

# medlems Førsteklasses kundeservice

NPS, P-Gap og Samtaleanalyse i forening – og en fortælling om agil implementering



Det bedste valg for dig, som arbejder med IT,  
naturvidenskab eller som ingeniør.

# Hvem er vi?

- IDA samler alle, der arbejder på højt niveau med teknologi, naturvidenskab og it.
- Vi er kåret til Danmarks bedste fagforening af Loyalty Group gennem flere år.
- IDA har mere end 165.000 medlemmer.



**Magnus Kragelund**  
Product Owner,  
Fastholdelse



**Mie Stattau**  
Teamleder  
IDA Forsikring

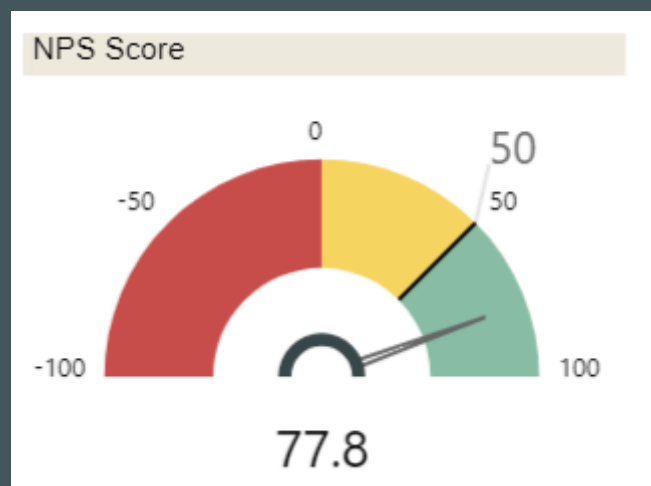


**Daniel Reuber**  
Teamleder  
Medlemsservice

# Agenda

- NPS i IDA Forsikring og anerkendelse af medarbejdere
- Brugen af NPS
- Praktisk anvendelse af P-GAP
- Agil implementering af NPS Today

# T-NPS i IDA Forsikring



Telefoner (ej mails) Maj til september 2024

Promoters	Passives	Detractors
3333	398	242



# Hvordan får vi den høje NPS?

Medlemsservice som fag

NPS Coach

Samtaleanalyse

P-Gap



# Medlemsservice som fag

---

Kundeserviceerfaring og kundesyn vægter meget højt ved ansættelse

Trænes løbende via medlyt, feedback, coaching, uddannelse og nu p-gap





## Vores NPS Coach, Pia

Bruger ca halvdelen af sin arbejdstid på at ringe ud på NPS-tilbagemeldinger - også 10'erne

Lytter til udvalgte samtaler via vores samtaleanalyssystem - Capturi

Pia giver direkte feedback til kollegaer og står for coachingforløb



# Samtaleanalyse

Goddag Mie
Seneste 7 dage

+ Tilføj filter
Abonnér

### Største forøgelse <sup>ⓘ</sup>

Opsigelse og lignende emner udgør den største ændring sammenlignet med den forrige periode. **16 samtaler mere** end for ventet, med bemærkelsesværdige sætninger inklusive forsikringen. [Udforsk mere](#)

#### Forøgelse

- Opsigelse** -16  
72 samtaler
- Flytning -4  
21 samtaler
- Rejseforsikring -3  
93 samtaler
- Husforsikring -2  
38 samtaler
- Forsikring -1  
748 samtaler

#### OPSIGELSE

Opsigelse

**Opsummering**  
72 samtaler handler om Opsigelse og lignende emner, hvilket er 16 mere end forventet. Nogle af de trendene sætninger inkluderer "forsikringen", "opsige forsikringen".

Hvad ser ud til at være skyld i forøget antal samtaler omkring Opsigelse?

- Manglende vejledning på hjemmesiden**  
Mange kunder har svært ved at finde information om, hvordan de opsiger deres forsikringer online, hvilket fører til flere opkald for vejledning.
- Flytning og ændring af forsikringsbehov**  
Flere kunder flytter og har derfor behov for at opsige eller ændre deres forsikringer, hvilket skaber en stigning i opkald.
- Sammenlægning af forsikringer**  
Kunder ønsker at samle deres forsikringer hos ét selskab, hvilket medfører flere opkald for at opsige eksisterende forsikringer og overføre historik.

NB: Anbefalinger er baseret på udvalgte samtaler.

