



ZILLION

CONSULTING GROUP

Et indlæg om VIDEN – hvorfor det?

Stort set alle arbejder pt. med et omnichannel setup, der kan levere gode samtidige resultater på kundeoplevelse og effektivitet!

Men mange fejler fordi de overser, at uanset om kanalen er personlig eller digital, så er det afgørende at kunne levere **VIDEN og **KOMPETENCE** i service situationen!**



Kl. 14.00–14.30

Styr på viden – afgørende for god service på både digitale og personlige kanaler

De digitale salgs- og servicekanaler som selvbetjening, chatbots mv. er i hastig fremmarch samtidig med at kundeserviceorganisationerne stadig arbejder intensivt med at optimere kundeoplevelsen og omkostningerne på de personlige kanaler som telefon, mail og chat.

VIDEN er sammen med kompetencer helt grundlæggende for at levere god service – uanset kanalen.

Alligevel har mange serviceorganisationer ikke struktur, søgbarhed og organisering omkring viden ordentlig på plads. Det på trods af, at det faktisk ikke behøver at være hverken dyrt eller kompliceret.

Indlægget her giver svar på spørgsmål som:

- Hvad er sammenhængen mellem viden, kompetencer, kundeoplevelse, salg og omkostninger?
- Hvordan kan man i praksis bygge en stærk videns struktur? Det gælder metodisk, organisatorisk og ift. IT understøttelse.
- Hvordan ser en business case ud ift. investering i styr på viden?



Tommy Langhoff, Partner i Zillion Consulting Group

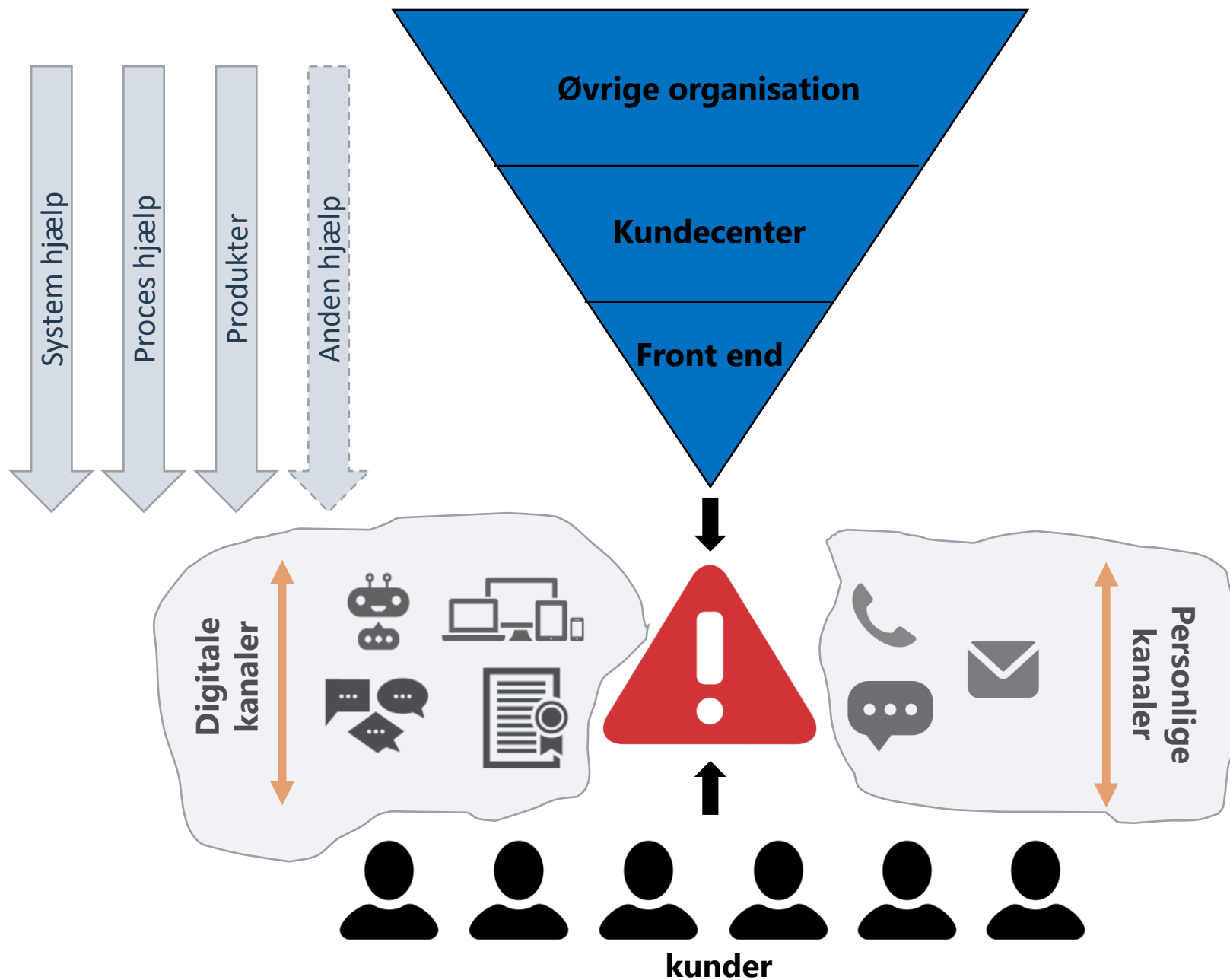
Tommy har arbejdet med udvikling af god kundeservice siden 90'erne som leder for komplekse serviceorganisationer med op til 500 ansatte og som konsulent i +100 udviklingsprojekter i Skandinavien. Han fungerer i dag som strategisk rådgiver inden for Service Excellence med både store og mindre kundeserviceorganisationer som kunder. Tommy er medforfatter til bogen "3 minutes of Excellence" – et paradigme for optimering af kundecentre.

