

Datadrevet kundeservice i Sampension

Mikkel Thordal
Softwareingeniør
Løsningsarkitekt



sampension

puzzle.

Datadrevet kundeservice i Sampension



1

Datadrevet callcenter er hverken AI eller rocket science

2

Stort potentiale for kundeoplevelsen

3

Involver datafolk i videreudvikling af platformen

4

De fleste kan komme hurtigt i gang

Sampension

- Danmarks tredjestørste pensionsselskab

- 330.000 kunder
- 330 mia. kr. i aktiver
- 11,1 mia. kr. i årlige indbetalinger
- 10,6 mia. kr. i årlige udbetalinger
- 387 kr. i omkostning pr. forsikret
- 400 medarbejdere.

sampension



Sampension IT: hvordan understøtter vi vores voksende forretning?

sampension

Projektstart – Sampension i 2020

- Strategi om vækst på det kommercielle marked
- Skræddersyede aftaler, produkter og vilkår
- Særligt tilpasset telefonmenu

Udfordringen – ikke klar til stor skala

- Direkte adgang til de rette rådgivere vha. unikke telefonnumre
 - Sundhedsforsikring
 - Krisepsykolog
 - Medlem af VIP-ordning

Uddrag af forretningens ønsker

”

”Ét telefonnummer til Sampension”

”

”Indbygget rapportering på hver virksomhed”

”

”Prioritering af vigtige kundegrupper”

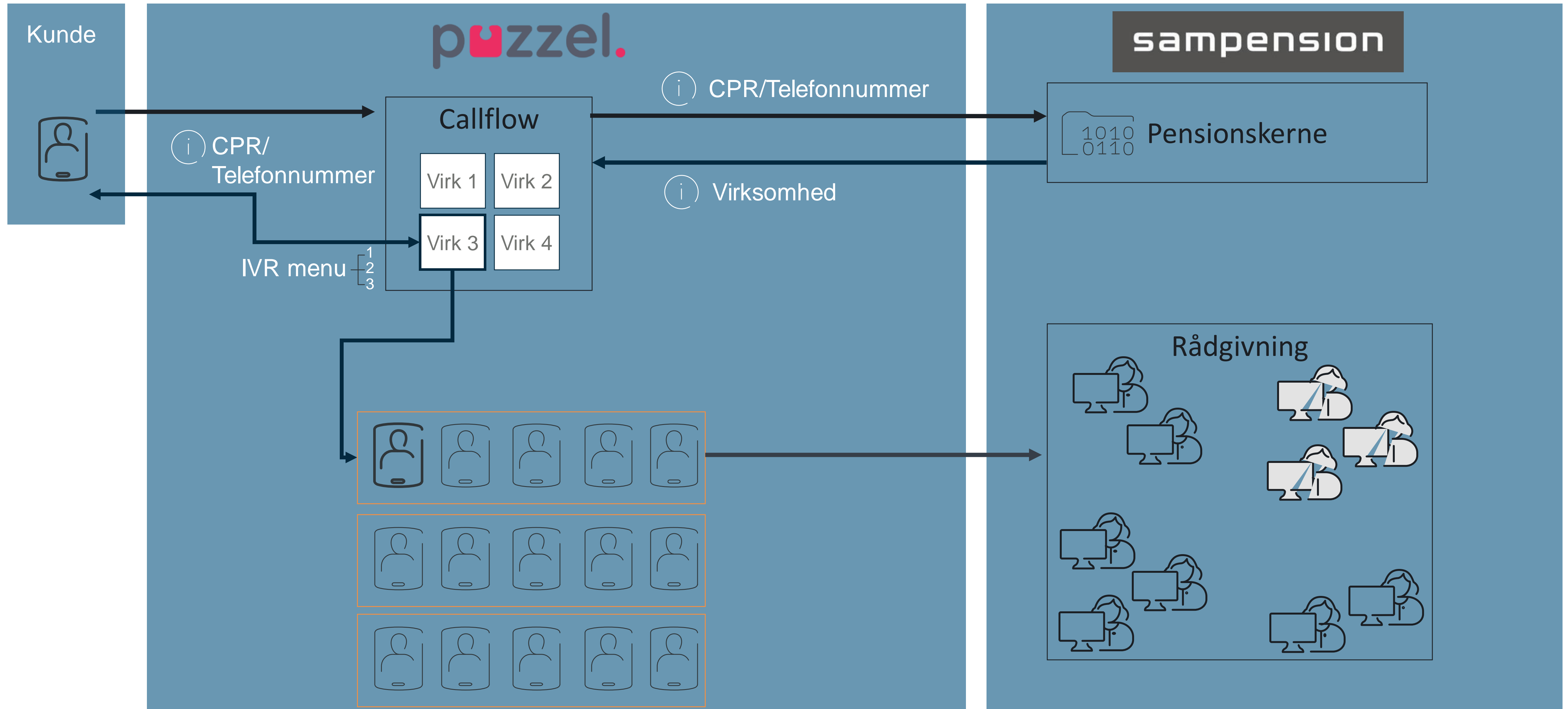
”

