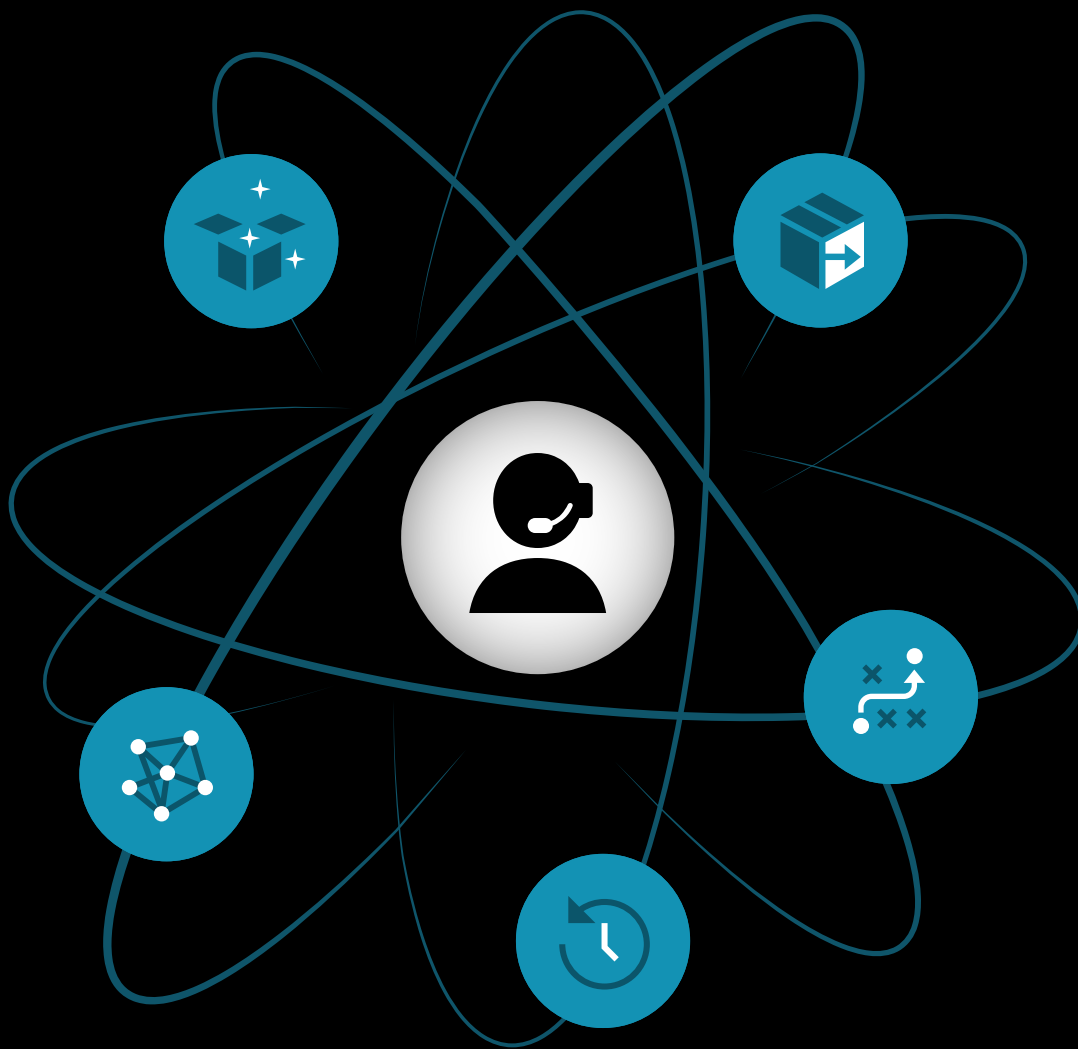


# Fem ingredienser för ständig service



## Vilka e-boken vänder sig till

Den här e-boken vänder sig till företagsledare, som chefer inom försäljning och kundservice samt personer på ledningsnivå inom finans, drift och teknik med följande intressen:

- Hantering av allt fler kundförfrågningar och högre förväntningar från kunderna.
- Vill titta närmare på nya strategier för att förbättra kundservice, callcenter och service ute på fältet.
- Skulle vilja veta hur olika företag använder tekniken för att underlätta för både kundtjänstmedarbetare och fälttekniker.

