



PLANET  
**wow**  
♡





# Sådan skaber du ekstraordinære kundeoplevelser

*Peter Luthman  
Director of Planet WOW  
& WOW hero*



# Kort om **VISMA** | e·conomic



- Grundlagt 2001
- Danmarks mest brugte regnskabsprogram
- Cloud før Cloud
- Vækst kontinuerligt omkring 20 %
- Over 200 medarbejdere
- En del af norske Visma som har over 10.000 medarbejdere



# Kort om mig

- 29 år
- Gift med Marina
- (Corgi)Far til Frankie
- Sports- og gamingnørd
- Startede i e-conomic i 2012 som supporter
- Arbejdet siden som Advisor, Coach, Team Lead & Director



# Visma e-conomic - resultater

Rekord tNPS på  
telefon:

**77**

(Juli 2019)

Rekord tNPS på  
chat:

**74**

(Januar 2019)

Rekord eNPS på  
Planet WOW:

**85**

Omsætning i 2019:

**367 mio.**

Bundlinje 2019:

**193 mio.**

pNPS

**50**

Margin 2019:

**52,8%**



# *4 punkts planen*

til at skabe ekstraordinære  
kundeoplevelser ved hjælp af  
kundeservice



# *Punkt 1*

Lad vær at lave 4 punkts  
planer til at skabe  
ekstraordinære  
kundeoplevelser ved hjælp af  
kundeservice











Culture

Change



Growth



Culture eats strategy  
for breakfast

Execution



Performance



Innovation



Until you understand your customers - deeply and genuinely - you cannot truly serve them.

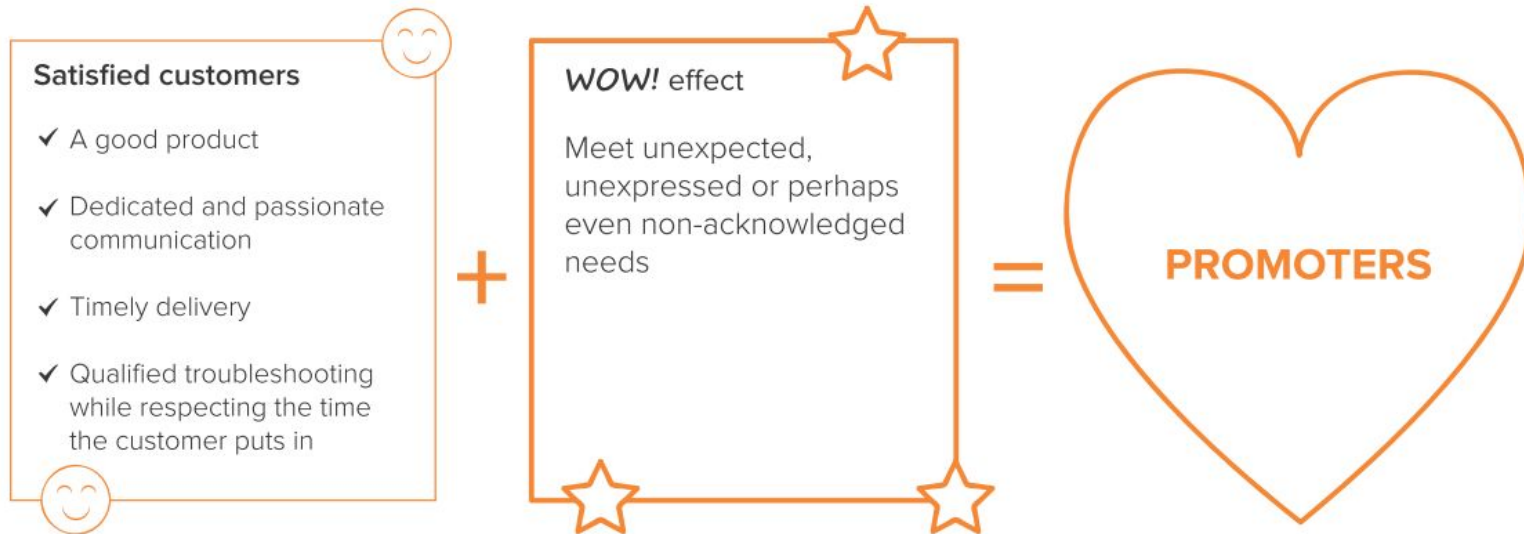
*Andrew Ogilvie*

Customers don't expect you to be perfect. They do expect you to fix things when they go wrong.

