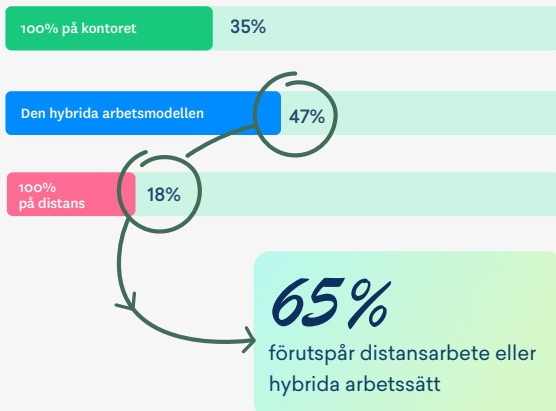


Checklista

Fem lösningar som lyfter ett distansteam för kundtjänst



I vår undersökning **The New CX Mandate** upptäckte vi att **65 procent** av kundtjänstansvariga globalt ser distansarbete och hybridlösningar med en blandning av arbete i hemmet och på kontoret som rätt modell i framtiden.

Använd den här checklistan för att optimera din kundtjänst med hjälp av distansarbete och hybridmodeller. Det ökar effektiviteten för din kundtjänstpersonal.

1

Fördela ärenden i flera kanaler för att klara av förändrade kundkontakter

Ökade volymer av ärenden för kundtjänstavdelningar innebär att det vanligaste problemet för dem är ökade köer av ärenden för vissa kanaler. Telefonlinjerna blir särskilt överbelastade när kundernas förväntningar är höga, i jämförelse med ärenden som kommer in i form av e-post. Den här obalansen för kundtjänsten ger längre väntetider för kunder och påverkar i slutändan kundnöjdheten (CSAT).

Nu när kundtjänstteam jobbar på distans är det ännu viktigare att säkerställa att de olika kanalerna som används är optimerade vad gäller väntetider. Det görs på följande sätt:

- Introducera chatt i realtid som en supportkanal, för att minska volymen av telefonsamtal.
- Administrera kundtjänstpersonalens tillgänglighet i olika kanaler.
- Skapa en balans för belastning på olika kanaler genom att fördela ärenden automatiskt, med hänsyn tagen till kompetens och bandbredd.

2

Helhetsbilder av kunder gör att kundtjänstpersonalen kan arbeta självständigt

Kundtjänstpersonal behöver snabb åtkomst till tidigare konversationer med en kund, till information om kundens tidigare köp, samt till intern kunskap. Det gör att det blir enklare att diagnosticera och lösa en kunds problem. Om applikationer integreras och alla data om en kund presenteras på en skärmbild kan kundtjänstpersonalen jobba snabbare, med bättre resultat.

Eliminera behovet för kundtjänstpersonalen av att växla mellan flikar och fönster så här:

- Använd en omnikanalsplattform för kundtjänst, med ett enhetligt användargränssnitt för alla kanaler.
- Integrera applikationer och använd skräddarsydda programmeringsgränssnitt (API:er) för att skapa helhetsbilder, så kallade 360-vyer, av kunder på kundtjänstpersonalens klientenheter.

3

Insyn mellan olika team gör det möjligt att dela på ärenden och ansvar

När kundtjänstteam distansarbetar finns det en risk att insynen i komplicerade ärenden försämras. Det leder till kaotiska försök till samarbete och ärenden som faller mellan stolarna.

För att säkerställa en konsekvent servicenivå och effektivt samarbete under distansarbete måste en modern mjukvara för kundtjänst klara av följande:

- Att dela på ärenden (tickets), med delat ägarskap, utan att insyn i ärenden förloras. Det gör att flera team kan arbeta parallellt med ett ärende, utan att insynen i ärendet försämras.
- Koppla ihop likartade ärenden för att hålla reda på likartade problem och skicka meddelanden till kunden med information om flera sammanhängande aspekter och ärenden.

4

Sammanhangsberoende samarbete för samman team

Kundtjänstpersonal frågar ofta annan personal på deras företag, som vet svaren på frågorna, om hjälp. Den typen av konversation sker ofta i kanaler som e-post och Slack, vilket leder till brist på spårbarhet och ansvar, och till att sammanhanget för kunden går förlorat.

Samarbeta i korsfunktionella team, genom att integrera plattformen för kundtjänst med samarbetsverktyg. Det ger mer information och ökad förståelse för sammanhanget för kunden. Det gör också information tillgänglig för de team som behöver tillgång till den, vilket minimerar onödig kommunikation fram och tillbaka.

Att integrera plattformen för kundtjänst och mjukvaror för internt samarbete bidrar på flera positiva sätt:

- Meddelanden om att ärenden uppdateras kan skicka omedelbart.
- Möjlighet ges att bjuda in och markera intressenter, vilket ger insyn och tydliggör ansvar.

5

Ledningscentral styr upp distansarbete

Kundtjänstansvariga förlorar ofta kontrollen över sina teams arbete när teamen distansarbetar. Den här bristen på insyn och helhetsbild vad gäller arbetsbelastning, kapacitet och utförande ökar risken för dålig kundtjänst.

Skapa kontrollpaneler (dashboards) som visar vad som händer i realtid, för att få bättre kontroll. Ta fram rapporter och håll ett vakande öga över mätetal likt följande:

- Följ upp trender för ärendevolymer i olika kanaler och flytta ärenden mellan kanaler för att optimera kostnaden per kontakt.
- Definiera och kontrollera tjänstenivåer (SLA:er) för ärendens hela livscyklar. Det gör det möjligt att identifiera och åtgärda flaskhalsar.
- Övervaka arbetsflöden för chattbotar och återkoppling om kunskapsartiklar. Det gör att det blir enklare att minimera avvikelser för hantering av ärenden.

Vill du optimera din distanskundtjänst?

Boka en personlig demonstration nu →

