



KOMPLET TJEKLISTE TIL VALG AF TICKETSYSTEM

- 25 KONKRETE SPØRGSMÅL,
DU SKAL STILLE DIN
LEVERANDØR

SÅDAN FINDER DU DET RIGTIGE TICKETSYSTEM

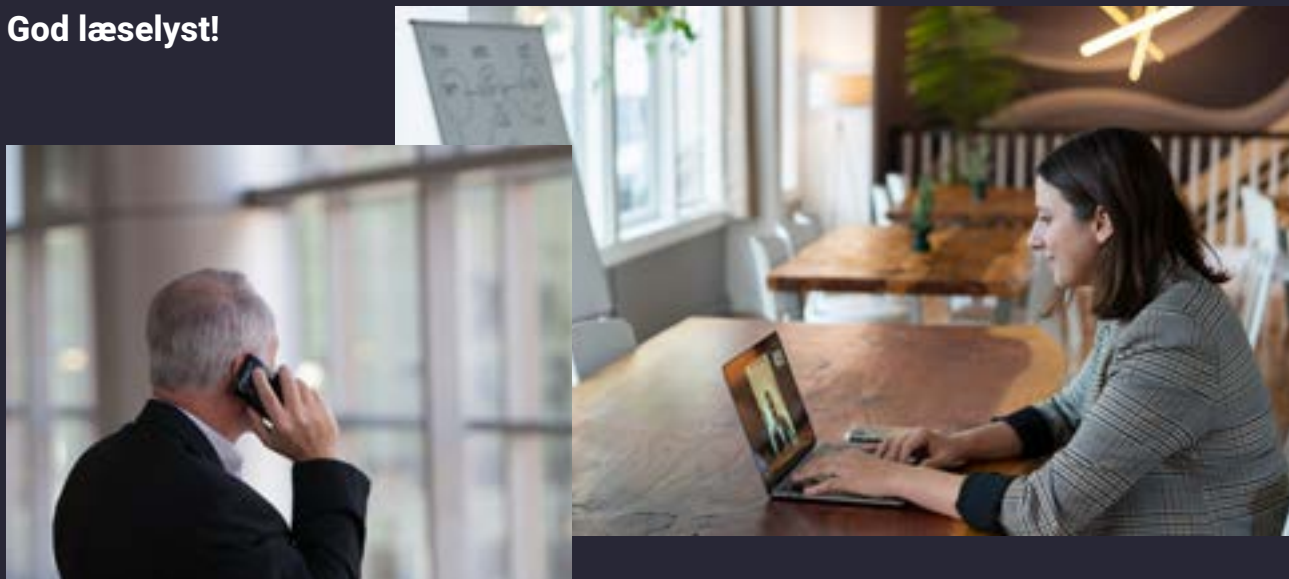
Du skal finde et nyt ticketssystem, men hvordan afgør du, hvilket der passer bedst til din virksomhed?

På overfladen ligner de fleste ticketssystemer hinanden og kan alle løse de basale opgaver, som et kundeservicecenter står med i dagligdagen. Men selvfølgelig er der forskelle, og det rigtige valg for den ene virksomhed er ikke nødvendigvis det bedste for den anden.

Nøglen til at finde det mest velegnede system til netop din virksomhed er en god kravspecifikation.

Vi har gennem årene set et hav af dem. Nogle har været gode, andre... knap så gode. Den erfaring vil vi gerne bruge til at hjælpe dig med at lave en kravspecifikation, som sikrer, at du ender med at få det ticketssystem, som passer bedst til netop din virksomheds behov og udfordringer.

God læselyst!



REGEL NR. 1:

LAD VÆRE MED BLOT AT BESKRIVE DINE BASALE FUNKTIONSKRAV

En klassiker, som vi ser i mange kravspecifikationer på ticketsystemer, er en liste med helt basale funktionskrav i stil med:

- Kunden skal automatisk modtage en kvittering efter en henvendelse.
- Systemet skal kunne give hver henvendelse et nummer.
- Systemet skal kunne automatisk distribuere til bedst egnede medarbejder eller team.
- Man skal kunne besvare en henvendelse med et standard svar.
- Man skal kunne trække statistik og få indblik i performance.
- ...

