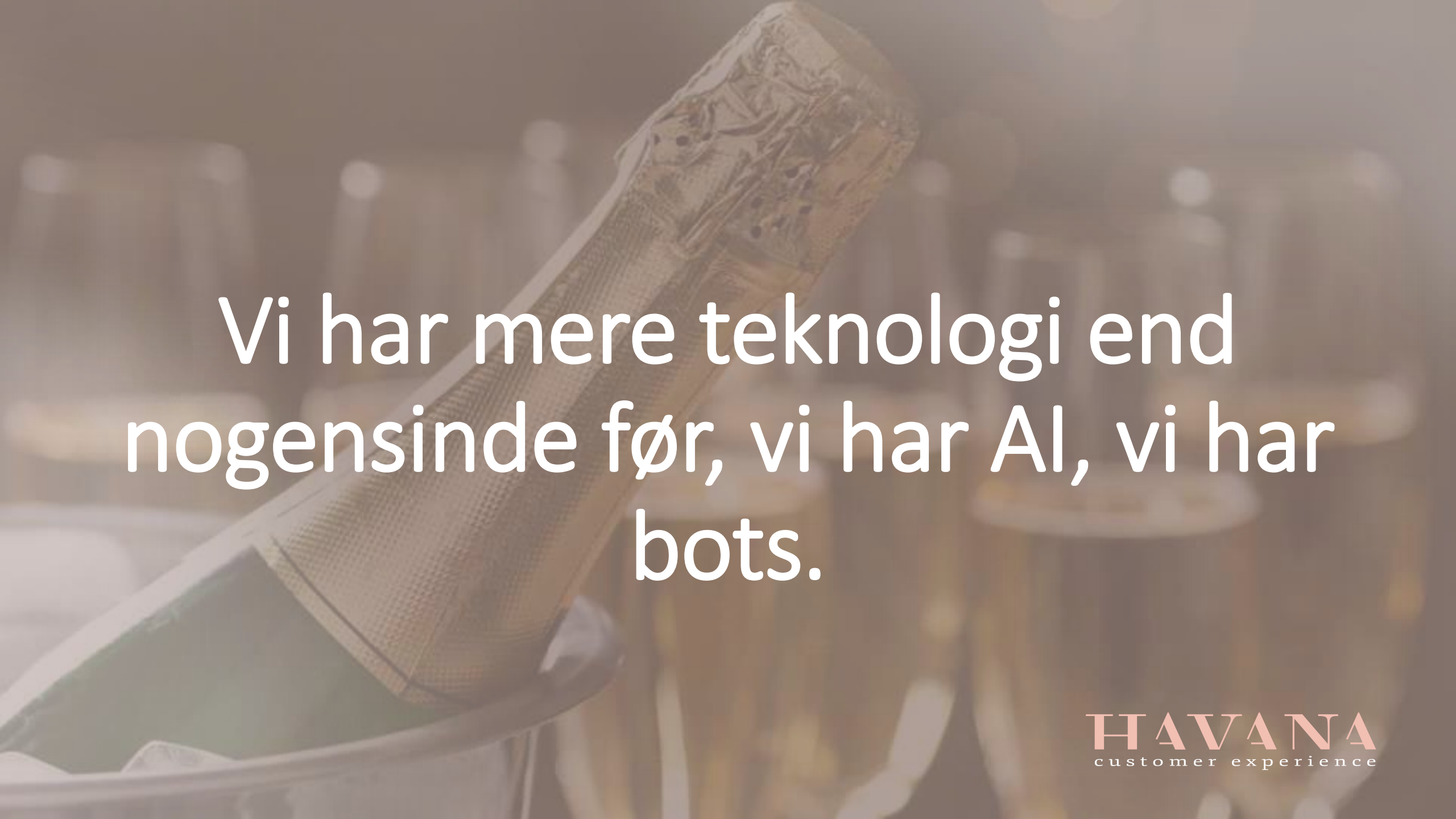


HAVANA

customer experience



Vi har mere teknologi end
nogensinde før, vi har AI, vi har
bots.

HAVANA
customer experience



Vigtigst af alt, så er vi endelig
blevet en topprioritet hos
topledelsen.

