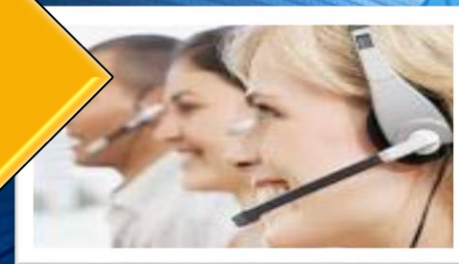
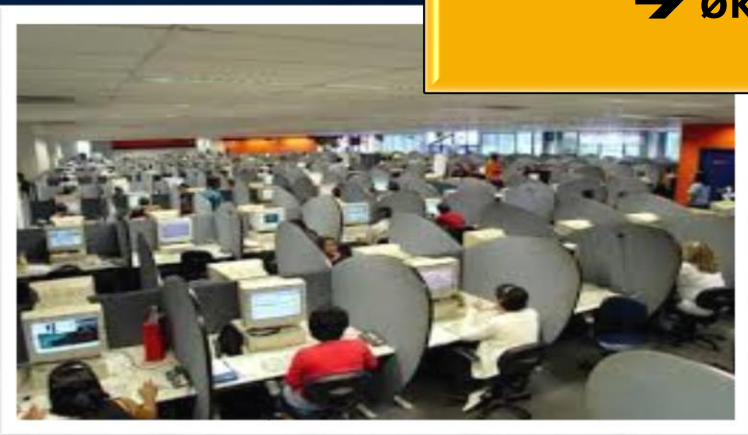




**Analyse av henvendelser til kundesenteret**  
**→ økt kunnskap og mer kostnadseffektiv drift**



Oslo, 11. juni 2015



## Våre erfaringer

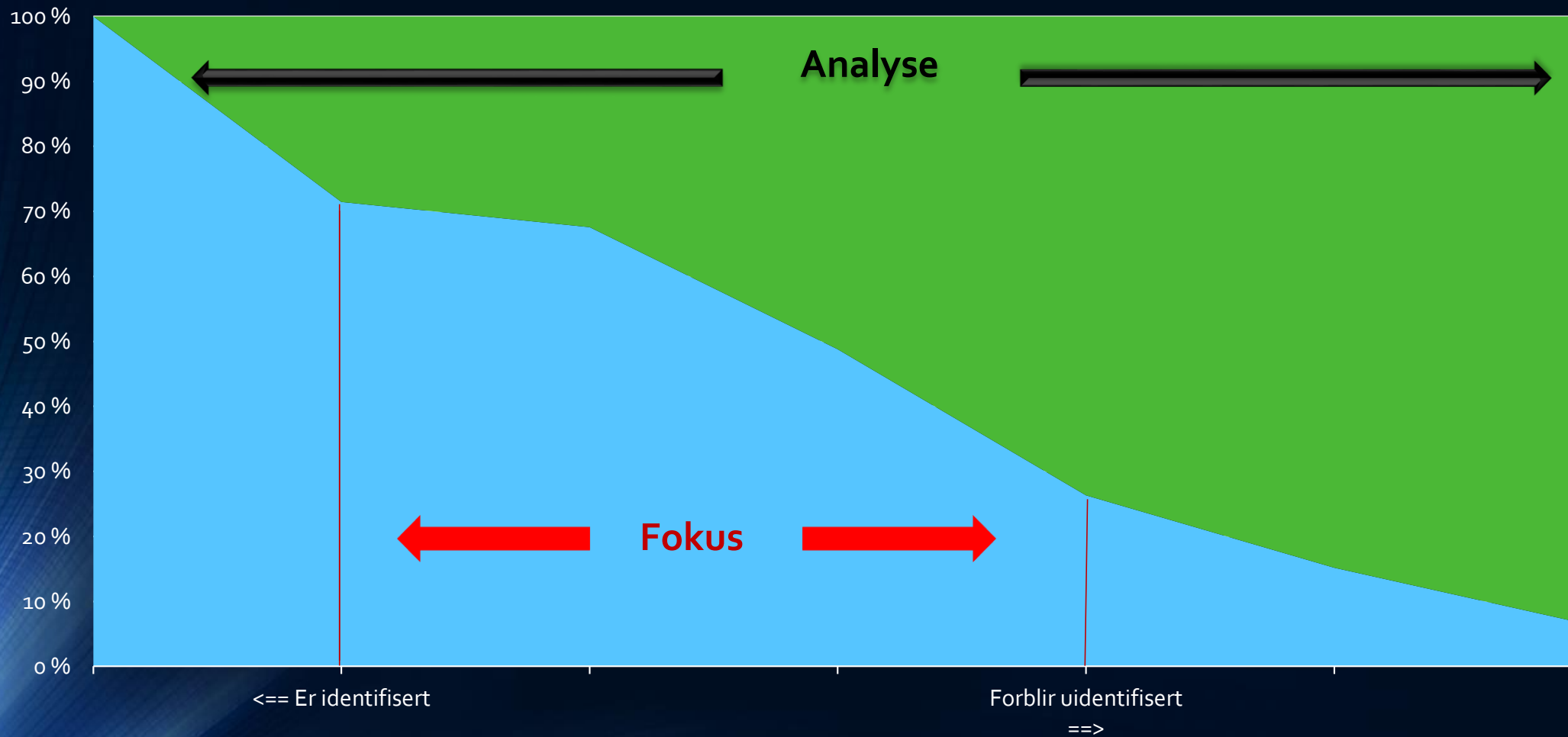
- Stort antall henvendelser til kundesenteret
- Stor andel av henvendelsene omfatter de samme problemstillingene
- Loggføring av henvendelser er ikke presise nok. Tildels mangelfulle og tidvis feil
- **Viktig informasjon er i tekst som følge av kommunikasjon med kundene (logg/mail/chat). Informasjonen kan vanskelig nyttiggjøres og er reelt sett utilgjengelig**

