



Herregud! Det er jo bare IT Support



online d.31. maj 2022



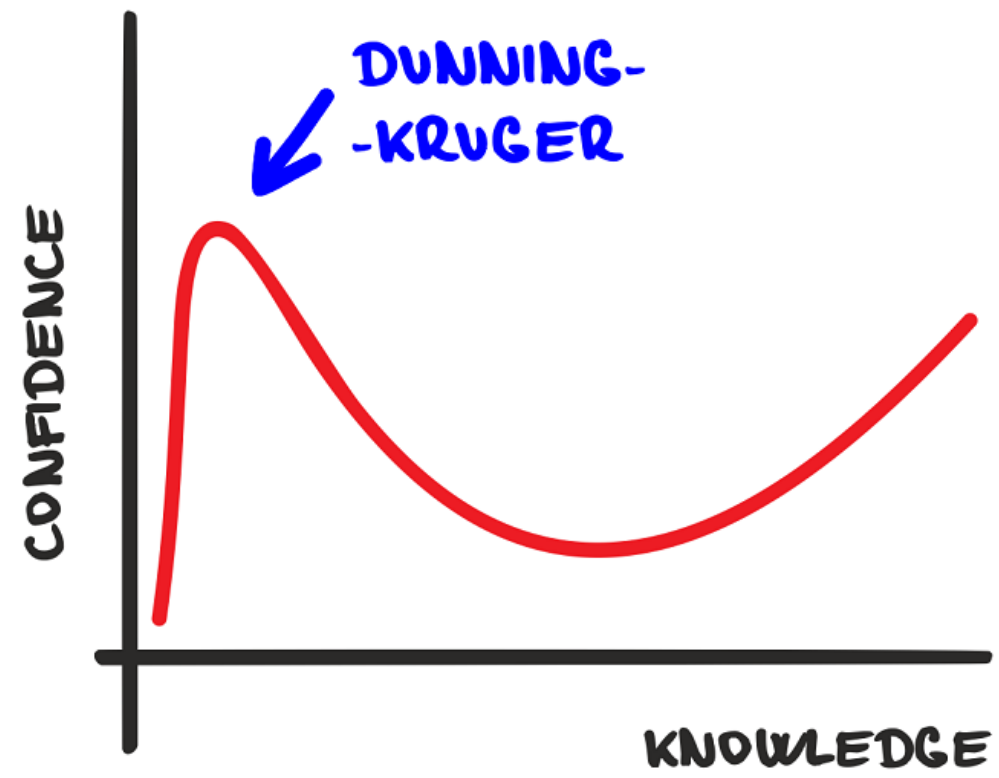
Læs teksten

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

Dunning-Kruger effekten

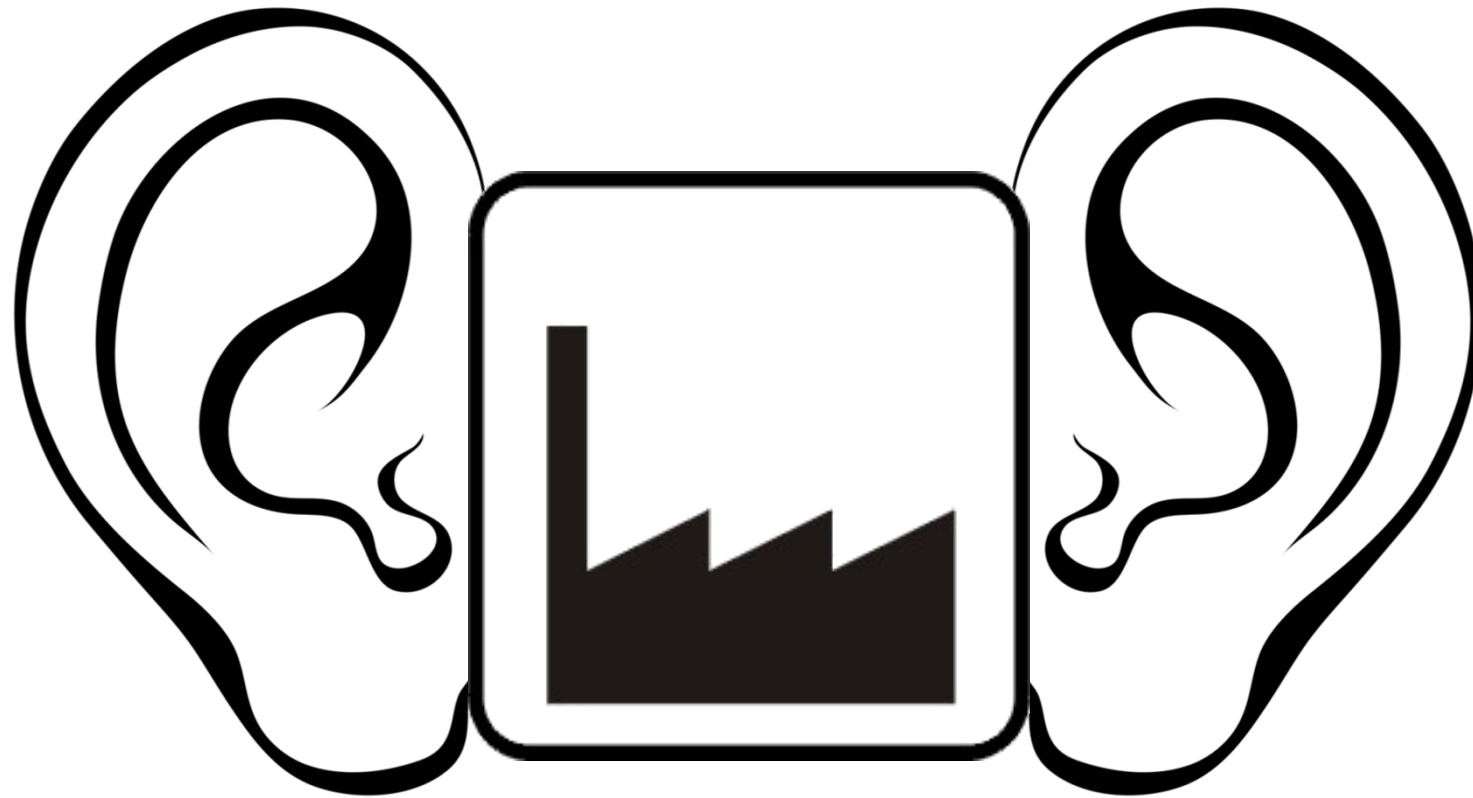


*"Den som
ingenting ved
tvivler aldrig"*





Hvad er tilfredsmålinger ideelt set?



