

# Hvordan fastholder og styrker TJM Forsikring en i forvejen høj kundetilfredshed?

Erfaringer fra Verint projektet 2022-23



Sammenhold  
betaler sig



Forsikring

# Vores kunder sætter pris på os...

Toplinje  
**+1.300**mDKK

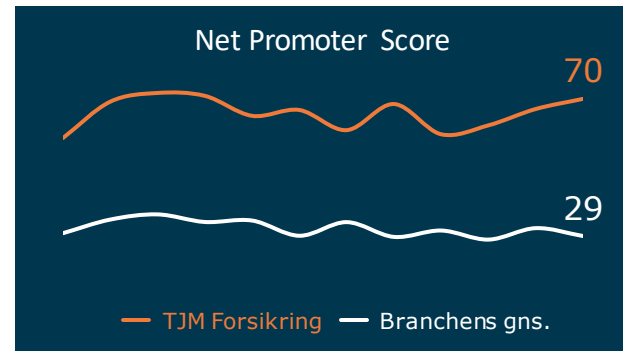


**33 år**  
Bliver vores kunder hos os



Ca. 300.000 kundekald

**5+**   
Forsikringer pr. kunde



**4,7**   
... ud af 5 mulige på Trustpilot



TMK  
4,8 ud af 5

# ... Og det forpligter!

VORES OMVERDEN  
FORANDRER SIG

EN LÆRENDE  
ORGANISATION



MØRKETAL

Benefits som løbes hjem på den korte bane...



Endnu højere  
kundetilfredshed



Højere salg



Reduktion af  
erstatningsudgifter



Medarbejder-  
tilfredshed



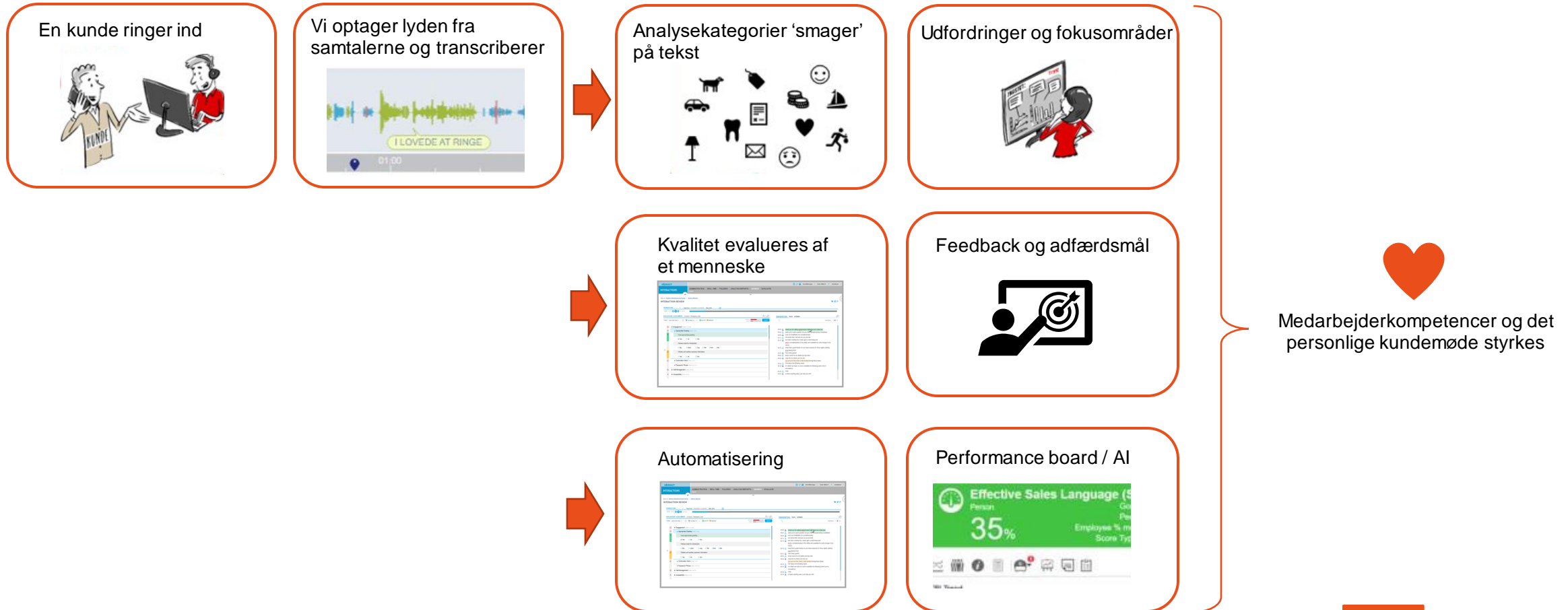
Sammenhold  
betaler sig



Forsikring

# De nye værktøjer

Licenser fra VERINT: **Recording - Speech Analytics - Quality Management - Automated Quality Management**