HAVANA
customer experience



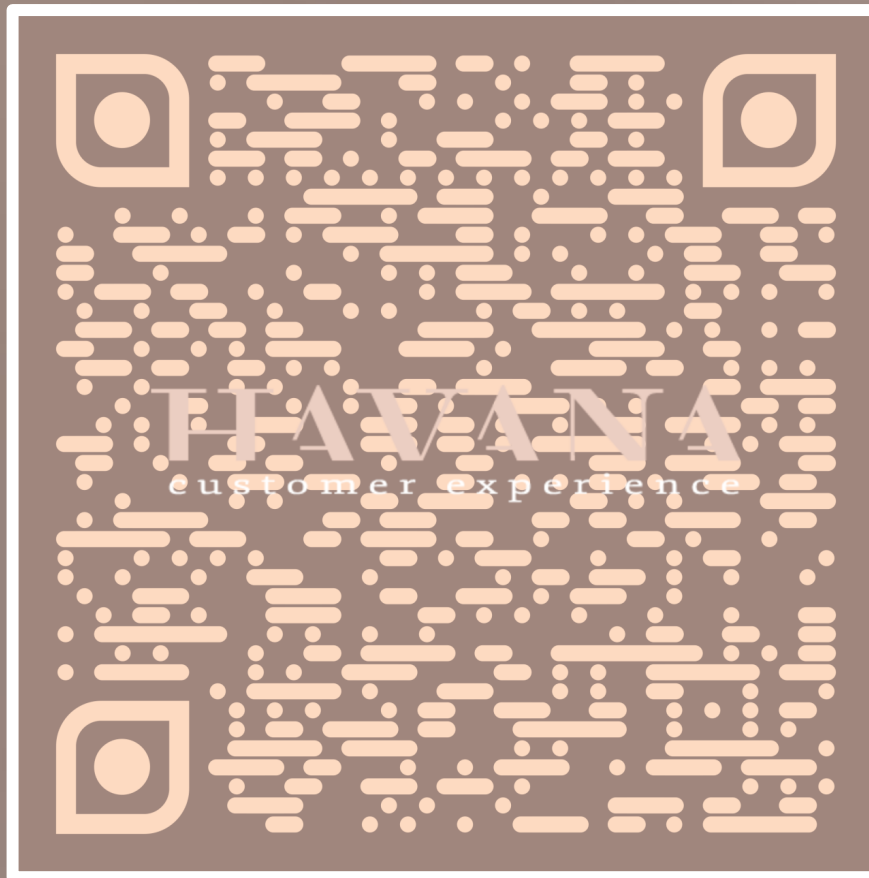
*Hvorfor er vi ikke i **mål?***

HAVANA
customer experience

Mit navn er Luna

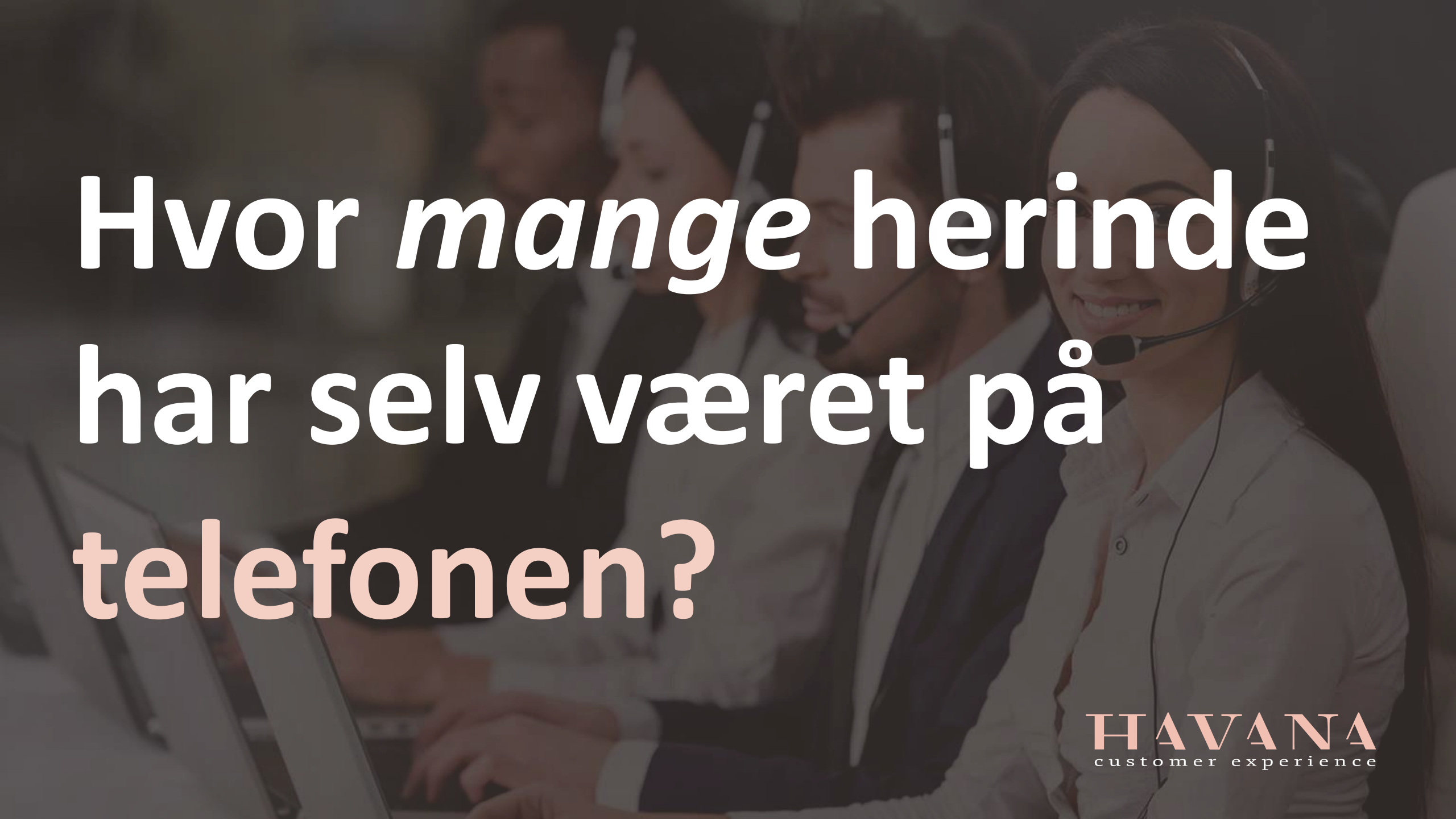


Scan mig





DE 3 KERNE- UDFORDRINGER

A background image of a call center with several agents wearing headsets and working at computers. The image is dimmed to serve as a backdrop for the text.

