

# Måling og forbedring af Serviceoplevelsen

---

Service Desk Dagen

## Baggrund

### Rejsen er lige begyndt

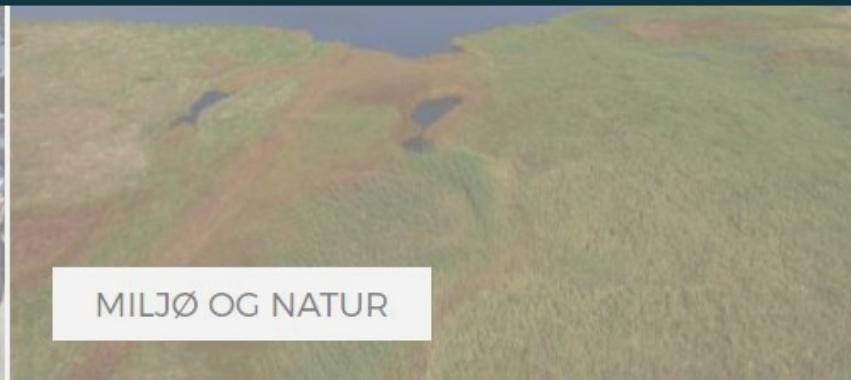
- Orbicon Informatik (OIT) har siden april 2016 arbejdet på at styrke serviceoplevelsen –
- Fra september 2016 har vi fået støtte fra Peopleteam v. Johnny Jensen
- Vi er nu bevidst inkompetente – Rejsen er først lige begyndt



# Om Orbicon



KLIMATILPASNING OG  
BYUDVIKLING



MILJØ OG NATUR



BÆREDYGTIGT BYGGERI

- Rådgivende ingeniørvirksomhed med ca. 650 medarbejdere
- Ekspertiser indenfor miljø, klimatilpasning, forsyning og byggeri
- Typisk Konsulent- og projektføretning



INFRASTRUKTUR



FORSYNING

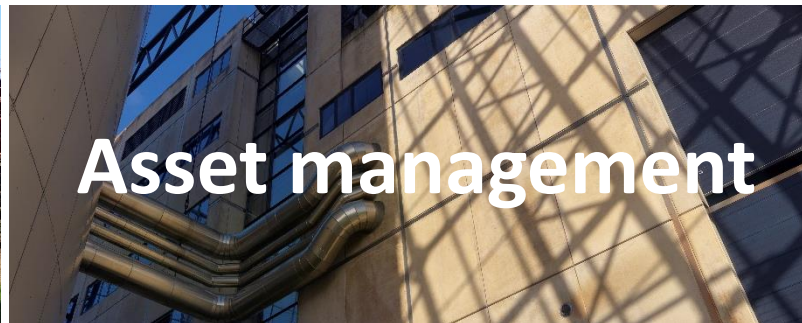


BYGGEPROJEKTERING



## Om Orbicon Informatik


- Videnstunge, specialiserede kundeløsninger til forsyningsområdet og kommune
- Orbicon Informatik er markedsledende på specialiserede områder
- Produkter tilpasset den enkelte kunde
- Produkter typisk målrettet specialistfunktioner




# Om Janus og Alan

## Experience

 **Project Manager**  
Orbicon Informatik  
Nov 2016 – Present • 1 yr  
Århus Area, Denmark

 **Coordinator and Project Manager**  
TDCNetDesign A/S  
Jun 2014 – Oct 2016 • 2 yrs 5 mos  
Slet Aarhus

 **Owner**  
Renew IT DK  
Sep 2013 – Apr 2014 • 8 mos  
Ryomgård

Rådgivning omkring energi og serverrums optimering.  
Vi hjælper jer med at få styr på server administration og med at skabe overblik.

 **IT Coordinator**  
Columbus  
Sep 2011 – Nov 2013 • 2 yrs 3 mos  
Skejby Århus

Coordinating IT migration projects, company IT Advisory. IT consolidation, IT strategy. Budget responsibility. general IT management. Technical Purchaser, contract negotiator, organization mediator.

