



How to Focus Agile so it delivers Value to your Stakeholders

Kai@Gilb.com
Twitter: @kaigilb

Tips Principles and Ideas gathered
from years of experience on focusing
Agile development towards delivering
value to stakeholders.



Download slides at <http://www.gilb.com/dl277>





**deliver
value to stakeholders,
within limited resources.**



Manifesto for Agile Software Development

We are uncovering better ways of developing software by doing it and helping others do it.

Through this work we have come to value:

Individuals and interactions over processes and tools

Working software over comprehensive documentation

Customer collaboration over contract negotiation

Responding to change over following a plan

That is, while there is value in the items on the right, we value the items on the left more.

Kent Beck

Mike Beedle

Arie van Bennekum

Alistair Cockburn

Ward Cunningham

Martin Fowler

James Grenning

Jim Highsmith

Andrew Hunt

Ron Jeffries

Jon Kern

Brian Marick

Robert C. Martin

Steve Mellor

Ken Schwaber

Jeff Sutherland

Dave Thomas



Principles behind the Agile Manifesto

We follow these principles:

Our highest priority is to satisfy the customer through early and continuous delivery of valuable software.

Our highest priority is to satisfy the customer through early and continuous delivery of valuable software.
couple of weeks to a couple of months, with a preference to the shorter timescale.

Business people and developers must work together daily throughout the project.

Build projects around motivated individuals. Give them the environment and support they need, and trust them to get the job done.

The most efficient and effective method of conveying information to and within a development team is face-to-face conversation.

Working software is the primary measure of progress.

Working software is the primary measure of progress.
Agile processes promote sustainable development. The sponsors, developers, and users should be able to maintain a constant pace indefinitely.

Continuous attention to technical excellence and good design enhances agility.

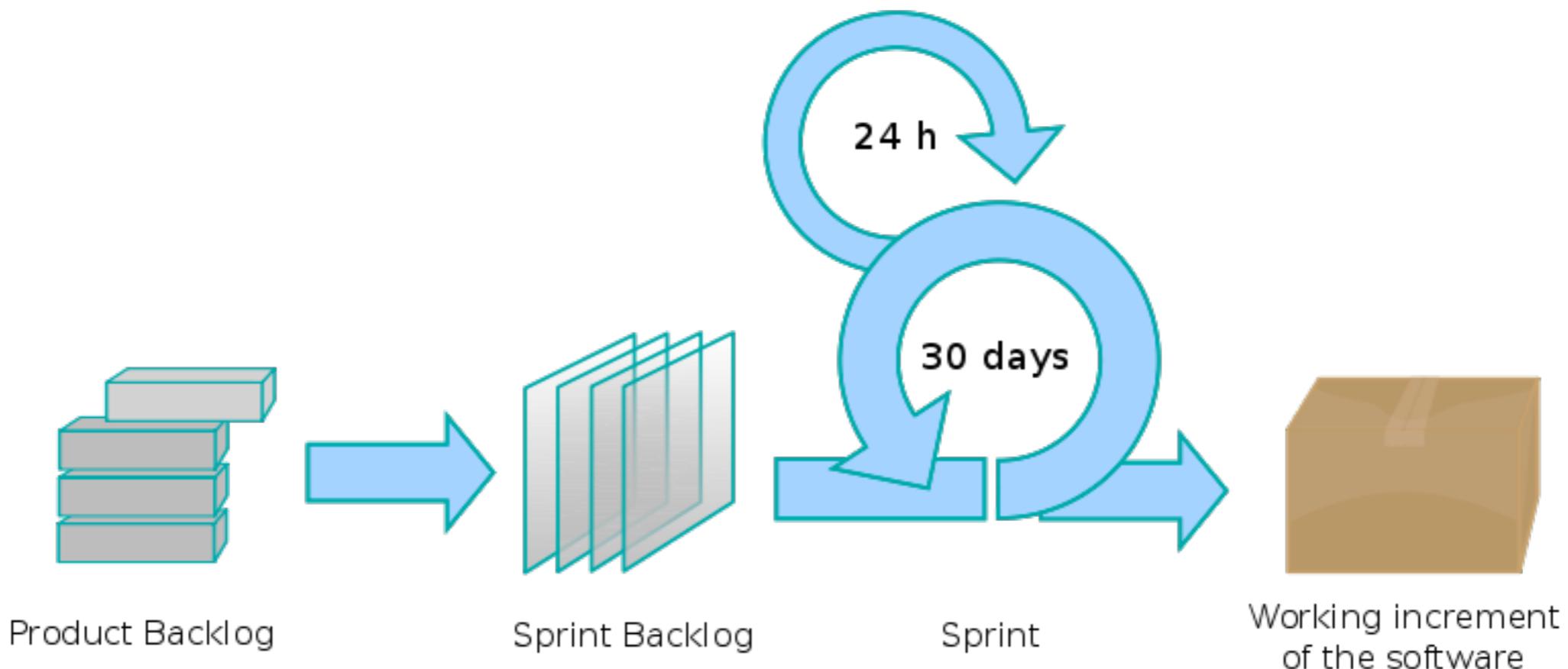
Simplicity--the art of maximizing the amount of work not done--is essential.

The best architectures, requirements, and designs emerge from self-organizing teams.

At regular intervals, the team reflects on how to become more effective, then tunes and adjusts its behavior accordingly.



Scrum



Should we not
understand and define
what our stakeholders value?

And set out to deliver that!









**deliver
value to stakeholders,
within limited resources.**



Velkommen til Bring

Hva kan vi hjelpe deg med?

Basis brev- og pakkeprodukter

Sende varer

Lagre varer

Postreklame og CRM

Mange sendinger



Bring Mail

Brev og postreklame.
Effektiv distribusjon av Post i Norge og Norden.

- [BRING MAIL >](#)
- [Bring bedriftskort >](#)
- [Massekrev >](#)
- [Postreklame Uadressert >](#)

Bring Express

Levering samme dag med ekspress bud i Norge og resten av Norden. Transport med bil, sykkel eller fly.

- [BRING EXPRESS >](#)
- [QuickPack >](#)
- [VIP-bud >](#)
- [Distribusjonstjenester >](#)

Bring Dialogue

Bring Logistics

Transport av gods og frakt av pakker i Norge og utlandet. Din partner for logistikk og lager i Norden.

- [BRING LOGISTICS >](#)
- [Stykkgod](#)
- [Bedriftspakke Dør-Dør >](#)
- [Lagringstjenester \(3PL\) >](#)

Bring Frigoscandia

Logg inn

Nyttige verktøy

Sporing

Sporing av pakker og brev på sending- eller kollinummer

Finn ut hvor din forsendelse befinner seg.

 SPORING FOR AIR

 SPORING FOR SEA

 SPORING FOR STYKK OG PARTIGODS

Bestill

LOAD.09

Adresseendring og oppbevaring

Finn postnummer

Reklamehjelperen

Finn åpningstid og postkontor

Bring Logisti



Delivering Nordic quality, speed and punctuality in the supply of cargo and parcel transport, warehousing and associated logistical services to the UK market.

Groupage and partload national

[SEE ALL GROUP OPTIONS >](#)

Groupage

Dangerous Goods

Groupage and partload international

[SEE ALL GROUP OPTIONS >](#)

Groupage

Special cases

Warehousing

[SEE ALL GROUP OPTIONS >](#)

Warehousing services

Short term storage

Useful tools

Quotation Enquiry

The quotation enquiry form allows you to enter all the details of your shipment and have Bring Logistics respond with a quotation. To open the form, click [here](#).

Shortcuts

- [» LATEST NEWS](#)
- [» SCANDINAVIA SERVICES](#)
- [» CUSTOMER SERVICE BRING LOGISTICS](#)
- [» ABOUT BRING LOGISTICS](#)
- [» CUSTOMER QUESTIONNAIRE](#)



Bring



Cargo



Frigo



Offshore & Energie



Opslag



Expeditie



Parcels

**WERKEN BIJ BRING?**

Bekijk snel onze vacatures.

[Vacatures](#)**OFFERTE AANVRAGEN**

Benieuwd naar onze mogelijkheden?

[Offerteaanvraag](#)**NIEUWS**

Blijf op de hoogte van Bring.

[Nieuws](#)**CONTACTGEGEVENS****Nederland:**

Tel: +31 78 6100030

Email: bringcargo.sales.nl@bring.com**België:**

Tel: +32 491617914

Tel: +32 491617915

Email: bringcargo.sales.be@bring.com**Offerteaanvraag:**

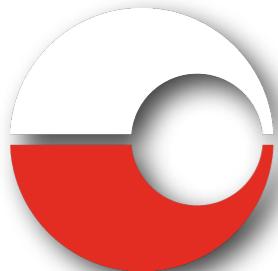
Benieuwd naar onze mogelijkheden?

Klik [hier](#) voor een vrijblijvende offerteaanvraag.[Meer contactgegevens](#)**Track & Trace**
Reference, shipment or package number
 Remember this**Laatste nieuws**

2013-05-10 13:50

Bring exposant op de Transport & Logistics beurs en Offshore Energy beurs later dit jaar





posten



bring

BEKK



NETLIFE RESEARCH
design + usability



@Gilb.com

Some Players

Posten

Webteam - Value Management Certified

Project Owner: Anne Hognestad anne.hognestad@posten.no

Product Owner: Terje Berget terje.berget@posten.no

Lin Smitt-Amundsen & Kristin Nygård

Many Business Groups and internal stakeholders.

Kjetil Halvorsen kjetil.halvorsen@posten.no

Bekk & Ergo Group

Scrum Master: Fredrik Bach fredrik.bach@bekk.no

Technical Architect: Stefan M. Landrø: stefan.landro@bekk.no

Graphics: Espen Satver

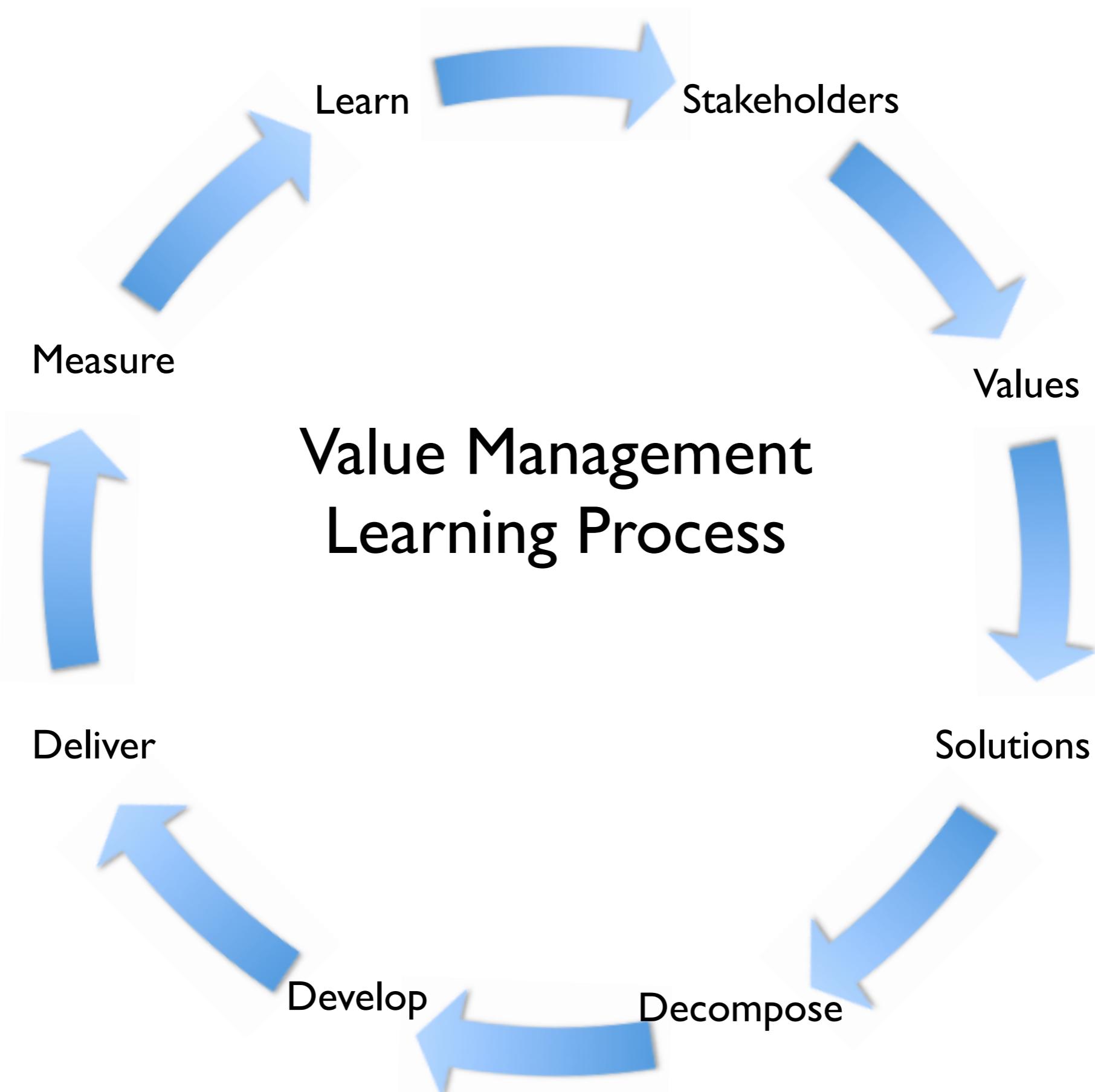
Morten Wille Johannessen, Markus Krüger, Dag Stepanenko

NetLife Research

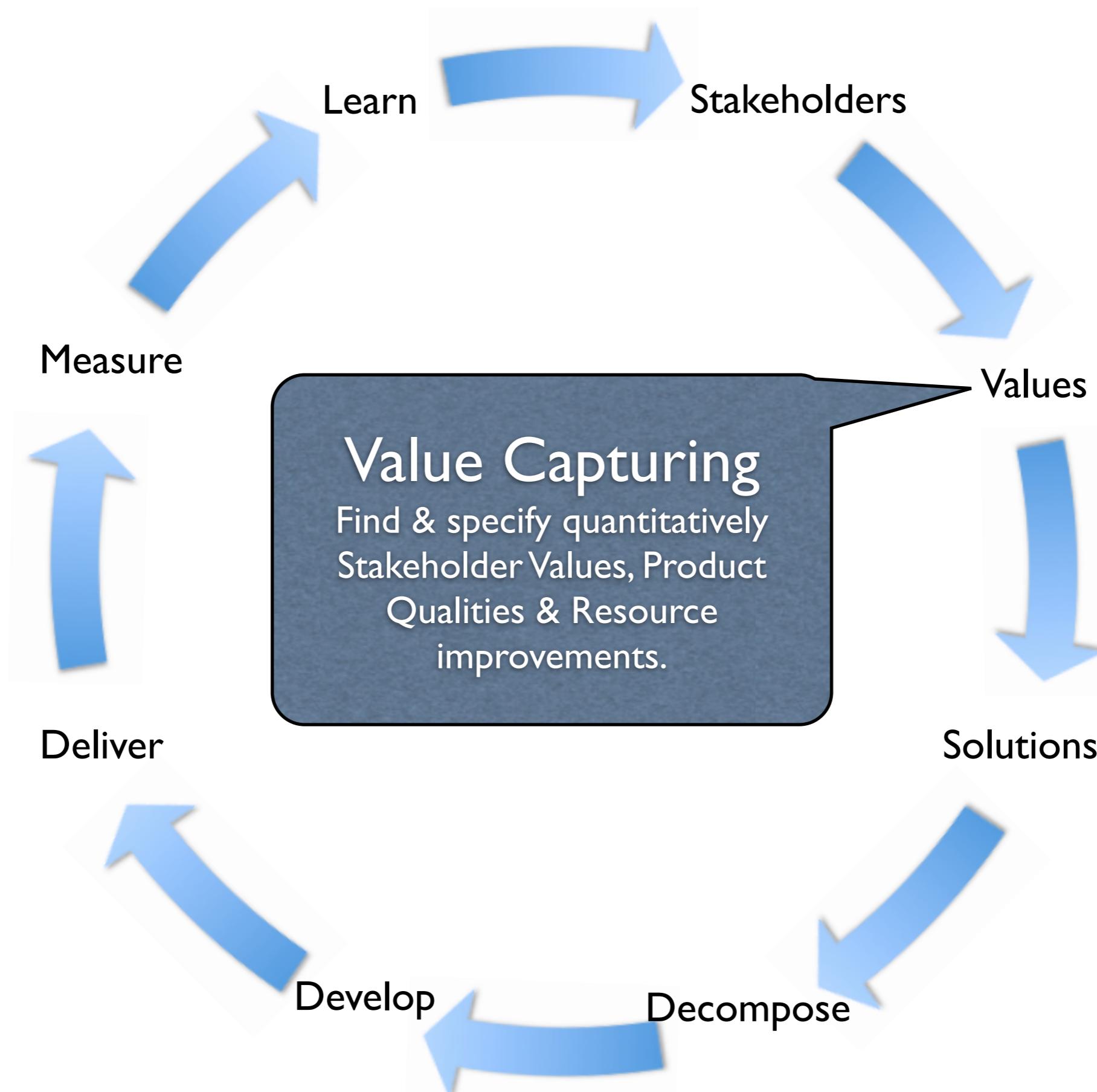
User Experience: Gjermund Also gjermund@netliferesearch.com Kjell-Morten Bratsberg Thorsen

Kai Gilb: Management Coach











R U Sure?

historians Robert Friedel
and Paul Israel
**list 22 inventors of
incandescent lamps
prior to Joseph Swan
and Thomas Edison.**

What did Edison do?



1800 by Humphry Davy - battery carbon glowed, producing light.

1878, the English physicist Sir Joseph Wilson Swan - demonstrated his new electric lamps

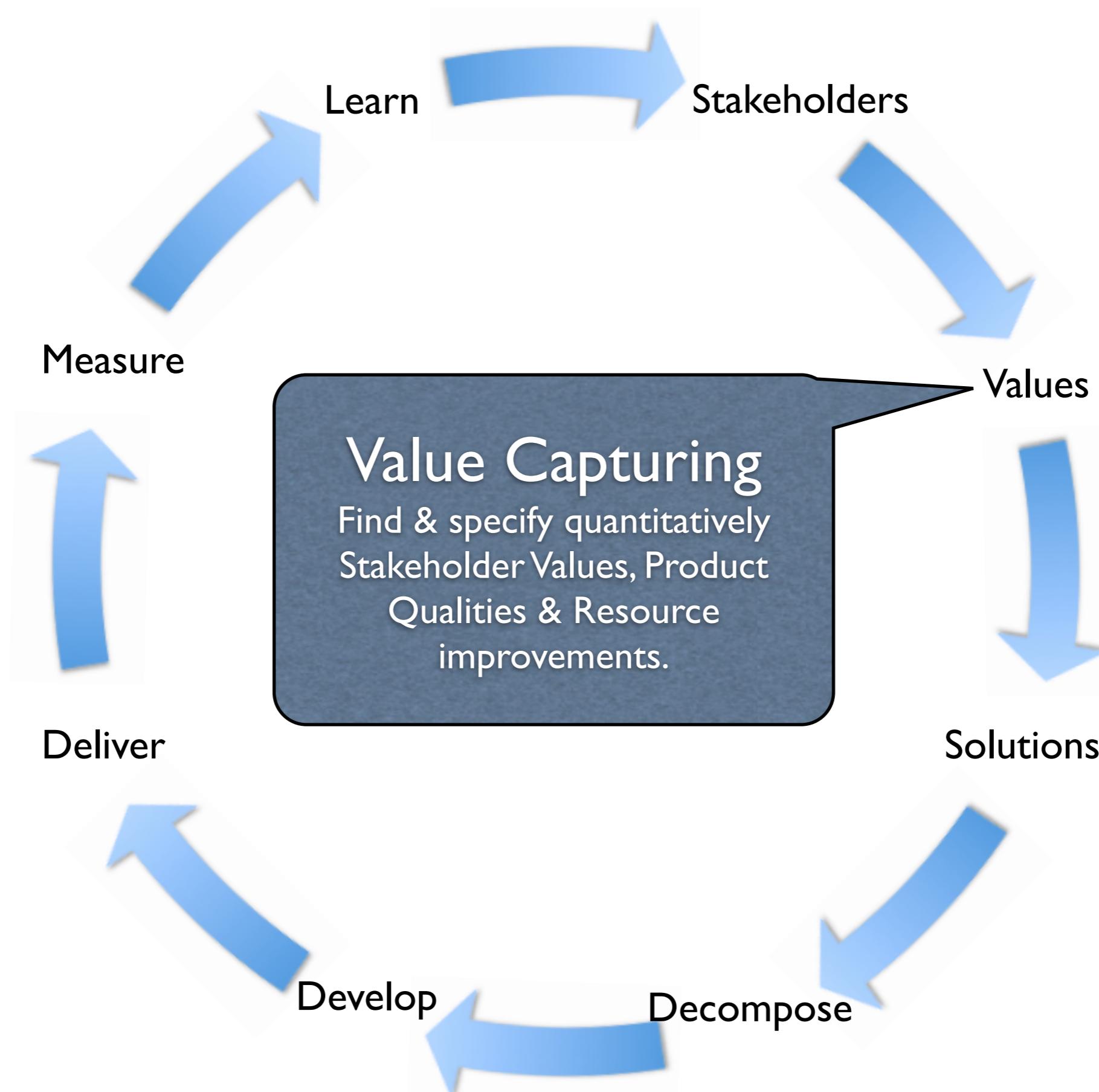
1877, Charles Francis Brush manufactured carbon arcs to light a public square in Cleveland, Ohio.

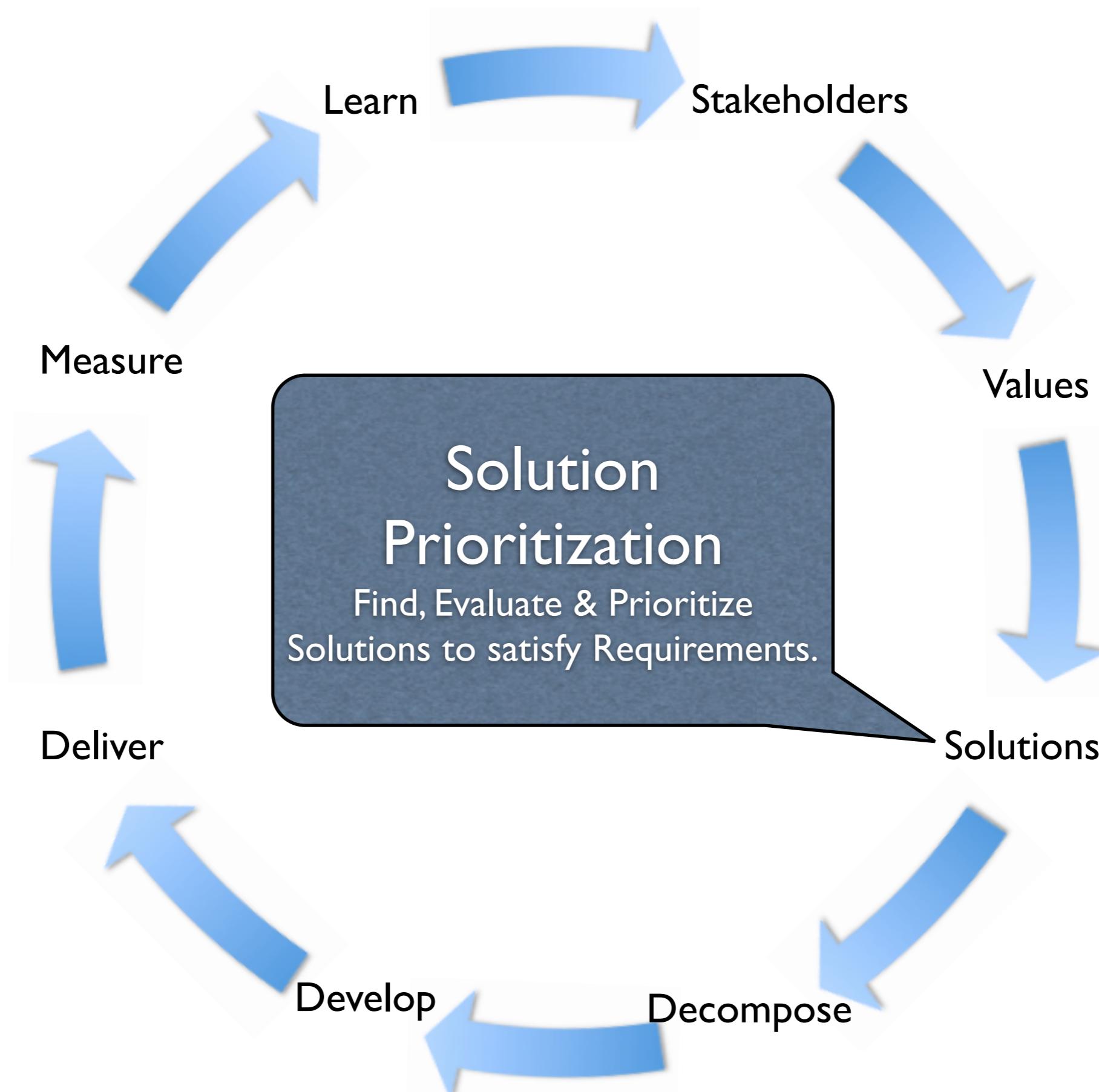
1879 Thomas Alva Edison - 40 hours then later 1500 hours