*Donald Porter*

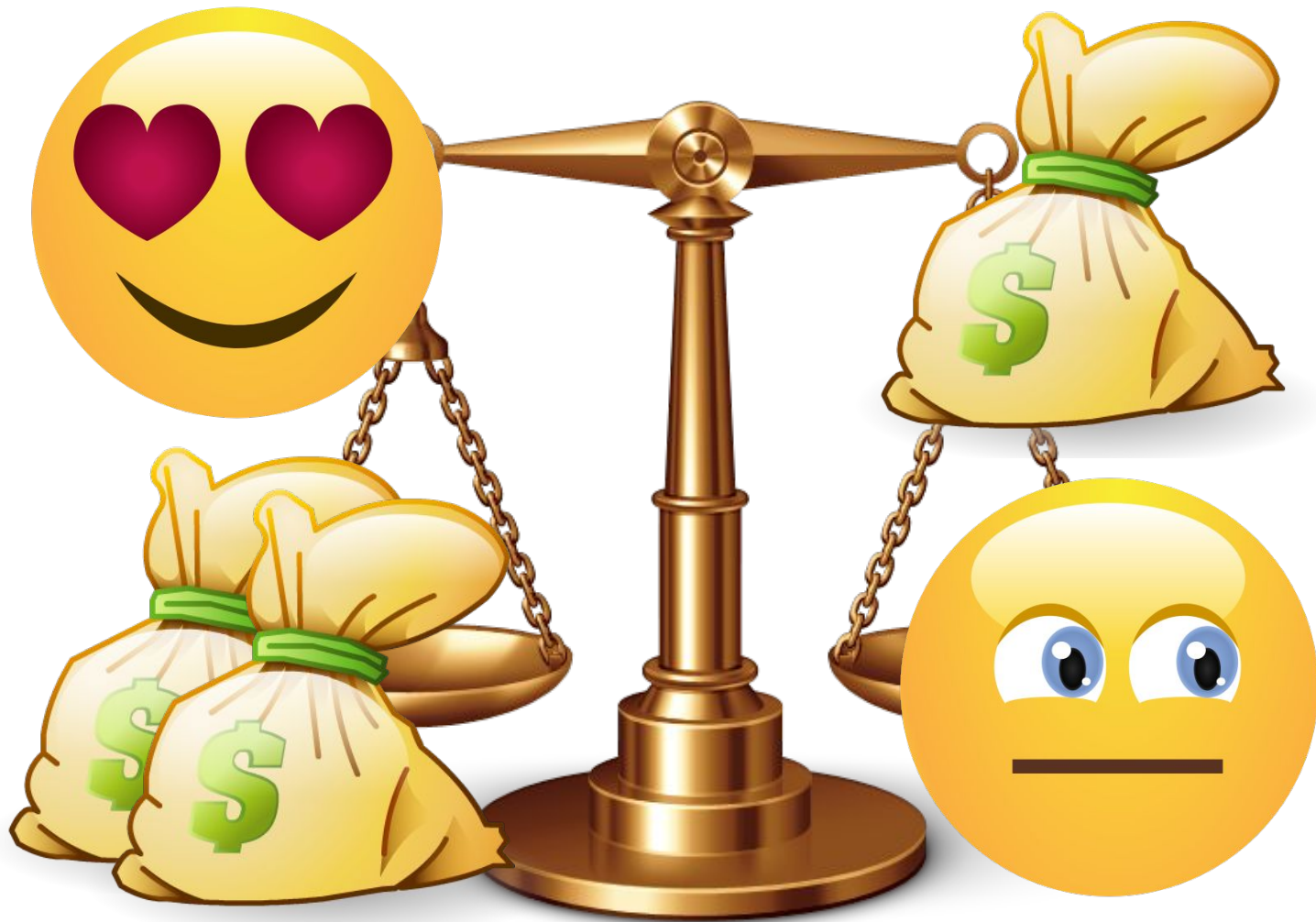


# WE DON'T WANT SATISFIED CUSTOMERS... WE WANT **PROMOTERS!**



70%











# Record of WOW

Længste kald i 2019: 3 timer 19 min



WOW Hero  
Alexander Smolkine



# *Punkt 1*

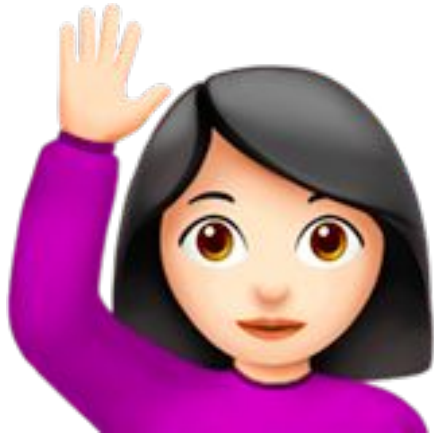
Lad vær at lave 4 punkts  
planer til at skabe  
ekstraordinære  
kundeoplevelser ved hjælp af  
kundeservice



