

# 8 vanliga misstag vid ärendehantering – och hur du undviker dem

Små misstag i din ärendehantering kan snabbt få stora konsekvenser när det gäller effektivitet och kundnöjdhet. Här är åtta vanliga fallgropar, vad de kan leda till och – framför allt – hur du undviker dem.

1

## Ni prioriterar inte era ärenden korrekt

**Konsekvens:** Om alla ärenden behandlas lika finns risken att de mest akuta ärendena försenas, vilket leder till en frustration hos kunden och ett skadat förtroende för ditt företag.

**Lösning:** Använd ett system för att kategorisera och prioritera ärenden baserat på hur allvarligt eller brådskande det är.

2

## Ni saknar tydlig kommunikation med kunden

**Konsekvens:** Utan regelbundna uppdateringar om sitt ärende känner sig kunden inte sedd, och kontaktar ofta kundtjänst bara för att få veta hur det går.

**Lösning:** Se till att ni har en tydlig kommunikationskanal och att kunderna informeras kontinuerligt om framsteg och nästa steg, tex med hjälp av automatiserad kommunikation.

3

## Ni har för långsamma svarstider

**Konsekvens:** Att inte agera snabbt nog på kundförfrågningar kan leda till missnöje och potentiellt förlorade kunder.

**Lösning:** Med automatiserade svar eller arbetsflöden kan ni säkerställa att ärenden hanteras snabbt.

4

## Kundtjänstteamet har inte all information

**Konsekvens:** Om kundtjänstmedarbetare inte har all nödvändig information och historik om ett ärende leder det till ineffektivitet, och kunden tvingas upprepa sig varje gång de kontaktar er.

**Lösning:** Ge kundtjänstteamet fullständig insyn i kundernas historik och aktuella ärenden genom ett integrerat system, där all info är lättillgänglig för alla i teamet.

5

## Ni följer inte upp efter att ärendet är löst

**Konsekvens:** Att avsluta ärendet utan att kontrollera om kunden är nöjd med lösningen gör att du går miste om värdefull feedback.

**Lösning:** Inkludera en uppföljning efter att ärendet är löst för att säkerställa att kundens är nöjd, och samla in feedback som hjälper er utvecklas.

6

## Ni har inte tillräckliga resurser

**Konsekvens:** Om det saknas resurser för att hantera perioder med hög ärendebelastning kan det leda till förseningar, ökad stress och missnöjda kunder.

**Lösning:** Förutse toppar i belastningen genom att analysera historisk data och anpassa resurserna därefter, för att säkerställa att kundtjänsten är bemannad på rätt nivå vid alla tillfällen.

7

## Ni saknar ett centralt ärendehanteringssystem

**Konsekvens:** Att använda flera olika system eller privata mejladresser kan både skapa förvirring, försvåra samarbete och i värsta fall göra så att ärenden faller mellan stolarna.

**Lösning:** Ett centralt system ger er en samlad vy över era kundärende och all relevant data. Detta gör att alla kan följa ett ärende och snabbt ta över vid behov, vilket resulterar i bättre kundservice och enklare samarbete.

8

## Ni har isolerade kanaler för kommunikation

**Konsekvens:** Kunder vill inte upprepa samma sak om och om igen bara för att de byter från Messenger till mejl. När era kanaler inte är synkade blir det krångligt för både kunden och er, och risken för missade detaljer ökar.

**Lösning:** Satsa på ett ärendehanteringssystem med multichannel-stöd. Det samlar all kundkommunikation på ett ställe, oavsett om det är via mejl, chatt eller sociala medier. Resultatet? Enklare för er, smidigare för kunden och en bättre upplevelse för alla.