

Kundeservice stavet med stort UC





Derfor bør du have en datadrevet strategi

Danske virksomheder kan se ind i en periode, hvor fokus skifter. Den digitale omstilling har hidtil mest handlet om at komme online og ændre besværlige, manuelle processer til digitale. I Danmark har vi været tidligt ude med udrulning af højhastighedsnetværk, og 5G-netværket forbinder i dag teknologier på tværs af platforme og landegrænser. Vi kan hente data hvor som helst og når som helst, og nu skal de data sættes i spil.

“For mig er den store motor i digitaliseringen data. Fordi det kan gøre os så meget klogere og bedre end vores konkurrenter.” Det siger Marianne Levinsen, forskningschef ved Center for Fremtidsforskning.

Ifølge fremtidsforskeren vil dem, som formår at udnytte data til at udvikle deres produkter og services, effektivisere processer og øge produktiviteten, simpelthen klare sig bedre.

“Som jeg ser det, er det en kæmpe guldgrube. Det er bare ikke så simpelt at realisere potentialet,” påpeger hun.

Her sætter eksperten fingeren på det ømme punkt, for har man ikke millionbudgetter til eksperthjælp og analyser, kan det være svært at vide, hvor man skal begynde.

“At omsætte data til brugbar viden er som at skulle finde den rigtige mønt i Joakim von Andes pengetank. Det er den størrelsesorden. Mønterne bliver flere og flere, men du skal lige finde den rigtige,” forklarer Marianne Levinsen.

Der findes ikke et entydigt svar på, hvor I finder netop jeres mønt, men her har vi samlet **7 gode råd** fra forskningschefen til, *hvordan* I finder den.

7 råd fra Marianne Levinsen

Sådan får du mere ud af dine data

- Start med de data, I selv er herre over
- Brug relevant, konkret og aktuel data
- Gør jer bevidste om, hvilke indsigter I vil trække ud af data
- Brug systemer eller samarbejdspartnere, som kan hjælpe med at organisere data
- Omsæt data til brugbar viden, I kan sætte handling bag
- Fokusér på at give mere service, bedre vejledning, skabe et bedre produkt – ikke kun besparelser og effektiviseringer
- Sørg for at kunden i sidste ende oplever at få mere end forventet.

Alt samlet ét sted

Kommunikation er nemt for enkeltmandsvirksomheden eller firmaet med kun et par ansatte. Når man er flere, bliver kommunikationen mere kompleks, men også her kan 5G-netværket og intelligente, digitale løsninger komme til hjælp.

Klar kommunikation er afgørende for god kundeservice og en stressfri arbejdsdag. Det krævede før blot en god telefonpasser, men i dag handler det om kalenderkoordinering, videomøder, chat, telekonferencer, videndeling, viderestilling og Teams-aftaler. Der er mange kommunikationskanaler, enheder og apps i sving, og for at bevare overblikket vælger mange virksomheder en samlet løsning: Unified Communication – eller UC.



“ *En UC-løsning faciliterer bedre kommunikation, hvilket bidrager til mere tilfredse kunder, og det kan ses på bundlinjen.* ”

Ronni Hansen, Manager Enterprise Products hos 3

Der er nemlig større sandsynlighed for, at tilfredse kunder køber mere,” fortæller Ronni Hansen, Manager Enterprise Products hos 3, der har arbejdet med telefoni samt kontaktcenter- og UC-løsninger i mere end 19 år.

Fra telefon til fuld integration

Da han startede i branchen, stod telefonsystemet alene. Det skulle ikke kunne andet, men over tid har kravene ændret sig. UC kunne fortælle, om en medarbejder var til stede eller optaget, senere blev det muligt at integrere mobiltelefoni, så kom sms og chat, og i dag er det hele integreret, så it og tele smelter sammen.

“I dag forventer mange virksomheder for eksempel, at systemet kan lave opslag i et CRM-system automatisk. Hver gang der kommer et kald, slår den telefonnummeret op, så du får kundens oplysninger op på skærmen med det samme, hvis personen er registreret,” siger Ronni Hansen.

