

*Fresh.Land*

**Kundeservice - i medgang og modgang**

Mathilde Jakobsen & Simon Arun Vrábel

27. April 2023

# Kundeservice - i medgang og modgang

---



**Mathilde Jakobsen,**  
CEO & Stifter, Fresh.Land



**Simon Arun Vrábel,**  
Customer Solution Architect,  
Connexio

# AGENDA

---

**Fresh.Land intro**

**Hvorfor outsource?**

**Connexio intro**

**Outsourcing rejsen**

**Refleksioner om fremtiden**

---

---

# Fresh.Land intro

---

Den mad vi spiser er måneder gammel



**...og er overfladebehandlet med kemi**



# Fødevaredistributionskæden er lang



# Vi forkorter den





# Vi har bygget en digital platform



Landmænd

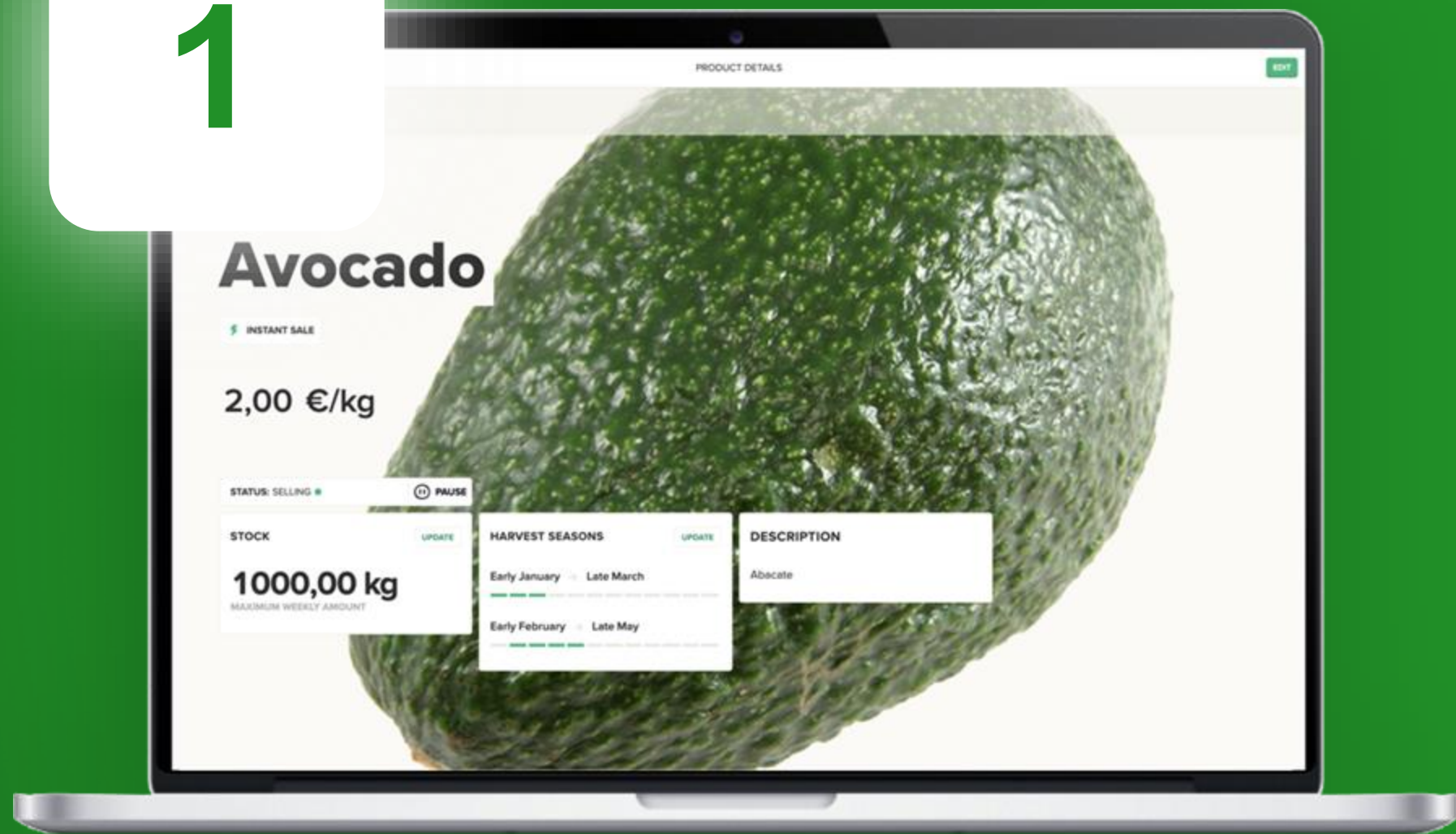


Logistik



Distribution

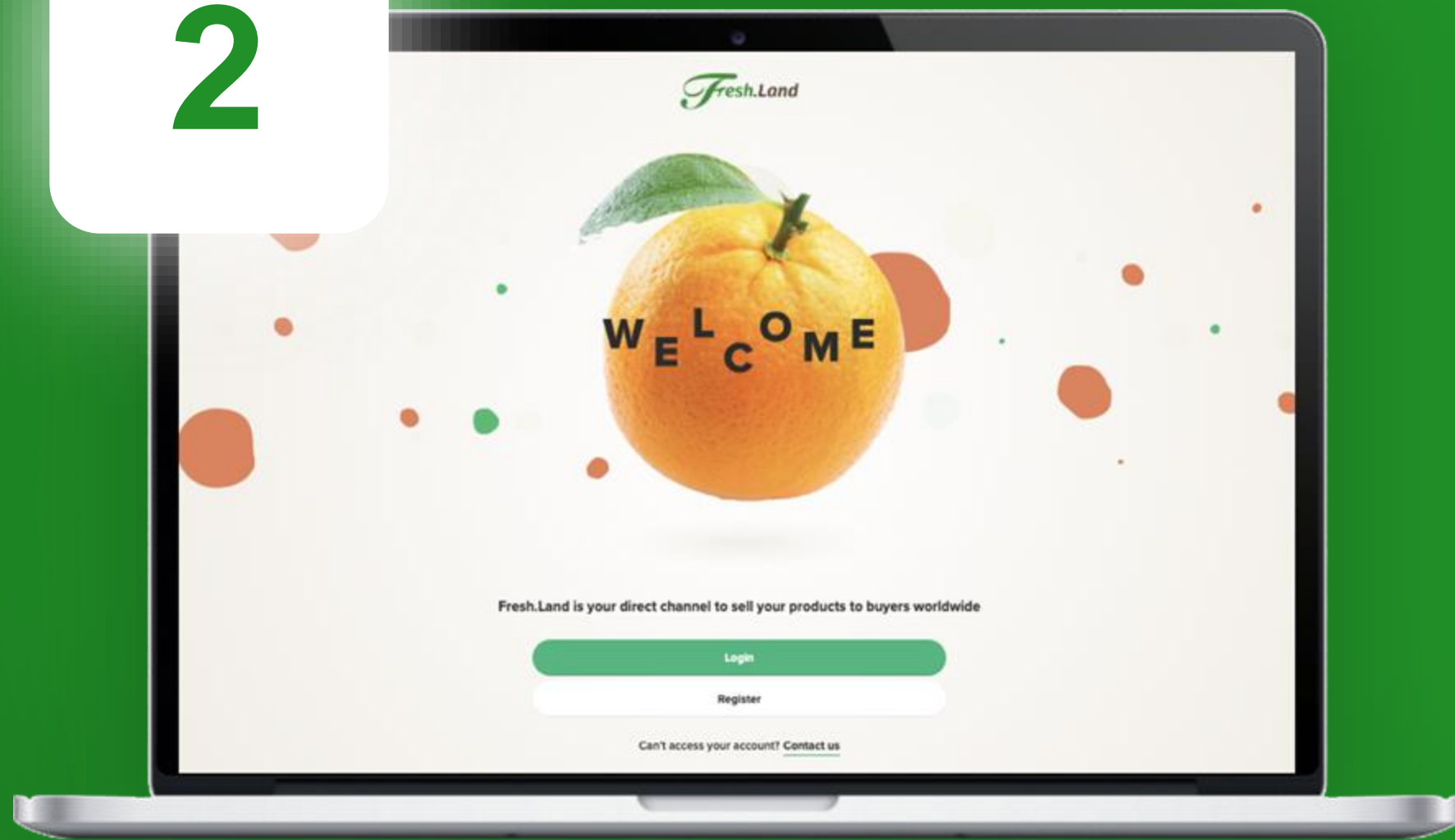
1



# Produktlancering



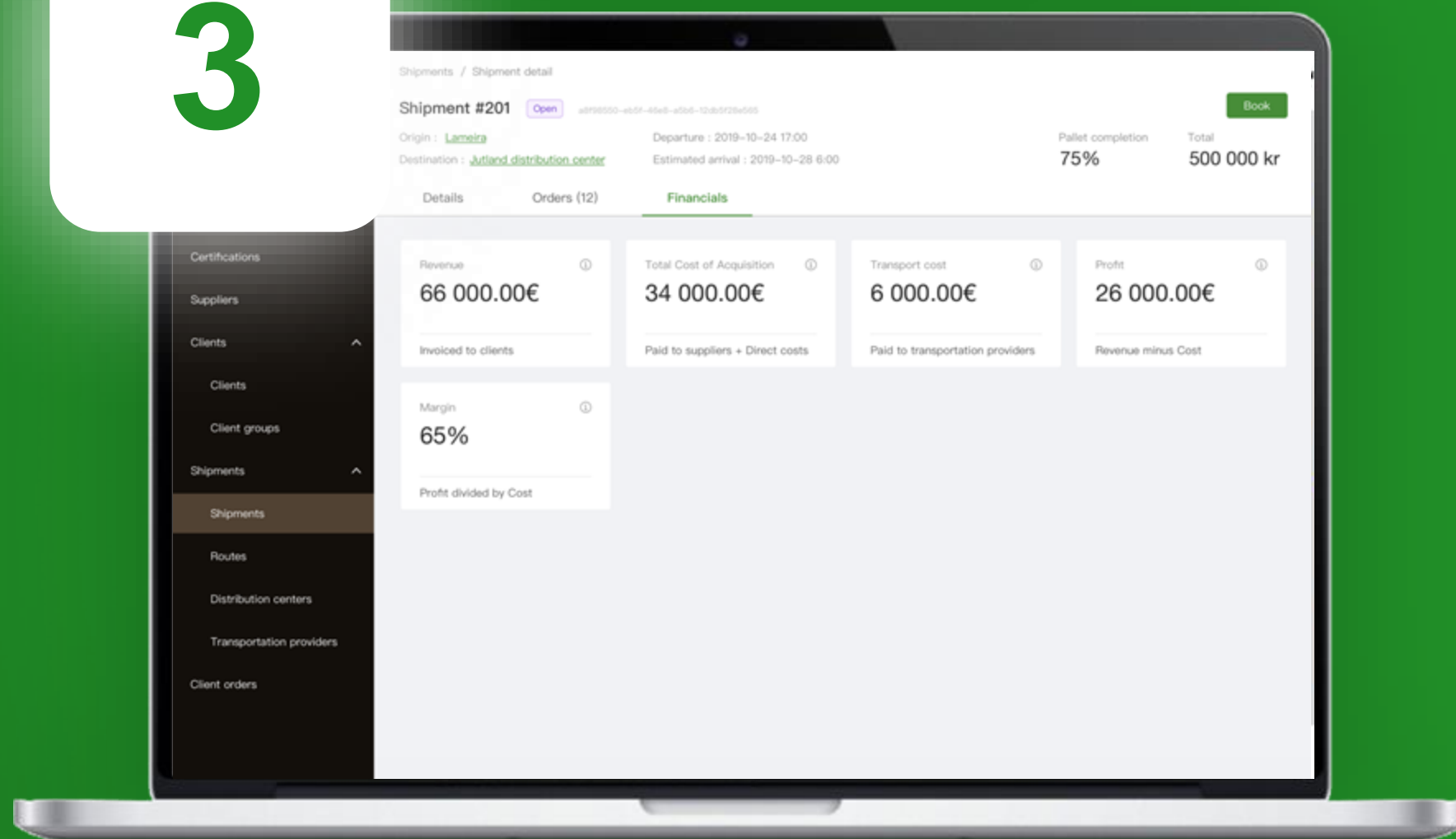
2



# Ordreallokering



3



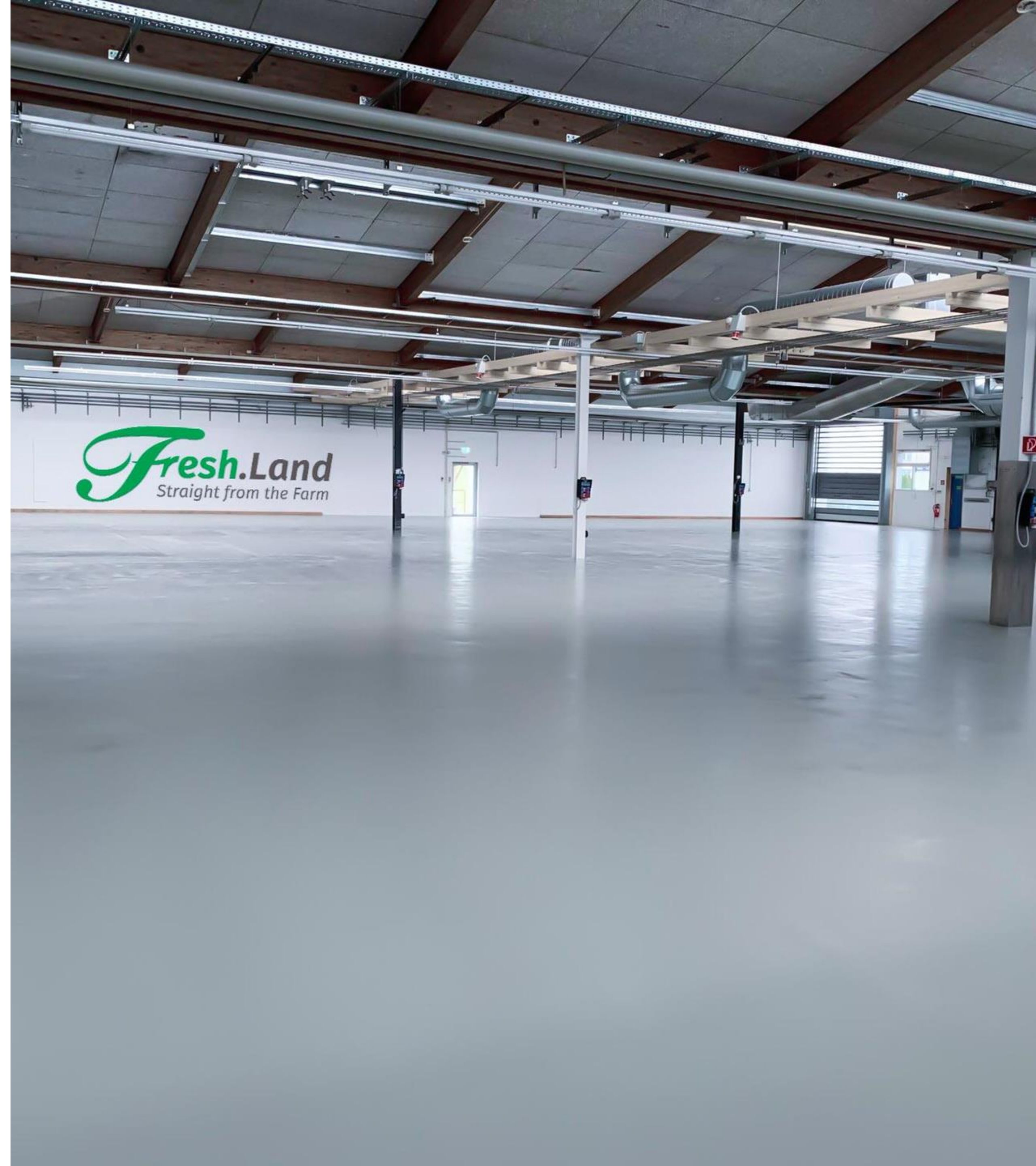
# Logistikplanlægning



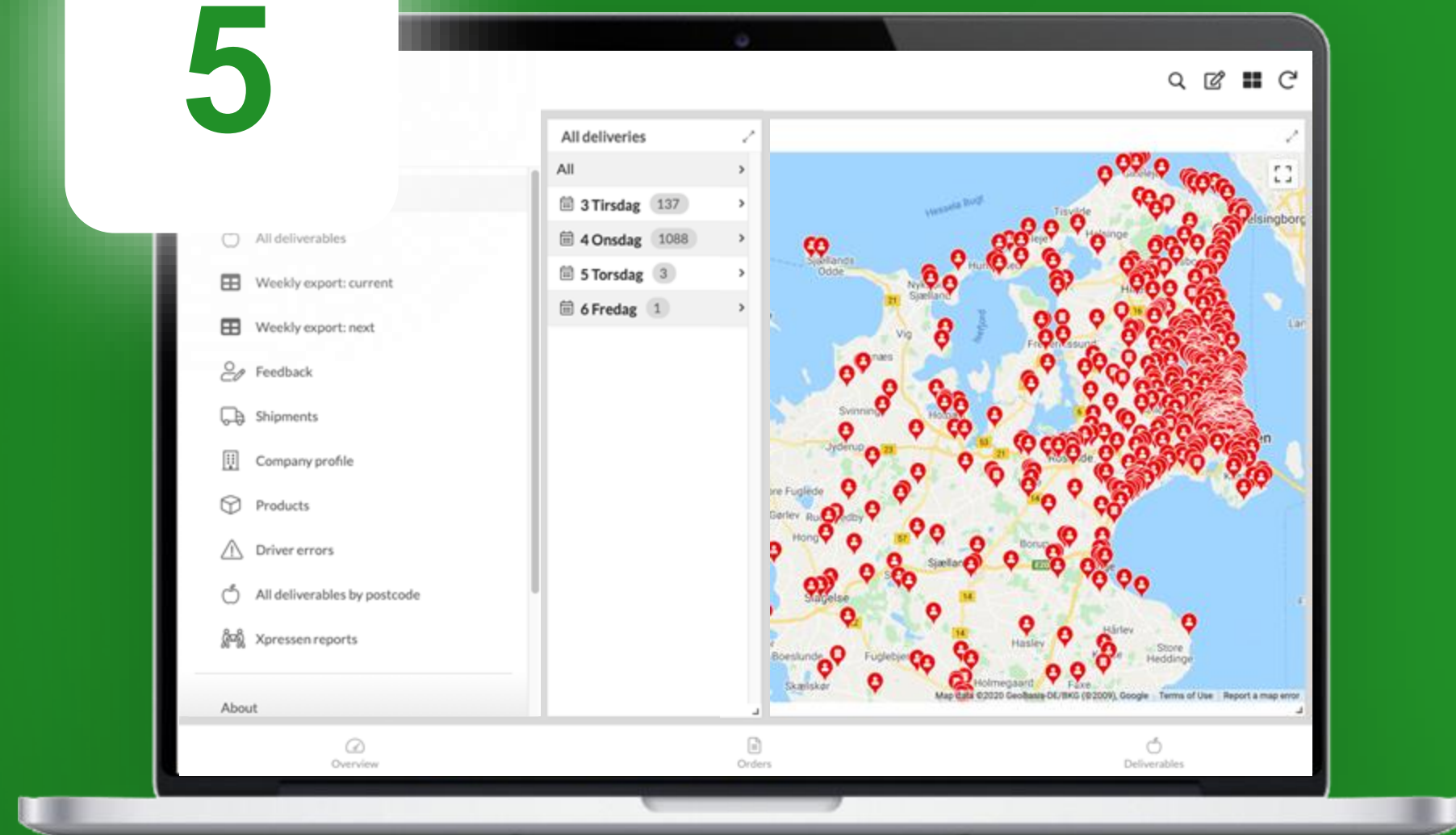
4

Ref	Bio	Supplier	PO	Quantity
