

9.89	915.51	185.62	▲25.43%	FLR	660.27	745.28	85.01	▲12.88%
9.73	924.29	174.56	▲23.28%	UVD	155.59	181.57	25.98	▲16.70%
3.72	1004.01	170.29	▲20.43%	QUV	440.55	540.21	99.66	▲22.62%
1.49	1127.46	223.97	▲24.79%	HZT	285.51	344.98	59.47	▲20.83%
1.07	1219.39	237.32	▲24.17%	PCW	811.44	1029.66	218.22	▲26.89%
0.74	143.41	29.67	▲26.09%	AIK	361.77	451.39	89.62	▲24.77%
0.08	535.41	67.33	▲14.38%	ZJJ	858.36	994.57	136.21	▲15.87%
0.09	659.05	113.56	▲20.82%	RHJ	894.79	1046.68	151.89	▲16.97%
0.07	654.69	97.73	▲17.24%	VGV	425.08	509.95	84.87	▲19.97%

PPI	912.63	1038.36	125.73	▲13.78%	ZBK	391.59	491.48	99.89	▲25.51%
UAD	1309.55	1655.62	346.07	▲26.43%	BNY	969.21	1130.65	161.44	▲16.66%
DAQ	1295.17	1641.66	346.49	▲26.75%	SDM	735.44	913.39	177.95	▲24.20%
PNR	654.33	775.84	121.51	▲18.57%	TBQ	1323.91	1646.42	322.51	▲24.36%
ZFM	751.89	904.13	152.24	▲20.25%	OIS	643.42	867.24	223.82	▲34.79%
...

KISS Konferencen, 1. oktober 2025

Datadrevet Kundeservice

OK

OK er et andelsselskab med fokus på energi og mobilitet



Bilist

Tankstationer
Bilvask
Parkering



Erhverv

Brændstof (B2G, B2B)
Smøremidler
Opvarmning



E-mobilitet

Privat
Offentlig
Erhverv



Energiløsninger

EI
Varmepumper/service
Fyringsolie
Naturgas

coop

kamstrup

EnergiData
A part of OK



DANOIL EXPLORATION A/S

godEnergi

Phillip Sønderskov

Manager, Salg og kundeservice mobilitet

OK a.m.b.a



Kasper^{OK} Vorsaa Langvad

Director, Salg, kundeservice og support

OK a.m.b.a





Har OK egentlig god kundeservice?



Det mener vi i hvert fald selv!



Stor faglig viden



Vundet EPSI prisen for det 2 gange



Kunden er den **eneste dommer**

OK



OK er i
transformation
og på en rejse.



Hvordan sikrer
vi balance
mellem indsats
og udbytte?



Kunden er i
fokus, men hvad
med den, der
venter?

De 4 tidspunkter, vi kigger ned i

Når de ringer

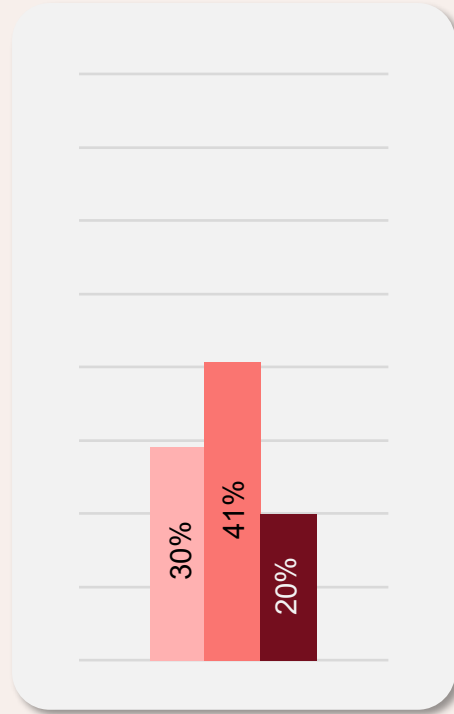
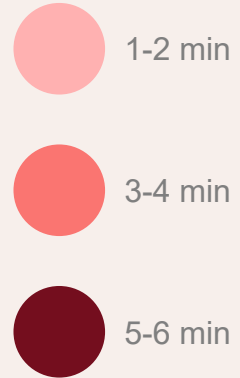
*Imens vi taler med
dem*

