

# Spelboken om kundup- plevelsen

Augusti 2020

# Innehåll

Introduktion .....	3
Nya marknadsrealiteter .....	4
Varför CX spelar roll .....	5
Ett strategiskt ramverk för CX-omvandling .....	7
Grundpelare: Kundmöten .....	8
Skapa skalbara 1:1-interaktioner .....	9
Ge kunderna möjlighet att nå resultat på egen hand .....	11
Förutse kundernas behov .....	13
Nästa steg för att förbättra ditt kundengagemang .....	15
Grundpelare: Ge anställda möjligheter .....	16
Bygga allomfattande kundprofiler .....	17
Effektivisera samarbete var som helst, när som helst .....	19
Bädda in smart hjälp inuti arbetsflöden .....	21
Dina nästa steg för att ge medarbetarna fler möjligheter .....	24
Grundpelare: Optimera verksamheten .....	25
Eliminera organisatoriska silon .....	26
Möjliggöra verksamhetsflexibilitet .....	29
Raffinera åtgärder i realtid .....	31
Framtidsprognostisering i syfte att säkerställa framgång .....	33
Nästa steg för att optimera din verksamhet .....	35
Nycklar till lyckad CX-omvandling .....	36
Om Microsoft Dynamics 365 / Om PSFK .....	38

# Introduktion

Idag drivs eller stöds nästan varje kundupplevelse i samtliga branscher – från detaljhandel i butik till personliga banktjänster och tillverkning – av digital teknik. Kunderna förväntar sig uppmärksamhet och service on-demand under samtliga kundresans delar, från säljverksamhet till orderhantering och support efter försäljning. I syfte att uppfylla kundernas förväntningar måste företagen investera i rätt teknik för att driva proaktiva, personliga upplevelser och service.

Potentialen för dagens nya CX-teknik är spännande. I allt från maskininlärning till bearbetning av naturligt språkbruk och blandad verklighet (mixed reality) lovar dagens företagsverktyg och plattformar att drastiskt förändra hur företagen interagerar med kunder, den hastighet med vilken man skalanpassar, samt den noggrannhet med vilken man ger rekommendationer och felsöker problem. Varje kundinteraktion innebär en chans för företagen att lära sig mer om varje enskild kund, samt att förbättra dessas heltäckande kundresa genom service och teknik.

Även om företagen inser teknikens potential att förbättra CX, är det svårt att anpassa nya lösningar till rätt avdelningar och kundscenarier i syfte att realisera deras sanna värde. Företagsteknik är bara användbar i den utsträckning den förstås och utnyttjas av medarbetarna. Företagsledare måste förstå hur varje investering i samt beslut rörande CX-teknik kommer att stärka teamens möjligheter inom kundengagemang och operativ effektivitet.

När digitala lösningar fokuserar på rätt problem, mål och måttvärden arbetar de också unisont med att driva ett företag mot nya kundnöjdhetsnivåer och framgångar. Denna trendrapport är avsedd att utforska de senaste företagsteknikerna samt att förmedla hur dessa påverkar CX genom kundengagemang, medarbetarproduktivitet och verksamhetseffektivitet. Tillsammans står dessa system redo att leverera moderna, enhetliga kundupplevelser – vilket hjälper ditt företag att överträffa dina konkurrenters åtgärder och – ännu viktigare – dina kunders förväntningar.

# Nya marknadsrealiteter

## Kundengagemanget har utvecklats

Världen är nu primärt mobil och digitalt flytande. Som ett resultat av detta förväntar sig kunderna att varumärken och företag alltid är tillgängliga vid rätt tidpunkt samt befinner sig på rätt plats för att leverera konsekventa, bekväma och personliga upplevelser.

## Förtroendet för varumärken och företag har urholkats

Sociala medier har förstärkt kundens röst och demokratiserat inflytandet och tillgången till information. Vänners och kollegors åsikter har större inverkan, och det är lättare än någonsin att byta till en konkurrent. Kunderna har övertagit kontrollen.

## Kunder och marknader rör sig i realtid

Äldre system och isolerade verksamheter kan inte längre hålla jämna steg. För att lyckas måste varumärken och företag göra det möjligt för sina medarbetare och processer att reagera snabbt på förändringar när dessa sker i syfte att leverera exceptionella upplevelser och skapa nya intäktsmöjligheter.

## Information är den mest värdefulla resursen.

Varumärken och företag sitter på en ofantlig mängd information som genereras ur intern verksamhet och kundinteraktioner och som spänner över många kanaler och plattformar, men mycket av dess potential förverkligas aldrig. För att verkligen kunna utnyttja potentialen måste företagen anamma en integrerad strategi som förmår extrahera praktiska insikter och dela dem i hela organisationen.

## Nya vägar till skalbarhet

Att balansera befintliga resurser med nya investeringar i syfte att driva tillväxt är fortfarande en utmaning för alla organisationer. Införandet av smarta automatiseringsverktyg skapar meningsfulla produktivitetsvinster och ökad produktivitet, vilket frigör medarbetarna att fokusera på kundfokuserade uppgifter och innovation för att öka vinsten.

# Varför CX spelar roll

## CX driver ett positivt kundengagemang

94 %

94 % av konsumenterna som ger ett företag CX-bedömningen "Mycket bra" kommer "mycket troligt" att köpa fler produkter eller tjänster från det företaget i framtiden.  
95 % av konsumenterna som ger ett företag CX-bedömningen "Mycket bra" kommer "mycket troligt" att rekommendera företaget vidare.

[ROI of Customer Experience, XM Institute, 2019](#)

82 %

82 % av företagsköparna och 59 % av konsumenterna är villiga att betala mer för en bra upplevelse.

[Kundrapporten State of the Connected, Salesforce, 2019](#)

## CX ökar vinsten



Digitalisering och fokus på kundupplevelsen kan generera en ökning i kundnöjdhet med 20-30 %, en förbättring av medarbetarnas nöjdhet med 10-20 procent samt ekonomiska vinster på 20-50 %.

[What Matters In Customer-Experience Transformations, McKinsey, 2019](#)



63 % av de chefer vars företag har implementerat AI rapporterar att man har fått ökade intäkter inom de affärsområden där denna används, och 44 % anger att AI har sänkt kostnaderna.

[Global AI-undersökning, McKinsey, 2019](#)



Mellan 2018 och 2019 växte antalet organisationer med distribuerad artificiell intelligens från 4 till 14 %.

[2019 CIO Agenda Survey, Gartner, 2018](#)

## CX driver konkurrensfördelar



81 % av stora företag har planer på att öka sitt fokus på kundupplevelsen under det kommande året.

[The State of Customer Experience Management, XM Institute, 2019](#)



93 % av IT-chefer anger att bättre kundorienterad teknik är avgörande för att deras företag ska kunna konkurrera. 77 % av IT-chefer ökar sina investeringar i kundupplevelsen.

[Enterprise Technology Trends Report, Salesforce, 2019](#)



När det gäller innovation var 35 % av de högpresterande företagen först på marknaden ("first mover") jämfört med 11 % bland de som tog längre tid på sig.

