

Videobefaringer av flyttegods

Mike Smith, Vice President, Global Moving Sales and Account Management

En vurdering av den «ny norm» i flytting

Befaringer har alltid vært det viktige første trinnet i en ansatts flytteprosess. Når en flytting ble initiert, ville flyttefirmaet kontakte person som flytter for å avtale et møte hjemme. Selv om dette absolutt var ment til å vurdere mengden og typen varer som skulle flyttes, ivaretok besøket også et like viktig mål: å etablere et førsteinntrykk og forhold som ville fremme tillit og minimere bekymring under det som anses å være en av de mest stressende hendelsene i en persons liv – det å flytte. Med tanke på COVID-19, har det tvunget flytteselskaper til å erstatte hjemmebesøk med videobefaringer. Er disse videobefaringene i stand til å fange inn et nøyaktig bilde av person som er på flyttefot? Tillater de den typen relasjonsbygging som flyttebyråer er avhengig av? Hva kan organisasjoner gjøre for å sikre at de ansatte får best mulig service i denne kritiske fasen ved en flytting?

Vurdering av prosessen med videobefaring

Fordi videobefaringer har blitt en ny norm, lurte vi på hvordan de kan sammenlignes med fysiske besiktelser:

- Hvor enkelt er det å bestille og bekrefte en videobesiktigelse på en foretrukket dato?
- Hvor enkelt er det å bruke teknologien?
- Hvilke grensesnitt kreves for å bruke teknologien?
- Gir befaringen flyttebyrået en nøyaktig og anvendelig oversikt over gjenstander?
- Fører besiktigelsen til at den ansatte føler seg betrygget og har tillit til prosessen?

Som nevnt i starten av dette blogginnlegget, har besiktelser av flyttegods historisk sett vært høyt verdsatt som den første kontakten en ansatt har med flyttebyrået. Enkelt sagt, den første oppfatningen setter tonen for hele flyttesprosessen. Overgangen til videobesiktelser har virkelig omdefinert tjenesten i bransjen vår generelt, så vi ønsket å oppleve den tjenesten gjennom øynene til en kunde. Til slutt ønsket vi å avgjøre hvilken innvirkning, hvis noen, det ville ha å skille befareren og kunden av en digital enhet på både befaringsprosessen og resulterende oppfatninger fra kunden.

Likheter og forskjeller mellom leverandør

For å finne svar på disse spørsmålene gjennomførte SIRVA sin Account Director Jennifer Garcia testundersøkelser med tre leverandører av verktøy for virtuelle befaringer. Under hver avtale fordypet hun seg i prosessen ved å bruke sitt eget hjem som et eksempel. Detaljerte resultater av befaringsstestene kan vises i en [innspilling av et webinar som er vert for SIRVA og Worldwide ERC](#). En kort oppsummering av funnene våre er vist nedenfor.

Likheter

For det meste hadde alle tre leverandørene en lignende prosess. Ved bruk av en mobiltelefon, vil brukerne:

- Velge og planlegge en befaringsdato og -tid
- Motta en bekreftelse på den planlagte avtalen, vanligvis via e-post
- Få beskjed om å laste ned leverandørens virtuelle befaringsapp
- Motta påminningsmeldinger dagen før og samme dag som avtalen
- Bruke mobiltelefonens innebygde kamera for å vise befareren tingene som skal flyttes.

Teknologiske aspekter var også ganske like og kunne deles inn i tre grunnleggende funksjoner / grensesnitt:

1. **Grensesnittet for app og befaringsfirmaet** for bestilling av time og gjennomføring av befaringen
2. **Den håndholdte enheten** som brukes av den ansatte, for å overføre visuelle bilder til kontrolløren under en sanntids videobefaring
3. **Teknologi som brukes for å samle informasjon** og presentere resultatene av undersøkelsen tilbake til flyttebyrået

Selv om det var noen forskjeller med hensyn til hver apps utseende, følelse og funksjonalitet, inkluderte vanlige fordeler en kjærkommen mulighet til å planlegge en befaringsdato med et tastetrykk når som helst på dagen, med tilgjengelige timer til og med etter midnatt. Enkel tilgjengelighet, forutsatt at brukeren hadde et Wi-Fi-signal, var også en fordel. Alle befaringselskaper krevde at brukeren godtok vilkår og betingelser som var utformet for å beskytte både brukeren og befareren, og alle tre leverandørene ble enige om ikke å distribuere informasjon som er samlet inn via appen eller undersøkelsen uten godkjenning.

