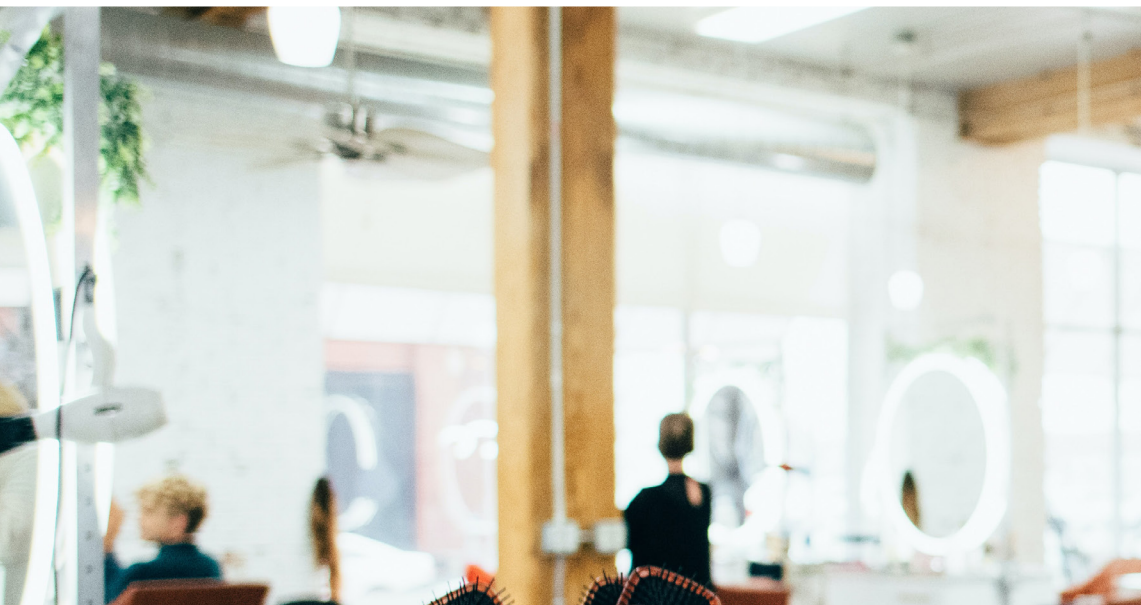




Customer Excellence

Potentialetjek af kunderejsen



pwc

Succes skaber vi sammen ...



Kundeoplevelse

vil snart overhale pris og produkt som den afgørende faktor i forhold til styrkelse af virksomheders brand.

Derfor er problemfri levering af produkter og serviceydelser helt essentiel for at forblive relevant for kunderne i fremtiden.



Kunderejsen

5 gode råd

Prissætning

Den gode kundeoplevelse kan være afgørende for kundernes tilbøjelighed til at betale mere – og forskellen kan være betydelig. På udvalgte segmenter kan den gode kundeoplevelse medføre en stigning i pristolerance på 10-16%.

Kilde: Experience is Everything, PwC 2018

Undgå de dårlige oplevelser

Den dårlige kundeoplevelse kan have store konsekvenser og kan i værste fald betyde, at kunderne søger alternative muligheder.

Undersøgelser fra PwC viser, at op mod 32% af adspurgte kunder ville ophøre deres interaktioner med et brand, de vægtede højt efter blot én dårlig oplevelse.

Kilde: Experience is Everything, PwC 2018

Medarbejderoplevelsen påvirker kundeoplevelsen

Interaktionen mellem kunde og virksomhed foregår oftest igennem medarbejderne. Den enkelte medarbejder spiller således en afgørende rolle i kunderejsen og kan både medvirke til den positive- og negative kundeoplevelse.

Undersøgelser foretaget af PwC viser, at det, der primært kan drive kunder væk, er medarbejdere. 65% af respondenterne pegede således på, at en dårlig medarbejderattitude kunne få kunderne til at søge alternativer. Derudover pegede mere end 40% af respondenterne på, at uvidende medarbejdere kunne have samme effekt.

Kilde: Experience is Everything, PwC 2018

Fokuser på de områder, der har det højeste impact

Kundernes loyalitet kan være svær at sikre, men endnu sværere at fastholde. Kunderne har flere muligheder end nogensinde før, og derfor er det vigtigt, at der fokuseres på de områder, kunderne lægger særlig vægt på.

