

# Integration af NPS-løsning

En case fra NS System

*we think future*



Branded Textiles



# Agenda

1. Kort introduktion til NS System
2. Hvorfor arbejder vi med kundetilfredshed
3. Implementering af NPS
4. Hverdagen med NPS



# Kort intro

Marianne Bøgh, Kundechef hos NS System og leder for 9 kundeservicemedarbejdere.

NS System, er et specialisthus og en af Nordens førende B2B leverandører af logobranding på tekstil.

Branded Textiles



# HVORFOR KUNDETLIFREDSHED?

Branded Textiles



# Udgangspunktet

- NS System har arbejdet med og målt på kundetilfredshed i mange år
- Senest har vi anvendt rNPS metoden med 2-3 udsendelser om året
- Ansvaret lå hos salg

Branded textiles



# Ambitionen



Tættere på kunden



Kundetilfredshed skal  
være en central del i  
kundeservice



Real time feedback

# IMPLEMENTERING AF NPS

Branded Textiles



nps.today var det  
rigtige match for os

Branded Textiles



#### GENERAL

 **Dashboard**

 Campaigns

 Employees

 Respondents

 Companies

 Reports

#### MANAGEMENT

 Account

## Dashboard

Home ▸ Dashboard



**84**

NPS Score





# Plug-and-play

- Skabeloner, der nemt kan tilpasses

## Introductory text

Add a short introductory text at the top of the NPS email. In this way, you can make the email more personal, thereby optimizing the response rate.

Line spacing  
1.7

16px  
A     B I U S

Hej {FIRSTNAME}

Vi forsøger hele tiden at forbedre NS Akademiet. Derfor håber vi du vil bruge to minutter, på at give din feedback nedenfor.

Venlig hilsen  
NS Akademi Team

## Question

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale NS Akademi til andre?

## Low end scale text



Hej {FIRSTNAME}

Vi forsøger hele tiden at forbedre NS Akademiet. Derfor håber vi du vil bruge to minutter, på at give din feedback nedenfor.

Venlig hilsen  
NS Akademi Team

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale NS Akademi til andre?

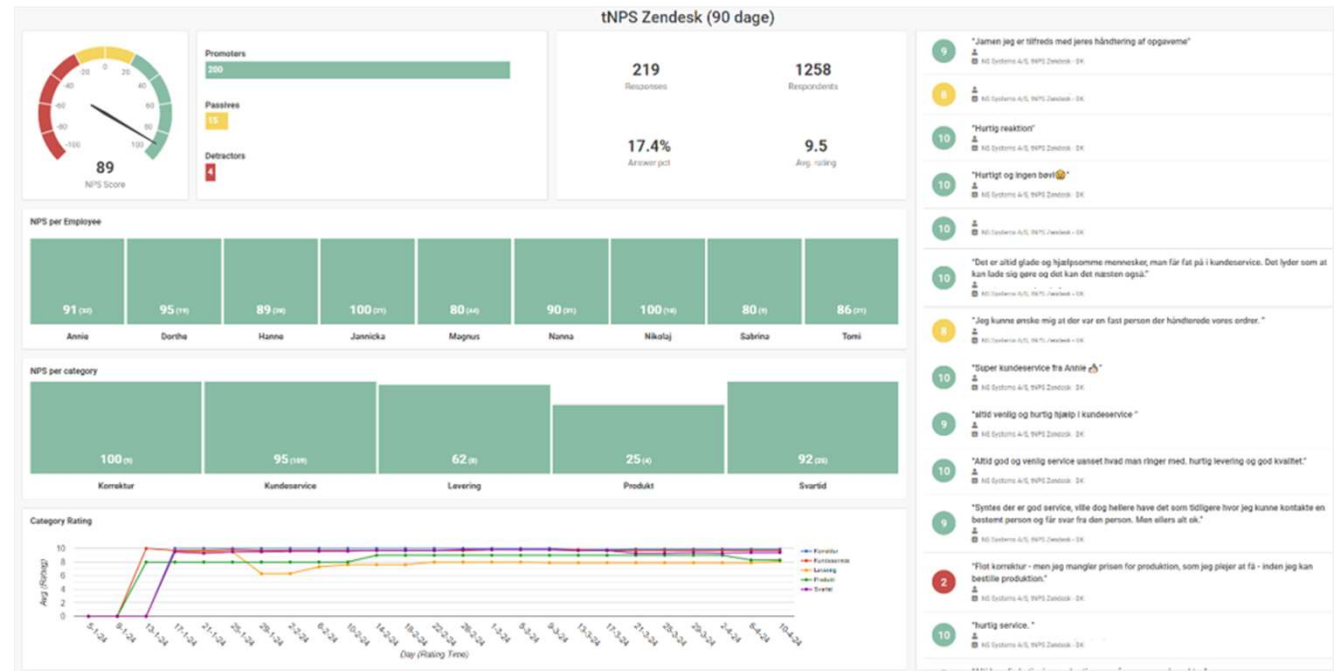


Du modtager denne mail, fordi du har deltaget i NS Akademi i uge 16.

