

DET KGL·TEATER

CX på Det Kongelige Teater

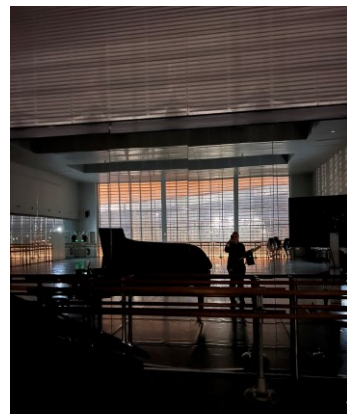
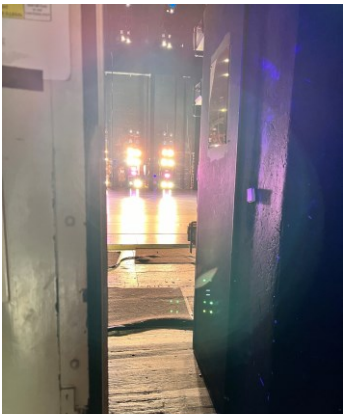
Hvordan Det Kongelige Teater arbejder strategisk, systematisk og tværorganisatorisk med gæstens samlede oplevelse



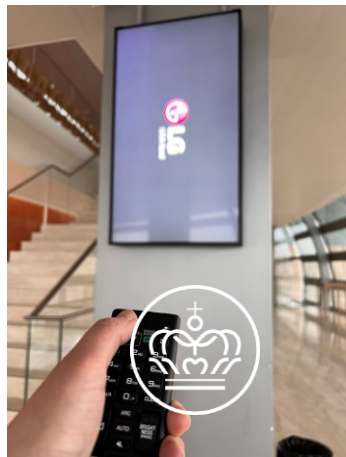
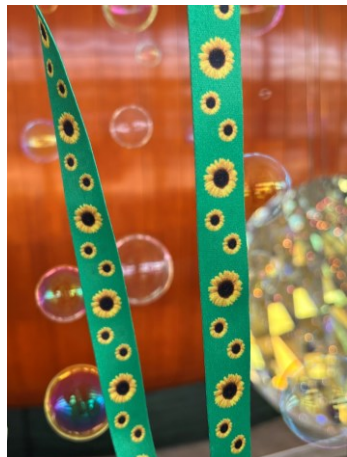
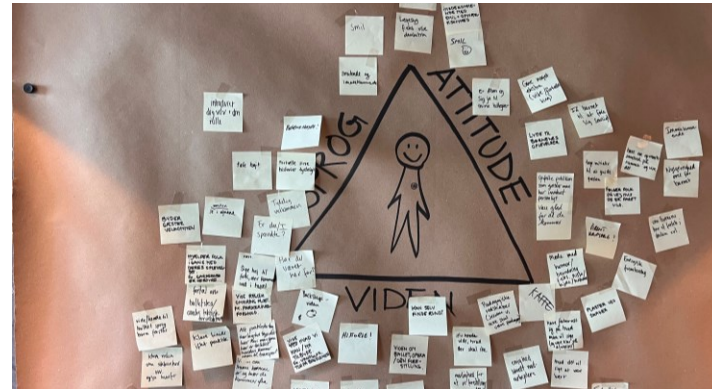
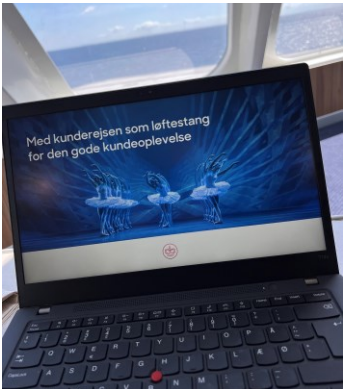
DET KGL. TEATER

3 huse, 7 scener, 4 kunstarter
Mere end 1.400 forestillinger/aktiviteter pr. år
Danmarks nationalscene
1 Customer Experience Manager





Men hvad laver du så egentlig!?



Min mission: At hjælpe
alle andre med at
lykkes bedst muligt!



Har vi brug for at
arbejde strategisk
med kundeoplevelsen?

62 NPS

Helhedsoplevelsen



Det Kongelige Teater
gør verden større for
mennesker i hele
Danmark gennem
oplevelser med
scenekunst og
musik og har et
særligt fokus på
at nå flere børn og
unge med kunsten.



65 %

af danskerne mener
at "Det er vigtigt for
Danmark at have en
nationalscene, som
kan varetage den
danske kulturarv"



94 %

af 94 % af vores
kunder, "Det er
vigtig at have en
nationalscene, som
kan varetage den
danske kulturarv"



