

Kunderejsen skal være som at køre gennem en storby, hvor du rammer et flow af grønne lys

Kunderejsen skal være som at køre gennem en storby, hvor du rammer et flow af grønne lys

Kunder forventer – selvfølgelig – hurtig og effektiv service og via den kanal, der passer kunden bedst. Og en vellykket kundeoplevelse (Customer Experience) er faktisk også en forudsætning for at virksomheder kan nå deres forretningsmål.

"Kunden har altid ret. Og det har aldrig været mere sandt end nu."

Ordene kommer med overbevisning fra Jesper Dyhr, landechef i Danmark for ServiceNow, virksomheden bag IT-plattformen Now Platform, som blandt andet kan bruges til at varetage virksomheders kundeservice.

»Vi er alle sammen kunder i forskellige sammenhænge, og jo mere verden udvikler sig i en digital retning, jo mere skal virksomheder indstille sig på at yde nøjagtigt den service, som kunderne forventer,« fastslår han.

En optimal kundeoplevelse har udviklet sig til at være et afgørende parameter for virksomheder. Kunder forventer hurtig og gnidningsfri kontakt, som tager udgangspunkt i deres specifikke behov og tilbyder den rigtige løsning med det samme.

Kunden i fokus

Det er en udvikling, man kan nikke genkendende til hos en af Danmarks største IT-virksomheder, KMD, der udvikler og vedligeholder services og platforme for en lang række offentlige instanser og private virksomheder i både Danmark og resten af Skandinavien.

"Vi tænker og taler meget mere om brugeroplevelse nu, end vi gjorde for bare få år siden. Vi prøver at tænke mere udefra-og-ind. Når vi foreslår en ændring, prøver vi at fastholde

fokus på betydningen for kundens muligheder for at gøre det, de vil - det skal være så simpelt og gnidningsfrit, som muligt," fortæller Charlotte Tang-Pedersen, Director i Group IT hos KMD, som benytter Now Platform i interaktion med kunderne hos de virksomheder og instanser, de servicerer.

I de seneste 15 år har Charlotte Tang-Pedersen indtaget forskellige roller i KMD, bl.a. som Customer Service Director. Dermed har hun selv erfaring som bruger af de platforme og services, hun nu har ansvaret for udviklingen af.

De vigtigste parametre, når man vil forbedre kundeoplevelsen, er ifølge KMD en platform, som giver kunderne nem adgang til relevant information i realtid - og at denne platform bliver bygget og udviklet med brugeroplevelsen i fokus. En smule hurtigere, en smule mindre kompleks, og lidt flere automatiserede handlinger for hver opdateret version.

Selvom mange kunder foretrækker at udføre deres opgaver via digital selvbetjening på den ServiceNow-baserede platform, kan det ikke erstatte andre kommunikationsformer som telefon og e-mail - men fordi de nu bruges i særlige tilfælde, gør det dem mere effektive.

"Der er også en social interaktion at tage hensyn til, og det er også en del af kundeoplevelsen. Mange af vores kunder, for eksempel i de mindre kommuner, har haft de samme roller og kontaktpersoner i årevis, og det har de vænnet sig til og er komfortable med. Men uanset hvordan de opretter en sag, kan de stadig følge udviklingen direkte i portalen når de vil, uden at skulle følge op via e-mail," fortæller Charlotte Tang-Pedersen.

Som en grøn bølge

Den ideelle kundeoplevelse er kendetegnet ved et stabilt og flydende flow, hvor man effektivt kommer frem til den service og hjælp, man har brug for. Nøjagtigt som når man rammer en bølge af grønt lys i trafikken, hvor man kan cruise afsted uden at skulle standse op og starte forfra hele tiden.

»Det er ikke længere nok kun at tilbyde god service. Virksomheder er nødt til at skille sig ud fra mængden ved bedre at imødekomme deres kunder og tilbyde den ekstra værdi, som kunderne forventer. Virksomheder har brug for en kundeservicemodel, som rækker langt videre end den traditionelle måde at arbejde med kundekontakt i form af touchpoints,« fortæller Jesper Dyhr.

Now Platform er designet til at håndtere flere forskellige typer workflows, så man kan

samkøre nogle af de mange områder i virksomheden, som tilsammen bidrager til en vellykket serviceoplevelse for kunderne.