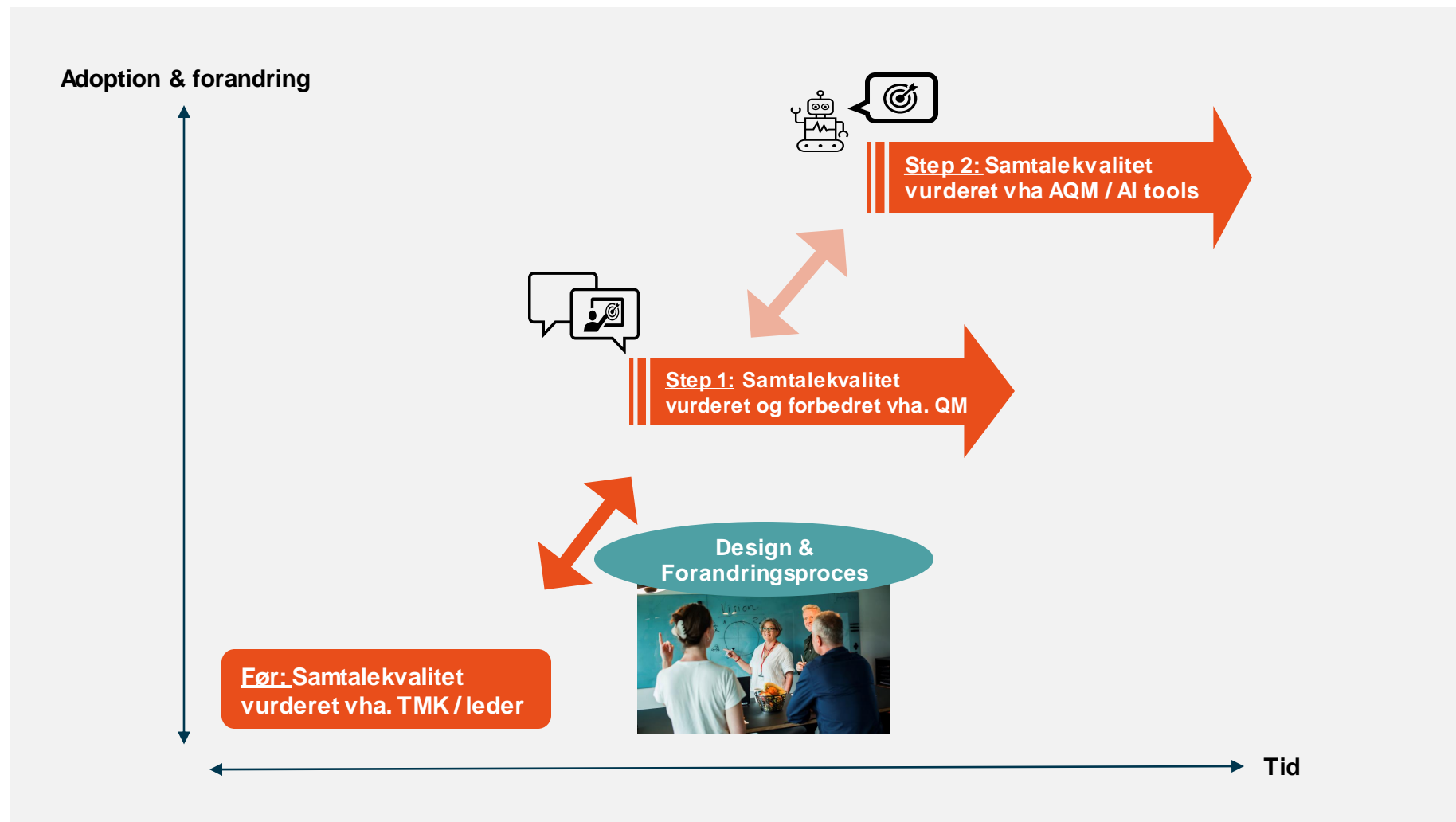


Sammenhold  
betaler sig



Forsikring

# Når samtalekvalitet skal på flaske...



Sammenhold  
betaler sig



Forsikring

# Design af coaching koncept

Definér kvalitet



Skab 'rammen'



Et styret forløb



**TJM Oplevelse: Løs henvendelsen** (Filled: 2 of 2)

Spørger medarbejderen om kunden har fået løst formålet med henvendelsen?

