

# FREMTIDENS KONTAKTCENTERLØSNING

v./Tommy Sørensen, Kundeservicechef EWII

*- Så det er nemt at være kunde og medarbejder*

# EWII KORT FORTALT

## Én digital integreret multiforsyning

- EWII koncernen er Trekantområdets lokale energiselskab, som består af kommercielle selskaber under EWII A/S og forsyningselskaber under TREFOR Infrastruktur A/S
- Vi sælger energi og tilbyder energirådgivning – og derudover leverer vi el, fjernvarme, fiberbredbånd og drikkevand
- EWII er en af Trekantområdets største arbejdspladser med ca. 450 medarbejdere og omsætter for ca. 1,5 mia. kr. om året



Mission og vision  
Vi sikrer livets selvfølgeligheder og  
tager ansvar for det, vi har sammen

# FRA TRADITIONEL TELEFONILØSNING TIL CLOUDBASERET KONTAKTCENTER...

HVORFOR - OG HVORDAN GJORDE VI DET?

# UDGANGSPUNKT

Traditionel telefoniløsning forankret i IT afdelingen



2016

- In house Cisco telefoniløsning fra NetDesign
- Farlon telefoniløsning til reception
- Single channel – med separate køer/værktøjer:
  - Voice
  - Mail
  - CRM
  - Facebook
- Ingen CRM integration/A-nr. opslag
- IVR – leverandør afhængighed ved opdateringer
- Kundetilfredshedsmålinger og loggede kald i separate værktøjer
- Rapportering med mangler og ustabilitet
- Statistik Wall Board uden mulighed for tilpasning

# HVORDAN SKABER EWII RESULTATER?

Vi er lykkedes med, at få medarbejderne til at betjene flere kunder  
- men føle, at de besvarer færre...

Vi har fokus på



- Automatisk opgave prioritering
- Standardiserede formater
- Digitalisering af processer

- Salgs- og kommunikationsteknikker
- Træning
- Kundetilfredshedsmålinger og opfølgninger

# KRAVSPECIFIKATION

## Enkel og med 3 prioriteringsniveauer

Emne	Prioritering
A-nr. opslag/ præsentation - incl. CRM opslag og automatisk generering af CRM aktivitet med automatisk udfyldelse af kaldsdata + manuel tilføjelse af kategorisering, hvad der er aftalt med kunden etc.	Must have
IVR struktur og speaks - ønske om større fleksibilitet/mulighed for inhouse ændring/opdatering	Nice to have
Agent disk top (basic) - pc sw - incl. automatisk pop up med info om kø etc.	Must have
Finesse - Cisco agent disc top - ny version, som vi har licenser, men ikke idriftsat grundet manglende certifikat. Giver mulighed for info om A-nr. kaldshistorik (genkald, ventetid, taletid, agent info/hvem kunden talte med mv.).	Must have
Mobil agent til fx erhvervsælgere (free seating)	Must have
Mixed kø - kald, CRM, Etrack, Sociale medier	Must have
Skill based routing - fx sprog kompetencer, skr. kompetencer, produktviden m.v.	Must have
Voice logging - incl. automatisk rapporteringsopsummering på agent niveau	Must have
Speech analytics på kaldsniveau	Nice to have
Speech recognition	Future step
Kundetilfredhedsmålinger i forlængelse af kald, herunder rapportering	Must have
Integrerbart værktøj til receptionen - kalendere m.v.	Must have
Chat -incl. mulighed for hurtig til-/fra kobling	Must have
Call back - fx. på 'Din Selvbetjening' og ved web søgning på salgsinfo	Nice to have
Video	Nice to have
Udeståender ift. rapporteringsbehov - FCR på agent niveau, ease og fleksibilitet ift. datatræk, "intelligent/fyldestgørende forecast data" og stabilitet (pt. opleves on/off adgang til rapporteringsdata)	Must have
Mulighed for at trække rådata (rapportering udover de rapporteringer, der kan system opsættes)	Nice to have
Access til rapporteringer via andre devices end pc	Nice to have
Dynamisk og fleksibelt wall board - integrerbart præsentation af telefoni data, CRM - og Etrack data + ppt og videoklip samt driftsinfo (banner)	Must have
Overholdelse af SLA - oppetid og fejlretningstider	Must have
Hurtig acces til support og implementering af ændringer mv.	Must have
Mulighed for at implementere outbound funktionalitet, hvis behov	Nice to have
Knowledge management - herunder automatisk FAQ opsamling	Future step
Intelligente web forms	Future step

