

Perception Gap

NORLYS

2021

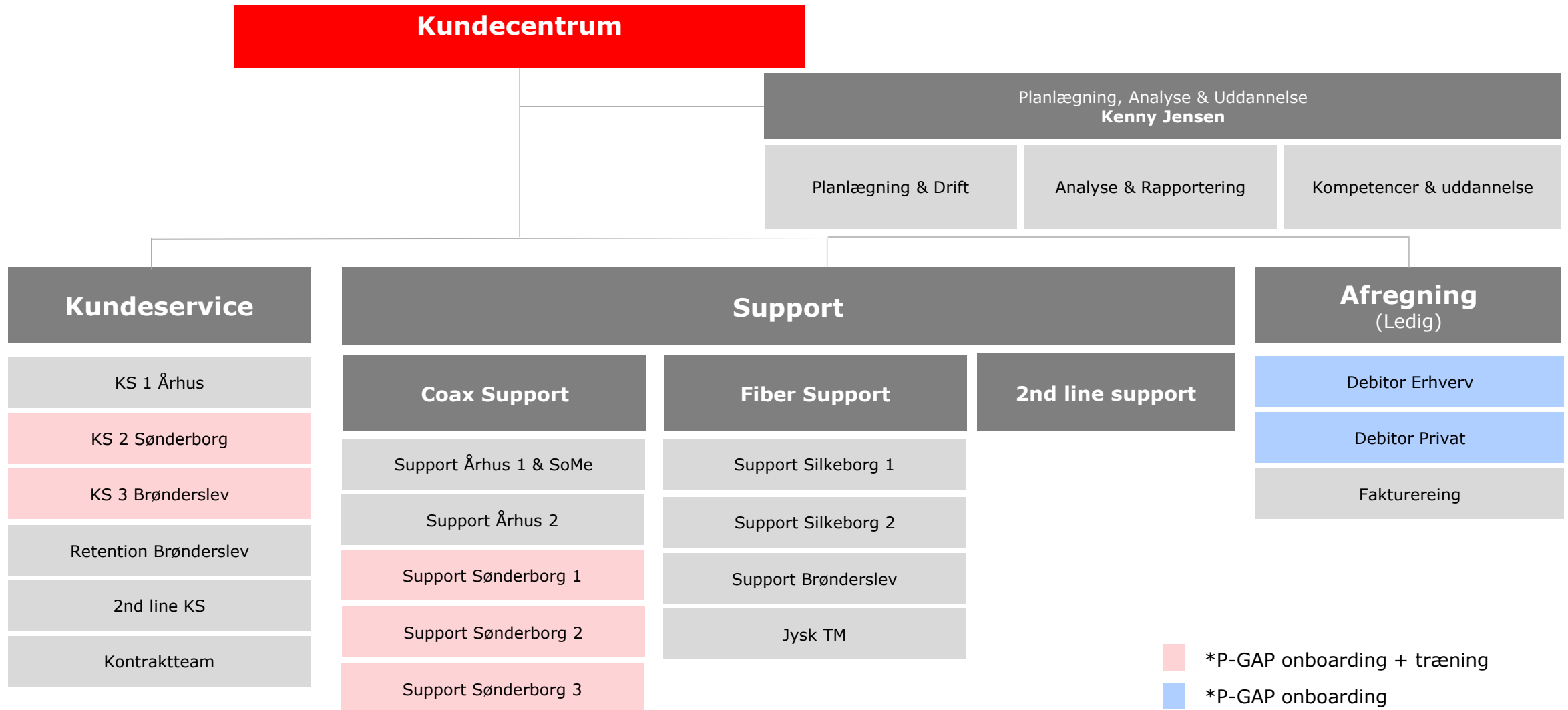
Hvad er meningen med denne tekst?

Finished files are the results of years of scientific study combined with the experience of many years.

Hvad er P-GAP (Perception Gap) og hvorfor er det vigtigt!?



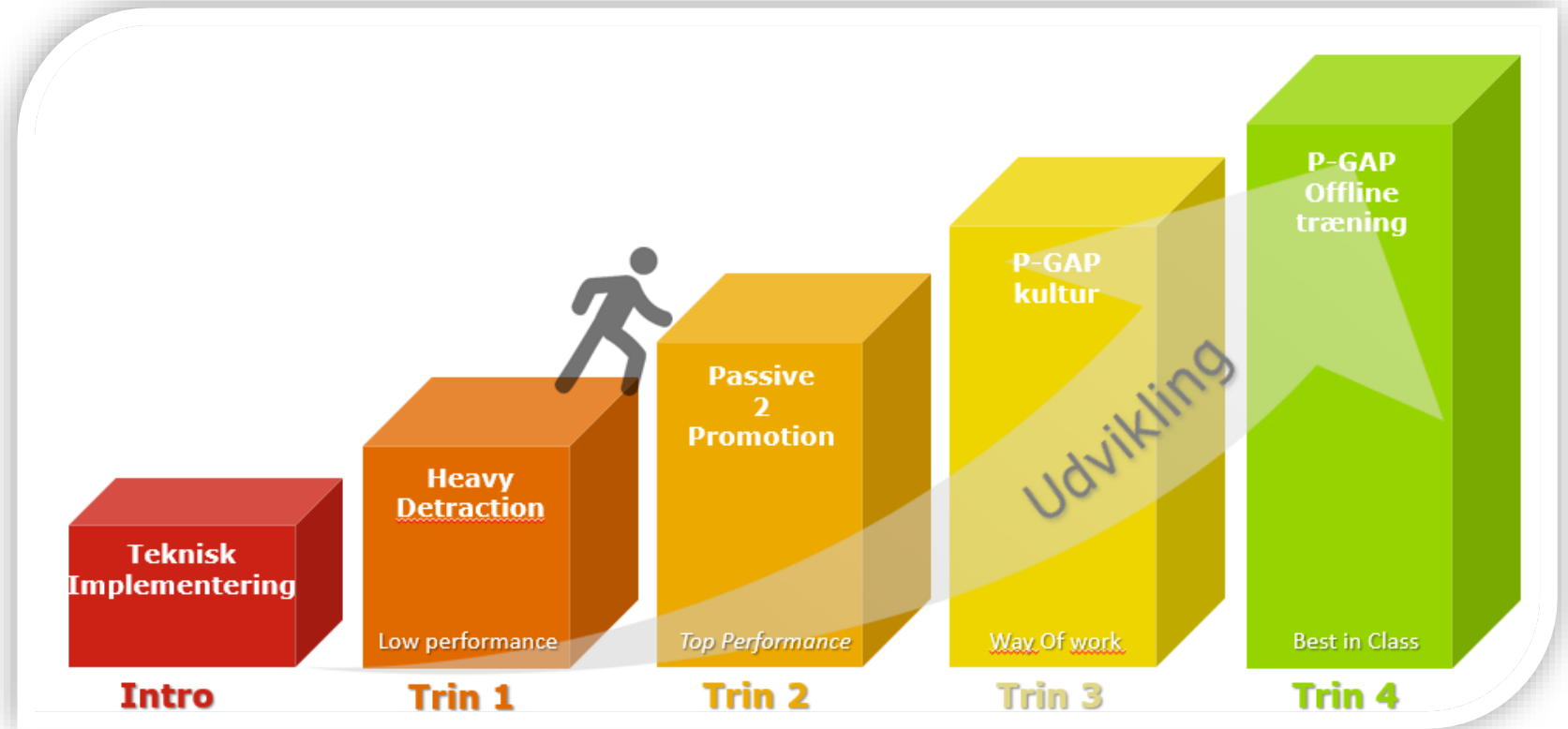
7 teams udvalgt til P-GAP pilotprojekt i kundecentrum (Maj – Juni 2021)



