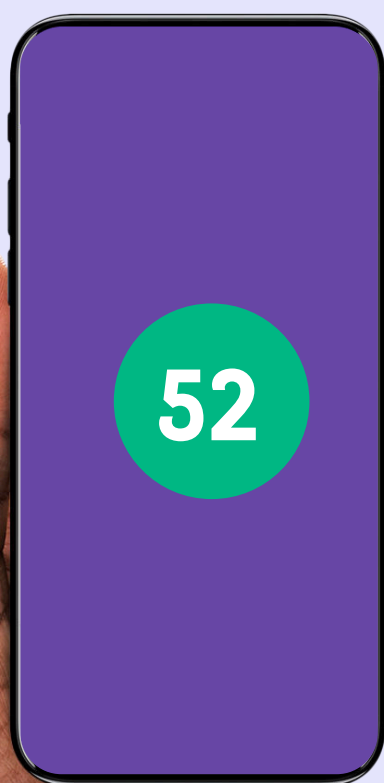


Årshjulet 2024

- Boosta din kundservice med 52 utmaningar!



52
Tips

Din guide till kundservice i världsklass

Nytt år, nya möjligheter!

För att kickstarta 2024 på bästa sätt kommer här en guide fullmatad med smarta tips och utmaningar för att boosta din kundservice - vecka för vecka, hela året. För vem säger nej till riktigt bra service? Inte kunden i alla fall!

Det är enklare än du tror att ta din kundservice till nya höjder. Med ImBox Årshjul får du 52 uppmaningar som kommer att hjälpa dig att utveckla kundupplevelsen och få gladare medarbetare på köpet!

Är du chef eller ansvarig på en kundserviceavdelning? Då passar det här guiden perfekt för dig att använda tillsammans med dina medarbetare. Låt alla vara med på tåget för en ökad gemenskap, utveckling och inspiration!

Redo? Nu kör vi!

Årshjulet

Januari

Vecka 1

Statistik

Nytt år, nya möjligheter! Årets första utmaning är att se över statistiken för föregående år. Vilka mål hade ni? Uppnådde ni dem? Kolla igenom statistiken och sätt upp ett antal mål för det nya året. Välj sedan ut vilka KPI:er och områden du behöver fokusera på för att nå dessa mål!

Vecka 2

Röda dagar

Har du koll på årets röda dagar? För att ligga ett steg före behöver du ha koll på kommande högtider och helgdagar. Du behöver veta när er kundservice ska bemannas lite extra, vilka dagar ni har avvikande öppettider samt när och i vilka kanaler ni vill förmedla aktuell information. Försök att spika så många detaljer som möjligt redan nu!

Vecka 3

Personalen AI

Vilken är den viktigaste resursen? Personalen, så klart! Ta hand om dina medarbetare genom att låta dem använda ImBox AI-assistent i Ärendehantering och Chatt. Assistenten frigör tid och blir deras högra hand; den ger dem supersnabba svarsförslag, summerar snåriga ärenden och översätter texter på nolltid. Och varför inte boka in en rolig aktivitet för att kicka igång det nya året? Passa samtidigt på att gå igenom målen som är uppsatta för avdelningen (se vecka 1), för att peppa och få med alla på tåget!

Vecka 4

Snabbsvar

Ut med det gamla, in med det nya! Se över be fintliga snabbsvar och mallar som används i olika kundservicekanaler. Behöver något svar uppdateras? Kan du ta bort meddelandemallar som är inaktuella? Finns det något snabbsvar som saknas eller som någon saknar behörighet till?

Röda dagar 2024

1 januari (måndag): Nyårsdagen

6 januari (lördag): Trettondagen

29 mars (fredag): Långfredagen

31 mars (söndag): Påskdagen

1 april (måndag): Annandag påsk

1 maj (onsdag): Första maj

9 maj (torsdag): Kristi himmelfärds dag

19 maj (söndag): Pingstdagen

6 juni (torsdag): Sveriges nationaldag

23 juni (fredag): Midsommarafton

22 juni (lördag): Midsommardagen

2 november (lördag): Alla helgons dag

24 december (tisdag): Julafton

25 december (onsdag): Juldagen

26 december (torsdag): Annandag jul

31 december (tisdag): Nyårsafton

Februari

Vecka 5

Trygga agenterna 🙌

Gör agenterna trygga och säkra! Genom att säkerställa att agenterna känner sig trygga i verktygen och har koll på exempelvis era uppsatta snabbsvar, säkerställer du också en bättre service ut mot kund. Se även över antalet chattlottor varje agent tar i dagsläget – känner sig agenterna trygga med att hantera flera kunder simultant?



