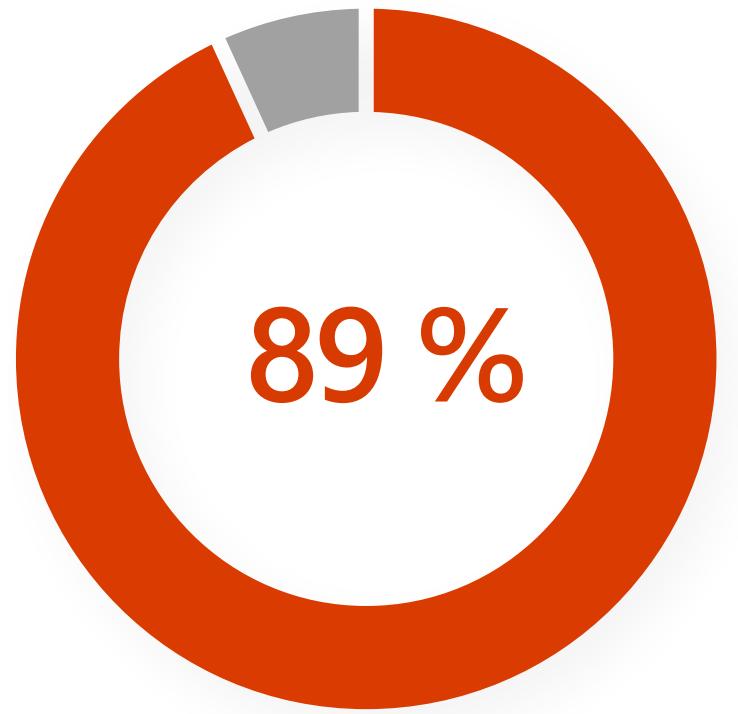


# Fem tip til at fremtidssikre succes i kundeservice



# Grunden til, at vi har skrevet dette

Coronapandemien gav organisationer en mulighed for at forbedre kundeservice. Du kan fastholde flere loyale kunder gennem øget empati og tilføjelse af den rette teknologi og automatisering.



**89 % af virksomheder med kundeoplevelser, der ligger "betydeligt over gennemsnittet", klarer sig bedre økonomisk end deres konkurrenter.<sup>1</sup>**

**Disse oplysninger er til dig, hvis:**

- Du ønsker at lære, hvordan udvikling af empati fremmer succes i kundeservice.
- Du ønsker at forudse kunderespons og løse problemer hurtigere.
- Du ønsker at forstå, hvordan automatisering kan støtte dine medarbejdere.
- Du ønsker at sikre, at din supportløsning og dine servicemedarbejdere arbejder godt sammen.
- Du ønsker, at din kundeservice bruger teknologi og automatisering.



Anslået læsetid: mindre end 7 minutter

<sup>1</sup> "The Global State of XM, 2020," Qualtrics XM, 2020.

# Indhold

## Introduktion

Organisationer  
skal tilpasse  
sig enændret  
kundeservice

Side 4

## Tip 1

Empati er  
altafgørende

Side 5

## Tip 2

Hyppig og åben  
kommunikation  
er afgørende for  
konfliktløsning

Side 8

## Tip 3

Kombiner platforme  
og teknologier for  
at komme kunderne  
i møde dér, hvor  
de er

Side 11

## Tip 4

En god supportløsning/  
kundeservicemedarbejder  
skaber loyalitet  
og fastholdelse

Side 13

## Tip 5

Teknologi og  
automatisering  
gør kundeservice  
problemfri for alle

Side 16

## Konklusion

Skab kunder for  
livet med Microsoft  
Dynamics 365  
Customer Service.

Side 19

# Organisationer skal tilpasse sig en ændret kundeservice

Ved coronapandemiens begyndelse oplevede kontaktcentre en hidtil uset mængde opkald fra kunderne om hidtil uventede behov. Samtidig ændrede mange virksomheder pludselig, hvordan og hvor medarbejderne arbejdede, hvilket omfattede implementering af nye kommunikations- og samarbejdsteknologier.

Undervejs har vi erfaret, at selv når betingelserne er udfordrende, har kunderne høje forventninger. Når 80 % af kunderne i en landsdækkende undersøgelse siger, at kundeservice skal være mere empatisk og lydhør, mangler der helt klart noget.

