



«Best i test» Kundeserviceprisen 2019

SEE YOU
A PART OF RETAIL GROUP

Kundeopplevelse! Den nye merkevaren

Kundeserviceprisen – «Best i test»

1. Arrangert for 13. gang i 2019
2. 18 bransjer
3. 143 kundesentre er målt – noen sammenslåinger – flere nye kundesentre i 2019
4. Nytt i år - Messenger
5. 3.575 henvendelser gjennomført fra 10. desember - 29. mars

Tidligere års vinnere

ÅR	SELSKAP	RESULTAT
2019	Ice bredbånd	89,9%
2018	Chess og Get (TV)	89,1%
2017	Mester Grønn	95,9%
2016	Sunnmørsposten	94,8%
2015	Sector Alarm, Tele2 og Vitamail	92,3%
2014	Tyrkiareiser	94,6%
2013	Canal Digital Parabol	93,6%
2012	Ishavskraft	95,3%
2011	Sector Alarm	97,0%
2010	DFDS	96,1%
2009	Ventelo	86,7%
2008	NextGenTel	85,0%
2007	Chess	

- Nå starter
retailkjedene kundesenter!
- Hvorfor det?
- Fordi kundene krever mer!

- **Roboter!**
- **Hvor smart er det å begynne med en robot før den kan levere en riktig og god kundeopplevelse?**

Jeg er en chatrobot under opplæring. Derfor lagrer jeg samtalen vår.

Unngå å gi meg personopplysninger, og husk; jeg forstår bare korte, enkle spørsmål.

Hva kan jeg hjelpe deg med?

Har dere feil på tjenestene i
[redacted] nå?



Bare hyggelig å kunne hjelpe!

Robot



Kontaktmåter

Telefon

Chat

E-mail

Messenger

«Kom ikke frem»

Telefon 9%

Chat
13,5%

E-mail
26%

Messenger
11%

«Velkomsthilsen»

Personlig/hyggeilig
56,7%

Rutinepreget/mekanisk
43,3%

«Stilte KB ett eller flere spørsmål»

Ja - 57,6%

Nei - 42,4%

«Opplevde en løsning på henvendelsen»

Ja - 74,5%

Nei - 25,5%

«Ga tilleggsinformasjon – alternative løsninger»

Ja - 50,4%

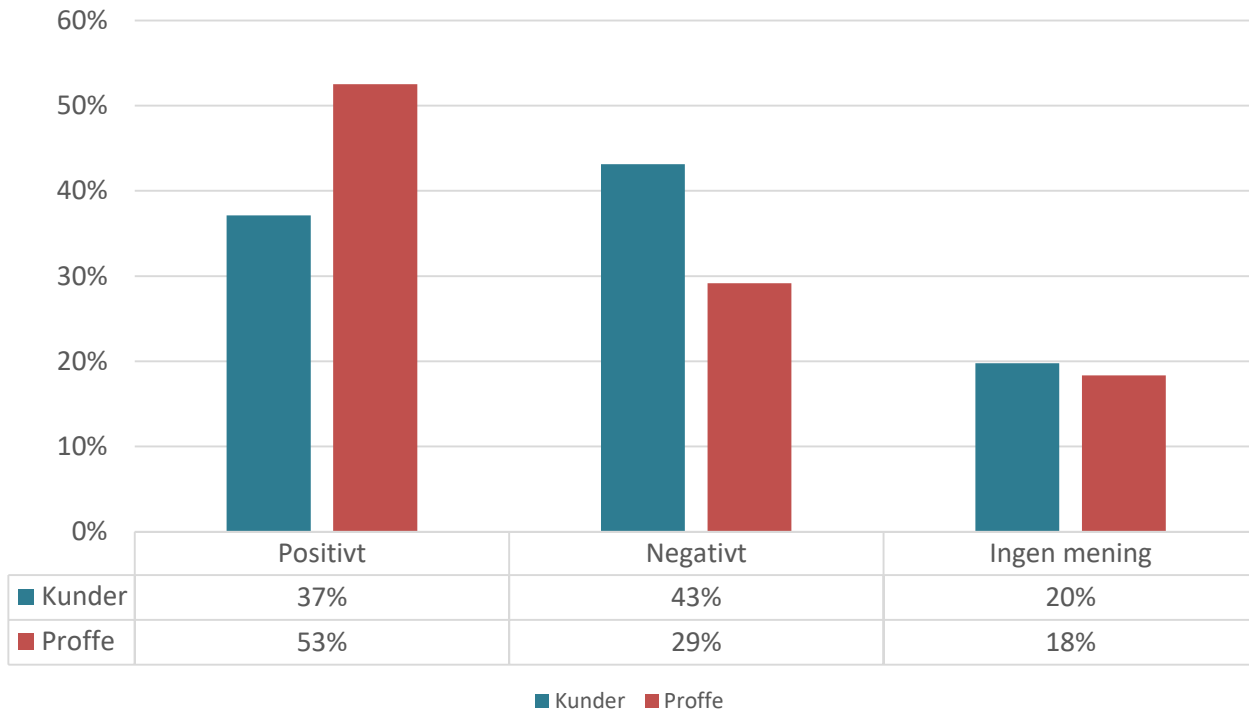
Nei - 49,6%



Forventningsundersøkelsen

SEE YOU
A PART OF RETAIL GROUP

Oppfatter du det som positivt eller negativt å bli mottatt av en talemaskin?

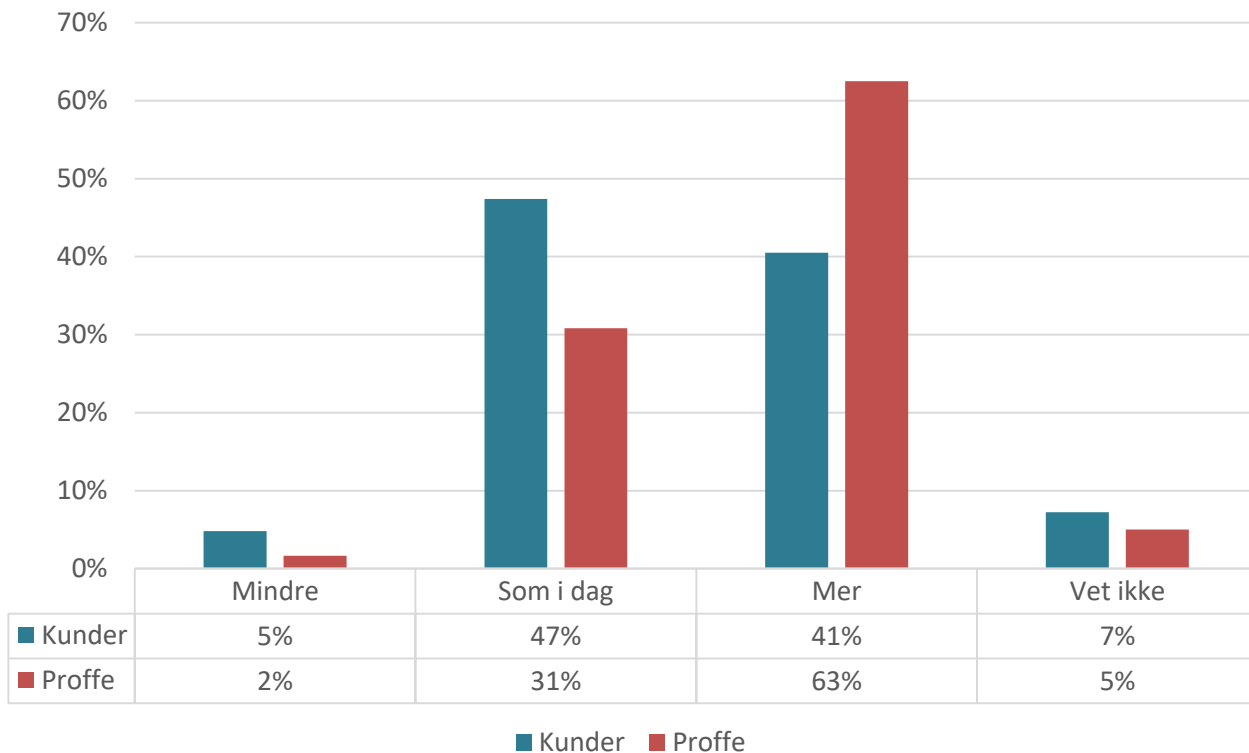


Utvalg

Kunder: Ca. 600 respondenter

Proffe: Ca. 120 respondenter

Er chat en tjeneste du vil bruke mer eller mindre i tiden fremover?

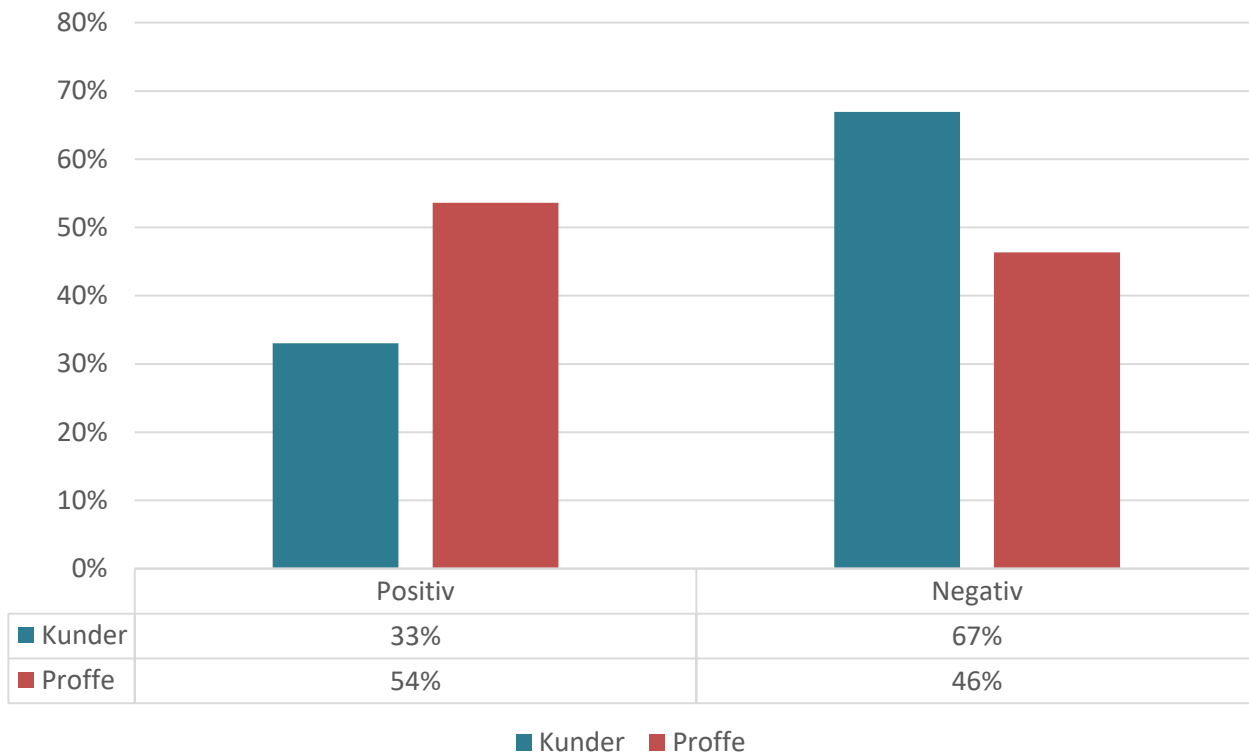


Utvalg

Kunder: Ca. 600 respondenter

Proffe: Ca. 120 respondenter

Er du positiv eller negativ til mersalg på telefonen/kontaktskjema e-mail/chat/Messenger?

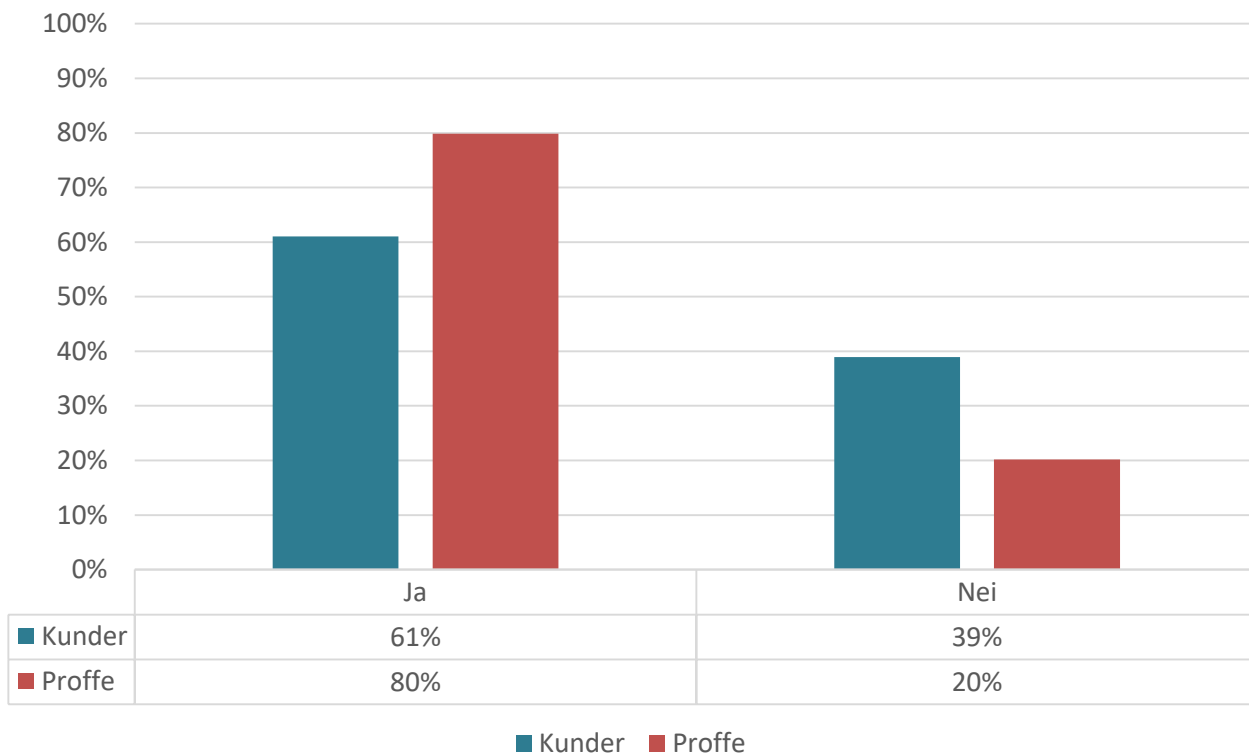


Utvalg

Kunder: Ca. 600 respondenter

Proffe: Ca. 120 respondenter

Ønsker du at kundebehandleren informerer deg om tilleggstenester og produkter som de mener kan være relevante for deg?

