

Sådan skaber man et kontaktcenter fra bunden – på mindre end 3 dage

På bare tre dage etablerede Helsinki byens nye hjælpelinje. Hjælpelinjen var en håndsrækning til byens ældre befolkning under Covid-19-pandemien og havde mere end 40.000 interaktioner allerede efter fire uger.

Her er nøglen til den lynhurtige etablering.

Særlige tider kalder på særlige metoder. Det er noget, som særligt befolkningen i den finske hovedstad Helsinki har opdaget. På bare tre dage fik de etableret en hjælpelinje, som skulle række ud til byens mere end 80.000 ældre borgere, efter at Covid-19 brød ud.

Efter kun fire uger havde hjælpelinjen mere end 40.000 kontakter, som tilbød hjælp med alverdens gøremål lige fra indkøb til afhentning af medicin på apoteket eller simpelthen bare en samtale med for de mennesker, der følte sig ensomme. Nøglen til succes er et dedikeret hold og Genesys' førsteklases platform for cloud-baserede kontaktcentre.

– Genesys er kontaktcentrenes Mercedes Benz, siger Tiina Hörkkö, direktør for Helsinki helpline.

Bystyret i Helsinki samarbejdede med lokale sogne og velgørende organisationer såsom den evangelisk-lutheranske kirke såvel som frivillige.

– Nøglen til at få alle folk til at arbejde uafhængigt til trods for manglende erfaring er en stærk vilje og en teknisk løsning, som er let at bruge, siger Tiina Hörkkö.

Oppe at køre på 3 dage

En søndag aften begyndte de at lægge planer om at etablere en hjælpelinje. De kontaktede Genesys, som ikke blot sagde ja, men også tilbød dem tre måneders brug kvit og frit. Allerede onsdag var hjælpelinjen klar. Når Tiina ser tilbage, kan hun knapt tro, at det kunne lade sig gøre, og hun er meget taknemmelig.

– Støtten og hjælpen har været uvurder-



lig. Både engagementet og det faktum, at de tilbød deres service gratis, viser en høj etik hos Genesys, siger hun.

Den brugervenlige kundeserviceplatform var afgørende for Helsinki by, for at de skulle kunne sikre, at deres serviceniveau levede op til den høje standard, de brystede sig af inden Covid-19. Uden hjælp fra Genesys "ville det høje niveau af professionalismisme have manglet i den indledende fase", som Tiina siger.

I Norden ser flere og flere virksomheder lige nu på muligheden for at rykke over til en cloud-baseret kontaktcenterplatform som den fra Genesys. En af de store fordele ved dette er, at det er let og hurtigt at sætte op.

– Sammenlignet med en løsning placeret hos kunden kan vi have denne service oppe at køre på ingen tid, eftersom implementeringen er markant hurtigere, siger Johan Lindefors, vicedirektør for de nordiske og baltiske lande i Genesys.

"Automatisering er fremtiden"

Helsinki helpline er et tydeligt eksempel på, hvor hurtigt implementeringen kan gå. Men det er ikke kun den hurtige implementering, der gør, at virksomheder og organisationer er interesserede i cloud-baserede kontaktcenterplatforme. Ifølge Johan Lindefors kræver fremtiden automatiserede og fleksible løsninger, som øjeblikkeligt kan tilpasses nye udviklinger.

– Særligt i en udfordrende tid som denne, hvor organisationer har brug for, at mange medarbejdere hurtigt kan arbejde hjemmefra, kan vi se en enorm efterspørgsel, siger han.

Ikke nok med, at en cloud-baseret kontaktcenterplatform er hurtigere – den er også mere fleksibel og lettere at skalere op.

– På den måde er det ikke et problem, hvis en kunde pludselig er i en situation, hvor de går fra 0 til 20.000 brugere på en dag, siger Johan Lindefors.

Kendskabet til AI og automatisering er omfattende i Norden. Derfor er kravene til Genesys' løsninger ekstra høje. Det, Genesys kan tilbyde, er en intelligent platform, der både kan skabe en god kundeoplevelse for virksomhedens kunder, men også gøre det lettere og mere effektivt at arbejde i for brugerne.

– Vores platform kan både levere god støtte for virksomhedens kunder og bedre værktøjer til brugerne, så de kan give mere relevante svar på de spørgsmål, de får, siger Johan Lindefors.

"God måde at skille sig ud på"

Skal en virksomhed skille sig ud fra mængden og tilbyde deres kunder virkelig god service i

fremtiden, er der ifølge Johan særligt et område, der er afgørende. Det er at implementere så meget automatisering som muligt. Med AI er du i stand til at have tilgængelig information, når du interagerer med dine kunder, og det gør det lettere at håndtere de opgaver, der kommer, hvad enten det drejer sig om at hjælpe en bruger med at give det rigtige svar hurtigt, eller hvis du beslutter dig for at interagere med dem online for at øge konverteringsraten.

"Vores platform kan både levere god støtte for virksomhedens kunder og bedre værktøjer til brugerne, så de kan give mere relevante svar på de spørgsmål, de får"

– På vores platform gør vi det muligt at interagere effektivt med kunder. Dels ved at bruge tale- og chatbots, som gnidningsfrit samarbejder med en medarbejder, men også ved at bruge AI til at forbinde samtaler rigtigt afhængigt af det ønskede resultat, siger Johan Lindefors.

For Helsinki by var Genesys' cloud-platform essentiel, da

det kom til at skabe en hjælpelinje på meget kort tid. Men det er ikke kun i krisesituationer, at platformen kommer til sin ret. Et af de største problemer, kontaktcentret står overfor, at den enorme mængde telefonopringninger fra kunder på mandage, når de har holdt lukket weekenden over. Dette kan undgås med **Genesys Cloud-platformen**.

– Platformen tillader kunden at få løbende statusopdateringer på deres forespørgsler, og det skaber proaktivitet og minimerer unødvendige opringninger, hvis man eksempelvis sender sms'er med information. Det vil både forbedre kunderejserne og minimere udgifterne, fordi presset på telefonerne ikke vil være så dramatisk, siger Johan Lindefors.

Virksomheder, som vil sikre den bedst mulige kunderejse, kan få stor glæde af Genesys' cloud-platform. Klik nedenfor for at få tips til at opbygge kundeloyalitet ved hjælp af AI.



Lær mere om
hvad AI kan
gøre for dig