Dunning-Kruger effekten i praksis

80% vs. 8%

Bain & Company, 2007

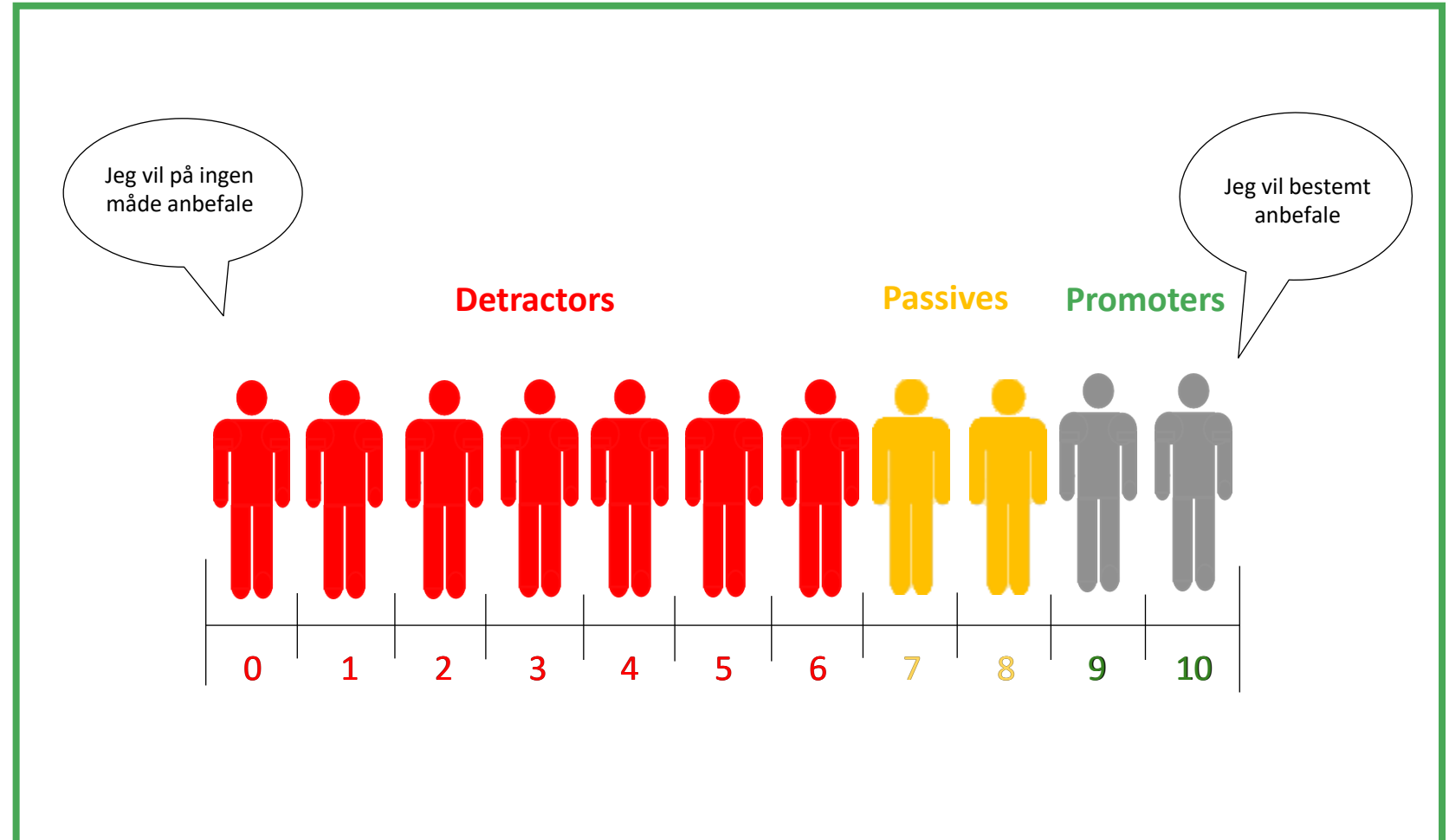
75% vs. 30%

Cap Gemini, 2017

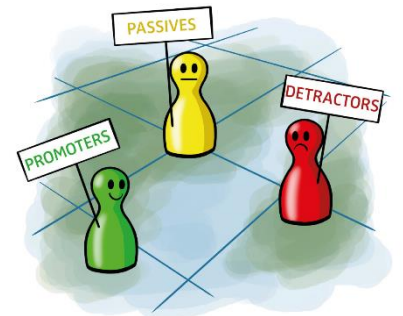
Hvad du skal vide om NPS målingen

NPS Skalaen...

- 11 punkts skala
- 0 så fejlscorening undgås
- Simple tolkning
- Negativ eller positiv omtale



Net Promoter Score og hvordan den udregnes?



Man kan sagtens målrette spørgsmålet til ens virkelighed

NPS (Net Promotor Score):

"På baggrund af din henvendelse til kundeservice i hvor høj grad vil du anbefale firma X til andre?"

BIS (Borger Image Score):

"På baggrund af den oplevelse du havde i Borgerservice i hvor høj grad vil du omtale Borgerservice positivt til andre?"

ITSS (IT Service Score):

"På baggrund af den oplevelse du havde hos IT Servicedesken i hvor høj grad vil du omtale IT Servicedesken positivt blandt dine kollegaer?"

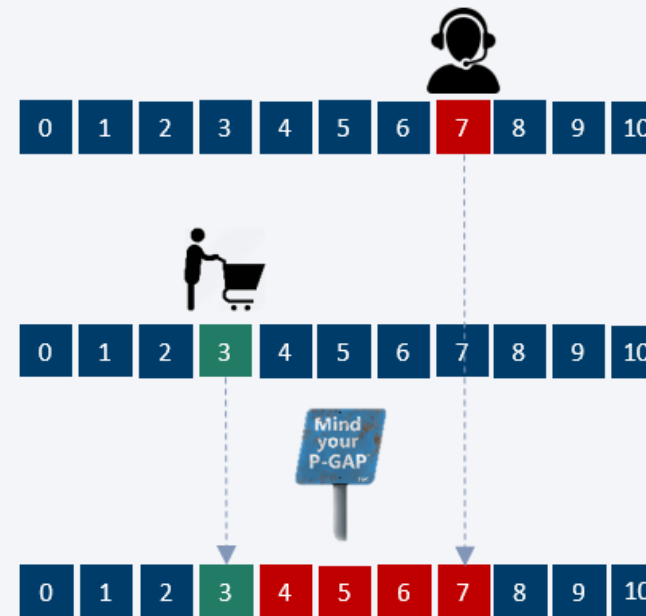
Hvad er P-GAP for en størrelse og hvordan måler man det

P-GAP gør dine medarbejdere bevidst om kunden og deres egne blinde vinkler

The Perception Gap method

How to measure Perception Gap

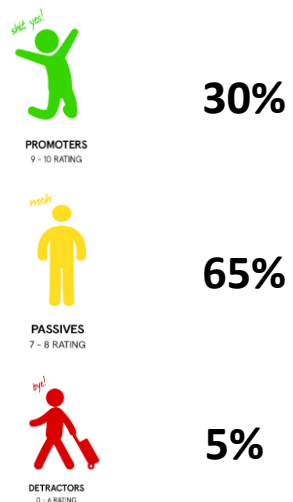
- 1 Employee Survey**
Employee is forced to think of and feel how the customer is left emotionally and to what degree they will recommend the company
- 2 Customer Survey**
After end conversation with employee the customer will be asked in what degree he/she will recommend the company
- 3 Perception Gap**
The Gap between the two scores is called perception Gap. It tells us to what degree the employee understand the customer



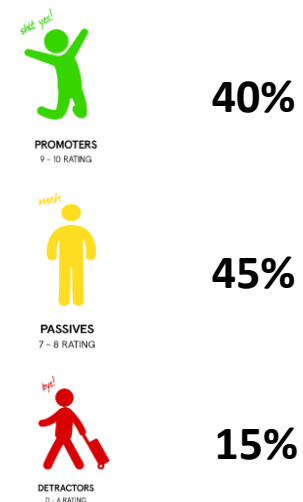
Hvorfor NPS ikke er et KPI?