[State Of Innovation, CB Insights, 2018](#)



70 % av dem som presterar bäst är flexibla nog att snabbt reagera på konsumenternas krav och insikter, jämfört med 37 % av de underpresterande. 72 % av dem som presterar bäst samlar kontinuerligt in information om konsumenternas förväntningar, trender och feedback, jämfört med 54 % av de underpresterande.

[Consumer Experience In The Retail Renaissance, Deloitte Digital And Salesforce, 2018](#)

# Ett strategiskt ramverk för CX-omvandling

## Engagera kunder

- Skapa skalbara 1:1-interaktioner
- Ge kunderna möjlighet att nå resultat på egen hand
- Förutse kundernas behov

## Ge anställda möjligheter

- Bygga allomfattande kundprofiler
- Effektivisera samarbete var som helst, när som helst
- Bädga in smart hjälp inuti arbetsflöden

## Optimering av verksamheten

- Eliminera organisatoriska silon
- Möjliggöra verksamhetsflexibilitet
- Raffinera åtgärder i realtid
- Framtidsprognostisering i syfte att säkerställa framgång

# Grundpelare: Kundmöten

När det gäller kundupplevelsen kan organisationer utmärka sig när de inte bara tar itu med köparnas intressen utan även investerar i att skapa proaktiva, personliga relationer med sina målgrupper. Kunderna ser inte sig själva som problem att lösa, utan som individer med särskilda mål och behov – som de förväntar sig att varumärkena ska förstå och ta itu med. Genom att kombinera bästa praxis för kundengagemang med datadrivna digitala lösningar, exempelvis synkroniserade CRM-system och föregripande, AI-drivna tjänster, kan företag se till att varje interaktion blir relevant, personlig och effektiv.

” ”

*”Konsumenterna vet att företag kan leverera en sömlös, personligt anpassad och engagerande upplevelse - och förväntar sig en upplevelse varje gång de möter ett varumärke. Hela organisationen spelar en roll i att uppfylla denna förväntan.”*

Christi Olson, Head of Evangelism for Search, Microsoft

## Möjliggöra lösningar

- **Enhetliga kunddataprofiler:** Omfattande kunddataplatfformar samlar in information om kunder från respektive kanal och steg under användarresan i syfte att extrahera värdefulla insikter om deras behov och preferenser.
- **Datoriserad moderering:** Plattformer för maskininlärning finner mönster i kundernas beteenden, val och feedback i syfte att anpassa framtida rekommendationer och åtgärdsplaner.
- **Guidade sökningar:** Bearbetning av naturligt språk utnyttjar företagets big data för att vägleda kunderna till de produkter eller svar de behöver, med minimal friktion och frustration.
- **Proaktiv service:** Med hjälp av historiska data och realtidsdata som samlas in från 1:1-interaktioner, enheter med IoT-lösningar samt andra kundkontaktpunkter förutspår AI-programvara framtida behov, hinder och händelser, samt dirigerar om affärsverksamheten i syfte att hantera dessa situationer innan de ens uppstår.



# Skapa skalbara 1:1-interaktioner

Kunderna har begränsat med tid och uppmärksamhet. För att tränga igenom all information, alla aviseringar och all kommunikation som definierar landskapet idag, förväntar de sig personlig anpassning och relevans. Enhetliga kunddataprofiler och avancerade CRM-system gör det möjligt för företag att leverera högkvalitativa, skräddarsydda tjänster som överträffar kundernas förväntningar. Dessa intelligenta plattformar spårar och analyserar kundernas preferenser, mål och engagemangshistorik tillsammans med externa faktorer som exempelvis förändrade marknadsvillkor i syfte att leverera en omhändertagande servicenivå som tidigare var begränsad till endast de bästa kundhandläggarna. Datadriven relationshantering genererar kundrapporter, ökar tillfredsställelsen och vårdar behovet - allt i företagsskala.

## Stödjande data

””

*”Det som är viktigt i en shoppingupplevelse från Nike är att vi med maskininlärning och AI kan göra så att varje digital upplevelse hos Nike blir unik och personlig. Min önskan är att du en dag ska känna att du har din egen personliga butik utvald för dig i våra appupplevelser.”*

Heidi O'Neill, VD, Nike Direct

62 %

Större personanpassning inom detaljhandeln leder till en 40-procentig ökning av den genomsnittliga värdebeställningen och en ökning på 110 % av antalet köpta objekt.

Level of Personalization in Retail,  
Boston Consulting Group, 2019

## Hur detta manifesterar sig

### 24 timmars fitness

#### Skala personanpassning genom intelligent dataanalys

För att kunna sticka ut på en mättad marknad har amerikanska Wellness Club 24 Hour Fitness anslutit sina marknadsförings- och försäljningsdata till Microsoft Dynamics 365 och Adobe Experience Cloud på Microsoft Azure, vilket levererar personliga marknadsföringsmeddelanden bland medlemsbasen. Genom att tillämpa dataanalys på medlemsmarknadsföring har 24 Hours Fitness intelligensbaserade förhållningssätt till personanpassning i slutändan drivit anpassade upplevelser i stor skala för miljontals medlemmar på sina drygt 400 fitnessklubbar. Genom att samarbeta med Microsoft för att skapa nya lösningar förmår 24 Hour Fitness nu att nå sina kunder på nya spännande sätt, att erbjuda såväl långvariga som nya medlemmar samma anpassningsnivå, samt att hjälpa fler personer än tidigare att nå sina träningsmål.

[Läs mer](#)

### Citizens Bank

#### Finansiella produkter skräddarsydda efter köparnas levnadsstadier och mål

Finansbolaget Citizens Bank lanserade ett nytt initiativ rörande konsumentbanktjänster, Made Ready, som skräddarsyr företagets finansprodukter efter kundernas nuvarande levnads- eller företagsstadier. Genom att använda enskilda kunddata organiserar Citizens Bank produkter och tjänster kring en upplevelse som är relevant för respektive kunds resa, t.ex. att ansöka till högskolan, köpa ett första hem, starta ett företag eller planera pensioneringen. Made Ready har utformats i syfte att tilltala i synnerhet yngre kunder som är redo att fokusera på ekonomiska behov som är relevanta för millenniegenerationen, inklusive privata lån och refinansiering av studielån.

[citizensbank.com](https://citizensbank.com)

# Ge kunderna möjlighet att nå resultat på egen hand

I vår moderna tid med allestädes närvarande teknik blir kunderna alltmer bekväma med att surfa, köpa och till och med felsöka på egen hand innan de vänder sig till varumärken för support. Snarare än att komma i vägen för kundoberoende kan företagen förbättra upplevelsen genom att automatisera steg under resan, avlägsna hinder och utveckla lättanvända stöd som effektiviserar processen och ger kunderna möjlighet att uppnå mer på egen hand.

