



Digitalisering af kundeservice

“Det er ikke et IT projekt..”

“KUNDESERVICE & KUNDEOplevelser 2024”

Ceyda Metin Liechti, Transformationschef DSB
Tommy Langhoff, ZILLION Consulting Group

**“Hvorfor er vi her?
&
Hvad vil vi gerne
fortælle jer?”**



Vi byder på inspiration og læring



..åbent og ærligt



Er i også under pres for at anvende AI, bots, RPA osv.?

➤ Så kan i nok spejle jer i os..



Er i også under pres for at digitalisere for at effektivisere?

➤ Så kan i nok spejle jer i os..



“Live fra kamppladsen” – vi er midt i det



Dele inspiration, tips & tricks



Vores fokus vil ikke være på teknologi – men på forandringen og alle de svære aspekter rundt om teknologien!

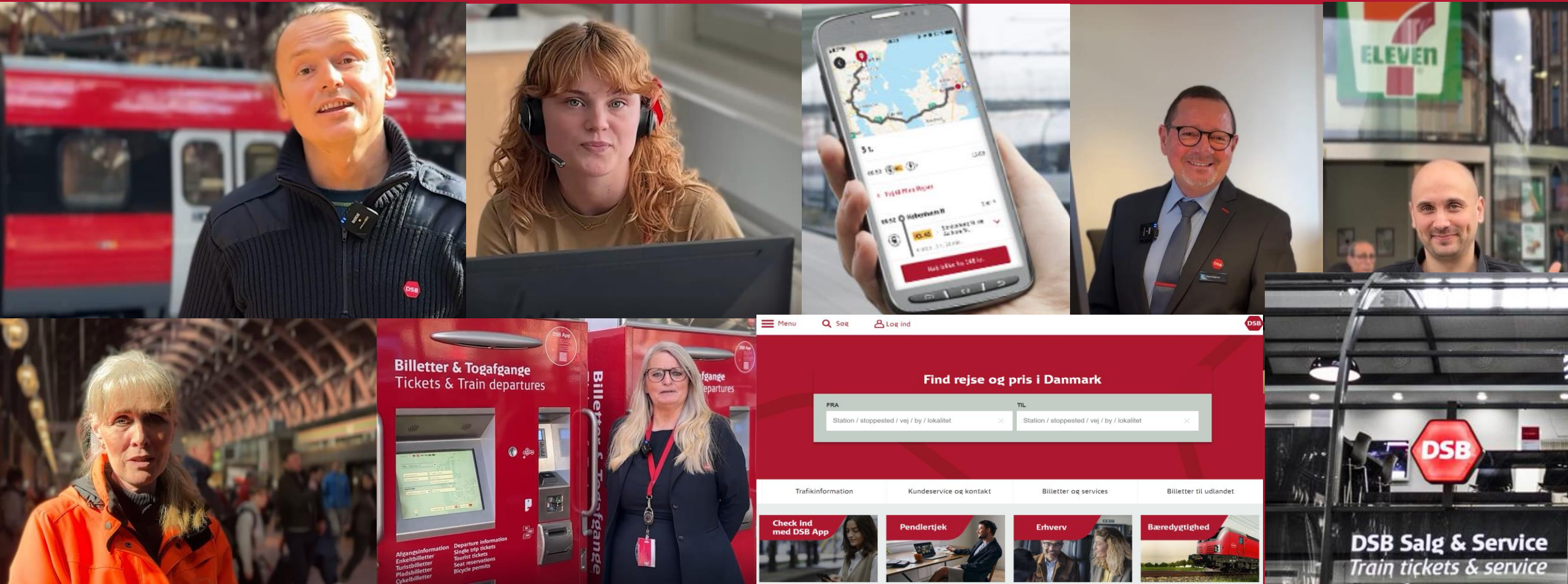


Kan selvsagt gøres på mange måder – håber i kan lade jer inspirere af vores..

Kundeservice i DSB



Kompleks • Stor volumen • Mange kanaler





Fakta

DSB & Personligt Salg & Kundeservice (PSK)

The DSB logo is a red hexagon with the white letters "DSB" inside.