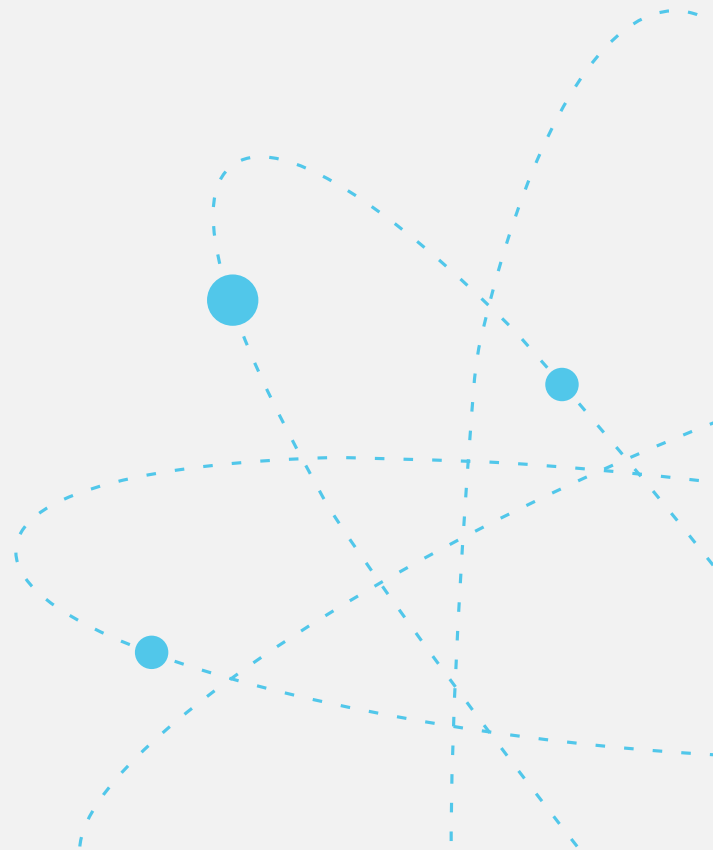


Beräknad lästid: <6 minuter



Även om vi inte har haft någon pandemi på många år behöver vi bara titta bakåt i historien för att förstå att kunderna kommer att tänka annorlunda under lång tid framöver."

Blake Morgan  
Forbes



I kölvattnet av krisen har det blivit mycket tuffare att hantera kundernas många och svåra förfrågningar. Det finns **fem viktiga ingredienser** som alla serviceorganisationen kan använda för att säkerställa goda kundupplevelser.



## I huvudet på dina kunder

Under det senaste decenniet har hög servicegrad blivit en konkurrensfaktor för många varumärken. Men i kristider är det svårare att upprätthålla servicegraden efterhand som kundernas förfrågningar ökar.

Kunderna förväntar sig att företagen ska leverera högsta möjliga service 24/7, oavsett vad som händer i världen. De företag som klarar nya utmaningar bra kommer att skilja sig från mängden på både kort och lång sikt. För att göra det behöver de rätt teknik.

Många serviceorganisationer kan frestas att ta till engångslösningar för specifika problem. De som väljer integrerade lösningar kommer att upptäcka en unik fördel som beror på en kombination av flera viktiga faktorer. I den här e-boken undersöker vi vart och ett av de fem faktorer som är avgörande för att frigöra potentialen i kund- och serviceorganisationerna på alla företag.





# 1. Bibehåll servicegraden när kundernas efterfrågan ökar

Många amerikanska företag skyndar för att hinna med de allt ökande servicesamtalen. Trenden dröjer sig kvar när effekterna av 2020 års pandemi letar sig fram genom hela samhället och vår ekonomi.

