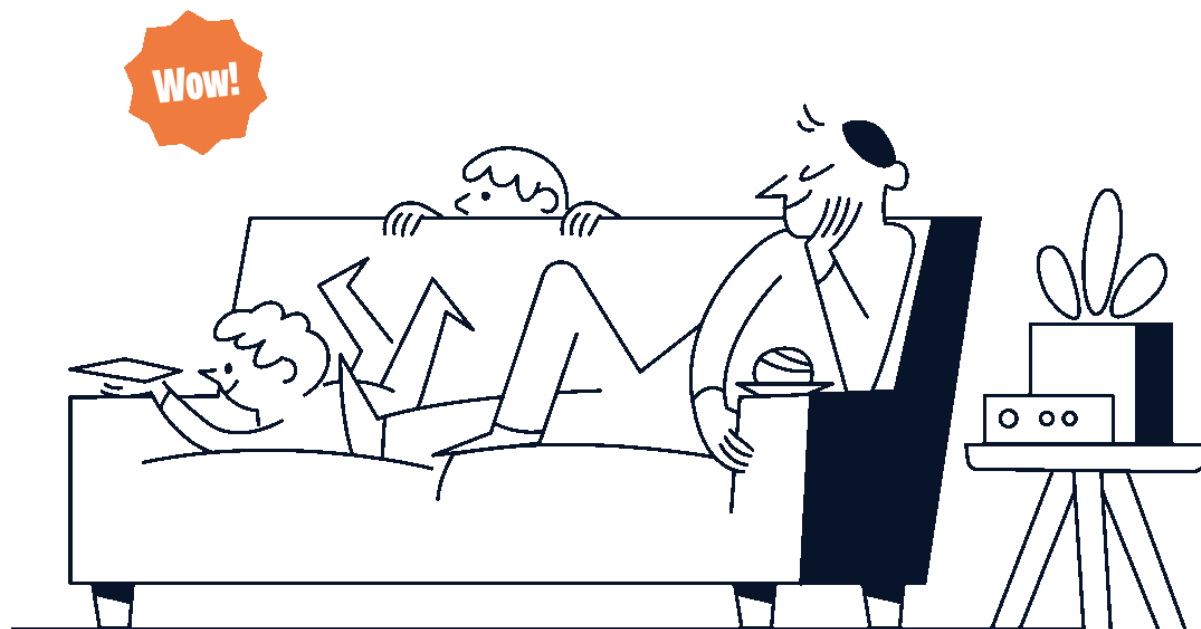




allente

Monitorering, kalibrering, coaching

En best practice, der forbinder de vigtigste KPI'er i kundeservice

Morten Dalbro Bürckel

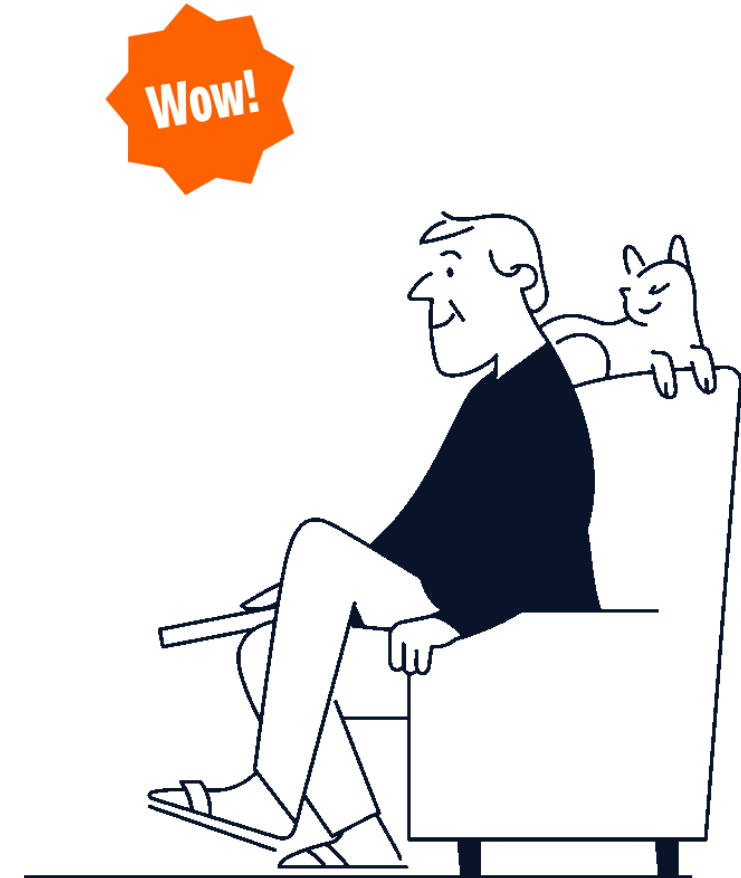
allente

Hvem er Allente?