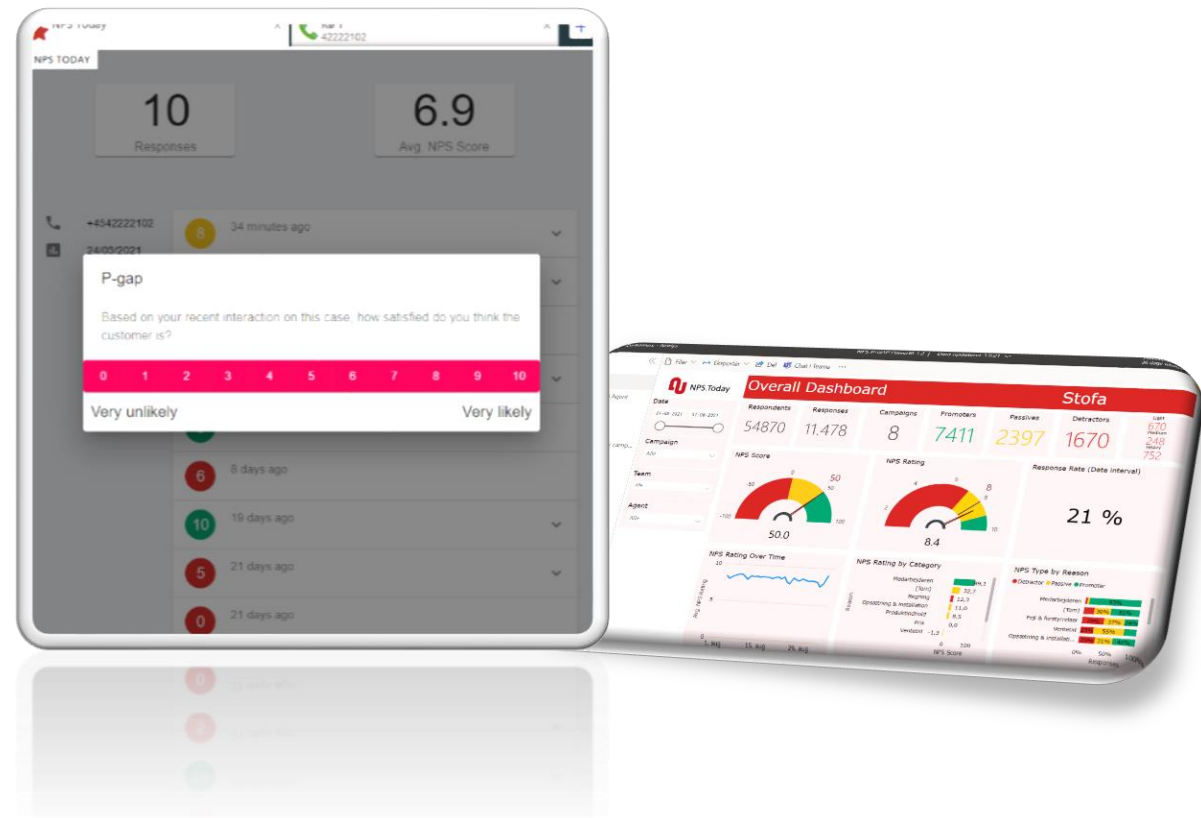
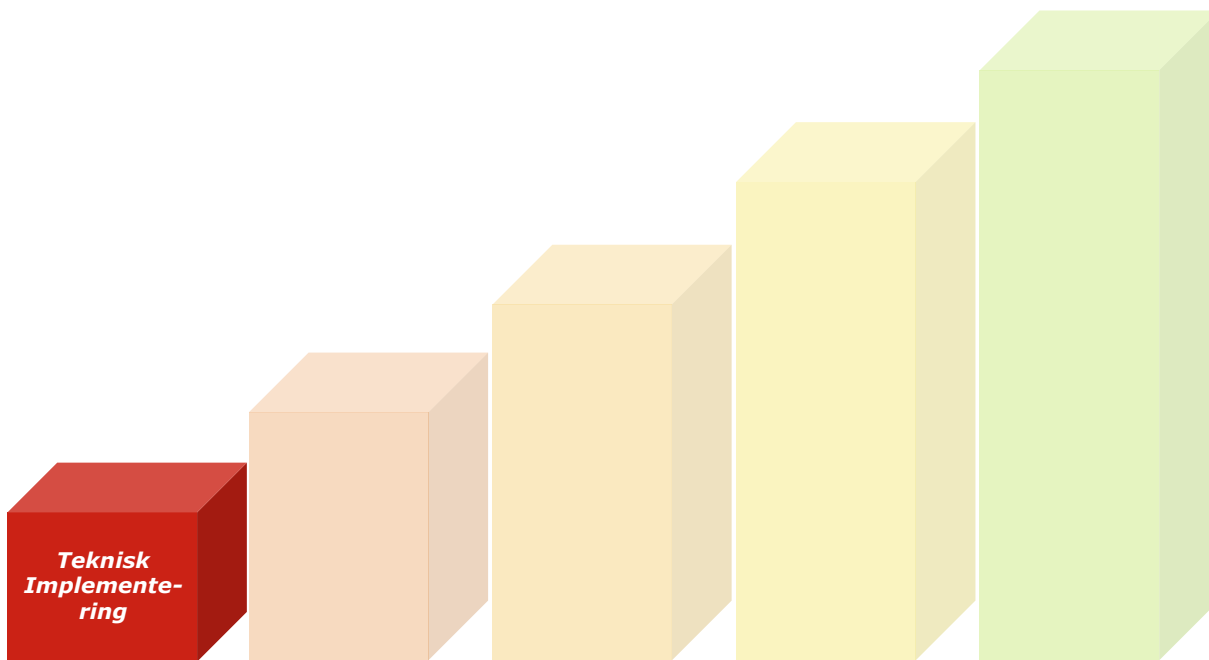
*P-GAP onboarding 3 timers undervisning af P-GAP psykologi og P-GAP værktøjet
 *P-GAP træning Coaching på gulvet, leder sparring og ugentlig status møder

P-GAP 4trins modellen der skal løfte kundeoplevelsen i Norlys

Personlig udviklingsplan med afsæt i egen motivationspsykologi for at afprøve ny adfærd, som kan åbne mulighedsrum for at øge resultater yderligere.



Intro



P-GAP Setup i Norlys digital med hjælp fra NPS.Today & Puzzel integrationer

tNPS målesystem

The ultimate question

tNPS

Anbefaling af virksomheden
Fokus på kundeoplevelsen ikke agent performance

Reason Map

Årsag

Indsigt i hvad der driver kundeoplevelsen.
Læring essentiel for fremtidig performanceløft

SMS survey

IVR → SMS

Respnrate løft.
3,5% → 18%

tNPS SMS survey flow fra NPS.Today

*level 2 & 3 Reasons på vej
*Kommentar stimuli forventes heraf

P-GAP i Puzzel inkl. Agent dashboard

- Plug&Play – Tilføj agent periodisk P-GAP træning
- P-GAP måling efter afsluttet kald
- Live agent Dashboard; tNPS og P-GAP måling og indsigt

tNPS & P-GAP PowerBI Dashboards

Leder dashboard

Valgfri periodisk søgning.
Live indsigt i hvad der driver kundeoplevelsen.
Effektivt *outlier management* værktøj.


P-GAP View i dashboardet


Medarbejder P-GAP *Performance Gap*
Nem identificering af *store gaps* og årsager.
Fanger *uhensigtsmæssig brug* af P-GAP værktøjet

*P-GAP måling kun ved sms udsendelse til kunden
*Dashboard viser de sidste 30 dages data

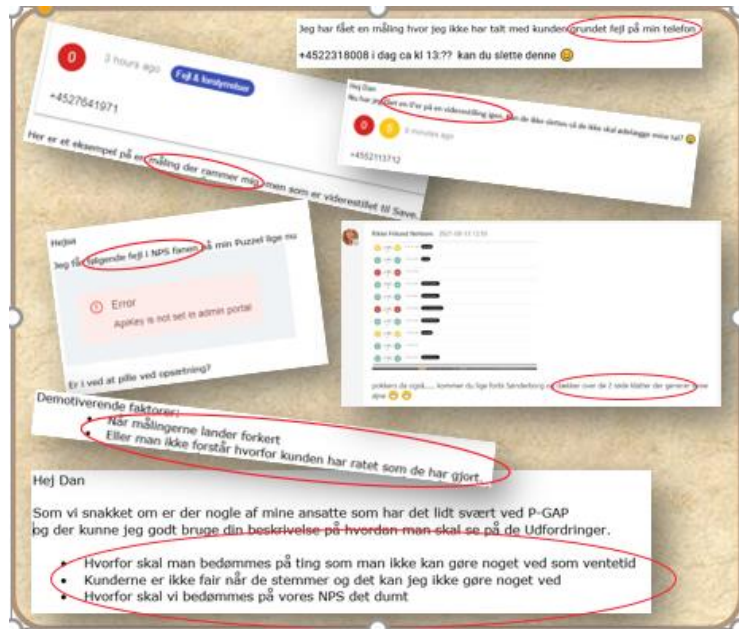
Implementering af P-GAP kommer også med nye udfordringer i dagligdagen

