ImBox

5 handfasta tips & trix

– så vässar du din kundkommunikation i ImBox tjänster!

I denna sammanställning får du 5 konkreta best practices för att kunna bli knivskarp i användandet av ImBox **FAQ, Ärendehantering** och **Dynamiska formulär.** Genom att ha full koll på tjänsterna, funktionerna och hur du använder dem bäst, kan du ta din kundservice till next level.

Nu kör vi!

5 handfasta tips & trix

Nå maximal effekt i din FAQ!

01

Följ upp statistiken

Genom att se över statistiken regelbundet kan du se vilka sökord dina kunder använder, vilken sida som haft flest visningar samt vilka artiklar som haft lägst och högst antal läsningar, bland annat. Med hjälp av den värdefulla datan får du indikationer på vad du behöver uppdatera och förbättra i din FAQ. Kanske behöver du tagga upp artiklarna bättre, skapa upp alternativt utveckla ett svar på en fråga, eller slå på notiser för FAQ:n för att få fler besökare att uppmärksamma och använda den?

02

Uppdatera FAQ:n regelbundet

Om artiklarna i FAQ:n inte är uppdaterade – varför ska då besökarna ta del av innehållet? Det är av högsta relevans att hålla din FAQ levande och up-to-date! Med hjälp av statistiken kan du se vilka artiklar som inte hjälpt dina kunder och i vyn där du skapar dina artiklar kan du se när du senast uppdaterade artiklarna. Håll koll på båda dessa! Se dessutom till att din hemsida och FAQ:n är bästa kompisar som kompletterar varandra för bästa synergi.

03

Fokusera på användarvänligheten i dina svar

Försök att tänka ur läsarens perspektiv – hur ska besökaren kunna ta till sig artikelsvaren i FAQ:n på enklaste och bästa vis? Tänk kort och gott användarvänlighet. Använd till exempel punktlistor när du räknar upp olika leveransalternativ, bilder och rörligt material för att förtydliga och tipsa, samt artikellänkningar och länkar för att hänvisa läsaren till ytterligare information. Du kan också använda steg-för-steg-listor när du ska förklara hur kunden betalar sin faktura, till exempel. Använd dessutom rubriker och styckeindelningar om ditt artikelsvar är långt, för att hjälpa läsaren på traven.

04

Nyttja & maximera funktionerna i FAQ

Du vet väl att en FAQ kan vara så mycket mer än ett gäng ikoner, frågor och svar? Du kan till exempel göra FAQ:n lite mer lekfull med hjälp av emojis, men även lägga till både alerts, länkar och de mest populära artiklarna, direkt på FAQ:ns förstasida. En alert är en funktion som enkelt låter dig integrera tydliga, färgstarka & informativa textavsnitt, där du exempelvis kan tipsa kunden om en kampanj eller informera hen om ändrade öppettider inför jul.

05

Använd feedback-funktionen

Här vill vi tipsa dig om två saker! För det första ska du ha feedback-funktionen påslagen så att du kan få in värdefull feedback från dina kunder, för att förstå kundernas behov bättre. På så vis skapar du också förutsättningar för att kunna förbättra och hålla FAQ:ns innehåll relevant. För det andra kan du tänka utanför boxen när det kommer till feedback-funktionen. I stället för att ställa frågan "Fick du svar på din fråga?" med svarsalternativen "Ja" och "Nej", kan du formulera såväl frågan som svaret på andra sätt. Kanske blir besökaren mer benägen att ge feedback om den får svara med exempelvis en glad eller ledsen emoji? Du kan även koppla olika formulär hit, som till exempel har med reklamation eller jobbansökan att göra. Möjligheterna är många!

5 handfasta tips & trix

Bli expert i ärendehanteringen!

01

Följ upp statistiken

Har du koll på vilka typer av ärenden som kommer in, som har flest agent replies och som tar längst tid att besvara? Vilka dagar och tider inkommer flest ärenden? Vilket mål för SLA (Service Level Agreement) har din kundserviceavdelning – och får kunderna svar inom en rimlig tid? Ja, i Admin-gränssnittet finns massor av statistik att grotta ned sig i! Dock vill vi höja ett varningens finger och be dig fokusera på den data som är mest intressant för just din verksamhet. Välj ut några primära nyckeltal att följa, eftersom det annars är lätt att drunkna i all data. Se dessutom till att datan inte läggs outnyttjad på hyllan, utan använd den som underlag i kommande arbete för att skapa kick-ass kundservice!

02

Skapa & uppdatera standardiserade svar

Att bygga upp en bas med gemensamma snabbsvar och Tickets templates är en god idé! Varför? Jo, om du ger alla kunder korrekta och likadana svar samt ställer samma frågor gällande en viss ärendetyp, håller du en jämn nivå på din service och får dessutom en mer effektiv ärendehantering och kundserviceavdelning. Att alla agenter använder samma tonalitet i konversationer med kunder bidrar också till ett mer proffsigt intryck.

03

Minska det manuella arbetet

Med hjälp av Mail Flow kan du ställa in att ärenden automatiskt ska få en annan ämnesrad, tilldelas en specifik agent eller få en viss label, till exempel, baserat på särskilda ord i mailets ämnesrad, brödtext eller avsändaradress. Med gemensamma Tickets filters samlar ditt kundserviceteam ärenden med en särskild status, label, mailbox och/eller ansvarig agent i en och samma mapp. Det går också att ställa in att ärenden som haft en viss status i en bestämd tid, ändras till annan vald status – helt automagiskt! Så vad har dessa tre system och funktioner gemensamt? Alla tre bidrar till minskat manuellt arbete och därmed till en snabbare hantering av ärenden och nöjdare kunder. Fantastiskt bra!

