

# SMVkundeservice.nu<sup>TM</sup>

Powered by:



**DIALOG+**

**SPITZE & CO**  
CUSTOMER ENGAGEMENT

  
**eXpand**

# ..vi har brug for din feedback!



## 1. Din feedback på denne session i dag!

- I Chat undervejs – Chatmaster samler op
- "Åben mikrofon" undervejs og til slut
- Lav gerne noter til en dialog bagefter

## 2. Direkte dialoger efter i dag

- Spørger til sidst om din tilladelse til en opringning ift. kort direkte feedback

# God kundeservice er forretningskritisk uanset branche og størrelse!



## Målgruppe!

- Mindre kundeservice funktioner
- Ordremodtagelse
- Forhandlerservice
- Teknisk service
- Hotline/helpdesk
- Field service

# God kundeservice er forretningskritisk uanset branche og størrelse!



## Digitalisering!

- Gennemtænkte selvbetjenings-løsninger der giver værdi for både kunden og jer!
- Personlig service som understøtter den digitale service!
- Er i der hvor i gerne vil være ift. digitale platforme og digitale løsninger?
- Kan i tilbyde 24/7 tilgængelighed?
- Brug for at frigøre tid fra simple henvendelser til de mere komplekse?



# God kundeservice er forretningskritisk uanset branche og størrelse!



## Kundeoplevelse!

- Erfarne og vidende medarbejdere men uden de rette kompetencer og/eller attitude til at levere den gode kundeoplevelse!
- "Vi ved ikke hvad vi selv ved"!
- En gennemgribende service kultur med et reelt kundefokus!
- Uensartet og ujævnt service afhængig af den medarbejder kunden rammer
  - hvad er god kundeservice hos jer?
  - hvad forventer jeres kunder?
- Hvad betyder værdier som "kundefokus" og "proaktivitet" i praksis?

# God kundeservice er forretningskritisk uanset branche og størrelse!



## Salg!

- Service situationen er det bedste udgangspunkt for et salg
- Hvordan sælger vi så det for kunden fremstår som God Service?
- Kundeservice fuldt integreret i jeres salgsproces og salgstragt
- Fastholdelse af – de rigtige – kunder!
- Opstilling af mål og incentives!
- Aktiv brug af kundeindsigt til bedre salg!

# God kundeservice er forretningskritisk uanset branche og størrelse!



## Viden!

- Viden der er samlet i hovedet på nøglemedarbejdere.
  - Ikke tilgængelig viden for andre medarbejdere eller online service
  - Forsvinder sammen med medarbejderen
  - Giver nøglemedarbejdere en "usund" position
- Viden spredt i mange ustrukturerede kilder
- Skalere, automatisere, internationalisere mv. er vanskeligt uden styr på viden
- Kvalitet og ensartethed i den leverede service!

