

Integration af telefoni med alle IT-systemer

Whitepaper – juni 2023

EN TELEFONILØSNING UDEN INTEGRATION ER OLD SCHOOL, OG MAN GÅR GLIP AF MANGE FORDELE, DER KAN FØLGE MED EN MODERNE CLOUD-ARKITEKTUR

Cloud er blevet en stor succes. Mange virksomheder har høstet store fordele ved at flytte IT-systemerne helt eller delvist over i cloud'en.

Der er ligeledes sket en glidende overgang fra lokalt installerede telefoniløsninger over til, at flere og flere bruger skyen.

Sociale medier og asynkrone kommunikations-applikationer er eksploderet, og kunderne forventer at føre dialog med virksomheden i den kommunikationskanal, som kunden foretrækker. Omnichannel-tankegangen og customer experience journeys er blevet født.

Det er her, at udfordringen med et ikke-integreret telefonsystem bliver tydelig.

Forestil dig, at din virksomhed har et telefonsystem og anvender eksempelvis Salesforce, Zendesk og Office365 med Outlook og Teams. Desuden er virksomheden på Facebook – udover websitet.

Hvordan skal en medarbejder nogensinde få det fulde overblik over kommunikationen med en kunde i denne virkelighed? Svaret er enten at samle info i alle systemerne.... eller via integration.

Integration kan løse udfordringen. Der er mange varianter af integration, som løser udfordringen afhængig af overblikbehov, roller og budget.

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 data i spil, bygger givende og meningsfulde kunderelationer og optimerer både service, tids- og ressourceforbrug.

God læselyst!

Morten Brendstrup
Teknisk chef, Dstny A/S



GOD ELLER DÅRLIG START PÅ KUNDEDIALOGEN?

Virksomheder har i årevis forsøgt at vænne kunderne til at bruge hjemmesider, mails, sociale medier, kontaktformularer eller chatbots, når de skulle søge informationer eller i dialog med virksomheden. Men de fleste foretrækker stadig at ringe, når de har spørgsmål eller behov for vejledning og hjælp.

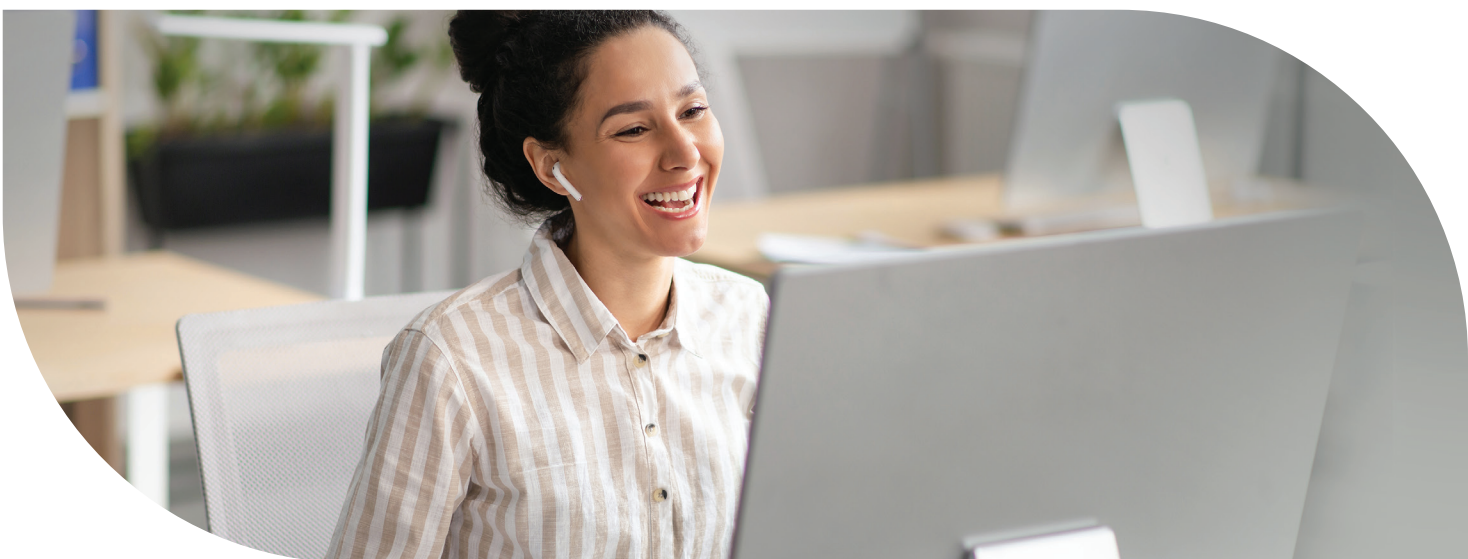
Derfor er det oplagt at optimere den personlige samtale, når man vil tættere på sine kunder og opbygge kunderelationer. I de fleste virksomheder er indgående opkald imidlertid ikke integreret med de kernesystemer, som medarbejderne bruger i kundekommunikationen, og der er ydermere ofte behov for at søge 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



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 support-historik, 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.