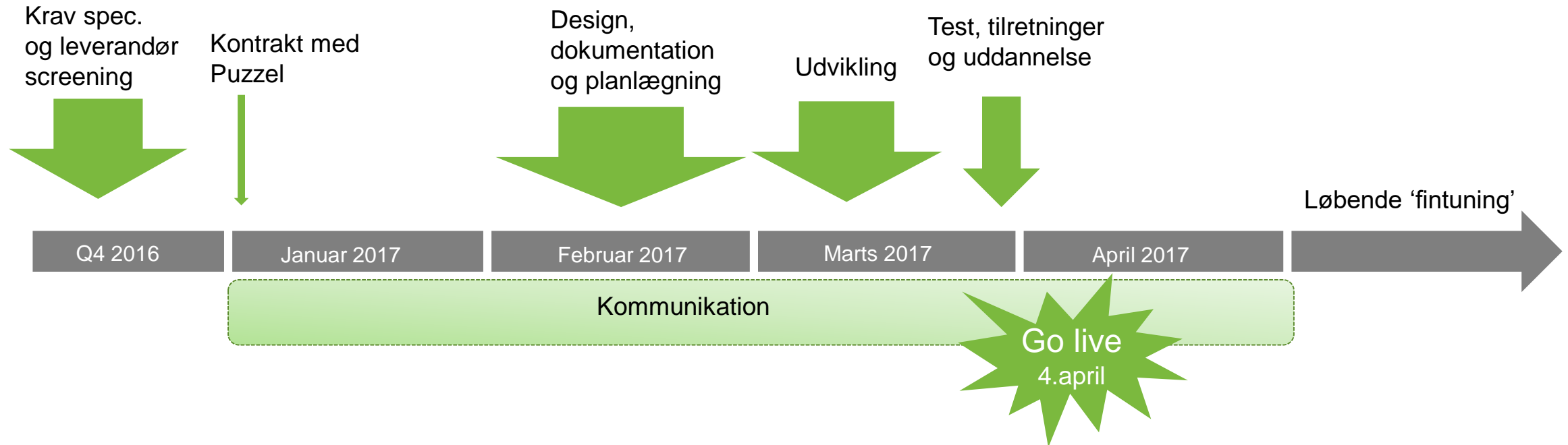
# RESSOURCETRÆK

Overkommeligt og ikke nødvendigt med dybe IT kompetencer

- Uden nævneværdig involvering af IT afdelingens kompetencer
- Egen dedikeret projektleder
- Lille træk på ressourcer i Indkøb og Marketing
- Uddannelse – 30-60 min. (Puzzel underviste de første hold - øvrige via interne undervisere)
- Administrator uddannelse – ca. 2 dage

