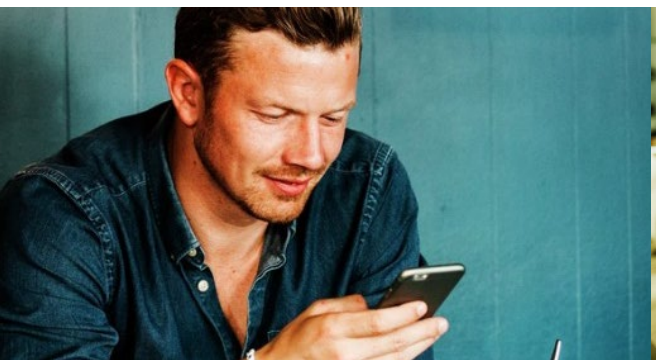




## "FROM GOOD TO GREAT"

Hvordan Speech Analytics understøtter high performance i Tryg Privat

*Ditte Gjørup Larsen, Maiken Støvring og Christian Gabriel*



accessnordic  
**VERINT®**



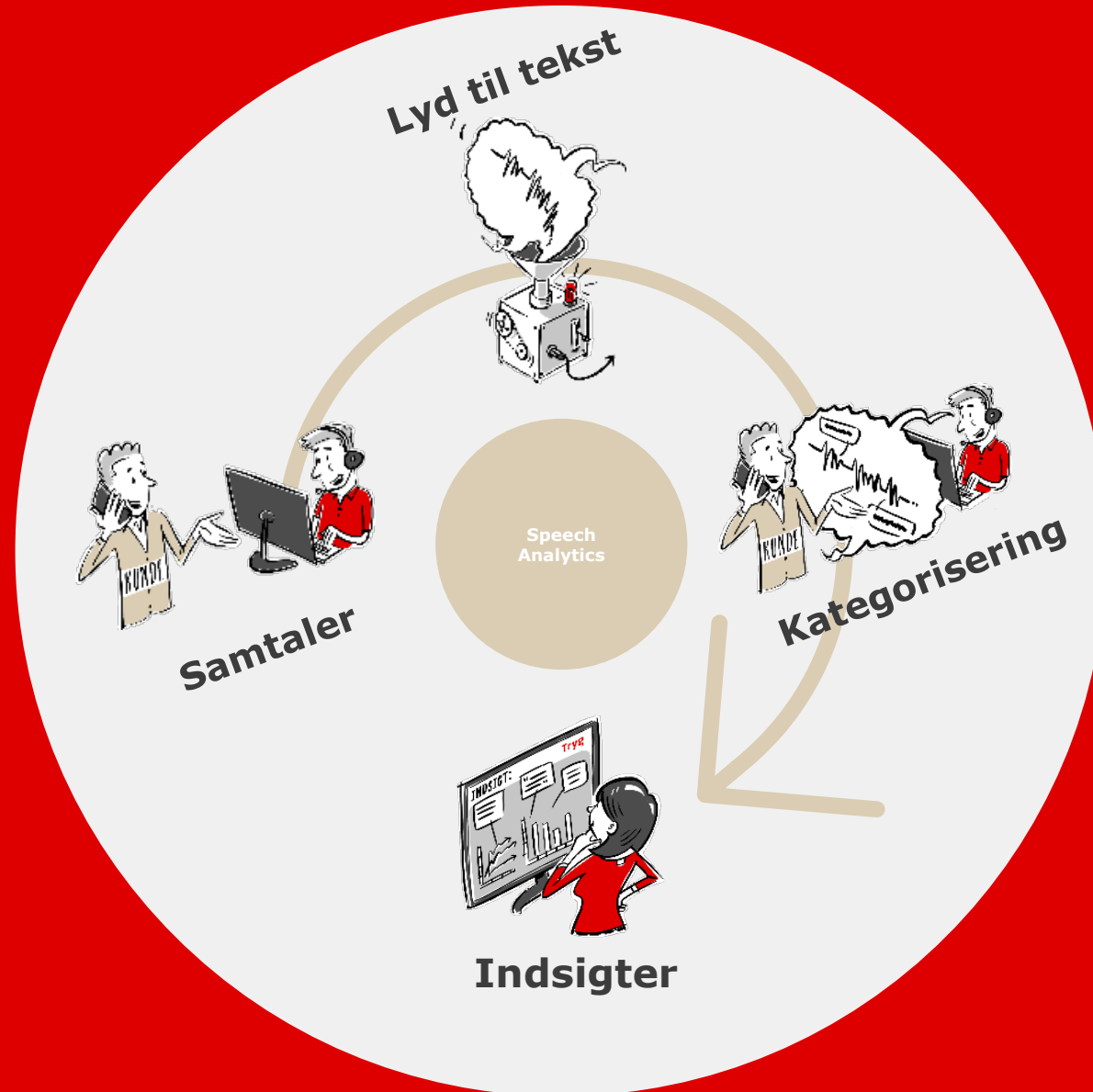


## Kategorisering

- Temaer
- Omfang
- Krydse
- Berige

## Samtaledynamik

- Hvem taler?
- Hvem afbryder?
- Hvor meget?
- Stilhed



# Hvad er High Performance?



## HIGH PERFORMANCE I TRYG *PRIVAT KUNDEFRONT*



Kundefront – Trygs største  
kundekontaktflade



Vores kultur – vores egne største  
konkurrenter



Position og vision – effektivitet,  
kundeoplevelse og behovsafdækning



Tryghed - i en verden der forandrer sig

Både kundeservice  
og skadebehandling

## HIGH PERFORMANCE I *KUNDESERVICE PRIVAT*



Træning, træning og mere træning



Programmer, teams, forløb



TrygOplevelsen – fire faser



Målinger

Kundeservice



## SPEECH ANALYTICS SETUP

Opstart

November 2020

Antal optagede samtaler

800.000+

115 kategorier afdækker:

- Henvendelsesårsager i 84 % af samtalerne
- Samtaleindhold i 97 % af samtalerne

Ressourcer

1 FTE - Speech Analytics specialist og analytiker på fuld tid



## ANALYTISK GRUNDLAG – HIGH PERFORMANCE

Medarbejderhåndtering



Produkter



Salg og forhandling



Processer



Kanaler



Betaling



*Ikke købt som  
performance-værktøj*

*Ikke KPI'er, men  
understøtter  
TrygOplevelsen*





## "TILFREDSHED MED KONTAKTEN"- ANALYSE

### Kundeoplevelse



Kundernes henvendelsesårsager – Top 25

| Farve | Kategori           | TMK 5 | TMK 4 | TMK 3 | TMK 2 | TMK 1 |
|-------|--------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
|       | (Bl. Start)        | 40.5% | 38.3% | 33.5% | 31.8% | 34.5% |
|       | Opkrævning (Start) | 17.7% | 19.3% | 20.0% | 21.1% | 23.2% |
|       | Opkrævning (Start) | 16.9% | 15.3% | 14.9% | 12.2% | 11.9% |
|       | Opkrævning (Start) | 15.9% | 16.9% | 13.8% | 14.4% | 13.3% |
|       | Opkrævning (Start) | 16.0% | 16.0% | 16.8% | 16.3% | 12.9% |
|       | Opkrævning (Start) | 16.0% | 16.0% | 12.2% | 14.1% | 16.2% |
|       | Opkrævning (Start) | 13.9% | 12.9% | 10.5% | 11.7% | 10.3% |
|       | Opkrævning (Start) | 13.0% | 12.4% | 12.5% | 11.5% | 12.7% |
|       | Opkrævning (Start) | 12.9% | 11.2% | 9.5%  | 10.4% | 7.2%  |
|       | Opkrævning (Start) | 11.0% | 9.9%  | 8.1%  | 8.9%  | 5.1%  |
|       | Opkrævning (Start) | 10.3% | 11.5% | 10.7% | 8.3%  | 8.8%  |
|       | Opkrævning (Start) | 9.8%  | 8.3%  | 8.1%  | 8.4%  | 8.9%  |
|       | Opkrævning (Start) | 8.2%  | 8.3%  | 9.3%  | 9.8%  | 7.6%  |
|       | Opkrævning (Start) | 8.1%  | 8.3%  | 5.9%  | 10.9% | 6.9%  |
|       | Opkrævning (Start) | 8.0%  | 8.1%  | 11.0% | 7.7%  | 9.7%  |