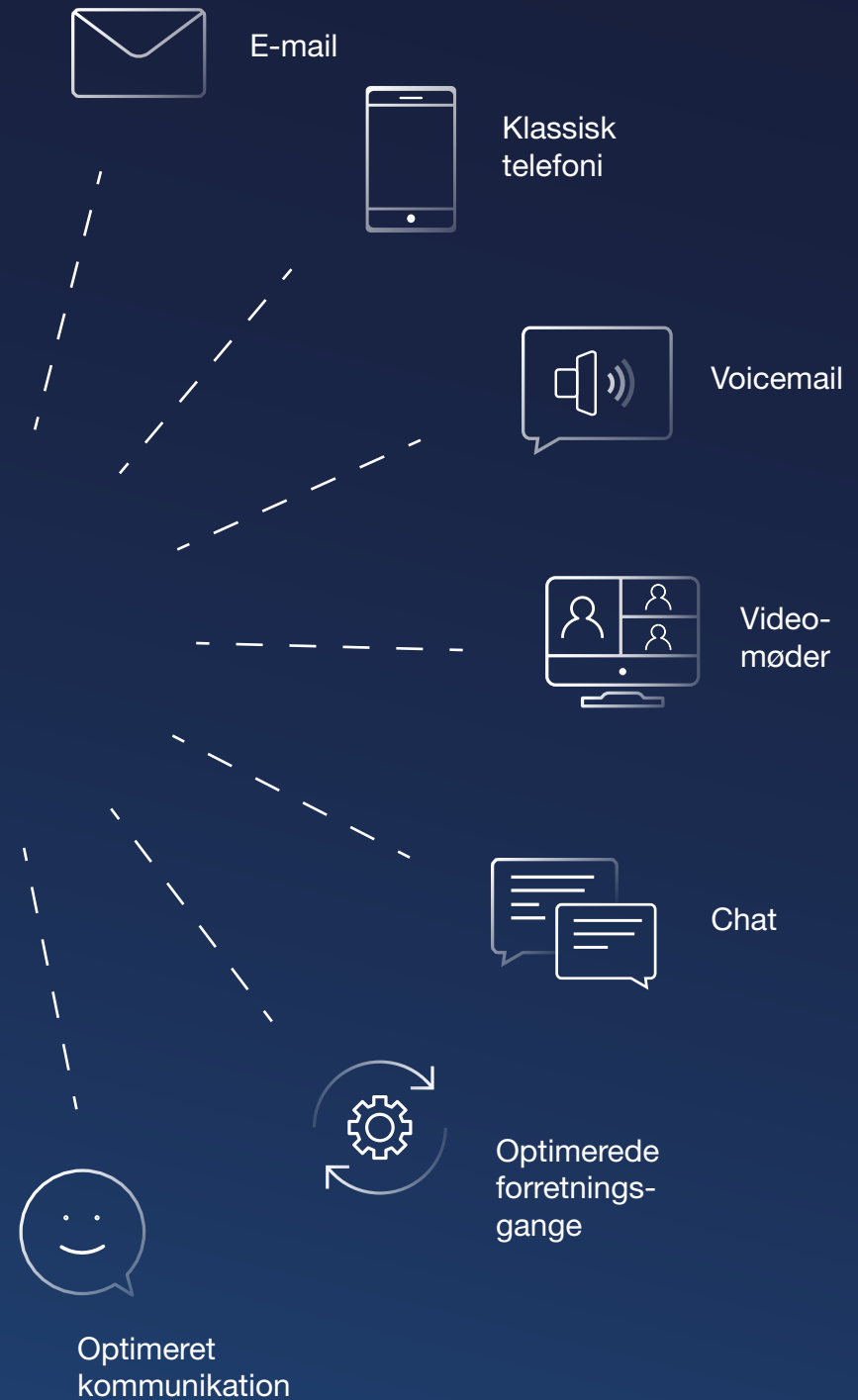
Det betyder, medarbejderen altid er klar til at møde kunden med aktuel viden om ting som kundens virksomhed, tidligere køb og eventuelle udfordringer. Det, at kunden bliver set og genkendt, vækker tillid og øger chancen for en god kundeoplevelse. Det giver samtidig medarbejderen en mere tilfredsstillende arbejdsdag.