Vecka 8

Profilbilder

Håller era profilbilder samma stil? Finns det ett tema för exempelvis bakgrund, färgnyans och/eller klädval? Om ni använder profilbilder i er kundkommunikation är det viktigt att se över profiltbilderna och vad de signalerar om ert varumärke utåt. Undvik selfies och använd er företagslogotyp i stället för profiltbild om någon vill vara anonym.

Vecka 6

E-Commerce tracker 🛍️

Säkra er e-commerce tracker för säljspårning! Den här veckan ser du 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 till exempel AOV (Average Order Value) fördelat mellan de olika agenterna som hjälper besökarna.

Vecka 7

Tävlingsdags!

Säkra er e-commerce tracker för säljspårning! Den här veckan ser du 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 till exempel AOV (Average Order Value) fördelat mellan de olika agenterna som hjälper besökarna.

Du som inte jobbar med försäljning på din sajt kan på andra sätt följa upp vilket värde interaktionerna genererar. Här är rating, feedback från besökarna och labels som kategoriserar innehållet i chattarna tre exempel på sådana sätt. Jobba med att stärka kunddialogerna och se vilka effekter det får!

Är du ImBox-kund och vill komma igång med e-commerce trackern och/eller annan uppföljning? Kontakta vår support så hjälper vi dig vidare!

Mars

Vecka 9

Nya kunskaper

Att lära sig något nytt inom sitt område är nyttigt och vidgar perspektiven, så denna vecka ska du göra just detta! Vet du inte var du ska leta efter kunskapen? Testa att till exempel googla på "bra kundservice", söka på #kundservice på LinkedIn eller kika på något kommande eller tidigare webinar. Möjligheterna är många!

Vecka 10

Uppdatera FAQ

När uppdaterade du senast frågorna och svaren i er FAQ? Se till att svaren är aktuella genom att se över de artiklar som inte uppdaterats på länge – det är av högsta relevans att hålla din FAQ levande och up-to-date! Säkerställ dessutom att din hemsida och FAQ är bästa kompisar som kompletterar varandra för bästa synergi.

Vecka 11

Kundperspektiv

Det är lätt att bli hemmablind, så varför inte testa de olika fl ödena på din sajt ur ett kundperspektiv? Öppna upp ett nytt inkognito-fönster i webbläsaren för att se hur notiserna fungerar, chatta med din kundservice och klicka runt bland fl ikarna som om du vore kund. Upptäcker du något som kan göra kundupplevelsen mer smooth?

Vecka 12

Sälj är service

Sälj är service, service är sälj – påminn dina medarbetare om det! Med kundtjänstavdelningen behåller du nya och återkommande kunder samt låter medarbetarna arbeta med genuint kundfokus, rekommendationer och mersälj i kunddialogerna. Att hjälpa kunden med funderingar, ge produktförslag och sälja i din kundservice är därför inget tabu. Naturligtvis ska kunden tipsas om batterierna som behövs till den batteridrivna pannlampan!

Vecka 13

Påskig info

Påskan närmar sig! Med det sagt bör du snart lägga in en informationsruta som påminner besökarna och kunderna om eventuellt ändrade öppettider och liknande. Genom att lägga in sådana informationsrutor i tid, undviker du stressade kunder och kundservicemedarbetare som jobbar in i sista sekund.

April

Vecka 14

Sammanfatta Q1

Det har blivit dags att sammanfatta årets första kvartal. Hur många chattar, ärenden och telefonsamtal har hanterats? Lyft fram värdefull statistik, samla ihop framsteg som gjorts och påminn medarbetarna om vilket fantastiskt arbete de gör!