## Stödande data

57 %

När en privatkund är online och ett självbetjäningssalternativ görs tillgängligt för att hjälpa dem, anger 57 % av kunderna att de vanligtvis kommer att prova ett självbetjäningssalternativ innan de kontaktar kundtjänsten.

[Butiksrapport, CFI Group and Radial, 2019](#)

””

*”Kundringstjänsteorganisationer måste göra självbetjäningen enkel och effektiv. Den måste ansluta kunden till rätt svar eller lösning. Självbetjäning bör levereras när kunden är engagerad, har full förståelse för deras sammanhang och befinner sig i flödet av deras åtgärder i det program som de använder.”*

[Your Customers Want to Self-Serve - It's Good For Them And Good For You, Forrester, 2019](#)

## Hur detta manifesterar sig

### Direkt

#### Finansiella produkter skräddarsydda efter köparnas levnadsstadier och mål

Genom att samarbeta med programvaruleverantören Directly i syfte att automatisera sitt kundtjänsterbjudande har Microsoft kombinerat mänskliga varumärkesförespråkare med AI för att skapa en mer effektiv, självdriven kundsupportupplevelse. Medan den tränade AI:n hanterar enklare frågor är produkt- och tjänsteexperter fria att ta sig an mer komplexa problem. Genom att lösa i genomsnitt 2 miljoner kundsupportinteraktioner per år har Directlys arbetstagarmetod hjälpt Microsoft att utnyttja en redan utbildad arbetskraft och effektivt skala sina supportteam vid kritiska tidpunkter under hela året, vilket ger ett mervärde till kunder som vill ha omedelbara lösningar. Denna nivå av självdrivna tjänster har gjort att Microsoft lyckats uppnå över 90 procents kundnöjdhet, medan 25 procent av alla Xbox-problem nu kan lösas automatiskt.

[Läs mer](#)

### Ethos

#### Maskininlärning effektiviserar livförsäkringsprogram

Ethos, ett försäkringsföretag som vänder sig direkt till kunden, använder maskininlärning och big data-analys för att minska den tid och det krångel som kunder uthärdar för att köpa livförsäkringar. Livförsäkringar säljs traditionellt till kunder via agenter, och hela processen kan ta i genomsnitt 15 veckor, vilket ibland kräver att kunderna genomgår omfattande läkarundersökningar och blodtester. För att förenkla upplevelsen ber Ethos kunderna att fylla i en 1 minut lång enkät online, som sedan verifieras med journaler. Personuppgifter analyseras algoritmiskt mot big data-mönster för att framställa flera försäkringsoffert, vilka kunderna sedan kan granska och välja mellan i webbläsaren. Genom att effektivisera offertutvecklingen förbättrar Ethos försäkringsskyddet och hjälper kunderna att fatta välgrundade beslut när de väljer policyer.

[ethoslife.com](https://ethoslife.com)

# Förutse kundernas behov

I takt med att företagen drar nytta av uppkopplade programvaror och system lär sig AI-verktygen genom feedback och upprepad användning att bättre förstå kundernas behov och mål. Genom denna prestanda- och feedbackcykel kommer AI-baserade upplevelser att utvecklas från att leverera reaktivt stöd till att erbjuda proaktiva tjänster, vilket inkluderar att automatisera återkommande uppgifter, erbjuda akutstöd samt felsökning för att lösa potentiella problem innan dessa utvecklas till fullskaliga sådana. Kunderna kommer att söka företag som är utrustade för att hantera kundupplevelsen på detta proaktiva sätt.

## Stödande data



*”Vi har traditionellt sett varit mycket bra på reaktiv rapportering. Det stora området som har varit den utlösande faktorn för analys varit inom området för förutsäggande underhåll.”*

**Peter Wallin, BI Solution Architect, Volvo Group**



Analyser av kundresan förväntas öka till nästan 25,93 miljarder USD år 2026.

**Global Customer Journey Analytics Market Opportunities, Verified Market Research, 2019**



Förutsäggande underhåll som involverar AI kan ge en 10 % minskning av årliga underhållskostnader, upp till 20 % mindre driftstopp och en 25-procentig minskning av inspektionskostnaderna.

**Smartening Up With AI, McKinsey, 2017**

## Hur detta manifesterar sig

### Lexmark

#### Förutse kundernas behov via molnbaserade, IoT-an slutna enheter

Skrivartillverkaren och molntjänstleverantören Lexmark kombinerade sina IoT-an slutna enheter med Microsofts molnbaserade CRM-plattform, Microsoft Dynamics 365 Field Service, i syfte att erbjuda en uppkopplad fältservicefunktion, vilket resulterade i ett erbjudande om prediktiv support som gjorde det möjligt för Lexmark-servicemedarbetarna på fältet att identifiera problem, lösa dessa och leverera alla nödvändiga reservdelar till rätt tekniker varje gång och i stor skala.

Genom att utnyttja Dynamics 365 i syfte att kontinuerligt spåra och analysera data från sina IoT-an slutna skrivare – väntetid, plats, användningsnivåer och säsongsb beroende – kan Lexmarks team sedan använda de visuella modelleringsfunktionerna i Azure Machine Learning för att skapa en algoritm som beräknar en skrivares tonernivåer och -tömning, som i sin tur att fastställer den optimala tidpunkt då nya förbrukningsartiklar bör levereras till dess kunder, vilket har visat sig vara en positiv kundupplevelse.

[Läs mer](#)

### Marvis av Juniper Mist

#### AI-sökmotorer förutspår och åtgärdar problem med Internetanslutningen

Programvaran Juniper Mist för nätverkshantering kombinerar både AI och big data för att proaktivt åtgärda problem i lokala trådbundna och trådlösa Internetnätverk. Företaget lanserade sin AI-motor, Marvis, i syfte att hålla reda på nätverkets prestanda, automatiskt lösa anslutningsproblem när så är möjligt, samt att förse IT-avdelningen med en analys av grundorsaker och förslag på nästa steg vid behov. Genom att hantera anslutningar för företag, organisationer, offentliga miljöer och till och med självkörande fordonsnätverk ger Marvis sina företagskunder en mer tillförlitlig och problemfri internetupplevelse.

[mist.com/juniper](https://mist.com/juniper)

# Nästa steg för att förbättra ditt kundengagemang

- Kunderna förväntar sig att du bibehåller en allomfattande vy över deras resa. Investera i att förena kunddataprofiler för att hålla reda på deras fullständiga erfarenheter och identifiera deras vanligaste hinder.
- Kundresan fortsätter oavsett vilken enhet dina kunder använder. Förpliktiga dig själv att utveckla en sömlös upplevelse i samtliga kanaler och se till att dina kunddataplattförmer fungerar ur ett flerkanalsperspektiv.
- Kunderna dras till tjänster som gör livet enklare för dem, och nyttiga varumärken är lätta att komma ihåg. Integrera AI-funktioner i dina produkter och system så att de kan lära sig av upprepade interaktioner, anpassa sig efter användarnas engagemang samt förutse framtida behov och utmaningar.
- Respektera dina slutanvändares kompetenser. Oavsett om de är detaljhandelskonsumenter, sjukhusläkare eller beslutsfattare på företag bör du utveckla lättanvända gränssnitt som hjälper dem att uppnå sina mål utan att kräva att de ska behärska ny programvara.

