



MOVIA KUNDECENTER FØR, UNDER OG EFTER CORONA

Den 11. marts 2020 blev Danmark lukket ned grundet Covid-19. Fra den ene dag til den anden blev alle tidligere snakke om hjemmearbejde, distanceledelse og fleksibilitet pludselig særdeles konkrete.

En succeshistorie om hjemmearbejde

I Movia Kundecenter evaluerer en andel af kunderne servicen efter endt samtale med Movia. Det er blevet til 46.000 kundetilfredshedsmålinger de sidste tre år.

På det grundlag kan Movia nu dokumentere, at kundernes tilfredshed med servicen er på samme høje niveau både før, under og efter Corona – og uanset om medarbejderne arbejder fra kontoret eller hjemmefra.

I de første uger efter 1. nedlukning var kundernes tilfredshed med servicen lidt højere ved opkald håndteret fra kontoret, men efterfølgende har tilfredsheden været en smule højere ved de kald, som medarbejderne har betjent hjemmefra.

”Kunder og medarbejdere skal behandles forskelligt for at opleve og levere samme gode service. For at det kan lykkes, kræver det dagligt et stort fokus fra os alle i Kundecenteret. Jeg er derfor stolt – og glad – over at se, hvordan vi sammen er lykkedes med at håndtere denne overraskende, uforudsigelige og helt ualmindelige tid med Corona.”

Citat: Michael Woldiderich, Leder i Movia Kundecenter.

En kompleks opgave i en svær tid

Movia valgte at håndtere nedlukningen med et rotationsprincip, hvor halvdelen af medarbejderne mødte ind på kontoret, mens den anden halvdel arbejdede hjemme.

Rotationsprincippet er løbende blevet tilpasset ift. personprofiler, afstand til arbejdspladsen og forhold i hjemmet.

Det har stillet store krav til både ledere og medarbejders fleksibilitet, tillid, åbenhed og opfindsomhed.

I processen har Movia løbende anvendt kundetilfredshed som pejlemærke, og efter at have sammenholdt kundetilfredshedsmålingerne med kontor- og hjemmearbejde, kan Movia nu konstatere, at de er lykkedes på flere parametre.

Kundetilfredsheden er høj i travle og mindre travle perioder og både når medarbejdere arbejder på kontoret og hjemme.

Er hjemmearbejde kommet for at blive?

To tredjedele af Movias medarbejdere leverer en lidt bedre service hjemmefra, mens de resterende enten performer bedst fra kontoret eller ens fra begge lokationer.

Denne viden vil indgå i Movias kommende beslutninger om mandskabsplanlægning og arbejdspolitikker.

Høj tilfredshed forudsætter fleksibilitet

Movias ledere og medarbejdere har præsteret en høj og imponerende stabil kundetilfredshed - uanset hvad der har ramt dem de sidste tre år.

Høj tilfredshed kræver indsigt

Movia søger løbende at få indsigt i afgørende drivere for kunders tilfredshed, og kundetilfredshed brydes fx ned på henvendelsesårsager, samtalelængder, tidspunkter på dagen, ugedage og medarbejdere.

Kundetilfredshed er mere end en KPI

Ledelsesgangen ønsker naturligvis at blive løbende opdateret på kunders tilfredshed. Den største værdi af Movias kundetilfredshedsmåling findes dog i den løbende dialog mellem leder og medarbejder.

Tilfredshedsmåling er ét værktøj

Movias kundetilfredshedsmåling suppleres med optagelse af samtaler og Speech Analytics. Resultaterne af tilfredshedsmålingen spiller i øvrigt ind i mandskabsplanlægningen.

FAKTA OM MOVIA

- Movia er Danmarks største og grønne mobilitetsselskab
- Movia kører årligt med ca. 200 mio. kunder i busser, lokaltog og i flextrafikken
- Movia ejes af de 45 kommuner og to regioner på Sjælland
- I Movia Kundecenter arbejder 40 servicemindedede medarbejdere, som hvert år håndterer forskellige typer af kundeopkald
- Kunder kontakter Movia om alt lige fra bestilling af flextur og handicapkørsel til klager over forsinkelser og udfordringer med digitale løsninger
- De seneste år har budt på ændrede køreplaner, nye digitale løsninger, udskiftning af medarbejdere og ikke mindst pludselige og markante ændringer grundet Covid-19
- Peak-perioder på telefonen finder sted mandag morgen/formiddag og i november/december måned

FAKTA OM ANALYSEN

- Analysen er udarbejdet af Axxess Nordic
- Analysen tager udgangspunkt i kundetilfredsheds-målinger gennemført efter endt samtale mellem kunde og Movia
- Analysen omhandler målinger fra de seneste 3 år – i alt 46.323 målinger
- Movia har leveret en oversigt over, hvornår medarbejdere har arbejdet på kontoret og hjemme (marts 2020 – januar 2022)
- Movia præsterer en høj og stabil kundetilfredshed - både før, under og efter Corona
- 88% af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse - kun en mindre andel er direkte utilfredse
- Henvendelsesårsag, samtalelængde og medarbejder har indflydelse på kunders tilfredshed med servicen

AXCESS NORDIC CUSTOMER FEEDBACK

- ✓ Vi tilbyder telefoninterviews og spørgeskemaer via sms, mail, web, tablet og ivr – løbende eller periodisk
- ✓ Vi integrerer vores feedback-løsninger med jeres eksisterende driftssystemer og kobler subjektive spørgeskemabesvarelser med faktiske driftsdata
- ✓ Vi udarbejder analyserapporter med handlingsorienteret anbefalinger, og i vores online rapporteringsportal er det muligt at se og arbejde med jeres kunders feedback på løbende basis

TRYGHED OG KOMPETENCER

- ✓ +20 års erfaring med løsninger til kontaktcentre
- ✓ Referencer blandt de mest krævende virksomheder i Norden
- ✓ Implementering og løbende support af markedsledende løsninger
- ✓ CX eksperter til rådgivning, design og forretningsmæssig implementering

OM AXCESS NORDIC

Axxess Nordic hjælper virksomheder og organisationer i hele Norden med at udvikle og forbedre kundeoplevelsen.

Vi er specialister inden for Customer Feedback, Speech Analytics, Workforce Management, Performance Management, Voice Recording og Quality Management, og samarbejder med to af de absolut førende softwareproducenter på markedet, Verint og Calabrio.

VISION

Perfecting Customer Experience in the Nordics

MISSION

Partner with our customers in creating ongoing actionable insights – delivering through consultancy and services by leveraging experience, competence and best-of-breed technology from our strategic partners

FOR MERE INFORMATION – KONTAKT:

Andreas Wessel Knaack
Director, Business Consultant hos Axxess Nordic
+45 28 92 22 92 | awk@axcessnordic.com