162.000.000

Årlige antal rejser foretaget med DSB i 2023

73.000.000

Årlige personlige og digitale servicesituationer på tværs af DSB's kanaler (estimat)

2.800.000

Årlige kundehenvendelser til PSK via mail, telefon, SoMe, Chat, personlige henvendelser i Billetsalg samt personlige guides ved Biletautomaterne

300

Medarbejdere i PSK organiseret i Callcenter, Billetsalg, Backoffice og Support

319.000.000

DKK årligt salg direkte fra PSK

817.000.000

DKK årligt salg på selvbetjente kanaler direkte understøttet af PSK

9,3

Målte kundetilfredshed (1-10) på henvendelser til PSK

86

Index for medarbejdertilfredshed i Personligt Salg & Kundeservice



Situation & baggrund



Vores situation i 2022...

...da vi fra Kundeservice organisationen valgte at tage skeen i den anden hånd

Udfordrede af et stort pres om effektivitet og besparelser
– samtidig med at skulle levere konsistent god kundeservice 24/7

Teknologi pres – pres for at udnytte og implementere AI, bots osv.
- men forudsætningerne er slet ikke på plads

Kundeservice set som en omkostning, og ikke som en salgsmuskel og strategisk loyalitetsskabende indsats...

Kundeservice er kun noget der leveres i kundeservice organisationen på telefon og mail – hvad med alle øvrige kanaler?

Kundeservice får jo altid tingene til at fungere – så "why bother"?

Vi gjorde det ikke nemt for kunderne



..i de digitale kontakter..

Kundeoplevelsen før kontakt

! 49% har brugt mere end 10 minutter på at løse problemet før de kontakter DSB

! 23% har brugt mere end 20 minutter på at løse problemet før de kontakter DSB

50%

Top 5: Hvilke kanaler har kunderne brugt, før de henvender sig til PSK?

	Digitale kanaler	Indland	Rejsekort	Ungdomskort	Billetsalg
dsb.dk	1	1		3	1
DSB app	2	2		5	4
Rejseplanen.dk	4		5		3
Rejseplanen app	5	4			
Rejsekort.dk		5	1		4
Check udvej web			4		
Check udvej app			2		
DOT app				4	
Ungdomskort.dk				1	
Mit ungdomskort.dk				2	
Vidste i forvejen at jeg skulle kontakte DSB	3	3	3		2

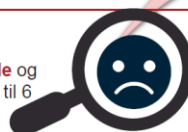
Hvor irriteret var du over at du ikke selv kunne finde svaret (skala fra 0 til 10)



36% var ikke irriterede og har svaret 0 til 3



22% var irriterede og har svaret 4 til 6



42% var meget irriterede og har svaret 7 til 10

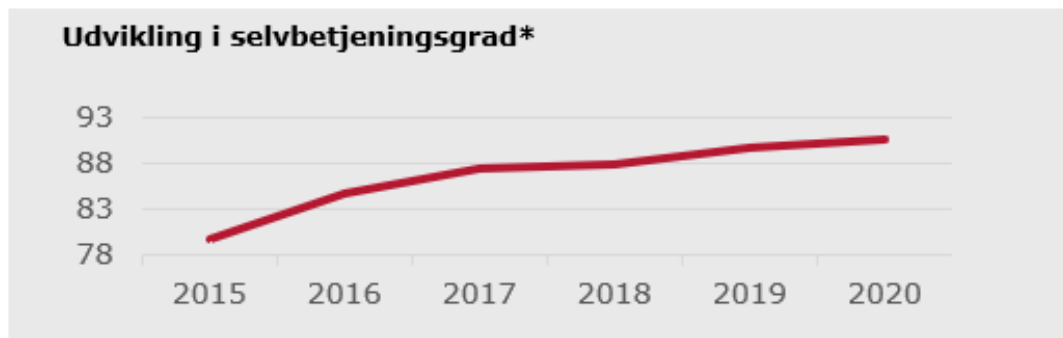
Denne målgruppe er udgangspunkt for de følgende journeys

Op mod **70% af kontakterne** i de personlige kanaler i kundeservice startede deres kontakt på en af DSBs digitale kanaler – men blev ikke tilstrækkelig hjulpet og måtte ringe eller skrive!