Vecka 15

Servicehandbok

Att som kundtjänstmedarbetare ha en grund att stå på är viktigt. Din utmaning denna vecka är därför att påbörja ett slags servicehandbok. Den behöver inte vara en uppsats lång, utan kan innehålla några få punkter kring till exempel rutiner, tonalitet och hantering av second line-ärenden. Ge dina kollegor förutsättningarna att ge professionell och engagerad service som överträffar kundernas förväntningar!

Vecka 16

Testa olika fraser

Är det dags att testa en ny hälsningsfras i chatten? Lägga in en unik FAQ-notis på en utvald URL? Prova att byta ut något för att upptäcka vilka meddelanden som genererar flest chattar, artikelvisningar och köp hos just dig. Se till att ha koll på faktorer som trafikmängd och veckodagar för att kunna jämföra ny respektive gammal setup längre fram.

Vecka 17

Första maj

"Sköna maj, välkommen, till vår bygd igen!" sjunger körerna under Valborgshelgen. Oavsett om ni stämmer in i sången eller inte, är första maj en röd dag som äger rum måndagen vecka 18. Passa på att denna vecka lägga in en informationsruta med era eventuellt ändrade öppettider.

Maj

Vecka 18

Snabbhet 🏃

Enligt en [studie av PWC](#) om vad som skapar en riktigt bra kundupplevelse, svarade 80% av de tillfrågade att snabbhet, lättillgänglighet samt kunnig hjälp och trevligt bemötande är mest avgörande. Låt oss fokusera på snabbheten! Att som kund vänta på ett svar i mer än 30 sekunder i en chatt upplevs som en evighet, så se över hur snabba ni är i era kanaler och påminn personalen om att ha snabbheten i åtanke.

Vecka 19

Emojis 🐶

Vi återkommer till [studien av PWC](#) och kikar den här veckan närmare på lättillgänglighet. Är det lätt att komma i kontakt med er? Hittar kunderna till era olika kundservicekanaler? Veckans utmaning är att fundera över vad du kan göra för att uppnå ytterligare lättillgänglighet, för att sedan ta actions.

Vecka 20

Kristi himmelfärd

Ytterligare en röd dag kommer med Kristi himmelfärd, där en del företag dessutom väljer att bjuda på en klämdag. Hur gör ni på din arbetsplats? Se till att lägga in rutor med aktuell information i kundservicekanalerna för att ge kunderna rätt förutsättningar och undvika missnöje.