Ref. til adm. Direktør CEO





## Experience

 **Afdelingschef**  
Orbicon Informatik  
Apr 2016 – Present • 1 yr 7 mos  
Aarhus

 **Afdelingschef**  
KMD  
Jan 2011 – Mar 2016 • 5 yrs 3 mos

Afdelingschef med ansvar for implementering af økonomisystemer.

 **Project manager**  
KMD  
Dec 2009 – Sep 2010 • 10 mos

 **Consultant**  
KMD  
Oct 2005 – Jan 2010 • 4 yrs 4 mos



# Rejsen mod bedre serviceoplevelse

---

Service Desk Dagen

## Udgangspunkt i 2016 (sat på spidsen)



- Samme IT-konsulent var ansvarlige for udvikling, salg, implementering, service og fejlrettelser af et produkt
- En til mange-relation mellem IT-konsulent og kunde
- Kunder henvendte sig typisk direkte til favoritkonsulent
- Opgavestyring skete i Outlook
- Ingen struktureret indsigt i Kundetilfredshed.





## 1. Kvartal 2016:

Etabler hotline med erfaren servicedesk-medarbejder

Indfør daglige morgenmøde med fokus på sagshåndtering

## 2. Kvartal 2016:

Indfør CRM-system.

Indfør første basale proceskrav.

## 3. Kvartal '16 – 1. kvartal '17

Udarbejd proces-ser for sagshåndtering

Implementér og eksekver.

# Hvor svært kan det være?





Hotline og CRM blev modtaget med stor entusiasme af medarbejderne!

*"Kunder forventer kompetent service af "deres" konsulent."*

*"Hotline skræmmer kunderne væk"*

*"MS Dynamics er elendig. Meget bedre, at bruge XYZ"*

*"Alt var bedre før!"*





- Belært af erfaringerne fra Hotline/CRM, valgte vi en mere langsigtet tilgang i forhold til processerne...
- Peopleteam var sparringspartner gennem hele processen

**Apollo 13:**

- Team slår individ
- OIT er ikke World Class...

**ITIL:**

- Kendt og afprøvet system
- Fælles sprog
- Kunder frem for kunde

**Proces for sagshåndtering version 1:**

- Accept fra teamet
- Let at kommunikere til kunder
- Nye kolleger er hurtigt i gang

Sep. '16

Apr. '17



# Første indsatser opsamling



Hotline, CRM og processer er implementeret og fungerer.  
MEN de giver ingen direkte information omkring kunders tilfredshed med vores service og...

78% of consumers have bailed on a transaction or not made an intended purchase because of a poor service experience.

Source: American Express Survey, 2011

5-20%

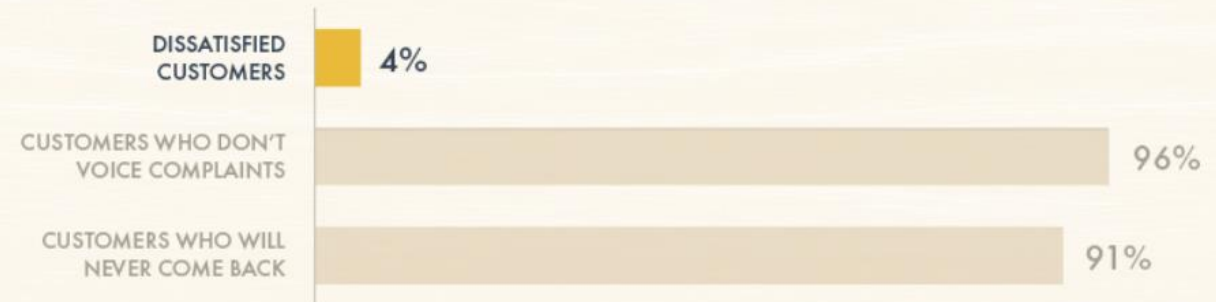
Probability of selling to a **new prospect**

60-70%

Probability of selling to an **existing customer**

Source: Marketing Metrics

A typical business hears from 4% of it's dissatisfied customers.