Finanstjänster, tillverkning och offentlig sektor står inför några av de största utmaningarna. Bankerna kan till exempel få erfara att kunderna försöker hitta nya lösningar för att amortera billån, kreditkortsskulder och bolån. Arbetarna på fabriksgolven i tillverkningssektorn har krav på sig att upprätthålla produktionen trots att det är färre människor på jobbet. Den offentliga sektorn tar emot rekordmånga arbetslösa och andra hjälpsökande i sina portaler och telefoncentraler. I många olika branscher får kundservicemedarbetare och tekniker allt fler förfrågningar från stressade och frustrerade kunder.

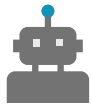




## Effekten på serviceorganisationer

För att bättre förstå krisens påverkan på kundtjänsten i olika organisationer, har teamet från [Harvard Business Review](#) vid [Tethr](#) (ett företag för AI och maskininlärning) gjort en undersökning av en miljon samtal till kundservice med över tjugo företag från många olika branscher.<sup>1</sup> Samtalen ägde rum mellan den 11 mars 2020, då WHO förklarade covid-19 en pandemi, och den 26 mars 2020.

Teamet kategoriserade samtal utifrån vilken arbetsinsats som krävdes för att kunden skulle bli hjälpt (från lätt till svårt). Under två veckors tid upplevde det genomsnittliga företaget i undersökningen att andelen svåra samtal fördubblades, från 10 procent till 20 procent.



## Teknikens roll

Tekniken kan hjälpa till att lösa problemen. Till exempel kan serviceavdelningar automatisera repetitiva uppgifter för att frigöra värdefull tid hos medarbetarna. Kunderna blir också vana vid att interagera med självbetjäningsskanaler, till exempel portaler och chattbottar. Chattbottar kan ofta hjälpa kunderna att lösa vanliga problem utan att de behöver ha kontakt med en människa. Vid behov kan chattbotten koppla kunden till den medarbetare som passar bäst för att lösa problemet.

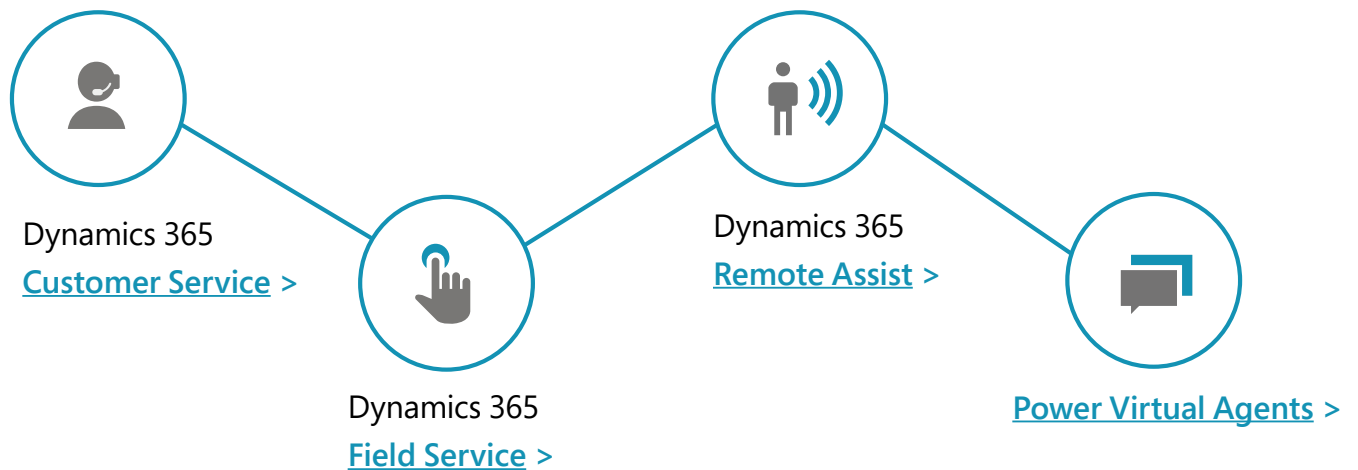
<sup>1</sup>["Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis,"](#)  
Harvard Business Review, 2020.



Analysfunktioner kan ge kunderna och fälttekniker en mer holistisk bild av kunderna för att underlätta beslutsfattandet. Samarbetsverktyg hjälper personalen på fältet att stötta varandra, även när de inte befinner sig på kontoret.