Vecka 21

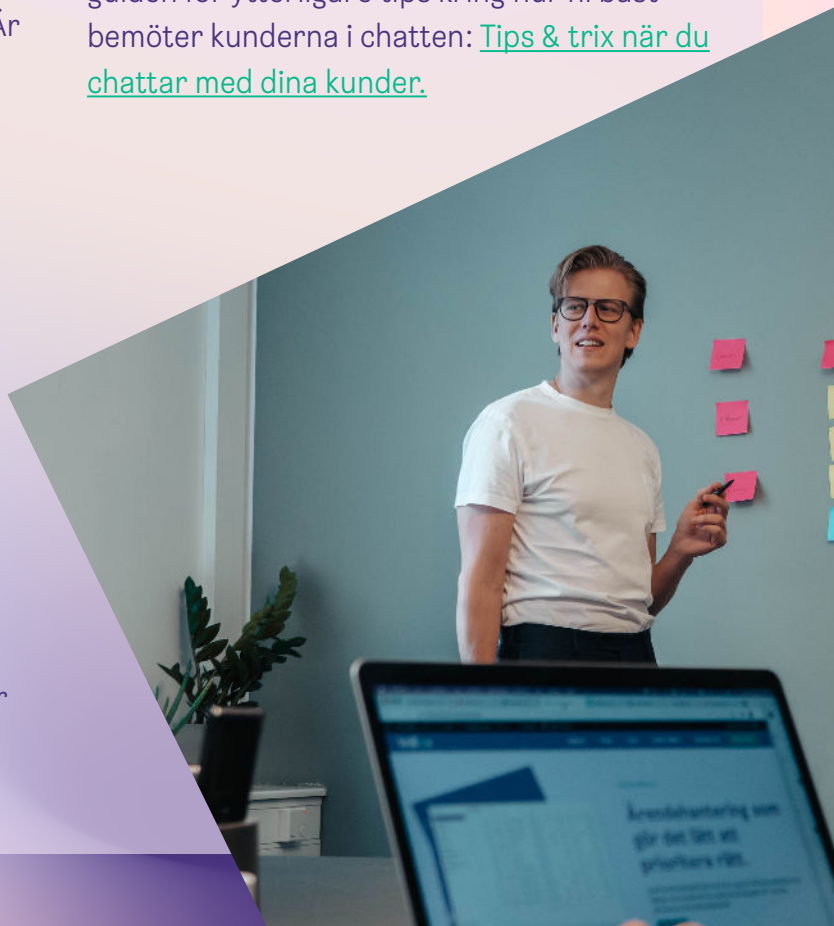
YAY 🎉

Wow, du och teamet har hittills klarat av hela 20 utmaningar. Sträck på er – ni är grymma! Ni förtjänar en härlig fikastund med caffe latte och kladdkaka extra allt.

Vecka 22

Bemötandet

Kunnig hjälp och trevligt bemötande är en avgörande punkt för att skapa en riktigt bra kundupplevelse, enligt [studien av PWC](#). Hur bemöter ni era besökare? Är personalen kunnig? Här kan du kolla på statistik och loggar men även höra dig för direkt hos medarbetarna för att få en bättre förståelse. Spana in den här guiden för ytterligare tips kring hur ni bäst bemöter kunderna i chatten: [Tips & trix när du chattar med dina kunder](#).



Juni

Vecka 23

Det lilla extra ✨

Vad kan ditt team göra denna vecka för att ge kunden det lilla extra? Det finns massor av mindre insatser som skapar mervärde! Det kan handla om att ge ett riktigt bra bemötande, att göra en fin gest eller att informera om något – små goda gärningar som gör att kunden minns just dig och din kundservice och som i sin tur ökar kundlojaliteten.

Vecka 24

Emojis 🐶

Visste du att meddelanden – oavsett om de är av positiv eller negativ klang – som innehåller emojis ger upphov till högre nivåer av glädje än när emojis inte används alls? [Studier](#) visar faktiskt det! Med den fakten i bakhuvudet är vår uppmaning den här veckan att testa att nyttja fler emojis i er kundkommunikation. Ett tips är också att ta fram en policy gällande hur just ni ska använda emojis.

Vecka 25

Midsommar 🌸

I slutet av denna vecka är det midsommar. Hur gör din kundserviceavdelning då? Om ni håller stängt eller slutar tidigare för dagen bör du informera kunderna om detta, kanske i en informationsruta i din FAQ eller ditt formulär där du samtidigt kan avsluta med en Glad midsommar-hälsning. Apropos det: Glad midsommar!

Vecka 26

Kontaktvägar 📱

Genom att vara tillgänglig i flera olika kanaler säkerställer du en mer positiv kundupplevelse. Att erbjuda kontaktmöjligheten i kanalerna telefon, e-post, chatt, webb och sociala medier, är något du bör ha som mål. Finns ni tillgängliga i flera kanaler? Om inte, varför? Kanske är det dags att implementera ytterligare en kontaktväg för att ge kunden chansen att själv få välja den väg som passar hen bäst för stunden!



Juli

Vecka 27

Sammanfatta Q2

Årets andra kvartal kan checkas av och vi tycker att du bör sammanfatta det! Dessutom har ett halvår nu passerat – varför inte passa på att summera även det?

Vecka 28

Jämför

Ett halvår senare och du funderar säkert lika mycket som vi: hur går det för er och kommer ni nå era uppsatta mål? Gör en nulägesrapport och jämför den med de mål som sattes upp i början av året. Rullar allt på som det ska? Grattis, du kan pusta ut! Om du ser det motsatta mönstret bör du fundera och bolla med dina kollegor för att se vad som kan förbättras.

