



# 11 MÅDER DELTE POSTKASSER I OUTLOOK SKADER DIN KUNDESERVICE

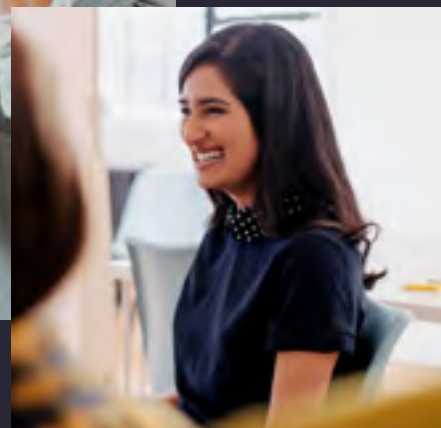
---

OG HVORDAN DU UNDGÅR DE VÆRSTE FALDGRUBER

# INDLEDNING

Delte postkasser i Outlook er stadig den primære måde at håndtere henvendelser til kundeservice i mange virksomheder. Selvfølgelig kan det virke som en oplagt måde at opsamle og fordele henvendelser fra kunderne, gemmer der sig en række faldgruber under overfladen, som koster dyrt på din kundeservice.

I denne guide gennemgår vi de 11 mest oplagte problemer med Outlooks fællespostkasser i kundeservice og viser dig, hvordan det kan gøres smartere med et ticketsystem.



# #1

## Problem:

# I HAR FOR LANGE SVARTIDER

Det er et ganske almindeligt scenarie, at en kundeservicemedarbejder manuelt visiterer de henvendelser, der er kommet ind fra kunderne, for at beslutte, om det er afdeling A, B eller C, der skal løse opgaven og svare kunden. Men hvad koster det jer i forsinkelse på svaret?

Ser man på den enkelte sag, virker det måske som et begrænset tidsforbrug, men lægger I den ekstra tid brugt på alle sager sammen, vil I se, at det bliver et stort - og unødvendigt - tidsforbrug på videresendelse af mails.

Kundeservicemedarbejderen kan desuden komme til at videresende en mail forkert til en forkert afdeling / medarbejder) eller for eksempel eskalere sagen for højt, så den bliver sendt retur, og svartiden dermed forlænges.

Et hurtigt svar er en af de bedste måder at sikre, at kunden får en god oplevelse af at blive taget alvorligt af jeres kundeservice, så forsinkelser i svarprocessen skal minimeres så meget som muligt.

## Løsning:

# AUTOMATISÉR VISITERINGEN OG NEDSÆT RESPONSTIDEN

Gør du i stedet brug af et ticketsystem, kan du sætte systemet op til automatisk at visitere henvendelserne til kundeservice baseret på forretningslogik. Ved at definere en række køer for henvendelserne og regler for, hvordan henvendelserne skal fordeles, kan du undgå et forsinkende led i svarprocessen. Dermed får kunden hurtigst muligt svar og bliver efterladt med en positiv oplevelse af jeres kundeservice og virksomhed.



## #2

### Problem:

# DEN FORKERTE MEDARBEJDER ENDER MED AT SVARE KUNDEN

Med delte postkasser i Outlook er det op til kundeservicemedarbejderen at vurdere, hvem der skal svare på en given henvendelse. Det går som regel godt, men med en manuel visitering er der en åben flanke for menneskelige fejl.

Hvis ikke den rigtige medarbejder, bliver sat til at svare kunden, risikerer I at give jeres kunder en dårlig oplevelse og skal efterfølgende bruge ressourcer på at samle op på den mangelfulde rådgivning.



### Løsning:

# SEND HENVENDELSEN DIREKTE TIL DEN RIGTIGE MEDARBEJDER VIA FORUDDEFINEREREDE REGLER

Med et ticketsystem bruger I foruddefinerede regler til at sikre, at henvendelserne lander hos den rette medarbejder første gang. Det øger chancen for den "first time solution", som er så vigtig i kundeservice. I kan bruge flere forskellige parametre til at definere, hvor henvendelsen sendes hen. Hvilken mailadresse er henvendelsen sendt til, hvilken formular kommer den fra, hvilken afsender kommer den

fra, bestemte ord i selve henvendelsen, osv.

