

 capturi X **Jyllands-Posten**

Capturi. Fra tale til indsigt. Simpelt.

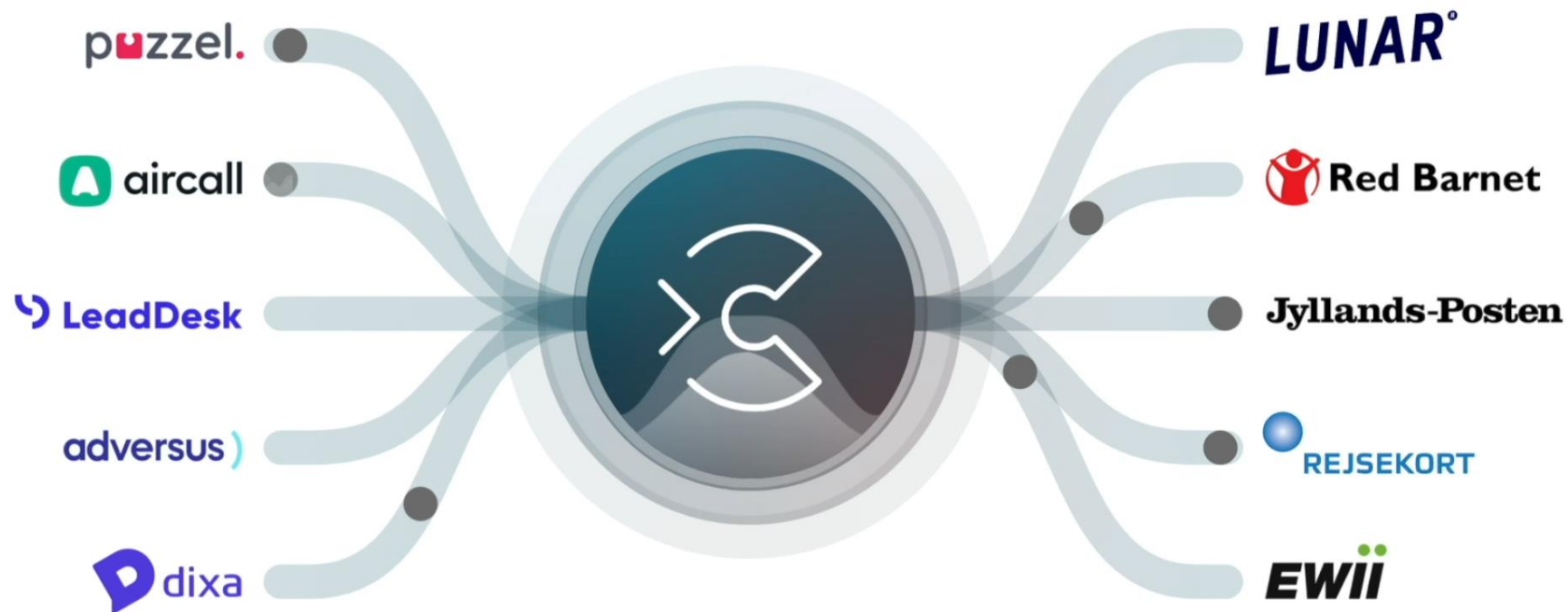


Jacob Emil
Opstrup



Iben Høiaas
Jeppesen

Quiz



Deltag i vores kundeservicequiz ...



