Værktøjsark 1. Friktionsauditten

Syv trin. Kan køres i en lille version på en uge

Auditten binder bogen sammen. Den kan gennemføres uden konsulenter og uden budget. Pointen er ikke at gøre det perfekt første gang, men at komme i gang. Udfyld højre kolonne med jeres eget.

Trin	Handling	Jeres noter
1. Kortlæg rejsen	Tegn kunderejsen, som den faktisk er, med CIM 5.0 som skabelon. Marker, hvor AI-laget er involveret.	
2. Identificér friktion	Saml friktionspunkter fra data og fra medarbejdere, der møder kunden.	
3. Mål frekvens	Hvor ofte rammer hvert punkt? Husk, at klagefrekvens altid undervurderer det reelle.	
4. Beregn effekt	Brug friktionsregnskabet. Frekvens gange adfærdseffekt gange kundeværdi plus håndtering.	
5. Plot i matrixen	Placer hvert punkt på frekvens og finansiel effekt. Tegn bobler for antal berørte.	
6. Prioriter og handl	Brændpunkter først. Beslut også, hvad I bevidst lader ligge.	
7. Mål igen	Gen-mål efter indsatsen. Holder effekten? Så forfra.	

Ejer af auditten:

Deadline for første gennemløb:

Den ene ting, vi fjerner først:

Fra Kundens rejse i AI-alderen af Per Østergaard Jacobsen og Torsten Ringberg, Efficiens 2026. Hentet på clientcompass.dk. Fri brug internt og i undervisning mod kildeangivelse.