# F30	✓ Bio ES	Vega Verde	# 1252-06	40
# F30	✓ Bio ES	La Vall de la Casella	# 1251-06	314
# F35	✓ Bio ES	La Vall de la Casella	# 1251-06	148
Buddha's Hand (1 kg)	✗ Non-bio ES	Agrojete	# 1250-06	11
Apple Story (3 kg)	✓ Bio PT	BioFrade	# 1245-06	439
Kumquat-Limequat Mix (2 kg)	✗ Non-bio ES	Agrojete	# 1250-06	26
Reddett Hass Avocado (4 kg)	✓ Bio ES	Agrojete	# 1250-06	134
Baby Hass Avocado (2 kg)	✓ Bio ES	Agrojete	# 1250-06	648
Baby Papaya (2 kg)	✓ Bio ES	Fuensana Bio	# 1253-06	148
Detox Mix	✓ Bio PT	BioFrade	# 1245-06	60
Kumquat, Limequat & Buddha's Hand MIX (1.5 kg)	✗ Non-bio ES	Agrojete	# 1250-06	17
Lemon and Bergamot (3 kg)	✓ Bio IT	Orteat srl	# 1239-06	180
Orange Leaves (4 kg)	✓ Bio PT	Frusoal	# 1241-06	284
Andalusia Mix (6 kg)	✓ Bio ES	Fuego Blanco	# 1254-06	152
Italian Citrus Box (6 kg)	✓ Bio IT	Orteat srl	# 1239-06	143
Tarocco Oranges (3 kg)	✓ Bio IT	Teloportobio	# 1238-06	1,022
Passion fruit (1.5 kg)	✓ Bio PT	BioFrade	# 1245-06	78
Brazil Mix	✓ Bio PT	BioFrade	# 1245-06	114

