

Kundeservice i en energikrise

- sådan bruges det konstruktivt

Kort om os



Martin Weber

Head of customer service, Andel Energi

- 200 FTE
- B2C & B2B
- Digitale løsninger, WFM, Proces, Projekt, Uddannelse & Support



Marthine Dahl

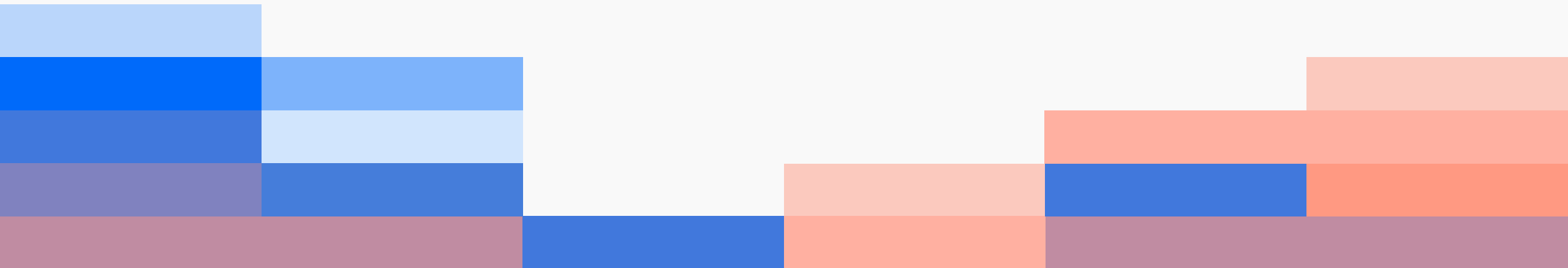
Performance & Project Manager, Andel Energi

