

Lyckas med din ärendehantering

- 8 viktiga funktioner för dig i fastighetsbranschen

Vill du att dina kunder ska få det bästa bemötandet? Då måste du också se till att ditt kundservice-team har de bästa förutsättningarna för att kunna ge det. Här är åtta verktyg du måste ha, som följer hela kedjan från att ärendet kommer in - till analys av insatsen.

1

AI-baserad självhjälp

Det klokaste du kan göra är att se till att det inte ens blir ett ärende. Frågor om gästparkeringen eller öppettider hanteras snabbt av en AI-chattbot eller en smart AI-baserad FAQ. Om chattboten inte kan lösa frågan på egen hand, skapas ett ärende upp automatiskt.

2

Flera kontaktvägar

Erbjud kunden flexibilitet genom flera kanaler för kontakt. Telefon och mail är grundläggande, och en chatt är viktig för att du ska upplevas modern och tillgänglig.

Dynamiska webbformulär anpassas efter vilka val hyresgästen gör. Genom att bara se relevanta fält guidas hyresgästen vidare, och du säkerställer att du får precis den info som behövs.

3

Automatiserad återkoppling

Alla som varit med om dålig återkoppling vet hur irriterande avsaknad av information och uppdatering är. Därför är det viktigt att ha stöd för automatisk återkoppling, så att hyresgästen får ett mail eller sms t.ex. när ärendet påbörjas respektive avslutas.

4

Automatiserad ärendestyrning

Reducera manuellt arbete med delegering av ärende till rätt avdelning. Med automatiska flöden i kombination med dynamiska formulär får ni in ärenden taggade med en kategori som gör att de hamnar hos rätt person direkt.

5

Låt checklistorna styra era ärendeflöden

Nu är det hög tid att ersätta laminerade listor på skrivbordet med dynamiska checklistor kopplade till ärendekortet. Merparten av alla ärenden har ett förbestämt flöde de ska styras genom. Och efterhand som punkterna bockas av som slutförda går ärendet automatiskt vidare till rätt person.

6

Smidig arbetsorderhantering

För ärenden som *inte* kan lösas direkt behöver du kunna skapa en eller flera arbetsordrar kopplad till ärendet, allt för att du ska få en så tydlig helhetsbild som möjligt. Säkerställ att externa underentreprenörer enkelt kan hantera sin del själva i systemet.

7

Automatiserade NPS-frågor

Efter avslutat ärende vill du givetvis veta hur hyresgästen upplevde hanteringen. Med automatiserade enkätutskick skickas relevanta frågor ut varje gång ett ärende prickas av.

Genom att kontinuerligt samla in feedback kan ni arbeta för att förbättra er kundtjänst och utveckla det som redan fungerar bra.

8

Analysmöjligheter

Med rätt data- och analysverktyg kan du utveckla kundtjänsten strategiskt. Genom att samla in, analysera och agera på insikter kan ni identifiera mönster som gör det enklare att optimera bemanningen och hantera vanliga frågor proaktivt.



Den moderna fastighetsplattformen

Vi erbjuder dig en användarvänlig plattform som stöttar alla dina vanliga behov och flöden, från uthyrning och förvaltning till teknisk förvaltning och hyresadministration.

Kontakta oss för att veta mer eller besök lime.tech/fastighet. Vi hör!