Kunderne ønsker et samlet sted, hvor de kan få løst deres problemer. Kundeservicemedarbejdere ønsker også et enkelt sted med indsigt, der giver dem de rigtige oplysninger på det rigtige tidspunkt, automatiserede funktioner, der hjælper dem med at forudsætte problemer, og integrerede end-to-end-samarbejdsværktøjer, der forbedrer help-deskmedarbejder- og kundeoplevelser.

I denne håndbog præsenterer vi metoder til at sikre, at din virksomhed tilbyder den bedst mulige kundeservice fremadrettet. I håndbogen vil vi:

- Identificere ændringer inden for kundeservice, samt ændringer, der stadig er nødvendige.
- Introducere værktøjer og løsninger, både med hensyn til ledelse og tjenester, for at hjælpe dig med at navigere i disse ændringer.
- Angive en handlingsplan, som organisationer kan bruge til deres kundeservice.

<sup>2</sup> "Customer Support Through the Eyes of Consumers in 2020," Hiver, 2020.

# Tip 1

Empati er  
altafgørende



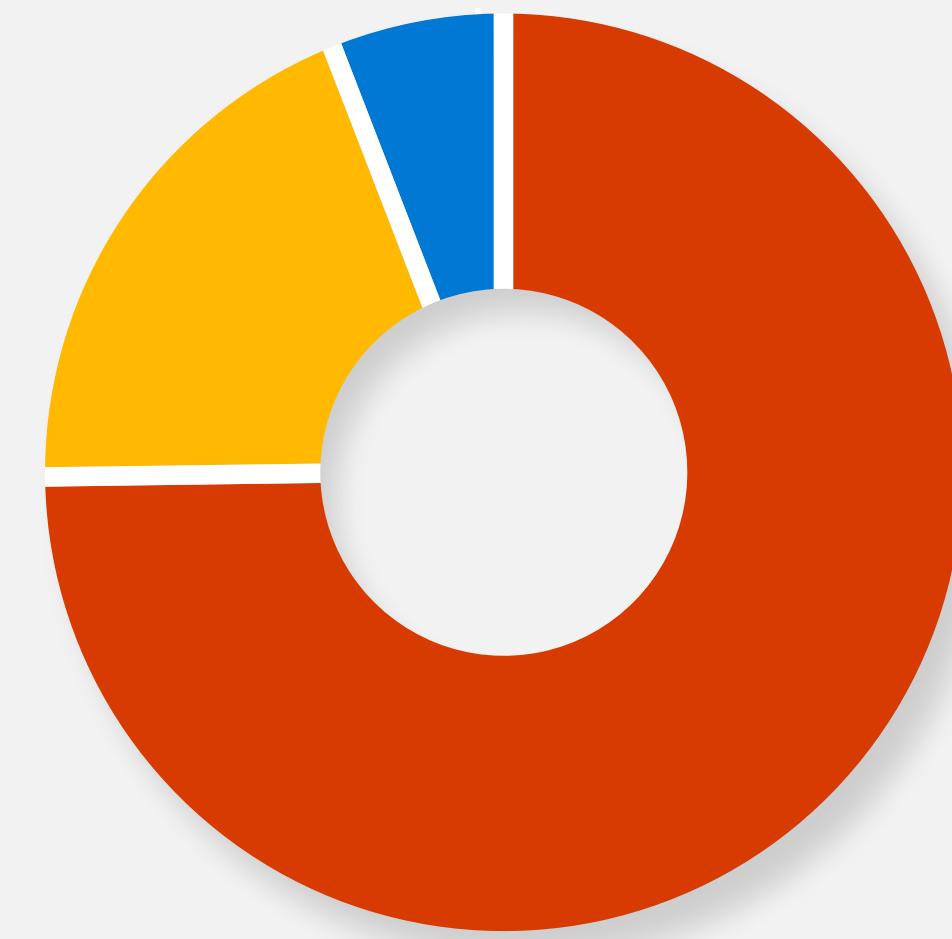
## Frustrationsniveauet er højt

Med flere og flere udfordringer som følge af coronapandemien kontaktede kunderne de distribuerede og hjemmeisolerede kundeservicemedarbejdere, der ikke nødvendigvis havde de værktøjer og den support på hånden, der var nødvendig for at løse kundernes problemer. Samtidig indså mange af disse kundeservicemedarbejdere også, at de manglede værktøjerne til effektivt at administrere de mere følelsesladede kunder.

