



**KSindex**

**Finn Olav Sveinall**

## Hva er KSindeks?

- ✓ Norges største måling innen kundeservice.
- ✓ 40 000 mennesker spurt hvert år.
- ✓ 20 000 fullførte intervju.
- ✓ Hvert år kårer vi bransjevinnere og en totalvinner.



# Hvem er mest og minst fornøyd med dere?

## Mest treffsikre meningsmålinger nasjonalt - avvik mellom valg og meningsmålinger

Navn	Kilde	Dato	R	SV	MDG	Ap	Sp	V	KrF	H	Frp	Sum	Oppt.
<a href="#">Hele landet</a>	<a href="#">TNS / TV2</a>	6/9	-0,5	0,3	-0,5	0,4	0,0	0,0	-0,3	0,3	0,5	2,8	95,1
<a href="#">Hele landet</a>	<a href="#">TNS / TV2</a>	5/9	-1,2	0,3	-0,2	-0,1	0,7	-0,4	-0,2	0,7	0,6	4,4	95,1
<a href="#">Hele landet</a>	<a href="#">TNS / TV2</a>	9/9	-0,7	0,4	-0,7	-0,7	0,1	-0,3	-0,2	1,3	0,7	5,1	95,1
<a href="#">Hele landet</a>	<a href="#">TNS / TV2</a>	7/9	-0,6	0,3	-0,5	-0,7	0,2	0,2	-0,8	1,7	0,1	5,1	95,1
<a href="#">Hele landet</a>	<a href="#">TNS / TV2</a>	8/9	-0,9	0,5	-0,8	-1,2	-0,2	0,4	-0,1	1,7	0,1	5,9	95,1

KRF

60+

Nord Norge

Single!