Malermester
HANSEN
Alsvej 7 · 5500 Middelfart
Martin mobil: 23 61 49 39



NPS 30-5 = 25



NPS 40-15 = 25

Og alle elsker grønne KPI'er

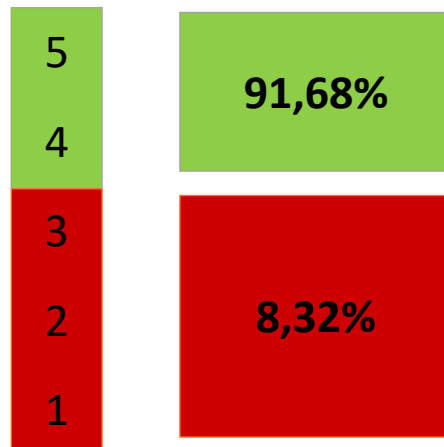


Men pas på du ikke skaber vandmeloner!



Eksempel
fra Telenor

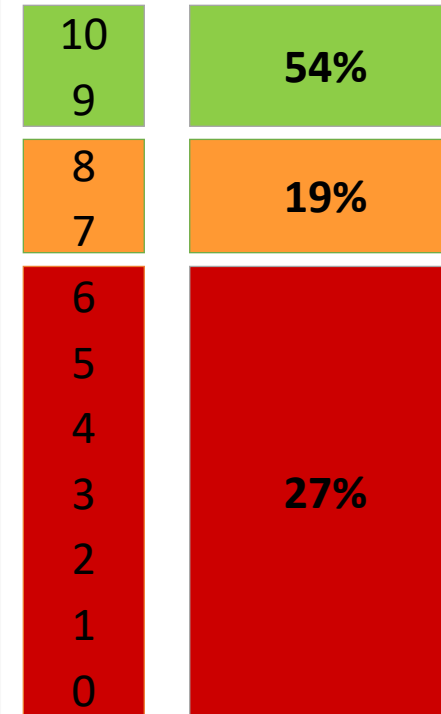
Tilfredshedsundersøgelse



Konklusion
Tilfredshed på 91,68%
Det går fantastisk!

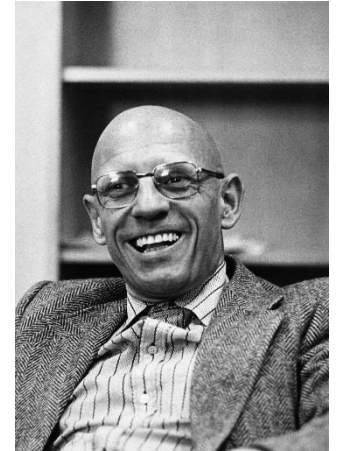
Fra C-SAT til NPS

Loyalitet



Konklusion
NPS på 27
Det skal prioriteres!

Målinger som panoptikon effekter

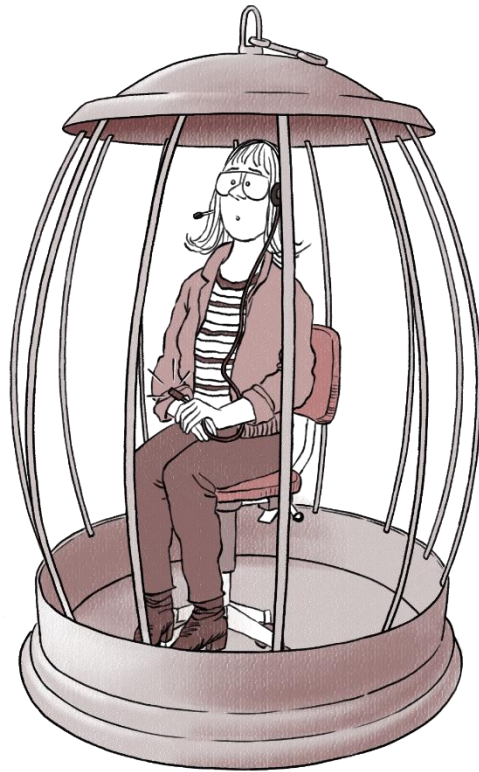


Michel Foucault

"Foucault ser panoptikonet som et eksempel på det moderne samfunds disciplinering af sine borgere gennem overvågning. Formålet med denne disciplinering er at normalisere dem, der afviger fra den opførsel, samfundet ønsker af sine borgere, og få dem til at agere som gode, lovlydige og arbejdsomme samfundsborgere."

https://samfundsfagsportalen.gyldendal.dk/a_niveau/forloeb/demokratispillet-1/kapitler/offentlig_overvaagning/teorier_om_overvaagning

Målinger er ofte et "rationalitetens jernbur"



Max Weber

"Webers mål var at afdække hvilke faktorer der lå bag den vestlige verdens særlige udvikling, som havde grundlagt den moderne kapitalisme. Hans fokus var kapitalismens fremvækst og succes. Religionens fortryllelse var ifølge hans analyse afløst af et rationalitetens "jernbur", hvor effektivitet og bureaukrati sikrede den fortsatte vækst."

https://da.wikipedia.org/wiki/Max_Weber

KPI'er og "X og Y teorien"