# Breaking Bulk



5



# Ruteoptimering



# Vores model er win-win

DKK 100



# Kunderne elsker vores friske koncept



The image shows a woman with long blonde hair, wearing a pink long-sleeved top and a red patterned skirt, holding a wooden crate filled with fresh produce. The crate has the 'Fresh Land' logo and the tagline 'Straight from the Farm'. The produce includes lemons, limes, and green leafy vegetables. The background features a decorative arrangement of dried flowers and branches.

**linebjoerk** • Follow

**linebjoerk** Fik idag leveret disse skønne kasser fra @fresh.land 🍋🍌  
🍌 Ingen sprøjtegift, ingen plastik, 4 dage fra høst til levering ved døren - jeg er fan 👍 Jeg er en sucker for frugt og grønt i kasse, og citroner med blade er bare lidt mere lækkert 🍋 #freshland#farvefeed

3w

**cs.sorensen** Hvor set det lækkert ud 😍

3w 1 like Reply

**idabenedicte\_** Hvor lækkert 😍🌿

3w 1 like Reply

Liked by fresh.land and 201 others

APRIL 21

Add a comment... Post



# Fresh.Land gør en forskel for landmændene



16.05

< 33

M

Michael Vildeurter Lejre >

Wednesday 14.33

Jeg er simpel hen så kæmpe meget glad.  
"Bare en status opdate"  
:-)



Little Stream honning

20 hrs · 🌐

For et par uger siden indgik jeg et samarbejde med Fresh.land om salg af min sommerhonning på deres webshop. I torsdags fik jeg første uges salgstal og de overgik min vildeste forventning med 96 kg der skal leveres til deres kunder i næste uge. Jeg rigtigt spænd på hvad de næste uger vil bringe af salg. Jeg er klar til at levere 🍯



# “Fresh.Land kan spare 12.7m tons CO<sub>2</sub> om året i 2026”



World Wildlife Fund  
(WWF)



Post-harvest CO<sub>2</sub>  
*\*from cold-storage*

88% ↓

Food waste

10% ↓

Vi vækstede 13x under corona

*Fresh.Land*



---

**Hvorfor outsource?**

---



# *Fresh.Land*

Ny strategi: fra  
asset heavy til  
asset light

---

# Connexio intro

---

- 18 års branche erfaring
- 8 års erfaring fra BPO
- Har arbejdet som kunde, leverandør og konsulent
- Driftet og strategisk udviklet outsourcet projekter inden for:
  - E-commerce
  - Rejsebranchen
  - Den finansielle sektor
  - Abonnementsløsninger



*Simon Arun Vrábel*

**connexio**

- BPO (Business Process Outsourcing)

- Hovedsæde i Silkeborg

- Kontorer i Malaga og Torremolinos (Spanien)

- Cirka 125 fuldtidsansatte

- Håndterer kundeserviceopgaver i form af:

- ✓ Telefon

- ✓ E-mail

- ✓ Chat

- ✓ Administration

- ✓ Trustpilot

- ✓ SoMe



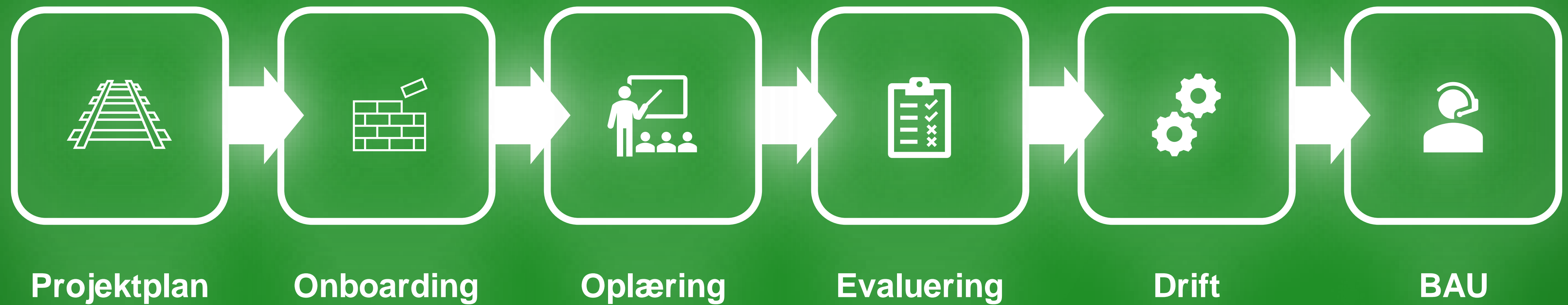


---

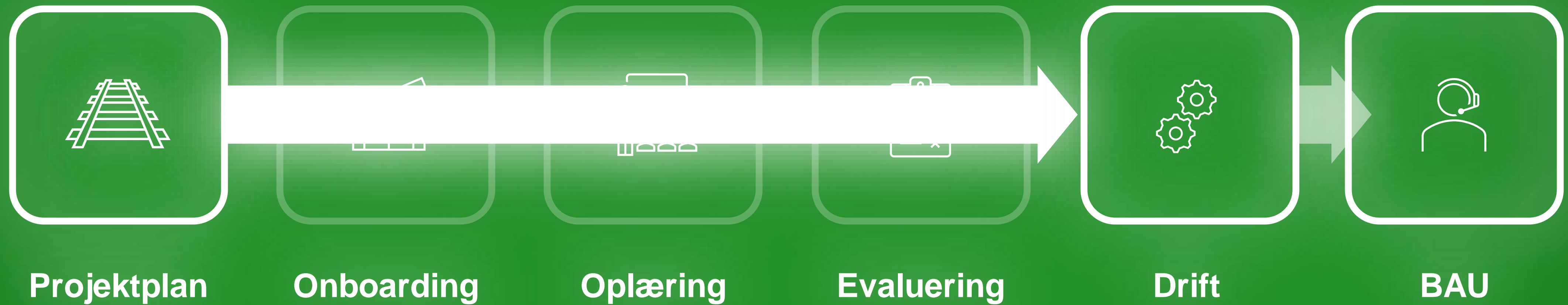
# Outsourcing Rejsen

---

# Normal onboarding af nye kunder



# Fresh.Land onboarding



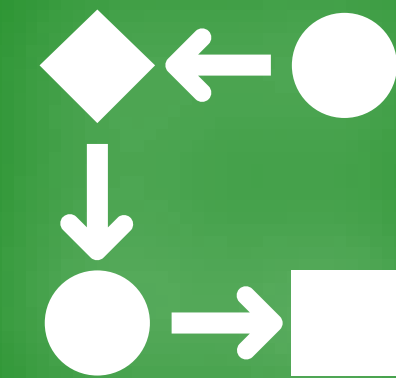
# Konsekvensen blev....



**Dyrt**



**Dårlig  
kundeoplevelse**



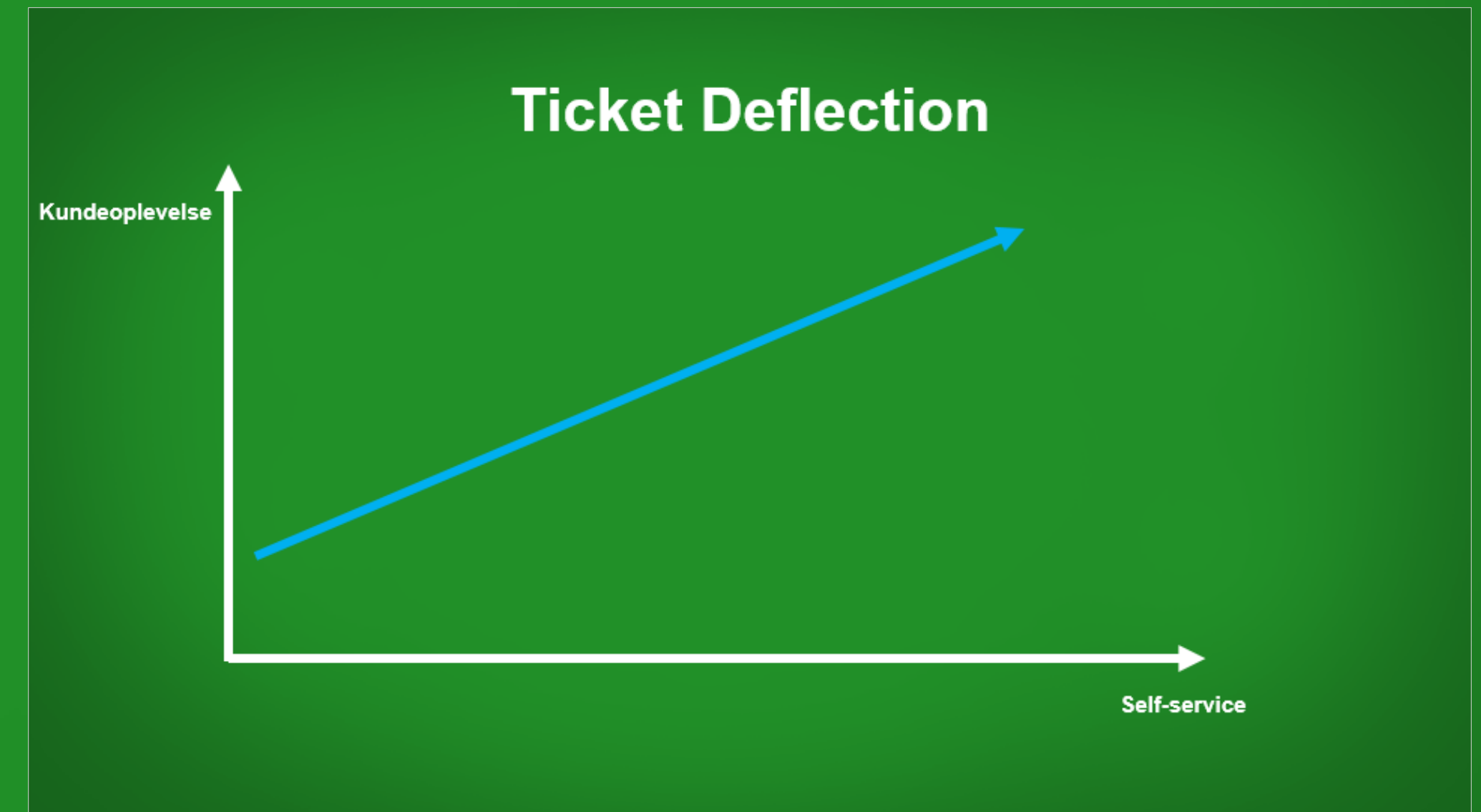
**Omstændigt**

# Ticket Deflection

*Ticket deflection er en kundeselvbetjeningsmodel, hvor dine kunder selv løser deres problemer, uden behov for at kontakte kundesupporten og uden at kundeoplevelsen nedsættes.*