# Vi har en mission!

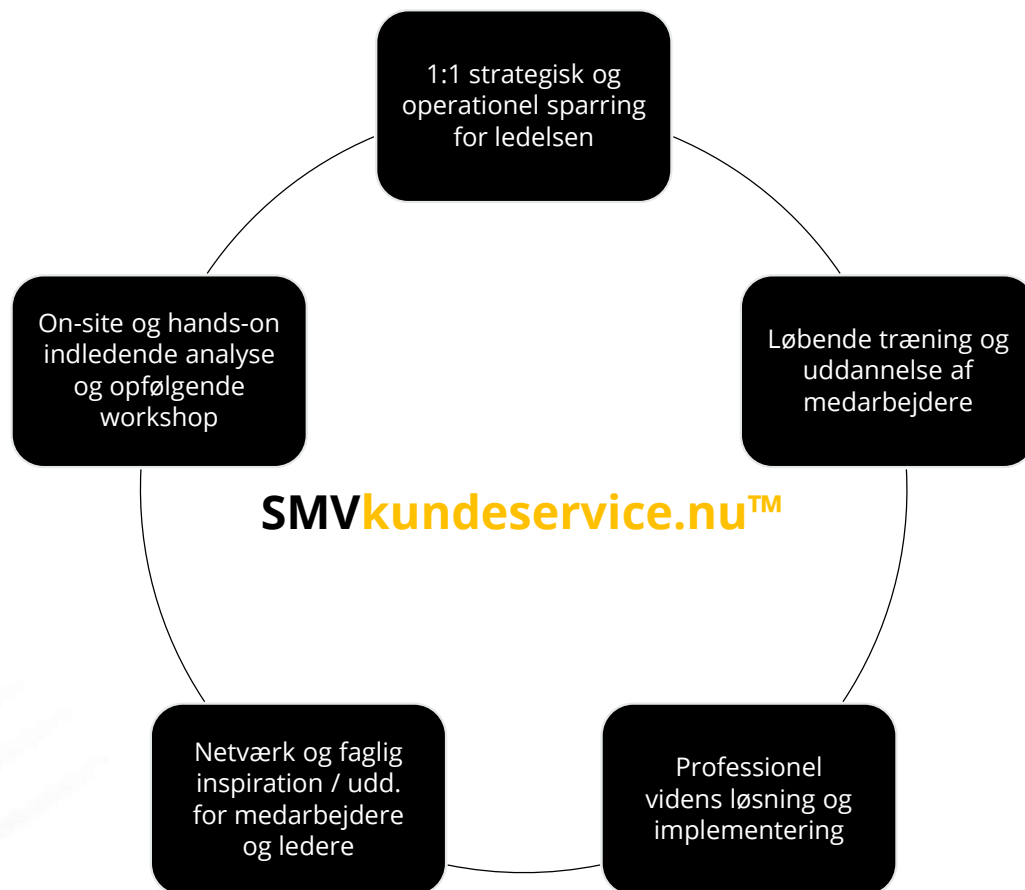


**Vi vil gøre de professionelle løsninger vi til daglig implementerer hos de helt store kundeservice organisationer tilgængelig for de mindre!**

**Det gælder teknologi, digital service, uddannelse, rådgivning og netværk – i ét samlet koncept og tilbudt på abonnementsbasis!**



**Basis ydelser**  
**- altid tilpasset til den enkelte virksomhed**



**Dertil evt. særlige individuelle løsninger**  
**- alle integrerede med basis løsningerne**

- CRM system til kundehåndtering og kundehistorik
- Kontaktcenter løsning (telefon/mail/chat mv.)
- System til optagelse af samtaler og speech analytics
- Responza Engage modul til analyse af online kundeadfærd og tilhørende real-time tilbud af relevant service kanal
- Integration til egne eksisterende løsninger
- Nem adgang til yderligere træning
- Nem adgang til yderligere sparring

**Fordi du har brug for:**

- Sammenhængende løsninger du ikke selv skal identificere og integrere!
- De bedste eksperter og løsninger!
- En kendt pris og en driftsomkostning frem for et "projekt" og en investering!
- At vi tager online værktøjernes muligheder i brug!

# SMVkundeservice.nu Powered by:

## Skandinaviens stærkeste og mest erfarne team inden for Kundeservice!

- Kundeservice nørder der passioneret har arbejdet med kundeservice og salg siden slutningen af 90'erne
- Hands on ledelseserfaring fra små og store kundeservice organisationer i DK og udland
- +200 udviklingsprojekter i kundeservice
- Har arbejdet tæt sammen på utallige projekter over de seneste 15 år
- Samme forståelsesramme og filosofi ift. god og effektiv service
- Langt fra traditionel management consulting
- Erfaringsbaseret, praktisk, pragmatisk og løsningsorienteret
- Analyse er kun noget vi laver fordi det skal føre til en implementering af en løsning



**Tommy Langhoff**

Ekspert ift. strategisk og operationel rådgivning af service organisationer  
+25 års erfaring som leder, træner og konsulent inden for Kundeservice