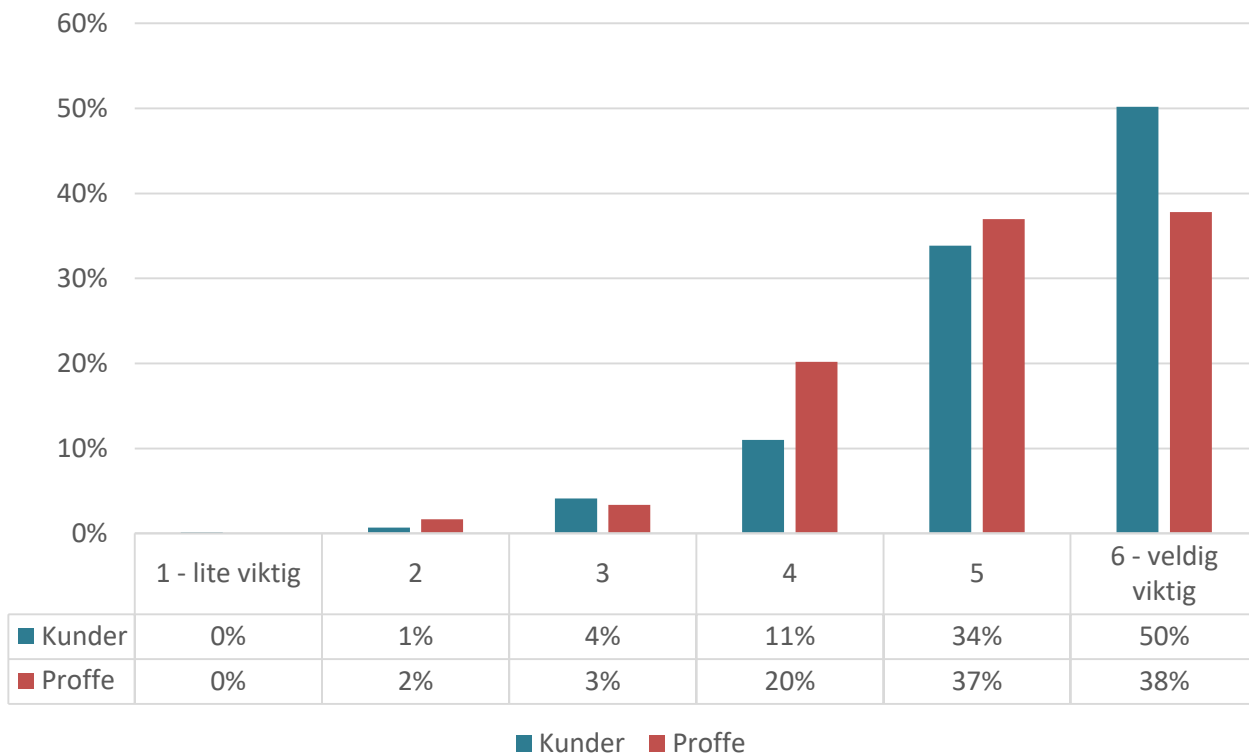


Utvalg

Kunder: Ca. 600 respondenter

Proffe: Ca. 120 respondenter

Hvor viktig er ventetid?

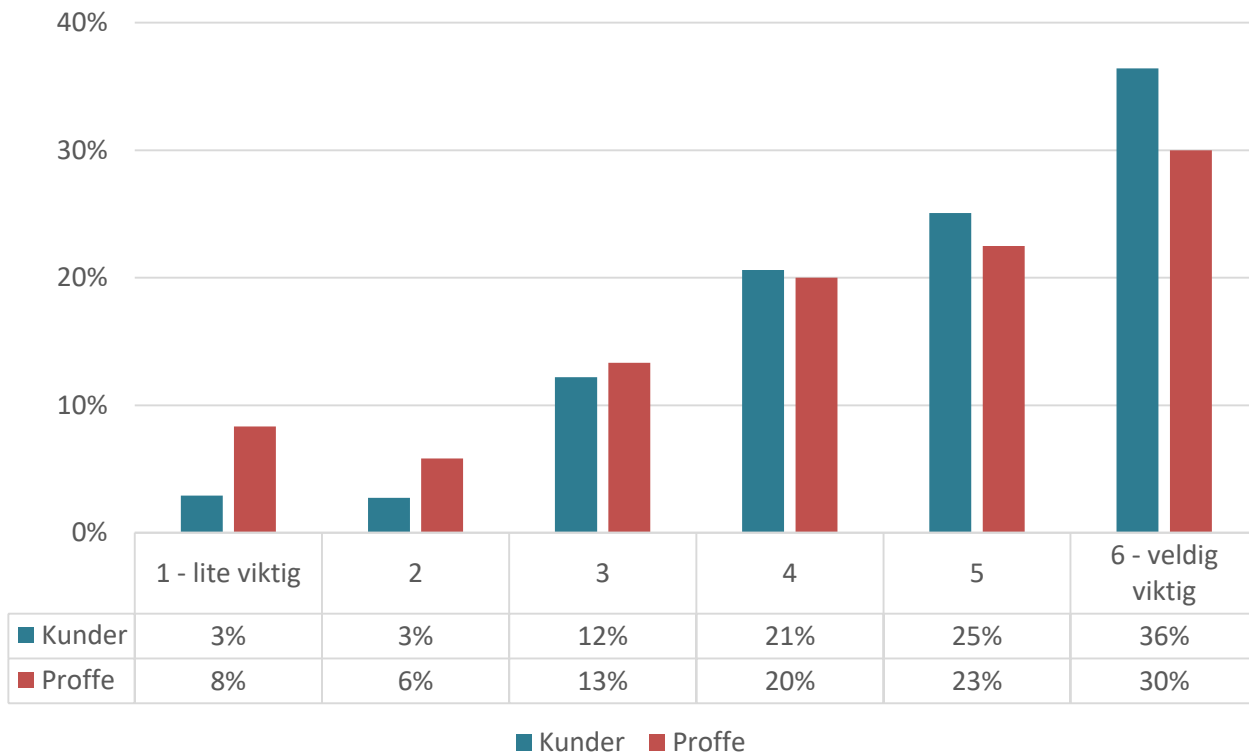


Utvalg

Kunder: Ca. 600 respondenter

Proffe: Ca. 120 respondenter

Hvor viktig er åpningstider på kvelden kl. 16.00-19.00?

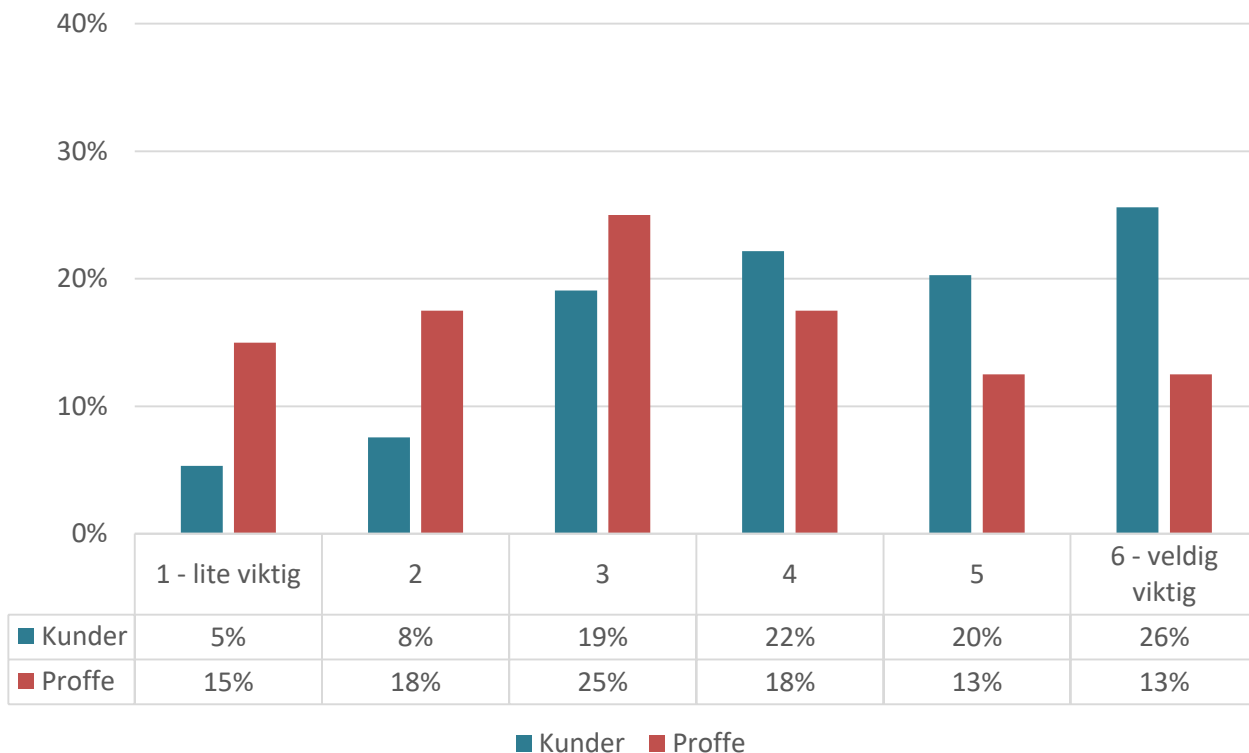


Utvalg

Kunder: Ca. 600 respondenter

Proffe: Ca. 120 respondenter

Hvor viktig er åpningstider på kvelden kl. 19.00-22.00?

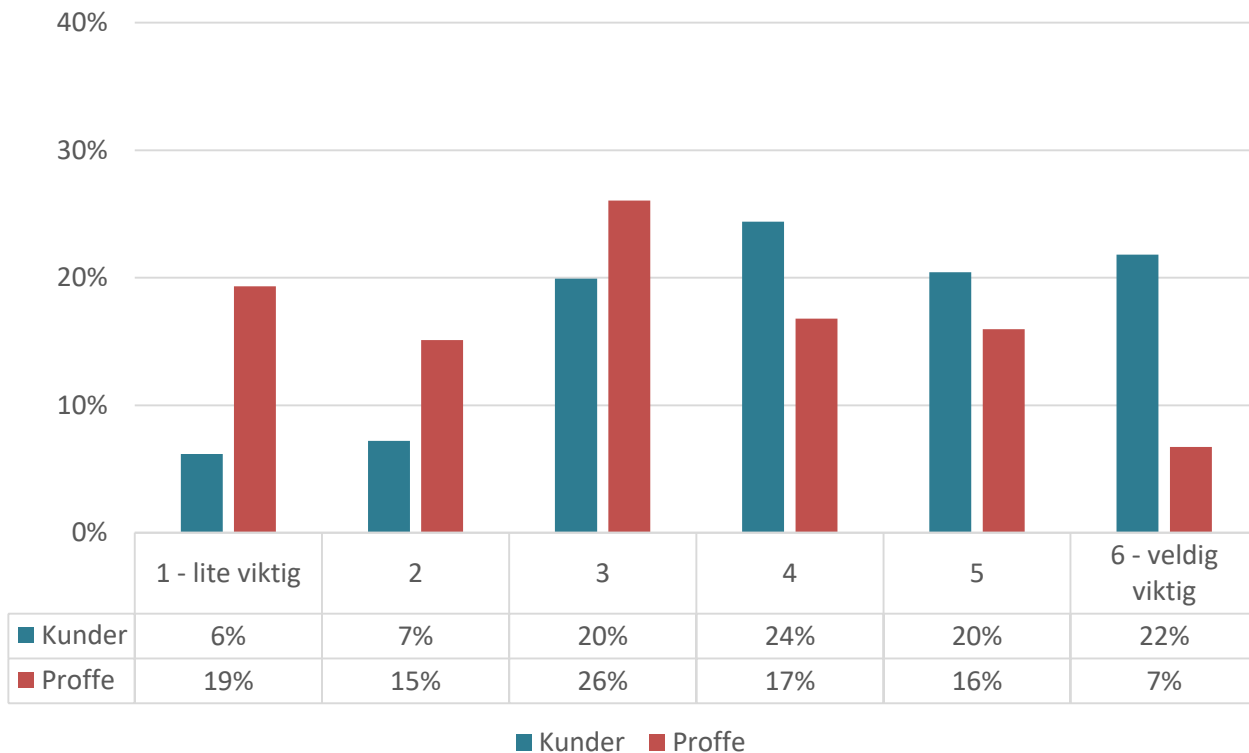


Utvalg

Kunder: Ca. 600 respondenter

Proffe: Ca. 120 respondenter

Hvor viktig er åpningstider i helgen / på helligdager?

