

#helphouse

Sådan giver et **helpdesk** værdi i din kundeservice: 5 ting, du skal være opmærksom på



Indhold

- 01** Øger det produktiviteor dine supportagenter?
- 02** Vil øget automatisering give bedre kundeoplevelse?
- 03** Forbedrer det medarbejdertilfredsheden?
- 04** Sparer du tid og penge?
- 05** Kan systemet udvikles og skaleres?

God kundeservice er vigtigere end nogensinde

Helpdesk-systemer er på vej frem, og det er med god grund.

Det kan nemlig være en stor hjælp i kundeserviceafdelingen at have en fælles platform til at holde styr på alle kundehenvendelser.

Supportrollen har ændret sig, og i dag er det kunderne, der definerer interaktionen.

Forbrugere forventer i højere og højere grad, at virksomheder er tilgængelige når og hvor, det er mest praktisk for dem. Faktisk skifter 52% af forbrugere udbydere på grund af dårlig kundeservice, og når en kunde er tabt, kommer 68% ikke tilbage.

Men inden du investerer i et system, er det vigtigt, du har sikret dig, at det giver værdi for din virksomhed.

Derfor har vi samlet en række punkter, som du skal være særlig opmærksom på, når du vælger helpdesk-udbyder.





01

Øger det produktiviteten for dine supportagenter?

I løbet af en almindelig arbejdsdag har supportagenter utallige interaktioner med forskellige kunder.

Ved hver interaktion skal de hurtigt forstå kundens udfordring og komme med en fyldestgørende løsning. Med en helpdesk-løsning samles al information om kunden ét sted, hvilket gør arbejdet nemmere for supportagenten, fordi de ikke skal lede efter information flere forskellige steder.

Derudover får kunderne en mere tilfredsstillende oplevelse, fordi supportagenten ikke kommer med tidligere foreslåede løsninger eller spørge efter information kunden allerede har givet jer.

Samtidig møder supportagenter ofte de samme spørgsmål og forespørgsler flere gange om dagen, og hver gang skal de bruge tid på at gentage de samme svar. Ved at automatisere rutineopgaver, kan antallet af henvendelser, som behøver manuelle svar, nedbringes.

Alt i alt betyder det øget produktivitet, fordi supportagenten ikke skal bruge tid på repetitive opgaver og kan i stedet koncentrere sig om 'tungere' henvendelser.

En vigtig overvejelse, når du vælger helpdesk-udbyder, er at vælge et så intuitivt og brugervenligt system som muligt. For det forkerte system kan give flere administrative opgaver.



02

Vil øget automatisering give bedre kundeoplevelse?

Vidste du, at kunder er villige til at betale 4,5 gange mere for et produkt, hvis de har en god kundeoplevelse?

Service er en vigtig del af en god kundeoplevelse, og det er vigtigt, at kunderne kan få svar på deres spørgsmål, når de søger det.

Ved at automatisere visse dele af kundeservicen kan virksomheden bedre imødekomme de krav, som en moderne forbruger har fx med hjælp til selvhjælp-værktøjer.

Det betyder, at kunderne kan hurtigt få svar på deres spørgsmål og dermed får de en bedre oplevelse – og det betyder færre direkte henvendelser i kundeserviceafdelingen.

Øget automatisering kan i nogle tilfælde gøre, at interaktionen med virksomheden føles mindre personligt. Sørg derfor for, at fokus især er på at automatisere de interne processer som i dag håndteres manuelt – fx at en henvendelse ryger direkte til den rigtige medarbejder, så der ikke skal bruges tid på at videresende mails eller assigne de rigtige personer.

Samtidig viser undersøgelser, at forbrugere bliver utilfredse, hvis selvbetjeningen mislykkes, og de stadig er nødt til at kontakte kundeservice. Derfor er det vigtigt, at selvhjælpsfunktionen bygges intuitivt og overskueligt.

03

Forbedrer det medarbejdertilfredsheden?

Et samlet software-system til al kunderelateret data gør det nemmere for supportagenten at finde svar på gængse spørgsmål og hurtigt finde den relevante information på kunden.