# *Punkt 2*

Ansæt de rigtige





VS



Hire for attitude - train for skills

# Personlige principper





中华人民共和国第十二届全国人民代表大会第四次会议





# Rekruttering

## Opslag

sjove/skæve med vægt på værdierne

## Screening

ansøgninger screenes

**Phone screen** 15-20 min kald - hvorfor søge? Service? Person bag skærmen

## 1. Samtale

1 ½ time - baggrund, værdier, opvækst, case, mød en kollega

## Lektier

3-4 timers arbejde  
Mystery shopping, skriftlige opg. mundtlig præs.

## Reference

Ville du ansætte igen?

## 2. Samtale

1 ½ time - siden sidst, gennemgang af lektier, svar på tests

## Jobtilbud

gerne på stedet









Retention



# *Punkt 2*

Ansæt de rigtige



# *Punkt 3*

Træn dem til de ikke kan klare  
mere træning & lidt om kage





**SKILLZ**



Deltag i stand-up Deltag i stand-up

Du skaber WOW på chatten :) 09:00 - 14:00  
 Medlyt på telefonerne - på din buddy om BALA, 09:00 - 10:30  
 Din plads

Formål, historier og værdier med d 10:30, CPH-LBG-3-SimCity (4)

Frokost med WOW advisor, 11:30

Du ser webinarer! 12:00, Din plads eller hvor du  
 Frokost med din 12:00, Din plads eller hvor du

Brug noget tid på at klikke fanerne 12:55, Din plads

Du hører hvad de 14:00, CPH-LBG-1-TheDrunkent  
 Tid til luft, 13:55

Brug noget tid på 15:00, Din plads  
 Caseopfølgning: 15:00, CPH-LBG-2

Buddysnak Egen tid - s Opfølgning

Du skab WOW på chatten 09:00 - 09:00  
 Medlyt & Sofie 09:00 - 10:30  
 Din plads

Du læser alt om rykker i e-copedia 10:30, Din plads eller hvor du lige v  
 Du arbejder med rykker-casen 11:15, Din plads eller hvor du lige v  
 Du spiser frokost med Coa, 12:00  
 Du arbejder med rykker-ca, 12:30  
 Bibliotikaren - e-copedia-træning 13:00, CPH-LBG-2-Oslo (6) [CFM]

Flipped classroom 14:00 - 15:30  
 Din plads

Case: 'Gam 15:30, Din plads  
 Du prøver Raf, 16:15

SYS ger 08:30, CPH-LBG-1  
 Deltag i stand-up, 08:30

Du skaber WOW på chatten :) 09:00 - 14:00  
 BALA og e-copedia-træning 10:00, CPH-LBG-1-Centra  
 Vi sætter de 11:00, Din plads  
 Du er første 11:00, Din plads  
 Frokost med din l, 12:00  
 På telefonen igen efter frokost 12:30 - 14:00  
 Din plads

Debet/Kre forstæelse 14:00, Din plads  
 Tid til at k 14:45, CPH-LBG-1-T  
 Gennemgang af de 15:30, CPH-LBG-1-T  
 Første WnT om h 15:30, CPH-LBG-1-T  
 Egen tid - få sty, 13:30

Du skab WOW på chatten 09:00 - 09:00  
 Note - l af dage spørgsn ned, sor ikke kur svare på Både til sporne

SYS tid eller egen t, 09:00

Du skab WOW på chatten :) 09:00 - 12:00  
 Note - l af dage spørgsn ned, sor ikke kur svare på

Du skab WOW på chatten 10:00 - 10:00  
 Note - l af dage spørgsn ned, sor ikke kur svare på

Du sender WOW på telefonen :) 10:00 - 12:00  
 Du spiser frokost, 12:00  
 Du skaber wow på telefonen :) 12:30 - 14:00

Deltag i stand-up Deltag i stand-up

Du skab WOW på chatten :) 09:00 - 14:00  
 Din plads hos Blå stue

Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Du er på telefo Wuhu! 09:00  
 Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Medlyt Sidra & 10:00 - 11:30  
 Din plads

Du skaber telefon :) 09:00 - 14:00  
 Din plads hos Blå stue

Formål, historier og værdier med d 10:30, CPH-LBG-1-Maclarens Pub (6)

Frokost med Bolette :, 11:30

Din buddy er på du er op chat :) 12:00 - 14:00  
 Du er på telefonen Wuhu! :D 12:00 - 14:00  
 Din plads