- Projektledelse og deltagelse
- Product owner
- Data og indsigter

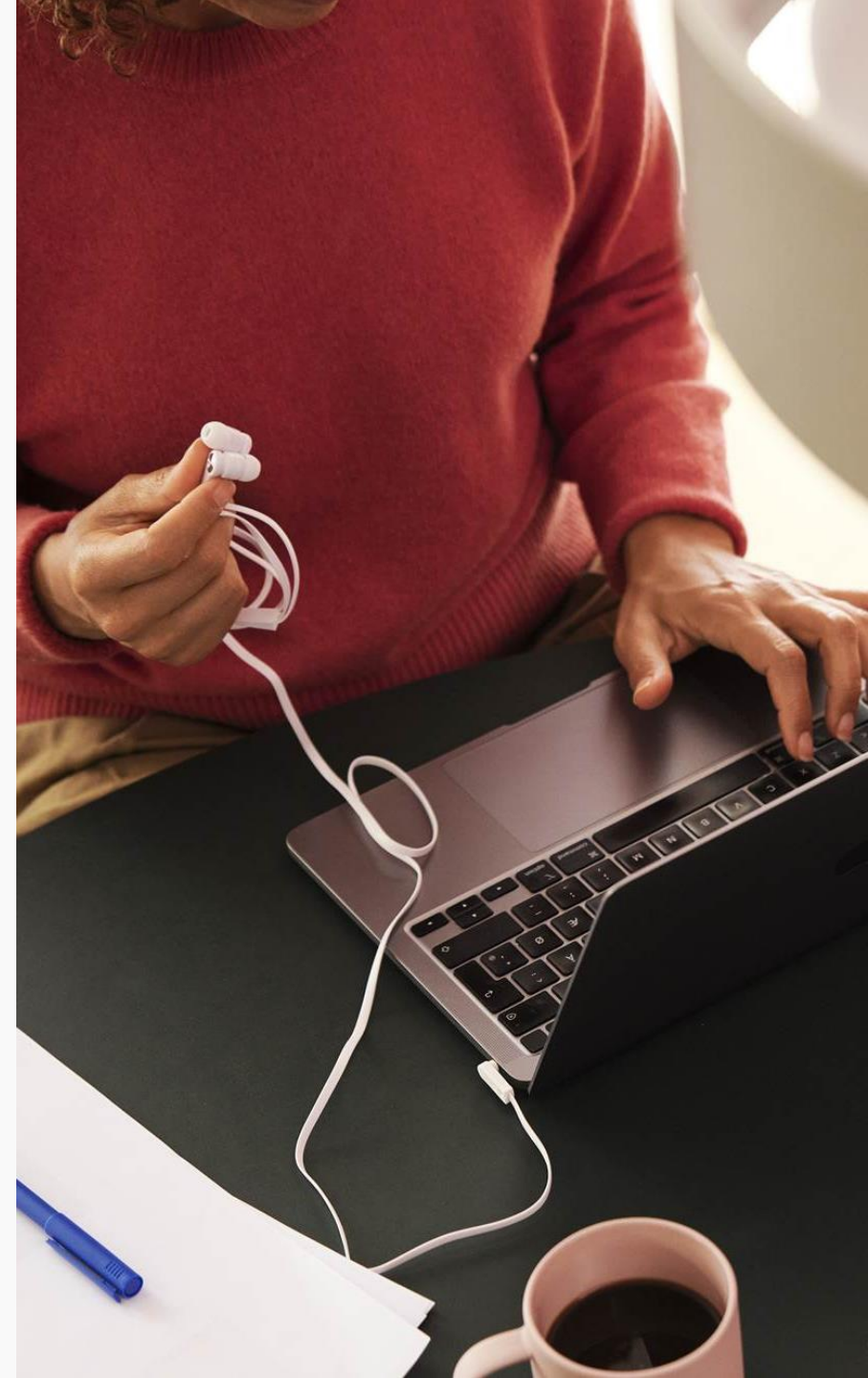
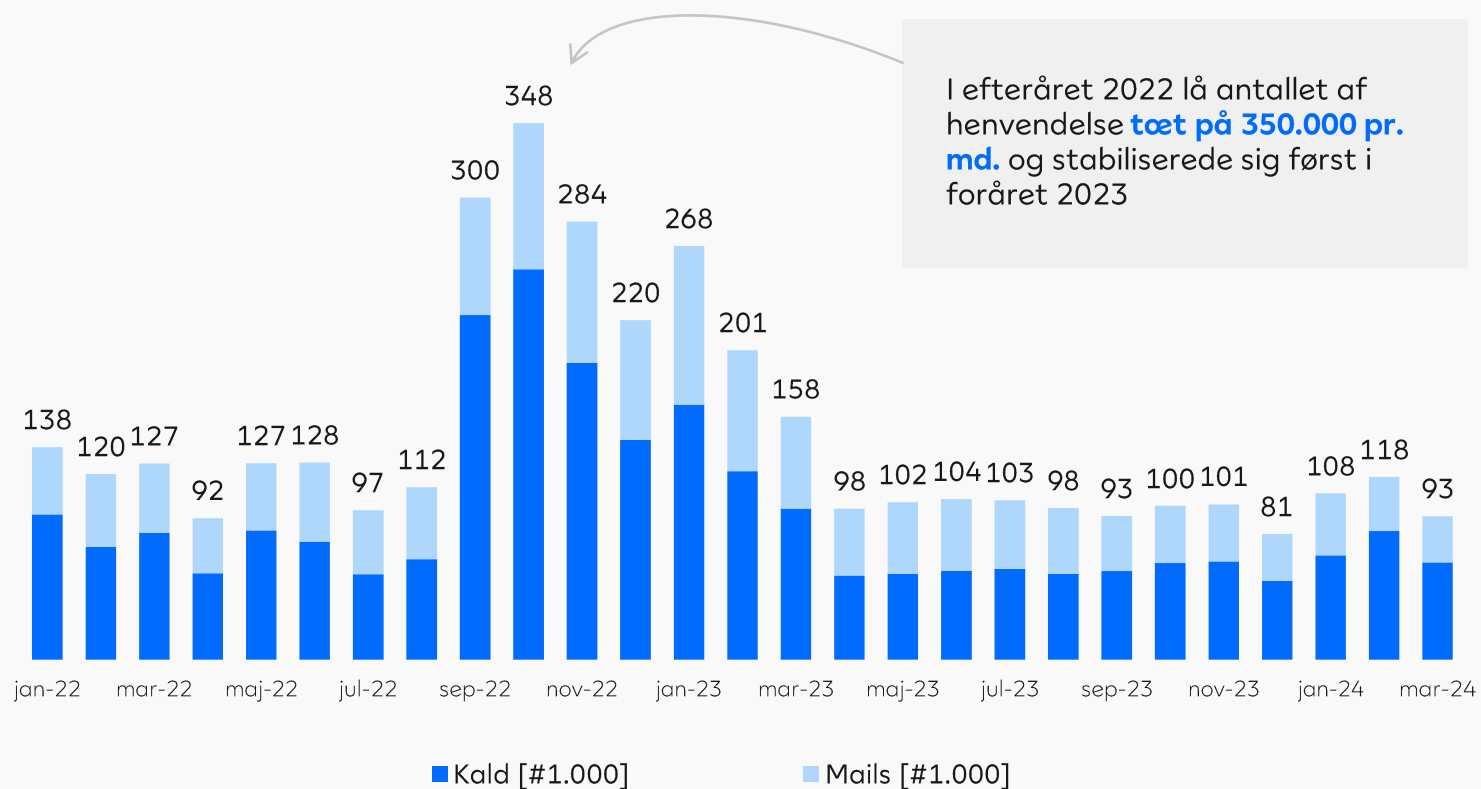
Kort om **andel** energi