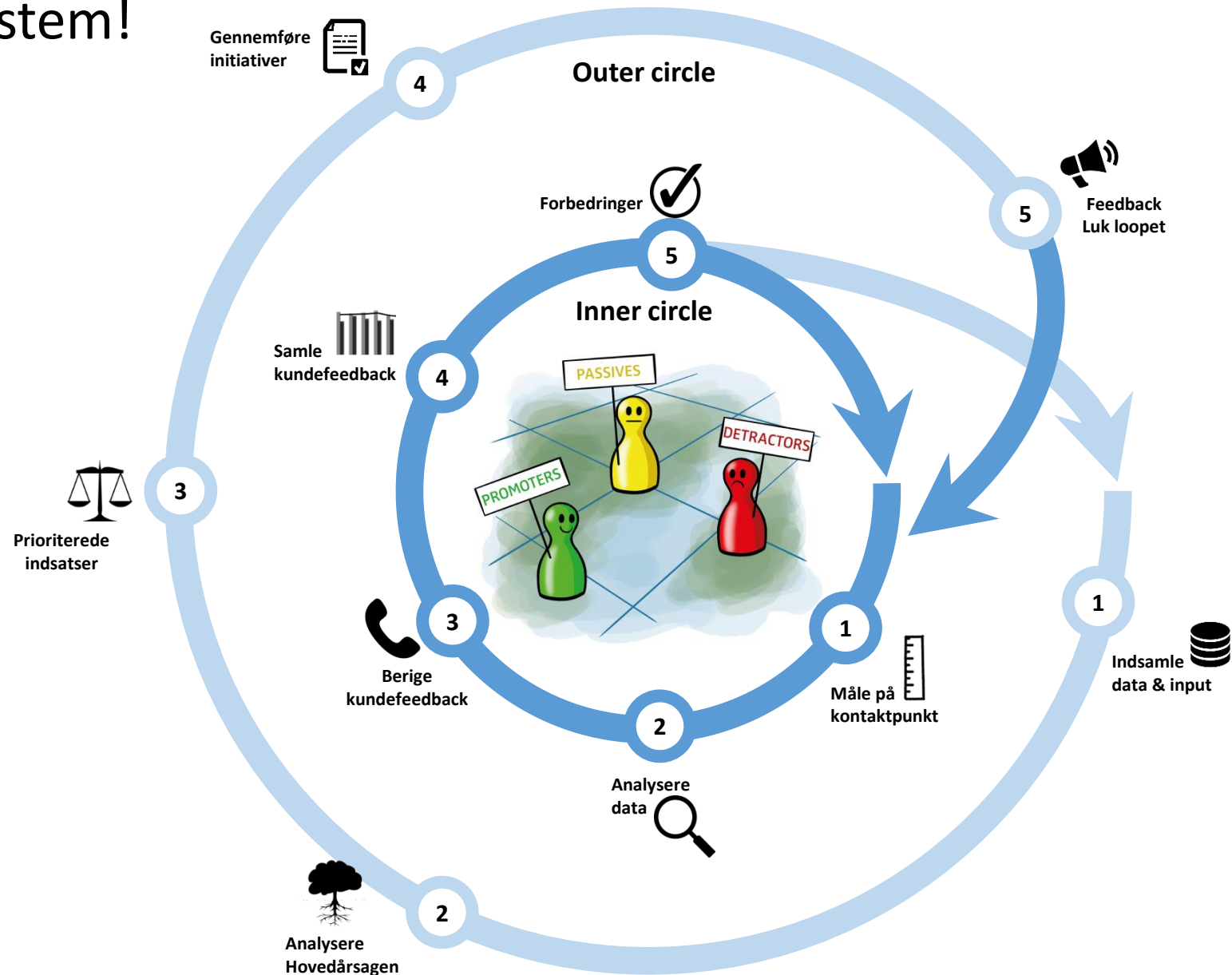


Douglas McGregor

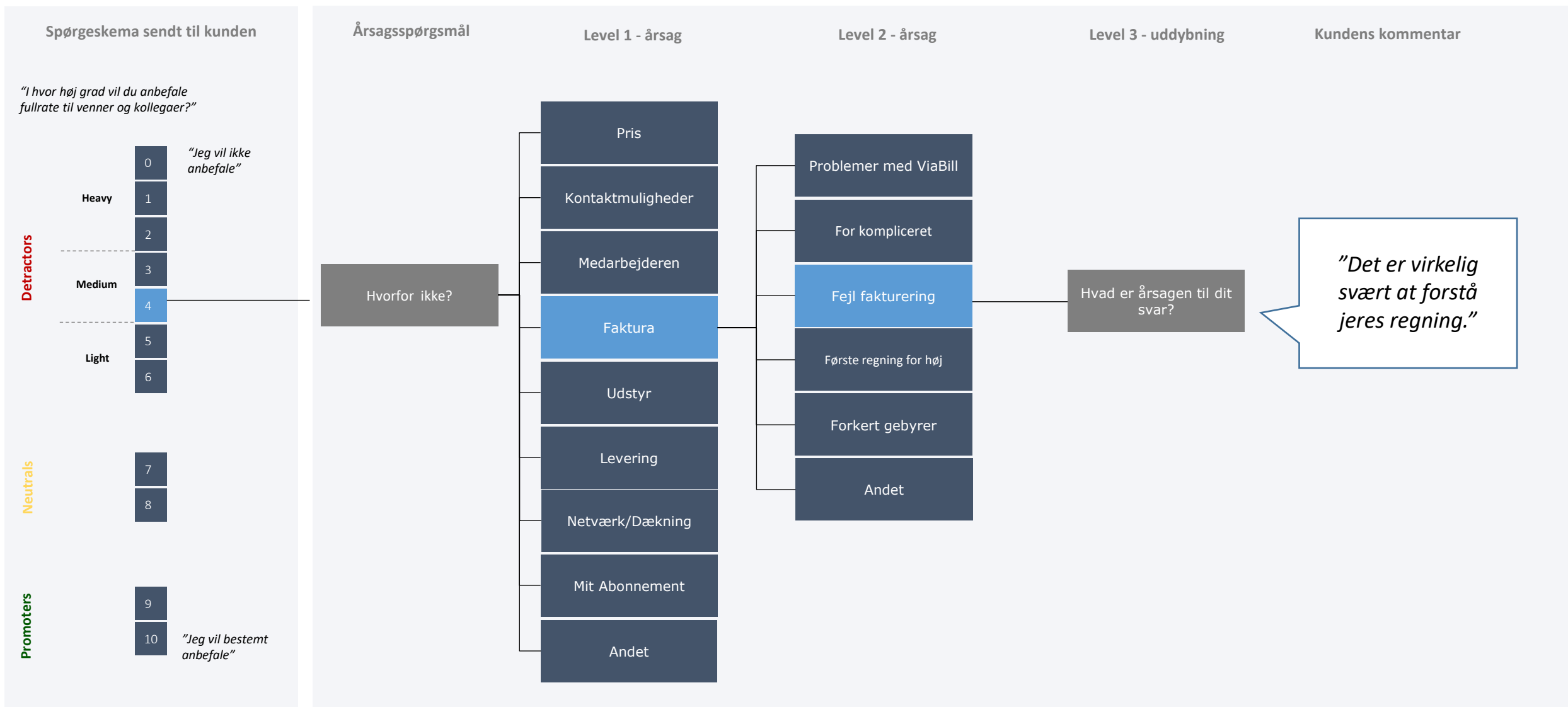
"Douglas McGregors teori X & Y er først og fremmest en teori om to forskellige syn på mennesket og hvilken indflydelse lederstilen har på medarbejderne. Teorien handler om, hvordan lederen opfatter sine medarbejdere."

