

LAI7

Kundeservice i en
digital tid...

Program

8:30	Velkommen
9:00	Polestar: Elektrisk performance med menneskelig nærvær
10:00	Kunderelationer i en digital transformation – overvejelser på rejsen
10:45	Kvalificeret hjælp til selvhjælp
11:15	Den gode kundeoplevelse vers. 2.0 Hvordan kommer man videre?
11:45	Opsummering

Prøvekør en Polestar!



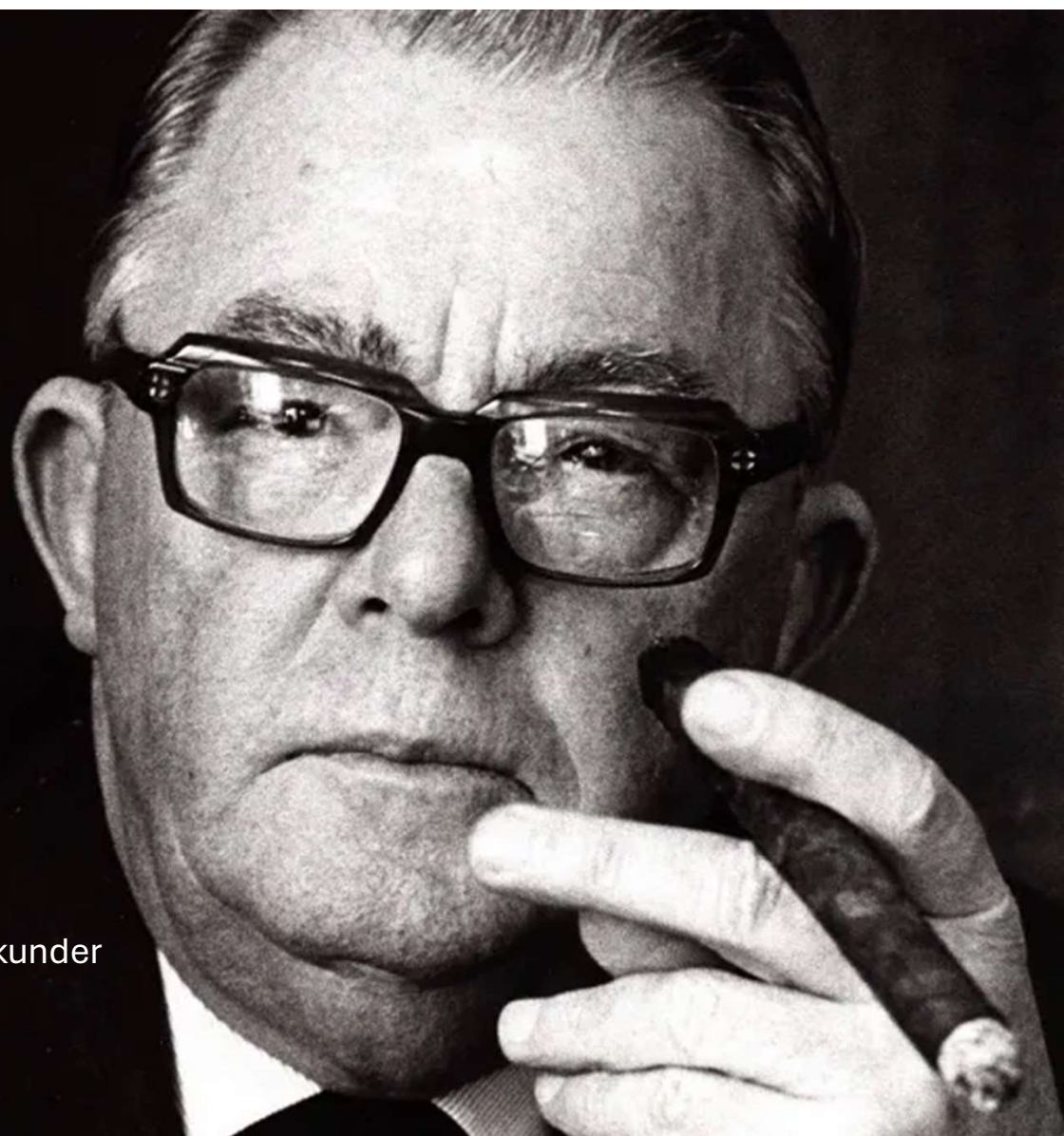
DIGITAL TRANSFORMATION



62% har ikke fokus
på digitalisering

Digital modenhed
Manglende ressourcer





Børge Olsen - Købmand
Hvad er en god købmand?
Sælger gode varer til tilfredse kunder
Fokus på kaffe og tobak

LAI7



Byggede et kæmpebrand på
kvalitet i alle led



Børge Olsen - Købmand

Go kvalitet

Go service

Gode oplevelser

Med kunden i centrum!

Kan man gøre det **i dag?**

I en digital tid?



Kunderne
er på
24/7
over hele kloden

Vores adfærd i fremtiden

1

Køber hvor
information
er

2

Beslutter
sig
hurtigere

3

Køber på
tværs af
kanaler

4

Køber hvor
den bedste
oplevelse er

Hvad gør vinderne

Optimerer kunderejsen

Optimerer kundestrategien

Udvikler **hybride touch points**

Vi kan selv & vil selv – har også brug for hjælp



Skab konkurrencemæssig fordel

Show me Honey!

Polestar

Din ordre De næste skridt

Hej Gert

Det glæder os du har valgt at starte din elektriske rejse med Polestar.



Vi vil løbende være i kontakt med dig når du skal foretage en handling, samt dele informationer om din Polestar 2's egenskaber og funktioner.

Hvad skal der ske nu?

01. Log ind og se din ordre

Du kan allerede nu benytte dit Polestar ID for at logge ind og se dit leveringssted og følge opdateringer på din forventede leveringsdato. Bemærk, at dette er et estimat og der kan forekomme ændringer i takt med at din ordre skrider frem.
02. Leveringsforberedelser

Når det er tid til at booke din levering, sender vi dig nogle forslag til en dato ca. 2-3 uger i forvejen.
03. Forsikring

Du skal selv sørge for at få tegnet din forsikring, samt dele dine forsikringsoplysninger med os, så vi kan indregistrere din Polestar. Medmindre du har tegnet forsikring hos Fleggaard Leasing A/S, kan du se bort fra dette punkt.
04. Din Polestar er nu klar til levering og det er tid til at nyde din nye bill!

Polestar

Tillykke Din rejse starter nu

Hej Gert,

Vi håber, at dine første dage med din har levet op til dine forventninger. Når (eller hvis) du kan løsrive dig væk fra din Polestar, så vil vi gerne bede dig om at tage et øjeblik og se denne video, der byder dig velkommen som Polestar-ejer.

[Se videoen](#) →



”Three elements of successful digital transformation: **Vision, Alignment and Commitment**”

Citat: McKinsey ”**Rewired**”



Headquarters



Pure
Progressive
Performance





Motivation for køb



32% angiver miljø/klimahensyn som primær motivation til køb af lavemissionsbil



Herefter angiver **19%** økonomiske fordele som motivation til køb af lavemissionsbil



Endeligt angiver **13%** fremtidssikret teknologi som motivation til køb af lavemissionsbil



Jo højere indkomst, jo større hensyn til miljøet



7 % af danskere med årsindkomst under 300.000 kr. har købt lavemissionsbil blandt respondenterne



47% af danskere med årsindkomst over 300.000 kr. har købt lavemissionsbil blandt respondenterne