# HURTIGT OG INVOLVERENDE FORLØB

Implementering på < 3 måneder





# EWIIS KONTAKTCENTER LØSNING

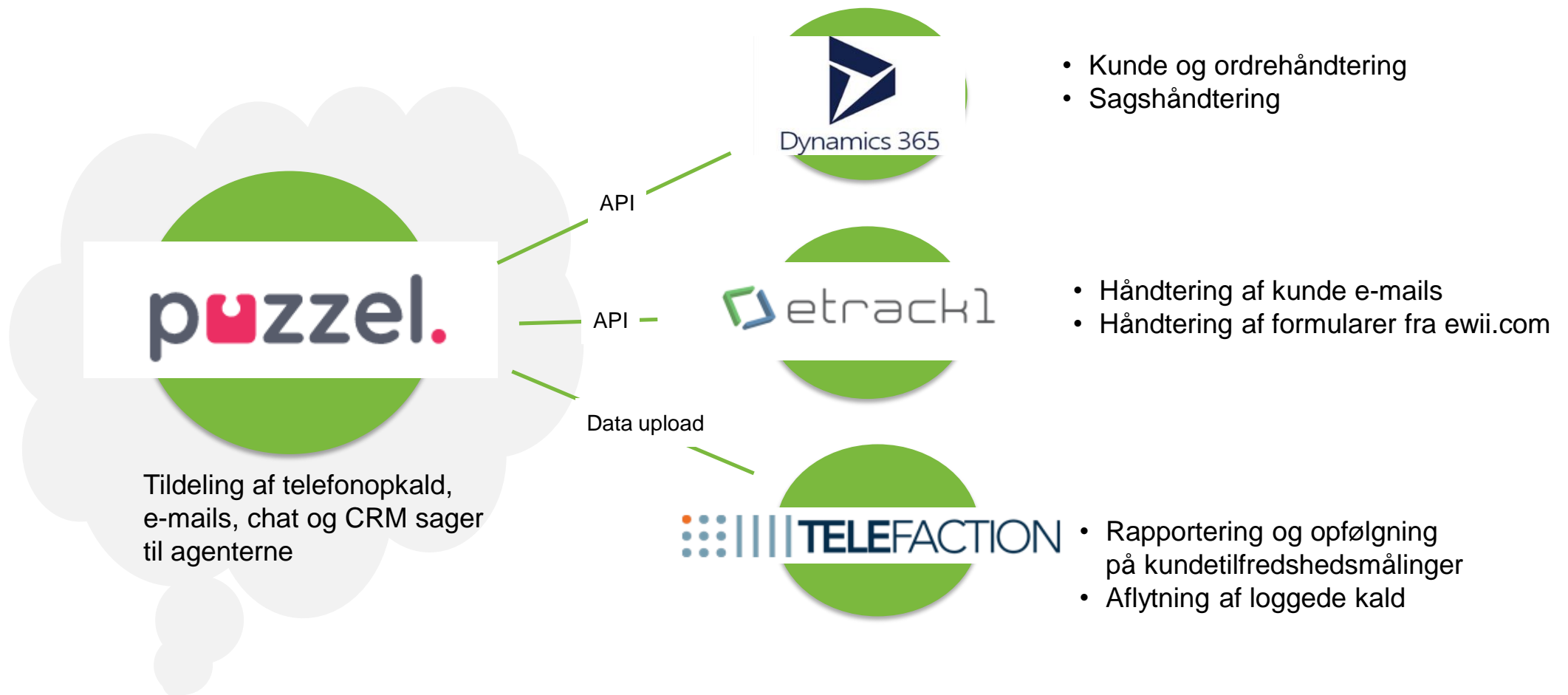
Bruges de fleste steder i koncernen

- 20 afdelinger i EWii bruger kontaktcenter løsningen, herunder kundeservice, reception, salgsafdelinger og døgnvagten
- 150 brugere er koblet på løsningen
- Licenser til 80 samtidigt på-loggede brugere
- Ca. 40.000 opkald pr. måned
- Ca. 11.000 e-mails og CRM sager pr. måned