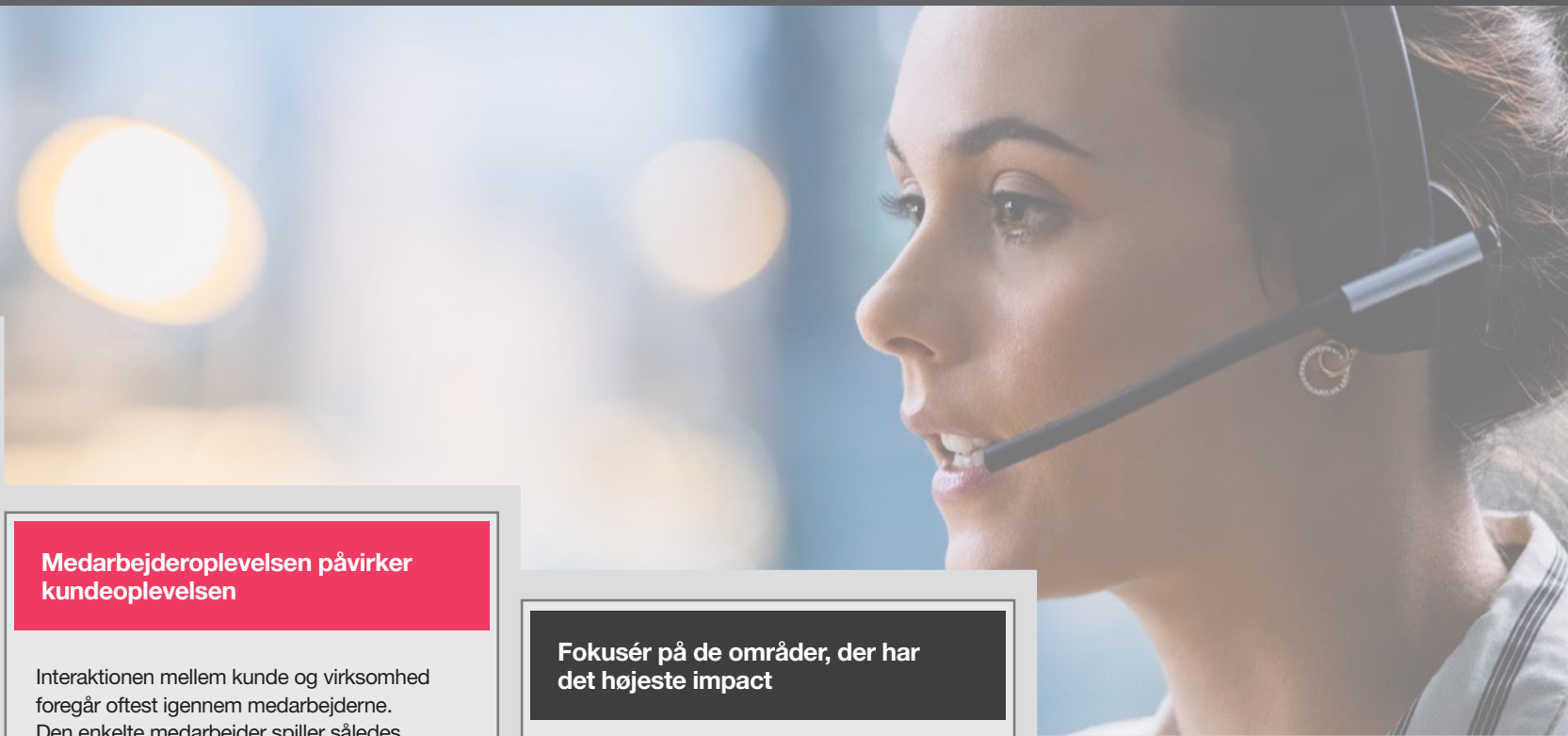
I en nylig PwC-undersøgelse pegede 46% af respondenterne på pålidelighed som afgørende for deres loyalitet til et brand. 26% pegede derudover på, at den gode kundeservice-oplevelse havde afgørende indflydelse på deres brand loyalitet.

Kilde: Global Consumer Insights Pulse Survey, PwC 2021

Bliv klogere på kundernes forventninger

Kundernes forventninger varierer i høj grad afhængigt af, hvilket produkt eller hvilken service de køber. For segmenter som retail, bankydelser og forsikring er den gode kundeoplevelse afgørende, men spændet til den faktiske tilfredshedsgrad er stor.