Top 3 udfordringer med implementeringen:

 System fejl (manglende målinger)

 Måling på forkert agent, (typisk ved viderestilling)

 Årsag til NPS opfattes som værende udenfor agents kontrolcirkel

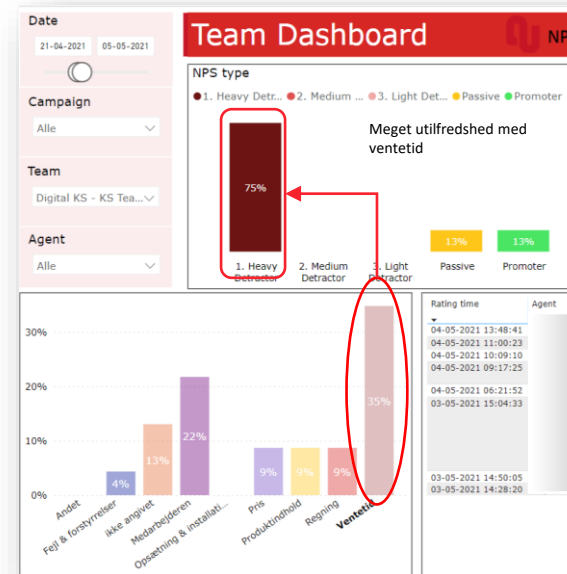


Læringsproblematikken i en performancekultur

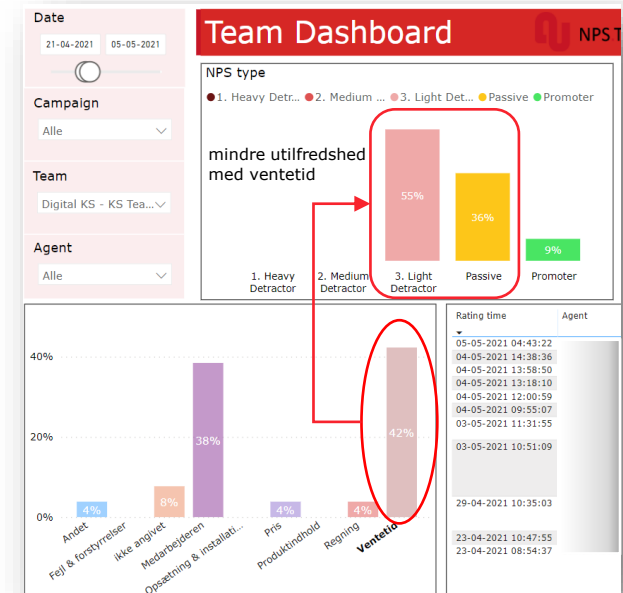
Behov for at frasige sig skyld

Fremfor hvad de selv kan gøre

Agent 1 – Målinger på ventetid



Agent 2 – Målinger på ventetid



Forkerte målinger rammer 2-4%, men det fylder meget ift. 96-98% nøjagtighed

...Men Kan vi så stole på data
Konklusionen først. Ja det kan vi godt.

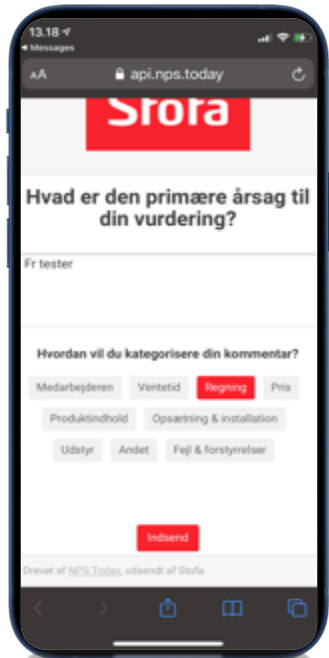
En medarbejder bør forvente at 1-2 målinger (ud af ca. 40-50 målinger) lander forkert. Det svarer ca. til 2 procent unøjagtighed. Hvilket er virkelig flot.