Carbon footprint

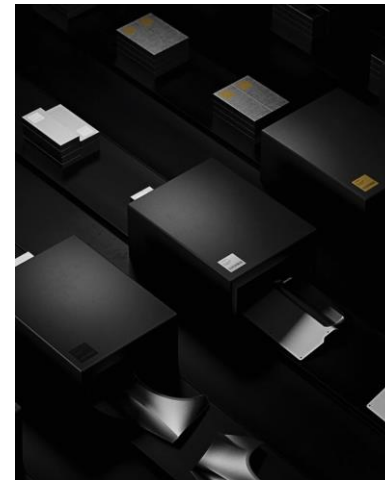
Product Sustainability Declaration

Polestar 2 MY24

23.1 t_{CO₂e}

Cradle-to-gate
Polestar 2 Long range Dual motor CO₂e footprint

Polestar 2
life cycle



Materials production



Li-ion battery modules



Manufacturing



Use phase

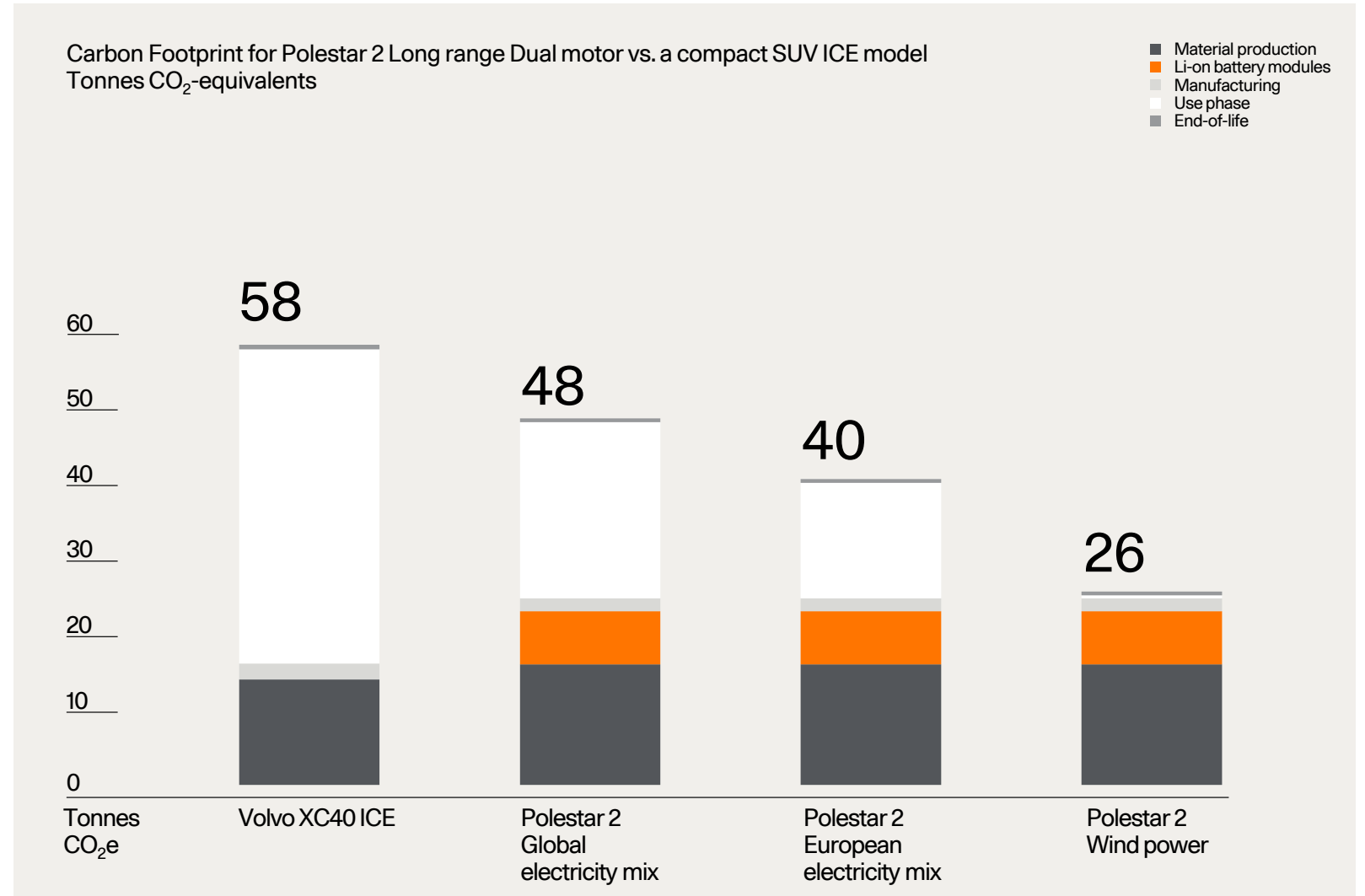


End of life

EVs are a scalable climate solution

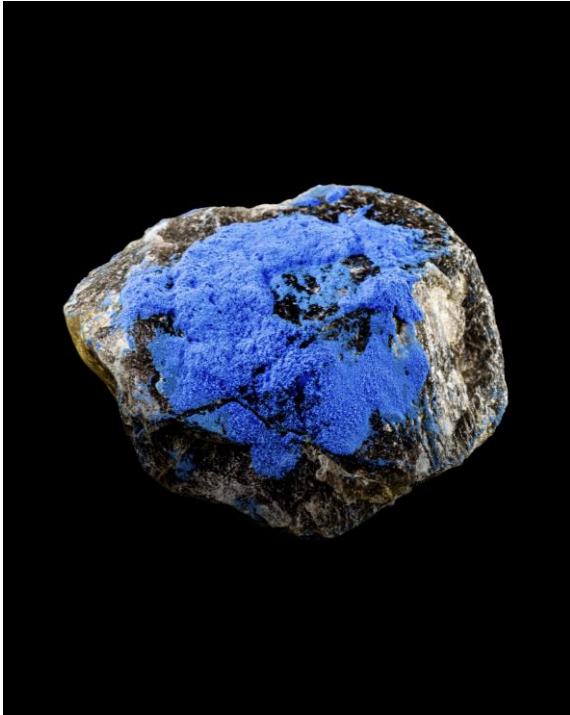
Introduction

- In all three charging scenarios, Polestar 2 has a lower carbon footprint.
- If it is charged with renewable energy, the climate impact is less than half of the ICE.



Blockchain-traced minerals in our batteries

Transparency



Cobalt

The first material to be traced using blockchain in Polestar 2



Mica

Tracing added with the Polestar 2 MY23



Lithium

Tracing added with the Polestar 3



Nickel

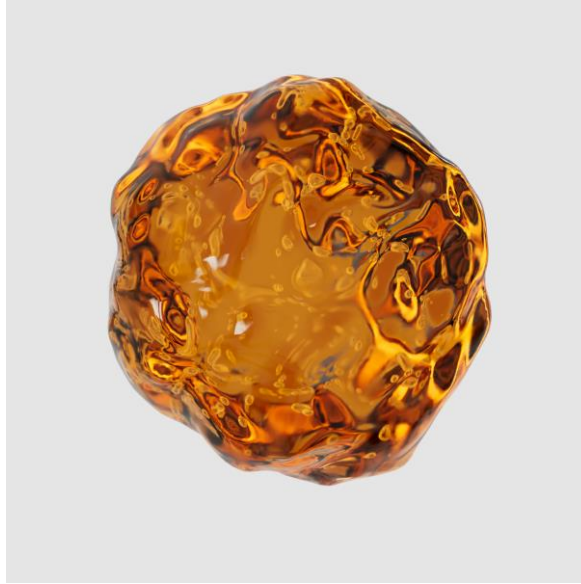
Tracing added with the Polestar 3

Circularity

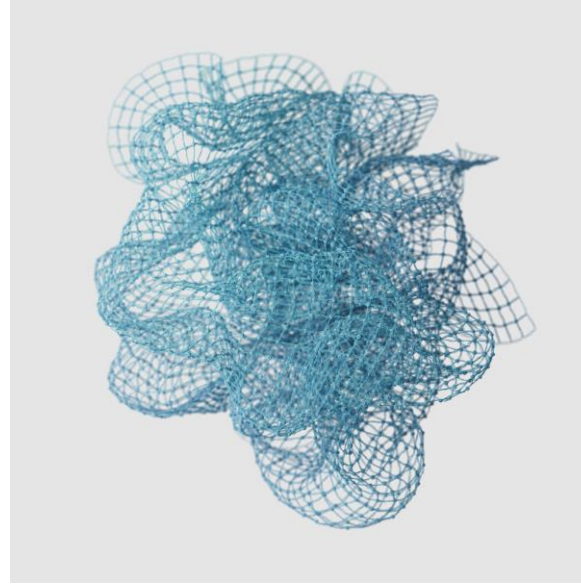
Material innovations



Natural fibre composites



Bio-attributed MicroTech



Recycled textiles



Repurposed aluminium

Polestar 0 Project

0 tCO₂e

Officially announced partners

Polestar 0 Project



Polestar 2 – Konfigurer din Polestar

polestar.com/dk/polestar-2/configurator/eyJEljoiV2ViliwiRSI6eyJlJlpudWxsSWiRiI6eyJlJjoiQjJDiwiZiI6Ikhhc2giLCJkljpuWxsLCJlJlpudWxsLCJ0JlpudWxsLCJldCI6bnVsbH0sIkZGljpuWxsLCJQljpudWxsLCJlJjpmYWxzZSwiTyI6bnVsbCwiUyI6IjUzNEVHUElWszExOTcyOTAUwUjYwMDAwX1...

