

8 vanlige feil i saksbehandling – og hvordan du unngår dem

Små feil i saksbehandlingen kan raskt få store konsekvenser for både effektivitet og kundetilfredshet. Her er åtte vanlige fallgruver, hva de kan føre til, og – viktigst av alt – hvordan du unngår dem.

1

Dere prioriterer ikke sakene riktig

Konsekvens: Hvis alle saker behandles likt, kan de mest presserende sakene bli forsinket, noe som skaper frustrasjon hos kunden og skader tilliten til bedriften deres.

Løsning: Bruk et system for å kategorisere og prioritere saker basert på alvorlighetsgrad og hastverk.

2

Dere mangler klar kommunikasjon med kunden.

Konsekvens: Uten regelmessige oppdateringer føler kunden seg oversett og tar ofte kontakt med kundeservice for å få en status.

Løsning: Sørg for en tydelig kommunikasjonskanal, og informer kundene løpende om fremdrift og neste steg – for eksempel ved hjelp av automatiserte oppdateringer.

3

Dere har for lange responstider

Konsekvens: Hvis dere ikke reagerer raskt på kundens henvendelser, kan det føre til misnøye og potensielt tapte kunder.

Løsning: Med automatiserte svar eller arbeidsflyter kan dere sikre at saker blir behandlet raskt.

4

Kundeserviceteamet har ikke all nødvendig informasjon.

Konsekvens: Hvis kundeservicemedarbeidere ikke har tilgang til all informasjon og historikk om en sak, blir det ineffektivt, og kunden må gjenta seg selv hver gang de kontakter dere.

Løsning: Gi kundeserviceteamet full innsikt i kundens historikk og pågående saker via et integrert system, hvor all informasjon er lett tilgjengelig for alle i teamet.

5

Dere følger ikke opp etter at saken er løst

Konsekvens: Å avslutte saken uten å sikre at kunden er fornøyd med løsningen, betyr at dere går glipp av verdifulle tilbakemeldinger.

Løsning: Inkluder en oppfølging etter at saken er avsluttet for å sikre at kunden er fornøyd og samle tilbakemeldinger som hjelper dere å forbedre dere.

6

Dere har ikke nok ressurser

Konsekvens: Hvis ressursene ikke er til stede for å håndtere perioder med høy saksbelastning, kan det føre til forsinkelser, økt stress og misfornøyde kunder.

Løsning: Forutse toppek i belastningen ved å analysere historiske data og tilpass ressursene deretter, slik at kundeservicen er bemannet riktig til enhver tid.

7

Dere mangler et sentralt saksbehandlingssystem

Konsekvens: Bruk av flere forskjellige systemer eller private e-postadresser kan skape forvirring, vanskeliggjøre samarbeid og i verste fall føre til at saker faller mellom stolene.

Løsning: Et sentralt system gir en samlet oversikt over kundesakene og all relevant informasjon. Dette gjør det mulig for alle å følge en sak og raskt ta over ved behov, noe som resulterer i bedre kundeservice og enklere samarbeid.

8

Dere har isolerte kommunikasjonskanaler

Konsekvens: Kundene ønsker ikke å måtte bytte kanal for å få svar på spørsmålene sine. Dette kan føre til frustrasjon og forsinkelser når de må gjenta seg selv på tvers av forskjellige plattformer.

Løsning: Integrer kommunikasjonskanalene deres, slik at kundene kan få svar raskt og enkelt, uavhengig av om de tar kontakt via telefon, e-post eller sosiale medier.