*Når spørgsmålet
opstår*

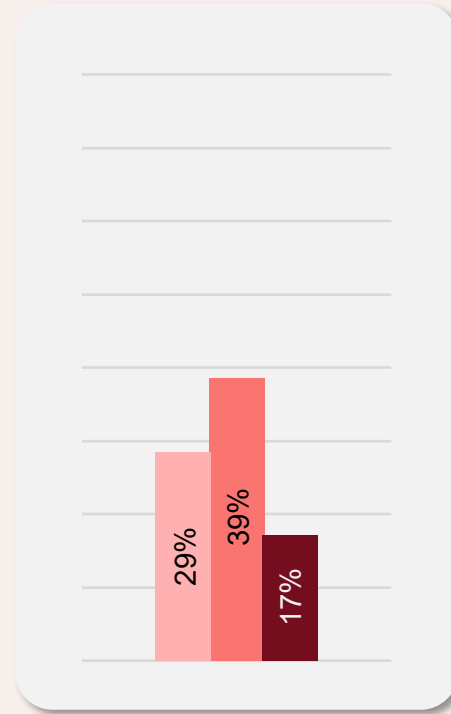
Efter opkaldet

Når de ringer

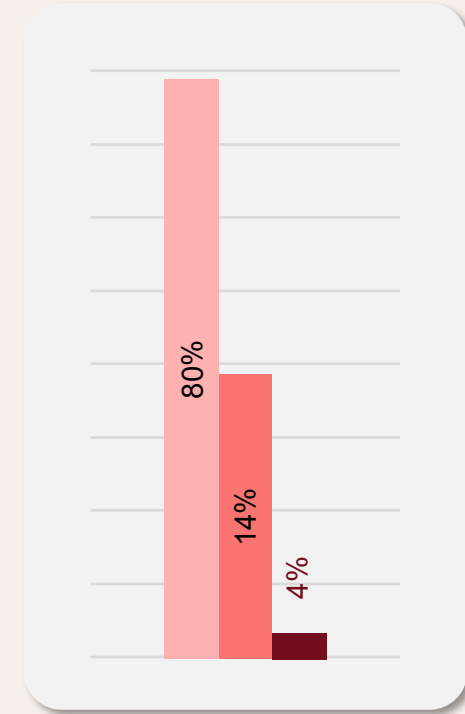
Kundernes forventning til svartider på telefonen