Chat



01/06

Forventet levering
juli 2023

395.100 kr.

Polestar 2

Rækkevidde: 515 – 551 km (WLTP)
0 – 100 km/t: 7,4 sek.

[Sammenligne versioner](#)

Standard range Single motor
Åbnes for bestilling i 1. kvartal 2023 ⓘ

Long range Single motor395.100 kr.

Long range Dual motor420.100 kr.

Long range Dual motor med Performance-pakke480.224 kr.

[Udstyr og services inkluderet](#)

Eksteriør

Magnesium

Inklusive

?

De digitale lav-emissionsbilkøbere – Grønne Bilkøbere



98% brugte online platforme i forbindelse med købet

Tidsforbruget er 41% højere for lav-emissionsbiler

Parathed til online køb er 49% uhjulpet (122% mere end gennemsnittet)

Parathed til komplet online finansiering er 60%

Prøvekørslen er afgørende for 96%

7 Spaces i DK







The Living Space



LIVE STREAM OUR TALK
FRIDAY 3/2 AT 15:00
@GANNI.LAB

Polestar
GANNI

Polestar
Copenhagen

TALK Copenhagen Fashion Week

Sustainability

Polestar's ambition is to accelerate the shift towards sustainable mobility. Our vision is to be fully climate-neutral, circular and inclusive. For us, transparency is the key to this. It's the only way we can honestly achieve our goals, and continuously share the impact every Polestar car has on people and nature.



Copenhagen Fashion week Official TALK
Venue with Cphwf & Vogue Business



TALK 3 Days of Design



Tech-Barbeque

CTO Dinner hosted by Google



Sustainability

Highly sustainable is to consider the earth beyond the bottom line. For that, it is not enough to consider merely profits and sales figures. For all companies it is a challenge to find the only way we can responsibly achieve our goals, and that is to take the most responsible way of doing so. We do so for our people and planet.



Polestar 3



Soeren Le Schimdt x Polestar

Latest activities

December 11, Polestar Denmark partnered up with **Danish Designer Soeren Le Schmidt** for his annual fashion show – This time Soeren Le Schmidt presented a **upcycled collection** at the historic venue: On the ice-skating rink at Kongens Nytorv in the middle of Copenhagen.

Soeren Le Schmidt are known for designing **exclusive, minimalistic clothing** for famous Danish actors, politicians and even the **Danish Queen**.

More than **300 guests** were invited , and additionally other interested people could watch the show from outside of the ice-skating rink. **Estimated 2000 people saw the show.**

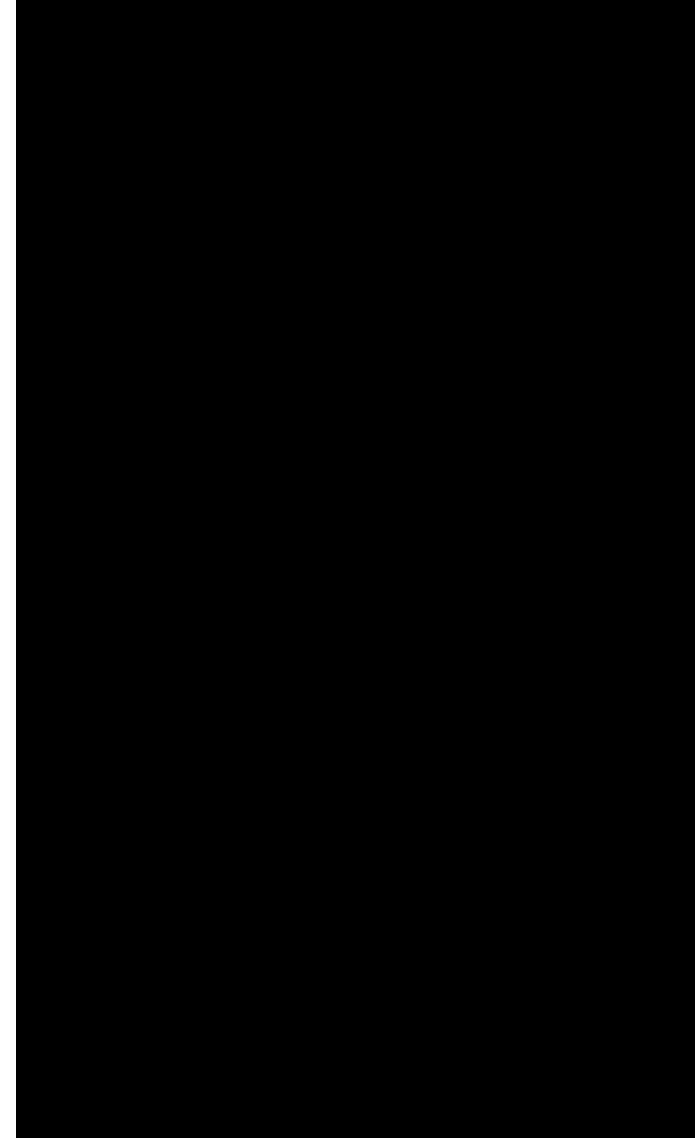
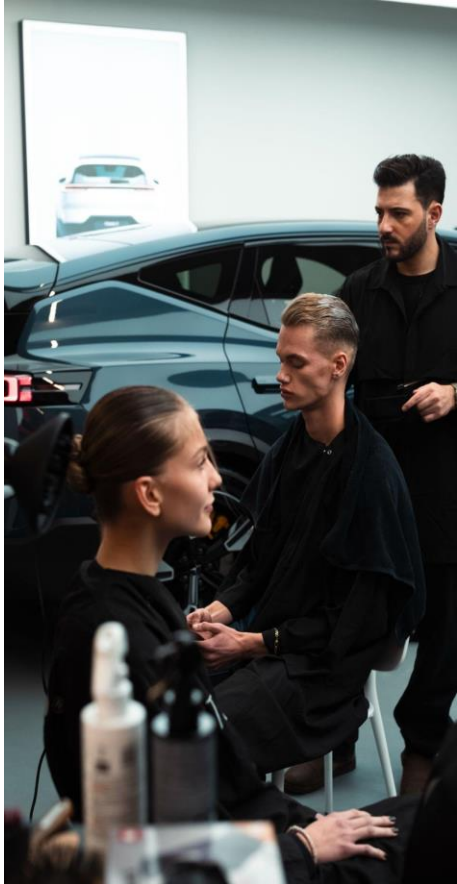
Polestar's space in Copenhagen, worked as a **backstage area** for the models, who got dressed and styled before the show. After the show, selected people from the guestlist were invited to Polestar Space for the **after-party**.

Two of the pieces from the collection was additionally exhibited in Polestar Space throughout December.