Teknikens verkliga styrka visar sig när verktygen kopplas ihop och då data och insikter delas mellan virtuella agenter, kundservicemedarbetare och fälttekniker, så att kunden får en transparent och positiv upplevelse.

## Lösningar som hjälper serviceorganisationer att tillgodose kundernas ökande efterfrågan







## 2. Öka effektiviteten och graden av automatisering för att minska kostnaderna

Även om många företag får allt fler förfrågningar från sina kunder, har de flesta fortfarande samma personalstyrka och resurser, eller till och med mindre på grund av uppsägningar. Den här trenden kan komma att fortsätta i årtal, och servicemedarbetarna får nöja sig med underbemannade avdelningar och mindre budgetar. Svaret på problemet ligger i automatisering.

Det finns flera sätt för företagen att minska agenternas administrativa arbete och frigöra tid för att fokusera på kunderna. Dessa är bl.a. att fokusera på att automatisera processer som:



Arbetsflöden



Dokumenthantering



Granskning och godkännande av dokument

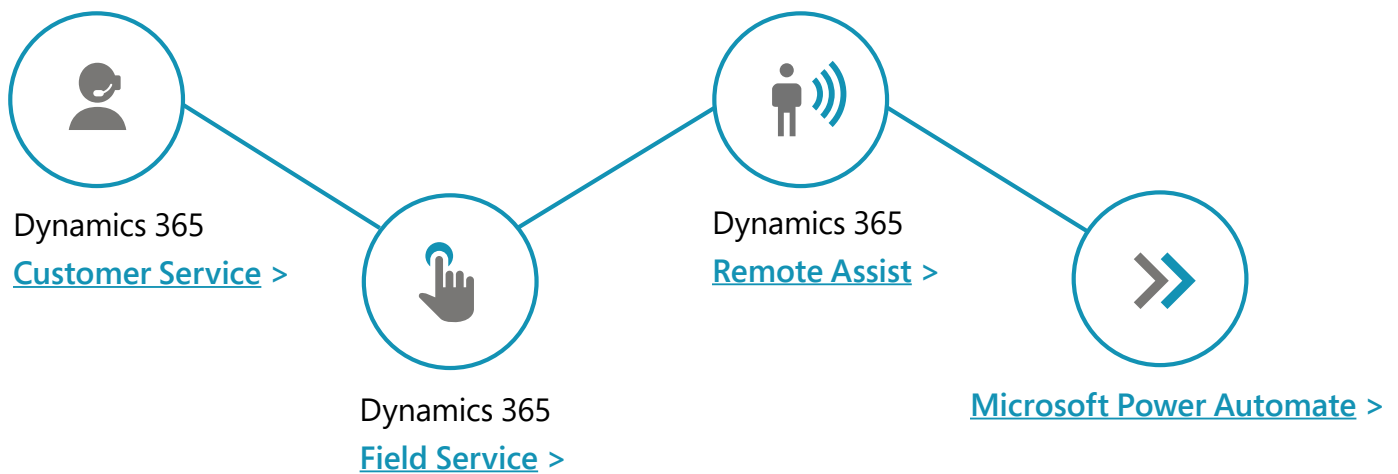


Hantering av begäran från medarbetarna



Genom en effektivare hantering av servicerelaterade affärsprocesser ökar sannolikheten för att agenterna ska ha tillgång till korrekt information och kunna serva kunderna på ett bättre sätt.