Vecka 29

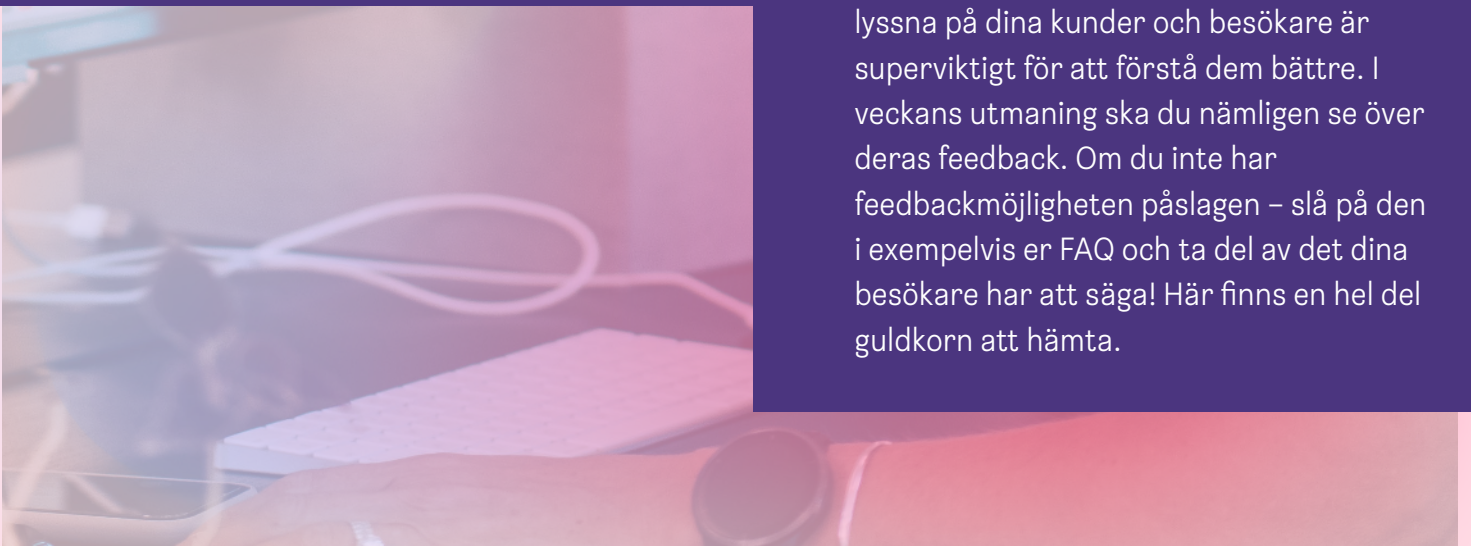
Semester 🌞

Sommar och semester är underbara tider! Om du själv snart går på semester uppmanar vi dig att runda av de projekt du sitter med just nu. Avsluta det du kan och skriv ned lösenord, viktiga noteringar och att göra-listor. Om du gör förarbetet ger du dig själv förutsättningarna att kunna njuta fullt ut på semestern och veta vad du ska fokusera på när du kommer tillbaka efter semestern.

Vecka 30

Feedback 💬

Kunden kanske inte alltid har rätt, men att lyssna på dina kunder och besökare är superviktigt för att förstå dem bättre. I veckans utmaning ska du nämligen se över deras feedback. Om du inte har feedbackmöjligheten påslagen – slå på den i exempelvis er FAQ och ta del av det dina besökare har att säga! Här finns en hel del guldkorn att hämta.



Augusti

Vecka 30

Utbildning

Vi vet att det kan vara lite motigt att komma igång med jobb efter semestern, så varför inte boka in en kortare utbildning inom ditt område inför hösten? Det finns mängder med kvällskurser, dagsutbildningar och digitala webinarer att delta i. En utbildning kan höja motivationen, öka kompetensen och bredda perspektiven. Det är bara att börja utforska!

Vecka 31

Onboarding

Börjar nya medarbetare hos dig i höst? I så fall, säkerställ en bra onboarding för dina kommande kollegor! Synka med HR-avdelningen gällande teknisk utrustning, konton, schema, genomgångar och annat som behöver vara spikat. Fundera också på hur ni kan göra första veckan lite mer speciell i form av fika, aktiviteter och snälla arbetstider.

Vecka 32

Nyhetsbrev

Visst är det härligt att få inspiration, inbjudningar till digitala events och matnyttiga blogginlägg direkt i brevlådan? Signa upp dig på olika nyhetsbrev för att hålla koll på trender och omvärlden. Nyhetsbrev är ett ypperligt sätt för att hålla dig up-to-date inom kundservice och din bransch!