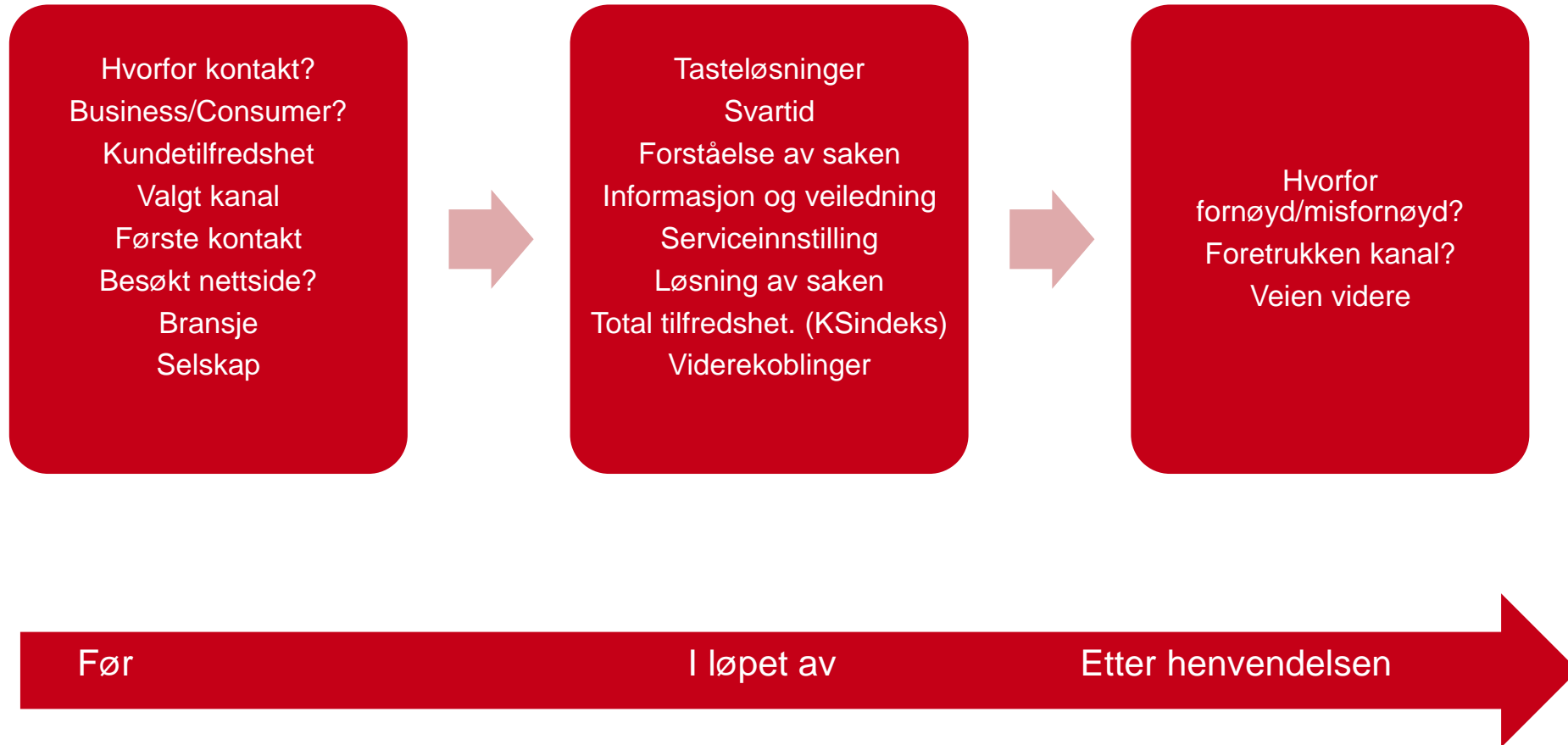
MDG

30-44

Oslo/  
Akershus

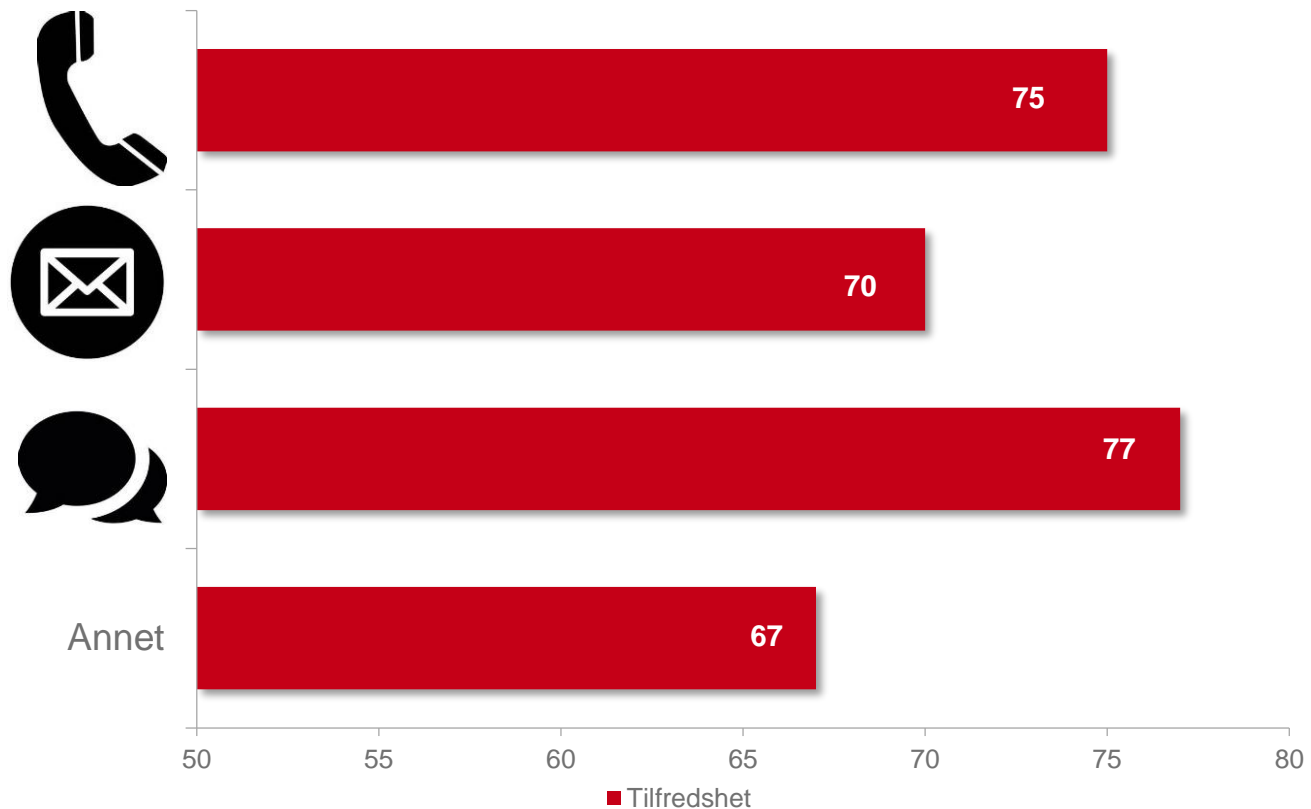
Bor hjemme  
med barn

## Hva spør vi om?



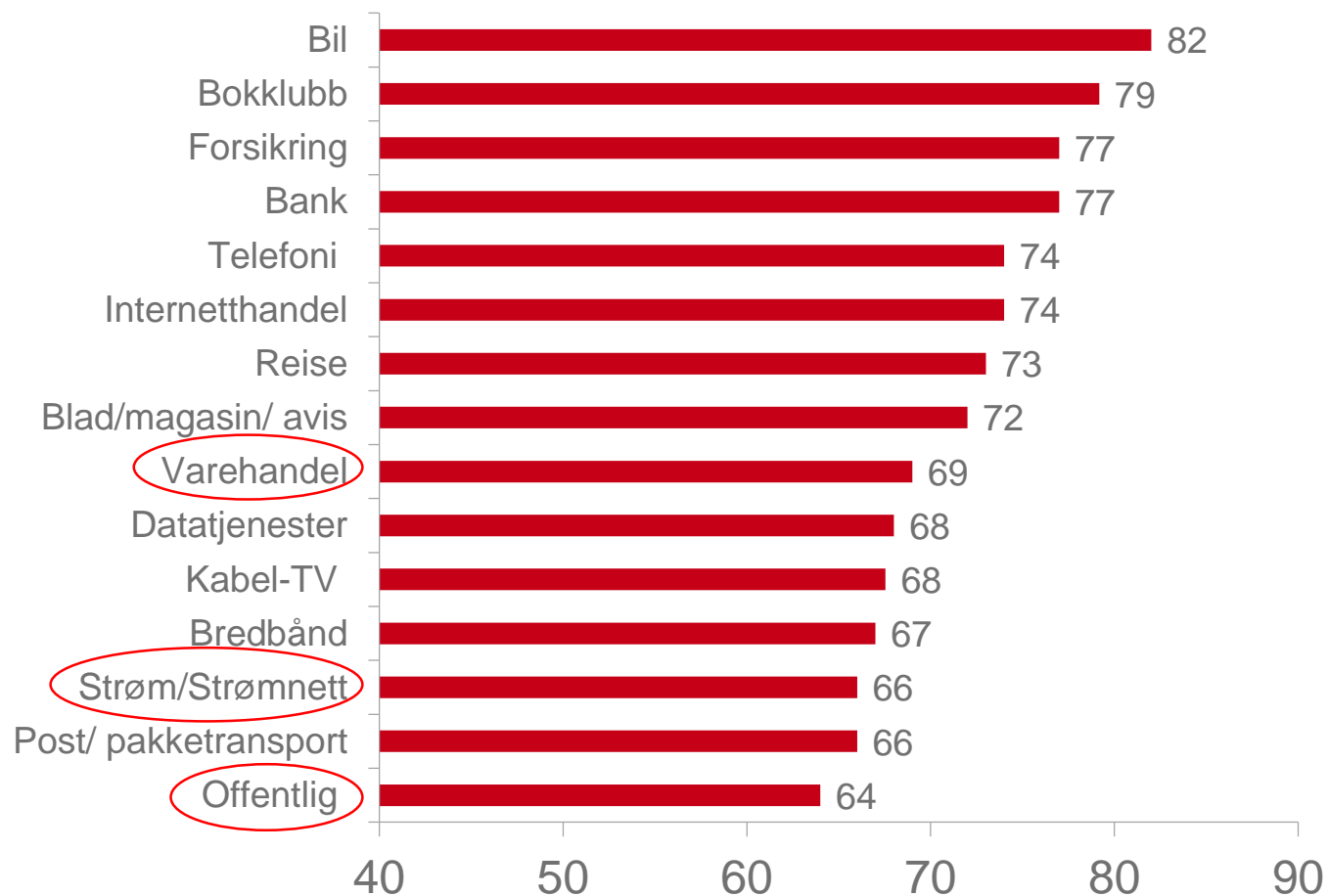
# Hvor fornøyde er kundene?

Hvordan kontaktet du kundesenteret forrige gang?



