

Branchens bedste kundeoplevelser

- Til lavere omkostninger



CX Konference den 20. september 2021
NRGi Elsalg, Helle Ørvad & Lene Krakau Larsen

Agenda

Branchens bedste kundeoplevelser til lavere omkostninger

I en branche med stigende konkurrence har det været afgørende for NRGi at styrke kunderelationen ved bl.a. at levere fantastiske kundeoplevelser parallelt med reduktion af omkostninger. Vi vil dele vores udviklingsrejse med jer, hvor øget effektivitet har gået hånd i hånd med forbedret kundetilfredshed samt medarbejderengagement.

Vores historie

01

Konkurrencesituationen

02

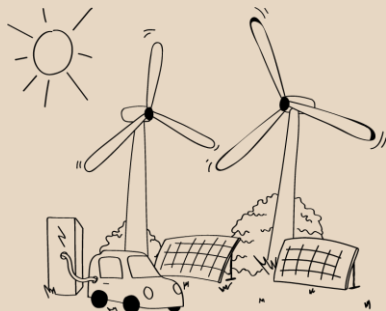
Bedst til kunder

03

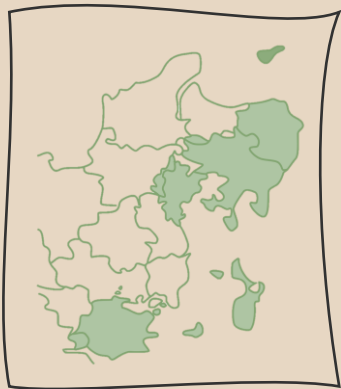
Robotautomatisering

04

Resultater



Konkurrencsesituationen



**Monopol på
elmarkedet**



**Liberalt
elmarked**

Engrosmodellen
2016

Udgangspunktet 2017



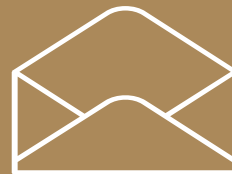
Ventetid

Minutter



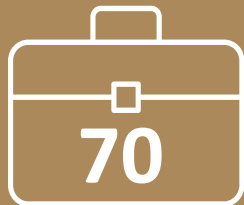
Kundetilfredshed

Skala fra 1-7