|       | Opkrævning (Start) | 4.6%  | 4.7%  | 3.8%  | 4.5%  | 3.5%  |
|       | Opkrævning (Start) | 4.1%  | 4.3%  | 4.7%  | 3.3%  | 3.7%  |
|       | Opkrævning (Start) | 3.4%  | 2.9%  | 4.4%  | 2.8%  | 3.1%  |
|       | Opkrævning (Start) | 3.0%  | 3.2%  | 2.1%  | 3.8%  | 3.1%  |
|       | Opkrævning (Start) | 2.7%  | 2.7%  | 3.3%  | 2.6%  | 3.3%  |
|       | Opkrævning (Start) | 2.2%  | 2.0%  | 1.1%  | 2.4%  | 0.8%  |
|       | Opkrævning (Start) | 2.2%  | 2.4%  | 1.9%  | 1.9%  | 2.9%  |
|       | Opkrævning (Start) | 2.1%  | 1.8%  | 1.4%  | 2.2%  | 1.8%  |
|       | Opkrævning (Start) | 1.7%  | 1.4%  | 0.8%  | 2.2%  | 1.8%  |
|       | Opkrævning (Start) | 1.7%  | 2.0%  | 2.7%  | 2.9%  | 1.2%  |
|       | Opkrævning (Start) | 1.7%  | 1.9%  | 1.5%  | 3.1%  | 1.8%  |
|       | Opkrævning (Start) | 1.2%  | 1.2%  | 1.2%  | 0.8%  | 0.8%  |
|       | Opkrævning (Start) | 1.3%  | 0.9%  | 0.5%  | 1.2%  | 0.2%  |
|       | Opkrævning (Start) | 1.2%  | 1.1%  | 1.2%  | 1.7%  | 1.0%  |
|       | Opkrævning (Start) | 1.2%  | 1.2%  | 1.6%  | 1.4%  | 1.2%  |
|       | Opkrævning (Start) | 1.1%  | 1.5%  | 3.0%  | 2.2%  | 2.5%  |
|       | Opkrævning (Start) | 0.9%  | 1.2%  | 0.8%  | 0.8%  | 1.2%  |
|       | Opkrævning (Start) | 0.9%  | 1.0%  | 1.1%  | 1.2%  | 2.5%  |
|       | Opkrævning (Start) | 0.8%  | 0.9%  | 0.5%  | 0.5%  | 0.6%  |
|       | Opkrævning (Start) | 0.8%  | 0.4%  | 0.2%  | 0.7%  | 0.4%  |
|       | Opkrævning (Start) | 0.0%  | 0.0%  | 0.0%  | 0.2%  | 0.0%  |

Speech Analytics, KundeFront Privat, OPC, Ditte Gjørup Larsen



Bemærk:

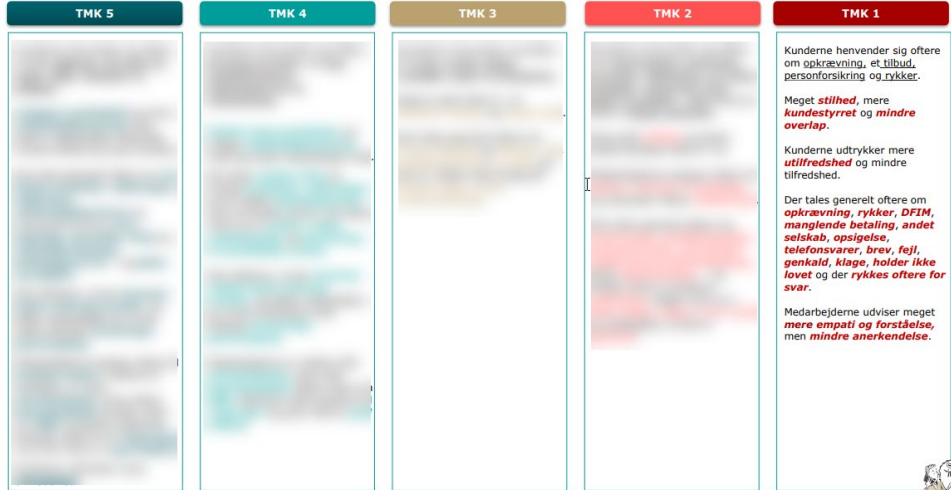
Henvendelser, som oftere resulterer i en høj TMK:

