



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

- 30 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:

**79**

(Februar 2020)

Rekord tNPS på  
chat:

**74**

(Februar 2020)

Rekord eNPS på  
Planet WOW:

**85**

(Q1 2019)

Omsætning i 2019:

**367 mio.**

Bundlinje 2019:

**193 mio.**

pNPS

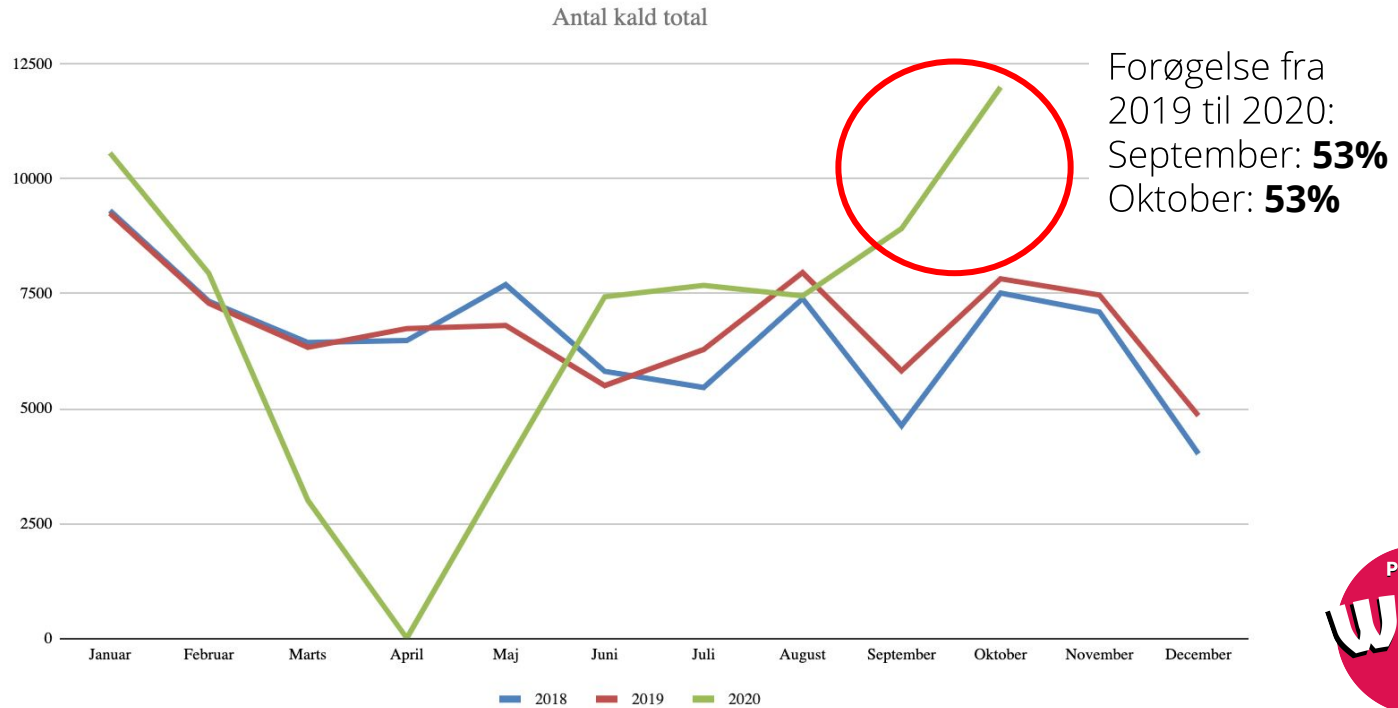
**50**

Margin 2019:

**52,8%**



# Visma e-economic - resultater



# *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*



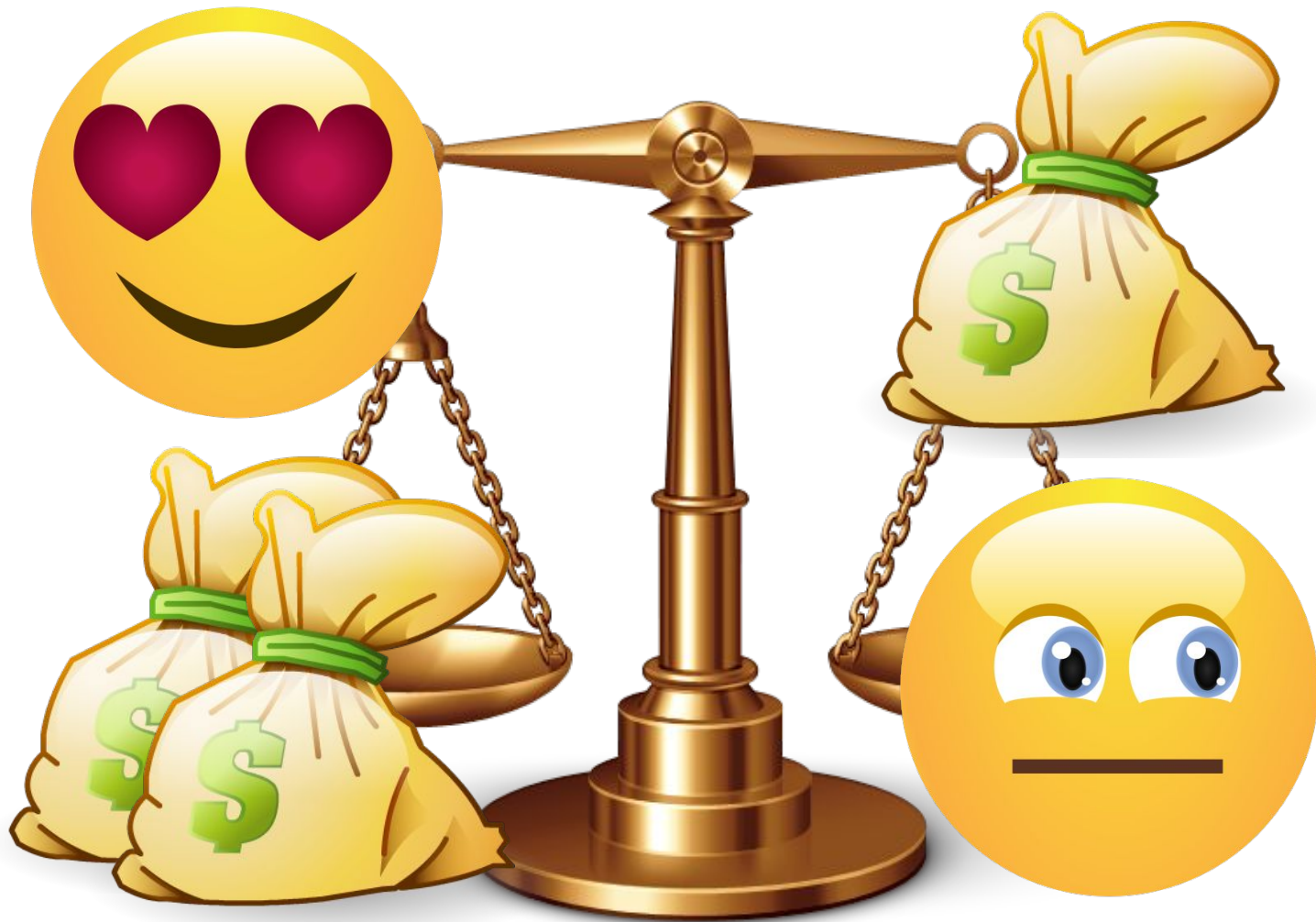


# WE DON'T WANT SATISFIED CUSTOMERS... WE WANT **PROMOTERS!**



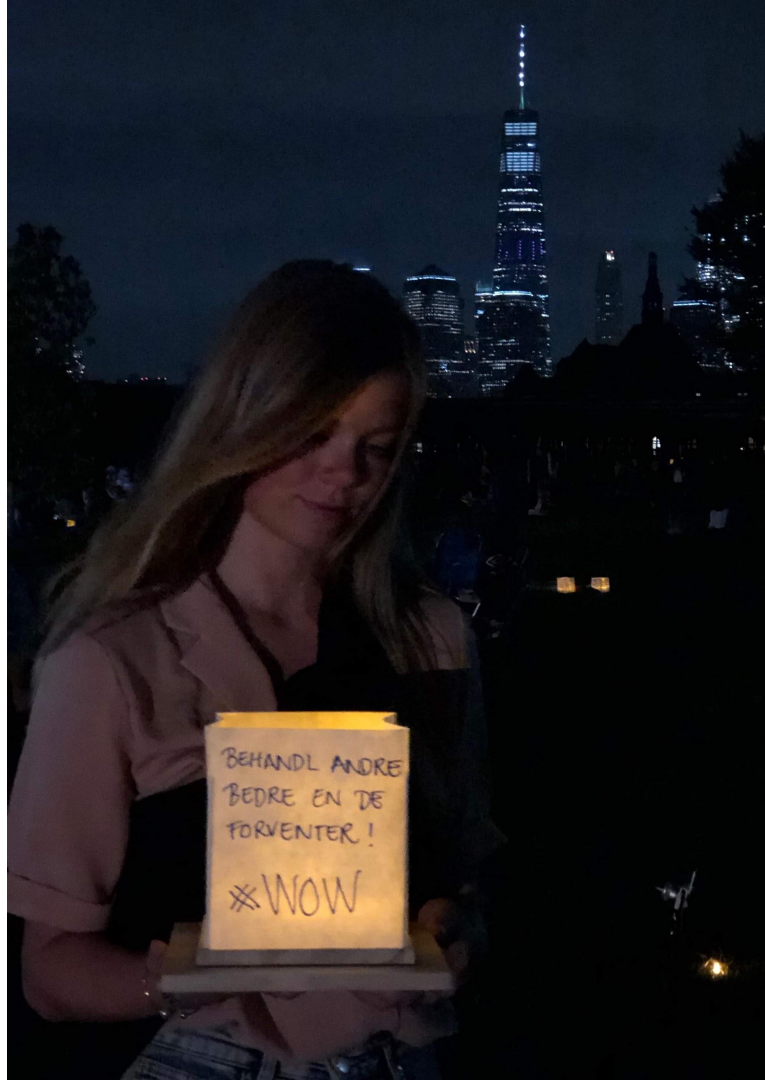
70%











# 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

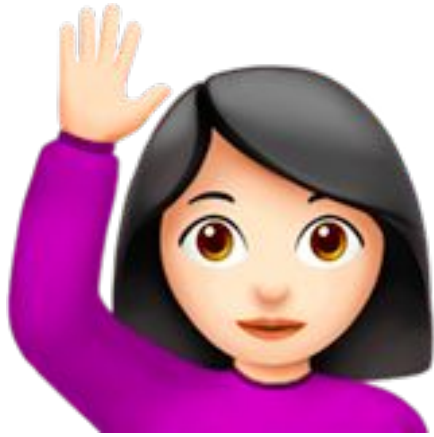


