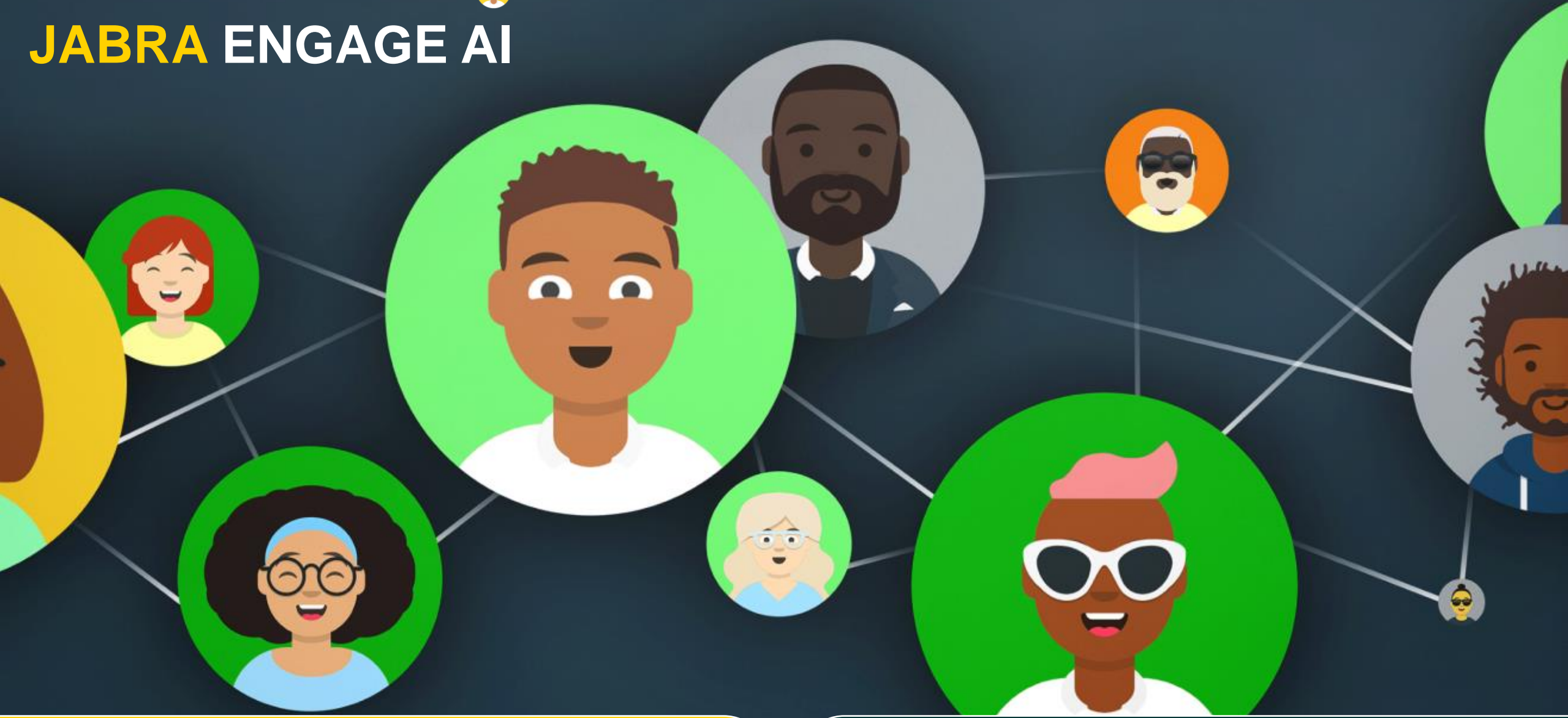




# JABRA ENGAGE AI



**Jabra** GN  
.....

Clever



## **Nilas Richter Aalstrup**

Operations Lead

Clever

## **Andreas Orebo Wenzel**

Global Leder, Engage AI

Jabra



# Jabra og kundeservice- branchen går way back



40+

Years in the contact  
center business



We serve the most iconic  
brands in the world

7m

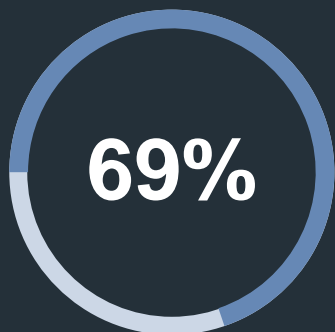
Close to half of the 15m  
global agent population  
use Jabra products

I dag vil vi  
sætte fokus på...