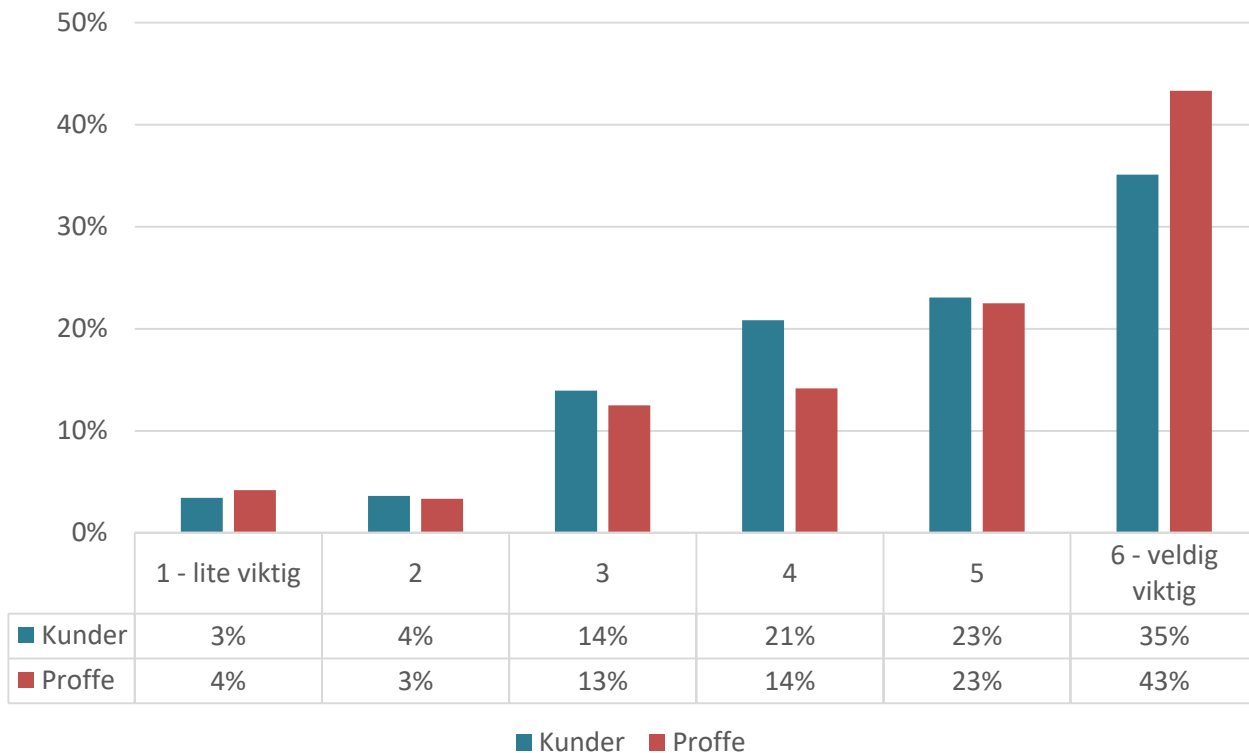


Utvalg

Kunder: Ca. 600 respondenter

Proffe: Ca. 120 respondenter

Hvor viktig er tilgang på chat for å henvende deg til selskapet?



Utvalg

Kunder: Ca. 600 respondenter

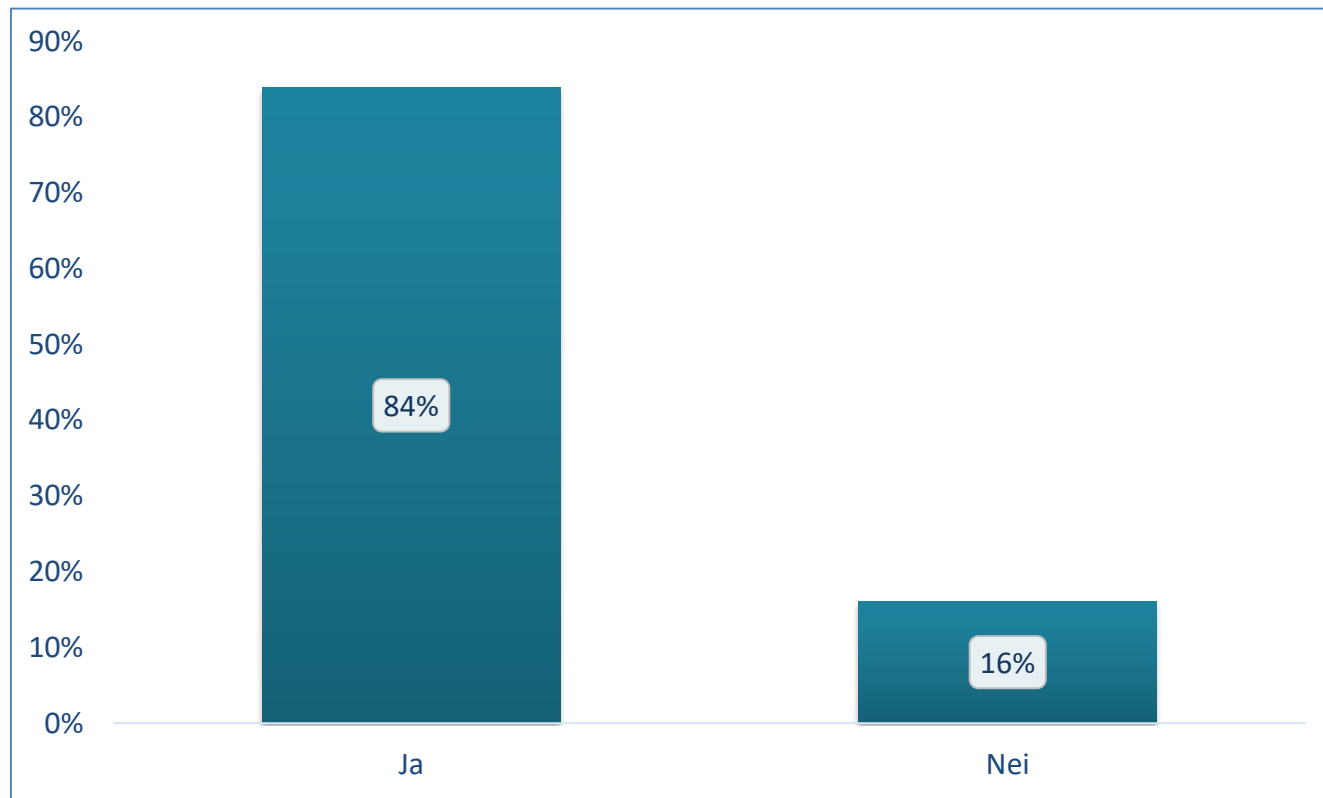
Proffe: Ca. 120 respondenter



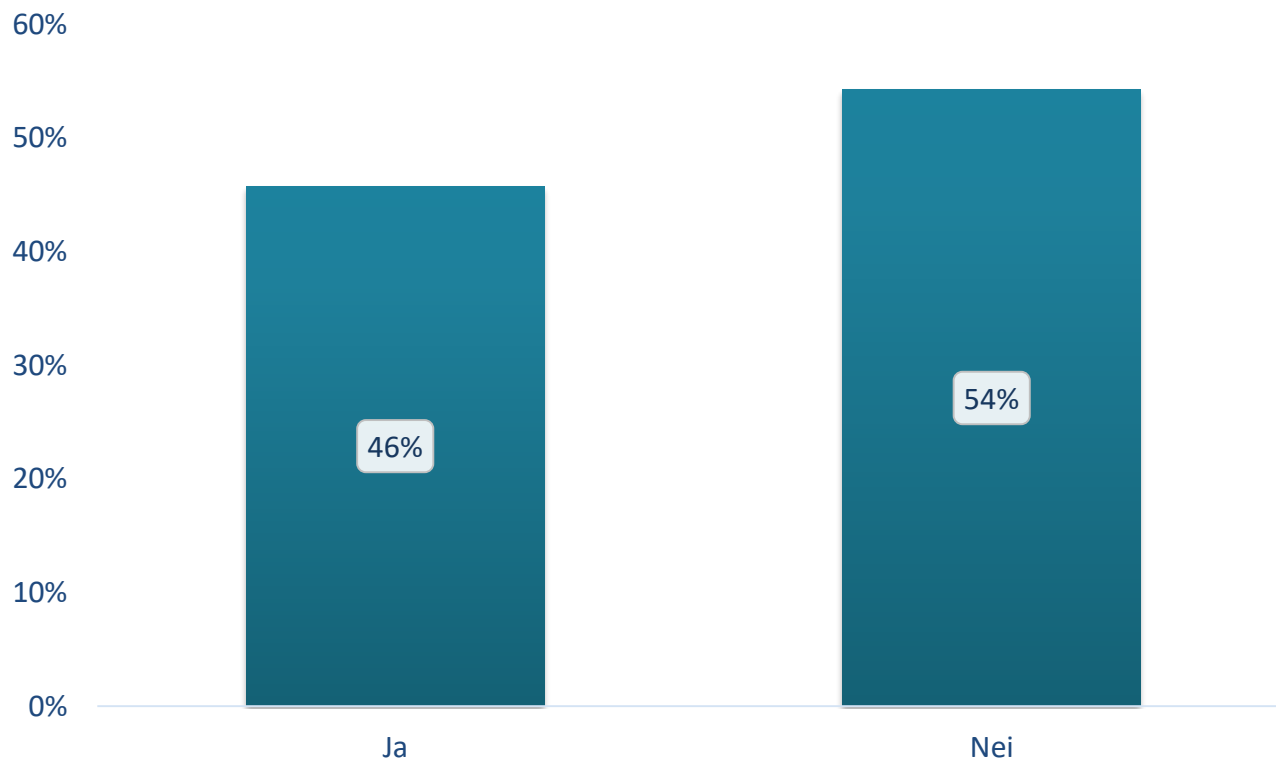
Påfølgende spørsmål har
kun de «Proffe» svart på.

SEEYOU
A PART OF RETAIL GROUP

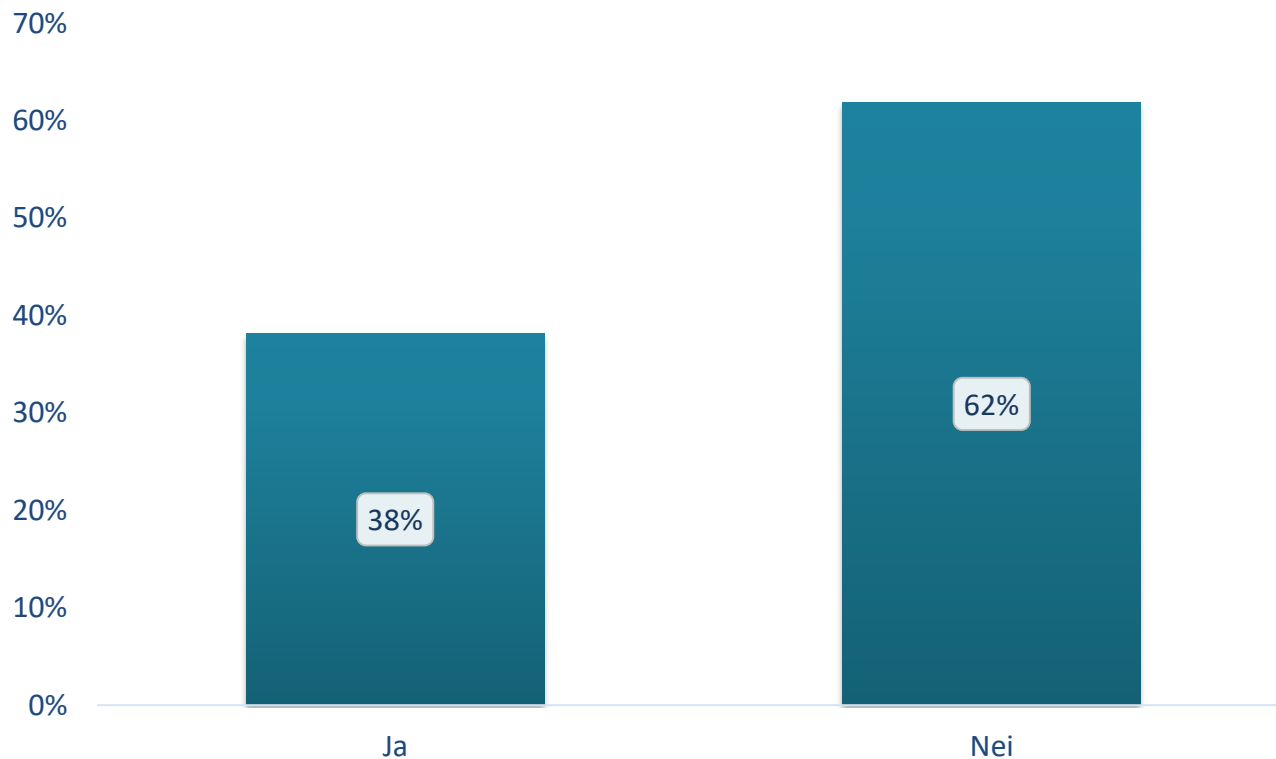
Har dere en klart definert målsetning på kundesenteret for hva slags kundeopplevelse den ansatte skal levere i hver samtale?