Henvendelser, som oftere resulterer i en lunken TMK:

Henvendelsesårsager, som oftere resulterer i lav TMK:

Henvendelse om            giver oftere enten en høj eller lav TMK score.

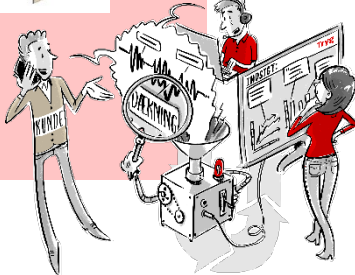
Hvad kendetegner\* TMK i Kundeservice 2021?



7 | 01-03-2022

Speech Analytics, KundeFront Privat, OPC, Ditte Gjørup Larsen

\*Sammenligning på tværs af de 5 TMK-scorer



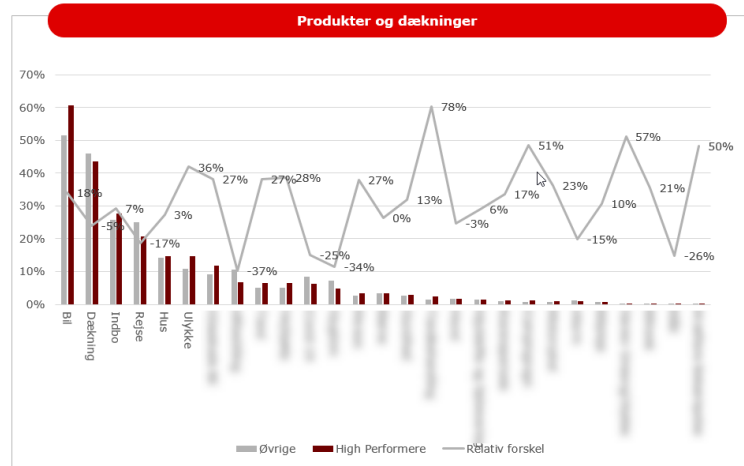


## "HIGH PERFORMER" ANALYSE

### Behovsafdækning



Hvilke produkter og dækninger tales der mere om?



**Der tales om flere dækninger og produkter**

Selvom der ikke tilbydes flere forsikringsgennemgange, kan vi se, at der tales mere om 18 ud af 27 produkt- og dæknings-kategorier (svarende til 2/3), hvilket indikerer, at high performere



## Opsamling



Ved at pege på adfærd som er særlige kendetegn hos high performere, peger vi samtidig på områder, som bør have øget fokus hos de øvrige medarbejdere.

High performere adskiller sig fra de øvrige medarbejdere ved at:

- *How does knowledge get stored within the brain?* Knowledge is stored in different systems, such as sensory information, information in the spatial frame plane, or in knowledge about other people – knowledge of how the system as a whole works together.
- *How are these processes, together with knowledge from other knowledge areas, working with the brain as one system?* In an individual brain.

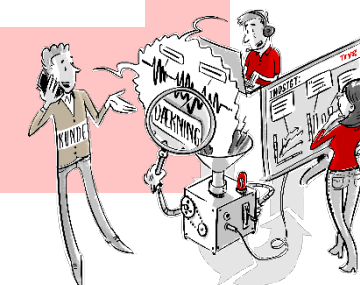
High performere adskiller sig *ikke* ved at:

- Eine Abhängigkeit kann auch anders aussehen: Funktionen in einem Modul sind in der Regel auch nicht für Funktionen.
- Welche hier funktionstypenübergreifend, also nicht anwendungsspezifisch, andere Typen in Funktionen haben: Struktur der Parameter, also diese gibt es gar nicht, heißt: Funktionen in Java gibt es gar nicht, eigentlich für andere Typen und andere Ziele, z.B. für eine neue Sprache für die funktionstypischen – Java gibt es keine anderen Typen.