Mange organisationer rapporterede, at kundeservicemedarbejderne ikke engagerede kunderne med den grad af empati, de ønskede i forbindelse med deres brand.

Tre fjerdedele af de adspurgte kunder sagde, coronapandemien gjorde kundeservice værre, og de er frustrerede.<sup>3</sup>

## Den effekt, coronapandemien har på kundeservice



74,7 %  
Gjorde den værre

19,3 %  
Gjorde ingen forskel

5,9 %  
Gjorde den bedre

<sup>3</sup> "The Results Are in for Our Survey of Customer Service During COVID," NBC Boston, 2020.

Undersøgelse foretaget af NBC- og Telemundo-ejede tv-stationer. Oktober-november 2020.

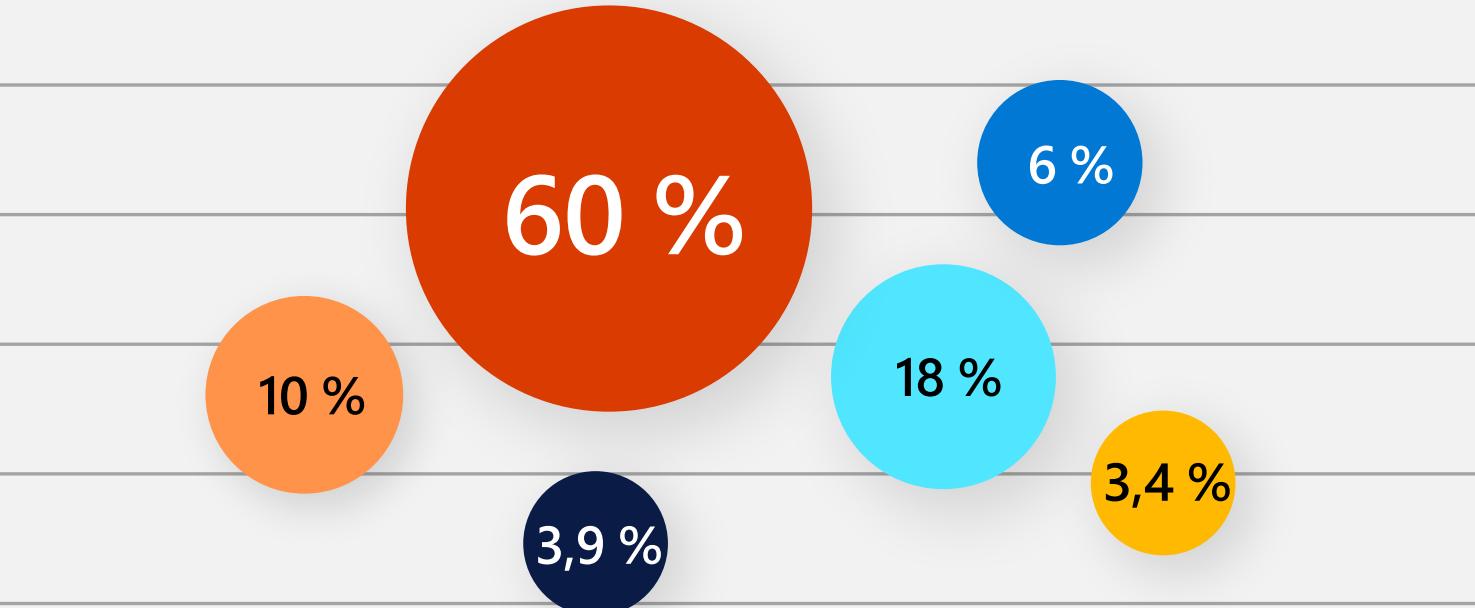
## Kunder ønsker at blive hørt

Kunderne oplever lange ventetider, uinformerede medarbejdere og problemer, der ikke bliver løst. Halvdelen rapporterer, at de aldrig fik fat i kundeservice, selvom 78 % siger, at de har forsøgt flere gange. 9 % forsøgte at få kontakt via telefon eller mail mere end 20 gange. Af dem, der endelig fik fat i kundeservice, siger halvdelen, at de aldrig har modtaget et svar.<sup>3</sup>