Scan QR koden eller deltag via linket:
<https://capturi.typeform.com/Capturi>

... og se om du kan slå os





capturi platformen



Samtaler

Segmenter

Dashboards

Analyse

Hirate

Aktivitet

Interaktion

Trackers

Sentiment

Trends

Coaching

Medarbejdere

Bibliotek

Kommentarer

Indstillinger

Rediger trackers

Download on the App Store

Samtaler

Seneste 30 dage

+ Tilføj filter

Gem segment

Eksportér

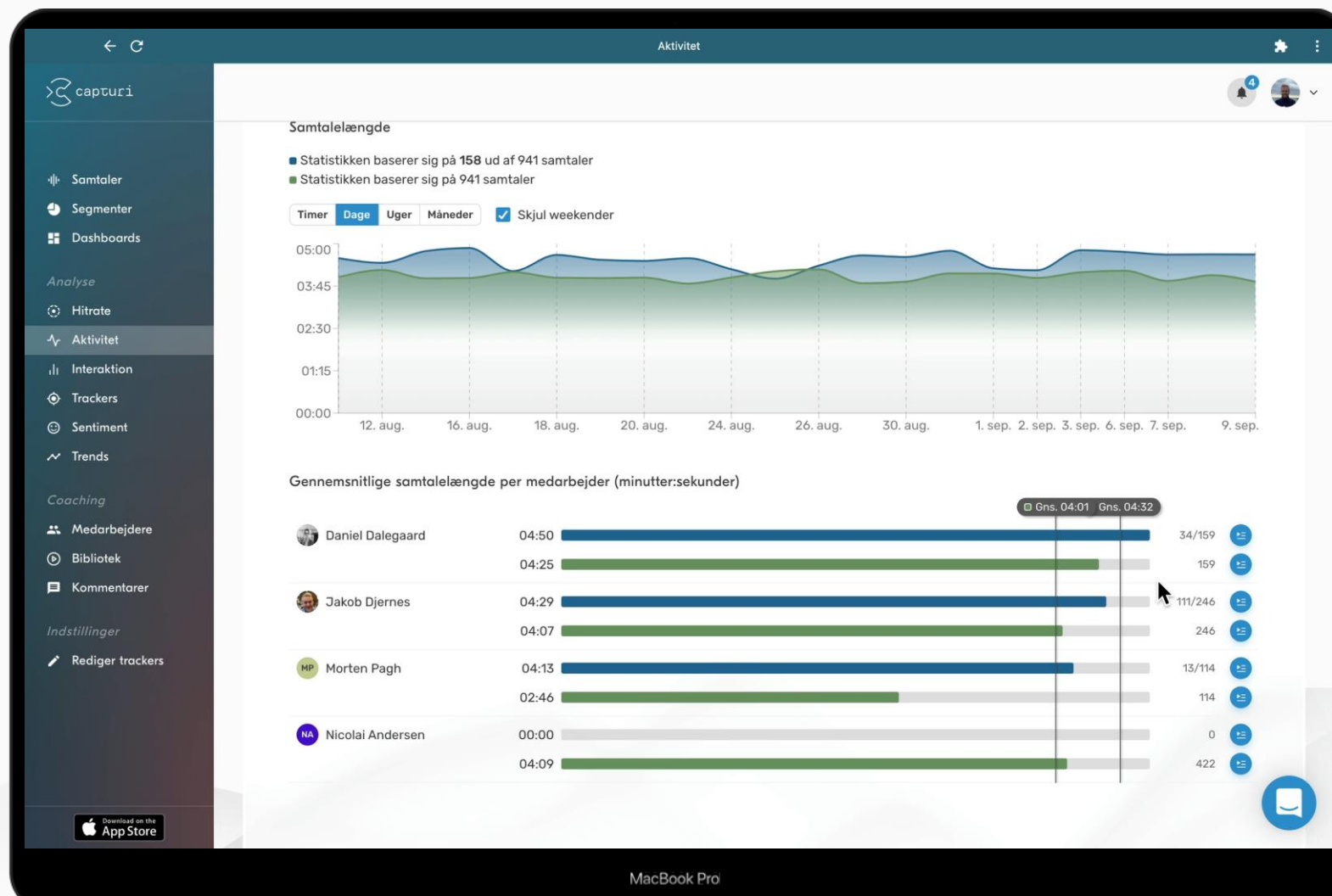
Samtaler: 910

Dato	Titel	Status	Samtalelængde	Kunde	Medarbejder
9. sep. 18.59	Møtesbokning	Genkald	01:11	+4687381000	NA Nicolai Andersen
9. sep. 18.54	Møtesbokning	Genkald	05:37	+46317900000	NA Nicolai Andersen
9. sep. 18.34	Capturi support	Ikke interesseret	02:57	+4520989874	Jakob Djernes
9. sep. 18.32	Møtesbokning	Genkald	01:22	+46101844100	NA Nicolai Andersen
9. sep. 18.20	Capturi Pension	Success	03:38	+4520143393	Jakob Djernes
9. sep. 17.59	Capturi Pension	Ikke interesseret	04:55	+4520143393	Jakob Djernes
9. sep. 17.18	Capturi forsikring	Success	04:16	+4520989874	Jakob Djernes
9. sep. 16.54	Møtesbokning	Genkald	02:06	+4616156000	NA Nicolai Andersen
9. sep. 16.53	Capturi forsikring	Success	06:03	+4551950498	Daniel Dalegaard
9. sep. 16.32	Møtesbokning	Genkald	03:32	+46104360196	NA Nicolai Andersen
9. sep. 16.18	Capturi support	Ikke interesseret	02:27	+4520989874	Jakob Djernes
9. sep. 16.04	Capturi Kundeservice	Success	01:26	+4592152339	MP Morten Pagh
9. sep. 15.47	Capturi Kundeservice	Ikke interesseret	02:12	+4592152339	MP Morten Pagh
9. sep. 15.46	Møtesbokning	Genkald	02:20	+46107420000	NA Nicolai Andersen

