

# 8 almindelige fejl i sagsbehandling – og hvordan du undgår dem?

Små fejl i din sagsbehandling kan hurtigt få store konsekvenser for både effektivitet og kundetilfredshed. Her er otte almindelige faldgruber, hvad de kan føre til, og – vigtigst af alt – hvordan du undgår dem?

1

## I prioriterer ikke jeres sager korrekt

**Konsekvens:** Hvis alle sager behandles ens, kan de mest presserende sager blive forsinket, hvilket skaber frustration hos kunden og skader virksomhedens omdømme.

**Løsning:** Brug et system til at kategorisere og prioritere sager ud fra alvor og hastighed.

2

## I mangler klar kommunikation med kunde

**Konsekvens:** Uden regelmæssige opdateringer om deres sag føler kunden sig overset og kontakter ofte kundeservice for at få en status.

**Løsning:** Sørg for at have en klar kommunikationskanal, og informer kunderne løbende om fremskridt og næste skridt – fx med automatiserede opdateringer.

3

## I har for lange svartider

**Konsekvens:** Hvis I ikke reagerer hurtigt på kundernes forespørgsler, kan det føre til utilfredshed og potentielt tabte kunder.

**Løsning:** Med automatiserede svar eller arbejdsgange kan I sikre, at sager behandles hurtigt.

4

## Kundeserviceteamet har ikke den nødvendige information

**Konsekvens:** Hvis kundeservicemedarbejdere ikke har adgang til alle oplysninger og den relevante historik om en sag, bliver det ineffektivt, og kunden må gentage sig selv hver gang de kontakter jer.

**Løsning:** Giv kundeserviceteamet fuld indsigt i kundernes historik og aktuelle sager via et integreret system, hvor al information er tilgængelig for alle i teamet.

5

## I følger ikke op efter en sag er løst

**Konsekvens:** At afslutte en sag uden at sikre, om kunden er tilfreds med løsningen, betyder, at I går glip af værdifuld feedback.

**Løsning:** Inkluder en opfølgning efter sagens afslutning for at sikre kundens tilfredshed og indsamle feedback, der hjælper med at forbedre jer.

6

## I har ikke tilstrækkelige ressourcer

**Konsekvens:** Hvis ressourcerne ikke er til stede til at håndtere perioder med høj sagspres, kan det føre til forsinkelser, øget stress og utilfredse kunder.

**Løsning:** Forudse spidsbelastninger ved at analysere historiske data og tilpas ressourcerne derefter, så kundeservicen er bemandedt korrekt på alle tidspunkter.

7

## I mangler et centralt sagsbehandlingssystem

**Konsekvens:** Brug af flere forskellige systemer eller private e-mailadresser kan skabe forvirring, besværliggøre samarbejde og i værste fald få sager til at falde mellem stole.

**Løsning:** Et centralt system giver et samlet overblik over jeres kundesager og al relevant data. Dette gør det muligt for alle at følge en sag og hurtigt overtage ved behov, hvilket resulterer i bedre kundeservice og lettere samarbejde.

8

## Dine kommunikationskanaler er isolerede

**Konsekvens:** Kunderne ønsker ikke at gentage sig selv, bare fordi de skifter fra Messenger til e-mail. Uforbundne kanaler skaber frustration og øger risikoen for, at vigtige detaljer bliver overset.

**Løsning:** Brug et omnichannel-system, hvor alle kundekontakter bliver synkroniseret, så kommunikationen forbliver glidende på tværs af alle platforme.