



## Case United Airlines

USA er verdens ledende flyselskap:

<http://newsroom.unitedcontinentalholdings.com/corporate-fact-sheet> nedlastet 29.3.2014

Rangert som verdens mest beundrede flyselskap på FORTUNE magazine 2012 airline- bransjen liste over verdens mest beundrede selskaper. <http://money.cnn.com/magazines/fortune/most-admired/2012/industries/2.html> nedlastet 29.3.2014

## Dave Caroll - United breaks guitars

Her er første sangen som han la ut på YouTube 6.7.2009:

<https://www.youtube.com/watch?v=5YGc4zOgozo> nedlastet 29.3.2014

United Airlines kontaktet Dave Caroll rett etter dette, og her kommenterer han denne henvendelsen om kompensasjon og veien videre:

[https://www.youtube.com/watch?v=T\\_X-Qoh\\_\\_mw](https://www.youtube.com/watch?v=T_X-Qoh__mw) nedlastet 29.3.2014

CNN kommenterer på nyhetene fra CNN Situation Room 9.1.2009:

<https://www.youtube.com/watch?v=-QDKR-Z-69Y> nedlastet 29.3.2014

Dave Caroll la ut sang nummer 2 på Youtube. Her kommenterer han kundeservice og Uniteds policy.

<https://www.youtube.com/watch?v=h-UoERHaSQg> nedlastet 29.3.2014

Dave Caroll sier i sang 3 at han er ferdig med å være sint på United Airlines.

<https://www.youtube.com/watch?v=P45E0uGVyeg> nedlastet 29.3.2014



Livet til Dave Carroll ble totalt forandret etter dette. Her deltar han på The BRITE '10 conference i april 2010, hvor han forteller som sin opplevelse.

<https://www.youtube.com/watch?v=Hd8XI42i2M>

Dave Carroll spilte gitar sammen med sin bror i Sons of Maxwell. Han hadde ikke kontor, ingen agent, ingen manager og var helt uavhengig. Han administrerte seg selv hjemmefra. For å lage sin video om United, fikk han med seg venner og bekjente og et svært begrenset budsjett. Han hadde ingen planer utover dette enn å publisere sine tre sanger, som han hadde lovet United.

Etter de første helt ville ukene, skjedde det mye i Dave Carrolls liv. Han har etablert nettstedet og virksomheten og han har blitt foredragsholder. <http://www.davecarrollmusic.com/main/> nedlastet 29.3.2014



## Right Side of Right

Dave Carroll forsto da videoen fikk så mange hits og hele situasjonen tok av, at dette var en mulighet og ikke bare en negativ opplevelse. Her hadde han muligheten til å endre måten en av verdens største selskaper behandler sine kunder. Han har etablert nettstedet Right Side of Right, for kollektivt å bedre kundeopplevelser og kundeservice overalt. Han inviterer kunder som har hatt både dårlig og god kundeserviceopplevelser for å dele disse. Vitsen er ikke bare å felle en virksomhet, men det beste er å få vite hvordan gjøre det riktig.

<http://www.rightsideofright.com/> nedlastet 29.3.2014

## Gripevine

Dave Carroll har også i samarbeid med et team av erfarne fagfolk, etablert Gripevine.

<https://gripevine.com/> nedlastet 29.3.2014



De ønsket å etablere et sted der forbrukere og bedrifter kunne komme sammen for å avklare sine forskjellige oppfatninger og meninger, og å komme frem til vellykkede løsninger på vanlige forbrukerklager.

Gripevine forsterker kundens online stemme og kobler kunden direkte med selskapets beslutningstakere for å få behandlet og avgjort klager raskt. Gripevine kan brukes for å dele klager med venner og tilhengere, og la selskapene vite nøyaktig hva de trenger å gjøre med virksomheten sin.

## Case på engelsk

### University of Toronto, Joseph L. Rotman School of Management

Benytter United Airlines og Dave Carroll som et case. De har lagt ut mye ekstra informasjon. Her er lenken:



Joseph L. Rotman School of Management  
University of Toronto

<http://www.rightsideofright.com/wp-content/uploads/2010/03/United-Breaks-Guitars-Case-Jan-11-10-21.pdf> nedlastet 29.3.2014

Caset fra Rotman kan benyttes som ekstra oppgave/case.