

A photograph of a modern building at dusk. The building has a dark, textured facade with large windows. The 'eniig' logo is illuminated in white on the right side of the building. The sky is a deep blue, and a small crescent moon is visible on the left. The interior lights of the building are visible through the windows, creating a warm glow.

eniig

Kundefokus i hele organisationen...

Kundecenterchef Connie Rosenkvist

Hvad har jeg på programmet?

- Lidt om Eniig, og vores fiberdivision
- Hvem er jeg, og hvad brænder jeg for?
- Kundefokus - det er kunderne vi lever af!
- Trivsel og Performance = succes
- Tilfredse medarbejdere, bliver længere...
- Det jeg mener er...



Lad os være fælles
om fremtiden.
Vi deler den jo



INTERNET SOM DET BURDE VÆRE

Forretningsområder

El- og varmeforsyning

El- og gassalg

Energibesparelser

Produktion af grøn strøm fra

vedvarende energikilder

(sol, vind og vand)

Fiberbredbånd

lad os blive

eniig

Andelsselskabet



Økonomiske interesser

Kommercielle resultater
fx klare økonomiske krav til aktiviteter

Stordriftsfordele
fx lavere driftsomkostninger

Mindske risici
fx balanceret portefølje



Fællesskabets interesser

Andelshaverfordele
fx lavere nettariffer

Regional udvikling
fx bredbånd til alle

Social ansvarlighed
fx konkret CSR-strategi for Eniig



Det sunde andelsselskab

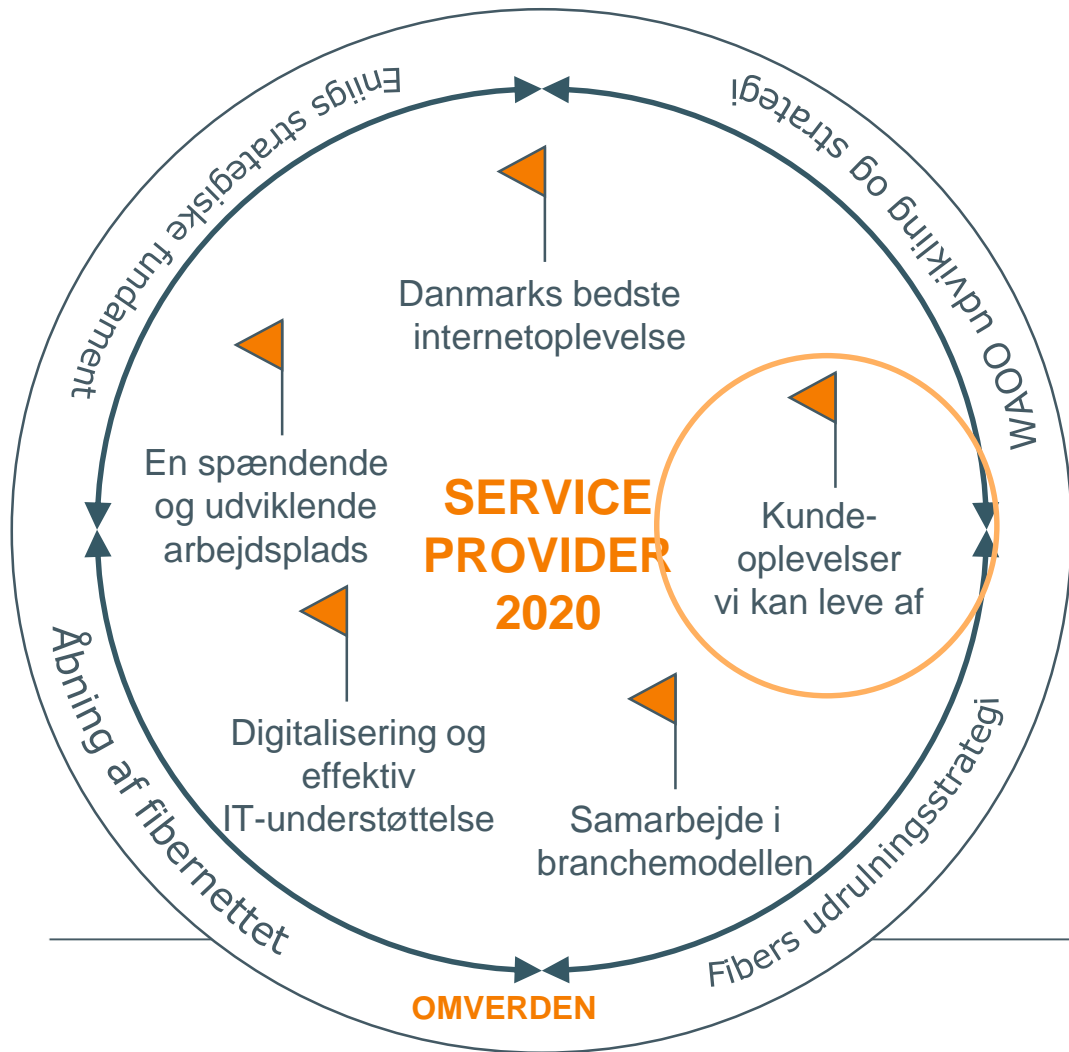
Hvem er Eniig Fiber?