Hvad er NPS?, 08:30

Rabeah præsenterer Alle indstillinger 09:00, CPH-LBG-1-CentralPerk (8) [C]

Deltag i stand-up Deltag i stand-up

Du skab WOW telefo 09:00  
 Din plads hos Blå stue :)

Det helt store store 09:00  
 Du er buddy på chatten og Daniel er på telefon :) 10:00 - 12:00

Vi kigger på d Medlyt på S 09:30  
 Du skaber r wow på telefo 10:00

Du spiser frokost med Tea, 12:00

WnT med din teamlead, 13:00

'Gammel' indscarp 13:45, CPH-LBG-1  
 Du læser om Smart Ink, 14:30

Du ser med på 14:55 - 16:00  
 Din plads

Du prøver selv at tilmede og, 16:00

Deltag i stand-up Deltag i stand-up

Du skab WOW telefo 09:00  
 Din plads hos Blå stue :)

Det helt store store 09:00  
 Du er buddy på chatten og Daniel er på telefon :) 10:00 - 12:00

Vi kigger på d Medlyt på S 09:30  
 Du skaber r wow på telefo 10:00

Du spiser frokost med Tea, 12:00

WnT med din teamlead, 13:00

'Gammel' indscarp 13:45, CPH-LBG-1  
 Du læser om Smart Ink, 14:30

Du ser med på 14:55 - 16:00  
 Din plads

Du prøver selv at tilmede og, 16:00

Med A-team og b 08:30, CPH-LBG-1-T  
 Intro 09:30  
 Du sk WOW telefo 10:30  
 Din pl hos Bl stue :

Vi kigger på dine NP, 09:30  
 Du er buddy på telefon 10:00 - 11:00  
 Du skaber WOW telefo 10:30  
 Din pl hos Bl stue :

Frokost med Scale, 12:30  
 Du skaber wow på telefonen :) 13:00  
 GDPR permit 13:45  
 CPH-LBG-1  
 Egen tid - få sty, 13:30  
 Snak med 14:15, CP  
 Brug no 15:15, Din plads  
 Du prøver tabita s 15:15, CPH-LBG-1-T  
 Intro 13:45 - 15:00  
 Buddysnak 15:00 - 15:30

Du skaber WOW telefo 09:00  
 Din pl hos B stue :

Note løbet dagen skriv spørg ned, s

Du spiser frokost med 11:30

Brug noget tid på chatten og Daniel er på telefon :) 09:30 - 12:30

Brug noget tid på chatten og Daniel er på telefon :) 09:30 - 12:30

Brug noget tid på chatten og Daniel er på telefon :) 09:30 - 12:30

Frokost med WOW advisor, 11:30

Du ser med på 14:55 - 16:00  
 Din plads

Du prøver selv at tilmede og, 16:00

Deltag i stand-up Mads præsenterer

Du skab WOW på chatten 09:00 - 09:45  
 Hvordan tager du beslutni, 09:45

Du er buddy på chatten og Daniel er på telefon :) 10:15 - 11:15  
 Note - l løbet af 10:15 - 11:15  
 Du spiser frokost med And, 11:30

Practicalities & general guid, 14:00  
 Læs om vores forskellige on, 14:30

Debet it eve 15:00  
 Kommunikation 15:00  
 Super 15:00  
 Opfølgning på 15:30  
 Du hør i ser ' 15:30  
 Opfølgning på 15:30

Introduktion til Vi 08:30, CPH-LBG-1-T  
 Deltag i stand-up

Du laver Visma connect case 09:20, På din plads

Du skaber WOW på telefon :) 10:05 - 14:00  
 Din plads hos Blå stue :)

Du spiser frokost med 11:30

Du skab WOW på chatten 09:00 - 09:00  
 Note - l af dage spørgsn ned, sor ikke kur svare på Både til sporne

SYS Part II: Hvad er du blev WOW på 09:00 - 09:45  
 Hvordan tager du beslutni, 09:45

Du er buddy på chatten og Daniel er på telefon :) 10:15 - 11:15  
 Note - l løbet af 10:15 - 11:15  
 Du spiser frokost med And, 11:30

Practicalities & general guid, 14:00  
 Læs om vores forskellige on, 14:30

Debet it eve 15:00  
 Kommunikation 15:00  
 Super 15:00  
 Opfølgning på 15:30  
 Du hør i ser ' 15:30  
 Opfølgning på 15:30

Deltag i stand-up Deltag i stand-up

Du får proaktivite chat 09:00 - 10:30  
 Du skaber WOW på telefon :) 10:00 - 13:45  
 Din plads hos Blå stue :)