Powered by nps.today, Sent by NS System A/S.

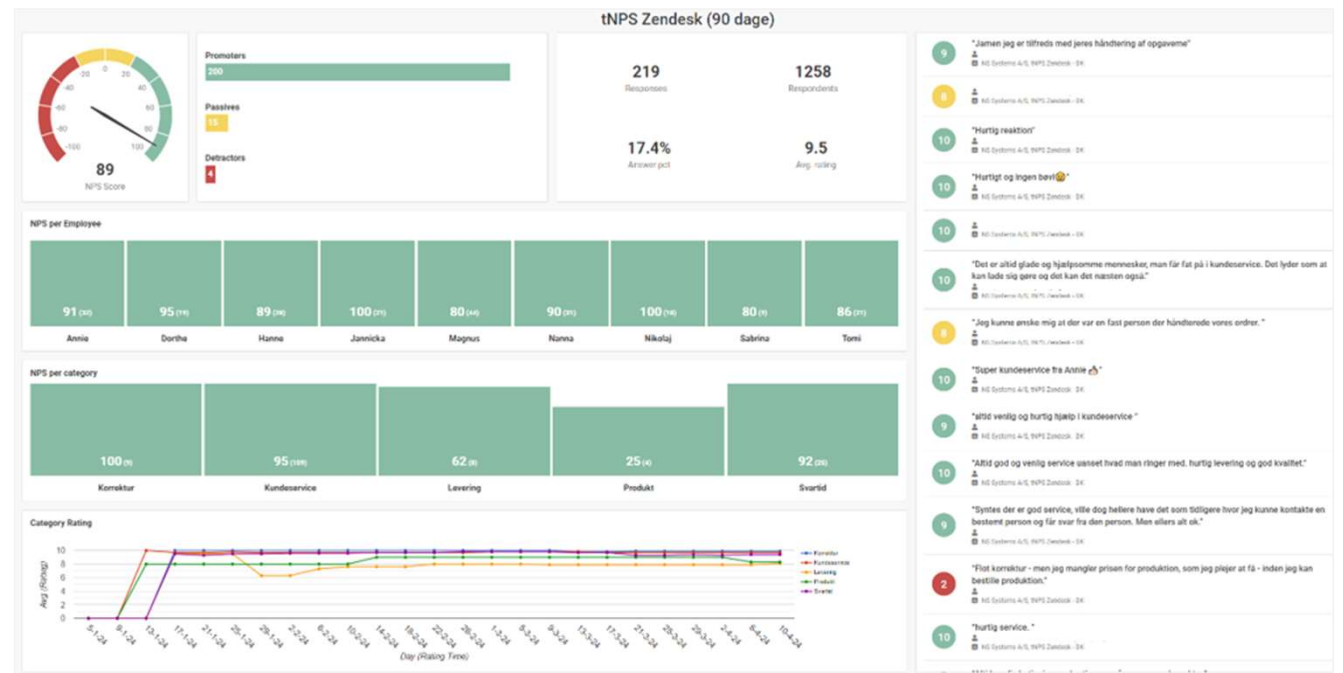
# Plug-and-play

- Skabeloner, der nemt kan tilpasses
- Nemt at bygge og tilpasse dashboard



# Plug-and-play

- Skabeloner, der nemt kan tilpasses
- Nemt at bygge og tilpasse dashboard
- Mulighed for kategorisering



# Integration til Zendesk

The screenshot displays a Zendesk ticket interface with the following components:

- Requester:** Jens Jensen
- Assignee:** Kundeservice DK
- Form:** Default Ticket Form
- Tags:** broderi, npstoday\_respondent\_added\_to\_ca..., webadgang
- Priority:** Normal
- Broderi (Ticket Title):** Via email
- Detected language:** Danish
- Message:**

Hej NS

Jeg sender i dag alt dette der skal broderes tone i tone v/Bryst

  - 1 stk. navy skjorte
  - 1 stk. Denim blå polo
  - 1 stk. bordeaux polo
  - 1 stk. bordeaux t-shirt
  - 1 stk. sort t-shirt
  - 1 stk. sort hoodie
  - 1 stk. navy hoddie
  - 4 stk. lyseblå skjorter

Venlig hilsen

Jens Jensen  
Indkøber
- nps.today Widget:** A gauge chart showing an average rating of 8. Below the gauge, two responses are listed:
  - Rating 9: det virker bare altid :) (12 days ago - tNPS Zendesk - DK)
  - Rating 7: (5 months ago - tNPS Zendesk - DK)