Vecka 33

Kick-off

Nu är de flesta tillbaka efter en välförtjänt semester. Kicka igång hösten med en givande workshop följt av en rolig teamaktivitet! Det här är ett ypperligt tillfälle att se tillbaka på och påminna om målen som sattes upp i början av året – engagera teamet och kom gemensamt fram till hur ni ska nå målen!

Medarbetarna är din viktigaste resurs, så försök göra just din avdelning till den roligaste och dina medarbetare till de stoltaste.

Vecka 34

Röstmeddelanden

Vilka inspelade röstmeddelanden och telefonsvar finns i er bank? Lyssna igenom meddelandena och fundera över vilka inspelningar – både fasta och tillfälliga – ni behöver ha i er telefoni. Exempel på sådana inspelningar är välkomstmeddelanden, öppettider i höst och pågående driftstörningar. Genom att vara proaktiv och spela in nya meddelanden innan hösten drar igång på riktigt, får du bättre övergripande koll!

September

Vecka 30

Gör alla samma 🤔

Att alla personer i ett team sitter på samma information och känner sig uppdaterade, är av största vikt. Ta därför en titt på din kundserviceavdelning och säkerställ att detta gäller även för er. Gör alla samma saker och har alla koll på rutinerna som finns? Vet alla hur de senaste uppdateringarna fungerar? Finns det några frågetecken som behöver rätas ut?

Vecka 31

Guidelines - Tonalitet 🗨️

Vi har nämnt det förut: du behöver ge dina kollegor rätt förutsättningar att kunna ge professionell, engagerad och enhetlig kundservice. Här är tonalitet en av grundpelarna. Plocka fram servicehandboken som du påbörjade i vecka 16 och fundera över hur du kan utveckla delen som rör tonalitet. Ska ni använda emojis? Hur vill ni uppfattas, kanske hjälpsamma och genuina? Skriv ned, förklara och exemplifiera!

Vecka 33

Internt help center 💡

Oavsett vem kunden pratar med från din kundserviceavdelning, förväntar sig kunden att få samma information. Med ett internt Help Center som besvarar de vanligaste – och även de mest kluriga – frågorna, ger du dina kollegor förutsättningar att ge samma proffsiga service. Se till att en kunskapsbank för medarbetarna finns att nyttja!

Vecka 34

Guidelines - artiklar ✍️

Visst vill du att besökarna ska känna sig "som hemma" i er FAQ och att ni som företag och avsändare ska använda samma språk i alla artiklar? Så klart! Om ni är flera som administrerar er FAQ, bör du därför ta fram guidelines för hur ni skriver artiklar och designar dem. Riktlinjerna kan röra bilder, filmer, färgval, tilltal, hur frågor respektive svar ska formuleras, hur kursiverad text ska användas och andra språkliga aspekter.



Oktober

Vecka 30

Sammanfatta Q3

Hur har egentligen augusti, september och oktober sett ut? Det har blivit dags att summera ytterligare ett kvartal! Och du, glöm inte Kanelbullens dag. Bjussa dina kundservicemedarbetare på ett gäng kanelbullar!

Vecka 31

WOW! ☕

Det är redan oktober och ni har klarat av 40 (!) utmaningar hittills! Ni kan luta er tillbaka, dricka en stor kopp te och njuta av hösten. Ge er själva en klapp på axeln och high-fivea med varandra – hurra för er!

Vecka 33

Arbetsfördelning 🧑💻

Vem gör vad inom ditt team? Har alla koll på arbetsfördelningen? Säkerställ både detta och att mindre ansvarsområden är fördelade mellan medarbetarna. Se till att någon exempelvis kollar skräpposten varje vecka, att en annan går igenom utdragna supportärenden då och då samt att en tredje sammanställer statistik på veckobasis.

Vecka 34

Labels 🏷️

Labels är fantastiska att applicera på chattar, ärenden och telefonsamtal för att kategorisera vad kunderna hör av sig om. Din utmaning för veckan är att se över dessa labels. Finns det någon label som aldrig används? Vad mer vill du mäta och vilka labels behöver du i så fall lägga till? Passa också på att gå igenom filtreringar i andra vyer.