”Bedre oplevelse for kunden”



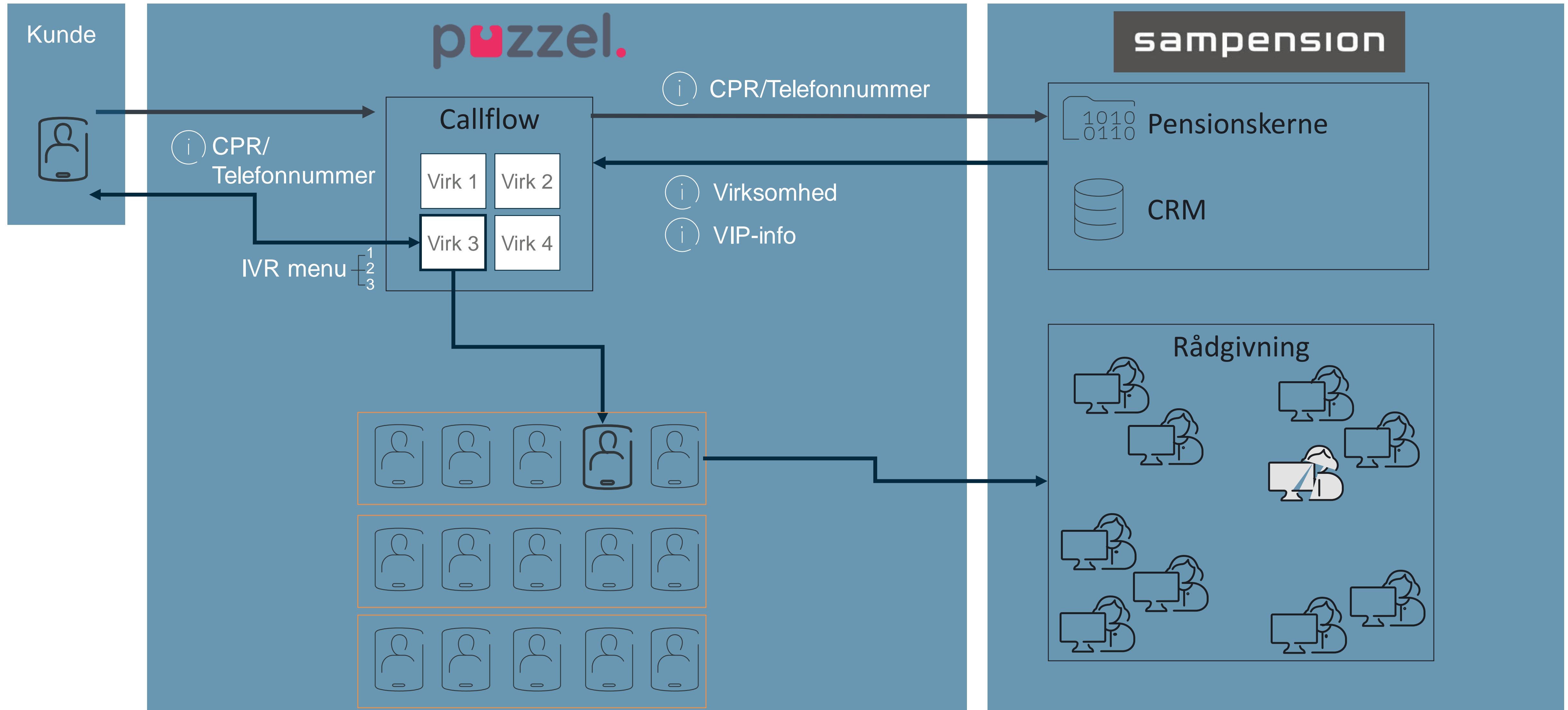
Ny callcenter-løsning

Én dynamisk menu med relevante valgmuligheder