# Grundpelare: Ge anställda möjligheter

Oavsett om de arbetar enskilt eller som en del av ett team är medarbetarna ett företags största tillgång när det gäller att utveckla innovativa lösningar och leverera exceptionell service. De anställda arbetar dock bäst när de ges befogenheter genom digitala plattformar och verktyg som automatiserar tråkiga uppgifter, levererar insikter i realtid om kunderna och underlättar nya samarbetsformer. Genom att kombinera medarbetarnas kompetens med flexibel programvara frigör företagen medarbetarna till att fokusera sin tid och sitt arbete på kreativt tänkande och problemlösning.

””

*”Eftersom AI hjälper ledare att hantera operativa uppgifter på ett mer effektivt sätt kan de bättre fokusera på att stärka sina medarbetare. Detta innebär att lita på att människor tar itu med utmaningar på sitt eget sätt och se till att de är utrustade för att vara produktiva. Kort sagt kan ledare mer effektivt övergå från att vara chefer till att bli mobiliserare.”*

Michel van der Bel, VD, Microsoft EMEA

## Möjliggöra lösningar

- **Samarbetsprogram för blandad verklighet:** AR- och VR-plattformar gör det möjligt för anställda i olika team eller kontor att iterera på produktkoncept, design och scheman i realtid.
- **Sentimentanalys:** AI-programvara bearbetar text-, röst- och ansiktsgenkänningsdata för att hjälpa medarbetarna att bättre förstå de känslomässiga tillstånd som kunder eller teammedlemmar har, samt att anpassa deras åtgärdsförlopp därefter.
- **Fjärrhjälp i realtid:** Anställda kan utnyttja krypterad videoströmning och plattformar för förstärkt verklighet för att själva se hur kunderna eller andra anställda upplever och tillhandahåller direkt hjälp eller felsökning.



# Bygga allomfattande kundprofiler

För att kunna leverera den anpassning och det erkännande som kunderna förväntar sig, måste företagen investera i att synkronisera kundprofiler och utnyttja robusta verktyg för kundanalys som kan nås av anställda på alla plattformar och under alla stadier av kundens färd. Även när kunderna skickas mellan olika medarbetare och kanaler gör denna kompletta vy över respektive kunds historik det möjligt för anställda på samtliga nivåer inom en organisation att behandla kunden som en uppskattad individ och se till att de får en konsekvent upplevelse med en personlig prägel.

## Stödande data

””

*”Jag tänker på var våra kunder växer och behovet av att möta dem på deras individuella resor, med personliga erfarenheter som bygger på data och vad vi vet om dem. Varenda kundresa är unik och inte längre linjära.”*

**Beth Johnson, CMO, Citizens Bank**

””

*”Ambitionen med att använda data är inte bara att automatisera på, utan egentligen att förse [medarbetarna] med verktyg och insikter som låter dem göra saker de annars inte skulle kunna göra.”*

**Brad Klingenberg, Chief Algorithms Officer, Stitch Fix**

## Hur detta manifesterar sig

### AEP Energy

#### Enhetliga kundprofiler skapar en komplett vy och en mer skräddarsydd upplevelse

För att bättre kunna anpassa sig till stigande kundförväntningar antog den nationella energilösningsleverantören AEP Energy Microsoft Dynamics 365 Customer Insights, en lösning för kunddataplattformar. Genom att göra detta kan AEP Energy skapa enhetliga kundprofiler genom att sammanföra typiskt isolerade transaktionella datakällor som CRM och företagets resursplanering, samt även beteendedata i form av faktisk produktanvändning i syfte att skapa en sann komplett vy av kunden. Med en mer djupgående bild av en kund kan AEP Energys kundtjänstteam hjälpa kunderna att bättre förstå de olika produkter och tjänster som energiföretaget har att erbjuda, vilket ger en mer skräddarsydd konsultationstjänst. Samtidigt, genom att kombinera kundernas enhetliga profiler med AI, kan AEP Energys medarbetare tillämpa insikter, identifiera vilka presumtiva kunder som mest sannolikt kommer att konverteras till kunder, samt vilka befintliga konton som skulle reagera positivt på en ny energitjänst, eller alternativt de som riskerar att lämna och är i behov av mer kundservicesupport.

[Läs mer](#)

### Stitch Fix

#### Kundstilkartor informerar stylistrekommendationerna

Onlinetjänsten Stitch Fix för personlig styling använder AI och maskininlärning för att förse sina mänskliga stylister med insikter som förbättrar deras rekommendationer till kunderna. Genom att analysera konsumenterna självutnämnda modepreferenser och deras köpbeteende genererar Stitch Fix en stilkarta för varje enskild kund, bestående av hundratals klädförslag. Stylisterna använder information från dessa stilkartor, samt deras egna personliga relationer med konsumenterna, i syfte att moderera regelbundna leveranser av nya produkter för kunder. Med stöd av omfattande stilkartor kan Stitch Fix personal på 3 000 stylister personanpassa tjänsterna för sina 3,2 miljoner konsumenter.

[stitchfix.com](https://stitchfix.com)

# Effektivisera samarbete var som helst, när som helst

Medarbetare drar nytta av att samarbeta, men samarbetet behöver inte nödvändigtvis ske i samma rum. Strömningskommunikationstjänster, samarbetsutrymmen för blandad verklighet och plattformar för fjärrhjälp gör det möjligt för flera roller i en organisation – från fältservicerepresentanter till säljgolvet personal till ämnesexperter – att arbeta tillsammans och att täcka kompetensluckor, oavsett om de befinner sig på samma plats eller arbetar på distans. Dessa lösningar driver kommunikation och felsökning i realtid, vilket påskyndar implementering och lösningstiderna samtidigt som avdelningens silos bryts ner.

## Stödande data

36 %

Av de största utmaningarna som tillverkarna nämner och som har potential att stoppa investeringar i smarta lösningar i framtiden, nämnde 36 % "brist på teknisk kompetens" som ett hinder för dem att dra nytta av sina investeringar.

**Creating Lasting Value in the Age Of AI And IoT: Futureproofing Your Business, Intel, 2019**

50 %

År 2022 kommer över hälften av fälttjänsteleverantören att erbjuda en digital kundupplevelse som möjliggör dubbelriktad kommunikation och start av arbetsflöden via flera mänskliga kanaler och andra kanaler.