Sætninger der potentielt driver stigningen

#### Ændring

Kategori	Værdi
Forventet	56
Faktisk	72
<b>Ændring</b>	<b>+16</b>

[Vis detaljer](#)



Det bedste valg for dig, som arbejder med IT, naturvidenskab eller som ingeniør.



# Påvirker vores fortælling om fordelene med bank medlemstilfredsheden? - Nej

Alle samtaler Samtaler: 1 Seneste 30 dage

Tracker genkendt er IDA + Lån og Spar Bank x Kundetilfredshed er Mellem 0 og 5 x + x :

**IDA Forsikring**  
16. sep., 14.56 | +45E

05:53

Der er ikke flere samtaler

**IDA Forsikring**  
16. september 2024 kl. 14.56 +45E

Kundetilfredshed: 2 Callback Ikke omstillet

00:00 / 05:53 1x Review Tilføj kommentar Tilføj til bibliotek

Overblik Trackers Sentiment Scoring Coaching Opkaldshistorik
Søg efter ord...

**Capturi AI**

Nøgleemne 👍 🗨️

Forsikring > Spørgsmål om indboforsikring

Beskrivelse af primær opkaldsårsag

Kunden er blevet medlem af fagforeningen og har kigget på en gratis indboforsikring, men har spørgsmål angående dækningen af en elcykel. Kunden ønsker at få klarhed over selvrisiko og detaljer om forsikringen.

Yderligere detaljer 👍 🗨️

Handlinger foretaget:

- Gennemgået forsikringsdækninger og selvrisiko for indboforsikring
- Anbefalet oprettelse af rejseforsikring separat
- Tilbudt at sende information om banksamarbejde med Lån & Spar Bank

**Overblik**

Trackers (29) >

- Betalingservice (1)
- Afslutningsvis tilf... (1)
- Udtrykt tilfredshe... (2)
- 1.3 Empati (1)
- 1.4 Høflig afslutn... (1)
- Goddag (1)
- Callbacks (2)
- Genkald (1)
- Mersalg (1)
- Spørgsmål til forsl... (2)
- Studerende (1)
- 5% rente - økono... (3)
- IDA + Lån og Spar ... (2)
- Produkt: Barnefor... (1)
- Produkt: Husforsl... (1)
- Produkt: indbofor... (4)
- Produkt: Rejsefor... (2)
- Produkt: Ulykkefo... (1)
- Tilvalg: Udvidet va... (1)

Sentiment >

Det be  
naturv

# Hvorfor lige Perception Gap?

- Hvad **vi tror** medlemmerne mener, og hvad de **rent faktisk mener**
  - Udvikling af produkter/ ydelser
  - Udvikling af kompetencer/ medarbejdere
  - Et naturligt større fokus på NPS
  - Simpelt at gå fra NPS til P-GAP
- 



# P-GAP

Hvad *vi tror* medlemmerne mener, og hvad de *rent faktisk mener*

nps.today P-GAP Total: 98

Bruger	P-GAP	Agent	Navn	Nummer	Kampagne	Kommentar	Dato
9	0	9		+452...	IDA Forsikring - Telefon	God kundeservice. Jeg fik styr på alle spørgs...	19-09-2024 13:14
10	0	10		+45...	IDA Forsikring - Telefon	Super god service.	19-09-2024 12:50
9	1	10		+453...	IDA Forsikring - Telefon	Rolig person, dejlig nede på jorden - dejlig...	19-09-2024 12:18
10	2	8		+452...	IDA Forsikring - Telefon	Nem og hurtig on-Line ansøgning om bilfor...	19-09-2024 11:20
10	1	9		+45...	IDA Forsikring - Telefon		19-09-2024 10:00
10	0	10		+45...	IDA Forsikring - Telefon	Jeg har skrevet frem og tilbage om et tilbud...	18-09-2024 14:44
3	2	1		+45...	IDA Forsikring - Telefon		18-09-2024 12:27
10	3	7		+45...	IDA Forsikring - Telefon		18-09-2024 09:08
10	0	10		+45...	IDA Forsikring - Telefon	Ærlig og god kommunikation	17-09-2024 15:29
10	0	10		+45...	IDA Forsikring - Telefon		17-09-2024 13:38



