

22.000 FÆRRE OPKALD EFTER 4 MÅNEDERS INTENSIVT FORLØB

EKSEKVERING OG FORANKRING AF VÆRDITILBUD REDUCERER TRAVLHED VED TELEFONERNE

- Udgangspunkt**
- Danicas værdiløfte er, at levere finansiel tryghed i alle kundekontakter
 - Danicalinjen modtager 220.000 opkald p.a. og 300 mails per dag
 - 5 teamledere og 30 medarbejdere med høj faglighed/stor erfaring
 - Målet er, at forankre finansiel tryghed i servicekultur og kundeoplevelser
- Udfordring**
- Følelse af konstant travlhed og underbemanding
 - Høj genkaldsrate
 - Stor performancevarians i samtaletid, genkald, AHT, NPS, CES m.fl.
 - Selvfølelse, adfærd og samtalestruktur er nøgleudfordringer
- Proces**
- Arbejds møder, desk research og involvering af coaches og teamledere
 - Nøgletal fra Aktuariet oversættes til tommelfingerregler og Klare Anbefalinger
 - Analyse af bandede samtaler oversættes til adfærd og feedback model
 - Train the trainer, træning af medarbejdere, medlytning og 'alignment' af værdikæden
- Resultat**
- 22.000 færre viderestillinger om året
 - Genkald reduceret fra 11% til 6%
 - 8,8 på 9-skala svarer, at de fik en Klar Anbefaling
 - NPS-score steget til plus 48
 - 66% af kunderne vil anbefale Danica til venner og familie
- Tipping points**
- Tommelfingerregler, formuleringer og samtalestruktur forankret i adfærd og kultur
 - Varig driftsændring (ikke et projekt eller et kursus)
 - Kondensering af de gode spørgsmål til hvert tema (Udbetaling, fratrædelse osv.)
 - Målepunkter ændret, så de nu understøtter den nødvendige adfærd

Slutprodukt



“ Udbyttet er en mærkbar stigning i kunde- og medarbejdertilfredsheden. Det bygger stolthed ”

- Michael Schiedel
Head of Danicalinjen, Danica Pension