Allente er en nordisk TV-distributør, der tilbyder TV-løsninger af høj kvalitet via satellit og IPTV, til over 1 million kunder i Danmark, Sverige, Norge og Finland.

Virksomheden blev grundlagt 5. maj 2020, som en fusion mellem Canal Digital og Viasat Consumer.

I Danmark modtager vi ca. 300.000 kundehenvendelser hvert år. Af disse er langt de fleste telefoniske



allente

Hvem er jeg?

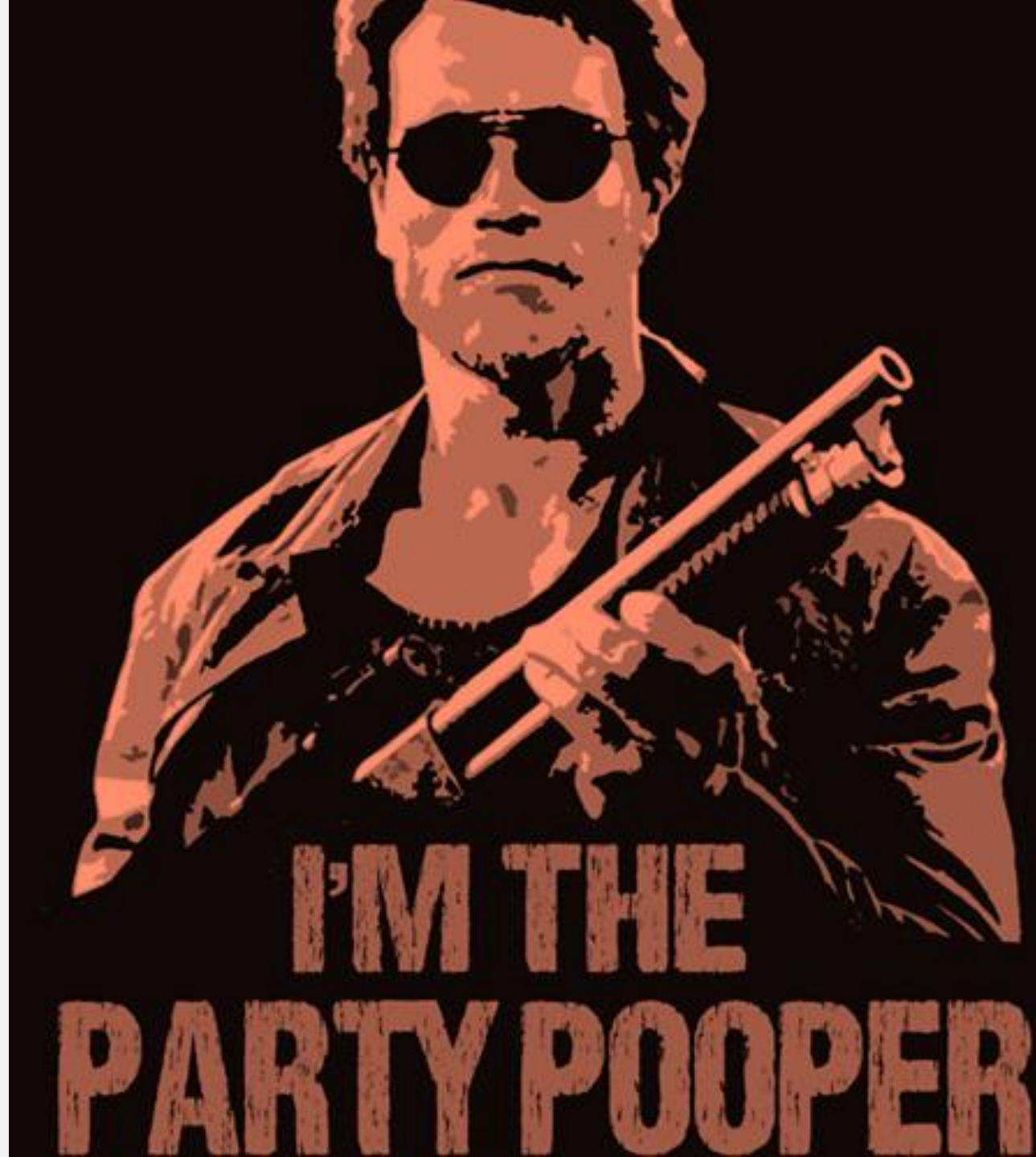
Morten Dalbro Bürckel

44 år, far til to, lykkeligt gift, bosat i Ørestad

Har en forkærlighed for gastronomi, guitar og god TV-underholdning

Mere end 25 års erfaring fra felten med servicekommunikation - fra operationel til strateg

Ansæt til at modarbejde den uundgåelige dommedag



FØRST EN HISTORIE OM VINDERMENTALITET

Group A

Team	Wins	Losses	Points	Competition score	vs. ESP	vs. POR	vs. BRA	vs. JPN
 Spain (ESP) (DSQ)	3	0	254:126	6	-	73:58	94:48	87:20
 Portugal (POR)	2	1	251:146	5	58:73	-	71:56	122:17
 Brazil (BRA)	1	2	207:189	4	48:94	56:71	-	103:24
 Japan (JPN)	0	3	61:312	3	20:87	17:122	24:103	-

Group B

Team	Wins	Losses	Points	Competition score	vs. RUS	vs. POL	vs. AUS	vs. GRE
 Russia (RUS)	2	1	239:211	5	-	111:97	79:64	49:50
 Poland (POL)	2	1	245:214	5	97:111	-	77:66	71:37
 Australia (AUS)	1	2	220:182	4	64:79	66:77	-	90:26
 Greece (GRE)	1	2	113:210	4	50:49	37:71	26:90	-