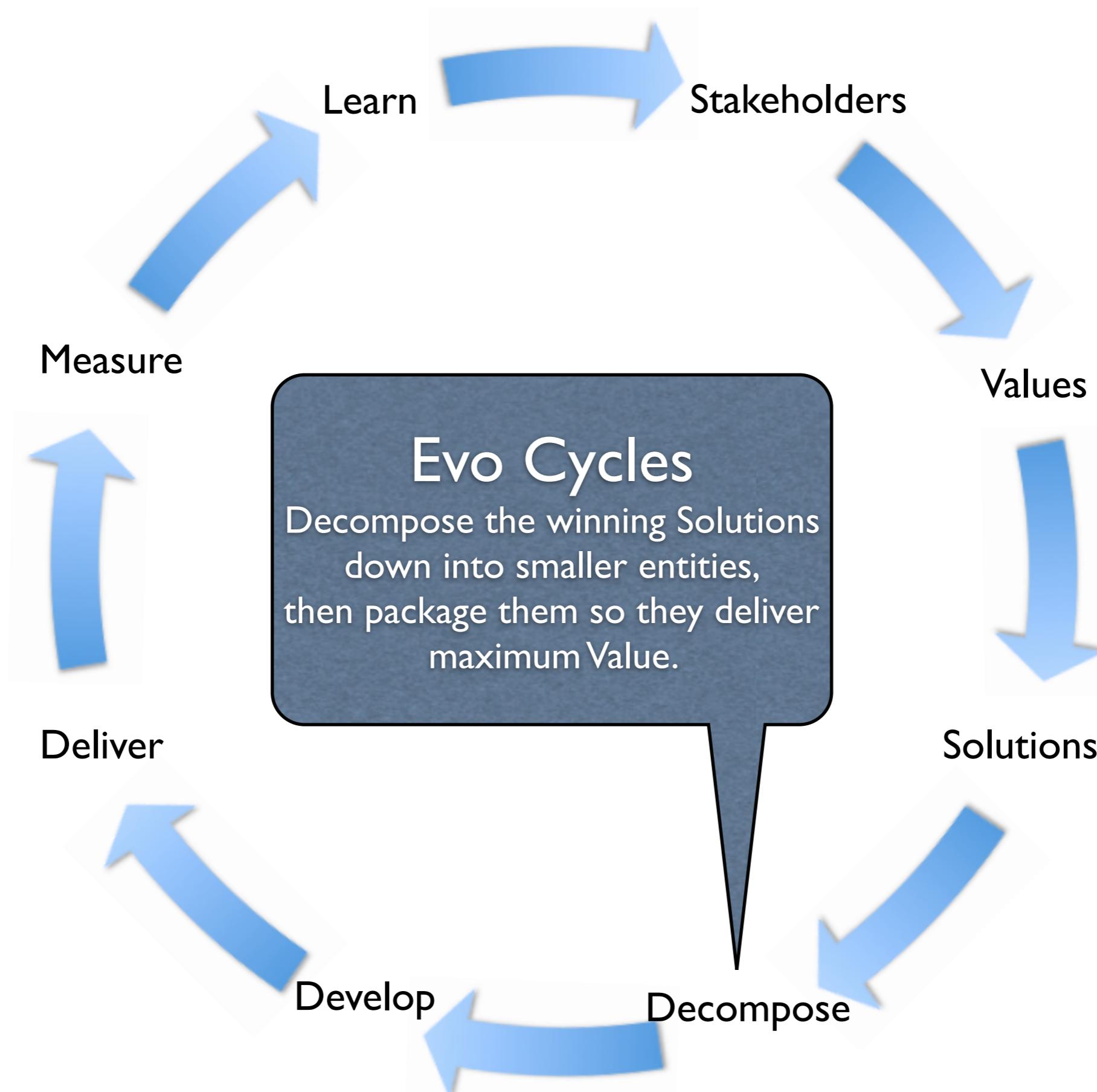
1881 Lewis Howard Latimer

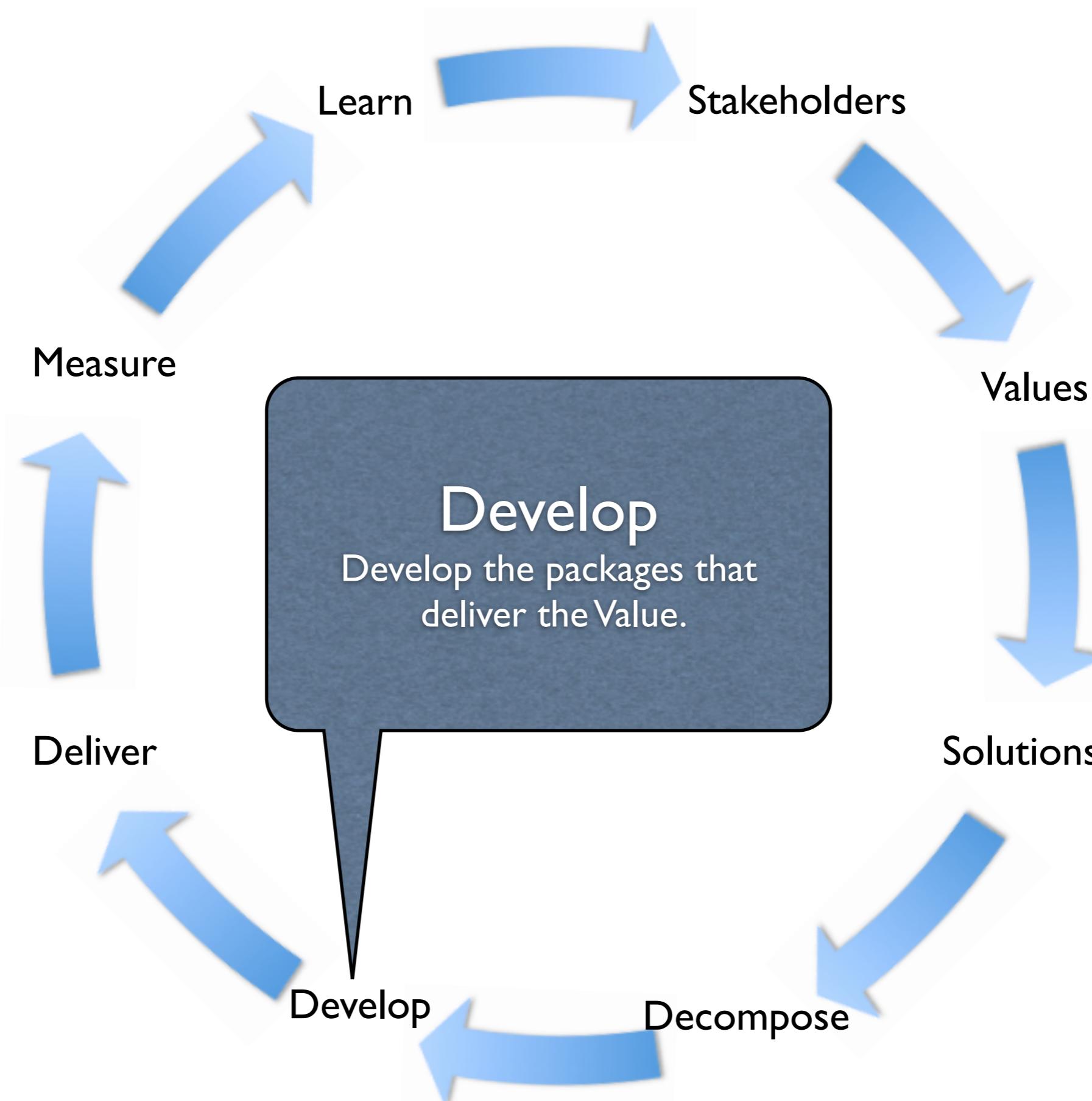
1903, Willis R. Whitney - wouldn't darken the inside

