Friktionsregnskabet

Fra irritation til kroner

Frekvens
antal berørte kunder pr. år

×

Adfærdseffekt
andel der reducerer, churner eller fraråder

×

Kundeværdi
årlig omsætning eller livstidsværdi

+

Håndtering
kontaktcenter, kompensation, retur

Årlig friktionsomkostning

Summen på tværs af punkter kaldes Truet Omsætning

Kundens rejse i AI-alderen, Efficiens 2026