Ved spørgsmål til sin regning eller abonnement



Vejledning ved valg eller køb af produkt

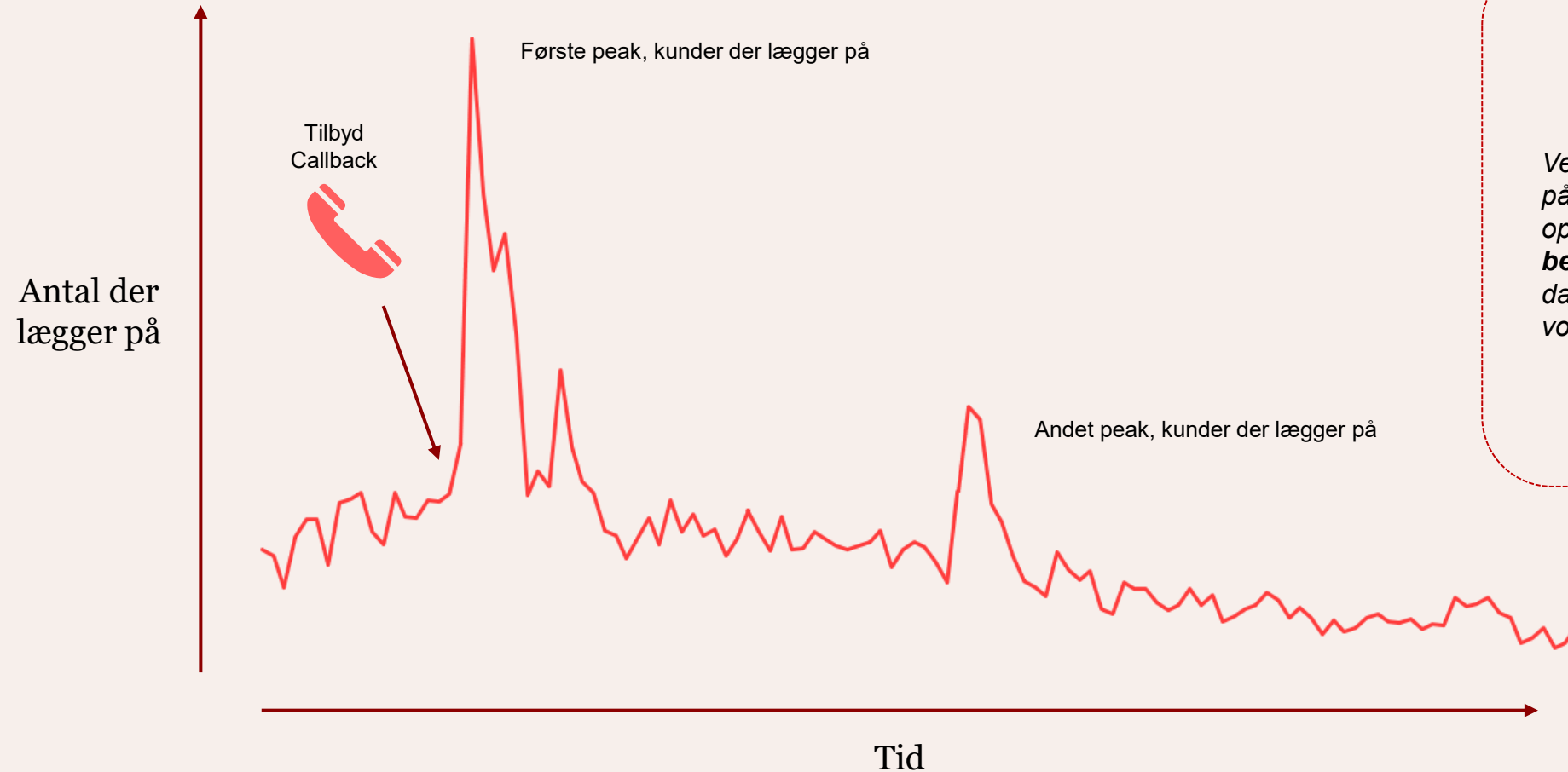


Akut problem ved tankanlæg eller vaskehal

*En ting er når du bliver **spurgt**.*

*En anden ting er den **adfærd** du har
i situationen.*

Oversigt over, hvornår kunderne lægger på



Effekt

Ved at indføre callbacks på de rigtige tidspunkter opnåede vi en **10% bedre besvarelse** på dage, hvor vi ikke nåede vores SLA.

Kan vi ramme 100% besvarelse?

Ja, men...

BEMANDING



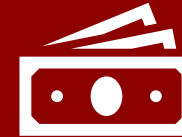
Det vil kræve en kæmpe bemanning, hvor der altid er mindst én, der er ledig

SPILDTID



Det vil skabe en masse spildtid, hvor vi venter på "at have noget at lave"

ØKONOMI



Nogen skal betale regningen for de ekstra ressourcer. Enten ejerne eller kunderne. I vores tilfælde er det de samme.



*90-95%
besvarede kald*



*80% besvarelse
indenfor 2 min*

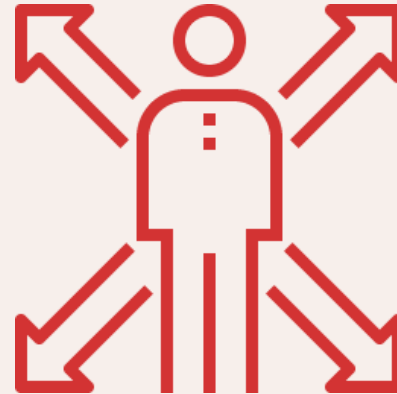
Imens vi taler med dem

Vi vil være os selv, men på en kontrolleret måde..



Autenticitet

Det skaber tryghed og tillid hos kunden, når de kan mærke at taler med en oprigtig person, der er sig selv



Handlekraft

Medarbejderen skal stadig kunne handle i situationen og give en skræddersyet kundeoplevelse



Taktik

Men vi bliver nødt til at have nogle spilleregler der gælder for ALLE samtaler

Indsamling af data til vurdering

1

Kvantitet & Kvalitet

Vi havde brug for både at kunne se på generelle tendenser, men stadig kunne dykke ned i enkelte samtaler

2

Kæmpe arbejdsbyrde

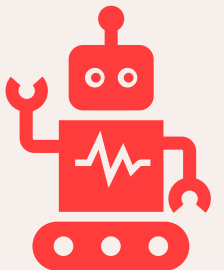
Med mere end 2.500.000 minutters samtaler med kunder årligt, var det en stor byrde at skulle sidde på medlyt og notere ned.

Vi havde brug for en anden løsning!