**Magic Quadrant for Field Service Management, Gartner, 2019**

## Hur detta manifesterar sig

### Chevron

#### AR-verktyg möjliggör effektiviserat samarbete när och var som helst

För att skapa en tillförlitlig, säker och samarbetsvillig arbetsmiljö i samtliga sina anläggningar använder et globala energiföretaget Chevron Microsoft Dynamics 365 Remote Assist och HoloLens för att förbättra medarbetarnas resultat. Genom att titta på hur de anställda använder tekniken introducerade Chevron HoloLens för att se till att företaget ingenjörer kan ägna mer tid åt mervärdesarbete samt åt att nå nästa nivå av digitalisering. Åt Chevron tillhandahåller HoloLens två distinkta tjänster. Den första är Remote Expert, där företaget kan placera valfri expert var som helst i världen på under en minut i syfte att tillhandahålla guidade lösningar, samt Remote inspection, där Chevron's inspektörer på distans kan observera konstruktion och drift inom valfri anläggning i realtid och proaktivt föreslå uppdateringar och ändringar. Genom att kunna transportera experter digitalt till svåråtkomliga områden och anläggningar över hela världen kan Chevrons ingenjörer förenkla och effektivisera sina arbetsflöden, vilket i sin tur sänker kostnaderna över hela företaget och förbättrar Chevrons vinst.

[Läs mer](#)

### Walgreens

#### Bärbara enheter kopplar upp butiksanställda mot mänsklig support och AI-stöd

Den nationella apotekskedjan Walgreens utrustade sin butiksgolvspersonal med bärbara handsfree-enheter som ansluter dem till deras butiksteam samt till en smart assistent. Förutom att be om ytterligare personalstöd kan butikskollegerna interagera med en AI-assistent i syfte att få information om butiksinventering, varumärket Walgreens och konsumentupplevelsen. Med sina planer på att implementera röstassistenten i samtliga 9 560 butiker kommer Walgreens att ansluta sina butiksmedarbetare till företagets nätverk, vilket gör det möjligt för butiksteam att förbättra upplevelsen för kunder och patienter.

[walgreens.com](https://www.walgreens.com)

# Bädda in smart hjälp inuti arbetsflöden

Även de bäst utbildade medarbetarna behöver extra stöd när de hanterar särskilt komplexa scenarier. Organisationer distribuerar kontextuellt medveten programvara för att förstå personalens behov i ögonblicket och ansluta dem till de resurser som krävs för att lyckas. Direkta personalverktyg som exempelvis samtals-AI kan ge relevant information och sentimentanalys i syfte att snabbare lösa problem och undvika eskalering. Utbildningsprogram och verktyg i realtid kan dessutom integreras direkt i vardagliga arbetsflöden, hålla medarbetarna uppdaterade om de senaste funktionerna och tipsen och samtidigt förbättra deras prestanda.

## Stödjande data



I en undersökning bland mer än 500 anställda ansåg endast 10 % av de svarande att de hade kontroll över hur de tillbringade sin tid på jobbet.

Workplace Communication Survey, RescueTime, 2018



Informationschefer kommer att automatisera 10 % av sina IT-uppgifter och förbättra kompetensen överlag.

Predictions 2020, Forrester, 2019

## Grundpelare: Ge anställda möjligheter



*”Våra kunder förväntar sig att vi ska få dem till sina destinationer säkert och i tid, såväl i bra väder som dåligt. Det är därför vi tillför en maskininlärningsplattform till vårt utbud av bakgrundsverktyg, så att mer än 80 000 [anställda] hos Delta ännu snabbare och effektivare kan lösa problem även i de mest utmanande situationer.”*

**Erik Snell, SVP of Operations & Customer Center, Delta**



*”Målet är att hjälpa människor genom att samla in och bearbeta data och sedan skapa insikter utifrån dessa. Kontrollrummet informerar och förutsäger saker, men det är människan som måste fatta beslutet. I takt med att systemen blir mer intelligenta kan vi övergå till fullständig automatisering med AI. Detta kan fria upp människor att istället fokusera på saker som AI inte klarar av: relationer, leveranskedjor och kundärenden, samt att hantera personal.”*

**Stuart Wong, gruppchef,  
Advanced Remanufacturing and Technology Centre**

## Hur detta manifesterar sig

### KPMG

#### Inbäddad smart assistans effektiviserar arbetsflöden

Tjänsteföretaget KPMG samarbetade med Microsoft i syfte att integrera lösningen Microsoft Azure Cognitive Services i sina finansiella klients arbetsflöden och hjälpa dem att automatisera transkriptioner och analysera kommunikation för bedrägeri, förvrängning, dataintrång och andra efterlevnadsrisker. Genom att kombinera kundriskanalyser och flera komponenter i kognitiva tjänster som exempelvis taltjänster, textanalys och språkförståelse för att transkribera inspelade samtal, identifiera specifika textmönster och nyckelord samt flagga efterlevnadsrisker, hjälper KPMG sina kunder att uppfylla sitt efterlevnadsansvar – och hantera affärsrisker – med flexibilitet och noggrannhet i stor skala. Genom att omvandla den hastighet med vilken KPMG kan reagera på kundernas efterlevnadsbehov kan företaget nu leverera praktiska insikter inom två till fyra timmar, vilket hjälper kunderna att minska tid, ansträngning och kostnad för transkription av samtal och analyser med så mycket som 80 procent.

[Läs mer](#)

### EmployBridge

#### Programvara för naturligt språkbruk förbättrar telefonsamtalen med kundtjänst

Industriebemanningsföretaget EmployBridge ansluter dagligen till kunder och blivande jobbsökande per telefon och betonar företagets behov av en effektiv och personlig telefonservice. För att främja detta mål implementerade EmployBridge ett AI-program för att coacha medarbetarna genom att analysera kundnära representanters samtal med kunderna. SaaS-programmet ("software-as-a-service", eller "programvara som tjänst") använder bearbetning av naturligt språkbruk och detektering av avbrott för att fastställa både kundnöjdhet och var medarbetarna eventuellt har kunskapsluckor. Genom att identifiera välpresterande medarbetare kan programvaran replikera dessas bästa praxis bland andra anställda, samtidigt som man förstärker live-samtalen med insikter som kan användas för att anpassa och förbättra kundupplevelsen. Förstärkt telefonsupport gör det möjligt för EmployBridge att minska introduktionstiden för nya medarbetare, förbättra kvalitetskontrollen av telefonsamtal samt identifiera framgångsrika strategier som bör implementeras i hela företaget.

[employbridge.com](https://employbridge.com)

# Dina nästa steg för att ge medarbetarna fler möjligheter

- › Ta dig tid att förstå respektive avdelnings specifika behov och frustrationer. Vissa avdelningar behöver kanske hjälp med att söka igenom filer och databaser, medan andra behöver stöd i direkta konversationer. Integrera lämpliga digitala lösningar, till exempel databassökningar och verktyg för bearbetning av naturligt språkbruk, för att tillgodose specifika behov.
- › Glöm inte att också undersöka den bästa användarupplevelsen för medarbetarnas verktyg. Även om företag- eller kontorsteam kanske föredrar en skrivbordsbaserad app behöver fältmedarbetare och detaljhandelsmedarbetare sannolikt handsfree- eller bärbara enheter.
- › Fundera över hur stödplattformar kan hjälpa till att fylla kunskapsluckor. AI-baserad assistans kan minska det konstanta behovet av stöd från överordnad personal, oavsett om detta gäller att introducera nya medarbetare eller ge support i särskilt komplexa situationer.
- › Även om många företag har stöd för samarbete mellan olika kontor eller på distans tar sig inte alla tid att se vilka digitala verktyg som gör detta arbete mest effektivt. Se till att verktygen för distansarbete ger den snabba kommunikation och digitala interaktion eller det virtuella utrymme som krävs för att personalen ska kunna skapa tillsammans.
- › Fortsätt att övervaka och hantera medarbetarnas tillfredsställelse genom digitala supportverktyg. Utveckla nära relationer med teknikleverantörer i syfte att säkerställa att medarbetarna är medvetna om produkternas fulla kapacitet och att produktuppdateringarna är i linje med företagets synpunkter och behov.



