

# INTRODUKTION

## Net Promoter System for



# NPS.Today

## MÅLE



Automatiske målinger  
af kundeoplevelser og  
loyalitet

## FORSTÅ



Overblik over individuel  
respons og generel  
oplevelse

## HANDLE



Opfølgning og handling  
baseret på respons og  
kundedata

# DIT CUSTOMER EXPERIENCE PROGRAM

---

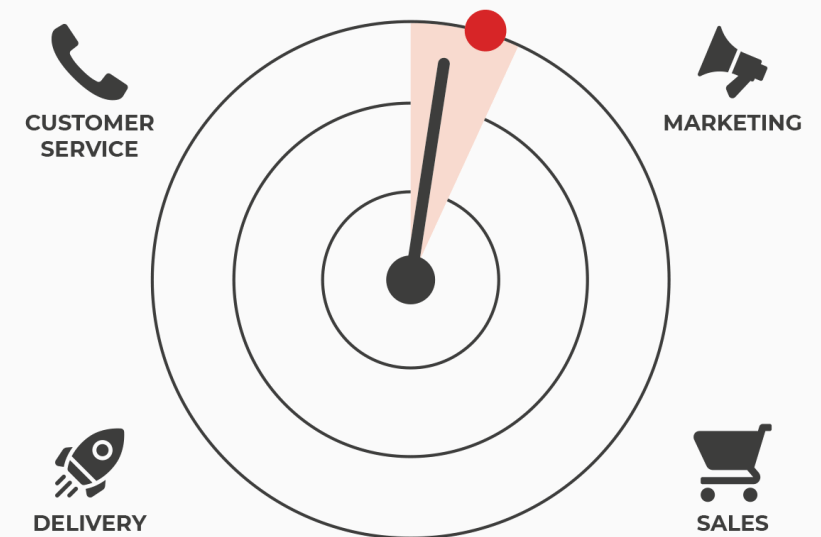
- Værdifuld viden om dine kunders oplevelser
  - Grundlag for dialog og handling
  - Får kunden til at føle sig værdsat
  - Skaber flere ambassadører
  - **Mere nysalg**
  - **Øget mersalg**
  - **Fastholder flere kunder**
  - **Højere medarbejdertilfredshed**
- 



# OPERATIONEL CUSTOMER EXPERIENCE

## ”IGNITE YOUR CUSTOMER LOYALTY”

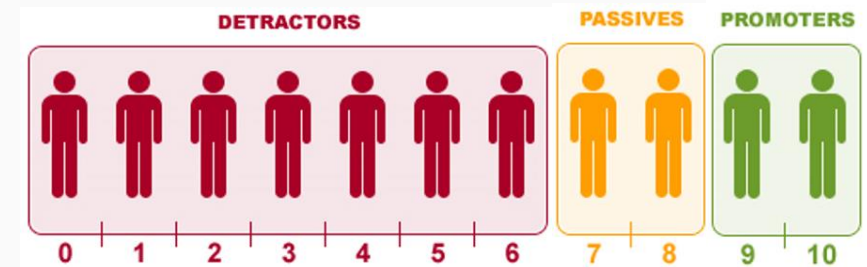
- Målinger i hele kunderejsen
- Måling af både oplevelse og loyalitet
- Individuel handling
- Generel transformation
- Programsat og automatiseret
- Integreret i eksisterende IT
- Integreret i dagligdagen



Din Customer Experience Radar  
- Altid tændt -

# HVAD ER NPS?

- Net Promoter Score
- Net Promoter System
- Mere end tilfredshed (bagudrettet)
- Måling af loyalitet (fremadrettet)
- Kategorisering af relationer



# MÅLING MED NPS METODEN

rNPS (relational = loyalitet)

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale NPS.Today til en i dit netværk?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Slet ikke sandsynligt Meget sandsynligt

☹️ 😊

tNPS (transactional = oplevelse)

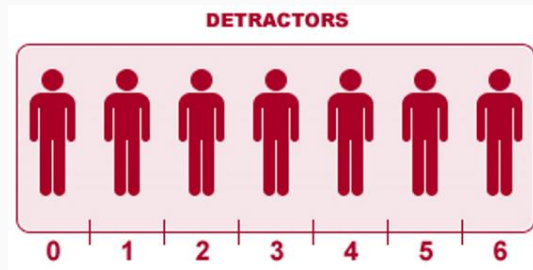
I hvilken udstrækning leverer nyhedsbrevet relevant indhold til dig?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I lav grad I høj grad

☹️ 😊

# OPFØLGNINGSSPØRGSMÅLET



## Hvad kan vi gøre for en bedre vurdering?

I bør have bedre styr på, hvem der er den kundeansvarlige, så vi ikke skal tale med en ny person og forklare forfra hver gang 😞

Indsend

## Hvad skal der til for at du vil svare 10?

Hvis I kunne tilbyde en skræddersyet løsning, så jeg ikke er tvunget til at vælge en standardpakke!

Indsend

## Hvad er årsagen til din positive vurdering?

Vores Customer Success Manager (Lene) er bare helt perfekt og reagerer lynhurtigt, når vi har spørgsmål!

Indsend

# NPS METODEN – DE FACTO STANDARD

Hvem bruger NPS?



**Jyllands-Posten**



Hvorfor virker NPS så godt?

- Enkel og effektiv metode
- Let at måle og handle på
- Skaber øget kundefokus
- Let at integrere i dagligdagen og IT
- Et stærkt ledelsesværktøj
- Bedste metode til at skabe vækst

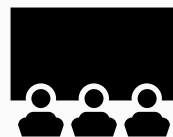


# MÅLINGER BASERET PÅ NPS METODEN

Relation (loyalitet) & Transaktion (oplevelse)