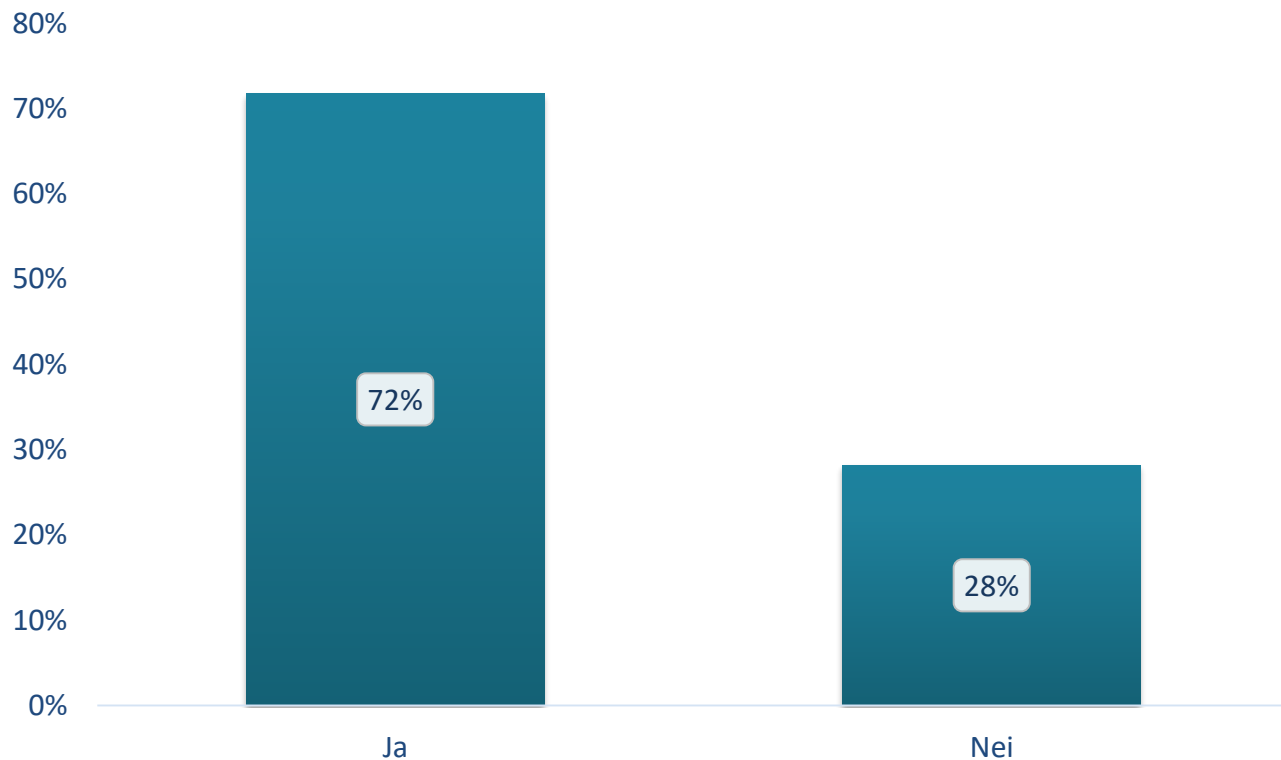
Har dere definert helt konkret atferd/one pager som skal skje i hver henvendelse?



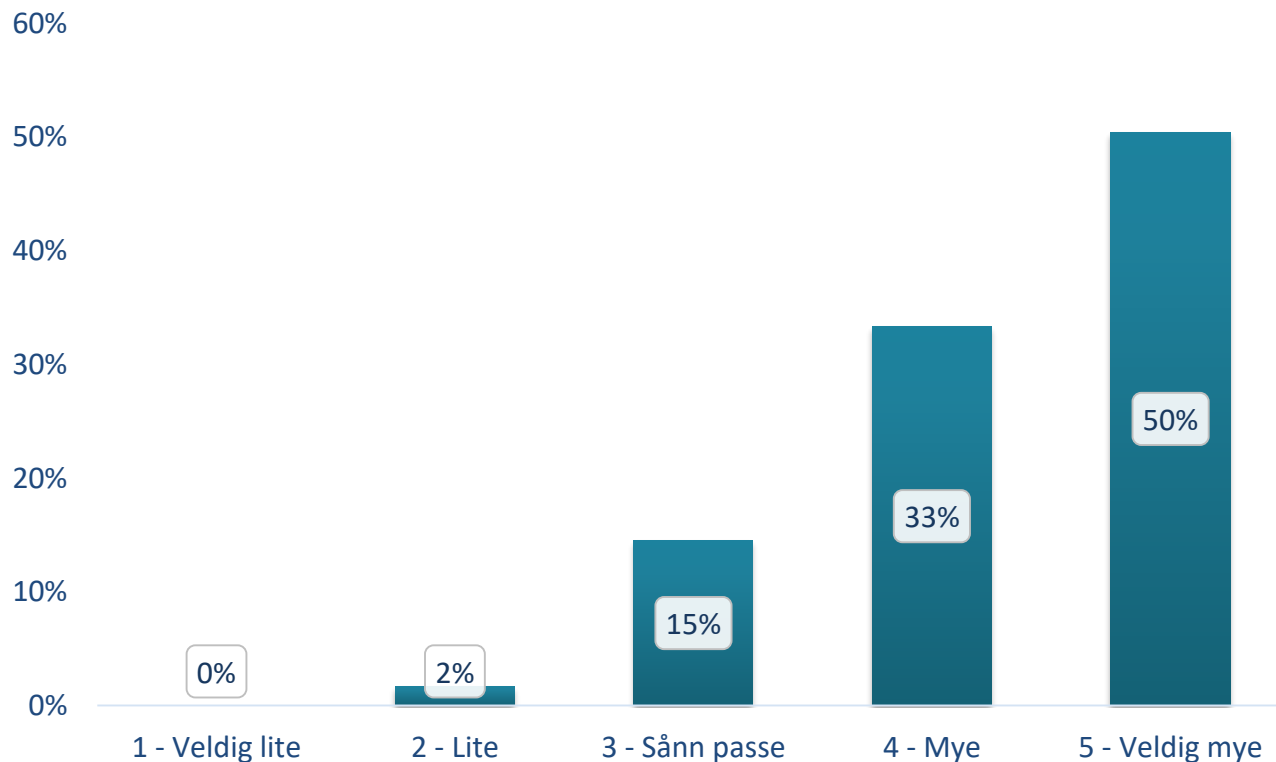
Har dere sammen med de ansatte definert hva som er mest lønnsomt for bedriften i hver kundekontakt?



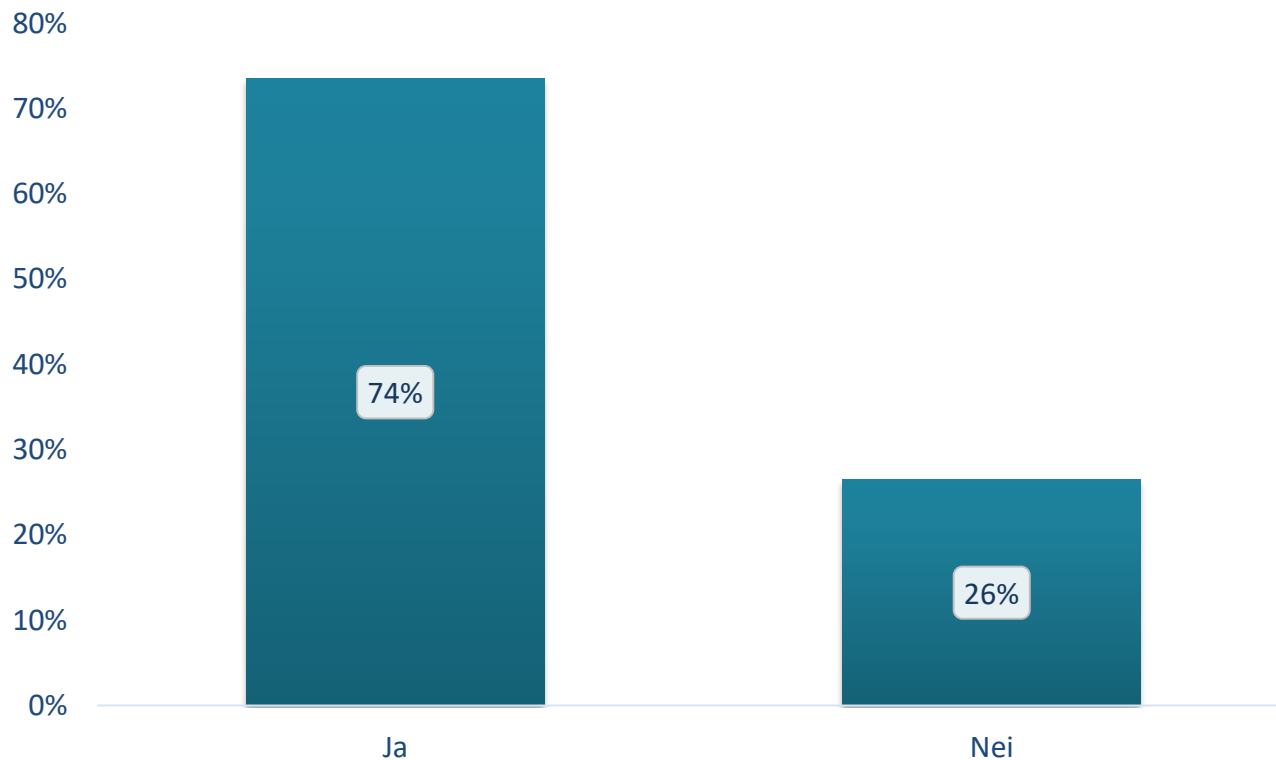
Har dere i løpet av det siste året gjennomført trening med de ansatte?



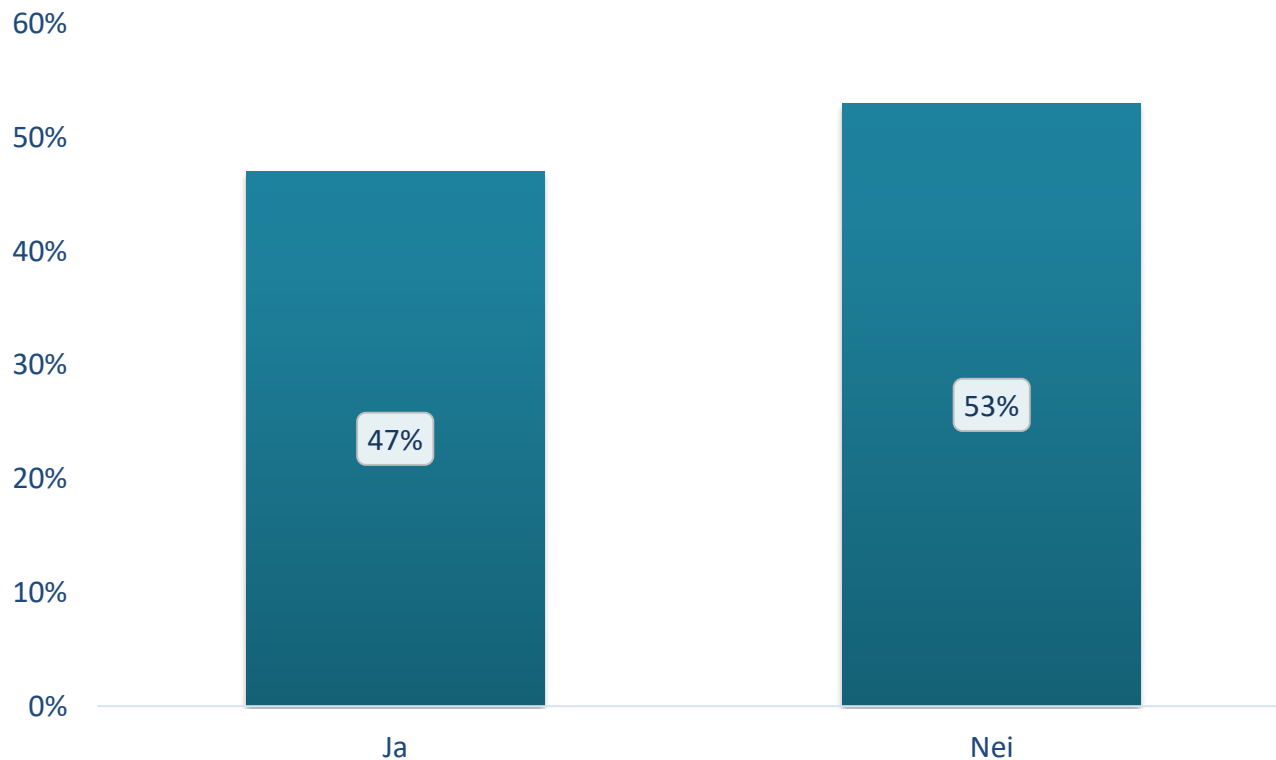
Hvor opptatt er ledelsen i selskapet av at kundesenteret skal levere en god kundeopplevelse?



