

# Kundeservice og kundeoplevelser 2023

- Hvordan har Krifa arbejdet organisatorisk og strategisk

## Peopleteam

Flemming R. Kristensen, medlemschef Krifa

27. april 2023



krifa

## Spørgsmål, der skal besvares:

- Hvordan får man bemandet telefonerne i spidsbelastninger uden at være konstant overnormeret?
- Hvordan sikrer man en medlemsrejse med så få friktioner som muligt og hvordan skaber man en kultur, hvor alle i virksomheden er optaget af at tage ansvar for kunden?



Vi har mere end

**650**

DYGTIGE  
MEDARBEJDERE



**185.00**

MEDLEMMER

TELEFONISKE SAMTALER

**350.000**



VI HAR  
EKSISTERET SIDEN

**1899**



KRIFA ER EN  
**ARBEJDSLIVS-  
BEVÆGELSE**

DER FREMMER  
GOD ARBEJDSLYST  
FOR ALLE

 **70.000**

følgere på TikTok



Du finder os på

**14**

LOKATIONER

Mere end  
**75.000**

FØLGER OS PÅ DE  
SOCIALE MEDIER:

FACEBOOK,  
INSTAGRAM,  
TWITTER,

LINKEDIN OG TIK TOK



Vi hjælper årligt over

**25.000**

medlemmer i job

**krifa**  
God arbejdslyst





*VORES MISSION:*

**Vi er en arbejdslivs-  
bevægelse, der fremmer  
god arbejdslyst for alle**

**krifa**  
God arbejdslyst



# Hvad er arbejdslyst?

At have det godt med sit arbejde betyder noget for de fleste. Krifas forskning viser, at arbejdslyst også er forudsætningen for motivation og udvikling.



# Alle kan udvikle arbejdslysten med GAIS

Det behøver ikke være vanskeligt at arbejde med trivsel og arbejdslyst. Derfor udviklede Krifa GAIS - en digital platform, som gør det nemt for alle at komme i gang med at måle, forstå og forbedre arbejdslysten.





## ***VORES KONTAKTCENTER***

- Besvarer ca. 300.000 kald, 30.000 mails og 3000 chats om året
- Åben fra 8.00 – 18.00 mandag til fredag
- 95 medlemskonsulenter fordelt på 4 teams
- To planlæggere og tre kontaktcenterchefer
- Anciennitet på gennemsnitlig ca. 3½ år
- Alder fra 23 til 64 år
- Forskellige uddannelses/erhvervsmæssige baggrunde





# Struktur

## Formål

- Følge udviklingen via DATA!!
- Skabe sence og urgency, når der er behov for det
- Skabe fælles forståelses for strategiens vigtighed



# *I minus og plus...*





# Problemet

Vælg hvilke år der ønskes		
Rækkemærkater <input type="checkbox"/>	Tabte kald	Gennemsnit svartid alle kald
2017	15%	157
2018	10%	111
2019	13%	167
2020	14%	210
2021	8%	127
2022	5%	85
<b>Hovedtotal</b>	<b>65%</b>	<b>856</b>

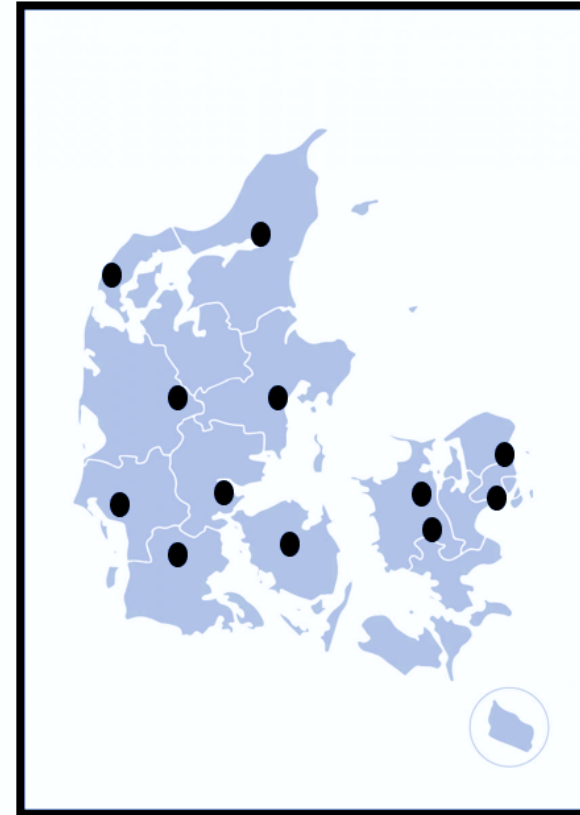


# ***Samarbejde på tværs***

Mindre "overservice til de få" ...  
...mere "god service til de mange"

## **Resultat:**

- Travle dage er ikke længere med 15 min. kø, men med 2 min. kø
- NPS: 75
- Høj trivsel
- Rekordhøjt salg