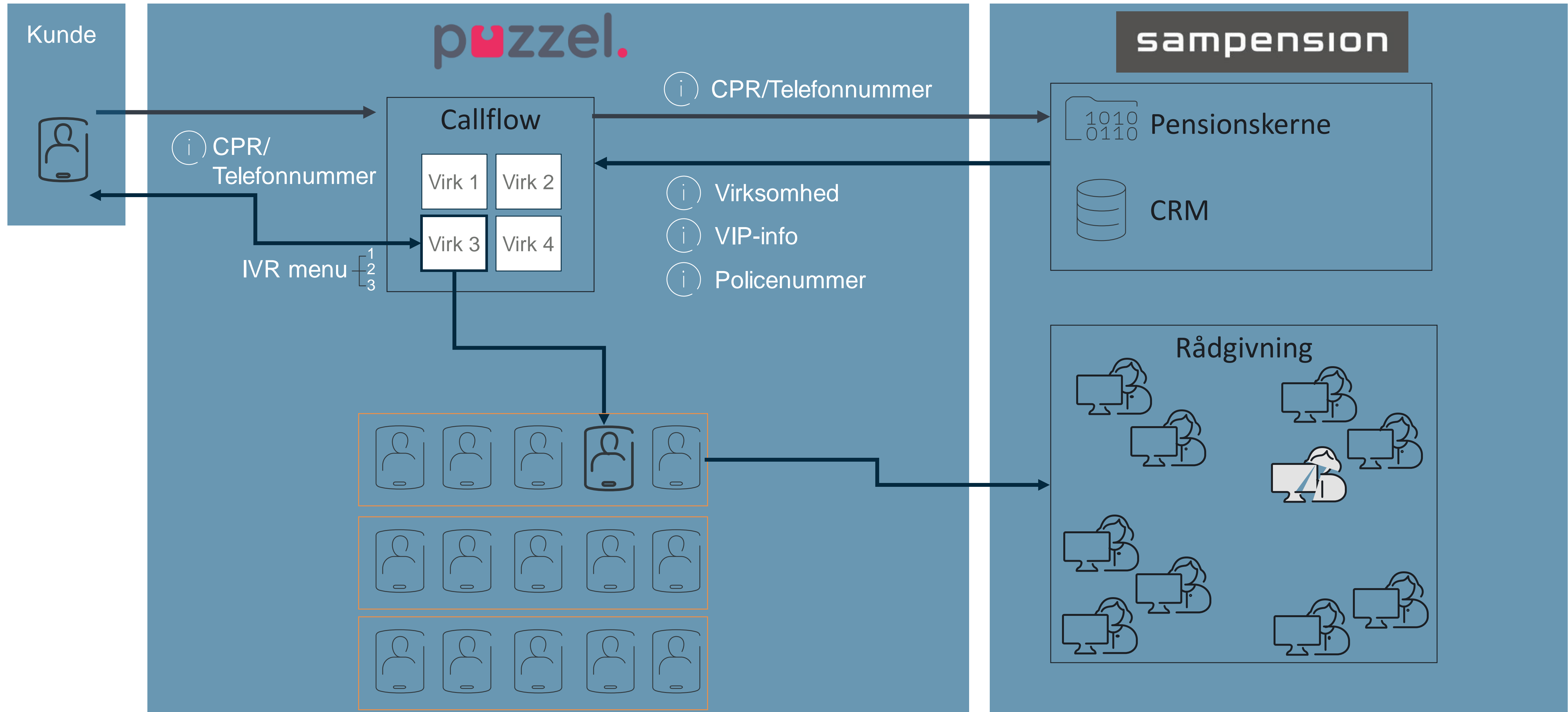


Mulighed for individuel prioritering og dedikeret rådgiver