<https://net2change.dk/mcgregor-teori-x-og-y/>

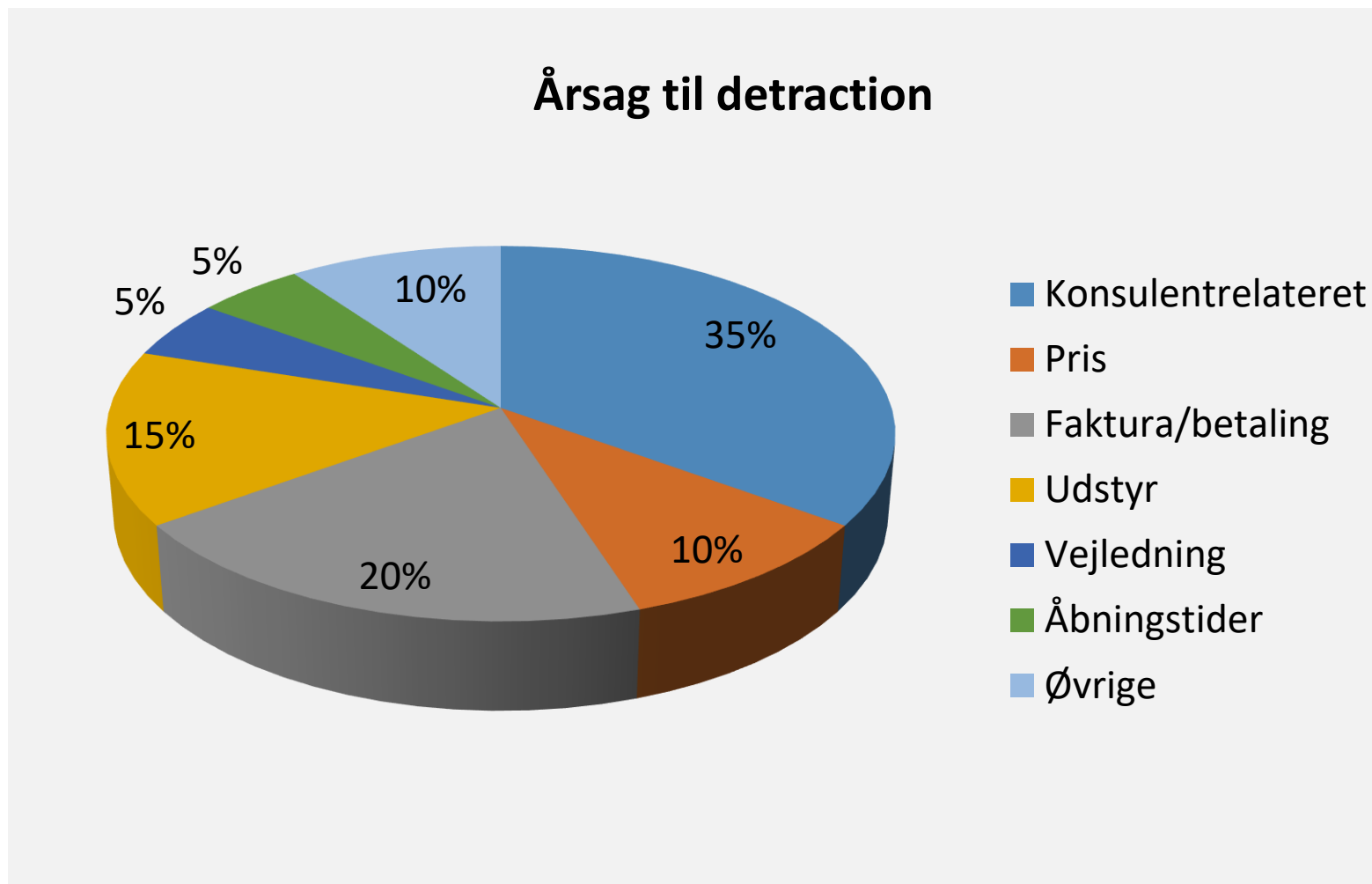
Måling med feedback system!



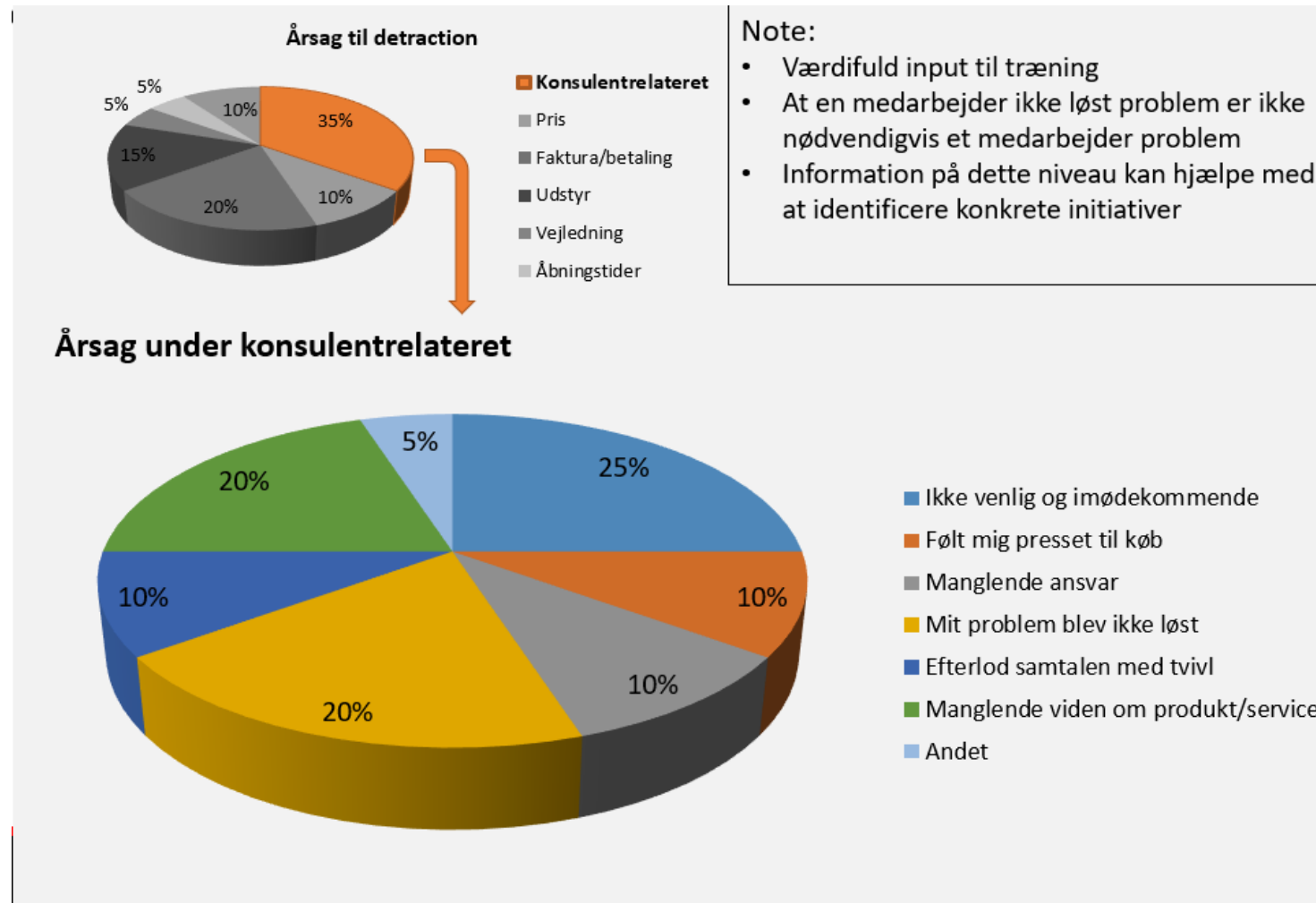
Reason map er giver forståelse af scoren og læring til forbedring