*RelationshipNPS*



*EventNPS*



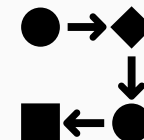
*MeetingNPS*



*ProductNPS*



*DealNPS*



*OnboardingNPS*



*ProjectNPS*



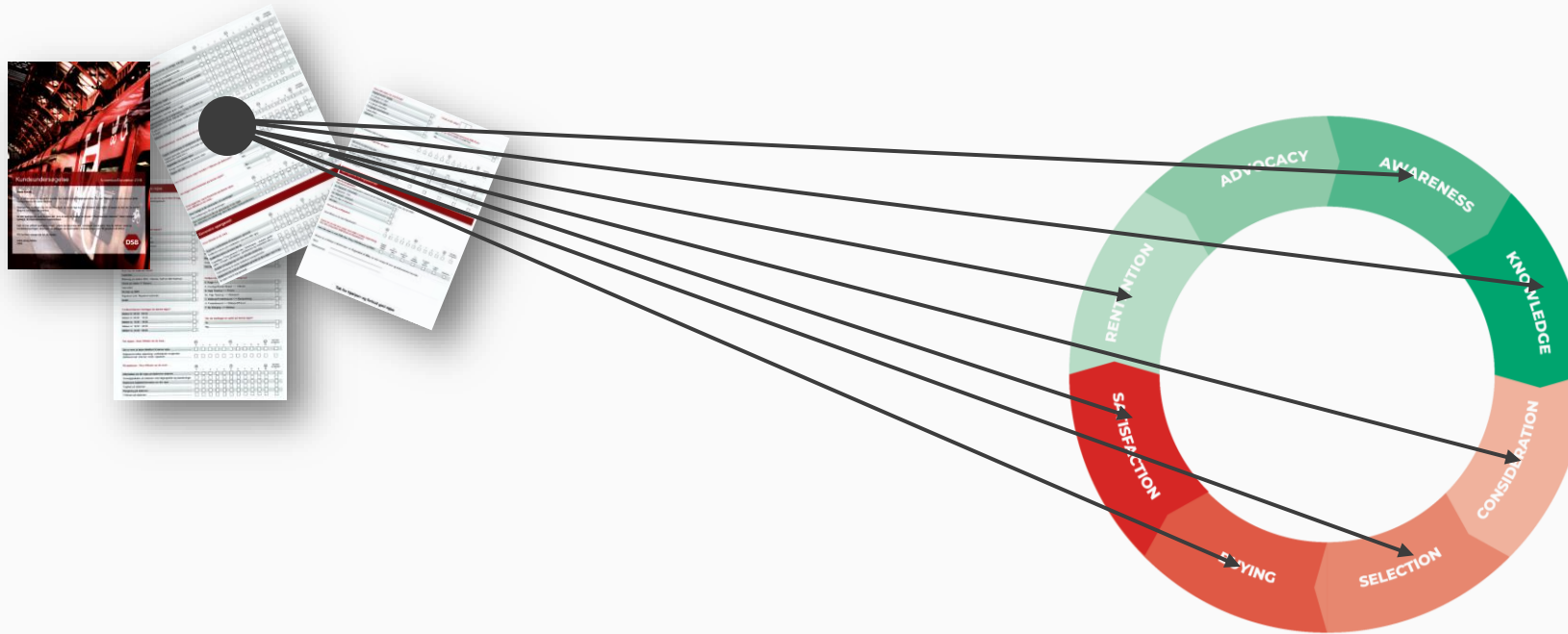
*ServiceNPS*



*RenewalNPS*

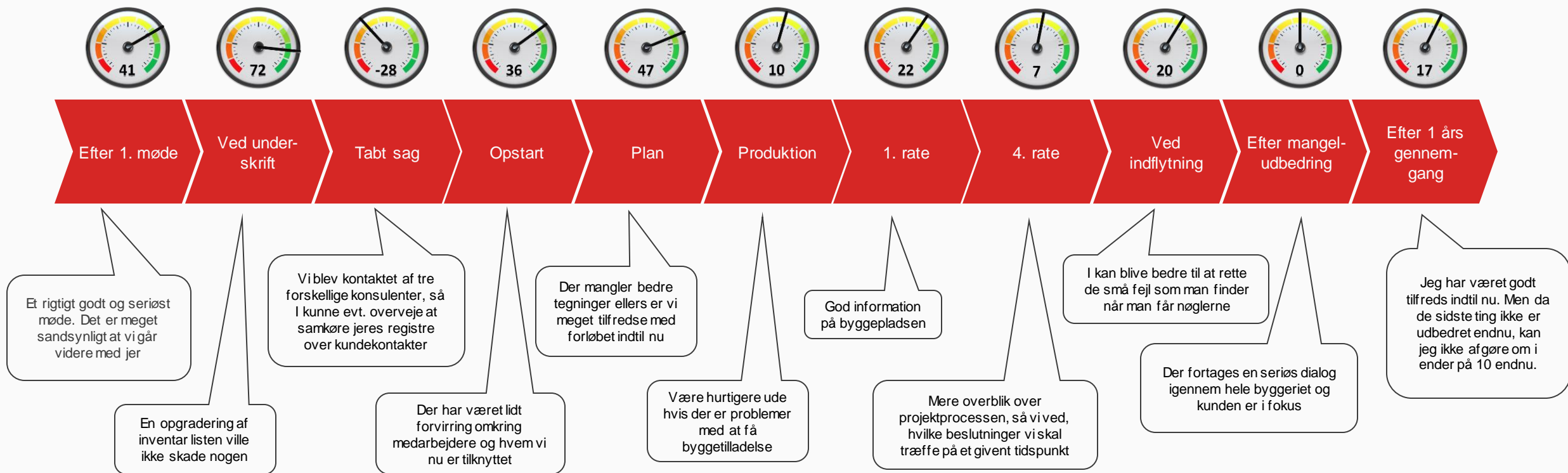
# CUSTOMER EXPERIENCE MED NPS

Bryd dine spørgsmål ned i de relevante transaktioner og touchpoints



# TOUCH POINT NPS (eksempel)

Baseret på forløbet indtil videre, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale os til en ven eller kollega, der påtænker at bygge nyt hus?



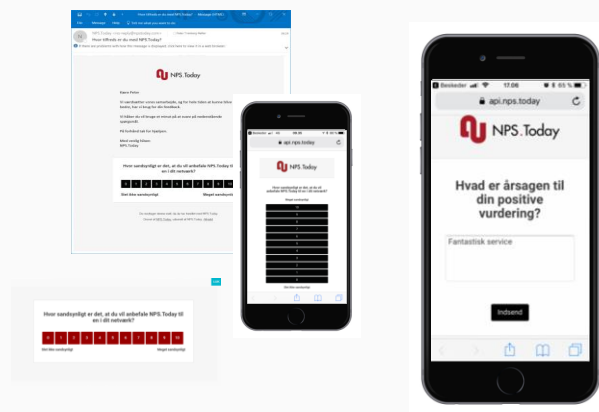
# CUSTOMER EXPERIENCE PROGRAM



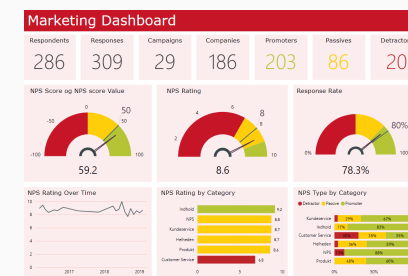
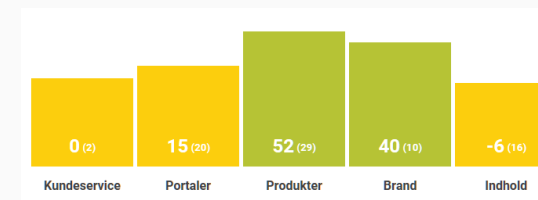
Import eller system trigger



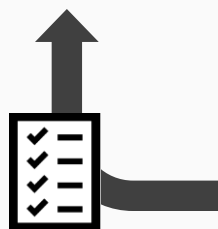
NPS data



Score og Feedback



**Transformations NPS**  
Analysis & Transformation



**Operational NPS**  
Follow up & Recovery

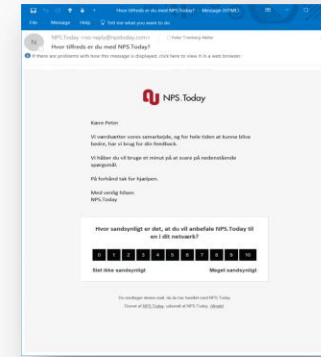
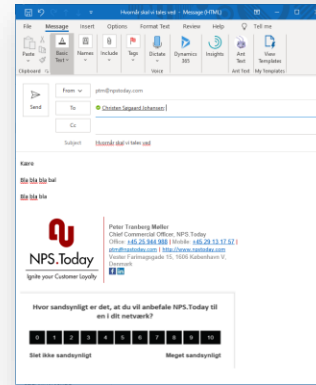


Alarms

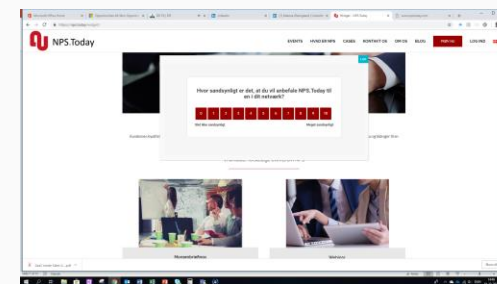
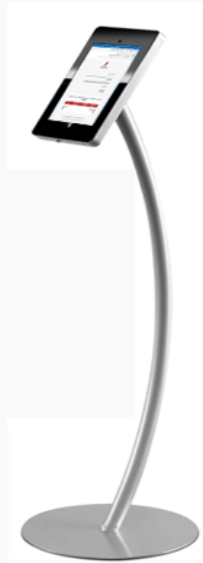
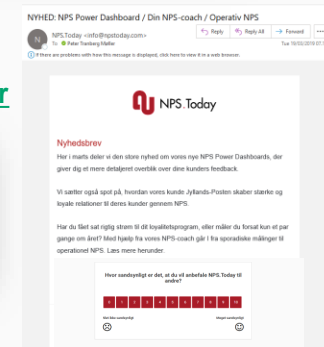
# EKSEMPLER PÅ KANALER

