

Fra omkostningscenter til værdiskabende enhed



Danske Spil



Jonas Kjær

Customer Experience Director

Danske Spil





Hvorfor er det relevant?



Positiv spiral

- Fokus på kvalitet
- Ledelsesfokus: Kundetilfredshed og (beslutnings)kompetencer
- Større lyst til investering (tid, medarbejdere, værktøjer)
- Effekt: Proaktiv service, reducere af (uønskede) kald, first time right

Negativ spiral

- Fokus på kvantitet
- Ledelsesfokus: Produktivitet og instruktion
- Investeringslyst er minimal (dygtige medarbejdere, relevante værktøjer mv).
- Effekt: Reaktiv service, dårligere kvalitet, flere genkald, frustrerede medarbejdere.

Historien om Danske Spil

1949 – 2019



1956

Reklamer

Det blev tilladt i begrænset omfang at reklamere for spil



1989

Tilladelse til Lotto

Lotto har Dansk premiere



1992

Terningen

Terningen har symboliseret Danske Spil siden 1992



2006

Nyt navn

Dansk Tipstjeneste ændrer navn til Danske Spil



2012

Liberaliseringen

Det danske spillemarked bliver liberaliseret



2018

Flere spil liberaliseres

Fra den 01.01 2018 udbydes online-bingo, og heste- og hunde-væddemål på det liberaliserede marked

1949

Første spil

Danskerne kan for første gang tippe på udfaldet af en række fodboldkampe på en tipskupon



1975

Tip en 13'er

Den første kupon med 13 kampe kommer på gaden



2002

Spil hjemmefra

Det bliver muligt at spille online.



2011

UN Global Compact

Danske Spil blev en del af UNGC og begyndte at rapportere systematisk om ansvarlighed





