



CX360
Gode opplevelser betyr alt

Kundeservice

....

Innsikt

Multikanal

Telefoni

Chat

Portal



cX360
Kundepuls



cX360
Kundeservice



cX360
Marketing



cX360
Salg

cX360
Suksessplattform

Nøkkelfunksjonalitet CX360 Kundeservice



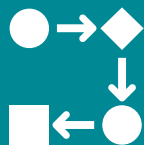
Saksbehandling
& prosess



Samhandling



Selvbetjening &
Omnikanal



Serviceavtaler & SLA



Måling av
kundetilfredshet



Innsikt

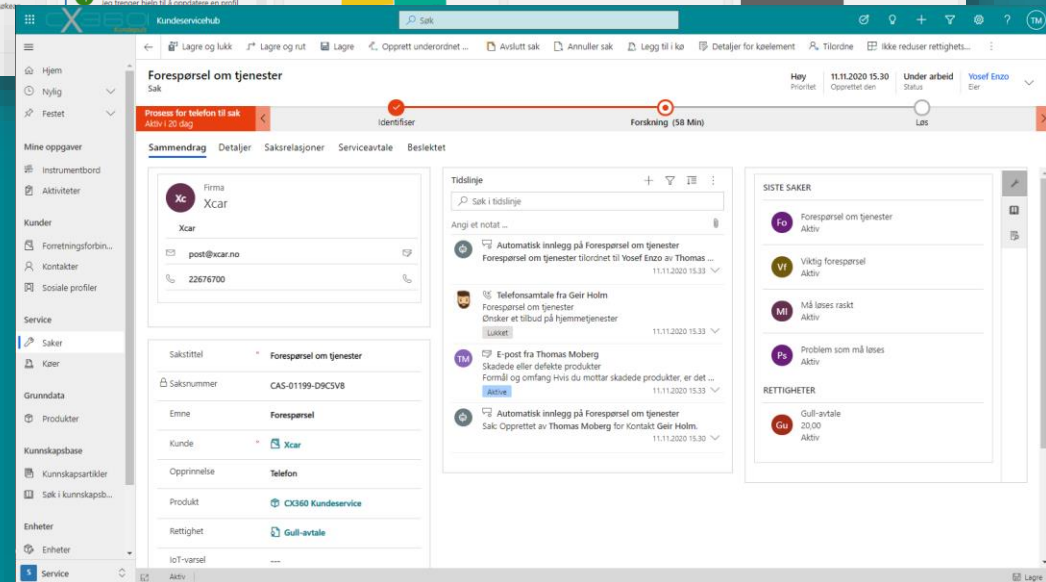
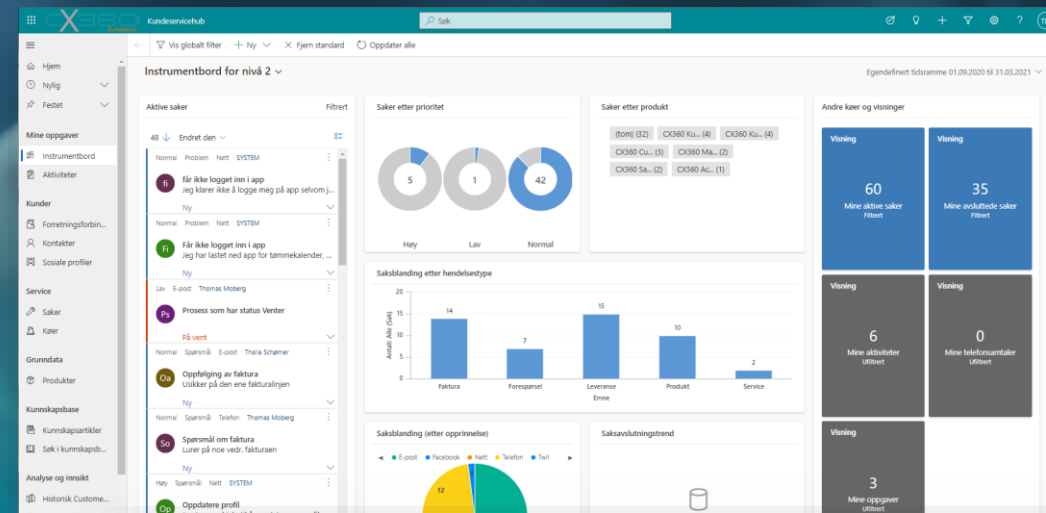
Strategisk rådgivning | Implementering | Brukeradopsjon & Gevinstrealisering

Saksbehandling & Prosess

Det viktigste for kunder er å få løst saken sin ved første henvendelse. Da må kundebehandler ha **rask tilgang til relevant informasjon og støtte.**

Instrumentbord gir oversikt over alle saker og evt. hastesaker man må ta tak i.

