

Når datadrevet og personlig kundeservice
går hånd i hånd

Forsynings- supermarked

- Internet (EWII i Trekantområdet + Kviknet i hele landet)
- EI
- Ladestandere, ZAPP Mobility
- Varmepumper
- Vand
- Fjernvarme
- Energirådgivning



Tal i EWII Koncernen 2021

Nettoomsætning

1,8

mia. DKK

Resultat efter skat

402

mio. DKK

EBITDA

382

mio. DKK

Balance

10,6

mia. DKK

Soliditet

48,0

procent

Egenkapital

5,1

mia. DKK

Vores CX rejse

- Mød vores kundeservice
- IT landskab
- Kundernes krav og forventninger
- CX struktur

- og det er lige til at gå i gang med...





Mød vores kundeservice

Vi har kun 1 KPI.

Trivselsundersøgelse flere gange årligt.

Drevet af nysgerrighed - vi er ikke fejlfri, men intet "fejes ind under gulvtæppet".

Incitamentsstruktur & Gamification.

NPS på +70.

Vi arbejder systematisk med opsamling af data, bearbejdning af data og præsentation af data



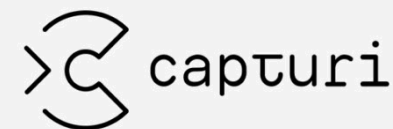
- Kontaktcenterløsning
- Opgave prioritering
(telefon, mail, D365)
- Voicelogging
- NPS Survey



- IVR
- Speak
- 'Kø-oplevelse'



- Dashboards
- Vagtplan
- Kommunikation

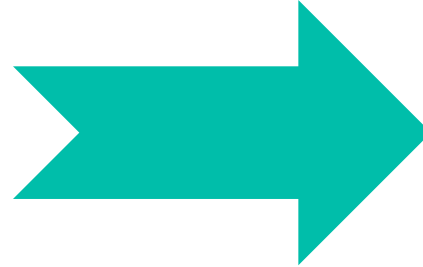


- Analyse af optagede samtaler
- Findings
- Initiativer og opfølgning

Kundernes krav og forventninger

Tidligere

- Jeg vil betjenes hurtigt
- Jeg vil hurtigt igennem når jeg kontakter jer
- Prisen er vigtigt, men ikke det vigtigste
- Jeg vil have det simpelt
- Jeg forventer, at I kender mig



Nu

- Jeg skal være tryk
- Jeg skal forstå det, inden jeg vælger
- Jeg vil have sikkerhed
- Prisen er meget vigtig
- Jeg forventer hjælp fra en ekspert
- Jeg forventer, at I kender mig



Vi prøver nyt –
og det er ikke
altid det lykkes

CX Struktur

Alle kunder bliver tilbudt NPS via SMS.

Kontakt til detractors, og alle kommentarer bliver læst.

Data opsamles og der gives feedback til medarbejder.

Tæt dialog med andre afdelinger om procesoptimering, opfølgning på fejl og forslag til produktudvikling.

Alle nye medarbejdere og ledere i EWII koncernen inviteres på medlyt i kundeservice som en del af deres introprogram.



Fra hverdagen

Genkald

Ca. **6%** af vores kunder ringer til os igen.

Udover det er dyrt ikke at løse tingene i første opkald, så ved vi også at der er **61%** større sandsynlighed for kunden bliver utilfreds

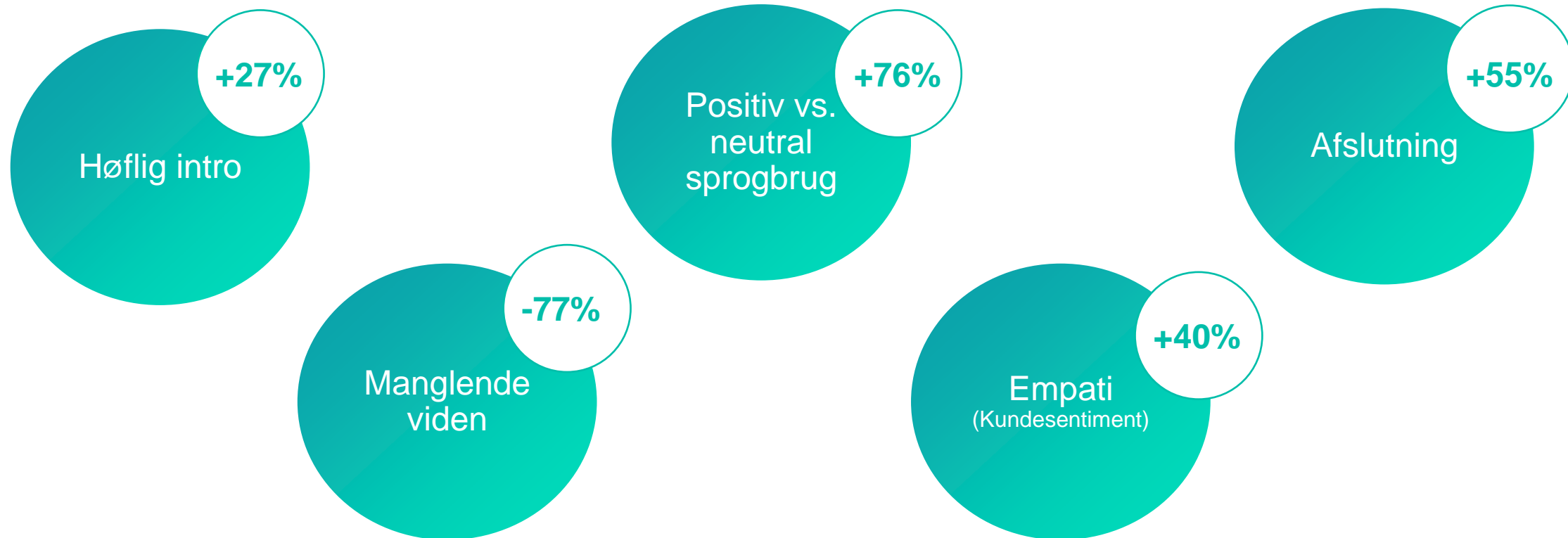


Talematrikker ikke vigtige

- 196 ord/min
- 54,6 spørgsmål pr. time



Lige til at gå i gang med...



Spørgsmål?