Sandheden er, at der ikke findes ét eneste seriøst ticketsystem på markedet, som ikke indeholder de basis-funktionaliteter. Hvis du sender sådan en liste til en håndfuld leverandører, så bliver du

ikke spor klogere. Du får blot fem tilbud retur, hvor der er sat flueben ud for alle dine ønsker.

Det er naturligt nok, at mange virksomheder sender sådan en liste. Det er måske lidt firkantet sagt, men man spørger jo, som man har forstand til. Og problemet er, at hvis du blot efterspørger de basale funktioner, som du kender på forhånd, så får du ikke en løsning, som kan mere, end du havde regnet med.

Vores pointe er, at det slet ikke er meningen, at du skal vide, hvordan dit kommende ticketsystem skal se ud.

Du er ekspert på din forretning, jeres daglige udfordringer og de strategiske mål, som kundeservice skal understøtte. Det er dem, du skal beskrive. Så er det op til din leverandør at fortælle, hvordan og med hvilke funktionaliteter leverandøren vil løse dine udfordringer.



BRUG TID PÅ DEN BESKRIVENDE DEL AF DIN KRAVSPECIFIKATION

I stedet for at gå i detaljer med de basale funktionskrav, så skal du hellere bruge energi på den beskrivende del af din kravspecifikation, hvor du kan give leverandøren et godt indblik i, hvor I står, hvor I gerne vil hen, og hvad I oplever står i vejen for det i dag.

Du kan med fordel bruge dette skelet til din beskrivelse:

1. Baggrund og grundlæggende behov

Beskriv i korte træk jeres virksomhed, jeres produkter/ydelser og jeres marked. Hvad er jeres nuværende situation, og hvorfor er I på udkig efter et ticketsystem?

2. Kunder

Hvilken type "kunder" henvender I jer til? I hvilke lande? På hvilke sprog? Er der forskellige segmenter f.eks. B2C, B2B, interne, agenter ? Hvilke forventninger har kunderne til jer? Hvilken kundeserviceoplevelse vil I gerne kunne give dem?

3. Udfordringer

Hvad fungerer i dag ikke så godt, som I ønsker? Beskriv konkrete opgaver, som dine kundeservicemedarbejdere sidder med, og de udfordringer de møder. Hvad er det, de ikke kan? Hvad tager for lang tid? Hvor opstår fejlene? Hvad mangler ledelsen i dag?

4. Processer, som ticketsystemet skal understøtte

Her er det vigtigt at skelne mellem beskrivelser af funktionaliteter (fx "systemet skal kunne give hver henvendelse en ticket") og så reelle processer.

EKSEMPLER PÅ PROCESSER KUNNE VÆRE:

"Når en kunde ringer ind, har vi behov for hurtigt at kunne se, om kunden tidligere har skrevet til os - uanset om det er 1 måned siden, eller om det er 1 minut siden, også når ingen medarbejdere har nået at reagere eller manuelt at "parre" e-mailen med kunden."

"Når en medarbejder åbner et stamkort i vores CRM-system, skal man have let overblik over alle aktiviteter på kunden, uanset om det er en e-mail, en telefonsamtale, en chat eller en note, der er skrevet ind manuelt."

5. Målsætninger

For at kunne vælge det rigtige system, skal du vide, hvor du vil hen, og hvad du vil opnå. Brug derfor tid på at beskrive dine succeskriterier. Hvad vil du specifikt kigge på, når du skal evaluere, om investeringen har været en succes, om seks måneder og om to år?

Hvilke forretningsmål er vigtigst: Hastighed, færre fejl, besparelser, medarbejdertilfredshed, kundetilfredshed, gennemsigtighed, sikkerhed, eller noget helt syvende?

25 SPØRGSMÅL DU SKAL STILLE DIN LEVERANDØR

Det er beskrivelsen af udfordringer og målsætninger, som din leverandør skal bruge som grundlag for at kunne tilbyde dig den helt rigtige løsning. Udover det, er der en række faktuelle ting, som det er vigtigt at få på plads i den indledende fase.

Her har du en liste med 25 spørgsmål, som vi anbefaler, at du inkluderer i din kravspecifikation, så du let kan sammenligne de tilbud, du får.

