

5. Oktober 2021 - KISS

En rejse mod skyerne

Fra on-site løsninger til cloudbaseret



Kort om mig

Head of Customer Care Nordics, DFDS

- Thomas Møller
- Ansat i DFDS siden Februar 2018
- Passenger Division, DFDS
- Funktionelt ansvarlig for Customer Care Interaction
- Fortid indenfor NGO-fundraising



EN REJSE MOD SKYERNE

- Fra on-site baseret løsning til en cloud-baseret
- Fra cost-center til opportunity-center

Et case eksempel

Hvor kom vi fra?

- Komplekst system-setup / arkitektur
- Flere løsninger til samme funktion
- Brændende platform

Hvad ville vi gerne opnå?

- Gøre det vi gør i dag på en smartere og mere effektiv måde
- Minimere antal systemer og omkostninger
- Skabe et fundament for fremtidens visioner på både kort og lang sigt



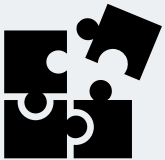
Start med at sætte det rette scope og den passende proces



Gennemgående analyse af arbejdsprocesser og systembehov på tværs af lokationer



Styregruppe med repræsentanter fra alle relevante stakeholders/proces-ansvarlige → procurement proces

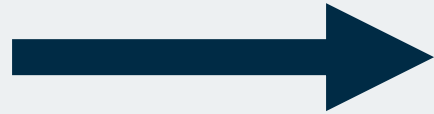


Modulopbygget system til at opnå vores behov på både kort og lang sigt.

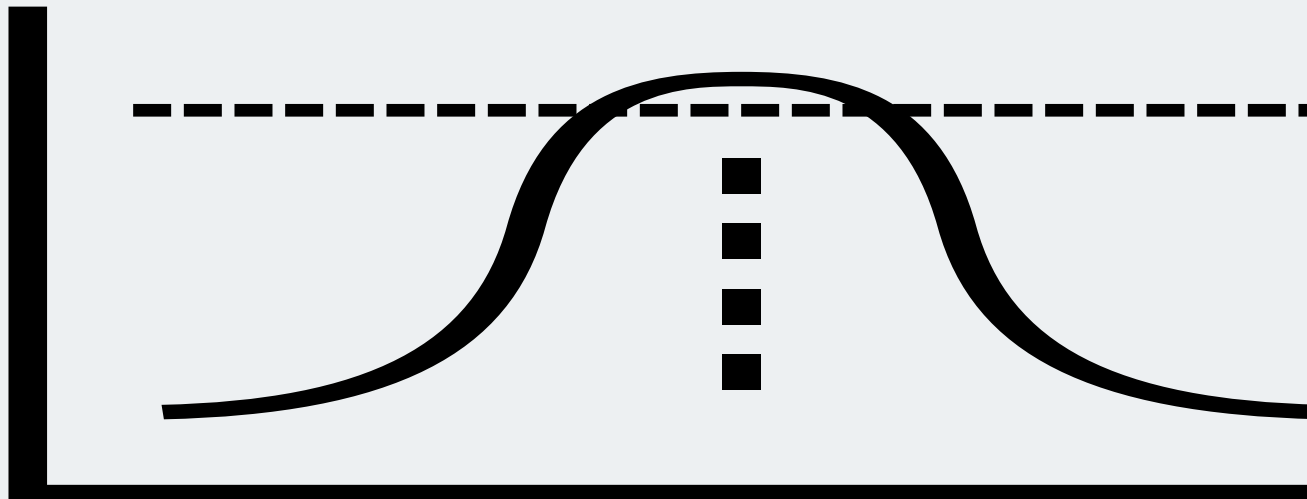
Skalerbart til flere funktioner



On-site vs. cloud



Den klassiske udfordring...



Den ikke så klassiske udfordring...