## Servicelösningar för automatisering



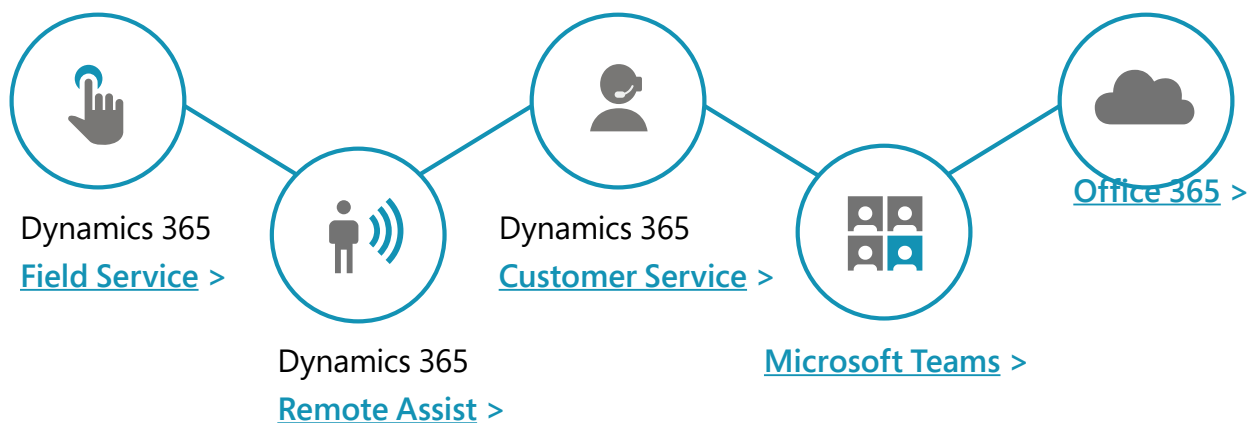


### 3. Stötta distansteamerna så att de kan jobba effektivt

Kundtjänstorganisationerna har också upplevt en förskjutning mot att fler agenter arbetar på distans, en trend som analytiker förutspår kommer att fortsätta. Efterhand som allt fler agenter arbetar på distans kan det bli nödvändigt med ett ökat teknikstöd, däribland investeringar i eller uppgradering av teknik för medarbetarna samt att flytta kontaktcenter till molnbaserade tjänster.

Personal som förut arbetade och samarbetade bredvid varandra kan också ha nytta av verktyg och plattformar för onlinesamarbete. Bra samarbetsverktyg gör det enkelt för medarbetarna att hålla kontakten och utbyta erfarenheter på ett informellt sätt efterhand som behovet uppstår.

#### Servicelösningar för distansarbete



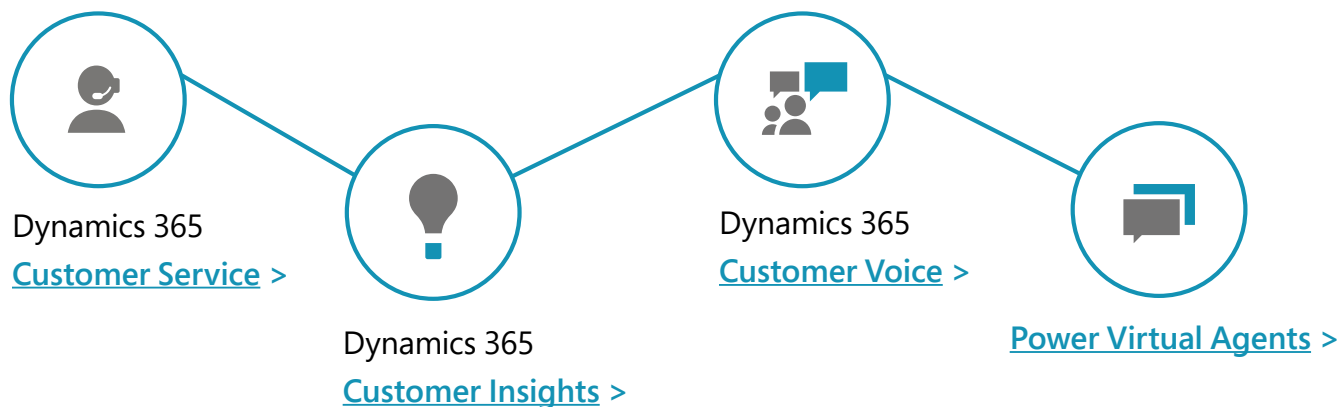


## 4. Skapa uppkopplade och empatiska kundupplevelser

Att bli en kundcentrerad organisation kräver högkvalitativ information, insikter om kunderna och integrerade program, vilket ger ett mer personligt engagemang under hela kundresan. Genom att anta en helhetssyn på kunderna och sammanföra transaktionella, observationsbaserade och beteendemässiga data i realtid, kan servicepersonalen bättre identifiera nästa rekommenderade åtgärd och produktrekommendationer.

