

**SKYLLER DU GODE  
KUNDER UD MED  
BADEVANDET?**

---



BUSINESS  
COMMUNICATION  
TODAY AND  
TOMORROW

## DET KOSTER SOM BEKENDT FEM GANGE MERE AT SKAFFE EN NY KUNDE END AT FASTHOLDE EN EKSISTERENDE

Alligevel prioriterer mange virksomheder newbizz over alt andet, og resultatet er velkendt: Både som forbrugere og som virksomhedskunder møder vi hyppigt entusiastiske sælgere, men har ofte svært ved at få hurtig og kompetent assistance, når først vi er inde i folden.

For når det endelig lykkes at komme igennem til en medarbejder, skal vedkommende typisk lede i flere systemer for at finde din salgs- og servicehistorik.

Forudsat at informationerne altså overhovedet er registreret korrekt. Det gør det svært og tidskrævende at få hjælp eller at få rettet fejl. Der opstår også nemt nye misforståelser undervejs – og hele processen starter forfra, næste gang man ringer ind.

I den situation er det ikke sært, hvis kunderne alt for hurtigt bliver lydhøre overfor gode tilbud fra konkurrenten.

Det skal retfærdigvis siges, at situationen ikke er 100% selvalgt. De fleste virksomheder vil egentlig gerne optimere både support og kundetilfredshed, men er også i tvivl om, hvor de skal starte. Her er et af de mest oplagte tiltag er at integrere telefoni og relevante forretningssystemer. Det sætter dine kundedata i spil og gør det nemmere for medarbejderne at bygge videre på tidligere dialog og yde en optimal service.

Det kan du læse mere om på de følgende sider. Her giver vi også en række gode råd til, hvordan du lettest sætter alle dine kundedata i spil, bygger givende og meningsfulde kunderelationer og optimerer både service, tids- og ressourceforbrug.

God læselyst!

Morten Brendstrup  
Teknisk chef, Dstny

## GOD ELLER SKIDT START PÅ KUNDEDIALOGEN?

Virksomheder har i årevis søgt at vænne kunderne til at bruge hjemmeside, mail, sociale medier, kontaktformularer eller chatbots, når de skulle søge informationer. Men de fleste foretrækker stadig at ringe, når de har spørgsmål eller behov for vejledning og hjælp.

Derfor er det oplagt at optimere den personlige samtale, når man vil tættere på sine kunder og bygge kunderelationer. I de fleste virksomheder er indgående opkald imidlertid ikke integreret med de kernesystemer, medarbejderne bruger i kundekommunikationen, og der er ydermere ofte behov for at søge information på tværs af talrige systemer. Det tager tid og skaber grobund for forvirring, tidsspilde og – i værste fald – irritation hos kunden.

**Sådan kan samspillet mellem telefonien og et IT-system fungere for brugerne**



Men ved at samtænke telefoni og forretningssystemer kan man nemt sikre, at alle relevante informationer om den kunde, der ringer ind, automatisk dukker op på skærmen. Man kan endda fleksibelt kombinere data på tværs af en eller flere forretningssystemer, så medarbejderen automatisk har opdateret viden ved hånden om kundens stamdata, købs- og supporthistorik, serviceaftaler og måske om eventuelle økonomiske mellemværender.

Det er også oplagt at indbygge overblik over oplagte mer- eller opsalgsmuligheder, som kunden endnu ikke har været præsenteret for.



## PANDEMIEN ØGEDE BEHOVET FOR EFFEKTIV VIDENSDELING

God kundeservice bygger på gnidningsløs og hurtig udveksling af viden mellem kolleger. Traditionelt har vidensudveksling og samtaler ofte foregået over skrivebordet eller ved kaffemaskinen. Det er nemt, uformelt, hurtigt og hyggeligt – forudsat at rette vedkommende ikke er på kursus, holder ferie eller har en sygedag.

