

Modigt

10.04.2025

Henrik Larsen



Hands-on erfaringer fra kundeservice hos PostNord

Hør PostNords markante transformation fra mange kundeservicekanaler med vægten på telefoni til få kundeservicekanaler med portaler, apps og chats som "motorveje".

- Et markant besparelserprojekt med stram styring ift. strategien
- En transformation som bød på "tilbageslag" af nogle kanalvalg
- En digitalisering som gav en række (overraskende) kundefindings
- Et arbejdsmiljø som ikke længere ligner et callcenters



Henrik Larsen, Director Customer Service, PostNord

Før ”rejsen”

Et sparekrav på -50% betød, at jeg overvejede seriøst at sige mit job op for 3 år siden, da jeg var telefonimand, **MEN** . . .

- Digitaliseringens muligheder var for spændende
- Den skarpe Strategiske disciplin tiltalte
- Post er mit DNA

I øvrigt

- Tilfreds DSB-kunde
- Glad Danske Bank kunde
- Medlem af COOP
- Flyver helst med SAS



Oplevelse i forhold til opfattelse

Placering											
2024											
2023		Troværdighed	Ledelse	Kvalitet	Medarbejdere	Kommunikation	Finansiell styrke	Ansvarlighed	Konkurrenceevne	Innovation	Kendskab
91	DR	70	94	60	70	92	94	62	94	66	6
88		67	93	39	56	76	95	71	95	49	13
92	JP/Politikens Hus	96	97	53	76	97	87	87	87	91	29
75		66	83	42	53	56	86	54	90	76	45
93	Nuuday	95	89	97	99	87	90	77	91	89	100
94		88	89	95	98	87	92	76	89	77	100
94	Danish Crown	90	95	55	66	94	95	96	95	94	41
90		82	92	57	78	90	88	87	93	91	40
95	ECCO	100	98	20	77	100	62	100	73	60	29
95		100	100	26	85	100	64	100	80	45	33
96	Aller	89	92	98	95	93	92	92	92	96	75
93		89	86	91	89	84	84	90	91	89	79
97	SAS	92	88	76	63	82	100	97	98	97	9
99		98	97	94	94	96	100	99	100	100	4
98	DSB	97	96	99	96	90	96	52	96	100	14
98		95	96	99	96	95	96	75	98	98	24
99	Coop Danmark	98	100	94	98	98	99	48	100	98	2
96		93	99	79	80	92	97	20	97	96	3
100	PostNord	99	99	100	100	99	98	94	99	99	13
100		99	98	100	100	99	99	93	99	99	6

Kilde: IFO - Institutet for Opinionsanalyse ApS.

»Postnord og DSB er en omvendt LEGO. Fortællingen om de to er næsten nedarvet i vores historie, og to virksomheder som vi stort set altid brokker os over. De slæber på så meget arv, at selv hvis DSB kørte til tiden, og Postnord afleverede alle pakker, ville de stadig få en dårlig rating,« lyder det fra Morten Lintrup, som er partner i Kingstreet PR.





davidnmandel
Foreslået til dig

Følg



Postnord skulle komme med en pakke til mig mellem 8.30 og 12.30.

Jeg kommer hjem ca 12.00.

Camille har været hjemme hele tiden.

Udenfor vores dør holder der en Postnord-varevogn. Jeg spørger Camille om der er kommet en pakke.

Niks.

Den kommer nok om lidt tænker jeg.

Jeg hopper hurtigt ned til købmanden.

Da jeg kommer hjem holder varevognen der stadig.

Konstaterer at pakken stadig ikke er leveret. Kigger ud af vinduet igen.

Varevognen kører væk.



davidnmandel

Foreslået til dig

Følg



Postnord skulle komme med en pakke til mig mellem 8.30 og 12.30.

Jeg kommer hjem ca 12.00.

Camille har været hjemme hele tiden.

Udenfor vores dør holder der en Postnord-varevogn. Jeg spørger Camille om der er kommet en pakke.

Niks.

Den kommer nok om lidt tænker jeg.

Jeg hopper hurtigt ned til købmanden.

Da jeg kommer hjem holder varevognen der stadig.

Konstaterer at pakken stadig ikke er leveret. Kigger ud af vinduet igen.

Varevognen kører væk.



davidnmandel

Foreslået til dig

Følg



Jeg er rasende.

Hver. Fucking. Gang.

Jeg vælter min galde ud over Camille og hendes praktikant, der har første dag.

Jeg bruger en del kraftudtryk. Det er simpelthen så fucking dårligt altså!

Tjekker min mail. Det var så åbenbart UPS og ikke Postnord der kommer med pakken.

Har fået den nu.

Er på besynderlig vis stadig rasende på Postnord.