**i** Eksempler: "Var det svar på dit spørgsmål?"  Yes  No



Sammenhold  
betaler sig



Forsikring

# Kickoff coaching pilotforløb

- Ikke en system implementering
- WIIFM
- At skabe fælles parathed
- Forandringen er tydelig



# QM-pilotforløb coachens erfaringer

OBSERVATIONER



DET, DER HAR VÆRET SVÆRT

'AHA'-OPLEVELSER



Sammenhold  
betaler sig



Forsikring



# De første oplevelser og tidlige resultater

Det har været meget weird, lærerigt og sjovt

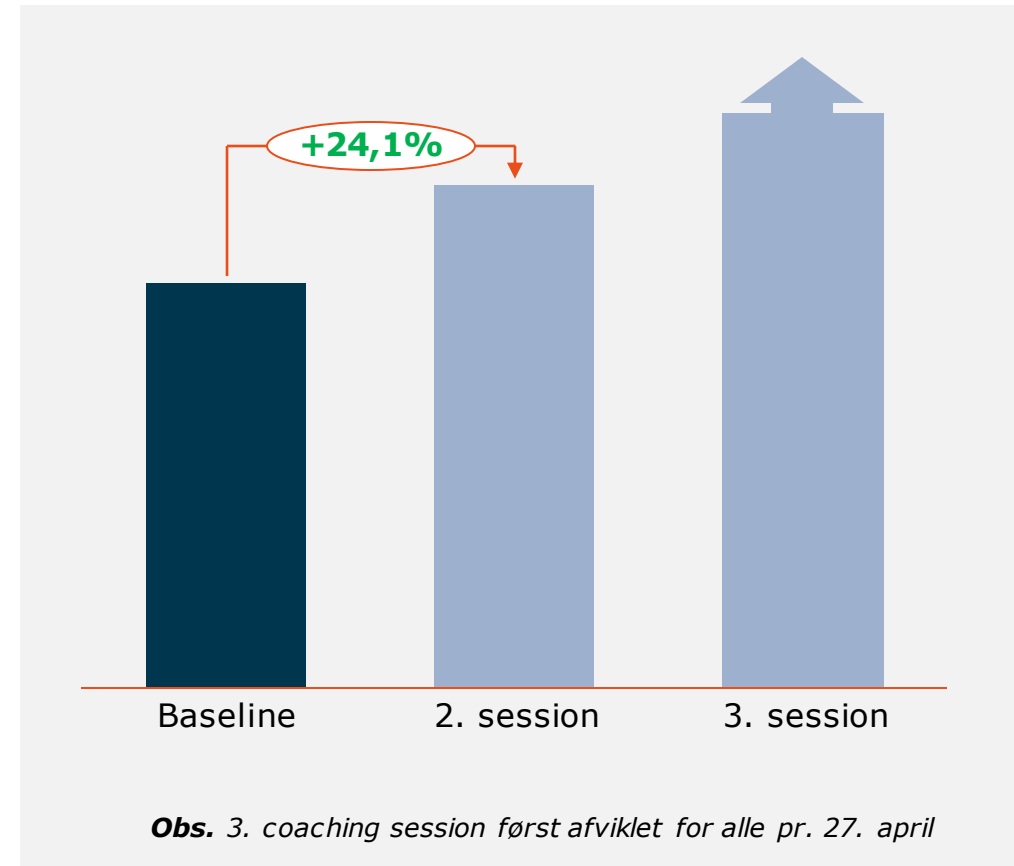
Medarbejder, TJM Skade afd.

Det er meget nemt når man lytter..., at **finde ting** man ville have gjort anderledes!

Medarbejder, TJM Skade afd.

Det har været **en øjenåbner** på den gode måde. Tilgangen fra coachen har været åben og 'afslappet'

Medarbejder, TJM Skade afd.



# Sidste take aways til jer

- 1 Dobbeltklik på formålsfortællingen
- 2 Form værktøjet sammen med brugerne
- 3 Test og lær i et styret forløb



Sammenhold  
betaler sig



Forsikring

# Perspektiverne i automatisering af coaching

Speech Analytics / Speech Recognition

**Automatiseret  
evaluering**

Automated Quality Mngt.

**Coaching med fokus  
på svære samtaler**

Speech Analytics

**Live assistance**

Real Time Agent Assist

**VERINT**

accessnordic