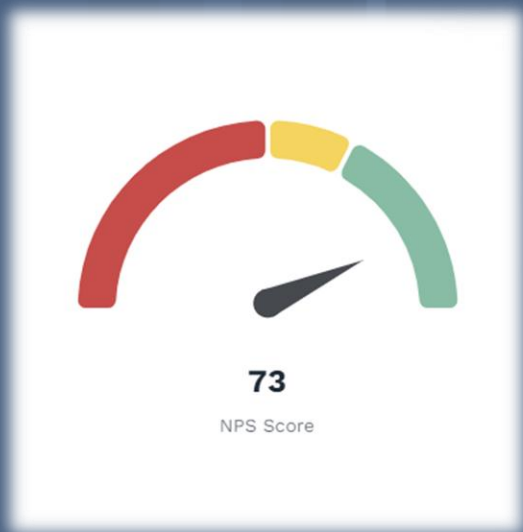
Det bedste valg for dig, som arbejder med IT, naturvidenskab eller som ingeniør.

# NPS og P-GAP

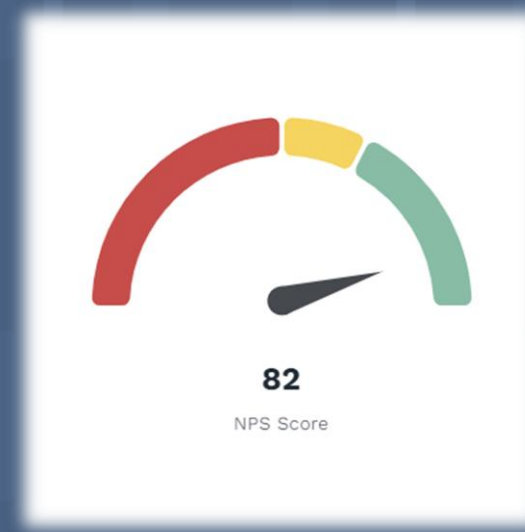
- WHY, og historien bag
  - Ekspert på besøg
  - Integration i velkendte systemer
  - Én uge om måneden
  - Videreudvikling af medarbejdere
- 