Oversiktlig sakskort og standardiserte prosesser skaper **konsistente opplevelser på tvers av kanaler** og sikrer at man følger **beste praksis** for å gi best mulig service.



Økt produktivitet og samarbeid

Medarbeidere får automatisk hjelp på sakskortet med forslag til KB-artikler eller lignende saker for å løse saken raskere.

Det er enkelt å knytte en sak til Microsoft Teams for å samhandle med kollegaer.

Teams-brukere kan sitte i Teams og se eller oppdatere saken, jobbe med dokumenter og chatte om saken.

The image shows a Microsoft Teams interface with a case card and a knowledge base search window. The case card is titled "Forespørsel om tjenester" and is associated with the company "Xcar". It includes a status bar with "Høy Prioritet", "11.11.2020 15.30 Opprettet den", and "Under arbeid Status". The card also shows a "Tidslinje" (Timeline) with several entries, including "Automatisk innlegg på Forespørsel om tjenester" and "Telefonsamtale fra Geir Holm". The knowledge base search window is titled "Kunnskapsbase" and shows a search for "Oppdatere profil". It displays two results: "Current Org" and "SharePoint - Hjelpesenter". The "Current Org" result includes a description: "...Du finner din profil ved å klikke på navnet oppe i høyre hjørne og klikk e på 'Profil'...! skjemaet som kommer frem kan du holde kontaktinformasjon og markedsføringsinformasjon oppdatert...". The "SharePoint - Hjelpesenter" result shows "Ingen resultater".

