



NetDesign

Sådan leverer du god digital kundeservice i fremtiden

Fremtidens vindervirksomhed er digital

Som kommunikationskanaler er hjemmesider og mobilapps to vigtige kilder, som kan hjælpe med at generere omsætning og øge synligheden omkring virksomhedens brand.

I dag begynder langt de fleste kunderejser ikke med et telefonopkald, men med et klik eller et tryk på en PC, tablet eller mobiltelefon. Det betyder, at kunderne, i deres søgen efter at få opfyldt specifikke behov, i højere grad starter deres interaktion med en virksomhed på en række forskellige digitale kanaler.

Kunderne er digitale - er din service det også?

Når en kunde søger efter oplysninger om en virksomhed, et produkt eller en service via en af virksomhedens digitale kanaler, er alle touchpoints vigtige for den samlede oplevelse.

Alle de steder kunden kan hente informationer eller interagere med virksomheden, f.eks. ved hjælp af selvbetjeningsløsninger, er - ud fra et kundeperspektiv - en del af én samlet oplevelse.

Når du er tilstede på alle de digitale platforme, der er relevante for dine kunder, reducerer du dine administrative omkostninger markant. Samtidig øger du serviceniveauet overfor dine kunder, og giver dem et godt første indtryk af virksomheden og de produkter og løsninger den sælger, og de services den leverer.

"Hvis en kunde oplever, at der er manglende sammenhæng mellem en virksomheds forskellige digitale kanaler og det, der kommunikeres, eller hvis det f.eks. er besværligt at kontakte virksomhedens kundeservice, påvirker det oplevelsen negativt", forklarer NetDesigns direktør Marianne Horstmann.



Det er vigtigt at forstå, hvordan digitaliseringen og udviklingen af nye teknologier har påvirket og forbedret vores muligheder for at komme i kontakt med vores kunder. Kommunikation på tværs af kanaler og platforme er fundamentet for, at vi kan levere sammenhængende, spændende og ubesværede oplevelser for kunderne. Der er ingen tvivl om, at de virksomheder, der investerer i de nye digitale kanaler - og formår at udnytte alle deres muligheder til at skabe bedre kundeservice, på tværs af forskellige platforme, bliver fremtidens vindervirksomheder.

Marianne Horstmann
Direktør i NetDesign



Fordelene ved digital kundeservice

Virksomheder, der er dygtige til at pleje kunderne, høster også store fordele. Ifølge en artikel fra McKinsey oplever kundecentre med vellykkede digitale strategier en stigning i kundetilfredsheden på op til 33 procent og omkostningsbesparelser på 25-30 procent.

Kunderne vil have kontekstuelle, personlige og problemfri oplevelser på alle kanaler og kontaktpunkter. Jo sværere det er for dem at handle med dig, desto mere sandsynligt er det, at de går videre til konkurrenterne.

Genesys Customer Experience Platform er en åben og skalerbar løsning, som let kan integreres med din eksisterende infrastruktur. På den måde skabes en problemfri kundeoplevelse via flere kanaler ved hjælp af én enkelt samlet platform.

Genesys Customer Experience Platform fås både til lokale systemer og som et cloudbaseret system – det forenkler administrationen, øger præstationsniveauet og reducerer de samlede ejer- og driftomkostninger.

Den gode kunderejse på tværs af kanaler

Hvis det er besværligt for kunderne at bevæge sig frit rundt mellem virksomhedens forskellige digitale kanaler, fordi de ikke taler sammen, skaber det frustration og utilfredshed. Det kan i sidste ende betyde, at kunderne søger andre steder hen, for at få opfyldt deres behov.

Derfor er det vigtigt at designe en kunderejse, som ikke besværliggøres af forskellige godkendelses- og verificeringsprocesser, hver gang man bevæger sig fra én kanal til en anden.

“*Det duer ikke, at kunderne f.eks. skal indtaste de samme oplysninger, hver gang de når til et nyt trin på kunderejsen, eller skal starte rejsen forfra, fordi de skifter kanal*”

Marianne Horstmann, Direktør i NetDesign

Hvis virksomhedens kontaktcenterløsning bygger på utidssvarende infrastruktur, som betyder, at man ikke er i stand til at integrere nye digitale kanaler til den eksisterende platform, så vil man højst sandsynligt komme til at opleve en række udfordringer med kunder, som får uensartede og utilfredsstillende oplevelser.

“Det er svært at yde god kundeservice, hvis man både mangler overblikket og det helt basale indblik i alle de nødvendige kundedata på tværs af kanaler - og det er bestemt ikke noget, som hverken øger kundeoplevelsen eller tilfredsheden”, siger Marianne Horstmann.

Næste generations digitale kundeservice

Næsten halvdelen af verdens befolkning har en smartphone. Det er derfor let for de fleste mennesker at få adgang til alle de informationer, de har brug for, online. Det betyder, at forskellige digitale og sociale kanaler er blevet den foretrukne kommunikationsplatform, især for den yngre generation, som i højere grad benytter dem som kontaktkanaler frem for de mere traditionelle kommunikationsformer.

For at få succes i denne nye digitale virkelighed må virksomhederne kunne omstille sig og tilpasse sig de kanaler, deres kunder foretrækker at benytte som touchpoints i interaktionen med dem. Samtidig skal de indstille sig på, at det ikke længere blot er nok at opfylde kundernes nye behov. De skal også kunne forudsige deres behov.

“Når vi taler med vores kunder om deres CX-strategi, oplever vi i stigende grad et øget behov for, at de kan kommunikere med deres kunder på flere kanaler. Derfor assisterer NetDesign med at udvikle integrerede omnichannel-baserede oplevelser, som gør virksomhederne i stand til at tilrettelægge en personlig og sammenhængende kontaktbaseret kundeoplevelse på tværs af digitale kanaler. Og vi sørger for, at alle kanalerne er lette at tilgå og anvende for kunderne. På den måde optimerer man kunderejsen fra start til slut – og får flere tilfredse kunder”, forklarer Marianne Horstmann.

Læs mere her:
netdesign.dk

Følg os på:
[LinkedIn](#)

Ring til os:
+45 4435 8000

Skriv til os:
kundecenteret@netdesign.dk

 GENESYS™

 NetDesign