## Traditionel og direkte

- E-mail
- SMS
- Embed og indirekte
  - I systemmails
  - I nyhedsbrev
  - Online
  - QR
- Pop-up og shop
  - Website og webshop
  - In store stander
  - In app



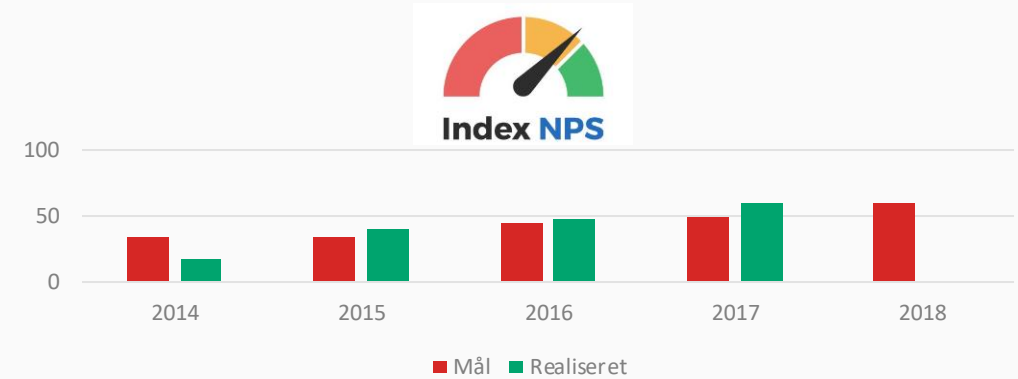
Gå til [undersøgelsen her](#)



# OPSUMMERING – CUSTOMER EXPERIENCE

- Generelt NPS program

- Benchmark
- NPS mål
- Transformation



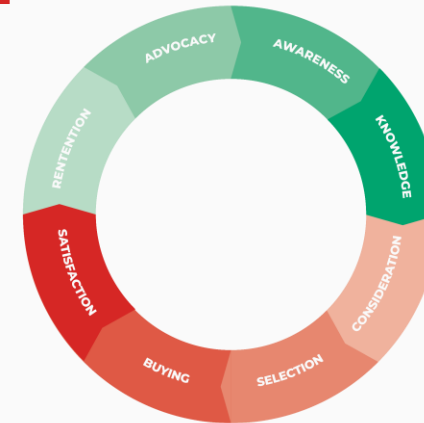
- Operationelt NPS program (Customer Pulse)

- Individuel dialog og handling
- Kundeplan



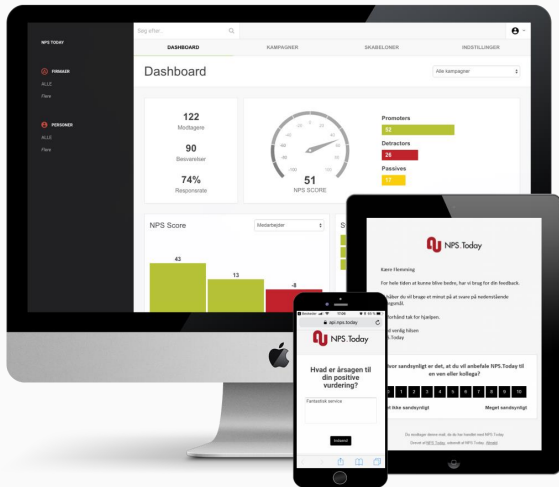
- Customer Experience Management

- NPS i transaktion/touchpoint
- Optimering af oplevelsen





LØSNINGEN

 **NPS.Today** **SuperOffice®**

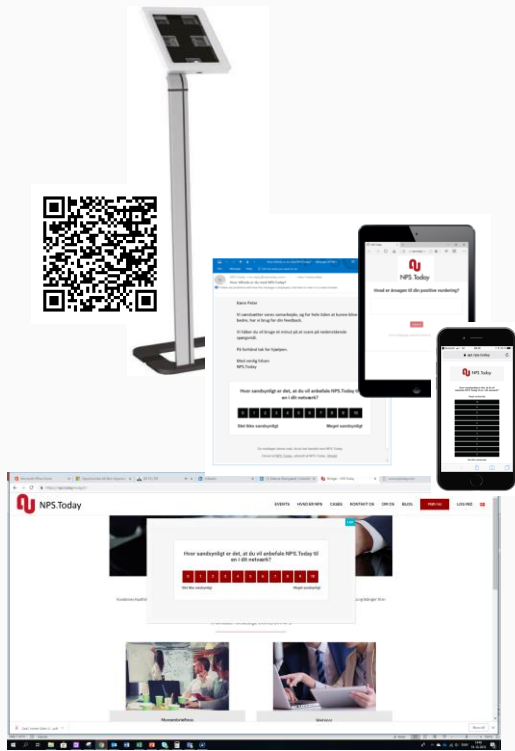
# I GANG MED DET SAMME

- Plug & play løsning
- Plug-in til SuperOffice og eksisterende IT
- Automatiser målinger og handling
- Mange kampagner og kanaler
- Synlige resultater i realtid