Det er blot et spørgsmål om at lade jeres forretningslogik være styrende for, hvem der skal håndtere henvendelsen. På den måde opnår I både høj hastighed, konsistens i behandlinger af sager og maksimal sandsynlighed for, at sagen bliver løst med det samme.

## #3

### Problem:

# MAILKORRESPONDANCE ER IKKE ALTID SIKKER NOK

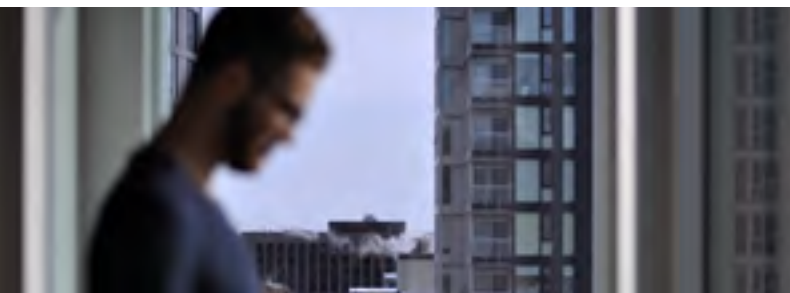
IT-sikkerhed er i højsædet, og med krypterede e-mails er det muligt at køre sin kundeservice via et e-mailprogram på en sikker måde. Det er dog både besværligt og dyrt at anskaffe og opdatere de nødvendige certifikater, og har man ikke helt styr på sikkerheden, risikerer man at få en møgsag på halsen.

Der er eksempler på, at hackere har opsnappet e-mails fra en virksomhed og placeret ransomware i mailen, som efterfølgende har lagt modtagerens virksomhed helt ned, eller at uvedkommende har fået adgang til personfølsomme oplysninger ved at opsnappe e-mails.



### Løsning:

# BRUG ET SYSTEM, DER TAGER HÅND OM IT-SIKKERHEDEN



Bruger du i stedet et godt ticketsystem, kan du være sikker på, at der er styr på sikkerheden, idet den krypterede kommunikation er bygget ind i systemet. Udover at det giver dig ro i forhold til jeres egen IT-sikkerhed, så er det et vigtigt signal til kunderne, at I tager deres IT-sikkerhed alvorligt.

## #4

### Problem:

# I BRUGER TID PÅ AT FINDE HISTORIK PÅ KUNDER, DER HENVENDER SIG

Med delte postkasser i Outlook som omdrejningspunkt for jeres kundeservice er det svært at skabe sig overblik over den fulde historik på en kundehenvendelse. Hvis flere medarbejdere har været i kontakt med kunden, skal I først til at indsamle og sammenstykke historikken, og da det er besværligt, vil

konsekvensen ofte være, at I i stedet svarer kunden uden at kende hele sammenhængen.

Det kan meget hurtigt føre til en endnu mere utilfreds kunde, som skal gentage sig selv og ikke oplever at blive taget alvorlig.

### Løsning:

# SAML AL KORRESPONDANCE ÉT STED OG BRUG OVERBLIKKET TIL MERSALG

I et ticketsystem vil du have et centralt overblik over hele historikken med en kunde. Så når kunden skriver "Nu er den gal igen!", kan du straks være imødekommende og tage hånd om problemet, i stedet for at bede kunden om at uddybe sin frustration.

Og det handler ikke bare om at undgå at virke uprofessionel. Med historikken i hånden kan kundeservice bedre rådgive kunden og tilmed lave mersalg, når timingen er rigtig.