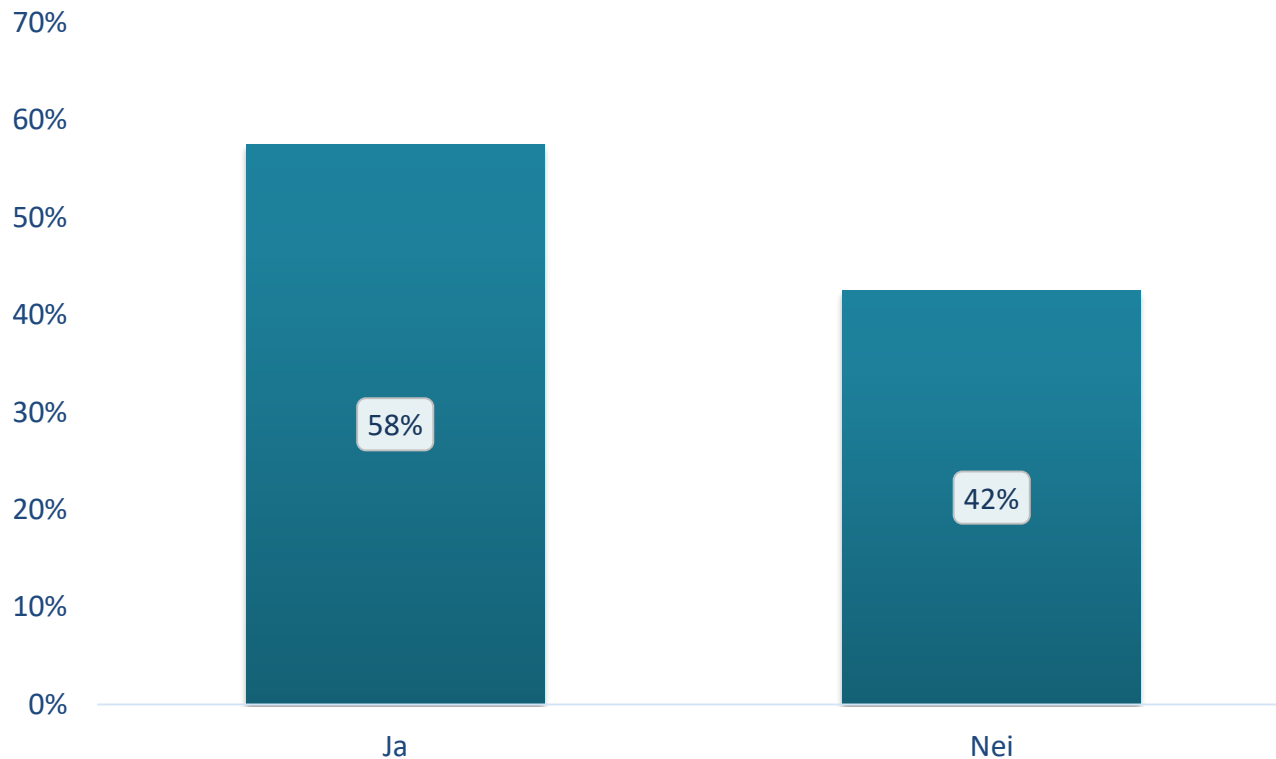
Rapporterer kundesenteret noen gang på kundeopplevelse overfor adm. dir. i bedriften?



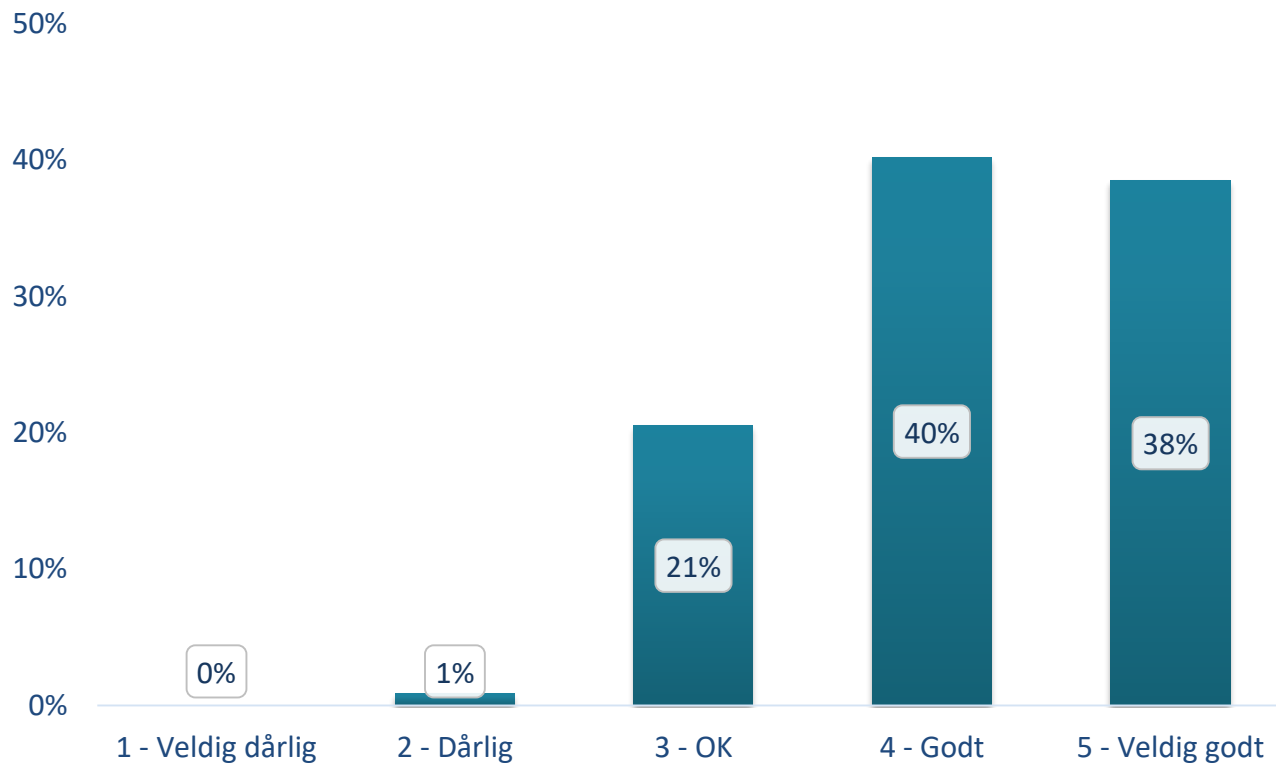
Har ditt kundesenter et eget budsjett for å måle/trene på å utvikle de ansatte på ditt kundesenter?



Har ditt kundesenter stort nok budsjett til å gjennomføre de tiltakene du mener er viktig for å levere den kundeopplevelsen selskapet krever?



Hvordan opplever du at ditt kundesenter leverer på kundeopplevelse i dag?



Målsetning 2020 for å bedre kundeopplevelsen:

Svare på alle henvendelser



```
graph TD; A[Svare på alle henvendelser] --> B[Telefon – 30 sekunder]; B --> C[E-mail – 2 timer]; C --> D[Chat – 30 sekunder]; D --> E[Messenger – 15 minutter];
```

Telefon – 30 sekunder

E-mail – 2 timer

Chat – 30 sekunder

Messenger – 15 minutter

RESULTATER 2019

AVIS

Adresseavisen

a media

DN Dagens
Næringsliv

Finansavisen

M MORGENBLADET

Sunnørsposten

 SCHIBSTED
MEDIA GROUP

Trønder-Avisa

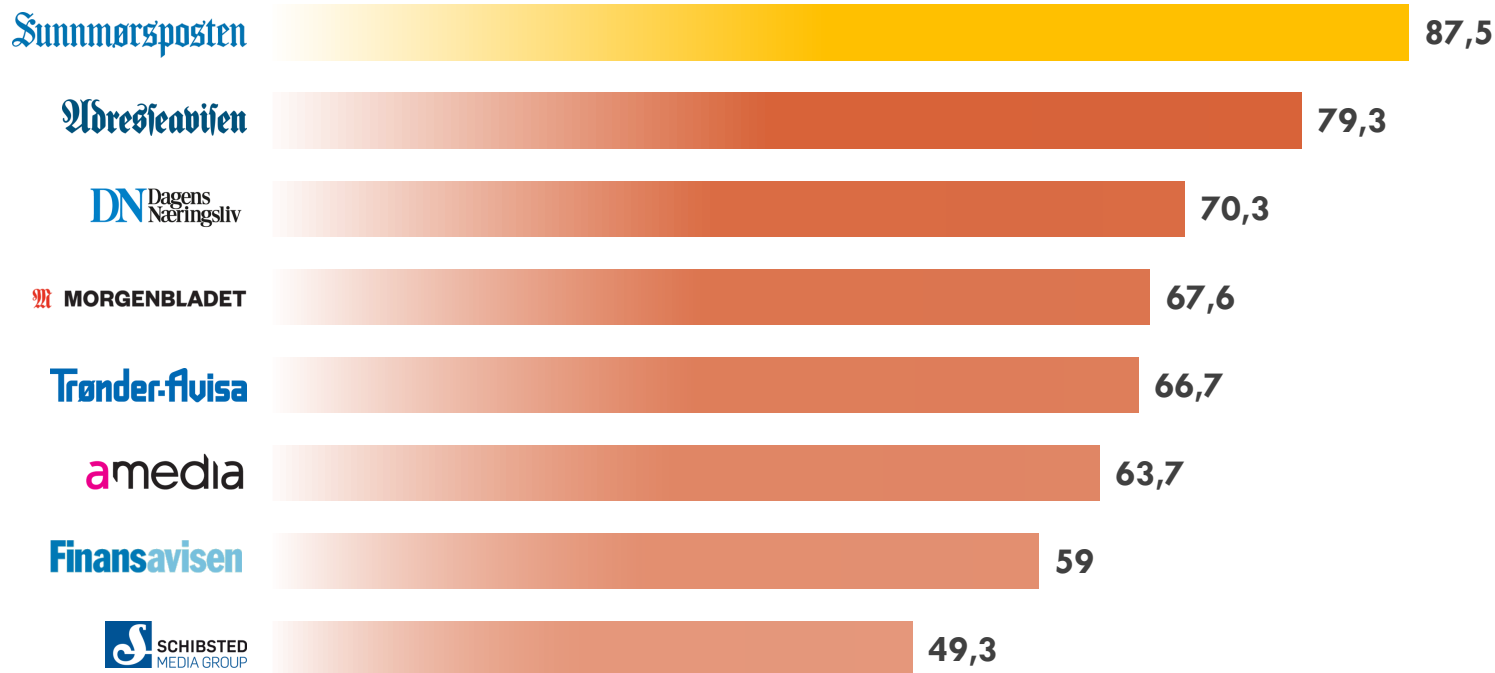
SEE YOU

AVIS



Sunnørsposten

SEE YOU



BANK



Nordea



S'banken



SPAREBANKEN MØRE



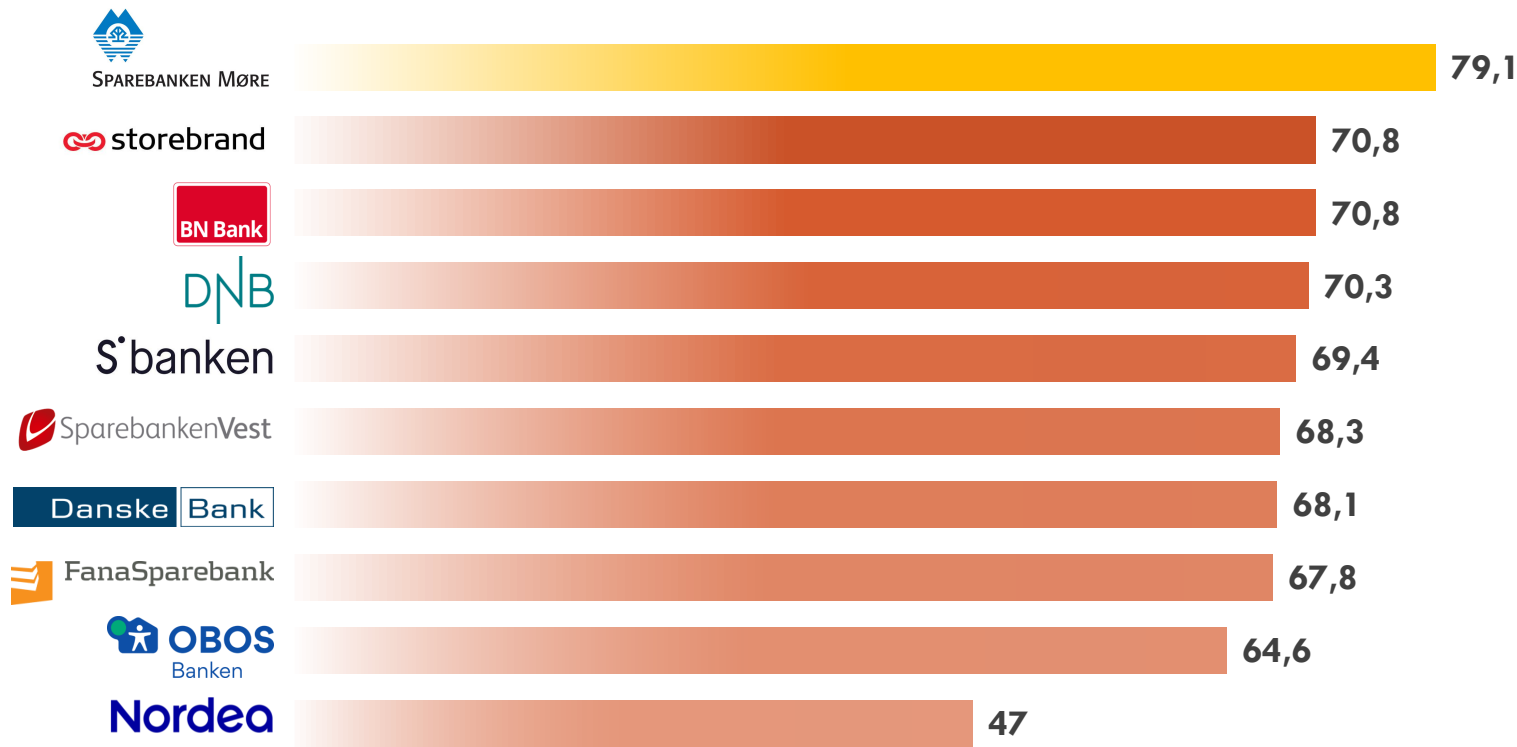
SEEYOU

BANK



SPAREBANKEN MØRE

BANK



BILUTLEIE

AVIS[®]

 **Budget**[®]

Europcar

RENT A WRECK

Hertz[®]