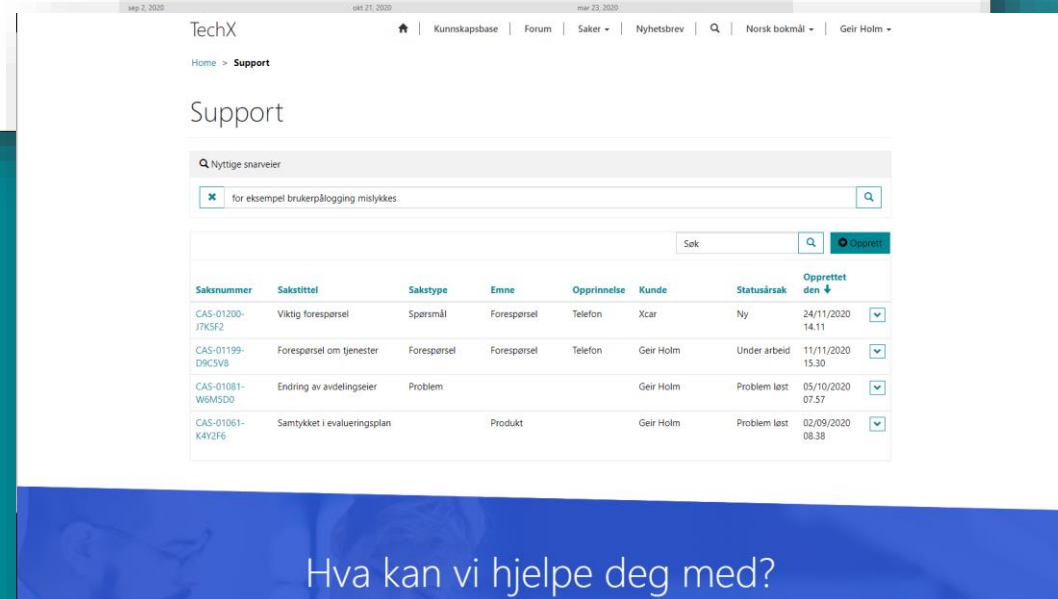
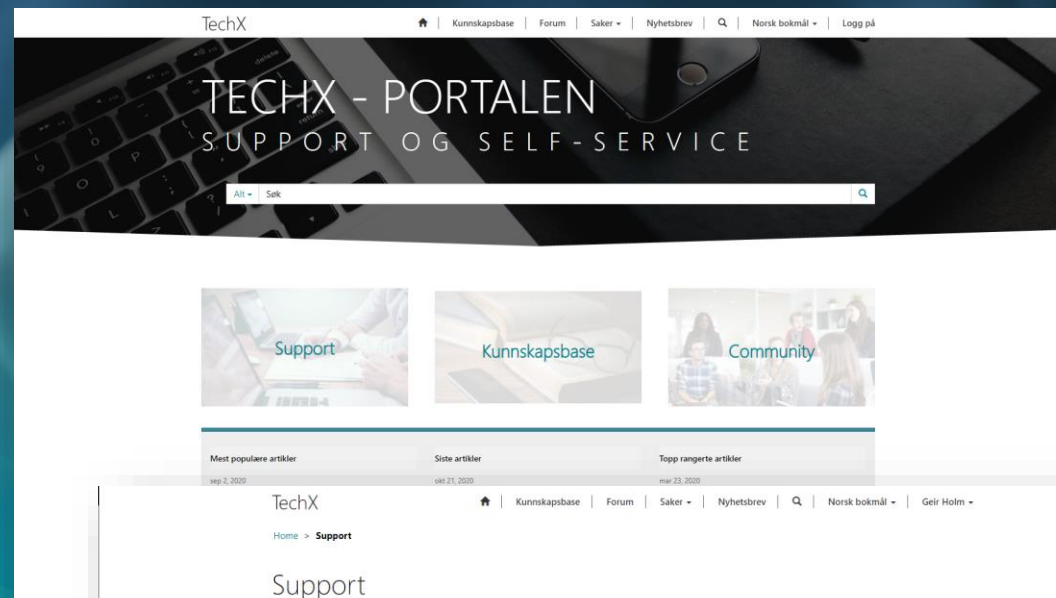
Selvbetjeningsportal (opsjon)

Kundene får oversikt over hjelpefunksjoner og kan logge seg inn på «Min Side».

Man kan vedlikeholde egne data og har oversikt over egne/bedriftens saker.

Kan opprette nye saker og får forslag til løsning **FØR** en sak registreres – Reduserer innkommende saker.

Forum/Community for kunden der de kan **hjelpe hverandre** – Reduserer behov for henvendelser til support.