Reason Map i Norlys Digital – Fra performance- til læringskultur

Step 1
tNPS



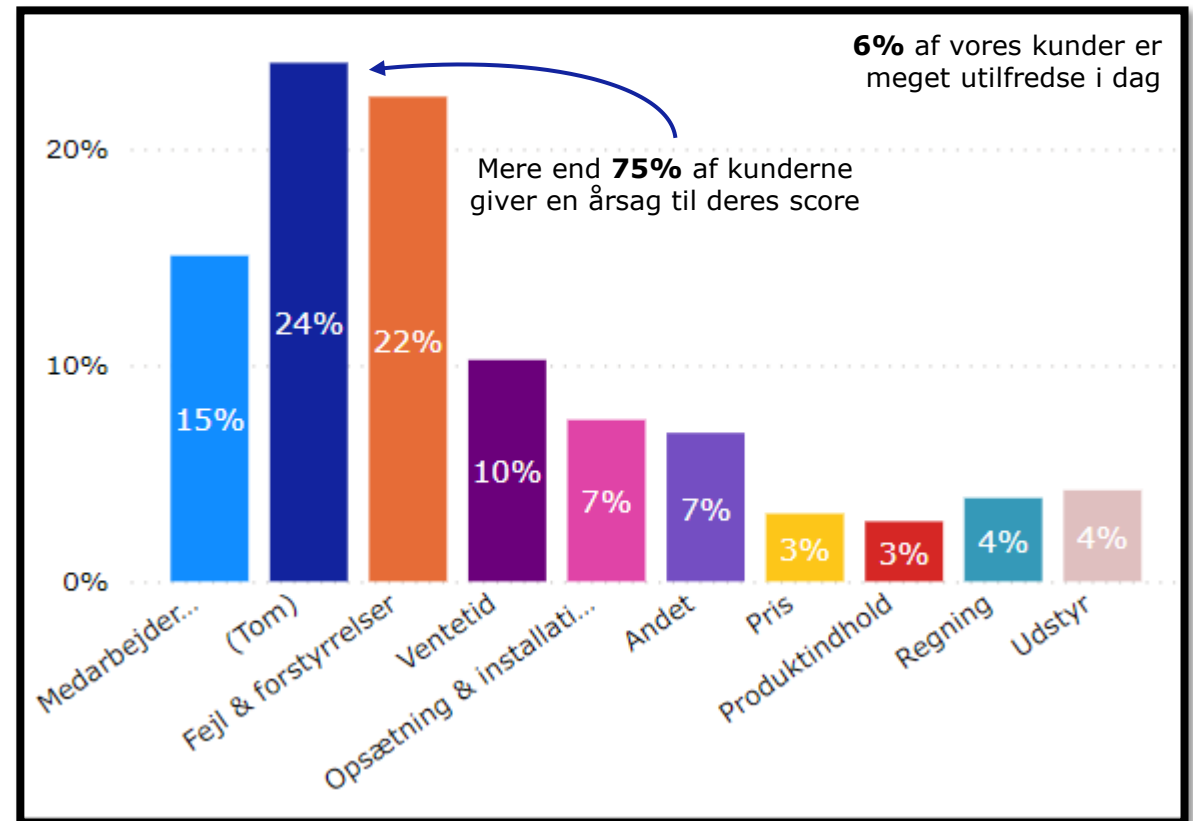
Step 2
Reason Map



Step 3
Tak



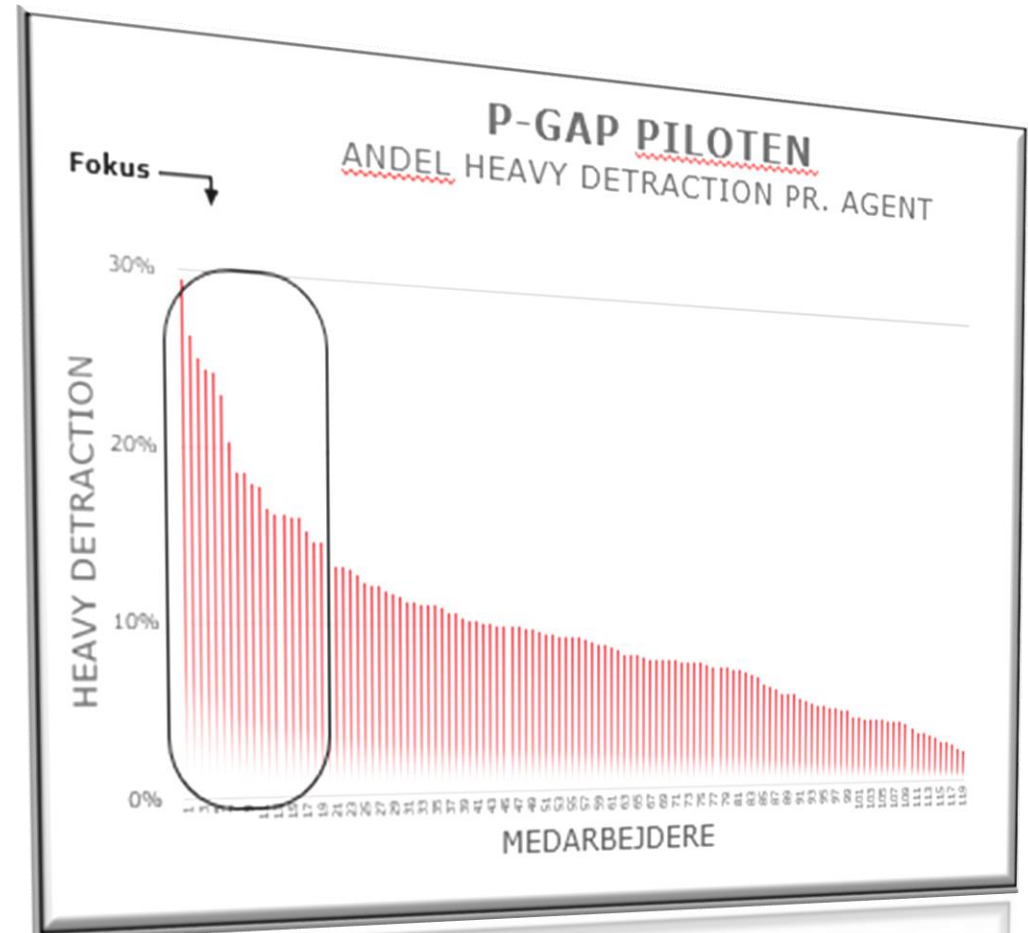
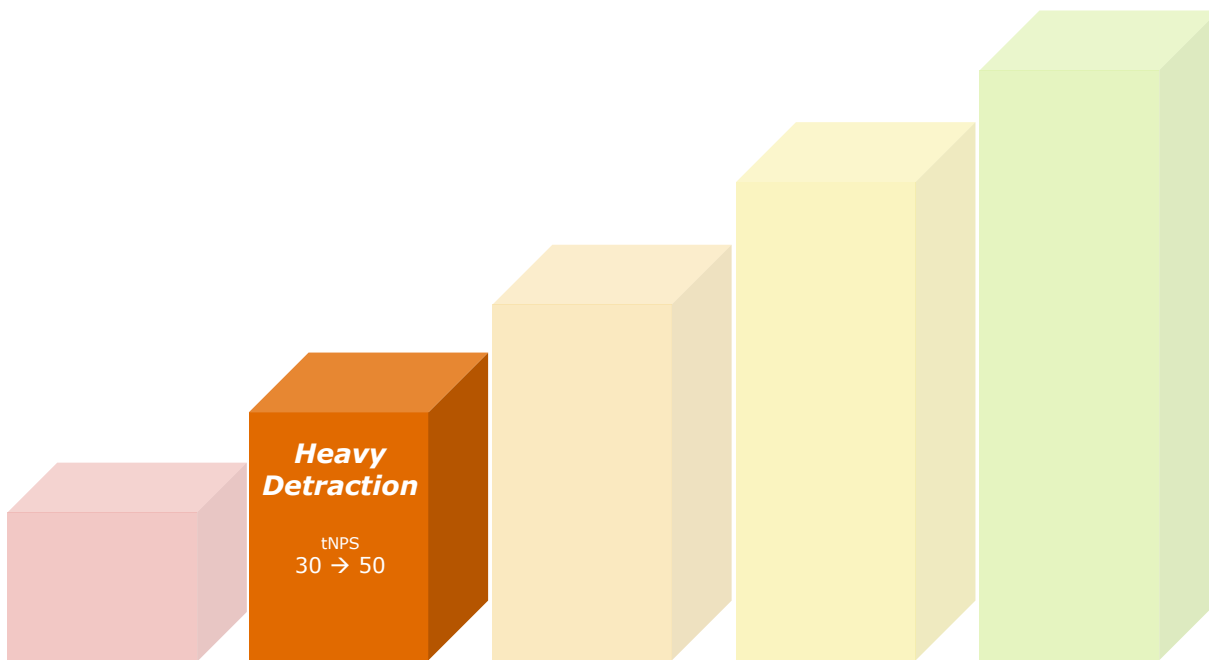
Årsager der driver vores mest utilfredse kunder (score 0-2) i Kundecentrum (Stofa)



Data er fra 01.09.2021 – 01.10.2021

P-GAP trin 1, Heavy Detraction – Service faldgruber ud af kundecenteret

Trin 1





P-GAP Heavy Detraction Program



Alle skal møde [onboarding] og tale med [P-GAP forløb] vores nye coach [kunden]. Er der høj utilfredshed med oplevelsen, forsættes dialogerne [månedlig repetition] med coachen, indtil denne er tilfreds.

Hvordan Perception Gap måles

1

Medarbejder Survey

Medarbejder er tvunget til at tænke og føle, hvordan kunden følelsesmæssigt er efterladt, og i hvor høj grad de vil anbefale virksomheden ud fra den oplevelse.

2

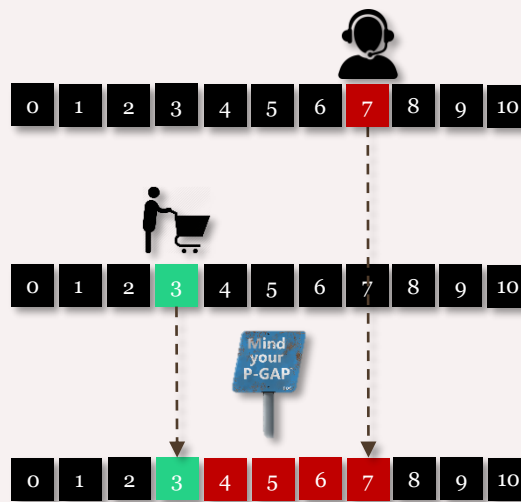
Kunde Survey

Efter endt samtale med medarbejderen, vil kunden blive spurgt til i hvor høj grad han/hun vil anbefale virksomheden.

3

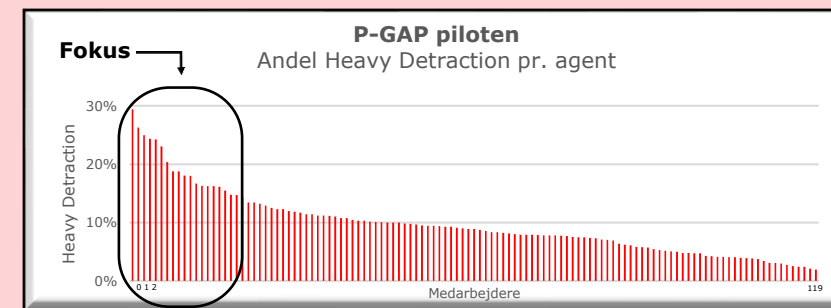
Perception Gap

Gappet mellem de to scores kaldes perception Gap. Det fortæller os i hvor høj grad medarbejderen forstår kunden.



P-GAP tager ansvar for kunden

Sæt fokus på Heavy Detraction

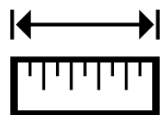


Anerkend din evne til at påvirke kundens oplevelse

Bryd Rutinen og de uhensigtsmæssige vaner



P-GAP løfter agentens bundniveau HURTIGT!