Många organisationer bygger också in kundkännedomen i sina digitala processer. Om en användare till exempel loggar in på en självbetjäningsportal kan en chattbot känna igen kunden, öppna hans profil och identifiera vilken produkt eller tjänst som hans fråga gäller. Att få en chattbot känna igen kunden och hans köphistorik är ett digitalt sätt att skapa en positiv kundupplevelse.

### Servicelösningar för empatiska kundupplevelser





## 5. Anpassa kundtjänsten, fältservice, virtuella agenter och mixad verklighet för att skapa en uppkopplad kundupplevelse

När ledande personer i tjänstesektorn läser på om tekniklösningar är de ofta ute efter en lösning för att åtgärda ett specifikt problem. Ett företag kan till exempel skaffa virtuella agenter för att möta stigande kundförfrågningar eller investera i mixad verklighet för att öka produktiviteten för fälttekniker och tillverkningstekniker på plats, minska behovet av expertresor och möjliggöra snabbare problemlösning.

Problemet med detta förhållningssätt är att nischlösningar saknar den kritiska faktorn för att bli framgångsrik med service: integrationen mellan alla delar av kundresan.



### Lägg grunden med integration

Företag som använder nischlösningar skapar extra arbete för sina agenter, som måste hitta i flera system för att se alla kundernas aktiviteter i olika kanaler. En integrerad lösning ger agenterna en helhetsbild av kunden, vilket gör det möjligt att ge snabb och personlig service.



En nischlösning belastar också agenterna med administrativa uppgifter som en integrerad lösning kan automatisera. Till exempel kan en integrerad lösning väva samman olika aspekter av telefonsupporten, till exempel att skapa ärenden automatiskt, spela in samtal och dokumentera kundhistorik, så att agenterna kan fokusera på att interagera med kunderna.

Att arbeta med en integrerad lösning ger också cheferna bättre insyn i hur deras avdelning och enskilda agenter presterar, vilket kan underlätta när man tar fram utbildningsmål och inriktning.

En serviceorganisation bör åtminstone börja med ett par integrerade lösningar. Att ha en hel plattform med integrerade lösningar lyfter styrkan i varje lösning till en ny nivå.

## D365 tjänstelösningar



## Nästa steg

En serviceorganisation kan inte längre jämföra nuvarande servicegrad med tidigare nivåer. Kunderna har kontakt med hundratals leverantörer varje månad. Då jämför de ditt företag inte bara med hur du har presterat tidigare, utan också med alla andra företag som de har kontakt med – både inom och utanför din bransch.

De som sätter standarden i en viss sektor, t.ex. detaljhandel, har en servicegrad som kunderna förväntar sig att få hos alla företag. Detta innebär att servicemedarbetarna behöver alla fördelar de kan få för att uppfylla kundernas förväntningar och leverera service av hög kvalitet.

Rätt integrerad teknislösning kan hjälpa till att tillmötesgå kundernas allt ökande förfrågningar med begränsade resurser. Med en integrerad lösning kan kundrelaterad information flöda under hela servicedelen av kundresan, vilket gör kundernas upplevelse mer personlig, relevant och positiv.

Ta reda på mer om hur du kan utveckla den fulla potentialen hos kund- och serviceteamen i din organisation.

**Ta kontakt med en säljrådgivare**



©2020 Microsoft Corporation. Med ensamrätt. Det här dokumentet tillhandahålls i befintligt skick. Informationen och åsikterna som uttrycks i detta dokument, inklusive webbadresser och andra referenser till platser på internet, kan komma att förändras utan föregående meddelande. Risker för att använda det åvilar dig. Detta dokument ger dig inga juridiska rättigheter till någon immateriell egendom i någon Microsoft-produkt. Du får kopiera och använda detta dokument för interna referensändamål.