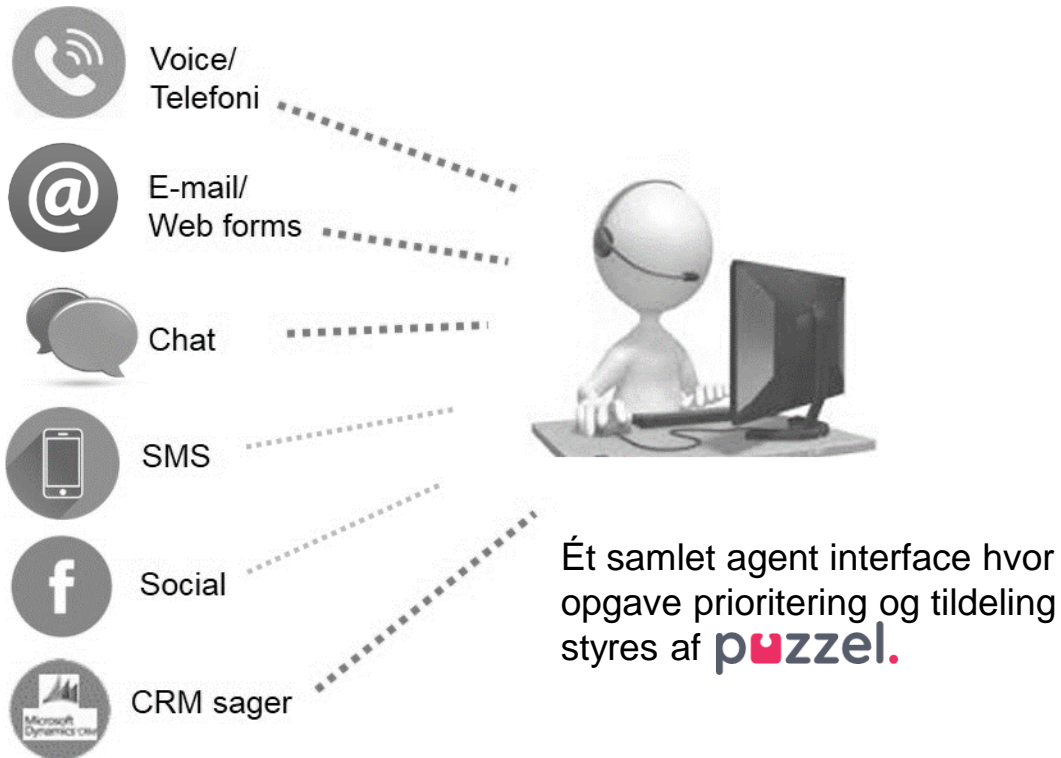
# SYSTEM OVERBLIK

## Cloubaseret kontaktcenterløsning med integrationer



# EWIIS KONTAKTCENTER LØSNING

## Fleksibel, skalerbar og cloudbaseret

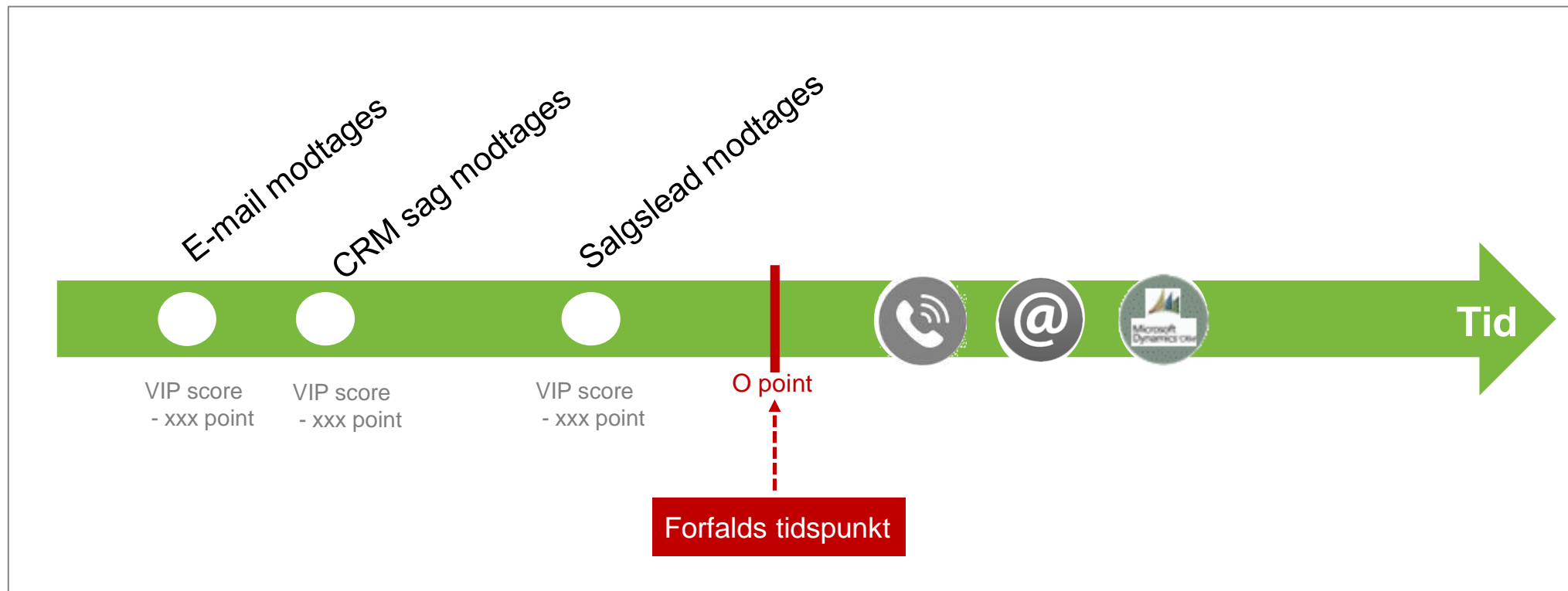


## Fordelene er mange, bl.a.:

- ✓ Multi kanal løsning
- ✓ CRM integration og tættere kundekontakt (incl. A-nr. opslag og aktivitets logging)
- ✓ Mixed kø og skill based routing
- ✓ Callback
- ✓ Automatisk og prioriteret opgave tildeling
- ✓ Voice recording
- ✓ Kundetilfredshedsmålinger
  
- ✓ Call Flow Tool
- ✓ IVR fleksibilitet
- ✓ Kø administration
- ✓ Opdatering sker centralt i skyen
  
- ✓ Rapporteringer – også via mobile devices
- ✓ Wall boards med alle køer
- ✓ KPI alarmer
- ✓ Automatisk pop-up med fx kø info
- ✓ Free device connection