Frederik holder se 09:00, CPH-LBG-1  
 Du er på telefo Wuhu! 09:00  
 Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Medlyt Sidra & 10:00 - 11:30  
 Din plads

Du skaber WOW telefo 09:00  
 Din plads hos Blå stue

Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Du er på telefo Wuhu! 09:00  
 Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Medlyt Sidra & 10:00 - 11:30  
 Din plads

Du skaber WOW telefo 09:00  
 Din plads hos Blå stue

Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Du er på telefo Wuhu! 09:00  
 Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Medlyt Sidra & 10:00 - 11:30  
 Din plads

Du skaber WOW telefo 09:00  
 Din plads hos Blå stue

Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Du er på telefo Wuhu! 09:00  
 Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Medlyt Sidra & 10:00 - 11:30  
 Din plads

Du skaber WOW telefo 09:00  
 Din plads hos Blå stue

Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Du er på telefo Wuhu! 09:00  
 Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Medlyt Sidra & 10:00 - 11:30  
 Din plads

Hvad er NPS?, 08:30

Rabeah præsenterer Alle indstillinger 09:00, CPH-LBG-1-CentralPerk (8) [C]

Deltag i stand-up Deltag i stand-up

Du skab WOW telefo 09:00  
 Din plads hos Blå stue

Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Du er på telefo Wuhu! 09:00  
 Det helt store service 09:00 - 10:30  
 Medlyt Sidra & 10:00 - 11:30  
 Din plads

Du skaber telefon :) 09:00 - 14:00  
 Din plads hos Blå stue

Formål, historier og værdier med d 10:30, CPH-LBG-1-Maclarens Pub (6)

Frokost med Bolette :, 11:30

Din buddy er på du er op chat :) 12:00 - 14:00  
 Du er på telefonen Wuhu! :D 12:00 - 14:00  
 Din plads

'Gammel' indscarp 13:45, CPH-LBG-1  
 Du læser om Smart Ink, 14:30

Du ser med på 14:55 - 16:00  
 Din plads

Du prøver selv at tilmede og, 16:00

Deltag i stand-up Deltag i stand-up

Du skab WOW telefo 09:00  
 Din plads hos Blå stue :)

Det helt store store 09:00  
 Du er buddy på chatten og Daniel er på telefon :) 10:00 - 12:00

Vi kigger på d Medlyt på S 09:30  
 Du skaber r wow på telefo 10:00

Du spiser frokost med Tea, 12:00

WnT med din teamlead, 13:00

'Gammel' indscarp 13:45, CPH-LBG-1  
 Du læser om Smart Ink, 14:30

Du ser med på 14:55 - 16:00  
 Din plads

Du prøver selv at tilmede og, 16:00

Deltag i stand-up Deltag i stand-up

Du skab WOW telefo 09:00  
 Din plads hos Blå stue :)

Det helt store store 09:00  
 Du er buddy på chatten og Daniel er på telefon :) 10:00 - 12:00

Vi kigger på d Medlyt på S 09:30  
 Du skaber r wow på telefo 10:00

Du spiser frokost med Tea, 12:00

WnT med din teamlead, 13:00

'Gammel' indscarp 13:45, CPH-LBG-1  
 Du læser om Smart Ink, 14:30

Du ser med på 14:55 - 16:00  
 Din plads

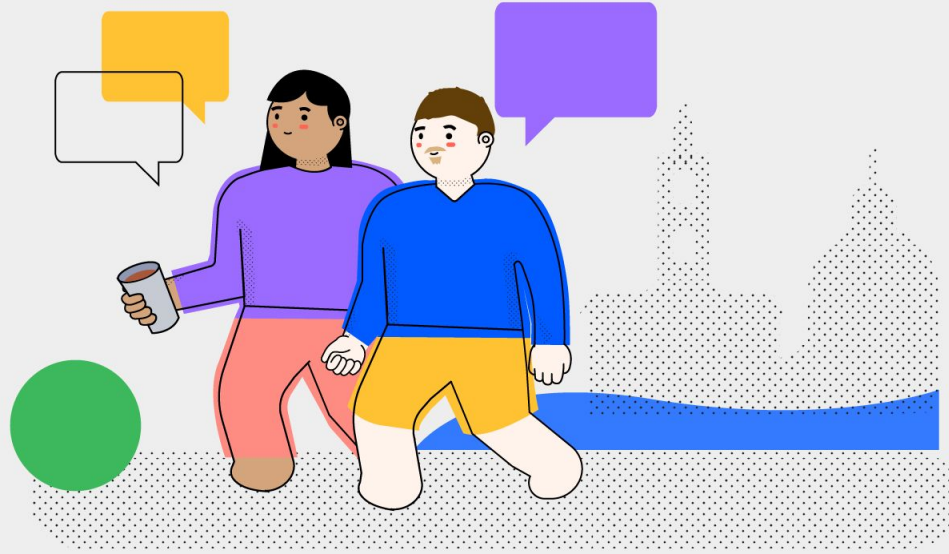
Du prøver selv at tilmede og, 16:00

Med A-team og b 08:30, CPH-LBG-1-T  
 Intro 09:30  
 Du sk WOW telefo 10:30  
 Din pl hos Bl stue :