**Brian Vang**

Ekspert i kommunikation, kultur og træning inden for salg og service  
+25 års erfaring som leder, træner og konsulent inden for Kundeservice



**Jimmi Hansen**

Ekspert i knowledge management, AI og digital service.  
+25 års erfaring som leder, træner og konsulent inden for Kundeservice



**Johnny Jensen**

Ekspert i uddannelse og netværk  
+25 års erfaring som leder, træner og konsulent inden for Kundeservice



**youSee**

**Brunata**



**Ørsted**

atp=

**PFA**  
PENSION

**nets**

**Nykredit**

**salling** group



**SIEMENS**



**nnIT**

**BEC**



**SKAT**

**Nordea**

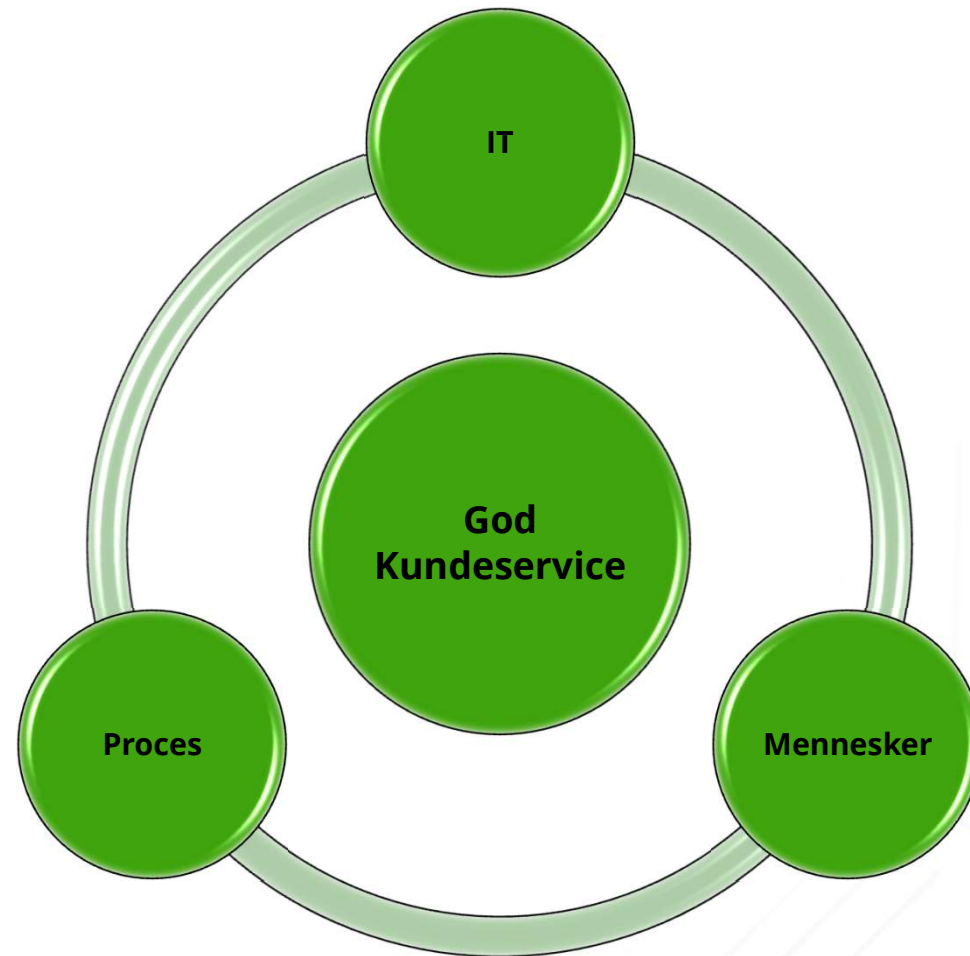
**Stofa:tv**

# Hvad er god kundeservice?

1. God loyalitets skabende kundeoplevelse
  2. Et godt salg – både i sælger og købers optik
  3. Ovenstående for de minimalt nødvendige omkostninger
- ..og det gælder uanset branche og størrelse!