# ***Vi investerer i træningskulturen***

Fokus på: viden, færdigheder, holdning og motivation



Nye træningsformer med fokus på "lidt men tit"



Ny samtalestruktur med fokus på *den fulde rådgivning*



# Årets vindere

## Samlet vinder



**Industriens Pension**



**matas**

**Matas**



**krifa**

**Krifa**

## Telefonisk vinder



Krifa

78,1 ud af 100 mulige point



Industriens Pension

75,6 ud af 100 mulige point



Nykredit

75,1 ud af 100 mulige point

## Digital vinder



Matas

74,9 ud af 100 mulige point



BabySam

74,0 ud af 100 mulige point



Industriens Pension

70,0 ud af 100 mulige point

## Intern vinder



Industriens Pension



Relatel



CBB Mobil

## Årets Højdespringer



Nykredit



Matas



Industriens Pension

# Den interne serviceparathed

- **Udfordring:**

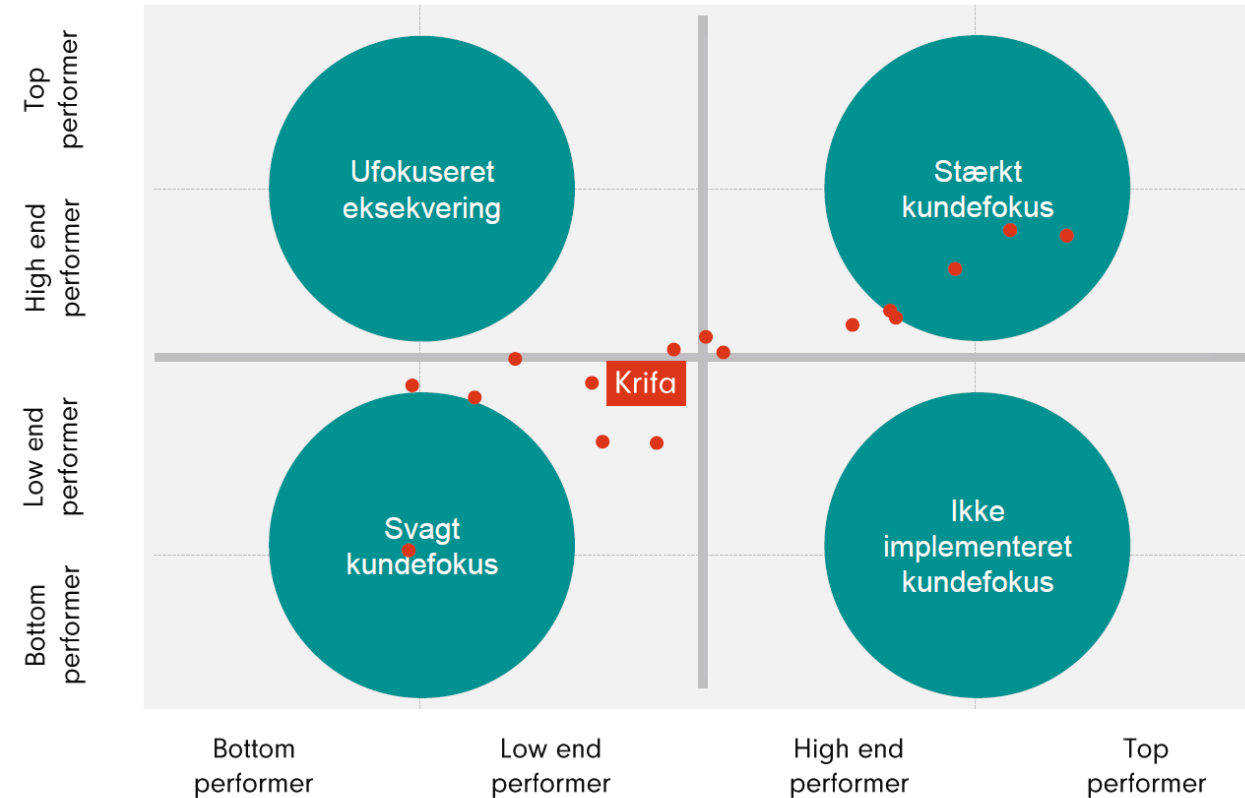
*Krifa har ikke erkendt og forstået det fulde potentiale i at styrke kundeoplevelsen*