- Vi leverer internet, TV og telefoni fra Waoow
- Vi leverer fiber til over 120.000 husstande
- Vi har mere end 12 års erfaring med fiberbredbåndsløsninger



INTERNET SOM DET BURDE VÆRE

eniig



Kunden i centrum i alt
hvad vi gør

Enkle løsninger med høj
stabilitet og performance

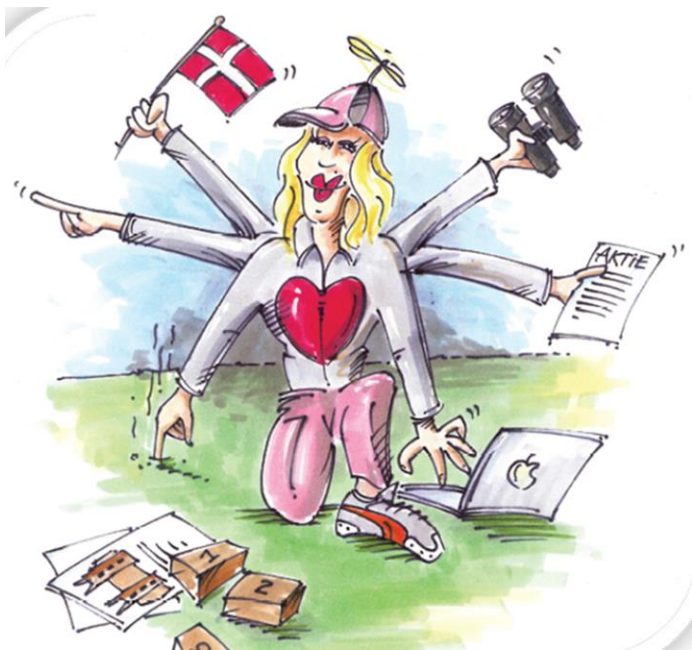
Aktivt ansvar for kunden

En sund forretning

Hvad har jeg på programmet?

- Lidt om Eniig, og vores fiberdivision
- **Hvem er jeg, og hvad brænder jeg for?**
- Kundefokus - det er kunderne vi lever af!
- Trivsel og Performance = succes
- Tilfredse medarbejdere, bliver længere...
- Det jeg mener er...





Hvem er jeg og hvad
brænder jeg for?

Hvad har jeg på programmet?

- Lidt om Eniig, og vores fiberdivision
- Hvem er jeg, og hvad brænder jeg for?
- **Kundefokus - det er kunderne vi lever af!**
- Trivsel og Performance = succes
- Tilfredse medarbejdere, bliver længere...
- Det jeg mener er...



- Vi vil gerne ”gøre det nemt” for kunderne!

Den gode kundeoplevelse er ofte mere værd end prisen og produktet.

- Vi skal ikke være mestre i at håndtere klager, men mestre i ikke at få klagerne...





Er vi enige om, hvad det vil
sige at sætte kunden i
centrum?

Hvad kalder I jeres projekt?

"Kunden i centrum"

"Service i verdensklasse"

"DK' bedste kundeservice"

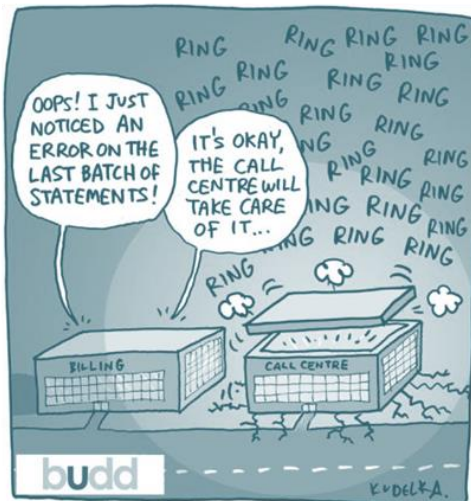
ect.

Sammenhængskraft er afgørende for succes!

Kundestrategi
(Retning og ambition)



Kunderejse
(Fælles billede af helheden)



Governance
(Fælles mindset, sprog og tilgang)



Vi har også kundeløfter...

+ Value propositions

+ Kundeløfte

+ Eksempler - Det betyder, at vi lover vores kunder, at...

"Hjælper kunderne til Danmarks bedste internetoplevelse"

"Enkle løsninger med høj stabilitet og performance"

"Aktivt ansvar for kunden"

"Det virker!"

