

Hvernig veitum við góða þjónustu með notkun á CRM?

Pétur Darri - Sérfræðingur í stafrænni vegferð.



Hvað viljum við vita um viðskiptavinini

- Viðskiptasaga
- Samskiptasaga
- Aðstæður
- Tengiliðaupplýsingar
- Ábendingar / kröfur / séróskir viðskiptavina
- Erindi
- Sölutækifæri
- Hvaða þjónustur/vörur gagnast

Við viljum **ÞEKKJA** viðskiptavininn!

Hvernig gagnast CRM viðskiptavinum?

- **Samræmd svörun** starfsfólks
 - Betri / skilvirkari **upplýsingagjöf**
 - Þarft ekki að byrja söguna uppá nýtt í hvert skipti
 - **Rekjanleiki** erinda & samskipta
 - Styttri **úrlausnartími** erinda
 - Skilvirkar úrvinnsla
 - **Nýjar þjónustur**
 - **Bjóðum** vörur og þjónustur sem viðkomandi þarf
- = **Betri þjónusta**



Erindaskráning

- Hver sagði hvað, hversvegna, hvenær, við hvern, hverju var lofað, tímasetningar, verð, afsláttur...
 - Hjómar klikkað EN nauðsynlegt.
- Uppfæra rétta stöðu.
- Niðurstaða erinda og af hverju var ákvörðun tekin.
- Mikilvægt að fylgja málum eftir.
 - Eftirfylgni dagsetning
 - Skrá samskipti fram í tímann
- Bregðumst við ábendingum, ekki bara kvörtunum.
- Tenging þjónustukannana við erindi.

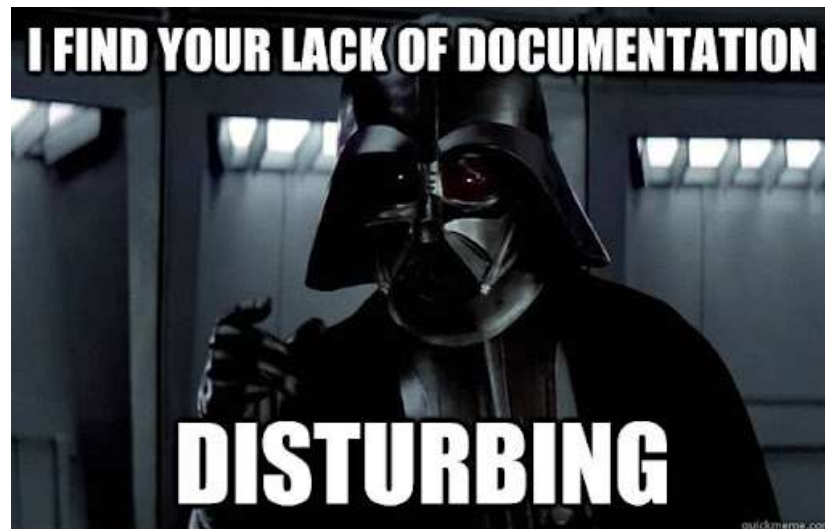
Mikilvægt að fá alla með!

- **Allt starfsfólk** sem á í samskiptum við / þjónusta viðskiptavini á að skrá í CRM.

Algengt viðhorf:

- Enn eitt kerfið
- Þetta eru mín samskipti
- Ég hef ekki tíma
- Annað mikilvægara
- Ég hef alltaf gert hluti öðruvísi

- **Notkun, ferlar og vinnubrögð** stýra hvort kerfið virkar.



Af hverju ætti starfsfólk að skrá í CRM?



- Manstu allt?
- Yfirsýn og saga
 - Hvað er framundan?
 - Hver eru verkefni dagsins?
 - Hvað hef ég gert?
 - Hvað er í gangi hjá öðrum?
 - Hvernig hef ég staðið mig?
- Minna „bögg“!
- Einfaldar starfið og veitir betri þjónustu.

Nánari samvinnu

- Ýtir undir teymisvinnu.
- Samskiptavettvangur milli teyma.
- Auðvelt að sjá hvað er verið að gera.
- Einfaldari fjarvinna á Covid tímum.

Þjálfun og kennsla



© marketoonist.com

- First time right.
- Þjálfunar tækifæri.
- Hvar getum við gert betur?
- Viskubrunnur.
- Stöðluð svör.

Stjórnendur – Mælaborð eins langt og augað eygir!



- Öll mælaborðin.
- Aukin yfirsýn.
- Hvernig er álag á starfsfólki?
- Hvaða verkefni er verið að leysa?
- Yfir hverju er verið að kvarta?
 - Ekki gleyma að hrósa.
- Niðurstöður Þjónustukannana.
- Aðstoð við rekstrarákvarðanir.

Hvað viljum við vita um viðskiptavinini

- Viðskiptasaga
- Samskiptasaga
- Aðstæður
- Tengiliðaupplýsingar
- Ábendingar / kröfur / séróskir viðskiptavina
- Erindi
- Sölutækifæri
- Hvaða þjónustur/vörur gagnast

Við viljum **ÞEKKJA** viðskiptavininn!

Lessons Learned

- Skilgreina í byrjun í hvað á nota kerfið.
- Bæta við réttum gögnum – Ekki öllum gögnum.
- Ekki búa til frumskóg.
- Það virkar alltaf svona, nema...
- Keep it simple stupid!



Kostir og gallar kerfisins

Kostir

- **Allt á einum stað**
- Betri svör og þjónusta
- Bjóðum vörur/þjónustu sem gagnast
- Engin samskipti í lokuðum pósthólfum
- Yfirsýn verkefna
- Tengingar við önnur kerfi
- Gagnleg tölfræði til greininga
- Aðgengi að stöðluðum svörum
- Tímasparnaður starfsfólks
- Og fleira og fleira...

Ókostir

- Jú, þetta er enn eitt kerfið...
- Breytt verklag.
- Viðhorfsbreyting.



Takk fyrir!