MacBook Pro

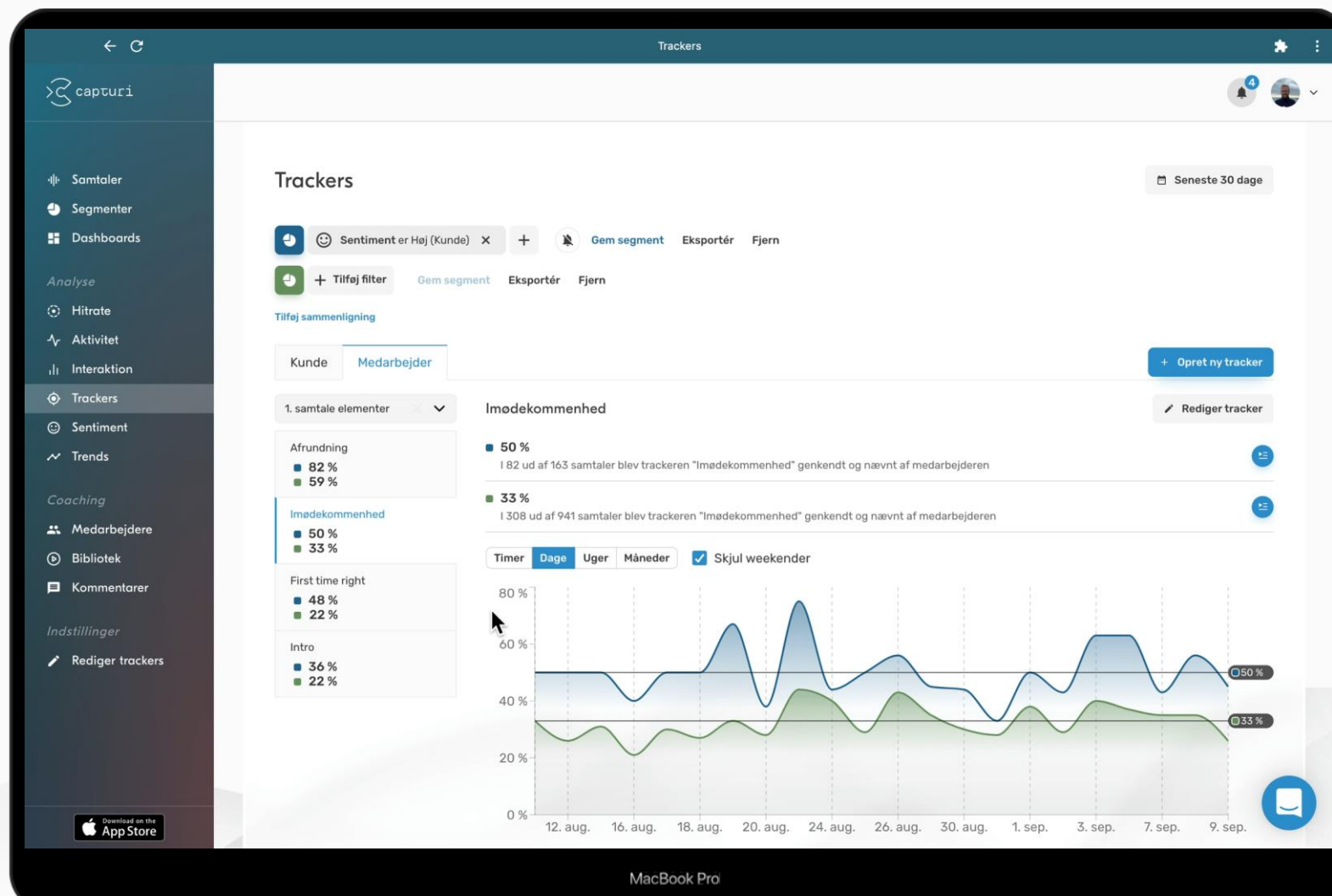


capturi platformen





capturi platformen





Skab værdi i kundeservice med Capturi

- Opnå højere kundetilfredshed og/eller fastholdelse
- Minimer antallet af henvendelser
- Spar værdifuld tid og ressourcer

Mød vores kunder



Jyllands-Posten



LUNAR[®]

modstrom



iTRelation[®]

salling group



 jysk fynske medier



SAXO.com

Mød vores kunder



LUNAR[®]

7

Sparede
medarbejdere

40 %

Fald i at "høre
en kollega"

100 %

Stigning i at nævne
"premium fordele"



Kundeoplevelsen i centrum

Hvorfor og hvordan?



Opnå højere
kundetilfredshed



Minimere antallet
af henvendelser



Sætte mål

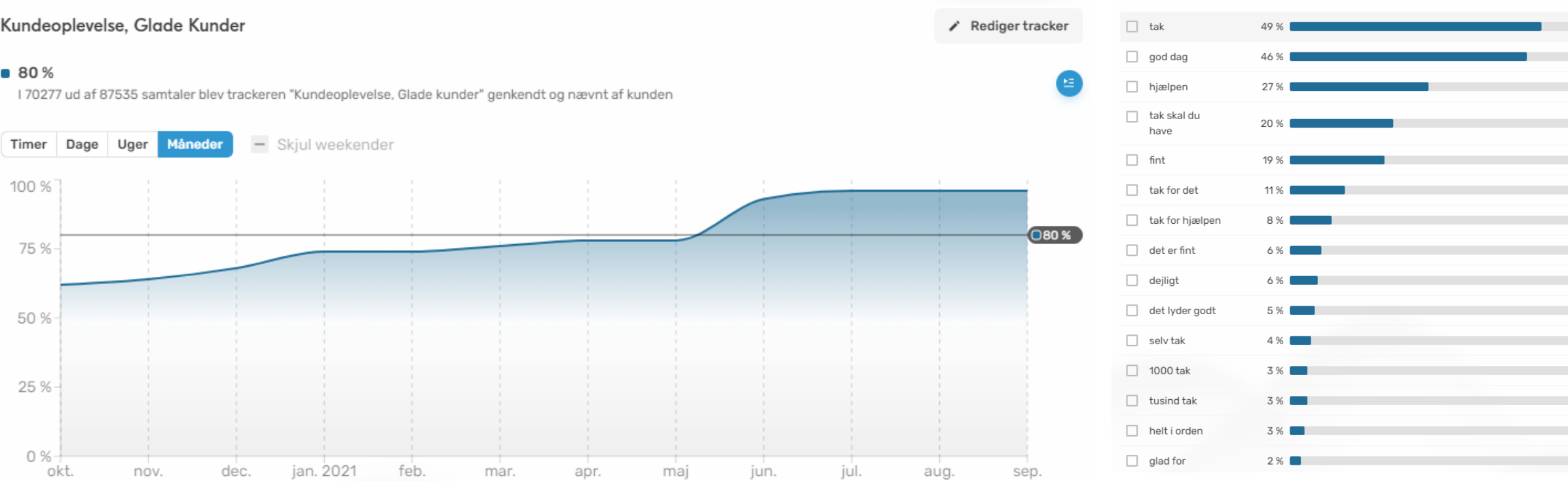


Sparring med
medarbejderne



Analysere på
Trends

Glade kunder – fra 62% til 96%



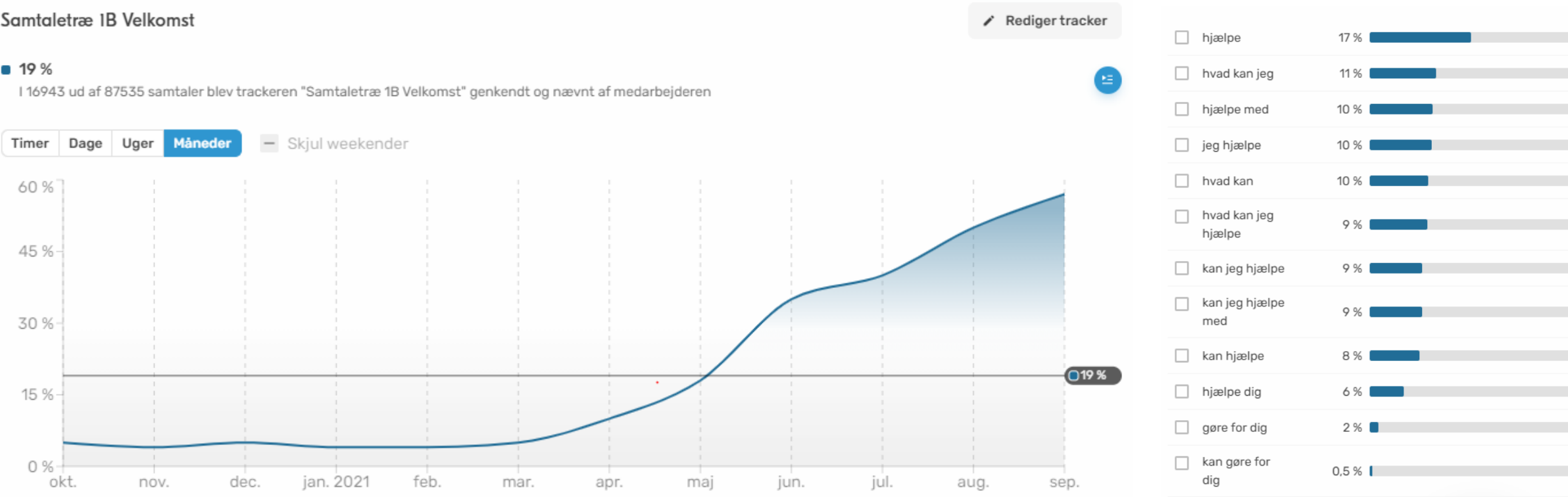
Hvad gjorde vi for at forbedre tilfredsheden?