49% har brugt mere end 10 minutter på at finde svar, og 23% har brugt mere end 20 minutter.

Konklusioner:

- ❖ Kunderne vil gerne selv, men de har vanskeligt ved det
- ❖ DSB's kunder efterspørger i høj grad bedre digitale service løsninger, og DSB's kunder er afgjort digitalt parate



Vi gjorde det ikke nemt for medarbejderne



..i de personlige kontakter..

- **Komplekst produktlandskab**
- **Komplekst systemlandskab**
- **Stort antal videns kilder**
 - manglende opdatering
 - manglende konsistens
 - ikke søgbart
- **Organiseret rundt om produkter og nødvendig fokus på paratviden**
 - lang onboarding
 - manglende multiskilling og fleksibilitet
 - lav fokus på kommunikation

S-tog **Indland** **Erhverv**
Check-in **Orange** **Børnegade** **Orange Fri**
Udland **Hittegods** **DSB 1'**
Ungdomskort **Periodekort** **Pendlerkort**

Et hav af hjemmesider og systemer **TEAMS** **Outlook**
Kommerciel systemvagt **SMS skabeloner**
DSB.dk **DSB Børnegade Indholdsfortegnelse** **KPV** **1-1 & 1-X hos kollegaen**

Produktlandskab

Videnskilder

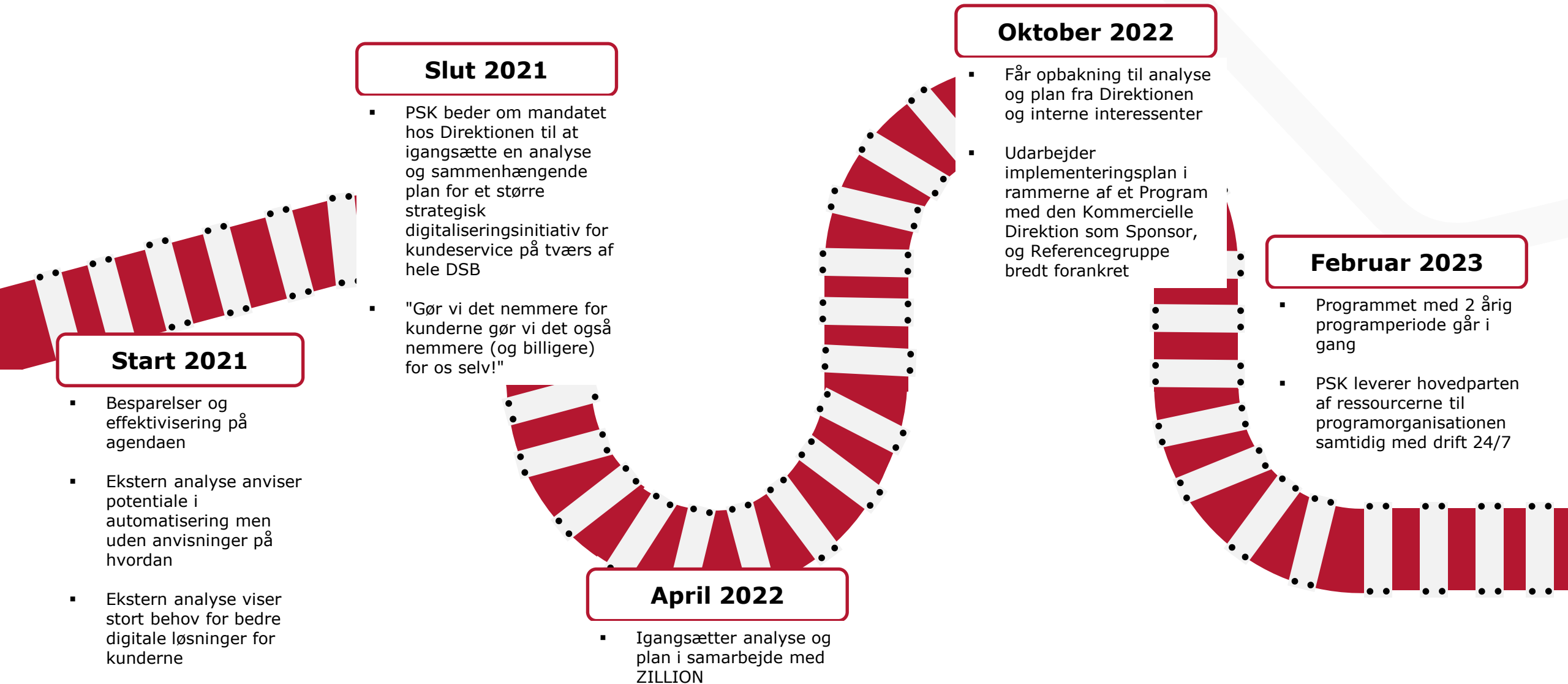


At komme i gang!



Vi tog ansvar og initiativ

Kundeservice organisationen bør tage ansvar for hele kundeoplevelsen



Projekt vs. Program

Vi har valgt et Program som implementeringsform

1

Transformations størrelse

- Stor forskel i måden at arbejde på
- Stor del af organisationen skal ændre adfærd
- Kræver væsentlig forandringsledelse

2

Tværgående afhængigheder mellem delprojekter

- Synergi og afhængig ift. leverance, ressourcer, kommunikation mv. som rammer samme målgruppe og skal koordineres

3

Fælles gevinster

- Der eksisterer ét sæt fælles gevinster der kun kan realiseres på tværs af programmets projekter