Men selv i den situation, hvor alle parter faktisk er på kontoret, er ulempen ved den uformelle tilgang, at man sjældent får skrevet alt ned. Derfor går centrale informationer om kunderne let tabt. Samtidig har det stærkt øgede distancearbejde under Covid-19 gjort det tvungende nødvendigt at sætte dialog og registrering af kundedata i system, så alle relevante kolleger har nem adgang til informationerne.

Mange bruger CRM-løsninger som f.eks. Salesforce eller Superoffice til at registrere vigtige data om kunderelationer. Men udfordringen kan være at få medarbejderne til at bruge systemerne i fuldt omfang, fordi de selv skal åbne og skifte mellem systemer – og fordi det nogle gange simpelthen er lettere at lade være.

Derfor går vigtig viden om kundedialogen nemt tabt – og næste kollega på sagen er dårligere forberedt, end vedkommende ret beset kunne være.

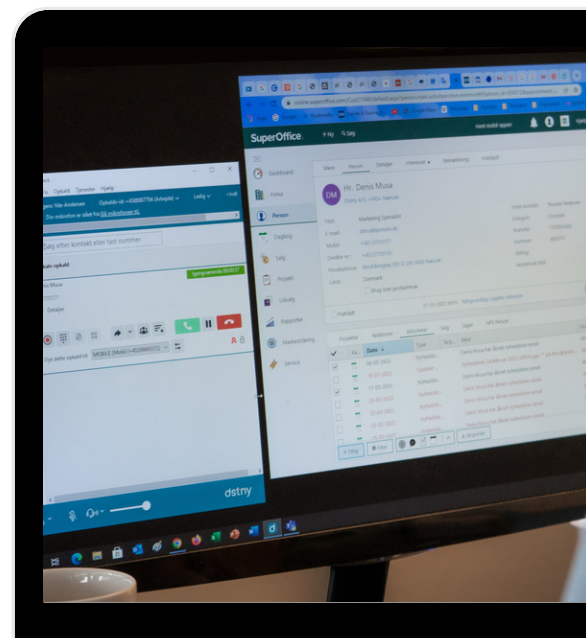
## SÆT DATA I SPIL MELLEM TELEFONIEN OG KERNESYSTEMERNE

Her kan det være til stor gavn at integrere eksempelvis CRM-, ERP-, helpdesk eller supportløsninger direkte med telefonsystemet. Det sikrer, at medarbejderen automatisk præsenteres for præcis de centrale kundedata, der er behov for, når kunden ringer op. Det sparer tid og sikrer fuldt overblik over hele kunderelationen.

Endelig støber du fra første færd fundamentet under en konstruktiv og informeret samtale, der begynder hvor man slap sidst – og ikke forfra hver eneste gang. Det skaber et professionelt indtryk og gør, at dine medarbejdere har et langt bedre grundlag for at yde kompetent service og support.

Endnu mere afgørende et imidlertid, at kunden føler sig "set" og genkendt hver gang. Uanset hvem der tager telefonen i din virksomhed.

### Telefoni integreret med SuperOffice



## ER DINE KUNDER REELT TILFREDSE?

Én ting er at gøre en indsats for at optimere dialog og kundeservice. Noget helt andet er at kontrollere, om indsatsen faktisk virker.

Med en integrationsløsning fra Dstny kan du uden videre sætte analyse af kundetilfredshed i system gennem automatisk udsendelse af SMS eller via et automatiseret opkald, hvis kunden tillader det. På den måde får du hurtigt et sikkert datagrundlag for at vurdere, hvor tilfredsheden er størst, og hvor der måske skal gøres en ekstra indsats – og du kan meget hurtigt se, om justeringerne fungerer.

## SAMSPIL I PRAKSIS: SÅDAN FUNGERER DET

Med effektiv, automatiseret integration mellem IT og telefoni sparer medarbejderen tid, fordi der ikke er behov for at søge på tværs af systemer. Man kan også se, hvornår kunden ringede sidst og let skrive en ekstra linje ind om de ting, medarbejderen har drøftet eller aftalt med kunden.