Mere for flere,
med den bedste
oplevelse for
den enkelte



DET KGL·TEATER

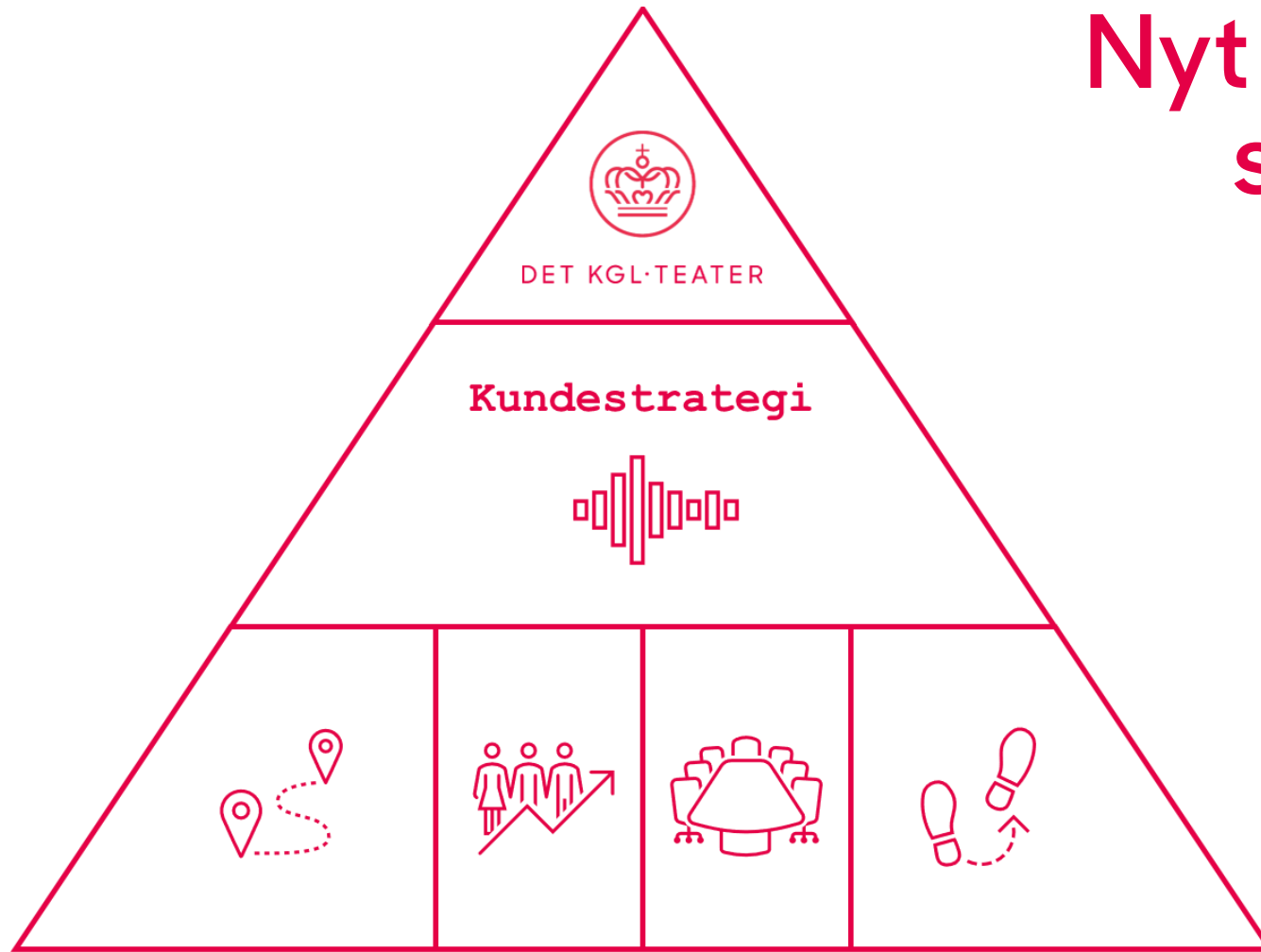


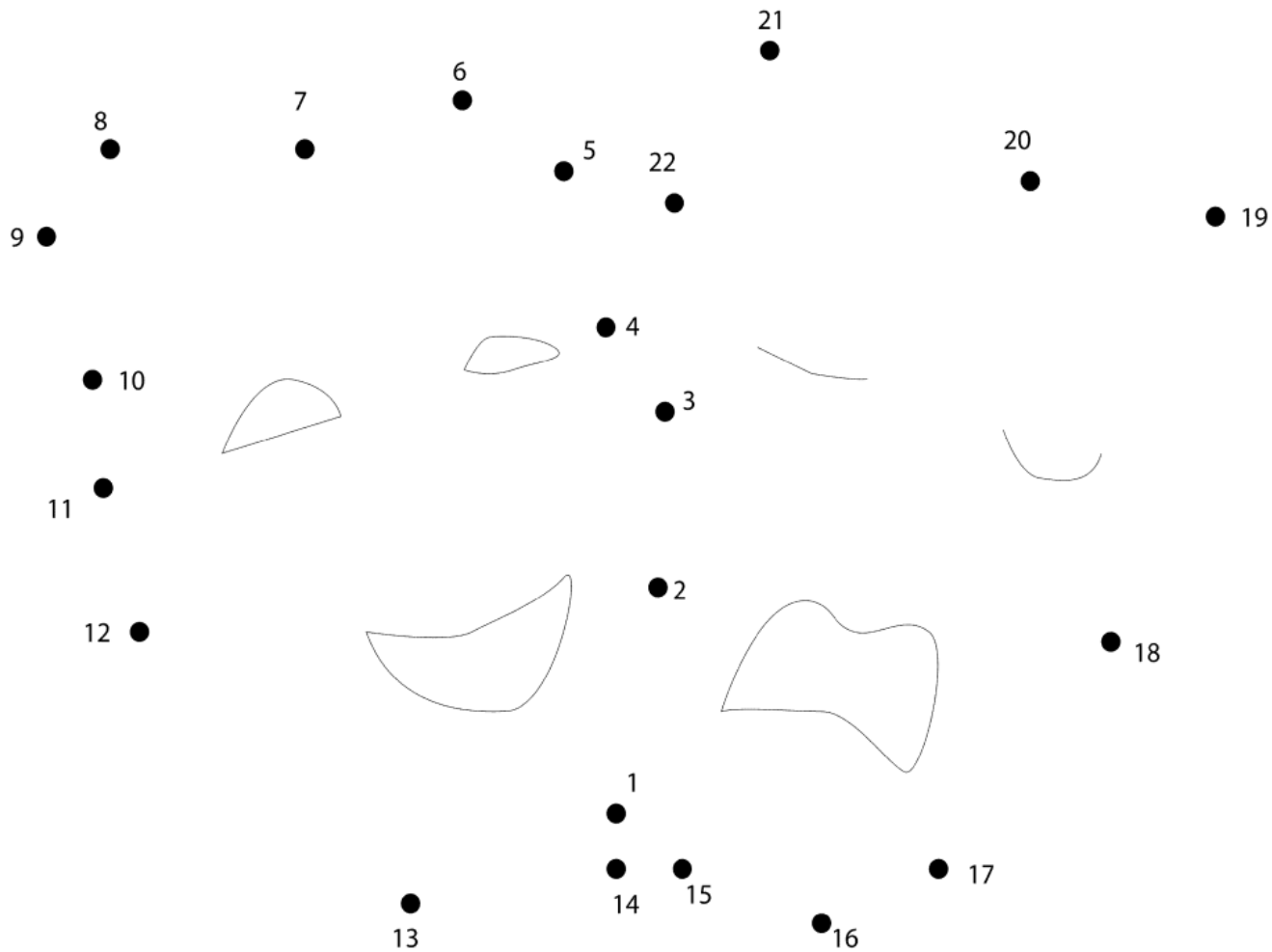
DET KGL·TEATER

Kundestrategi



Nyt rammeværk sætter fælles retning

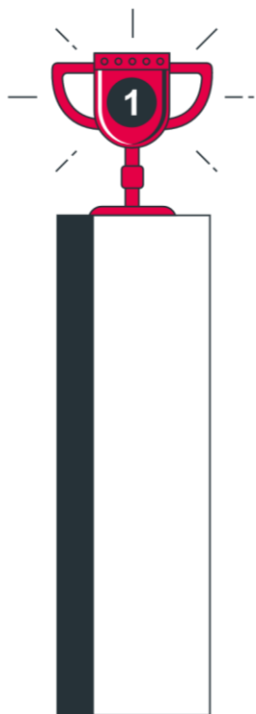