4

Aktør - kompleksitet

- Flere leverandører
- Flere modtagere
- Flere bidragsydere

5

Størrelse - kompleksitet

- Mange delprojekter
- Visionen kendt men vejen herhen kun delvist
- Mange ubekendte der må løses på vejen

Projektledelse er til projekter
Programledelse er til transformationer

"Et program er ikke noget der skal overstås. Det er en ny måde at leve på, en ny måde at tænke på."

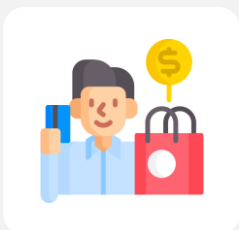


Vision – mål - leverance



"NEMT OG DIGITALT"

Et program for transformation af kundeservice i DSB



Kunde

Det er nemt at være mig!

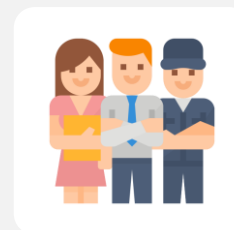
Jeg tilbydes brugervenlige digitale løsninger af høj kvalitet på de kanaler der er relevante for mig, samtidig med at et kompetent menneske er tilgængelig til at hjælpe.



Vision

"Nemt at være kunde og enkelt at være medarbejder"

Kundeservice anvendes offensivt og strategisk til at skabe kundeloyalitet og genkøb. Kundeservice er kundens stemme, der skaber indsigt i kundernes præferencer for hele DSB.



Medarbejder

Det er nemt at være mig!

Min servicering af kunden understøttes digital med opdateret viden, og mine kompetencer udvikles med effektiv træning både ved onboarding og i dagligdagen.

Digital transformation af Kundeservice

Digital modenhed og udviklingen af kundeservice teknologi hos DSB

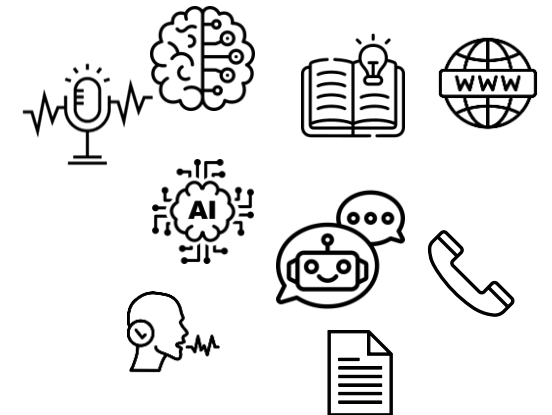
Programmet
"Nemt og digitalt"

Fragmenteret simpel
digitalisering

Digitalt grundlag for
transformation på
plads

End-to-end
digitalisering og fuld
data aktivering

Papirbaseret og analog



Et 2 årigt program

..med disse væsentligste forandringer og leverancer



En ny måde at arbejde med viden på!