Hvordan startede vores arbejde med de digitale løsninger?



Energikrisen satte sig i kontaktniveaet



Konsekvenserne:

Utilfredse kunder;
pressede medarbejdere;
rekrutteringsudfordringer;
mange nye medarbejdere



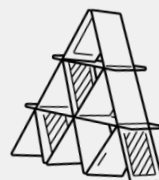
+60.000

mails i backlog



+2000

kunder i kø efter 45 minutter
og lukning af telefonerne



Uholdbar situation

nødt til at tænke i skalerbare
digitale løsninger

Hvor startede vi: Etablering af et digitalt team

Fokus på den rigtige arkitektur



Igangsatte
arbejdet med
NLP algoritmer



Igangsatte
arbejdet med
chatbots



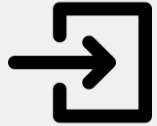
Igangsatte
arbejdet med
speech analytics

Grundtanken var:

Digitale løsninger + faglighed = **effektive løsninger** og hurtig deployment

Vores tilgang: Kom ud over stepperne

1



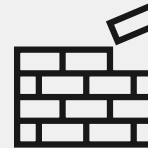
Alt er lavet **foran login**
– ikke rolls royce
modellen, men nemmere
at implementere

2

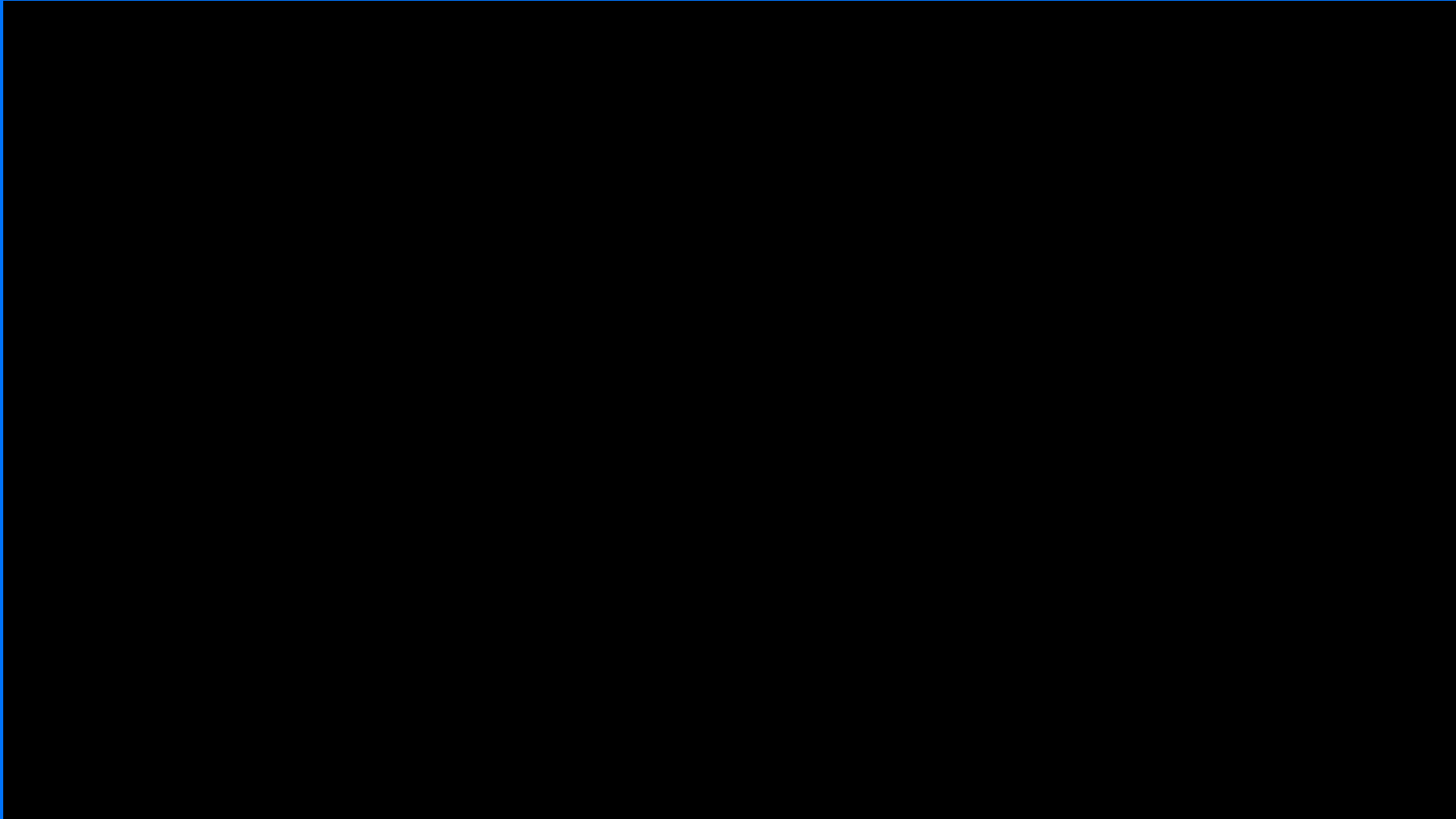


Proof of concept tilgang
med leverandørerne
– mindre og hurtige
iterationer

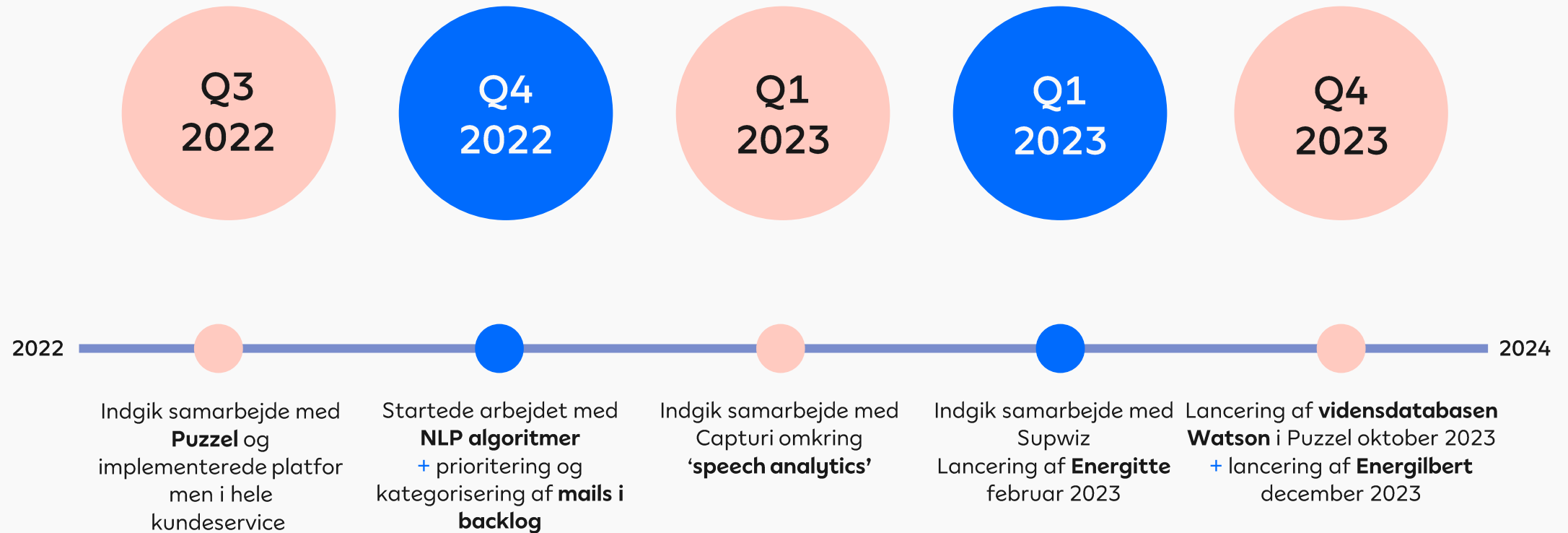
3



Byg på løbende
– en løsning, der hurtigt
og løbende kan udbygges



Vores rejse mod øget digitalisering (...so far)