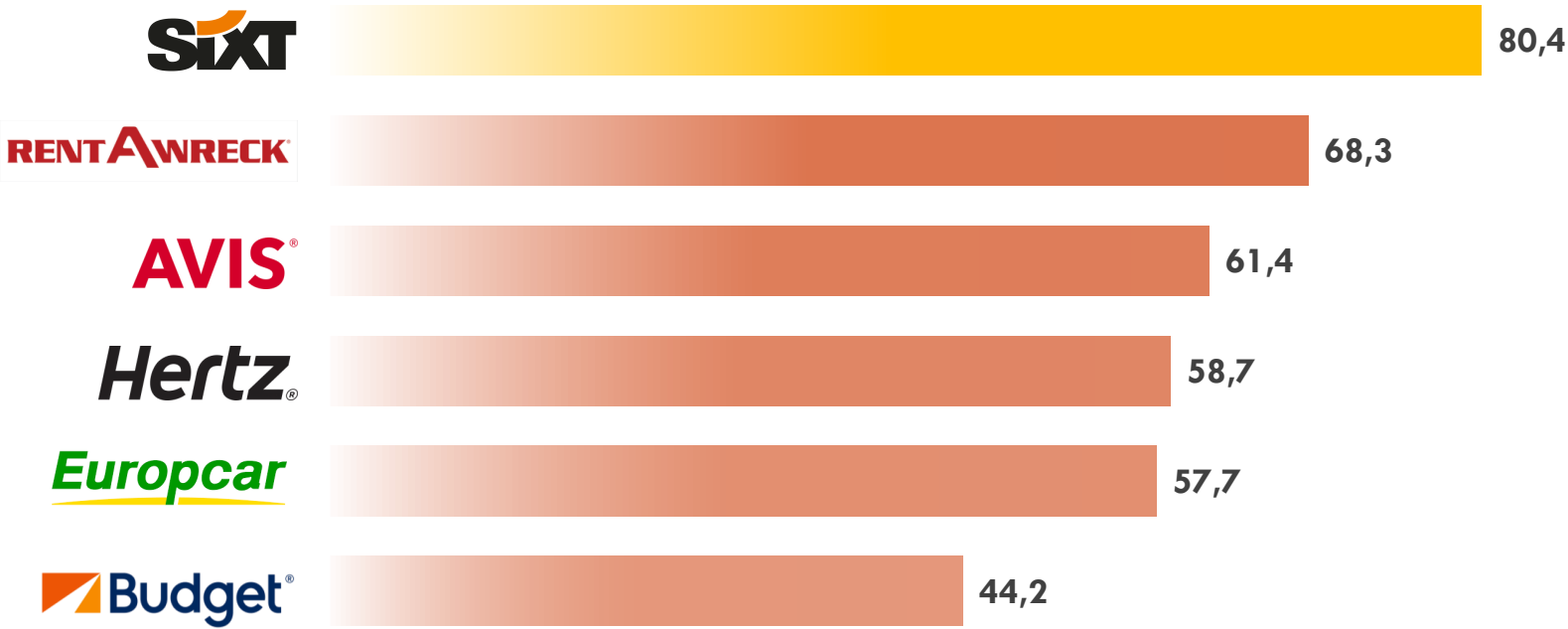
SIXT

SEE  **YOU**

BILUTLEIE



BILUTLEIE



BREDBÅND

EIDSIVA
bredbånd 

 HomeNet

Qet

 Lyse

 **Ice**

 NextGenTel

 *sognenett*

 telenor

 Telia

SEE  YOU

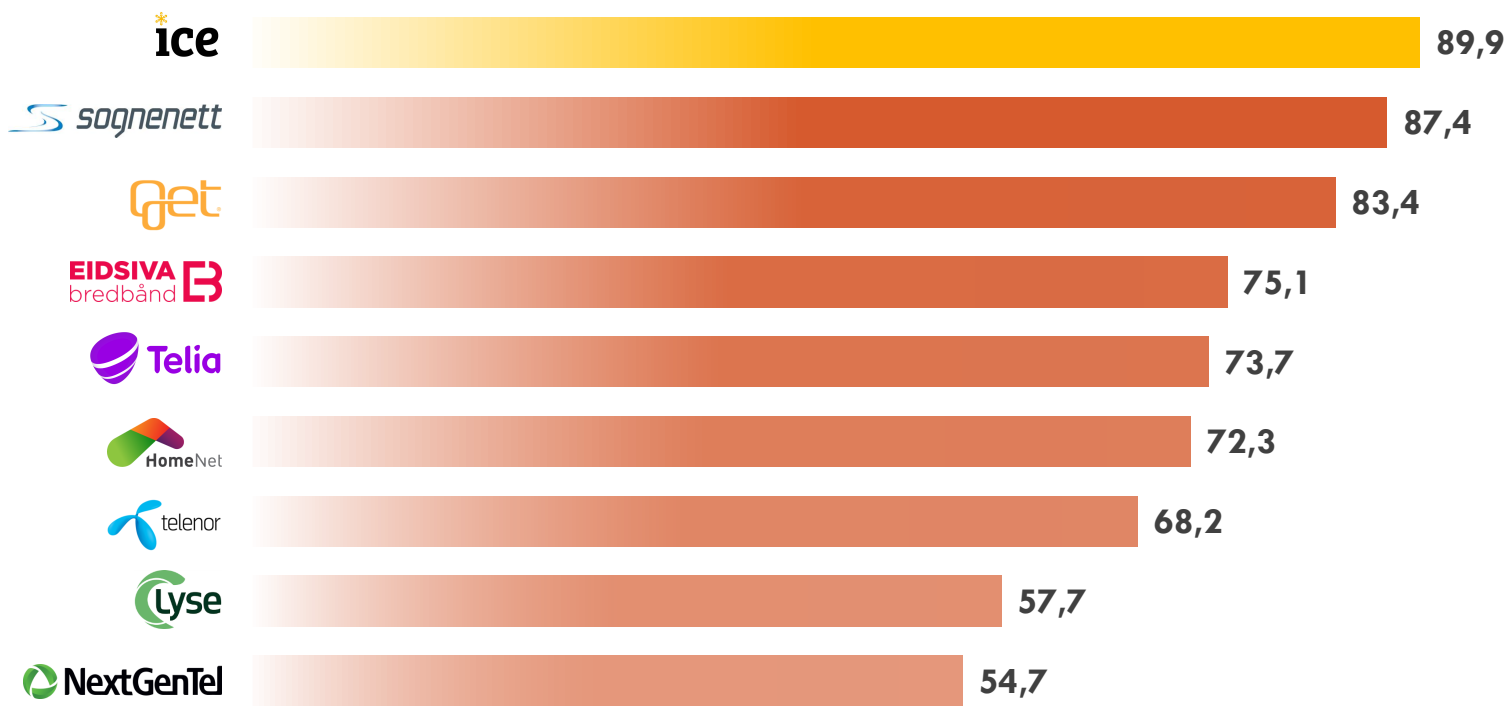
BREDBÅND




Ice

SEE  YOU

BREDBÅND



CRUISE

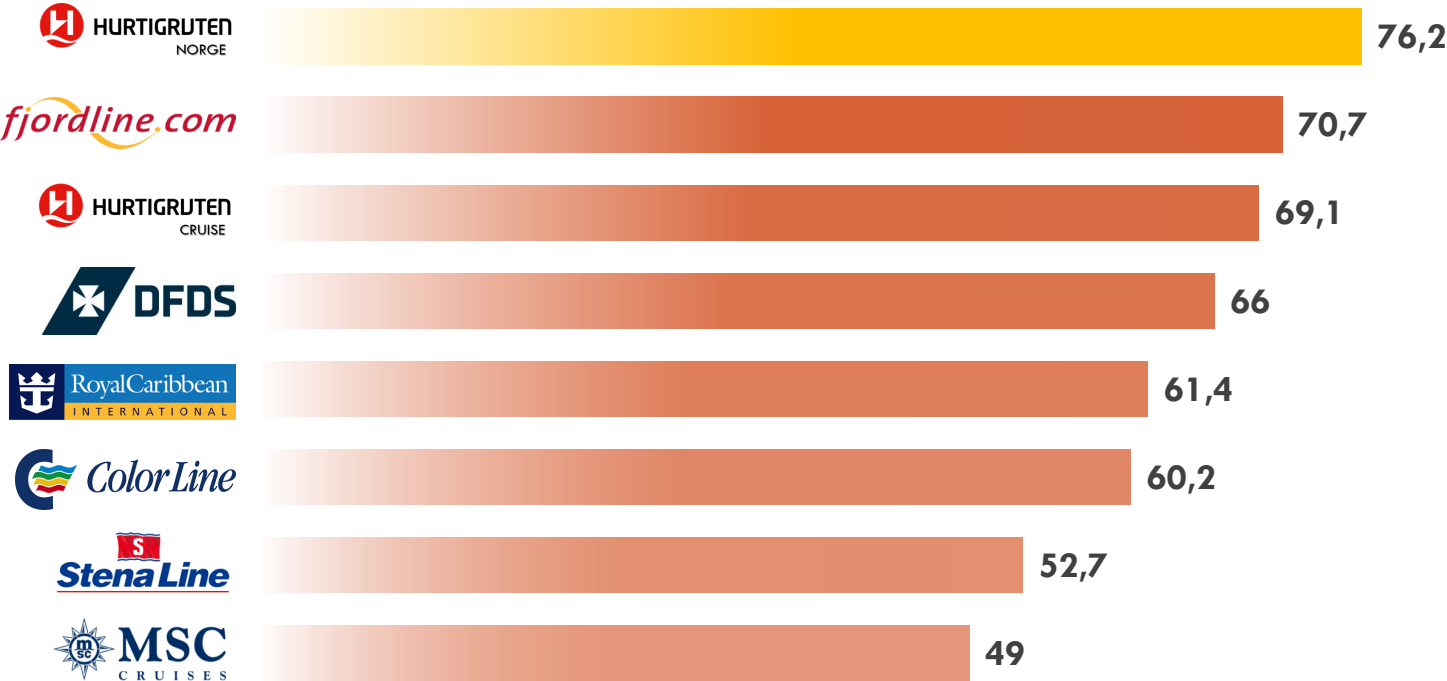


CRUISE



HURTIGRUTEN
NORGE

CRUISE



ELEKTRO

ELKJOP 

eLON

HiFi Klubben

 KOMPLETT[®].no

netonnet

 **POWER**

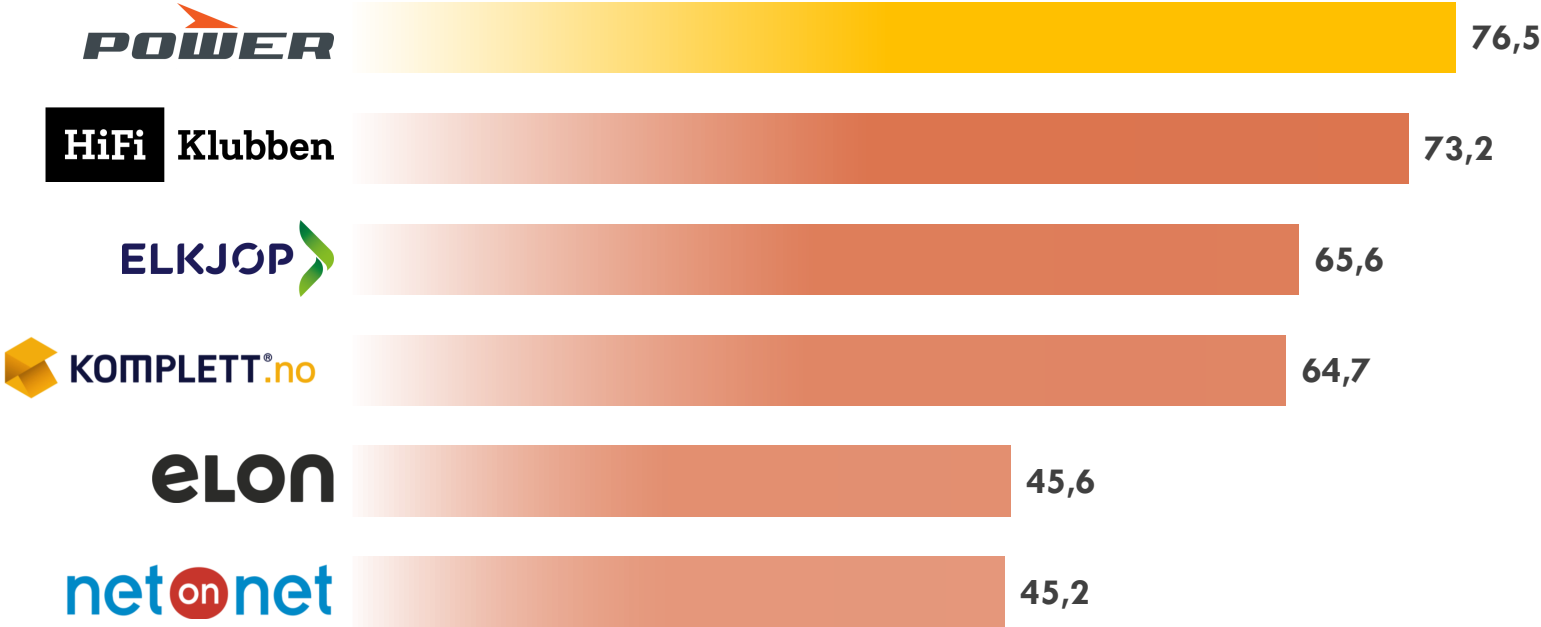
SEE  YOU

ELEKTRO



POWER

ELEKTRO



ENERGI

Eidsiva 

 Fjordkraft

Hafslund 

 Gudbrandsdal
Energi

Ishovskraft

 Kraftriket

 LOS

 Lyse

 norges
energi

 NTE

 **TUSSA**

 Smart
energi

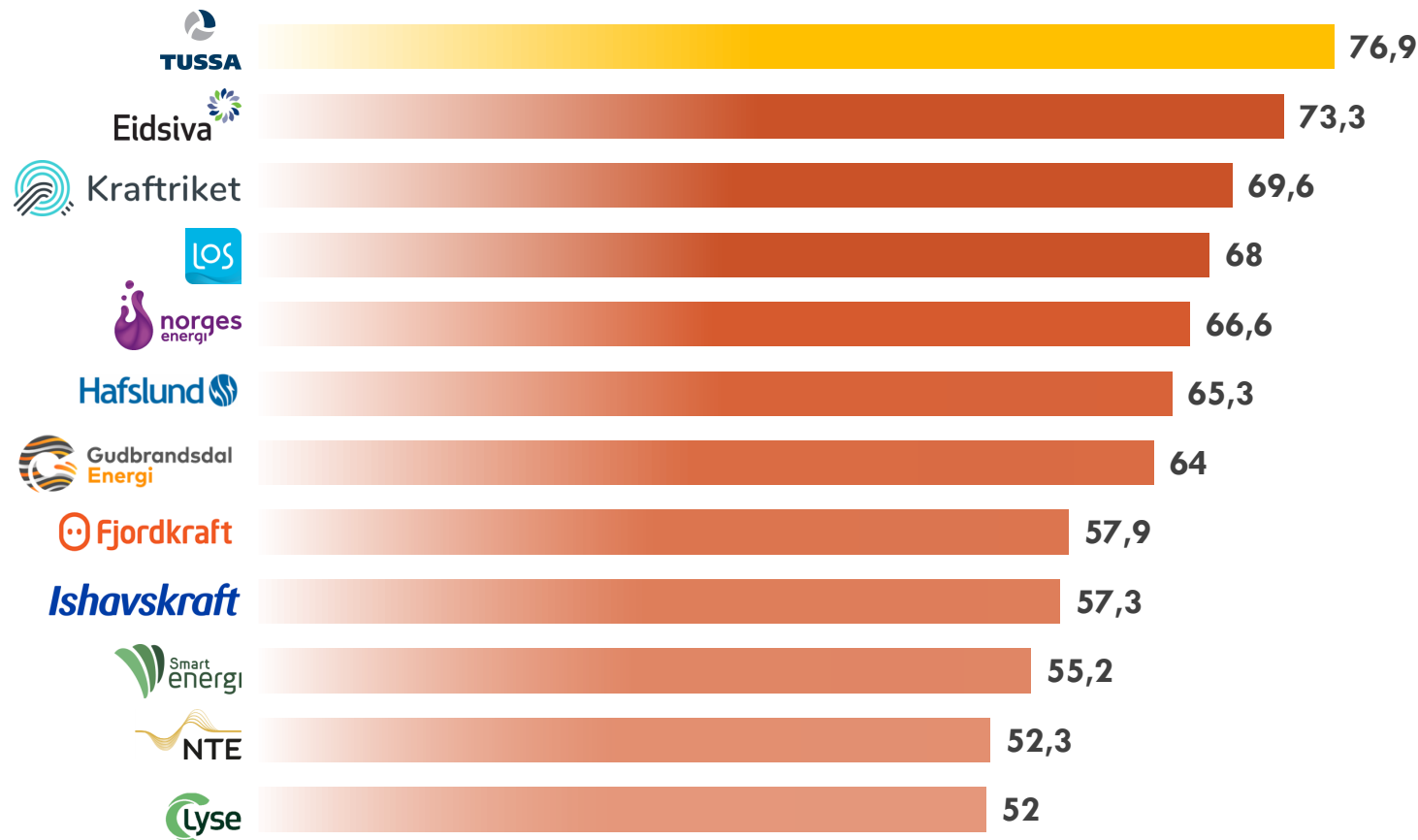
SEE  YOU

ENERGI



TUSSA

ENERGI



FLYREISE



FLYREISE



FLYREISE



FORSIKRING

CODAN
FORSIKRING

 **FrendeForsikring**



Gjensidige 

 **Nemi
Forsikring**



SpareBank 

 **VARDIA** 

 **storebrand**

SEE  **YOU**

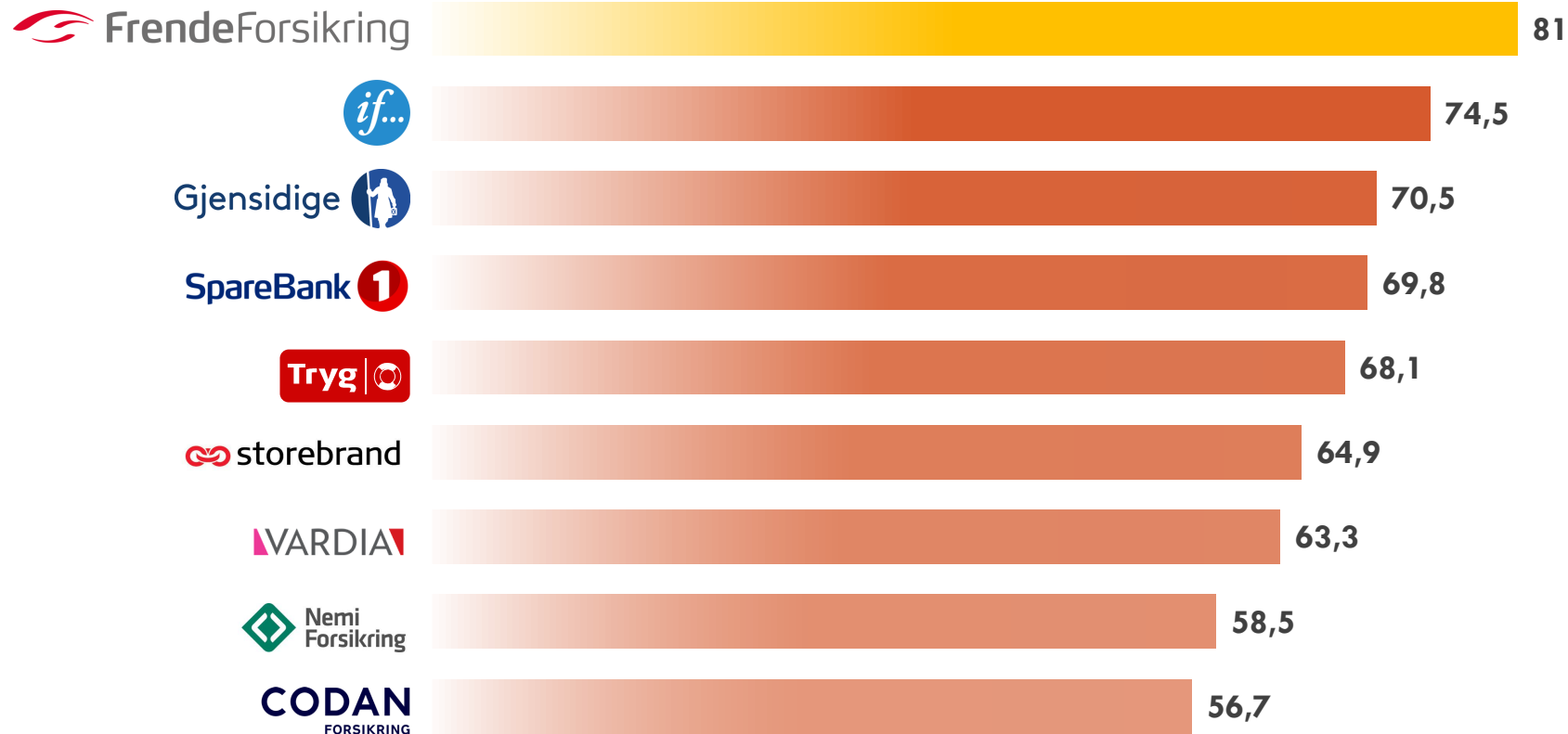
FORSIKRING



FrendeForsikring

SEEYOU

FORSIKRING



MAT PÅ NETT



Godt  Levert

Handleriet.no

 Kolonial.no



SEE  YOU

MAT PÅ NETT



Handleriet.no

MAT PÅ NETT