## Konsekvenser

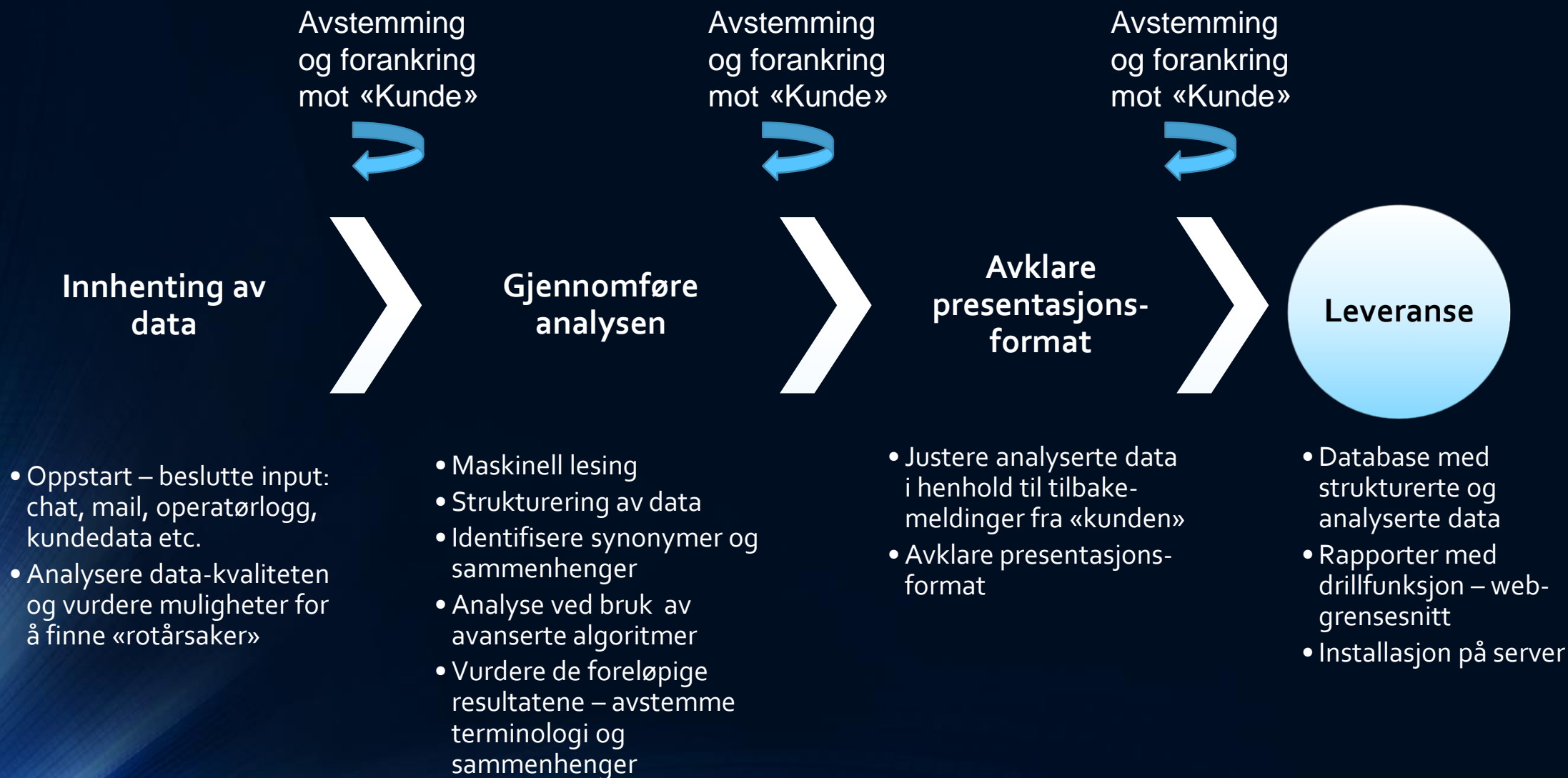
- Vanskelig å finne de bakenforliggende årsakene til henvendelsene og dermed igangsette nødvendige tiltak
- Vanskelig å se henvendelsene i sammenheng og dermed trender. Oppdager «tsunamien» for sent.
- Bruker mye manuelle ressurser på å finne bakenforliggende årsaker
  - ➔ Betydelige kostnader
  - ➔ Lavere kundelojalitet



# KUNDEHENVENDELSER



# HVORDAN JOBBER VI



# EKSEMPEL PÅ INFORMASJON SOM ANALYSEN KAN GI

- Fakturafeil
  - Tekst
    - Liten skrift
- Kundedata – 80% har bestilt : “Familiepakken”
  
- Teknisk problem
  - TV boksen
    - Sort strek over bildet
- Kundedata – 90% av boksene har batch nummer : A1234567