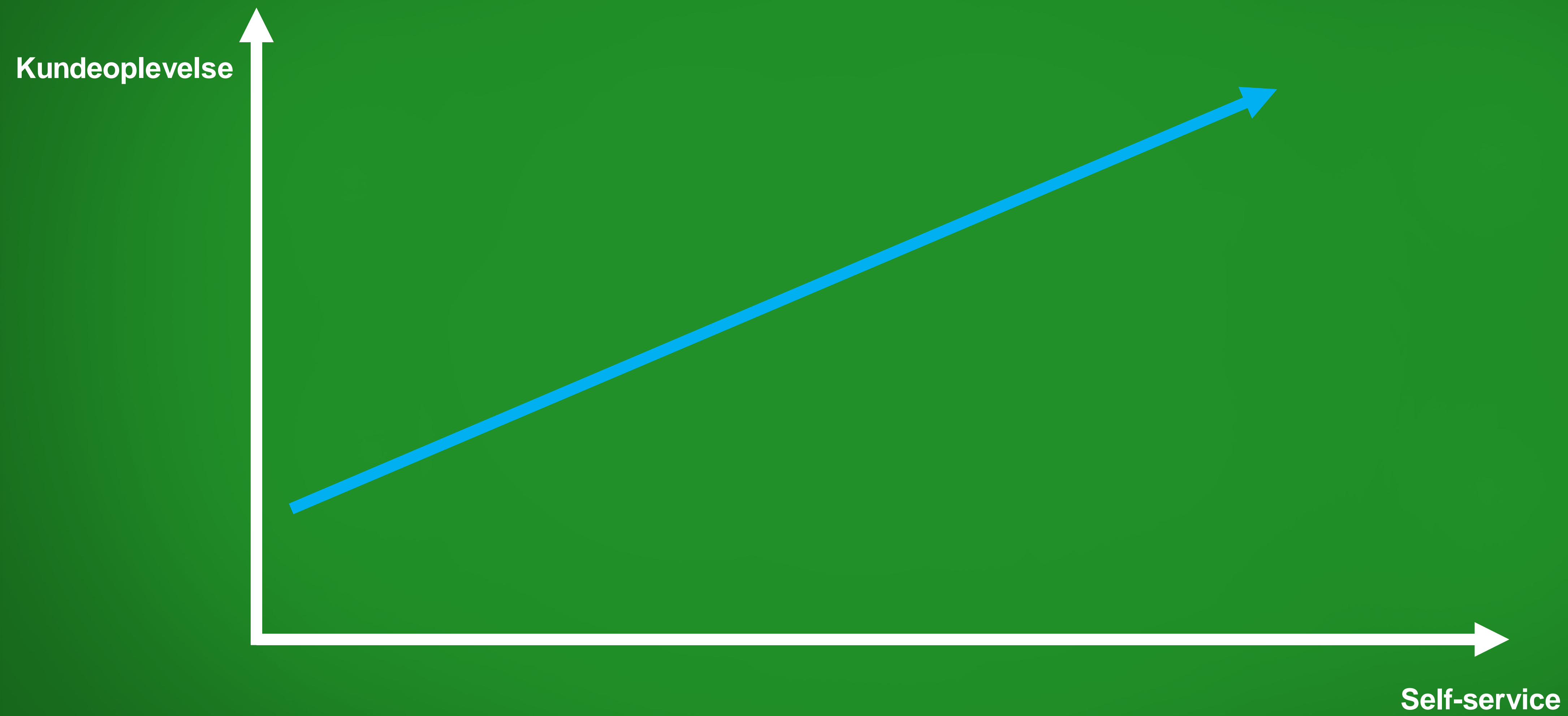
*Kunderne kan f.eks. selv finde de svar og oplysninger, de har brug for via:*

- **FAQs.**
- **chatbots**
- **self-service**
- **en vidensbase**



*Hvis kunden selv kan finde dét, som de søger, så åbnes færre tickets og kunden sparer tid og kundeserviceafdelingen sparer tid og ressourcer.*

# Ticket Deflection





**Henvendelser**



**Åbningstid**



**Chat**



# Henvendelser

Både kunder og agenter manglede info om produktrejsen:

- ✓ Systemudvikling
- ✓ Opdaterer FAQ

**Konklusion**

- Hvad spørger folk om?
- Hvorfor spørger de?
- Hjælp til selvhjælp

**Udgangspunkt**





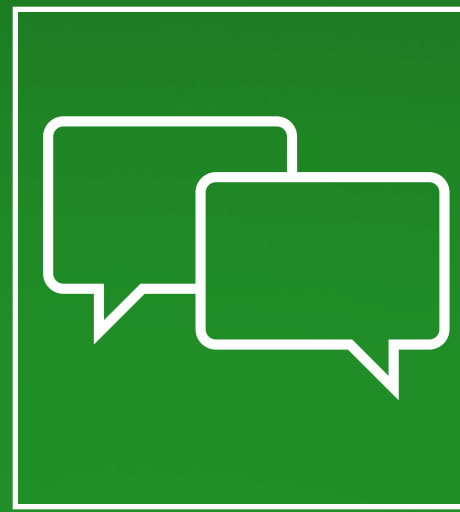
# Åbningstid

- Antallet af henvendelser efter klokken 20 var tæt på nul.
- Spørgsmålne var ikke anderledes
- Færre kald, flere mails