Skelet fra 15 meter lang dinosaur skulle have været udstillet på dansk museum tirsdag. Nu er det blevet væk i posten



På Evolutionsmuseet i Knuthenborg Safaripark har lensgreve Christoffer

Hvad I måske ikke ved, så . . .

er GLS ejet af Royal Mail,
Bring er ejet af Posten
(Norge) og dao er ejet af
JP/Politiken, Berlingske
m.fl

har PostNord ikke
monopol på noget som
helst

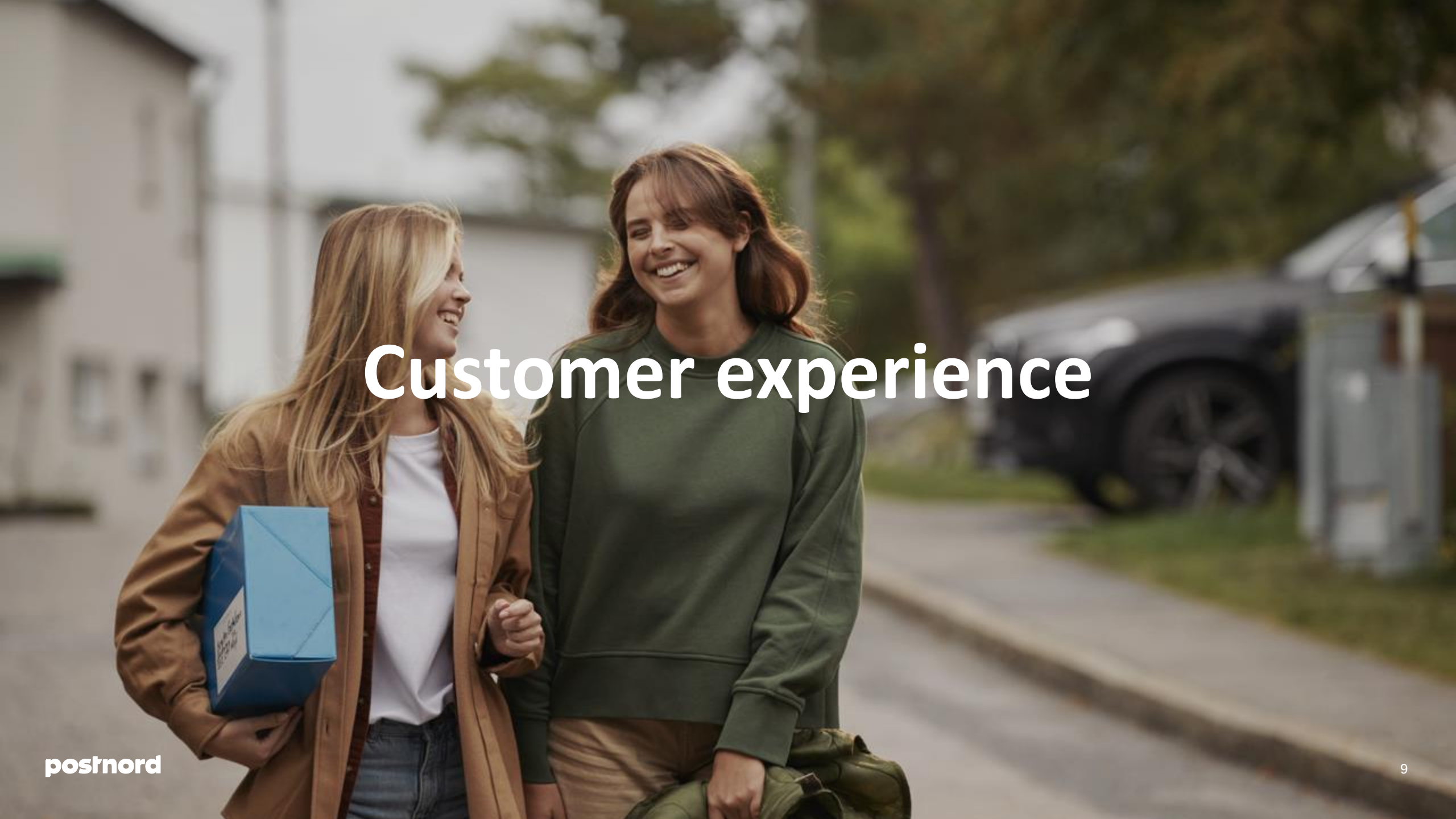
er PostNord kåret som
branchevinder i Sustainable
Brand Index i 2023 og 2024
(Europas største uafhængige
brandundersøgelse med
fokus på bæredygtighed)

Hvad vi ved er, at . . .

PostNord har øget
markedsandelen på
pakkemarkedet i 2024

PostNord er markedsleder
på pakkemarkedet

PostNord har høj
kundetilfredshed særligt
hos afsendere (de
betalende), men også hos
modtagere (CX)

A photograph of two young women walking and laughing on a residential street. The woman on the left has long blonde hair and is wearing a brown coat over a white shirt, carrying a blue box. The woman on the right has brown hair and is wearing a green sweatshirt. In the background, there are houses, trees, and a dark car parked on the street.