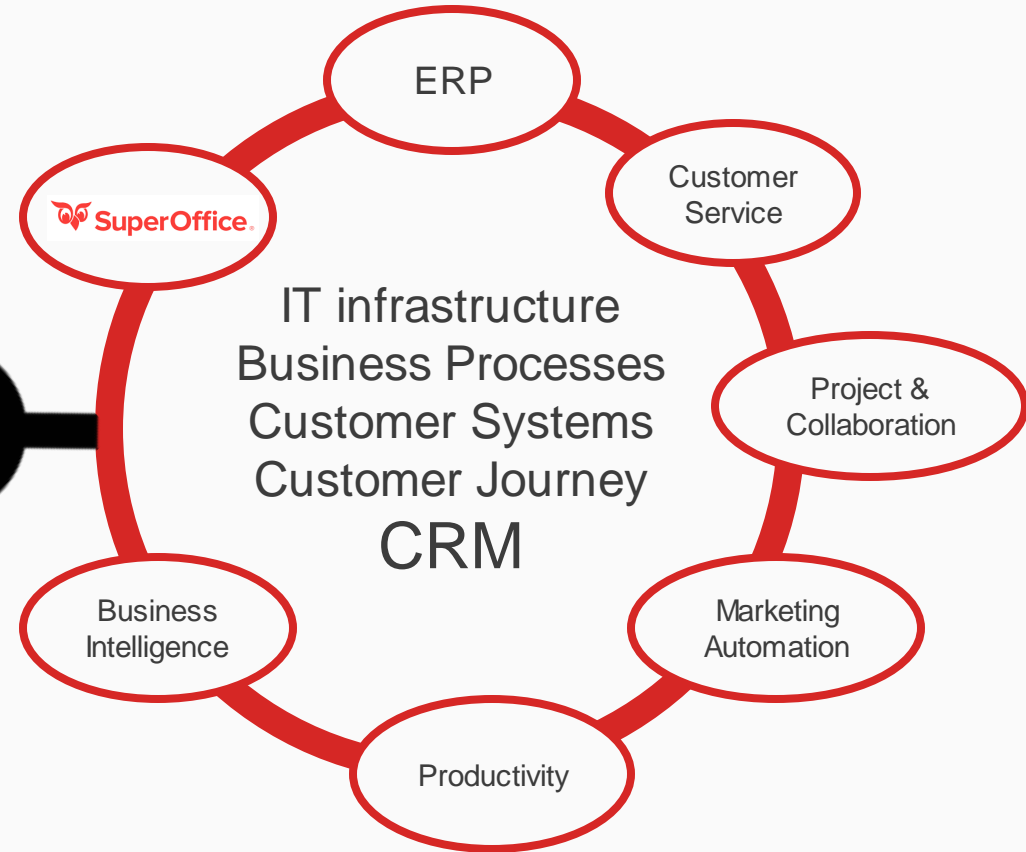
## Enkel og effektiv



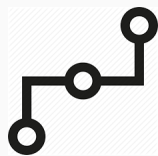
# PLUG-IN CUSTOMER EXPERIENCE



Plug-in  
Loyalty



Plug-in



Connect

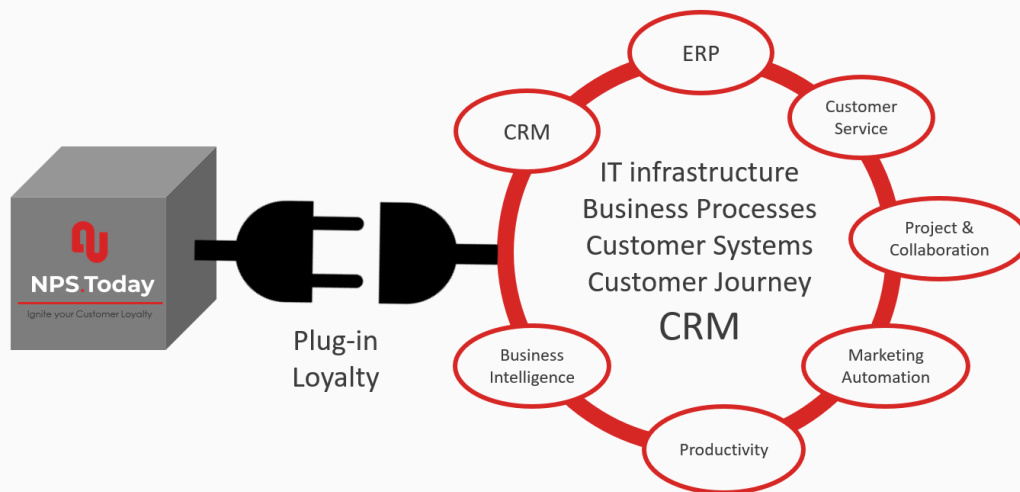


Integrate



Exchange

# VÆRDIEN AF FULD INTEGRATION



- Ingen nye systemer til brugerne
- NPS bliver en del af dagligdagen
- Loyalitet bliver operationelt
- Programmet bliver automatisk
- Minimalt IT-projekt

# NPS.TODAY FOR SUPEROFFICE FEATURES



Enkel opsætning af loyalitets- og touch-point kampagner på tværs af hele kunderejsen



Hurtigt i gang med færdige skabeloner og guides til kampagner og processer



Support for alle kommunikationskanaler på tværs af kunderejsen



Klar-til-brug plug-in's til dine IT-systemer for fuld closed-loop automatisering



Dashboards og integration eller færdige App's til dit foretrukne BI system (inkl. PowerBI)



NPS Coach inkluderet i alle abonnementer for succesfuld ibrugtagning og support



Opsæt regler for rettidig udsendelse når det er aktuelt og relevant for modtager



Kategoriser svar for bedre forståelse af indsatsområder og handling



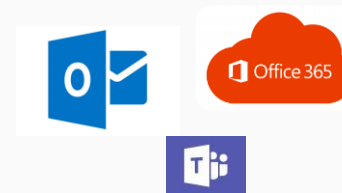
Opsæt regler og alarmer for handling og rettidig opfølgning til udvalgte respondenter



Embed NPS i eksisterende kommunikation (mails, chat, nyhedsbrev, website m.v.)



Operationel NPS der hvor du har brug for det. Send, modtag og følg op på alle enheder



NPS integreret i dine daglige værktøjer, inklusiv Office 365, Outlook og Teams

**#askmore**

**NPS-app for SuperOffice**

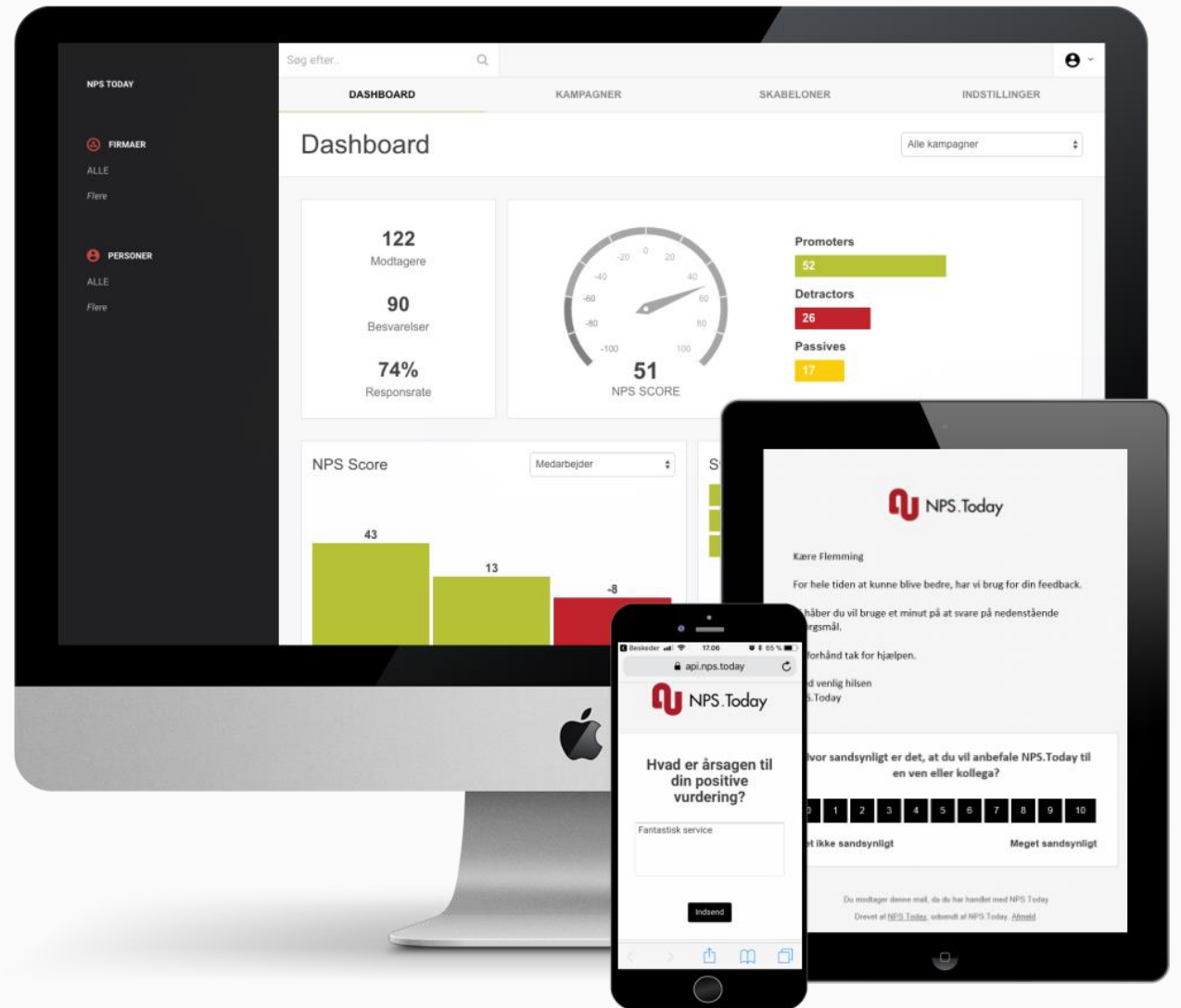
**amesto**



## Hvad kan NPS-app'en?

- Manuel udsendelse af NPS-måling til et individ eller til alle i et Udvalg
- Automatisk udsendelse efter fx lukket Salg, Supportsag eller anden aktivitet
- Se besvarelser, score og rating på person- og firmaniveau
- Grafisk fremstillet og søgbart
- Find nemt Detractors, Passive og Promotors
- Aktivitet oprettes ved besvarelse