God service er vores håndværk og passion

Tommy Langhoff

- Partner i Zillion Consulting Group.
- Har arbejdet med alle aspekter af kundeservice siden slutningen af 90'erne.
- Egen praktisk ledelseserfaring fra små og store kundeservice organisationer i DK og udland.
- +100 udviklingsprojekter i kundeservice.
- Stort netværk af specialister tilknyttet.
- Gift med Lone, har 7 dejlige børn og bor på landet i nærheden af Hedensted.





Resultatet?

Loyalitet, tilfredshed, AHT, FTR osv.
Via
Analytics, P-GAP, NPS, telefoni osv.



Optimering!

Højere kompetence!
Mere viden!
Mindre friktion!

Hvad er VIDEN?

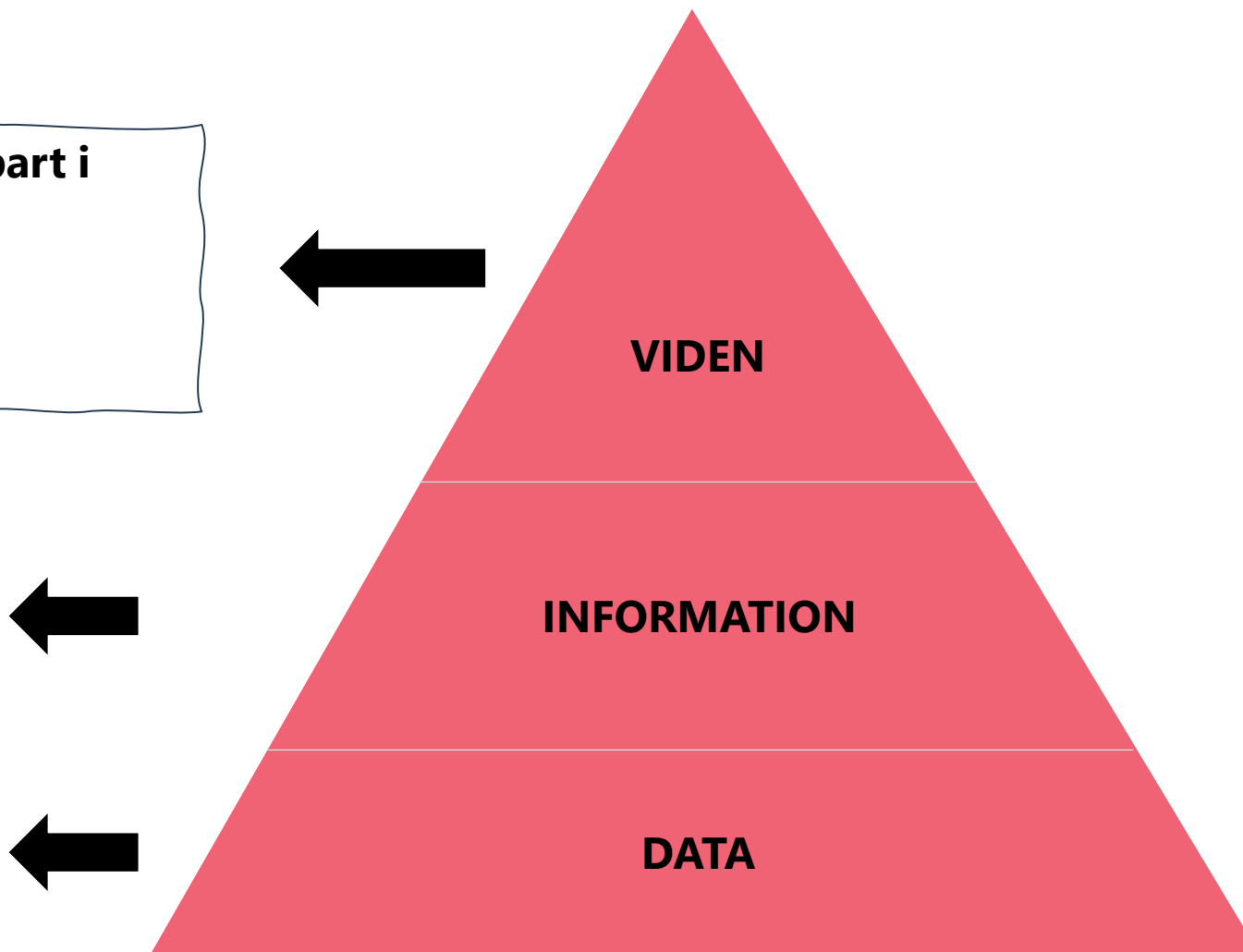
..og hvad er det ikke?

VIDEN er information gjort brugbart i servicesituationen!

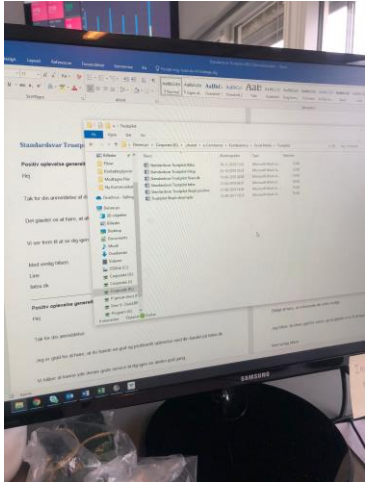
- ✓ **Handlingsorienteret**
- ✓ **Søgbart**
- ✓ **Struktureret**

Sharepoint, Intranet, mails,
opslag, ringbind, post-its...

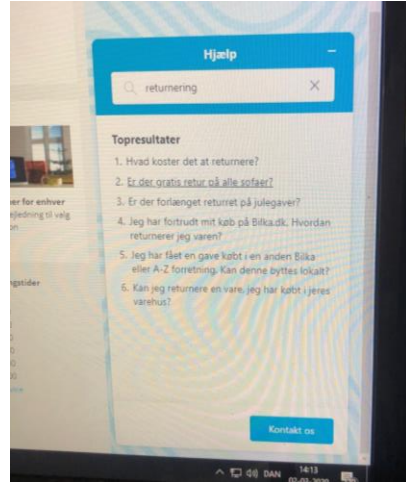
F.eks. Rådata i ERP eller CRM
Ustruktureret



