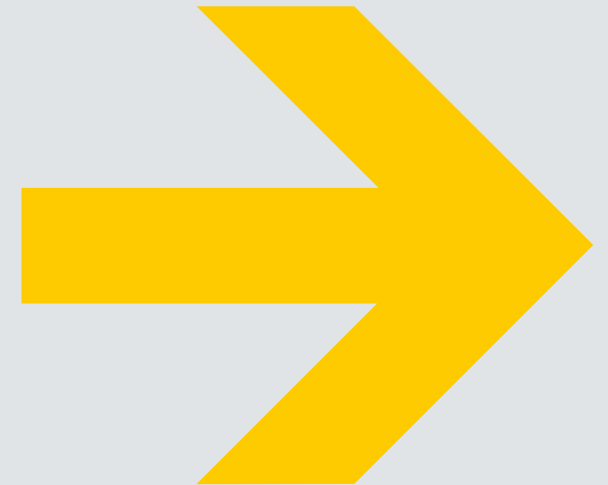




Copenhagen Airports

Sådan giver man verdensklasse service til kunder der oplever panik, pres og forvirring



→ Hvem er jeg? Og hvor blev Brian af?



Head of Customer Service
Passenger Journey Experience



Dagens flyrute

- CPH – Hvem er vi?
Og hvad laver Kundeservice egentlig i Lufthavnen?
- Hvor vi kom fra
- Vores ambition
- Covid - et bump på vejen...
- Det vi har gjort
- Hvor vi er i dag
- Hvad ligger der i pipeline?

Lufthavnen er et stort økosystem af virksomheder og mennesker

16.000+

Ansatte

800+

Virksomheder



←   Tolletter
Toilets



Når du skal
aflevere din
bagage...



Men når du så
skal igennem
sikkerhedskontrollen...





Og når du
kommer **hjem...**



Vi sikrer vores passagerer **en god og tryk rejse** gennem lufthavnen



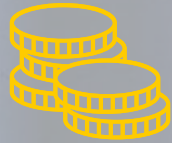


→ **Customer Service**
En hjælpende hånd i et
svært miljø

➔ Hvor vi kom fra



Ingen kendte til
Kundeservice –
heller ikke i
CPH



Kundeservice var
nedprioriteret –
både
organisatorisk og
økonomisk



Telefon og mail
som eneste
kontaktvej



Fasttømret
team som
havde været
med fra start



KPI'er var noget
man kiggede på
én gang om
året...

➔ AMBITION

Customer Service aims to be a digital and data driven Customer Service that serve both **passengers** and **CPH**. We want to deliver **excellent customer service** on the right channels in the right time matching our customers expectations

Kompetencer

Tilgængelighed

Proces-
optimering

Kundens
stemme



COVID





→ Det vi har gjort

Samlet os
omkring
Salesforce

Fået Kundeservice på
verdenskortet

Introduceret **NPS**

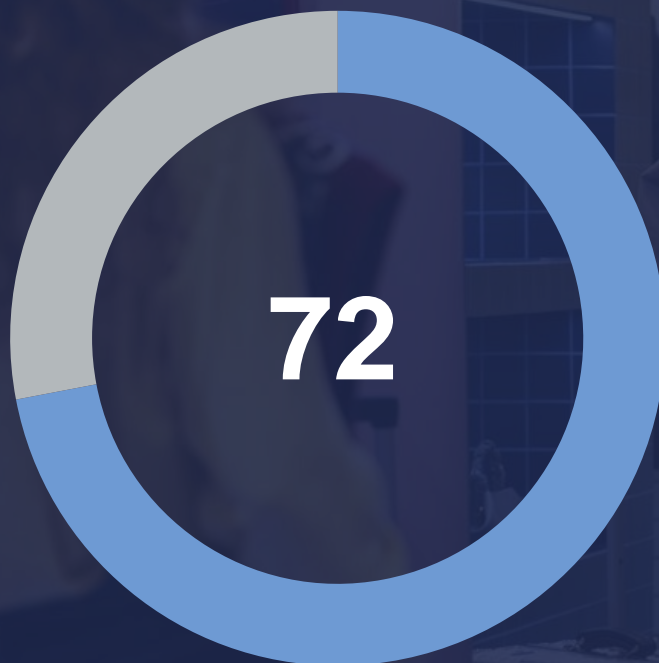
Sat gang i
Medarbejderudvikling

Brugt **data** som valuta

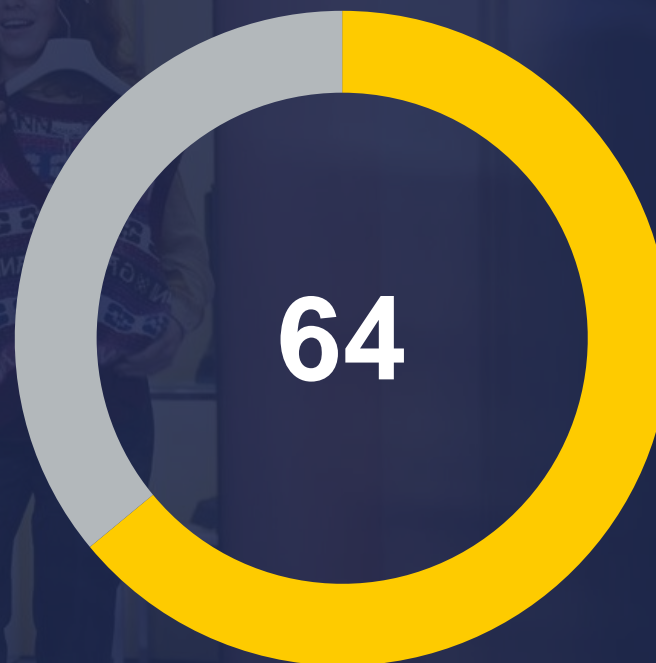
SoMe er nu in
house

2023 blev rundet af med det hidtil **bedste** **NPS-årsresultat**

NPS på skriftlige henvendelser



NPS på telefoniske henvendelser



Hvad ligger der så i **pipeline** nu?



Optimering af eksisterende systemer



Telefoner x Salesforce



Self-service på cph.dk



Knowledge



→ Spørgsmål?