Customer experience

CX - kundeoplevelsen

- Mere end 20.000 ratings hver uge i Appén (PostNord Lytter)
- Mere end 4.000 ratings på Trustpilot hver uge
- Vi kender præcist vore rootcauses
- Vi benytter ratings aktivt til at forbedre leverance, kommunikation, kundeservice og adviseringer
- Vi benytter ratings aktivt til at pointe afsenderkundernes udfordringer med check-out, leveringsmuligheder, it og adviseringer
- CX-ledelsesfora
- CX-målepunkter i Operation

ag analytics



Customer	Negative % week 09-12	Negative % week 12	Score
AliExpress C/o PostNord	10,45%	10,59%	4,37
Zooplus SE	9,22%	9,29%	4,43

Uge 12
Proshop og Vinted har de mest tilfredse
modtagerkunder

Zalando	7,02%	6,48%	4,53
Vinted	7,01%	5,94%	4,64
Proshop a/s	5,93%	4,79%	4,64

Kundeservice

Fundament

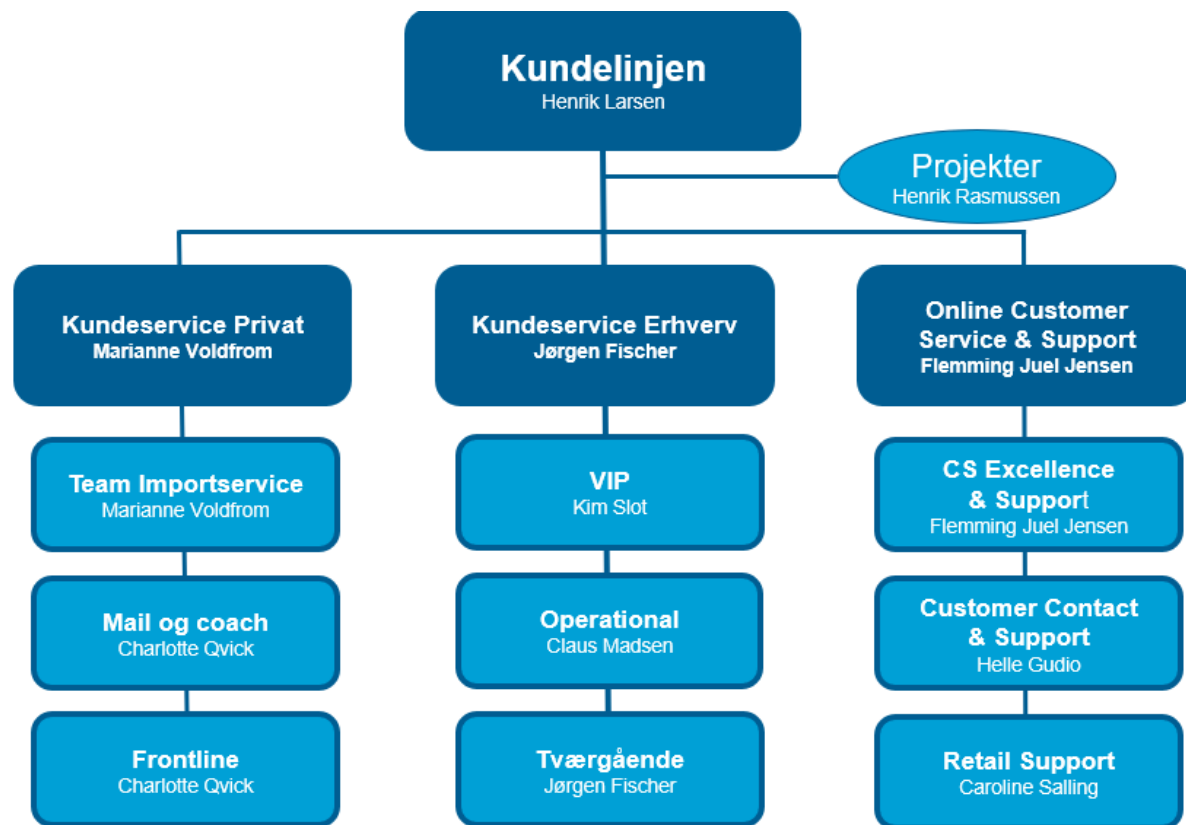


ag analytics

postnord



Kundelinjen i PostNord



2 digitale motorveje

ERHVERVSKUNDER

Indgang via NCP (erhvervsportal) med login

Deflecte og selvbetjene via

- Chatbot
- One Knowledge
- Help Center
- Webformular
- Guided flows

Velkommen til Kundelinjen

- Simplify Case Management
- Chat
- Callback
- VIP nummer til udvalgte kunder

Operationen

KPI dashboards for Kundelinjen

Datastyret ledelsesmodel med data og KPI'er i et samlet dashboard
Improved Analytics Capabilities & CS Dashboard