Soeren Le Schimdt x Polestar

Latest activities



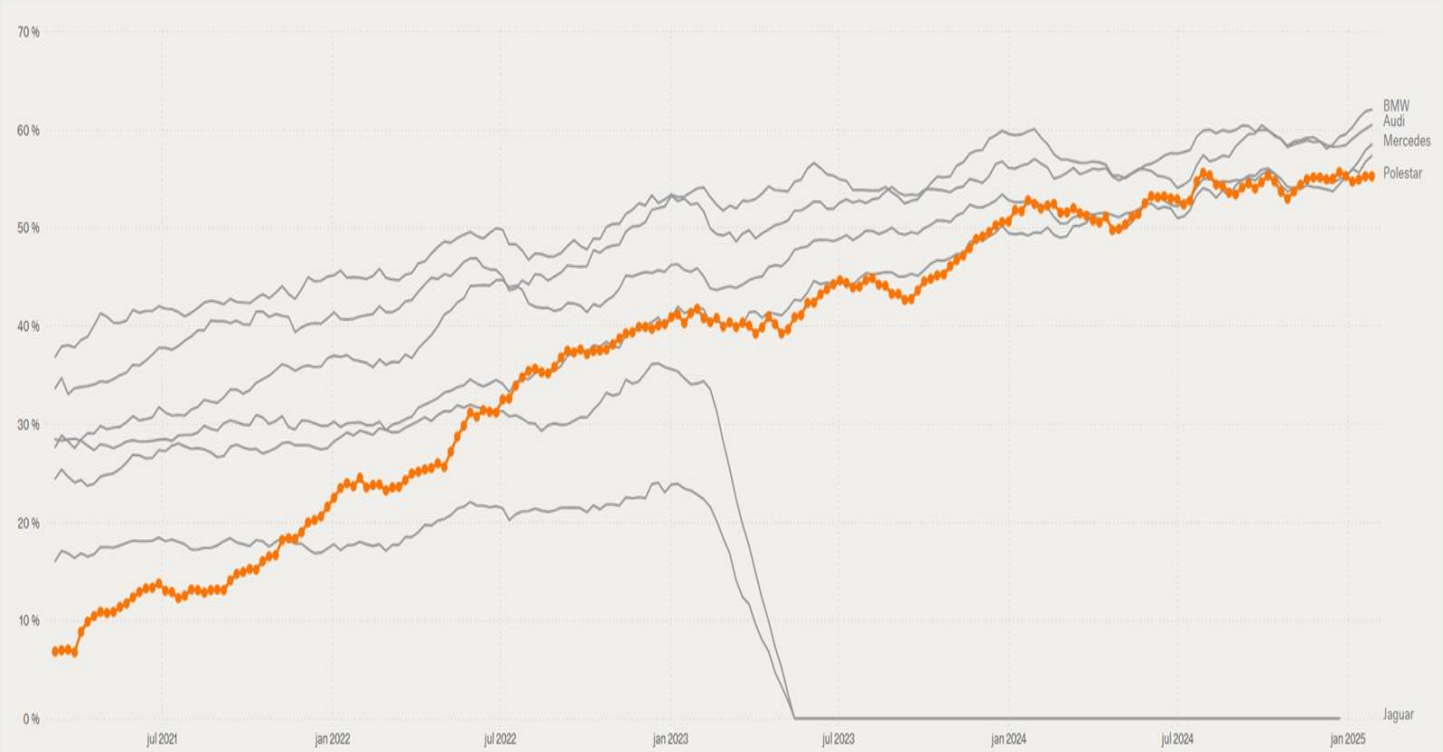


Increasing awareness

—

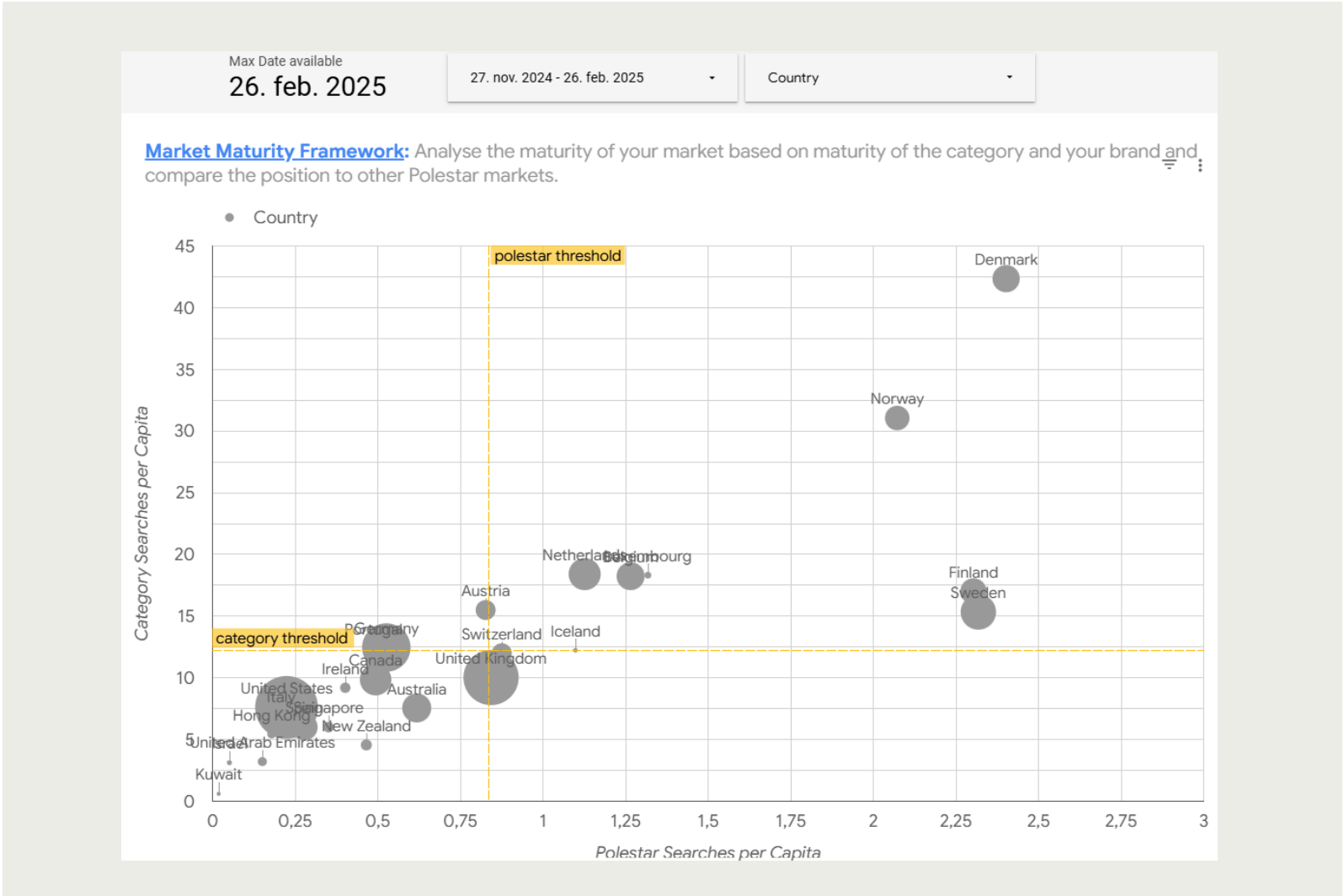
Aided brand awareness since 2021::

(2025 w05: 55,2%)



Market Maturity & Polestar interest – Last 3 months

Aided Brand Awareness (2025 w05: 55,2%)



Source: Google Market Maturity Dashboard

Home Testdrive



Google built-in

Advanced driver-assistance system (ADAS)



Polestar 2
Battery Electric Vehicle
78 kWh / 300 kW



LAI7

Kunderelationer i en
digital transformation...

Den digitale trappe





 **SCANPIPE**
JORDENS BEDSTE VA-SORTIMENT

**KUNDERELATIONER I EN DIGITAL
TRANSFORMATION**

Overvejelser på rejsen

HVEM ER VI?

- Danmarks største VA specialist
- Grundlagt i 1993
- Afdelinger i Odense, Aarhus, Vejle, Aalborg, Ringsted og Greve
- Centrallager i Odense
- Afdeling i Sverige i Malmø
- Ca. 140 ansatte
- Årlig omsætning på over 600 mio. kr.





VI ER NØRDEDE MED VAND OG AFLØB

Vi er leverandør til danske entreprenører og kloakmestre. Vi er Danmarks største grossist med speciale i VA. Og vi elsker vand og afløb mere end noget andet.

Vores fundament har altid været viden. Vi ved ganske enkelt, hvad vi snakker om, når det gælder VA-løsninger, og vi forstår at omsætte vores viden til konkrete løsninger. Kald os bare VA-nørder.

Vi har derudover altid fokus på fleksibilitet og god service, og vi sætter pris på at samarbejde tæt med vores kunder.