Hvor *mange* herinde
har selv været på
telefonen?

Hvor mange vil
gerne have det
job tilbage?

Hvorfor forlader agenterne jobbet?

Begrænsende karrieremuligheder.

Stressfyldt arbejdsmiljø.

Konkurrencepræget miljø.

Dårlig løn.

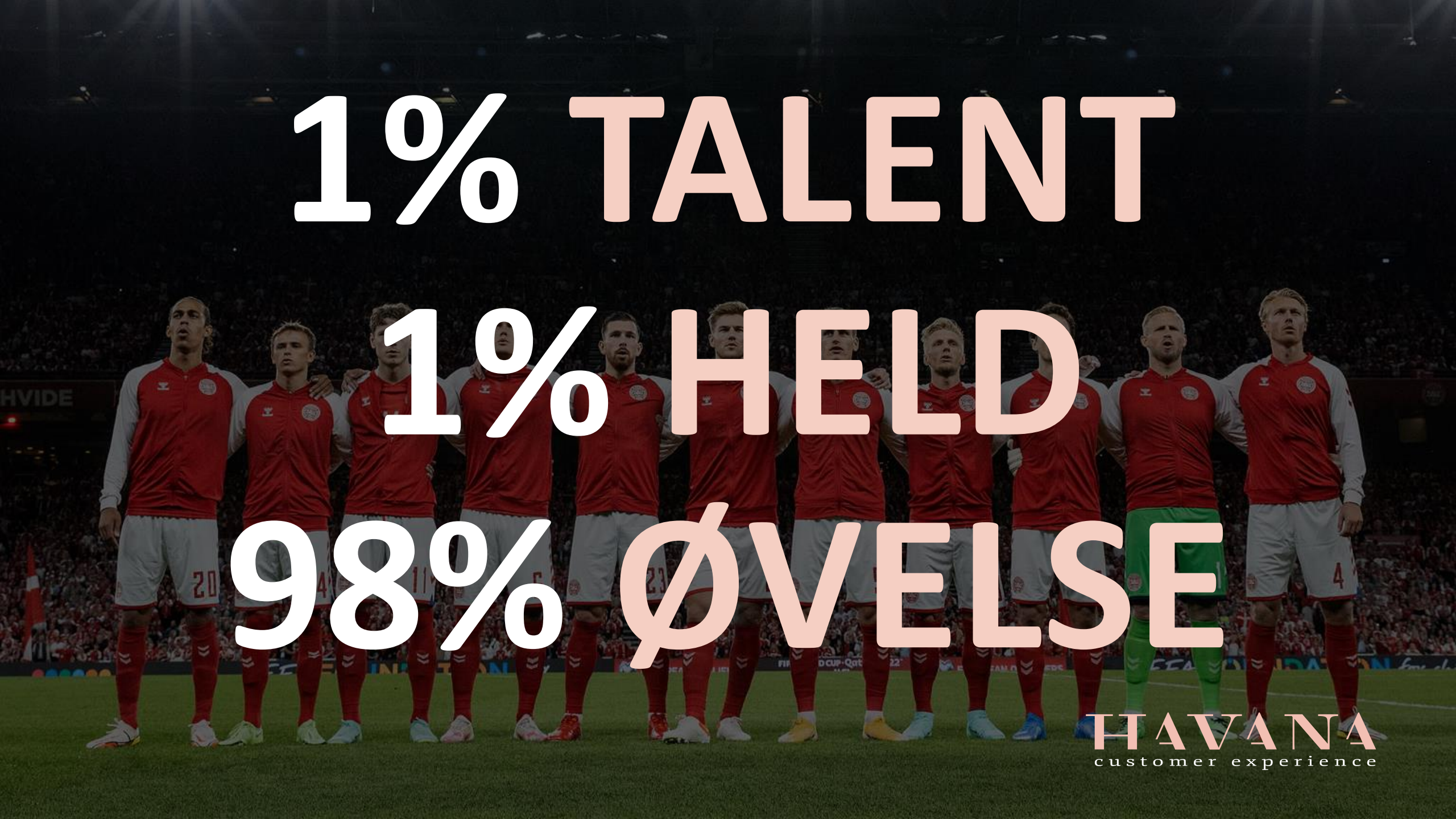
Performance targets.