04

Nyttja & maximera funktionerna i Tickets

I ärendehanteringssystemet Tickets finns en mängd smarta funktioner. Har du bekantat dig med dem alla? Genom att använda private notes direkt i ärendetråden, skriva notes och nyttja reminder-funktionen låter du ImBox-klienten göra jobbet i stället för att lägga allt på minnet själv. Du kan också kopiera ärendets Ticket-ID till en intern chatt, för att enkelt be en kollega om hjälp. Tags är en ytterligare funktion, som kopplas till avsändarens mailadress och alltid hänger med den så länge taggen och adressen är sammanlänkade, där exempel på tags är kundnummer, företagsnamn, telefonnummer och VIP-stämplar. Spana in dessa och andra funktioner i Tickets för att hitta just dina favoriter!

05

Koppla ihop ärendehanteringssystemet med ett dynamiskt formulär

Vi kan inte bortse från fakta – koppla ihop ärendehanteringen med vårt dynamiska formulär och du kommer se *where the real magic happens*. Ett dynamiskt formulär är ett intelligent formulär som kan utformas på oändliga sätt för att passa just din verksamhet, där dina kunder fyller i den efterfrågade informationen i formuläret som sedan skickas vidare som ärenden in i Tickets. Magin märker du av då ärendena automatiskt får rätt label baserat på vad de handlar om, skickas till rätt avdelning och agent samt hamnar i rätt filter från början – innan du ens öppnat ärendena! Dessutom undviker du och kunden pingpong-matchen eftersom all information som du behöver för att lösa ärendena kommer serverat på ett bräde. Smart, effektivt och idiotsäkert!

5 handfasta tips & trix

Låt det dynamiska formuläret ta din kundservice till nya höjder!

01

Följ upp statistiken

Hur mycket används det dynamiska formuläret jämfört med andra kontaktvägar? Finns det något som behöver uppdateras eller ändras, enligt vad du kan utläsa i statistiken? Om du till exempel får in en stor mängd frågor som rör leveranser, kanske du behöver förtydliga något på din hemsida eller lägga till något i formuläret. Håll koll på statistiken för att ständigt hålla formuläret, hemsidan och andra kanaler up-to-date!

02

Utforma formuläret på rätt sätt

Det kanske låter självklart att du ska utforma formuläret på rätt sätt, men det är inte alltid helt självklart hur du ska göra det. Här finns flera tips! Till att börja med, vad vill du uppnå med formuläret? Utforma det på det sätt som verkligen ger dig maximal nytta. Ge kunden rätt förutsättningar och be om all information som dina agenter behöver, men försök samtidigt att hålla det användarvänligt och någorlunda lättöverskådligt – dina kunder ska inte bli skrämda av för många fält, texter och knappar! Vägled även kunden genom sådant som dropdown-menyer och alerts. Vidare är det snyggt att anpassa formuläret efter din hemsidas design!

03

Nyttja & maximera funktionerna

Ett formulär kan vara så mycket mer än några fält för namn, e-postadress och telefonnummer. Här finns även dropdown-menyer, alerts (textrutor), knappar för att bifoga filer och checkboxar för att kunden ska kunna välja flera olika alternativ. Formuläret kan utformas på miljontals olika sätt! Du kan dessutom använda formuläret som en informationskanal, där du informerar kunden om exempelvis kontaktvägar, pågående kampanjer samt ordinarie och avvikande öppettider. Och mer? Om du använder ImBox ärendehanteringssystem kan du ställa in vilka labels (etiketter) ett ärende ska få baserat på de val kunden gör i formuläret. Meddelandena från formuläret kan också skickas till olika e-postadresser, beroende på om de ska till ekonomi- eller reklamationsavdelningen, till exempel.

04

Styr till formuläret

Hur kan du säkerställa att du får in all information som du vill ha från dina besökare och kunder? Genom att ta bort e-postadressen från hemsidan och styra besökarna till formuläret! Men, kan man verkligen göra så? Ja visst! Genom att styra kunderna till formuläret kvalitetssäkrar du de inkommande ärendena, som blir lättare att hantera eftersom alla mail följer samma struktur. Du får dessutom mer statistik med tydliga diagram, staplar och loggar.

05

Koppla ihop det dynamiska formuläret med ärendehanteringssystemet

Det dynamiska formuläret i kombination med ärendehanteringssystemet Tickets är som chips med dipp – tillsammans skapar de både smart, effektiv och rent ut sagt fantastisk kundservice! Så vad är det fantastiska? I inställningarna för det dynamiska formuläret kan du exempelvis välja vilken label (etikett) ett visst val i formuläret ska få som ärende i Tickets. Meddelandet kommer alltså in stämplat och klart, rakt in i systemet! Har du dessutom satt upp egna filter med olika statusar, labels och mailboxar, hamnar mailen från formuläret i rätt inkorg på en gång. Det blir lätt att prioritera rätt samtidigt som du får nöjdare kunder, eftersom ärendena – tack vare formulärets utformning – kan lösas med endast ett mailsvar. Du får kort och gott många, många fördelar genom att sätta plustecken mellan det dynamiska formuläret och ärendehanteringen! Statistik för ärendehanteringen, får du på köpet.

Stort lycka till!

Vi hoppas nu att du med dessa best practices ska kunna ta din kundservice till next level och briljera ytterligare i din kundkommunikation! Känns det ändå svårnavigerat så finns vi här för dig – redo att ge dig service i världsklass. Bara lyft luren, starta en chatt eller kontakta oss via något av våra formulär, så hjälper vi dig!

ImBox

Customer relations made easy