# Grundpelare: Optimera verksamheten

Den digitala omvandlingen handlar inte bara om att tillföra mer teknik till befintliga verksamheter. Den kräver att organisationerna omorganiserar sina affärsmodeller och omorganiserar människor, information och processer i syfte att påskynda verksamhetshastigheten och förutse nya möjligheter. Denna metoden kräv att data- och programvarusystem med inbyggd analys och intelligens driver delade insikter och sammanhängande strategier inom alla avdelningar, inklusive finans, tillverkning, leveranskedja, detaljhandel och distribution.

” ”

*”Bland våra kunder er vi tidiga tecken på att förverkliga fördelar genom AI, oftast genom förbättrad produktkvalitet, en ökad effektivitet inom produktion och försörjningskedja, samt effektiviteten i deras serviceverksamhet.”*

Chris Harries, Worldwide Manufacturing Industry Solutions Director, Microsoft

## Möjliggöra lösningar

- **Infrastruktur som en tjänst:** System ger virtualiserade datorresurser via Internet, vilket gör anpassningen mindre beroende av fysiska serverwebbplatser eller programvaror med hög beräkningsnivå.
- **Utveckling med lite kod:** Nya plattformar utnyttjar dra och släpp-komponenter och grafiska användargränssnitt gör det möjligt för anställda med liten eller ingen kodningserfarenhet att skapa program för att lösa otillfredsställda behov. Plattformarna är också sofistikerade nog att stödja professionella utvecklare i relevanta scenarier.
- **Program med öppen källkod:** Programvaror med öppen källkod gör det möjligt för teamet att inspektera, övervaka och bidra till varandras digitala arbete eller dataarbete, vilket påskyndar processen för anpassning, samarbete och innovation.
- **Tillverkning på begäran:** Även med dataanalys i realtid måste företagen uppdatera sina serverprocesser för att kunna agera på omedelbara insikter. ”Just-in-time”-tillverkning minskar flödestiden i produktionssystem och ser till att föra ut idéer snabbare på marknaden.
- **Prediktiv analys:** Genom att använda tekniker som statistisk modellering och maskininlärning genererar samt raffinerar prediktiv analys prognoser om kunder, marknader eller trender som företagen kan agera på.

# Eliminera organisatoriska silon

Organisationer som implementerar flexibla, molnbaserade lösningar som gör det möjligt för dem att på ett säkert sätt förena sina datasystem och sin verksamhet utvecklas också till att bli mer än rena informationssilon. Denna centraliserade struktur gör det möjligt för interna medarbetare och externa partners att samarbeta mer effektivt och dela en enda, betrodd vy över processer, relationer och information.

## Stödande data

80 %

Mer än hälften av företagen avser att sänka sina lokala programvaruutgifter, medan 80 % förväntar sig öka investeringarna i SaaS och publika moln.

[IT Spending Survey, Flextera, 2020](#)



I slutet av 2019 kommer mer än 30 % av teknikleverantörernas nya programvaruinvesteringar att ha flyttats från en ”molnet först”-modell till en ren molnlösning.

[Prognos: Public Cloud Services, Worldwide, 2016-2022, 4Q18 Update, Gartner, 2019](#)

70 %

Senast år 2022 kommer 70 % av alla organisationer att ha en formell molnstrategi.

[Formulate A Cloud Strategy In The Context Of Your Overall Strategy, Gartner, 2019](#)



*”De varumärken som verkligen kämpar är de som driver verksamhet online och i butik i silos med system som inte skapades med andra kanaler i åtanke. Nyckeln till flerkanal är att ha ett enda system för flera data i realtid – lager, kunder och beställningar.”*

**Stephan Schambach, grundare och VD, NewStore**



*”Att flytta till moln handlar inte bara om moln. Organisationer som tar till sig dynamiska, molnbaserade verksamhetsmodeller positionerar sig för kostnadsoptimering och ökad konkurrenskraft.”*

**Ed Anderson, Distinguished Vice President Analyst, Gartner**

## Hur detta manifesterar sig

### Dr. Martens

#### Eliminera organisatoriska silon via en molnansluten försörjningskedja

Det klassiska brittiska skomärket Dr. Martens samarbetade med Microsoft för att ersätta sina äldre program med Microsoft Dynamics 365 och utveckla sina funktioner för detaljhandel och e-handel i syfte att skapa en shoppingupplevelse i flera kanaler. Genom att utnyttja Microsoft Power BI, Power pivot och självbetjäning för att omedelbart komma åt data i sina kund- och operativa kanaler har Dr. Martens team nu verktygen för att fatta välgrundade affärsbeslut. Från direkt tillgång till korrekta kunddata och virtuella lager som ger insyn i lager i realtid i olika kanaler, kan skoåterförsäljaren se till att rätt produktmängd skickas till rätt butik inom en kortare ledtid, vilket minskar risken för överfulla eller bristfällig lager av produkten i hela sitt globala nätverk och förbättra organisationens kommunikation.

[Läs mer](#)

### Målinrikta

#### Optimerat lagersystem effektiviserar påfyllning på lager

Storvaruhuset Target utvecklar ett nytt lagerplanerings- och kontrollsystem så att hyllorna kan fyllas på mer effektivt. Systemet kommer att kunna lokalisera lagerpositionering mer exakt i hela försörjningskedjan, vilket gör att Target kan minska mängden överskottslager i butikens lokaler och bättre organisera leveranser. Dessa förändringar förväntas minimera antalet fotsteg som behövs för att fylla på butiken och minska antalet timmar som medarbetarna spenderar på lagerpåfyllning.

[target.com](https://www.target.com)

# Möjliggöra verksamhetsflexibilitet

Dagens snabba affärstakt kräver att organisationer har flexibel programvara och systeminfrastruktur på plats för att påskynda och skala sin verksamhet. Företagen bygger smidiga data- och applikationslösningar som exempelvis gränssnitt med lite kod och plattformar med öppen källkod som gör det lättare att reagera på förändringar på marknaden, samtidigt som de också investerar i teknologier med syfte att lära sig nya färdigheter och utforska kreativa lösningar för att ligga steget före konkurrenterna.