# DEMO





# APPENDIX

# HVORFOR NPS.TODAY



- **NPS baseret operationel loyalitetsløsning** (Kundevenlig og effektiv)
- **Måling på tværs af hele kunderejsen** (NPS på tværs af organisationen)
- **Omnichannel målinger** (Relevante målinger i alle touchpoints)
- **Closed-loop program** (Automatiseret og handling på respons)
- **Plug-in til eksisterende kundesystemer** (Operationelt og høj adoption)
- **NPS Coach service** (Inspiration og fuldt udbytte)
- **Vi har en NPS på 85**





# CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

## MÅLINGER PÅ TVÆRS AF ORGANISATIONEN

### MARKETING



Website  
Webshop  
Newsletter  
Kommunikation

### SALG



Lead management  
Salgsmuligheder  
Account management  
Pipeline management

### OPERATIONS



Ordre  
Leverancer  
Projekter  
Fulfillment

### KUNDESERVICE

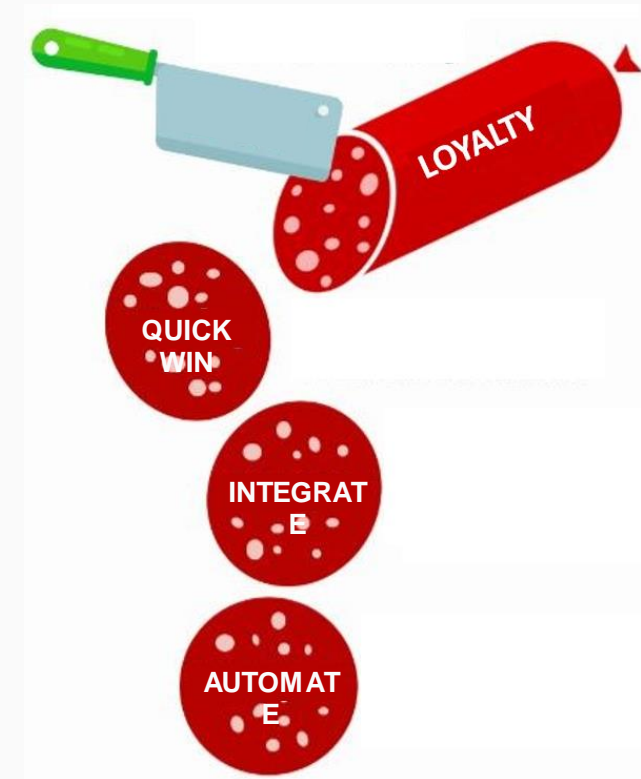


Personlig service  
Field service  
Website og FAQ

# KOM GODT I GANG

## Med salamimetoden

1. Start med baseline loyalitetsmåling
2. Få data ind i kundesystemer
3. Automatiser loyalitetsmåling
4. Vælg kritiske touchpoints
5. Start måling i første touchpoint
6. Udvid til nye touchpoints



# SUCCEFULD IMPLEMENTERING

## GODE RÅD OG BEST PRACTISE



- Strategisk valg af NPS som operationel løsning
- Gå fra årlig til kontinuerlig måling
- Sæt mål og regler for handling
- Gør det tilgængeligt, synligt og relevant for alle
- Tænk stort – men start med små succeser (salami metode)
- Kommuniker værdi og betydning til hele organisationen

# NPS-COACH & SUPPORT SERVICES

- Inspiration til dit program
- Teknisk hjælp til implementering
- Sparring til opsætning af målinger
- Samarbejde med jeres IT-ansvarlige
- Support til udvidelser og anvendelse





# NPS-PROGRAMMER OG PRISER

# DIT NPS PROGRAM

DKK	STARTER DKK 1.000,- mdr.	BASIC DKK 2.000,- mdr.	BUSINESS DKK 4.000,- mdr.	ENTERPRISE DKK 10.000,- mdr.
Surveys pr. år	1.000	5.000	20.000	50.000
Business Units	1	2	3	5
Admin brugere	1	2	5	20
NPS Coach Timer (pr. år)	1	2	10	20
Survey Channels	1	2	5	Unlimited
Outlook NPS klienter	(✓)	5	50	200
SMS modul	(✓)	✓	✓	✓
SMS surveys	(✓)	500	2.000	5.000
Flow / API modul	(✓)	(✓)	✓	✓
Plug-in til kundesystemer	(✓)	(✓)	(✓)	1
Connectors til andre systemer**	(✓)	(✓)	(✓)	1
Power Dashboards**	(✓)	(✓)	(✓)	✓

# EXTRA & ADD-ON'S

DKK	STARTER mdr.	BASIC mdr.	BUSINESS mdr.	ENTERPRISE mdr.
Extra Surveys	2,00	1,00	0,50	0,20
Extra SMS Surveys*	2,50	1,50	1,00	0,50
Business Units	500	500	500	500
Admin brugere	125	125	125	125
Outlook NPS klienter	20	20	20	20
NPS Coach Timer	1.250	1.250	1.250	1.250
Survey Channels	125	125	125	125
SMS modul	500	✓	✓	✓
Flow / API modul	500	500	✓	✓
Plug-in til kundesystemer	1.000	1.000	1.000	1
Connectors til andre systemer**	5.000	5.000	5.000	5.000
Power Dashboards**	15.000	15.000	15.000	✓

\*Kvantumsrabat og regional prissætning på ekstra SMS og max. 160 karakterer – spørg din NPS advisor

\*\* Connector og Power Dashboards leveres som templates på engangsbetaling

# PRIS OG VÆRDI

- Beregn din pris  
[NPS.Today prisberegner](#)
- Beregn din værdi  
[ROI / værdiberegner](#)



# LOYAL NPS.TODAY CUSTOMERS






Sammen bygger vi professionelt



We bring stories to life



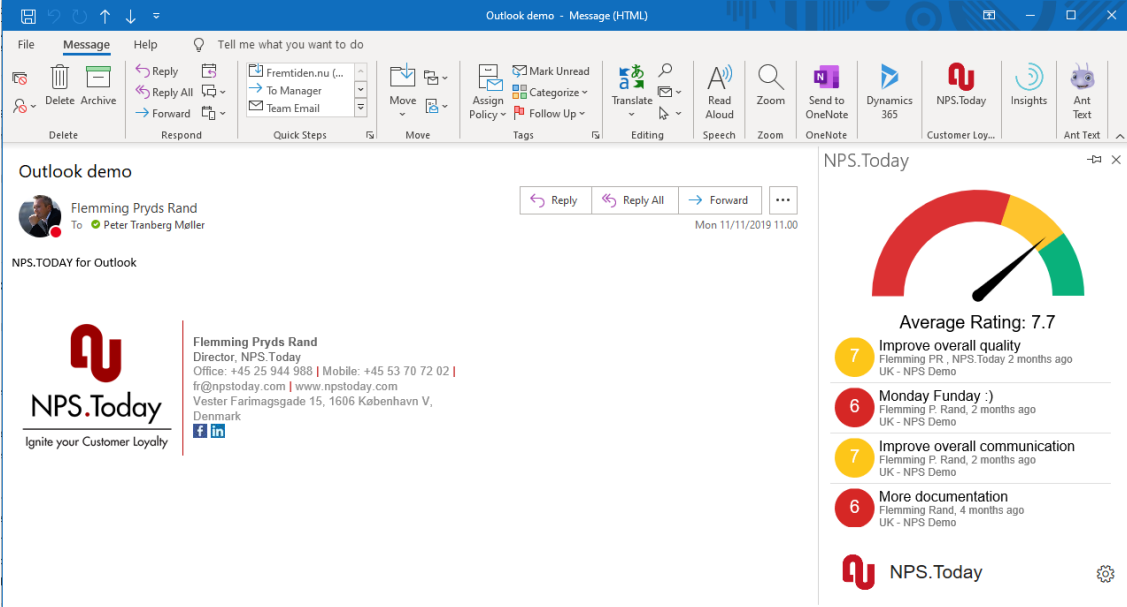
# KUNDE-EKSEMPLER

	"Måler NPS i mange touchpoints. NPS kører realtime på skærme for alle ledende medarbejdere".
<b>Jyllands-Posten</b>	"Quick win projekt for at måle på og fastholde nye abonnenter. Ambitiøs plan for NPS med f.eks. Salesforce integration".
<b>Columbus®</b>	"Væg til væg kundefokuseret NPS for salgsorganisationen i 11 lande. Gik fra NPS på -12 til +7 det første år".
	"Måler på alle kunder efter rådgivning. Fuld integration til CRM system for synliggørelse af NPS for alle medarbejdere".
<b>moment</b>	"Fuldt strategisk NPS program. NPS bruges som et dialogværktøj – der følges op på alle svar. Måler i et kontinuerligt program".
	"Måler i både relation og life cycle transaktioner på tværs af mange lande".