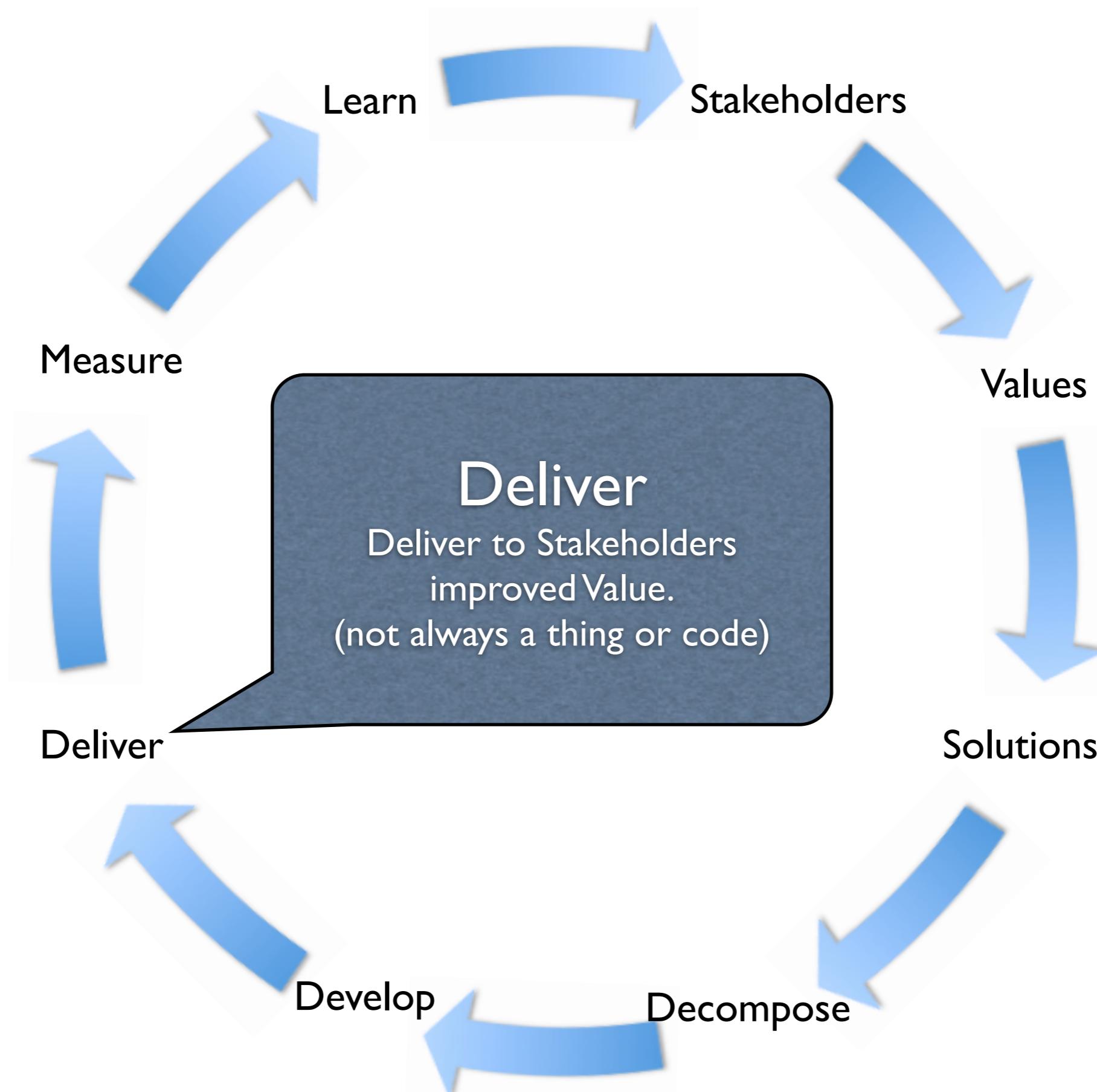
etc..... they are still inventing it

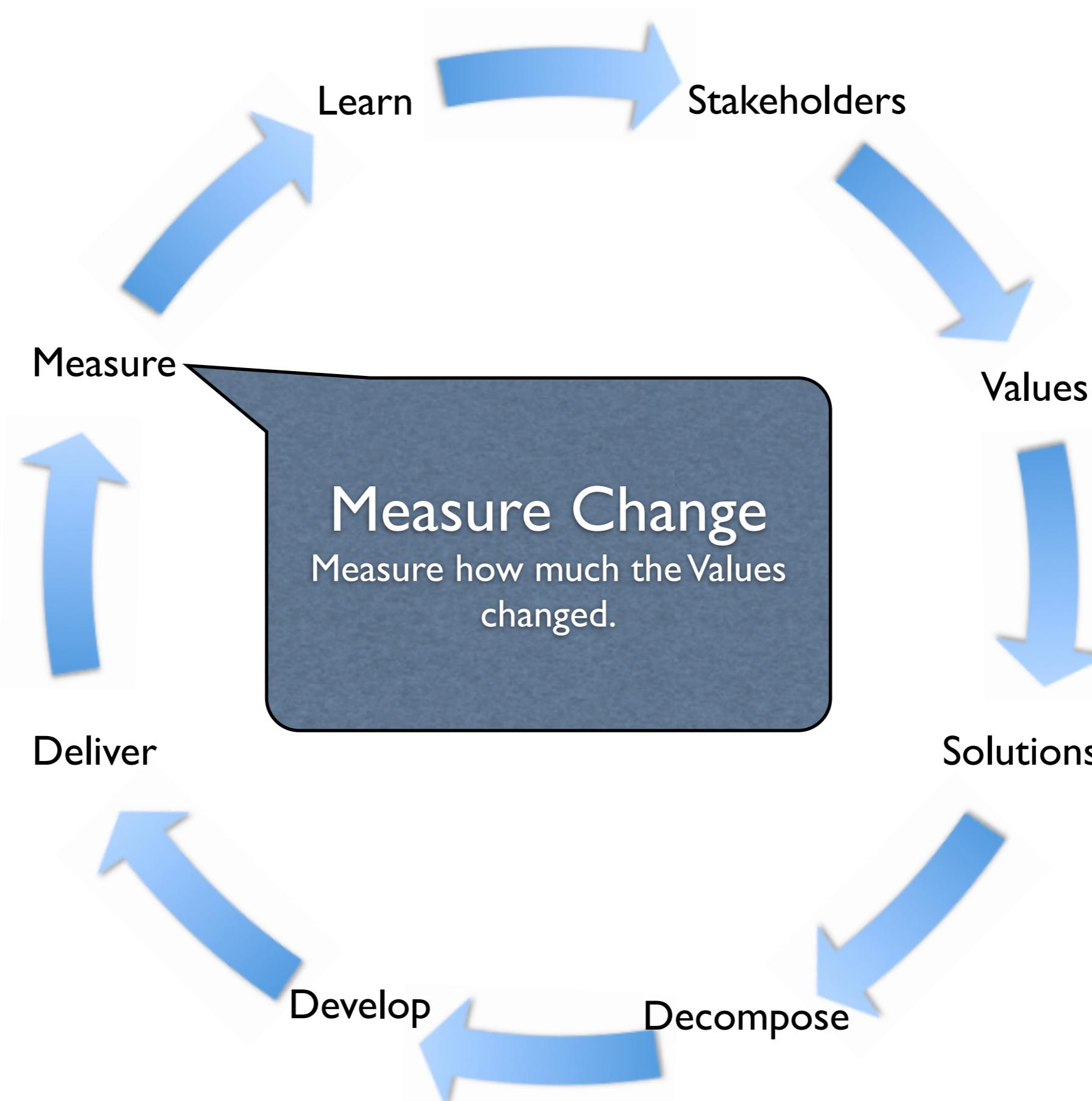


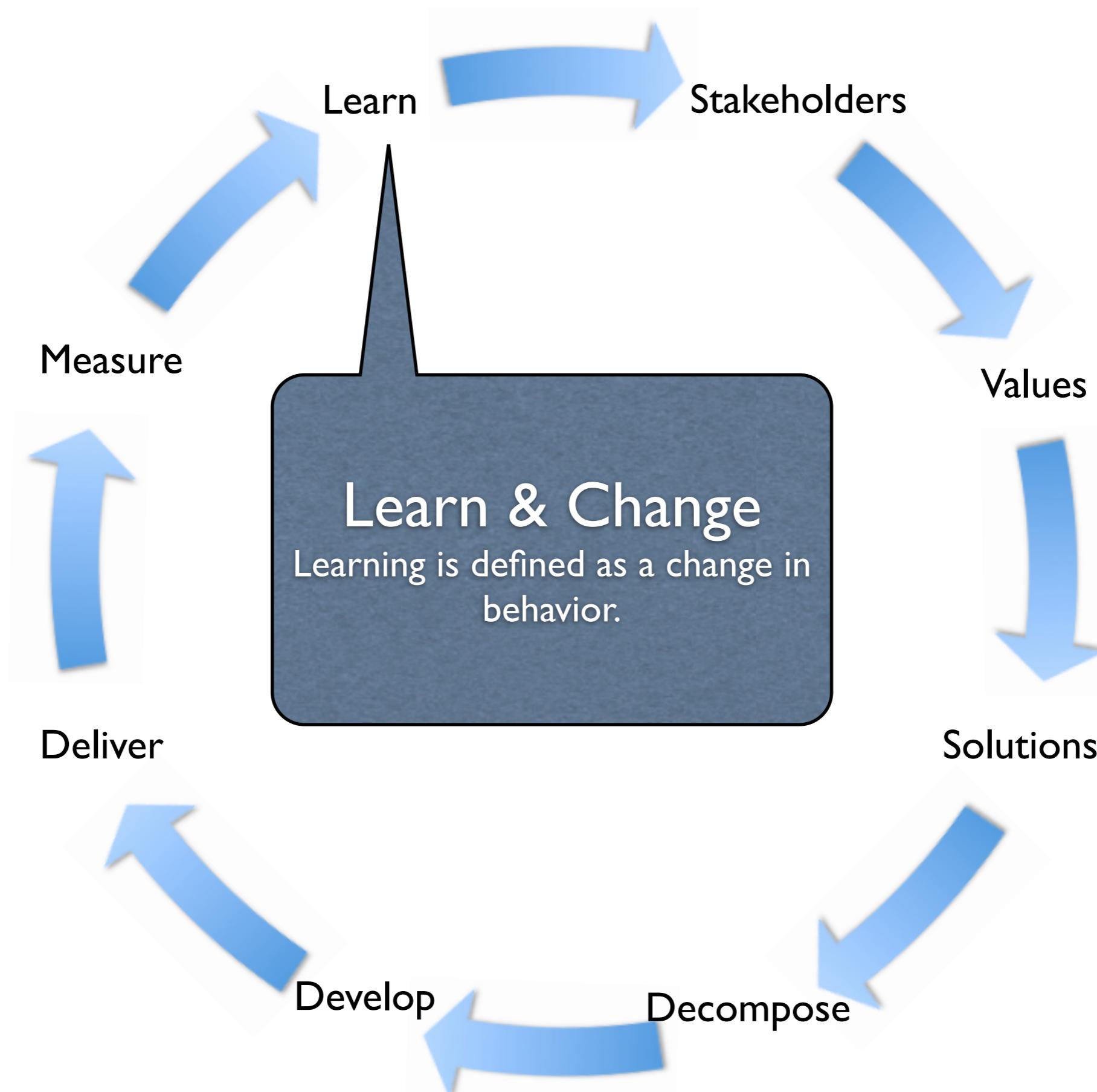


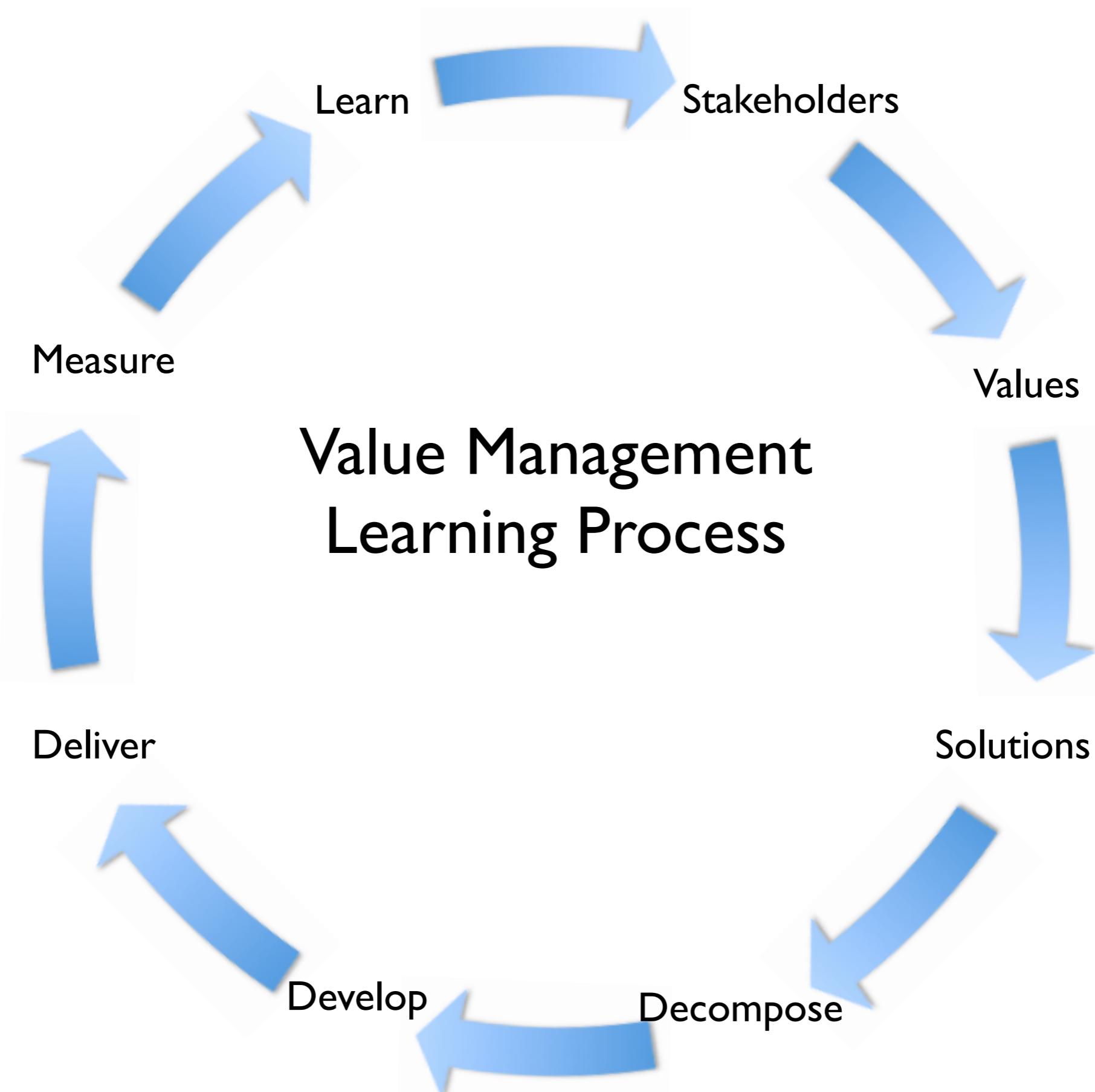




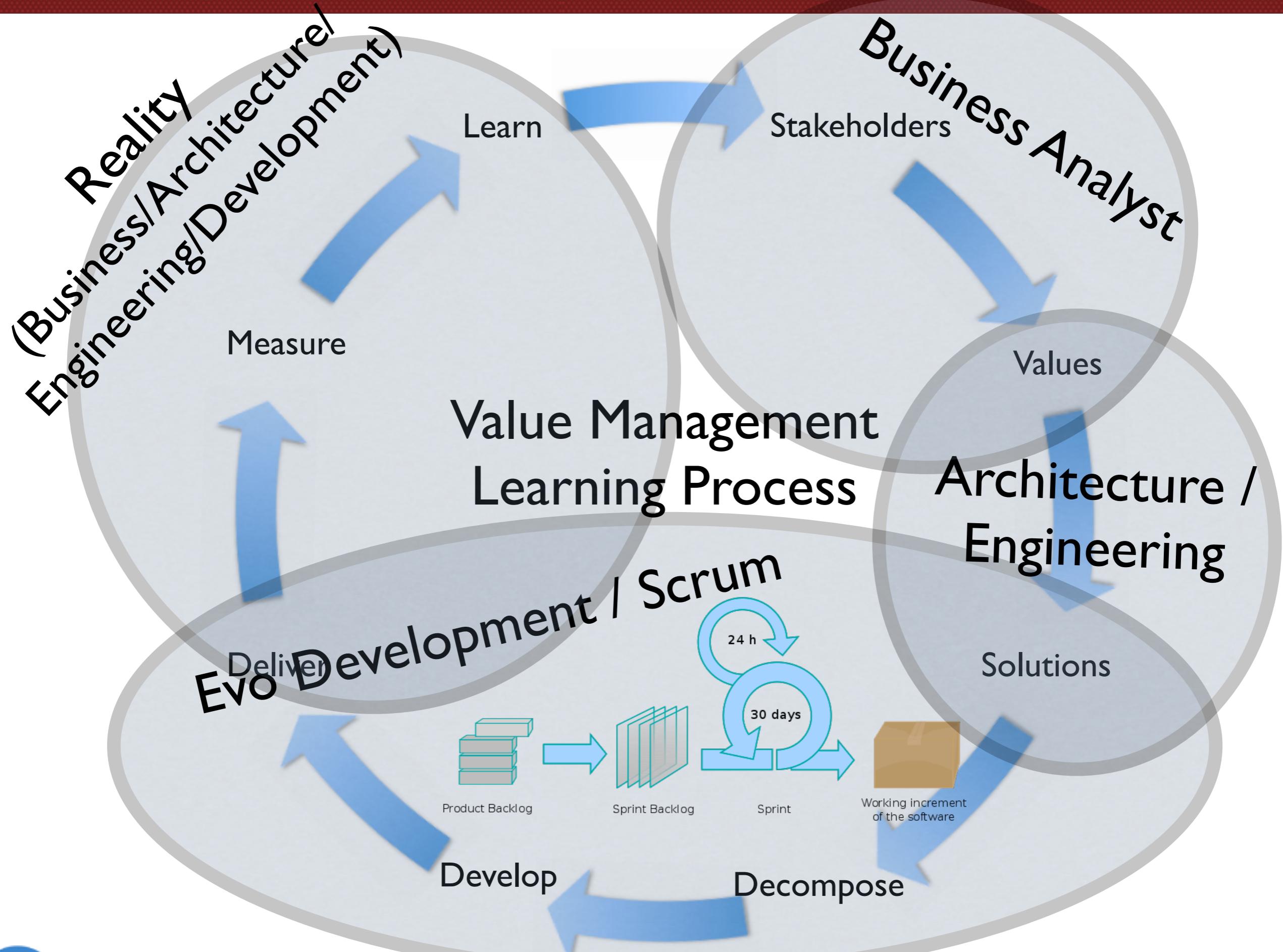




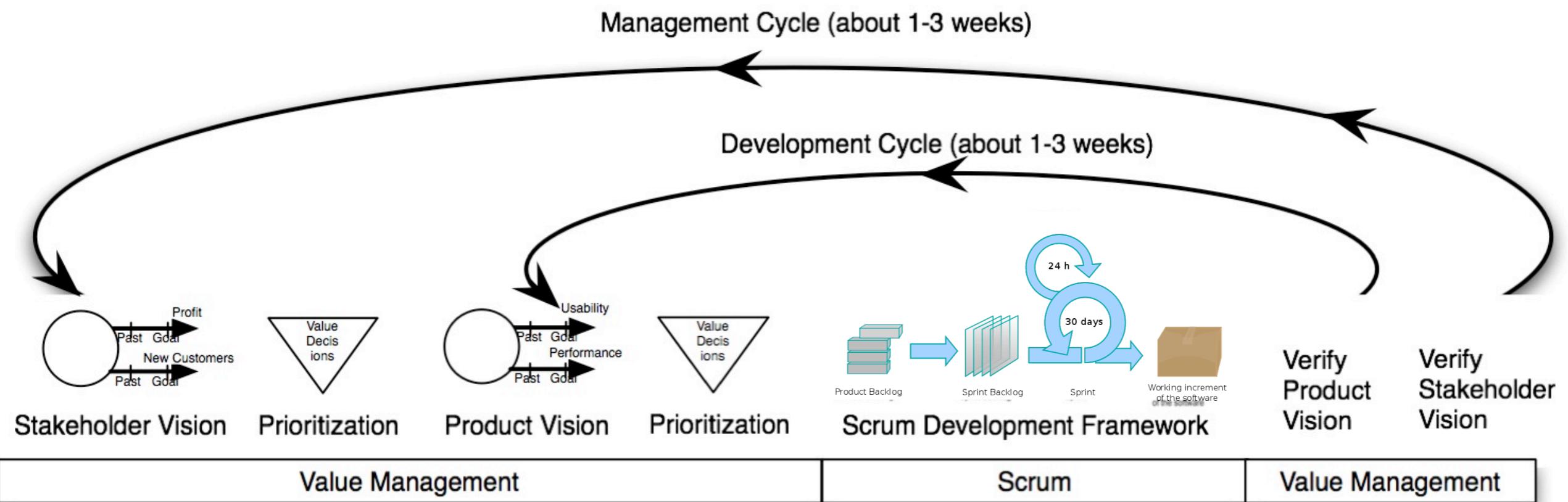




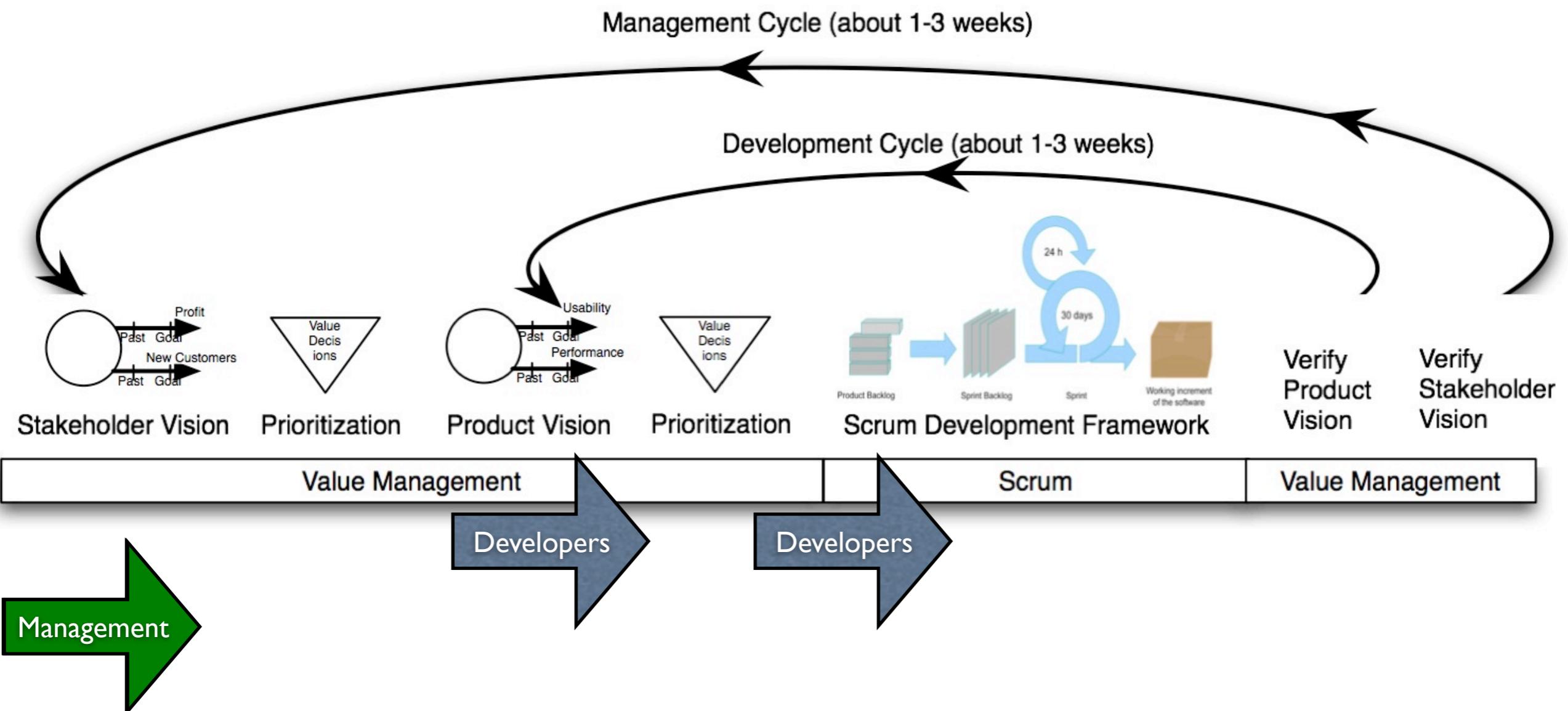




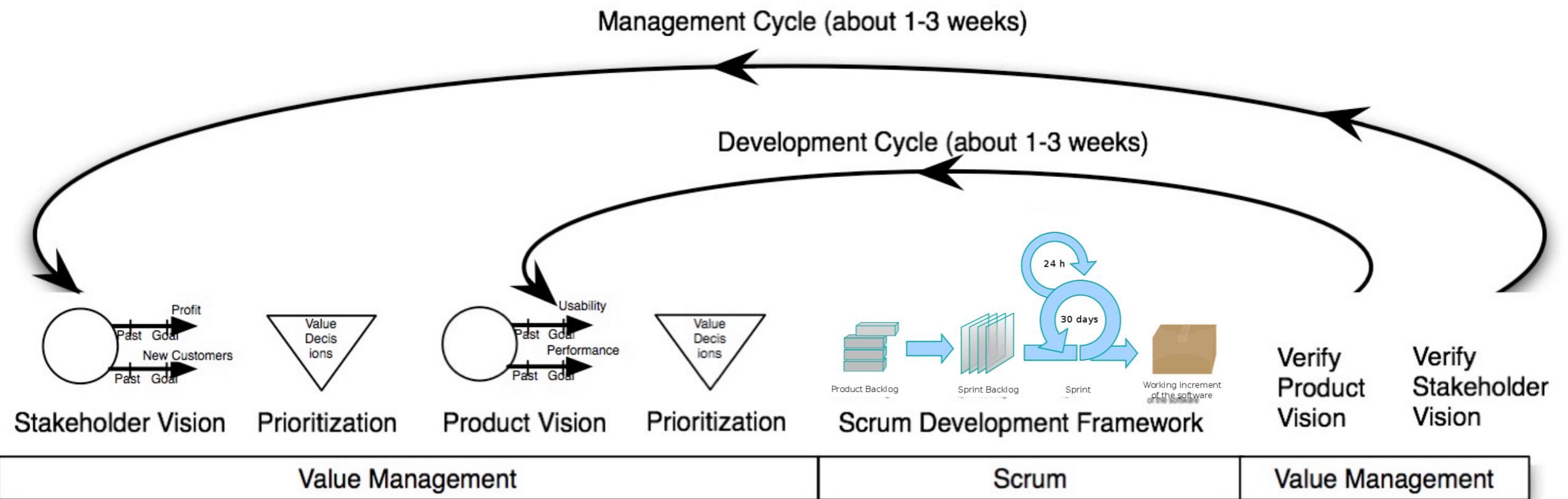
Value Management



Value Management



Value Management



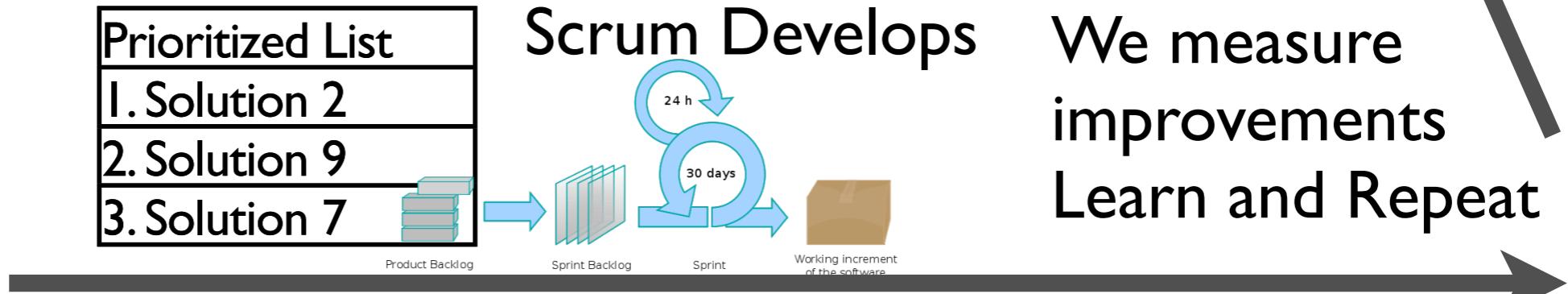
Value Decision Tables

Business Goals	Stakeholder Value 1	Stakeholder Value 2
Business Value 1	-10%	40%
Business Value 2	50%	10%
Resources	20%	10%

Stakeholder Val.	Product Value 1	Product Value 2
Stakeholder Value 1	-10%	50 %
Stakeholder Value 2	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

Product Values	Solution 1	Solution 2
Product Value 1	-10%	40%
Product Value 2	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Solution 2
2. Solution 9
3. Solution 7



Scrum Develops

We measure
improvements
Learn and Repeat



Value Decision Tables

Product Values	Solution 1	Solution 2
Product Value 1	-10%	40%
Product Value 2	50%	80 %
Resources	1 %	2 %



Value Decision Tables

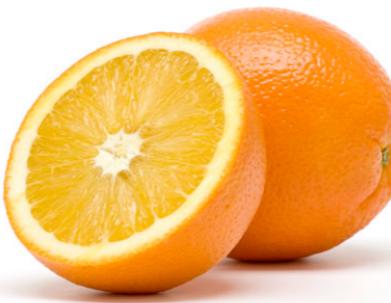
Product Values	Solution 1	Solution 2
Product Value 1		
Product Value 2		
Resources		



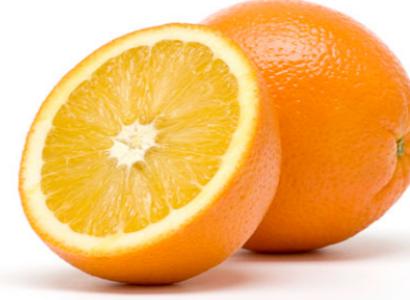
Value Decision Tables

		
Product Values		
Product Value 1		
Product Value 2		
Resources		

Value Decision Tables

		
Product Values		
Product Value 1		
Product Value 2		
Resources		

Value Decision Tables

Product Values			
Product Value 1			
Product Value 2			
Resources			

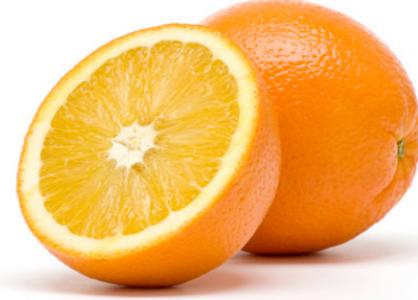
Value Decision Tables

Product Values			
Taste			
Resources			

Value Decision Tables

Product Values			
Taste			
Nutrition			
Resources			

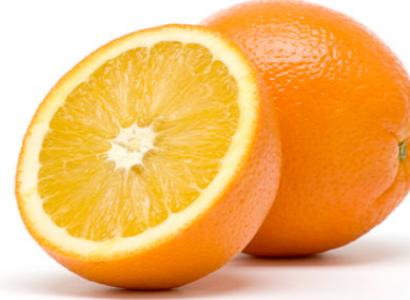
Value Decision Tables

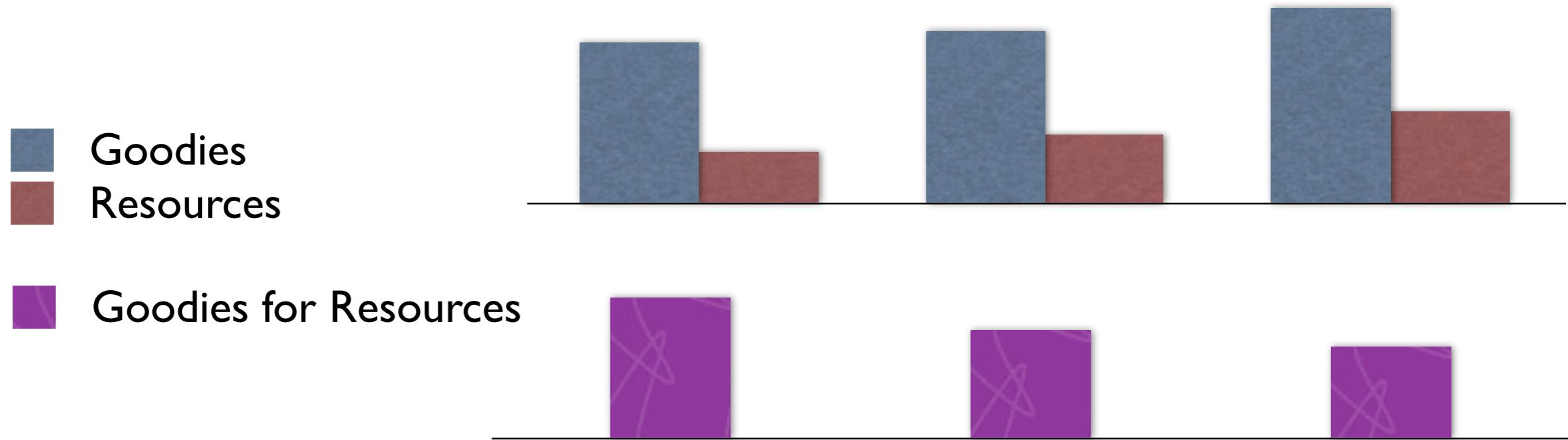
Product Values			
Taste			
Nutrition			
Shelf Life			
Resources			

Value Decision Tables

Product Values			
Taste			
Nutrition			
Shelf Life			
Sum Goodies			
Resources			

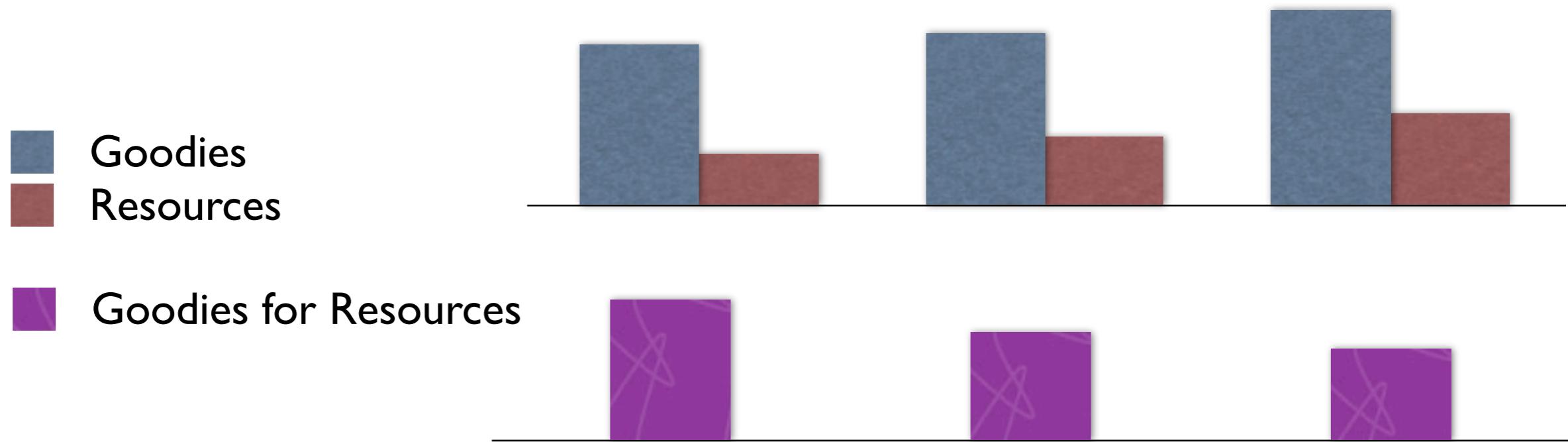
Value Decision Tables

Product Values			
Taste	20 %	50 %	90 %
Nutrition	30 %	70 %	90 %
Shelf Life	80 %	30 %	-10 %
Sum Goodies	130 %	150 %	170 %
Resources	40 %	60 %	80 %



Value Decision Tables

Product Values			
Taste	20 %	50 %	90 %
Nutrition	30 %	70 %	90 %
Shelf Life	80 %	30 %	-10 %
Sum Goodies	130 %	150 %	170 %
Resources	40 %	60 %	80 %



Value Decision Tables

Product Values	Solution 1	Solution 2
Product Value 1	-10 %	40 %
Product Value 2	50 %	80 %
Resources	1 %	2 %

Value Decision Tables

Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%

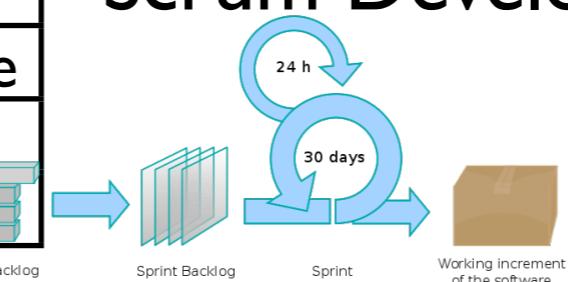


Stakeholder Val.	Intuitiveness	Performance
Training Costs	-10%	50 %
User Productivity	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

Product Values	GUI Style Rex	Code Optimize
Intuitiveness	-10%	40%
Performance	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Code Optimize
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develops



We measure
improvements
Learn and Repeat



Value Decision Tables

Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10 %	40 %
Market Share	50 %	10 %
Resources	20 %	10 %

Stakeholder Val.	Intuitiveness	Performance
	-10 %	50 %
	10 %	10 %
Resources	2 %	5 %

Product Values	GUI Style Rex	Code Optimize
Intuitiveness	-10 %	40 %
Performance	50 %	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
I.
2. Solution 9
3. Solution 7



Value Decision Tables

Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%

Stakeholder Val.	Intuitiveness	Performance
	-10 %	50 %
	10 %	10 %
Resources	2 %	5 %

Product Values	GUI Style Rex	Code Optimize
Intuitiveness	-10 %	40 %
Performance	50 %	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
I.
2. Solution 9
3. Solution 7



Value Decision Tables

Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%

Stakeholder Val.	Intuitiveness	Performance
Training Costs	-10 %	50 %
User Productivity	10 %	10 %
Resources	2 %	5 %

Product Values	GUI Style Rex	Code Optimize
Intuitiveness	-10 %	40 %
Performance	50 %	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
I.
2. Solution 9
3. Solution 7



Value Decision Tables

Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%

Stakeholder Val.	Intuitiveness	Performance
Training Costs	-10 %	50 %
User Productivity	10 %	10 %
Resources	2 %	5 %

Product Values	GUI Style Rex	Code Optimize
Intuitiveness	-10 %	40 %
Performance	50 %	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
I.
2. Solution 9
3. Solution 7



Value Decision Tables

Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%

Stakeholder Val.	Intuitiveness	Performance
Training Costs	-10 %	50 %
User Productivity	10 %	10 %
Resources	2 %	5 %

Product Values	GUI Style Rex	Code Optimize
Intuitiveness	-10 %	40 %
Performance	50 %	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
I.
2. Solution 9
3. Solution 7

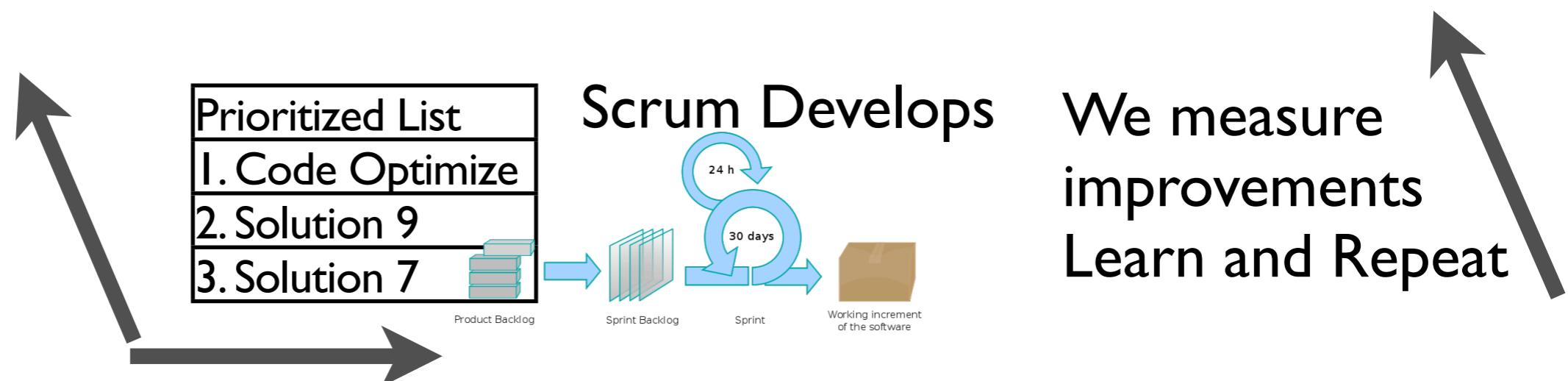


Value Decision Tables

Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%

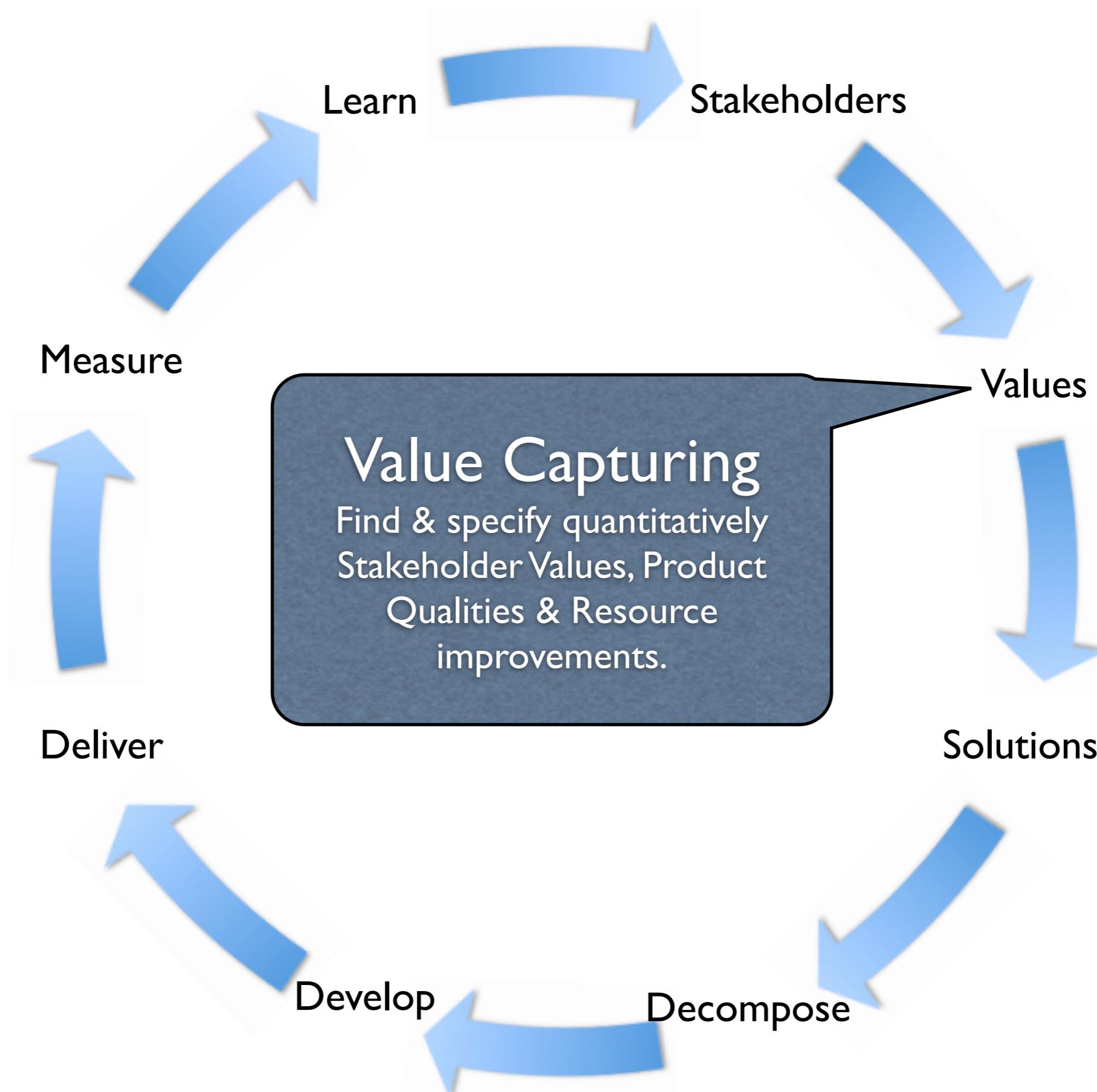
Stakeholder Val.	Intuitiveness	Performance
Training Costs	-10%	50 %
User Productivity	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

Product Values	GUI Style Rex	Code Optimize
Intuitiveness	-10%	40%
Performance	50%	80 %
Resources	1 %	2 %



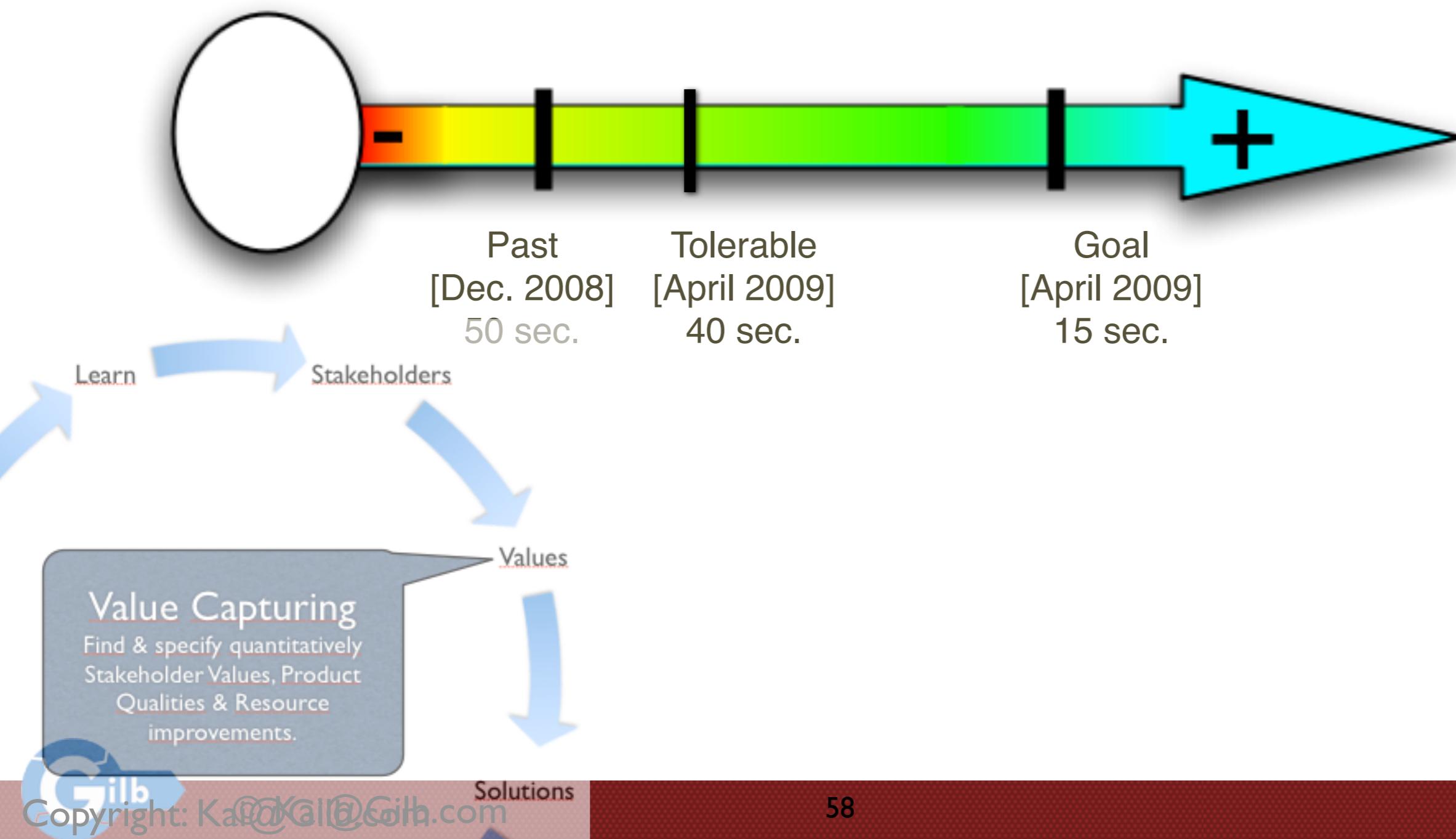


bring examples



Find.Fast

Scale: average time, in seconds, a User with def. [User-Experience, default=Normal] uses to find what they and we want them to find.



Find.Fast

Version: 07.01.09 15.00

Type: Product Value

Owner: Lin

Stakeholders: Product owners, Users, Citymail, Customers, Customers-Customers(mailreceivers), Job-applicants, Journalists, Partners, Employees, Citimail, Partners, Operations.

Scale: average time, in seconds, a User with def. [User-Experience, default=Normal] uses to find what they and we want them to find.

from: def. [Startposition, default = in front of a blank page in a web browser].

to: def. [Found] position where the information is present on the screen of the User, and the User have registered it.

Past [14.12.08, Found=Unknown-Product] **50 sec.** <- Lin/Terje "2 user tests"

Tolerable [31.03.09, Found=Unknown-Product] **40 sec.** <- Lin/Terje

Goal [31.03.09, Found=Unknown-Product] **15 sec.** <- Lin/Terje

Learn

Value Capturing

Find & specify quantitatively
Stakeholder Values, Product
Qualities & Resource
improvements.