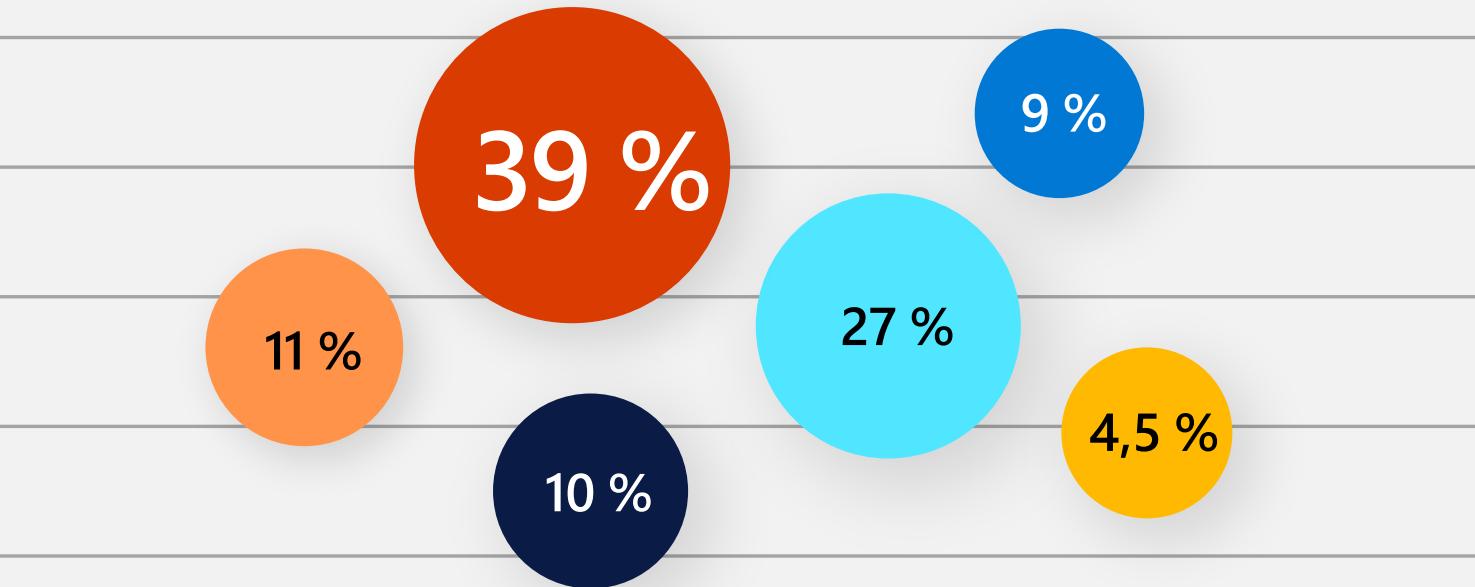
Hele 60 % af forbrugerne siger, at de vil stoppe med at gøre forretninger med et brand, hvis de modtog uvenlig service.<sup>4</sup>

## Den tid, det tager at få fat i en kundeservicemedarbejder

NBC



Telemundo



- < 1 uge

- 1-2 måneder

- 1-2 uger

- 2+ måneder

- 2-4 uger

- Aldrig

<sup>3</sup> "The Results Are in for Our Survey of Customer Service During COVID," NBC Boston, 2020.

<sup>4</sup> "Experience is everything: Here's how to get it right," PwC, 2018.

Kilde: Undersøgelse foretaget af NBC- og Telemundo-ejede tv-stationer, oktober-november 2020.

## Tip 2

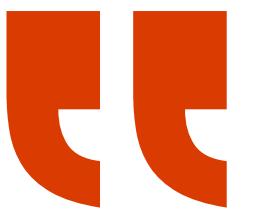
Hyppig og åben  
kommunikation  
er afgørende for  
konfliktløsning



## Forudse kunderespons

Empati er et vigtigt mål, der kræver åben og hyppig kommunikation. Bedre indblik i kundekampagneforløb giver kundeservicemedarbejdere mulighed for at forudse kundernes behov og tilpasse interaktioner. Nedbrydning af teknologisiloer i din kundeserviceafdeling – og uden for den – kan også forbedre kundesupporten.

Hvordan får du bedre indsigt i dine kunders oplevelse, og hvad de har brug for? Med den rette teknologi på hånden kan dine medarbejdere bedre forudse behov og tilpasse den måde, de kommunikerer på.