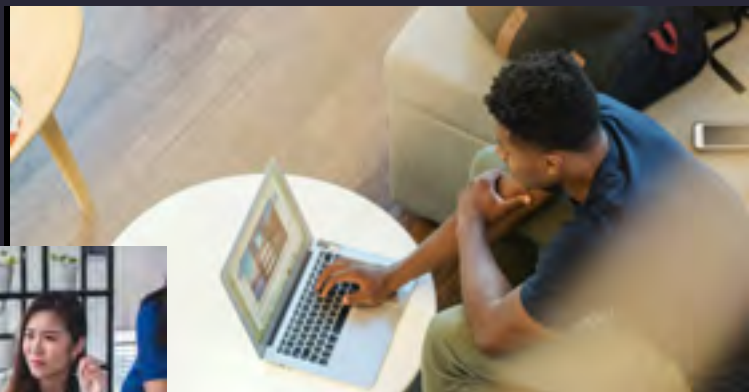


## #5

### Problem:

# I KAN IKKE LÆRE AF JERES DATA PÅ KUNDEHENVENDELSER

Hvis I kan strukturere og visualisere al den data, som I får ind gennem henvendelser til kundeservice, har I en viden, I kan bruge til at arbejde mere effektivt i kundeservice. Med Outlook som platform, er det vanskeligt at se mønstre og drage konklusioner, og dermed misser I mange muligheder for at forbedre jeres kundeservice.



### Løsning:

# BRUG DATA TIL AT FORBEDRE OG EFFEKTIVISERE KUNDESERVICE

Med et godt ticketsystem opsamler I statistik og viden om de henvendelser, I får. Er der et bestemt spørgsmål, som går igen, og som kunne afværges med bedre information på hjemmesiden? Er der peaks på bestemte tider af måneden eller året, som betyder, at I med fordel kunne tilpasse jeres kapacitet?

Hvem af kundeservicemedarbejderne arbejder mest effektivt og løser flest sager på første henvendelse, så den viden kan bredes ud til kollegerne?

Den viden, du opsamler, kan omsættes direkte til bedre og mere effektiv kundeservice.

## #6

### Problem:

# I ER IKKE GDPR-COMPLIANT

Kan man leve op til GDPR-reglerne, når en delt postkasse bugner af informationer om kunder, der skriver deres adresse, telefonnummer og i nogle tilfælde måske endda kontonumre eller CPR-numre? Det er tvivlsomt og i bedste fald meget vanskeligt.

Hvis en kunde henvender sig og -med henvisning til Artikel 17 - beder om at få slettet sine data, kan det være meget vanskeligt at dokumentere, at man har slettet alle informationer, da der kan være videresendte mails, backups og lignende i spil.

### Løsning:

# BRUG ET SYSTEM MED INDBYGGET GDPR-COMPLIANCE

Bruger I et kundeservicesystem som eksempelvis [etrack1](#), er GDPR-compliance integreret i systemet, så I kan være sikre på, at I lever op til forordningen. I vil lynhurtigt kunne imødekomme henvendelser fra kunder, der vil se eller have slettet deres data, og I har mulighed for at lægge automatiske maskeringer ind, så

systemet eksempelvis skjuler kontonumre, så man skal klikke på dem for at få dem vist.

Samtidig bliver al aktivitet logget, så I kan dokumentere, hvem der har haft adgang til hvilke data - og dermed leve op til GDPR-krav.





## #7

### Problem:

# I SVARER PÅ DE SAMME SPØRGSMÅL IGEN OG IGEN

De fleste kundeserviceafdelinger vil have en klar fornemmelse af at modtage de samme spørgsmål fra kunderne igen og igen og være nødt til at bruge tid på at sende de præcis samme svar.

Det er flere udfordringer med at bruge delte postkasser i Outlook i denne sammenhæng. For

det første risikerer i, at I ikke giver enslydende svar på de gentagne spørgsmål, fordi det er forskellige medarbejdere, som ender med at svare. For det andet er det vanskeligt at få data på, hvilke spørgsmål der går igen, så I har mulighed for at gøre noget smartere end blot at afvente spørgsmål og besvare dem, når de kommer.