- Vi reducerer kundens behov for "ikke værdiskabende" kald
- Vi lancerer løsninger der virker
- Vi retter fejl før kunden oplever fejlen
- Vi arbejder proaktivt for at sikre stabilitet og performance
- Hvis der opstår fejl, så retter vi lynhurtigt

"Det er nemt"

- Vi skaber optimale muligheder for selvbetjening (andel af kunder, som benytter selvbetjening)
- Vi kommunikerer i et letforståeligt sprog og holder kunderne velinformerede
- Vi er altid lettilgængelige på de kanaler, kunderne ønsker og reagerer hurtigt på henvendelser
- Vores løsninger er enkle at tage i brug og benytte i hverdagen

"Værdi for pengene"

- Vi sikrer, at kunden får maksimal værdi ud af sin løsning
- Vi opdaterer løbende kundens løsning
- Vi kontakter proaktivt kunder med forslag til forbedringer

"Indfrier forventninger"

- Vi afstemmer forventninger med kunden og holder hvad vi lover
- Vi gør tingene rigtigt første gang
- Vi hjælper kunden med at sætte fremtidige forventninger

"Nærvær og interesse"

- Vi kender kunden og dennes historik i alle kontakter
- Vi får kunden til at føle sig velkommen
- Vi følger op på kundens tilfredshed
- Vi lytter til kunden før vi konkluderer

Kundrejserne – en del af vores hverdag...



+ Kunden i Centrum

+ Kunde-rejser

Jeg ved ikke, at jeg har et behov

Jeg opdager mit behov

Jeg har valgt leverandør

Jeg er lige blevet kunde

Jeg er i drift

Jeg har behov for hjælp

Mit forhold til Eniig afsluttes

Jeg bliver påvirket

Jeg afdækker muligheder

Jeg kigger på Eniig

Jeg bliver onboardet

Jeg er i normal drift

Der er noget, jeg ikke forstår

Jeg vil afslutte kundeforhold

- + Markedspåvirkning (eks. Reklamer og sociale medier)
- + Ambassadører

- + Søger referencer
- + Sociale medier
- + Hjemmeside
- + Tests / sammenligninger

- + www / hjemmeside
- + Andre kanaler

- + Kommunikation
- + Entreprenør-arbejde

- + Fakturering
- + Nyheder & kampagner
- + Sociale medier

- + Spørgsmål til produkter/services
- + Spørgsmål til Mit Eniig el. lign
- + Kald til KC

- + Flytning
- + Opsigelse

+ Del-kunderejser

Salg & Leverage

Drift & Exit

Fejlretning

Jeg bestiller og afgiver ordre

Jeg får installation

Eniig skaber ændring

Der er noget, der ikke virker

Eniig opsiges kundeforhold

- + Selvbetjening
- + Kundecenter (salg)
- + Salg / kampagner

- + Ventetid
- + Kommunikation
- + M/U kundeconsulent
- + M/U teknikerbesøg
- + Kundeservice

Der idriftsættes nye produkter

- + Problemer med Eniig/kundens udstyr
- + Kald til TS

- + Dårlig betaler

Jeg vil gerne ændre produkter

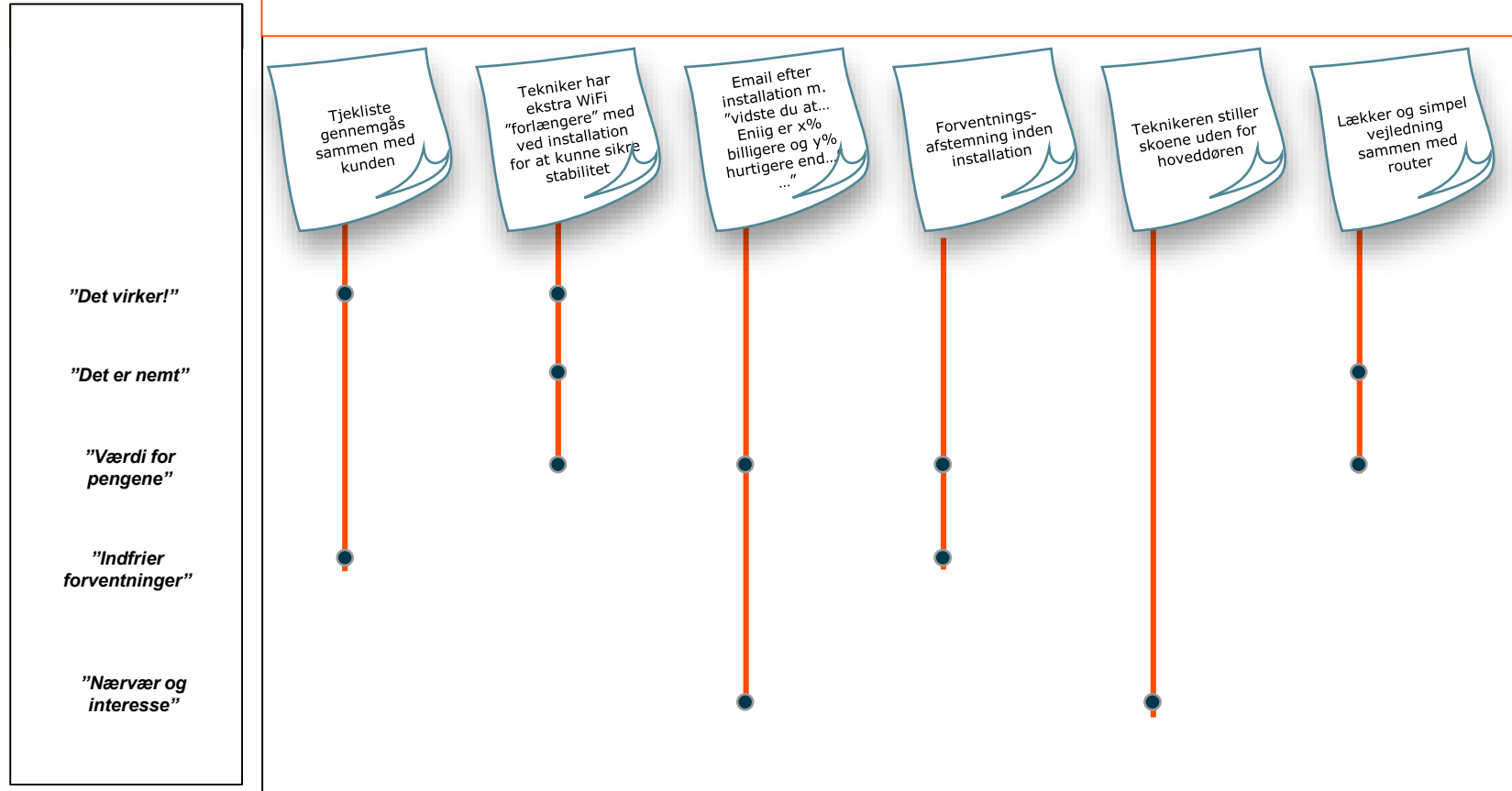
- + Regulering af eksisterende produkt
- + Kald til Salg
- + Brug af bestillingsmodul



