



Så bygger du bättre kundrelationer

- med marknadsledande lösning
för utility-branschen

Allt på en plats för en samlad kundbild.

Med Lime får du stöd för hela flödet, från första kontakt till avslutat ärende, via bland annat formulär, arbetsorderhantering och smarta AI-verktyg. Vi hjälper dig att skapa ordning och reda, få en samlad kundbild och spara tid.

Resultatet?

En smidigare process internt, och en snabbare, tryggare upplevelse för kunden.

Här är sju smarta verktyg anpassade för just din vardag som tar din ärendehantering till nästa nivå.





En gemensam plattform – allt samlat på ett ställe

Grunden för effektiv ärendehantering är en central plattform där all kunddata samlas – från anläggning och avtal till köpta tjänster och information från debiteringssystemet. Med en gemensam vy får hela teamet ordning och reda – och bygger samtidigt en långsiktig kunskapsbank. Det gör det enklare att samarbeta, kommunicera med kunden och driva kundresan proaktivt. Lime erbjuder en flexibel lösning som fungerar oavsett vilket debiteringssystem ni använder.



Samlad kunddialog – oavsett kanal och medarbetare

Skapa en enhetlig kundkommunikation genom att samla alla interaktioner på ett ställe – oavsett om kunden ringer, mejlar, chattar eller använder en funktionsbrevlåda. Med omni-channel-stöd kopplas alla kanaler ihop. Smarta funktioner som färdiga svarsmallar, videosamtal och skärmdelning gör det enkelt att hantera både snabba frågor och komplexa ärenden. Även när flera medarbetare och avdelningar är inblandade hålls hela ärendet samman, så att kunden får en sömlös upplevelse från start till mål.



Livechatt – nära kontakt i realtid

Med livechatt gör du det enkelt för både kunder och potentiella leads att nå dig direkt. Genom att samla all information i Lime CRM skapar du en solid grund för att bygga långsiktiga kundrelationer.

Funktioner som chattmakron för snabbare svar på vanliga frågor, filöverföring och emoji-stöd gör kommunikationen både snabbare och mer personlig. Vår livechatt har dessutom inbyggd översättning till över 25 språk för att underlätta kommunikationen med alla kunder. När text inte räcker till kan du enkelt byta till röst- eller videosamtal, vilket skapar en ännu närmare kundupplevelse.



Effektivisering genom AI

Låt väletablerade AI-lösningar göra stor skillnad – utan att du behöver lyfta ett finger. Vår AI-drivna chatbot och smarta FAQ hjälper kunderna att hitta rätt information snabbt och effektivt, dygnet runt.

Genom att tolka och förstå kundens frågor kan chatbotten guida till rätt svar även vid komplexa ärenden. Automatiska flöden och dynamiska formulär ser till att ärenden kategoriseras direkt och hamnar hos rätt resurs. Värde? Minskat manuellt arbete och en mer strömlinjeformad process.



Checklistor och ärendestyrning – full kontroll i varje steg

På energibolag är ärendeprocesserna ofta många och kan variera i komplexitet. Med checklistor blir det enklare för varje medarbetare att veta exakt vad som ska göras – till exempel att boka ett servicemöte, skicka vidare till drift eller samla in rätt data.

Checklistorna minskar stress, säkerställer att inget glöms bort och ger en tydlig struktur att luta sig mot – särskilt vid mer ovanliga eller längre processer. Och tack vare automatisk ärendestyrning hamnar nästa steg direkt hos rätt person, vilket sparar tid, minskar dubbelarbete och gör att ärendet går snabbare att lösa.



Tidsbesparande automationer med Workflow Automations

Genom att skapa automatiserade arbetsflöden baserade på händelsestyrd information kan du effektivisera många delar av kundtjänst och ärendehantering. Det bästa? Du som kund kan själv sätta upp reglerna för flödena själv.

Med Automations effektiviserar du dina processer, sparar tid och ökar noggrannheten, samtidigt som du säkerställer en konsekvent kundupplevelse.

Du kan exempelvis automatisera åtgärder när ett ärende stängs, som att skicka en NPS-undersökning, skapa interna notiser eller lägga till nya objekt i systemet.



Solve and Evolve – utveckla er service med hjälp av data

Att lösa kundens problem här och nu är självklart – men glöm inte kraften i den data ni samlar in. Analysera ledtider, ärendetoppar vid exempelvis fakturautskick eller driftstörningar, och återkommande frågor kring abonnemang, mätvärden eller avfallshämtning. Våga använda insikterna för att utveckla era arbetssätt och ge kunderna den service de förväntar sig – och mer därtill.

Med Lime får du ett verktyg som både hjälper dig att samla in och analysera rätt data – och som är flexibelt nog att anpassas när ni vill agera på nya insikter

Rätt verktyg gör skillnad

När dina medarbetare får stöd att jobba strukturerat och proaktivt, märks det hela vägen ut till kund. Med Lime får du ett arbetssätt som stärker både kundrelationer och intern effektivitet.

Vill du se hur det kan fungera hos er?

Boka en demo så visar vi hur Lime hjälper er till nästa nivå.

Boka din demo här

