

5 steg till en sömlös kundupplevelse

Så använder & implementerar ni Salesforce



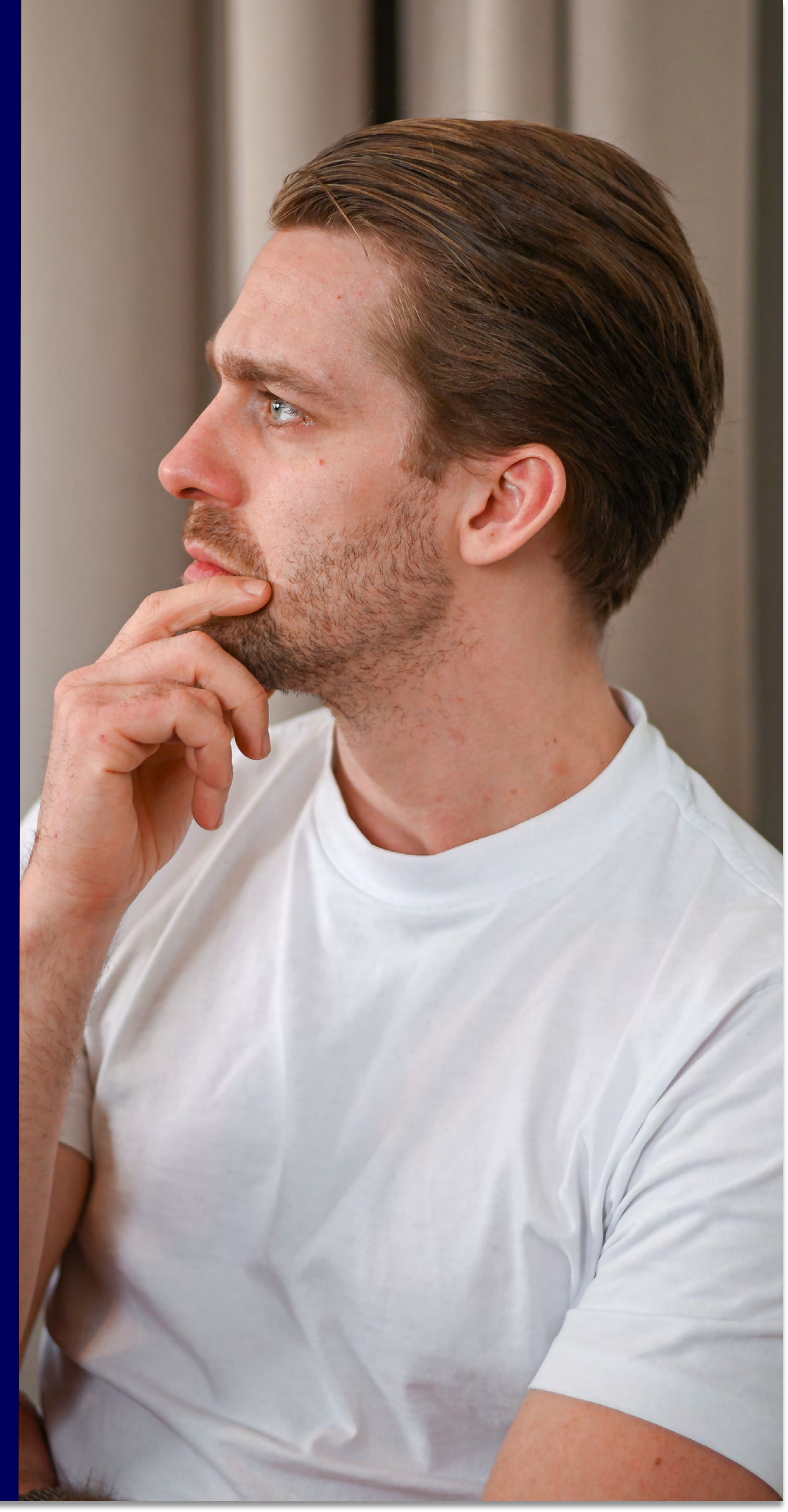
En väl genomtänkt kundupplevelse (Customer Experience, CX) i kombination med en komplett CRM-plattform kan avsevärt förbättra både produktivitet och lönsamhet, stärka kundrelationerna och leverera en bättre kundupplevelse.

1

Identifiera utmaningar och behov

Det första ni behöver göra är att identifiera de utmaningar som kan påverka er kundupplevelse, både positivt och negativt. Har ni en översikt på samtliga interaktioner med kund?

Kan ni dela kundinformation mellan avdelningar inom verksamheten? Har ni ett fungerande CRM och vilka funktioner i ett CRM behöver ni för att nå era affärsmål? Svaren på dessa frågor kommer hjälpa er formera en plan och välja det verktyg som möter er organisations specifika behov. I denna guide utgår vi från att ni behöver implementera ett CRM-verktyg, alternativt inte nyttjar ert nuvarande optimalt. Guiden är baserad på Salesforce för att förbättra kundupplevelsen för era kunder.