## Stödjande data

””

*”[Implementering av SaaS, PaaS och IaaS] innebär mer systemstabilitet, skalbarhet på begäran, förbättrat projekt [avkastning på investeringen] och elasticitet. Dessa fördelar filtreras sedan till våra kunder och medlemmar i form av mer kostnadseffektiva produkter, snabbare skadehantering och fler innovationer.”*

**Derek Scheepers, Head of IT Operations, PPS**



Hälften av utvecklarna säger sig antingen ha implementerat eller planerar att implementera en plattform med lite kod som en del av arbetsflödet.

**The State of Low-Code Platform Adoption, Forrester, 2019**

””

*”Vi ser öppen källkod som en viktig drivkraft för innovation inom verkstadsindustrin.”*

**Julia Liuson, Corporate Vice President för Microsofts utvecklaravdelning**

## Hur detta manifesterar sig

### Toyota

#### **Möjliggör operativ smidighet genom att driva lösningar som har skapats av medarbetarna**

Biltillverkaren Toyota samarbetar med Microsoft och har gjort det möjligt för sina anställda över flera avdelningar och discipliner att skapa sina egna appar och därigenom snabbt och enkelt lösa vardagliga ineffektiviseringar genom att använda en strategi med lite kod/ingen kod. Med Microsoft Power Apps blir medarbetarna medborgarutvecklare, kan enkelt skapa appar eller anpassa befintliga lösningar efter behov, vilket hjälper folk från personalavdelningen att spara in på materialkostnaderna genom att digitalisera pappersbaserade processer och minska den tid som ägnas åt manuell datainmatning. Genom att vara en lösning som gör det möjligt för Toyotas anställda att anpassa sig snabbt och effektivt utgör Power Apps ett utlopp för anställda att hantera dagliga ineffektiviseringar som är specifika för deras arbetsflöde, samtidigt som de förbättrar den övergripande prestandan och hastigheten till innovation över hela Toyota.

[Läs mer](#)

### Nutanix

#### **Icke-tekniska medarbetare kodar anpassad programvara**

På teknikföretaget Nutanix är programmering med lite kod en strategisk prioritering. Organisationen utbildar ingenjörer, nätverkstekniker och andra infrastrukturexperters att skriva och automatisera kod, vilket gör det möjligt för dem att raffinera sin expertis när verksamheten går vidare till det publika molnet. Företaget har också utbildat viss icke-teknisk personal i att använda verktyg med lite kod för att skapa eller förbättra sina arbetsflöden. Nutanix förväntar sig att maskininlärning kommer att göra det lättare för dessa så kallade "medborgarutvecklare" att utveckla sina egna digitala lösningar. Till exempel förväntar sig företagets IT-chef att mer än hälften av dess supportärenden ska hanteras av medarbetargenererad kod som utvecklats genom maskininlärning.

[nutanix.com](https://nutanix.com)

# Raffinera åtgärder i realtid

Även om företag en gång förlitade sig på periodvis uppdaterade instrumentpaneler och månadsrapporter för att mäta sin effektivitet, måste organisationer i dag kontinuerligt analysera information och göra driftjusteringar. Beväpnade med realtidsdata och verktyg som instrumentpaneler och ögonblickliga aviseringar förser dagens företag viktiga beslutsfattare med möjlighet att göra driftsjusteringar i realtid, till exempel att optimera bemanningsnivåer, omfördela resurser, anpassa produktermönster och justera lager.

## Stödande data

””

*”Vi får [realtids-]data som når vårt supportcenter. Vi kan se varje liten dos espresso som används, och vi kan se centralt om det finns en maskin som behöver ställas in eller underhållas, och detta gör att vi kan förbättra kvaliteten på de doser som vi tar ut.”*

**Kevin Johnson, VD, Starbucks**

””

*”Som en del av vår digitala omvandling arbetar vi med att förse vår frontpersonal med mer information i syfte att förbättra dras kunskaper om olika produkter och processer, vilket ger oss information som hjälper oss att ständigt förbättra vad vi kallar ett operatörsfokuserat förhållningssätt.”*

**Peter Stamp, informationschef, Alcoa**

## Hur detta manifesterar sig

### AccuWeather

#### Raffinera verksamheten i realtid genom AI-intelligens

Det globala väderföretaget AccuWeather använder både Microsoft Azure och Microsoft Dynamics 365 för att få information om vädermönster och kunna ge exakta, vältajmade prognoser samt underbygga väder- och affärsbeslut i realtid. För företag som förlitar sig på AccuWeathers anpassade företagslösningar kan väderprognosservicen ge insikt i potentiella effekter av stormar och temperaturer i takt med att dessa utvecklas, vilket hjälper företagets kunder att fatta mer välgrundade beslut i realtid i samtliga sina försörjningskedjor baserat på möjliga avbrott eller förändringar i efterfrågenivån. Genom att kombinera prediktiv analys med kundernas försäljningsdata kan AccuWeather dessutom lindra säsongsbundna försörjningsproblem baserat på vädret samt identifiera en kunds mest eftertraktade produkt inom återkommande vädermönster och informera leveranskedjans verksamhet på ett effektivt sätt.

[Läs mer](#)

### IKEA

#### Realtidsbeslut i försörjningskedjan i realtid minskar slöseri

Återförsäljaren för hemartiklar IKEA analyserar försörjningskedjans data i realtid i syfte att förbättra sin returhanteringsprocessen, vilket minskar företagets omkostnader och miljöpåverkan. På 10 IKEA-distributionscentraler och 50 återförsäljningsställen används maskininlärningsprogram för att dirigera returer och överskottslager till den optimala detaljhandelsplatsen inom företagets nätverk. Genom att göra ögonblickliga justeringar i dess omvända logistik minskar IKEA driftsavfall och kostnader samtidigt som man kanaliserar lager till återförsäljarens mest värdefulla kanaler.

[ikea.com](https://www.ikea.com)



# Framtidsprognostisering i syfte att säkerställa framgång

Organisationer i alla branscher och storlekar förlitar sig på förutsägelser: Återförsäljare förutsäger konsumenternas behov, försäkringsgivarna prognostiserar risken och läkarna beräknar sjukdomsfrekvensen per säsong. Analysplattformarna skördar insikter från traditionella mätvärden som affärs- och marknadsresultat tillsammans med nya datakällor som inkluderar sociala medier och feedback från kunder i syfte att generera mer robusta förutsägelser som företag kan använda för att informera verksamheten, vägleda strategiska initiativ och leda innovation.

## Stödande data



Den globala marknadsstorleken för prediktiv analys förväntas värderas till 23,9 miljarder dollar år 2025, vilket innebär en genomsnittlig årlig tillväxttakt på 23,2 % under prognosperioden.