High Performere taler mindre om:

- **These charts are subject to rounding. They add to 100% because of the rounding of the values of these series.**

Analysen indikerer at high performere er bedre til at komme omkring kunden, og gør dette implicit – dvs. uden at sige "forsikringsgennemgang", men bare gå direkte til at tilbyde kunderne flere dækninger, produkter og priser.





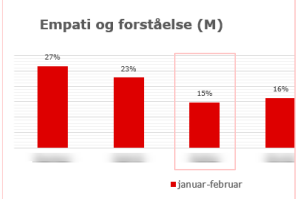
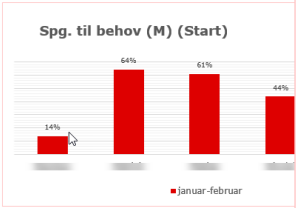


## UDVIKLINGSFORLØB

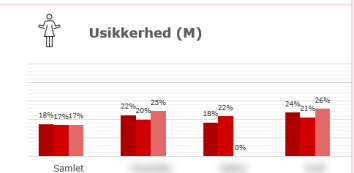
### "High performance", "Go High", "Claim High"



#### Medarbejderhåndtering



#### Udvikling i medarbejderhåndtering

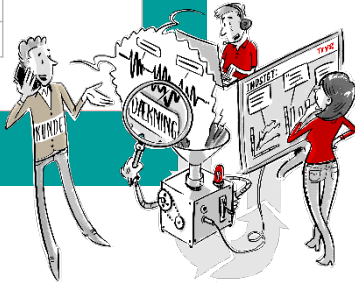


#### Opmærksomhedspunkter - medarbejdere

| Medarbejdere:          | Styrker                                                                  |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| KF Skade               |                                                                          |
| KF Skade               |                                                                          |
| Kundeservice           | God udnyttelse af samtalekommer på banen - dog relativt ofte om BS. Ofte |
| Kundeservice           |                                                                          |
| Retention, Adm. & SoMe |                                                                          |

#### Sproglige eksempler

| VI ANERKENDER KUNDENS             | EKSEMPLER                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Behov                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Oplevelse og følelser             | inkl. utilfredshed og ros, og fx Kundens svære situation<br>Kundens gode og heldige situation<br>Hold da op, det lyder dejligt!<br>Wow, tillykke med det!<br>Kundens ros<br>Det er jeg da glad for at høre.<br>Tak og i lige måde.<br>Velbekomme, selv tak og rigtig god dag.<br>Det var så lidt. |
| Nysgerrighed                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Opmærksomhed                      | Det var godt du lige var opmærksom på det.<br>Godt du har taget nogle billeder af skaden.                                                                                                                                                                                                         |
| Ærlighed                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Tålmodighed                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Initiativ                         | Fordi du ringer, så kan vi hurtigt ordne det her.<br>Godt du ringer, når det ikke stemmer.                                                                                                                                                                                                        |
| Valg af dækninger og forsikringer |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |





## LANCERING OG FOKUSOMRÅDER

Fx samarbejdspartnere, produkter, m.m.



