

Er jeres kundeservice ferieklar?

Zendesk tips til din kundeservice



Hvor mange af disse udsagn kan du sætte X ved?

- Vi får mange henvendelser om det samme
- I ferieperioder er det presset for os at følge med efterspørgslen
- Vores kundeservice-medarbejdere kan ikke se historik på kunderne ifm. tidligere besvarelser af henvendelser
- Det er svært for os at samarbejde og dække for hinanden i forbindelse med ferieperioder og sygdom
- Vi modtager rigtig mange henvendelser og har svært ved at følge med
- Vi ønsker at spare tid og penge

Kan du sætte kryds i 2 eller flere af ovenstående udsagn, skal du læse videre

Har du sat færre end 2 kryds? Så læs alligevel bare videre, vi tror godt, du kan blive klogere :)

På de næste sider beskriver vi, hvordan Zendesk som omnichannel system kan hjælpe jer med at løse nogle af ovenstående udfordringer.

Vi tager udgangspunkt i vores egne kunders fortællinger, erfaring fra mere en 500 opsætninger og de erfaringer, vi har gjort os i arbejdet med og rådgivning af kunder som Intersport, ABOUT YOU, Schneider Electric & KIA Motors og mange flere.



God kundeservice er vigtigere end nogensinde - ikke kun i hverdagen, men også i ferieperioder

Hvor mange medarbejdere er på vagt ad gangen i ferieperioder hos jer? Hvor mange medarbejdere skal klare samme arbejdspress? Kan I holde samme høje standard i jeres kundeservice i næste ferieperiode?

Vi befinder os i dag i et marked, hvor kunderne har magten. Det vrimler med webshops, og oplever jeres kunder dårlig kundeservice hos jer, så er de hurtigt væk og på vej over til en af de mange konkurrenter, der ellers findes online.

Med dette har support-rollen også 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.

52 % af de utilfredse kunder deler deres dårlige kundeoplevelse med familie og venner, og 68 % af disse kunder stopper helt med at handle ved jer.

Det er derfor vigtigere end nogensinde før at give den bedste kundeservice og skille sig ud på god kundeservice.

Før vi ved af det, er en ny ferie lige om hjørnet. Flere gange om året holder dine medarbejdere ferie på skift i enten et par dage eller flere uger ad gangen. Det er perioder, hvor man ikke er samlet alle mand på kontoret. Men selvom der er dømt ferie, så stopper kunderne ikke med at handle online. Nu har de jo netop fri, og har god tid til at handle online.

For at kunne holde samme gode kundeservice og høje effektivitet, men med færre medarbejdere, er det vigtigt, at muligheden for at samarbejde om kundehenvendelserne fungerer optimalt.

Det er en af de ting, som Zendesk kan hjælpe jer med. Med Zendesk får I en fælles platform til at holde styr på alle kundehenvendelser. I de følgende afsnit vil vi gerne tage jer igennem en typisk ferie case for en kundeserviceafdeling, der ikke har et ticket system. Hvilke udfordringer har de? Hvad er løsningen? Og hvad bliver resultatet?

Typiske udfordringer - måske du kan genkende dem?

Dét, vores egne kunder nævner som den helt store udfordring, før de fik implementeret Zendesk, er, at de ikke havde mulighed for nemt at kunne se igangværende dialoger eller tidligere dialoger med kunderne, når de henvendte sig.

Det var især et problem i ferieperioderne, da de kundeservicemedarbejdere, som havde haft tidligere dialoger med kunden, nu var på ferie. Al tidligere korrespondance lå gemt i egen inbox - og det var derfor ikke muligt at vidensdele mellem kollegaer eller afdelinger, når medarbejderen var på ferie.

En anden stor udfordring, vi ofte bliver præsenteret for, er, at der ikke er tid nok til at kunne håndtere den samme mængde henvendelser inden for den vante tid, når medarbejdere holder ferie og der er mindre bemanning.

I dag befinder vi os i en on-demand kultur, og forbrugerne forventer at få svar, så snart de har brug for det. Det betyder også, at jo længere tid de skal vente, jo dårligere en oplevelse får de.

Løsningen på disse udfordringer er at implementere et omnichannel system som Zendesk, hvor kunderne blandt andet har adgang til god selvbetjening, så de selv kan finde svaret på deres spørgsmål.

Hvordan løser vi det?

Zendesk er bygget med fokus på kundeservice og omnichannel. Det betyder, at systemet kan samle alle henvendelser fra diverse kanaler såsom SoMe, email, chat, opkald osv. ét sted.

Jeres kundehenvendelser vil altså lande ét sted, hvor alle jeres kundeservicemedarbejdere har adgang.