PRIVATKUNDER

Indgang via PostNord App med login (MitID)

Deflecte og selvbetjene via

- Chatbot
- One Knowledge inkl. multichannel knowledge
- Help Center
- Webformular
- Guided flows

Velkommen til Kundelinjen

- Simplify Case Management
- Chat
- Callback

Operationen

KPI dashboards for Kundelinjen

Datastyret ledelsesmodel med data og KPI'er i et samlet dashboard
Improved Analytics Capabilities & CS Dashboard

Fremtidens Digitale Kundelinje



Formål

- Formålet med programmet er at digitalisere og modernisere fremtidens Kundelinje til gavn for både PostNords kunder og for PostNord selv
- Formålet med programstrukturen er at sikre fremdrift i og koordinering mellem programspor ejet af forskellige dele af organisationen

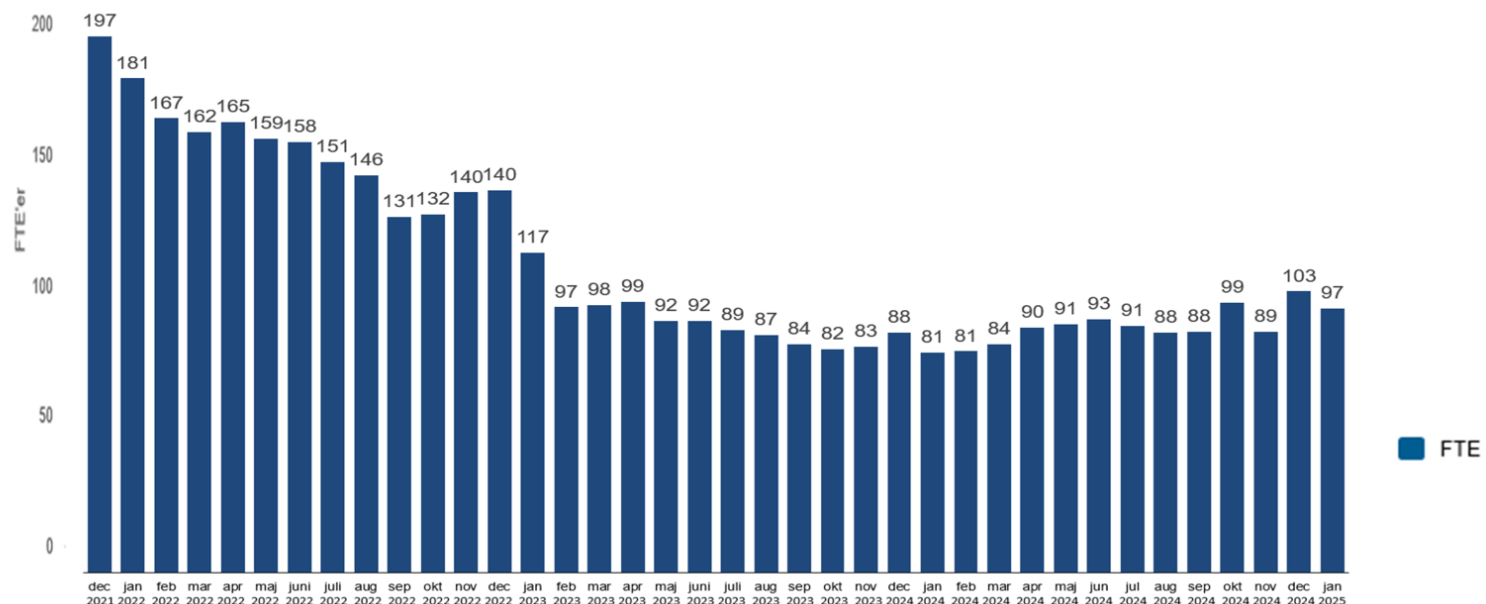


Ambition

- At øge deflection og dermed reducere antallet af kundehenvendelser til kundeservice
- At øge produktiviteten ved at reducere den gennemsnitlige behandlingstid (AHT)
- At forbedre oplevelsen (CX) for PostNord's kunder i berøringen med kundelinjen

Et markant besparellesprojekt med stram styring ift strategien

Kundelinjen har halveret antallet af FTE i perioden fra december 2021 og frem til i dag...



Vi reducerede de dyre kanaler og samlede kundeservicen på få, digitale og omkostningseffektive kanaler...