Før undersøkelsen:

HR/Global Mobility-ansvarlig bør råde den ansatte til å:

1. Plassere telefonen i «ikke forstyrret»-modus for å unngå forstyrrelser
2. Minimere rot og rydde i hyller og skap slik at befaren har en klar forståelse av hva som må flyttes (Feide gulv vil ikke hjelpe kontrolløren med å vurdere den virkelige mengden flyttegods, men tydelig organiserte gjenstander i et skap eller på hyller vil)
3. Husk at undersøkelsen vil begynne med en virtuell ansikt til ansikt introduksjon (Dette vil gi den ansatte forhåndsvarsel, slik at de kan kle seg på en måte som gjør dem komfortable for det virtuelle møtet)

Forskjeller

Mens stilen og funksjonaliteten til befaringsene varierte på noen mindre måter (fra hvor og hvordan avtaltebekreftelser ble gitt til hvordan rom ble definert), var det bemerkelsesverdige forskjeller både i måten befaringsen ble gjennomført og på de mellommeneskelige stilene til individene som gjennomførte dem. Det er disse forskjellene som vi føler kan være helt avgjørende for flytte-opplevelsen.

Forberedelse og organisering

For å kunne gjennomføre en god planlegging av pakking, lasting og flytting av eiendeler er man avhengig av et vellykket estimat av mengden og vekten av godset som skal flyttes. Kort sagt, videobefaringen må gi en nøyaktig inventarliste for å lage en flytteplan for både den ansatte og flyttebyrået. Den ansattes evne til å presentere flyttegodset på en nøyaktig måte vil være nøkkelen til en vellykket befaringsrapport. Alle de tre leverandørene anbefalte å ha et målebånd og lommelykt tilgjengelig for å gi en følelse av skala og / eller se gjenstander i mørkere områder som trengte belysning. Imidlertid sa bare én leverandør, – leverandøren som konsekvent utpekte seg som eksepsjonell blant de tre – , at noe forhåndsorganisering av skap, hyller osv. ville være nyttig.

Verdisaker og tilpasset innpakking

Innpakking i kasser, spesielt tilpassede trekasser, kan være kostbart, så det er viktig at befaren og ansatte oppnår en gjensidig forståelse av hvilke ting som skal pakkes inn og hva kostnaden vil være. Listene over standardelementer for innpakking i kasser varierte veldig

fra leverandør til leverandør, men igjen utpekte én leverandør seg etter vår mening ved å ha en proaktiv samtale med vår Account Director om definisjonen av «en gjenstand med høy verdi». Når man ser forbi et objekts pengeverdi, la leverandøren til at et objekt med verdi skulle defineres som et hvilket som helst element som hadde en *oppfattet* verdi for kunden. De andre leverandørene tok ikke opp verdisaker eller innpakning i det hele tatt under undersøkelsen.

Opplæring og empati

Til tross for mange års erfaring med å forberede kunder på *deres* fysiske befaringer var Jennifer nervøs før hennes videobefaring. Hadde hun organisert eiendelene sine godt nok til å gi en nøyaktig oversikt? Vil hun trenge å lede gjennomgangen? Hva om hun har glemt noe? Siden flytting anses å være en av de mest stressende hendelsene i en persons liv, er det veldig viktig at befareren som veileder en videobefaring er godt trent, tålmodig og sympatisk for å gjøre ansatte rolige og veilede prosessen effektivt. I løpet av Jennifers testbefaringer var to av befarerne profesjonelle og forberedte, men en virket ustelt, distrauert og gikk for fort frem. Av de to mer profesjonelle leverandørene var det en som fremsto som eksepsjonell, ved raskt å etablere en forståelsesfull relasjon og tilby nyttig veiledning om de beste vinklene og stedene for å begynne filmingen for å fange inn en nøyaktig oversikt over eiendelene hennes.

Tid brukt

Tiden som ble brukt på hver virtuelle undersøkelse varierte, med en spenn fra 15 minutter til en hel time. Vi konkluderte med at alt under 30 minutter virket altfor kort til nøyaktig å kunne listeføre et hus på over 275 kvadratmeter. Leverandøren som brukte mest tid, og som tidligere ble nevnt som enestående på andre områder, var også den mest grundige, organiserte, informative og, viktigst av alt, empatiske. Tiden som ble brukt under undersøkelsen reflekterte ikke bare nøyaktigheten i befaringsresultatene, den ble også gjenspeilet i Jennifers komfortnivå og tillit til at flyttingen ville gå bra. Hadde det vært opp til henne, ville hun ha valgt denne leverandøren for flyttingen.