Reason map – Kundefeedback

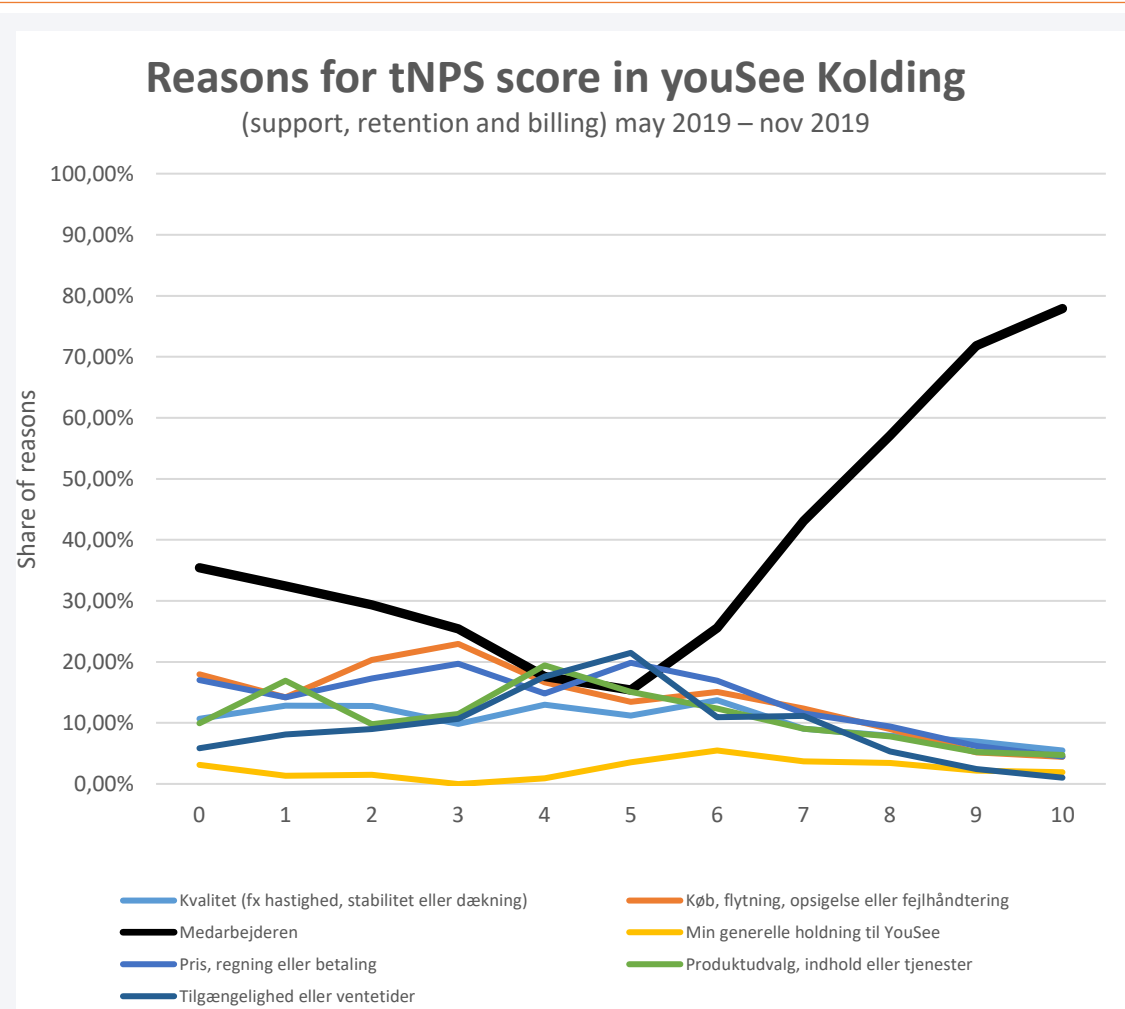


Reason map – Kundefeedback

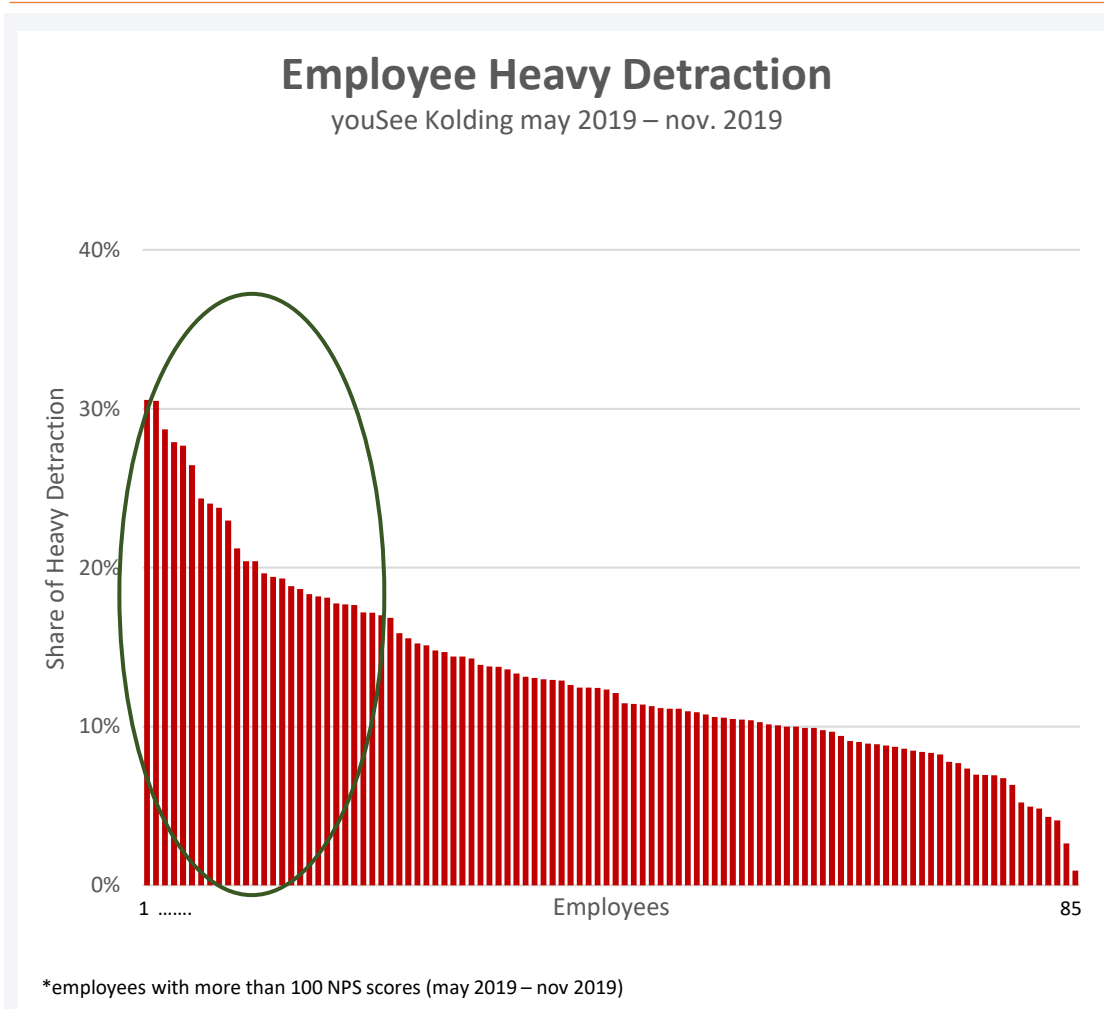


Reason map data på tNPS og Heavy Detraction i youSee Kolding

Employee behavior are polarized in top and bottom of NPS scale



Focus individually on employee performance to reduce heavy detraction



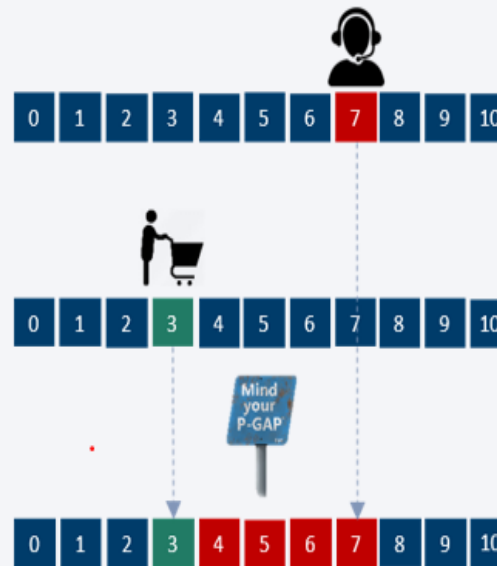
P-GAP værktøjet og processen!