**Skal sikre, at
HELE oplevelsen
vækker følelser
og skaber minder!**



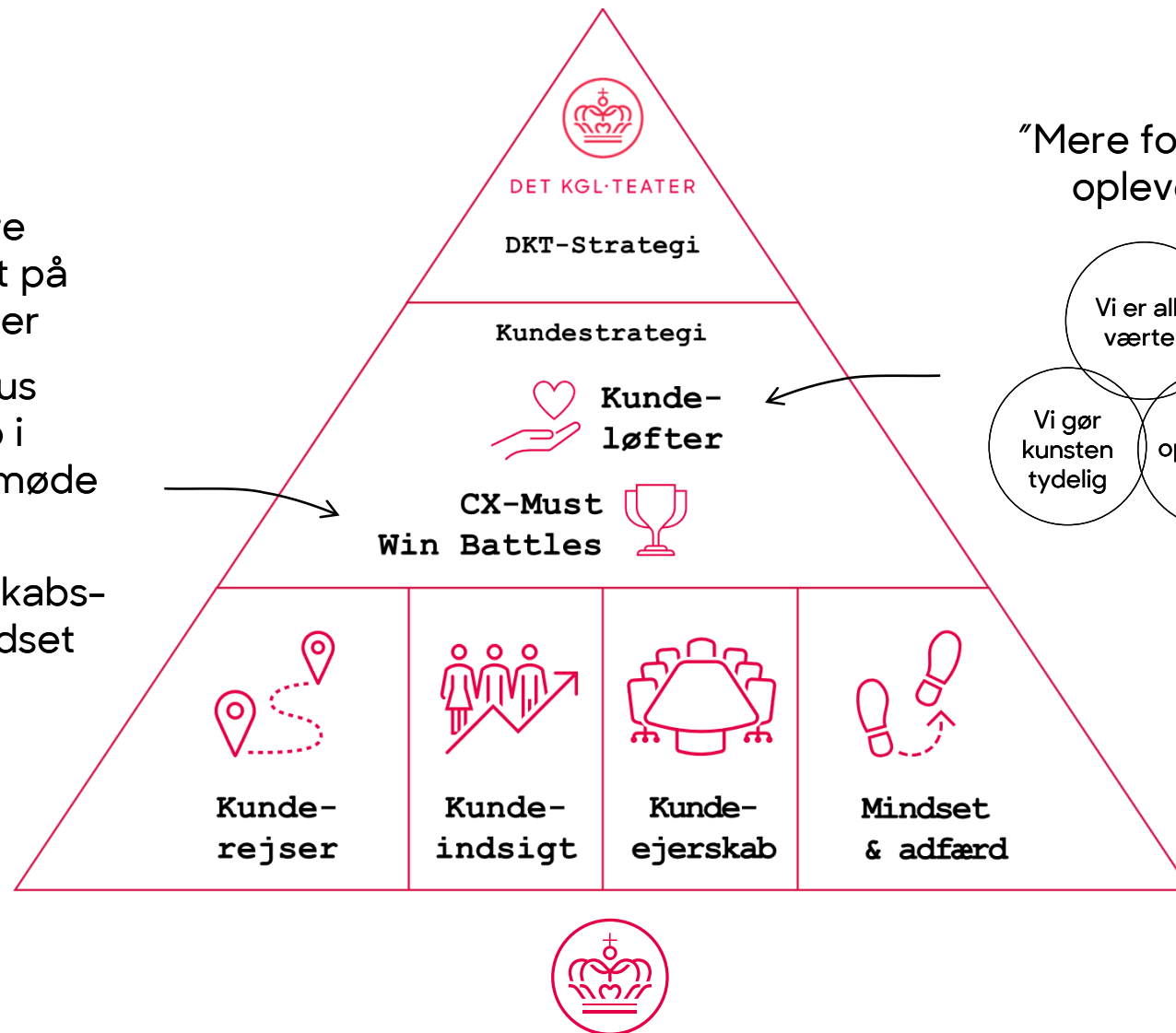
Strategiens opbygning og grundtanke



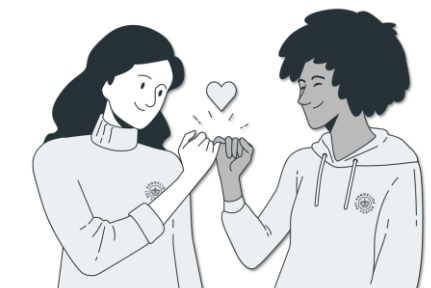
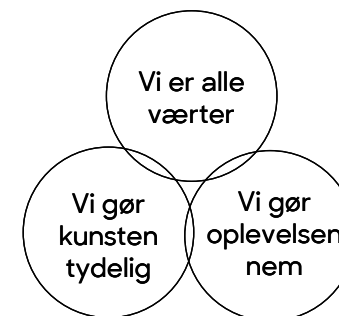
#1: Reducere kompleksitet på tværs af rejser