Hvad er Unified Communication?

UC integrerer virksomhedens forskellige kommunikationsværktøjer som telefoni, chat, mail, videokald og samarbejdsværktøjer i én løsning. Med denne platform kan ansatte skifte mellem de værktøjer, der passer bedst til situationen og opgaven og på den måde arbejde mere frit og produktivt. Kunderne oplever, at de altid får fat på den rette person, og at de får en mere målrettet service. UC kan overflødiggøre mange separate systemer ved at samle kommunikationen under én paraply.

Fordelene ved en UC-løsning

- Kommunikation samlet i ét system
- Holder styr på jeres samtaler og beskeder
- Lavere risiko for fejl og mistede opkald
- Overblik over kommunikation og opgaver
- Relevante oplysninger nemt tilgængelige
- Mindre ventetid for kunder og kolleger
- Mindre administration





Kundecase

38% lavere teleudgifter

GroupM er et mediebureau med 550 ansatte i Danmark, og det betyder, der hele tiden er fuld fart på den interne kommunikation. Derudover er medarbejderne i dialog med mange både potentielle og eksisterende kunder, og det er essentielt for bureauet at give alle den bedst mulige service.

“Vores UC-løsning har gjort arbejdsdagene mere smidige og reduceret vores medarbejdertimer og teleudgifter. Faktisk har vi skåret hele 38% af udgifterne – blandt andet fordi vi ikke længere har behov for fastnetlinjen. Og nu bliver kunderne taget mere professionelt imod, når de ringer til os,”
siger Hans Slott, IT-ansvarlig hos GroupM.



AI trænger ind i kundeservice

Kundeservice er særligt på den måde, at rigtig mange henvendelser handler om de samme spørgsmål og udfordringer. Det betyder, det er relativt nemt, sammenlignet med andre forretningsområder, at træne en AI til at give de korrekte svar. De senere år har der været eksempler på netop dette, fortæller Ronni Hansen, som er Manager af Enterprise Products hos 3.

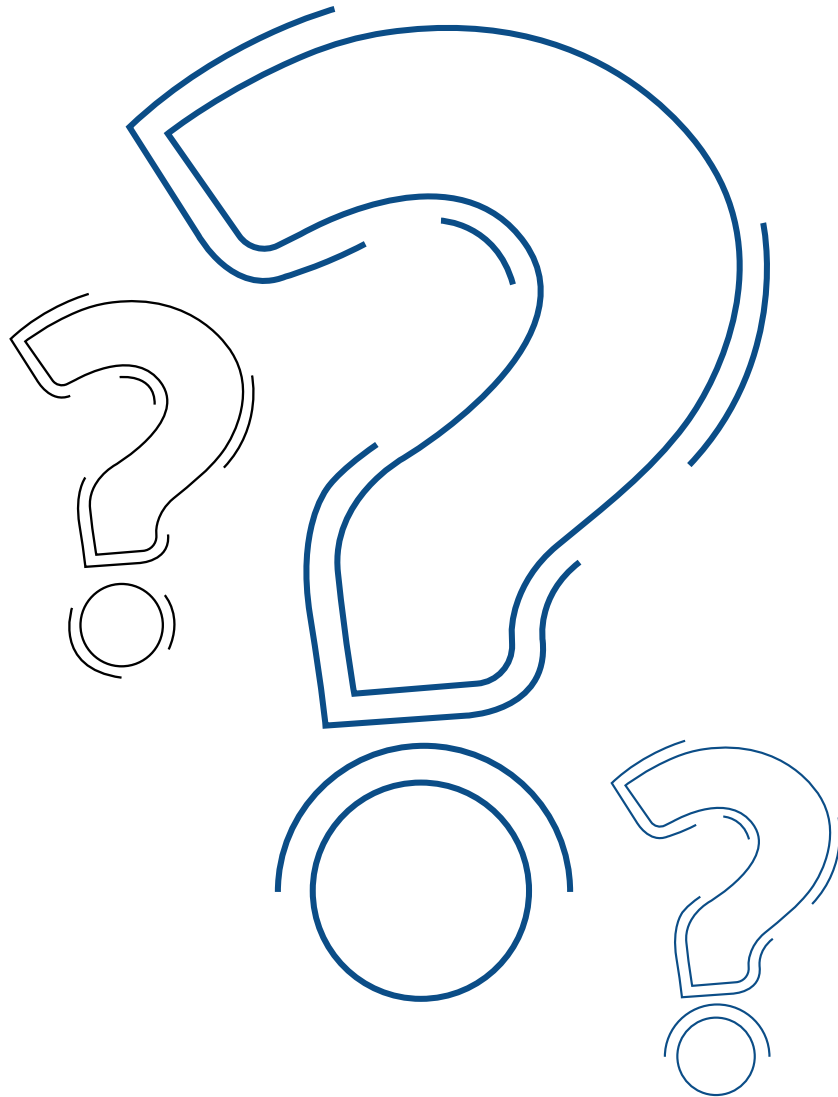
"Udfordringen er, at der i virkeligheden ikke er nogen som har lyst til at snakke med en robot. Derfor er det ikke blevet så udbredt."