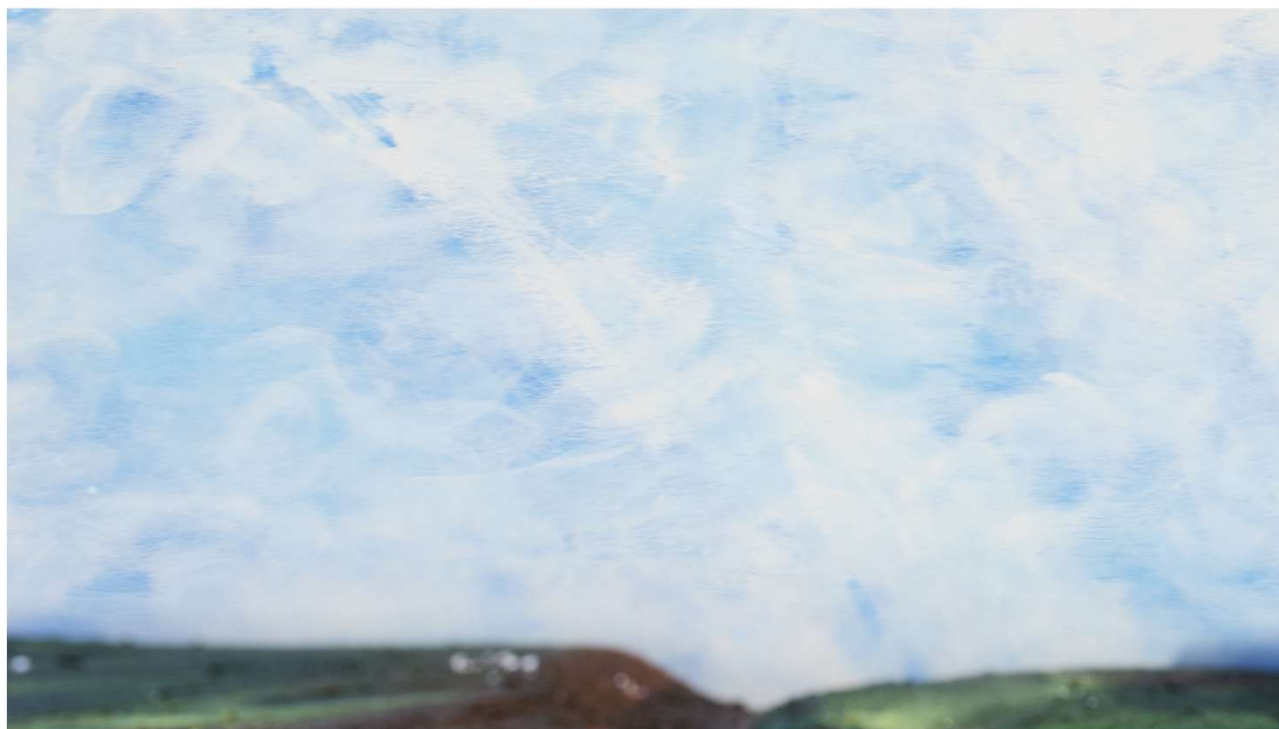
PERSONLIG BETJENING OG KOMPETENT RÅDGIVNING

Som kunde hos ScanPipe får du én fast kontaktperson, som du kender – og som kender dig.

Hvis din faste kontakt er optaget, har vi en masse andre VA-nørder siddende i salgsafdelingen, som kan hjælpe dig med kompetent rådgivning.



ÆGTE KÆRLIGHED



SHOP VAND OG AFLØB ONLINE

Som VA-specialister har vi skræddersyet vores webshop til entreprenører, og vi forhandler udelukkende VA-artikler. Så kan du hurtigt og let finde det, du skal bruge.

Vi holder længere åbent end de fleste andre. Faktisk kan du helt frem til kl. 19.00 bestille varer til levering den næste morgen. Dette er takket være vores lager-setup og effektive logistiksystem.

Som en ekstra service kontrollerer vi manuelt alle ordrer for eventuelle fejl. Vi kigger ganske enkelt på de bestilte varer og vurderer, om stumperne passer sammen.



SHOP VA ONLINE



REJSEN MED VORES WEBSHOP

Vi gik i luften med en B-t-B webshop tilbage i november 2017.

Siden lancering næsten 20.000 bestillinger via webshop med en omsætning på over 100 mio. kr.

Over 1.000 erhvervskunder er oprettet til webshoppen med mere end 8 mio. kundepriser fordelt på ca. 7.500 varenumre.

Vi har brugt ca. 5 mio. kr. på udvikling af webshoppen. Største projekt var skift til MACH-orienterede platform for ca. et år siden.





NUVÆRENDE PLATFORM

 commerce layer

 struct

 DATO
CMS

 algolia

 Auth0

 netlify



 Jotform

 Plausible



OVERVEJELSER MED VORES WEBSHOP

Det er nærmest umuligt for os at følge med vores nærmeste konkurrenter i forhold til udvikling af digitale løsninger.

Vi må i stedet sørge for at have styr på hygiejnefaktorerne og så ellers udvikle der, hvor det kan være en fordel at vi er "små".

Hvor kan vi bevare / styrke vores kunderelationer i den digitale transformation?



MANUEL KONTROL AF WEBSHOP ORDRER

Webshoppen er åbent for bestilling af varer til levering dagen efter indtil kl. 19.

I kontortiden (7-16) sidder der i forvejen dygtige VA salgsmedarbejdere på kontoret.

I tidsrummet 16-19 har vi på alle hverdage en webshopvagt.

I stedet for at frigive alle webshop ordrer til pluk på lageret, så bruger en salgsmedarbejder et par minutter på at tjekke det bestilte.

Hvis kunden har lavet en fejl, giver det en masse goodwill at rette den.

Unik service som de "store" slet ikke ønsker at give.



KVALITETSSIKRING

Kvalitetssikring (KS) er noget vores entreprenørkunder skal aflevere til bygherre/rådgiver, når projekt afsluttes.

Ganske tidskrævende for vores kunder og for os, og ikke værdiskabende for vores kunder.

Med ny service kan kunderne selv hente dokumenter til deres kvalitetssikring.

Eksempel på digital service, som giver værdi både til kunderne og som sparer os for en masse manuelt arbejde.

Vi kan i stedet for bruge tiden til at skabe værdi for vores kunder.

← Gå til kvalitetssikring

Linkoversigt [Hent oversigt som PDF](#)

Her kan du hente enkelte dokumenter eller alle af en bestemt dokumenttype, f.eks. brochurer. Du kan også hente denne oversigtsside som pdf.

Varenr	Varenavn	Brochure	Godkendelse	Miljødeklaration	Datablad	Installationsvejledning	Drift og vedligehold	Andet	Sikkerhedsdatablad
		Hent alle	Hent alle	Hent alle	Hent alle	Hent alle	Hent alle	Hent alle	Hent alle
10195400	315 mm betonkegle			📄	📄				
10195753	315 mm ECO fast firkantet karm inkl. 12,5t dæksel				📄				
10196326	Birco Light 100 rende kl. E 60t 100 cm	📄	📄			📄	📄		
10196452	Aco Oleopator-P-X koalescensudskiller 6 l/sek 235l olieop. 450l slamfang 1,8m opt.rør 106.12	📄	📄			📄			
10196542	PI Void XL HD regnvandskassette-element 250 l brt. usamlet, b x h x d: 1000x250x1000 mm	📄		📄				📄	
10196760	110 mm x 45° Pipelife PP kloak bøjning	📄	📄	📄					



ET PAR GODE RÅD TIL REJSEN

Erkend at du ikke nødvendigvis kan matche dine konkurrenter.

Få styr på dine hygiejnefaktorer og gør dem så godt som muligt.

Sørg for at din platform er fleksible og agil.

Find de områder hvor I fortsat kan levere den bedste kundeservice selv om I og jeres kunder bliver mere digitale.

Sørg for at allokere tid i jeres organisation til den digitale transformation.

Og det er ikke for sent at komme i gang 😊





 **SCANPIPE**

SPØRGSMÅL?