## Tilfredshet pr. bransje

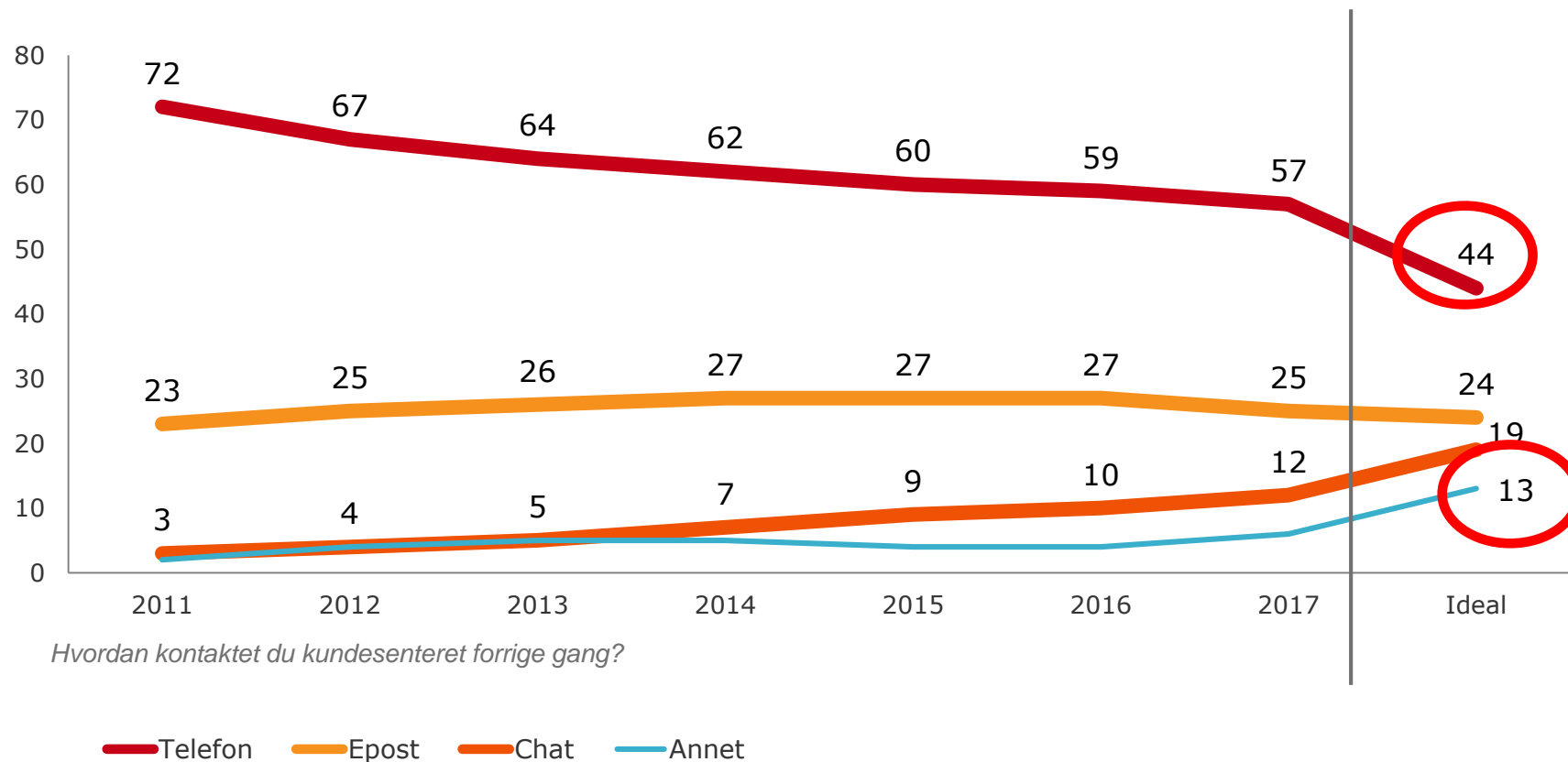
### Score



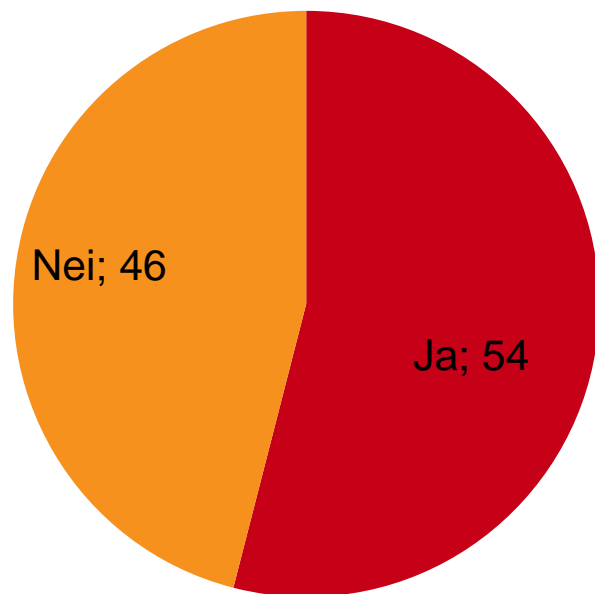
### Hvorfor scorer bransjene forskjellig?

- Lite avvik.
  - Innenfor bank og forsikring er det relativt få enkeltbedrifter som scorer dårlig.
- Henvendelsesmønster.
  - Det stilles høyere krav til bransjer som bredbånd og kabel-tv når det gjelder å få fikset problemet.
- Hvem har fokus på kundesenter?
  - Ikke alle har forstått at et kundesenter er bedriftens ansikt utad?
- Antall gjentatte anrop og hva gjelder anropene?
- Det er ikke nok å være god. Man må være god i forhold til bransje.