Vi kigger på dine NP, 09:30  
 Du er buddy på telefon 10:00 - 11:00  
 Du skaber WOW telefo 10:30  
 Din pl hos Bl stue :

Frokost med Scale, 12:30  
 Du skaber wow på telefonen :) 13:00  
 GDPR permit 13:45  
 CPH-LBG-1  
 Egen tid - få sty, 13:30  
 Snak med 14:15, CP  
 Brug no 15:15, Din plads  
 Du prøver tabita s 15:15, CPH-LBG-1-T  
 Intro 13:45 - 15:00  
 Buddysnak 15:00 - 15:30





# 1:1

## Walk'n'Talk & Medlyt







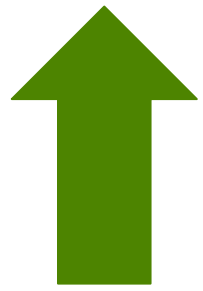
# Champs forløb

løfter niveauet på specifikt område i mindre grupper med intense forløb

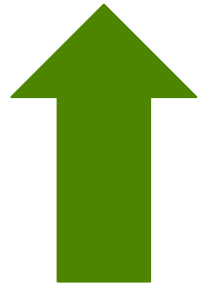


# Stand-ups





eNPS = tNPS



Venlig hilsen / Best regards

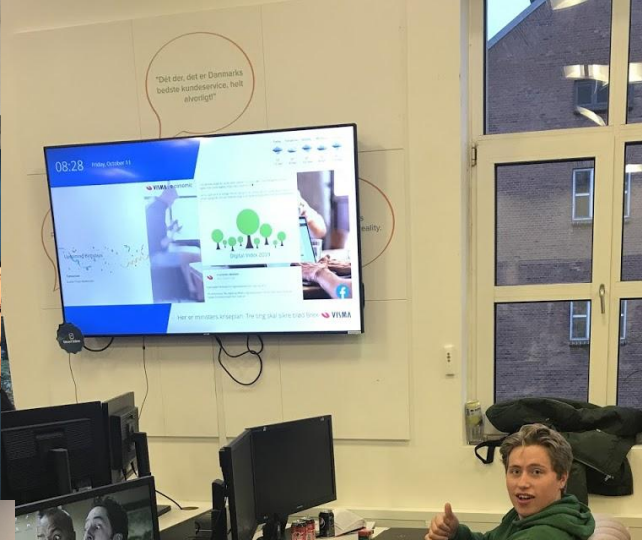
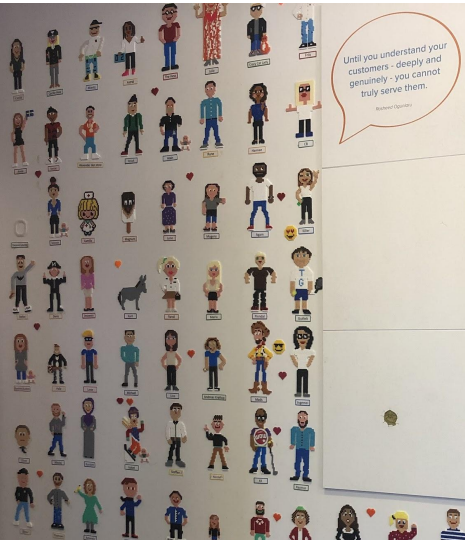
**Sandra Lykke Koll**

WOW Hero

Telefon +45 88 20 48 40

 **VISMA** | e·conomic







# *Punkt 3*

Træn dem til de ikke kan tage mere træning & lidt om kage



# *Punkt 4*

Sæt dem fri





Sæt medarbejderne fri!



F#%@!