Dårlig virksomhedskultur.



*Hvordan skaber vi
en **karrierevej** for
vores agenter?*



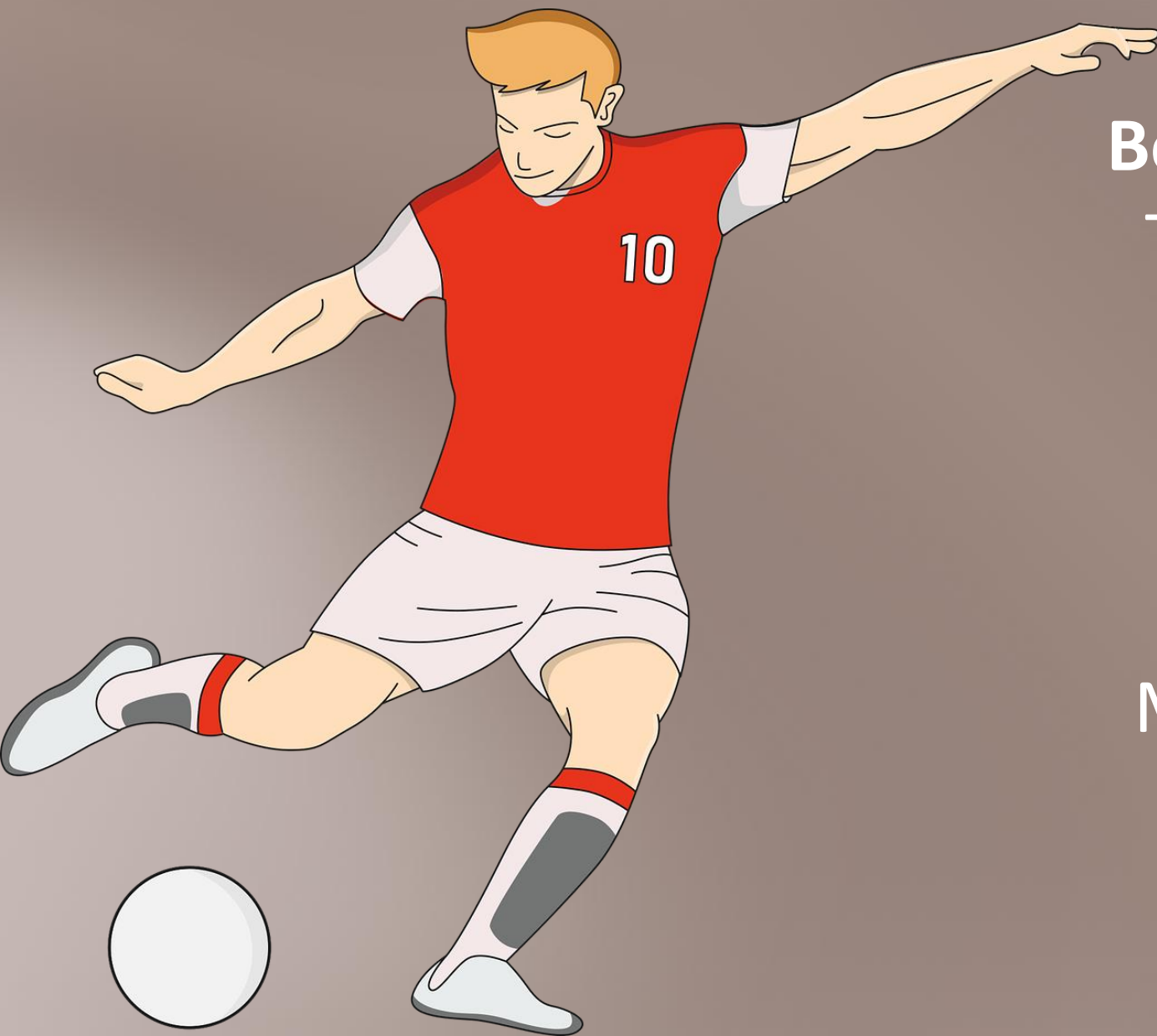
A soccer team of eleven players in red and white uniforms stands in a line on a grass field at night. The background is a dark stadium filled with spectators. Large, semi-transparent text is overlaid on the image.

1% TALENT

1% HELD

98% ØVELSE

HAVANA
customer experience



**Boldkontrol, Dribling, Skud,
Tacklinger og forsvarsspil,
Positionering, Timing,
Kommunikation, Styrke,
Udholdenhed,
Vindermentalitet,
Modstandskraft, Selvtillid,
Skadesforebyggelse**



Aktiv lytning, Tonesætning,
Empati, Klar og Venlig
formidling,
Konflikthåndtering, Dybt
produktkendskab, **Systemer**
og værktøjer, Salg
Beslutningsevne,
Tålmodighed, Servicemindset,
Stresstolerance, Overskud

Aktiv lytning, Tonesætning, Empati, Klar og Venlig
formidling, Konflikthåndtering, Dybt produktkendskab,
Systemer og værktøjer, Salg, Beslutningsevne,
Tålmodighed, Servicemindset, Stresstolerance,
Overskud

Psykologisk komplicerede menneskelige skills

Hvad mener agenterne, de skal bruge for at blive bedre?