Velkommen til Bring

Hva kan vi hjelpe deg med?

Basis brev- og pakkeprodukter

Sende varer

Lagre varer

Postreklame og CRM

Mange sendinger



Bring Mail

Brev og postreklame.
Effektiv distribusjon av Post i Norge og Norden.

- [BRING MAIL >](#)
- [Bring bedriftskort >](#)
- [Masseebrev >](#)
- [Postreklame Uadressert >](#)

Bring Express

Levering samme dag med ekspress bud i Norge og resten av Norden. Transport med bil, sykkel eller fly.

- [BRING EXPRESS >](#)
- [QuickPack >](#)
- [VIP-bud >](#)
- [Distribusjonstjenester >](#)

Bring Dialogue

Bring Logistics

Transport av gods og frakt av pakker i Norge og utlandet. Din partner for logistikk og lager i Norden.

- [BRING LOGISTICS >](#)
- [Stykgods >](#)
- [Bedriftspakke Dør-Dør >](#)
- [Lagringstjenester \(3PL\) >](#)

Bring Frigoscandia

Logg inn

Nyttige verktøy

Sporing

Sporing av pakker og brev på sending- eller kollinummer

Finn ut hvor din forsendelse befinner seg.

 SPORING FOR AIR

 SPORING FOR SEA

 SPORING FOR STYKK OG PARTIGODS

Bestill

LOAD.09

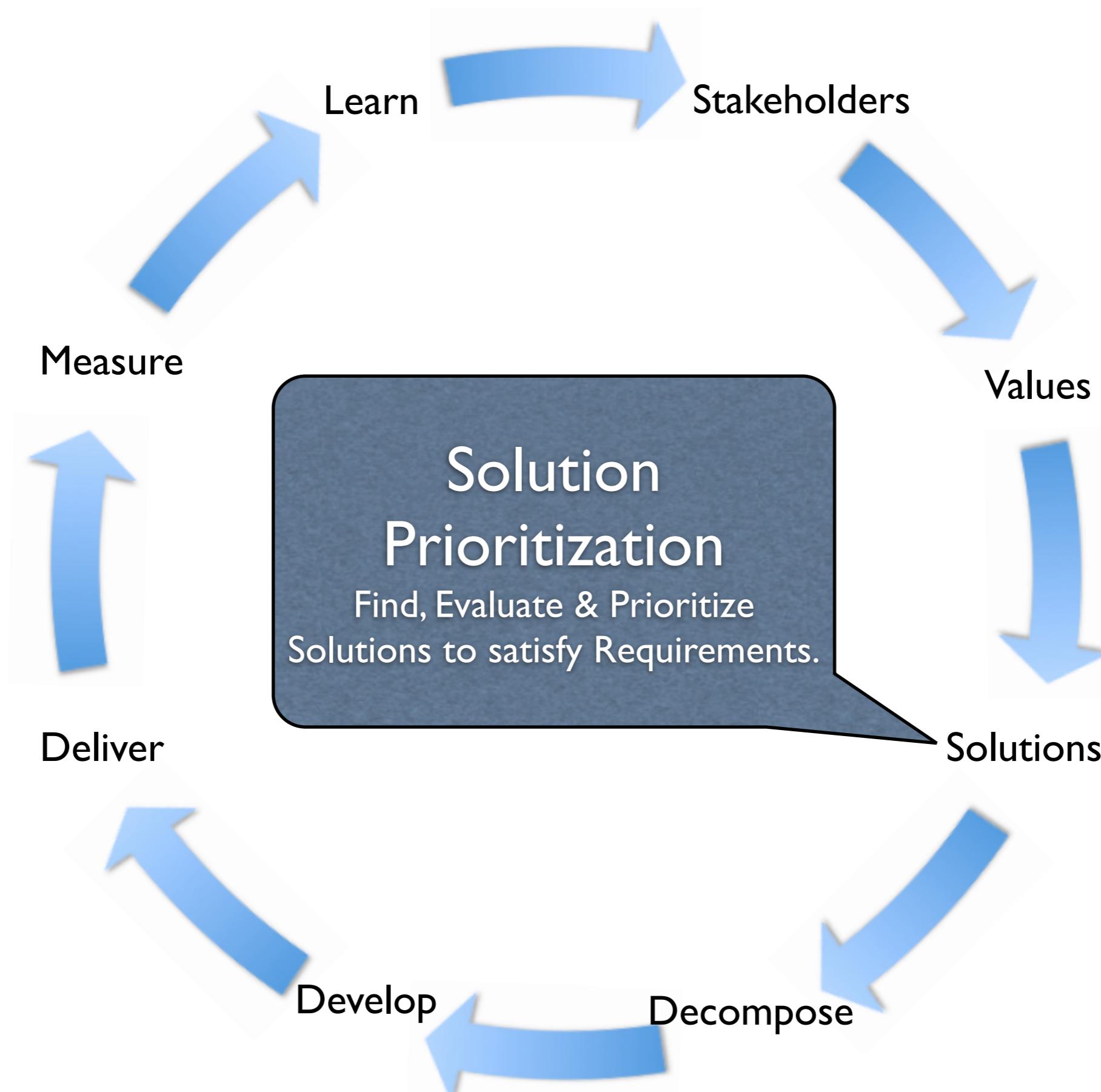
Adresseendring og oppbevaring

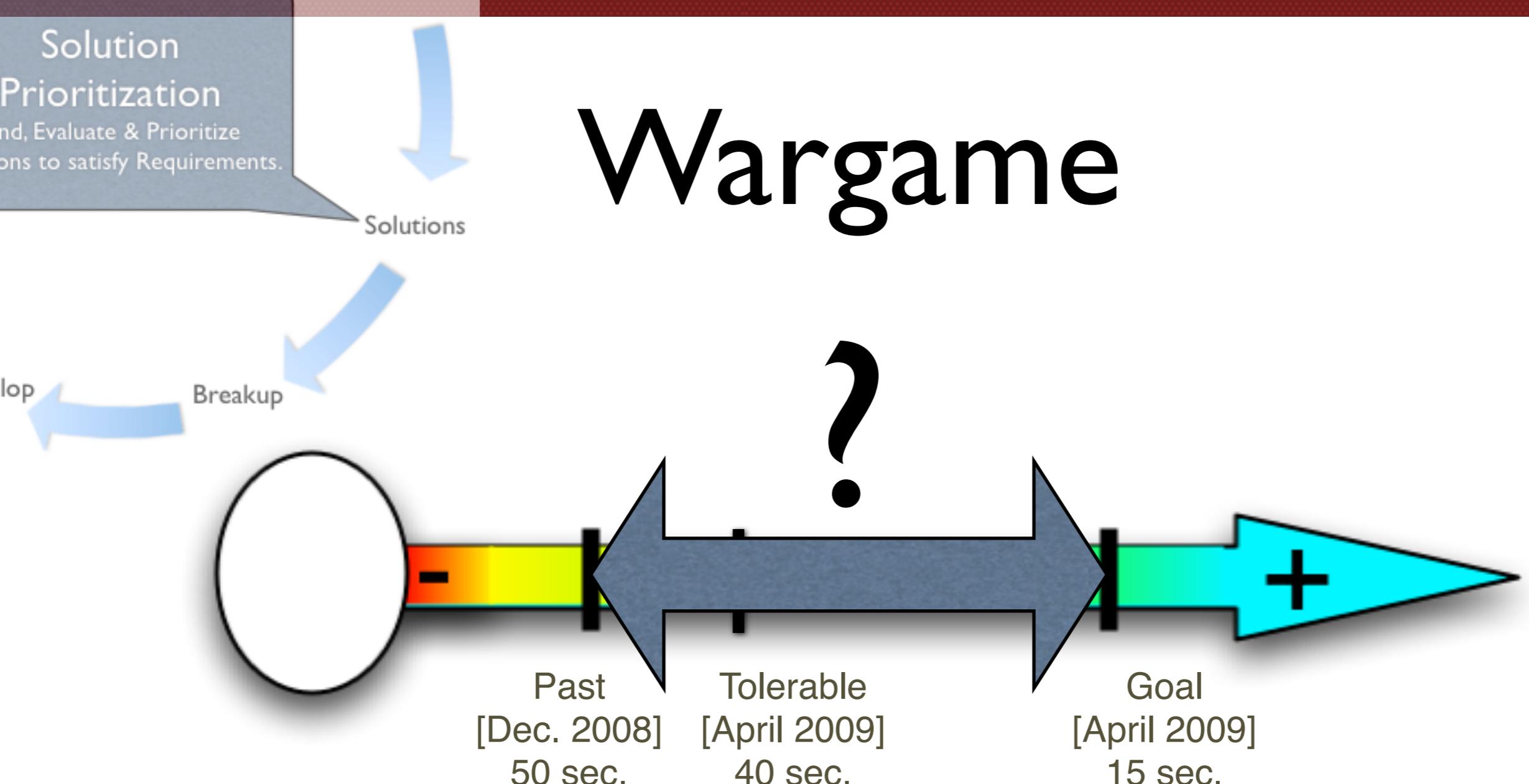
Finn postnummer

Reklamehjelperen

Finn åpningstid og postkontor

Wargame







Solutions

- 12 solution suggestions

Produktveileder Wizard

1.

Produktveileder Wizard

Et dynamisk felt på forsiden spør brukerne etter deres behov på en intuitiv måte.

Resultatene en oversikt over aktuelle produkter vises. Oversikten er utformet slik at man kan sammenligne viktige produktaspekt.

(Estimatene er uten innlogging for avtalekunder)

The screenshot shows the Bring website's homepage with a green header. Below the header, there's a search bar and a main navigation menu with links like 'FORSIDE', 'PROD', 'TJENESTER', 'KUNDESERVICE', and 'JOBB I BRING'. A large green button labeled 'VÅRE NETTSTEDER - OUR WEBSITES' is visible. The main content area features a 'Finn riktig løsning for deg' (Find the right solution for you) section with icons for 'Brev', 'Ekspress', 'Pakker', 'Container', 'Reklame', and 'Lager'. Below this, there are fields for 'Hvor?' (Where), 'Antall:' (Quantity), and 'Har du avtale?' (Do you have an agreement?). A 'Vis alternativer' (Show alternatives) button is also present. To the right, there's a list of products with their delivery times and prices:

Brev A-prioritet, frimerker	Fremgangstid	Pris
0-2 dager	8,-	
Brev A-prioritet, frankeringsmaskin	Fremgangstid	Pris
0-2 dager	fra 6,67 kr	
Rekommandert brev	Fremgangstid	Pris
2-3 dager	60,-	
Bud	Fremgangstid	Pris
1-6 timer	fra 00,-	
se alternativer		
VIP-Bud	Fremgangstid	Pris
0-3 timer	fra 00,-	
Få en god avtale	Ilt:	
		Ring meg

Below the products, there's a section titled 'Få en god avtale' (Get a good deal) with a 'Ring meg' (Call me) button.

Forside

2.

Produktguide (fasettert)

The screenshot shows the official website of Bring. At the top, there's a navigation bar with links to 'VÅRE NETTSTEDER - OUR WEBSITES', 'POSTEN.NO', 'POSTEN KONSERN', and a search bar labeled 'Søk...'. Below the navigation is a large green header bar. Underneath, there's a grid of icons and text:

- SENDE BREV & BALKINGER** (Send letters & packages) with an icon of a package and an envelope.
- LAGRE VÄRER** (Store goods) with an icon of a shelving unit.
- POSTREKLAME & CRM** (Postreklame & CRM) with an icon of two stick figures.

Below this, there's a section with handwritten-style text:

<u>Spare på bokser og brev</u> <u>Søk etter postavdeling</u>	<u>Hurtig bestilling</u> <u>Raktkunst hjelpefunksjon</u>	<u>Finn postkontor</u> <u>Finn bedriftskontor</u>
---	---	--

At the bottom, there's a row of five boxes representing different services:

Brev og Pekker Bring Mail	Bud og ekspres Bring Express	Transport og logring Bring Logistics	Postreklame og kundekontorer Bring Dialogue	Temperatur- regulerende varer Bring Frigoscene
---------------------------------	------------------------------------	--	---	---

To the right, there's a sidebar with a 'Logg inn' button and a section titled 'Få en enklere arbeidsdag' featuring an image of a corporate credit card.

9.

Flytte verktøykasse til venstre spalte

Dagens verktøykasse plasseres i midtfeltet. Det bør fortsatt være dynamiske felter brukerne kan skrive rett inn i.

8.

Behovsformulering på spesialistinnganger

"Forklaringen" gjøres om til menypunkt.

Spesialistnavnet skrives under.



Produktguide Fasetter

2.

Produktguide fasetter

Baseres på
søkemotorteknologi og
søkemotormetaforer.



VÅRE NETTSTEDER - OUR WEBSITES POSTEN.NO POSTEN KONSERN Søk

PRODUKTER OG TJENESTER

SENDE BREV & PAKKER

Hva skal du sende?

- Brev** Under 2kg
- Pakke** Over 2kg
- Paller** Over ...
- Tungt last** Over 2 ton

LAGRE VÄRER

Postreklame & CRM

Fart

- Under 6 timer
- På dagen
- Over næste dag
- Neste dag
- 2-3 dager
- 1 uke
- Lenger
- Ikke viktig

Antall

- 1-500
- 500-2000
- 200-500
- Flere

Destinasjon

- Innland
- Norden
- Europa
- Verden

Under 50,-kr

50 - 99,-kr

Over 99,-kr

Logg inn

Chat med kundeservice

Hva trenger du?

I

Send spørsmål!

Fleksipost

Bebyggelse

Mer om fleksipost

Servicepost

Bebyggelse

Mer om servicepost

Sykhetsbord

Bebyggelse

Mer om sykhetsbord

Få en enklere arbeidsdag

Bring bedriftskort

CORPORATE 5566 1234 5678 3456 3456 3456 3456 BEGJIFFET AS

Bring bedriftskort sparer deg for private utlegg på jobb

Spore pakker og brev Hurtig bestilling Fin postkutter

Søk etter postavdelinger Reklamahjälpen Fin bedriftskutter

Brev og pakker Bud og ekspres Transport og levering Postreklame og kunderetninger Temperaturregulerende

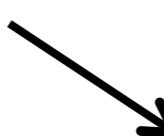
Bring Mail Bring Ekspres Bring Logistics Bring Dialog Bring Frigescenzo

Bring bedriftskort s for private utlegg på jobb

3.

Færre produkter

Presentere det som i dag er ulike produkter som alternativer på et produktark



VÅRE NETTSTEDER - OUR WEBSITES POSTEN.NO POSTEN KONSERN Søk..

bring

FORSIDE Tjenester KUNDESERVICE JOBB I BRING NORGE OM BRING

Pakker nasjonalt

Bedriftspakke
Send pakker til andre bedrifter. Dør til dør eller ekspres.

[Se alt om Bedriftspakke >](#)

Servicepakke
Idealt for netthandel og postordre. Send hvilken helst pakke 35 kg.

[Se alt om Servicepakke >](#)

Returservice
Praktisk returlosning. Ekspres, til bedrifter og privatpersoner.

[Se alt om Returservice >](#)

Postautomat
Kundene dine får pakken i dagens egen automat.

[Se alt om Postautomat >](#)

Spesialgrøds
Store pakker. Utan emballasje eller i rull.

[Se alt om Spesialgrøds >](#)

Skreddersjøm
Vi spesialtilpasser løsningen til ditt behov.

[Se alt om Skreddersjøm >](#)

Logg inn

Chat med kundeservice

Hva trenger du?

I

Send spørsmål

Få en enklere arbeidsdag

bring

CORPORATE

5566 1234 5678 9012

3499 987654 3210 987654

MasterCard

Bring bedriftskort sparar deg for private utlegg på jobb

Kampanje

4.

Grunnere navigasjon

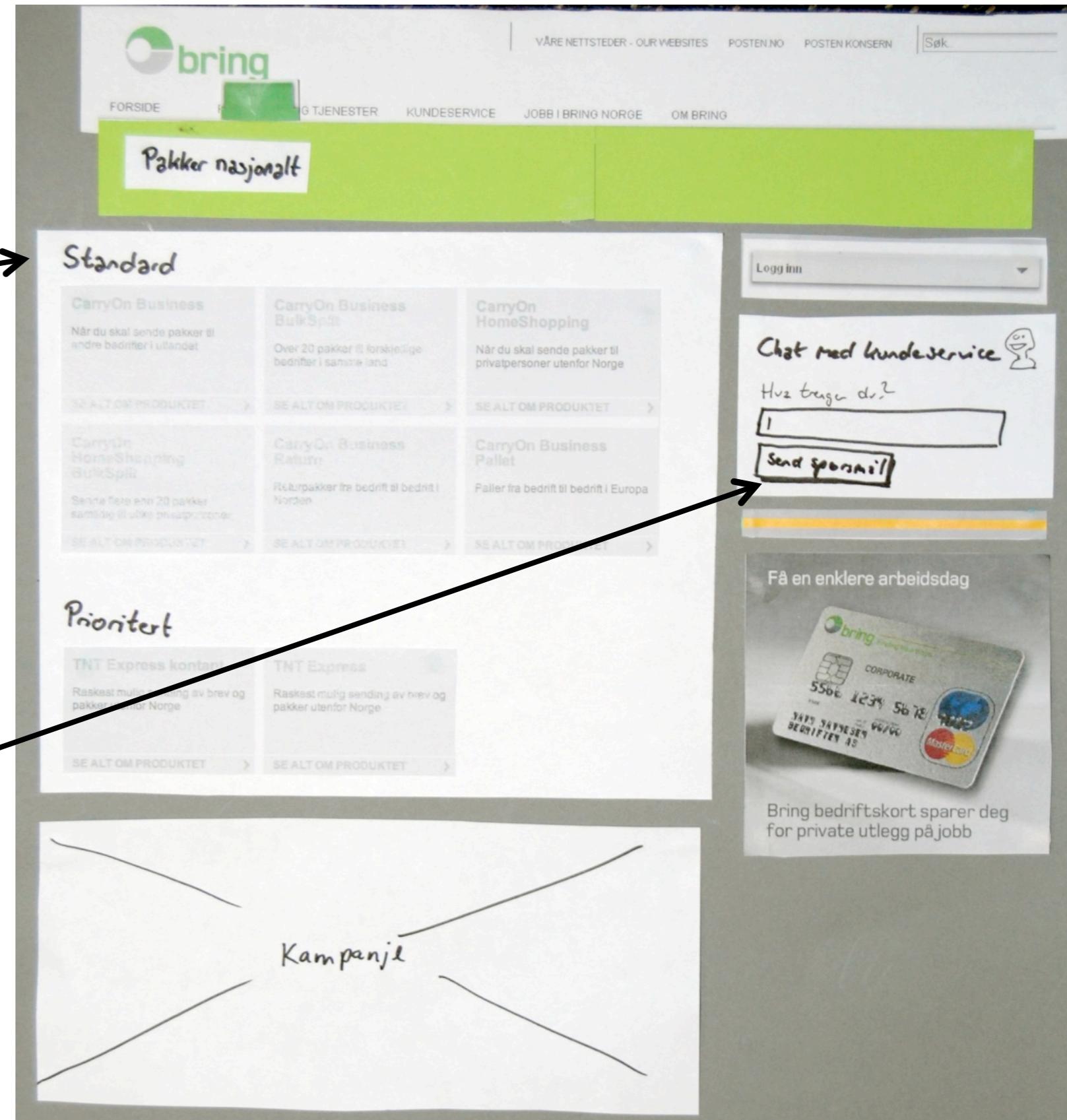
Slik at brukerne kommer raskere til malen produktgruppe.

Legges inn mulighet til å gi kategoriseringer på produktgruppemalen.

12.

Chat

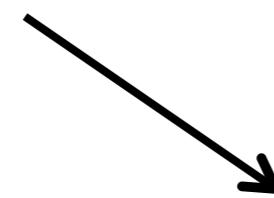
Kundeservice svarer manuelt på hvilket produkt som passer for kunden.



5.

Større kjøpsknapp

Utformes som de andre knappene i designmanualen.



10.

Tilgrensende produkter på produktark.

Tydeligere visning og navigasjon for "nabo-produkt"

(Estimering tar utgangspunkt i manuell redigering)



VÅRE NETTSTEDER - OUR WEBSITES POSTEN.NO POSTEN KONSERN Søk..

bring

FORSIDE BRUGERHOLDING TJENESTER KUNDESERVICE JOBB I BRING NORGE OM BRING

Brev og pakker Bud og ekspres Transport og levering Postrekklame og kundrelatjær Temperaturregulert

Frankeringsmaskin

Når du vil ha en økonomisk og oversiktlig frankeringsløsning

- En økonomisk og oversiktlig frankeringsløsning til å beregne porto ved mer enn 40 brev i uken
- Firmalogo i frankeringen sparer trykking av konvolutter
- Brukes til frankering av en rekke tjenester

Bestill

Færre enn 40 brev i ukz? *> Frimerker* Flere enn 90 brev i ukz? *> Fleksipost*

Produktinfo Priser Tilleveringsområder Vilkår Forhandlere

Frankeringsmaskinen frankerer brev og pakker, og gir deg en god oversikt over portoforbruket ditt.

Fleksibilitet
Med frankeringsmaskin får du den mest fleksible løsningen for å beregne porto når brevmengden varierer.

Firmalogo
Du kan trykke firmalogo på brevet med frankeringsmaskinen.

Tjenester som kan frankeres med frankeringsmaskin
A-prioriter, B-økonomi, Rekommanderte brev, Verdibrev, Postoppkav, Pakker, Postrekklame Uadressert og Postrekklame Adressert.

Innlevering
Frankert post innleveres på postkontor, Post i Butikk, Bedriftssenter, postterminal eller i røde og gule postkasser hele døgnet.

Hvordan komme i gang?
Ta kontakt med en forhandler dersom du ønsker å benytte frankeringsmaskin til den daglige posthåndtering. *Se oversikt over godkjente forhandlere.*

Copyright Posten Norge AS - Privacy Policy

11.

"alle produkter" per spesialist

Ligtbox med alle produkter for den aktuelle spesialisten legges på spesialistforside

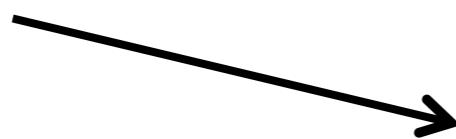
The screenshot shows the official website of Bring CityMail. At the top, there's a navigation bar with links to 'FORSIDEN', 'TJENESTER', 'KUNDESERVICE', 'JOBB I BRING NORGE', and 'OM BRING'. Below this, a green header bar features the 'bring' logo and the text 'BRING CITYMAIL'. The main content area has a light gray background. On the left, there's a sidebar with sections for 'Bring Citymails tjänster' (listing 'SE ALLA TJÄNSTER', 'BAS', 'Målgruppssurval', and 'Logistikoptimering'), 'Att skapa effektiv DR' (listing 'ATT SKAPA EFFEKTIV DR'), and 'EFFEKTBASEN'. In the center, a large button labeled 'GÅ ALLA PRODUKTER OCH TJÄNSTER, BRING CITYMAIL' leads to a modal window. This modal contains a photo of a person wearing a headset, a section titled 'Vanliga frågor!' with a link to 'Gå till kundservice', and a quote from a specialist. The bottom right corner of the modal features a yellow graphic with the 'bring CITYMAIL' logo and the text 'Ja, nu byter vi namn utseende, tillsammans med en rad andra pojer! och logistikspecialister'. To the right of the modal, there's a sidebar titled 'Nyttiga verktyg' with sections for 'Mitt Citymail' (containing 'Logga in på Mitt Citymail' and 'Kontakta Bring Citymail'), 'Utdelningsområden', and a list of links including 'BRING CITYMAIL', 'TJÄNSTER', 'KUNDESERVICE', 'JOBBA PÅ BRING CITYMAIL', 'PRESSMEDDELANDE', 'OM BRING CITYMAIL', 'ENGLISH', and 'KONTAKTA OSS'. The bottom right of the page has a large green text block asking 'Var finns Uppsalas pensionärer?'.



Vise alle produkter og tjenester

8.

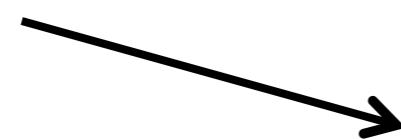
Behovsorientert produktinndeling



6.

Vise alle produkter

Alle produkter vises inndelt etter kategorier som hjelper brukerne med å skille produktene fra hverandre.



The screenshot shows a detailed product catalog under the 'Produkter og tjenester' section:

- Post og Utsendelser**:
 - Brev
 - Flere enn 40 i uken
 - Frankeringmaskin
 - Flere enn 80 i uken
 - Fleksipost
 - Flere enn 200 pr. gang
 - Massebrev
 - en-brev
 - Feste utsendelser, min 500 pr. dag
 - Postavtaknemhet
 - Pakker
 - Service pakke
 - Bedriftspakke
 - Ekspress over natten
 - Basisitjenester
 - Bud og ekspress
 - Henvile og bringe
 - Postboks
 - Bring bedriftskort
 - Postreklame
 - Adressesett til ny
 - Adressesett til endring
 - Adressesett med
 - Udressesett med
- Bud og ekspress**:
 - Bud
 - Standard
 - VIP-bud
 - Budservis
 - Ekspress
 - Priortert
 - Quick pack
 - Skreddersydd
 - Innspurt Express
 - Distribusjon
 - Hjemlevering
 - Standard
- Logistikk og Lager**:
 - Pakker
 - nasjonalt
 - internasjonalt
 - Lager tjenester
 - Standard
 - Priortert
 - Spesialisert
 - Stykk og partigods
 - Sjøfrakt
- Kunderelasjoner**:
 - Lønnsomme kunder
 - Behovsanalyse
 - Databasenalyse
 - Klantiplan
 - B2B markedsføring
 - Databasenalyse
 - Design og kvalitet
 - CRM og interaktive
 - Nettside
 - Nettbutikk
- Temperaturregulert**:
 - Transport innland
- Transport internasjonal**:
 - Internasjonal

7. Brødsmulesti



VÄLKOMMEN TILL BRING PRODUKTER OCH TJÄNSTER KUNDSERVICE JOBBA PÅ BRING SVERIGE OM BRING

Du är här: Bring > Bring Citymail > Bring Citymails tjänster > Citymail BAS

Citymail Bas

Grunden till en bättre posthantering

- Vi delar ut din post enligt ett rullande 3-dagarschema så att du vet exakt vilken dag varje hushåll får utskicket
- Istället för bara en ansvarig säljare får du support av ett helt team.
- Vår Kundservice avlastar din egen kundtjänst från frågor rörande utskicket.

KONTAKTA OSS

Tillbaka

Om tjänsten Case Kontakt oss

Citymail Bas - här arbetar vi med precisionspost

För oss är postdistribution mycket mer än att bara garantera att mottagaren får sitt kuvert – här arbetar vi med precisionspost. Det innebär att du vet vem som får vad, exakt när. Citymail Bas är inte bara en tjänst, det är många:

Distribution – vi delar ut din post enligt ett rullande 3-dagarschema så att du vet exakt vilken dag varje hushåll får utskicket.

Kundteam – istället för bara en ansvarig säljare får du support av ett helt team.

Kundservice – din egen kundtjänst avlastas från frågor rörande utskicket.

Kundwebb – via en egen inloggning kan du komma åt dina avtal, fakturor och orderhistorik samt göra egna målgruppsurval med hjälp av vår unika Målgruppskarta. [Läs mer om Mitt Citymail här.](#)

Kundservice och kundteam
Vid frågor som rör dina utskick vänder du dig direkt till oss – vi svarar. Detsamma gäller om dina kunder har frågor om en enskild försändelse. En service som avlastar er egen kundservice. När du anlitar oss får du ett helt kundteam som är fullt tillikrade till dig. Du däremot, behöver bara prata med en enda person – din alldelens egna kontaktperson.