Hvad er vigtigt for os, når vi **vælger samarbejdspartnere?**



Skalerbart og sikre **værdi** for kunderne



Way of working



Brugervenligt og **intuitivt**



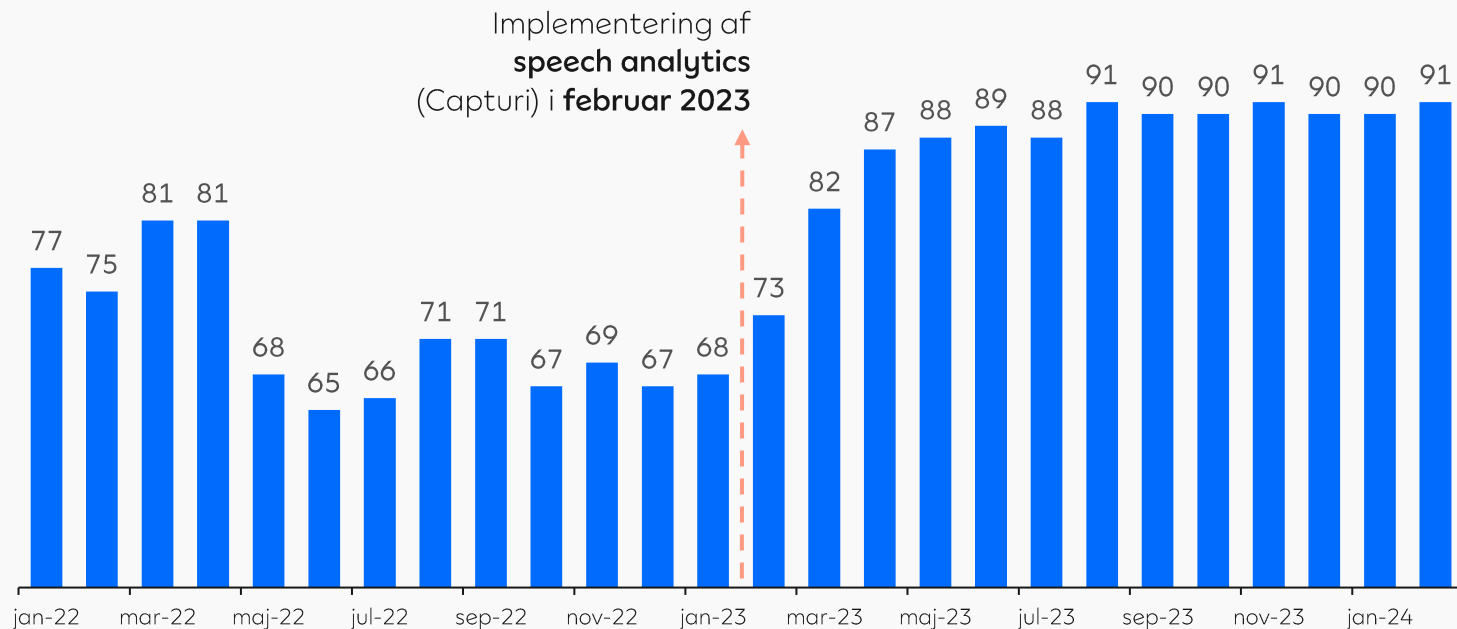
Omkostnings-**effektivt**



Arkitektur som kan indgå i **digitale økosystemer**

Speech analytics og påvirkning på kundetilfredshed (TSAT)

Udvikling af kundetilfredshed (TSAT) pr. md. (jan 2022-jan 2024)