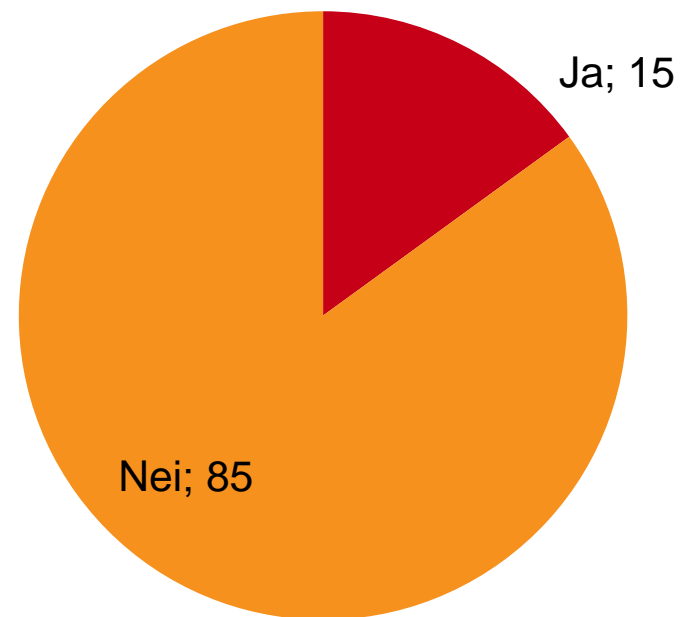
# Hvordan kontakter vi kundeservice?



## Bruk av web og facebook



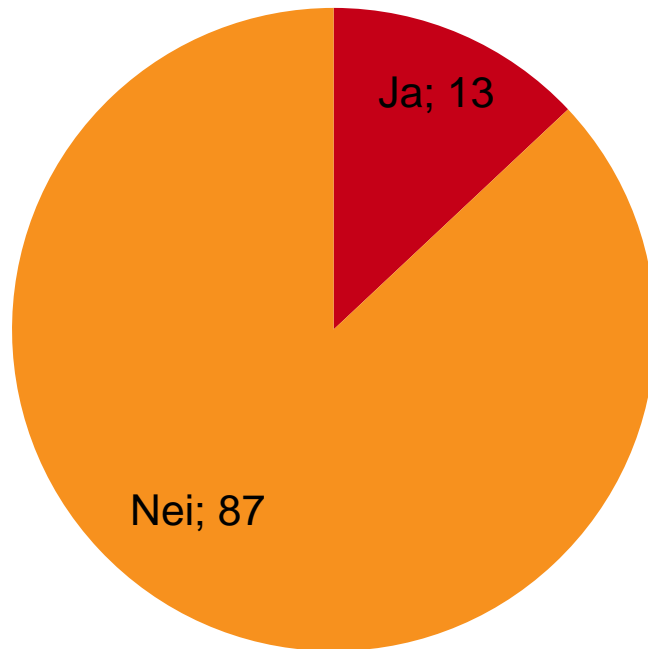
Var du inne på hjemmesidene til selskapet for å finne svar før du tok kontakt med kundeservice?



Har du vært inne på facebooksidene til bedriften i løpet av de siste tre månedene?



## Bruk av facebook som kanal



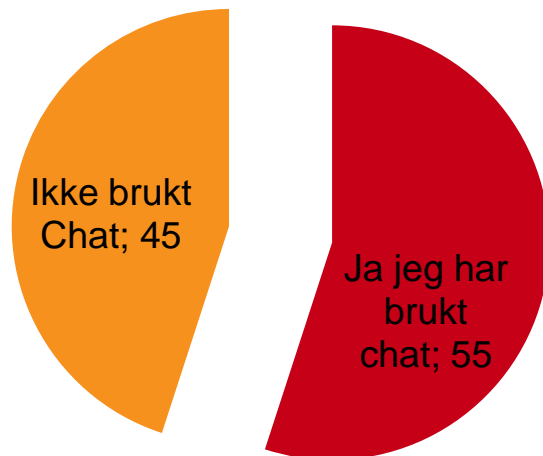
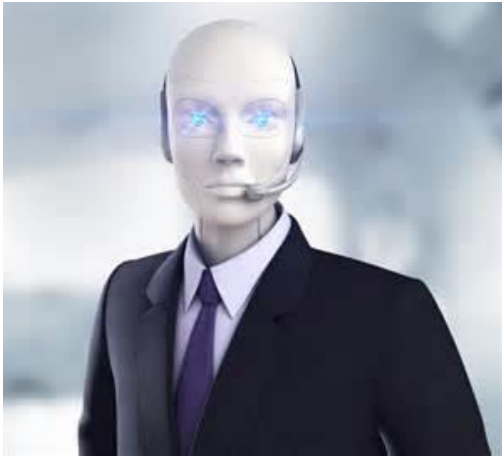
Har du i løpet av de siste seks månedene kontaktet et selskap via facebook?



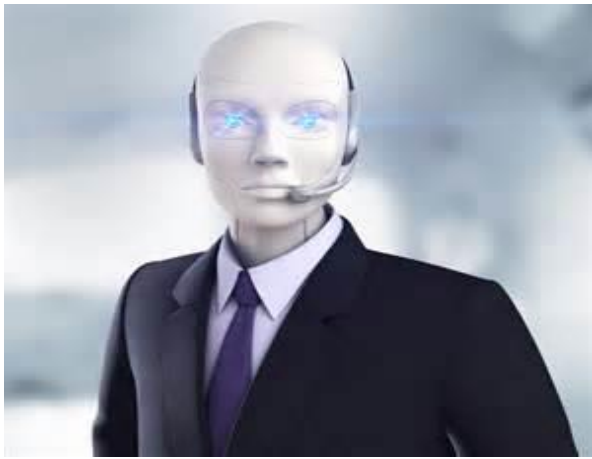
Hvem i bedriften styrer Facebook?

Er Facebook i den private sfære?