Kanaler 2022

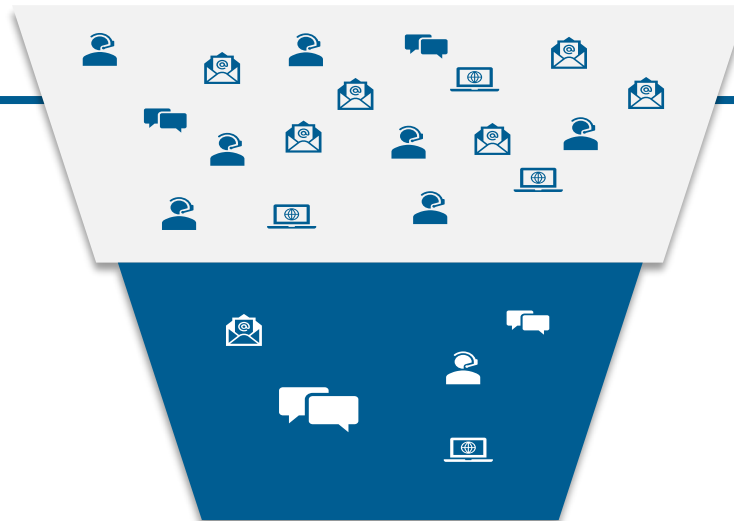
- Facebook
- Twitter
- Messenger
- Simpel kontaktformular på web
- Mange telefonindgange i Privat
- Mange telefonindgange i Erhverv
- Mange mailindgange i Privat
- Mange mailindgange i Erhverv
- Trustpilot

Kanaler 2024

- Chat i App
- Chat på NCP
- Smart kontaktformular på web
- Enkelte telefonindgange
- Enkelte mailindgange

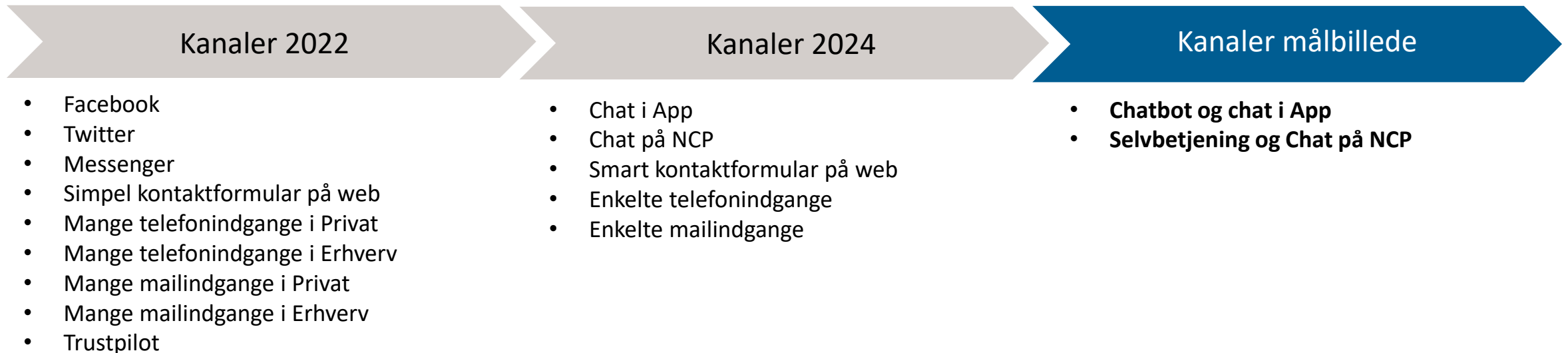
Kanaler målbillede

- **Chatbot og chat i App**
- **Selvbetjening og Chat på NCP**



- Kanalerne er mere effektive
- Kanalerne er baseret på færre løsninger
- Kundelinjens operation er simplere

Vi reducerede de dyre kanaler og samlede kundeservicen på få, digitale og omkostningseffektive kanaler...



Konsolideringen har givet en række fordele

- 
- Kanalerne er mere effektive
 - Kanalerne er baseret på færre løsninger
 - Kundelinjens operation er simplere

Meeeen! Forbrugerombudsmanden og ny CEO havde også en holdning

Resultaterne er opnået gennem mere end 30 projekter...