# OPGAVE PRIORITERING

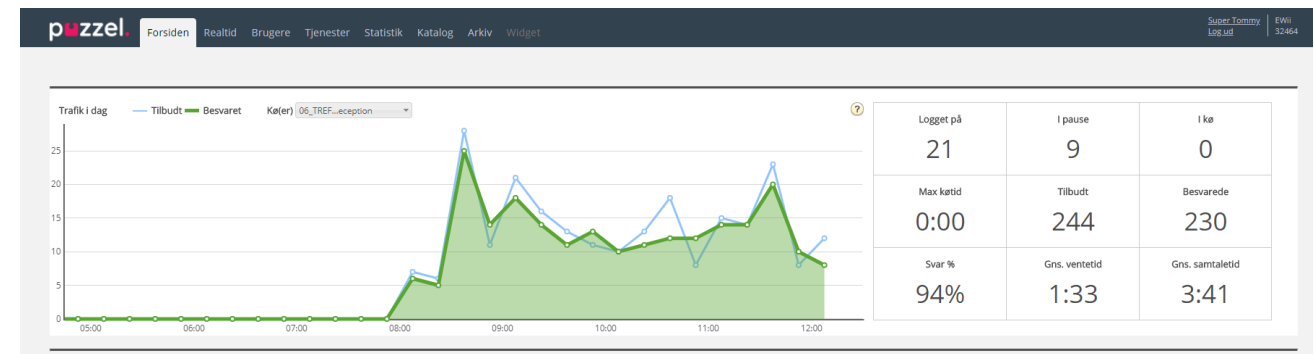
Udfordringen er at prioritere i forhold til 'forfalds tidspunkt'



# ADMINISTRATIONSSPORTAL

## Webbaseret 'kontrolcenter'

- Monitorering i realtime
- Detaljeret statistik og rapportering
- Kø administration
- Åbningstider, lydfiler og IVR
- Brugeradministration
- Medlyt



The 'Brugergrupper' page shows a list of user groups. The 'Døgnvagt' group is expanded to show its profile:

- Brugergruppe-information:** Brugernavn: Døgnvagt
- Brugergruppe-profil:** A table of skills for the group, including 'Email', 'Phone', '56\_EWII\_Vindmøller', '57\_Bovia', '60\_DVTRFOR\_Elnet', '61\_DVTRFOR\_Vand', '62\_DVTRFOR\_Varme', '63\_DVTRFOR\_Ovrige', '69\_EWII\_DV', '70\_DVTRFOR\_Elnet', '71\_DVTRFOR\_Vand', '72\_DVTRFOR\_Varme', '73\_DVTRFOR\_Bredbånd', '74\_DVTRFOR\_Ovrige', '75\_DVBeredskab', '76\_DVBandedanmark', and '77\_DVEnergiTilvis'.

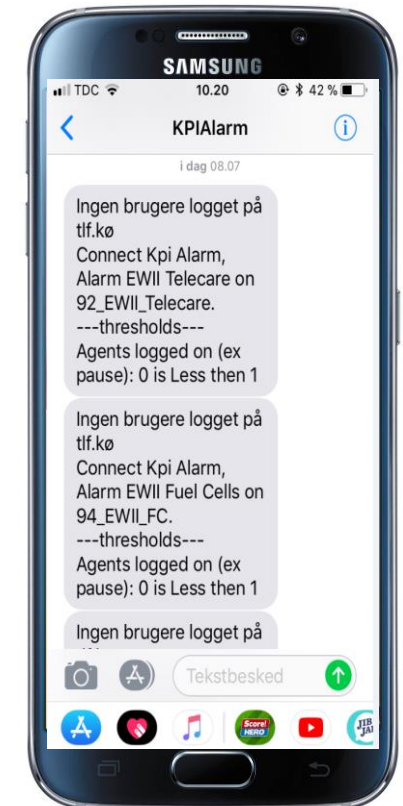
# KPI ALARMER

Automatiske notifikationer, der understøtter daglig drift

- Ledere har mulighed for at modtage KPI alarmer - via SMS, e-mail eller telefon
- KPI alarm kan udsendes på baggrund af:

Påloggede agenter (eks. pause)
<b>Real time</b>
SLA-score
Antal i kø
Max ventetid
Påloggede agenter (inkl. pause)
Agenter i pause
Call-back i kø nu

Påloggede agenter (eks. pause)
<b>Hidtil</b>
Gns. samtaletid hidtil
Gns. ventetid besvarede hidtil
Svar % hidtil
Svar % inden SLA hidtil
Gns. wrap-up hidtil
Indkommende opkald



# AGENT DESKTOP

Tommy Sørensen: Logget af (0)

TELEFON

30171946 (1) KS Energi Alt

▼ Henvendelser Log på for at modtage bes...