Fokus på kommunikation som håndværk og en ny måde at uddanne og træne på



Nye digitale serviceløsninger på de digitale kanaler



Analyse og formidling af indsigter fra kundedialogerne via analytics



Strategisk udvikling af tilgangen til brug af kundeservice



Værktøjer implementeres



Overordnet leveranceplan

..digitalisering i 3 spor



**Standard SaaS
baserede værktøjer**

**Vidensløsning
Indkøbt juni 23**



**Analytics
Indkøbt juni 23**



**Træning
Indkøbsproces i gang**

Spor 1 – De personlige servicesituationer

Ny måde at arbejde med viden
Ny måde at arbejde med træning
Øget fleksibilitet og tilgængelighed

Spor 2 – Nye digitale kundeservice løsninger

Forbedret kundeservice og nye løsninger på
dsb.dk og App

Spor 3 – Indsigter i kundedialogerne

Analytics anvendelse på tværs af DSB funktioner
Bedre beslutningsgrundlag



Eksempler

Ny måde at arbejde med viden



Ny måde at arbejde med viden

..én samlet vidensløsning forsyner alle kanaler med viden

Kanaler der implementeres i Fase 1

Telefon

Skriftlige
henvendelser

Billetsalg

DSB.dk

Kanaler der implementeres i Fase 2

DSB App

7-Eleven

Togpersonale

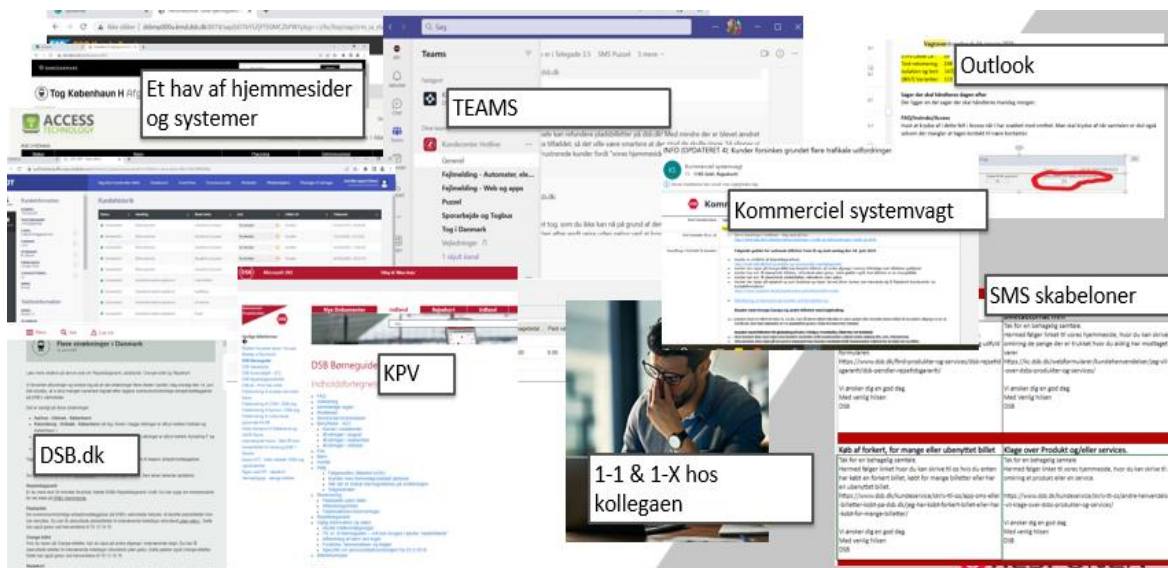
Skærme

Billetautomater



Før - Børnegrugide med mange videnskilder

- Den viden, der skulle bruges lå mange steder
- Svært at få overblik over og svært at vedligeholde
- Mange "hænder på" dokumenterne
- Stor inkonsistens



Ny måde at arbejde med viden på - eksempel

I Responza samles alle svar, arbejdsgange, sms-beskeder og chatsvar i én og samme løsning/artikel