Digitale kanaler



Privatunivers på postnord.dk



Modtagerflex i appen



Chatbot - guided flows i appen



Billede af levering modtagerflex (POD)



Billede af leveringsforsøg (POAD)



Persistent chat i appen



Chatbot – ustruktureret



MitID verifikation i appen



NCP public lukket



Chatbot – nye guided flows i app og på NCP



Chatbot – optimeret chatoplevelse



Automatisering af reklamationer



Ny governance for fejlhåndtering, test og release til NCP



Ny forside og navigation postnord.dk



Chatbot - ustruktureret chatbot på NCP



Erhvervsunivers Automatisering af lokalundersøgelser postnord.dk



KPI Masterdata



Executive dashboard



Dashboard til KUL-ledelse og agenter

Organisation



Organisation tilpasset



Nyt indøvelses- og ansættelseskoncept



Servicemodel i KUL



Nyt servicekoncept i Kundelinjen

Teknologi



One knowledge platform til agenter i KUL



Simplify case management fase 1



Parcel predictor



Helpcenter/ FAQ



Smarte webformularer



GTT billeder tilgængelig i Salesforce og retail-app

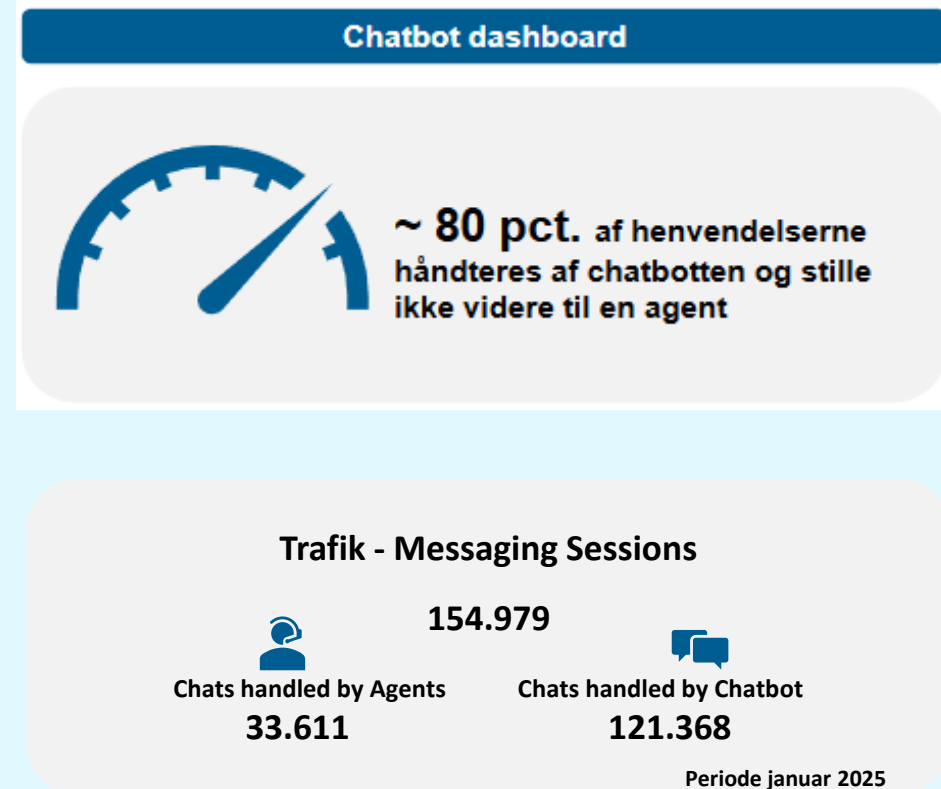
Chatbot

Chatbotten er menubaseret og fungerer som et slags spørgetræ, og er altså ikke drevet af AI.

Platformen er Salesforce og svar på spørgsmål hentes fra Salesforce Knowledge.

Vi give kunderne mulighed for at søge information om og stille spørgsmål til specifikke forsendelser eller stille generelle spørgsmål.

Chatbotten håndterer i dag ca. 72% af alle henvendelser fra modtagerkunder



Parcel predictor- Intelligent automatisering er fremtiden

Det som kunder dybest set efterspørger er, hvornår de får deres pakke.

Parcel predictor kan ved hjælp af kunstig intelligens (AI), forudsige pakkens ankomst tid med stor nøjagtighed. Vores AI løsning følger pakkens "rejse" og kan ved hjælp af AI forudsige pakkens ankomst.

Parcel predictoren er det første kunderne møder i vores chat og vores agenter bruger den aktivt som et trafiklys i deres Salesforce cockpit.

Parcel predictoren har stor effekt på vores:



Increased deflection

Det giver vores kunder en klar indikation af, hvor deres pakke befinder sig, og om den er forsinket.



Decreased AHT

AHT per interaktion faldt med ca. 15%.



Decreased Cases

Antallet af sager der bliver skabt til operationen/driften er faldet



Dagens kanalmix – for modtagerkunder



73,6%

CHATBOT



7,1%

Telefon

Inkl. ekstern partner



13,3%

CHAT



3,4%

CONTACT
FORM



2,6%

E-MAIL

En agent håndterer i
gns. 10
kundehenvendelser
i timen via telefon



Vs.