- Ticker Agent
- Planlagte samtaler
- Bestil el

▼ Kontakter tommy sø

Alle Tommy Sørensen Kundeservicechef Energi, Kundeservice Energi

▼ Køer

Køoversigt	KØ ▲	I KØ	PLANLAGT	MAX VENTET	AGENTER	●	●	●	SLA SCORE	TILBUDT	BESVARET	SVAR %
Kødetaljer	Chat EWii Kundeservice Energi	0	0	0s	2	0	2	0	0	2	2	100 %
Personlig kø	CRM KS–Energigrp.	18	0	9d	6	0	4	2		4	3	75 %
Aktuelle samtaler	CRM KS–Energigrp. Eskalation	0	0	0s	0	0	0	0	0	0	0	
Mistede opkald	Kundeservice Energi WB	2	0	1m 49s	16	1	13	2	1090	53	46	87 %
	Mail KS Energi	85	0	1d	6	0	4	2	53	327	24	7 %
	Mail KS Energi Eskalation	5	0	23t 49m 37s	0	0	0	0	73	0	0	
	Mail KS Energi kontakt	1	0	1d	6	0	4	2		519	1	0 %
	Mail KS Energi kontakt Eskalatio	0	0	0s	0	0	0	0	0	0	0	

# KUNDETILFREDSHEDSMÅLINGER

Kundernes feedback har høj prioritet

- Alle kunder, der har været i kontakt med EWII tilbydes at deltage en tilfredshedsundersøgelse - i forlængelse af telefonisk kontakt, e-mails, chats og teknikerbesøg
- Kunderne scorer på en skala fra 1-5, og kan give en kommentar
- Individuel opfølgning på kunder, der scorer 3 eller derunder og/eller giver kommentarer
- Medarbejdere har fuld adgang til at følge 'egen score' og aflytte optagede opkald
- Tilfredshedsscorer og optagede samtaler bruges som en del af 1:1 samtaler og coaching



# KUNDETILFREDSHED

EWII
Dashboard Analyse Opfølgning Design Admin Support
Min konto

## Tilføj widgets

### Trends for KPI

Følg udviklingen i dine Key Performance Indikatorer (KPI). Grafen viser den gennemsnitlige udvikling over tid for spørgsmål, der besvares via en svarskala. Ved at klikke på en tidsperiode bliver resultatet nedbrudt i kortere tidsintervaller.

Tilføj (2)

### KPI Benchmarkgraf

Benchmark din organisation på Key Performance Indikatorer (KPI). Grafen viser performance på tværs af din organisation for spørgsmål, der besvares via en svarskala. Ved at klikke på en organisationsenhed vil du kunne se resultatet nedbrudt på et lavere organisationsniveau.

Tilføj

### Trends for frekvensfordeling

Følg udviklingen i hvordan din organisation performer baseret på frekvensfordeling. Grafen viser udviklingen i frekvensfordelingen på spørgsmål over tid. Ved at klikke på en tidsperiode bliver resultatet nedbrudt i kortere tidsintervaller.

Tilføj

### Benchmark for frekvensfordeling

Benchmark din organisation på baggrund af frekvensfordelinger. Grafen viser performance på tværs af din organisation baseret på frekvensfordelinger. Ved at klikke på en organisationsenhed vil du kunne se resultatet nedbrudt på et lavere organisationsniveau.

Tilføj (1)

### Sammenlign to spørgsmål

Få en dybere forståelse af, hvordan din organisation performer på forskellige områder ved at sammenligne resultater på to spørgsmål i samme graf.

Tilføj

### Stikprøve & dataparring

Få et overblik over din stikprøve og interviews. Vandfaldsgrafen indeholder statistik for rekruttering, gennemførelse og dataparring.

Tilføj (1)

### Kundefeedback

Få en live-opdatering af din kundefeedback. Denne widget viser et mindre udsnit af de senest indsamlede interviews.

Tilføj

### NPS Benchmarkgraf

Benchmark din organisations resultater baseret på Net Promoter Score (NPS). Grafen viser resultaterne på tværs af din organisation. Ved at klikke på en organisationsenhed vil du kunne se resultatet nedbrudt på et lavere organisationsniveau.

Tilføj

### Cases

Denne widget giver dig et overblik over dine cases. Se statistikker for hvor mange håndterede og uhåndterede cases du har. Du kan både få et generelt overblik over alle cases, ligesom du kan se status for hver enkelt opgavetype.