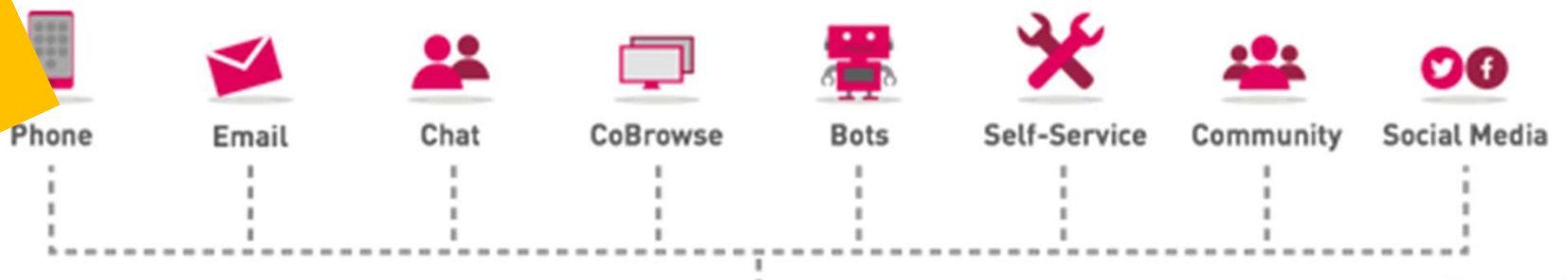


**Det handler om sammenhæng!**



# Mere kompliceret end det lyder.. Hvad skal der til?

God service leveret på  
rette kanal på rette  
tidspunkt!



Det skal der til!



Værktøjsskassen

**Kompetencer**

**Viden**

**Service- og  
salgskultur**

**IT**

**Ledelse**

**Træning**

**Metodik**

**Strategi**

# SMVkundeservice.nu leverer præcist det!

Direkte adgang til de førende specialister!

Analyse af udfordringer og løsningsmuligheder!

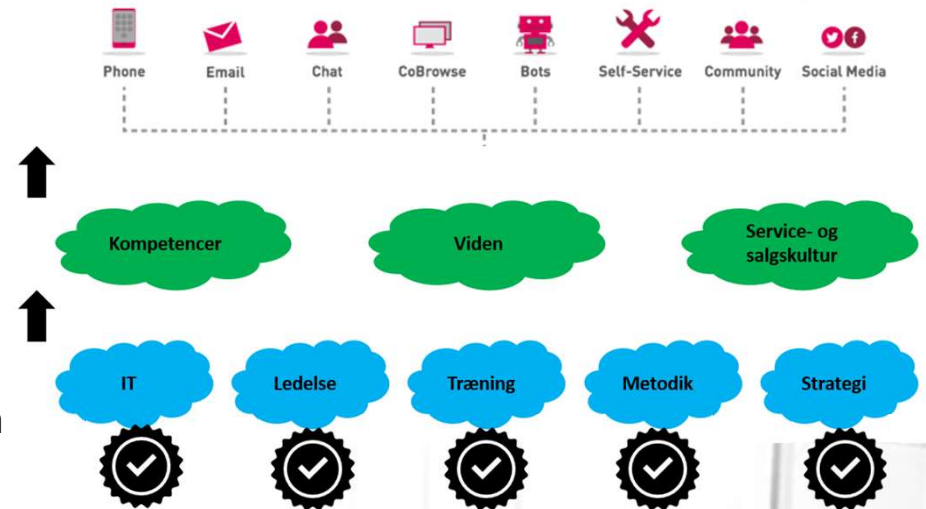
Velafrøvede, integrerede og praktiske løsninger!