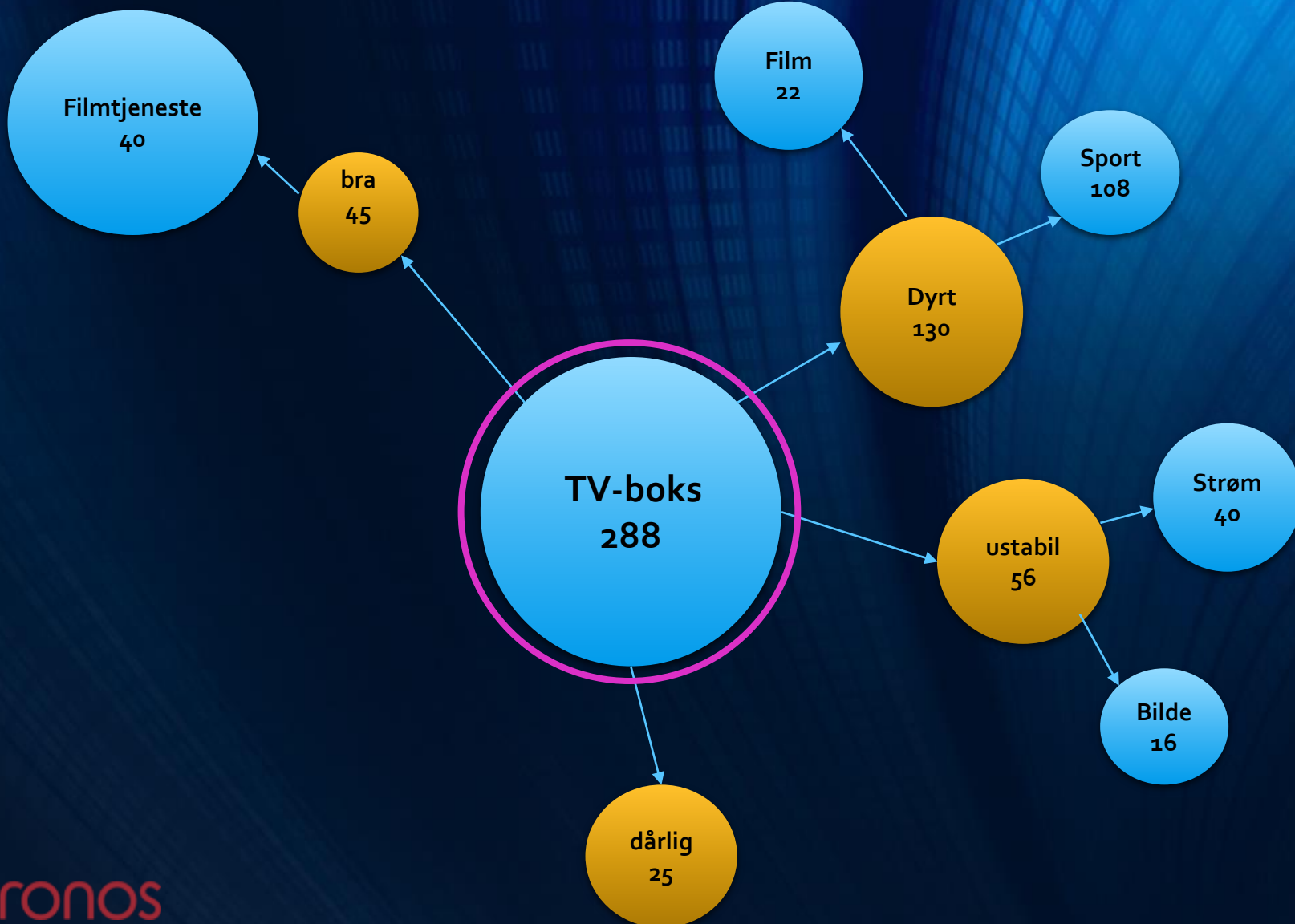
# SAMLOKASJONSMATRISE

- sortert fra mest til minst omtalt

	Tv-boks	Kort	Kunde- senter	Film- tjenesten	Fjern- kontrollen	Parabolen	
Dyrt	130	120	25	70	5	0	350
Dårlig	25	5	40	35	5	15	125
Ustabil	56	30	25	12	0	0	123
Bra	45	0	2	12	50	10	119
Upålitelig	32	0	60	20	0	0	112
Sen	0	10	0	0	1	2	13
	288	165	152	149	61	27	