# Er der en forandring?



1. juni til 31. August = 73



1. September til nu = 82

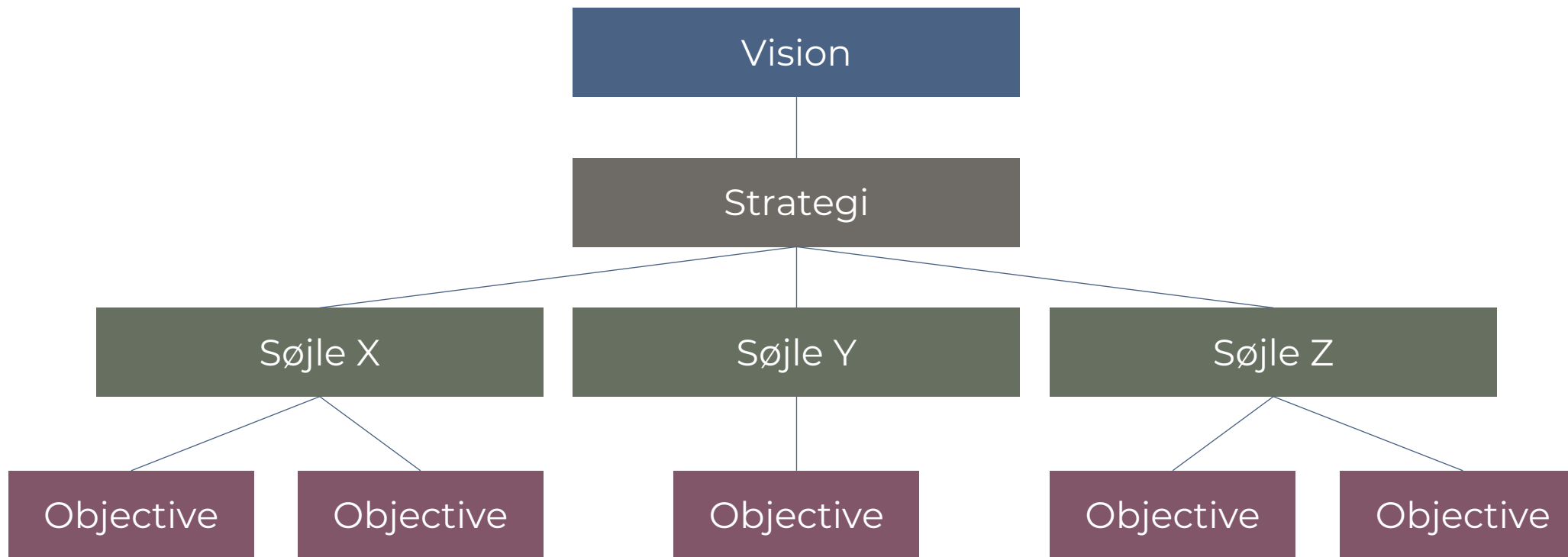
# Agil implementering

af NPS i IDA

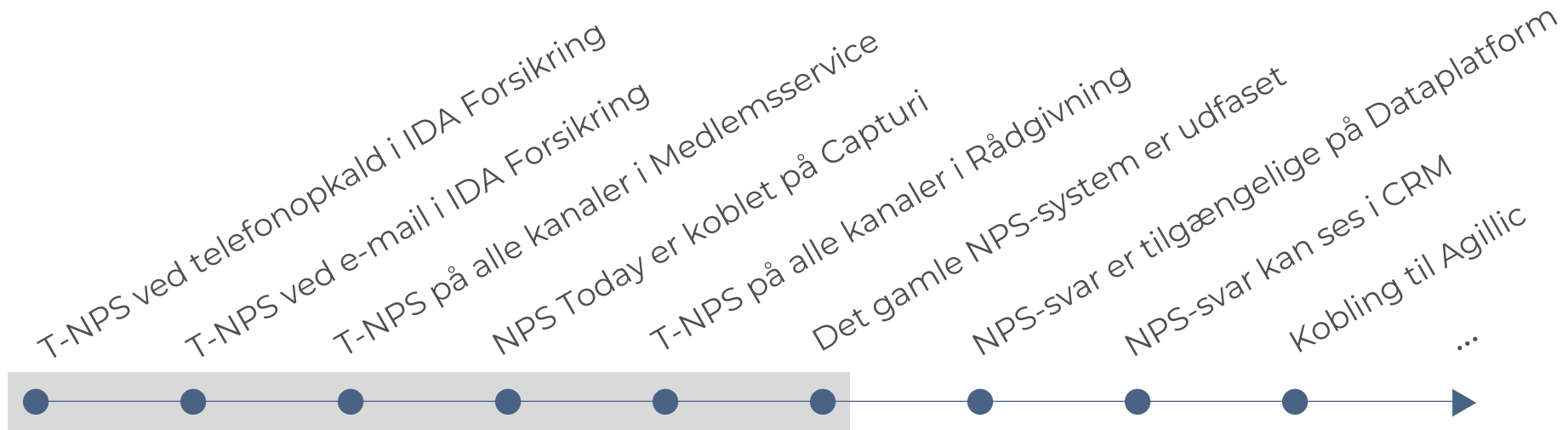


Det bedste valg for dig, som arbejder med IT,  
naturvidenskab eller som ingeniør.

# Det strategiske ophæng

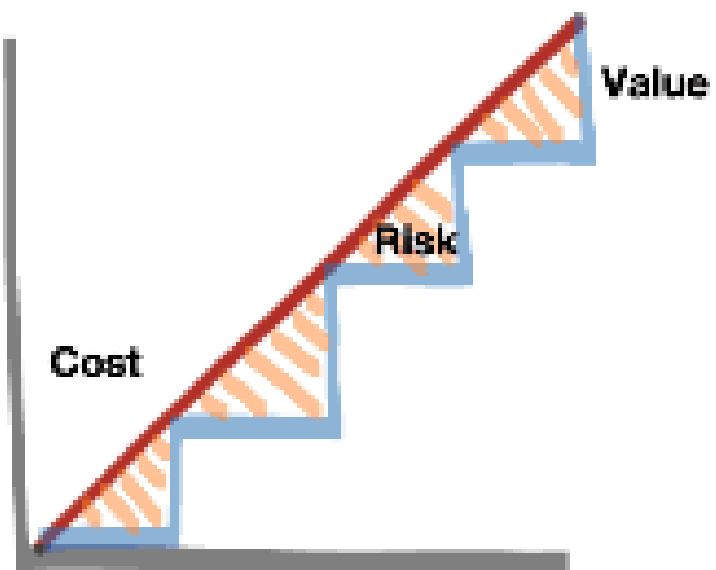


# Selvstændige delleverancer





# Tidlig værdi og løbende optimering



**18%**  
Svarrate