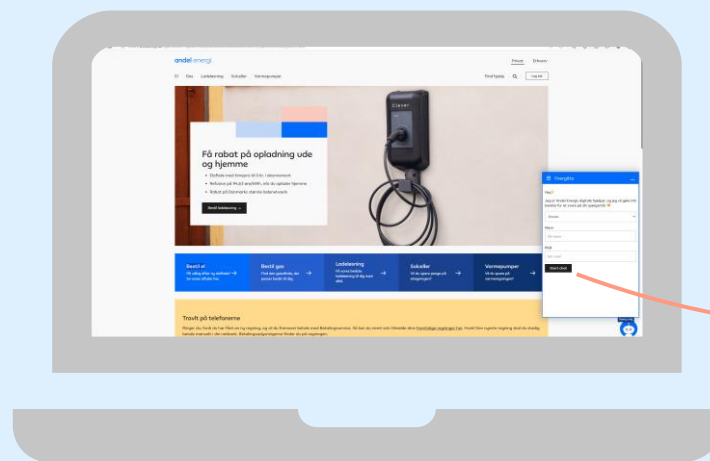
Arbejdet med den gode kundedialog:

- Byd velkommen
- Indbyd til dialog
- Empatisk og positiv sprogbrug
- Opsummering
- Høflig afslutning

Vores chatbot Energitte

Fakta

- Energitte blev lanceret [februar 2023](#)
- Bygger på virksomhedens [Supwiz AI](#) software
- Energitte løser på daglig basis et antal henvendelser svarende til 5-25 FTE



☰ Energitte

Hej 🤖

Jeg er Andel Energis digitale hjælper, og jeg vil gøre mit bedste for at svare på dit spørgsmål. 😊