Verint: Kategorier per kaldstyp

Kategorier per kaldstyp

Grafar per organisation

31-08-2021

25-03-2022

Hent periode

Hentetidsrække

Kategorier

TopGruppering

Gruppering

UnderGruppering

CallType

|                   | 1st   | 2021 W02 | 2021 W03 | 2021 W04 | 2021 W05 | 2021 W06 | 2021 W07 | 2021 W08 | 2021 W09 | 2021 W10 | 2021 W01 | 2021 W02 | 2021 W03 | 2021 W04 | 2021 W05 | 2021 W06 | 2021 W07 | 2021 W08 | 2021 W09 | 2021 W10 | 2021 W01 | 2021 W02 | 2021 W03 | 2021 W04 | 2021 W05 | 2021 W06 | 2021 W07 | 2021 W08 | 2021 W09 | 2021 W10 | 2021 W01 | 2021 W02 |
|-------------------|-------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Adverting (Start) | 1%    | 25%      | 15%      | 21%      | 24%      | 23%      | 21%      | 18%      | 11%      | 11%      | 44%      | 33%      | 51%      | 57%      | 13%      | 85%      | 40%      | 44%      | 33%      | 23%      | 12%      | 31%      | 13%      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| Responser (Start) | 3%    | 21%      | 37%      | 24%      | 21%      | 19%      | 15%      | 11%      | 15%      | 11%      | 11%      | 11%      | 33%      | 19%      | 10%      | 17%      | 20%      | 24%      | 19%      | 19%      | 21%      | 29%      | 18%      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| BI (Start)        | 3%    | 24%      | 35%      | 35%      | 347%     | 352%     | 350%     | 343%     | 335%     | 300%     | 315%     | 322%     | 20%      | 201%     | 232%     | 20%      | 270%     | 303%     | 20%      | 20%      | 20%      | 20%      |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| CallType          | 5%    | 0.6%     | 0.4%     | 0.3%     | 0.3%     | 0.3%     | 0.3%     | 0.4%     | 0.2%     | 0.3%     | 0.2%     | 0.2%     | 0.3%     | 0.4%     | 0.3%     | 0.5%     | 0.4%     | 0.6%     | 0.4%     | 0.6%     | 0.5%     | 0.5%     | 0.6%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                   | 3%    | 12%      | 110%     | 120%     | 124%     | 124%     | 120%     | 105%     | 144%     | 144%     | 149%     | 161%     | 164%     | 156%     | 152%     | 151%     | 143%     | 130%     | 128%     | 134%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                   | 6%    | 7.5%     | 7.1%     | 7.1%     | 7.8%     | 7.9%     | 7.1%     | 6.7%     | 7.3%     | 8.1%     | 7.2%     | 8.3%     | 6.2%     | 6.5%     | 6.5%     | 6.7%     | 7.0%     | 7.5%     | 6.9%     | 6.6%     | 7.7%     | 7.8%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                   | 3%    | 0.5%     | 0.7%     | 0.7%     | 0.7%     | 0.4%     | 0.4%     | 0.6%     | 0.5%     | 0.6%     | 0.5%     | 0.7%     | 0.3%     | 0.5%     | 0.7%     | 0.4%     | 0.5%     | 0.5%     | 0.5%     | 0.7%     | 0.4%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                   | 13%   | 7.1%     | 7.2%     | 7.8%     | 7.4%     | 8.2%     | 7.4%     | 7.8%     | 7.2%     | 6.9%     | 7.4%     | 7.3%     | 7.5%     | 7.6%     | 7.3%     | 7.1%     | 7.3%     | 7.5%     | 7.3%     | 7.1%     | 7.3%     | 6.7%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                   | 2%    | 2.7%     | 2.6%     | 2.5%     | 2.1%     | 2.2%     | 1.6%     | 1.6%     | 1.5%     | 1.6%     | 1.4%     | 1.7%     | 1.6%     | 2.1%     | 1.6%     | 1.6%     | 1.5%     | 1.6%     | 1.3%     | 1.3%     | 1.6%     | 1.6%     | 1.4%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                   | 5%    | 8.1%     | 7.8%     | 8.5%     | 7.5%     | 7.6%     | 7.1%     | 7.8%     | 7.5%     | 6.8%     | 7.2%     | 6.9%     | 7.0%     | 6.9%     | 7.2%     | 7.1%     | 6.8%     | 7.2%     | 7.8%     | 7.5%     | 6.8%     | 7.2%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                   | 8%    | 0.5%     | 7.4%     | 1.8%     | 0.9%     | 0.6%     | 0.8%     | 1.1%     | 0.7%     | 0.5%     | 0.6%     | 0.8%     | 0.9%     | 0.5%     | 0.7%     | 0.9%     | 1.1%     | 0.5%     | 0.7%     | 0.9%     | 1.1%     | 0.7%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                   | 14%   | 11.7%    | 12.5%    | 11.7%    | 12.5%    | 11.5%    | 12.5%    | 11.4%    | 11.7%    | 11.4%    | 11.7%    | 11.2%    | 10.5%    | 12.2%    | 11.1%    | 11.7%    | 11.2%    | 10.5%    | 15.9%    | 11.7%    | 11.1%    | 12.2%    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
|                   | 1%    | 30.3%    | 0.1%     | 0.1%     | 0.0%     | 0.0%     | 0.1%     | 0.0%     | 0.0%     | 0.0%     | 0.1%     | 0.0%     | 0.1%     | 0.0%     | 0.1%     | 0.1%     | 0.0%     | 0.0%     | 0.1%     | 0.1%     | 0.0%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 7%                | 0.7%  | 0.6%     | 0.6%     | 0.7%     | 0.7%     | 0.7%     | 0.5%     | 2.6%     | 0.5%     | 0.9%     | 0.4%     | 0.6%     | 0.4%     | 0.4%     | 0.5%     | 0.4%     | 0.5%     | 0.5%     | 0.5%     | 0.5%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 2%                | 5.4%  | 1.4%     | 5.1%     | 5.7%     | 5.1%     | 5.3%     | 5.0%     | 5.0%     | 5.3%     | 5.3%     | 5.0%     | 5.2%     | 4.0%     | 4.4%     | 4.3%     | 4.8%     | 4.9%     | 4.9%     | 4.9%     | 4.7%     | 4.4%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 8%                | 0.6%  | 0.8%     | 0.7%     | 0.8%     | 0.8%     | 0.8%     | 0.8%     | 0.8%     | 0.8%     | 0.7%     | 0.8%     | 0.7%     | 0.7%     | 0.9%     | 0.6%     | 0.7%     | 0.7%     | 0.7%     | 0.9%     | 0.7%     | 0.9%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 6%                | 11.8% | 16.0%    | 15.2%    | 12.4%    | 9.2%     | 10.8%    | 12.8%    | 10.0%    | 9.7%     | 10.1%    | 15.3%    | 12.8%    | 9.3%     | 10.2%    | 13.6%    | 14.1%    | 11.0%    | 10.0%    | 14.9%    | 15.3%    | 10.9%    |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 2%                | 7.7%  | 9.4%     | 8.8%     | 8.2%     | 7.7%     | 7.5%     | 7.4%     | 6.9%     | 7.4%     | 7.3%     | 8.8%     | 7.3%     | 8.0%     | 8.8%     | 8.5%     | 7.4%     | 6.9%     | 7.3%     | 8.4%     | 8.5%     | 7.2%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 6%                | 1.6%  | 1.6%     | 1.6%     | 1.5%     | 1.2%     | 1.7%     | 1.8%     | 1.5%     | 1.8%     | 1.4%     | 1.5%     | 1.7%     | 1.5%     | 1.5%     | 1.5%     | 1.3%     | 1.4%     | 1.7%     | 1.9%     | 1.7%     | 1.5%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 4%                | 2.0%  | 2.8%     | 2.5%     | 3.5%     | 2.8%     | 2.7%     | 2.5%     | 2.6%     | 3.0%     | 2.4%     | 2.9%     | 2.5%     | 2.9%     | 3.1%     | 2.9%     | 3.1%     | 2.9%     | 2.4%     | 2.9%     | 2.6%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 1%                | 9.3%  | 8.5%     | 9.1%     | 9.8%     | 9.4%     | 9.4%     | 8.7%     | 8.6%     | 8.3%     | 9.0%     | 9.3%     | 9.1%     | 8.5%     | 9.2%     | 10.1%    | 8.8%     | 8.9%     | 10.0%    | 9.8%     | 9.3%     | 9.1%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |
| 7%                | 0.5%  | 0.8%     | 0.6%     | 0.5%     | 1.0%     | 1.3%     | 0.7%     | 0.7%     | 0.6%     | 1.1%     | 1.4%     | 0.9%     | 0.9%     | 0.8%     | 1.4%     | 0.8%     | 0.5%     | 1.1%     | 1.0%     | 0.9%     | 0.5%     |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |          |