**STEMMENS MAGI**

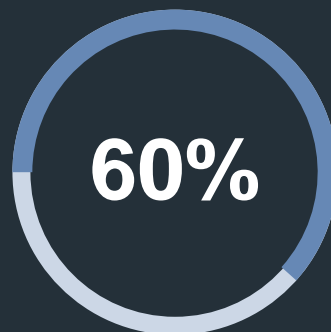
# Stemmen er kundeservicemedarbejderens vigtigste våben

Voice er fortsat kundernes  
foretrukne kanal



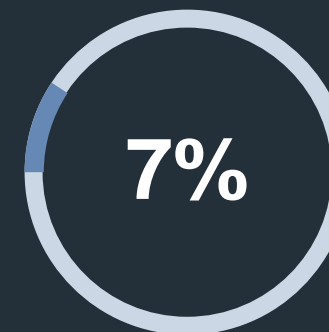
Af kunder foretrækker at tale til et menneske på telefonen, når de kommunikerer med en virksomheds kundeservice

Empati er vigtigere end  
produktviden



Af kunder angiver "Hjælpsomhed" som den vigtigste kvalitet hos en kundeservicemedarbejder (på linje med "Evnen til at løse mit problem")

Stemmen er det  
vigtigste våben



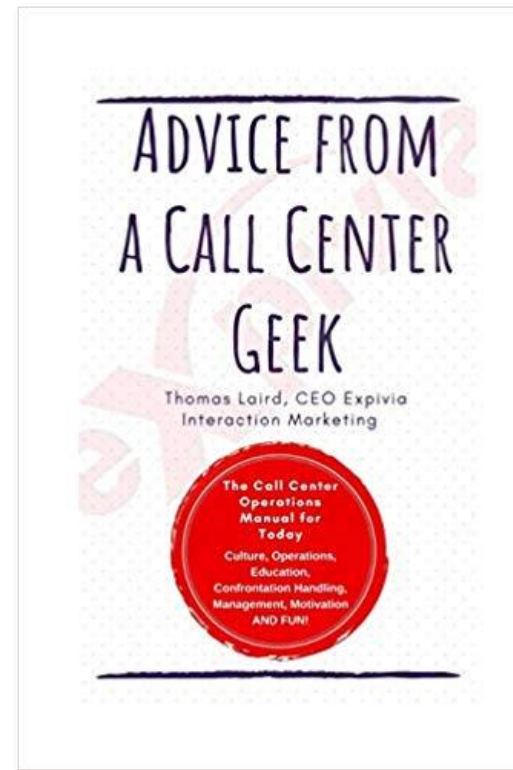
Hvis en servicemedarbejder kun fokuserer på sine ord i dialogerne, så mister de 93% af deres kommunikationshåndtag

# Tag ikke kun mit ord for det 🙄



*“Én af mine kæpheste gennem mange år har været at få indført stemmetræning i kundeserviceuddannelsen”*

*“Stemmelejet og tonalitet er et konkret værktøj, som medarbejderne kan bruge på lige linje med åbne spørgsmål, behovsafdækning osv.”*



*“An associate tone is the number 1 factor to a high-quality call center”*

*“We focus more on how things are said than anything else”*



**Så hvorfor er der ikke mere fokus på stemmens magi i kundeservice?**

**Fordi det er svært!** 🤯

**Vi har ikke de rette værktøjer til rådighed**

**Vi har ikke de rette kompetencer**

**Vi har ikke tid og ressourcer til det**

**Hvem bestemmer, hvad der er det rigtige?**

**Hvordan får vi det til at leve i hverdagen?**

**Tør vi udfordre en af de største vaner vi har?  
Vores måde at tale på**



Well... ikke længere 😁



# Jabra Engage AI gør det til en leg at bruge stemmens magi

## Rådgiver



### Advisor tone



#### Very positive

You sound very friendly and energized.



#### Positive

You sound friendly, energized and professional.



#### Normal

You sound fine and adequate for a customer call.