LAI7

Kvalificeret hjælp til
selvhjælp

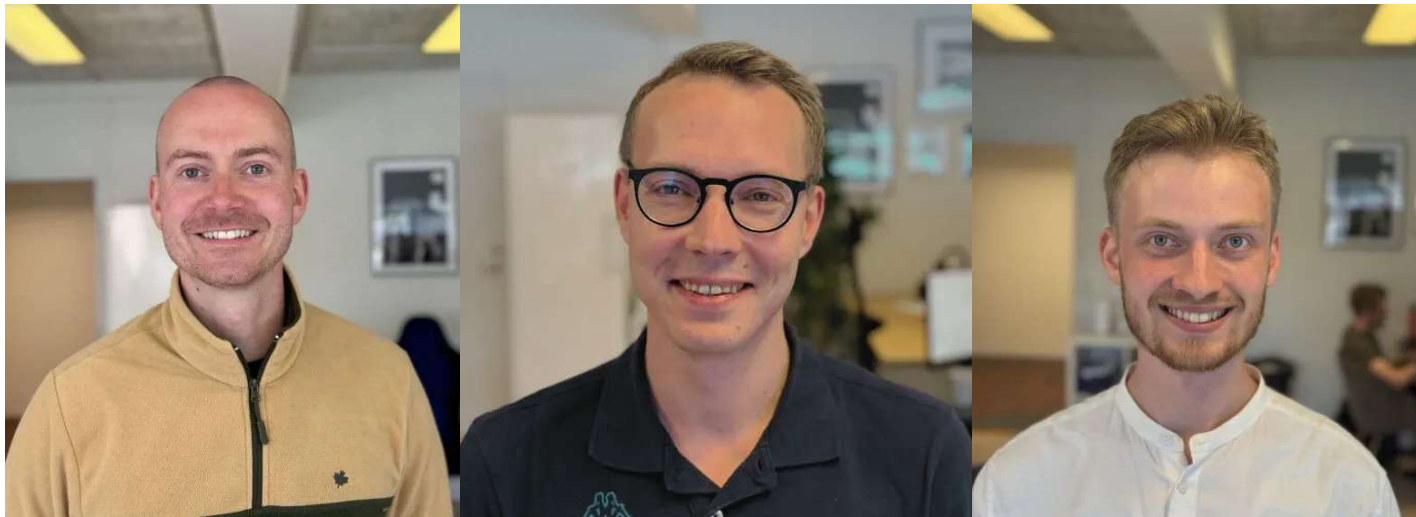


userlink.ai

AI chatbot - Den digitale medarbejder



Hvem er vi?



Team: Christian, Kasper & Isak +4

Stiftet: Slut maj 2024

Hvad har vi udviklet og hvorfor

AI chatbot - En digital salgsassistent



AI-assistenter forbedrer de to vigtigste faktorer i e-handel



Øget konvertering

AI-assistenter giver kundeservice i høj kvalitet døgnet rundt. Det betyder bedre kundeoplevelser, højere konverteringsrater og flere loyale kunder.



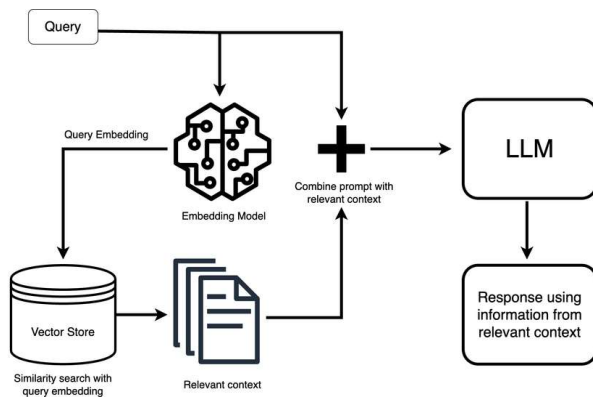
Lavere omkostninger

Når kunder selv kan finde svar via AI, sparer virksomheder penge på medarbejdere, der ellers skulle håndtere service-, support- og salgshenvendelser



Hvordan virker det?

1. Brugeren stiller et spørgsmål
2. Spørgsmål = augmentations
3. Spørgsmålet omdannes til vektorer
4. Søgning i vektor databasen
5. Rangering af information
6. Sender data til AI
7. Svar til brugeren



Retrieval Augmented Generation (RAG):

Eksempel (embedding):

"kat" → [0.12, -0.45, 0.98]

"hund" → [0.10, -0.40, 1.00]

Disse talkombinationer viser, at "cat" og "dog" deler beslægtede betydninger.

hundeogkattefoder.dk

Prøv Bot

Statistik

Samtaler

Udseende

Kilder

Rettelser

Script

Tickets

Indstillinger

Tools

Text Generator (hundeogkattefoder.dk)

Ai Email

Det lyder som et frustrerende problem!
Har du prøvet at kontrollere, om...

Jeg vil snakke med et...
For at komme i kontakt med et rigtigt
menneske, kan du indtaste din email ell...

Samtalens værdi: DKK 1195.00,-
Er det nemt at tilslutte...
Ja, det er nemt at tilslutte ekstra
boldkanoner. Du kan koble op til 4...

Jeg skal bruge hundem...
Selvfølgelig! Vi har et udvalg af
hvalpefoder, der passer til forskellige...

Hej .Det agerhøneskind...
Jeg kan desværre ikke sende billeder, men
du kan se billeder af agerhøneskindet p...

Hvis jeg skrifter mærke...
Når du skifter hundefoder, er det bedst at
gøre det gradvist over 7-10 dage. Start...

Vh Tanja
Hej Tanja! Hvordan kan jeg hjælpe dig
i dag? Har du spørgsmål om vores...

Halloj. Håber alt er ok i...
Hej! Jeg kan desværre ikke hjælpe med
spørgsmål om Diamond Cup, da det ikk...

Hej Har du spørgsmål, er jeg klar til at hjælpe. Jeg er assistent hos
Hundeogkattefoder, og skabt af den bedste AI-teknologi, der findes i øjeblikket.
Hvad kan jeg hjælpe dig med?

Ja, det er nemt at tilslutte ekstra boldkanoner. Du kan koble op til 4 maskiner
sammen med én fjernbetjening. Dette giver mulighed for varieret træning og at
sende bolde i flere retninger fra samme udgangspunkt.
Er der andet, jeg kan hjælpe med?

For at tilslutte ekstra boldkanoner, skal du følge disse trin:

- Fjernbetjening:** Sørg for, at fjernbetjeningen er kodet til alle boldkanonerne.
- Opsætning:** Placer boldkanonerne i ønskede positioner.
- Tilslutning:** Brug fjernbetjeningen til at styre op til 4 maskiner samtidig.

Har du brug for mere hjælp?

Er det nemt at tilslutte ekstra kanon

hvordan gør man

hvordan coder man

Usecase - GEEK´d

December 2024

Salg genereret

132

Gnm. ordre værdi

1633,26

Konverteringsrate

5,4%

Samtaler

2451

Samtaler efter 16.00 - 08.00

1316

Total antal beskeder

6085

Total besparelse

DKK 58.415,50.

Total omsætning

DKK 215.589,67

Pris på AI

chatbot

DKK 5804,65

Værdi

DKK 268.200,52

Den gennemsnitlige tid, kundeservice bruger på at løse en henvendelse, er 10 minutter.

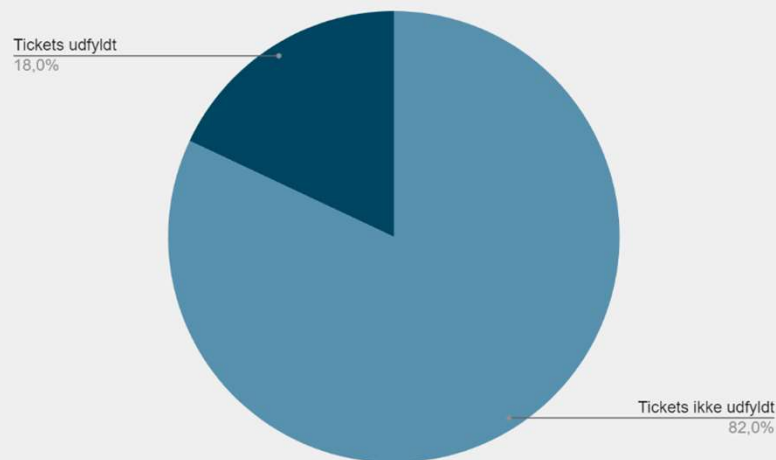
Det betyder, at GEEK´d har sparet 449,35 timer, hvilket svarer til DKK 58.415,5 i lønomkostninger – baseret på en medarbejdertimepris på 130 kr., inkl. ATP og andre tillæg.

Behov for menneskelig support

"Vi har helt sikkert sparet rigtig mange timer på support henvendelser samt givet kunderne bedre mulighed for at træffe en beslutning omkring et køb inden kontakt til os."

- Ronnie Olesen

1,42% af **alle samtaler** blev sendt videre til kundeservice.