### Løsning:

# IDENTIFICÉR GENTAGNE SPØRGSMÅL OG AFVÆRG DEM, FØR DE BLIVER TIL HENVENDELSER

Med et intelligent ticketsystem vil I på grund af kategoriseringen af henvendelser let kunne få overblik over, hvor ofte I modtager bestemte spørgsmål og henvendelser. Den viden kan I bruge til at afværg spørgsmålene ved at gøre det muligt for kunden selv at finde svar, så det ikke er nødvendigt at henvende sig til kundeservice.

Det kan lyde negativt at afværg henvendelser, men det er en fordel for både kunder og jer. Ved at lave en god FAQ på websitet, eller på anden måde gøre det muligt for kunden selv at finde svar på de mest almindelige spørgsmål, giver I kunden en nemmere og bedre kundeoplevelse, og I undgår selv at skulle bruge tid på at besvare trivielle spørgsmål.

## #8

### Problem:

# I BRUGER FOR MEGET TID PÅ AT SENDE STANDARDSVAR

Når I modtager en henvendelse, skal kunden gerne have et hurtigt og personligt svar, og når der er tale om standardsvar, løser mange virksomheder det ved at gøre brug af autosignaturer i Outlook. Det kan også spare tid, men kræver alligevel typisk, at der tilrettes oplysninger flere steder i mailen - alt sammen noget, der i det store billede bliver til mange timers arbejde. Brugen af autosignaturer og "standardsvar" medfører også en stor opgave i forhold til vedligehold. Hvis der skal laves en ændring, skal den laves hos alle kundeservicemedarbejdere, da administrationen af autosignaturer og standardsvar ligger hos den enkelte bruger.

### Løsning:

# AUTOMATISÉR STANDARD\$VAR BASERET PÅ KUNDENS EGNE OPLYSNINGER

Med et kundeservicesystem som [etrack1](#) kan I sende autosvar, som automatisk trækker de oplysninger ind, som I har om kunden i systemet - det kunne være navn, kundenummer, ticket-nummer, osv. I kan også gøre brug af skabeloner baseret på kategorier, der ovenikøbet vedligeholdes centralt. Det sikrer jer for det første mod manuelle indtastningsfejl og sparer jer for det andet for en masse tid, der kan bruges bedre.

## #9

### Problem:

# I KAN IKKE EFFEKTIVT ESKALERE SAGER

God kundeservice handler i høj grad om at håndtere det effektivt, når kunden er utilfreds. Jo længere, I venter med at svare, desto længere ulmer frustrationen hos kunden. Med delte postkasser i Outlook er den oplagte måde at eskalere en sag at videresende mailen til den leder, som skal håndtere den.

Det gør det svært at sikre en hurtig opfølgning, og det indebærer en risiko for, at lederen kommer til at svare via samme mail og ikke lige får fjernet den forklarende besked, som kundeservice sendte med, og som kunden bestemt ikke skulle se. På den måde kan en dårlig situation hurtigt blive meget værre.

### Løsning:

# AUTOMATISÉR ESKALERINGEN AF SAGER

Med et kundeservicesystem kan du automatisere prioritering og eskalering af sager baseret på forretningsmæssige prioriteringer.

Det kan være, at sager i bestemte kategorier eller fra bestemte kunder skal have en højere

prioritet end andre eller måske skal følge en bestemt procedure for eskalering. Samtidig sikrer systemet jer, at ingen alvorlige sager bliver tabt mellem to stole, mens en utilfreds kunde venter på svar.

# #10

## Problem:

# I RISIKERER AT SENDE PERSONFØLSOMME OPLYSNINGER TIL EKSTERNE PARTER

Selv den bedste kan få brug for hjælp. Hvis jeres virksomhed i dag gør brug af for eksempel outsourcete ressourcer eller skal inddrage underleverandører, så vil I med Outlook som værktøj have svært ved at sikre, at den eksterne part kun får den information, der er nødvendig for at løse opgaven.

Hvis jeres kundeservicemedarbejder manuelt skal gå igennem alle mails, der videresendes til eksterne parter, for at fjerne personfølsomme oplysninger, kommer I til at bruge meget tid på opgaven - og risikerer stadig, at der sker menneskelige fejl.