- **Risiko:**

*Kunderne savner argumenter for at benytte virksomheden*

- **Anbefaling:**

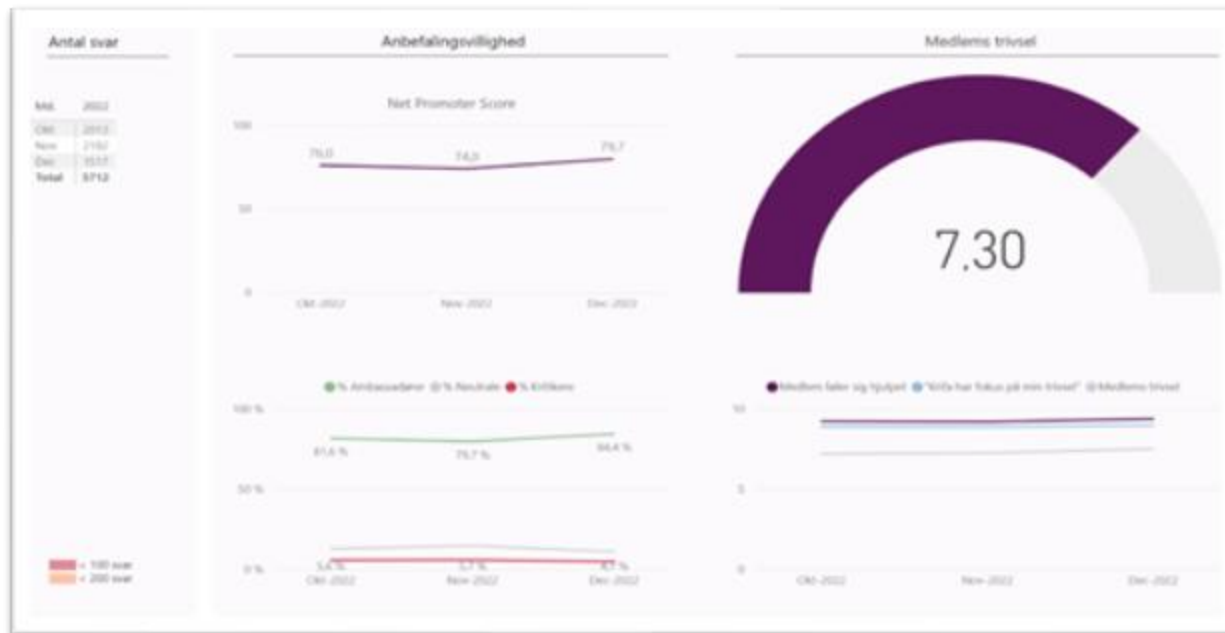
*Skab indsigt der konkretiserer værdien i at arbejde med kundeoplevelsen, og skab et fælles billede af den gode kundeoplevelse*





# Kultur

- Service recovery skal være foretaget inden 48 timer
- Vi deler medlemsfeedback på afdelingsmøder
- Vi involverer medarbejderne i forbedringer
- Kvartalsvis rapportering til ledergruppe
- Vi involverer medlemmerne for at undgå indefra/ud tanke
  - En stor gevinst ved PM-delen er, at vores Product Owners har som opgave at lave medlemsinterviews



*Medlem føler sig hjulpet: 9.27 (mål: 9.0 og op)  
Kifa har fokus på min trivsel: 9.91 (8.7 og op)*

I NPS-kommentarerne kan vi generelt også se kommentarer, der understøtter data og omhandler fokus på trivsel, professionel og imødekommende kontakt.

*"Altid god rådgivning hos jer, føler mig altid i centrum.."*

*"Virkelig rart med andres øjne på ens karriere uddannelse. Fik virkelig meget ud af samtalen. Og vi fik langt en del af planen for mig fremrettede. Kæmpe tak.."*

*"Tak for god service. Det var positivt med et opkald der ikke handlede om at sælge mig noget men for at høre hvordan det går.."*

*"Har været kunde hos Kifa i mange år igennem både opture og nedture. Jeg har altid fået al den hjælp og støtte jeg har haft brug for og føler mig helt igennem tryk uanset min situation. Jeg har fået hjælp med alt fra arbejdsskadesag til jobsøgning, dagpenge mv. og i dag svar på simple spørgsmål omkring sygdommelding under ledighed. Anbefaler altid Kifa frem for alt andet.."*







# Refleksion

## Udfordringer

- Der sker meget i verden (og i Krifa). Alle er enige om, at det er en god idé, men det er alligevel HELE TIDEN nødvendigt at kommunikere og facilitere på området. Ellers forsvinder det.
- Lethed trumfer motivation. Så ofte slås vi lidt med, at selvom en kunderejse er besværlig at ændre, så skal vi nok gøre det alligevel
- Scope. Selv de mindste kunderejser har det med at blive voldsomme og komplekse, når de foldes ud

## Succeser

- Langt de fleste medarbejdere er vilde med det, fordi det tiltaler et servicegen.
- Vi har det så meget på dagsordenen, at vi har det med i argumentation
  - Nyt telefonisystem er både båret af ønsket om stabil drift, men OGSÅ for at skabe bedre kundeoplevelser. Og det er en medregnet del af business case

## Spørgsmål til diskussion/ ønske om sparring

- Hvordan har I arbejdet med konkrete succeskriterier?
- Har I gode tips og tricks til på en overskuelig måde at holde "gryden i kog"?

# ***Tak for ordet***

**Fang mig på:**

***frk@krifa.dk***

***LinkedIn/flemming-kristensen***

***Tlf. 2544 4067***