I sin mest enkle form kan du eksempelvis sørge for, at medarbejderen får kundens stamdata op på skærmen, når telefonen ringer. Men det er lige så nemt at kombinere data på tværs af systemer og skabe præcis det mix af kundedata, der giver størst værdi for din forretning.

Du kan endda bygge regler, som sikrer, at kendte kunder altid stilles til rette afdelinger eller medarbejdere i stedet for at skulle taste sig rundt i systemet. Det øger sandsynligheden for, at kunden får løst sin udfordring i en fart – og sparer samtidig værdifuld tid for dine medarbejdere.

## HVORFOR INTEGRERE TELEFONI OG FORRETNINGSSYSTEMER?

- Se med det samme, hvem der ringer ind
- Se automatisk nøgledata om kunden fra et eller flere systemer; eksempelvis på tværs af CRM, ERP og helpdesk/support
- Bedre mulighed for at prioritere indgående opkald
- Spar tid, og gør det nemmere for medarbejdere at registrere udvikling på kunden
- Fremstå mere forberedt, målrettet og professionel, når kunder ringer ind
- Øg nemt mersalg og styrk kundeservice

[LÆS MEGET MERE HER](#)

## SÆT KUNDEUDVIKLING OG MERSALG I SYSTEM

Opsalg og mersalg til eksisterende kunder er en god måde at styrke bundlinjen på, og det bidrager til at øge kundens engagement og loyalitet. Det sættes imidlertid alt for sjældent i system – ofte fordi centrale informationer ligger i forskellige IT-løsninger eller i medarbejdernes hukommelse.

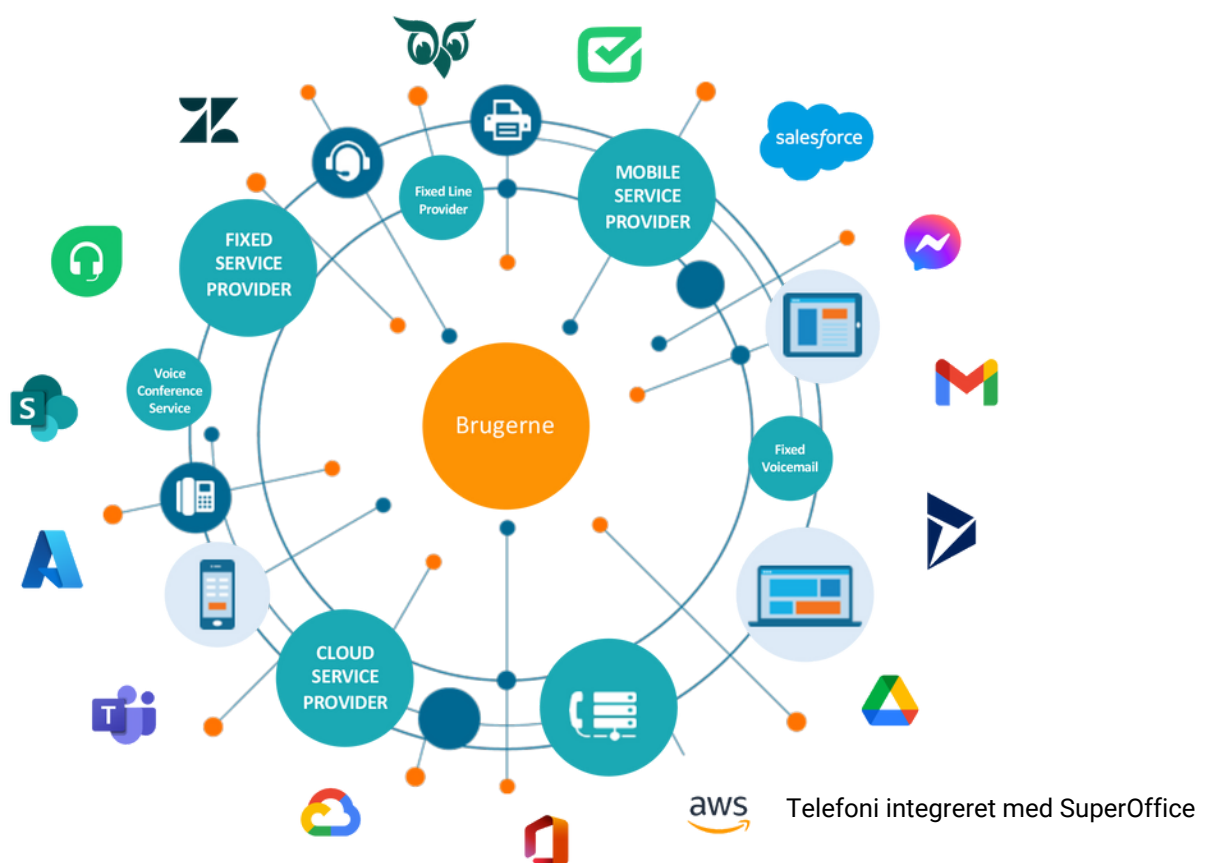
Med velfungerende integration mellem telefoni og forretningssystemer får man automatisk præsenteret opdateret viden om kundens engagement og historik. Det gør det nemt at sætte opsalget i system på en måde, der forekommer naturlig, velinformeret og kompetent.