Source: "Understanding Customers" by Ruby Newell-Legner

Kilde: Helpscout



## Runde 2

### Fokus på Kundetilfredshed



- I april '17 indførte Orbicon Informatik NPS-baseret værktøj til måling af kundetilfredshed
- Vi valgte Relationwise med "Plug-and-Play pakke" – ikke mindst integration til CRM og proces til styring af indsatser.
- Typisk 100-10-1 implementering, men det virker!

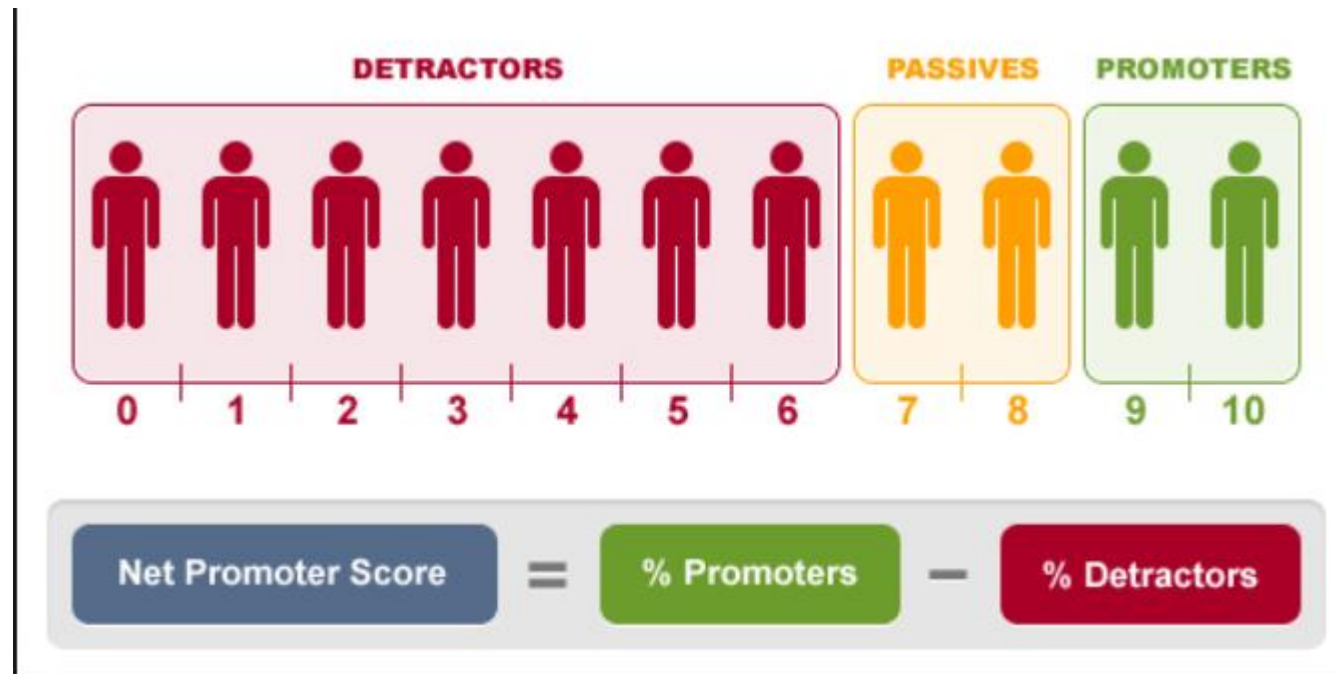


# Runde 2

## NPS made simpel

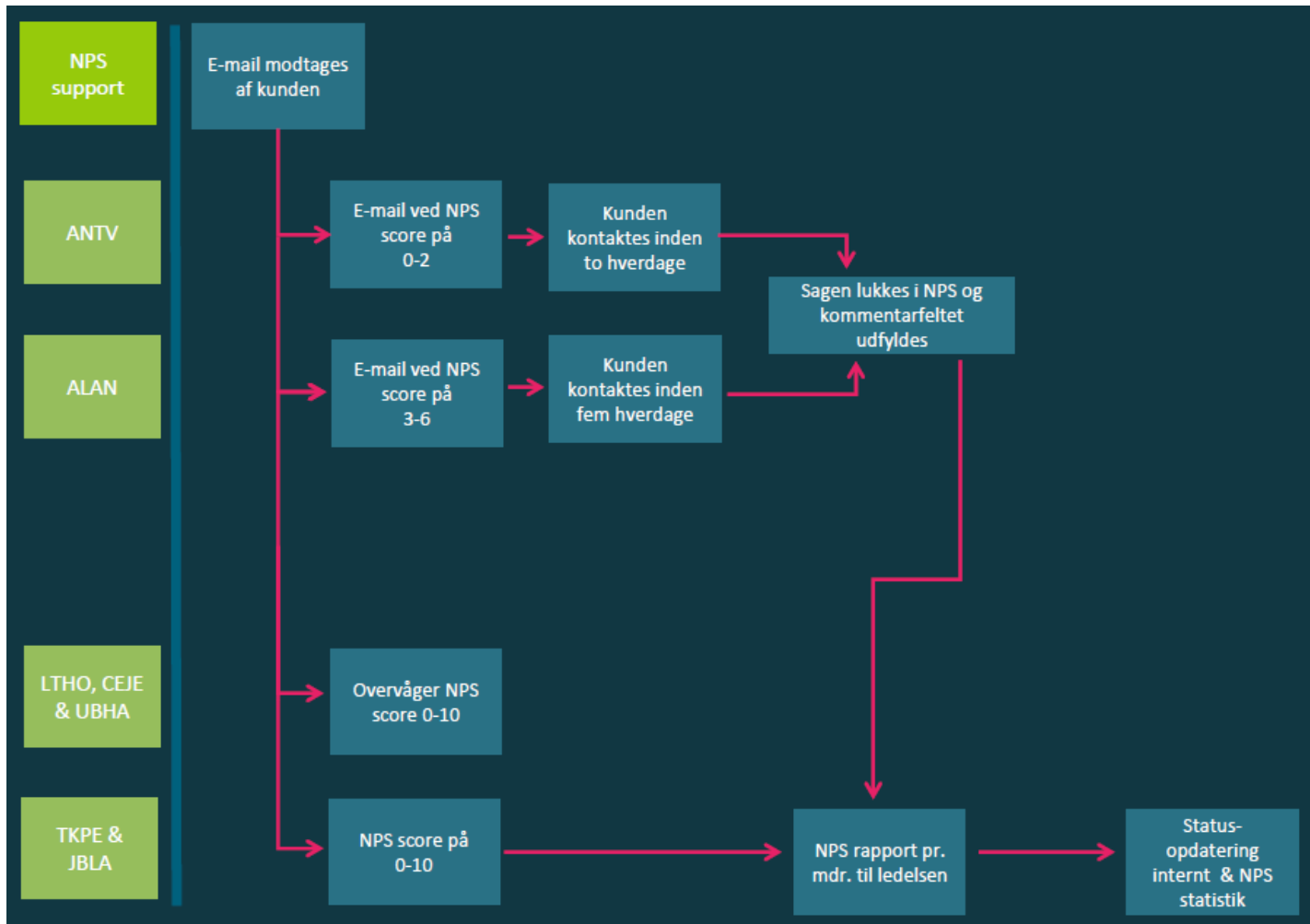


Orbicon stiller Fred Reichheld's ultimative spørgsmål:  
"Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale Orbicon Informatik til en kollega eller forretningsforbindelse?"



# Runde 2

## Orbicons NPS proces





# Runde 2

## Eksempel på tilbagemelding fra kunde

**3**  
08 May

Behandlingstiden, og informationsniveau under behandlingen, så man ved at sagen er under behandling, og ikke glemmt "skubbet til side" hvilket man godt kan føle når man intet høre, fra man har fået en bekræftelse fra hotline at sagen er modtaget, og så først hører noget igen ca. 3 uger senere, eller når man rykker for et svar. Måske et site hvor man kan følge sin sag kunne være at anbefale.

