



ImBox tips inför sommarsäsongen!

Finns det smarta justeringar och anpassningar ni kan göra för att skapa en bättre upplevelse för era kunder och besökare under denna period? Javisst!



Tips 1

Syna allmän info om öppettider och kontaktvägar 😊

Kontrollera så att information om öppettider, kommunikationskanaler och svarstider, alla harmonierar och ger samma besked oavsett var man läser. Tänk även på FAQ, kontaktformulär mm.

Tips 2

Se över er bemanning

- Är det en utmaning att täcka upp med personal som sitter i chatten? Säkerställ i så fall att ni är online när ni har som flest frågor. Kolla in er befintliga statistik för att se när ni haft många besökare och ärenden att hantera.
- Fundera även på om ni kan maximera effektiviteten genom att agenter börjar med att ta hand om mailen, för att därefter – när besökarna har behov att prata med någon – gå live på chatten.
- Finns det personal på bolaget som kan hoppa in tillfälligt och jobba när ni har som mest att göra?

Enkla och skriv kort ned tre stycken idéer på hur imB kan hjälpa er. En idé som kan nå fram till de som ska göra helheten.





Tips 3

Tydligt innehåll ger färre frågor och underlättar för besökarna

- Se över er befintliga statistik via Admingränssnittet. Finns det specifika sidor där ni får många frågor i chatten i dagsläget? Passa då på att se över om något kan förtydligas på hemsidan och/eller i FAQ:n för att underlätta för besökaren.
- Finns det specifika sidor där besökare ofta vänder sig till er FAQ? Vad verkar vara oklart? Något som ni kan förtydliga och förenkla även här?

Tips 4

Informera om när chatten kan användas

- Lyft fram chattens öppettider och hur besökaren hittar till chatten, t.ex. via en artikel i FAQ samt en alert i FAQ och/eller formulär.
- Förtydliga även hur chatten fungerar, d.v.s. att den kan bli tillfälligt fullbelagd och vilka alternativa kontakt- och informationskanaler som finns.



Tips 5

Gör agenterna trygga och säkra

Se över antalet slottar varje agent tar i dagsläget. Är någon agent osäker kring att hantera flera besökare samtidigt? Säkerställ att agenterna känner sig trygga i verktyget och har koll på t.ex. snabbsvar.

Tips 6

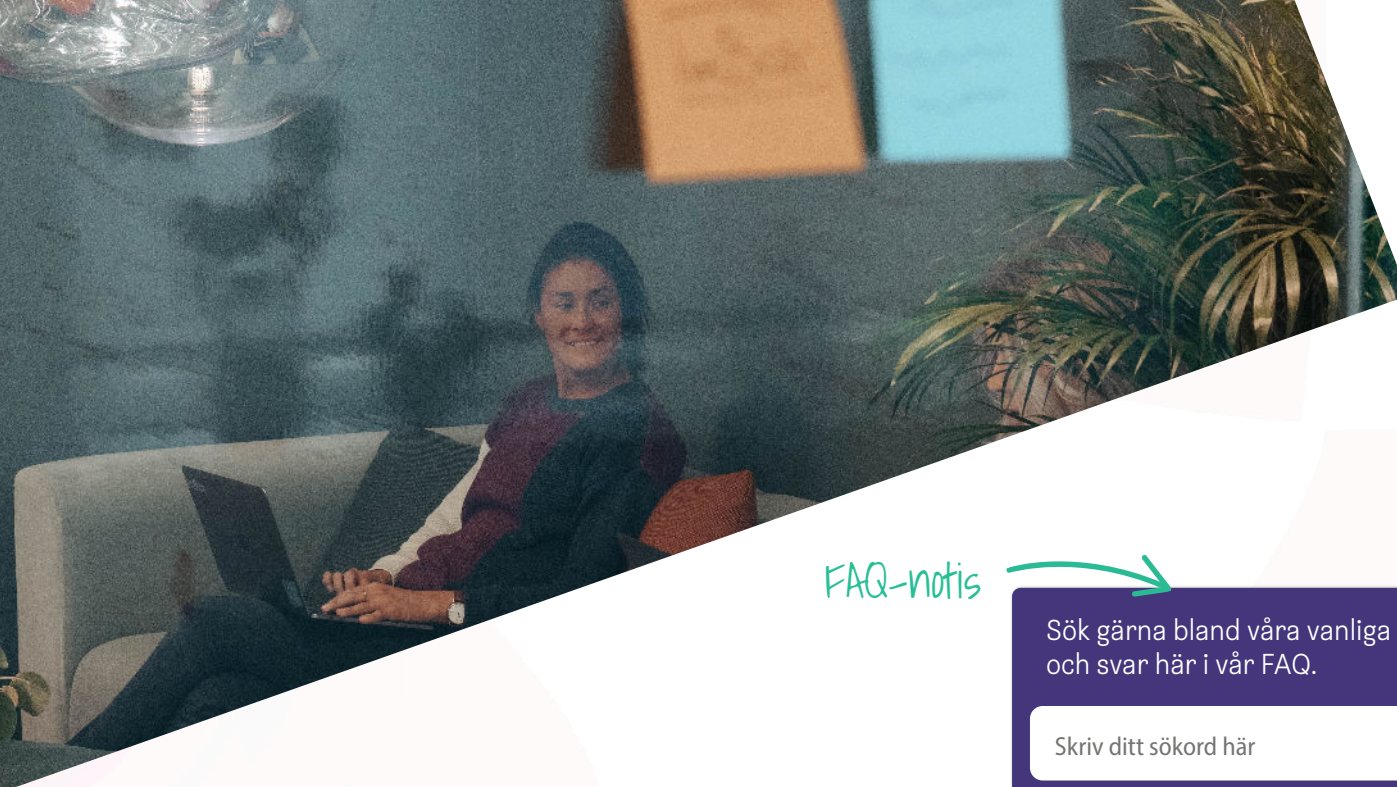
Förbered artiklar i FAQ med viktig information!