Skaleret til mindre service organisationer  
men uden at gå på kompromis med kvalitet  
eller funktionalitet!

Intelligent anvendelse af online værktøjer i leverancen  
giver fleksibilitet og prismæssig tilgængelighed!

Abonnement og løbende forbedring frem for projekt  
og investering!

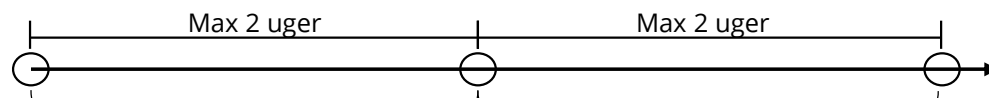
Basis ydelser + evt. relevante tillægsydelser  
Men altid tilpasset de konkrete udfordringer!



# Services i SMVkundeservice.nu™

## - Overblik for Basis

Løbende kontinuerlig forbedring  
i et aftalt årshjul

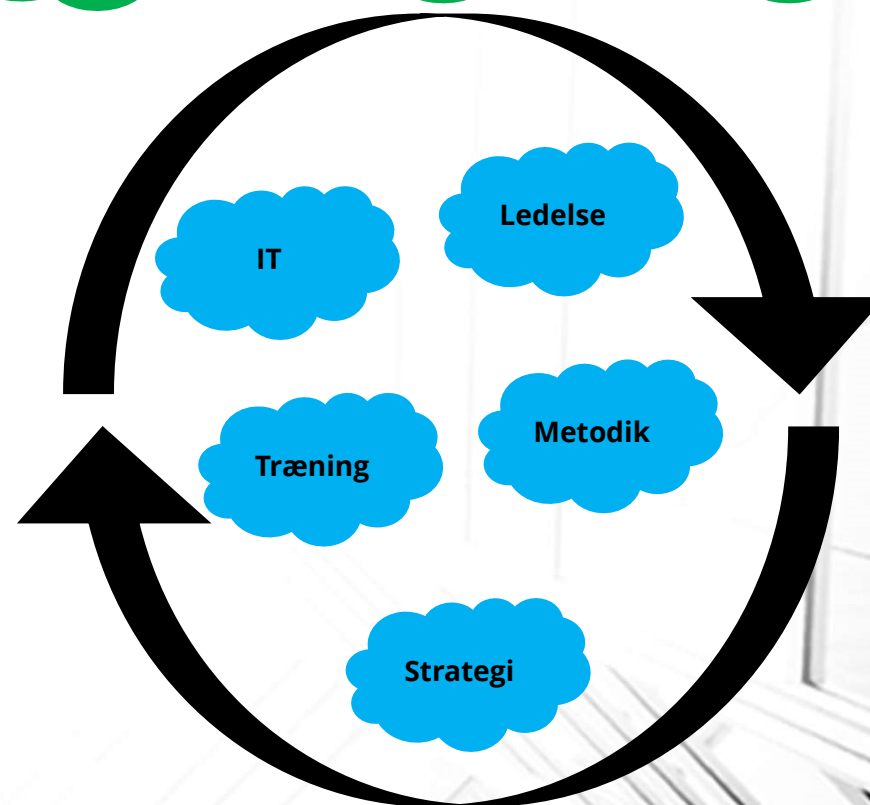


### Analyse

- Kunde questionnaire
- Service check  
- on-site 1 dag
- Workshop med virksomheden  
- online 3 timer

### Opstart

- Implementering ift. Responza Vidensbase og struktur for løbende vedligeholdelse  
- online 2 dage
- Service kultur workshop  
- online 1 dag