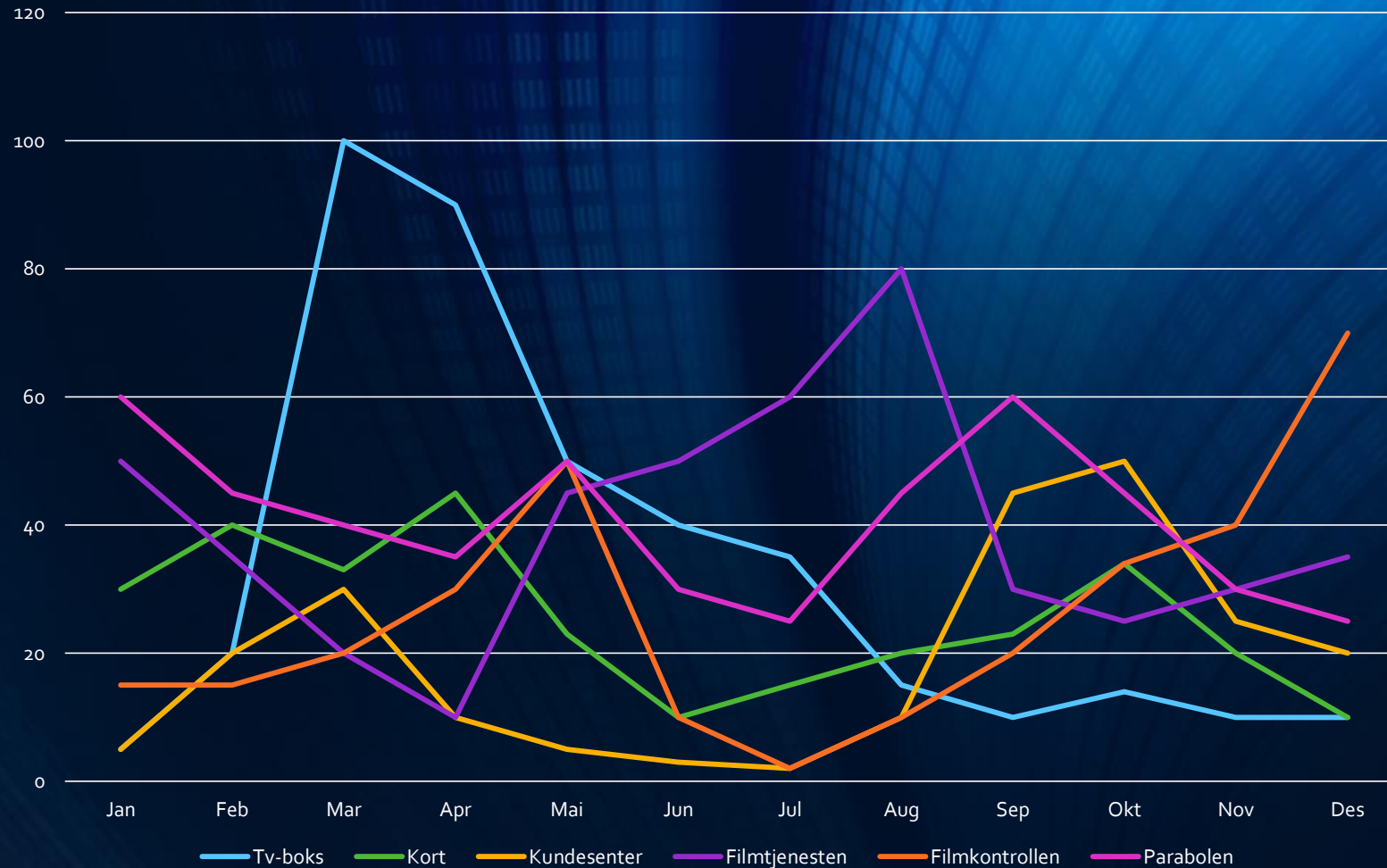
# NETTVERKSDIAGRAM -tre nivåer



Viser ord og begreper som hører sammen.



# BEGREPER - Antall ganger nevnt per måned





# GEVINSTER

- BEDRE KUNDELOJALITET
- LAVERE KUNDESENTERKOSTNADER
- FÆRRE KREDITERINGER
- FÆRRE FRIMÅNEDER
- MINDRE RESSURSBRUK PÅ MANUELLE ANALYSER



# KONTAKTPERSON



Morten Fjeldstad  
Partner

St. Olavs gate 28, 0166 Oslo  
+47 917 07 171  
fjeldstad@effectoconsulting.no  
www.effectoconsulting.no