MOBIL



HUDYA



talkmore

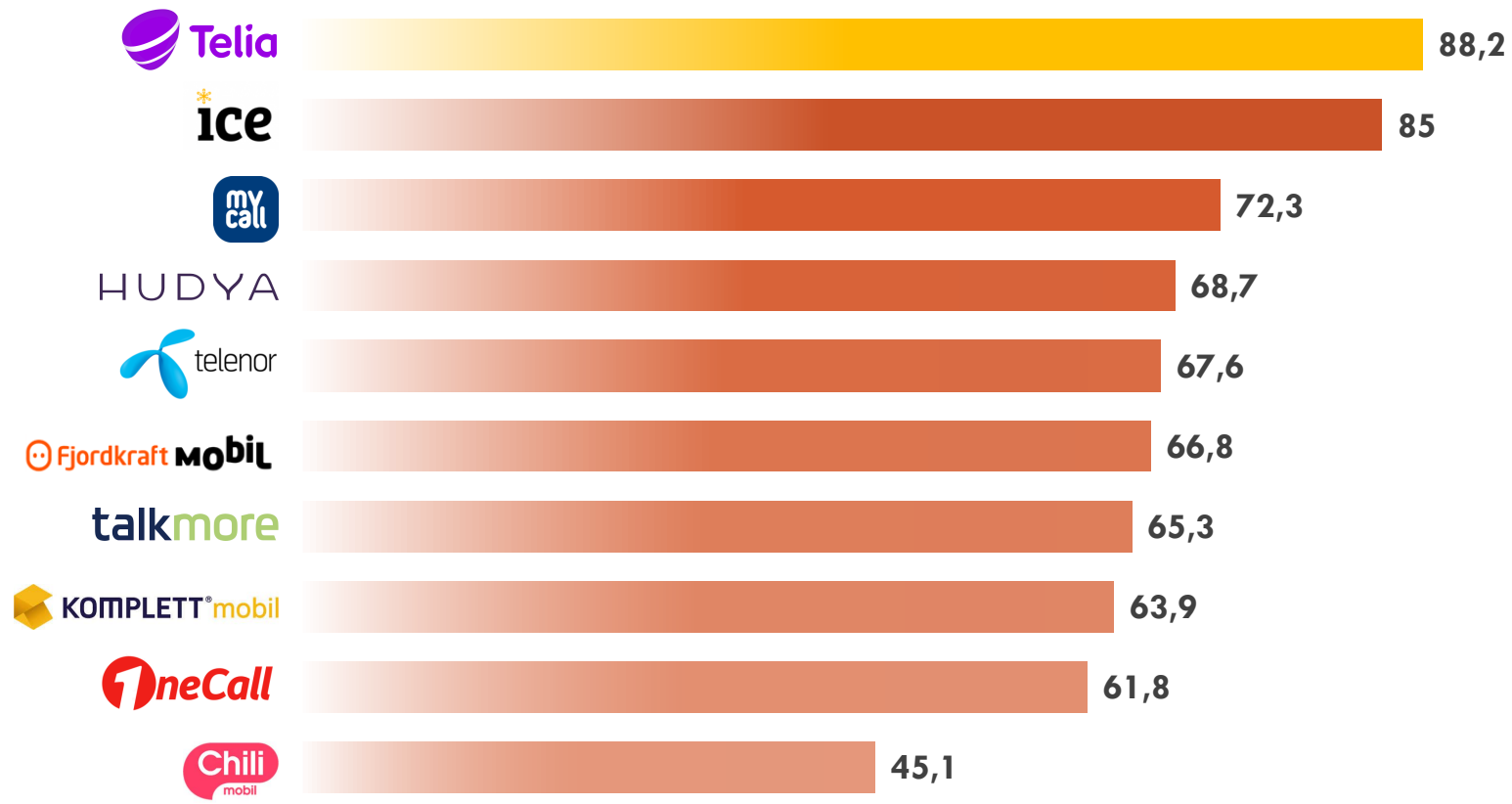


SEE YOU

MOBIL



MOBIL



OFFENTLIG



Arbeidstilsynet



Brønnøysundregistrene



FJELLINJEN



FORBRUKERRÅDET



Lånekassen



Husbanken



patent varemerke design

Patentstyret



helsenorge.no



Statens vegvesen

SPK

STATENS
PENSJONSKASSE

UDI



Statens
innkrevingsentral



Skatteetaten

SEEYOU

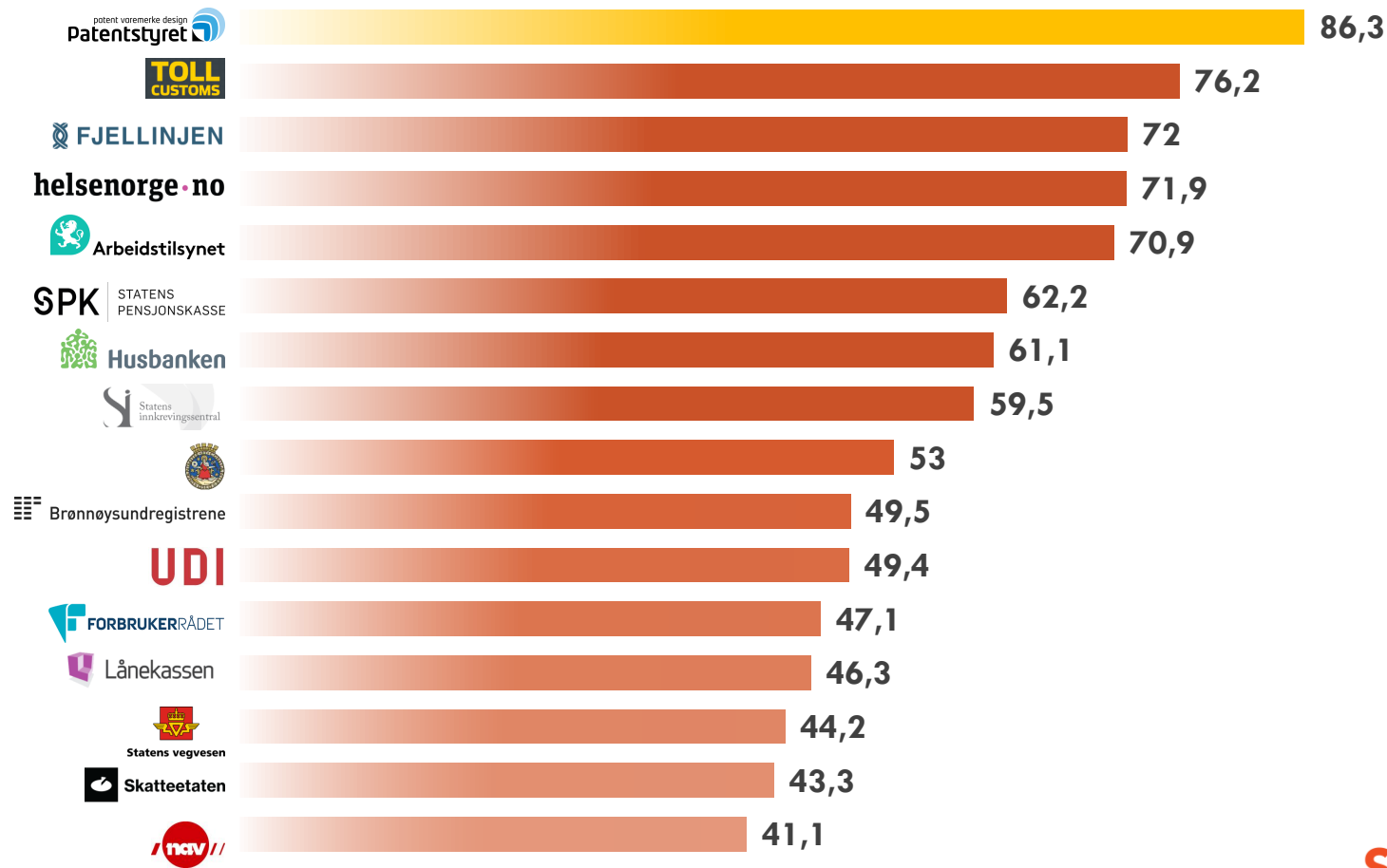
OFFENTLIG



patent varemerke design
Patentstyret 

SEEYOU

OFFENTLIG



REISESELSKAP

apollo 

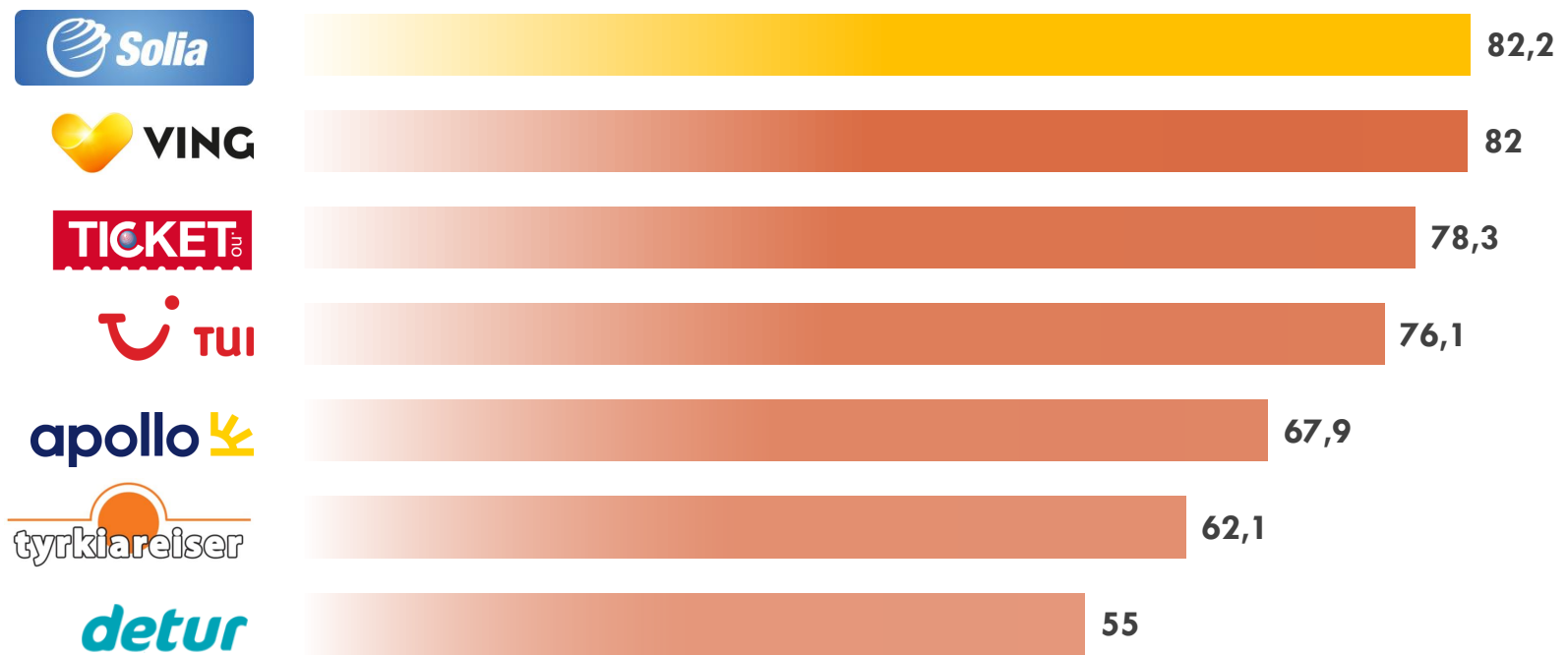
detur



REISESELSKAP



REISESELSKAP



SIKKERHET



SEE  YOU

SIKKERHET



SIKKERHET



70,4



61,1



54,9

TRANSPORT & LOGISTIKK



TRANSPORT & LOGISTIKK



TRANSPORT & LOGISTIKK



TV



RiksTV



TV



SEE YOU

TV

 **Canal Digital**
Satellitt



 **VIASAT**



RiksTV







 **altibox**



 **telenor**



VEIHJELP



Falck



SEE  YOU

VEIHJELP



VEIHJELP



Falck



89,7



64,7



34,9

ÅPEN KLASSE

 AVINOR

 coop

 HELP

 IKEA

 Lendo

 MESTER
GRØNN

 NSB

 2

 Sumo



NorgesGruppen



VINMONOPOLET



Norsk Tipping

 Viamail

 SEE YOU

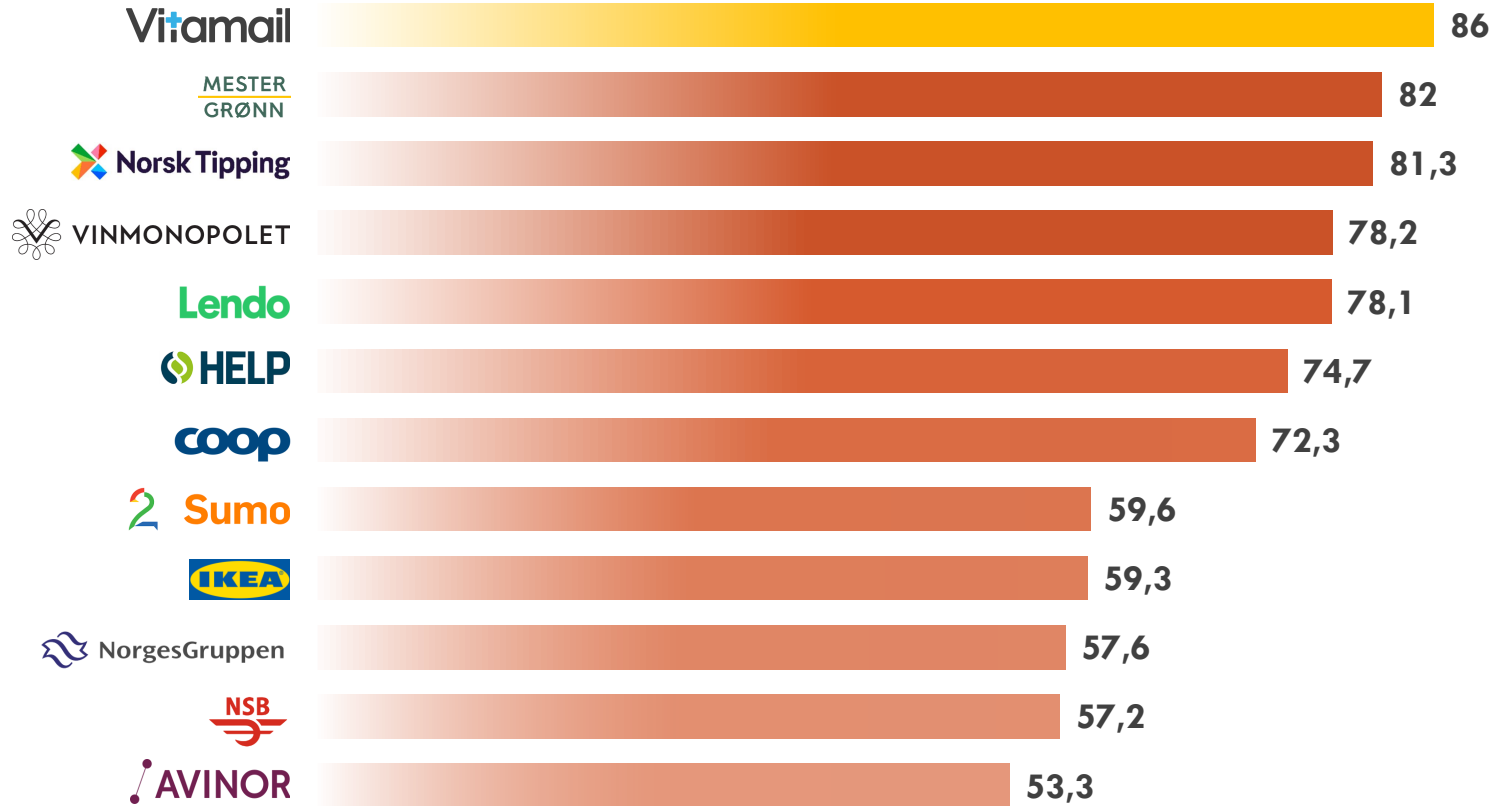
ÅPEN