# Basis ydelserne – Analyse

- Kunde questionnaire ift. strategi, mål, organisering mv.
- 1 dag on site tilstedeværelse og analyse af nuværende situation og udfordringer via
  - Observation
  - Medlyt på kundedialoger – analogt og digitalt
  - Interviews med medarbejdere og ledelse
  - Data crunch
- Efterfølgende online 3 timers workshop med ledelse og nøglepersoner
  - Præsentation af analyse fra on site besøg
  - Dialog om udfordringer, anbefalinger og retning – samt mål
  - Aftale om fokus og toning af leverance ift. aftalte mål
- Kunden kan vælge at stoppe her eller gå videre til implementering





# Basis ydelserne – Opstart

- Implementering af den professionelle cloud baserede videns løsning Responza i organisationen:
  - Træning af udpegede videns ansvarlige i produktion og vedligeholdelse af viden
  - Migrering og konsolidering af viden fra andre tidligere kilder til viden
  - 2 dages workshop og praktisk arbejde via online kontakt
- Workshop ift. service kultur og service kompetencer
  - 2 x ½ dages workshop
  - Inspiration og praktisk træning ift. service kultur og service kompetencer
  - Lægger vejen for det videre løbende arbejde med træning og uddannelse



# Basis ydelserne – Ledelses sparring

## Indhold

- Erfaren "Wingman" som løbende sparringspartner for ledelsen ift. f.eks.
  - Effektiv kobling af Kundeservice med øvrige indsatser og den overordnede strategi
  - Fremdrift på de opstillede mål og igangsatte indsatser
  - Opstilling af mål og KPI
  - Lederens egen rolle, kompetencer og udfordringer
  - Driftsmæssige operationelle udfordringer

## Form

- Online møder – klippekort med 10 timer / år inkluderet. Tilgængelighed 24/7/365.



# Basis ydelserne – Viden

## Indhold

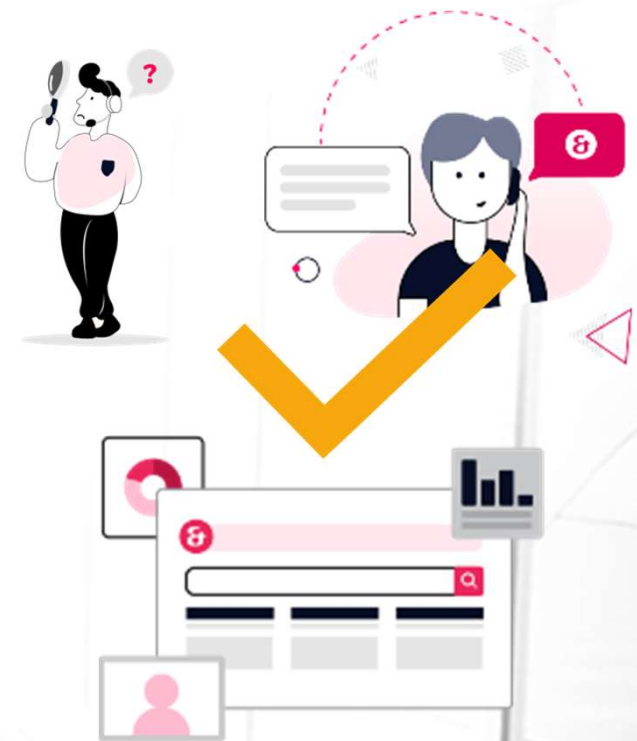
- Licens til et simpelt og intuitivt system (Responza), der sikrer gode processer og giver jer en nem vej til at fastholde, dele, opsamle og vedligeholde viden
- Kendt eller tavs viden systematiseres og gøres tilgængelige for alle medarbejdere, så det kan bruges når I svarer en telefonen, mail eller chat, som basis for selvbetjening, procesbeskrivelser, arbejdsgange mv.
- Erfarne konsulenter hjælper jer i gang og sikre, at I er klædt på til at høste gevinsterne ved tilgangen og løsningen

## Form

- Online træningssession i brug af løsningen
- Workshop omkring arbejde med jeres viden, der hjælper jer i gang og sikre I kommer i mål med at prioritere viden og få udarbejdet det vigtigste for at skabe værdi