**Details**

Email: [redacted]

Version: **Support**

Firmanavn: [redacted]

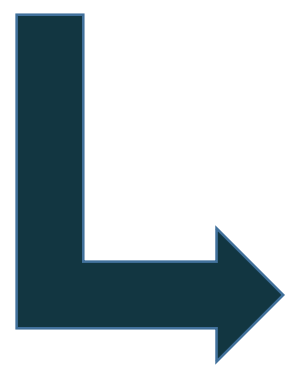
Supporter: Sarah Garney (edc443a2-9008-e711-8101-5065f38a8a01)

Emne: c63dca27-8221-e611-80dd-5065f38a8ba1 (Autokonverter)

sagsnummer: SAG-04278-G6T7D2

**Workflow**

Open → Working On → Closed



Leverandør: Relationwise

### Summary

Vedrørende NPS-score fra V [redacted] e fra V [redacted] har scoret vores sagshåndtering til "3." Trods den lave score var [redacted] dog særdeles konstruktiv i sin tilbagemelding og det flere guldkorn som vi skal have implementeret i vores processer. [redacted] ønsker følgende forbedringer implementeret i vores sagshåndtering; PKT. A) Andre leverandører har en portal, hvor man kan følge med i sagens status, se hvem der ejer sagen og hvilken prioritering sagen har. Hvis man som kunde er utilfreds med prioritet eller status, kan man kontakte sagsejeren og udfordre status, prioritering. [redacted] ønsker at Orbicon indfører noget lignende. PKT. B) Julie er ofte i tvivl om, hvorvidt en sag faktisk er lukket hos Orbicon. [redacted] ønsker en automail, når OIT lukker sagen. PKT. C) I forhold til den mail som vi sender automatisk ved sagsoprettelse vil [redacted] gerne have tilføjet et link til Portalen inkl. en kort beskrivelse af, hvordan man bruger portalen. Samtidigt ønsker [redacted] et bud på, hvornår sagen er løst - Et erfaringstal som med afsæt i emne og prioritering kunne være en løsning. I forhold til PKT. A) er processen allerede i gang. ift. PKT B) og C) vil ITIL-gruppen undersøge mulighederne og give jer og ikke mindst kunden en tilbagemelding.

# Runde 2

## Fokus på Kundetilfredshed

KEEP  
CALM  
AND  
LET'S DO  
ROUND 2

### Word count

Listen toppes stadigvæk af ordene hurtig og hurtigt. Kigger man i kommentarerne kan man imidlertid se en tydelig ny tendens, der går på problematikken omkring for lange svartider. Alle dem der har brugt ordene hurtig er i forbindelse med en høj NPS score:

The screenshot displays four customer feedback entries on a dark blue background. Each entry includes a circular NPS score icon, the customer's name, the date, and the comment text. The first three entries have a score of 9, and the last entry has a score of 10. All comments mention 'hurtig' (fast) or 'hurtigt' (quickly) in relation to service or processing times.

NPS Score	Date	Customer Name	Comment
9	29 Aug	Charlotte Sejr Pedersen	Syntes altid I prøver at hjælpe så hurtig så muligt.
9	25 Aug	Hossein Jalilzadeh	Hurtig og effektiv behandling og opfølgning
9	18 Aug	Christina Skipper Ravn	Jeg fik en hurtig behandling af min sag og blev underrettet løbende, da I havde lidt problemer med den, så jeg vid...
10	02 Aug	Lene Kousted	hurtig og effektiv behandling.

Dette tyder på en forbedring i den oplevede svartid.