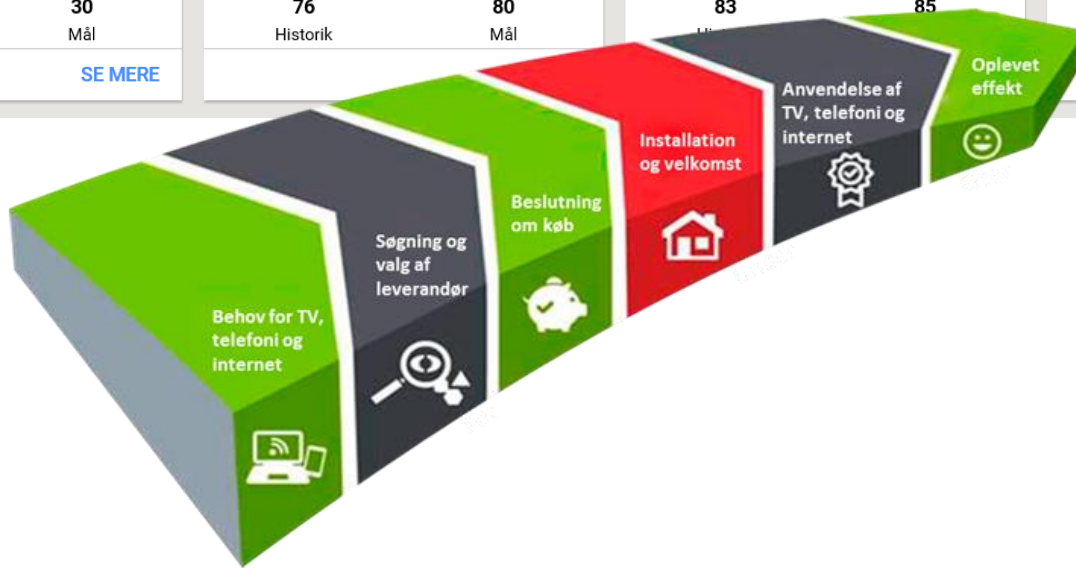
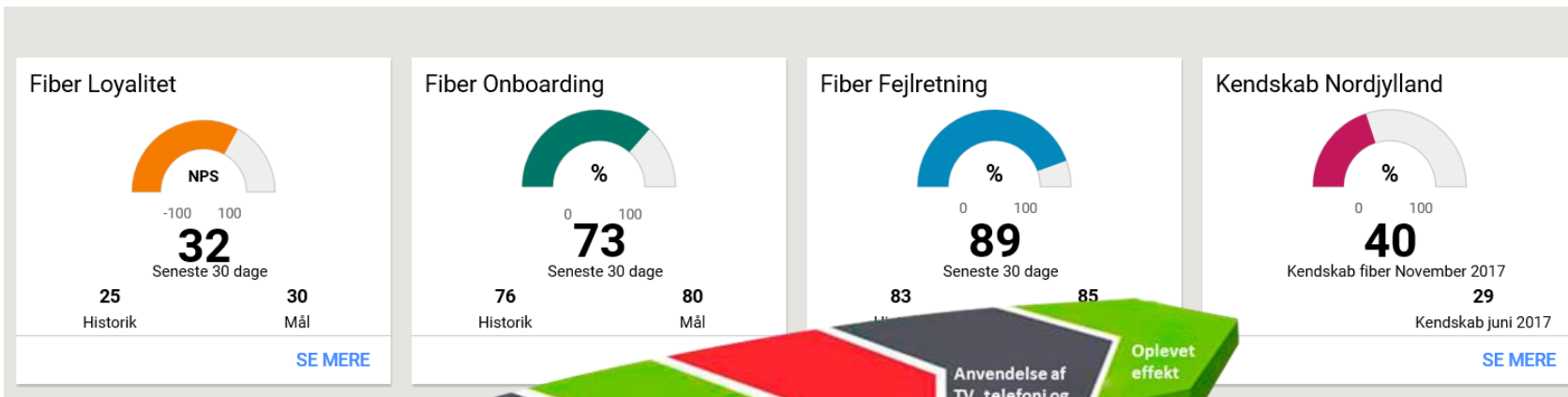
+ Drifts-spor



Hvordan understøtter vores handlinger vores kundeløfter?