# NPS FOR OUTLOOK



1. Tjek NPS på Outlook e-mail
  1. Average NPS rating på kontakter
  2. Se alle NPS svar fra kontakter
2. Inkludér NPS i Outlook e-mail\*
  1. I teksten
  2. I signatur
3. Send NPS fra Outlook\*
  1. Vælg kampagne/touch-point
4. Handling fra Outlook\*
  1. Følg op på svar og tag noter
  2. Kategorisér svar



Outlook demo - Message (HTML)


File Message Help Tell me what you want to do

Delete Archive Reply Reply All Forward Delete Respond Quick Steps Move Assign Policy Categorize Follow Up Tags Editing Speech Zoom Send to OneNote Dynamics 365 NPS.Today Insights Ant Text

Outlook demo

Flemming Pryds Rand  
To Peter Tranberg Møller  
Mon 11/11/2019 11:00

NPS.TODAY for Outlook

  
Flemming Pryds Rand  
Director, NPS.Today  
Office: +45 25 944 988 | Mobile: +45 53 70 72 02 |  
fr@npstoday.com | www.npstoday.com  
Vester Farimagsgade 15, 1606 København V,  
Denmark

Ignite your Customer Loyalty

NPS.Today

Average Rating: 7.7

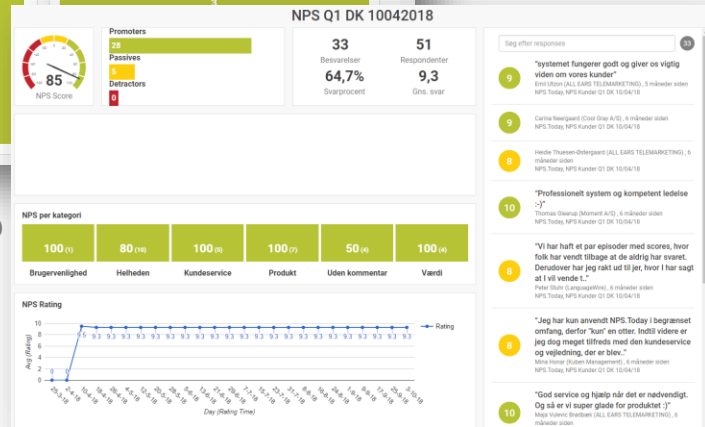
- 7 Improve overall quality  
Flemming PR, NPS.Today 2 months ago  
UK - NPS Demo
- 6 Monday Funday :)  
Flemming P. Rand, 2 months ago  
UK - NPS Demo
- 7 Improve overall communication  
Flemming P. Rand, 2 months ago  
UK - NPS Demo
- 6 More documentation  
Flemming Rand, 4 months ago  
UK - NPS Demo

NPS.Today

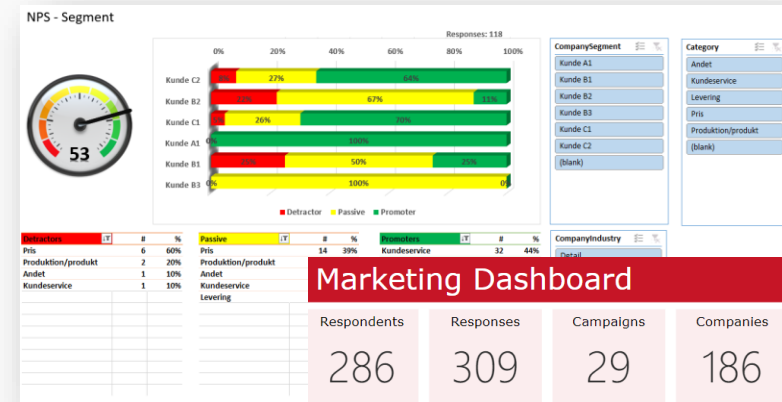
# NPS OVERBLIK OG INDSIGT



ADMIN DASHBOARD



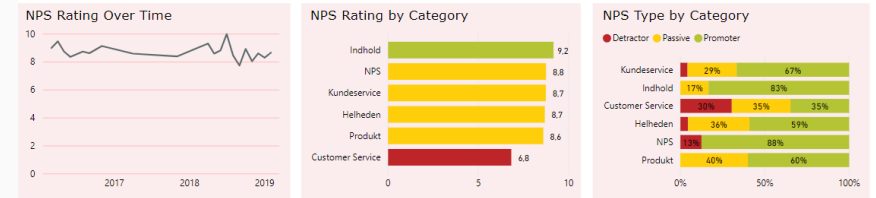
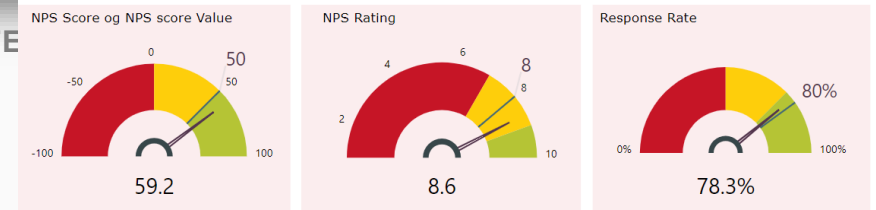
WEB DASHBOARD



Marketing Dashboard



EXCEL RAPPORTE



POWER DASHBOARDS

# REGLER OG ALARM FOR OPFØLGNING

## Alerts


Set up alerts to receive a notification when a respondent gives a certain response. That enables you to quickly take action on dissatisfied customers, and might improve your customer service.


When rated from  to  send

When rated from  to  send

When rated from  to  send

ma 25-02-2019 22:40

 NPS Today <no-reply@nps.today>  
**Nyt svar: Møder**

To  Peter Tranberg Møller

[If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.](#)

---

En respondent svarede **8** på et spørgsmål.  
**"Se at systemet virker i praksis."**

Spørgsmål	Kampagne og tid
Baseret på dine oplevelser indtil nu, hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale NPS.Today til en i dit netværk?	Møder 2/25/2019 9:29:40 PM
<b>Respondent</b>	<b>Firmainformation</b>

# SURVEYS VS LOYALITETSPROGRAM

## Spørgeskema

Specifikke spørgsmål

Analyse

Transformation



## Loyalitets-program

Individuel feedback

Dialog

Salg og fastholdelse





EN SUCCESFULD LOYALITETS-  
LØSNING

# FØR DU VÆLGER LOYALITETS-LØSNING

## BØR DU UNDERSØGE

- Om NPS-løsningen let kan integreres med eksisterende IT
  - Så data kan flyde fra relevante kundesystemer til NPS-løsningen
  - Så NPS-feedback kan flyde til relevante kundesystemer
- Om NPS-løsningen let kan blive en del af eksisterende systemer
  - Så udsendelse kan automatiseres på basis af hændelser i kundesystemer
  - Så I sikrer, at NPS bliver synligt og brugbart for alle medarbejdere
  - Så I ikke skal introducere nyt system til slutbrugere
- Om I kan få den nødvendige hjælp til at få succes
  - Er der tilgængelige guides og use-cases til inspiration
  - Inkluderer løsningen NPS løsningsassistance og effektiv support
- Og om
  - Funktioner og muligheder opfylder dine behov
  - Om der er live dashboards som du frit kan dele med alle
  - Og endelig om løsningen virkelig kan blive operationel