Dermed undgår medarbejderen at føle frustrationen ved ikke at kunne finde den nødvendige information eller levere svar, der ikke er fyldestgørende til kunden.

Men hvis systemet ikke struktureres ordentligt, kan det hurtigt blive uoverskueligt med al den information.

Derfor er det vigtigt, at I har fokus på og afsætter ressourcer til at opbygge et struktureret og overskueligt system, som gør det nemt og hurtigt at finde den nødvendige information. Samtidig øger det også medarbejdertilfredsheden, når det ikke er de samme spørgsmål, der skal svares på igen og igen.



04

Sparer du tid og penge?

Vi ved alle, at løn er en løbende og dyr udgift, men en agil kundeservice kan føre til færre henvendelser samt bedre og hurtigere behandling af kundehenvendelser, hvilket øger produktiviteten og dermed minimerer omkostninger til løn for nye medarbejdere.

Afhængig af system kan du også dele viden internt i afdelingen, så det ikke kun er nøglemedarbejdere, som sidder med det. Det frigør værdifuld tid, som kan bruges på andre opgaver.

Samtidig betyder det, at der kan spares tid ved ansættelser og oplæring, fordi nye medarbejdere selv kan studere og finde svar.

Ulempen er, at det nemt kan blive uoverskueligt at finde frem til den nødvendige viden, hvis det ikke strømlines på en måde, der giver mening for dine medarbejdere.



05

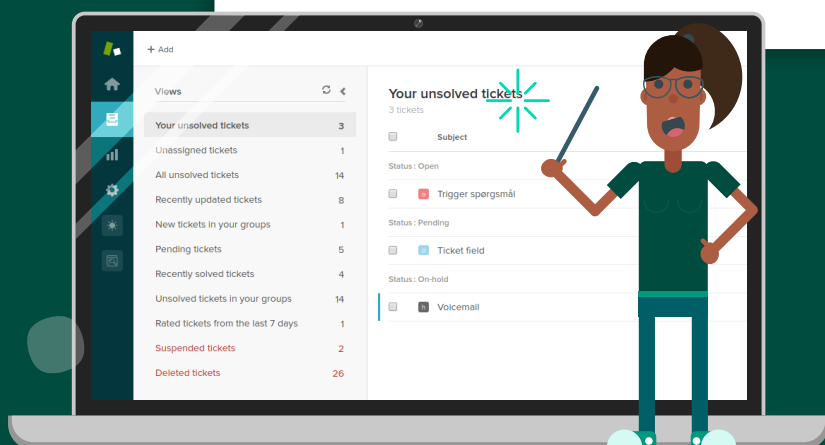
Kan systemet udvikles og skaleres?

Jo mere I bruger systemet, des mere kan I bruge data til løbende at se, hvilke områder der kan forbedres.

Når du skal investere i et helpdesk-system, er det derfor vigtigt at vælge et system, som også kan tilpasses fremtidige behov, og hvor du kan skalere dine aktiviteter uden meromkostning.

Kig for eksempel på, hvor mange brugere, der kan tilknyttes, hvad det koster at øge antallet af tickets, eller hvor meget selvhjælpsløsningen kan udbygges. Et andet tip er at kigge på udbyderens kundeportefølje. Hvis det er et relativt nyt system, kan det have sine begrænsninger, men hvis andre større virksomheder allerede bruger det, viser det, at systemet virker.

Igen er det vigtigt med gode strukturer. Uden strukturer for opsamling af data kommer du nemt til at fokusere på noget forkert i forhold til overordnede mål og KPI'er for virksomheden.



Få fuldt udbytte af din helpdesk-investering med helphouse.io

Det er ikke billigt, at investere i helpdesk-systemer som fx Zendesk. Ved at samarbejde med helphouse.io sikrer du, at du udnytter systemets potentiale til fulde og får optimal udbytte ud af investeringen.

Hos helphouse.io er vi eksperter i kundeservice. Vi har hjulpet de største brands i norden med effektivisering af deres kundeservice ved at udvikle og implementere løsninger til Zendesk, som kan mærkes (positivt) på bundlinjen.