Velge riktig leverandør av videobesiktigelser

Selvfølgelig har ikke den ansatte *typisk* et valg av leverandør av videobesiktigelser. Dette avgjøres vanligvis av arbeidsgiveren eller flyttebyrået. Her ligger utfordringen: Hvis vellykkede flyttinger er avhengig av nøyaktige befaringsrapporter og ansattes komfortnivå, og nivået på befarerens profesjonalitet og dyktighet kan variere fra leverandør til leverandør, hvordan kan arbeidsgivere sørge for at de ansatte jobber med de beste leverandørene?

Hvis selskapet administrerer sine befaringer 'internt', er det viktig å huske at selve implementeringen av en digital enhet mellom befareren og den ansatte som skal flytte endrer prosessen dramatisk. Individuelle befarere må være dyktige i å etablere tillit og

kontakt over telefon, noe som krever evnen til å knytte mellommenneskelige forbindelser, vite hva slags humor som kan brukes og ikke brukes i dette nye mediet, og finne nye måter å etablere fortrolighet på og berolige den flyttende medarbeideren.

Relocation-selskaper (RMCs) har dukket opp som en sterk partner for organisasjoner når det gjelder videobefaringer, takket være deres omfattende nettverk av leverandører. SIRVA evaluerer for eksempel leverandører i alle deler i nettverket vårt. Gjennomføring av kundeundersøkelser og regelmessig vurdering av nøyaktigheten til videobefaringene gjør at erfarne leverandører kan undersøke data som ytterligere gjør det mulig for dem å rangere leverandører i henhold til relasjonsbygging, profesjonalitet og dyktighet.

Som en erfaren [leverandør av integrert flytte- og relocation-tjenester](#), er SIRVA i stand til å tildele riktige flytteressurser basert på lokasjon og behov. Gjennom denne forståelsen av behov kan vi også tildele den best kvalifiserte videobefareren hvor som helst i verden. I tillegg hjelper vår store erfaring med å skape skreddersydd dialog som kontorllører skal ha med hver ansatt basert på regionale nyanser, kulturelle forskjeller, stillingsnivå osv.

Få en god start

En dårlig administrert befaring kan forårsake et utall problemer for organisasjoner, deres ansatte og flyttefirmaene selv. Når ansatte tviler på et flyttebyrås evne til å håndtere eiendelene sine på en trygg måte, kan deres påfølgende stress føre til mer administrativ aktivitet fra arbeidsgiverens side og flyttebyrået – og mindre fokus på jobbrollene for den ansatte. Feil i listeføringen av flyttegodset kan føre til mangel på emballasjemateriell eller kjøretøy og / eller containere med feil størrelse på tidspunktet for flyttingen. Uventede kostnader og spenninger kan oppstå i en tid da viktigheten av å håndtere relocation-kostnader er mer verdsatt enn noen gang før. Maksimering av ansattes produktivitet for den flyttende medarbeideren og minimering av feilkommunikasjon og stress er nøkkelen til å sikre en smidig flytting.

Siden alt dette avhenger av vellykket implementering av en vennlig, grundig videobefaring, er det veldig viktig å sikre at den ansatte møter en befarer som er kunnskapsrik og dyktig til å etablere en god kontakt. Til slutt viste Jennifers erfaring oss at hennes komfortnivå var den viktigste faktoren for hennes oppfatning av den kommende flyttingen.

«Opplevelsen med hver befaring ga tonen for hele opplevelsen», sa Jennifer. «Vennlig kontakt ansikt til ansikt gjorde meg rolig, mens befareren som virket forhastet og uoppmerksom, fikk meg til å føle at jeg ikke var viktig for de som skulle flytte for meg. Basert på de tre forskjellige tilnærmingene til befaringen, kan jeg si at når befareren bruker tid og vilje til å etablere en tilhørighet til person som flytter; gir rolig, toveiskommunikasjon; og styrer opplevelsen på en kunnskapsrik måte, virker prosessen håndterbar, kontrollert og støttet med riktig kompetanse. Som et resultat vil de ansatte som flytter være mer trygge i prosessen, overraskelser kan unngås, og de kan dra nytte av, sammen med sine bedriftssponsorer og flytteselskaper, at de riktige tjenestene leveres til riktig pris».



Bidragstere:

Lisa Marie DeSanto | Direktør, Innholdsmarkedsføring

Jennifer Garcia, direktør, SMM kontodirektør