Bliv vaccineret



Husk test, hvis du har symptomer eller har været udsat for smitte



Krav om coronapas ved rejser



Husk sundhedsmyndighedernes råd til at forebygge smitte

OVERFLOWS & REMOTE WORKING

UX/EX + TIME TO MARKET

Vi vil være kaptajnen på vores skib og kende vores gæster

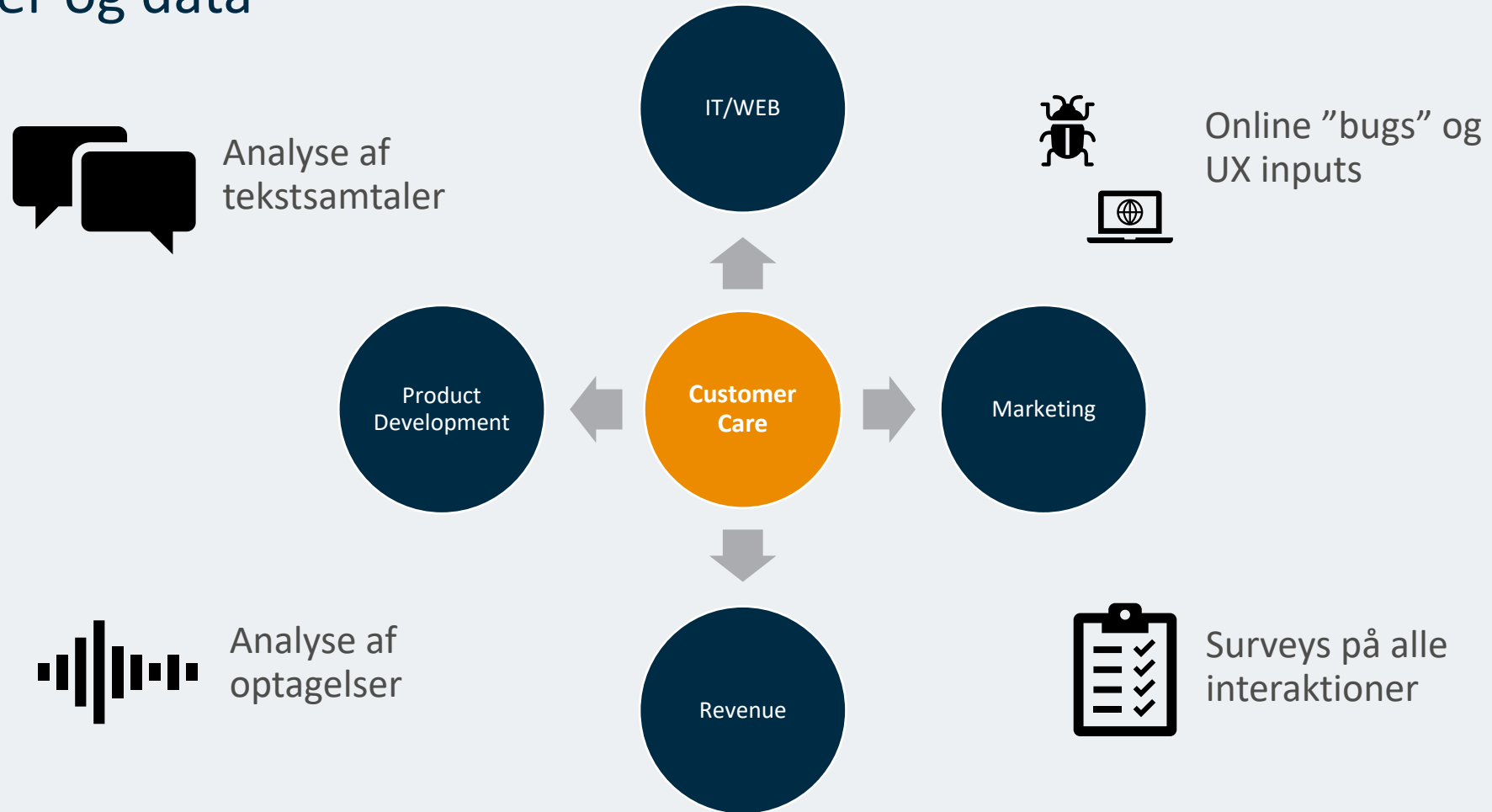
- Hurtige reaktioner til markedet
 - Justere IVR
 - Ændre callflows
- Specialiseret service (salg vs service) → smart-routing på tværs af queues
 - Lad coachingen og træningen af medarbejdere have indflydelse på teknikken
- Arbejde i så få tools som muligt og se på tværs af kanaler



De næste skridt mod skyerne



Mennesker og data



Et øje på horisonten

- Automatisering af low-value interaktioner
 - Online helpcenter
 - AI bots
- Maschine learning og automatiserede analyser
- Bringe guldminen ud i forretningen



Hvis tiden tillader 😊

Q&A

Mange tak for jeres tid!