2

Utbildning & anpassning

Efter att utmaningar och behov är identifierade är det viktigt att förbereda organisationen för att implementera och använda Salesforce-plattformen. Implementering av Salesforce kräver vanligtvis konfiguration efter era specifika behov vilket innefattar val av relevanta funktioner och upprättande av tillhörande processer.

Era medarbetare behöver också rätt utbildning för att använda plattformen. Utbildning bör inkludera grundläggande kunskap i de olika funktionerna som Salesforce erbjuder men skulle också kunna beröra hur andra avdelningar kommer att arbeta för att skapa bättre förståelse för helheten. Det är också viktigt att se till att alla har rätt behörigheter och tillgång till de verktyg som behövs för att utföra arbetet på ett effektivt sätt.



3

Skapa en 360-graders vy av dina kunder

Efter att utmaningar och behov är identifierade är det viktigt att förbereda organisationen för att implementera och använda Salesforce-plattformen. Implementering av Salesforce kräver vanligtvis konfiguration efter era specifika behov vilket innefattar val av relevanta funktioner och upprättande av tillhörande processer.

Era medarbetare behöver också rätt utbildning för att använda plattformen. Utbildning bör inkludera grundläggande kunskap i de olika funktionerna som Salesforce erbjuder men skulle också kunna beröra hur andra avdelningar kommer att arbeta för att skapa bättre förståelse för helheten. Det är också viktigt att se till att alla har rätt behörigheter och tillgång till de verktyg som behövs för att utföra arbetet på ett effektivt sätt.



4

Automatisera kundinteraktioner

Automatisering av kundinteraktioner förbättrar kundupplevelsen eftersom ni säkerställer att era kunder får rätt meddelanden vid rätt tidpunkt samtidigt som era medarbetare ges utrymme att fokusera på mer komplexa och kritiska uppgifter. Salesforce erbjuder flera lösningar för automatisering:



Marknadsföring

Med Marketing Cloud och Marketing Cloud Account Engagement (f.d. Pardot) kan ni automatisera marknadsföringskampagner och hantera era kundkontakter på ett mer effektivt sätt.



Försäljning

Med Sales Cloud kan ni automatisera försäljningsprocessen. Det inkluderar att skapa offerter, generera avtal och skicka påminnelser till säljteamet om uppföljning av kunder.



Kundservice

Med Service Cloud kan ni automatisera kundserviceprocesser och förbättra effektiviteten i ditt kundtjänstarbete.

Genom att använda dessa verktyg kan ni skapa en effektivare och skalbar process för hanteringen av kundinteraktioner. Det ökar produktiviteten, engagemanget och tillfredsställelsen hos era kunder. Vilket i slutändan förbättrar resultat från såväl försäljnings- som kommunikationsinsatser.



5

Mäta och analysera resultat

En av de stora fördelarna med att använda Salesforce är dess förmåga att samla in och analysera data om era kunder och affärsmöjligheter. Genom att kontinuerligt utvärdera era kampanjer och prestationer får ni insikt i vilka strategier som fungerar bäst, och vilka som behöver förbättras.

Ni kan också identifiera trender och mönster i kundbeteende och använda den informationen för att skapa mer personlig och effektivare kommunikation. Ni kan också följa försäljningsdata för att förstå vilka steg i försäljningsprocessen som behöver förbättras.

Ytterligare en fördelar med att använda Salesforce för mätning och analys är att ni kan identifiera och hantera problem i realtid. Om ni identifierat att en kampanj inte presterar enligt förväntan, kan ni snabbt korrigera och ändra riktning för att öka engagemanget. Ni ges helt enkelt möjlighet att optimera de processer som stödjer kundupplevelsen för att maximer avkastningen på investeringen.

Följer ni dessa 5 steg, implementerar och anpassar plattformen efter er organisations specifika behov drar ni maximal nytta av Salesforce olika funktioner och verktyg. Vid effektiv användning kommer ni förbättra kundupplevelsen för era kunder och er säljförmåga. Lycka till!

Har du redan Salesforce på plats eller andra utmaningar för att få till en bra kundupplevelse? Hör av er så kikar vi på hur vi kan stötta just er! Vi har över 400 Salesforce konsulter i Europa.

Läs mer på zingtongroup.com



Robin Kastén

AFFÄRSANSVARIG CUSTOMER EXPERIENCE
& SALESFORCE

robin.kasten@zingtongroup.com

+46 73 545 84 87



Anders Söderman

AFFÄRSANSVARIG CUSTOMER EXPERIENCE
& SALESFORCE

anders.soderman@zingtongroup.com

+46 70 003 96 60