65 % Mere træning

64 % Et samlet overblik over en kundes interaktioner på tværs af alle kanaler

62 % Adgang til data, der gør det muligt for mig at personalisere interaktioner

56 % Skifte til et værktøj, der er nemmere at bruge

52 % AI-værktøjer, der hjælper mig med at finde information hurtigere

44 % At automatiserede bots håndterer flere basale forespørgsler

44 % AI-værktøjer, der hjælper mig

***Vi har et rigtig
godt
onboarding
forløb!***

Welcome
to
the team!

Når vi ser en kamp, ved vi, at der
ligger en livslang træning bag

*Alligevel forventer vi, at
komplekse menneskelige
kompetencer tilegnes gennem
en **'learning by doing'**-tilgang.*

A photograph of a soccer coach in an orange jacket sitting on a grass field, surrounded by a group of young players in white uniforms. A soccer ball is on the ground. The text "KLÆDER VI VORES SPILLERE PÅ" is overlaid in large white letters.

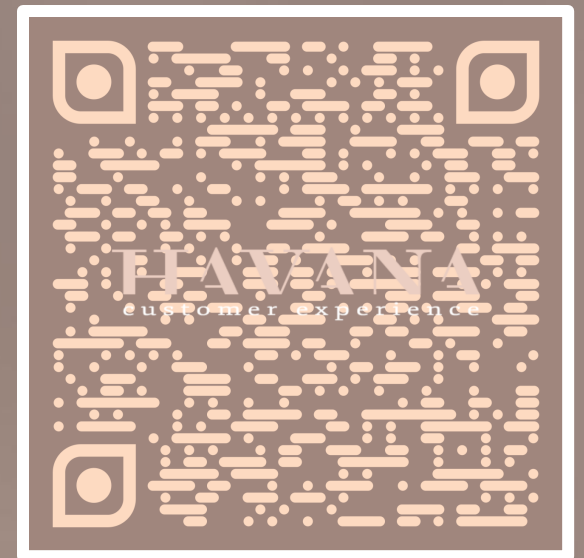
**KLÆDER VI VORES
SPILLERE PÅ**



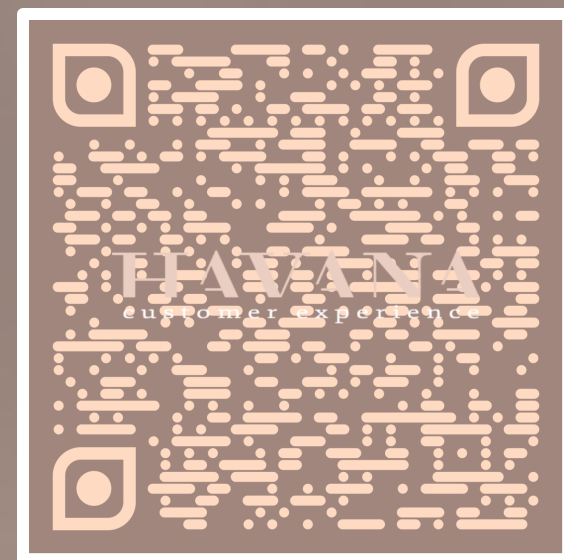
**KLÆDER VI VORES
SPILLERE PÅ**

**KLÆDER VI DEM
'GODT NOK' PÅ**

**‘Vi i CX’ VED HVOR
MENINGSFULD OG
VIGTIG HVER
ENESTE
interaktion er!**



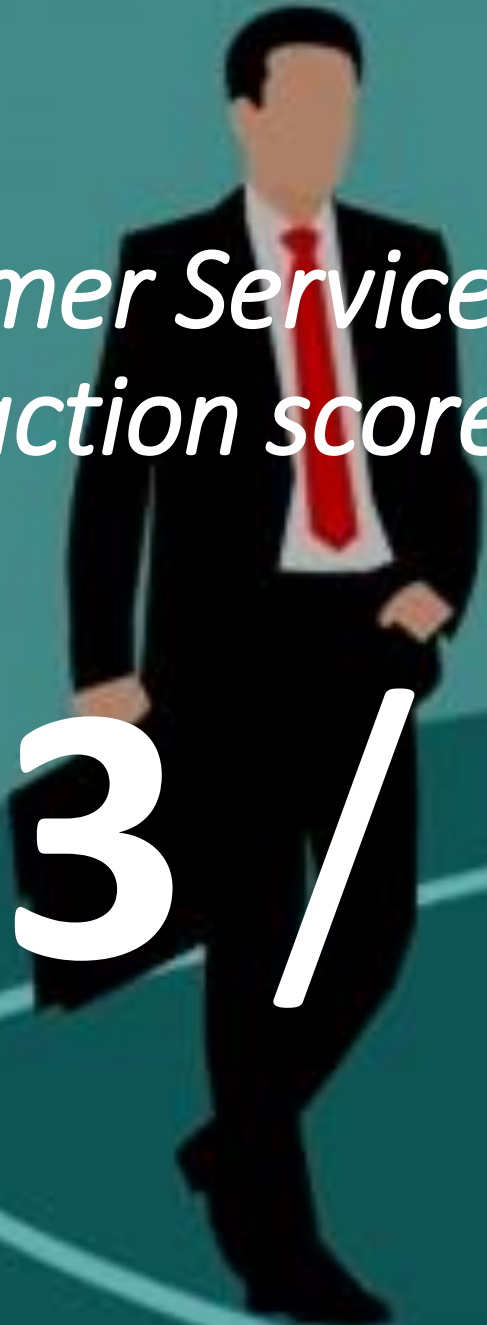
Det gør vores
medarbejdere
...*ikke*





*Customer Service Representative
satisfaction score* *Careereexplorer

2.3 / 5



*Customer Service Representative
