

KundeserviceDagen 2020

**"Service går online
- hvad med kundeservice medarbejderen?"**



eXpand

Customer Service Excellence

Kundeservice – vores håndværk og passion

Tommy Langhoff

**Advisor & Trainer inden for Customer Service Excellence
Strategisk og operationel rådgivning
Best-practise løsninger**

+25 års erfaring som leder, træner og konsulent inden for Kundeservice:

- Opbygning og ledelse af Siemens Mobile Phones internationale Customer Service Center i Cork, Ireland.
- Direktør for Transcom Danmarks kundecenter med 500 ansatte.
- +100 udviklingsprojekter i danske og internationale kundeservice setup som Managing Partner og konsulent i Kundeservice Gruppen A/S.
- Partner i eXpand consulting & ZILLION Consulting Group med fokus på Customer Service & Experience
- Samarbejde med de bedste løsningspartnere i Danmark:
 - Capturi, AI & Analytics
 - Spitze & Co, Vidensløsninger
 - Dialog+, Kompetenceudvikling

Mere



end



Partners – Customer Service Excellence

Udfordringer vi arbejder med best-practise løsninger på:

- Den strategiske tilgang til kundeservice – og hvordan implementerer vi?
- Effektivisering og optimering af omkostninger
- Kundecenter specifikke ledelses discipliner
- Kanalstrategier og -valg
- Teknologi implementering hos ledere og brugere
- Kundeoplevelse og customer engagement online og offline
- Knowledge management og videns håndtering
- KPI og mål
- Træningsbaseret og systematisk kompetenceudvikling
- Mønstergenkendelse via AI & Analytics

Nøgleordet er sammenhæng!

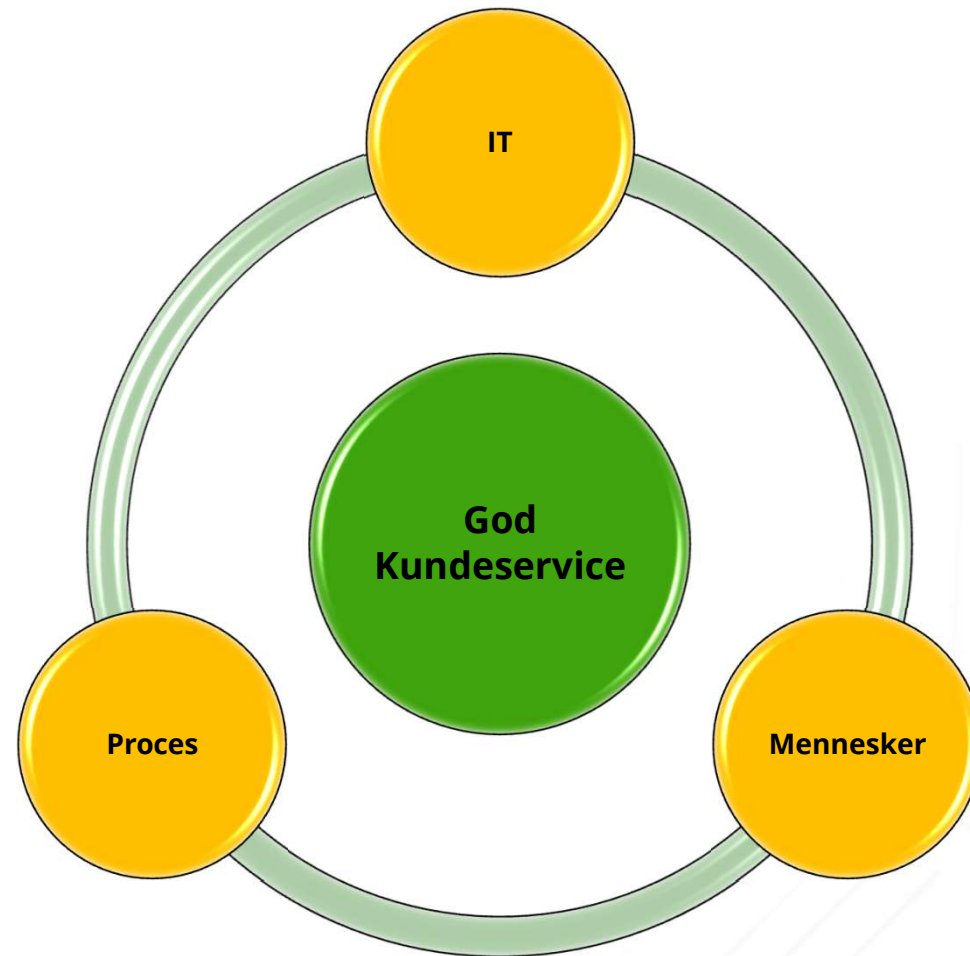
Mennesker • Processer • Systemer



Hvad er god kundeservice?

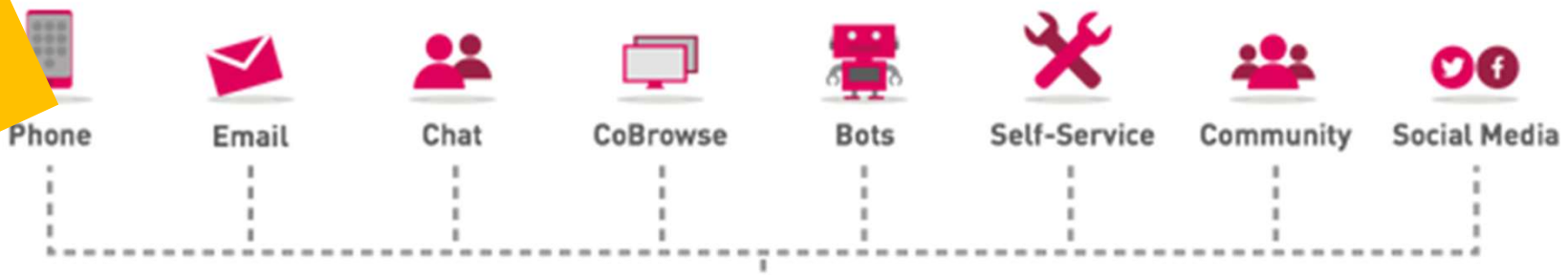
1. God loyalitets skabende kundeoplevelse
 2. Et godt salg – både i sælger og købers optik
 3. Ovenstående for de minimalt nødvendige omkostninger
- ..og det gælder uanset branche og størrelse!