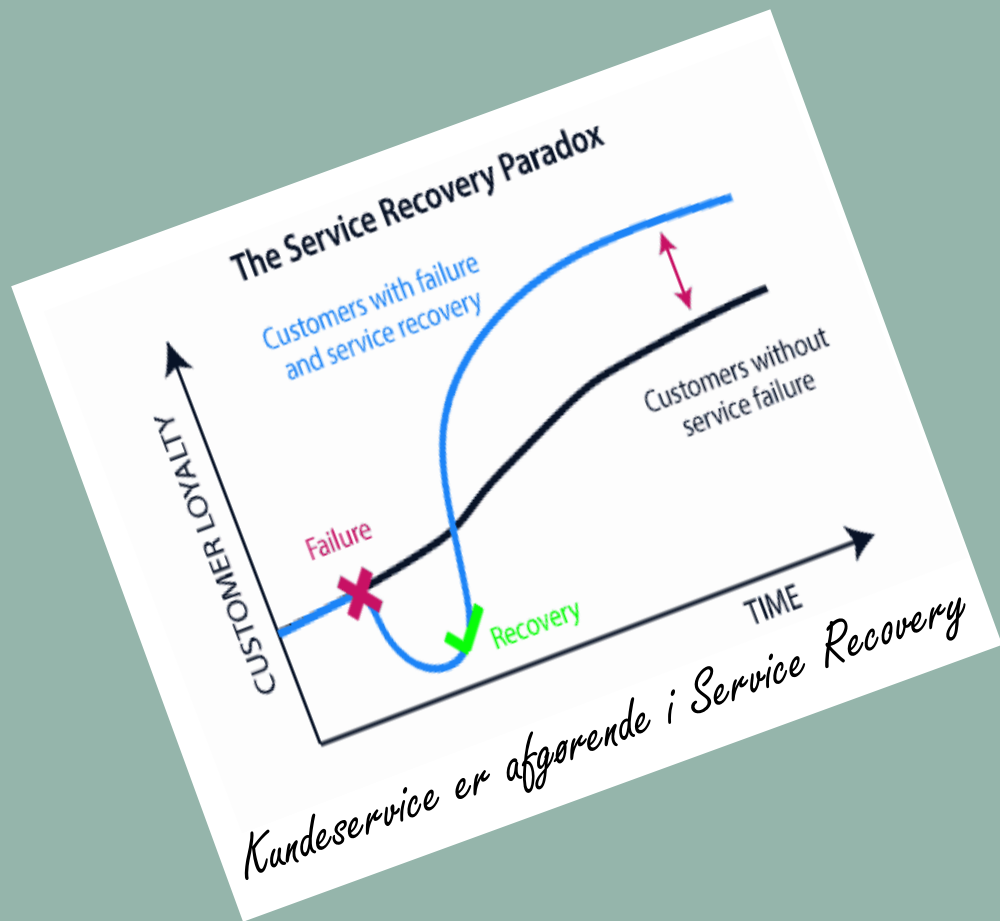
2020 Strategi

Spillemarkedets bedste kundeoplevelse

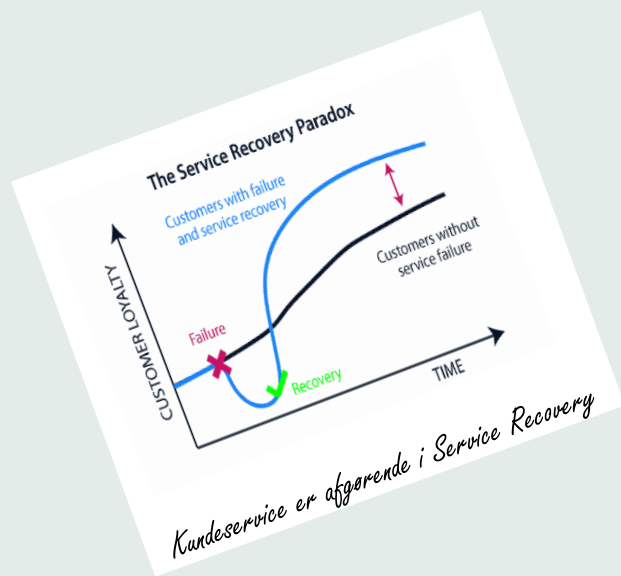


2020 Strategi

Spillemarkedets bedste kundeoplevelse



Excellent service & recovery



Måling, KPI'er og planer

- Afstemte plan: Ingen yderligere FTE, ikke på bekostning af ventetid og tabte kald.
- Mål og KPI'er for kundetilfredsheden med kundeservice
- Fjerne KPI'er, der avler adfærd, som foringer kvaliteten