UTSKRIFTSVÄNLIG VERSION

Ladda ner Produktblad i PDF

01 Produktblad Citymail Bas

Relaterade produkter

CITYMAIL MÅLGRUPPSURVAL
CITYMAIL LOGISTIKOPTIMERING
CITYMAIL EFFEKT OCH UPPFÖLJNING

Relaterad infomation

BRING CITYMAIL
UTDELNINGSSOMRÅDEN
SÖK POSTNUMMER
EFFEKTBASEN

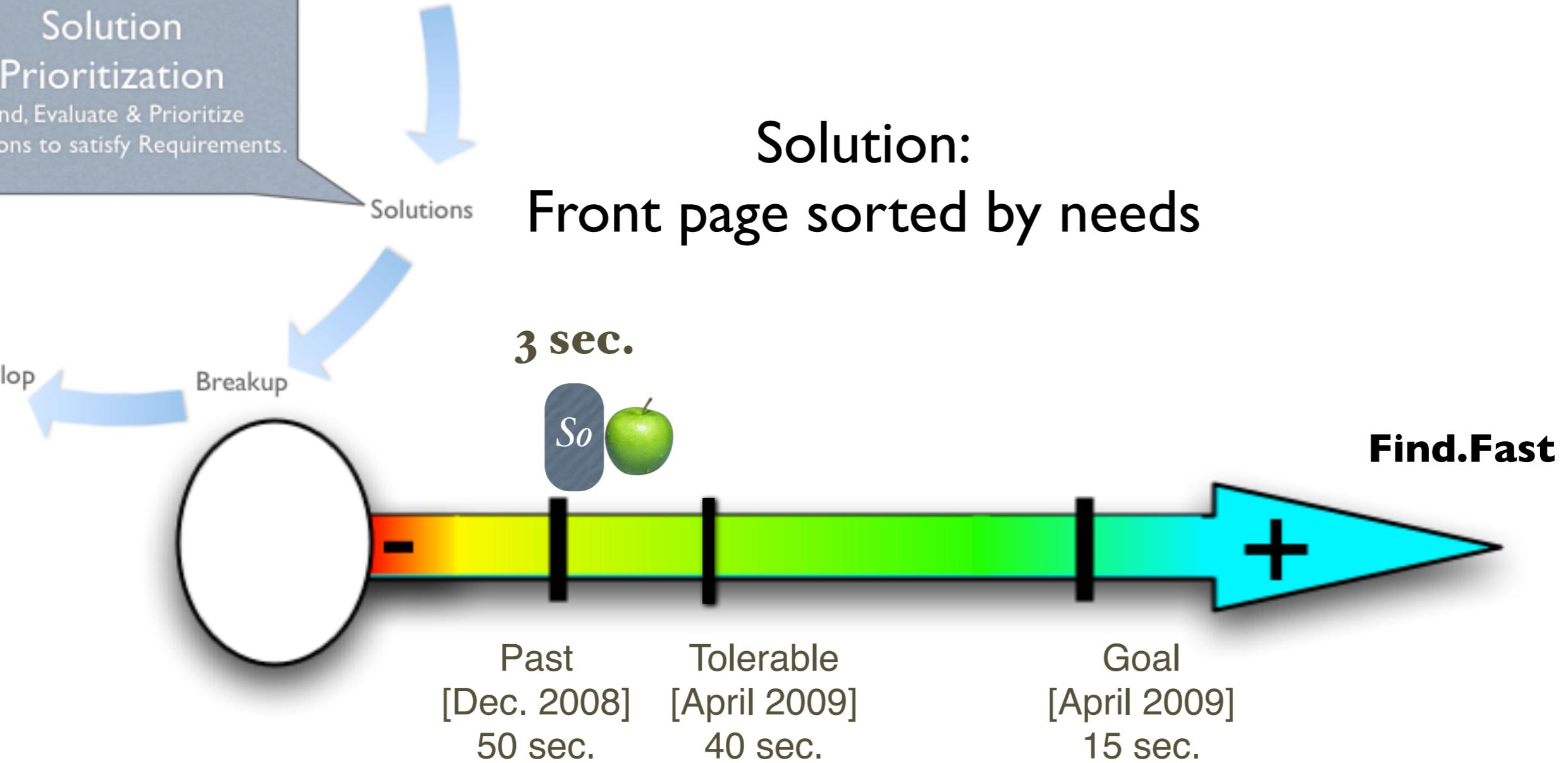
Kontakta oss via e-post
Svarstid ca 24 timmar

CITYMAIL@BRINGCITYMAIL.COM

Du kan ringa oss på telefon 08-709 43 00



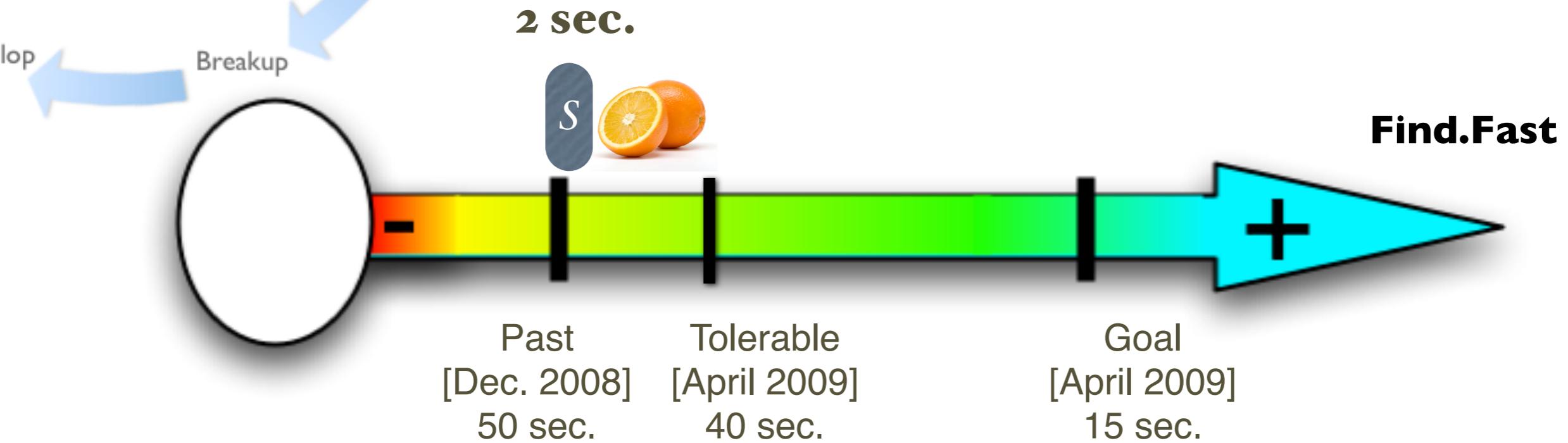
Solution
Prioritization
Find, Evaluate & Prioritize
Solutions to satisfy Requirements.



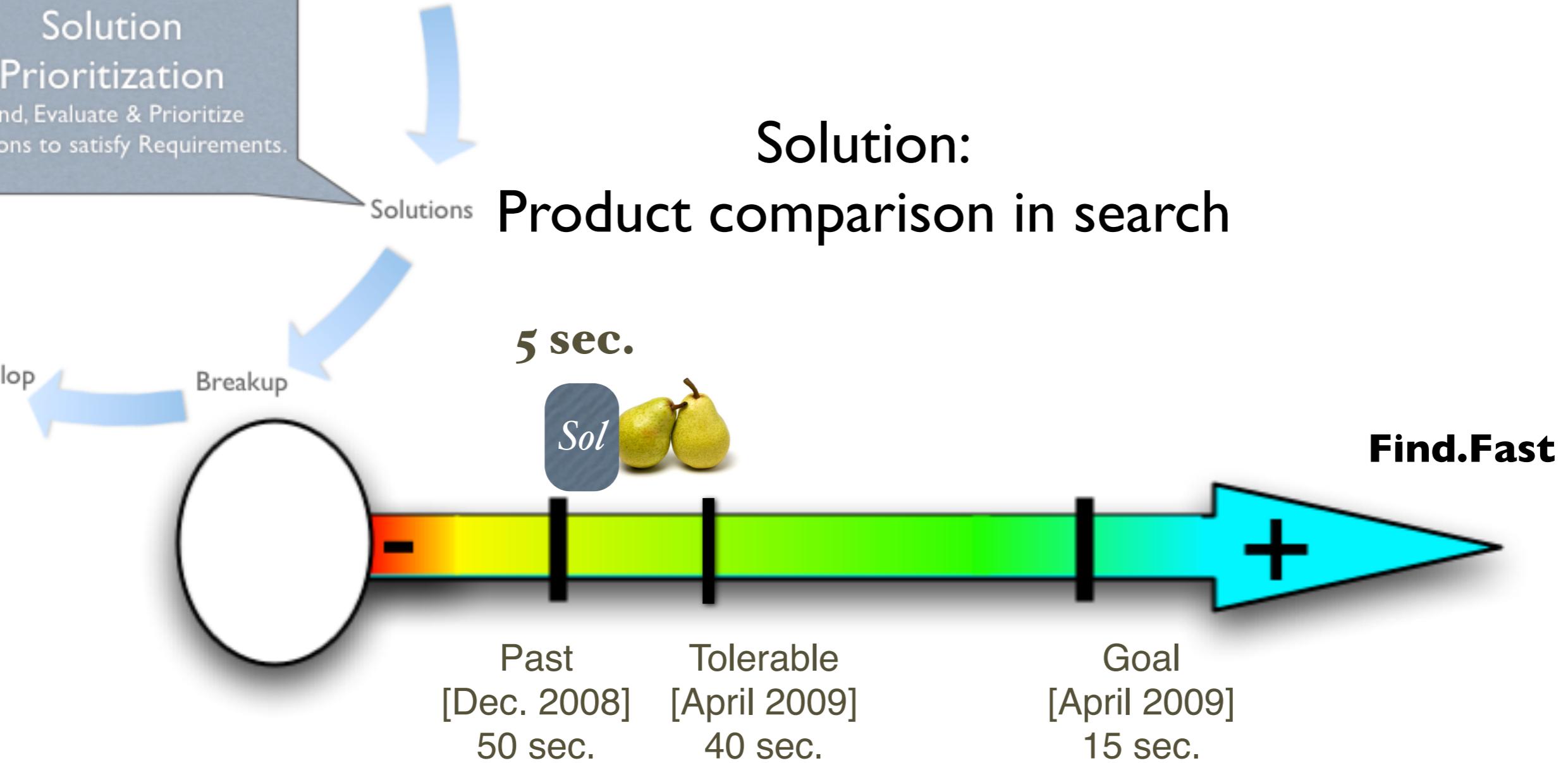
Solution
Prioritization
Find, Evaluate & Prioritize
Solutions to satisfy Requirements.

Solution:

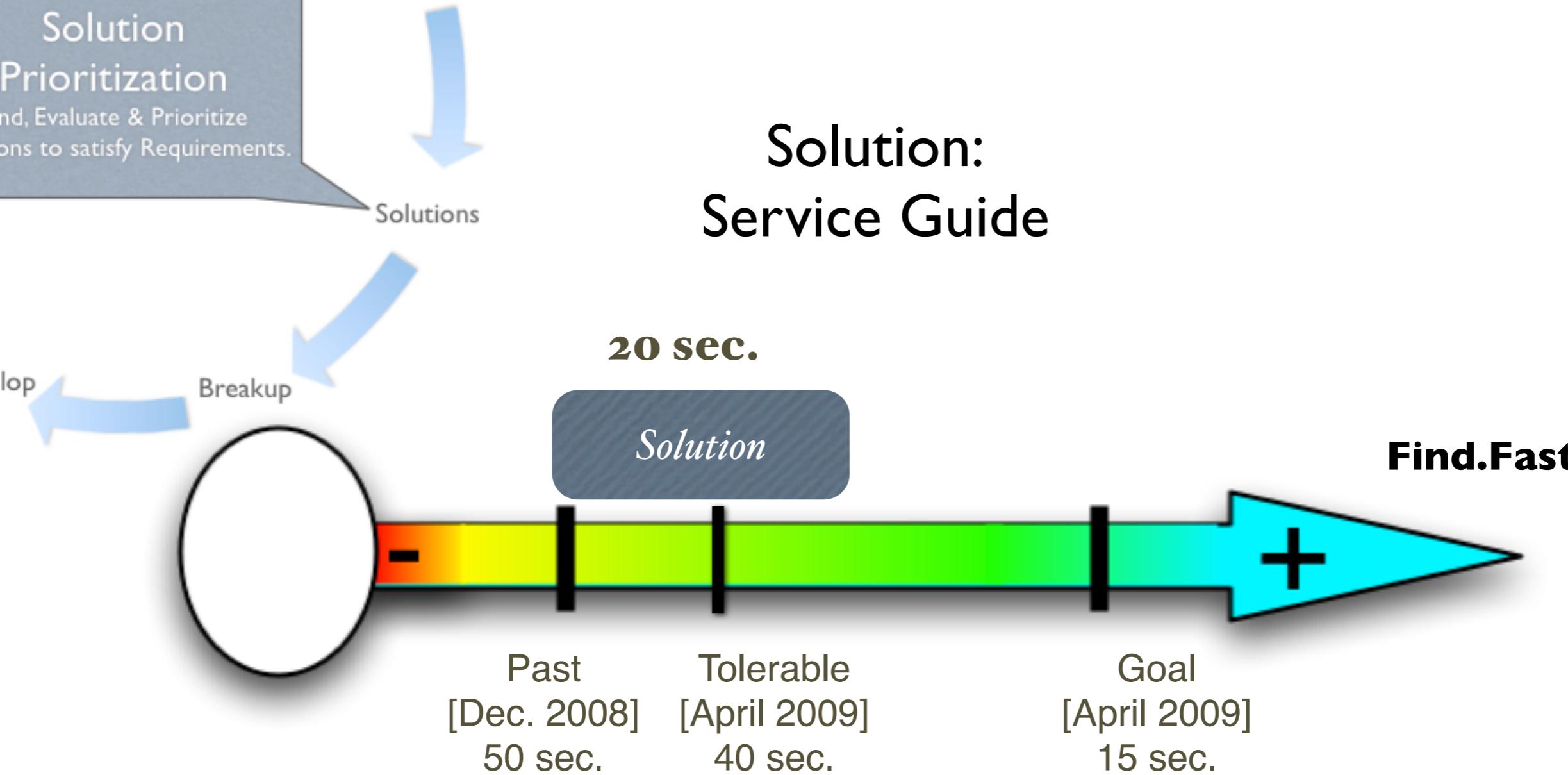
Opportunity to buy from search-results page



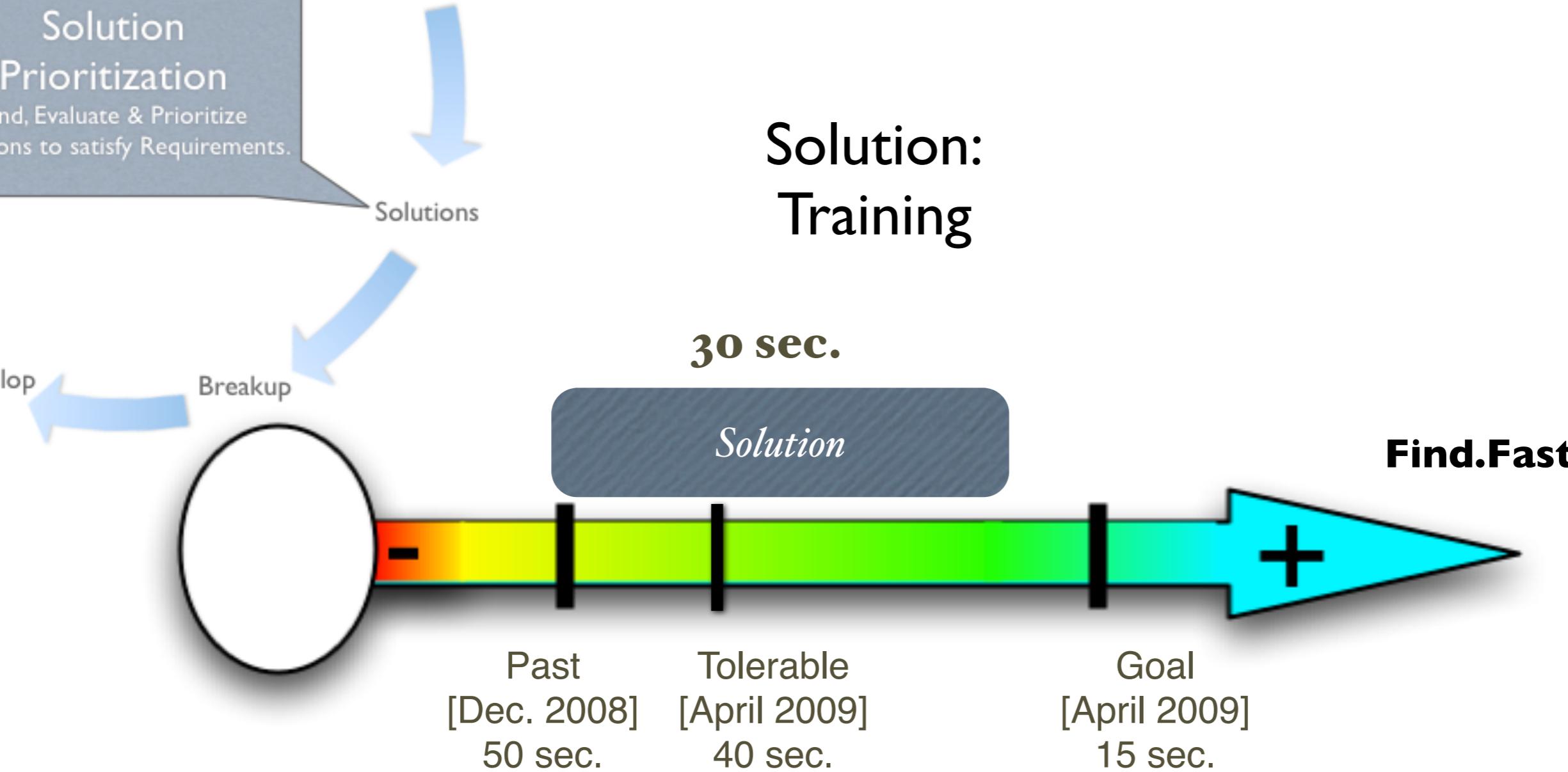
Solution
Prioritization
Find, Evaluate & Prioritize
Solutions to satisfy Requirements.



Solution
Prioritization
Find, Evaluate & Prioritize
Solutions to satisfy Requirements.



Solution
Prioritization
Find, Evaluate & Prioritize
Solutions to satisfy Requirements.



Solution

Prioritization

Find, Evaluate & Prioritize
Solutions to satisfy Requirements.



Wargame

Value Decision Table

Core-Pro-Funct Posten Portal

.....

Value Result Requirements				Next-Level	Sorted.Needs		Service Guide		K tr u
					units	% of Goal	units	% of Goal	
Find.Fast	-3	5 %	-20	35 %					
70	30	13	10	-18 %	-5	9 %	0,7	25 %	
14.12.2008	31.03.2009	31.03.2009	0						
				% of Goals					
				28 %					138 %
				132 %					53 %
									97 %
Development-Resources									
Resources. External				Impact	100	3 %	400	13 %	
1000	4310	4000	Variation	10	0 %				
18.12.2008	01.05.2008	01.05.2008							-27 %
Resources. Internal				Impact	30	1 %	100	2 %	
0	5700	5440	Variation	10	0 %				
18.12.2008	01.05.2008	01.05.2008							-4 %
				% of Budget					
				4 %					15 %
				Sum Impact					
				Sum ± Variation					
				Sum Conservative Impact					



"Good websites require prioritization. When there are many needs to consider the result can quickly become a jungle that no one can navigate through.

Value Management helps the project to prioritize needs up against each other and to focus on that which will give the biggest Value.

Value Management helps us not to loose sight of the star we are sailing the ship towards.

Gjermund Alsos

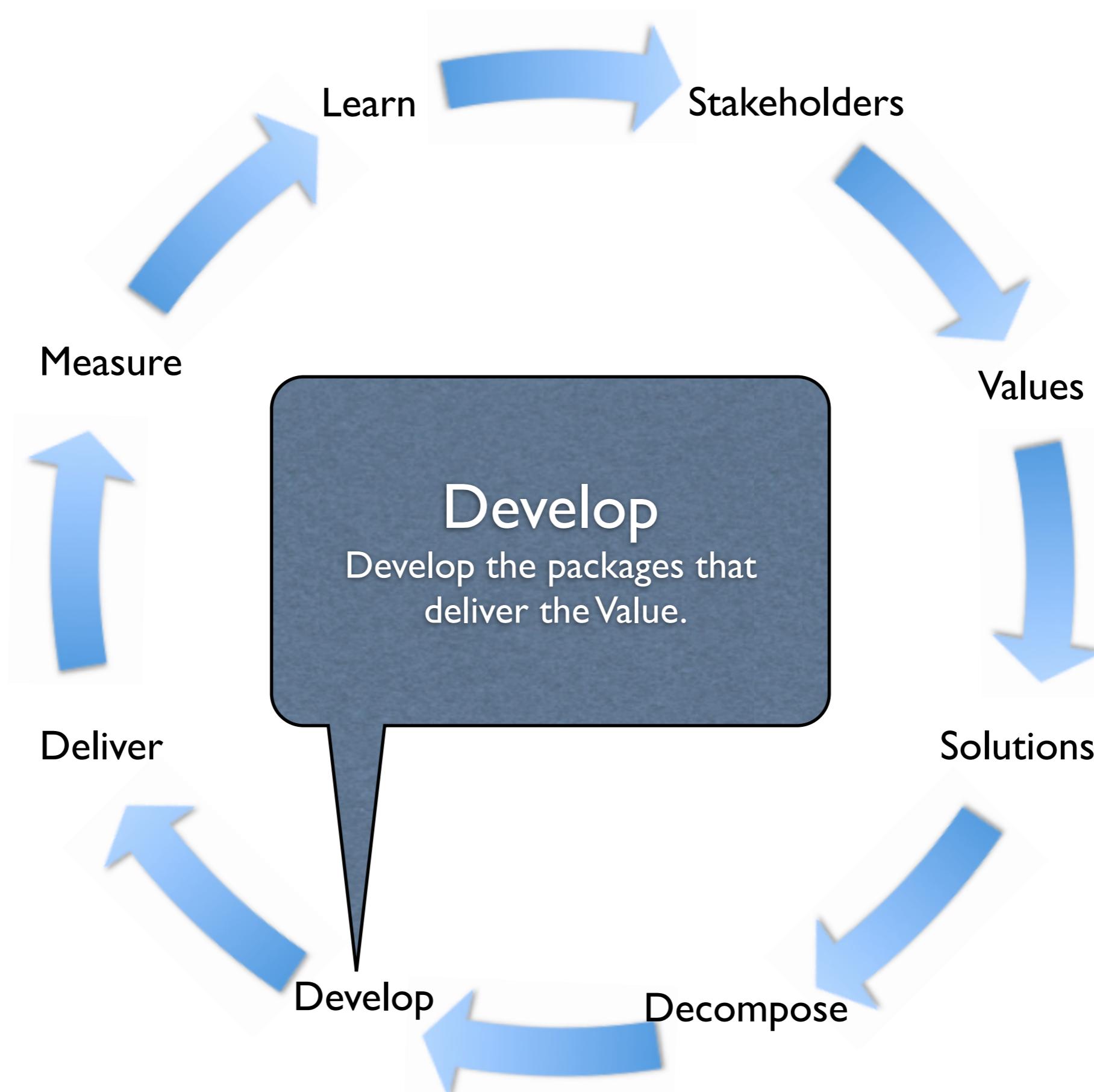
Senior usability specialist

[NetLife](#) Research, Storgata 2, 6.etg., 0155 Oslo

Mobil: (+47) 99 50 40 78 | Kontortelefonen vår: (+47) 22 42 46 42

<http://www.netliferesearch.no> | <http://www.iallenkelhet.no> | <http://www.badusability.com>





Velkommen til Bring

Hva kan vi hjelpe deg med?

Basis brev- og pakkeprodukter

Sende varer

Lagre varer

Postreklame og CRM

Mange sendinger



Bring Mail

Brev og postreklame.
Effektiv distribusjon av Post i Norge og Norden.

BRING MAIL >

Bring bedriftskort >

Massebrev >

Postreklame Uadressert >

Bring Express

Levering samme dag med ekspress bud i Norge og resten av Norden. Transport med bil, sykkel eller fly.

BRING EXPRESS >

QuickPack >

VIP-bud >

Distribusjonstjenester >

Bring Logistics

Transport av gods og frakt av pakker i Norge og utlandet. Din partner for logistikk og lager i Norden.

BRING LOGISTICS >

Stykgods >

Bedriftspakke Dør-Dør >

Lagringstjenester (3PL) >

Bring Dialogue

Bring Frigoscandia

Deliver

Develop

Logg inn

Nyttige verktøy

Sporing

Sporing av pakker og brev på sending- eller kollinummer

Finn ut hvor din forsendelse befinner seg.

SPORING FOR AIR

SPORING FOR SEA

SPORING FOR STYKK OG PARTIGODS

Bestill

LOAD.09

Adresseendring og oppbevaring

Finn postnummer

Reklamehjelperen

Finn åpningstid og postkontor



FORSIDER

PRODUKTER OG TJENESTER

JOBB I BRING NORGE

KUNDESERVICE

OM BRING

Velkommen til Bring

Hva kan vi hjelpe deg med?



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundedialog
og postreklame

Direktebestilling gå rett til bestilling av våre produkter og tjenester

Bring Mail

Brev, aviser og postreklame.
Effektiv distribusjon av post i
Norge og Norden.

BRING MAIL

Frankeringsmaskin

Massebrev

Postreklame Adressert

Bring Express

Levering samme dag med
ekspress bud i Norge og
resten av Norden. Transport
med bil, sykkel eller fly.

BRING EXPRESS

QuickPack

VIP-bud

Distribusjonstjenester

Bring Logistics

Transport av gods og frakt
av pakker i Norge og
utlandet. Din partner for
logistikk og lager i Norden.

BRING LOGISTICS

Stykk gods

Bedriftspakke

Lagringstjenester (3PL)

Bring Dialogue

Bring Frigoscandia

Logg inn

Nyttige verktøy

Sporing

Sporing av pakker og brev på sending- eller kollinummer

Søk

Finn ut hvor din forsendelse befinner seg.

SPORING FOR AIR

SPORING FOR SEA

SPORING FOR STYKK OG PARTIGODS

Adresseendring og oppbevaring

Postnummer

Reklamehjelperen

Postkontor og åpningstider



What?

Where?

How fast?

FORS

PRODUKTER OG TJENESTER

JOBB I BRING NORGE

KUNDESERVICE

OM BRING

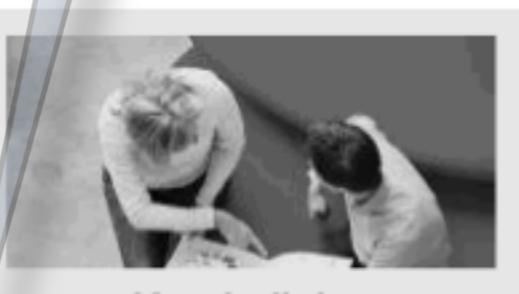
Produkter og tjenester



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundedialog
og postreklame

Hva?

- Inntil 2 kg (11)
- Inntil 35 kg (9)
- Over 35 kg (13)
- Postreklame (7)

Hvor?

- Lokalt (21)
- Nasjonalt (25)
- Internasjonalt (19)

Hvor raskt framme?