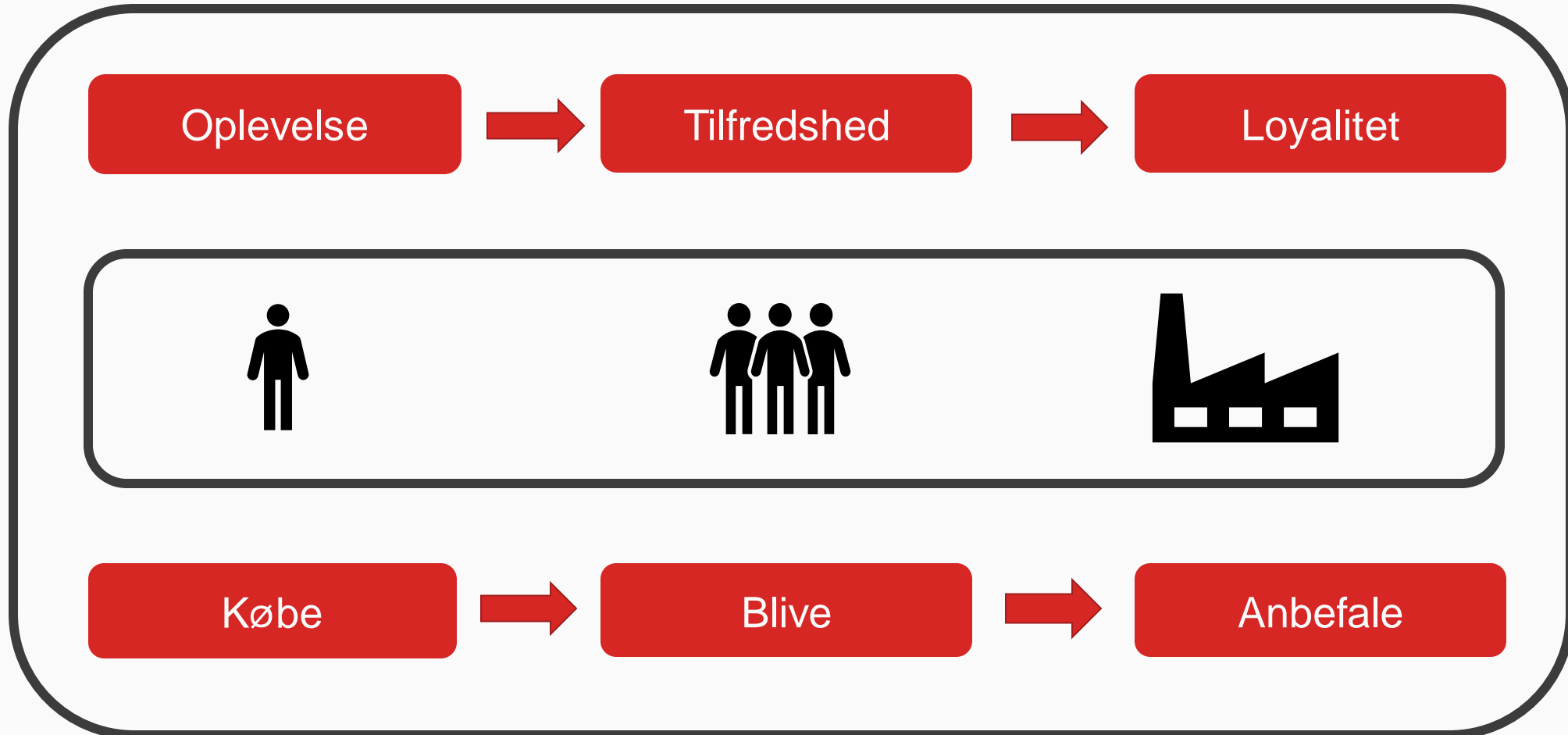




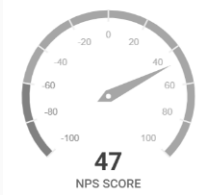

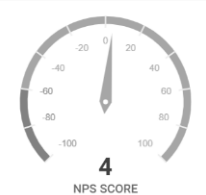
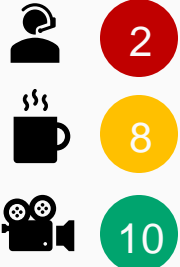



MERE OM MÅLINGER

# NPS - "VIL DU ANBEFALE"



# LIDT NPS TEORI

SPØRGSMÅL	KAMPAGNER	TIMING	SCORE/RATING
<p><b>RELATIONS NPS</b> "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale...?"</p>	<p>Kundebasen Afdeling Region Produkt Etc.</p>	<p>Ikke transaktion Ikke touchpoint</p>	 <p><b>Relations-index</b></p>
<p><b>TRANSAKTIONS NPS</b> "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale...?"</p>		<p>Før Transaktion Under Transaktion Efter transaktion</p>	 <p><b>Transaktions-index</b></p>
<p><b>IKKE NPS</b> "Hvordan levede ..... op til din forventning?"</p>		<p>Alle situationer</p>	 <p><b>Experience-index</b></p>

# PRØV NPS-SPØRGSMÅLET MED QR



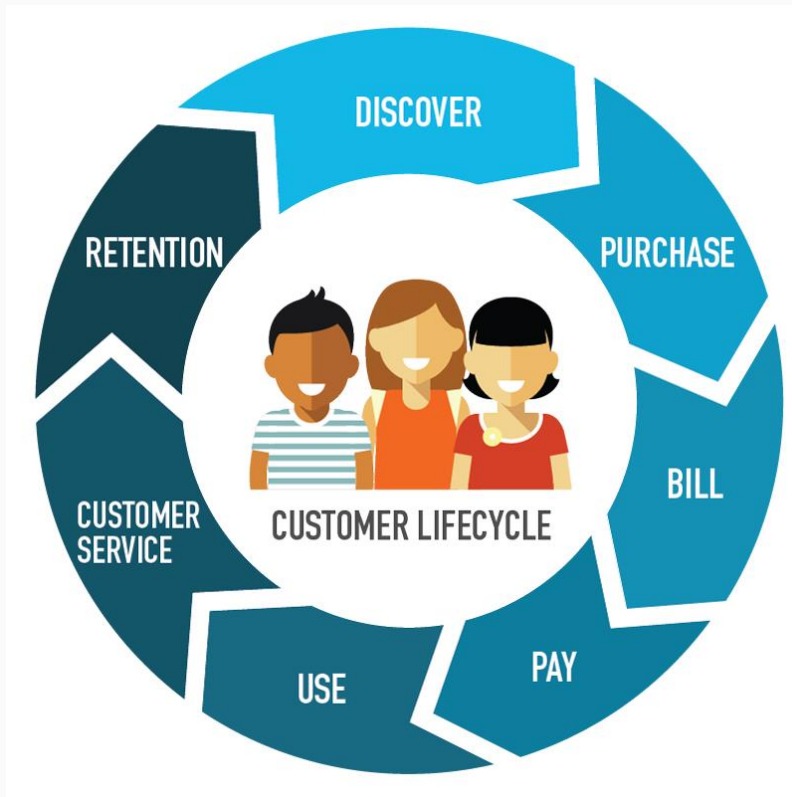
På iPhone: brug kamera

Android o.a.: QR scanner

Se testkampagnen her: <https://dashboard.nps.today/shared/ac799872-fc69-4d67-85a7-34d1bb7e1bdf>

# SKRÆDDERSYET TIL DIN BUSINESS

## Eksempel – professional services



- Xx dage før aftaleudkøb (retention)



- Xx dage efter ny ordre/aftale (onboarding)



- Efter møde med nye emner (sales)



- Under eller efter leverance (project)



- Efter konsulentydelse (service/support)