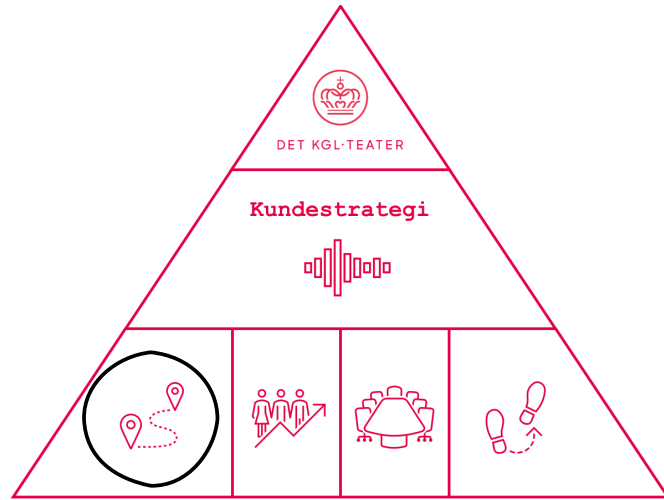
#2: Øge fokus på værtskab i det digitale møde

#3: Etablere fælles værtskabskultur & mindset



“Mere for flere, med den bedste oplevelse for den enkelte”





Kunderejser

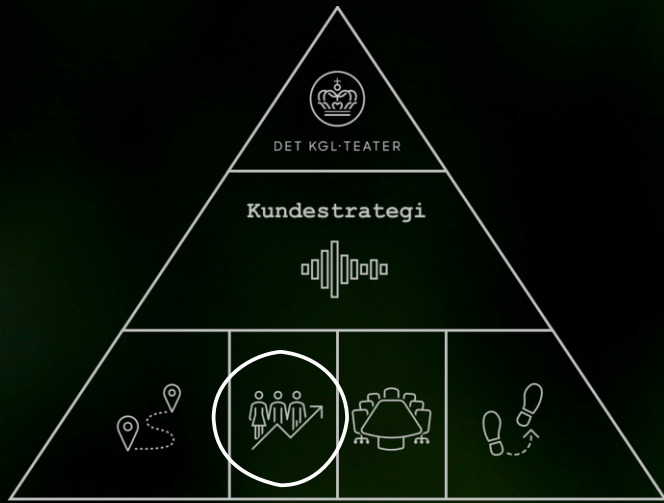
Strategisk FÆLDE

eller FORDEL?