Til gengæld kan man benytte AI til at lette medarbejdernes arbejdsbyrde og give nye indsigter i kunder og produkter.

"Der er nogle ret fede ting på vej med AI. Hvis du sidder i kundeservice og besvarer et kald, så vil AI kunne lytte med og afhængig af, hvad kunden siger, laver AI opslag for dig og genererer forslag til, hvad du kan sige til kunden," fortæller han.

Den kan også logge hele samtalen automatisk og omsætte den til tekst, hvilket gør alle samtaler søgbare, og igen kan AI give jer et databaseret grundlag for udvikling.

"Det betyder, du kan søge i en database af loggede samtaler, og hente statistikker og analyser frem med hjælp fra AI," siger Ronni Hansen.



Unified Communication.

Hvad kan I selv gøre?

- Start med en simpel evaluering. Kig på jeres nuværende kommunikationsværktøjer. Hvilke fungerer godt? Hvilke skaber frustration? En simpel evaluering kan hjælpe jer med at identificere, hvor en UC-løsning kan gøre en forskel.
- Vælg de rigtige funktioner. En UC-løsning tilbyder mange funktioner, såsom videomøder, chat, og telefoni. Start med at fokusere på de funktioner, der vil have størst betydning for jer – bedre videomøder, eller måske et mere effektivt samarbejde på tværs af afdelinger?
- Start i det små. Begynd med at implementere UC-løsningen i en afdeling eller på et projekt. På den måde kan I teste løsningen og justere den, før I ruller den ud til hele virksomheden.
- Sæt jer selv i kundens sted. Overvej, om det fungerer sådan, som I selv gerne vil serviceres af andre, når det er jer selv, der er i kunderollen?

Lad os hjælpe dit firma i gang med fremtiden

På de foregående sider har vi beskrevet, hvordan første fase i den digitale omstilling er på vej til at blive afløst af den næste, hvor fokus skifter til intelligent og strategisk udnyttelse af data. Det slutter næppe her.

Mulighederne er mange og kun forandring ligger fast i den datadrevne fremtid. Det kan være svært at finde den rette vej til vækst og succes, men I behøver ikke finde den alene.

Lad os hjælpe jer i gang med en datadrevet strategi

Hos 3Business har vi investeret tungt i 5G netværket og opbygget stor erfaring med at skabe rammerne for at arbejde professionelt med data.

Sammen kan vi bringe jeres virksomhed ind i digitaliseringens næste fase og hjælpe jer med at udnytte de 4 søjler i en datadrevet strategi til at skabe mere effektive arbejdsgange, træffe databaserede beslutninger og skabe gladere kunder.

Du kan altid tage fat i os til en uforpligtende snak om løsninger til din virksomhed på **70 313 300** – eller klik dig ind på **www.3.dk/business**

Vi glæder os til at høre fra dig!