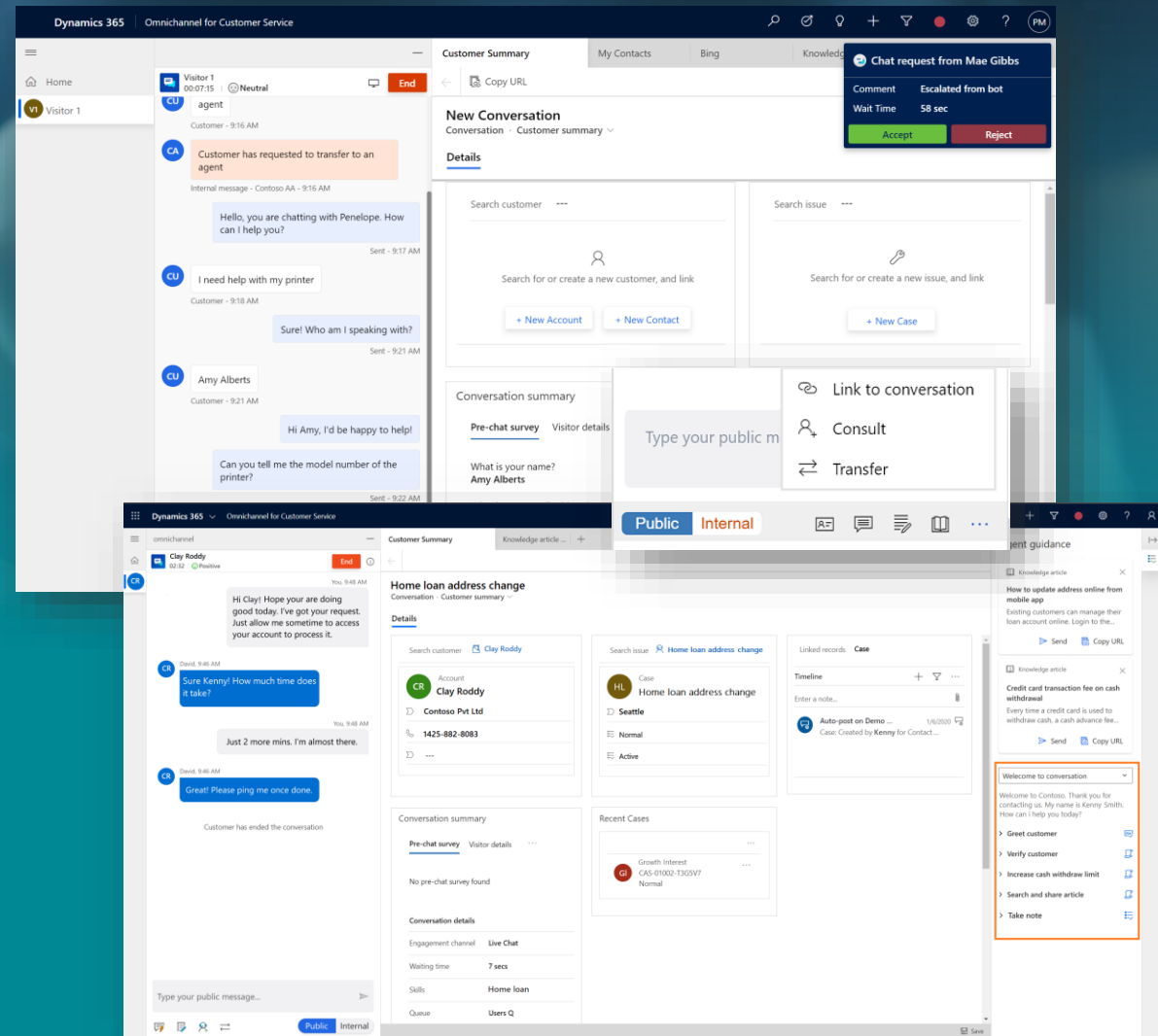


Multikanal (opsjon)

Kunder forventer at de kan nå deg i den kanalen kundene selv foretrekker og at du kjenner dem igjen på tvers av disse.

CX360 Kundeservice **Multikanal** gir deg tilgang til å betjene kundene med telefon, e-post, chat, chatbots, SMS og sosiale medier som Facebook Messenger, Twitter, WhatsApp o.l. – **Alt i samme grensesnitt!**

Servicemedarbeideren får tilgang til alt av kundeinformasjon, **hjelpetekster, hurtigsvar og callscript** som hjelper dem til å løse saken raskere. De kan enkelt **samhandle med kollegaer** eller **overføre samtalen** til andre.



Serviceavtaler & SLA

Fokuser på de viktigste kundene og sakene ved bruk av SLA-avtaler og -kontrakter, der Gull-kunder får raskere service enn andre.

Saken blir **automatisk koblet til riktig serviceavtale** basert på kunde, produkt o.l., så man gi **riktig servicenivå** til hver enkelt kunde.

Det er **tydelig på saken når frist utløper** for å gi rett servicenivå. Serviceleder, kundeansvarlig e.l. **varsles ved brudd eller fare for brudd** (frist nærmer seg)

The screenshot displays a 'Gull-avtale' (Gold Agreement) interface with the following sections:

- INFORMASJON:**
 - Navn: Gull-avtale
 - Primær kunde: Xcar
 - Startdato: 01.11.2020
 - Sluttdato: 31.12.2021
 - Begrens basert på rettighetsvilkår: Nei
 - Serviceavtale: Behandlingstid på sak Gull-kunder
 - Eier: O. Stian Lundquist
 - Beskrivelse: Avtale for Gull-kunder
 - Er standard: [ikon]
- RETTIGHETSVILKÅR:**
 - Tildelingstype: Antall saker
 - Reduser gjestående på: Saksavslutning
 - Totalt antall vilkår: 20,00
 - Resterende vilkår: 20,00
- RETTIGHETSKANAL:**

