

Express Bank og Wingmen Solutions  
#inittogether

# Nyt kontaktcenter på 4 uger

wingmen  
part of  springboardnetwork

Powering your secure digital future

## Vi er Wingmen

- Part of Springboard Network
- 100% dedikeret Cisco konsulenthus
- Vi tænker sikkerhed ind i alt



**Jesper Gettermann**  
Business Manager  
Collaboration

[jge@wingmen.dk](mailto:jge@wingmen.dk)

slido

wingmen  
part of  springboardnetwork

Join at  
**slido.com**  
**#1244 031**

 Passcode: **lhhqey**





slido

**Hvad ville du gøre, hvis du skulle implementere et call center på 4 uger?**



### Hvad ville du gøre, hvis du skulle implementere et call center på 4 uger?

Gå i planlægningsmode og war room



Ring til Elin og Wingmen



Gå i panik og løbe skrigende væk



Ring til Dr. Phil



Join at  
**slido.com**  
**#1244 031**

🔒 Passcode:  
**lhhqey**

# **HVORFOR PÅ 4 UGER?**

**Mere fleksibilitet for agenterne**

**Færre udfald**

**Bedre rapportering**

**Større arbejdsglæde**



slido

**Hvis du fik et nyt  
kontaktcenter, hvilken  
gevinst ville være vigtigst  
for dig at opnå?**



## Hvis du fik et nyt kontaktcenter, hvilken gevinst ville være vigtigst for dig at opnå?

Forbedret kundeservice



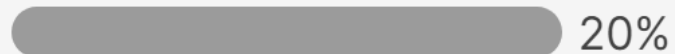
Større medarbejdertilfredshed



Større produktivitet



Øget fleksibilitet



Bedre rapportering



Join at

**slido.com**

**#1244 031**

🔒 Passcode:

**lhhqey**



# PLANEN

- **Go-live dato**
- **Oversigt over opgaver**
- **Ansvar for opgaver**
  - **Statusmøder**
  - **Kommunikation**
  - **Involvere agenterne**

# HVAD OPNÅEDE VI?

✓ **Mere fleksibilitet for agenterne**

✓ **Færre udfald**

✓ **Mindre afhængig af IT**

✓ **Bedre rapportering**

✓ **Egne dashboards**

✓ **Større arbejdsglæde**

✓ **Engagement**

✓ **Forbedret lyd kvalitet**

✓ **Færre klager**

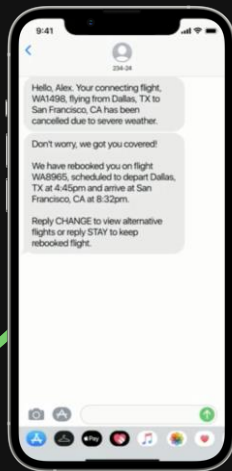
# Where to start?

## A connected customer journey across digital and human interactions

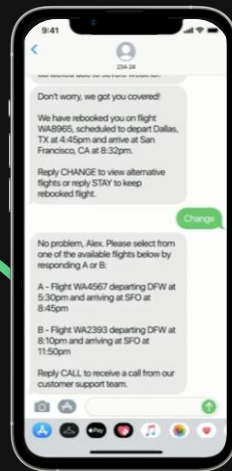
### Digital automation and self-service

### Human engagement and support

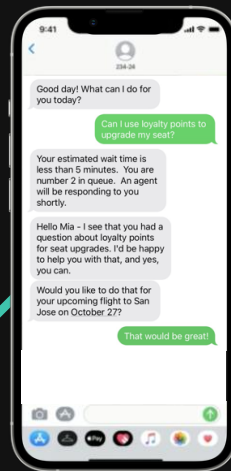
### Feedback and marketing



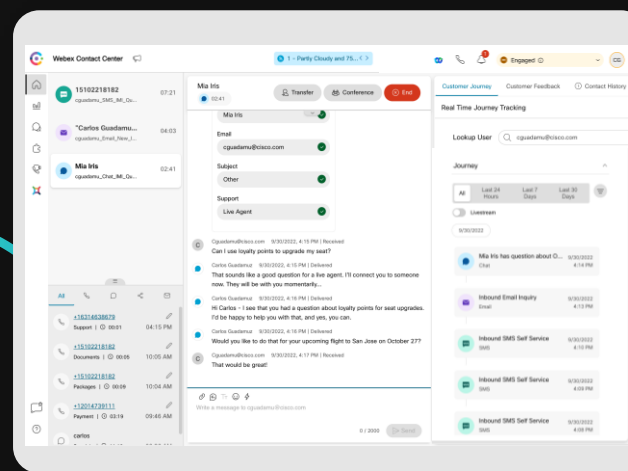
Proactive notification



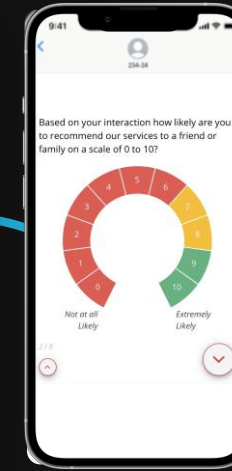
Self-service options



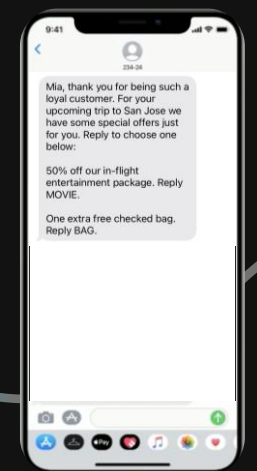
Handover to human agent



Contact centre agent desktop with full customer context



Experience survey



Personalized offer

Connected Customer Journey





slido

**Hvilke digitale kanaler  
ville gavne din  
forretning?**



Join at  
**slido.com**  
**#1244 031**

🔑 Passcode:  
**lhhqey**

### Hvilke digitale kanaler ville gavne din forretning?

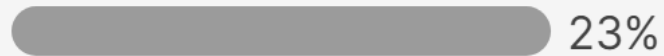
chatbot



voicebot



e-mail



SoMe



Andet





# Vind en flaske Barolo

Stil første spørgsmål





slido

**Hvilke udfordringer ville du kunne løse ved brug af digitale kanaler?**



# Hvilke digitale kanaler er dine kunders foretrukne?

Scan QR-koden, tilmeld dig webinarret og bliv klogere på effektiv kundekommunikation uanset hvilke kanaler, dine kunder anvender.



wingmen  
part of  springboardnetwork

 webex  
by CISCO

  
CISCO  
Partner



**Mød os på standen og lad os tage  
en snak om din udfordring!**



**Tak for i dag**

**wingmen**  
part of  springboardnetwork

Powering your secure digital future