Klager

Mange



Arbejdsglæde

Index 0-100



Sygefravær

Procent



66

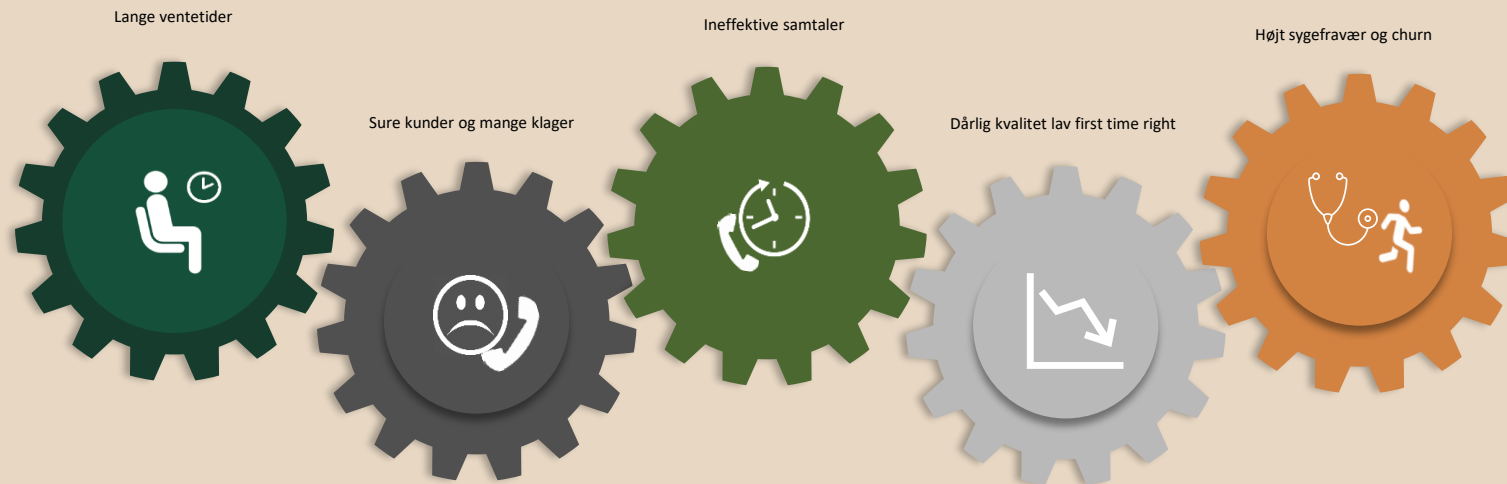
Ansatte

56

Budget

Medarbejdere

Udfordringen – negativ selvforstærkende effekt

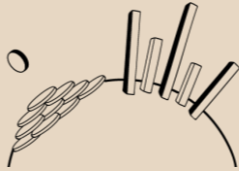


Opgaven er at skabe den positive selvforstærkende effekt med et lavere budget.

KPI-Regime

vs.

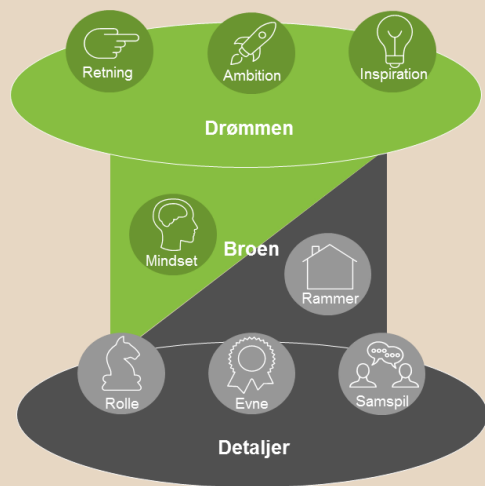
Ansvarlighed



- Workforce Management
- Performance Management
- Controlling



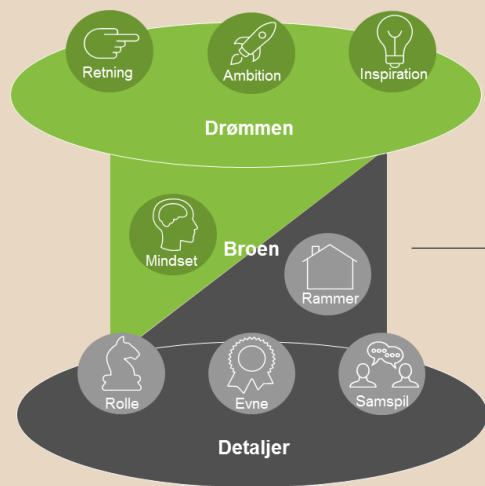
- Vi arbejder for at realisere en fælles drøm
- Fokus på præstationer
- Ledelse og selvledelse



Drømmen

Branchens bedste kundeservice i 2020





Mindset

Kunden først

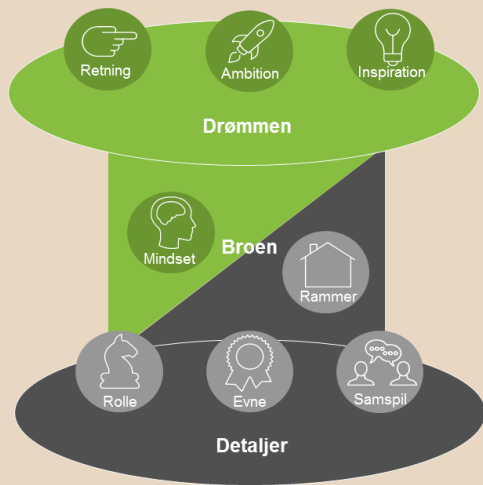
- Vi elsker at arbejde tæt på kunderne
- Vi ser det som vores vigtigste opgave at løse kundens henvendelser
- Vi brænder for de opgaver, vi løser
- Vi fjerner årsager og stopper symptombehandling
- Vi stræber på at gøre tingene rigtigt første gang
- Vi gør kun det, der skaber værdi