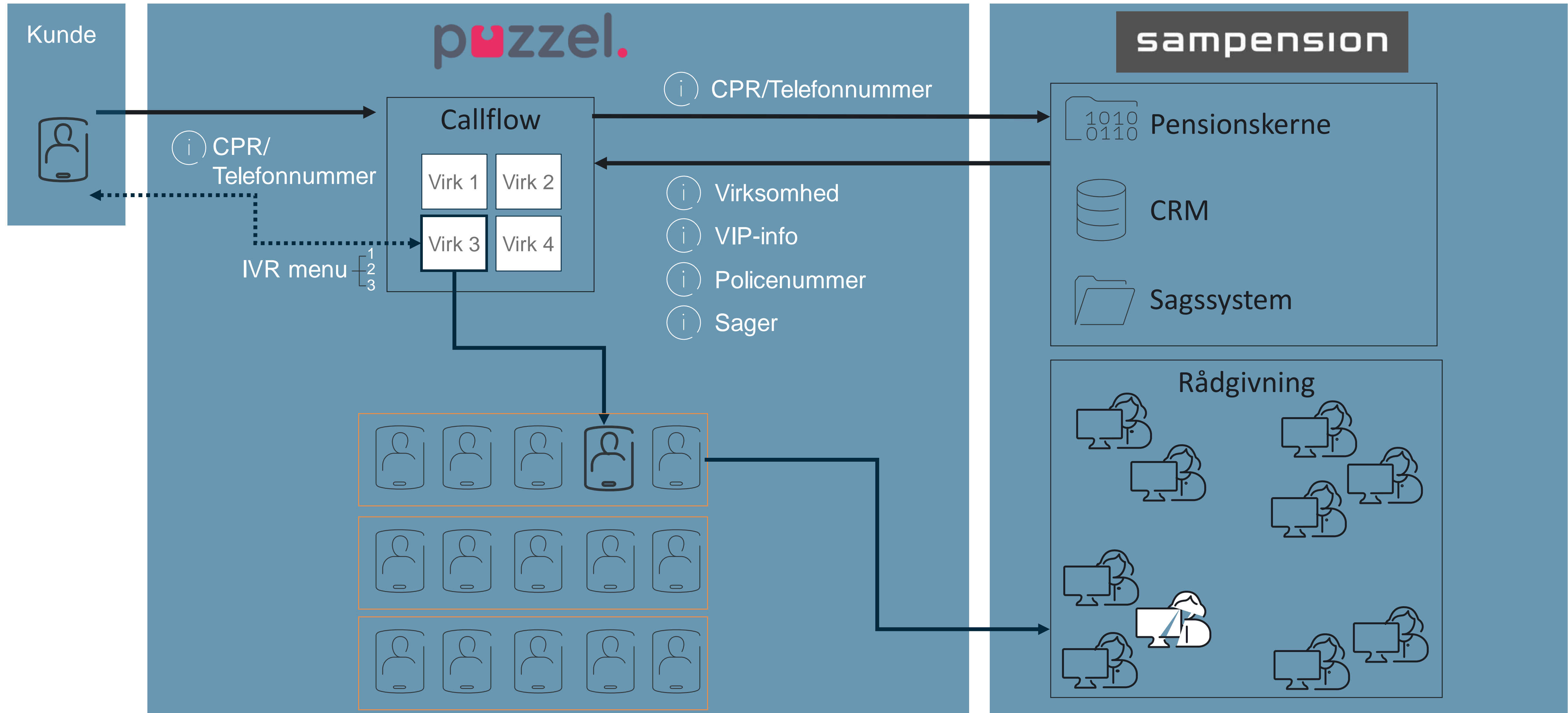
sampension



Automatisk opslag i alle systemer – rådgiver får al relevant information direkte på skærmen