satisfaction score*

**Careerexplorer*

Nederste 2% af jobkategorier

2.3 / 5

2%



*How meaningful do Customer Service
Representatives find their jobs?*

**Careerexplorer*

2 / 5

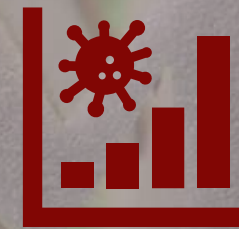
Hvad er effekten af meningsfuldhed?



*20% lavere
turnover*



24% højere NPS



*18% højere
produktivitet*



*Hvorfor er vi ikke i **mål?***

SILOER TOPLEDELSE TEKNOLOGI SYSTEMER

The background of the slide features a series of light-colored, paper-cut human figures holding hands in a line, receding into the distance. The figures are slightly out of focus, creating a sense of depth. The overall color palette is muted, with soft greens and greys.

VI HAR EN MENNESKELIG UDFORDRING

HAVANA
customer experience

A hand holds a glowing lightbulb, symbolizing an idea or strategy. In the background, a laptop and documents are visible on a desk. The text "STRATEGI 2025?" is overlaid in a large, white, italicized font.

STRATEGI 2025?

HAVANA
customer experience

STRATEGI 2025?

*Er vi opmærksomme på vores
kerne-udfordringer?*

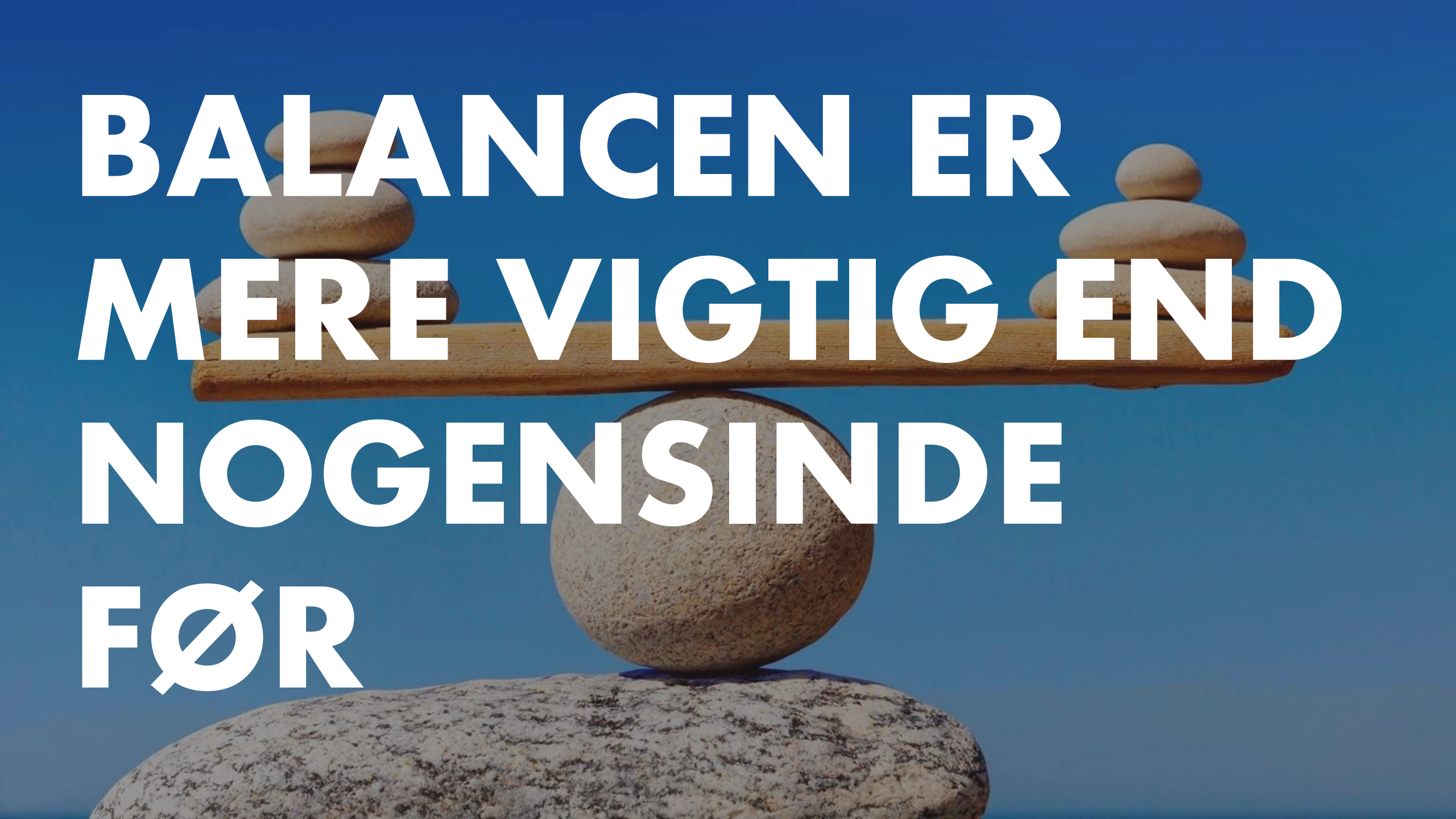
A hand holds a glowing lightbulb over a desk. In the background, a laptop and a tablet are visible. The scene is dimly lit, with the lightbulb providing the main source of illumination. The text "Hvordan løser vi dem?" is overlaid in white, italicized font.