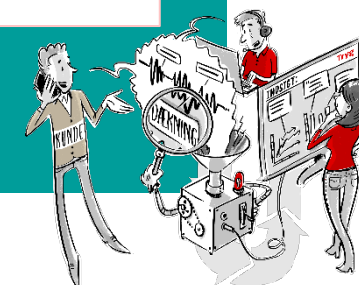
5

4

## Dialogkort – Sammen mod Kræften



| Åbning                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Det handler om ...                                                                                                                                                                                               | Det koster ...                                                                                                                                                                                                                  | Luk salget ...                                                                     | Afslut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Forsikringspenning er en god indgang til at starte snakken.</p> <p>"Vi har startet et samarbejde med Kræftens Bekæmpelse? Har du hørt om det?"</p> <p>"Jeg kan se, du har dine personforsikringer og rejseforsikring hos os ..."</p> <p>"Det er nogle ekstra dækninger i forbindelse med kræft, vi ikke har kunne tilbyde før"</p> | <p><b>Rejse</b></p> <p>Person</p> <p>"Her kan du få:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• adgang til en nem og hurtig videokonsultation via Lægehotline uden for din egen læges åbningstider"</li> </ul> | <p>Så er du både godt dækket og starter et godt forhold."</p> <p><b>Bemærk</b></p> <p>Snakken om pris og dækninger kan godt foregå samtidig/blandes uden at det behøver at påvirke kvaliteten af medarbejderens formidling.</p> | <p>"Er det en ekstra tryghed, jeg skal sætte på hos jer?"</p> <p><b>Bemærk</b></p> | <p><b>Interesserede</b></p> <p><b>Mindre interesserede</b></p> <p>"Skal jeg sende dig noget om samarbejdet? Så kan du læse mere der?"</p> <p><b>Bemærk</b></p> <p>I kan sende dette link, hvis kunden ønsker at læse mere: <a href="https://tryk.dk/partner/kræftens-bekæmpelse-sammen-mod-kræften">https://tryk.dk/partner/kræftens-bekæmpelse-sammen-mod-kræften</a></p> |





## FORANKRING OG RESULTATER



Fra data til adfærd – målbare resultater der vækker **personlig interesse**



Ændret fokus mod **mere bred behovsafdækning**



Hjulpet til **mere ensartet kundeoplevelse**

"Nu har vi data på det –  
Det er ikke kun  
mavefølelser!"



## FREMTIDEN MED SPEECH ANALYTICS - OG HIGH PERFORMANCE



*Motivere medarbejderes adfærd gennem  
virtuel coach*



Kvalitets og service-setup gennem  
*automatisk registrering (QM)*



*Under evig udvikling*



# Spørgsmål - kontakt



## **Ditte Gjørup Larsen**

*Etnolog og Speech Specialist, Tryg Privat*

✉ ditte.gjoerup.larsen@tryg.dk

in [Linkedin.com/in/dittegjoeruplarsen/](https://www.linkedin.com/in/dittegjoeruplarsen/)



## **Maiken Støvring**

*Salgschef i SWAT, Kundeservice, Tryg Privat*

✉ maiken.stoevring@tryg.dk

in [Linkedin.com/in/maikenstoevring/](https://www.linkedin.com/in/maikenstoevring/)



## **Christian Gabriel**

*Forretningskonsulent og Speech Specialist, Axxess Nordic*

✉ cga@axcessnordic.com

in [Linkedin.com/in/christiangabrielaxcessnordic/](https://www.linkedin.com/in/christiangabrielaxcessnordic/)

Mød Ditte og Maiken i  
pausen 14.30-15.00 hos  
**axcessnordic**

Hvad mangler du svar på for at kunne gøre  
som Tryg?

Send dit spørgsmål inden kl. 14



*Vind en god  
bog!!!*

Axcess Nordic uddeler 3 bøger til de ekstra gode spørgsmål.  
Modtagerne får direkte besked.