- **Monotoni**
- **Talehastighed (hurtig/langsom)**
- **Afbrydelser**
- **Lange pauser**
- **Mute on/off**
- **Baggrundsstøj**
- **Mikrofonposition**

## Kunde



### Customer tone



#### Very positive

Customer sounds very happy.



#### Positive

The customer is satisfied and sounds happy.



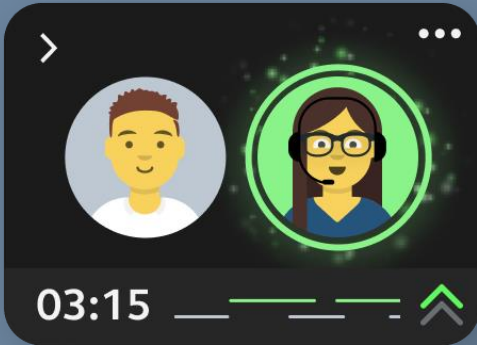
#### Normal

The customer tone is within the normal range for a customer call. This is the most normal outcome.



#### Negative

The customer sounds frustrated about their experience in the call.



## Sæt fokus på stemmens magi

Skab empatiske kundeoplevelser med fokus på det, der betyder mest – stemmen, ikke ord

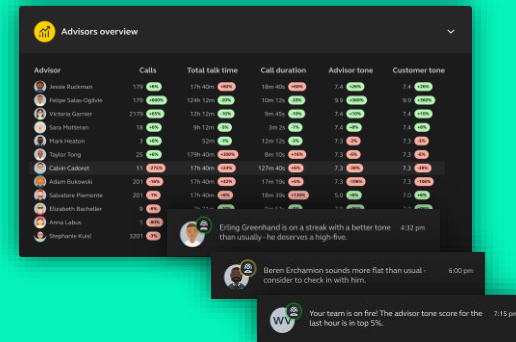
- ☆ Få indblik i hvordan kunderne og medarbejderne lyder på alle kald



## Gør arbejdet sjovere gennem selv-læring

Skab et mere engagerende arbejde ved at give dine medarbejdere personaliseret, og styrkebaseret live feedback

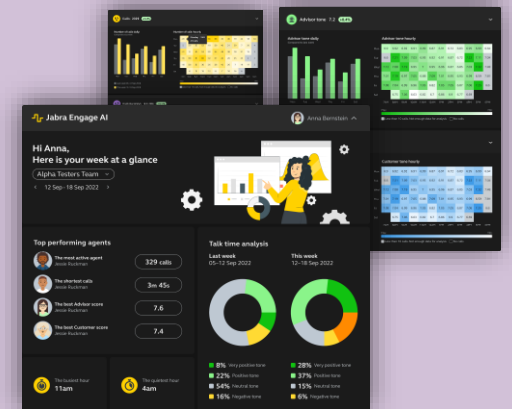
- ☆ Kontinueret feedback giver kontinueret vækst



## Giv dine ledere superkræfter i en hybrid verden

Gør det let for dine ledere at forblive i kontakt med deres medarbejdere selv når de sidder på forskellige lokationer

- ☆ Giv rettidig support når der er mest brug for det



## Tag gætværket ud af kvalitetskontrollen

Find hurtigt frem til de meste relevante opkald til træning- og udviklings samtaler

- ☆ Fjern manuelle og tilfældige udvælgelsesprocesser

# I Clever lægger vi stor vægt på empowerment af vores medarbejdere



80 medarbejdere i kontaktcenter  
fordelt på 8 teams



Både indgående og udgående opkald.  
Gns. samtaletid på 3-5 min



Arbejder primært fra kontoret  
(minoritet hjemmefra)



Medarbejdere organiseret i  
medledende teams



Er pt. uden QA-afdeling i  
kundeservice

**Vi ønskede at give  
medarbejderne et  
værktøj  
til at understøtte  
egen udvikling**

## **Vi valgte Engage AI**

- ✓ Jabra byggede integration til Clevers Puzzel platform, og projektet kom i gang på under 2 uger
- ✓ Opstarten forløb som et gnidningsfrit samarbejde mellem Jabra, TDC Erhverv og Clever
- ✓ Clever har været i gang siden december 2023 og Engage AI har analyseret på mere end 20.000 opkald

# ”Jeg vidste ikke at jeg afbrød så meget”

## Fokus på stemmen

Med Engage AI har vi endelig et system som kan sætte fokus på noget af det vigtigste – stemmens magi