Tror på at
'CX-add on's'
skal 'væves' ind, der
hvor de hører hjemme





Kundeindsigt

Fra 'død' data til levende indsigt



Første skridt mod at lytte og lære



Kortlægge vigtigste kontaktpunkter ift. måling af helhedsoplevelsen

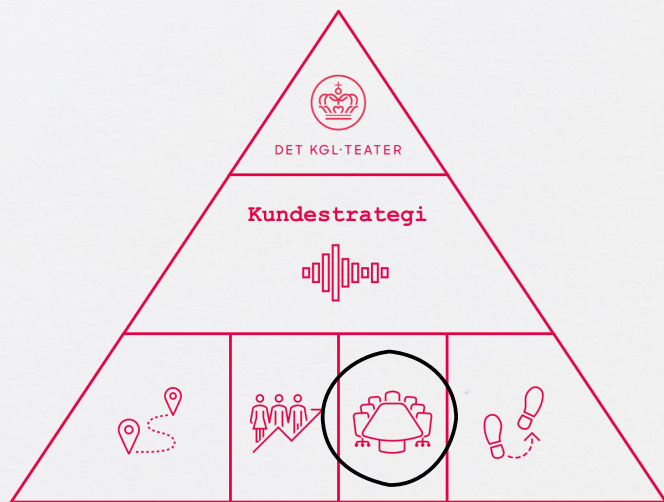


Etablere samlet dashboard som viser udviklingen i helhedsoplevelsen



Guide indsigt til og fra front og forstærke evne til at lytte, lære og handle

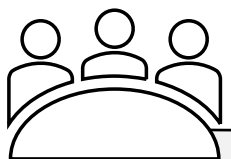




Kundeejerskab

På jagt efter løbende forbedringer





CX-Taskforce

Chef for Partnerskaber og skole	Leder af rundvisninger
Specialist med ansvar for App	Webmaster
Specialist med ansvar for billetsystem	Chef for Forhus
Specialist med ansvar for mail/nyhedsbrev	Chef for F&B
Specialist med ansvar for analyse	Chef for Kundeservice
Customer Experience Manager	CRM-Manager



Customer Experience Manager

Salg & Planlægningsdirektør
Chef for Strategisk planlægning & analyse
Chef for Salg & Kundeoplevelse
Marketingchef