1. **Hvem indgås kontrakten med?** Hvilket CVR/VAT nummer?
2. **I tilfælde af tvist, hvor vil retsstedet så være?** I Danmark eller udlandet?
3. **Under hvilket lands love reguleres aftalen?**
4. **Hvilken databehandleraftale vil gælde?** Er det Datatilsynets standard, kan vi bruge vores egen, eller vil det være leverandørens?
5. **Hvordan lever systemet op til GDPR-kravene?** Opbevares alle data i EU? Hvordan understøtter systemet indhentning af samtykke, og hvordan sikres sammenhængen mellem indsamling og formål?
6. **Hvordan hostes data?** On-premise, Private cloud? Public cloud? Single datacenter eller redundant?
7. **Hvordan integrerer systemet til vores forretningssystemer?**
8. **Hvilken garanti for opetid gives?**



9. **Hvordan har opetid set ud historisk?** Bed om en liste over minimum det seneste år med angivelse af tidsrum for nedetid.
10. **Hvad er konsekvensen, hvis garantien for opetid ikke overholdes?** Bod, opsigelse, andet?
11. **Har leverandøren nogensinde haft et databrud, og er andre kunders data blevet kompromitteret?**
12. **Hvilke bugs eller problemer, som eksisterende kunder har påpeget, bliver der arbejdet på at udbedre?**
13. **Hvornår og i hvilket format udleveres data ved udløb eller opsigelse af aftalen?**
14. **Backup. Hvis alt går ned, og en backup skal genindlæses, hvad er så worst case for, hvor mange data der er gået tabt?**
15. **Restore. Hvis alt skal restores, hvad vil så være den forventede nedetid?**
16. **Er der underleverandører, som har adgang til vores data?** Hvem, og hvor befinder de sig geografisk?
17. **Deles nogen form for data med tredjepart? Anvendes services fra tredjepart, som ligger uden for leverandørens host?** Hvem, hvor befinder de sig, og hvilke data deles?
18. **Hvilke vilkår gælder for support?** Hvornår er supporten åben, og hvor lang svartid må vi forvente?
19. **Kan vi få adgang til at tale med eksisterende kunder?** Og må vi selv vælge hvem?
20. **Får vi adgang til en beslutningstager i virksomheden, eller har vi "kun" mulighed for at kontakte support og salg?**
21. **Hvordan sikrer I konkret proaktivitet i kundeforholdet?**
22. **Hvem står får implementering af systemet og træning af brugere?** Leverandøren, en partner eller os selv?
23. **Hvilke kontraktperioder tilbydes?** Forlænges kontrakten automatisk, eller udløber den?
24. **Hvordan sker fakturering?** Forud eller bagud? Hvilke betalingsbetingelser gælder?
25. **Må vi se policen for jeres produktansvarsforsikring?**



Vi håber, at du med denne guide i hånden føler dig klædt godt på til at kunne stille relevante krav til din kommende leverandør, så du ender med at få et ticketsystem, der både passer til din kundeserviceafdelings behov og kan opfylde forretningens målsætninger.

Hvis du fokuserer på behovet og lader leverandøren komme med løsningen, samt husker at stille de vigtigste spørgsmål, er du allerede godt på vej.



ETRACK1

etrack1 er et dansk ticketsystem, som hjælper virksomheder med at skabe bedre kundeoplevelser ved at sikre færre henvendelser til kundeservice, hurtigere behandling og færre fejl.

Gennem intelligent automatisering af manuelle opgaver sikrer etrack1 den rette prioritering, eskalering og opfølgning på kundehenvendelserne, så I kan bruge ressourcerne på at levere den bedst mulige kundeoplevelse.

GDPR-compliance er indbygget i etrack1, og med en ISAE 3402 type 2 erklæring har etrack1 dokumentation for, at IT-sikkerheden er på det højeste mulige niveau. etrack1 er udviklet, implementeret, hosted og supporteret fra Danmark

Over 150 virksomheder bruger i dag etrack1, heriblandt Coop, Falck, Nets, Q8 og GLS.

Skal I være den næste?

Læs mere:

WWW.ETRACK1.COM