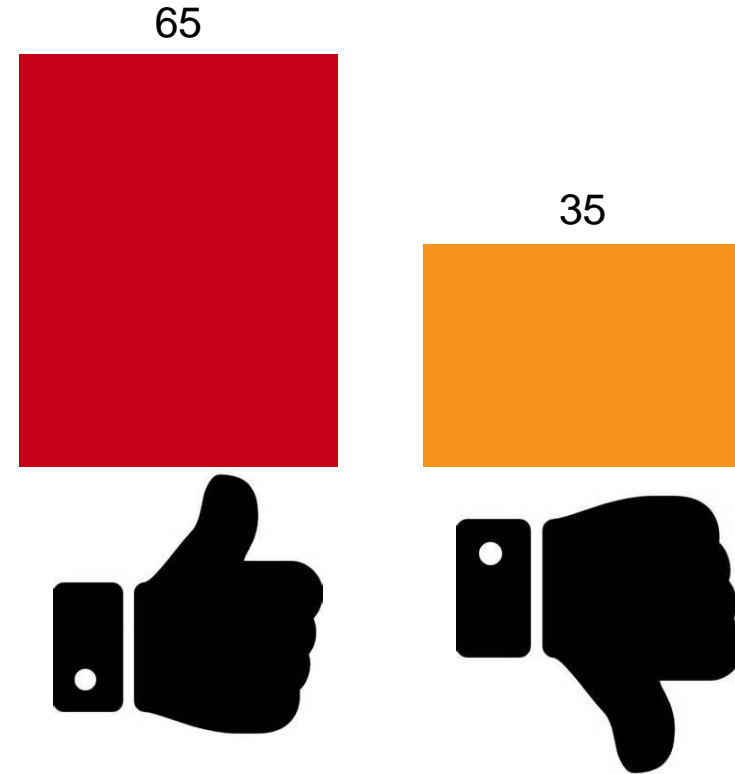
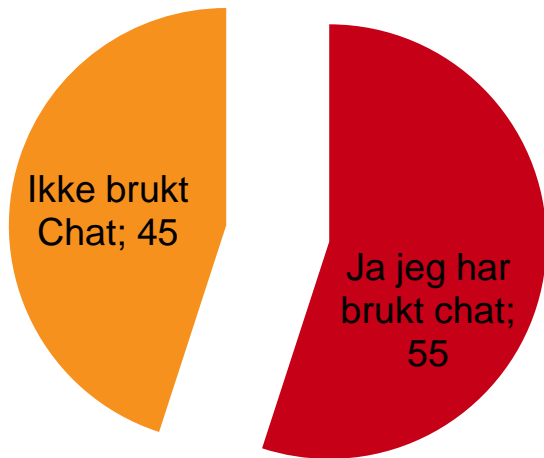
## Robotene kommer i chat?



- ✓ Kvinner chatter mer enn menn.
- ✓ Aldersgrensen er 55 år.
- ✓ Bankbransjen står for 20% av all chatting.



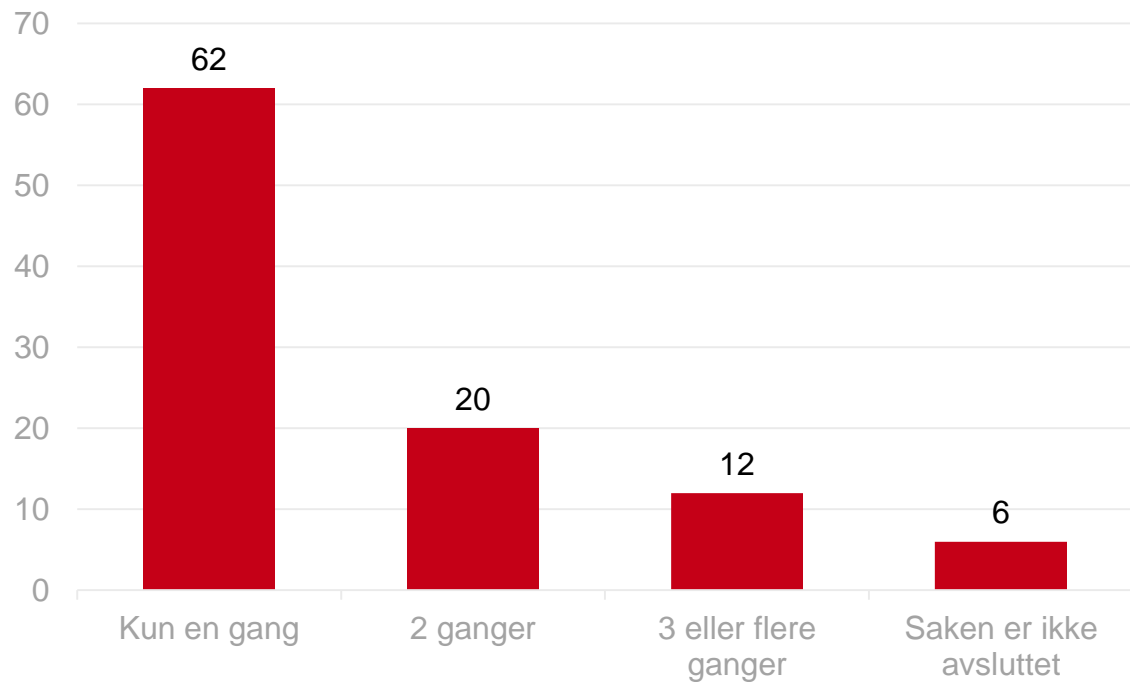
## Robotene kommer i chat?



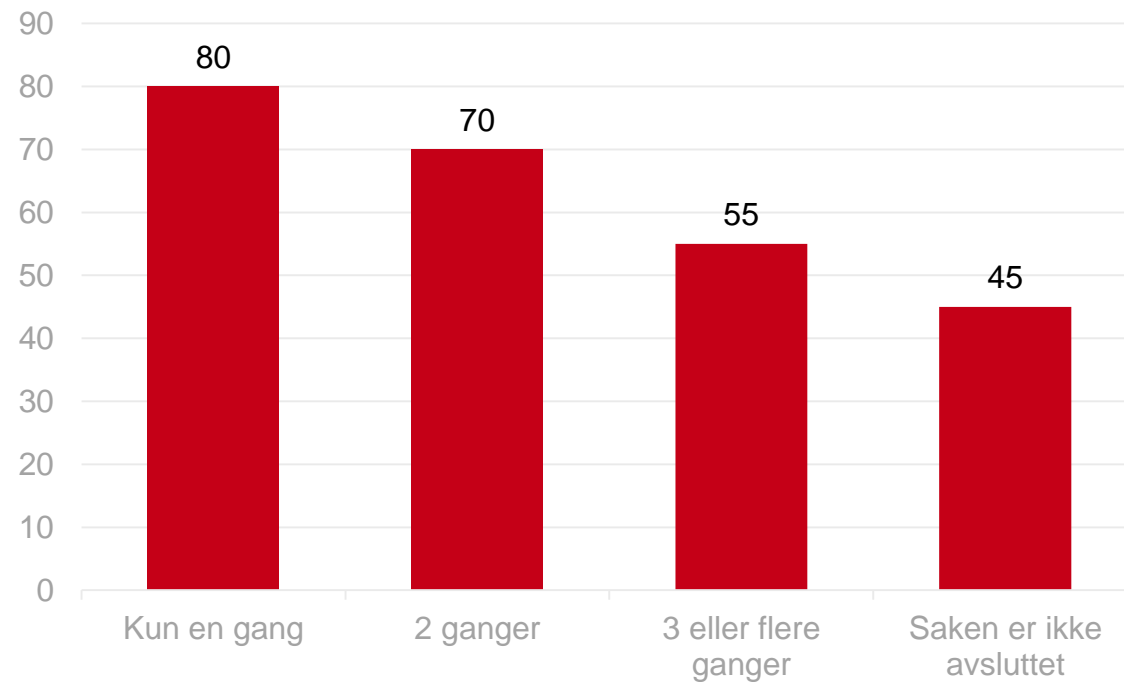
Det siste innenfor kundeservice er å ha datamaskiner som svarer på chathenvendelser. Disse vil svare med en gang uten ventetid. Datamaskinen vil svare på enkle henvendelser og hvis den ikke kan svare vil du bli satt videre til en kundebehandler. Hvor positiv eller negativ er du til å bruke dette?