- I dag (4)
- I morgen (12)
- 2 dager eller mer (29)



Frankeringsmaskin

Lønnsomt når du sender flere enn 40 brev i uken

- Lønnsomt ved flere enn 40 brev i uken
- Frankering av brev, pakker og postreklame
- Maskinen veier og frankerer automatisk - du slipper å teller sendingene

LAD HER

ØNSKER TILBUD

[Mer om Frankeringsmaskin](#)

VIP-bud

KONTAKT OSS

about
75
services

Deliver

Develop

Søk

Snarveier

Sporing pakker, brev og gods

Sporing av pakker eller brev på sending- eller kollinummer

Søk

Sporing av stykk- og partigods: [Gå hit](#)

Kontakt oss

Logg inn

OGY DAYS
tober
510



What?

Where?

How fast?

FORSL

PRODUKTER OG TJENESTER

JOBB I BRING NORGE

KUNDESERVICE

OM BRING

Produkter og tjenester



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundedialog
og postreklame

Hva?

- Inntil 2 kg (11)
- Inntil 35 kg (9)
- Over 35 kg (13)
- Postreklame (7)

Hvor?

- Lokalt (10)
- Nasjonalt (10)
- Internasjonalt (7)

Hvor raskt framme?

- I dag (2)
- I morgen (9)
- 2 dager eller
mer (8)



Frankeringsmaskin

Lønnsomt når du sender flere enn 40 brev i uken

- Lønnsomt ved flere enn 40 brev i uken
- Frankering av brev, pakker og postreklame
- Maskinen veier og frankerer automatisk - du slipper å teller sendingene

LAD HER

ØNSKER TILBUD

[Mer om Frankeringsmaskin](#)



Smartpost konvolutter

BESTILL SMARTPOST

services

Deliver

Develop

Snarveier

Sporing pakker, brev og gods

Sporing av pakker eller brev på sending-
eller kollinummer

Søk

Sporing av stykk- og partigods: [Gå hit](#)

Kontakt oss

Logg inn



bring What?

FORSIDE

PRODUKTER OG Tjenester

ER

JOBB I BRING NORGE

KUNDESERVICE

OM BRING

Produkter og tjenester



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundedialog
og postreklame

Hva?

- Inntil 2 kg (7)
- Inntil 35 kg (3)
- Over 35 kg (10)
- Postreklame (2)
- Lokalt (10)
- Nasjonalt (10)
- Internasjonalt (7)

Hvor?

- ### Hvor raskt framme?
- I dag (1)
 - I morgen (6)
 - 2 dager eller mer (6)



Frankeringsmaskin

Lønnsomt når du sender flere enn 40 brev i uken

- Lønnsomt ved flere enn 40 brev i uken
- Frankering av brev, pakker og postreklame
- Maskinen veier og frankerer automatisk - du slipper å teller sendingene

Where?

How fast?

Deliver

Develop

Snarveier

Sporing pakker, brev og gods

Sporing av pakker eller brev på sending- eller kollinummer

Søk

Sporing av stykk- og partigods: [Gå hit](#)

Kontakt oss

Logg inn

7 services

[LAD HER](#)

[ØNSKER TILBUD](#)

[Mer om Frankeringsmaskin](#)

[BESTILL FRIMERKER](#)



Frimerker



What?

Where?

How fast?

FORSIDER

PRODUKTER OG TJENESTER

JOBB I BRING NORGE

KUNDESERVICE

OM BRING

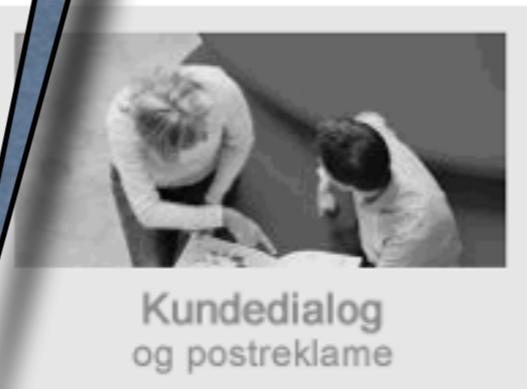
Produkter og tjenester



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundedialog
og postreklame

Hva?

- Inntil 2 kg (1)
- Inntil 35 kg (1)
- Over 35 kg (2)
- Postreklame (0)

Hvor?

- Lokalt (1)
- Nasjonalt (2)
- Internasjonalt (1)

Hvor raskt framme?

- I dag (1)
- I morgen (6)
- 2 dager eller mer (6)



QuickPack

Flyfrakt med tidsgaranti

- Du betaler ikke noe hvis vi blir sene
- Bestiller du tidlig, garanterer vi levering samme dag i Norden

BESTILL

BLI KUNDE

[Mer om QuickPack](#)

PRODUKTER OG TJENESTER, A-A – HELE BRING

Deliver

Develop

Snarveier

Sporing pakker, brev og gods

Sporing av pakker eller brev på sending-
eller kollinummer

[Søk](#)

Sporing av stykk- og partigods: [Gå hit](#)

[Kontakt oss](#)

[Logg inn](#)

service



FORSIDER

PRODUKTER OG TJENESTER

JOBB I BRING NORGE

KUNDESERVICE

OM BRING

Produkter og tjenester



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundedialog
og postreklame

Hva?

- Inntil 2 kg (1)
- Inntil 35 kg (1)
- Over 35 kg (2)
- Postreklame (0)
- Lokalt (1)
- Nasjonalt (2)
- Internasjonalt (1)

Hvor?

Hvor raskt framme?

- I dag (1)
- I morgen (6)
- 2 dager eller mer (6)



QuickPack

Flyfrakt med tidsgaranti

- Du betaler ikke noe hvis vi blir sene
- Bestiller du tidlig, garanterer vi levering samme dag i Norden

BESTILL

BLI KUNDE

[Mer om QuickPack](#)

PRODUKTER OG TJENESTER, A-A – HELE BRING

Deliver

Develop

Snarveier

Sporing pakker, brev og gods

Sporing av pakker eller brev på sending- eller kollinummer

Søk

Sporing av stykk- og partigods: [Gå hit](#)

Kontakt oss

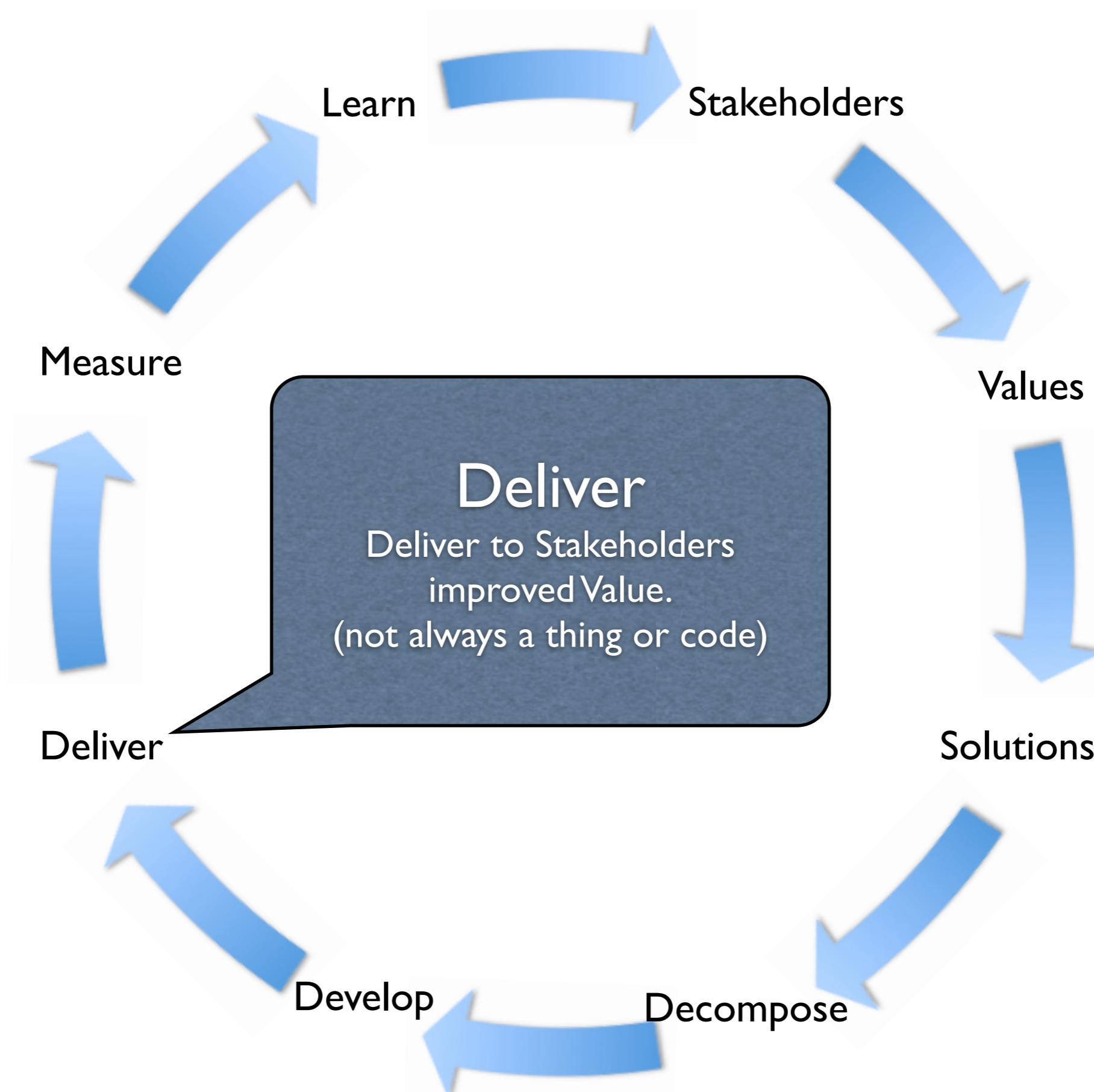
Logg inn

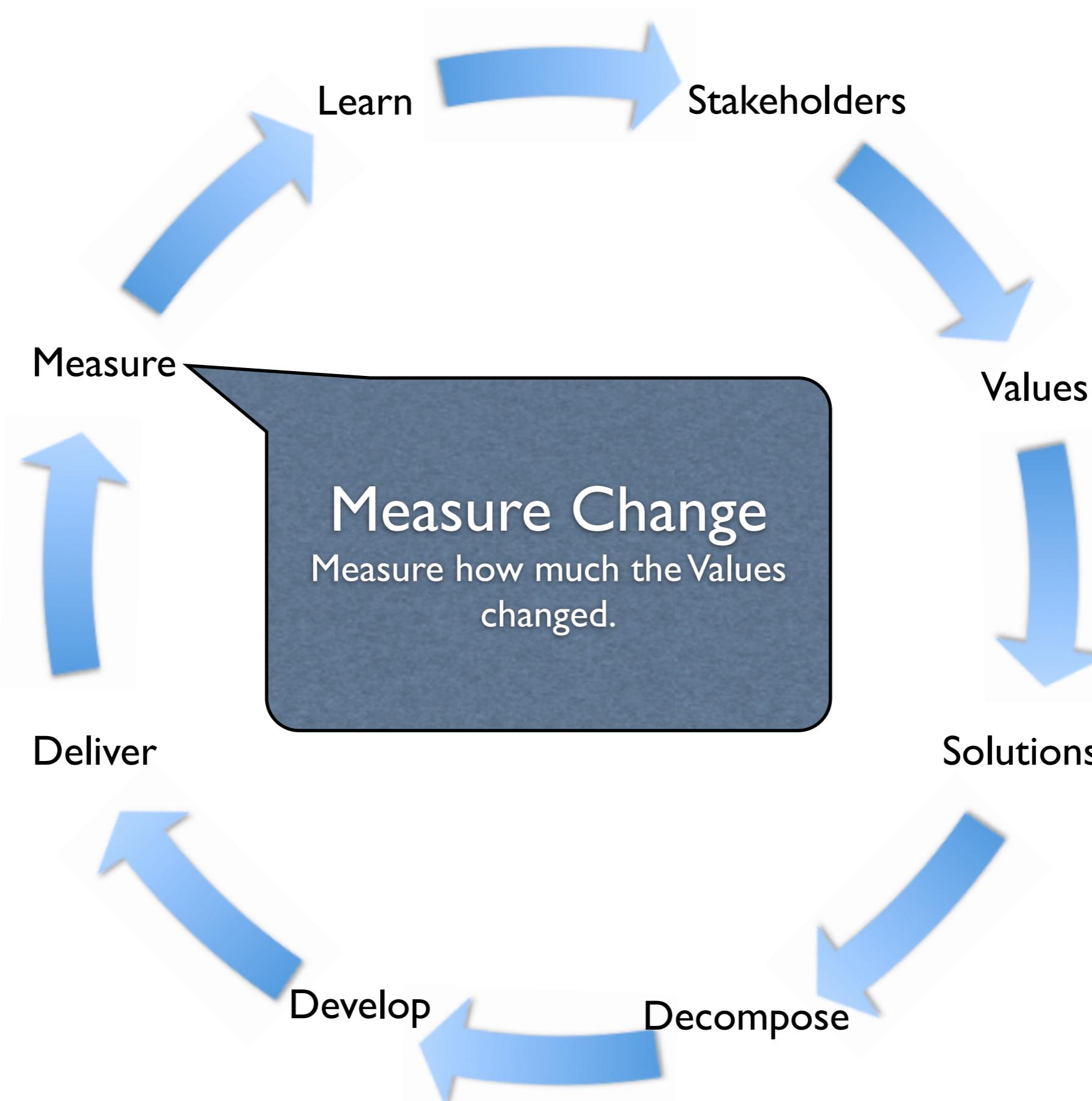
Meet us at the

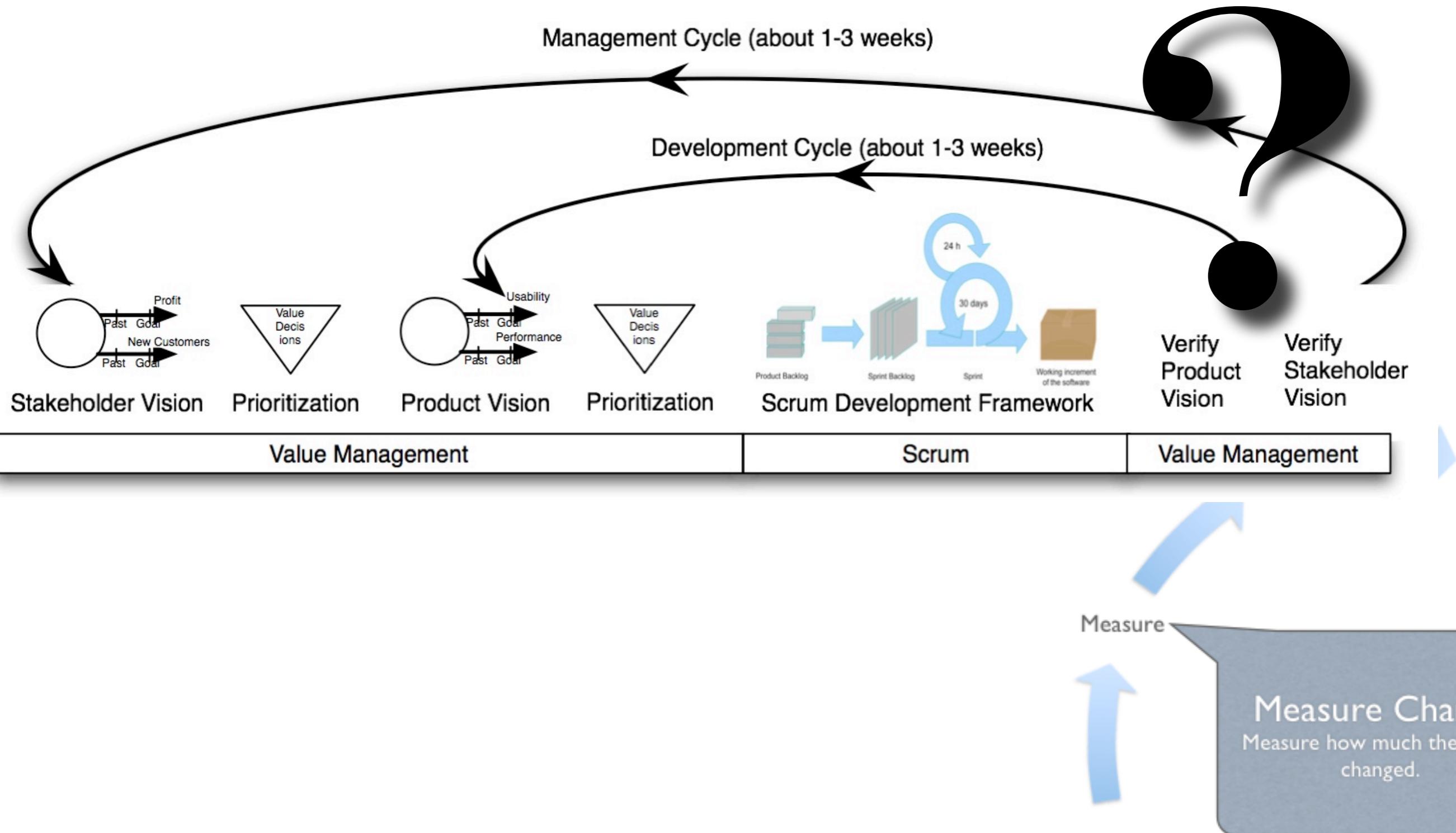
OFFSHORE TECHNOLOGY DAYS

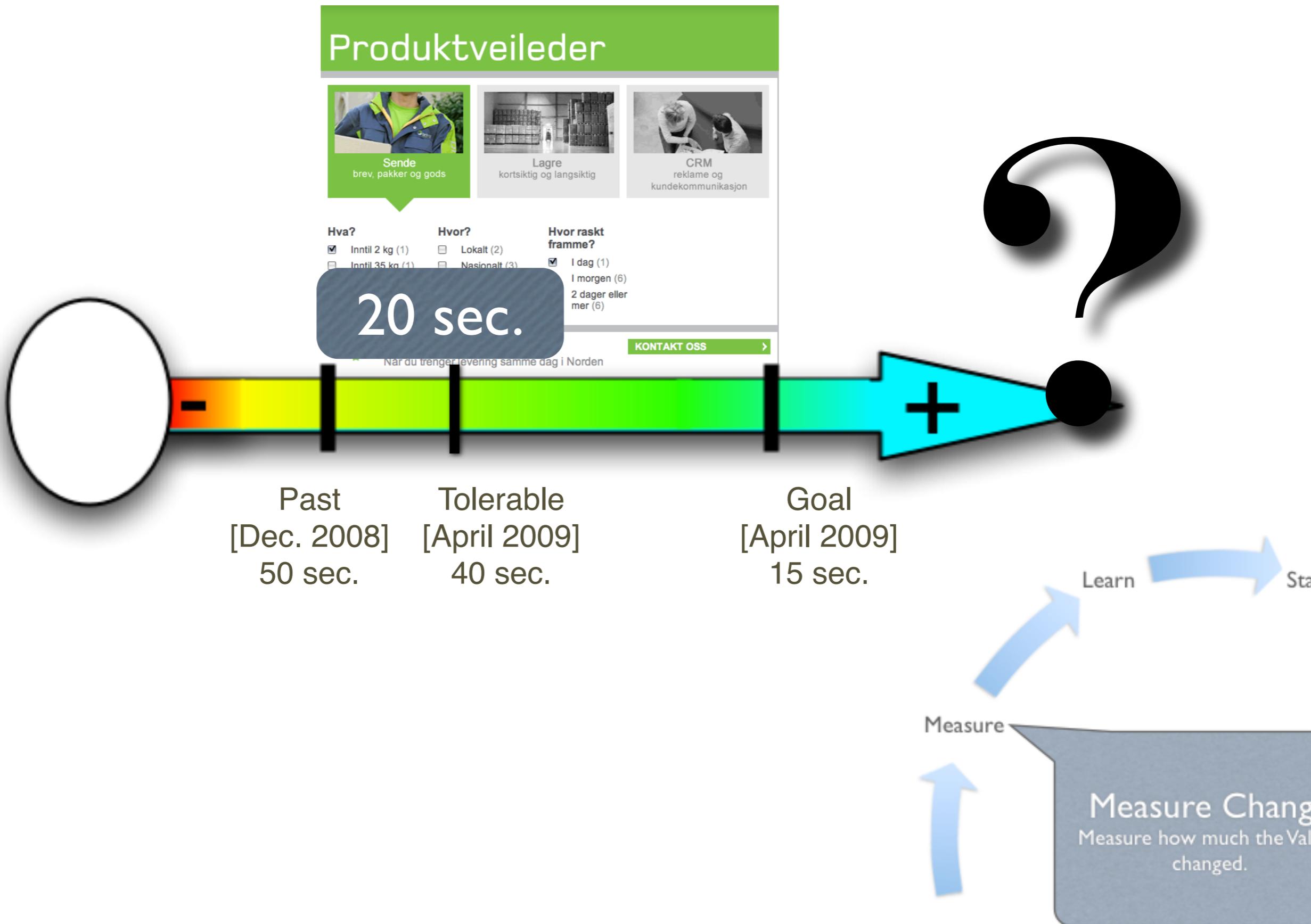
Bergen 14th-15th October

Hall A Stand: 1510





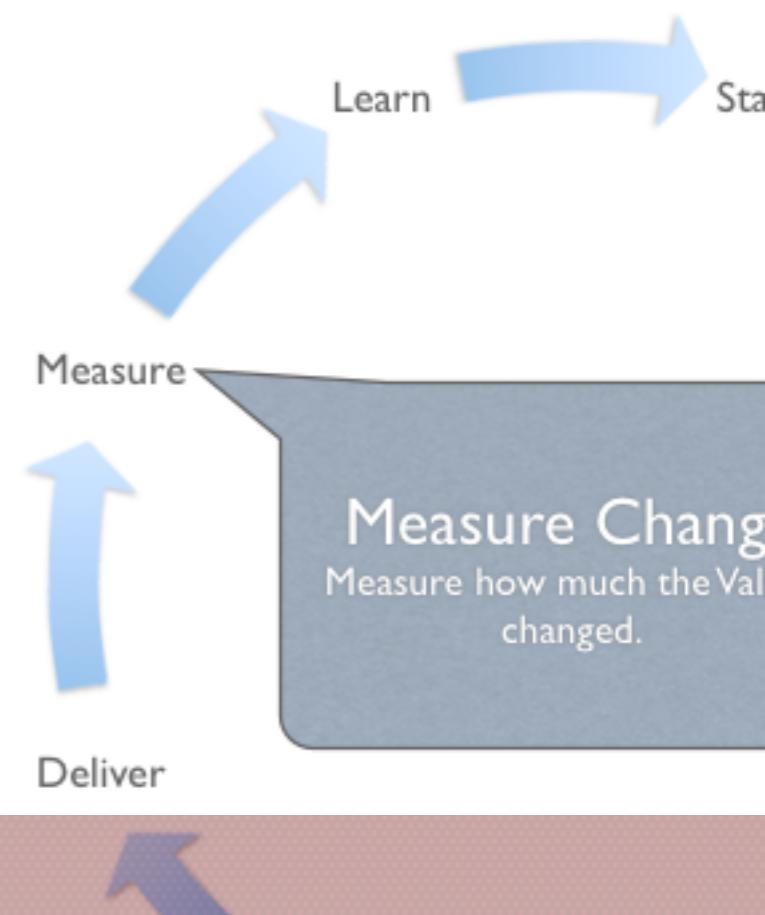




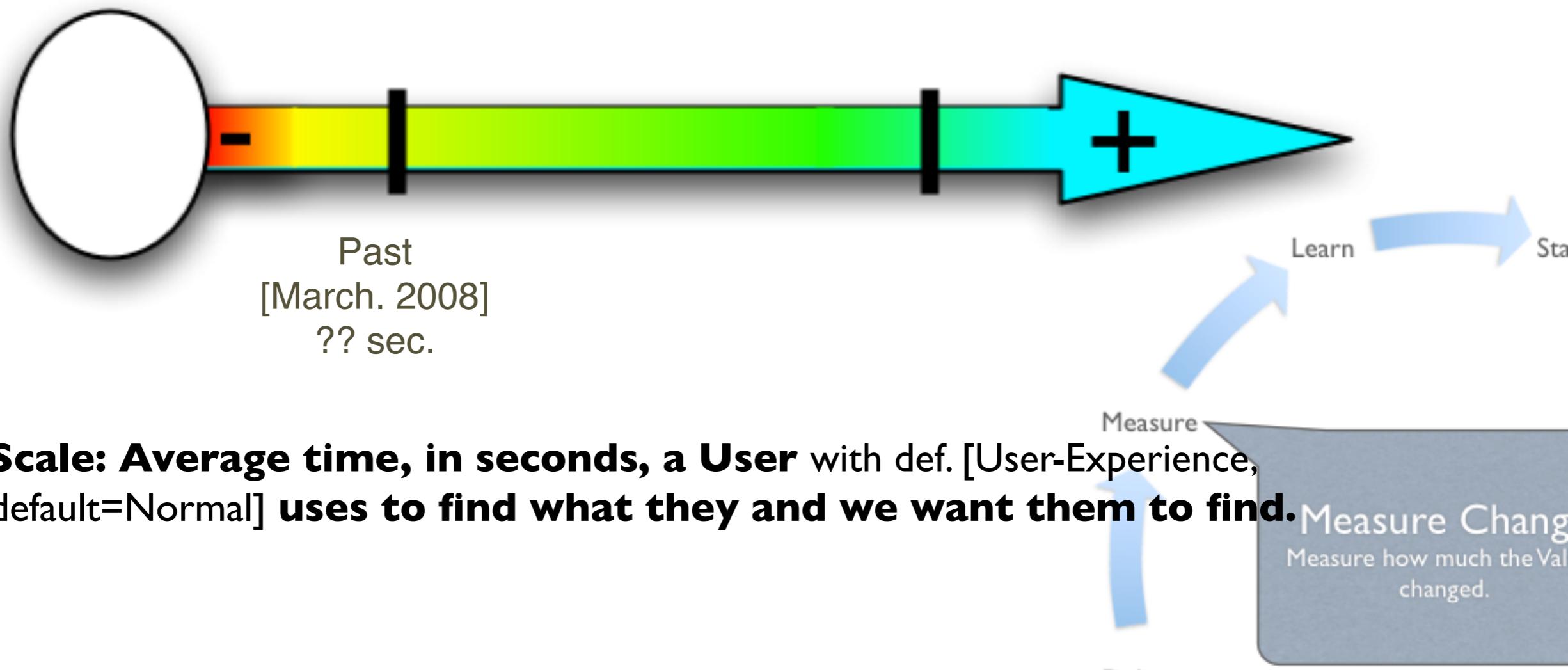
“Our challenge is to measure in practice”

Anne Hognestad

Project Owner:
anne.hognestad@posten.no



Measurements: Establishing Past Levels



Use Cases:

I. Send a contract to another company in Oslo. It has to be delivered within two hours

Correct: (Express – Budservice)

II. Send five books to an office in Trondheim. The time it takes is not critical.

Correct: (Logistics – Bedriftspakke Dør-til-Dør)

III. You are selling sofas. You store them in Kolbotn and ship them to customers across the country. Find a service to deliver the sofas from your warehouse to your customers home.

Correct: (Logistics – Hjemlevering, Nasjonalt gods)

IV. You have a container stocked with bicycles that you are going to ship to South-Africa. Find a product/service that will do this for you.

Correct: (Logistics – FCL, Full Containerlast)

V. You are expecting a shipment of frozen vegetables. Find a service to store them for 2-3 months.

Correct: (Frigoscandia – Fryselagring, Lagertjenester)

VI. You want to send advertising to children families in Tvedstrand and want to add addresses that you do not have in your customer database.

Correct: (Dialogue – Målgrupper og adresser)

VII. You are tasked by your company to find the most profitable way for them to send mail. Your company normally sends about 500 to 600 letters a month.

Correct: (Mail – Fleksipost)

VIII. You have already sent out an offer to a list of potential customers, and you now want to send to the customers that have not responded, an followup offer. Find the service. Correct: (CityMail – Effekt och oppföljning)

Learn

Start

Measure Change

Measure how much the Value changed.