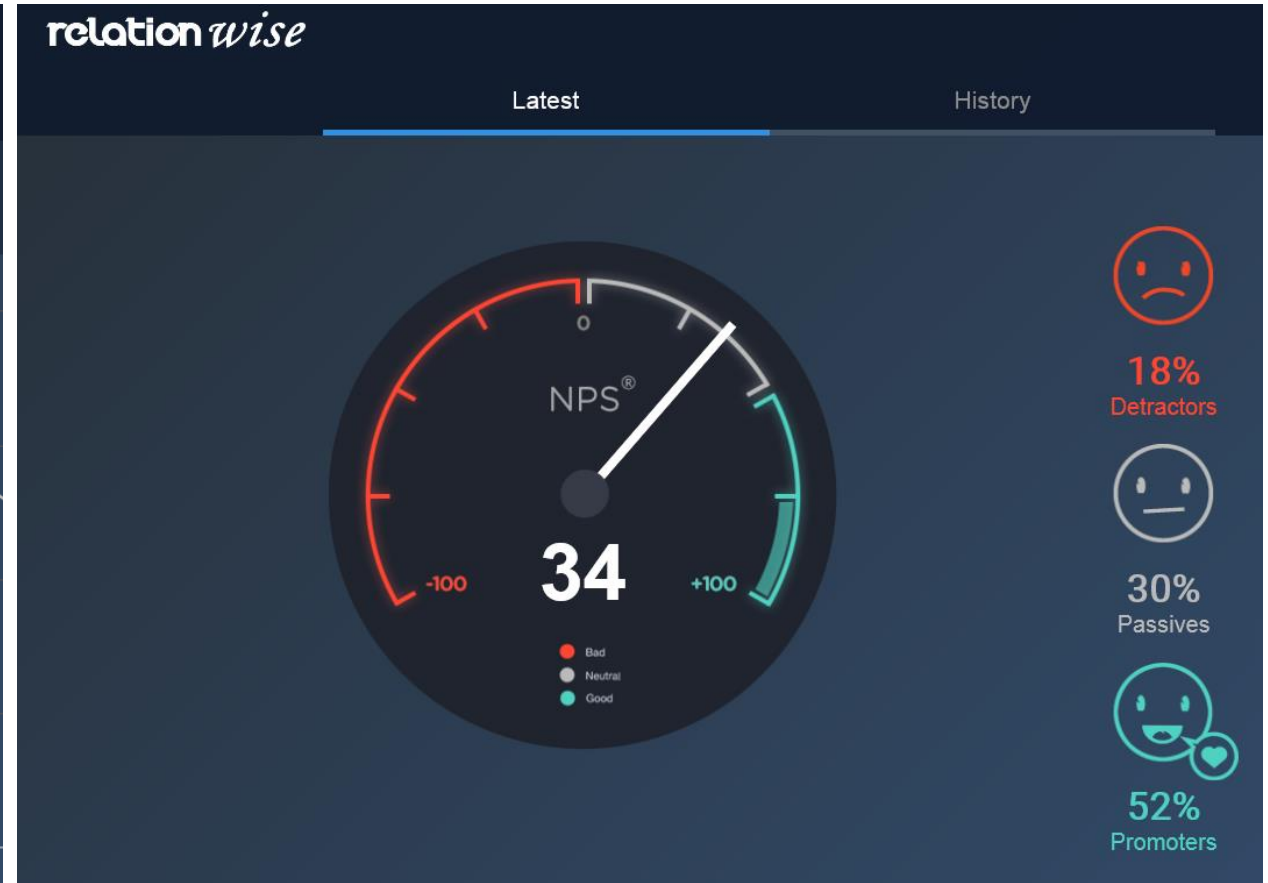
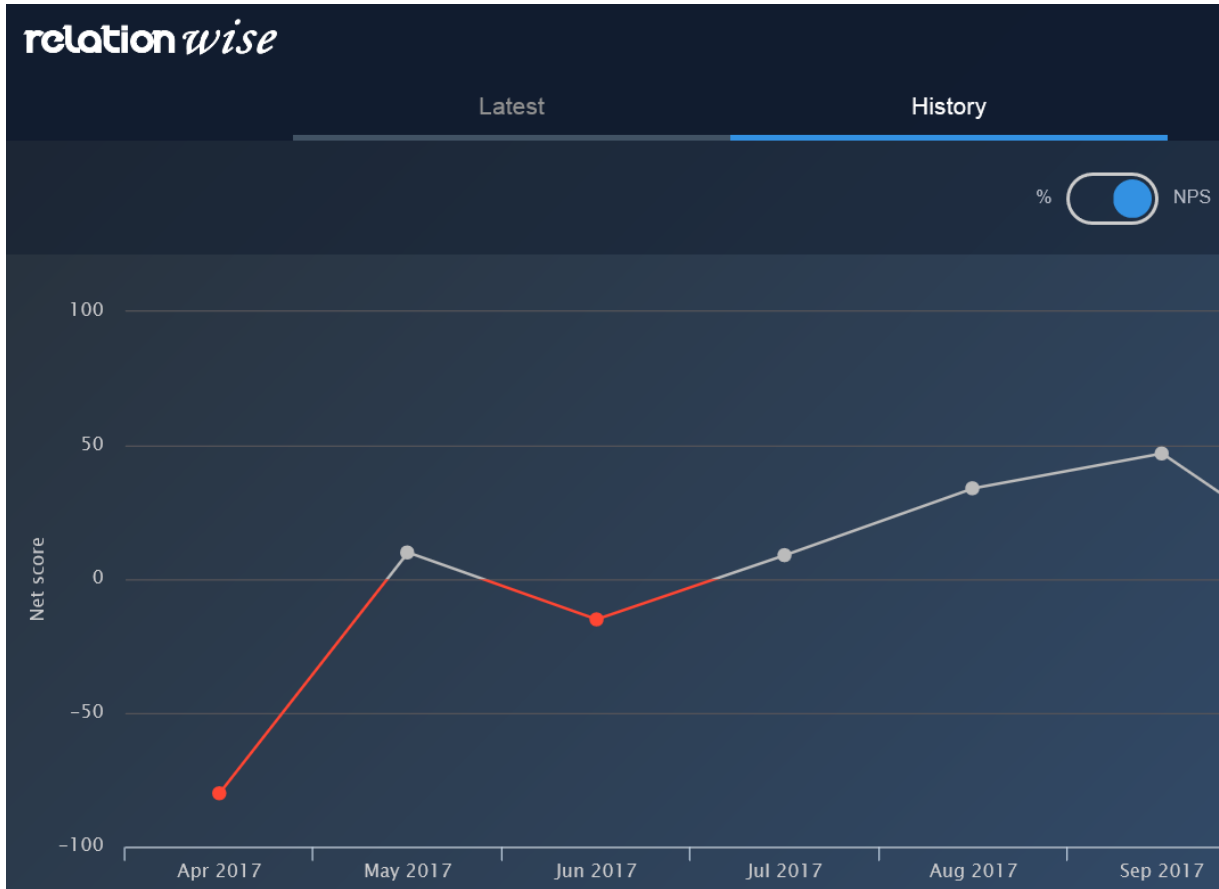
Månedlig  
opfølgning på  
tilbagemeldinger,  
viser trends og  
understøtter trends





# Runde 2

## Fokus på Kundetilfredshed



## Vigtigste læring

**Forandringsrejse:** Indførelse af Hotline/CRM, processer og NPS kræver nye arbejdsgange og kompetencer

**Balancér realiteter og vision:** Respekter input fra medarbejdere, men hold fast i visionen

**Eksvekvér:** Lad ikke teknik og detaljer bremse fremdrift. Slå ikke bak, hvis beslutninger kun er halvgode

**Motivator:** Hvis NPS implementeres og anvendes ordentligt, kan det alene skabe direkte kobling mellem organisation og kundetilfredshed

**Fejr feedback fra utilfredse kunder:** Pas på med incitamentsstrukturen – NPS kan medføre uhensigtsmæssig adfærd i organisation og hos medarbejdere.



# Tak for opmærksomheden

---

Service Desk Dagen