## Output

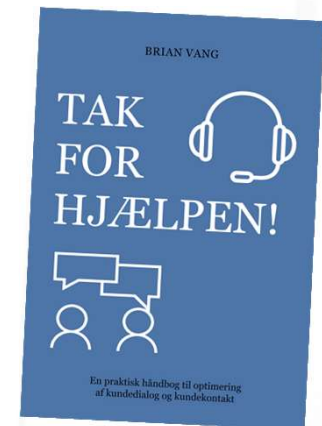
- Træning i brug af løsningen og udarbejdelse af viden til brug i kundeservicesituationen
- Adgang til jeres egen videnbase til brug i kundeservice/support funktionen
- Fastholdt viden til brug i kundeservice og intern vidensdeling i virksomheden
- Mindre sårbarhed, hurtigere on boarding og skalering



At fastholde og dele viden via en videns løsning er en forudsætning for god kundeservice

# Basis ydelserne – Træning & Uddannelse

- Træning af service medarbejdere - individuelt eller i små grupper.  
4 dage / år inkluderet i Basis som kan planlægges og aftales fleksibelt – leveret online
- Faglige seminarer, træning og netværk sammen med andre kunder i SMVKundeservice.nu™ = deling af ressourcer.  
4-6 x / år online og 1-2 x / år fysisk
- Licens og adgang til det cloud baserede system performerWIZ som giver struktur i det løbende individuelle træningsarbejde med evaluerings skemaer, fastholdelse af kompetence niveauer og ledelsesmæssigt overblik
- Rabat på det omfangsrige uddannelses- og konferenceprogram hos Peopleteam med speciale i Kundeservice



# Individuelle ydelser

Teknologi og ydelser tilbudt som individuelle ydelser er naturligvis fuldt integrerede med teknologi og ydelser i basis services!

- CRM system til kundehåndtering og kundehistorik
- Kontaktcenter løsning (telefon/mail/chat mv.)
- System til optagelse af samtaler og speech analytics
- Responza Engage modul til analyse af online kundeadfærd og tilhørende real-time tilbud af relevant service kanal
- Nem adgang til yderligere træning og uddannelse, f.eks.
  - Klagehåndtering og kundefastholdelse
  - Teamledelse
  - Skriftlig kommunikation
  - Det fysiske kundemøde
- Nem adgang til yderligere sparring



# Pris og vilkår

## Analyse

- Fast pris **kr. 20.000,-** inkl. on site analyse og 3 timers workshop

## Opstart

- Fast pris **kr. 30.000,-** inkl. implementering af videns løsning og workshop omkring service kultur og service kompetencer

## Årshjul - basis

- Træning & uddannelse, netværk, Responza videns løsning og ledelses sparring
- Løbende abonnement, kan opsiges årligt
- Pris ved kvartalsvis betaling for hele herligheden:

**Kr. 99.000,- / år**

# ..og vi har brug for din feedback!



## 1. Din feedback på denne session i dag!

- I Chat undervejs – opsamling
- "Åben mikrofon" undervejs og til slut

## 2. Direkte dialoger bagefter

- Må vi kontakte dig for 10-15 min direkte feedback?  
Skriv "Opkald ok" i Chat nu - tak

## Feedback – f.eks.

- Kundeservice som forretningskritisk i din organisation?
- Vores mission og tilgang?
- Er ydelserne de rigtige i hhv. basis og i tillæg?
- Abonnementsformen?
- Pris og vilkår?
- Er det så interessant at du kunne være interesseret som test kunde til favorable vilkår og med stor indflydelse?

# Vi har en mission!



**Vi vil gøre de professionelle løsninger vi til daglig implementerer hos de helt store kundeservice organisationer tilgængelig for de mindre!**

**Det gælder teknologi, digital service, uddannelse, rådgivning og netværk – i ét samlet koncept og tilbudt på abonnementsbasis!**