Det handler om sammenhæng!



Mere kompliceret end det lyder.. Hvad skal der til?

God service leveret på
rette kanal på rette
tidspunkt!



Det skal der til!



Værktøjskassen



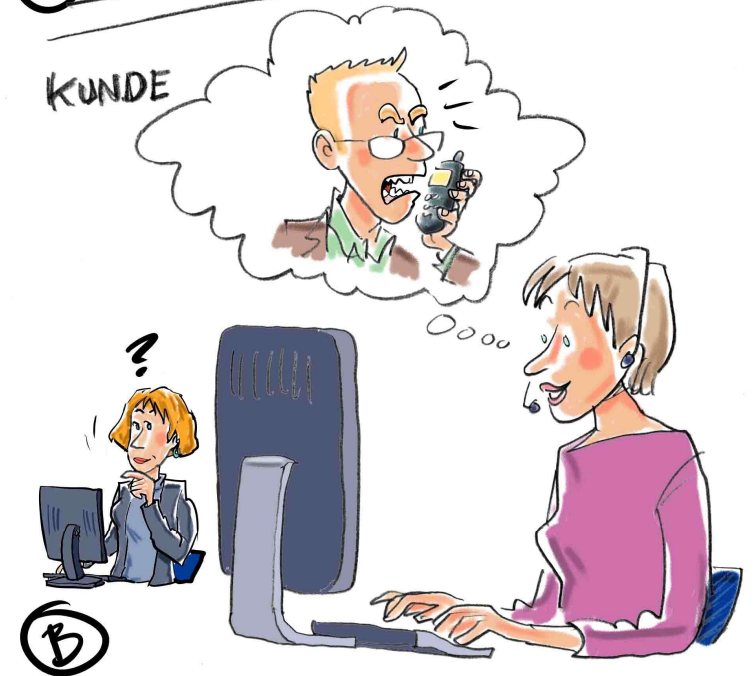
"Service går online - hvad med kundeservice medarbejderen?"



Særlige grundvilkår (2009):

- Det usynlige møde med kunden
- "Mange bække små"
- Vidensarbejde på samlebånd
- Ingen kontrol over produktionen
- Kompliceret teknisk setup
- Et dårligt rygte

Hvad er anderledes i 2020?



Den digitale udvikling er - også i kundeservice - den store game changer!

Mere teknologi

Flere kanaler

Mere selvbetjening / digital service

Øgede digitale forventninger hos kunderne



**“Service går online
- hvad med kundeservice
medarbejderen?”**



**Der har aldrig været mere brug for
kundeservice medarbejderen
end i dag!**

**Jo mere digitalt jo større behov for det
medarbejderne kan bidrage med!**

**KEEP
CALM
I HAVE
GOOD
NEWS**


eXpand

Chatbots

Kunde

Co-browsing

Har ført til - og vil fortsat føre til - at en stadig større andel af kundeforespørgsler håndteres via digital service & selvbetjening!

Speech analytics

Some platforms

Web teknologi



eXpand

Hvad er konsekvenserne? (positive & negative)

Opgavens karakter som frontlinje organisation ændrer sig markant!

- Kunderne håndterer selv de simple opgaver – ressourcer frigøres!
- Kundernes forventning til den personlige service øges markant!
- Det traditionelle organisatoriske skel mellem 1st og 2nd line udviskes gradvist!
- Digital service bliver 1st line – det personlige 2nd line!
- Dyb rådgivning, sagsbehandling mv. skubbes helt frem i forreste led!

**=> Vi har i den grad brug for kundeservice medarbejderen
- men i en anden udgave!**

Der skal gøres en ekstraordinær indsats for at fastholde RELATIONEN til kunden!

- Digital service er mindre relations skabende!
- Digital service er mindre loyalitets skabende!
- Digital service har lavere konverteringsrate på salget!
- Digital service har lavere mersalg!
- Det er svært at bygge relation og konvertere et salg, hvis strategien alene er at skubbe kunden væk!

=> **Løsningen er fleksibelt at kombinere den digitale og personlige service så kunden tilbydes rette service på rette sted og tidspunkt!**

=> **Jo mere digital service – jo mere har vi også brug for den personlige service!**

=> **Vi har i den grad brug for kundeservice medarbejderen - men i en anden udgave!**

Vi får brug for kundeservice medarbejderen!

- Det komplekse der falder uden for standardprocessen..
- Rådgivningen der fordrer forståelse for kundens situation, profil og behov..
- Konvertering til salg..
- Relations skabelse..

=> Men det er åbenlyst kundeservice medarbejderen i en anden udgave!

Ændrede kompetence krav!

Frontline medarbejderens kommunikationsevner og backoffice medarbejderes dybe faglighed kombineret i én!

- Bedre videns støtte systemer og -organisering
- Systematisk løbende kompetenceudvikling – ikke "kursus formen"
- Fokus på evnen til kommunikation og relations skabelse
- Ledere og trænere der er helt tæt på – og forstår at I er der for at hjælpe medarbejderne og ikke omvendt



eXpand

+45 2081 2927
langhoff@eXpand.dk
www.eXpand.dk



eXpand