3

AI som hjælp til behandling

Vi optager alle samtaler, hvorefter de transskriberes via AI. Softwaren chuncher alt data og gør det søgbart, så vi både kan filtrere og sammenligne, men også lynhurtigt finde hen til et opkald, vi kan dykke ned i.



4 drivere i alle samtaler



Velkomst



Sprogbrug



Empati &
Anerkendelse



Afslutning



Byggesten for gode
samtaler

Hvad har det givet af resultater?

Fokus



Synliggjort blind spots og forbedret vores måde at tale med kunderne på.

Vi var fagligt stærke, men ikke særlig anerkendende.

Tid



Kortere og bedre samtaler med kunderne, da vi har kunnet synliggøre, hvor vi bruger lang tid

Refleksion



Medarbejderne forholder sig til, hvordan de taler med kunderne. Derudover er det lettere at finde bestemte typer af samtale og give feedback på disse

Positivitet



Vi kan se, at kundernes sentiment er steget i takt med, at vi har arbejdet med vores egen måde at tale på.

Det har givet glidere kunder! 😊

Efter opkaldet

Efter samtale

Hvor tilfreds var du med din seneste oplevelse?

Black Box

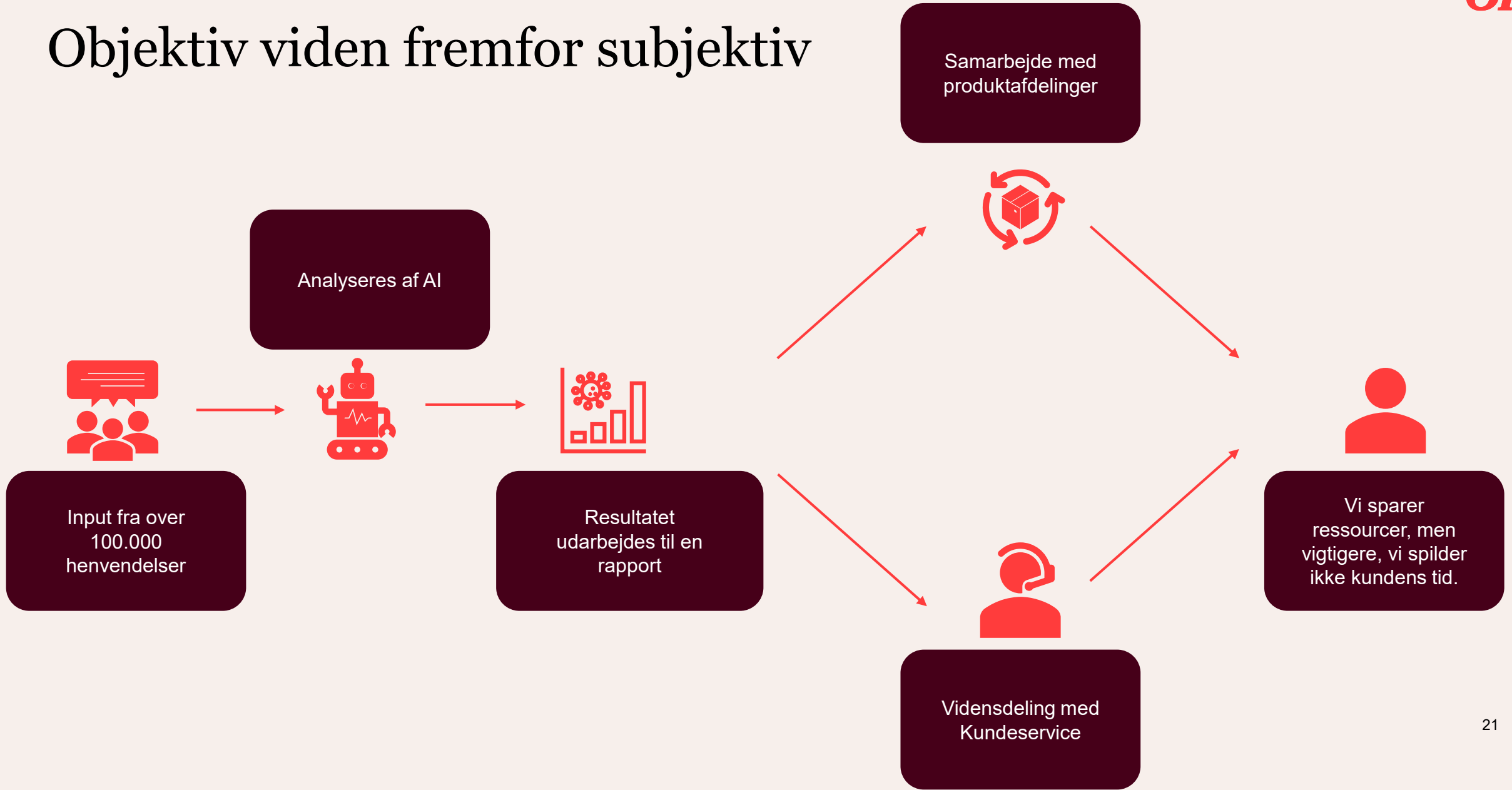
Data indsamling

Medarbejderne

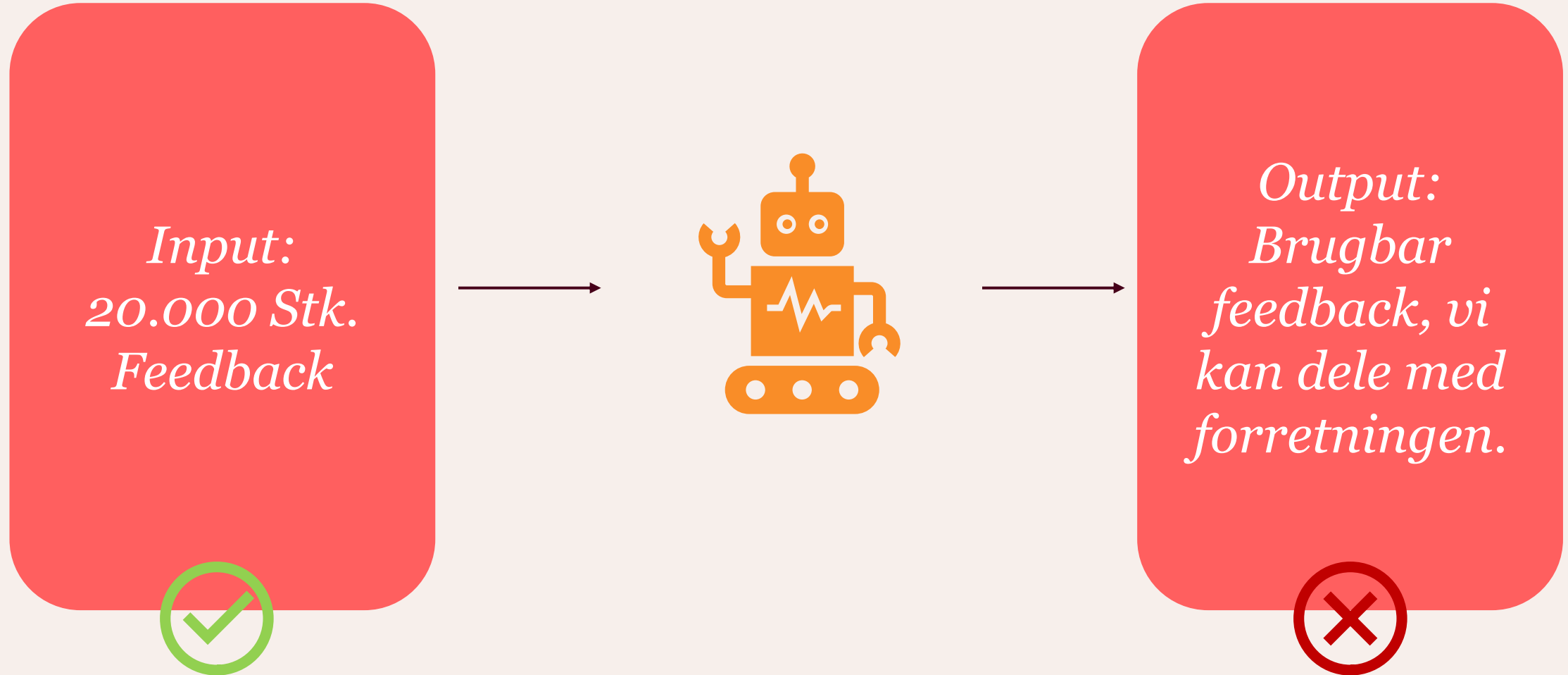
Organisationen

*Når spøragsmålet **opstår***

Objektiv viden fremfor subjektiv



Hvad er næste step



Tak for i dag!

Vil du vide mere eller sidder du inde med nogle spørgsmål,
kan du kontakte os her:



Phillip Sønderskov



pnzs@ok.dk



Kasper Vorsaa Langvad



kavl@ok.dk

OK