**Kundeserviceorganisationers fremtidige succes afhænger af deres evne til løbende at kunne forudse behov."**

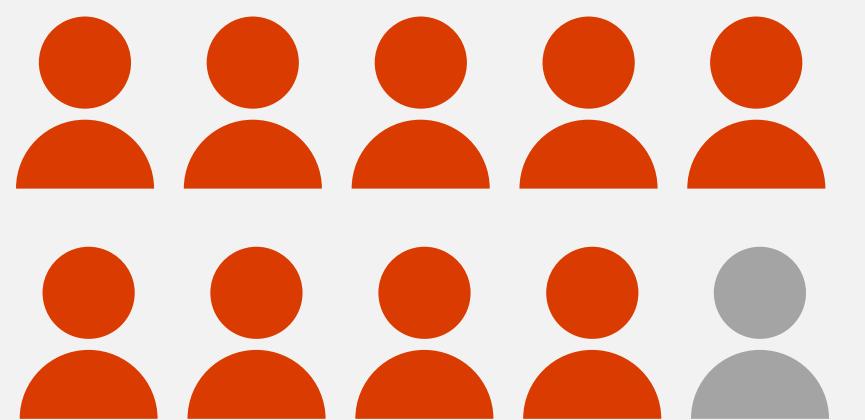
Terry Walls

Tidligere administrerende direktør for KPMG.

## Reager på og løs problemer hurtigere

Kunderne ønsker en hurtig reaktion, der løser deres problemer effektivt.

I en salgskonverteringsundersøgelse opdagede AutoDeal, at når forhandlerne reagerede på en kunde inden for seks timer, havde de i gennemsnit en 40 % bedre konverteringsfrekvens. Forhandlere, der reagerer inden for en time, har 48 % større sandsynlighed for at lukke salget.<sup>5</sup>



**90 %**

af amerikanerne bruger  
kundeservice som en faktor  
til at beslutte, om de vil gøre  
forretninger med en virksomhed.<sup>6</sup>

<sup>5</sup> "Sales Conversion remains best for dealers replying in six hours or less," AutoDeal, 2017.

<sup>6</sup> "Den globale kundeservicetilstand," Microsoft, 2020.



# Tip 3

Kombiner platforme og teknologier for at komme kunderne i møde dér, hvor de er



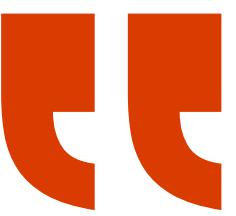
## Betydningen af personlige forbindelser

Brands øger deres investeringer i teknologiløsninger som tilbagekald og customer-in-control, automatiserer mere almindelige anmodninger og strømliner svar på mere komplekse behov. Automatisering af meddelelser er stadig et vigtigt værktøj, men det skal tjene et formål og ikke bruges til at gennemføre hele samtaler.

Vi er skal fremadrettet sikre, at vores teknologier understøtter kundeoplevelsen uden at erstatte personlige interaktioner.

## Skab forbindelse mellem automatisering og mennesker

Kunderne foretrækker ofte en chatbot som selvbetjeningsløsning til enkle og gentagne forespørgsler. Men i forbindelse med mere avancerede spørgsmål og tvister foretrækker de at tale med en person. En live-helpdesk-medarbejder, der følger op på en chatbotinteraktion, kan vise sig at redde dagen.



**Der skal lægges et fokus på at opbygge relationer, og nøglen til dette ligger i at betragte kundetilfredshed som alles ansvar."**