November

Vecka 30

Preppa BF 🏴

Om bara några veckor drar årets mest hektiska shoppingperiod igång. Oavsett om din verksamhet väljer att haka på Black Friday och julhandeln eller inte, behöver du ha en strategi för denna tid, då konkurrensen om trafiken är hög och många vill hitta bra erbjudanden. Påbörja arbetet nu om du inte redan gjort det! Och glöm inte att vara tydlig i informationen mot kunder om hur just ni gör under Black Friday-veckan.

Psst! Det här tipset rör främst dig som är (e-)handlare. Du som inte är det – hur kan du spinna vidare på Black Friday-temat? Kan du preppa inför och fånga besökare under denna period på andra sätt?

Vecka 31

Checka personalen 🤝

Har du haft årets medarbetarsamtal än? Om inte, är det dags nu! Genom medarbetarsamtalen får du chansen att ta tempen på dina medarbetare och sätta individuella mål. Hur mår de? Vad går bra och vad går mindre bra? Känner de att de har det stöd och den utrustning som behövs för att kunna utföra sitt jobb på bästa sätt?

Vecka 32

Notisljud 🔔

Genom att ha olika notisljud för bland annat inkommande samtal och interna respektive externa chattar, minskar risken för att du missar någon kund. Gå igenom dina inställningar för notisljud och tipsa dina kundservicemedarbetare om det samma!

Vecka 33

Black Friday Boosta 🖤

Black Friday och Black Week är kommen. Vare sig du är en e-handel, en turistbyrå eller en utbildningsverksamhet – eller något helt annat – är Black Friday på allas läppar där du kan förvänta dig ökad trafik på din sajt med folk som letar efter kampanjer. Starten på årets största shoppinghögtid innebär högt tryck, mycket att göra och långa dagar för kundservicemedarbetarna. Vårt tips denna vecka är därför att boosta personalen lite extra! Naturligtvis ska du tänka på det årets alla månader, men framför allt nu.

Vecka 34

Julig info 📦

Julen är i antågande och önskelistorna till tomten börjar bli långa. Oavsett om du är verksam inom en e-handel, en kommun eller ett bostadsbolag brukar det finnas julrelaterad information att förmedla till kunderna. När ska de beställa sina julklappar för att få dem innan julafton? Vad händer om kylskåpet går sönder på annandag jul? Sänk stressnivåerna och förbered informationen som ska spridas i kanalerna redan nu!

December

Vecka 49

Kul i jul 🎅

Gör det lite extra kul att som besökare eller kund kontakta din kundservice i jul! Lägg in en bild på kundservicegänget iklädda tomteluvor på er kontaktsida, uppdatera till juliga profilbilder och titlar, samt tipsa besökarna om produkter, funktioner och tjänster som hör julen till. Vi lovar – kunderna kommer uppskatta det!

Vecka 50

Sista rycket 🦊

Det har blivit dags för sista rycket innan du kan runda av för julledighet! Passa på att julstäda mailkorgarna, rensa skrivborden och checka av årets sista to do's. Och du, varför inte förena nytta med nöje genom att norpa några pepparkakor och skölja ned dem med julmust medan du jobbar?

Vecka 51

Öppettider i jul 🎄

"Nu är det jul igen, ja nu är det jul igen, och julen varar väl till påska!" Ja, med julen kommer fl era röda dagar att hålla koll på. Kom ihåg att informera dina kunder om vilka öppettider ni har dessa dagar genom att placera informationsrutor i de olika kundservicekanalerna. God jul – glöm inte att ta från det understa lagret!

Vecka 52

Tid för reflektion 🧠

Ett helt år har nu nått sitt slut. Tänk vad många utmaningar du tagit dig an – vi är stolta över dig och ditt team! Vad tar du med dig från året som gått? Summera året och samla ihop såväl framsteg som lärdomar för att kunna blicka tillbaka på allt du och dina medarbetare åstadkommit. Vi önskar ett riktigt gott nytt år!



Stort lycka till!

Vi hoppas och tror att dessa 52 utmaningar har givit dig och ditt kundserviceteam en rejäl boost!

Har du några som helst frågor eller funderingar finns vi här för dig – redo att ge dig service i världsklass. Det är bara att lyfta på luren, starta en chatt eller kontakta oss via något av våra formulär så hjälper vi dig!