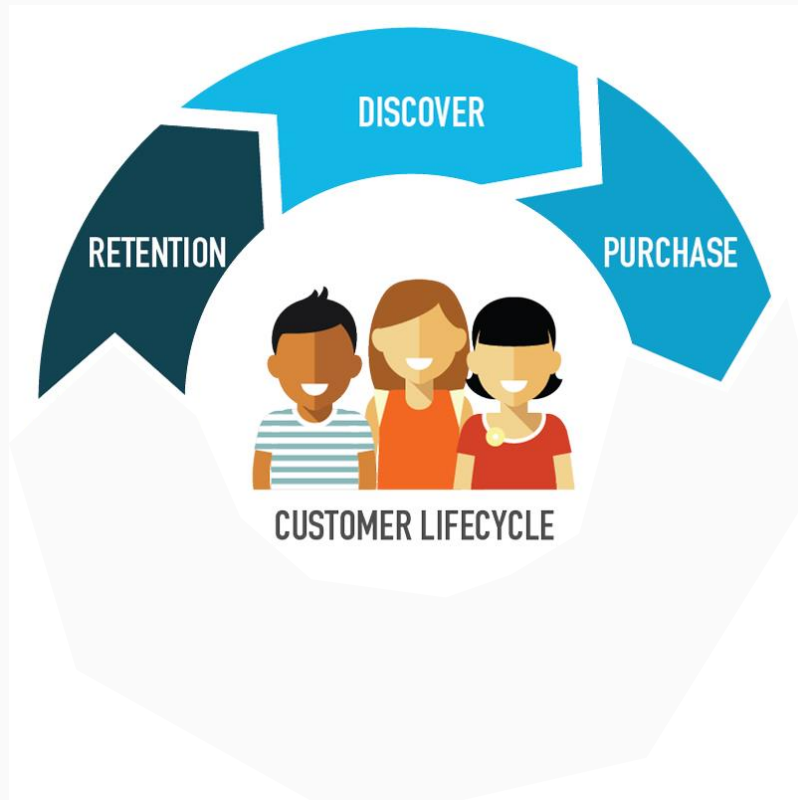
- Xx dage før kundemøde (relation)



- Ved fakturering (process)

# SKRÆDDERSYET TIL DIT TEAM

## Eksempel – operationel salesNPS



- Efter canvas (qualification)



- Efter møde med nye emner (sales)



- Efter tilbud (propability)



- Efter ordre (onboarding)



- Xx dage før kundemøde (preparation)



- Xx dage før gentegning (retention)

# EKSEMPEL - SalesNPS

- Indhent taktisk salgsfeedback:
  - Kom bag om primær kontakt
  - Mål efter første kontakt
  - Mål efter første møde
  - Mål efter løsningsforslag
  - Mål efter tilbud
  - Input fra alle involverede
  - Input fra beslutningstagere
  - Etc.

Pipeline Review with NPS vs Probability

Est. Close Date	Close Date Rating	Potential Rev...	Probability ↓	Average total NPS Rating...	E
05-09-2019	Committed	kr. 17.500,00	95	10,0	
05-09-2019	Committed	kr. 30.000,00	90	9,7	
05-09-2019	Committed	kr. 50.000,00	90	10,0	
30-09-2019	Possible	kr. 22.500,00	90	7,0	
30-09-2019	Possible	kr. 6.000,00	90	10,0	
05-08-2019	Possible	kr. 20.000,00	90	10,0	
05-09-2019	Possible	kr. 7.800,00	90	8,0	
05-09-2019	Possible	kr. 1.500,00	90	9,0	
05-09-2019	Possible	kr. 1.500,00	90	8,5	
05-08-2019	Committed	kr. 10.000,00	90	7,0	
30-09-2019	Possible	kr. 12.000,00	80	9,0	
30-08-2019	Best Case	kr. 30.000,00	80	7,0	
30-08-2019	Possible	kr. 35.000,00	80	9,0	
30-09-2019	Committed	kr. 27.500,00	80	7,0	
30-08-2019	Possible	kr. 5.000,00	75	5,0	

Identificer og tag action på potentielle tab (lav NPS)



# TILFREDSHEDS SURVEYS

## NPS & NON-NPS – Eksempel intern Service Desk



### Medarbejder IT onboarding – Transaktion (ikke NPS)

Som ny medarbejder, i hvilken grad levede din oplevelse med intern IT op til dine forventninger?



### Hotline – Transaktion (ikke NPS)

Du har netop haft en sag i service desk. I hvilken grad levede vores service op til din forventning?



### Knowledge Base - Transaktion (ikke NPS)

I hvilken udstrækning fandt du det du søgte i vores artikler?



### Tilfredshed (ikke NPS)

I hvilken udstrækning lever IT service desk op til dine forventninger?



### Relation (NPS)

Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale dine kollegaer at bruge IT service desk?

9 - 10

Hvad er årsagen til din positive vurdering?

7 - 8

Hvad skal der til for at det kunne blive 10?

0 - 6

Hvad synes du vi kunne gøre bedre?





SCREENSHOTS

# PLUG-IN INTEGRATION NPS I SUPEROFFICE

SuperOffice. + Ny Hent mobil-appen Hjælp

Dashboard Firma Person Dagbog Salg Projekt Udvalg Indbakke Rapporter Markedsføring NPS Today

Person Details Mere... Interesser Bemærkning

**FR** Flemming Rand  
NPS.Today

Titel: Vores kontakt: Flemming Pryds Rand  
E-mail: fr@npstoday.com Kategori: Business Partner

Fratrådt 13-11-2019 FPR Retsgrundlag: Legitim interesse Opgave Rediger

Måned

marts 2020 april 2020

	ma	ti	on	to	fr	lø	sø
9	24	25	26	27	28	29	1
10	2	3	4	5	6	7	8

	ma	ti	on	to	fr	lø	sø
14	30	31	1	2	3	4	5
15	6	7	8	9	10	11	12

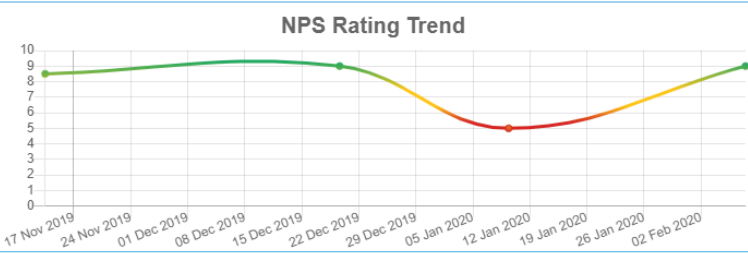
I dag

Projekter Relationer Aktiviteter Salg Sager NPS Person

Name Flemming Rand Campaign Sales Send

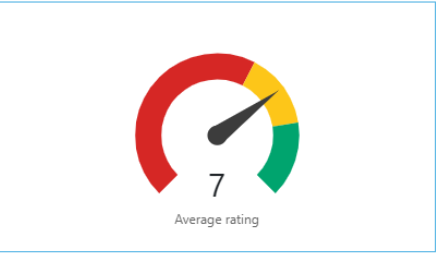
Charts Responses

**NPS Rating Trend**

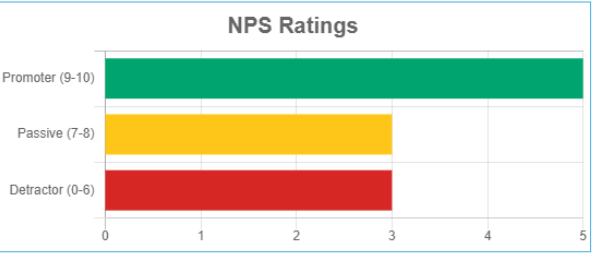


Date	Rating
17 Nov 2019	8
24 Nov 2019	8.5
01 Dec 2019	9
08 Dec 2019	9
15 Dec 2019	9
22 Dec 2019	8.5
29 Dec 2019	8
05 Jan 2020	5
12 Jan 2020	5
19 Jan 2020	6
26 Jan 2020	7
02 Feb 2020	8

**Average rating**



**NPS Ratings**



Category	Count
Promoter (9-10)	5
Passive (7-8)	3
Detractor (0-6)	3

Version 1.0.7374.18374 - built Tuesday, March 10, 2020

+ Åbn i nyt vindue

Aftale Opgave Samtale E-mail Dokument Søg Udskriv Ny