Navn	Totalt antall	Resterende
E-post	5,00	5,00
Nett	15,00	15,00
- PRODUKTER:**
 - CX360 Customer Insights 360customerinsights Varebeholdning
 - CX360 Kundepuis 360kundepuis Varebeholdning
 - ABC
- KONTAKTER:**
 - Aksei Christensen (cto@tech.no, Xoil)
 - Geir Holm (geir@xcar.no, Xcar)
 - Julia Bråthen (julia@julia.nor, Alpine Ski House)
 - ABC
- Tidslinje:**
 - Søk i tidslinje
 - Angi et notat...
 - Notat endret av O. Stian Lundquist: Kunden var veldig opptatt av svartid, så viktig at disse følges! (12.21)

First response in **0h 29m 34s**

Resolve in **3h 29m 34s**

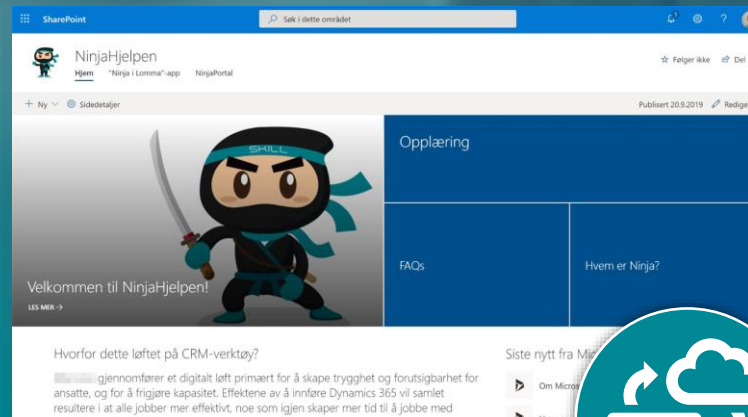
Brukeradopsjon

SKILL

Rådgivning



Hjelpesenter



Trening



Hvordan sikre suksess?



CX360 er vårt produkt for å hjelpe våre kunder med å definere og levere gode kundeopplevelser.

Forventningene til kunden endres stadig og man står i dag ovenfor større endringer enn noen gang. Vi som mennesker opplever stadig nye måter å både skaffe og konsumere produkter og tjenester. Disse opplevelsen tar vi med oss og er på å skape forventninger vi måler alle våre leverandører mot.

CX360 er et sett med produkter som skal hjelpe våre kunder å levere i henhold til våre kunders forventninger. Godt nok til at vår kunde når sine mål og visjoner.

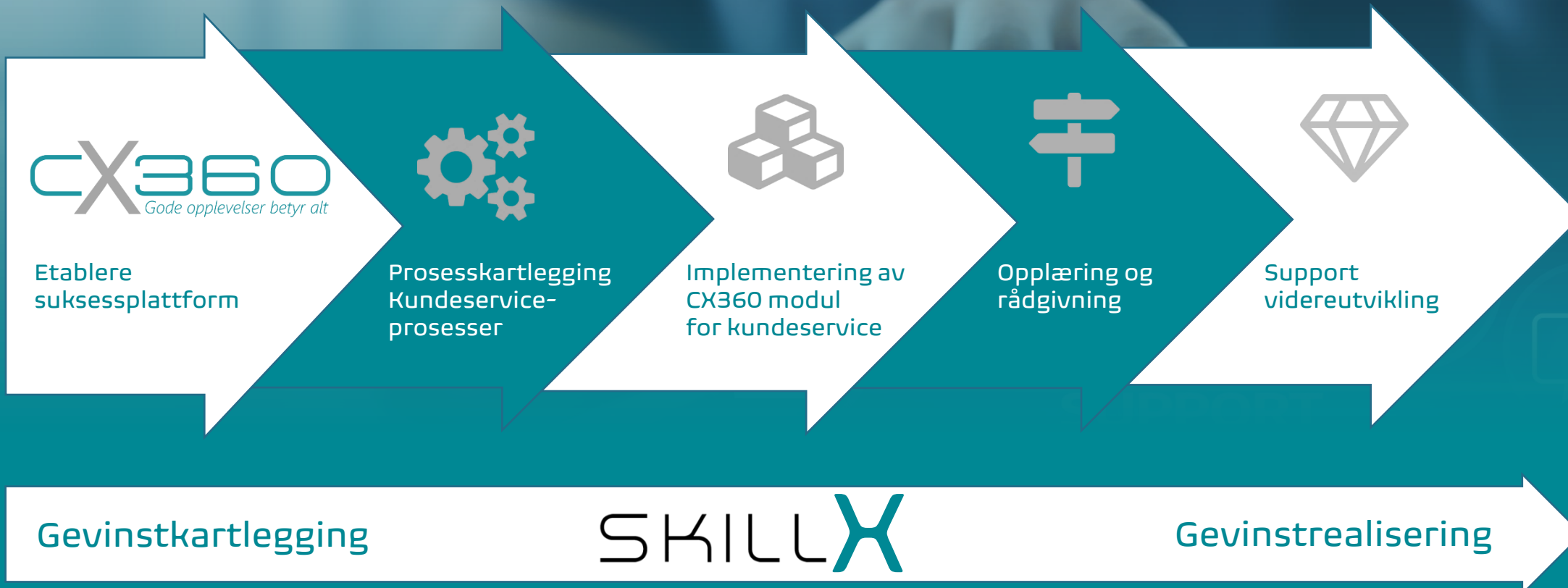
For til syvende og sist er gode kundeopplevelser det viktigste i kampen om kunden.