En agent håndterer
i gns. 16 til 17
Kundehenvendelser
i timen via chat

Et arbejdsmiljø som ikke længere ligner et callcenters

- Et stille callcenter uden støjuddfordringer og dermed drøftelser om gulve, tæpper, headsets, skallerum etc.
- Kognitiv læring og ledelse
- Imødekommenhed i skrift
- KPI'er
- Rekruttering
- Uddannelse

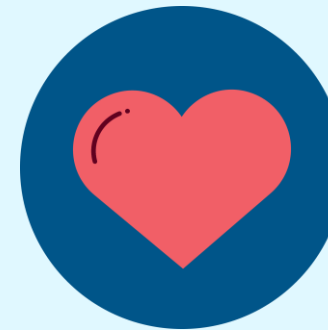


Et chatbaseret callcenter

*"Kundeservice med et smil
- Fordi ordentlighed aldrig går af mode"*



Accountable



Brave



Committed

KPI - målbare	
Besvarede antal chats pr time	16 pr. time
Besvarede antal telefoner pr time	10. pr. time
Survey på kundetilfredshed	4 ud af 5 stjerner
Registreringskvalitet	97%
Antal løste sager i timen	12 sager i timen

KPI stikprøve/oplevelse

- Kvaliteten i den skriftlige kommunikation - fokus på ordentlighed
- Rigtig timeregistrering
- Tilstedeværelse på dagen



CS Vision 2026

Vi vil levere branchens bedste kundeservice målt på omkostningseffektivitet og kundeoplevelse

- Vi øger graden af selvbetjening og samtidig forbedre selvbetjeningsoplevelsen online, så kunder let og forståeligt kan finde/få svar på deres henvendelser.
- Vi giver en imødekommende, kompetent og effektiv kundeservice når kunder er i kontakt med en serviceagent, hvor vi har fokus på at straksafklare kundens henvendelse og gerne så vi overrasker positivt.
- Vi stiller data til rådighed for Operation m.fl. med henblik på at fjerne root cause og øge den samlede kundeoplevelse (CX).



Systemfunktioner og automatiseringer

For at optimere sagsbehandlingen vil vi bl.a.:

- Cirka 300 makroer i brug i vores case management setup i Salesforce.
- 18 robotter (RPA) kører på CS-sager, og 4 vil begynde at køre inden for de næste par måneder.
- Standardiserede skabeloner for konsekvent kommunikation og et professionelt layout.
- Automatiske opdateringer af f.eks.:
 - Produkter/artikler
 - Kontooplysninger
 - Foreslåede vidensartikler baseret på sagsindhold



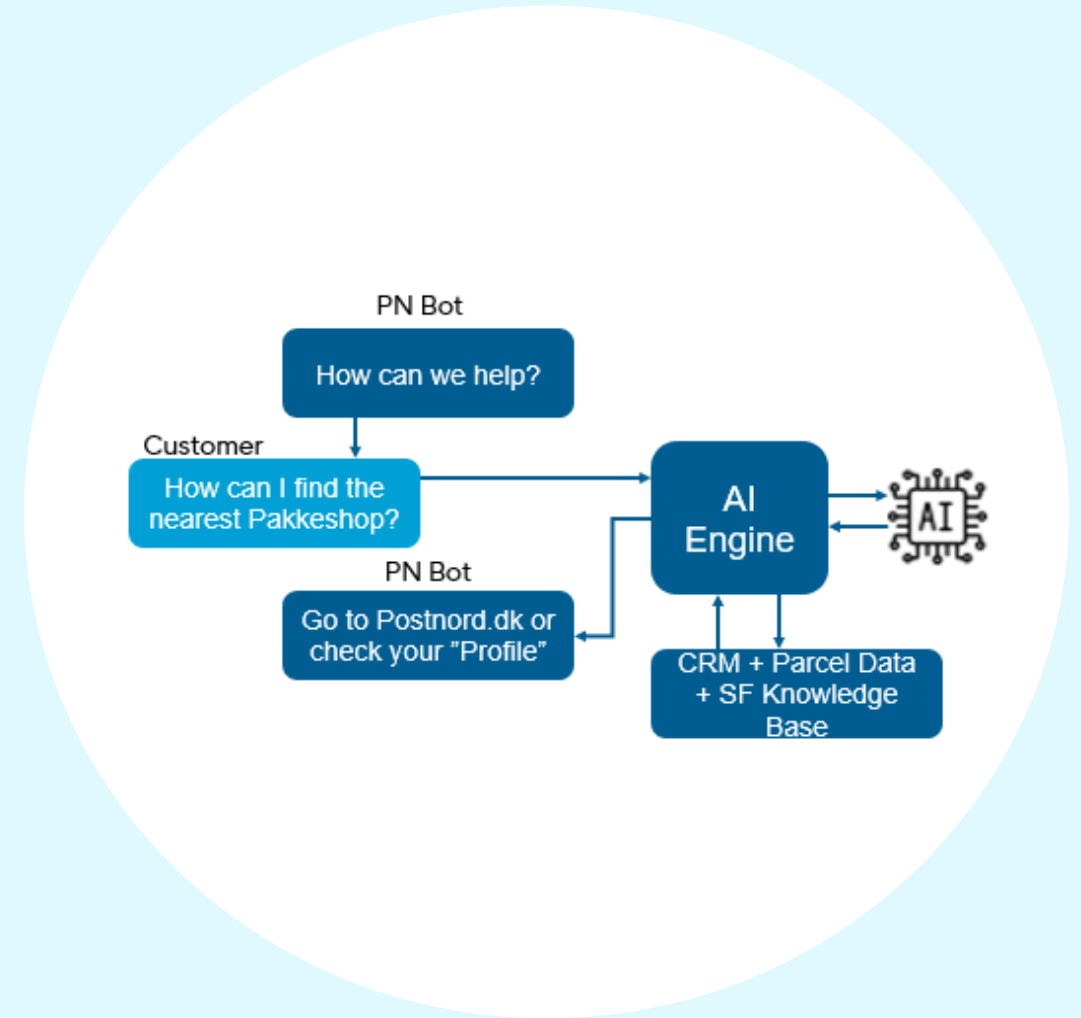
Vi bygger ny Chatbot – live inden 01.07.2025