Vi spørger naturligvis kunderne



Hvad har jeg på programmet?

- Lidt om Eniig, og vores fiberdivision
- Hvem er jeg, og hvad brænder jeg for?
- Kundefokus - det er kunderne vi lever af!
- **Trivsel og Performance = succes**
- Tilfredse medarbejdere, bliver længere...
- Det jeg mener er...





FAKTA OM FIBERS KUNDECENTER

- Vi er **ca. 110 medarbejdere** (Salg, Service, Support og Afregning) alle samlet på Tietgensvej i Silkeborg
- Vi sender hver måned i gennemsnit **130.000** regninger ud
- Vi håndterer hver måned **ca. 4.000 nye bestillinger og flytninger**
- Vi besvarer hver måned **ca. 10.000** mails
- Vi besvarer hver måned mellem **ca. 40.000** telefonopkald

KUNDETILFREDSHED OG KLAGER

- Vi får hver måned feedback fra ca. 1000 kunder på deres tilfredshed (NPS) efter hver samtale. I december scorer vi xx i salget og xx i servicen
- Vi modtager gennemsnitligt 40 klager pr. måned
- Vi hjælper også andre fiberselskaber med at passe deres kunder



eniig

Hvordan har vi indrettes os i KC Fiber

- Vores strategi er simpel:
 - Tilfredse kunder, der køber mere og bliver længe
- Organiseret ud fra kompetencer – hvad er vi bedst til
- Vi kender alle vores nøgletal, de er simple og kendt af alle
- Kundeservice er ikke en afdeling – men noget vi alle leverer...

Vi lykkes blandt andet fordi...

Selvledelse i stor stil og vilje til at ændre kurs

- KC mål og rammer
- Tavlemøderne (billede)
- Teammøder
- Handlingsplaner
- One pager til den enkelte
- Opfølgning opfølgning opfølgning
- Dialog dialog dialog

Trivsel & performance = succes og i mål!

Mine forventninger & målsætning



eniig

eniig

High performance team som leverer, trives og har det sjovt



**Vores fiber kundecenter =
et af midlerne til
stor succes og høj indtjening**



Samlet overblik over målhierarki i kundecenter og afdelinger

Kundecentret

Salg FBB

Salg TV

Fastholdelsesprocent
(churnreduktion)

Kundetilfredshed
(TF-NPS)

Sygefravær

Antal sager og
henvendelser
(aktivitetsniveau)

Inbound salg

Service & Administration

Teknisk support

Afregning & MBB

Sygefravær

SL på telefon og etrack

Drops i % på telefon

Genkald (Ikke tilgængelig fra BI endnu)

Telefon: Kundetilfredshed (TF-NPS)

Antal sager og henvendelser

Telefon: "Fik du klart svar?"

Telefon: "Har det været nødvendigt for dig at kontakte enlig mere end en gang, for at få løst det du ønsker?"

Telefon: "I hvilken grad var medarbejderen venlig og imødekommende?"

Telefon: "Hvordan vil du bedømme medarbejderens evne til at tage udgangspunkt i dig og din situation?"

Salg TV og FBB

Tastede kontrakter (SL når muligt)