Nu - Børnegrugide er samlet i én artikel

- Medarbejderen skal kun kigge ét sted, hvorfra de hurtigt kan vælge de relevante dele af artiklen.
- Minimerer tidsforbrug og fejl
- Vedligeholde sker ét sted fra



Børnegrugide

Sidst opdateret: 30. 11. 2023



Svar & information

Arbejdsgang

DSB Børnegrugide er et tilbud til børn, der rejser alene i forbindelse med weekenden

Børnegrugiden

- Er for børn i alderen 4-15 år
- Er et aflukket vognafsnit med plads til 32 børn
- Kører hver fredag og søndag eftermiddag mellem
 - København - Aalborg og omvendt
 - København - Esbjerg og omvendt
 - Kort over Børnegrugide strækninger
- Udstedes for rejser
 - Over Storebælt
 - Lokale rejser i Jylland
 - Mellem Jylland og Fyn
 - Der må **ikke** udstedes Børnegrugidebilletter til lokale rejser på Sjælland
 - Der må ikke bestilles Børnegrugide mellem København H - Fredericia i ICLYN indtil 7 dage før udrejsedagen

Børnegrugidebillet er dækket af [Basis Rejsetidsgaranti](#)

Hvad tilbyder vi?

- Børnene bliver ledsaget på hele rejsen af to børnegrugider
- Børnene bliver hjulpet af toget på det aftalte sted og afleveret til rette person
- Børnegrugide må kun udstedes mellem de stationer, hvor DSB Børnegrugide kører
- ▶ Børn med særlige behov
- ▶ Hvad må børnene medbringe
- ▶ Bestilling og køb
- ▶ Børnegrugide busser og bestilling
- ▶ Følgeseddel (A200)
- ▶ Afhentning af børn ved toget
- ▶ Forplejning og underholdning
- ▶ Video om hvad børnegrugide går ud på, som kan sendes til forældre

Citater fra Pilotdeltagere om Responza



Test team er startet 1. november 2023

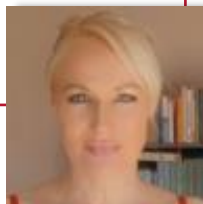
LISBET, REJSEKORT

"Det er dejligt at vi kan finde al viden ét sted"



TINA MARIA, REJSEKORT

"Jeg synes, der er grund til optimisme med Responza. Det er nemt og overskueligt, og rart at have al information samlet på ét sted".



MICHAEL, INDLAND

"Det er hårdt at aflægge gamle vaner, men det er det hele værd, når man kan se en bedre måde at arbejde på".



VIVI OG SANDRA, KONTROLAFGIFTER

"Responza har helt klart gjort vores arbejdsdag **MEGET** nemmere. Vi skal ikke længere forstyrre en kollega, og bede om hjælp, men kan i stedet slå det op lynhurtigt.

Det er nemt at navigere rundt i, og vi finder svaret med det samme. Vi er et godt team, og vi arbejder godt og trygt sammen.

Det er helt igennem fantastisk at være en del af Piloten.

I har noget at glæde jer til, I kan se frem til en meget nemmere hverdag i DSB!"