Når kunden ringer til værkstedet og aftaler service til sin bil, er det oplagt at spørge, om der samtidig skal skiftes vinter- eller sommerdæk. Og det vil være helt passende at fortælle internetkunden om et aktuelt tilbud på en firewall-opgradering, når hun alligevel ringer ind for at få opgraderet til en fibernetforbindelse. Eller noget helt tredje.

Men man kan også gøre noter om, hvad kunden interesserer sig for, allerede er blevet spurgt om eller måske decideret ikke er interesseret i.

Og kan man med det samme se, at bilen fik strammet styretøjet op for et halvt år siden, vil kunden helt sikkert sætte pris på om medarbejderen spørger, om den kører bedre nu?

Mulighederne er kort sagt uendelige, men starter altid med at sætte brugerne og deres behov i centrum.



## TEKNIKKEN ER DET MINDSTE AF DET HELE

Mange opfatter integration mellem telefoni og forretningssystemer som et rent IT-projekt. Men den tekniske del er langt enklere og hurtigere at sætte op, end de fleste erkender.

Reelt bør man snarere opfatte det som et forretningsprojekt, fordi integrationen dels har potentiale til at styrke hele den måde, man går til kundedialogen på. Dels kan den være med til at gøre alle medarbejdere til sælgere og ambassadører, som trækker på samme hammel.

Derfor bør man også gå til opgaven med respekt for den forandringsledelse, der kan være nødvendig, og erkende, at man for at få succes med opgaven skal:

- Få styr på sine data og indføre standarder for, hvordan man opretter og ændrer i dem
- Arbejde målrettet på at nedbryde data- og informationssiloer, så alle medarbejdere kan trække på samme videnssæt
- Indføre enkle regler for datapleje
- Have en plan for, hvordan man i praksis gør en større del af organisationen kommerciel

*Hos Dstny har vi hjulpet et stort antal virksomheder med at håndtere både de tekniske og organisatoriske aspekter, og vi tager gerne en uforpligtende dialog om, hvordan din virksomhed kommer i gang.*

## KONTAKT OS

### INTEGRATION MED FORDELE FOR BÅDE FORRETNING OG IT-CHEF

- Gør IT-afdelingen til en synlig, værdsat og værdifuldmedspiller for hele forretningen
- Styrk grundlaget for at lade IT yde et konkret og substantielt bidrag til at optimere den samlede forretning – på tværs af topline, bundlinje og omkostningsniveau
- Sæt integration og deling af centrale informationer i system og spar tid
- Giv medarbejderne bedre grundlag for at løse opgaverne ved at optimere informationsdeling og automatisk kundeindsigt
- Minimér tidsspilde og antallet af systemskift
- Byg fundamentet under styrket kundetilfredshed- og loyalitet
- Styrk indsigt og deling af centrale data uden behov for uddannelse og et øget antal licenser