Fastholdelsesprocent

Udvikling i rykker 1 vs fakturaer

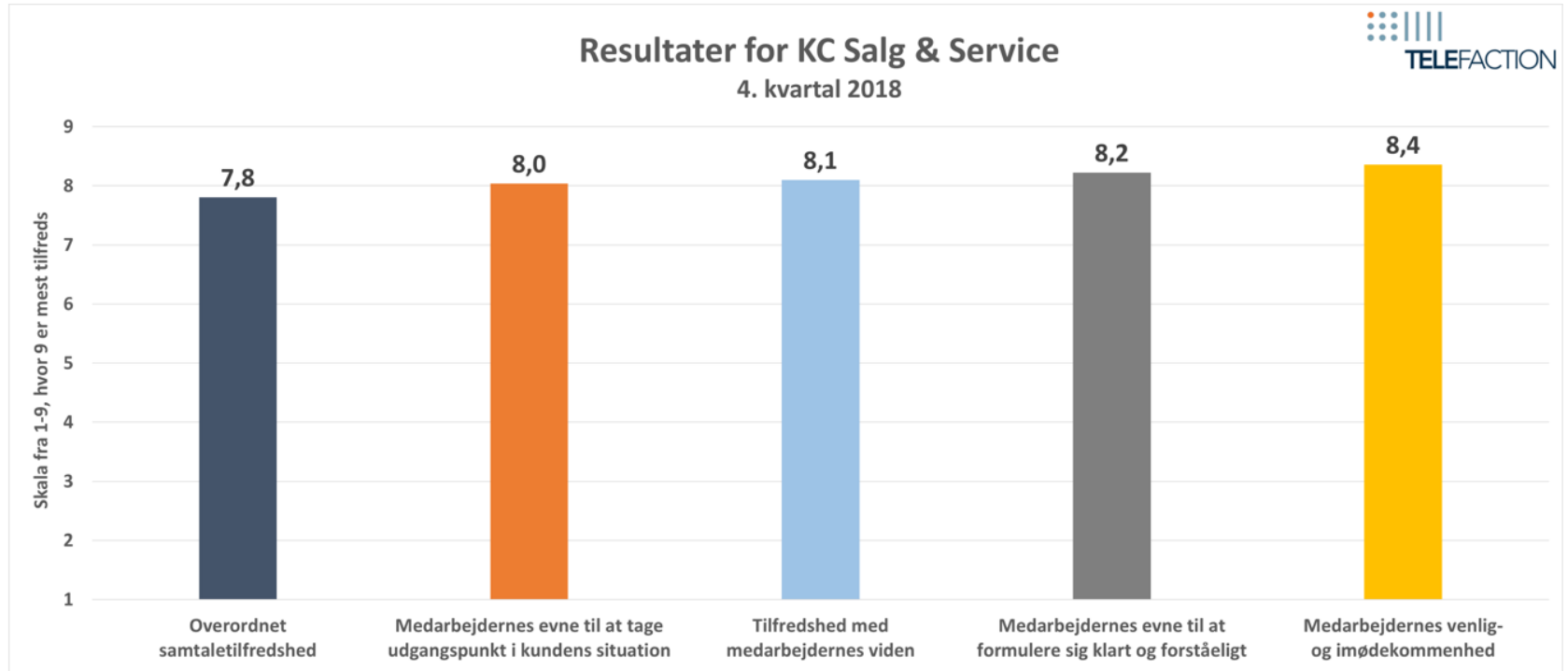
Andel af kunder på BS eller FIK

Tab ift. budget og hensættelser

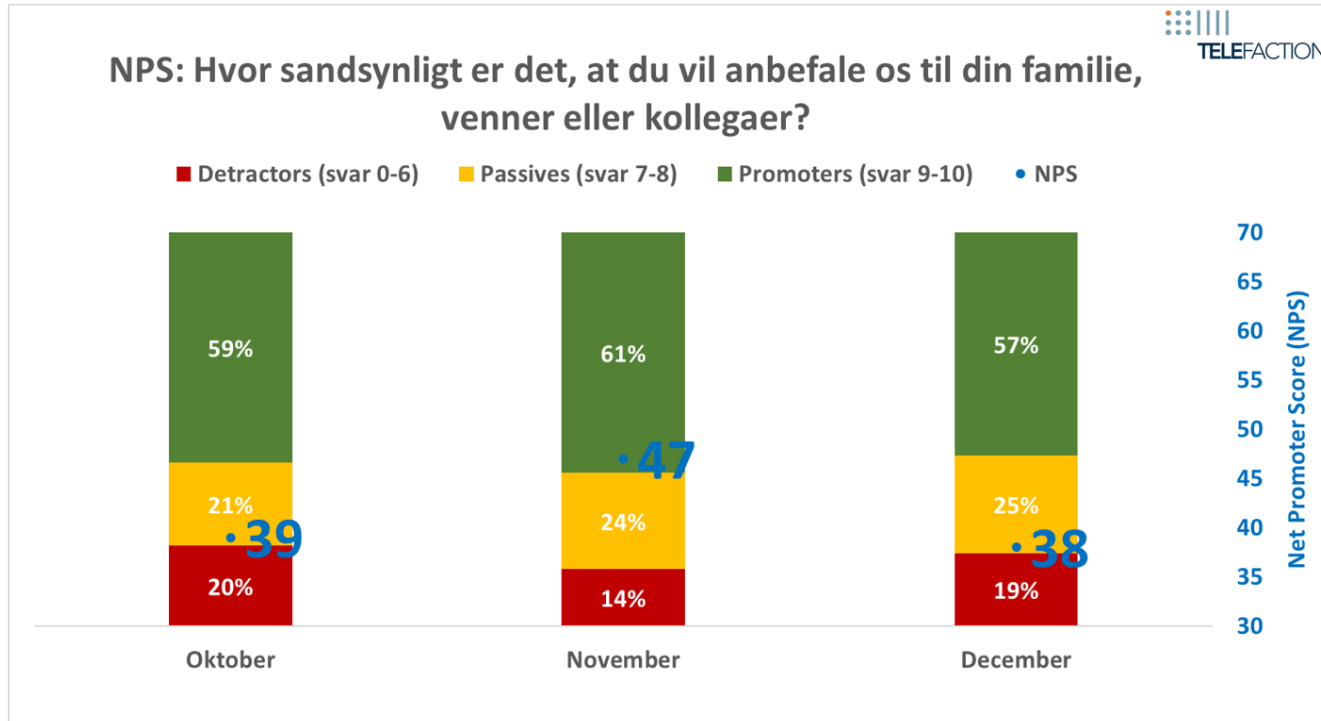
Faktura på forskellig betaling

Gebyrindtægter

KPI-måling ved indgående telefoni



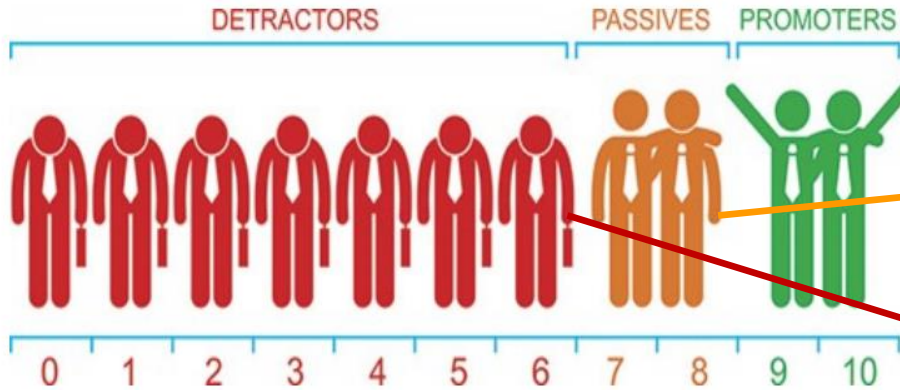
KPI-måling ved indgående telefoni (NPS)



TeleFactions rapporteringsportal GEMBA

TRIGGER-ALERTS I GEMBA

- Hurtig reaktion ved utilfredsstillende kundeoplevelser
- Træning og uddannelse af medarbejdere – lyt til gode og dårlige samtaler