Skriv artiklar i förväg och spara som opublicerade, redo att pushas ut vid rätt datum. Det kan handla om innehåll som lyfter högaktuella ämnen, öppettider, handläggningstider, nya rutiner, leveransinformation och dylikt.

Tips 7

Förbered och anpassa specifika snabbsvar

Preppa snabbsvar som är anpassade inför kommande perioder med extrapersonal. Dessa underlättar för att snabba på svarstiden för de lite mer ovana agenterna.



FAQ-notis

Sök gärna bland våra vanliga frågor och svar här i vår FAQ.

Skriv ditt sökord här



Tips 8

Launchertexten blir din viktigaste copy

- Tänk på att nya besökare på sajten sannolikt inte vet hur ni jobbar eller hur ImBox tjänster fungerar. Gör det därför enkelt för dem att förstå vad de hittar bakom widgetknappen genom att skriva ut t.ex.: "Chatt & Kontakt", "Chatt & Frågor", "Frågor & Kontakt", "FAQ & Kontakt", "Vanliga frågor & Kontakt".
- Har ni inte någon launchertext vid widgeten idag? Testa att aktivera det för både mobil och desktop och se vilken effekt det får när det är tydligt vad man hittar bakom knappen!

Launchertext

Behöver du hjälp?

Tips 9

FAQ-notis påslagen

Gör ni era besökare uppmärksamma på att en FAQ finns? Om ni inte har notisen aktiverad, testa att slå på den och se hur många fler som hittar svar själva och avklarar sina ärenden helt utan er hjälp!

Tips 10

Se över era mest lästa FAQ-artiklar

- Säkerställ att artiklarna är supertydliga och att texterna i svaren disponeras på ett överskådligt sätt.
- Går det att förtydliga genom att lägga till bilder och rörligt material i vissa artiklar för att göra det ännu enklare för besökaren att ta till sig innehållet?



Tips 11

Stjärnmärk nya artiklar bland toppresultaten

Säkerställ att nya artiklar syns i toppresultatet genom att stjärnmärka dem så besökare snabbt ser ny info!

Tips 12

Uppdatera autosvar i mailhanteringen

Informera kunderna om ev. ändrade hanteringstider eller öppettider i autosvaret som de får när skickar in ärenden. Detta är enkelt att justera via adminsidan, då vet inskickaren redan från start när de kan förväntas få återkoppling. 🐼

Tips 13

Förbered en alert 🕒 för flera placeringar!

- Låt denna visa t.ex. era öppettider under semesterperioden, nya rutiner som börjar gälla från ett visst datum eller allmän information specifik för den kommande tiden.
- Alerts kan placeras antingen i FAQ:ns vy eller i formulärvyn – eller båda!

Tips 14

Lyft fram viktiga artiklar i FAQ:n

Lyft ut era mest lästa artiklar från FAQ:n i första vyn som syns när besökaren öppnar FAQ:n (funktionen kallas "popular articles"). Vårt tips är att välja artiklar som hanterar frågor som ni vet att besökarna ofta hör av sig om.

Alert med
Öppettider






Tips 15

Koppla alerts till olika ärendalternativ

Om ni använder er av det dynamiska formuläret är det en god idé att testa igenom era flöden för att säkerställa att ni kopplar rätt information till det ärende besökaren väljer.

I det ingår att ha alerts kopplade till olika val och ärendalternativ. Det kan gälla ärenden där ni inte kan hjälpa och besökaren behöver vända sig till en extern aktör för att få svar. Tydlig information om detta direkt sparar tid för både besökare och er! 

Tips 16

Uppdatera snabbsvar & templates i ärendehantering

Ta en genomgång och uppdatera era snabbsvar och templates. De sistnämnda är avancerade mailsvar, där du även kan koppla på automatiska actions – allt för att maxa effektiviteten under denna period. Exempel på automatiska actions kan vara att personer sätts som cc/bcc eller att ärendet får en specifik status och filtrering.

Tips 17

Uppdatera Röstmeddelanden & telefonsvar

Justera och uppdatera era röstmeddelanden och telefonsvar inför sommarperioden för att hantera förväntningar och informera. Enkelt fixat via adminsidan!