Semi-finals

 Spain (ESP)	97
 Poland (POL)	67
 Russia (RUS)	73
 Portugal (POR)	45

Final

 Spain (ESP) (DSQ)	87
 Russia (RUS)	63

Third place

 Poland (POL)	65
 Portugal (POR)	51

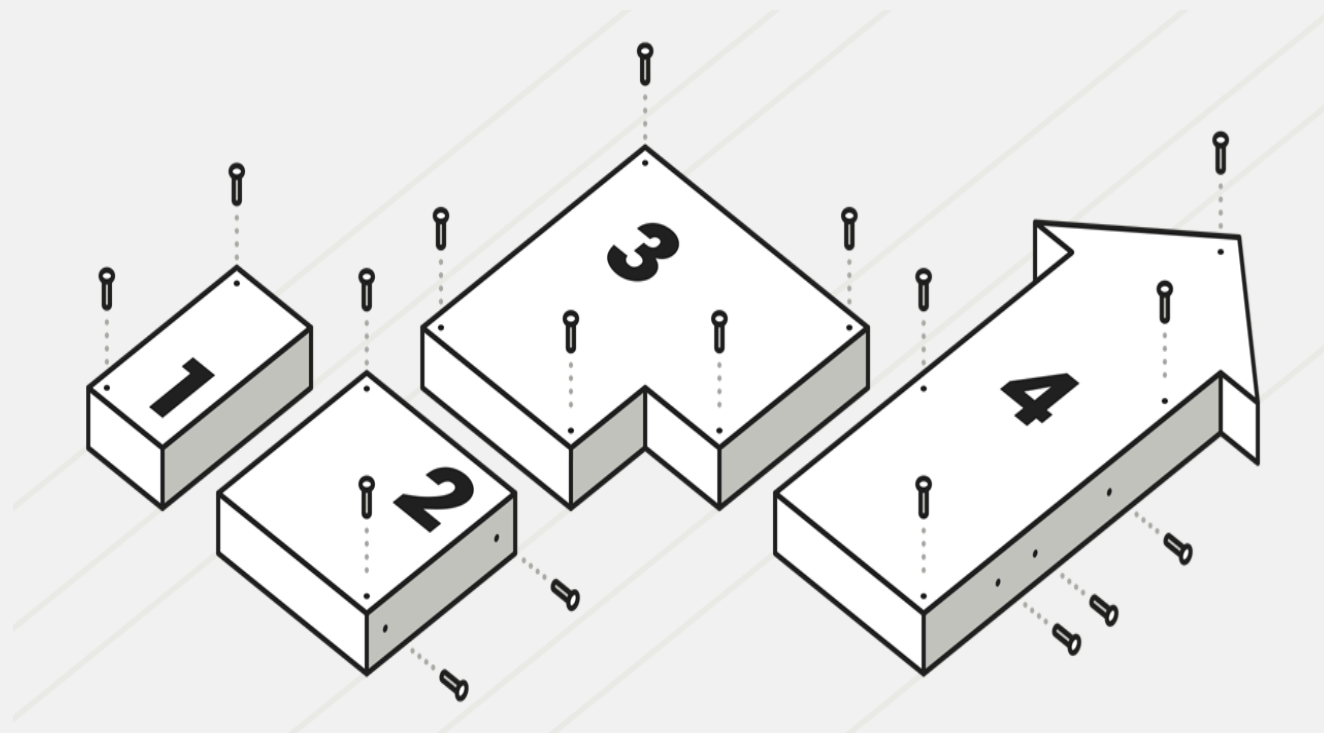
FØRST EN HISTORIE OM VINDERMENTALITET



OG OL-HISTORIENS MÅSKE PINLIGSTE FADÆSE

Guidelines

- er en måde at definere, hvad vi ønsker rammer kunden, når kunden kontakter os
- er en tjekliste og dialogstyringsmodel, der sikrer kvalitet og hjælper agenten
- er en måde at styre KPI'er og målsætninger i kundeservice



De tre kritiske



Business Critical

- Er designet til at imødekomme og modvirke kritiske fejl fra agenten, der koster forretningen penge – f.eks. brug af "ulovlige" tilbud



End User Critical