Kommende Chatbot

- Vi indfører en enklere struktur for viden, som kan understøtte fremtidige AI-anvendelser.
- Vi implementerer en forbedret Chatbot, der kan føre mere naturlige samtaler ved hjælp af avanceret AI-teknologi. (Gen AI)
- Chatbotten vil stadig bruge vores Knowledgebase til at finde svar, men nu kan den også søge i hele den eksterne base baseret på kundens spørgsmål.

Løsning: Vi bygger vores services på Salesforce platformen

- Vi bruger en kombination af Salesforce og Microsoft Azure i arbejdet med AI.



GAME PLAN

Kundelinjen 2026 - Branchens bedste



KUNDEOplevelSEN



KOMPETENCE-
UDVIKLING



STRATEGISK DISCIPLIN



PERFORMANCE



NORDISK



CX > ROOTCAUSE



OPTIMERING



ORDENTLIGHED

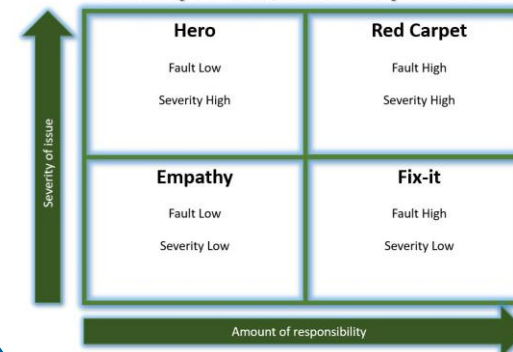


ARBEJDSMILJØ



PEAK

Disney's Service Recovery Model



Projekt som gav en række (overraskende) kundefindings

25 erhvervsindgange reduceret til 3; og nu mere tilfredse

- efter pilot, interview af kunder og information i egne eksterne kanaler (Nyhedsmail, salgsmateriale mv).
- Erhvervskunderne optimerer ved at chatte med os samtidig med at de er i dialog med deres kunder
- Der er meget stille på vores VIP-telefon (erhverv) trods stigende markedsandele og derved kunder og pakker
- Nogle meget digitale private kunder vil ved djævlens vold tale i telefon selvom de surfer, bestiller, betaler, adviseres mm **online**





Ved årsskiftet slutter 400 års historie, når PostNord leverer sit sidste brev

Dagens beslutning betyder, at PostNord planlægger at nedlægge omkring 1.500 stillinger.



Forhandlinger hos forligsmanden om ny overenskomst for Dao-bude i provinsen er brændt sammen. Dao overtager brevomdelingen fra PostNord ved årsskiftet, og Danmarks nye postbud bliver nu et Dao-bud, der bliver aflønnet på udskældt akkord uden en garanti for mindsteløn.

Business

Slut med breve med PostNord – sådan kan du sende breve fremover

Dao er trådt ind på scenen for at overtage brevleveringen i Danmark.



Breaking

Andendames besøg viser "upassende appetit", siger Løkke

Fra 2026 vil PostNord Danmark ikke længere omdele breve. Politiken har samlet et overblik over, hvilken betydning det vil få.

Hvad sker der, når PostNord har leveret sit sidste brev? Du slipper ikke for at have en postkasse

SARA VORRE ROTHSTEIN, Journalist



Hvad I måske ved, så . . .

har PostNord Danmark
Rundt et (godt)
sponsorat med DCU,
men ingen indflydelse på
rute, startbyer mm.

har PostNord et
partnerskab med
Julemærkefonden, men
ingen indflydelse på pris,
motiv etc.

Tak for i dag