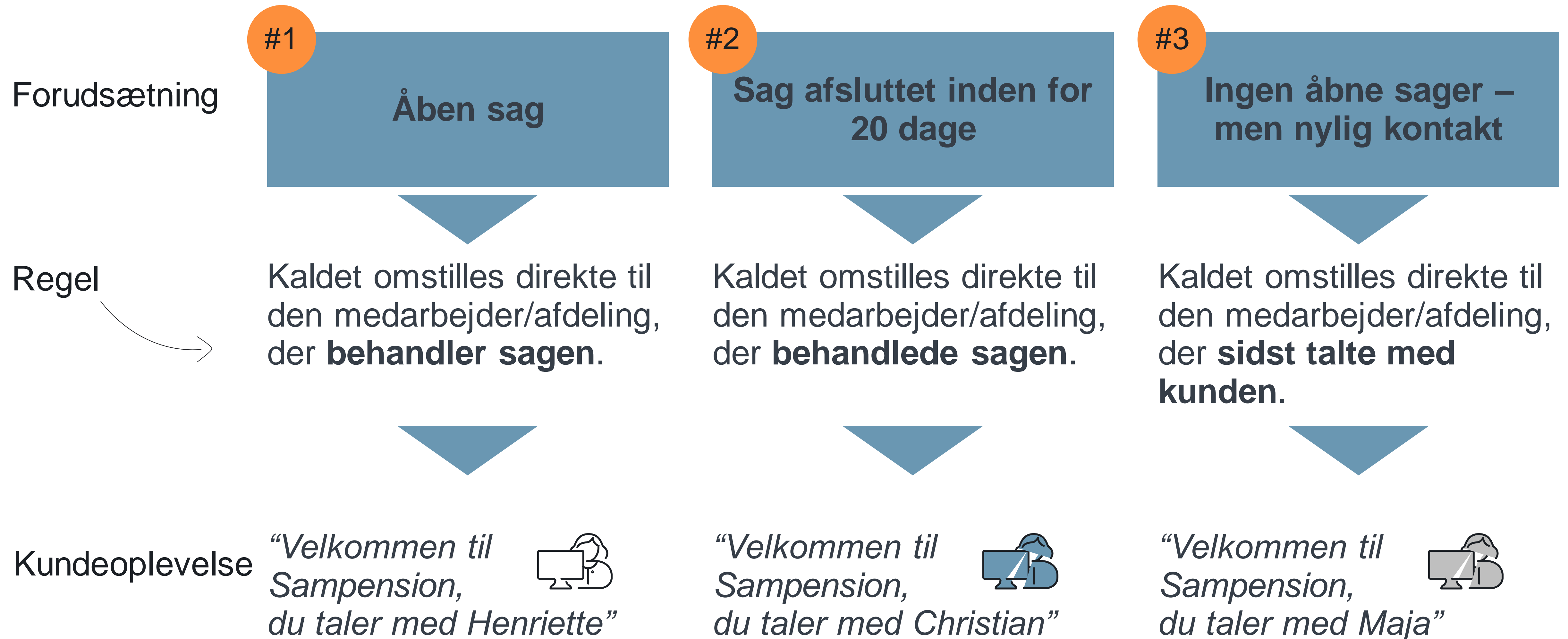


Kunden genkendes og dirigeres direkte til mest relevante rådgiver på baggrund af en række regler