Vi har lukket performance gap

Høj utilfredshed er ofte drevet af medarbejderen i *Reason Map*. Agenten føler ofte et ansvar, når de selv bedes forholde sig til deres egen adfærd igennem P-GAP målingen.

Vi accepterer ikke H.D. over 10%

P-GAP stiller med disse indsigter agenten til ansvar for kunden og derfor arbejde med sin kommunikation for at finde undgå utilfredshed hos kunden.



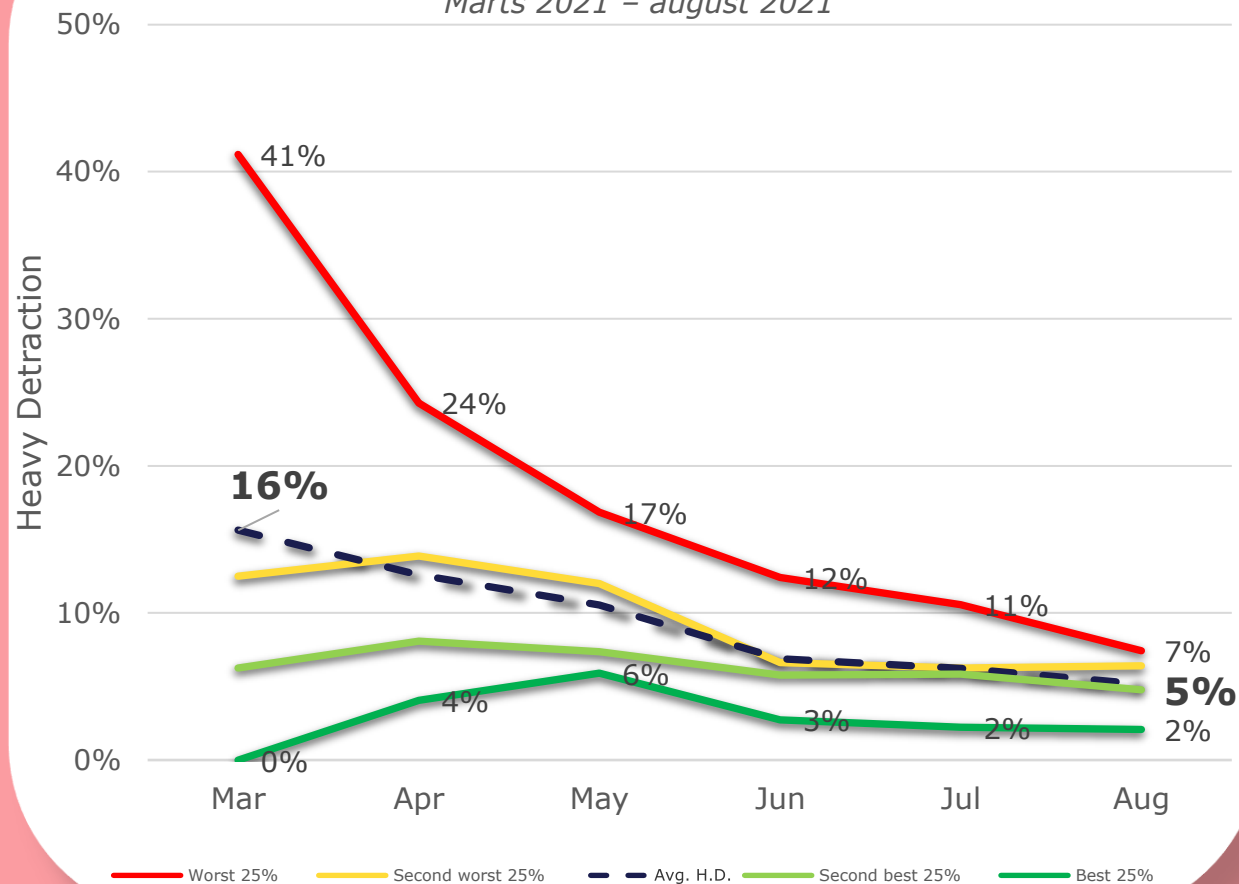
"Service handler om at sætte os i kundens sted og give en god oplevelse, men for medarbejder og leder er det svært at omsætte i praksis - for hvad er god service?"

P-GAP udfordre os netop hver dag på, hvor gode vi er til at forstå de forskellige service behov.

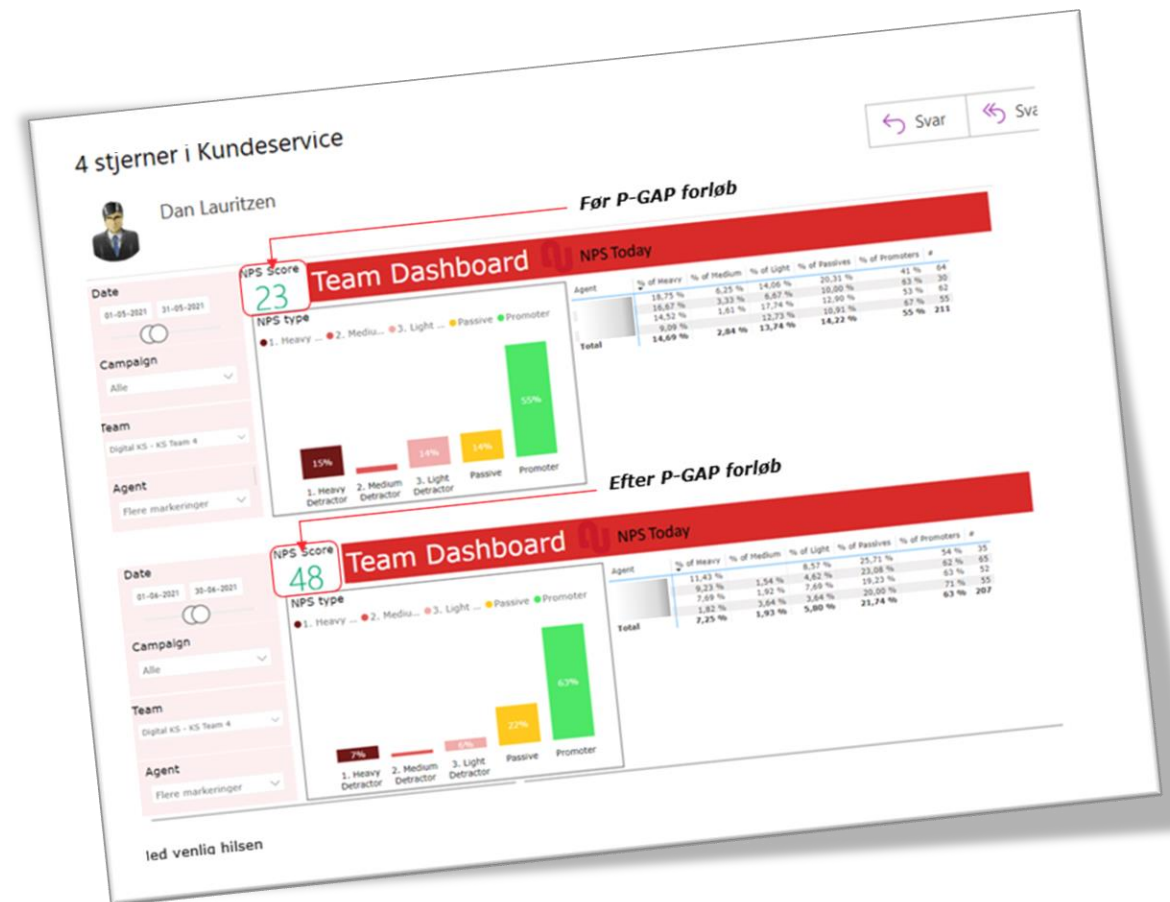
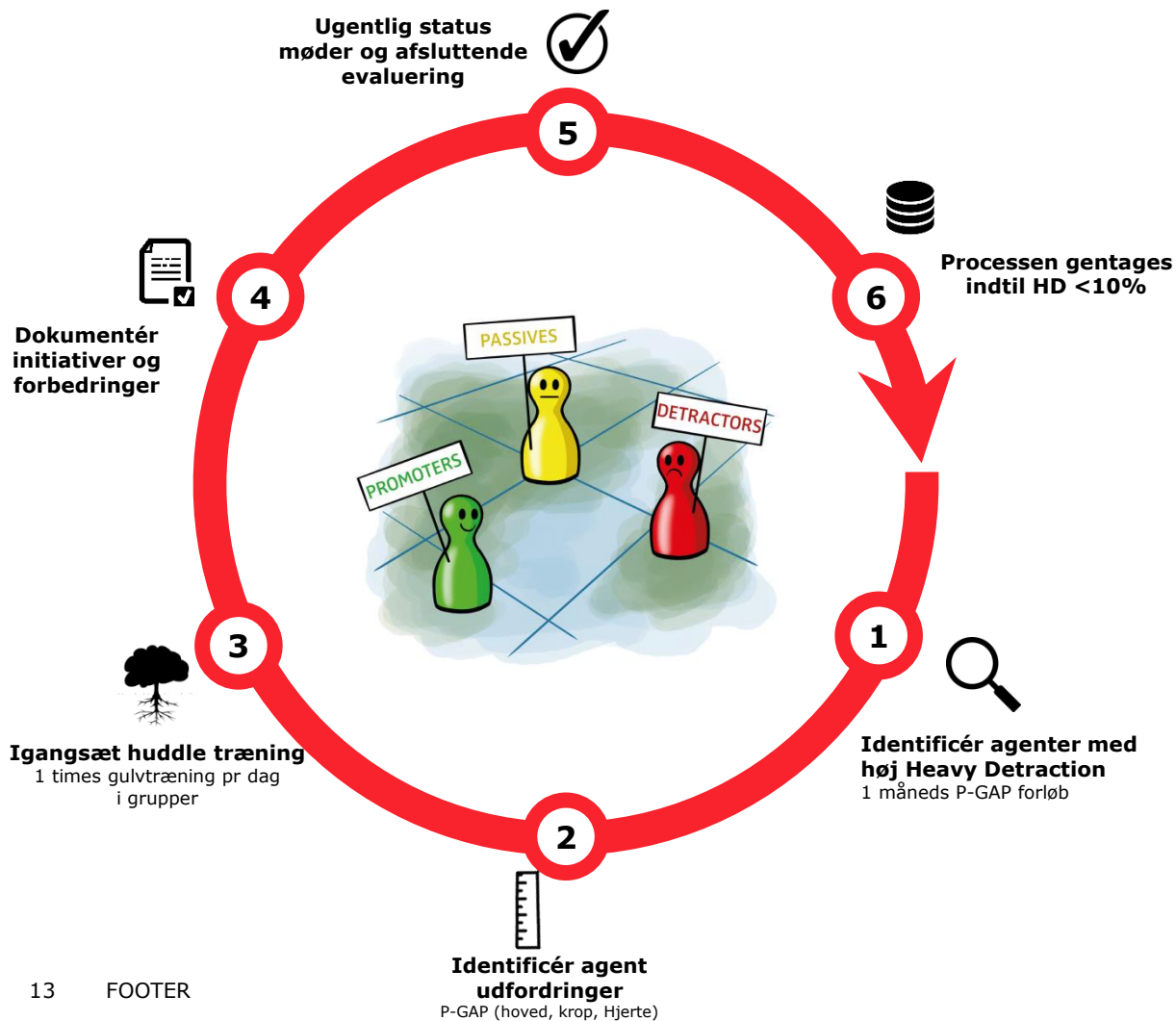
- Karin Nielsen, Afdelingsleder i kundeservice