Deliver



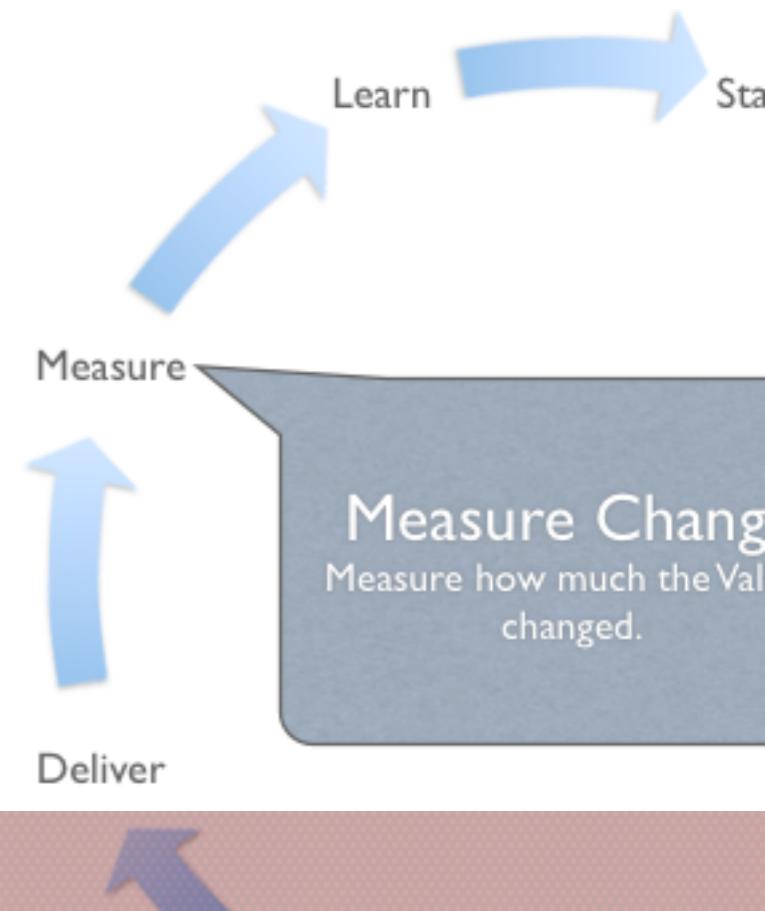
Penalty Time:

Wrong Service: The service the user chose would NOT do the task.

+300 seconds.

Suboptimal Service: The service the user chose could do the task, but it is not the optimal service.

+30-120 seconds



Skåringsskjema Finn.rask. Ukjent-produkt

	Før produktveileder								
Oppgave	1	2	3	4	5	6	7	8 (Citymail)	
TP1 Produktark vist Knapp trykket									
Brukerens valg: korrekt straffetid korrigert tid									
TP2 Produktark vist Knapp trykket									
Brukerens valg: korrekt straffetid korrigert tid									
TP3 Produktark vist Knapp trykket									
Brukerens valg: korrekt straffetid korrigert tid									
TP4 Produktark vist Knapp trykket	9	11							
Brukerens valg: korrekt straffetid korrigert tid	42	18							
VIP-bud til å kasse dør-dør									
tja nei									
Postreklame adressert nye kunder									
tja nei									
Massebrev									
TP5 Produktark vist Knapp trykket	10		120	137					
Brukerens valg: korrekt straffetid korrigert tid	57	144	157						
VIP-bud til emlevering fra sentrallager									
tja nei									
FCL									
Frankeringsmaskin (undeservice)									
nesten 60 nei									
Totalt snitt:									
Snitt til brukerens valg	66	40	167	350	0	63	71	209	126
Straffetid:	45	0	75	0	12	89	220	-52	441
Anitt inkl. straffetid	111	40	242	350	12	152	291	157	

Result data from testing 5 users on
Find.Fast



Sta

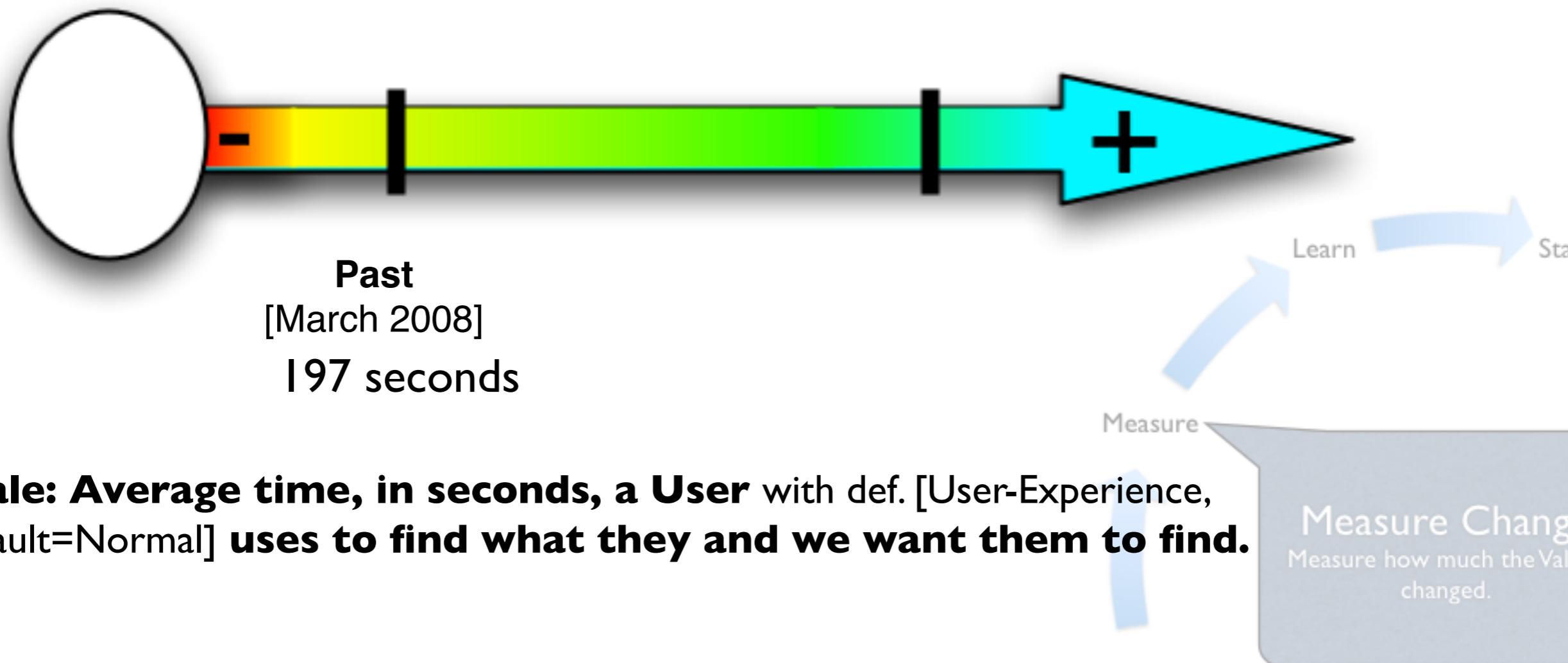
Chang
uch the Val

197 seconds



© Kai@Gilb.com

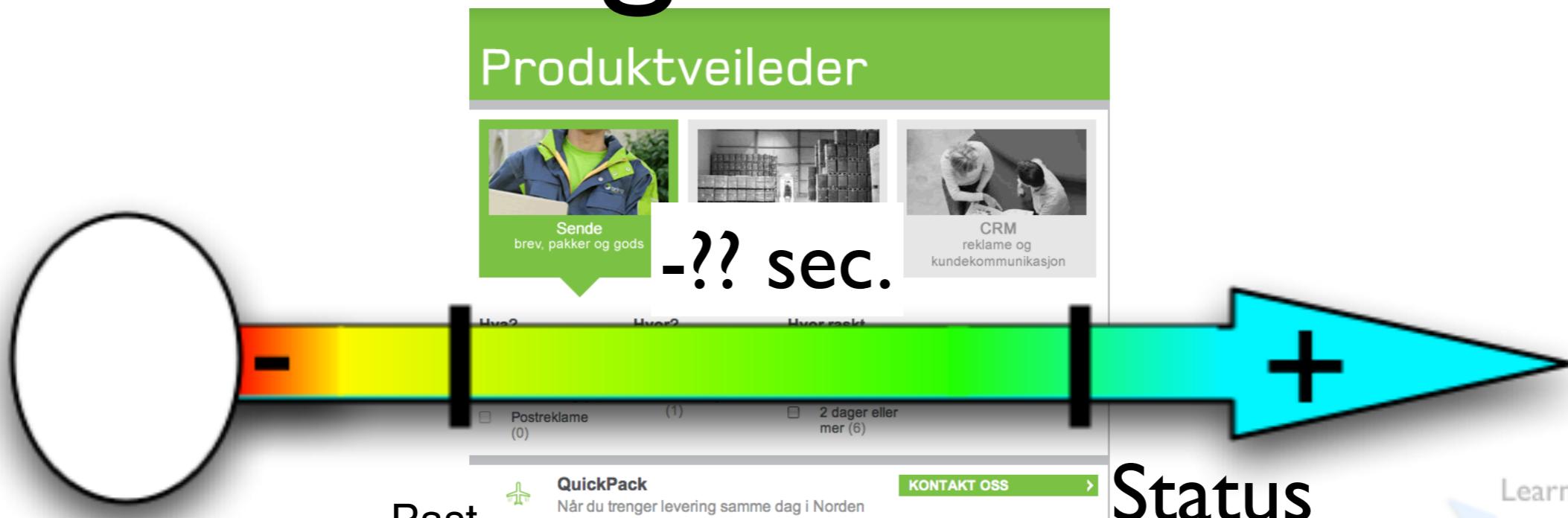
Measurements: Establishing Past Levels



Scale: Average time, in seconds, a User with def. [User-Experience, default=Normal] uses to find what they and we want them to find.



Measurements: Establishing Status Levels



Past
[March 2008]
197 seconds

Status
[May. 2009]
??? sec.

Scale: Average time, in seconds, a User with def. [User-Experience, default=Normal] uses to find what they and we want them to find.

Measure Change
Measure how much the Value changed.

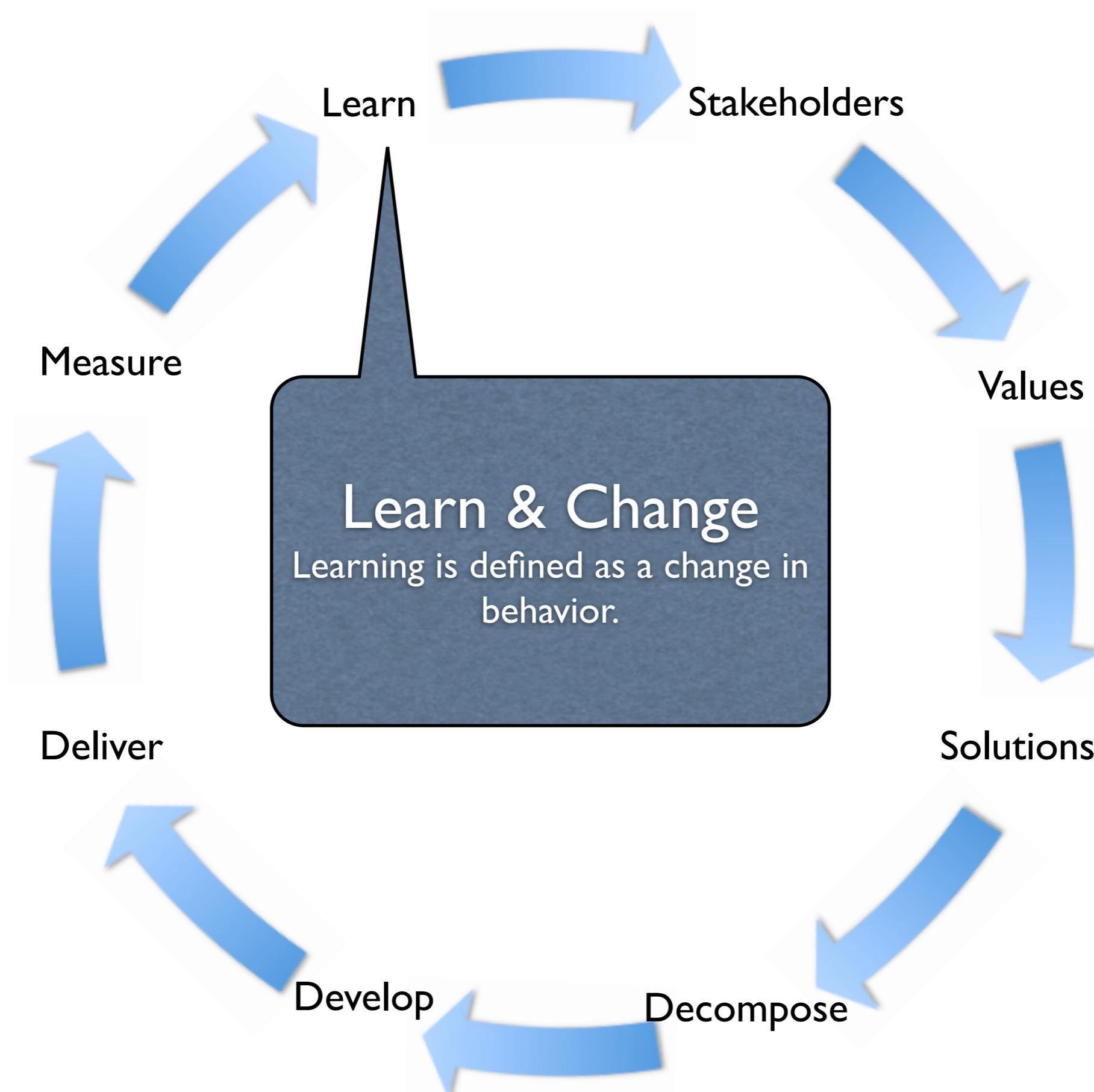
Deliver



Measurements: Establishing Status Levels



Scale: Average time, in seconds, a User with def. [User-Experience, default=Normal] uses to find what they and we want them to find.





Søk i hele Bring



FORSIDER

PRODUKTER OG TJENESTER

JOBB I BRING NORGE

KUNDESERVICE

OM BRING

Velkommen til Bring

Hva kan vi hjelpe deg med?



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



Kundedialog
og postreklame

Direktebestilling gå rett til bestilling av våre produkter og tjenester

Bring Mail

Brev, aviser og postreklame.
Effektiv distribusjon av post i
Norge og Norden.

- BRING MAIL** >
- Frankeringsmaskin >
- Massebrev >
- Postreklame Adressert >

Bring Express

Levering samme dag med
ekspress bud i Norge og
resten av Norden. Transport
med bil, sykkel eller fly.

- BRING EXPRESS** >
- QuickPack >
- VIP-bud >
- Distribusjonsstjenester >

Bring Logistics

Transport av gods og frakt
av pakker i Norge og
utlandet. Din partner for
logistikk og lager i Norden.

- BRING LOGISTICS** >
- Stykk gods >
- Bedriftspakke >
- Lagrinnstjenester (3PL) >

Logg inn

Nyttige verktøy

Sporing

Sporing av pakker og brev på sending- eller kollinummer

 Søk

Finn ut hvor din forsendelse befinner seg.

SPORING FOR AIR

SPORING FOR SEA

SPORING FOR STYKK OG PARTIGODS

Adresseendring og oppbevaring

- Postnummer >
- Reklamehjelperen >
- Postkontor og åpningstider >



© Kai@Gilb.com

Produktveileder



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



CRM
reklame og
kundekommunikasjon

Hva?

- Inntil 2 kg (12)
- Inntil 35 kg (13)
- Over 35 kg (43)
- Postrekklame (6)
- Lokalt (36)
- Nasjonalt (42)
- Internasjonalt (42)

Hvor?

Hvor raskt framme?

- I dag (7)
- I morgen (31)
- 2 dager eller
mer (65)



Frimerker

Lønnsomt når du sender færre enn 40 brev i uken

- Lønnsomt ved færre enn 40 brev i uken
- Mange ulike motiver - flere nyutgivelser hvert år
- Velg mellom ark eller selvklebende på rull

[KJØP MED FAKTURA](#) >

[KJØP MED KREDITTKORT](#) >

[Mer om Frimerker](#)



VIP-bud

VIP-budet med aller høyeste prioritet

- Henting direkte
- Ingen stopp underveis
- Maksimal sikkerhet og hurtighet

[KONTAKT OSS](#) >

[BESTILL BUD](#) >

[Mer om VIP-bud](#)



Smartpost konvolutter

Konvolutt og frimerke i ett. Enkelt ved færre enn

[BESTILL SMARTPOST](#) >

[KONTAKT MEG](#)

about
75
services

Produktveileder



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



CRM
reklame og
kundekommunikasjon

Hva?

- Inntil 2 kg (12)
- Inntil 35 kg (13)
- Over 35 kg (43)
- Postrekklame (6)
- Lokalt (11)
- Nasjonalt (11)
- Internasjonalt (7)

Hvor?

Hvor raskt framme?

- I dag (3)
- I morgen (10)
- 2 dager eller
mer (8)



Frimerker

Lønnsomt når du sender færre enn 40 brev i uken

- Lønnsomt ved færre enn 40 brev i uken
- Mange ulike motiver - flere utgivelser hvert år
- Velg mellom ark eller selvklebende på rull

[KJØP MED FAKTURA](#) >

[KJØP MED KREDITTKORT](#) >

[Mer om Frimerker](#)



VIP-bud

VIP-budet med aller høyeste prioritet

- Henting direkte
- Ingen stopp underveis
- Maksimal sikkerhet og hurtighet

[KONTAKT OSS](#) >

[BESTILL BUD](#) >

[Mer om VIP-bud](#)



Smartpost konvolutter

Konvolutter som framover i oss Enkeltværd formen opp

[BESTILL SMARTPOST](#) >

[KONTAKT OSS](#)

12
services

Produktveileder



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



CRM
reklame og
kundekommunikasjon

Hva?

- Inntil 2 kg (11)
- Inntil 35 kg (8)
- Over 35 kg (13)
- Postrekklame (5)
- Lokalt (11)
- Nasjonalt (11)
- Internasjonalt (7)

Hvor?

Hvor raskt framme?

- I dag (2)
- I morgen (9)
- 2 dager eller
mer (8)



Frimerker

Lønnsomt når du sender færre enn 40 brev i uken

- Lønnsomt ved færre enn 40 brev i uken
- Mange ulike motiver - flere nyutgivelser hvert år
- Velg mellom ark eller selvklebende på rull

[KJØP MED FAKTURA >](#)

[KJØP MED KREDITTKORT >](#)

[Mer om Frimerker](#)



VIP-bud

VIP-budet med aller høyeste prioritet

- Henting direkte
- Ingen stopp underveis
- Maksimal sikkerhet og hurtighet

[KONTAKT OSS >](#)

[BESTILL BUD >](#)

[Mer om VIP-bud](#)



Smartpost konvolutter

Konvolutt og frimerke i ett. Enkelt ved færre enn

[BESTILL SMARTPOST >](#)

[KONTAKT MEG >](#)

services

Produktveileder



Sende
brev, pakker og gods



Lagre
kortsiktig og langsiktig



CRM
reklame og
kundekommunikasjon

Hva?

- Inntil 2 kg (2)
- Inntil 35 kg (3)
- Over 35 kg (0)
- Postrekklame (0)
- Lokalt (2)
- Nasjonalt (3)
- Internasjonalt (1)

Hvor?

Hvor raskt framme?

- I dag (2)
- I morgen (9)
- 2 dager eller
mer (8)



VIP-bud

VIP-budet med aller høyeste prioritet

- Henting direkte
- Ingen stopp underveis
- Maksimal sikkerhet og hurtighet

KONTAKT OSS >
BESTILL BUD >

[Mer om VIP-bud](#)



Budservice

Raske og pålitelige bud når tiden er knapp

- Bud tilpasset hvor travelt du har det
- Enkelt å bestille bud, enkelt å betale
- Sikker budservice til rett tid

KONTAKT OSS >
BESTILL BUD >

[Mer om Budservice](#)

2
services



Tollklarering

Toll- og MVA-rådgiving i Norge og Europa
(Intrastat)

- Toll- og MVA-rådgiving i Norge og Europa (Intrastat)
- Støtte til alle nødvendige eksport og importprosedyrer
- Hjelp og råd fra kompetente og fagkyndige medarbeidere

KONTAKT OSS >

[Mer om Tollklarering](#)



Sjøfrakt LCL og FCL

Tørrfrakt, farlig last, bulklast med båt over hele verden

- Globalt nettverk - Stykgods og fullast
- Vi sørger for riktige import- og eksportdokumenter
- Container frakt uavhengig av cargo volum

KONTAKT OSS >

[Mer om Sjøfrakt LCL og FCL](#)



Temperaturregulert, Sjøfrakt

Hvis sjølasten krever konstant temperatur

- Aktiv temperaturkontroll gjennom hele transporten
- Havn-til-havn eller dør-til-dør
- Sjømat, avkjølt eller frosset; Legemidler og helseprodukter

KONTAKT OSS >

[Mer om Temperaturregulert, Sjøfrakt](#)



Spesialgods og transport

Når lasten krever særbehandling eller spesiell håndtering

- Frakt fra 35 kilo til 2,5 tonn med båt, bli eller fly
- Spesialutdannet og høyt kvalifisert personell med lang erfaring
- Farlig gods, cargo som krever varme eller transport utover våre standardkrav til mål og vekt

KONTAKT OSS >

[Mer om Spesialgods og transport](#)



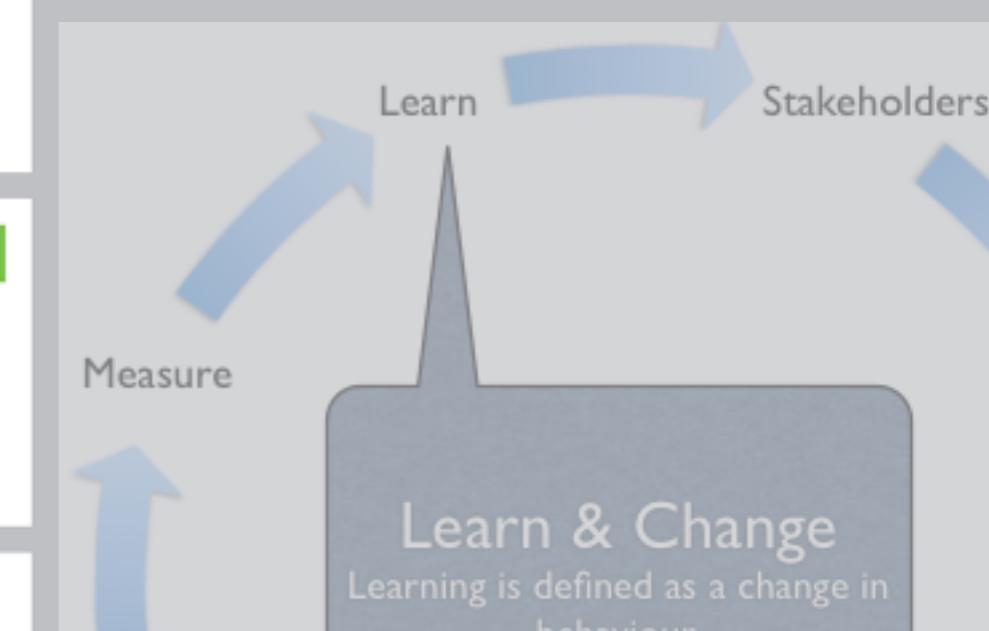
Partigods og Fullast, utland

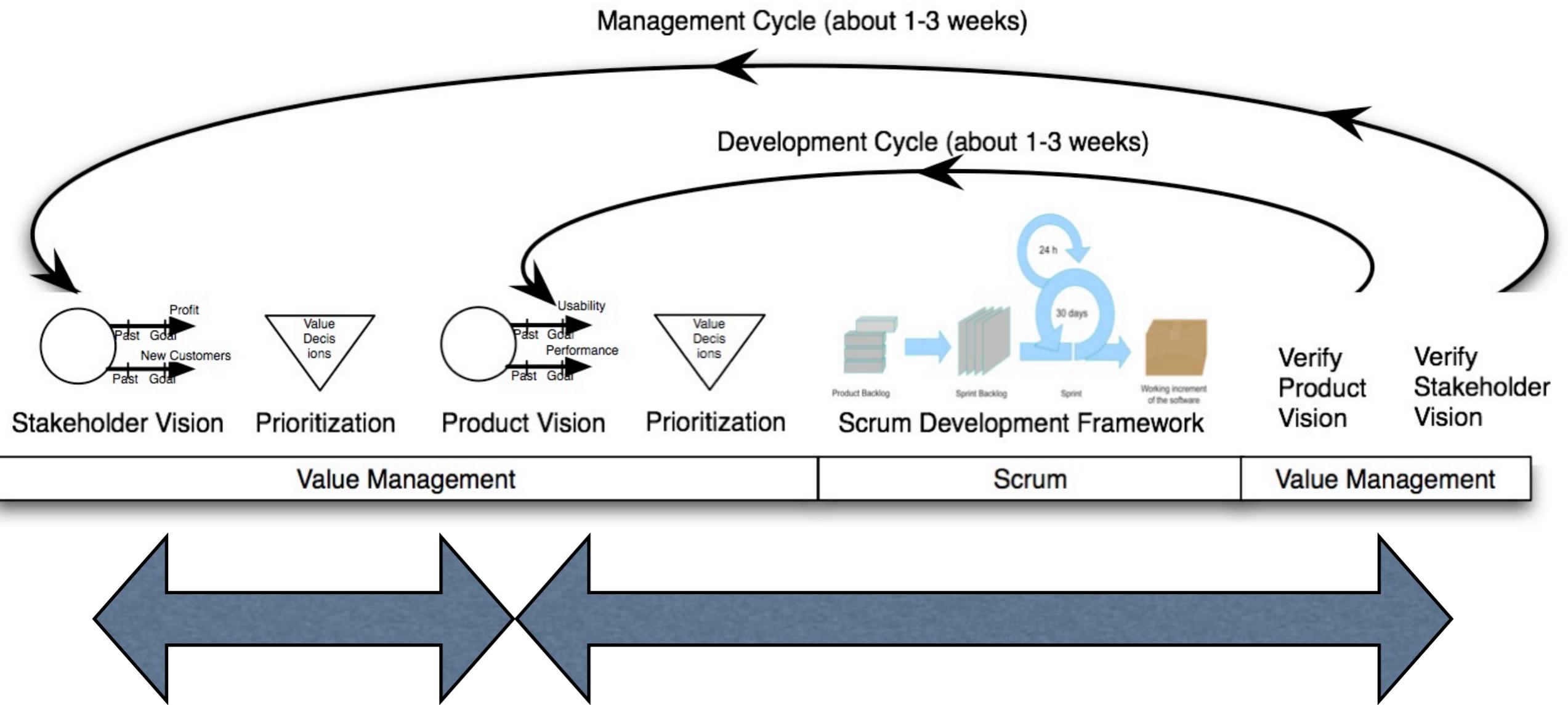
Når du vil sende noe over 2.500 kg

- Vi henter og leverer alle typer gods og cargo der du ønsker
- Fullastet transport fra avsender til mottaker
- Tollhåndtering både for import og eksport

KONTAKT OSS >

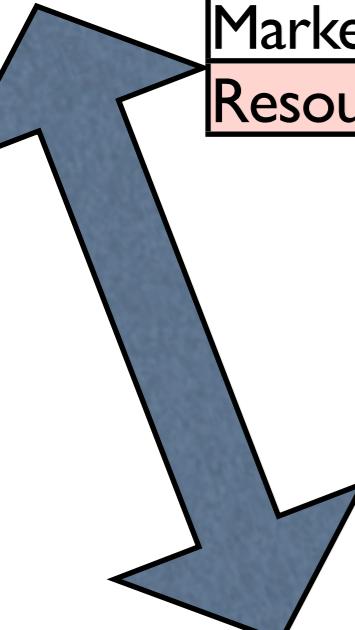
[Mer om Partigods og Fullast, utland](#)