Et par eksempler på regelbaseret styring på baggrund af sagsinformation

sampension

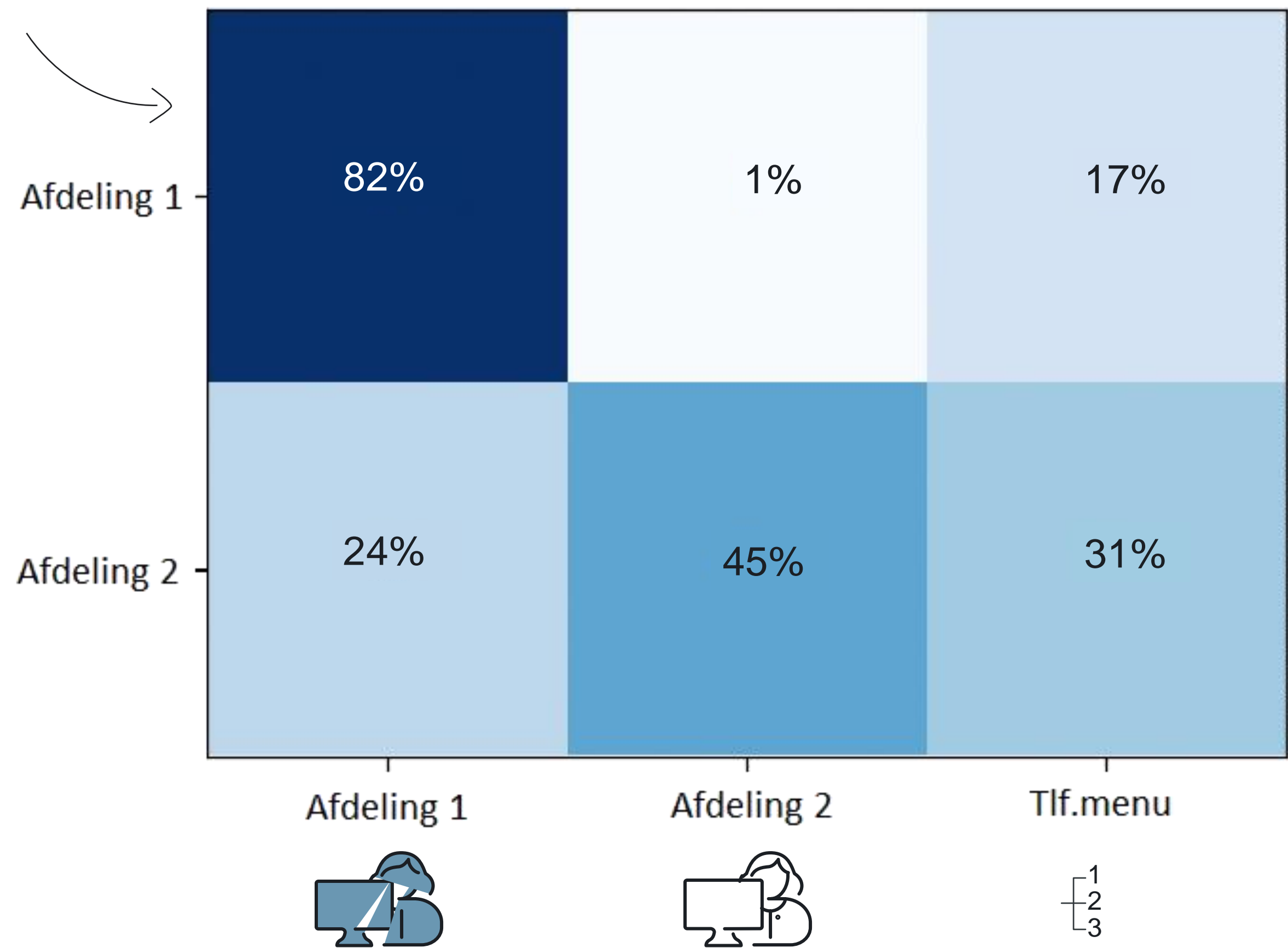


Statistik hjælper os med at danne automatiske regler baseret på historiske data

? Kan vi fjerne IVR-menuen for nogle af vores kunder?