Kilde: Experience is Everything, PwC 2018



Customer Excellence

I **PwC** har vi omfattende kundeviden og kender de udfordringer, I står over for med digitaliseringsprocesser, indfrielse af jeres kunders forventninger til service og sikring af forventet afkast af investering i programmer og projekter.

Vores tilgang til **Customer Excellence** giver et struktureret og holistisk overblik til at analysere og løse disse udfordringer. Det overordnede mål er at sikre en bæredygtig balance mellem vækstambitioner, cost-to-serve, kundetilfredshed og medarbejderkompetencer.



New World, New Skills, New Ways of Work!
For også i fremtiden at forblive relevante for vores kunder, skal vi sætte vores organisationer i stand til levere nærværende, simple og loyalitetsskabende kundeoplevelser med reducerede operationelle omkostninger.



Opgave forecast

Etablering af en AI-baseret forecasting-model. Data omkring kundeopgaver og arbejdsstyrken skal være en integreret del af den automatiske forecasting-model.



Planlægning & styring

Planlægning, governance og styring af arbejdsstyrke og aktiviteter. Samspil mellem kapacitet, opgaver og markedsrettede aktiviteter.



Performance & ledelse

Fokus på performance med løbende feedback på resultater danner grundlaget for læring og udvikling af medarbejdere og ledere.



Processer & digitalisering

Analyse og optimering af processer. Digitalisering og automatisering af processer med anvendelse af RPA og andre værktøjer



Kundeoplevelse & kvalitet

Ledelse og måling af kvalitet med henblik på realtidsmonitorering af service og kvalitet, herunder måling af kundeoplevelsen.



Kompetenceudvikling

Måltrettet og systematisk kompetenceudvikling. Skal forberede virksomhederne til at kunne imødekomme fremtidens kunde-forventninger i en stigende global og digital verden

Potentialetjek

Simpel tilgang – hurtige fremskridt



Hos PwC tager vi os tid til at lære vores kunder at kende, så vi kan skræddersy vores løsninger til deres behov og skabe en væsentlig positiv indflydelse på deres forretning. Med en struktureret og holistisk tilgang er vores mål at bane vej for værdiskabelse, udvikling og vækst – nu og i fremtiden.

Vi er derfor stolte over at være anerkendt som førende rådgiver inden for 'Customer Experience Strategy Service' af Forrester Wave.

- Peter Kahr Greve,
Partner i PwC.

Giver i jeres kunder og medarbejdere den optimale kunderejse?

Step 1: Interviews

- Interviews med virksomhedens eller afdelingens ledere.
- Speeddates med nøglemedarbejdere fra salg, service og administrative funktioner.
- Tid sammen med medarbejdere og ledere i kundedriften.
- Vurdering af medarbejdernes servicemæssige ekspertise, kompetencer og mindset.
- Analyse af organisationens service excellence modenhed via PwC Experience Maturity Model (XM). Fastlæggelse af nuværende XM modenhed, skitsering af ønsket modenhed