# Gjentatte anrop og kanalvalg

Andel henvendelser



Tilfredshet pr henvendelse



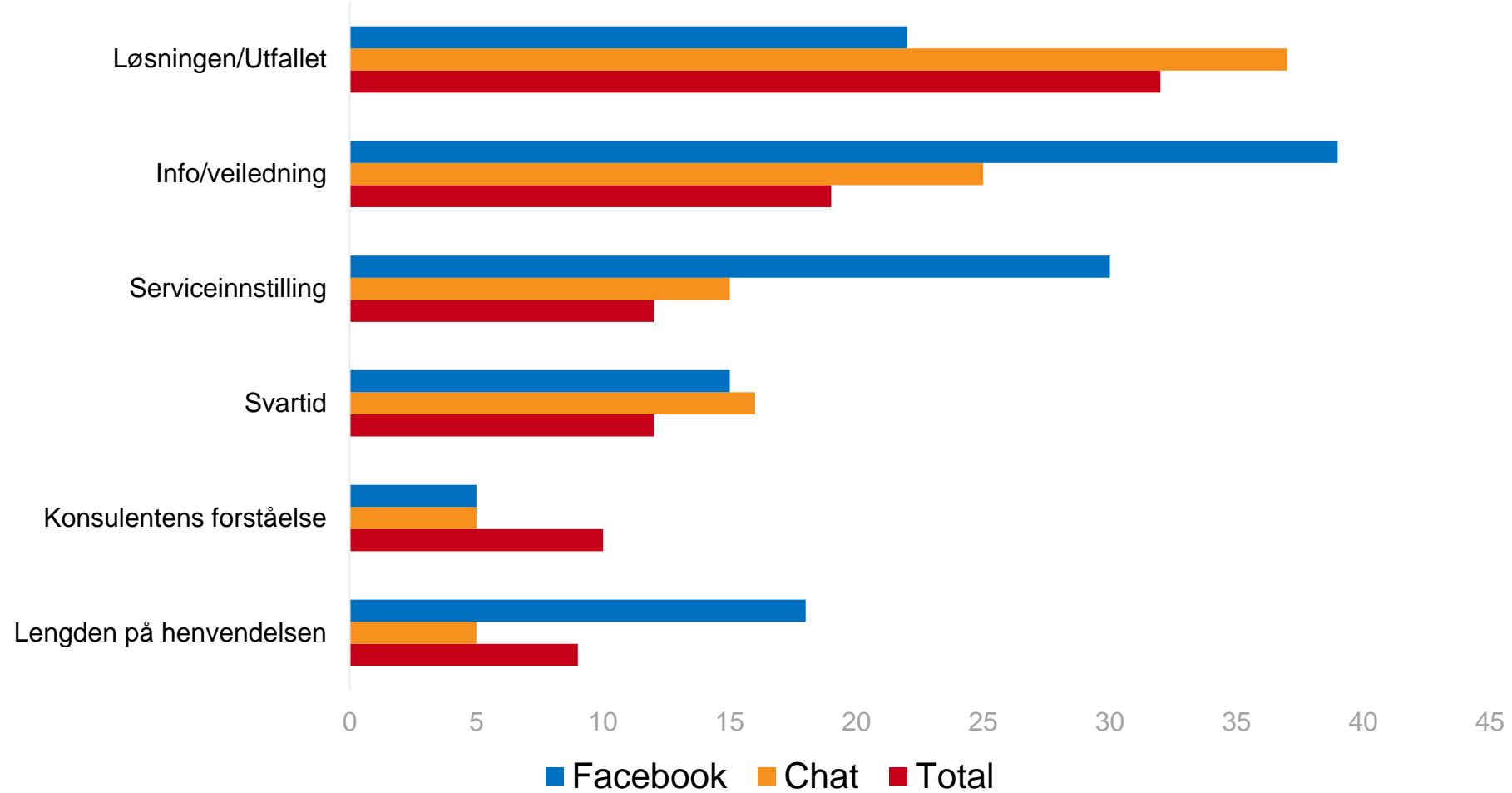
Hvor mange ganger har du vært i kontakt med kundesenteret om samme sak?

## Gjentatte anrop og kanalvalg

Henvendelse	Kanal
1 henvendelse	Telefon, chat og Some
2 henvendelse	Telefon, chat og epost
3 henvendelse	Epost og telefon
Videre henvendelser	Epost

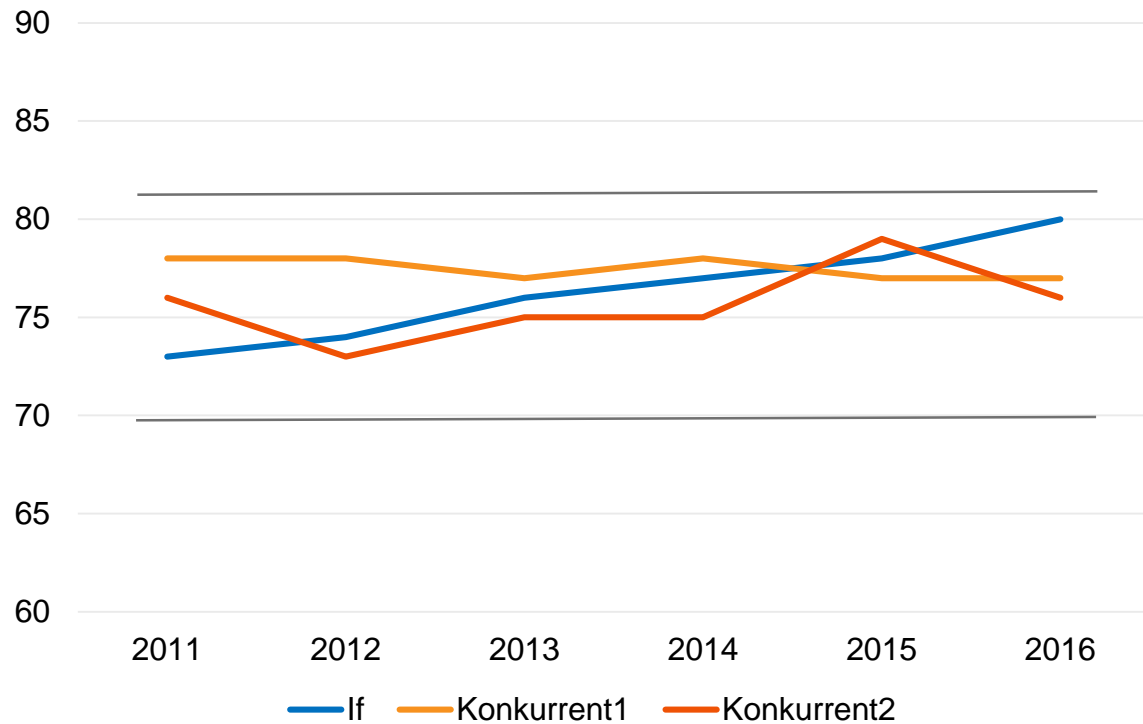
Hvor mange ganger har du vært i kontakt med kundesenteret om samme sak?