## Live feedback

Engage AI giver feedback i realtid, så man har mulighed for at tilpasse inden det er for sent



**Sådan  
skaber  
Engage AI  
værdi for  
Clever**

## Selvbevidsthed

Engage AI giver os mulighed for at gøre medarbejderne selvbevidste omkring deres vaner (også de dårlige 😊)

## Objektivitet

Den subjektive vurdering fra en coach fjernes, da det er en AI der analyserer

# Resultaterne er ikke til at tage fejl af: **Fokus på stemmen resulterer i 22-28 sek. kortere samtaletid ved AT-peak**



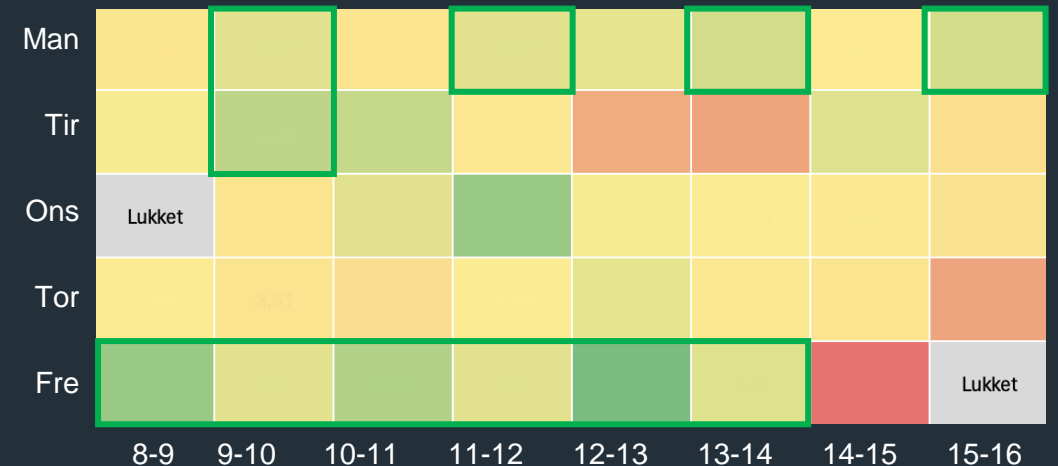
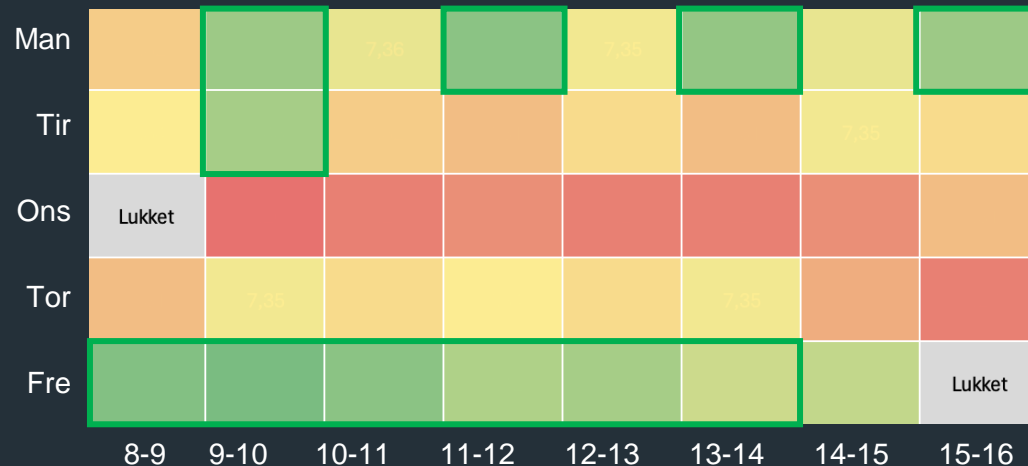
## Agent tone score (AT)

Højest på fredage og lavest på onsdage



## Avg. Handle Time (AHT)

Når vi lyder bedre, har vi kortere kaldstider





**Vil du høre mere? – kom forbi vores stand eller kontakt os!**



**Andreas Orebo Wenzel**

Global Leader, Jabra Engage AI



[aowenzel@jabra.com](mailto:aowenzel@jabra.com)



+45 42 42 96 05