# *Punkt 2*

Ansæt de rigtige







VS



Hire for attitude - train for skills

# Personlige principper









# 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





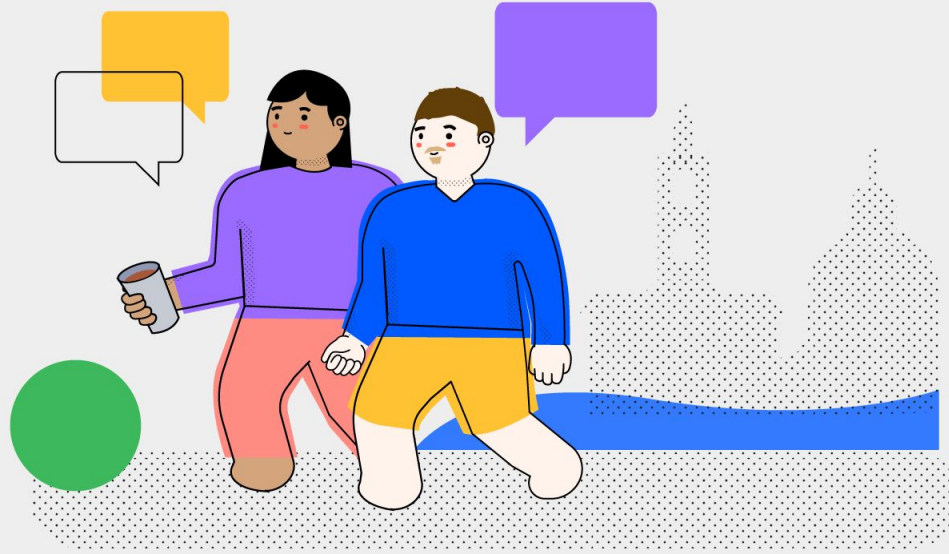


**SKILLZ**









# 1:1

## Walk'n'Talk & Medlyt





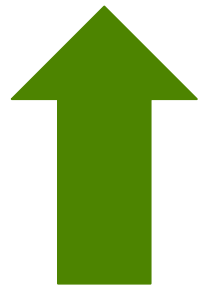