KLASSE



Vit+amail

SEEYOU

ÅPEN KLASSE







«BEST I TEST» 2019,
ER ET KUNDESENTER
SOM OPPNÅDDE EN
SCORE PÅ 89,9%.

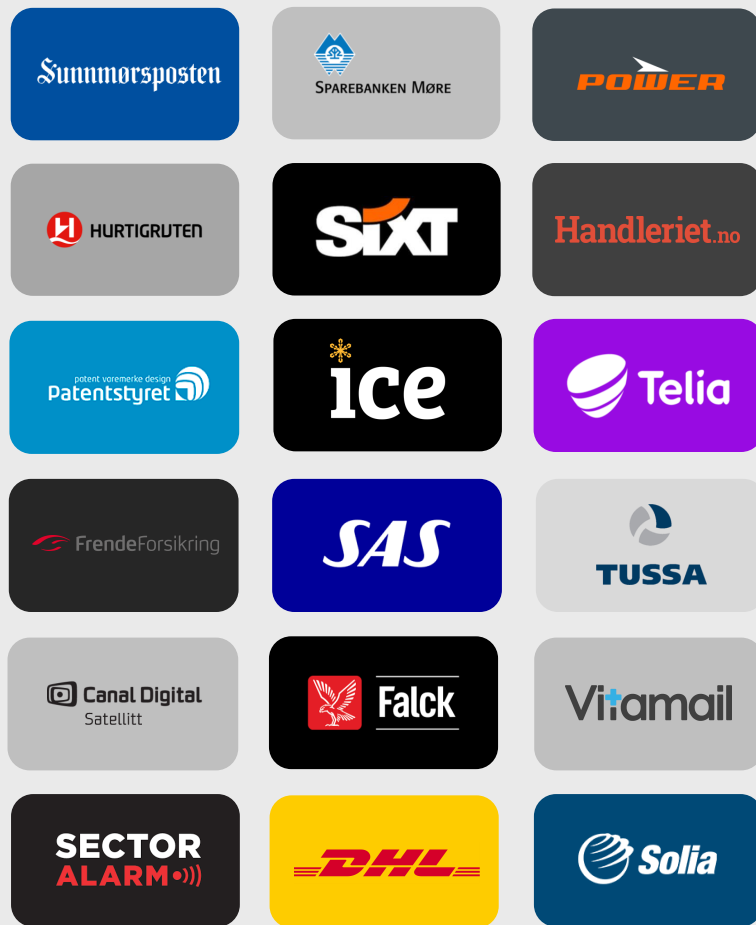
VINNEREN UTMERKET SEG MED:

- Svært høy score på alle områder
- Raskt svart kundene i alle kanaler
- Gode dialoger med kundene og høy score på alle punkter



SITATER OM VINNEREN

- Kundebehandler stilte meg flere spørsmål for å komme frem til det produktet som var best egnet for min situasjon. Kundebehandler gav meg masse informasjon om produktet samt at jeg kunne lese alt på hjemmesiden. Kundebehandler ønsket meg en fin dag, og sa at jeg måtte gjerne ta kontakt dersom jeg ønsket å benytte meg av deres tjenester.
- Kundebehandler fremstår som superhyggelig, ekstra serviceinnstilt, kunnskapsrik, engasjert og lyttende. Kundebehandler stiller relevante spørsmål for å kartlegge mine behov og gir meg veldig lange, gode utfyllende svar på mine spørsmål. Kundebehandler tar det enda et skritt videre og spør om vi skal avtale tid for en prat over telefonen når jeg takker for informasjonen og sier at jeg ønsker å tenke litt på det.





VI GRATULERER



SOM VINNER AV
KUNDESERVICEPRISEN 2019