P-GAP Pilot

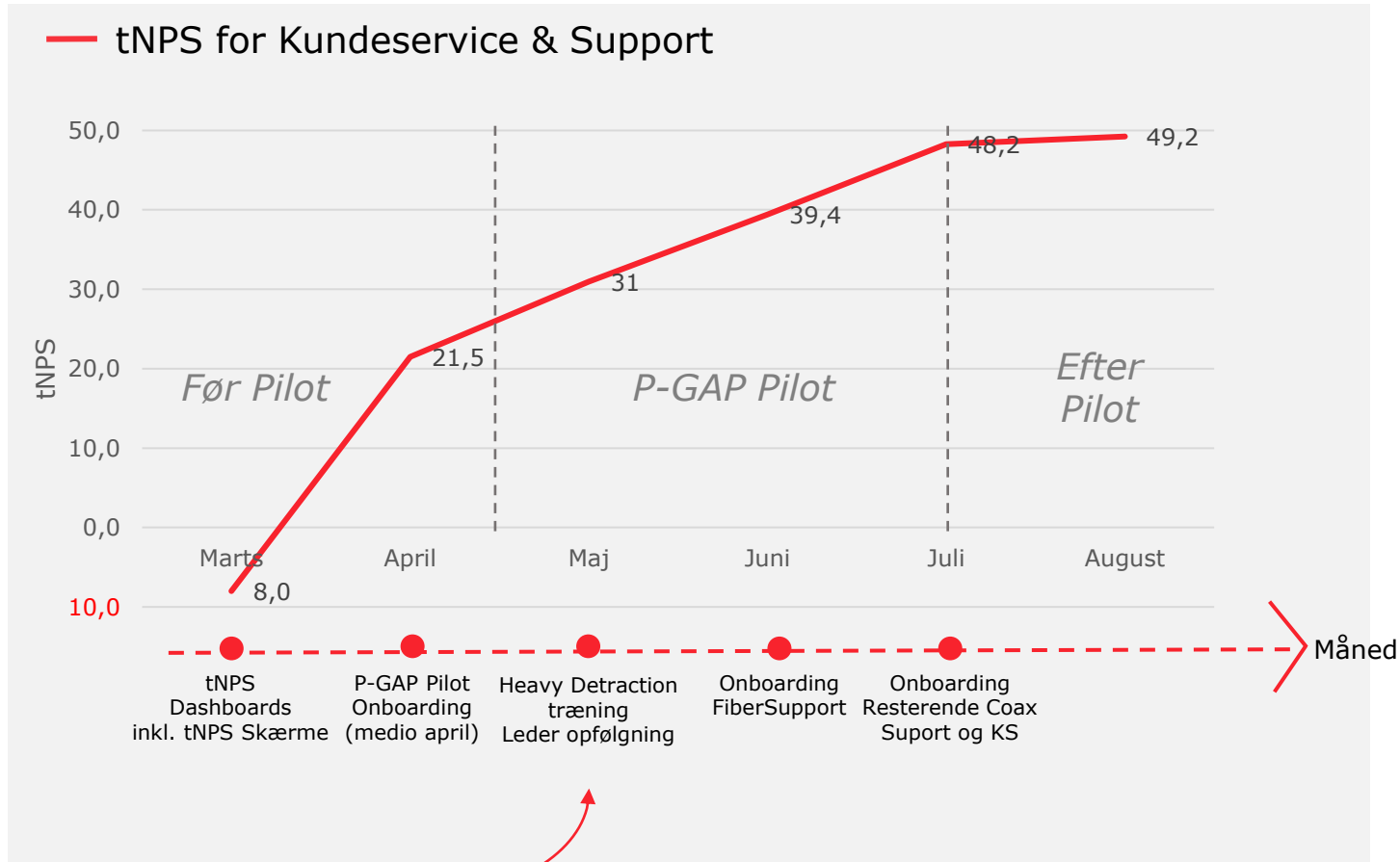
Inddelt i 4 grupper jf. tNPS performance (bedst til værst)
Marts 2021 - august 2021



P-GAP træningshjulet og trin 1. starter med detraktion



Støt stigende tNPS facilitereret ved implementering af P-GAP trin 1



Før Pilot (Marts)

- Implementering af tNPS måling via sms
- Dashboards på Køskærme, Puzzel og PowerBI
- Øget tilgængelighed på telefonen løbende

P-GAP Pilot (medio april – Juni)