Sammen med Capturi identificerede JP tre håndtag i **‘Den gode samtale’** til at forbedre kundetilfredsheden:

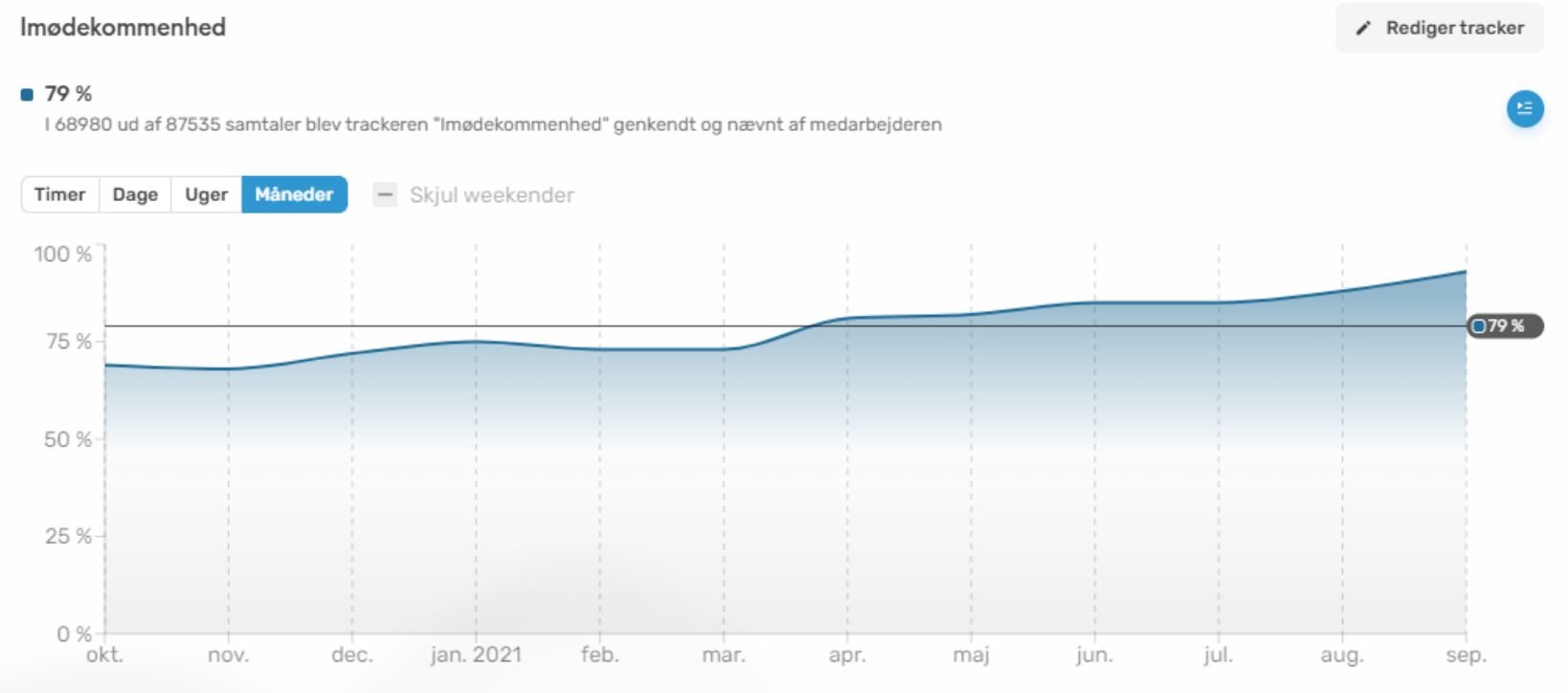
- 1 Høflig indledning
- 2 Imødekommende sprogbrug i løbet af samtalen
- 3 Venlig afrunding

... Og satte separate mål og opfølgning i Capturi for hver

1. Høflig indledning – fra 5% til 57%



2. Imødekommende sprogbrug– fra 69% til 93%



☐	desværre	19 %	
☐	det var så lidt	17 %	
☐	beklageligt	17 %	
☐	beklager	17 %	
☐	var så lidt	16 %	
☐	selv tak	13 %	
☐	hjælpe med	13 %	
☐	kan du tro	11 %	
☐	hjælpe dig	9 %	
☐	velbekom	8 %	
☐	det gøre jeg	7 %	
☐	i lige måde	7 %	
☐	meget gerne	6 %	
☐	forståeligt	6 %	
☐	godt forstå	4 %	
☐	undskyld	4 %	