Antal samtaler: 1383

Tickets udfyldt: 38

Tickets ikke udfyldt:

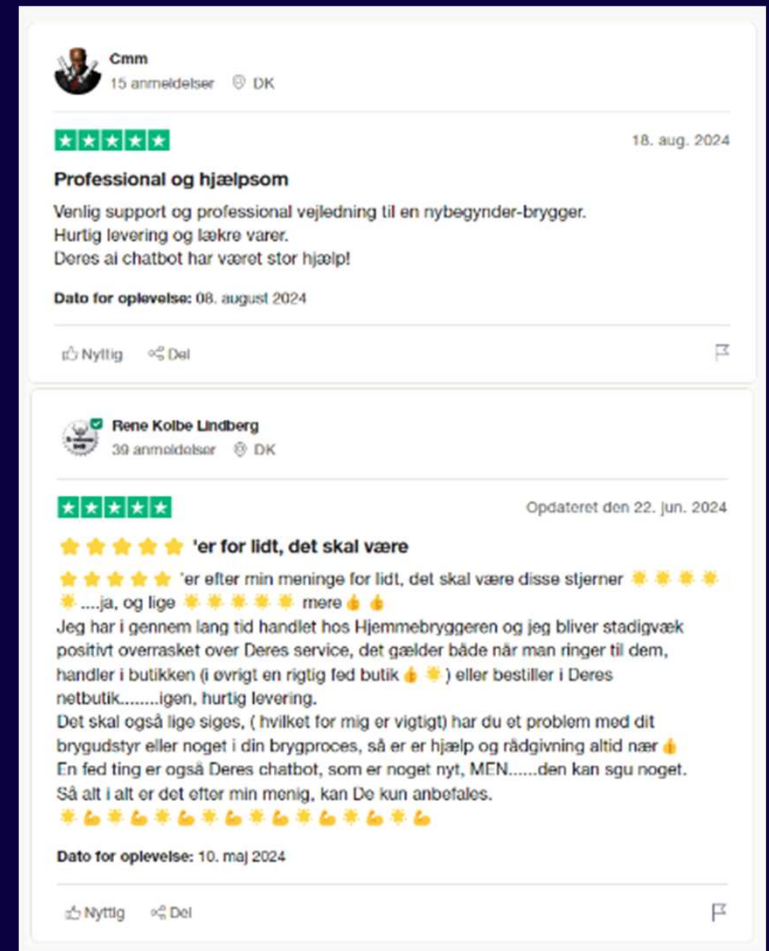
173



"Chatbotten har halveret mængden af telefonopkald vi får. Jeg kan også se at facebook siden haandbrygger, som alle der går op i hjemmebrygning er medlem af, har markant mindre trafik efter at jeg fik min chatbot, fordi de i stedet for at spørge i facebookgruppen, bruger min chatbot når de skal have hjælp til ølbrygning.

Selv mine medarbejdere bruger chatbotten, når de får spørgsmål de ikke kan svare på."

- Ken Thøgersen



Fremtidige use cases?

Intern AI Agent

Booking Agent

Tilbuds Agent

Voice to Voice Agent

Ordre Agent

Det var alt fra mig



LAI7

Den gode kundeoplevelse 2.0
Hvordan kommer man videre?

Peter Wehner

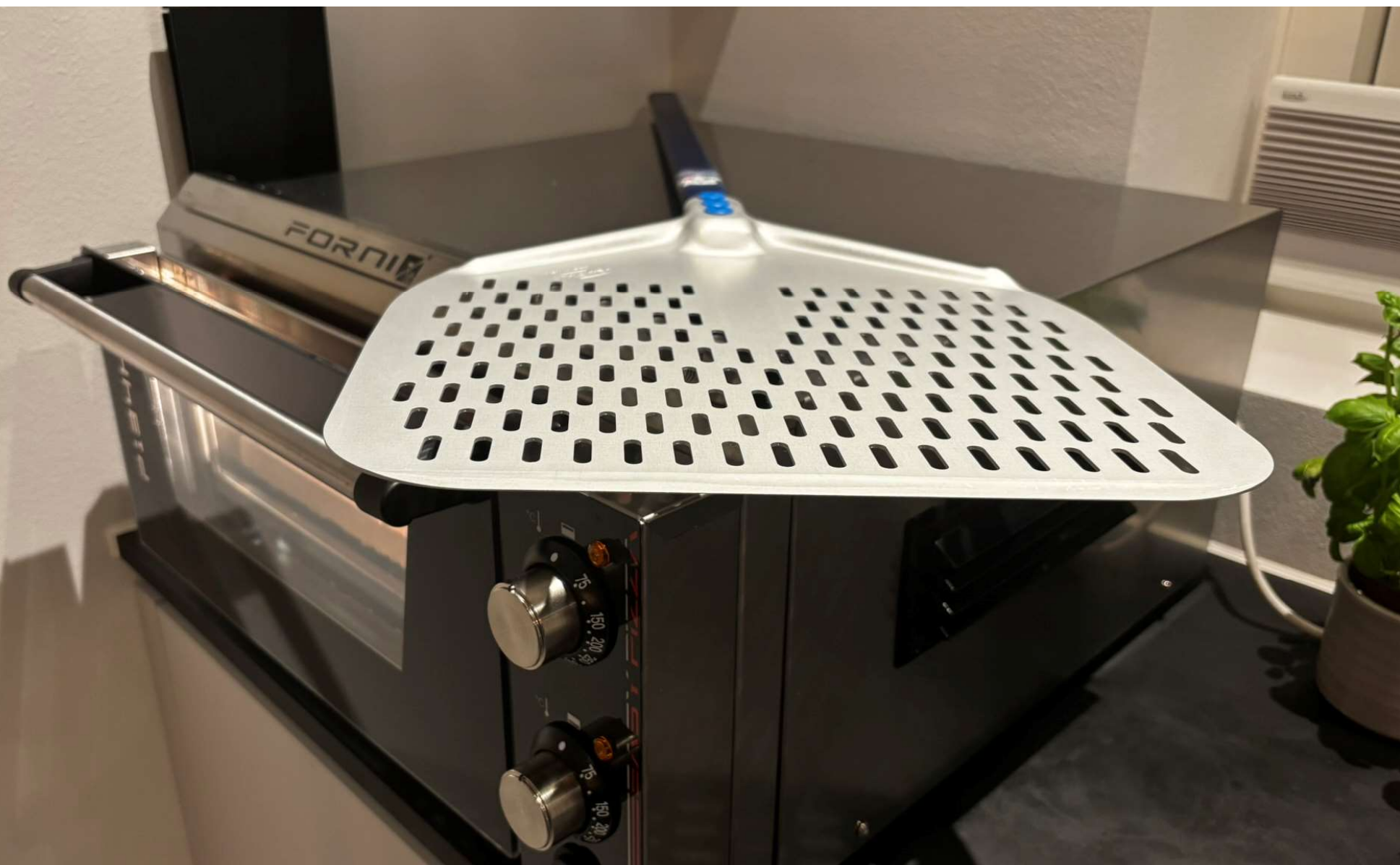


Digital Advisor

Mail: peter@lait.dk

Telefon: +45 60 59 96 92





Produkt eller Oplevelse – Hvad husker kunden?

Fejl, Men Fantastisk Service

- Høje forventninger – personlig hilsen fra forhandleren
- Fejl ved første brug – panik og frustration
- **Lynhurtig og kompetent kundeservice** – problem løst samme dag
- Sidder tilbage med en **god oplevelse** trods startproblemer



Pizzaspaden – Perfekt Produkt, Men Dårlig Oplevelse

- Produktet var som forventet
- Skjulte omkostninger – moms og dyr fragt
- Forsinket levering
- **Dårlig kommunikation**
- Pakken var dårligt emballeret
- Sidder tilbage med en **dårlig oplevelse** trods godt produkt



Kundeoplevelsen kræver konstant udvikling



52%
skifter efter
én negativ
oplevelse

- Ifølge Zendesk's "CX Trends 2023" skifter **52% af alle kunder** til en konkurrent efter en enkelt negativ oplevelse
- Vigtigt at holde sig opdateret på nyeste data, trends og statistikker for at sikre en god kundeoplevelse

Kundeservice kræver innovation



**4,6x
gange
mere**

- Ifølge Deloittes "Global Contact Center Survey" fra 2024, er "Serviceinnovatorers" **4,6 gange mere** tilbøjelige til at opnå **fremragende kundetilfredshed**
- De anvender **generativ AI 8x mere** end virksomheder med mindre avancerede servicekapaciteter
- Frigør medarbejdere til strategisk arbejde

Hvad er vigtigt, når man vil forbedre kundeoplevelsen?