Eksempler

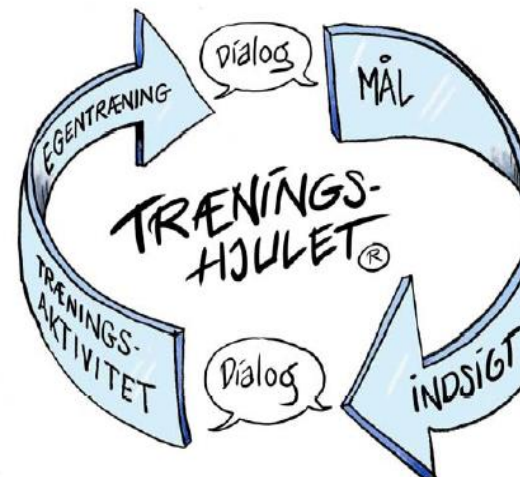
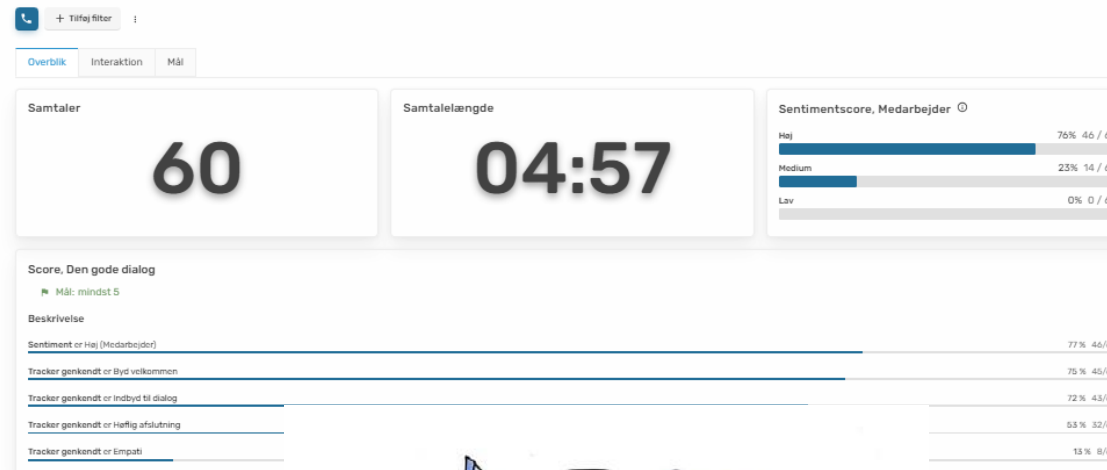
Ny måde at træne på



Fokus på servicekommunikation og ny måde at træne på

Formidling er kerneopgaven og håndværket i Kundeservice!

- **Kompetencegivende uddannelse i Servicekommunikation til alle medarbejdere i PSK. Pilot teamet har gennemført med succes.**
- **Implementering af SAMLYT baseret på optagede samtaler og indsigter fra Capturi som ny metode til løbende træning.**
- **Train-the-trainer uddannelse i gang.**



Eksempler

Analytics & kundeindsigter



Kvalificering ift. KUNDEBØVL

I et samarbejde mellem programmet og initiativet "Kundebøvl" anvendes Capturi til at kvalificere forslag til forbedringer, og til endnu dybere indsigter i problemstillingen.





Læringer Tips & tricks Do's & dont's



Digitalisering er ikke et IT projekt

- **Vælg velafprøvede standard SaaS løsninger**
- **Fokuser på hvad der skal være nemmere for kunden og medarbejderen – ikke på teknologien
(så gør man det også nemmere og billigere for sig selv..)**
- **5% teknologi – 95% adfærd, kompetence og kultur**

Læring

Få forudsætningerne for digitalisering på plads først! Teknologisk, organisatorisk, processer..

- **Hvad skal f.eks. en Chatbot som ikke har vidensgrundlaget på plads for at svare?**
- **AI kan muligvis finde et svar, men er det korrekt og formidles det på den måde I ønsker jer det?**
- **Medarbejderne og den personlige servicesituation må ikke blive overhalet af digitale løsninger, så de digitale løsninger ikke kan supporteres eller kunden får andre svar**

Samarbejde og governance er afgørende!

- **Den viden som skal formidles i service situationerne har mange ejere og interessenter – få styr på governance!**
- **Tag udgangspunkt i at gøre det nemmere for kunderne og ikke effektivisering!
- det er den bedste positive driver for at skabe et samspil mellem de mange funktioner der har en aktie i god kundeservice!**
- **Forankring af forandringer på kundeservice og kunderejse på øverste niveau i organisationen!**

Gør det selv – men få kvalificeret sparring!

- **Få hjælp fra erfarne og praktisk orienterede eksterne konsulenter, men lad dem arbejde med jer og ikke for jer!**
- **Gør det til jeres eget, og lær at kunne selv og få overdraget viden og kompetencer!**

Sådan overføres erfaringerne og I kan implementere i praksis!



Vil du vide mere?

Ceyda Metin Liechti, DSB
ceme@dsb.dk

Tommy Langhoff, ZILLION
langhoff@zcg.dk
mobil 2081 2927