3. Venlig afrunding– fra 38% til 88%

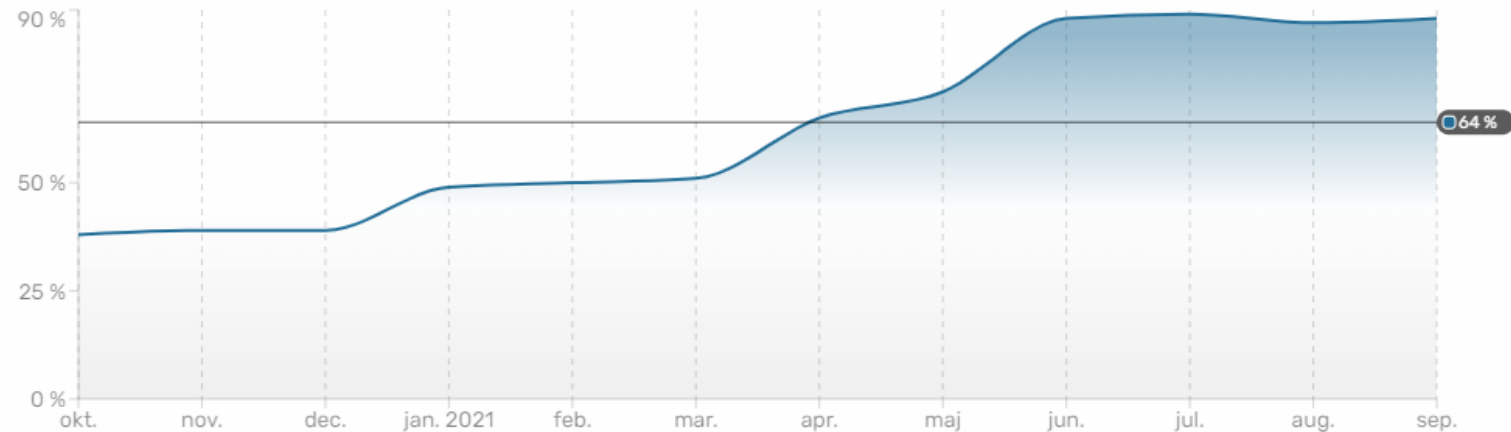
Samtaletræ 2B Afrunding

■ 64 %

I 55922 ud af 87535 samtaler blev trackeren "Samtaletræ 2B afrunding" genkendt og nævnt af medarbejderen