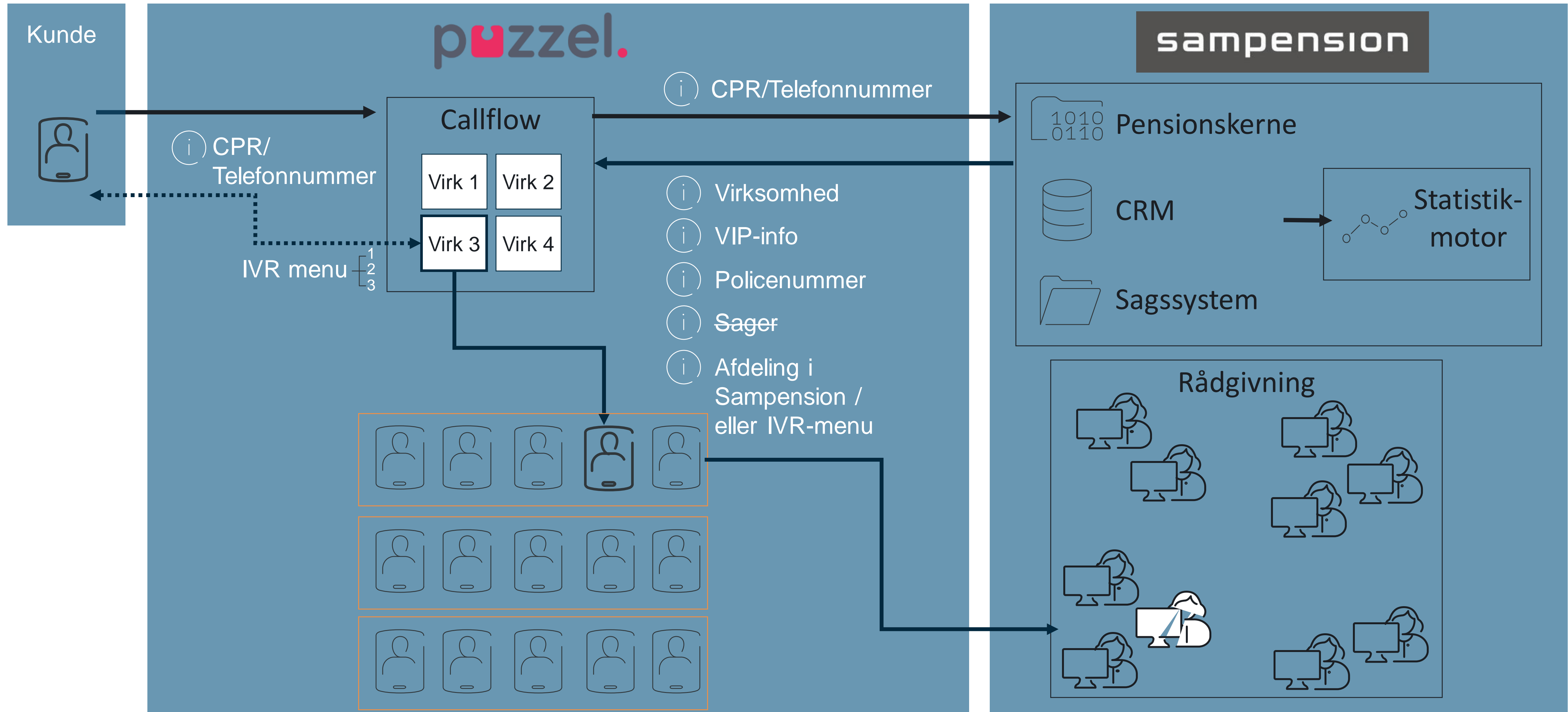
? Hvor mange kald kan vi lede direkte til den rigtige afdeling?

? Men har vi aktiveret det rette data?



 Datagrundlag: 70.000 kald

Kunden genkendes og dirigeres direkte til mest relevante rådgiver på baggrund af statistik



Hvad er potentialet?



Forbedret
kundeservice
- her og nu →

Signifikant forbedret vej
til rette rådgiver – ved
aktivering af det rette
data.

Forretningsudvikling
- strategisk og langsigtet

Risikomodeller og opportunity-modeller kan
aktiveres direkte i callcenter-løsning

Hvad er en "vigtig" kunde for os ift. telefoni?

- Churn? Salgspotentiale?
- Hvem kan vi hjælpe nu og på længere sigt?
- Kan vi støtte udsatte grupper bedre?

Datadrevet kundeservice i Sampension

TAK for i dag

Mikkel Thordal

Softwareingeniør

Løsningsarkitekt

1

Datadrevet callcenter er *ikke* hverken AI eller rocket science

2

Stort potentiale for kundeoplevelsen

3

De fleste kan komme hurtigt i gang

4

Involver datafolk i videreudvikling af platformen

5

Hvis I allerede bruger kundedata i IVR, så overvej at aktivere mere detaljeret viden om kunden