## Løsning:

# HÅNDTÉR JERES SAGER I ET LUKKET MILJØ

Alternativt kan I sørge for, at den eksterne part kun kan få adgang til en kundeservicesag ved at logge ind i jeres system, så I bevarer kontrollen over informationerne.

Samtidig kan I tildele de eksterne ressourcer rettigheder, som definerer, hvilke oplysninger de har adgang til at se, og hvilke der vil være maskerede.



# #11

## Problem:

# I HAR SVÆRT VED AT PRIORITERE SAGERNE, SÅ DE VIGTIGSTE ALTID BEHANDLES HURTIGT

Når kundeservicemedarbejderne arbejder i Outlook, er de overladt til deres egen erfaring og vurdering, når de skal prioritere en henvendelse.

Alle henvendelser er ikke lige vigtige, og det kan være

vanskeligt altid at ramme rigtigt med prioriteringen. Konsekvensen kan være både tabte muligheder for mersalg og reklamationer, som udvikler sig uheldigt, fordi de ikke blev håndteret korrekt fra starten.

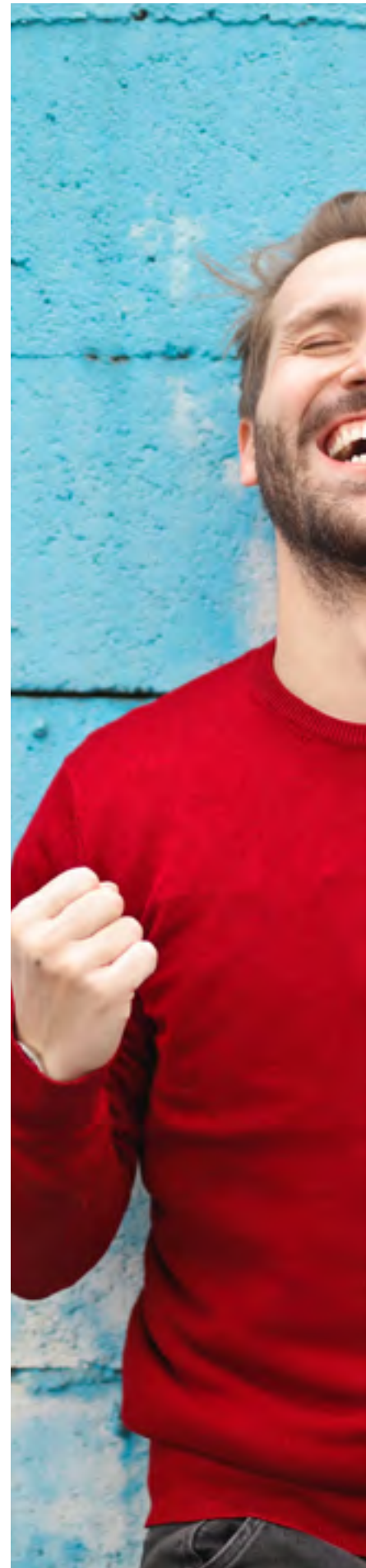
## Løsning:

# LAD ET SYSTEM SCANNE HENVENDELSER OG FANGE DE VIGTIGE SAGER

Ved at lade dit kundeservicesystem foretage prioriteringen af nye sager baseret på jeres forretningslogikker, letter du jeres kundeservicemedarbejdere for en vanskelig opgave og sikrer, at alle sager prioriteres ud fra samme principper.

Ud over at definere reglerne for

prioritering ud fra kategorier / køer, afsendere, tid og lignende, kan du også lade systemet scanne indholdet for "trigger-ord", som skal medføre en bestemt prioritering. Det kunne eksempelvis være, at henvendelser med ordet "GDPR" altid sendes til en bestemt medarbejder.





# OM 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 og PFA.

Skal I være den næste?

**Læs mere:**

[WWW.ETRACK1.COM](http://WWW.ETRACK1.COM)