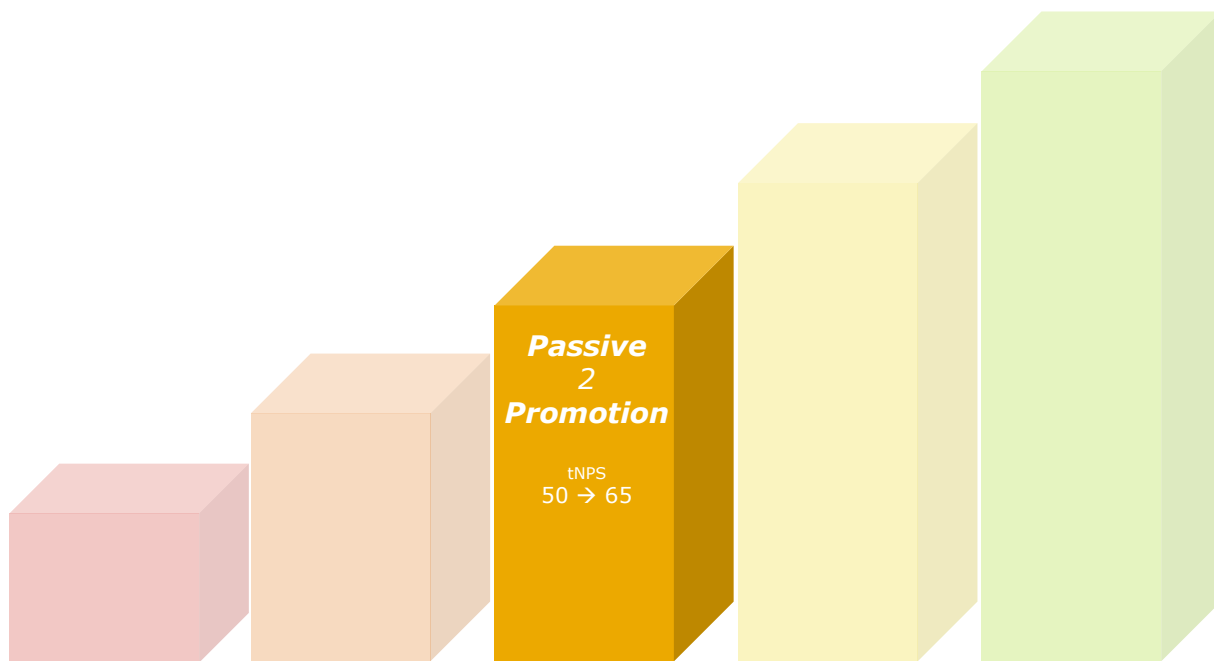
- P-GAP leder onboarding (april)
- P-GAP agent pilot onboarding (maj)
- 5 af 12 teams i P-GAP forløb (42%)

Efter pilot (juli – august)

- P-Gap Onboarding af Fiber- & CoaxSupport samt KS ledere
- 10 af 12 teams i P-GAP forløb (84%)

Ved overgangen fra IVR til SMS surveys (marts) er respons-raten gået fra 3,5% til 18%

Trin 2



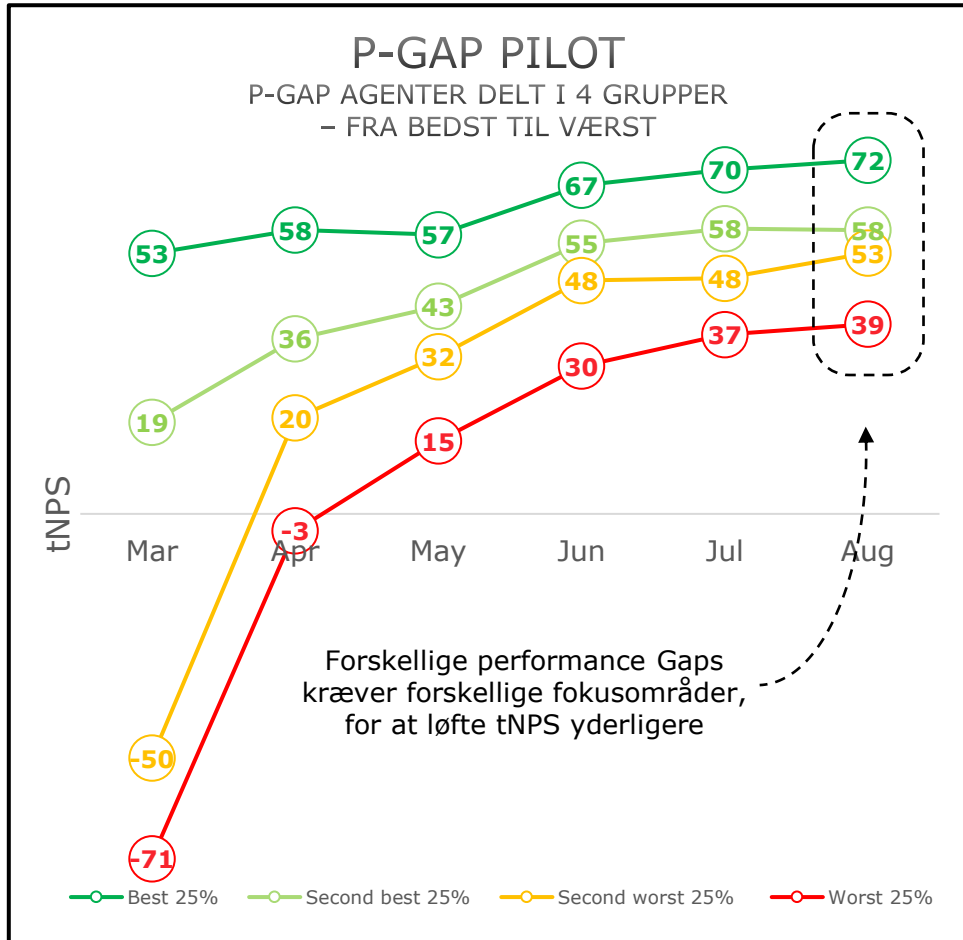
Bevidsthed !

Bevidsthed !!

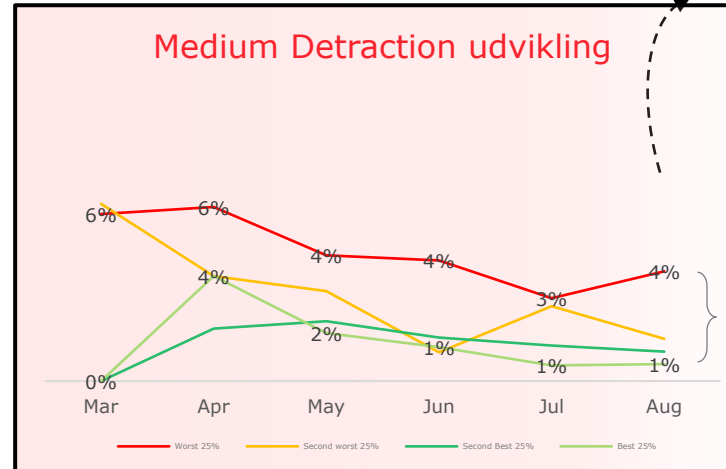
Bevidsthed !!!