- Er designet til at imødekomme og modvirke fejl, der skaber genkald og dårlige kundeoplevelser – f.eks. love kunden noget, vi ikke kan efterleve



Compliance Critical

- Er designet til at sikre, vi overholder sikkerhed ift. persondata og agerer i henhold til GDPR – f.eks. at sikre, vi ikke udleverer personfølsom data

How to



Monitorering

- QA lytter kald og scorer dem på hvert punkt i guidelines ift. bestået/ikke bestået
- Vi monitorerer ml. to og tre procent af den samlede volumen – lidt flere på antichurn-linjen



Kalibrering

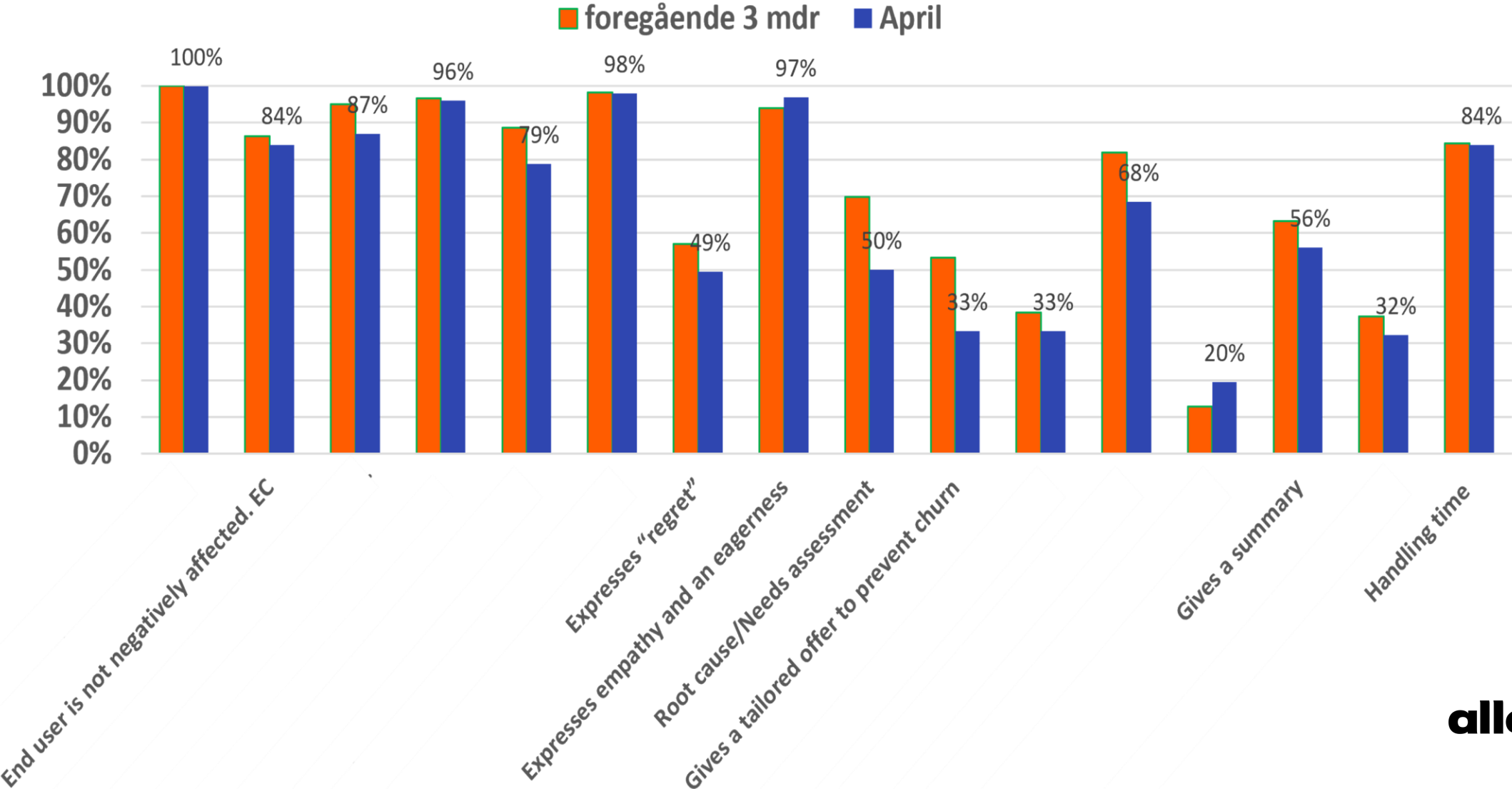
- Vi kalibrerer løbende med QA og TL, så vi er enige om tolkning og har fælles forståelse af guidelines
- Guideline er ikke sort/hvide, og skal rumme plads og flexibilitet til nuancer