# Champs forløb

løfter niveauet på specifikt område i mindre grupper med intense forløb

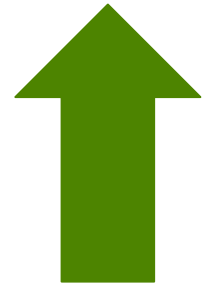


# Stand-ups





eNPS = tNPS





Venlig hilsen / Best regards

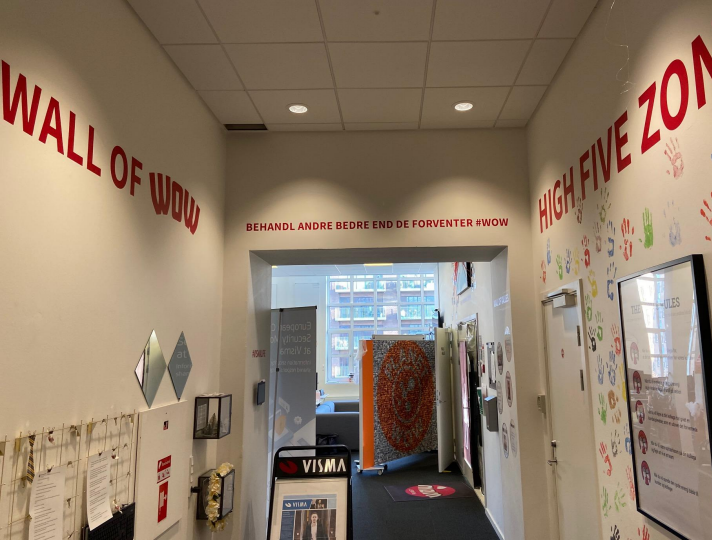
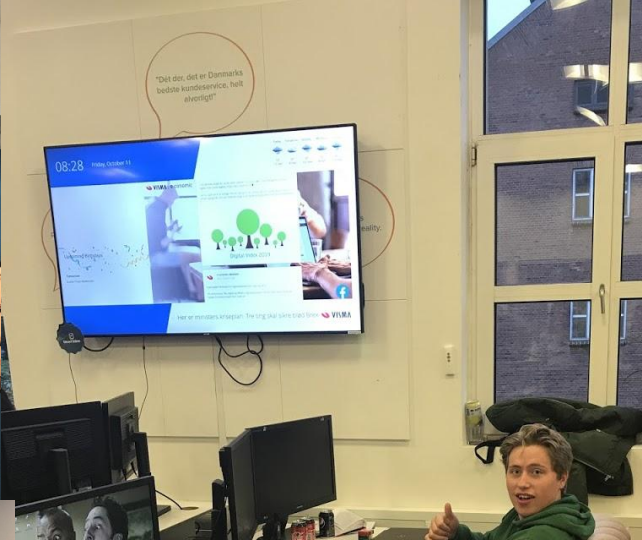
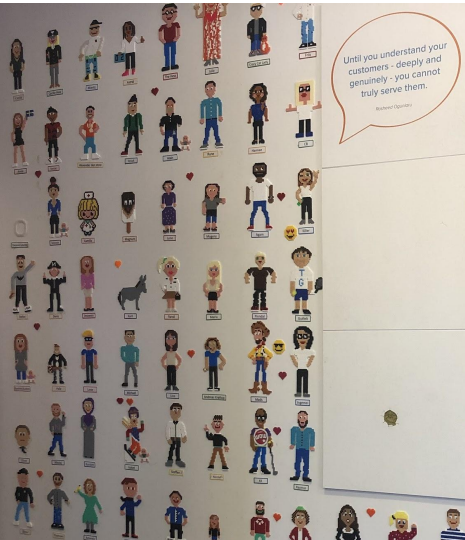
**Sandra Lykke Koll**