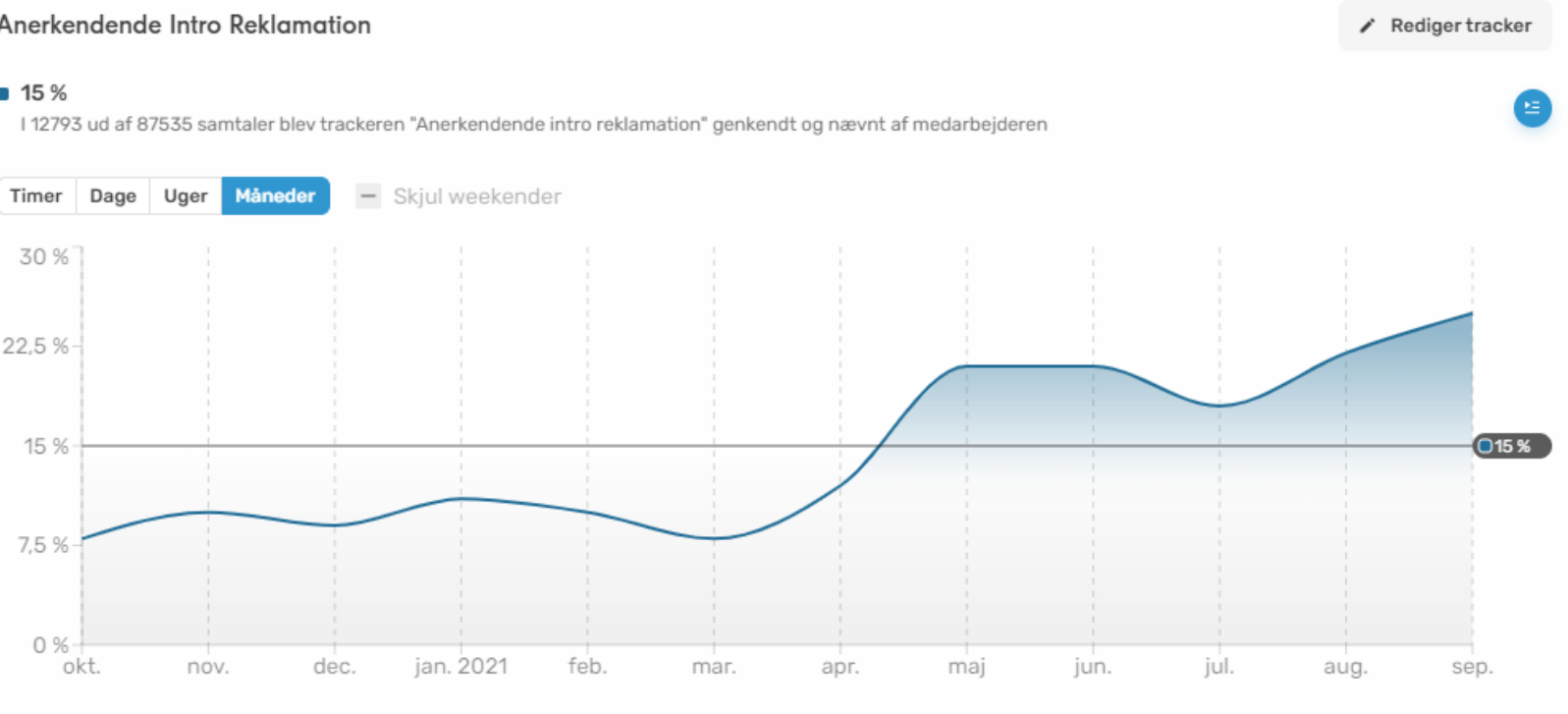
Rediger tracker

Timer Dage Uger **Måneder** Skjul weekender



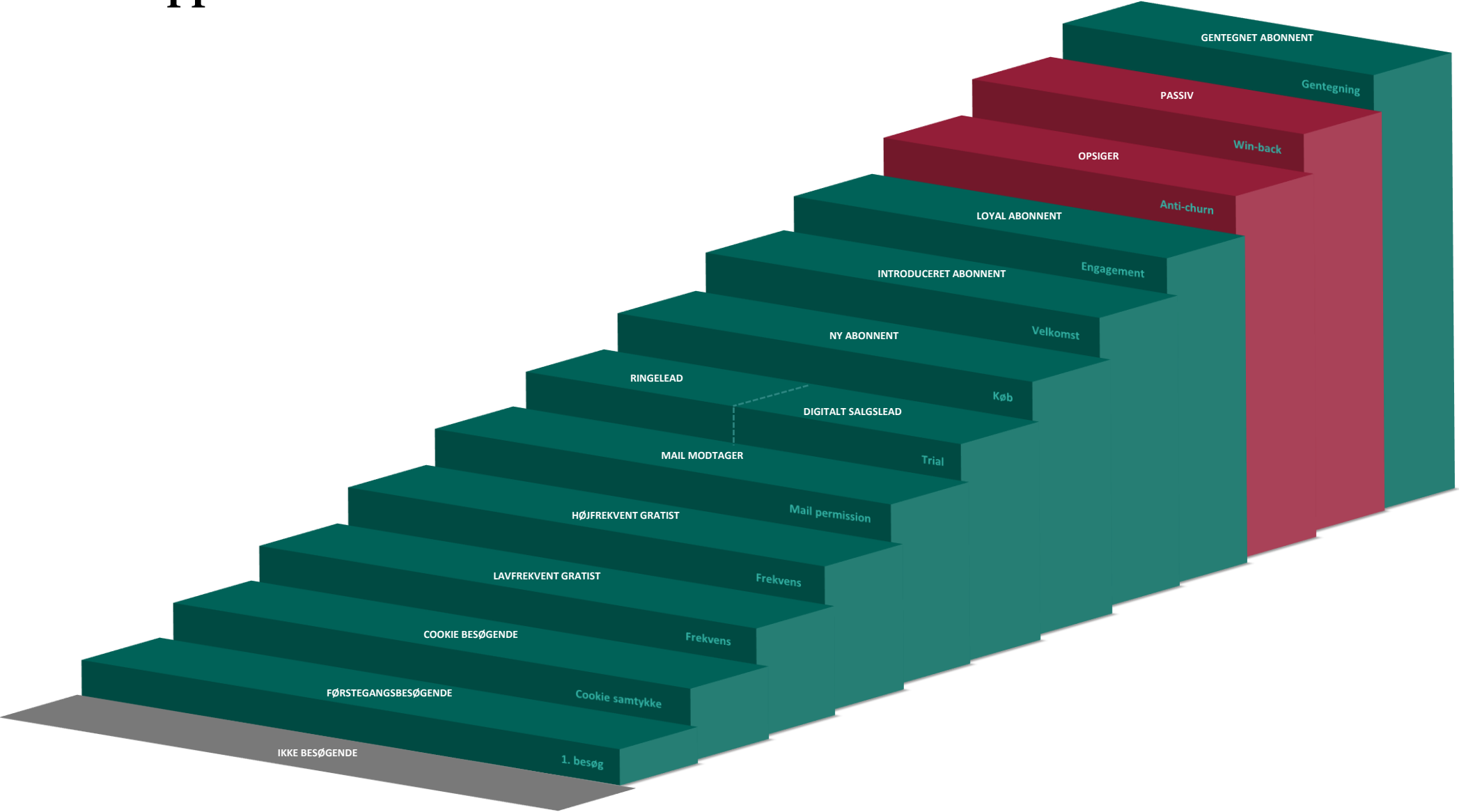
☐	god dag	49 %	
☐	goddag	49 %	
☐	og god dag	13 %	
☐	selv tak	13 %	
☐	en god dag	11 %	
☐	rigtig god dag	10 %	
☐	rigtig goddag	10 %	
☐	i lige måde	7 %	
☐	lige måde	6 %	
☐	god dag til dig	6 %	
☐	god weekend	5 %	
☐	tak i lige måde	3 %	

Anerkendelse– fra 8% til 25%



☐	beklageligt	8 %	
☐	beklager	8 %	
☐	det beklager jeg	5 %	
☐	ked af	2 %	
☐	ked af at høre	2 %	
☐	sket en fejl	2 %	
☐	kigge på det	1 %	
☐	godt forstå	0,8 %	
☐	jeg ked af	0,6 %	
☐	kan jeg godt forstå	0,6 %	

Kundetrappen



Fokus på indsatsområder – sætte klare mål

service tjek
mailadresse/telefonnummer
(hhv. 15% + 5%)

Permission (7%)

Afrunding af samtale (54%)

Onboarde til ny selvbetjening
(15%)

Kundetrappen – Telefonnummer fra 6% til 14%

Servicetjek, Telefonnummer

Rediger tracker

■ 9 %

I 7701 ud af 87535 samtaler blev trackeren "Servicetjek, telefonnummer" genkendt og nævnt af medarbejderen