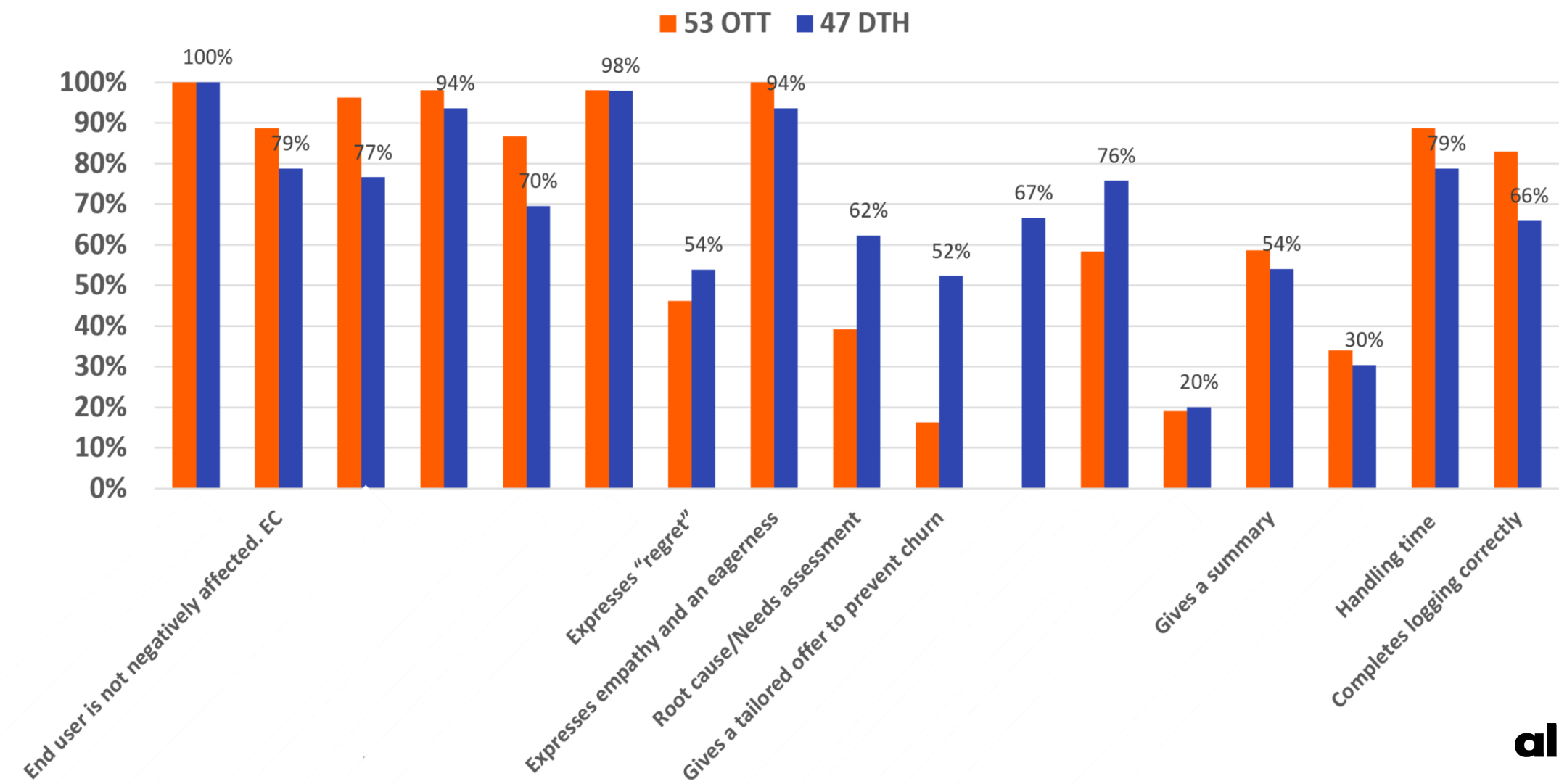
Coaching

- TL coacher ud fra guidelines og monitorering – ikke på KPI'er
- Min. en "performance coaching" pr. agent pr. uge.