Hvordan løser vi dem?

HAVANA
customer experience



DET ER
SPÆNDENDE

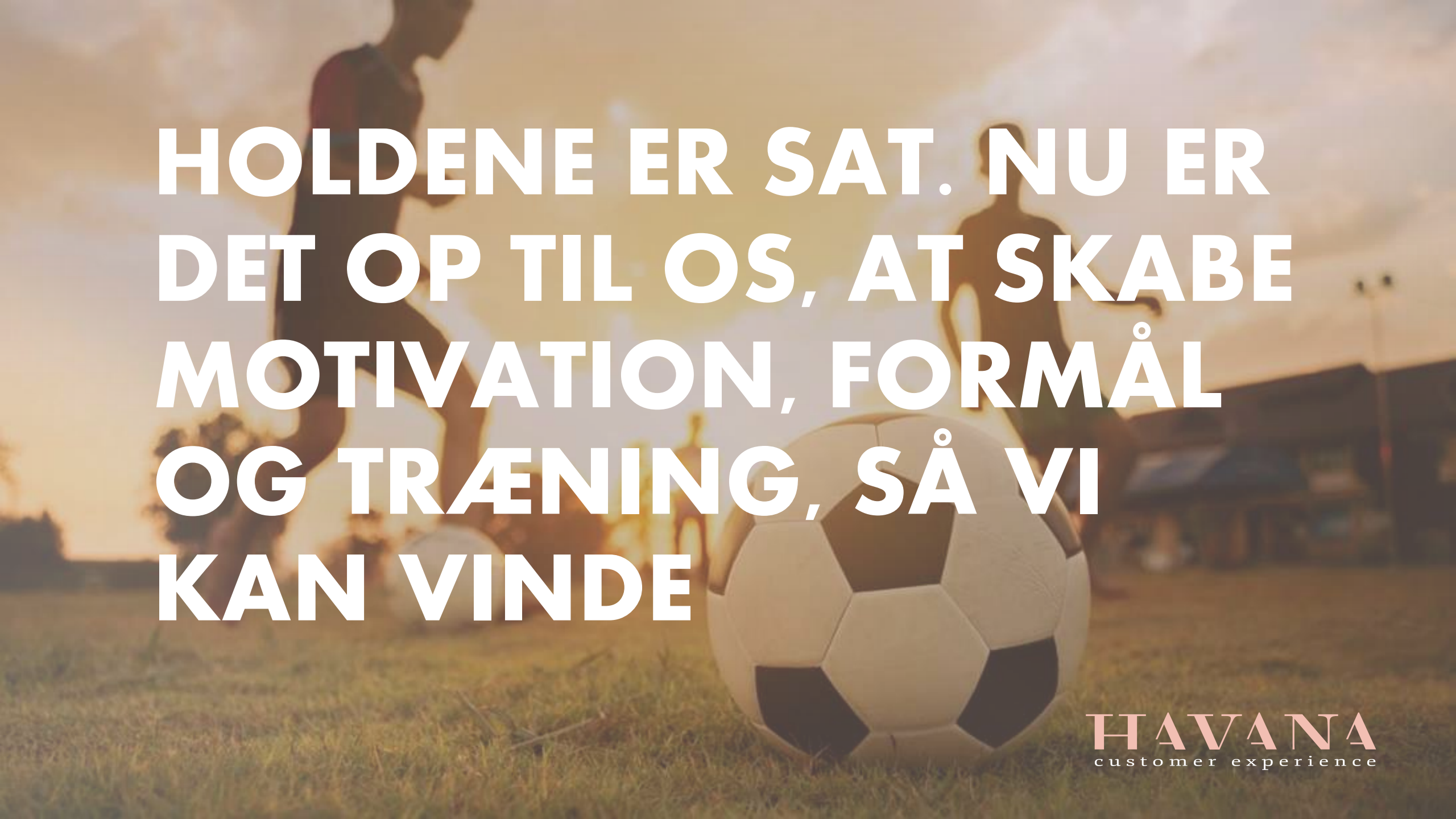


**BALANCEN ER
MERE VIGTIG END
NOGENSINDE
FØR**

A warm, golden-hour photograph of a soccer field. In the foreground, a black and white soccer ball sits on the grass. In the background, several players are visible, some in motion, against a backdrop of a setting or rising sun. The overall mood is energetic and nostalgic.