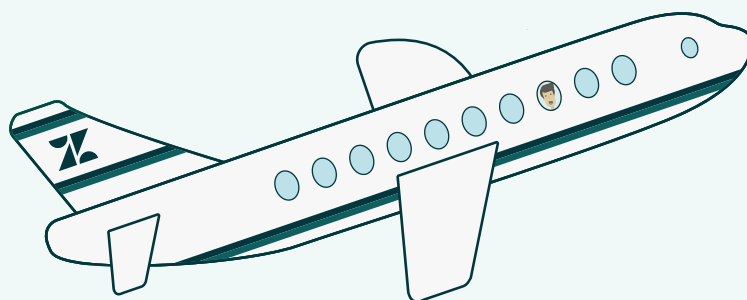
Det løser udfordringen med, at jeres medarbejdere ikke kan tage over på kundehenvendelser, og at de ikke kan se historikken på kunden. Derudover findes der out-of-the-box add-ons til Zendesk, som forbedrer produktiviteten og samarbejdet. Bl.a. et add-on, hvor I kan skrive mails til 3. parter uden for Zendesk, men uden at forlade Zendesk vinduet. Mail-historikken bliver tilmed inde i Zendesk, og bliver yderligere tilføjet til ticket-historikken. På den måde kan I også samarbejde om kundehenvendelser på tværs af afdelinger og med personer uden for Zendesk.

For at løse udfordringen med de mange henvendelser og mindre bemanning, er vores anbefaling, at I giver kunderne adgang til gode selvhjælps-løsninger af høj kvalitet. Dermed undgår I at bruge værdifuld tid på at svare på mange henvendelser om de samme emner.

80% af alle kundeservice sager er gentagelser.
Gentagne sager kan løses af en chatbot eller en FAQ
for at spare tid for agenter og kunder



Gode selvhjælps-løsninger er bl.a. at implementere et godt help center med artikler, som kan give kunderne de svar, som de søger. Med andre ord - det skal være gode artikler med det rette indhold.

En anden vigtig funktion, der gør kunderne selvhjulpne, er en widget. Med en widget har jeres kunder altid et søgeværktøj lige ved hånden, ligegyldigt hvor de er henne på jeres hjemmeside, og hvor i købsprocessen de befinder sig. Derudover kan der implementeres en chat i widget, så det hele er samlet ét sted og det er nemt for kunden at komme videre, hvis de ikke selv kan finde svaret.



Hvad er resultaterne?

Ifølge modetøjsfirmaet Shaping New Tomorrow er det tydeligt, hvilke resultater de har opnået i forhold til forbedringer af internt samarbejde og af deres kundeservice ved at implementere Zendesk.

  Zendesk har gjort det nemmere at samarbejde, arbejde effektivt og yde den bedste kundeservice til vores kunder i ferieperioderne.

Sebastian Juul Jensen, Customer Relations Manager ved Shaping New Tomorrow
Benyttet Zendesk i 2 år

Det er resultater, som de ikke er ene om at have opnået. Og det er resultater, vi hører fra mange af vores kunder. Faktisk mener 66,7 % af vores kunder, at Zendesk har gjort det nemmere for dem at yde den bedste kundeservice i ferieperioderne.

Resultaterne af at implementere en Zendesk løsning kan forklares kort:

- Medarbejderne kan samle alle kundehenvendelserne op med det samme og finde kundens historik fra tidligere henvendelser.
- Medarbejderne har et overblik over igangværende dialoger og kan nemmere sende henvendelsen videre til andre afdelinger.
- Bedre kundeoplevelse og kundeservice - uden at tage medarbejdertimer fra jer.
- Frigørelse af medarbejdertimer - så der er overskud - også i ferieperioder.
- Højere medarbejdertilfredshed.

Ved at forbedre arbejdsgangene og give jeres medarbejdere bedre muligheder for at besvare kunderne på den bedste måde første gang, vil medarbejdertilfredsheden og effektiviteten blive forøget.

Resultaterne af at få implementeret gode selvhjælps-løsninger er:

- Kunderne får en god kundeoplevelse og -service, uden det tager medarbejdertimer fra jer. Der bliver altså frigjort timer, så medarbejderne kan fokusere på jeres kerneforretning. Set i ferie sammenhæng, så skaber det yderligere plads til, at I uden bekymring kan sende medarbejdere på ferie og være færre på vagt af gangen, for I har mulighed for at følge med efterspørgslen.
- I forhøjer jeres ticket deflection, som er det der sker, når kundernes henvendelser aldrig når ind til jeres kundeservice, fordi de finder svaret selv. TV 2 PLAY har bl.a. opnået en ticket deflection på intet mindre end 95 %, ved at implementere en rigtig god og gennemført selvhjælps løsning.

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

Ved at samarbejde med helphouse.io sikrer du, at du udnytter Zendesks 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.



Så... kunne du sætte kryds ud for én, to eller flere af bemærkningerne i starten, og har vi formået at fastholde din interesse gennem hele fortællingen, så kan det være, at det er tid til en uforpligtende snak med vores [#helpsome](https://helphouse.io) Zendesk eksperter og konsulenter om en mulig løsning, der passer ind i jeres virksomhed. Vi lytter til jeres nuværende situation og kommer med råd og vejledning til mulig udvikling.

“Men kan det nås inden næste ferie” tænker du måske?

Svaret er simpelt: Ja, det kan det. Zendesk er det førende system, når det handler om simplicitet og nem administrering. Derfor tager det heller ikke lang tid at sætte op. For en simpel opsætning, vil det kun tage omkring 3 uger fra aftale er indgået, til I står med et kørende system og er trænet i det. Og derefter er I klar til at kunne drage sikkert ind i ferieperioden med samme høje niveau i jeres kundeservice som nu.