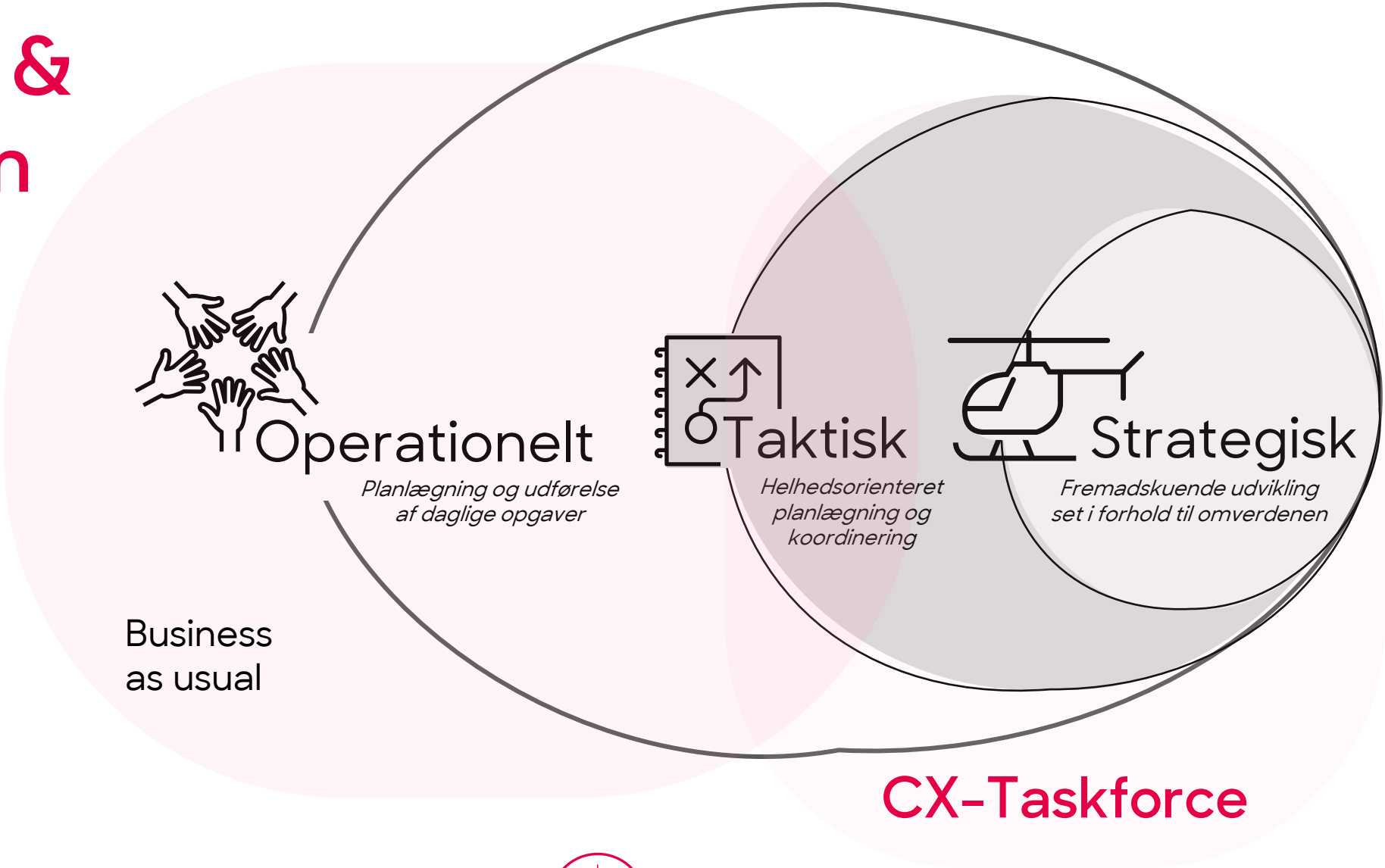


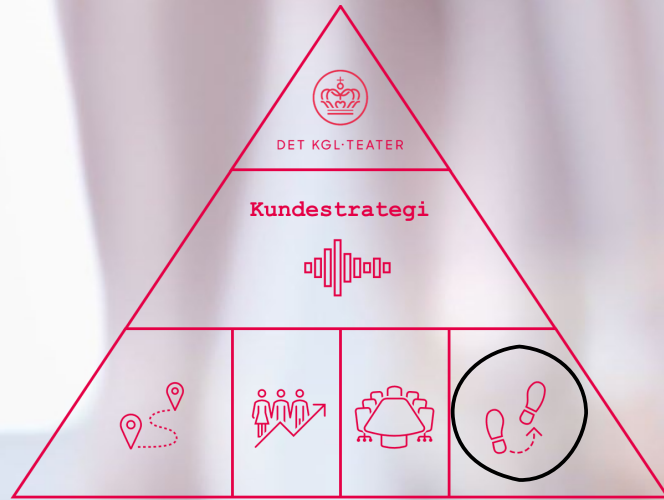
CX-Board

'Rummet',
hvor kunden bliver
set og hørt. Hvor nye
initiativer og indsatser
bliver til og prioriteret