ØGET BEHOV FOR EFFEKTIV VIDENSDELING

God kundeservice bygger bl.a. 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 hybrid- og hjemmearbejdspladser gjort det tvingende 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 HubSpot til at registrere vigtige data om kunderelationer. 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.

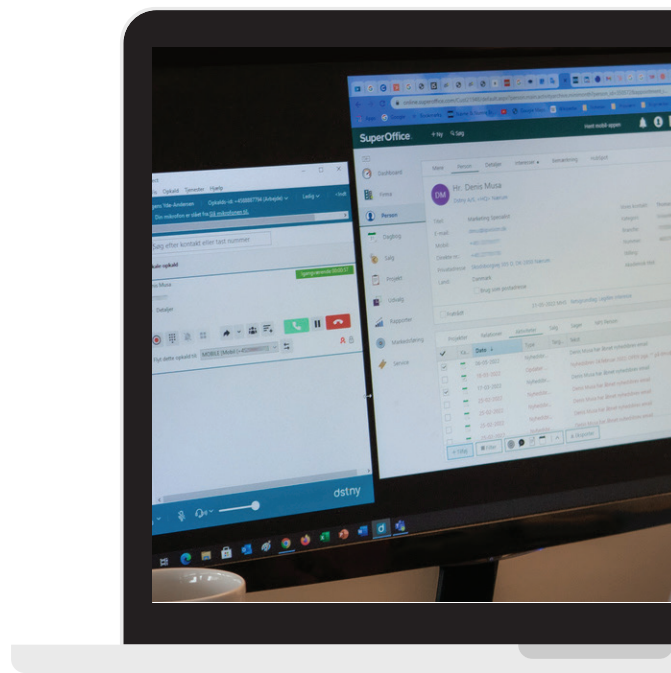
Derfor går vigtig viden om kundedialogen nemt tabt – og næste kollega på sagen er dårligere forberedt, end vedkommende ret besat kunne være.

SÆT DATA I SPIL MELLEM TELEFONIEN OG KERNESYSTEMERNE

Det 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 kundehistorikken.

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.

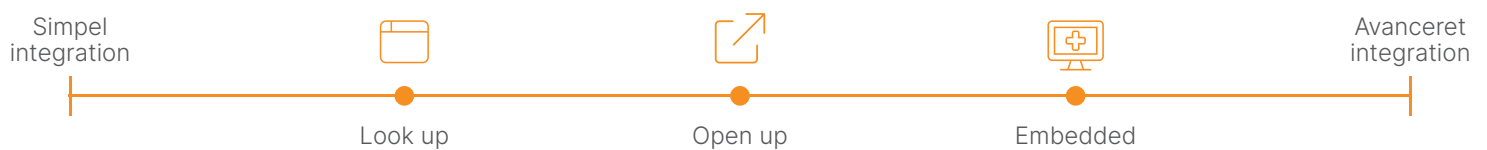
Vigtigst af alt er imidlertid, at kunden føler sig "set" og genkendt hver gang. Uanset hvem der tager telefonen i din virksomhed.



Telefoni integreret med SuperOffice

VÆLG INTEGRATIONER EFTER INFORMATIONSBEHOV, ROLLER OG WORKFLOW

Udbyttet af at investere i integration afhænger af forskellen mellem de fremtidige workflows sammenlignet med de nuværende workflows og de sammenhænge, som integrationen skal virke indenfor. En dimension heraf er "to-be"-brugergrænsefladen. I Dstny-verdenen skelner vi mellem følgende integrations-brugergrænseflader:



LOOK UP

Ved opkald folder et vindue sig automatisk ud i højre side af browseren. Vinduet indeholder information om kontaktpersonen eller virksomheden, der ringer ind. Medarbejderen er derved informeret, inden opkaldet besvares. Desuden kan vinduet indeholde en eller flere såkaldte aktion-knapper, som medarbejderen kan klikke på. Ved klik på en af knapperne, åbner et IT-system (f.eks. HubSpot) sig og lander på den kontaktperson eller den virksomhed, som ringer ind. Derefter kan medarbejderen arbejde i systemet under opkaldet.

OPEN UP

Ved opkald åbner medarbejderens vigtigste system, f.eks. Zendesk, på den underside med information om den kontaktperson eller den virksomhed, der ringer ind. Medarbejder kan arbejde i systemet straks.