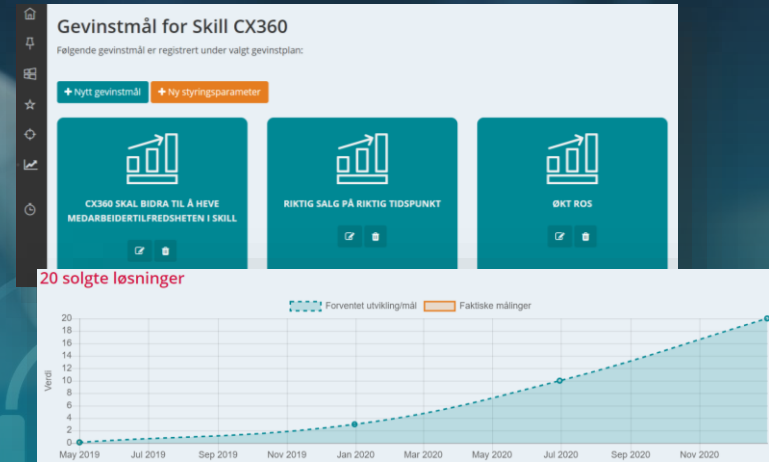
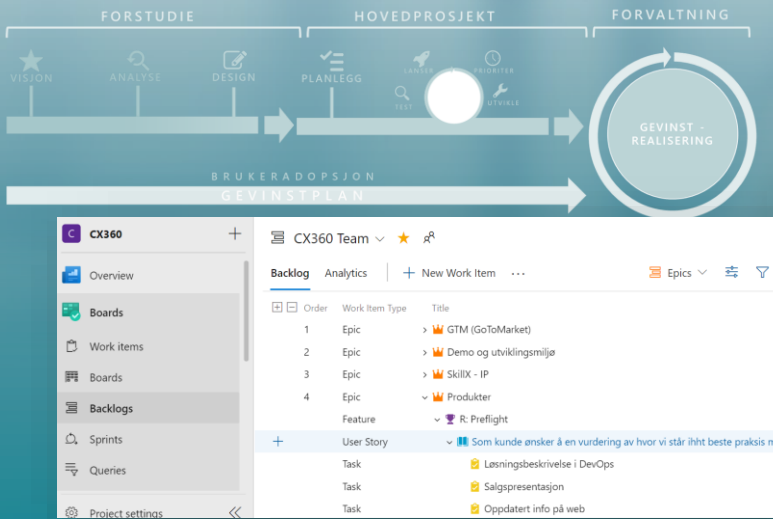


SkillX er metoden som sikrer at alle kundeleveransene til Skill har riktig fokus og prioriteringer

Suksess i Skill sine prosjekter er ikke alene tuftet på å levere på «tid, kost og kvalitet», men også å aktivt bidra til å realisere avtalte gevinster sammen med kunden. Fundamentet for dette er å fokusere på de gjensidig avhengige pilarer: Forretning, Mennesket & Teknologi. Vår erfaring tilsier at når man har kontroll på alle tre elementer i fasene av et IT-prosjekt, så er veien til målbare gevinster tilstede. Teknologi-implementeringen må være forankret i forretningens utfordringer og behov, og menneskene må læres opp og motiveres til å benytte løsningen som tiltenkt. Kort sagt må løsningen være forankret i både forretningen og organisasjonen.