- Rose medarbejdere, som skaber exceptionelle kundeoplevelser



PROMOTER

Alert genereret til medarbejder:
"Godt arbejde – lyt til samtalen og lær"



PASSIV

Alert genereret til medarbejder:
"Lærings samtale til 1-1, hvad havde gjort kunden til en promoter?"

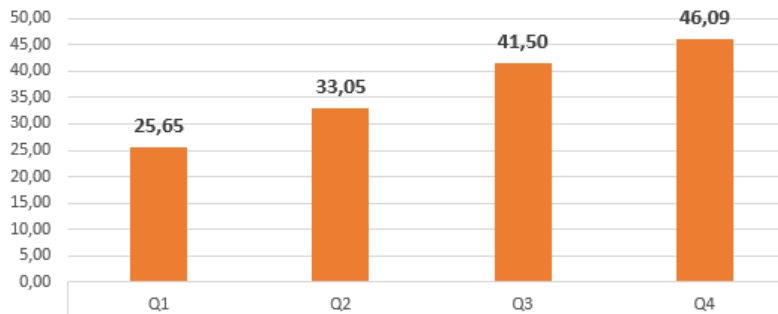


DETRACTOR

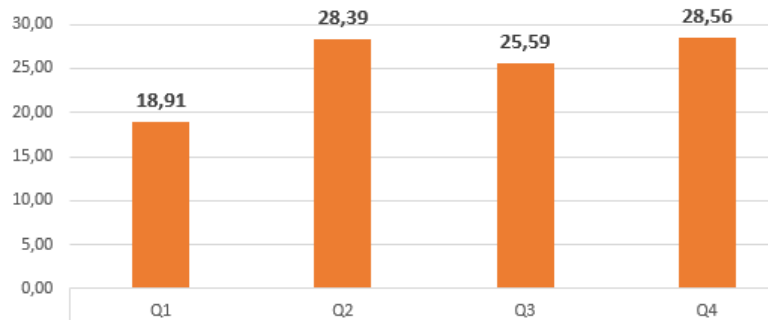
Alert genereret til teamleder:
"Kontakt utilfreds kunde"

KC kan påvirke NPS

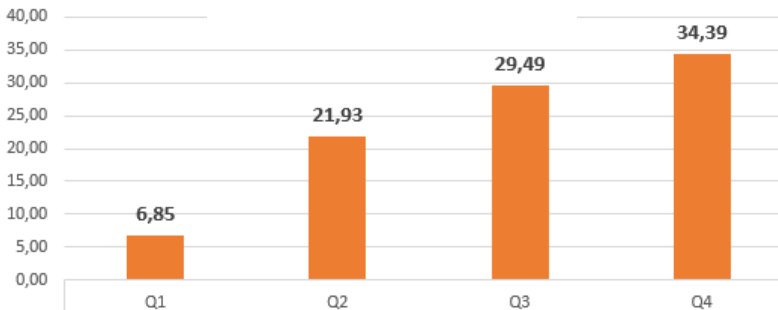
Salgsteamet



Supportteamet



Serviceteamet

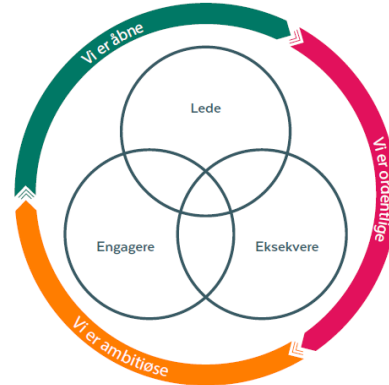


Hvad har jeg på programmet?