**VORES SPILLERE
HAR IKKE BRUG
FOR NYE SKO**

HAVANA
customer experience

A soccer ball with black and white panels sits on a grassy field. In the background, several players are visible, some in motion, against a warm, golden sunset sky. The overall scene conveys a sense of sports and achievement.

**HOLDENE ER SAT. NU ER
DET OP TIL OS, AT SKABE
MOTIVATION, FORMÅL
OG TRÆNING, SÅ VI
KAN VINDE**

Luna

Scan mig



HAVANA
customer experience

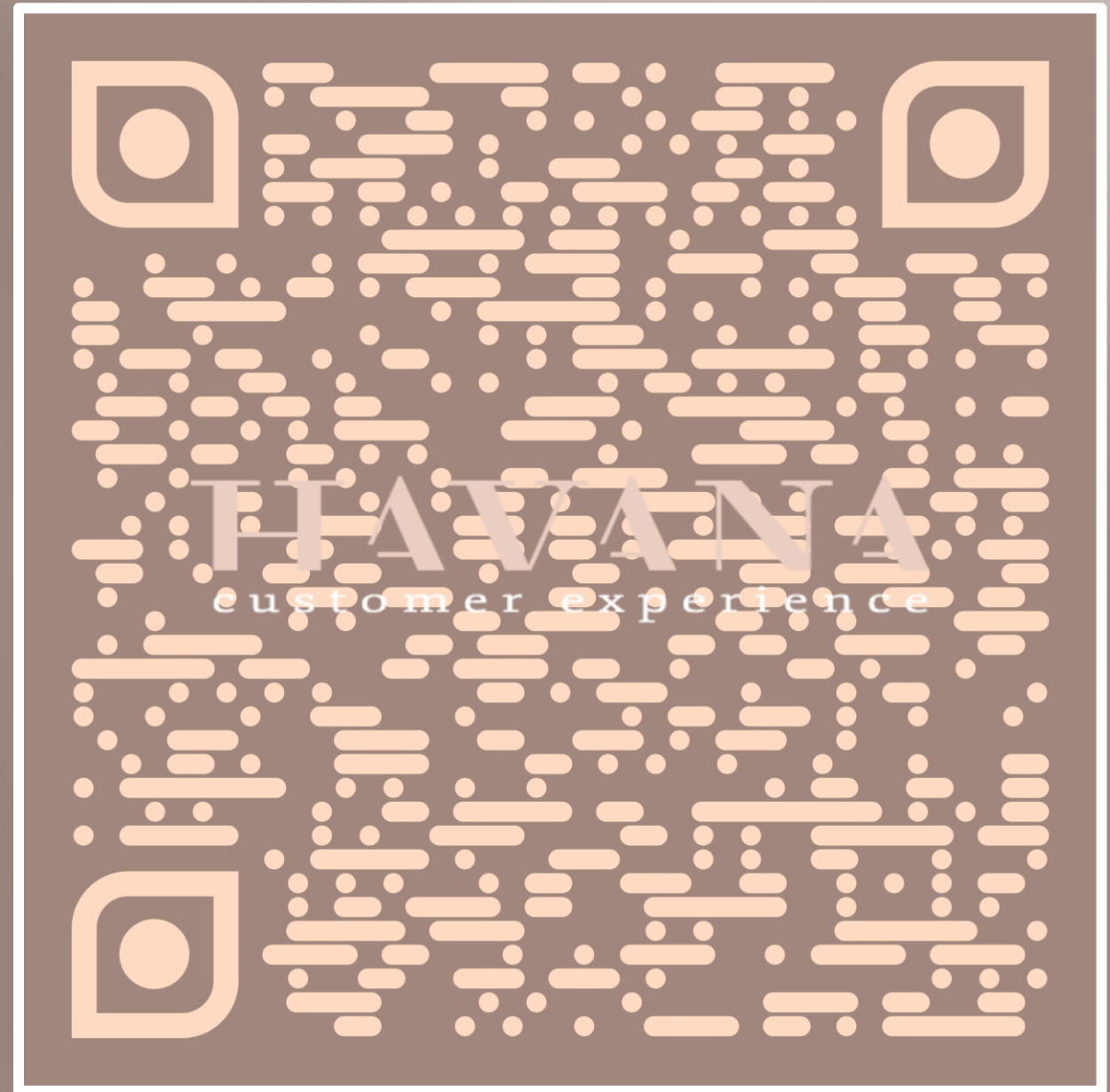
W: www.HavanaCX.com

M: Luna@HavanaCX.com

T: 28121904

LinkedIn:

Havana Luna A. Schmidt



HAVANA

customer experience