Hva består en leveranse av?





Leveranse

- Governance – roller, ansvar og styring
- Basert på Agile prinsipper
- Gevinstrealisering og brukeradopsjon sentralt i prosessen
- Rapportering og evaluering

Brukeradopsjon

- Målgruppeanalyse
- Kompetansekartlegging og -mål
- Strategi og innhold
- Måle effekt og videreutvikle

Gevinstrealisering

- Riktige mål og KPI'er
- Forankring og eierskap
- Måling og etterlevelse
- Tiltak som sikrer realisering

Hva er inkludert i CX360 Kundeservice?



Kartlegging

- ✓ Gevinstmål
- ✓ Prosesskartlegging
- ✓ Modenhet og ambisjoner
- ✓ Brukeradopsjonsstrategi
- ✓ Utarbeide detaljert implementeringsplan



Teknisk oppsett

- ✓ Installere D365 i produksjonsmiljø
- ✓ Installere D365 i testmiljø
- ✓ Roller og brukere
- ✓ Køer
- ✓ Integrasjon Microsoft Teams



Komponenter

- ✓ Saksprosess
- ✓ Visninger og skjemaer
- ✓ Dashboard
- ✓ Customer Service Insights
- ✓ KB-artikler
- ✓ Kundens mening
- ✓ E-post til sak
- ✓ Serviceavtaler & SLA
- ✓ Opplæringsleksjoner



SkillX

- ✓ Utarbeide gevinstplan
- ✓ Brukeradopsjonsstrategi
 - ✓ Innføringsplan
 - ✓ Brukeropplæring
 - ✓ Dokumentasjon
- ✓ Gevinstrealisering gjennom prosjektet og i initiell realisering

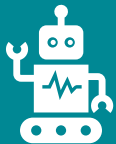
Hvorfor velge CX360 Kundeservice?



CX360 Kundeservice er ikke bare en teknisk leveranse, men inneholder aktiviteter hvor vi sammen **evaluerer og forbedrer organisasjonens prosesser og kundeserviceaktiviteter**



Prosjektet vil ha **prosjektdeltakere med relevant bakgrunn og bred erfaring** fra ulike virksomheter med tilsvarende utfordringer



Vi vil evaluere ulike tilnærminger til kundeservice, hvilke **kanaler** som er relevante og viktige, hvordan **prosesser** kan optimaliseres og evaluerer hvordan systemet skal understøtte dette på best mulig måte

Hvorfor velge CX360 Kundeservice? (forts.)



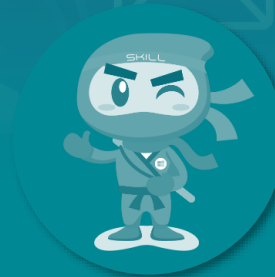
Modulen er basert på Dynamics 365 for Customer Service som er en **markedsledende** applikasjon når det kommer til **kundeservice** og oppfølging av **kundehenvendelser**



At dette er en CX360 modul, betyr at Skill har laget et sett **ferdige komponenter** og maler som sikrer effektiv implementering etter beste praksis, men sørger også for god **utnyttelse av data og innsikt for å skape bedre kundeopplevelser**



Microsoft Dataverse ligger i bunn slik at man kan få **full utnyttelse av Microsoft Power Platform**, samt sømløs brukeropplevelse i **Microsoft 365**



CX360 inkluderer **brugeradopsjonsprogram** slik at **kundeserviceavdelingen kommer raskt i gang** på ny plattform

«Vi tror på en reise som ikke består av et leverandør-kunde-forhold, men et partnerskap hvor vi sammen jobber mot felles mål og gevinstrealisering.»

Kai Atle Rød, Daglig leder Skill AS