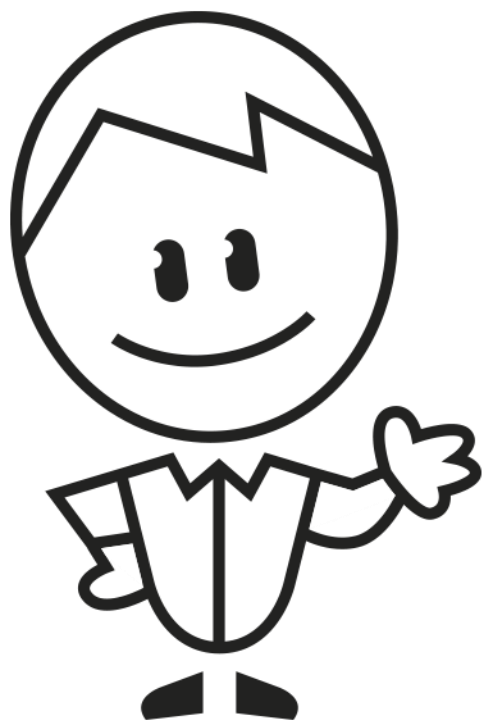
Mandat & råderum





Mindset & adfærd
Fælles sprog og fælles
handling på tværs af rejsen



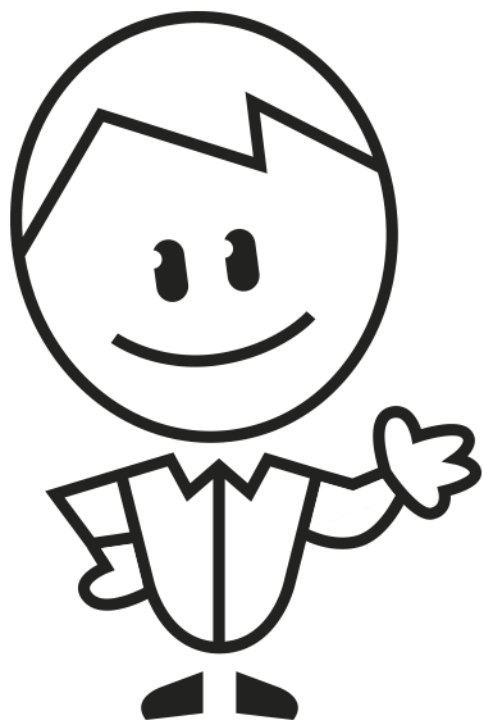


**Sådan er
vi værter**



Vores kundeløfter

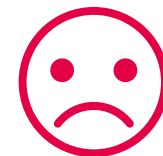




**Sådan er
vi værter**



Hvordan er



3'er



8'er

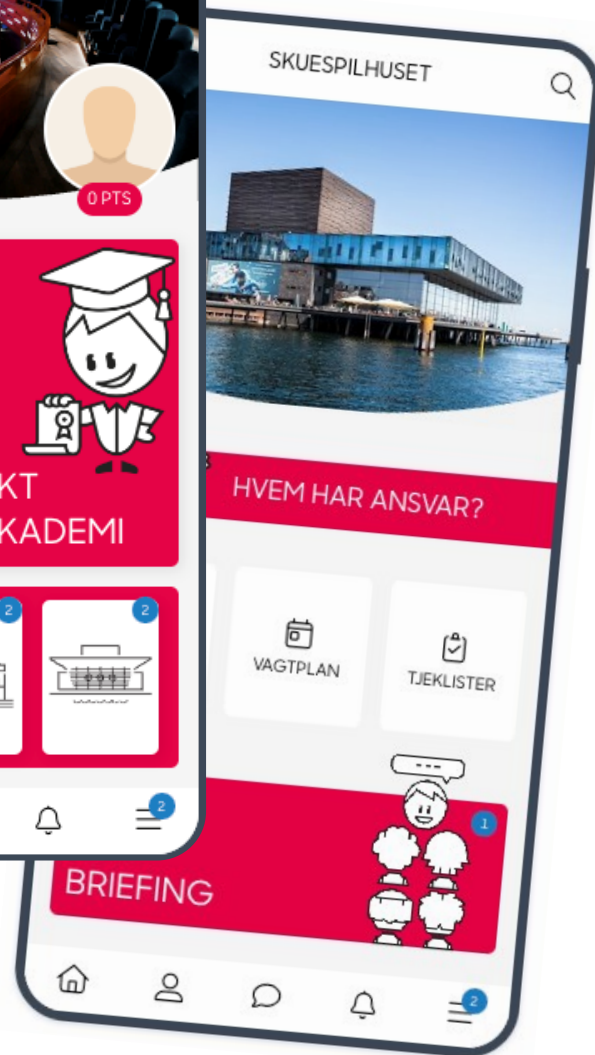
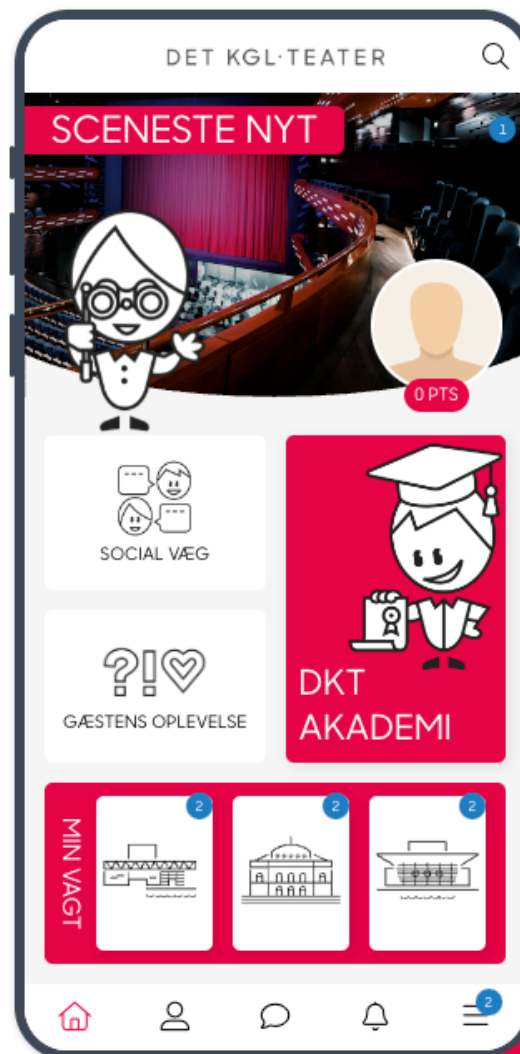
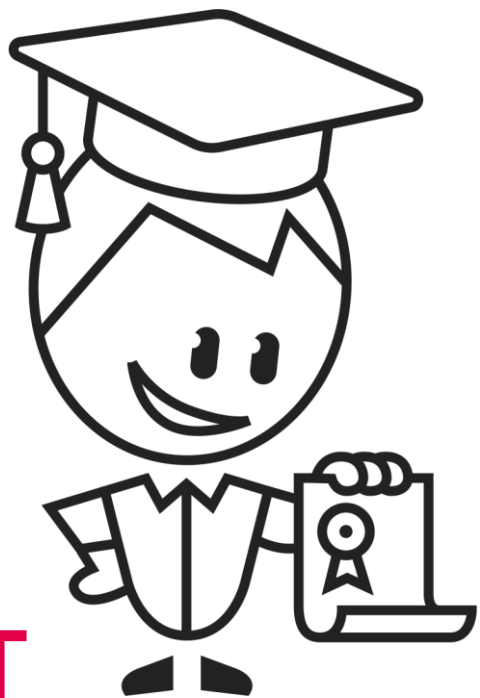


10'er

oplevelsen?