EMBEDDED

I dette scenarie behøver medarbejderen kun at arbejde i sit vigtigste system, f.eks. Salesforce. Telefonien er indlejret i systemet. Ved opkald stiller systemet sig på den kontaktperson eller den virksomhed, der ringer ind, og medarbejderen kan med det samme arbejde på kundens sager. (Andre brugsscenarier kan også udvikles). I baggrunden registreres opkaldet automatisk i kundehistorikken inkl. registrering af opkaldets varighed, så kundehistorikken og -overblikket er mere komplet.

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 dine kunder 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

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.

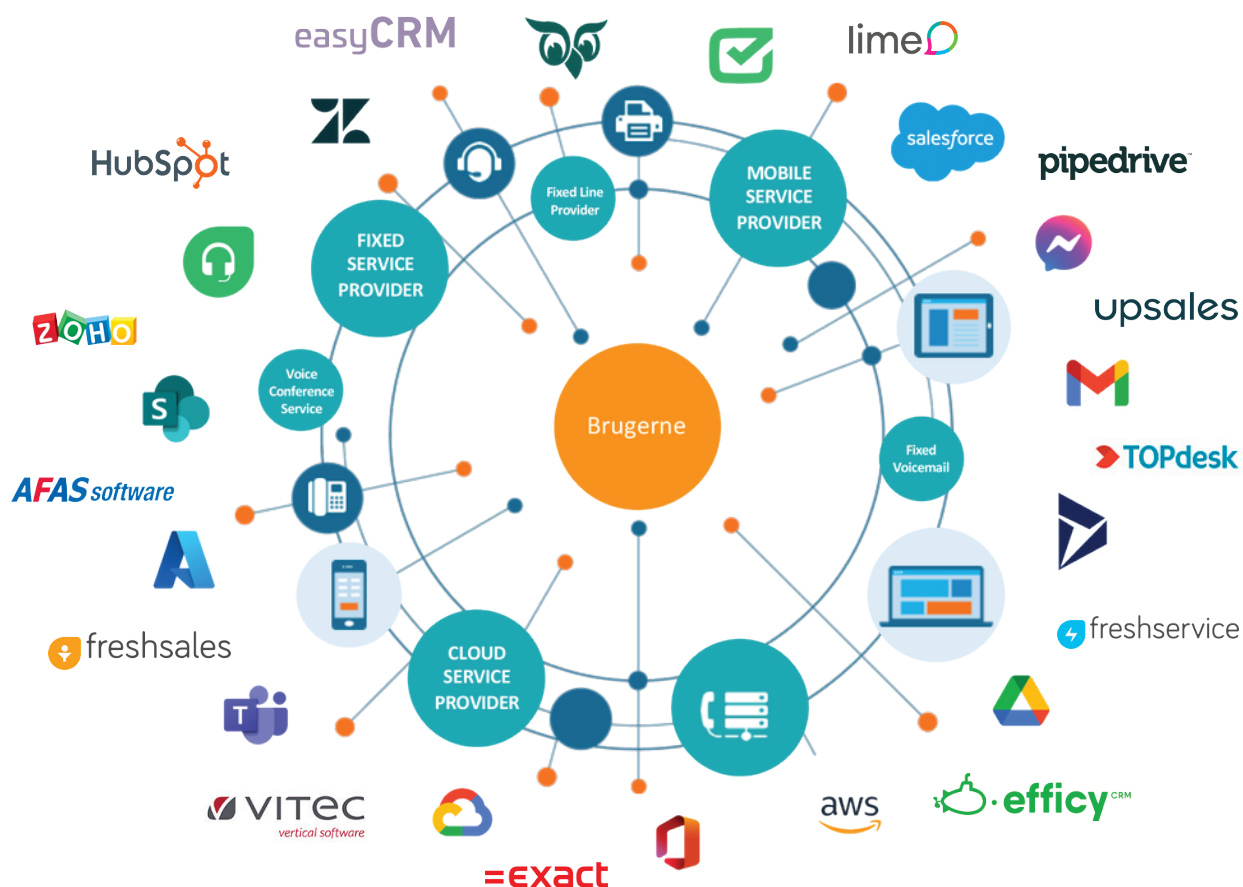
Med en velfungerende integration mellem telefoni og forretningssystemer får man automatisk præsenteret opdateret viden om kundens engagement og historik. Det gør det nemt at sætte opsalget i system på en måde, der forekommer naturlig, velinformeret og kompetent.

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, at medarbejderen spørger, om den fortsat 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 måske tror.

Reelt bør man snarere opfatte integration som et forretningsprojekt, fordi integrationen har potentiale til at styrke hele den måde, man går til kundedialogen på. Yderligere 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 værdifuld medspiller 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