Guidelines & monitoring på antichurn

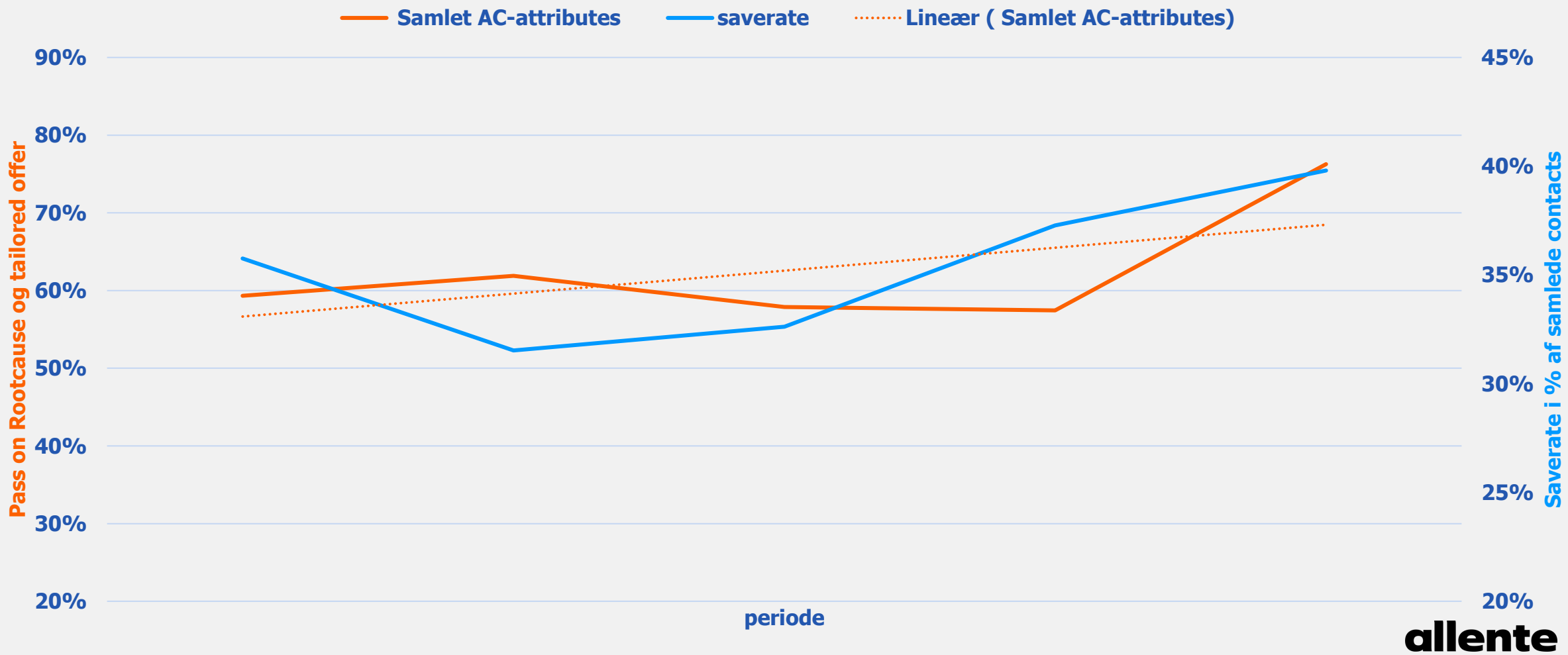


Guidelines & monitoring på antichurn

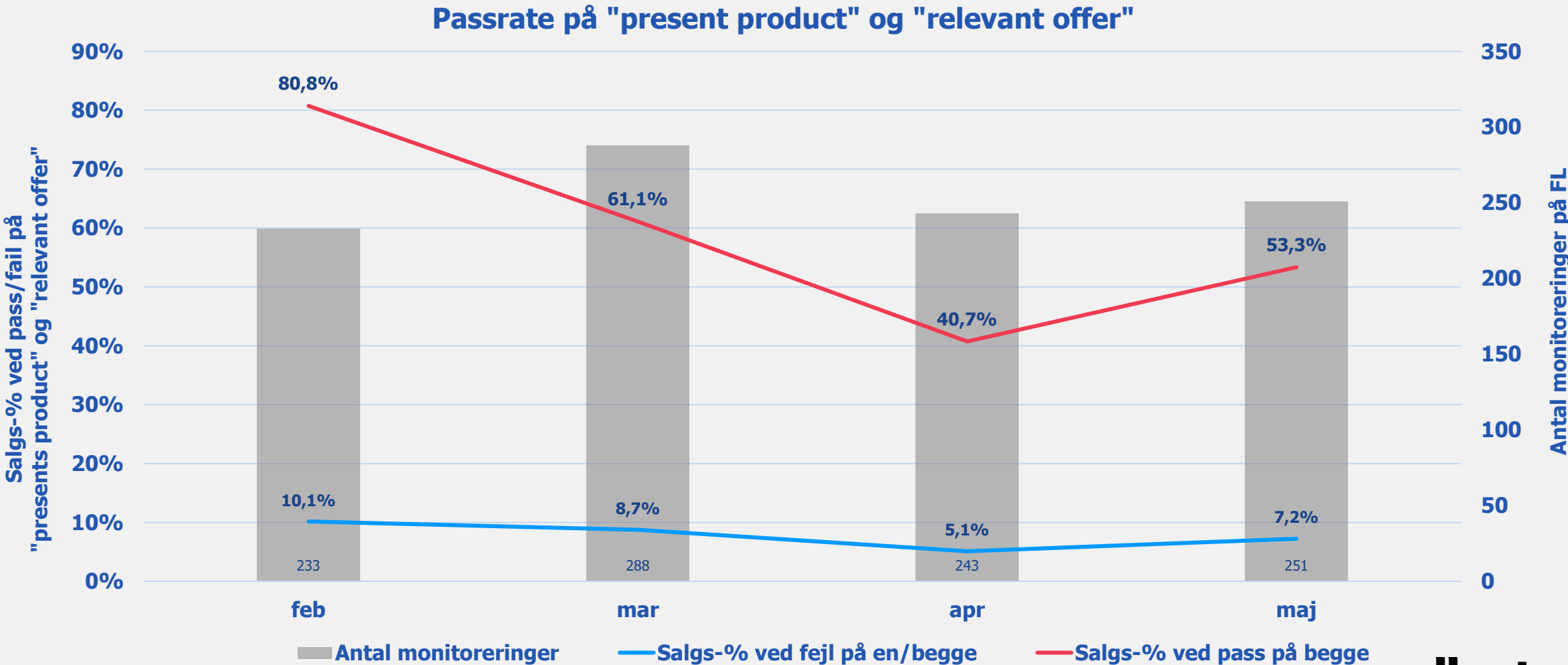


Sammenhæng - kvalitet og saverate

Pass on Rootcause+Tailored offer vs Saverate, AC total, jan-maj



Sammenhæng – behovsafdækning og salg



Sammenhæng – kundetilfredshed og kvalitet

Beståede kald, CR og CSAT i %, CDDK, IB 1. & 2. line, okt-maj

— vægted gennemsnit(passrate) — CR — CSAT



Tak for jeres tid