Tilføj (1)

EWII
Dashboard Analyse Opfølgning Design Admin Support
Min konto

### Trends for KPI

#### IVR - Samlet tilfredshed med samtalen, Kundeservice Energi

Tidsperiode	Samlet tilfredshed (1-5)
2Q18	4,4
3Q18	4,5
4Q18	4,5
1Q19	4,6

### Trends for KPI

#### Mail - Samlet tilfredshed med mailsvaret, Kundeservice Energi

Tidsperiode	Samlet tilfredshed (1-5)
2Q18	3,8
3Q18	3,8
4Q18	3,5
1Q19	4,1

### Benchmark for frekvensfordeling

#### IVR - Indtryk, 1Q19

Kategori	Procent
dårligere	33,8%
uændret	63,1%
bedre	0%

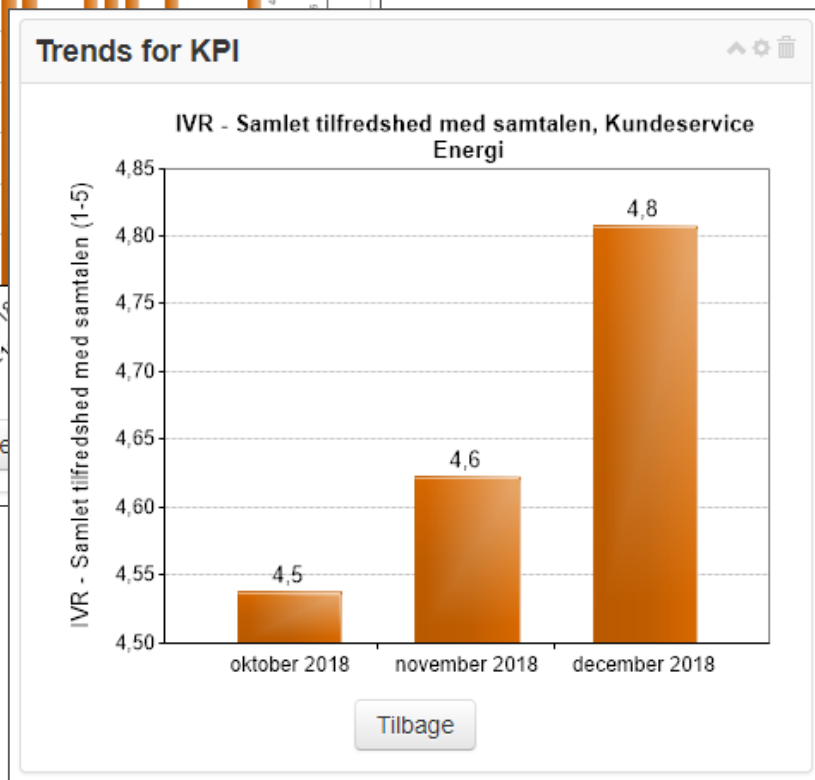
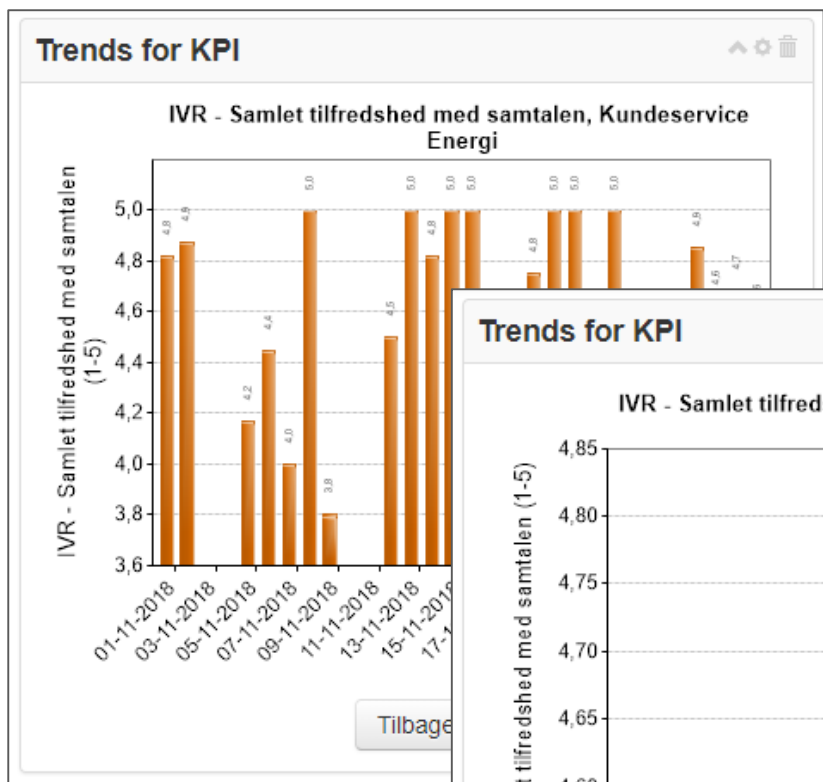
### Cases