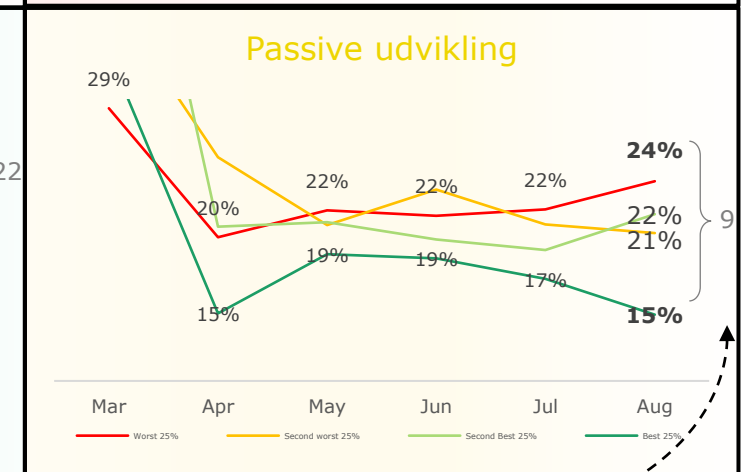
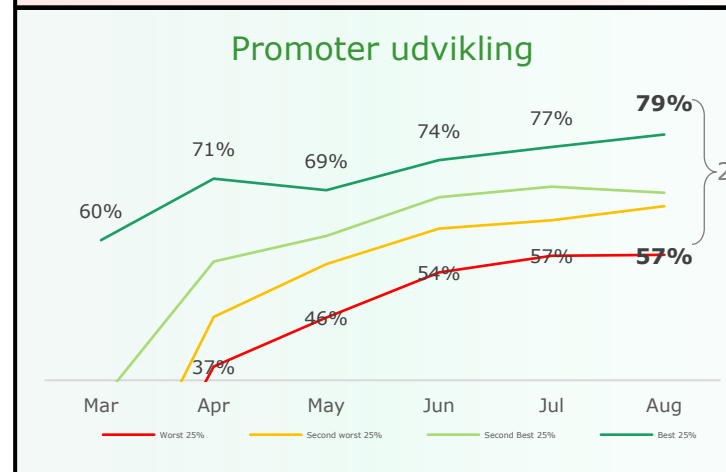
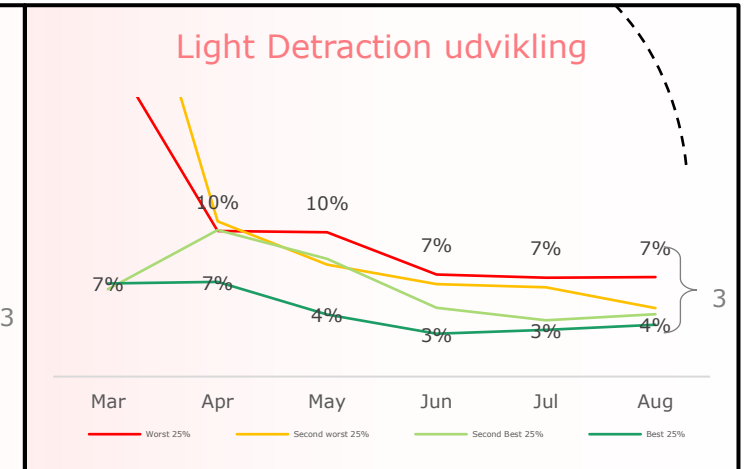
I P-GAP trin 2, skal vi fortsætte med at "vaske" vores bundniveau for detraktion og yderligere løft skal findes i Passive2Promotion



ANTAL AGENTER ER 70 FORDELT I 4 LIGE STORE GRUPPER (17-18 PERSONER I HVER)



Bunden bør fokusere på hele detraktion området (0-6)
Max 10% detraktion



Midtergrupperne skal flytte Passives til promoters
Max 15% Passives

P-GAP trin 2. afslører hvor lidt bevidste vi er om hvad der virker!

Vi leverer **Service by Chance** og tilfældighed kan ikke puttes på flaske!

Det er MEGA-vigtigt at kunne sætte sig ind i den "sinds-tilstand" kunden er i. Hvordan ville du selv tiltales, hvis du havde det sådan??

Du har al den tid i verden det kræver at løse opgaven -

Ja nemlig, og så sætter jeg mig tit i kundens sted. 😊 Men ja, møder kunden og navigerer efter de første par sek. Hvor det her kald peger hen. Hvor jeg så prøver at tilpasse, således at jeg møder kunde uden de kan blive irriteret på mig 😊 Og faktisk dem alvorligt .. 😊

(you attract what you feel)

for mig har det også været og huske denne sætning, kan jeg mærke at jo større fokus jeg har på min egen indstilling/tilgang jo bedre, er de dialoger jeg har med kunderne 😊

Hej Dan
Og tusind tak 😊

Min "Opskrift" er at være imødekommende og give en god velkomst. Derefter mens kunden fortæller årsagen til opkaldet, lytter jeg efter hvilken type det er. Derfra matcher jeg kunden

Jeg sætter mig i kundens situation, hvad nu hvis det var mig selv
Hvilket svar/behandling ville jeg gerne selv have som kunde. 😊

Afslutter kaldet ordentligt og spørger om kunden er tilfreds med løsningen eller om der er andet vi skal kigge på, nu jeg har dig igennem.

• Jeg er oprigtig

Sætter mig i kds sted

Smilekcer til kds som jeg selv vil snakkes til

• Jeg viser interesse

går gerne ekstra skridt for kds.

Ger det mest for kds ved at give mig-selv mere arbejde.

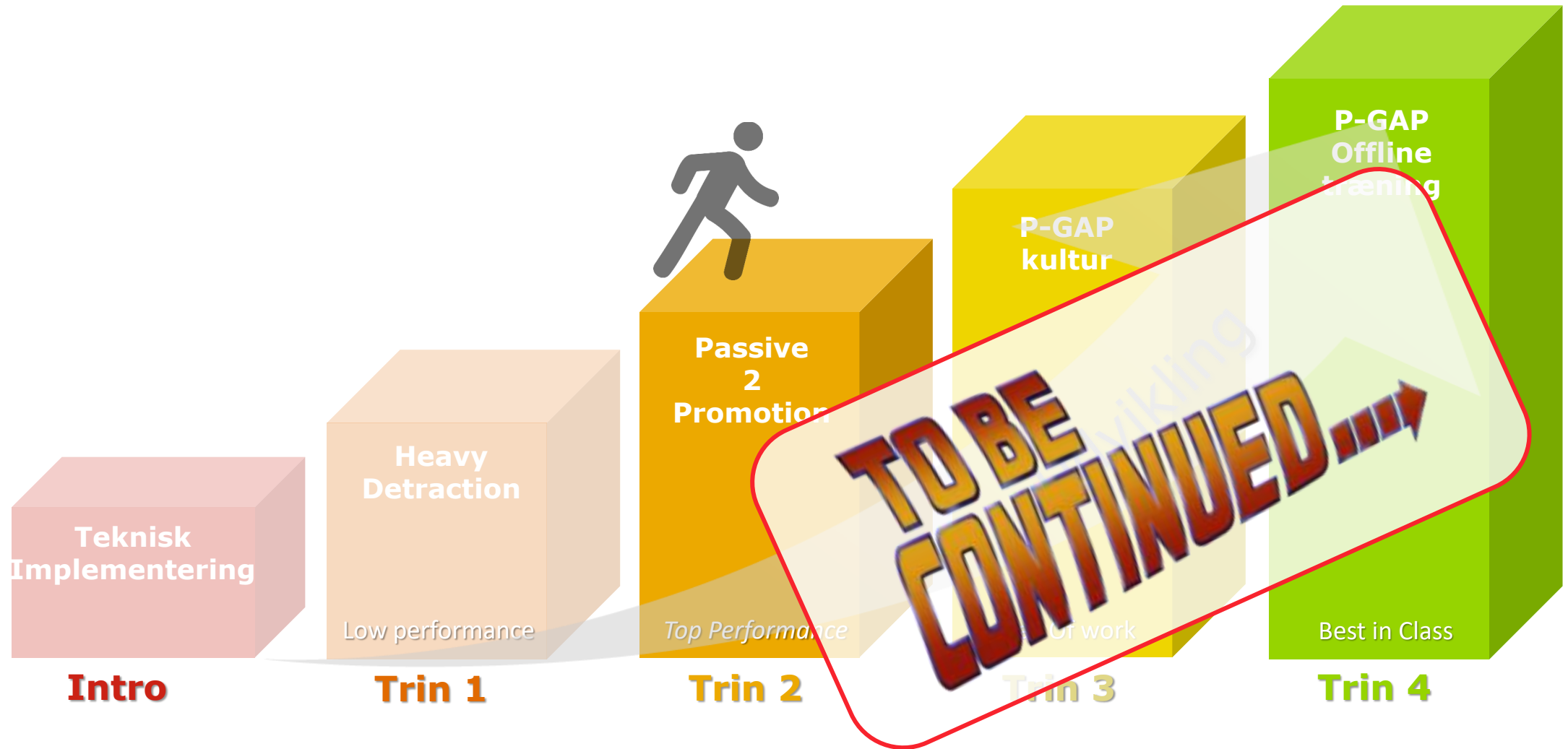
holder hvad jeg lover

står ved mine fejl

Det bibelske serviceprincip

"Vi behandler (desværre) andre, som vi gerne selv vil behandles!"

P-GAP 4trins modellen



Norlys Digital

P-GAP ruller nu ud i hele Norlys og sætter kunden i centrum