| Niraj Ranjan  
CEO hos Hiver

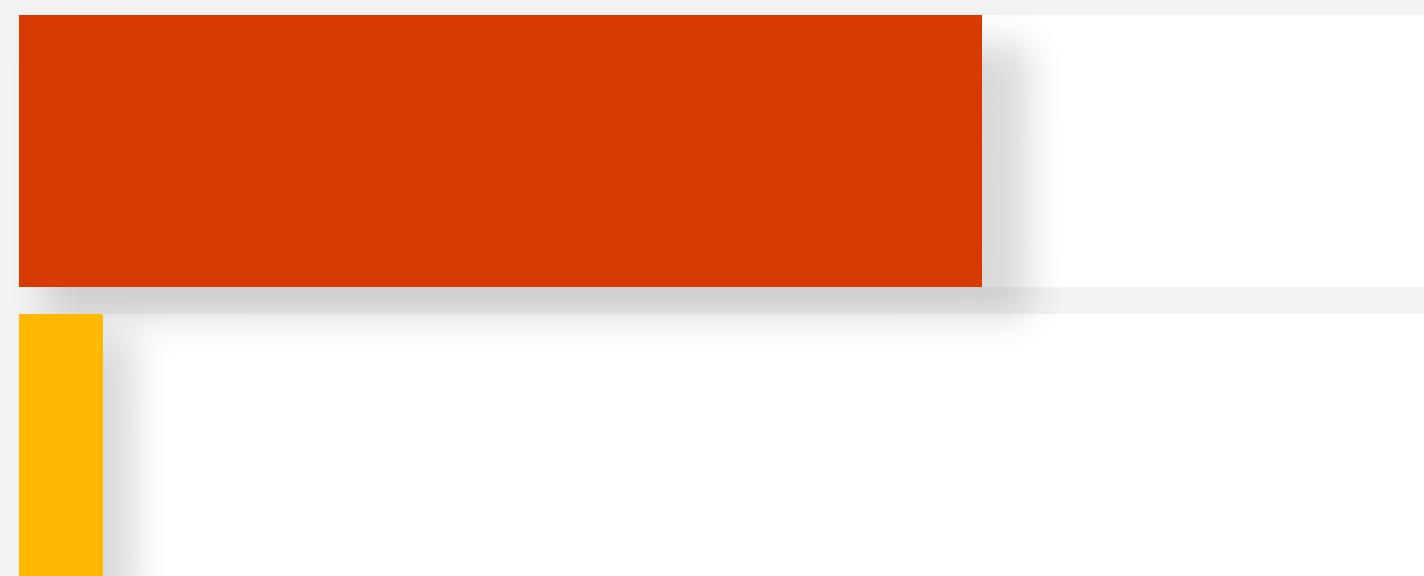
## Tip 4

En god supportløsning/  
kundeservicemedarbejder  
skaber loyalitet og  
fastholdelse



Sundhedskrisen øgede vigtigheden af kundeservice for at pleje, fastholde og øge forbrugerloyaliteten og øge omsætningen.

**Der er en sandsynlighed på 60 % til 70 % for et salg til en eksisterende kunde sammenlignet med en sandsynlighed på 5 % til 20 % for et salg til et nyt kundeemne.**



**eksisterende kunde      ny kunde**

Frafaldsprocenten reduceres – naturligvis – ved at holde kunderne loyale. Det betyder, at du bruger mindre på at skaffe nye kunder. Tilfredse kunder vil sandsynligvis også sprede positive ord om din virksomhed.

**5x-25x**

**Det er mellem 5 og 25 gange dyrere at investere i nye kunder end at fastholde eksisterende.<sup>7</sup>**

Virksomhederne indså, at de var nødt til at revurdere deres tilgang, da ændrede forretningsbetingelser pludselig skabte ekstreme kundeservicesituationer, som påvirkede kundeloyaliteten og fastholdelsesprocenterne. De var nødt til at fokusere på at fastholde kunder baseret på at leve involverende og empatisk kundeservice. De indså også vigtigheden af øget loyalitet og fastholdelse af deres kundeservicemedarbejdere.

Derudover opdagede de, at det var vigtigt for helpdesk-medarbejdere at have værktøjer, der hjælper dem med at være de bedst mulige brandambassadører. Ekstraordinær kundeservice betyder at fokusere på både dine kundeservicemedarbejdere og din supportløsning samt sikre, at de arbejder godt sammen.

Kilde: [Invesp](#)

<sup>7</sup> "Customer Acquisition Vs. Retention Costs – Statistics and Trends," Invesp, ingen dato.



I 2021 vil virksomheder  
fokusere på målinger  
af kundeværdi, der  
afspejler pleje og  
tillid.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> "The Three Customer Service Megatrends in 2021", Callminer, 2021.