Dansk ▾

Navn


Dit navn

Mail

Din mail

Start chat

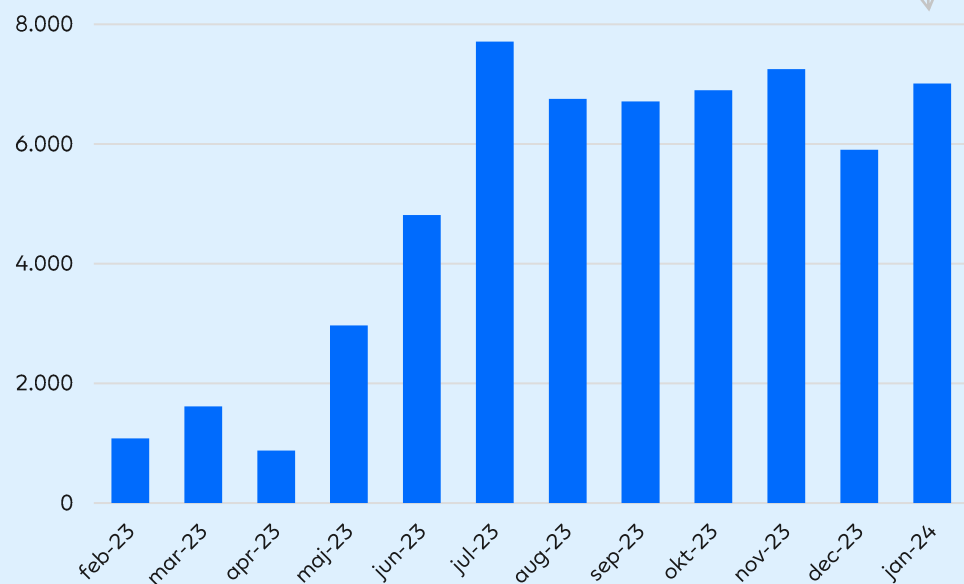
Spørg mig



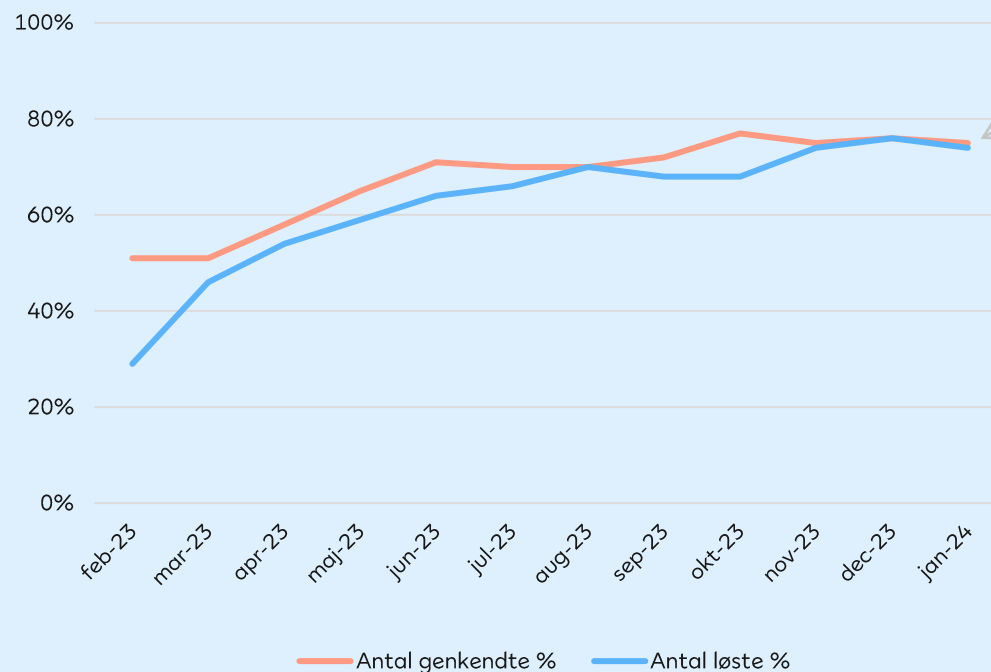
Vores chatbot Energitte

- Cirka **7.000** chats om måneden
- I januar lå vores genkendelses- og løsningsprocent på hhv. **75%** og **74%**

Antal kundechats pr. måned



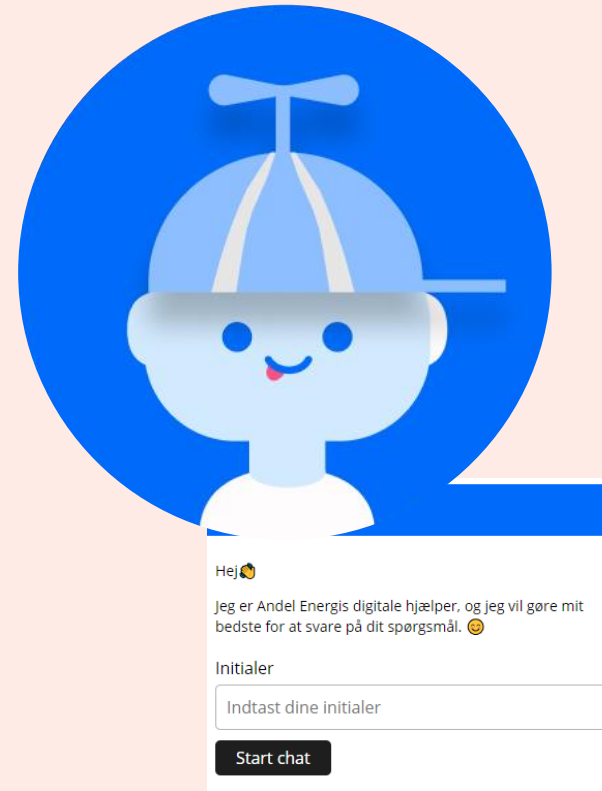
Genkendelses% sammenholdt med løsnings%



Vores chatbot Energilbert

Fakta

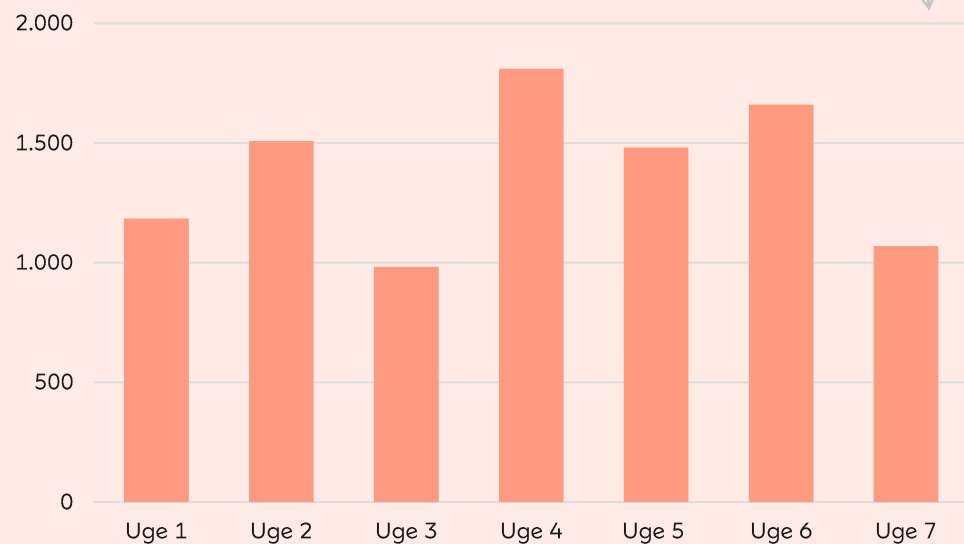
- Energilbert er vores interne chatbot, som blev lanceret [december 2023](#)
- Bygger ligeledes [Supwiz](#) AI software
- Assisterer kunderådgiverne med interne processer
- Nedbragt antallet af supportsager markant



