

helphouse.io

# TV 2



## TV 2

TV 2 DANMARK blev grundlagt i 1988 og er mediekoncernen bag Danmarks mest sete tv-kanal, TV 2, og landets mest sete kanal-familie bestående af 7 forskellige kanaler.

TV 2 PLAY er TV 2's on-demand streaming tjeneste, hvor man kan se alle deres shows, sport og live-tv.



### Zendesk products



zendesk  
support



zendesk  
guide



zendesk  
chat



zendesk  
talk

### Marketplace apps



gert.io

## Udfordring

TV 2 PLAY oplevede et stigende pres på deres kundeservice med kundehenvendelser der nu kom ind fra flere og flere forskellige kanaler og platforme. Deres kundeservice var for ineffektiv i forhold til mængden af henvendelser, samtidig med at de havde begrænsede supportværktøjer. De havde derfor behov for at optimere deres kundeservice, for dermed at være i stand til, at håndtere den store mængde af henvendelser og for at kunne yde god og relevant service til deres kunder.

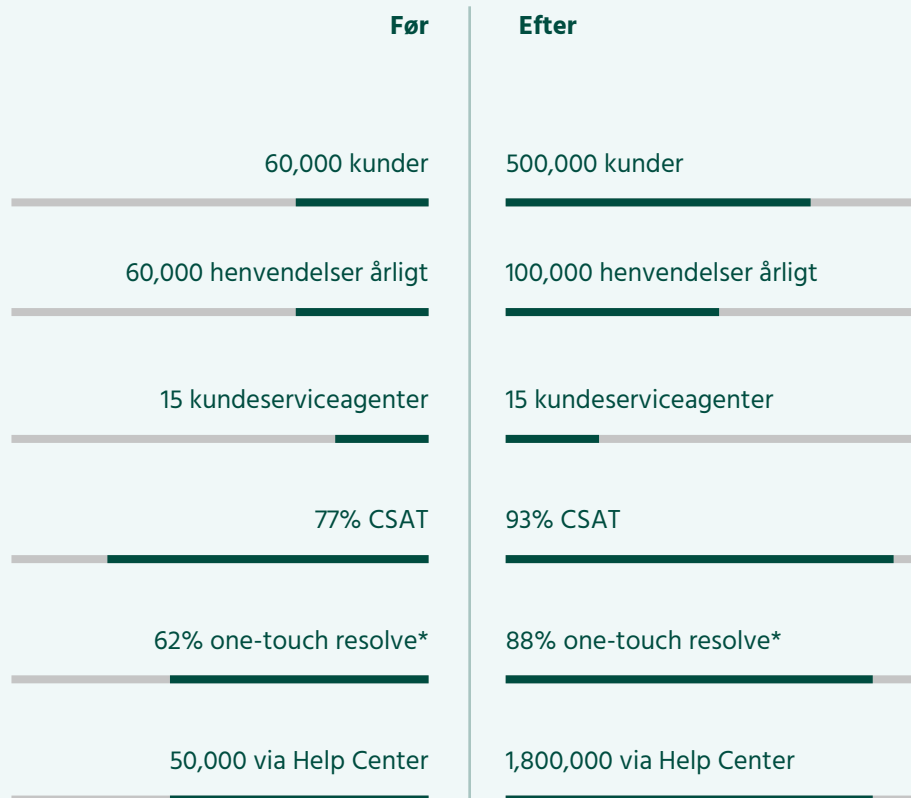
## Implementeringer

Som et led i TV 2's overgang til Zendesk, designede helphouse.io et Help Center der opfordrer kunderne til selvhjælp, hvilket resulterede i en væsentligt højere Ticket Deflection.

## Resultater

Med det nye design af deres Help Center, fik TV 2 PLAY reduceret antallet af henvendelser betydeligt, i forhold det stadigt stigende antal kunder. Help Centeret er en nem løsning ikke kun for TV 2, og ikke mindst for deres kunder. De kan derigennem løse deres problem hurtigt og uden at skulle række ud til kundeservice - hvilket også resulterede i en meget højere CSAT (kundetilfredshed).

TV 2 vurderer, at de har frigjort op til 1,5 mio. DKK årligt, ved at implementere Help Centeret designet af helphouse.io. Ticket Deflection er steget til 95% og den samlede ROI blot 2 år efter implementeringen af Zendesk er på enorme 438%.





“ Fra start til slut har helphouse.io ydet professionel sparring i forbindelse med lanceringen af TV 2s nye kundeportal. helphouse.io leverede ikke bare en ”hyldevare”, men præsenterede os for en skræddersyet og nytænkende løsning, som løste de konkrete udfordringer og mangler, som vi havde med vores daværende side. helphouse.io har været gode til at sætte sig ind i vores, samt vores kunders og brugers behov og derfor har vi i dag en unik kundeportal, som afspejler hvor ærekære og ambitiøse vi er.”

**Kristian Petersen**

*Head of Customer Operations – TV 2 PLAY*