# Viktighet

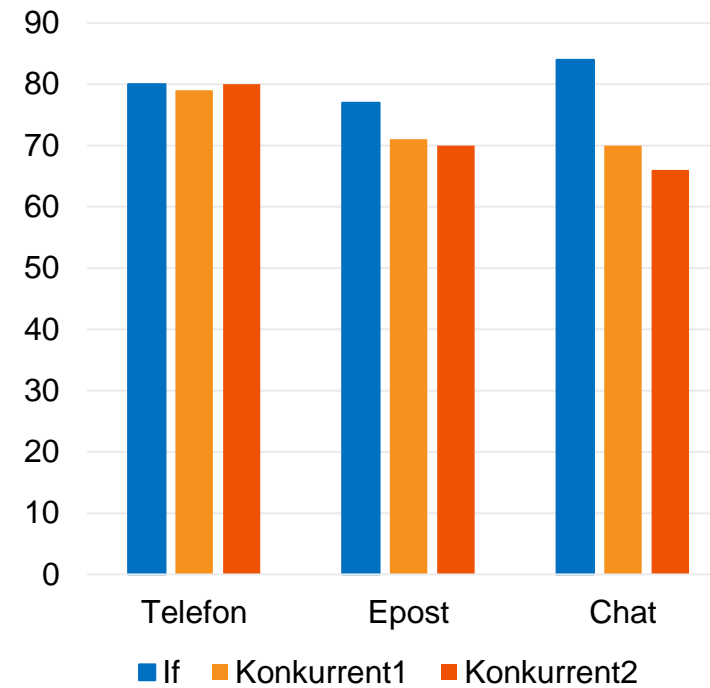


# Tilfredshet forsikring

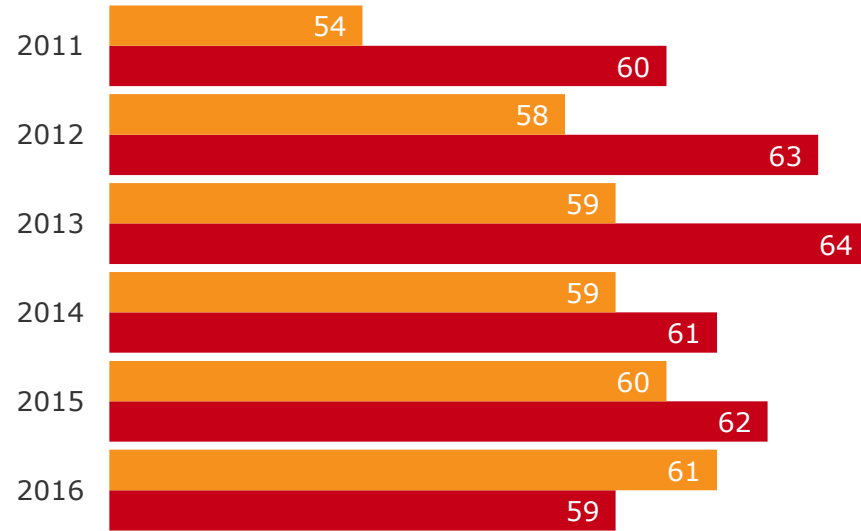
## Tilfredshet med forrige henvendelse



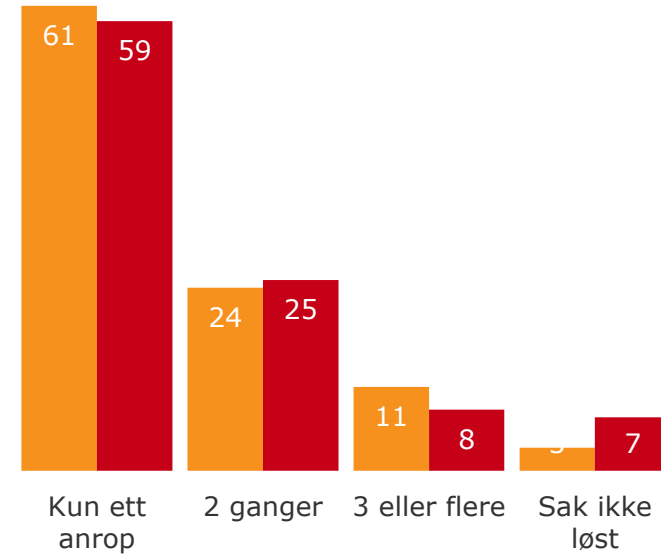
## Tilfredshet pr. kanal 2016



## Gjentatte anrop IF.



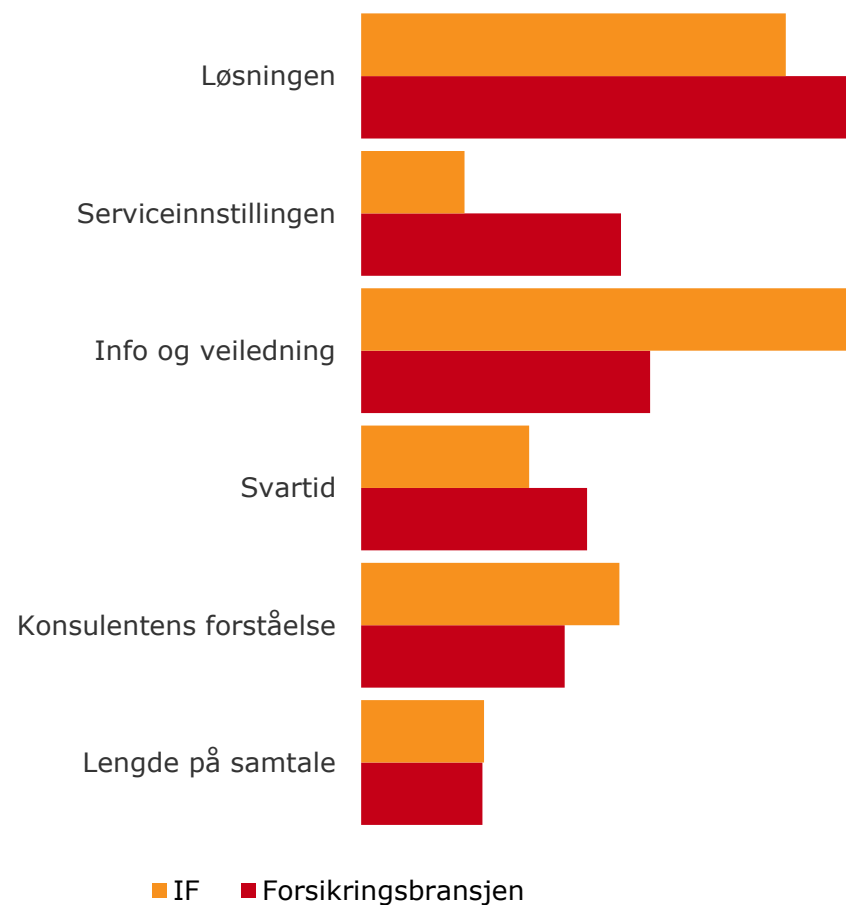
IF Konkurrent1



If Konkurrent1



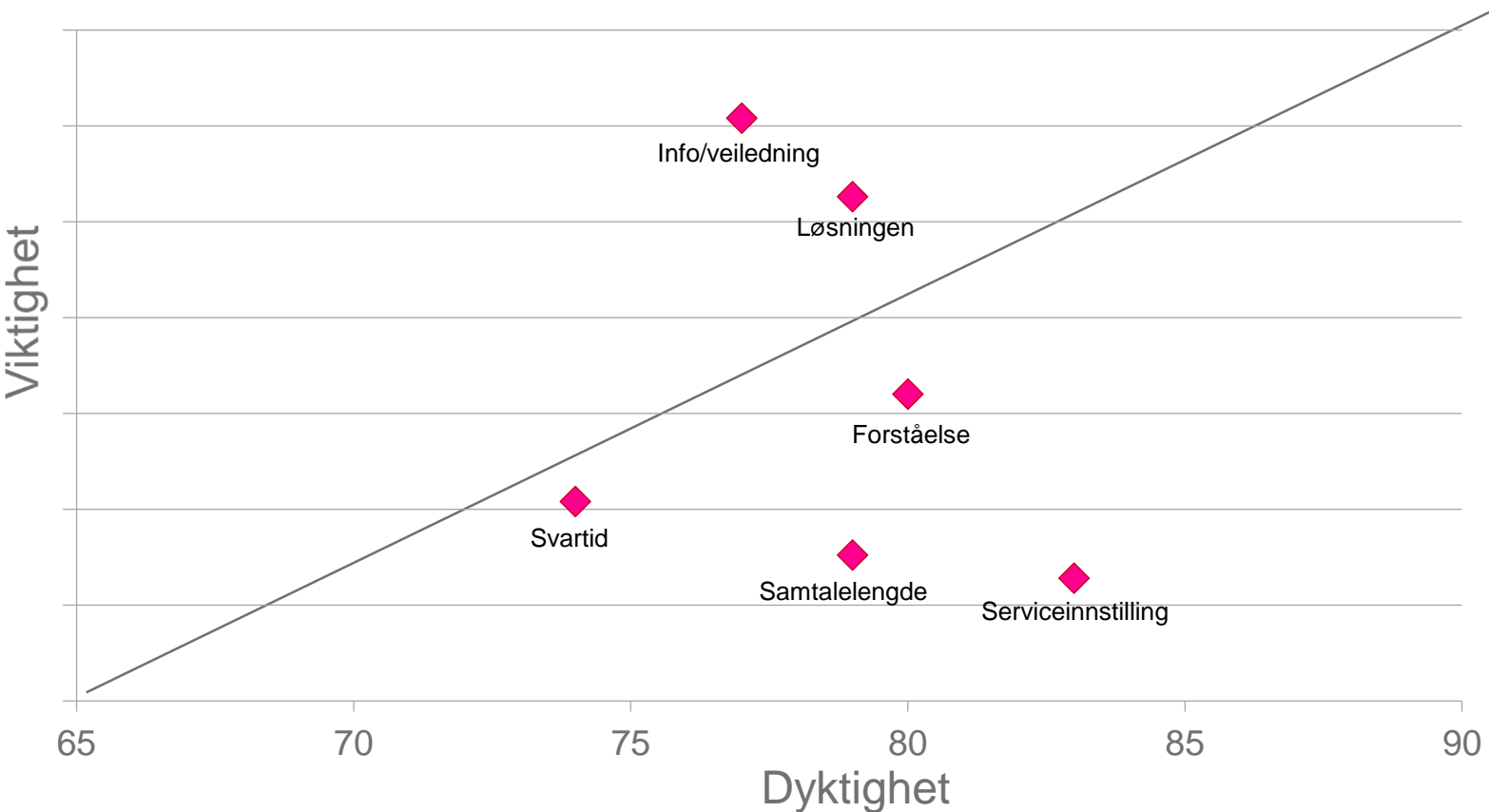
# Hva påvirker scoren mest?



- Kundene mener at IF er dyktige på serviceinnstilling.
- Fokus rundt info/veiledning kan skape enda bedre resultater i digitale kanaler.

Modellen bygger på lineær regresjon. Størrelsen på figuren viser hvor stor effekt det aktuelle området har på total tilfredshet.

# Viktighet/dyktighet i forhold til indeks.



## Ting å huske på

- Vær bevisst på hva dere måler og når dere gjør det!
- Epost er den største differensiatoren i kundeservice!
- Kundene deres er modne for forandringer!
- Snakk med kunden i alle kanaler!
- Løs saken

Takk for meg 😊

