



8  
tips



# ImBox tips inför Black week & Jul

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

01

## Se över er bemanning

Kolla in er befintliga statistik för att se när ni haft många besökare, fundera även på om ni behöver täcka upp vissa tider på dygnet för att ta hand om inflödet. Finns det personal som kan hoppa in tillfälligt och jobba när ni har som mest att göra?

02

## Vilka platser på sajten bör ni prioritera för personlig service under denna period?

Med ett ökat tryck och inflöde av trafik, kanske ni inte kan erbjuda personlig service på hela sajten, utan behöver prioritera utvalda ställen. Se över var ni kan hjälpa till som mest – till exempel i kassan, i varukorgen eller på produktsidor – för att prioritera ett fåtal ställen där er bemanning är som viktigast.

03

## Tydligt innehåll ger färre frågor och underlättar för kunden

Se över er statistik – finns det specifika sidor där ni får mycket 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 kunden.

Finns det specifika sidor där kunder ofta använder FAQ:n?  
Vad verkar vara oklart? Något som ni kan förtydliga och förenkla?





04

## Gör agenterna trygga och säkra

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

05

## Förbered och anpassa specifika snabbsvar

- Preppa snabbsvar som är anpassade till kommande specifika högtider och kampanjperioder för att underlätta och snabba på svarstiden.
- Informera också samtliga agenter om vikten av att skicka ett avslutande snabbsvar i stil med: - *“Finns det något mer jag kan hjälpa dig med här i chatten? Jag stänger vår konversation nu, men du är välkommen att höra av dig till mig eller mina kollegor om du har någon mer fundering.”*  
Frågeställningen ger samtidigt kunden en känsla av trygghet att ni finns där och bryr er om dem, vilket kan leda till fler köp.  
Varför? - Jo, genom att lägga in en tydlig avslutande frågeformulering kortas handläggningstiden per kund/besökare ner, vilket gör att ni kan hjälpa fler inom samma tidsram.

06

## Se från kundperspektivet - är det enkelt att hitta info och kontaktvägar in till kundservice?

- Tänk på att ni säkert får många nya kunder och besökare på webbplatsen under denna period och att de sannolikt inte vet hur ni jobbar eller hur de får kontakt med er. Gör det enkelt att hitta er samt att hitta rätt information.

07

## Underlätta för kunden att hitta information om chatt och FAQ

- Lyft fram chattens öppettider och hur kunden hittar till chatten, t.ex. Via en artikel i FAQ och alert i FAQ och/eller formulär. Förtydliga även hur den fungerar samt vilka alternativa kontakt- och informationskanaler som finns.
- Säkerställ att artiklarna i er FAQ är uppdaterade och skapa nya där behov finns.
- Skriv artiklar i förväg och spara som opublicerade, redo att pushas ut vid rätt datum. Det kan handla om innehåll som lyfter kampanjvaror, leveranstider, öppettider, handläggningstider, leveransinformation och dylikt.
- Försäkra dig om att FAQ:n syns överallt så besökarna lätt kan hitta svar själva utan att behöva fråga kundservice.
- Lägg gärna lite extra fokus på att göra det lättläst i FAQ:n med tydlig disponering av text och lägg gärna med både bilder och filmer i artiklarna.



08

## Spåra alla köp där chatt eller FAQ:n bidrar - säkra er e-commerce tracker!

Se till att er e-commerce-tracker fungerar och spårar alla köp som görs där chatt eller FAQ bidrar. Detta för att kunna följa upp resultat som t.ex. AOV på agentnivå.



**ImBox**  
Customer relations made easy