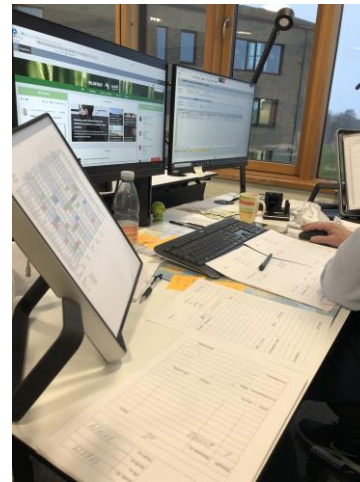
Eksempler på information – ikke viden



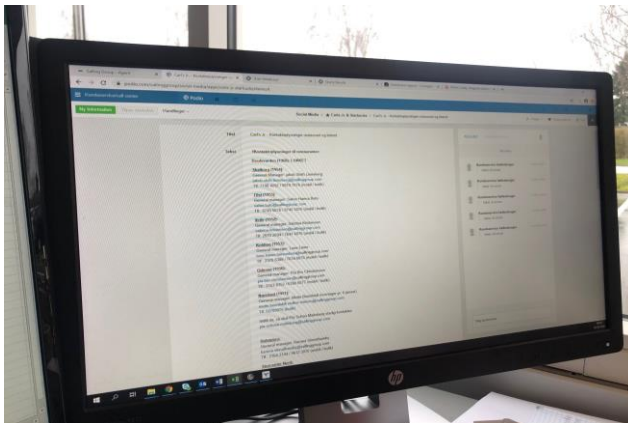
Word filer



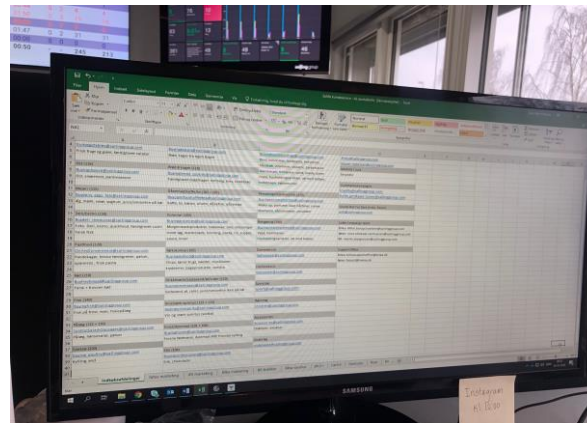
Usøgbart i CRM



Ringbind, papir



Podio



Excel



Konsekvenser ift. digitale løsninger

..helt lavpraktisk..

**En digital løsning som ikke har tilgang til VIDEN – men måske blot til information – er intet værd.
Den optimerer ikke service situationen men skaber blot ekstra "friktion"!**

2 praktiske eksempler:

- **En dansk bank med 469 hits på søgningen "NEM ID" på websitet – og ingen af de første 10 er relevante!**
- **En dansk eCommerce virksomhed med en chatbot, der kun løser kundens problem i 7% af tilfældene, mens 93% må videre til en human chat!**

Det skyldes manglende styr på VIDEN!

Skal være STRUKTURERET – SØGBAR - HANDLINGSORIENTERET

STRUKTURERET – SØGBART - HANDLINGSORIENTERET

..hvad vil det sige?..

- **VIDEN skal struktureres af ét professionelt videns system!**
- **Viden kan skabes direkte i systemet eller systemet kan linke til information i andre kilder.**
- **Information gøres til viden med artikler skrevet til brug på de respektive kanaler = handlingsorienteret!**
- **Videns systemet sikrer komplet søgbarhed**
- **Videns systemet integreres med kundesystem / CRM og de digitale platforme**

STRUKTURERET – SØGBART - HANDLINGSORIENTERET

En vidensbase til alle kanaler – eksempel JULA



Skal naturligvis regnes på hver case specifikt – men den er typisk overordentligt god!

Eksempel på en professionel løsning:

- Årlig system licens, v. 50 medarbejdere, ca. kr. 150-200.000
- Teknisk implementering, f.eks. med API til kundesystem, ca. kr. 75.000
- Organisatorisk implementering inkl. workshops og læring ift. knowledge management, ca. kr. 75.000

Business case spørgsmål:

- Hvor meget påtænker i at bruge på omnichannel løsninger – som ikke kan fungere uden viden?
- Hvor mange ressourcer bruges i dag på at skabe, vedligeholde, lagre og distribuere information - som fortsat ikke er egentlig viden?
- Hvor mange af jeres kald skyldes genkald pga. fejlagtig service – personligt eller digitalt?
- Hvor meget kan AHT reduceres ved hurtigt at kunne finde rette svar?
- Hvor længe bruger i på oplæring af nye medarbejdere?
- Hvad kan i spare på øget (god) selvbetjening?



Tommy Langhoff
Mobil 2081 2927
langhoff@zcg.dk

TAK