Governance



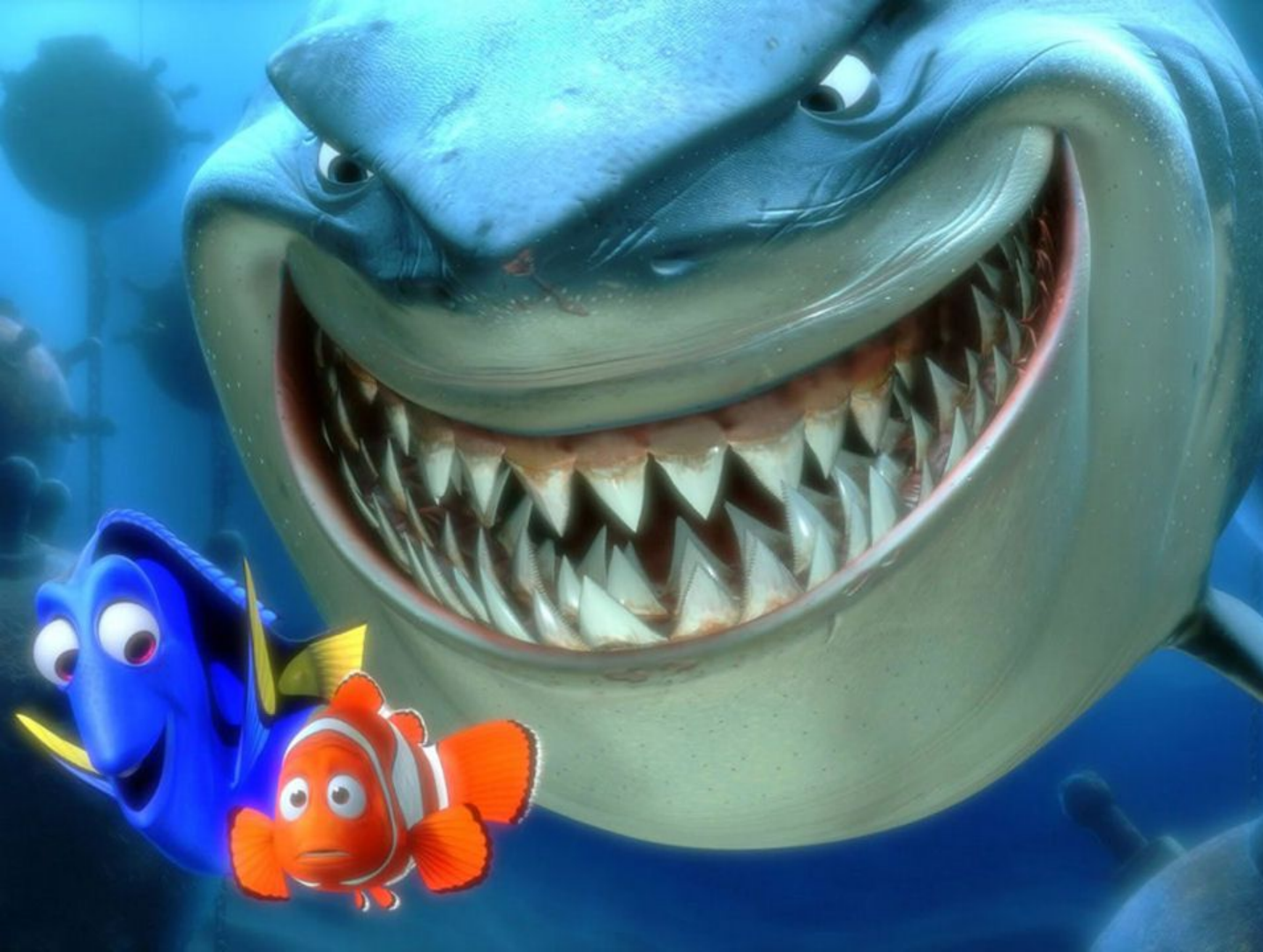
F#% @!