Rammer

Empowerment

- Klart mandat – du tager beslutningen
- Selvledende teams
- Fra resultat- til præstationsfokus
- Vi arbejder ud fra veldefinerede processer
- Mulighed for jobberigelse
- Vi tænker og bruger vores sunde fornuft
- Tydelige prioriteringer



De afgørende detaljer

Forenkling

- Standardisering og automatisering af processer og arbejdsopgaver

Værdiskabelse

- Værdiskabelse i dialogen med kunden samt i fakturering og indbetaling



Robotautomatisering



Ambition

Branchens laveste CTS



Robotter

Metode til at frigøre tid fra drift til udvikling



Ejerskab

Vi kastede os selv ud i det



Kompetencer

Vi skabte de rette kompetencer til at udføre "programmeringen"



Timing

Opgaverne løses udenfor primetime, så systemer ikke belastes



Samarbejde

Mellem koder og systemer – og på tværs af systemer

Robotautomatisering



Udvikling

- I starten opgaver fra Kundeservice – nu fra flere afdelinger
- Kvaliteten er steget



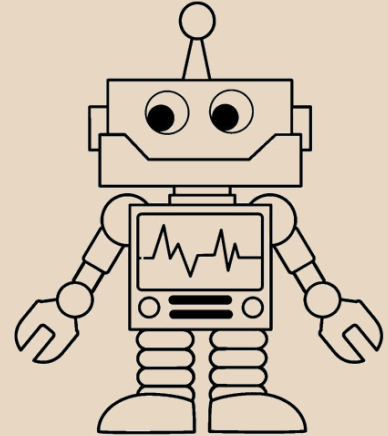
Kultur

- Medarbejderne ser Roberta som en mulighed – ikke en trussel
- Roberta's hjælp efterspørges – overtager de mest kedelige opgaver



Ejerskab

- Den enkelte opgavestiller er ejer af robotten



Roberta

Vores robot(ter)

Robotautomatisering



Opgaver

- Drift 70%
- Ad hoc 30%



Resultater

- Roberta løser p.t. svarende til 14 medarbejdere
- Vi overholder vores FTE budget samtidig med meget udvikling
- Færre tastefejl

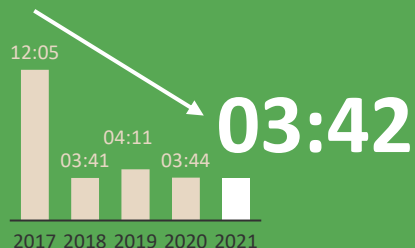


Akvarie

- 6 Robotter
- 140 forskellige jobs

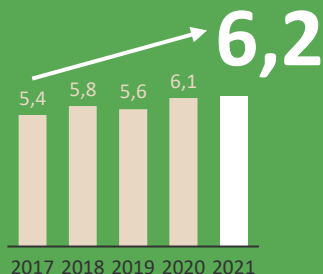


Resultater



Ventetid

Minutter

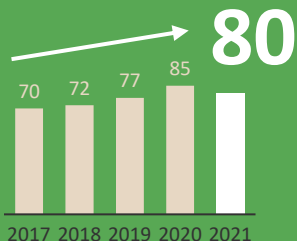


Kundetilfredshed

Skala 1-7

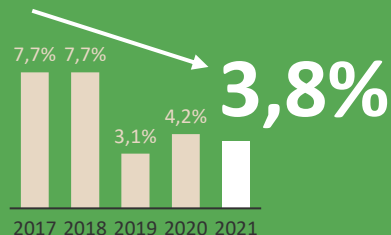


Klager



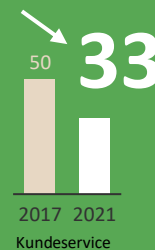
Arbejdsglæde

Index 0-100



Sygefravær

Procent



Medarbejdere



VINDER AF
KUNDESERVICEAWARD 2020

NRGi

ÅRETS HØJDESPRINGER

An aerial photograph of a white wind turbine with orange-tipped blades, situated in a rural landscape. The turbine is positioned in the lower-left quadrant of the frame. The surrounding area includes green agricultural fields, a dense line of trees, and a dirt road. The text "Spørgsmål?" is overlaid in the upper-right quadrant.

Spørgsmål?