Perception Gap training tool

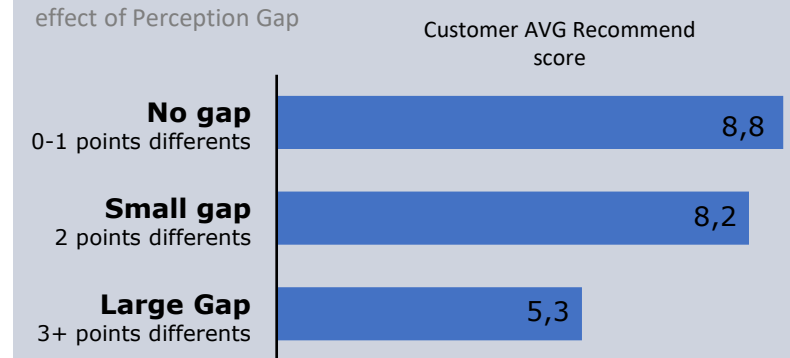
The Perception Gap method

How to measure Perception Gap

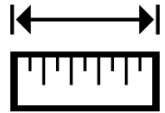
- 1 Employee Survey**
Employee is forced to think of and feel how the customer is left emotionally and to what degree they will recommend the company
- 2 Customer Survey**
After end conversation with employee the customer will be asked in what degree he/she will recommend the company
- 3 Perception Gap**
The Gap between the two scores is called perception Gap. It tells us to what degree the employee understand the customer



Large P-GAP = low recommendation



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.



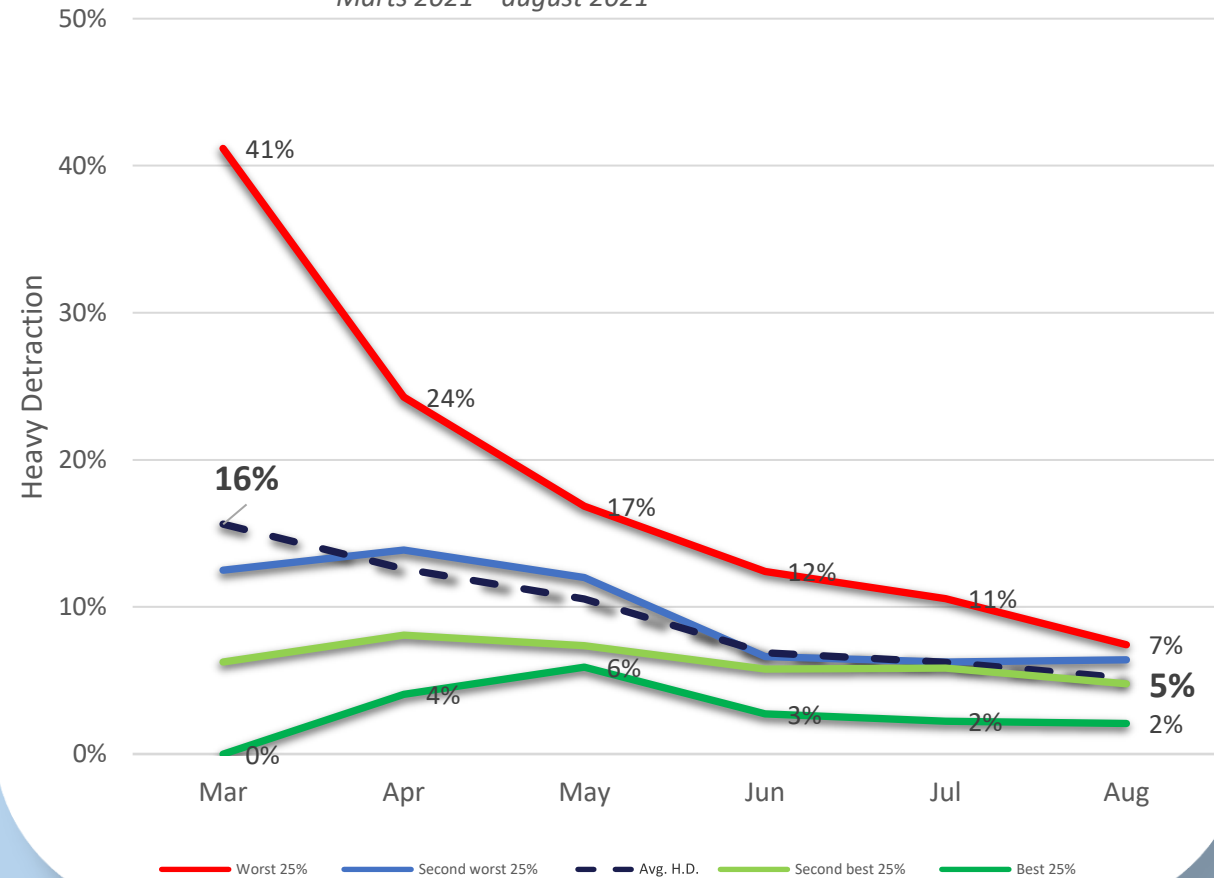
"Service handler om at sætte os i kundens sted og give en god oplevelse, men for medarbejder og leder er det svært at omsætte i praksis - for hvad er god service?"