## Konklusion

- Antal henvendelser og tidspunkt
- Typer af henvendelser
- Kanaler

## Udgangspunkt



## Chat




- C-SAT lig med andre kanaler
- Længere AHT end andre kanaler
- Mindre presserende henvendelser

### Konklusion

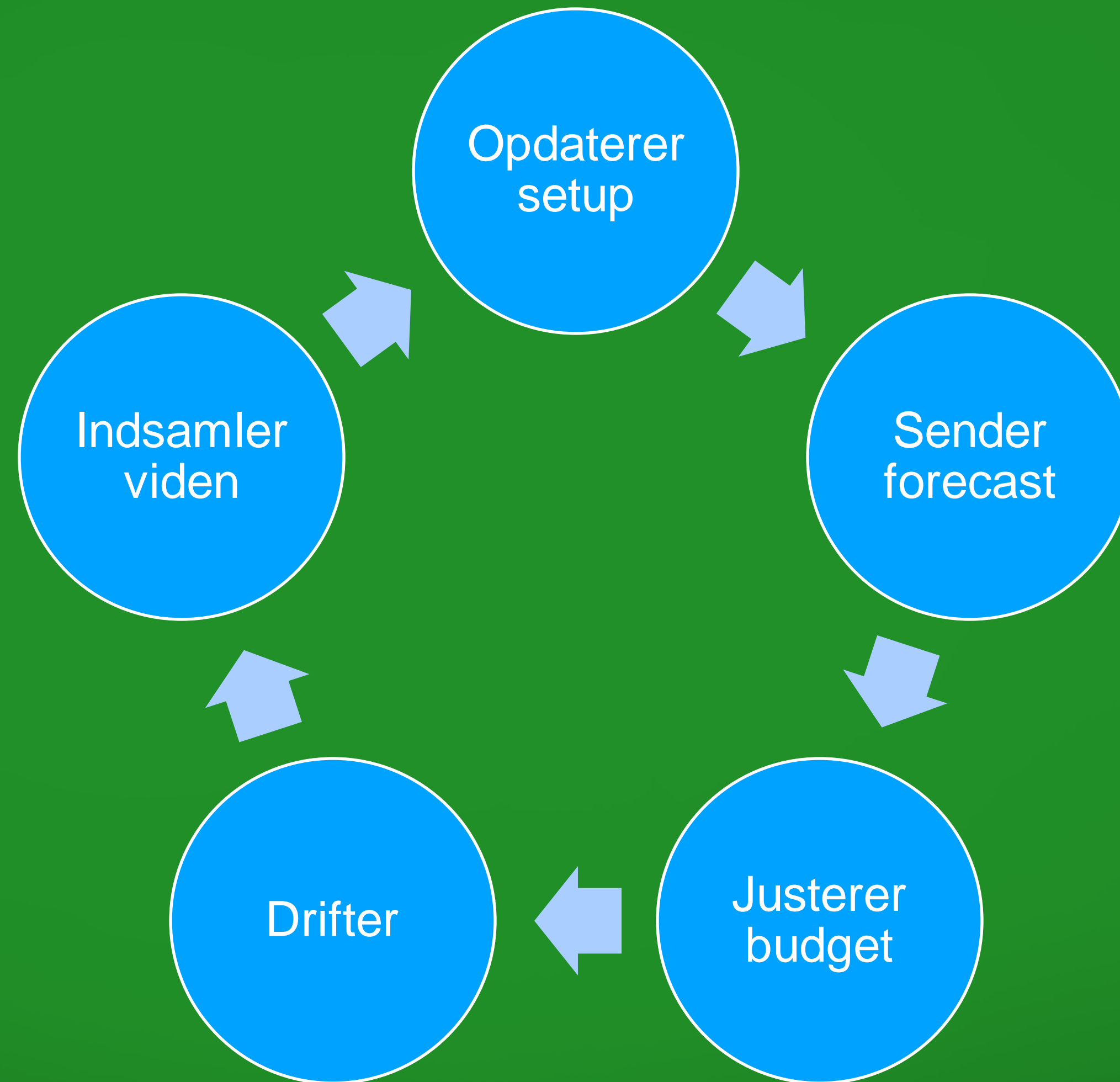
- Kundetilfredshed
- Effektivitet
- Henvendelser

### Udgangspunkt

# Konklusion efter Ticket Deflection

-  Opdateret Fresh.Lands FAQ med Connexio vidensbase
-  Lukket chatten helt ned → mere tid til telefon og mail
-  Reduceret åbningstiden med 17 timer om ugen
-  CSAT steget fra 3,9 til 4,3 (marts '22 til marts '23)

# Hvor er vi henne i dag?



# Fresh.Land x Connexio i Fremtiden



**Nye sprog**  
Expansion til nye  
markeder



**Digital natives**  
SoMe outsourcing

# I er velkommen til at række ud:



**Mathilde K. Jakobsen**  
Fresh.Land



**Simon Arun Vrábel**  
Connexio

---

**BACKUP**

---