# Tip 5

Teknologi og  
automatisering  
gør kundeservice  
problemfri for alle



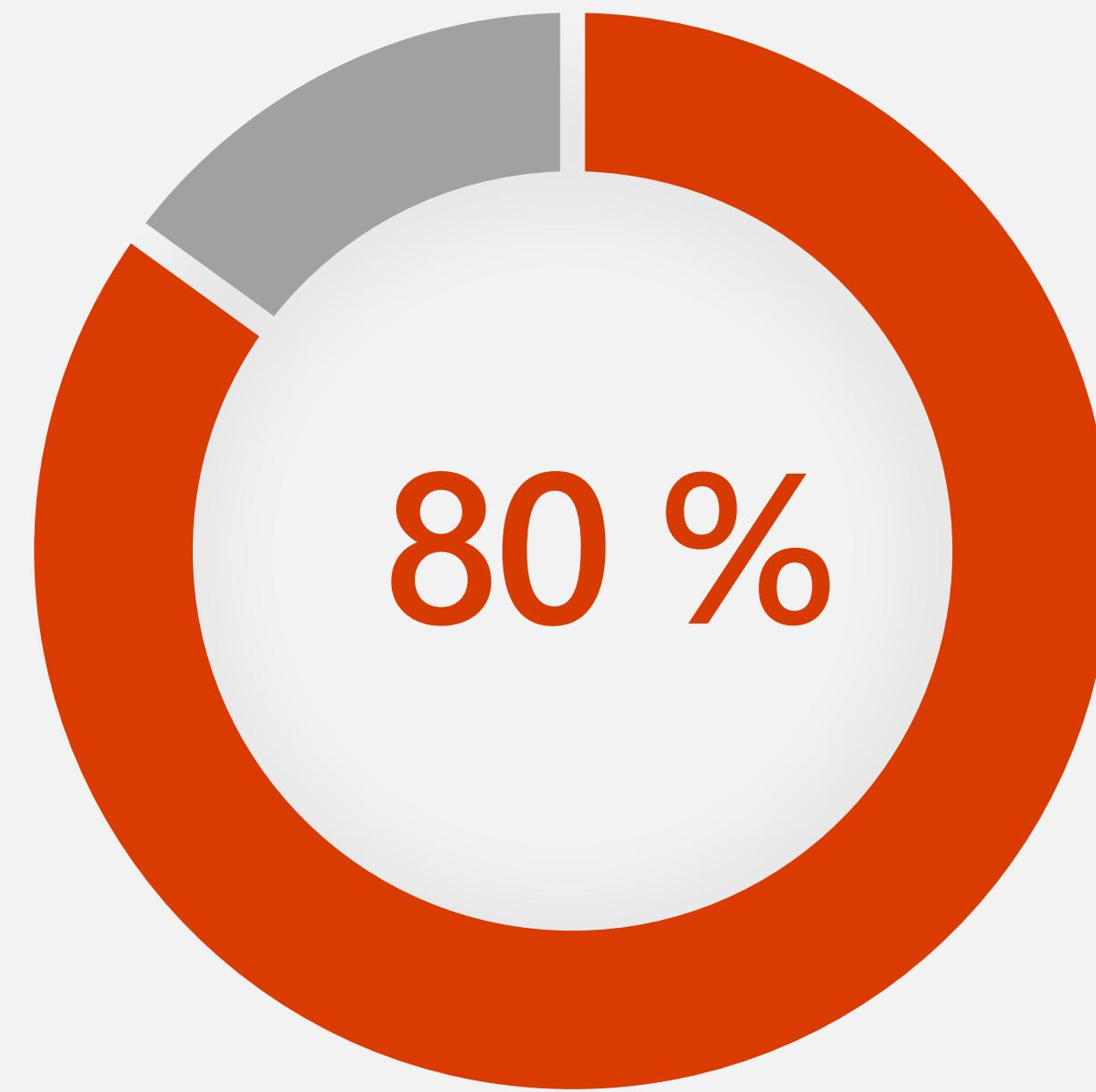
Virksomheder har brug for værktøjer til intelligens og analyse, der understøtter supportmanagement og helpdesk-medarbejdere og sikrer, at kunderne får hurtig og effektiv service. Automatisering kommer også til at spille en stor rolle i forhold til at øge kundeoplevelsen til, hvad McKinsey kalder for "den nye norm".

## Indsigt omsættes til handling

En ny kundeservicemulighed benytter sig af direkte advarsler, der udløses af akustiske metoder, såsom en kundes oprevethed eller en usædvanlig stilhed under et opkald. Advarslen i realtid giver helpdesk-medarbejderen en intelligent løsning baseret på en kundes specifikke omstændigheder eller foreslår automatisk viderestilling af et opkald til en supervisor, hvis det er relevant.

## Kundeservicemedarbejdere bliver mere empatiske

Kundeindsigt, kollaborative arbejdsmiljøer, vejledning fra kundeservicemedarbejdere og skrivebordsautomatisering giver mulighed for, at kundeservicemedarbejdere kan opbygge pålidelige kunderelationer. Når automatisering håndterer de simple, rutineprægede opgaver, har kundeservicemedarbejdere tid og energi til at håndtere komplekse interaktioner på en empatisk måde.