DKT Akademi



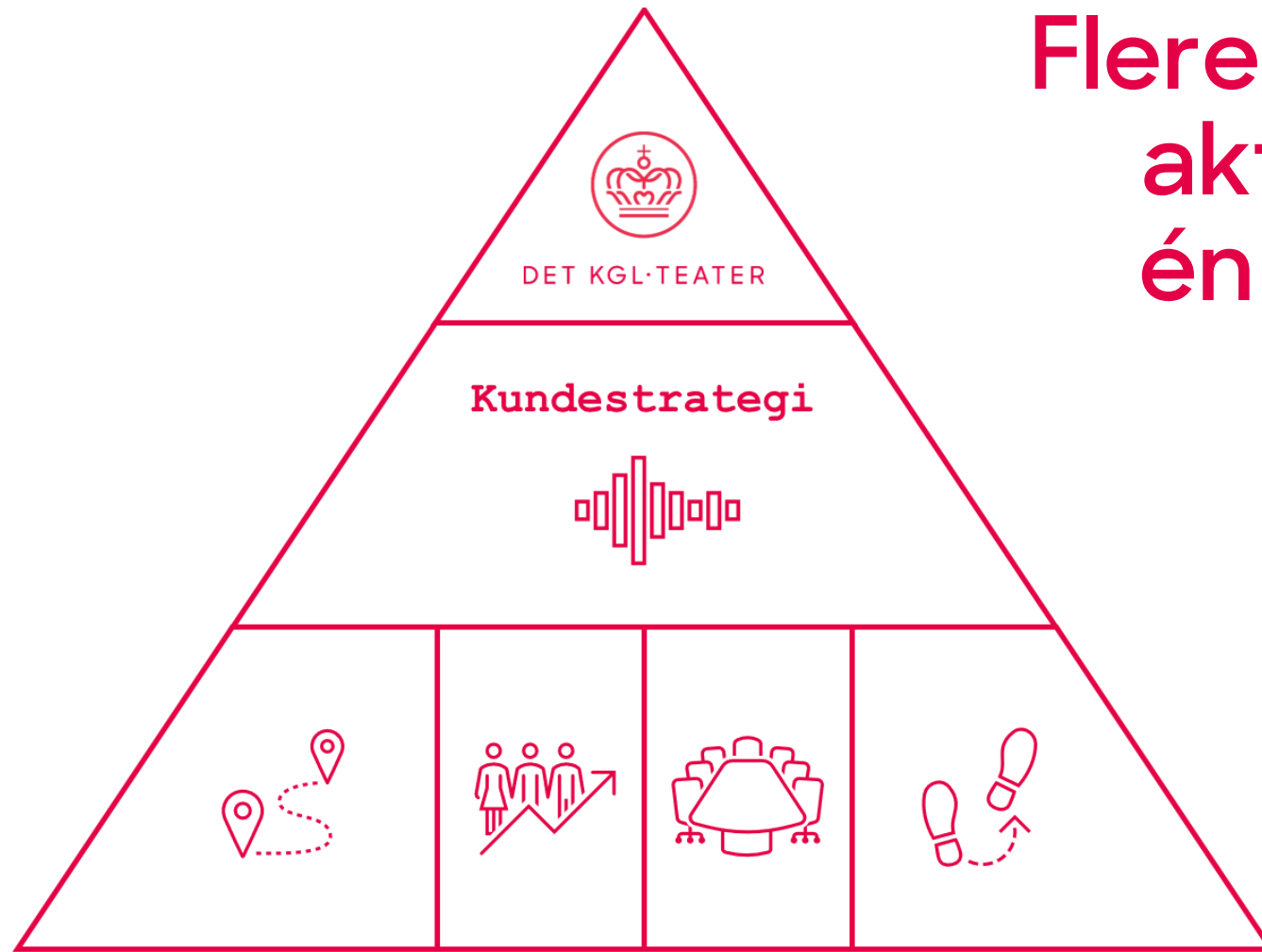
**Sååå hos os
handler CX
om at...**

**skabe de bedste
rammer for vores
medarbejdere...**

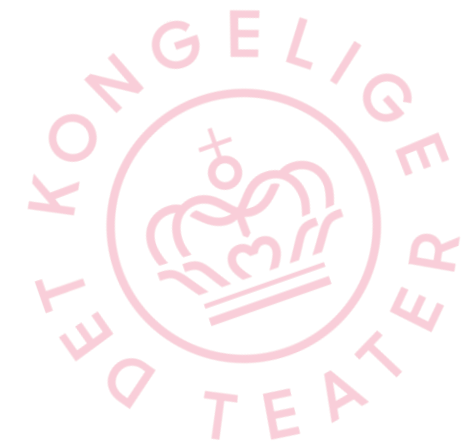


**så de kan
skabe de bedste
gæsteoplevelse
– for den enkelte**





Flere sideløbende aktiviteter med én klar rød tråd



Udfordringer

- 275 års arv og tradition
- Utålmodighed og tid
- Interne stakeholdere
- Drift kommer først

Resultater

- Fast taletid om CX
- Bredt engagement
- Nedbrydelse af siloer
- Fokus på fronten



Tak for jeres tid
Spørgsmål – nu eller senere?

Nina Hestehave Degn
Tlf. 2617 2665
nhde@kglteater.dk



Endnu mere CX-nørderi
Heartfelt Experience Design
www.hxd.nu
hej@hxd.dk