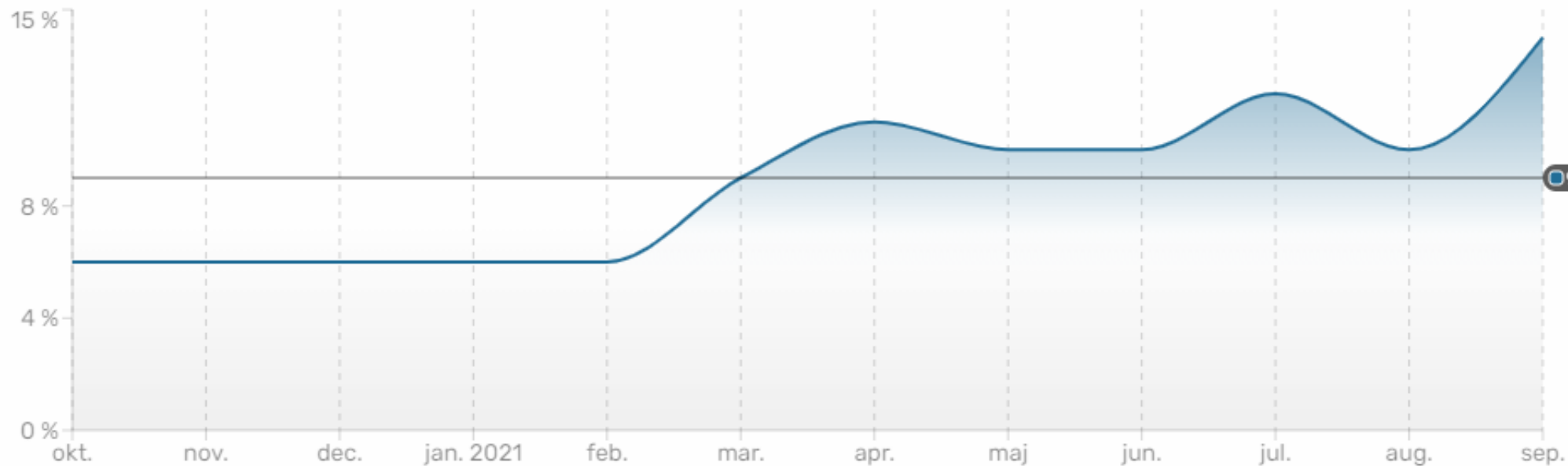
Timer

Dage

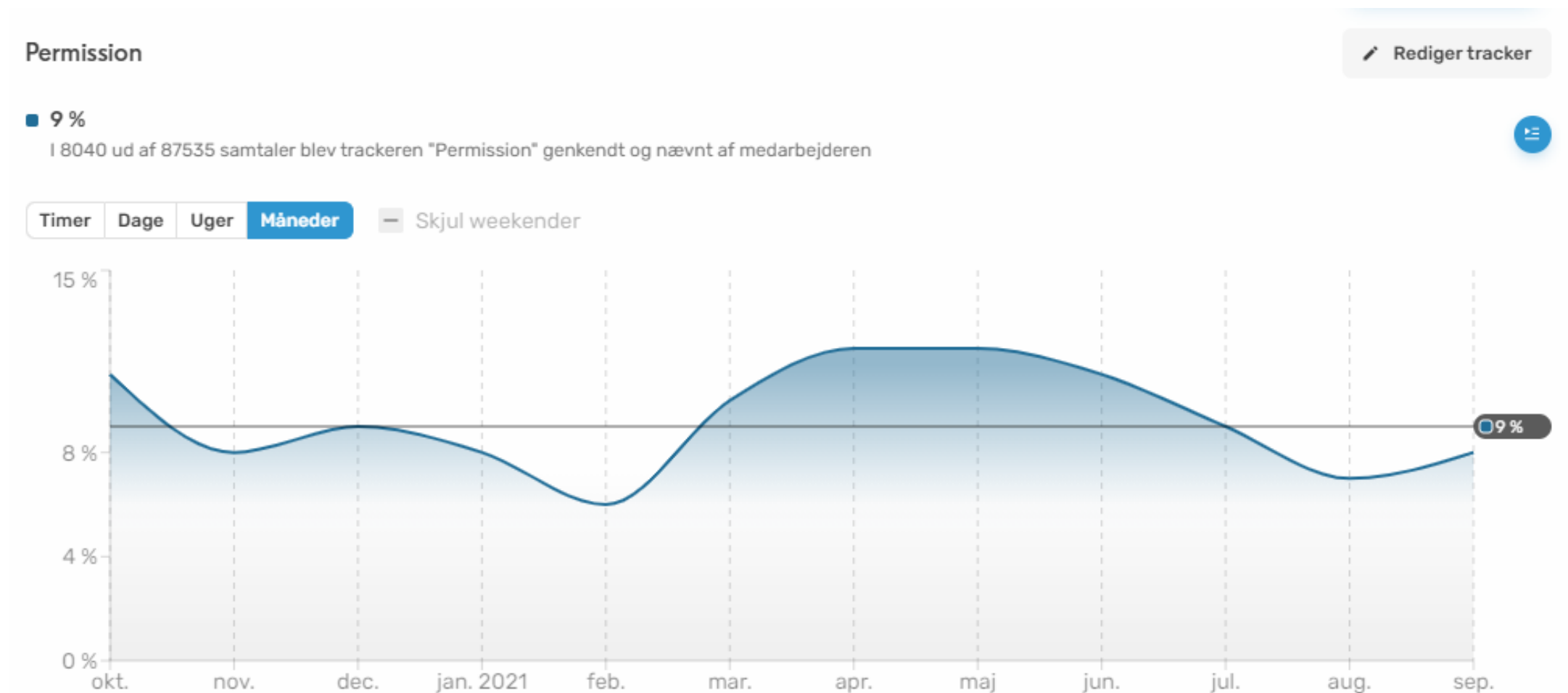
Uger

Måneder

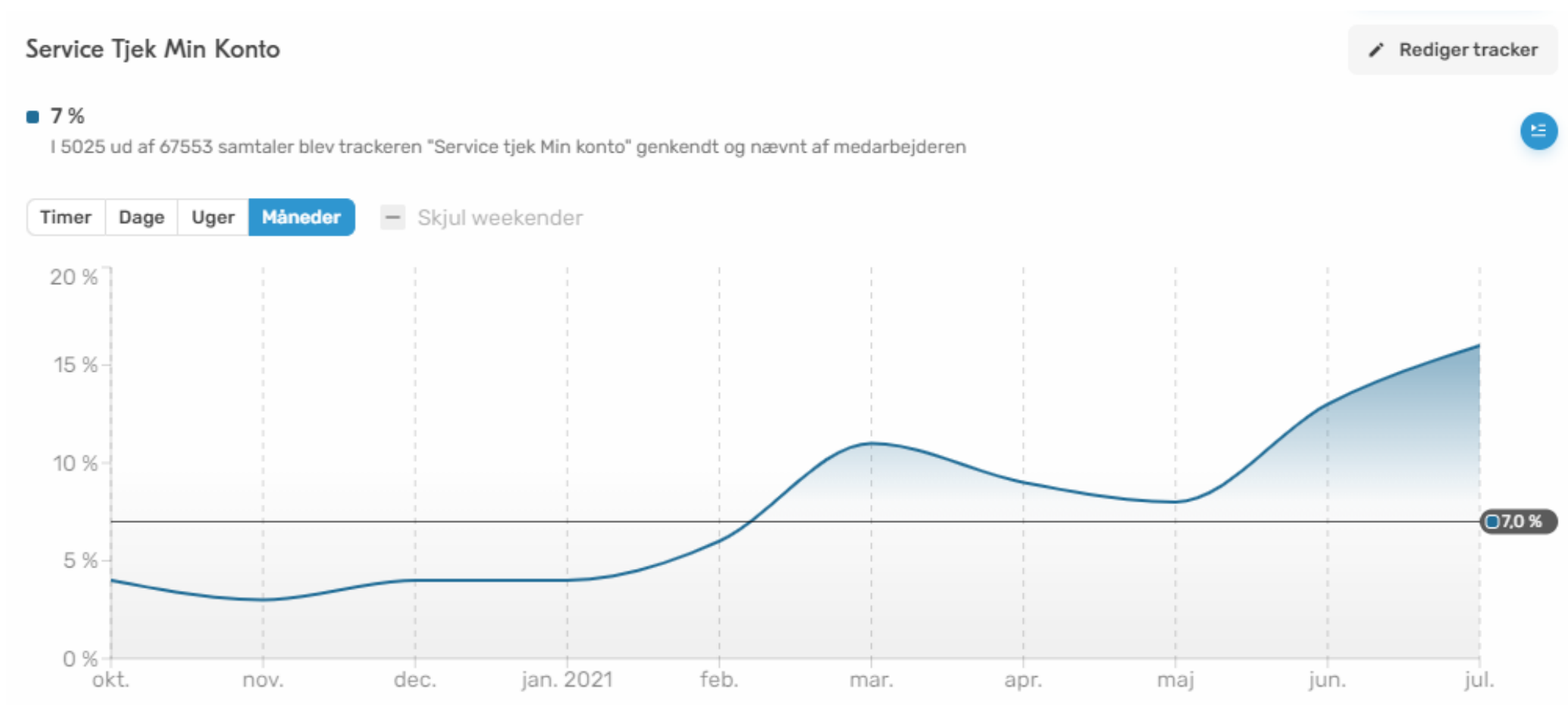
— Skjul weekender



Kundetrappen – Permission fra 11% til 12% til 8%



Onboarding til ny selvbetjening – fra 4% til 16%



Individuel sparring med medarbejdere

Permission

☐	MJ	Marianne J...	18 %	
☐	CB	Connie Brix	16 %	
☐	CD	Christina D...	15 %	
☐	HC	Helle Cramon	12 %	
☐	IA	Iben Askga...	10 %	
☐	EL	Emil Lemée	10 %	
☐	AG	Alexander G...	10 %	
☐	JH	Jakob Hold...	8 %	
☐	JP	Jette Padkj...	8 %	
☐	SL	Sisse Linds...	8 %	
☐	AJ	Anton Jeps...	8 %	
☐	RM	Rikke Marin...	8 %	
☐	CD	Charlotte D...	7 %	
☐	NL	Nadja Linds...	7 %	
☐	SP	Sofie Pape	6 %	
☐	EM	Ebbe Moller...	6 %	
☐	LR	Liva Rask	6 %	
☐	DS	Dorte Steen	6 %	
☐	JG	Jeppe Gjerv...	5 %	

Bibliotek

- Mine bogmærker
- Annonce
- Input logistik
- Input til redaktionen
- Leverings problemer med utilfredsekunder
- Opsigelser fastholdt
- Opsigelser ikke fastholdt
- Tekniske udfordringer
- Tilfredse kunder
- Utilfredse kunder

Tilfredse kunder

KC's serviceniveau

01:00 Oprettet 10.3.2021 af Helle Cramon

Ringede ang. gentagen reklamation Sluttede med "Man glæder sig som et barn juleaften..." - om KC's serviceniveau

Behandlet som dronning af saba