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#% @!

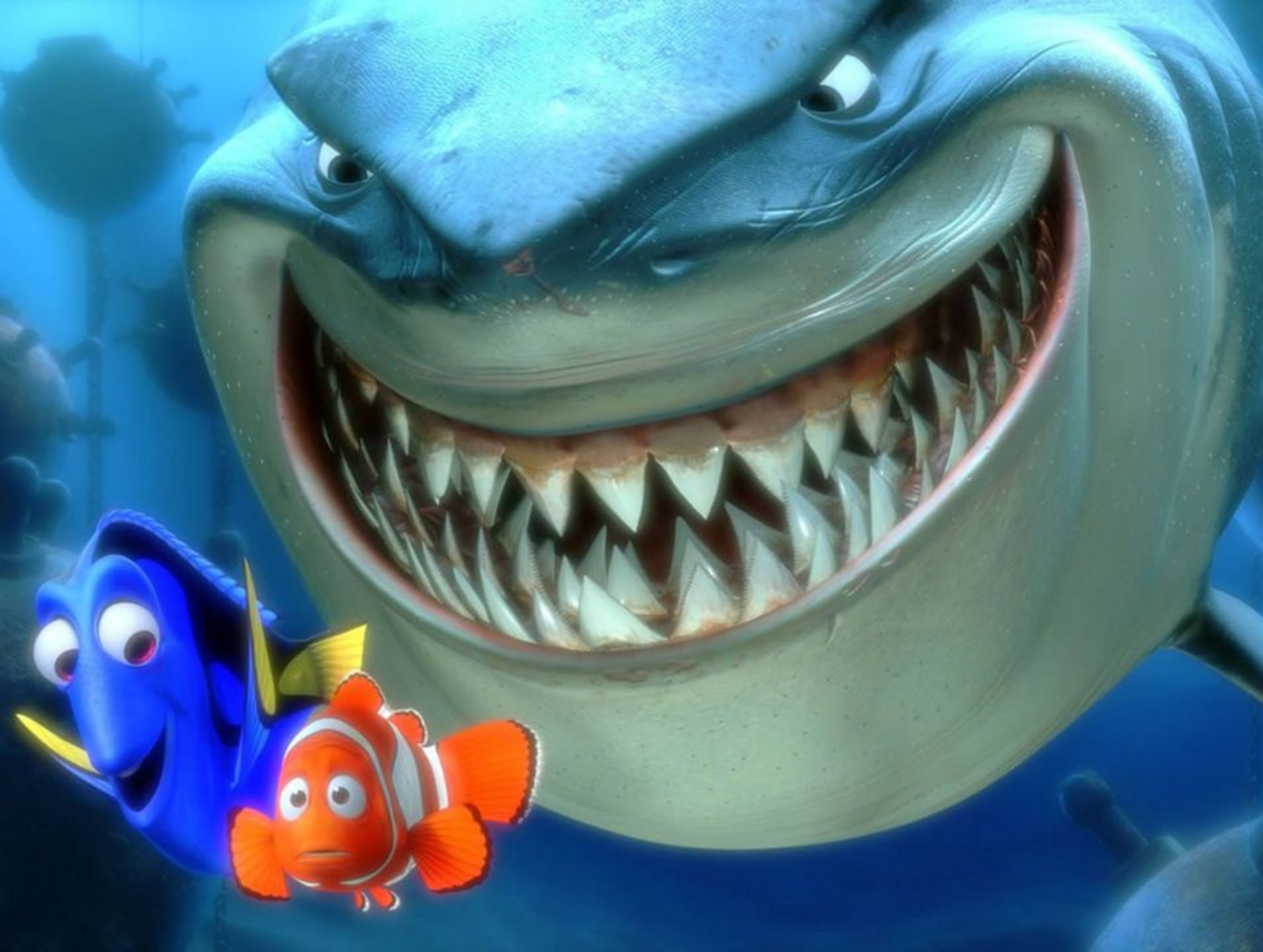
RULES





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....