- Lidt om Eniig, og vores fiberdivision
- Hvem er jeg, og hvad brænder jeg for?
- Kundefokus - det er kunderne vi lever af!
- Trivsel og Performance = succes
- **Tilfredse medarbejdere, bliver længere...**
- Det jeg mener er...



Sådan leder vi



eniig 31. maj - 1. juni 2018

VÆRDISBASERET LEDELSE
VI GØR DET PÅ VORES MÅDE

Scandic

Tænk: Koncernen først
Tænk 2. led op

VÆRDISBASERET LEDELSE

hvad er egentlig værdibaseret ledelse?

Som ledere går vi forrest i handling og tilfæld.

hvad er egentlig værdibaseret ledelse?

Lynd & biliale hænger sammen!

WALK THE TALK

SYNLIGE ARTIFAKTER

DESIGN

MINDSET

HISTORIE

STRUKTUR & VÆRDIER

FORÆNDRING I VERDEN

ÅBNHED

ORDETILGANG

AMBITIØS

ÅBNHED vs ORDETILGANG vs AMBITIØS

Åbnhed er

Silo

VIDENDELING

SITUATIONSFØRMYNDIGHED

TILLID

Vi er åbne

Vi tror på at alle gør deres bedste

Vi er ordentlige

Vi skal ikke være...

Men ikke af høre...

Selvledelse

FRIHED under ANSVAR

SKAB FØLGESKAB

med...

Vi skal turde...

YES I did it!

Jeg kan godt sige at det der UDEN for Rammen!

Leadselskaber kan være forskellige - men ser du nogt du ikke forstår, skal du gå i dialog

Værdier og struktur går hånd i hånd

Talssmåttet definerer RAMMEN

Salomon Smith + Witten

Sådan leder vi

- Omhyggelig rekruttering, lige fra studenterhjælp til ledelse
 - Lønpakke der matcher
 - Vi forventer selvstændighed, attitude og service i hjertet
 - Værdierne er vigtige for os
-
- Mindst 97% møder på arbejde og målet er at de går hjem med godt humør

”Culture eats strategy for breakfast”

vi er **åbne**

vi er **ordentlige**

vi er **ambitiøse**

eniig

Sådan træner vi og udvikler kompetencerne

- Vi spiller kamp
- Robust og spæ
- Træner team /
- Teammøder m
- Leverandør b
- 1:1 opfølgning
- bestemt indh

Emne	Noter	Aktioner	Deadline ansvarlig
Hvordan jeg har det i afdelingen <small>Trivsel Motivation</small>			
Hvordan det går med mine opgaver/udvikling <small>Min personlige handleplan</small>			
Opfølgning fra sidste 1:1 <small>Målopfølgning – Onepager – NPS-div</small>			
Mine udfordringer (opgave relevant) <small>Jeg har brug for hjælp til udvikling på følgende punkter Jeg har brug for hjælp til at prioritere</small>			
Hvad jeg har på hjertet <small>Ordet er frit Feedback til Jan Jeg kunne godt tænke mig...</small>			
Min rolle i teamet <small>Feedback fra Jan Forventningsafstemning</small>			

Team Service

”vi er ordentlige”

Den gode tone:

- Det betyder: *At vi har et trygt og sundt miljø, hvor alle tør sige til og fra*

Tager ansvar :

- Det betyder: *At vi selv søger viden, og vi holder vores aftaler*

Rigtig første gang.

- Det betyder: *At vi giver os tid til at bruge et ekstra par minutter og er sikre på, at opgaven er løst rigtigt*

vi er åbne

vi er ordentlige

vi er ambitiøse



vi er
eniig

Feedback er guld – især når den kommer fra kollegerne



Efterbehandling går på tur nu...



De "svære sager" findes ikke mere...



Konkurrencer giver energi og stemning

- Konkurrencer for teamet
- En hjertesag
- Konkurrence om indsamling af permissions



Permission Derby										
	50	75	100	150	200	250	275	300	350	
START	50		100	150	200	250	275	300	350	FINISH
	50	75		125	150	175	200	250	300	
	50		100	125	150	175	200	250	300	
	50		100	125	150	175	200	250	300	
Total	200	300	400		600	700	800	900	1000	

Hvad har jeg på programmet?

- Lidt om Eniig, og vores fiberdivision
- Hvem er jeg, og hvad brænder jeg for?
- Kundefokus - det er kunderne vi lever af!
- Trivsel og Performance = succes
- Tilfredse medarbejdere, bliver længere...
- **Det jeg mener er...**



Vi kommer i mål med...

- Kundefokus og sammenhængskraft – i driften!
- Konkrete og simple mål – der er i øjenhøjde
- Medarbejdere der trives og har succes – oprigtig ledelse

Trivsels og performance = succes!