Step 2: Data- og procesanalyse

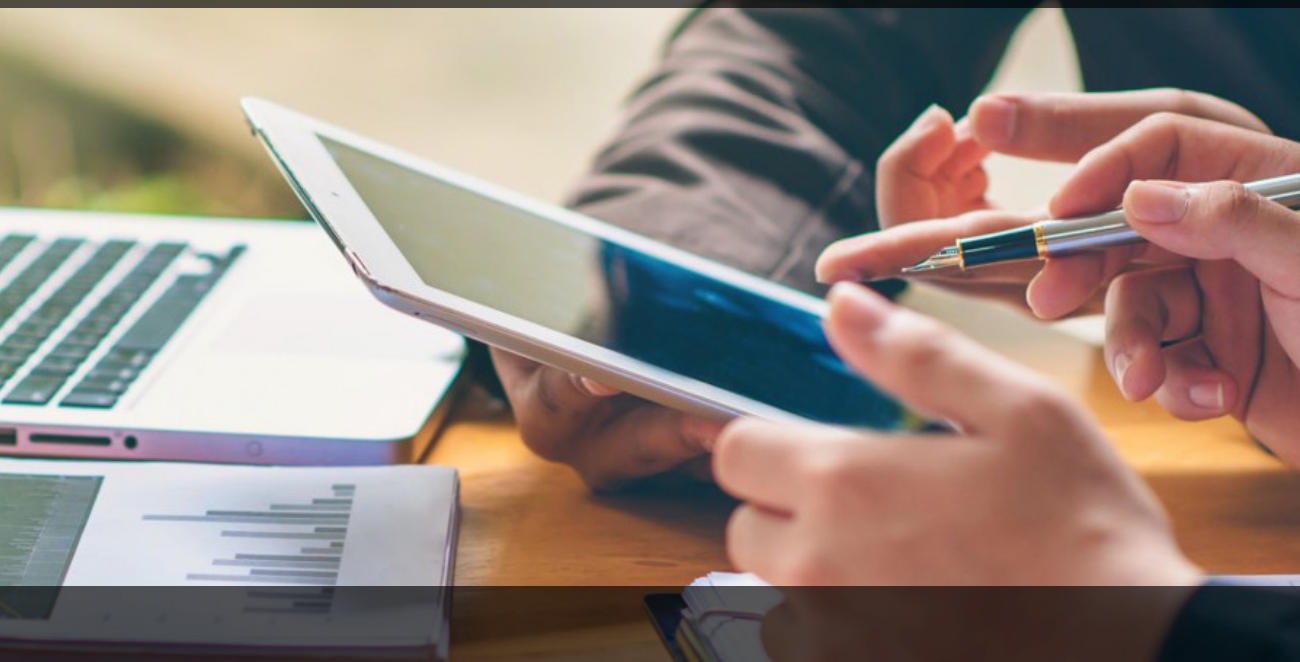
- Indsamling af datapakke. Typisk sidste 12 måneders data i relation til service delivery-værdikæden.
- Analyse og vurdering af den understøttende IT og systemperformance.
- Analyse af proces modenhed og proces performance.
- Vurdering af virksomhedens evne til at skabe sammenhæng mellem budget- og kundeaktivitets-forecast.
- Benchmarkanalyse af digital modenhed.

Step 3: Potentialerapport

- Udarbejdelse af rapport.
- stimering af potentialet for omkostningsbesparelser, øget indtjening og forbedret kundeoplevelse.
- Udarbejdelse af forslag til projekt-roadmap til indfrielse eller delvis indfrielse af potentialer.
- Anbefalinger til quick wins i forhold til potentiale – med lave omkostninger og hurtig tilbagebetalingstid. Typisk under tre måneder.
- Sammenligning med best practice.

Hvorfor PwC?

Vi er specialiserede i at hjælpe vores kunder med at få succes på fremtidens markedsplads ved at udvikle innovative og agile kundeorienterede organisationer. Vi hjælper virksomheder med at skabe vedvarende ændringer i processer, forretningsmodeller, teknologi og medarbejderadfærd på tværs af forretningsenheder for at opnå målbar indflydelse på effektivitet, produktivitet og kundeoplevelse. Vi tilbyder en bred vifte af ydelser inden for de tre overordnede områder; people strategy, transformation og operating model.



Denne publikation er udarbejdet alene som en generel orientering om forhold, som måtte være af interesse, og gør det ikke ud for professionel rådgivning. Du bør ikke disponere på baggrund af de oplysninger, der er indeholdt i denne publikation, uden at indhente specifik professionel rådgivning. Vi afgiver ingen erklæringer eller garantier (udtrykkeligt eller underforstået) hvad angår nøjagtigheden og fuldstændigheden af de oplysninger, der findes i publikationen, og, i det omfang loven tillader, accepterer eller påtager PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab, dets aktionærer, medarbejdere og repræsentanter sig ikke nogen forpligtelse, ansvar eller agtpågivenhedspligt for eventuelle konsekvenser, som følger af, at du eller andre handler eller undlader at handle i tillid til de oplysninger, der findes i publikationen, eller for eventuelle beslutninger truffet på baggrund af publikationen. © 2021 PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab. Alle rettigheder forbeholdes. I dette dokument refererer "PwC" til PricewaterhouseCoopers Statsautoriseret Revisionspartnerselskab, som er et medlemsfirma af PricewaterhouseCoopers International Limited, hvor hver enkelt virksomhed er en særskilt juridisk enhed.

Mød vores eksperter

Vi tilbyder et uforpligtende møde med vores eksperter, hvor vi sætter fokus på jeres muligheder og udfordringer.



Peter Kahr Greve

Partner

M: +45 2023 6162

E: peter.greve@pwc.com



Brian Kaasgaard Nielsen

Director

M: +45 2366 6123

E: brian.kaasgaard@pwc.com



Philip Johansen

Senior Associate

M: +45 2084 9661

E: philip.johansen@pwc.com