# HVERDAGEN MED NPS

Branded Textiles



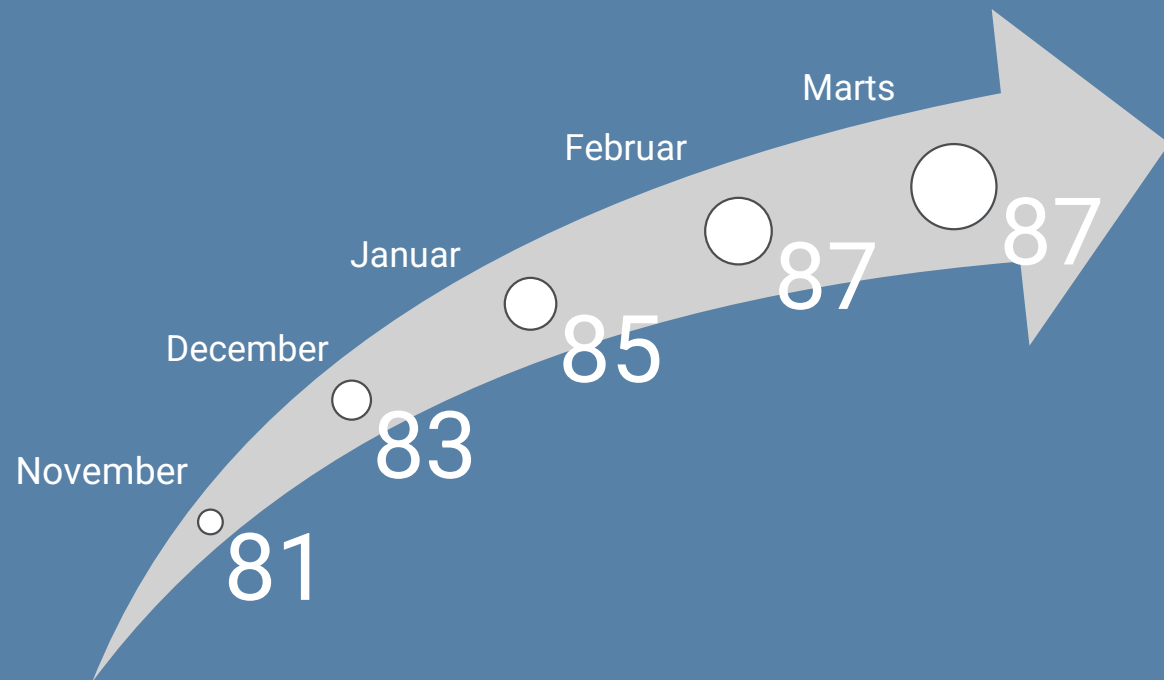
# Dagligdagen

- Dashboard på storskærm i kundeservice
- Historisk data på kunden
- 1:1 med medarbejderen



# Resultater

- Kundetilfredshed er blevet en central del af hverdagen
- Medarbejderne tager ansvar for kundefeedback
- Dialogen er faktabaseret



# Hvad har vi lært

9 "Syntes der er god service, ville dog hellere have det som tidligere hvor jeg kunne kontakte en bestemt person og får svar fra den person. Men ellers alt ok."

NS Systems A/S, tNPS Zendesk - DK

2 "Flot korrektur - men jeg mangler prisen for produktion, som jeg plejer at få - inden jeg kan bestille produktion."

NS Systems A/S, tNPS Zendesk - DK

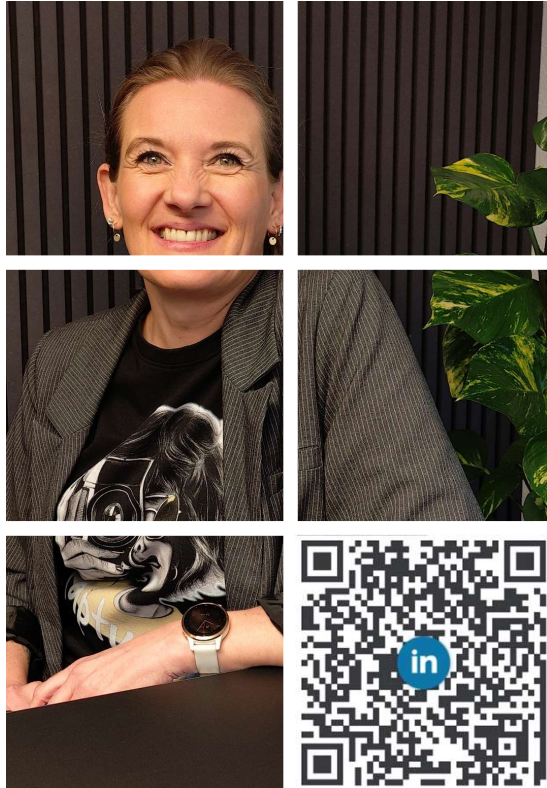




## Next step

- Implementér på eksportmarkeder
- Integration på én af vores digitale platforme
- Integration til CRM-system
- *Implementér på kald*





## Tak for jeres tid



+45 2529 9825



mb@nssystem.com



[nssystem.com](http://nssystem.com)  
+45 96 22 10 20  
[support@nssystem.com](mailto:support@nssystem.com)

# rNPS

## Fordele

- Indblik i kundetilfredshed og -loyalitet
- Dialog med kunder
- Generelle og individuelle tiltag blev igangsat

Branded Textiles

## Ulemper

- Få målinger
- Fokus på kundetilfredsheden 2-3 gange årligt
- Kundeservice deltog ikke