



Digitalisering som förändrar kundmötet

Hot eller möjlighet för servicerollen?

Om mig



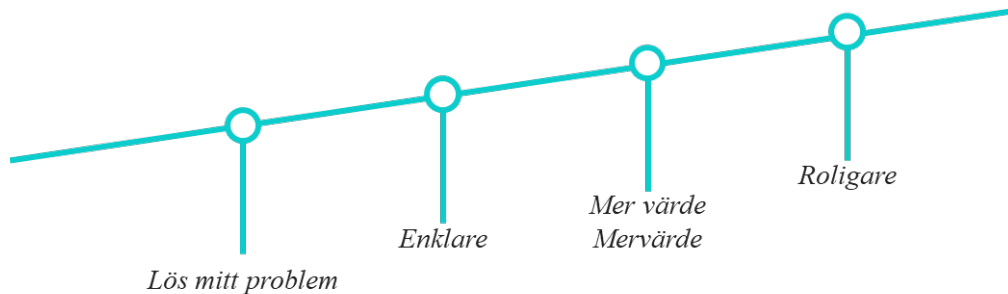
- Jobbat med kundservice och IT system i snart tre decennier.
- Konsult, strategisk rådgivare sedan 2010.
- 6 år som nordiskt och globalt ansvarig för analys av CX hos världens största industrianalytiker firma.
- Associerad med B3 sedan 2018
- Skrivit artiklar i publikationer i flera år.
- Har 6st patent inom kundservice och styrning av media.

Digital transformation är en resa



- Digital transformation är fler-spårig. Du måste utveckla det nya samtidigt som man tryggar det gamla.
- Innovationer växer fram ur nya smarta teknologier och dina kunders förväntningar.

Kundförväntningar utvecklas skrämmande snabbt



AI i kundservice påverkar olika mycket

Effektstorlek

Effektivare
Verksamhet

Engagerade
handläggare

Glada kunder

Fokusområde

Konversationellt

Chatbot

RPA

63

Exempel på användningsområden idag



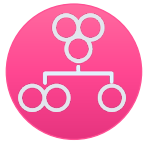
Tillgänglighet

- Svara på frågor



Automatisera

- Leda kunden genom en process
- Utföra uppgifter



Styrning

- Identifiera frågan och kompetensbehovet och ge information om väntetid



Analys i realtid

- Identifierar samtalet och kan ge tips, svar och information i realtid
- Identifiera områden som påverkar verksamheten



Branding

- Humor, färdiga erbjudanden, easter-eggs, osv



Bra kundupplevelse

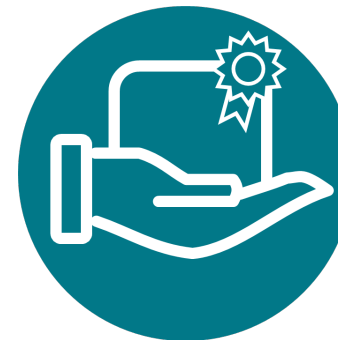
- Tre saker för att skapa en bra kundupplevelse
 - Att känna era kunder och deras behov
 - Förutse deras behov och önskemål
 - Leverera upplevelser som möter förväntningarna



Meningsfull insikt
om kundströmmar



Skapa digitala
möten som säljer
och betjänar



Bemyndiga personal
att förnya och
förbättra

Lär känna kunder och deras behov

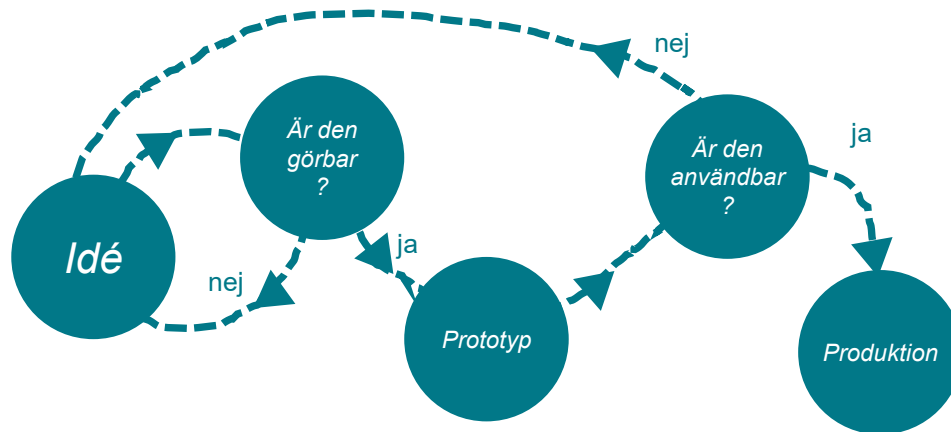


- Definiera strategiska kund personor
 - Viktiga för er verksamhet
 - Intervjua dem för att förstå deras upplevelser
- Tre aspekter av upplevelsen
 - Vad **gör** kunden
 - Vad **tänker** kunden
 - Vad **känner** kunden
- Skapa en skiss
 - Kundens olika interaktioner genom kanaler, team och system

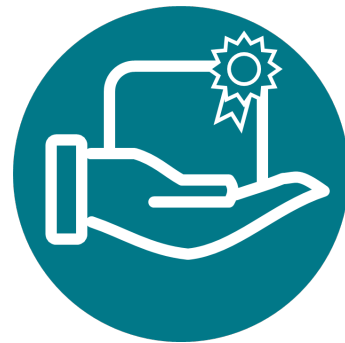
Förutse behov och önskemål



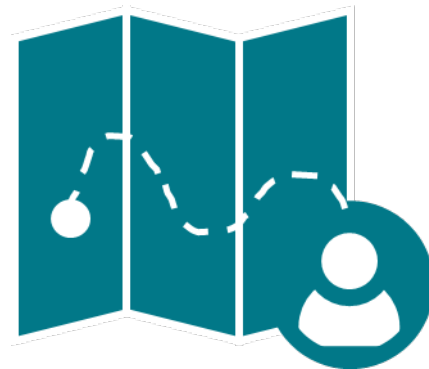
- Identifiera digitala innovationsmöjligheter
 - Hitta hotspots och prioriterade områden att fokusera på
- Skapa innovationsceller
 - Främja idéskapande
 - Använd prototyper
 - Snabb feedback



Leverera upplevelser



- Möjliggör integrerade kundresor
 - Sammankoppla front-end med back-end
 - Dela kundresan genom team och system
- Synliggör kundresan
 - Gör kunddata tillgänglig med dashboards
 - Bemyndiga personal att förnya och förbättra genom tydlig information



Sammanfattning

- **Börja i liten skala.**
 - Börja inte med storskaliga automationsprojekt. Sträva efter snabba vinster.
- **Tänk plattform från början, och väx sedan med kontroll.**
 - Planera så att din automatisering kan växa med fler processer.
- **Förbered medarbetarna.**
 - Det är ett systemskifte för personal som behöver hinna anpassa sig till de nya arbetssätten. Förbered dem i tid.
- **Känn till dina processer.**
 - Fokusera på det viktiga. Stirra dig inte blind på tekniska detaljer. Identifiera och dokumentera de manuella processernas arbetsflöden och identifiera hotspots, dvs var det uppstår mycket kommunikationsbehov.





Jason Andersson

E-post: Jason.andersson@b3.se
[linkedin.com/in/jasonandersson/](https://www.linkedin.com/in/jasonandersson/)



b3



**Creating
possibilities
together**