Forstår vi kundens pain points? – Handler vi ud fra vores egne antagelser, eller ved vi, hvad kunden faktisk oplever?

Gør vi det let for kunden? – Hvis en kunde selv kan løse sit problem på under 30 sekunder, hvorfor så benytte vores selvbetjening?

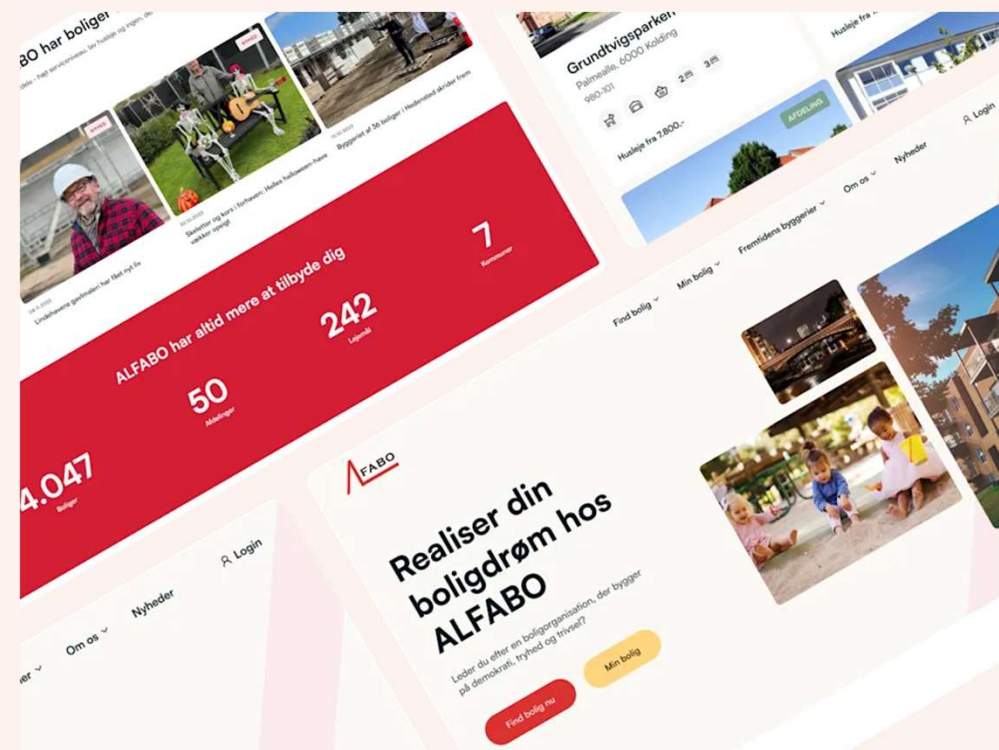
Kan vi måle effekten? – Hvis vi ikke kan måle forbedringen, hvordan ved vi så, at vi har løst noget?

Kan vi spise elefanten i små bidder? -Store forandringer lykkes sjældent, hvis alt skal ændres på én gang!

Hvordan kan man øge selvbetjeningen for en boligadministration?

ALFABO er en almen boligorganisation, der administrer +4.000 lejemål fordelt i region Syddanmark

- Hvordan kan vi hurtigt og effektivt betjene beboer og boligsøgers henvendelser?
- Hvordan kan vi svare på spørgsmål uden for lukketid?
- Hvordan kan vi skabe mere tid hos vores kundeservice medarbejdere?



Hvor mange timer om ugen bruger I på manuelt arbejde?

Udfordring

- 700 manuelle blanketter årligt krævede print, forsendelse og manuelle underskrifter hver måned
- Tidskrævende og administrativt tungt for både medarbejdere og lejere

Løsning

- Implementering af digital løsning til digital underskriftshåndtering
- Automatisering af dokumenthåndtering og compliance

Resultater

- **200+ timer** administrativt arbejde sparet hver år.
- **Reducerede omkostninger** til papir, print og porto
- Hurtigere, nemmere og mere sikker underskrift for lejerne
- Øget medarbejder- og kundetilfredshed



Klage - hvad man skal huske og gøre

1. **Tænk!** Man skal vurdere om sagen kan løses via dialog. Forsøg at løse det med din bånd.
2. Hvis sagen ikke kan løses via dialog, må der ikke gå for lang tid før der klages.
3. **Skriv!** En klage skal være skriftlig, fyldestgørende og præcis.

- Hvad er der sket?
- Hvor er det sket?
- Hvornår er det sket?
- Hvem har gjort det?



Man kan evt. lave en daglog hvor der anføres dagbogen kan give et indtryk af de varige eller vidne til klagenævnet eller boligretten. Det vil vinde klage.

4. **Bevis** - Kan gennem dokumenteres ved for lydoptagelse eller videooptagelse i klagen, jf.

5. **Skaf vidner** - Er der andre der kan eller vil i flere vidner des bedre klagesag.

6. **Hav tilfældighed** - Desværre kan en klage chance for en hurtig proces.

7. **Anonymitet** - Du skal være opmærksom på sagen i beboerklagenævnet eller boligretten Når vi har modtaget din klage, så vil vi inden behandles herefter i overensstemmelse med

Din klage vurderes og muligvis indflydes de ejendomsretten.

Hvis din klage ikke skannes at være berettiget forholde dig.

Hvis din klage skannes at være berettiget, så en henstilling om at overholde afdelingens re sagsbehandling.

I særligt grove tilfælde sendes der allerede p en advarelsen om, at fornyet overtrædelse af re betinget.

Hvis du har klaget tidligere, men du ikke synt igen. Klagesager henlægges normalt efter 3 3 måneder, vil dette blive betragtet som en h

Anmeldelse vedrørende overtrædelse af husorden

Jeg gør hermed boligelskabet opmærksom på, at følgende har overtrådt afdelingens husorden:

Navn

Afdeling (udfyldes af boligelskabet)

Adresse

Bolignummer (udfyldes af boligelskabet)

Klagen vedrører følgende:

Dato og tidspunkt for overtrædelse af husorden

Sted for overtrædelse af husorden

Vidneforhold

Har du selv oplevet/set overtrædelsen?

J A

NEJ

Har andre set/oplevet overtrædelsen?

J A

NEJ

Navne og adresser på eventuelle vidner (skal skrive under på klagen)

Navn

Adresse

Navn

Adresse

Navn

Adresse

Har tidligere kontakttet følgende om forholdet:

Beboeren

Ejendomsfunktionæren

Afbo-administration

Afdelingsbestyrelsen

Anmelderens navn og adresse:

Navn

Afdeling (udfyldes af boligelskabet)

Adresse

Bolignummer (udfyldes af boligelskabet)

Alfabo Iøfter selvbetjening med AI-drevet chatbot

I februar lancerede vi den ”digitale vicevært” på alfabo.dk.

En chatbot trænet på Alfabos eget indhold.

- **150+ samtaler** på 20 dage
- **Indblik** i brugernes behov og spørgsmål
- Kundeservice 24/7 - **30%** af samtalerne er uden for åbningstid
- Altid let adgang til en ”rigtig” medarbejder
- Bedre kvalificerede henvendelser til Alfabo
- Kun begyndelsen...



Kundeoplevelse 2.0 – Hvad skal I tage med jer?

1. Lad være med at være pizzaspade!
2. Frigør medarbejdere til at løse vigtige sager
3. Start med de lavthængende frugter
4. Vær nysgerrig
5. Sørg for at tracke effekten af jeres tiltag

Tak for jeres tid!

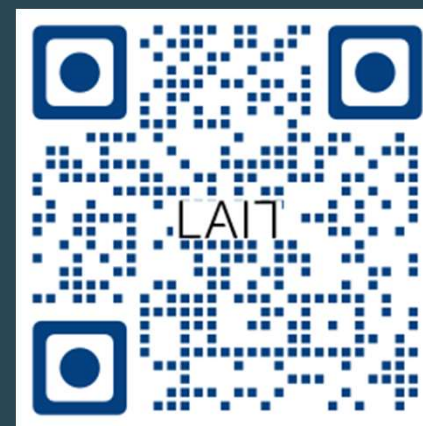


Digital Advisor

Mail: peter@lait.dk

Telefon: +45 60 59 96 92

LAIT



Synliggør dine digitale
ambitioner - uden overraskelser