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

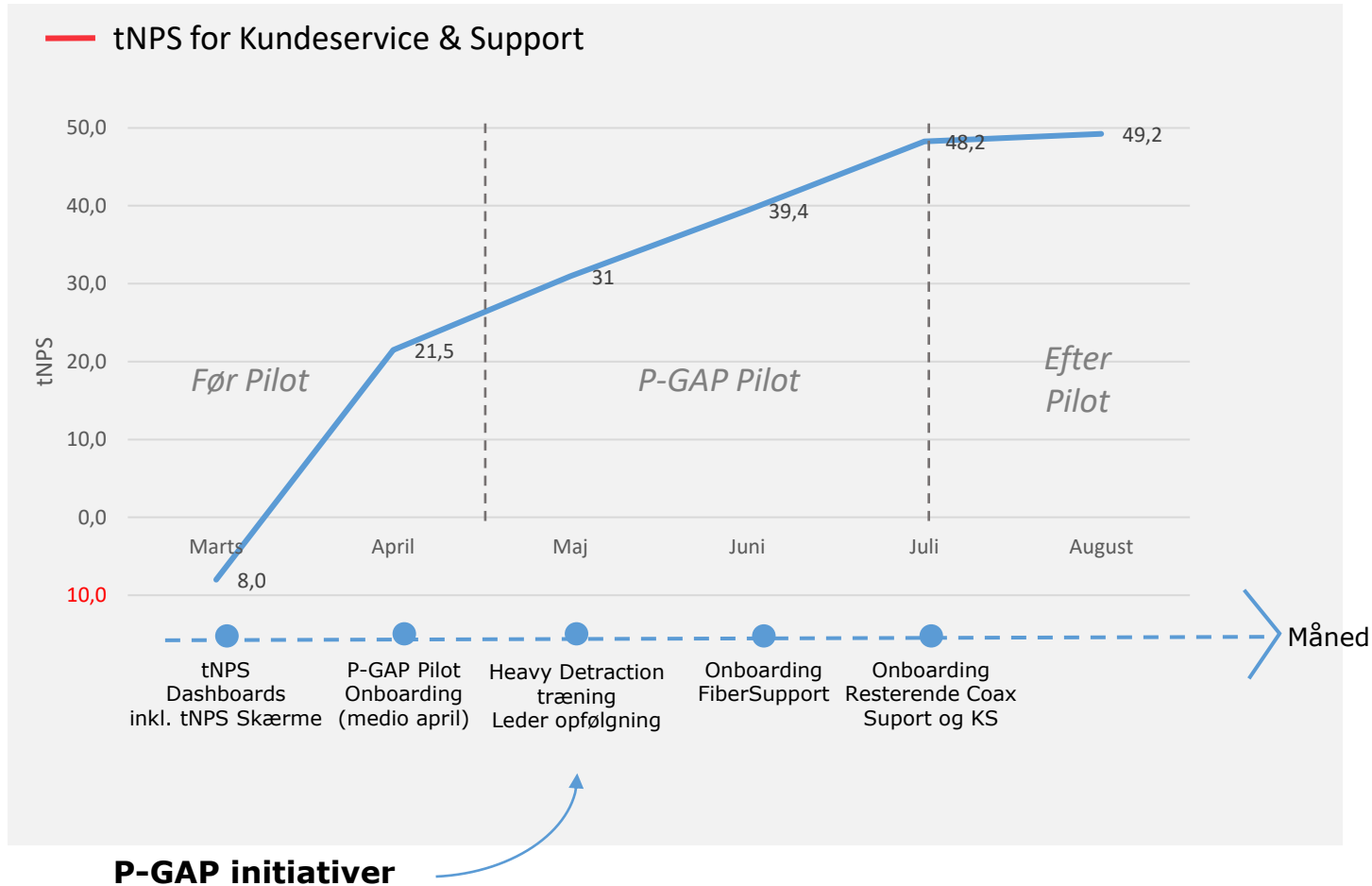
- Karin Nielsen, Afdelingsleder i kundeservice

P-GAP Pilot

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



Støt stigende tNPS facilitereret ved implementering



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 responsraten gået fra 3,5% til 18%

P-GAP Championship der viser at detraktion er svært at høre

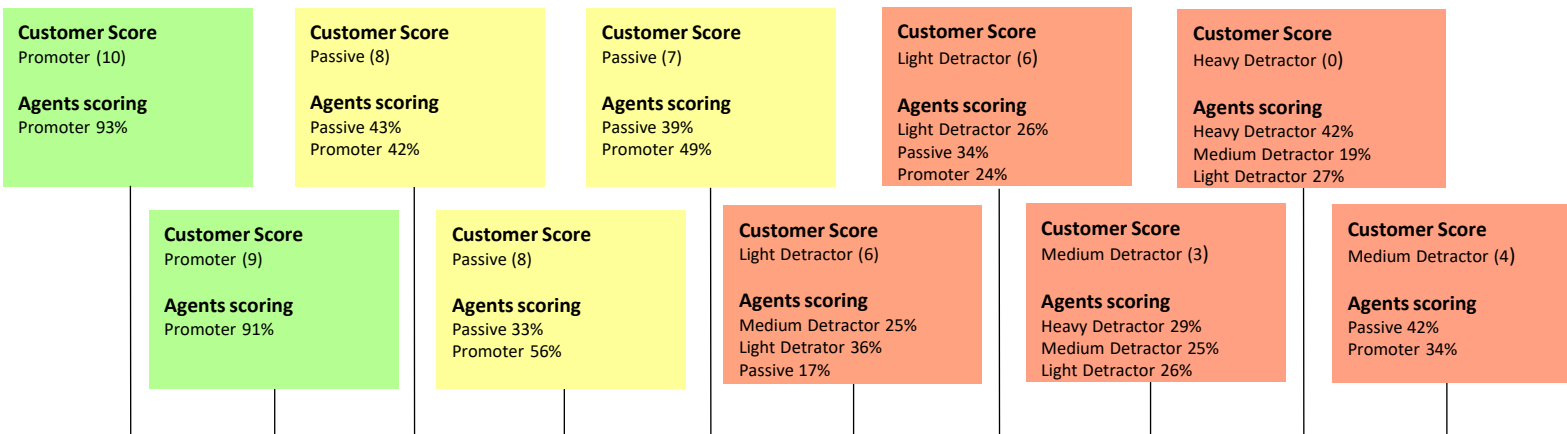
Learnings from the P-GAP Championship calls

"Can you turn your own voice off, to hear your customers?"

Understand your detraktion

We must learn to understand when a 'yes' actually means 'no' and when 'okay' means 'not okay'.

First then we can take action on a bad customer experience and improve it!



Score	Promoter Call (no. 7)	Promoter Call no. 9	Passive Call (no. 2)	Passive Call (no. 4)	Passive Call (no. 1)	Detractor Call (no. 5)	Detractor Call (no. 8)	Detractor Call (no. 3)	Detractor Call (no. 10)	Detractor Call (no. 6)
0	1%	0%	1%	0%	0%	5%	4%	12%	20%	2%
1	0%	0%	0%	0%	0%	3%	1%	7%	1%	1%
2	2%	0%	1%	1%	1%	7%	3%	10%	13%	1%
3	1%	0%	1%	1%	1%	12%	6%	16%	10%	4%
4	1%	0%	1%	2%	1%	13%	5%	9%	9%	2%
5	0%	1%	3%	2%	3%	16%	10%	13%	15%	4%
6	0%	1%	9%	6%	6%	20%	13%	13%	12%	9%
7	1%	2%	11%	10%	11%	20%	18%	5%	5%	17%
8	2%	6%	20%	20%	28%	7%	16%	6%	3%	25%
9	5%	8%	18%	16%	19%	3%	11%	4%	2%	16%
10	82%	82%	24%	40%	30%	3%	13%	4%	2%	18%
Avg. agent score	9,6	9,7	8,1	8,5	8,3	5,0	6,5	4,2	3,4	7,5
Customer score	10	9	8	8	7	6	6	3	0	4
Avg. P-GAP	0,6	1,1	1,3	1,5	1,9	2,1	2,2	2,4	3,4	3,8



That's all Folks!