RULES





FRAN



“Kunder er  
**venner**  
- ikke mad”  
- hajen Bruce



*Send en kunde et postkort*

POST



Giv dem  
**muligheder**  
til frihed



# *Punkt 4*

Sæt dem fri



**Punkt 1** - Lad vær at lave 4 punkts planer....

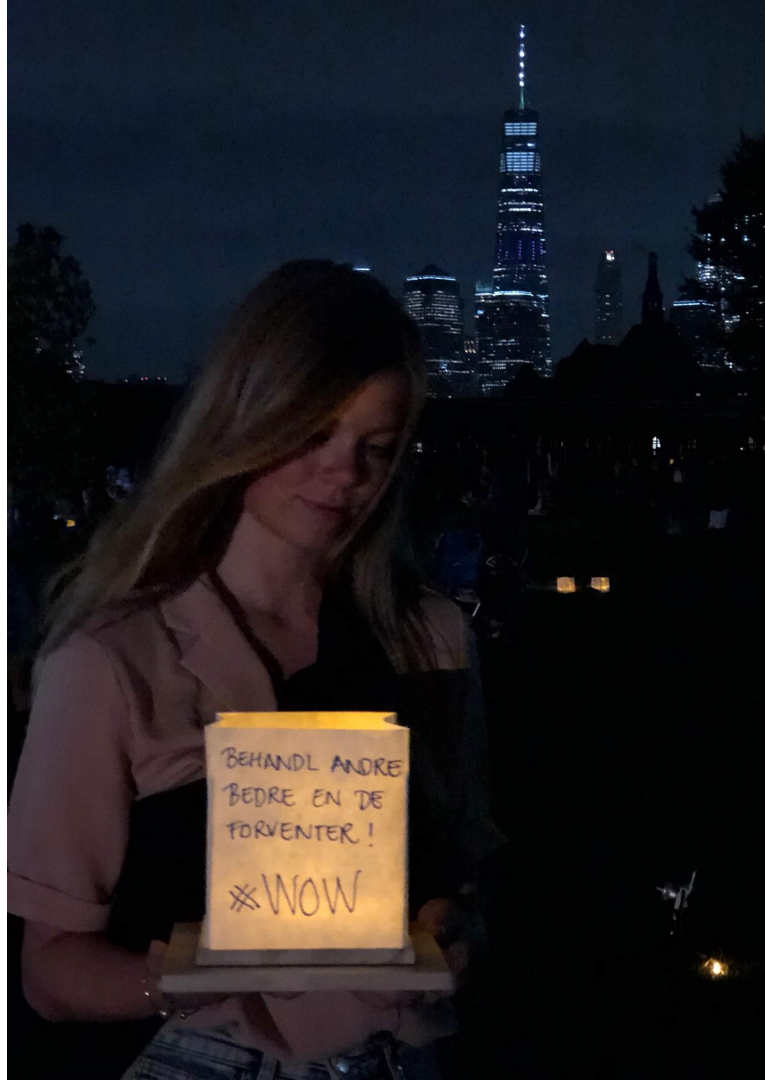
**Punkt 2** - Ansæt de rigtige

**Punkt 3** - Træn dem til de ikke kan tage mere  
& kage

**Punkt 4** - Sæt dem fri







Kære Mads, e-economic og Søren fra supporten i e-economic,

Onsdag den 28. marts blev jeg usædvanlig rørt. Jeg fik fornyet håb om at verden ikke er helt af lave. At det er menneskelige relationer og resonans der skaber dét der virkelig betyder noget - ikke regneark.

Helt finurligt kom denne helt særlige oplevelse fra Søren, supporter i mit regnskabsprogram e-economic.

Jeg er læge, specialist i psykoterapi, jungiansk psykoanalytiker, supervisor og ved at blive speciallæge i psykiatri. Jeg ved rigtig meget om hvad der betyder noget for mennesker, om relationer og om møder mellem mennesker. Ud over min private virksomhed, som på grund af mit uddannelsesforløb er sat lidt i bero, arbejder jeg i det offentlige sundhedsvæsen. En arbejdsplads præget af new public management, produktionstal og taylorisme.

Jeg blev stress-sygemeldt tidligere på året og det var derfor lidt svært at huske hvordan jeg skulle lave de forskellige procedurer i mit e-economic, selv om de på ingen måde er komplicerede.

Jeg ringede til support og talte med Søren. Jeg undskyldte mig med min noget udbrændte hjerne. Intet problem for e-economic.

Søren loggede på min skærm og guidede mig så jeg forstod det hele og fik oplevelsen af at det kunne jeg da sagtens finde ud af. I sig selv en ret cool oplevelse.

Men det helt rørende var da der den 28. marts ankom en buket blomster og et kort hvorpå der stod:

*"Kære Maja, Velkommen tilbage på arbejde. Tak for en god snak, du er altid velkommen til at ringe, vi står på spring for dig. Bedste hilsener Søren, e-economic"*

Blomster og hilsen fra mit regnskabsprogram! Det er mere end jeg har fået fra min offentlige arbejdsplads! Hold nu op.

Jeg tænker at en virksomhed hvor en medarbejder har friheden, omsorgen og de værdier der muliggøre dette er fremtidens virksomhed.

Jeg ringede til supporten i mit regnskabsprogram og fik et menneskeligt respons der var helt usædvanligt.

Mads, e-economic og specielt Søren: I har min dybeste respekt. I har fanget det der virkelig betyder noget på bundlinjen og i har min fulde support.

Tak.





PLANET

WOW



# Tak!