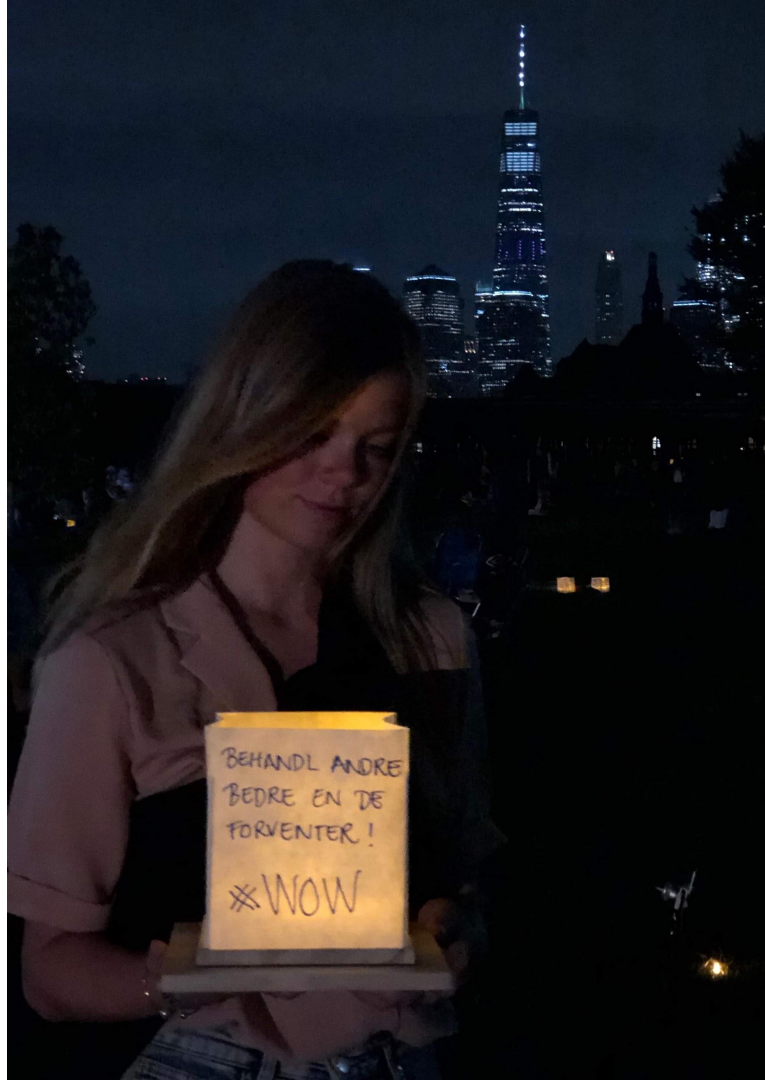
**Punkt 2** - Ansæt de rigtige

**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!