Not started	15
In progress	0
Done	1501

Cases: All Gå til Cases

# KUNDETILFREDSHED TELEFON OG MAIL

Daglig upload af resultater



Tilknyttede cases [Kundekommentar - telefon - lyd](#)

Tag  
 Ventetid/Nr. i kø  
 Faktura/Rykker  
 Tilbud/Ordrehåndtering  
 Fejlrettelse BB

Optaget samtale  
 fe30b32a-9cb4-472d-90c0-70e8851e9b72\_1.mp3 00:00 / 00:58

1. fe30b32a-9cb4-472d-90c0-70e8851e9b72_1.mp3	Optaget samtale
2. 8d550a31-cfb0-4892-beec-05039ba257f3.mp3	Åben kommentar

**Åbne kommentarer**

kø 15\_KS\_Energi\_Samlet

**Interview**

IVR - Løste årsag godt	5
IVR - Ventetid	5
IVR - Imødekommenhed og engagement	5
IVR - Viden og kompetence	5
IVR - Samlet tilfredshed med samtalen	5
IVR - Indtryk	bedre

# KUNDETILFREDSHED TELEFON OG MAIL

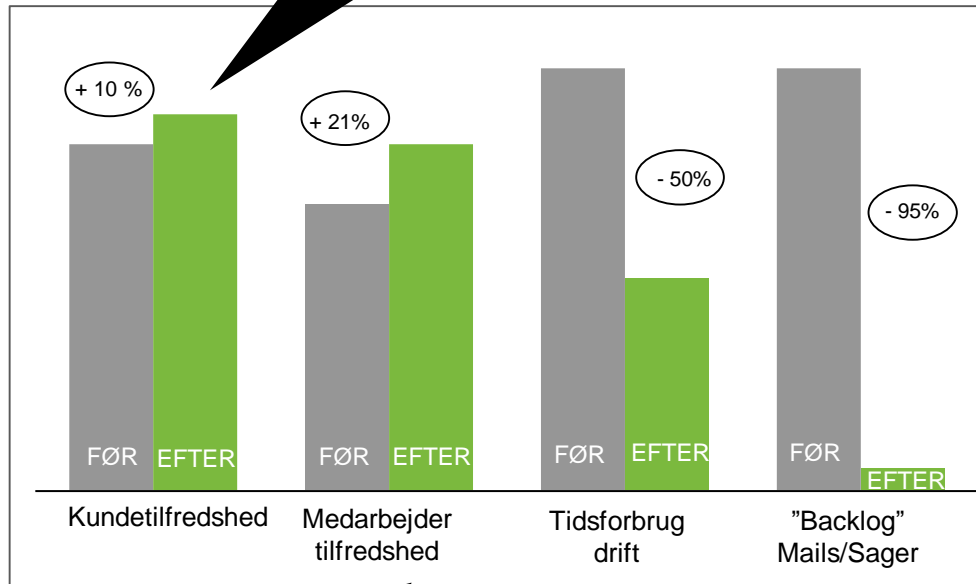


# HVAD HAR VI FÅET UD AF DET?

Det er blevet nemmere at være kunde og medarbejder

## Efter implementering af ny kontaktcenter løsning:

- Kundetilfredshed øget med 8,5%
- Medarbejdertilfredshed øget med 21%
- Tidsforbrug til drift af call center løsning halveret
- Bunker ifm regningsudsendinger stort set elimineret



*"Jeg har lige været igennem til den mest fantastiske kvinde, som har guidet mig og rådet mig – så det hele bare bliver nemmere fremover – tak for det."*  
(Kunde kommentar 2018)

*"Kontaktcenter løsningen er super. Det fungerer og det er afvekslende og helt klar nemt at bruge løsningen."*  
(Bente, medarbejder KS Energi, 2018)

# EWIIS KONTAKTCENTER LØSNING

HVAD BLIVER DET NÆSTE?

# ROADMAP FOR EWII KONTAKTCENTER

Her indgår bl.a.:

- Returpost håndtering – step 2
- Test af speak analytics
- Test af Chat bot
- Vidensdatabase
- Udstilling af al kundekommunikation i 'Selvbetjening'
- Etc.....

A photograph of a modern, curved glass building with a blue-tinted upper section, situated on a grassy hill. The building's facade is composed of large glass panels held together by a metal frame. The lower part of the building is a continuous glass wall, while the upper part has a curved, blue-tinted glass section. The building is set against a cloudy sky and is surrounded by green grass and some trees in the background. A large green graphic element is overlaid on the right side of the image, containing the EWii logo and the text 'TAK FOR NU'.

**TAK FOR NU**