00:37 Oprettet 3.3.2021 af Dorte Steen

35381260 imponeret abonnent over serviceniveau

Ferieflyt med ros

01:00 Oprettet 14.12.2020 af Helle Cramon

mflyt med ros til os

Opret playlist

Trends

Tema	Eksempel	Hits	Hitrate	↓ Trend
forsøger ferie flytte	forsøger ferie flytte	48	2,8 %	+59,1 %
pause leveringen avisen	pause i leveringen af avisen	17	1,0 %	+31,4 %
postnummer	postnummer	32	1,8 %	+28,0 %
flyttet avisen dage	flyttet avisen nogle dage	19	1,1 %	+22,4 %
seksogfirs tres skanderborg	seksogfirs tres skanderborg	19	1,1 %	+22,4 %
gerne afbestille avisen	gerne afbestille avisen	44	2,5 %	+21,5 %
mangler avis	mangler min avis	29	1,7 %	+20,1 %
vores sommerhus adressen	vores sommerhus adressen	43	2,5 %	+16,0 %
gerne flytte avis	gerne flytte min avis	205	11,8 %	+13,8 %
fjorten dage siden	fjorten dage siden	36	2,1 %	+12,8 %
automatisk	automatisk	32	1,8 %	+9,2 %
tredivedages adgang	tredivedages adgang	14	0,8 %	+8,2 %
fået vores avis	fået vores avis	138	8,0 %	+8,1 %
avisen sommerhuset weekenden	avisen til sommerhuset her i weekenden	27	1,6 %	+8,0 %
betalingsservice	betalingsservice	40	2,3 %	+7,9 %
fået leveret avis	fået leveret min avis	60	3,5 %	+5,4 %
gerne flytte vores	gerne flytte vores	201	11,6 %	+5,0 %



**Jacob Emil
Opstrup**



**Iben Høiaas
Jeppesen**

Q&A