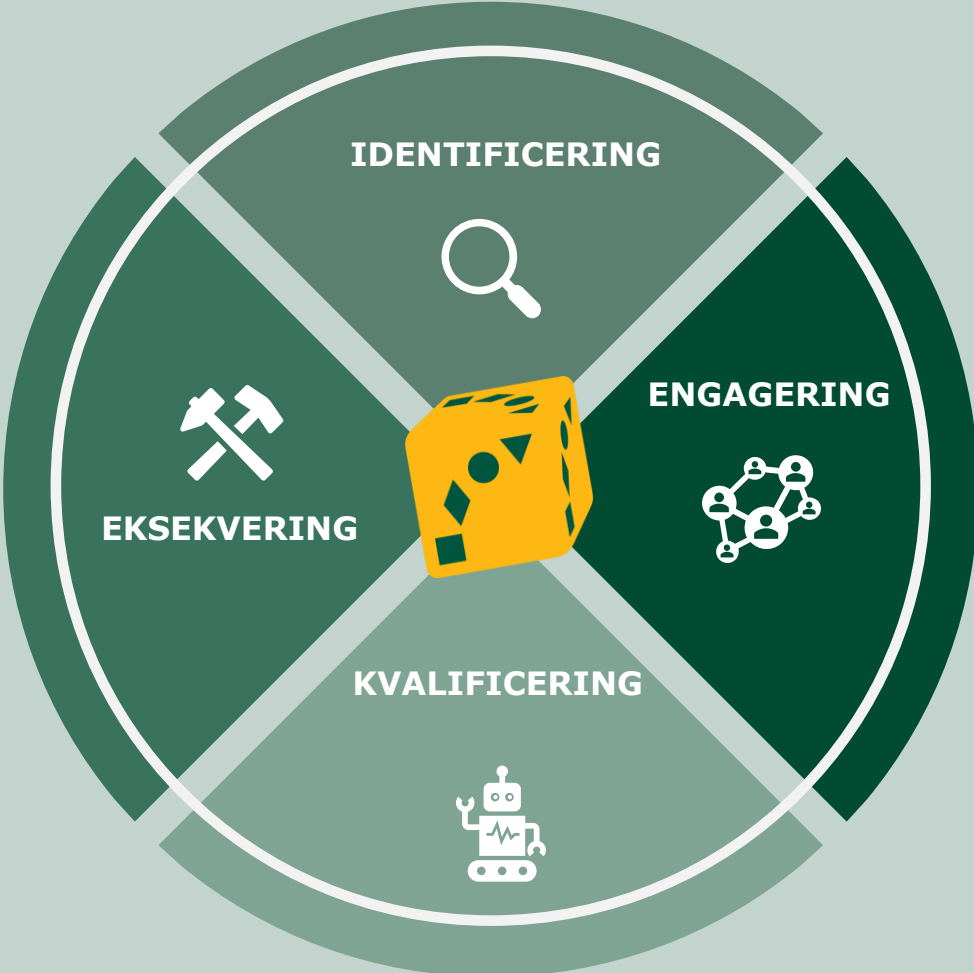
Ledelse

- Tydelighed omkring hvilken adfærd der forventes og opfølgning
- Frihed og beslutningskompetence
- Engagerede medarbejderne i de gode kundehistorier

Work smarter

- Vi afviklede opgaver, der ikke bidrog til at give kunderne værdi
- Vi anskaffede os de rigtige værktøjer (indsigt og håndtering)
- Identificerede områder hvor vi kunne reducere (uønskede) henvendelser.

Omsætte kundeindsigt til actions



Identificere mulige forbedringer



1. Lyt, besøg, ”praktik” i frontlinjen
2. Kundetilfredshedsmålinger og klager
3. Kundeinterviews, data, fokusgrupper mv.
4. Løbende feedback fra hele organisationen

Engagere forretningen



1. Vær den "irriterende" kundeambassadør
2. Fortæl de gode kundehistorier
3. Find ildsjæle i organisationen
4. Allier dig med Analyse/BI afdelingen

Kvalificering af tiltag



1. Etabler fakta til at underbygge kundehistorier.
2. Etabler et 'Customer Board', der arbejder med de identificerede kundepains.
3. Sæt værdi på effekten af kundeoplevelsen

Eksekver!



1. Få kundetilfredsheden på agendaen i topledelsen.
2. Brug strategiske argumenter som løftestang til tiltag
3. Engager dig og tilbyd din hjælp med konkrete initiativer – men ansvaret skal ligge i linjen!
4. Få dine kollegaer til at shine 😊

Hvor er vi i dag?

- Kundecentermedarbejderne er eksperterne i kunderne og bliver inviteret med i projekter, arbejdsgrupper, evalueringer mv.
- Vi har løftet kundetilfredsheden med vores kundeservice markant og ligger nu på 4,3 ud af 5 (CSAT%=90)
- Vi er nået et sted, hvor vi ind i mellem "kigger lidt ud i luften"!
- Danske Spil har aldrig investeret så meget i kundeservice

Marketing Overview

It is a process to allow an organization to focus resources on the greatest opportunities to increase sales and surpass the company's target. Marketing strategy's goal is to increase sales and achieve the advantage analysis of a company's situation and contribute to its objectives. The objectives will be based on how you will measure your sales outcome and marketing activities.

A marketing strategy helps convey effective messages with the right size of marketing approaches that will measure your sales outcome and marketing activities.

Product Categories	Profit per Year				
	2013	2014	2015	2016	2017
General tools	+920.82	-13.9	+920.82	+7207.75	+80.82
Health & Medical	-13.9	+82.94	+239.74	-229.00	-13.9
Art Supply	+82.94	+920.82	+82.94	+239.74	+82.94
Kids & Baby	+659.02	+7207.75	+659.02	-13.9	+659.02
Kitchen wear	-229.00	-229.00	-229.00	-229.00	-229.00



Tak for i dag!



Danske Spil