Et eksempel er den digitale chatfunktion, som er blevet en central del af kundeserviceoplevelsen i mange virksomheder. Via chatfunktionen har kundeservice mulighed for at tilpasse kundens oplevelse med det samme. Nogle kunder vil gerne ringes op af en medarbejder og foretrækker den personlige kontakt, andre ønsker selvbetjening og øjeblikkelig hjælp via chatfunktionen, som er drevet af kunstig intelligens.

God kundeservice giver god forretning

Virksomheder, som prioriterer og effektiviserer deres kundeoplevelse, har tre gange så gode forudsætninger for at nå deres forretningsmål. Det konkluderer rapporten Digital trends Study: 2020 the Year of CX-Centric Business Transformation.

Flere af vores kunder oplever en stigning i kundetilfredshed på over 70 % ved at forenkle og effektivisere adgangen til kundeservice via et "single-point-of contact". Kunderne kan nemt logge ind på portalen og se status på deres sag i realtid. Det giver kunderne fuld gennemsigtighed. Samtidig bliver svartiden væsentlig reduceret og alle henvendelser kan besvares indenfor et døgn uanset om sagen er indsendt via telefon, e-mail eller portalen. Det giver kunderne en gnidningsfri oplevelse og vækst til virksomheden.

Herudover giver teknologien dem mulighed for at servicere millioner+ kunder og at få et 360 graders syn på kunderne, så de lynhurtigt kan vurdere, om kunden har brug for hjælp, information eller andre typer af services. En optimering af den samlede kundeoplevelse, som både betyder større kundeloyalitet og bedre produktivitet blandt medarbejderne i virksomhederne.

Resultatet taler sit tydelige sprog, og understreger vigtigheden af en optimal kundeoplevelse. Kunder forventer hurtig og gnidningsfri kontakt, som tager udgangspunkt i deres specifikke behov og tilbyder den rigtige løsning med det samme. Det er forståeligt, for ifølge rapporten The Value of Keeping the Right Customers fra Harvard Business Review, koster det 5-25 gange mere at skaffe nye kunder, end at holde fast i de eksisterende.

»Kundeoplevelsen handler i vores optik grundlæggende om, at man kan få den hjælp, man har brug for, på den rette måde. På den måde handler virksomhederne på kundernes konkrete behov med det samme. De sidste to års pandemi har præget vores måde at navigere i en digital virkelighed, og det vil være med til at forme fremtiden.

Derfor skal virksomhederne være helt fremme i forhold til at imødekomme deres kunders forventninger,« siger Jesper Dyhr.

Bag om ServiceNow

Der er sket rigtig meget, siden stifteren af ServiceNow, amerikaneren Fred Luddy, grundlagde virksomheden i 2004 fra sin privatadresse. Han var på det tidspunkt en erfaren IT-tekniker i begyndelsen af 50'erne, og besluttede sig for at systematisere alle de uløste problematikker, som han var stødt på i sin IT-karriere.

Han byggede derfor en platform, som kunne gøre arbejdslivet enklere og mere effektivt ved hjælp af digitale workflows. Resultatet blev Now Platformen, der hurtigt blev et førende valg for større virksomheder til at levere effektiv IT Service Management. I de seneste 15 år er ServiceNow vokset og har udviklet platformen til at også at tilbyde løsninger indenfor Customer Experience, Employee Experience, IT Excellence, Operating Excellence, Low-code app development og Environmental & Social Governance (ESG).

2020 blev ServiceNow nr. et på Fortune Magazines "Future 50"-liste, der vurderer de virksomheder, som har det største vækstpotentiale. Tæt på 80 pct. af virksomhederne på Fortune 500-indekset bruger allerede ServiceNows services. I Danmark er flere af de 200 største virksomheder også kunder. Bl.a. er Københavns Lufthavn, Danske Bank, SAS og Københavns Kommune blandt de officielle kundereferencer hos ServiceNow.

**ServiceNow (NYSE: NOW) makes the world work better for everyone.
Our cloud-based platform and solutions help digitize and unify
organizations so that they can find smarter, faster, better ways to make
work flow. So employees and customers can be more connected, more
innovative, and more agile. And we can all create the future we imagine.**

The world works with ServiceNow™.

servicenow.com/dk/solutions/customer-experience.html