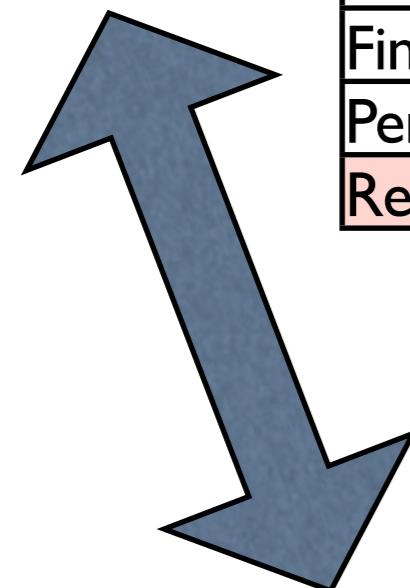


Value Decision Tables

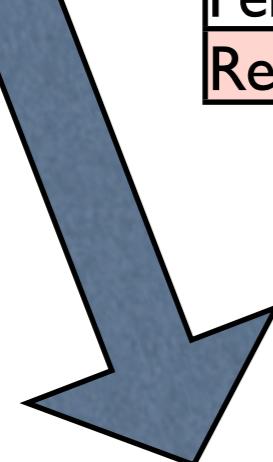
Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%



Stakeholder Val.	Intuitiveness	Find.Fast
Training Costs	-10%	50 %
User Productivity	10 %	10%
Resources	2 %	5 %



Product Values	GUI Style Rex	Service Guide
Find.Fast	-10%	40%
Performance	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

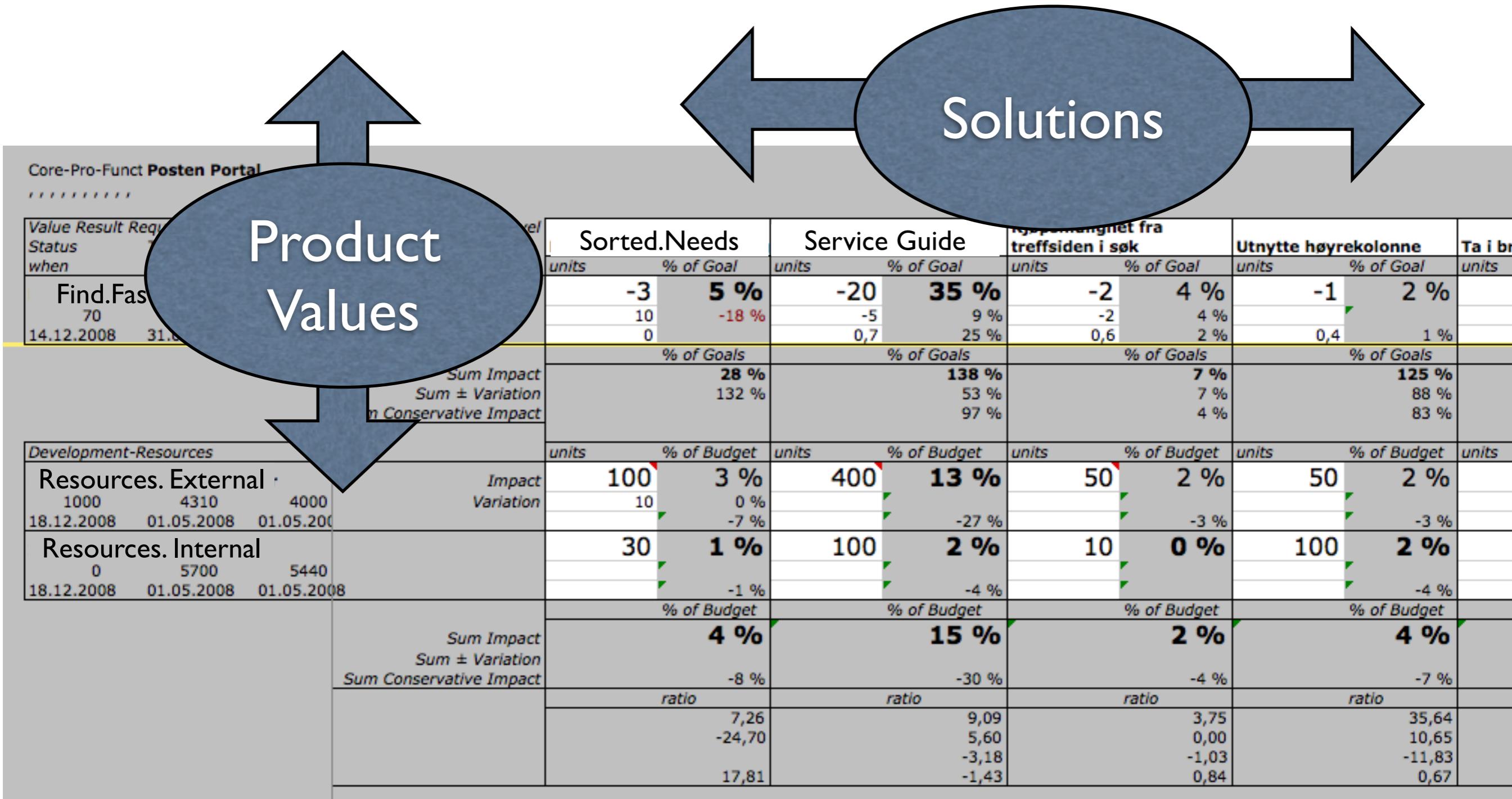


Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
We measure improvements
Learn and Repeat



Value Decision Table



Value Decision Tables

Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%

Stakeholder Val.	Intuitiveness	Find.Fast
Training Costs	-10%	50 %
User Productivity	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

Product Values	GUI Style Rex	Service Guide
Find.Fast	-10%	35 %
Performance	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
We measure improvements
Learn and Repeat



Product Values

Stakeholder Values

Value	Result	Requirements	Status	Tolerable when	Goal when	Find.Fast	units	% of Goal	units	% of Goal	units	% of Goal	Find.Fast	units	% of Goal		
Drift.Akseptanse	0	50	90	08-12-08	09-09	01-02-09	10	11 %	0	0 %	0	0 %	0	0	0 %		
Drift.Kostnad	15	10	5	12-12-08	-12-08	31-03-09	-2	20 %	0	0 %	0	0 %	0	0	0 %		
KFS.Lading	0	4000	8000	15-12-08	-03-10	31-03-10	2	0 %	0	0 %	0	0 %	0	0	0 %		
Forvaltning.K	+	10	10	01-10	01-10		-5	33 %	0	0 %	0	0 %	0	0	0 %		
Kund.	0	0	0	25-02-09	-01-04	01-01-04	1	0 %	0	0 %	3500	70 %	0	0	0 %		
Salg.bestilling.Ar	400	500	600	26-02-09	-12-09	31-12-09	100	50 %	0	0 %	1	1 %	14	0	0 %		
Nyheter.Spesialis	3	30	50	38716	38503	38564	30	64 %	0	0 %	0	0 %	0	0	0 %		
SMB.Selvbetjenin	30	40	50	26-02-09	-12-09	31-12-09	2	10 %	0	0 %	0	0 %	2	0	0 %		
Presse.service	0	5	10	01-01-04	06-09	31-05-09	9	90 %	0	0 %	1	10 %	0	0	0 %		
Opinion.Inform	0	0,5	0,5	38441	38564	38564	0,1	20 %	0	0 %	0,3	60 %	0	0	0 %		
								% of Goals	112					% of Goals			
									365 %						28 %		
																141 %	

Stakeholder Value Examples



KFS.Charging Scale: number of customers per month that charge their postage meter “frankeringsmaskin” on www.Bring.no/Mail

Customerservice.Contact Scale: % of customers that get the correct answer on their question, the first time they contact Customerservice.

Stakeholders Examples

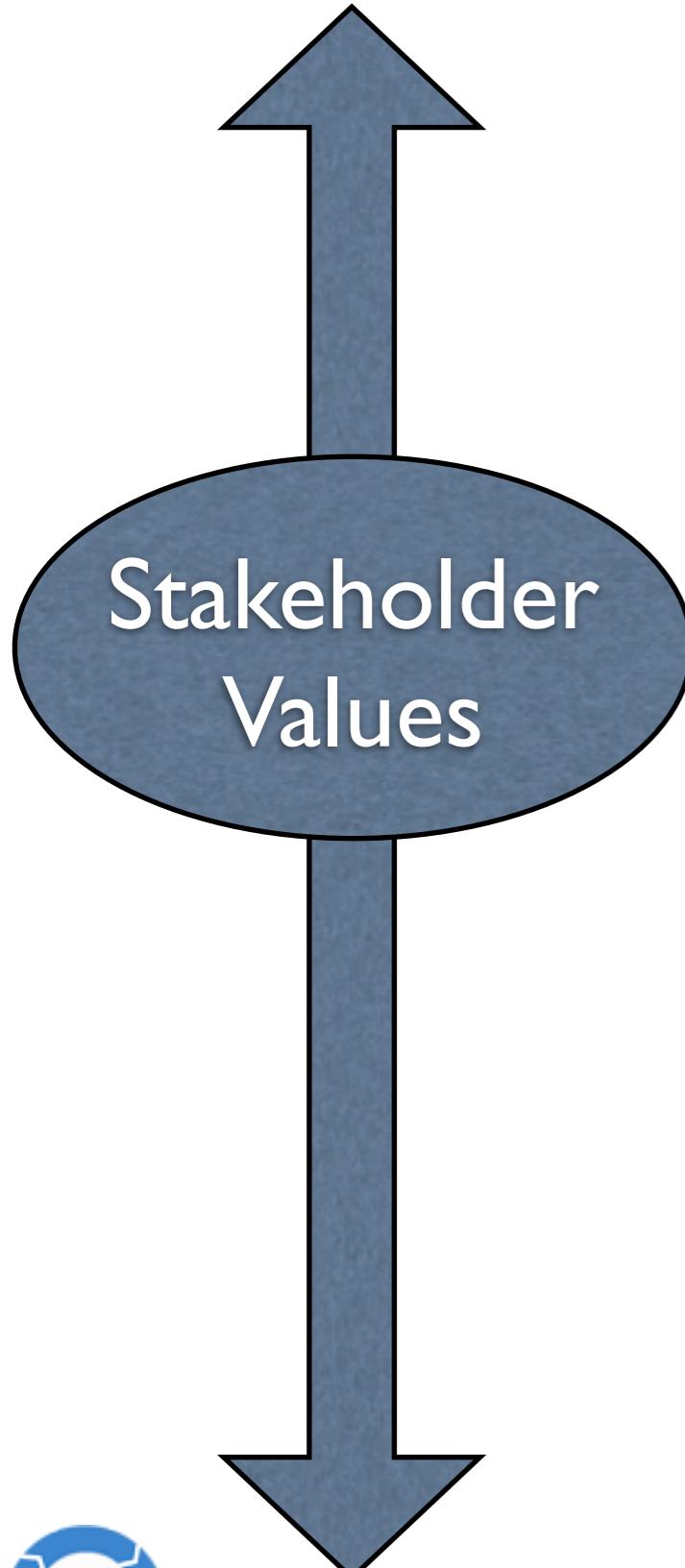
S

“Scrum requires Teams to build an increment of product functionality every Sprint. This increment must be potentially shippable...the increment must be a complete slice of the product. It must be “done.” Each increment should be additive to all prior increments and thoroughly tested, ensuring that all increments work together.”

Scrum Guide: [http://www.scrum.org/
scrumguideenglish/](http://www.scrum.org/scrumguideenglish/)



Stakeholder Value Examples



Sales:Order.Number Scale: number of completed sales per month, from Self.Help.Solutions.

Sales.Leadsgeneration Scale: number of Electronic-Leads per month generated on bring.xx to the Specialists.

SMB.Selfservice Scale: % SMB customers that use self service solutions rather than other channels.

Value	Result	Requirements	Status	Tolerable	Goal		Finn.Raskt	Domumentasjon Qa	Fange Oppmerksomhet kunder	Finne.priser.			
when	when	when	when	when	when		units	% of Goal	units	% of Goal	units	% of Goal	units
Drift.Akseptanse				0 08-12-08	50 09	90 01-02-09	10	11 %	25	28 %	0	0 %	0
Drift.Kostnad				15 12-12-08	10 -12-08	5 31-03-09	-2	20 %	0	0 %	0	0 %	-1
KFS.Lading				0 15-12-08	4000 -03-10	8000 31-03-10	2	0 %	0	0 %	0	0 %	1
Forvaltning.K				10 01-10			-5	33 %	0	0 %	0	0 %	-5
Kund.				000 25-02-09	000 -01-04	000 01-01-04	1	0 %	0	0 %	3500	70 %	0
Salg.bestilling.Ar				400 26-02-09	500 -12-09	600 31-12-09	100	50 %	0	0 %	1	1 %	14
Nyheter.Spesialis				3 38716	30 38503	50 38564	30	64 %	0	0 %	0	0 %	0
SMB.Selvbetjenin				30 26-02-09	40 -12-09	50 31-12-09	2	10 %	0	0 %	0	0 %	2
Presse.service				0 01-01-04	5 06-09	10 31-05-09	9	90 %	0	0 %	1	10 %	0
Opinion.Informasj				0 38441	0,5 38564	0,5 38564	0,1	20 %	0	0 %	0,3	60 %	0
% of Goals							116		% of Goals		% of Goals		
365 %									28 %			141 %	

Stakeholder
Values

Value Decision Tables

Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%

Stakeholder Val.	Intuitiveness	Find.Fast
Training Costs	-10%	50 %
User Productivity	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

Product Values	GUI Style Rex	Service Guide
Find.Fast	-10%	35 %
Performance	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
We measure improvements
Learn and Repeat



Value Decision Table

The diagram illustrates the integration of business and stakeholder values. A central grey oval labeled "Stakeholder Values" has two blue arrows pointing towards a larger blue oval labeled "Business Values". This "Business Values" oval contains a smaller grey oval with the text "Value Result Requirements" and "Status when". Below these ovals is a table titled "Value Decision Table".

Value Decision Table:

Value Result Requirements		Status when		Kunde.Trygghet		Kundeservice.Kontakt			
when	Tolerable when	when	when	units	% of Goal	units	% of Goal		
Andel av EBIT	1	38321		0,175	35 %	0,05	10 %	0,005	1 %
				0,005	1 %	0,025	5 %	0,005	1 %
				0,1	4 %	0,1	1 %	0,1	0 %
KTI	5	0		4,5	30 %	5,95	40 %	6,7	45 %
				3	20 %	3	20 %	3	20 %
				0,1	3 %	0,1	4 %	0,1	4 %
Salg.Gjennomført	75	0		5,2	35 %	4,5	30 %	0,8	5 %
				1,5	10 %	2,2	15 %	0,8	5 %
				0,1	3 %	0,1	3 %	0,1	1 %
				:	:	:	:	:	:
					% of Goals		% of Goals		% of Goals
					100 %		80 %		51 %
					31 %		40 %		26 %
					10 %		8 %		5 %



Value Decision Tables

Business Goals	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%

Stakeholder Val.	Intuitiveness	Find.Fast
Training Costs	-10%	50 %
User Productivity	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

Product Values	GUI Style Rex	Service Guide
Find.Fast	-10%	35 %
Performance	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
We measure improvements
Learn and Repeat



Business Owners

Steering Committee

Push Technical Solutions

**Wants to make decisions about
Technical Solutions**



Project Management



Thinks and understands Technical Solutions

Developers



Business Owners

Steering Committee

What are your
real needs?

Sign off on Value
Improvements

Project Management

What technical solution will give maximum
Product Value improvements?



Developers





the road ahead ...

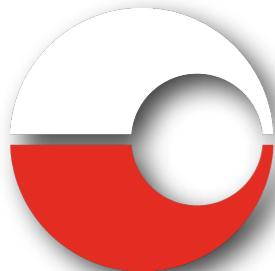
“Our challenge is to, in practice,
make payments based on value delivery.”

Anne Hognestad

Project Owner:
anne.hognestad@posten.no



© Kai@Gilb.com



posten



bring



NETLIFE RESEARCH
design + usability



Kai@Gilb.com

The Team

Posten

Webteam - Value Management Certified

Project Owner: Anne Hognestad anne.hognestad@posten.no

Product Owner: Terje Berget terje.berget@posten.no

Lin Smitt-Amundsen & Kristin Nygård

Many Business Groups and internal stakeholders.

Kjetil Halvorsen kjetil.halvorsen@posten.no

Bekk & Ergo Group

Scrum Master: Fredrik Bach fredrik.bach@bekk.no

Technical Architect: Stefan M. Landrø: stefan.landro@bekk.no

Graphics: Espen Satver

Morten Wille Johannessen, Markus Krüger, Dag Stepanenko

NetLife Research

User Experience: Gjermund Also gjermund@netliferesearch.com

Kjell-Morten Bratsberg Thorsen

Kai Gilb: Management Coach

To download this presentation

You will find it here:

Direct link:

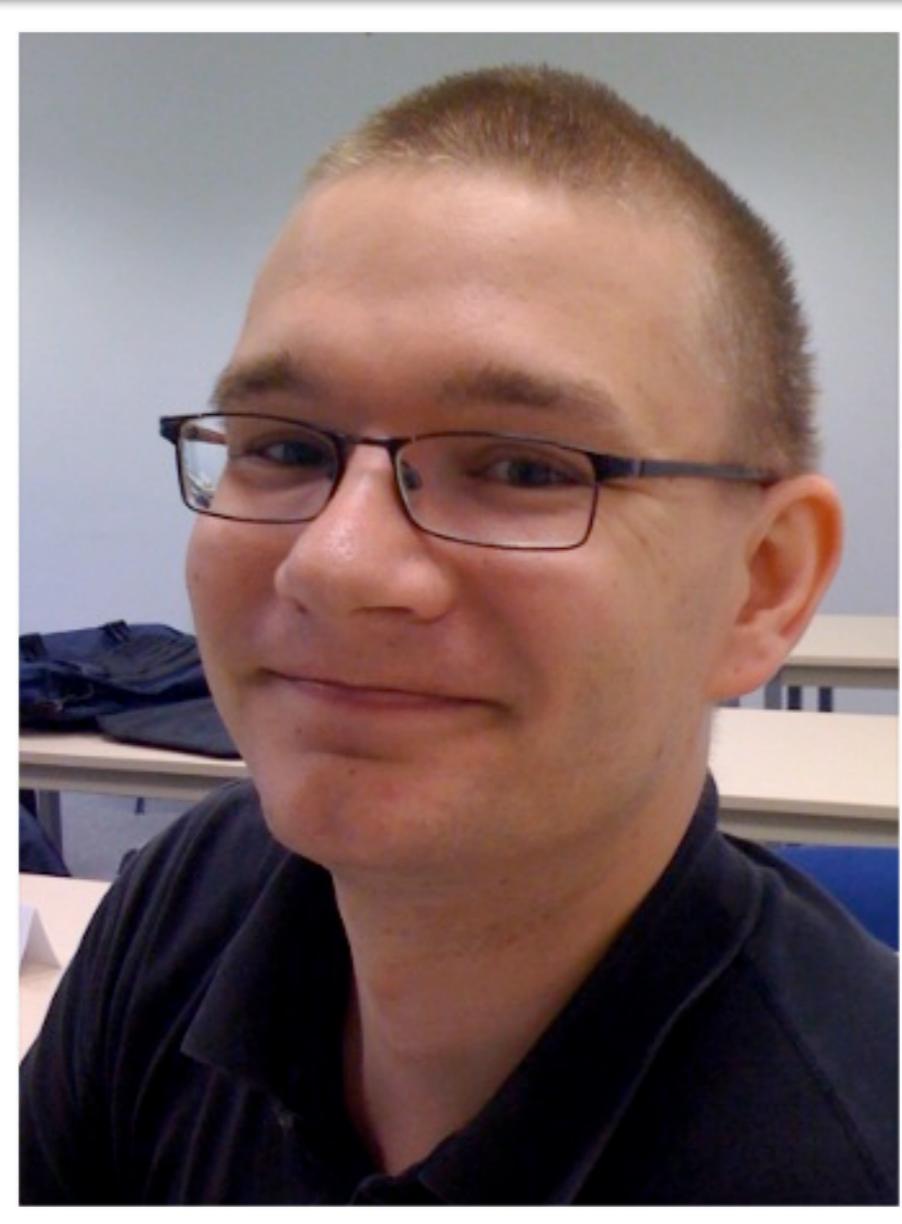
<http://www.gilb.com/FileGalleries>

<http://www.gilb.com/dl277>

12

Job Description:

Implementation specific CRM system in a big telecom organization.



Jens Evensen - Avenir

Stakeholders



Values



Solutions



Decompose



Stakeholders



Values



Solutions



Decompose



Forget
CRM, what do
you want to
achieve?



Stakeholders



Values



Solutions



Decompose



Not losing
€ 9.300.000,-
per Year

Stakeholders



Values



Solutions

Decompose



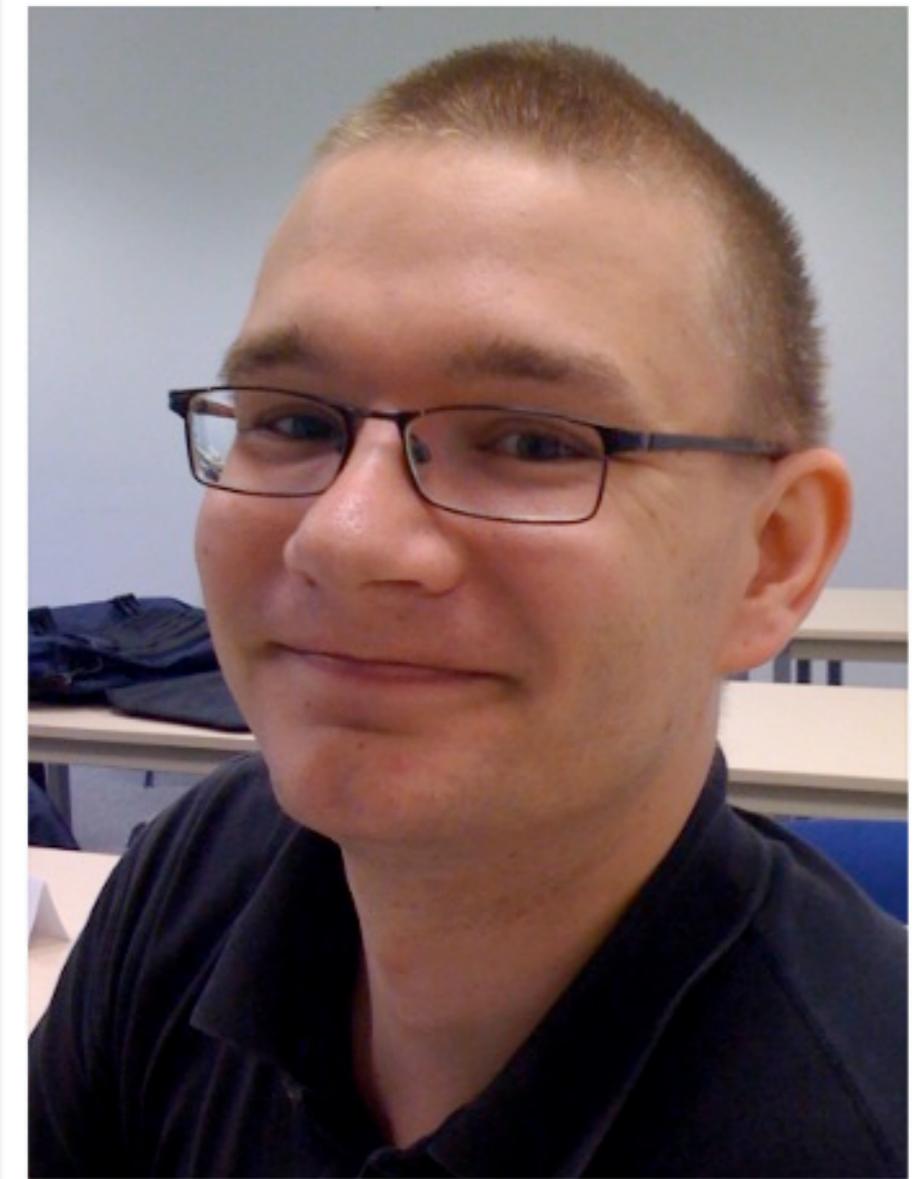
“and so he did !”
Saving his client about
€ 9.300.000,- per Year

Losing Contracts

Scale: € lost per year, in
expiring contracts.

Past [at meeting] €9.300.000.-

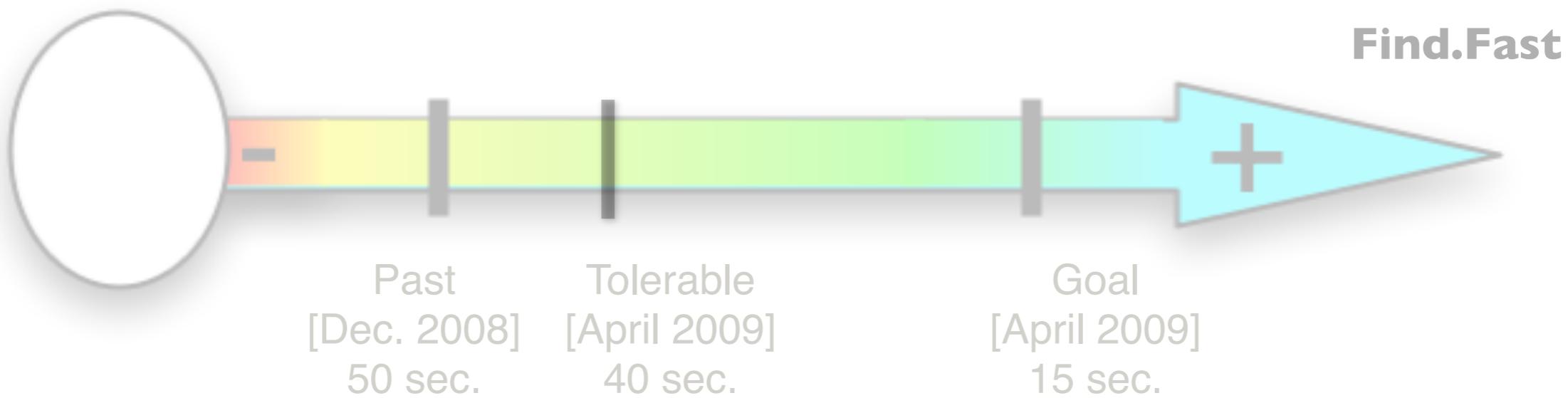
Goal [2 weeks later] €0.-



take home points



Clear Quantified Stakeholder Values Product Values



Value Decision Tables

	Training Costs	User Productivity
Profit	-10%	40%
Market Share	50%	10%
Resources	20%	10%

Connect all levels

	Intuitiveness	Find.Fast
Training Costs	-10%	50 %
User Productivity	10 %	10%
Resources	2 %	5 %

	GUI Style Rex	Service Guide
Find.Fast	-10%	35 %
Performance	50%	80 %
Resources	1 %	2 %

Prioritized List
1. Service Guide
2. Solution 9
3. Solution 7

Scrum Develop
We measure improvements
Learn and Repeat

What you can do immediately!

- List your Stakeholders
- Quantify their critical Values
- For every Solution/Strategy,
check that it impacts the critical
Values.

**deliver
value to stakeholders,
within limited resources.**





Thank you!



Email me for free
book manuscript: EVO

Kai@Gilb.com
Twitter: @kaigilb
Gilb.com

Slides download: www.gilb.com/dl277