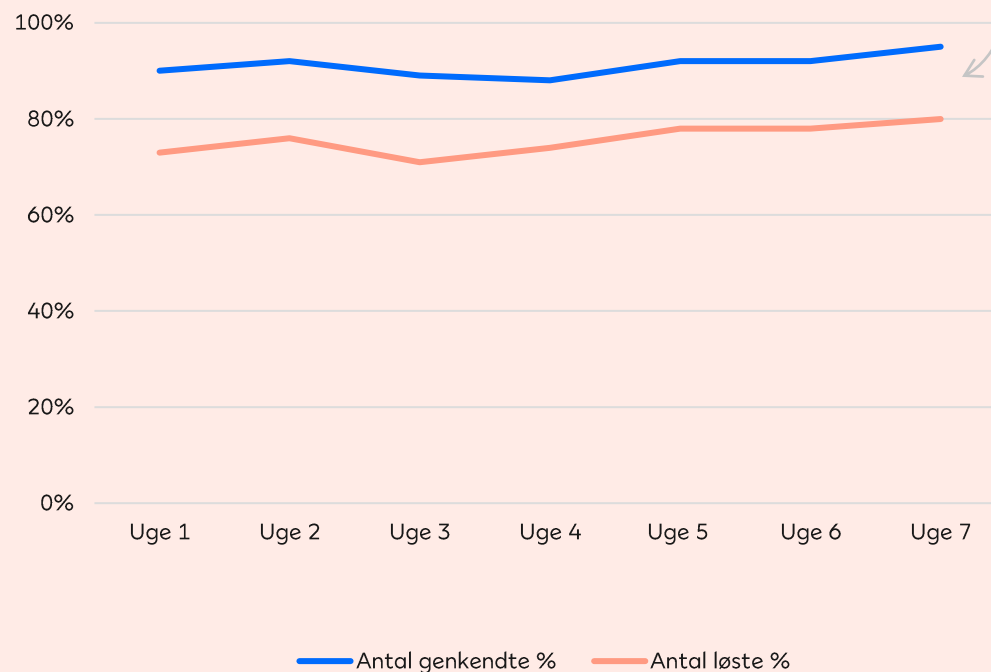
Vores chatbot Energilbert

Siden lancering har chatbotten modtaget knap **1.400 spørgsmål** om ugen og en genkendelses- og løsningsprocent på hhv. **91% og 76%**

Antal spørgsmål pr. uge (siden lancering)



Genkendelses% sammenholdt med løsnings%

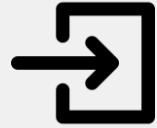


Næste skridt:

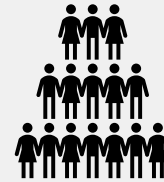
Nye løsninger, samme tilgang



Arbejde videre
med **mailbot**



Kom **foran login**

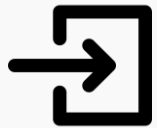


Volumenproces = der må være
et automatiseringspotential



Key takeaways

1



Mindset: Kommerciel vs. effektivisering

De rigtige processer skal digitaliseres

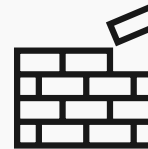
2



Nye kompetencer er nødvendige

Udvikling og vedligeholdelse af løsninger kræver særlige kompetencer

3



De digitale systemer skal spille sammen

Det tekniske økosystem skal kunne integreres med andre leverandører. Tidligt fokus på arkitektur - åbner for muligheder, men kan skabe begrænsninger.

Think **BIG**

Start small

Scale *fast*

Tak for
i dag!

andel energi