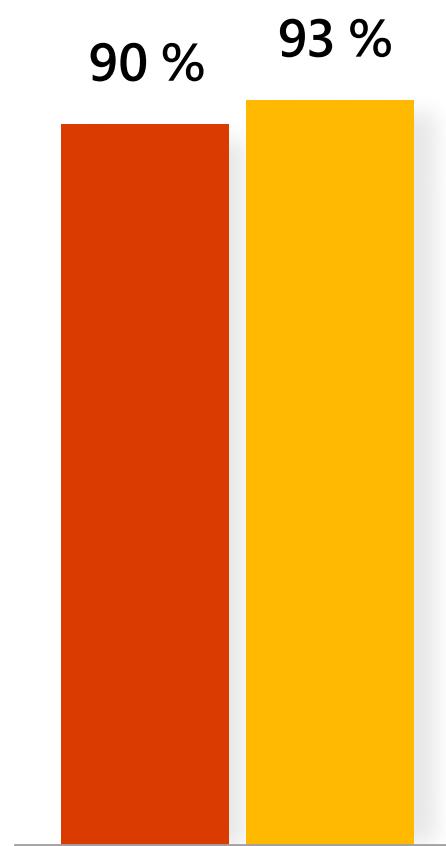


Næsten 80 % af de adspurgte kunder inden for 20 brancher vil tilgive en dårlig oplevelse, hvis de vurderer serviceteamet som "meget godt".<sup>9</sup>

<sup>9</sup> "ROI of Customer Experience, 2020," Qualtrics XM, 2020.

## Forbedring af resultater og virksomhedsresultater

Bedre engagement giver stærkere kundeloyalitet, især med hensyn til kundefastholdelse, -forbedring og -fokus. Det kan påvirke omsætningen i positiv retning og hjælpe med at styrke kontaktcentre i en mere strategisk virksomhedsrolle.



**Tilfredse kunder ønsker at støtte deres foretrukne virksomheder.**  
HubSpot opdagede, at 90 % af forbrugerne er mere tilbøjelige til at købe mere, og 93 % er mere tilbøjelige til at være tilbagevendende kunder, hos virksomheder med fremragende kundeservice.<sup>10</sup>

## Sådan leverer AI-baserede selvbetjeningsteknologier problemfri service

AirAsia oplevede en stigning i spørgsmål om refusioner på 285 % måned efter måned under begyndelsen af pandemien, og virksomhedens bot håndterede 96 % af disse henvendelser med succes. Qapital, en personlig økonomiapp, løser 25.000 problemer pr. måned – under halvdelen kræver hjælp fra en helpdesk-medarbejder.



**Virksomhedens bot håndterede med succes 96 % af disse henvendelser.**

<sup>10</sup> "The Hard Truth About Acquisition Costs (and How Your Customers Can Save You," HubSpot, 2018 (opdateret 2021).

<sup>11</sup> "The Three Customer Service Megatrends in 2021: Post-Pandemic Customer Service Excellence," Forrester, 2021.

# Skab kunder for livet med Microsoft Dynamics 365 Customer Service

Microsoft Dynamics 365 Customer Service er en end-to-end-løsning, der leverer ensartet, forbundet support på tværs af alle kanaler.

Selvbetjeningssupporten, herunder AI-baserede virtuelle helpdesk-medarbejdere, betyder, at dine kunder har direkte adgang til din vidensbase, og de kan også få adgang til viden via community-portaler.

Ved hjælp af et komplet overblik over din kunde kan du tilpasse kundeserviceengagementer, yde omnichannel-support fra et enkelt skrivebord og forudse kundernes behov.

Dynamics 365 Customer Service giver teams mulighed for at bruge AI-baserede værktøjer til at øge produktiviteten.

Den indbyggede AI hjælper dit team med at registrere nye tendenser og automatiseringsmuligheder, forstå kundeinteraktioner i realtid ved hjælp af synspunktsanalyse og levere proaktiv service med IoT.

Dynamics 365 Customer Service giver også en forbundet og involverende oplevelse med Microsoft Teams, der omfatter en samlet digital arbejdsplads til samarbejde på tværs af hele organisationen. Dynamics 365 og Teams arbejder sammen, så du kan arbejde næsten overalt og bedre interagere med kunderne for at sikre mere tilpassede oplevelser.

**Kom i gang med Dynamics 365 Customer Service i dag**

Prøv uden  
omkostninger

Få mere at vide