**Grand View Research, Inc, 2019**



*”Det är inte vida känt än, men vi kommer att märka av en förskjutning från realtidsanalys till prediktiv analys nästa år.”*

**Brian Solis, chefsanalytiker och futurist, Altimeter**



*”Vi kan nu fatta viktiga strategiska beslut på ett mer välgrundat sätt. Data har blivit mer giltiga eftersom den nu formaliseras i ett skottsäkert system istället för att baseras på individuell kunskap. Det är fantastiskt att se hur denna nya teknik kan optimera och förbättra fram tills nu ytterst tidskrävande uppgifter.”*

**Michael Bøgh Linde Vinther,  
chef för Global Milk Planning, Arla**

## Hur detta manifesterar sig

### Starbucks Deep Brew

#### Anpassade rekommendationer förutsäger också

I företagets egna mobilapp använder kafékedjan Starbucks teknik för förstärkningsinlärning i syfte att erbjuda kunderna personliga kaffeförslag - vilka även informerar lagerplaneraren på lokala Starbucks-filialer. Starbucks använder Microsoft Azure-plattformen för att driva sitt Deep Brew-initiativ, som genererar anpassade rekommendationer om mat och dryck baserat på tiden på dygnet, tidigare beställningar och kontextuella faktorer som väder. Denna rekommendationsmotor används även för att prognostisera efterfrågan på lokala Starbucks-filialer, vilket påverkar lager och påfyllningsorder, förutsäger personalbehov samt även underhåll av utrustning.

[starbucks.com](https://starbucks.com)

### Arla Foods

#### Mejerikooprativet använder AI för att förbättra prognoser om mjölkproduktion

Det danska mjölkkooperativet Arla Foods använder AI-programvara för att bättre kunna uppskatta framtida mjölkproduktion med hänsyn till variabler som exempelvis säsongsförändringar, geografiska aspekter samt antalet jordbrukare som går över till nya mjölktyper. Innan Arla utvecklade programvaran beräknade man sina förutsägelser manuellt med hjälp av Excel-kalkylblad. Nu kan Arlas prognoser slutföras på några timmar. Genom att uppskatta hur mycket mjölk som 1,5 miljoner kor på 10 300 gårdar kommer att producera flera månader i förväg kan Arla hantera leverantörbeställningar och förbereda sina bearbetningsanläggningar i syfte att föra ut 220 kilo mjölk på marknaden mer effektivt och hållbart.

[arla.com](https://arla.com)

# Nästa steg för att optimera din verksamhet

- > Fokusera IT- och dataresurser på verksamhetskritiska projekt.
- > Responsiva och prediktiva verktyg är bara så framgångsrika som den datainfrastruktur som driver dem. Se till att interna datahanteringssystem hanteras och underhålls på ett bra sätt och att datan är grundligt klassificerad.
- > Analyser är värdelösa utan handling. Se till att relevanta avdelningar kommunicerar, delar och ändrar sina planer och processer i enlighet med detta.
- > Regelbunden återkoppling är avgörande för att förfina optimerings- och prediktionsverktyg. Se till att algoritmiska modeller tränas på robusta feedbackloopar.
- > Skapa en underliggande kultur som stöder kontinuerliga tester/integrering/driftsättning och ger medarbetarna möjlighet att utveckla nya metoder för att skapa och leverera programvara.
- > Med största sannolikhet är varje medarbetare i ditt team en företagsprogramvaruanvändare. Låt deras röster och synpunkter höras av ingenjör- och IT-team innan företagsomfattande uppdateringar eller ändringar genomförs.

# Nycklar till lyckad CX-omvandling

## Lösningar byggda för flexibilitet

- › Organisationer bör leta efter programvarusystem och program som kan tillgodose deras nuvarande behov och mål, samtidigt som de möjliggör flexibilitet för att anpassa sig till föränderliga prioriteringar.
- › Den rätta lösningen etablerar en data-, kommunikations- och programmiljö som gör det enkelt att utveckla och utöka befintlig affärsverksamhet, samtidigt som den inför teknik som gör det möjligt för användarna att skapa lösningar där ingen för närvarande finns.

## Verksamhet utan silon

- › Enhetliga åtgärder gör det möjligt för olika grupper att samarbeta mer effektivt med en enda, tillförlitlig vy över processer, relationer och data.
- › Detta tillvägagångssätt hjälper till att eliminera uppsägningar, samtidigt som man säkerställer att hela organisationen och dess nyckelpartners har rätt verktyg och information för att prestera på en optimal nivå.

## Beslut som drivs av konkreta insikter

- › Kundens interaktioner sker i realtid. En komplett förståelse för varje unik resa är absolut nödvändig för att anpassa upplevelsen och tillgodose deras behov i stunden.
- › Organisationerna måste transformeras från en reaktiv till en proaktiv lyhördhetsmodell. Detta kräver åtkomst till rätt data och att man kan ställa rätt frågor för att förutse förändringar och planera därefter.

## Dygnet runt-service och support

- En global marknad gör aldrig affärer. Organisationer måste ha lösningar på plats för att tillgodose denna dygnet runt-mentalitet.
- Genom att utnyttja AI-verktyg som chattrobotar, röstassistenter och personliga insikter kan du aktivera friktionsfria interaktioner dygnet runt.

## Automatisering för att påskynda synergier och innovation

- RPA, AI och andra lösningar ger inte bara fart och effektivitet, utan ger även möjlighet att utöka driftskapaciteten. En hybridarbetskraft skapar nya funktioner som kan leverera nästa banbrytande innovation.
- Smart automatisering gör det möjligt för personalen att automatisera repetitiva, manuella och tidskrävande uppgifter i sina respektive roller så att de istället kan fokusera på mer strategiskt och värdeskapande arbete för organisationen.

# Om Microsoft Dynamics 365

Microsoft Dynamics 365 är en uppsättning intelligenta affärsappar som hjälper företag i alla storlekar att utnyttja data för att öka efterfrågan, iscensätta personligt anpassade köupplevelser, skapa relationer i stor skala och fatta insiktsdrivna beslut genom hela kundresan. Denna kraftfulla uppsättning verktyg ger ett integrerat system med användbara insikter till alla relevanta branschspecifika och frontlinjemedarbetare inom din organisation. Genom att inkludera Dynamics 365 i din organisations verktygslåda kommer du att upptäcka de prediktiva och reaktiva insikter som kan hjälpa dina team att skapa en perfekt kundupplevelse.

[Be om en livedemonstration](#)

# Om PSFK

PSFK är världens ledande BI-plattform för innovation inom detaljhandeln och på kundupplevelsereser. Inom varje större vertikala bransch hjälper vi de mest progressiva varumärkena att identifiera och utnyttja möjligheter till nya konsumentupplevelser genom en blandning av trendrapporter, uppslukande evenemang, insiktsfullt innehåll, idéworkshops och forskningstjänster on-demand.

## **Piers Fawkes**

Styrelseordförande  
och grundare

[piers.fawkes@psfk.com](mailto:piers.fawkes@psfk.com)

+1 646.520.4672

## **Scott Lachut**

Ordförande för forskning  
och strategi

[scott.lachut@psfk.com](mailto:scott.lachut@psfk.com)

+1 646.520.4672

## **PSFK**

2 Hartsook Lane,  
Beacon, NY 12508

[psfk.com](http://psfk.com) | [@psfk](https://twitter.com/psfk)