

## Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering i kundtjänsten

- Kunder vill kommunicera via e-post.
- Kundtjänster får idag ofta mer e-post än vad de kan hantera.
- Det går att vända "problemen" med e-post till affärsmöjligheter.

Lyssna till svenska och europeiska kundfall där lösningar för intelligent e-posthantering används.

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**



## Kenneth Gustavson

**15 år med CRM**

Kundservice/ Supportchef  
Säljare  
Försäljningschef  
VD

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

## DÅLIG KUNDSERVICE KOSTAR ONLINEFÖRETAGEN 140 MILJARDER I ÅR

Många kunder undviker att avsluta transaktioner på webben på grund av dålig kundservice.

Detta resulterar uteblivna intäkter på 140 miljarder kronor per år, spår analysföretaget Datamonitor.

<http://computersweden.idg.se/text/011119-CS41>

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

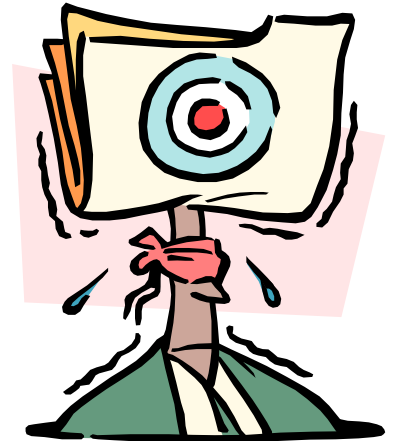
## Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

*"Many people believe that we have entered the age of the Internet.*

*Actually, it is more accurate to say that we're Living in the age of the customer.*

*There has never been a better time to be a customer, or a more demanding time to be a company !"*

*....Anne Busquet, President, Relationship Services, American Express*



# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



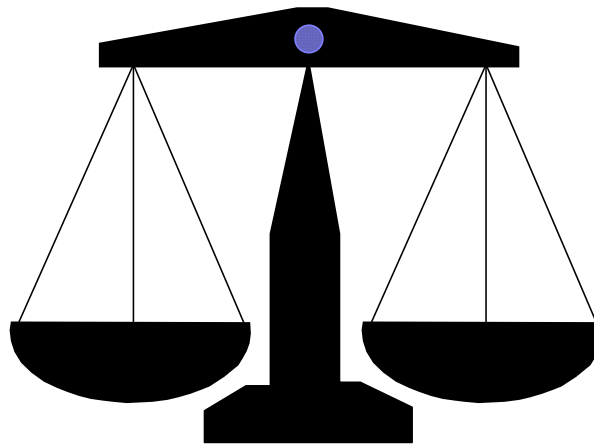
## » Blaupunkt

- Del av Bosch koncernen
- Engelska och tyska användare
- Blaupunkt startade en e-handels butik och fick redan första veckan en massa e-post.....

## Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

” Vision without Action is a Daydream....  
Action without Vision is a Nightmare....”

*Japanskt talesätt*

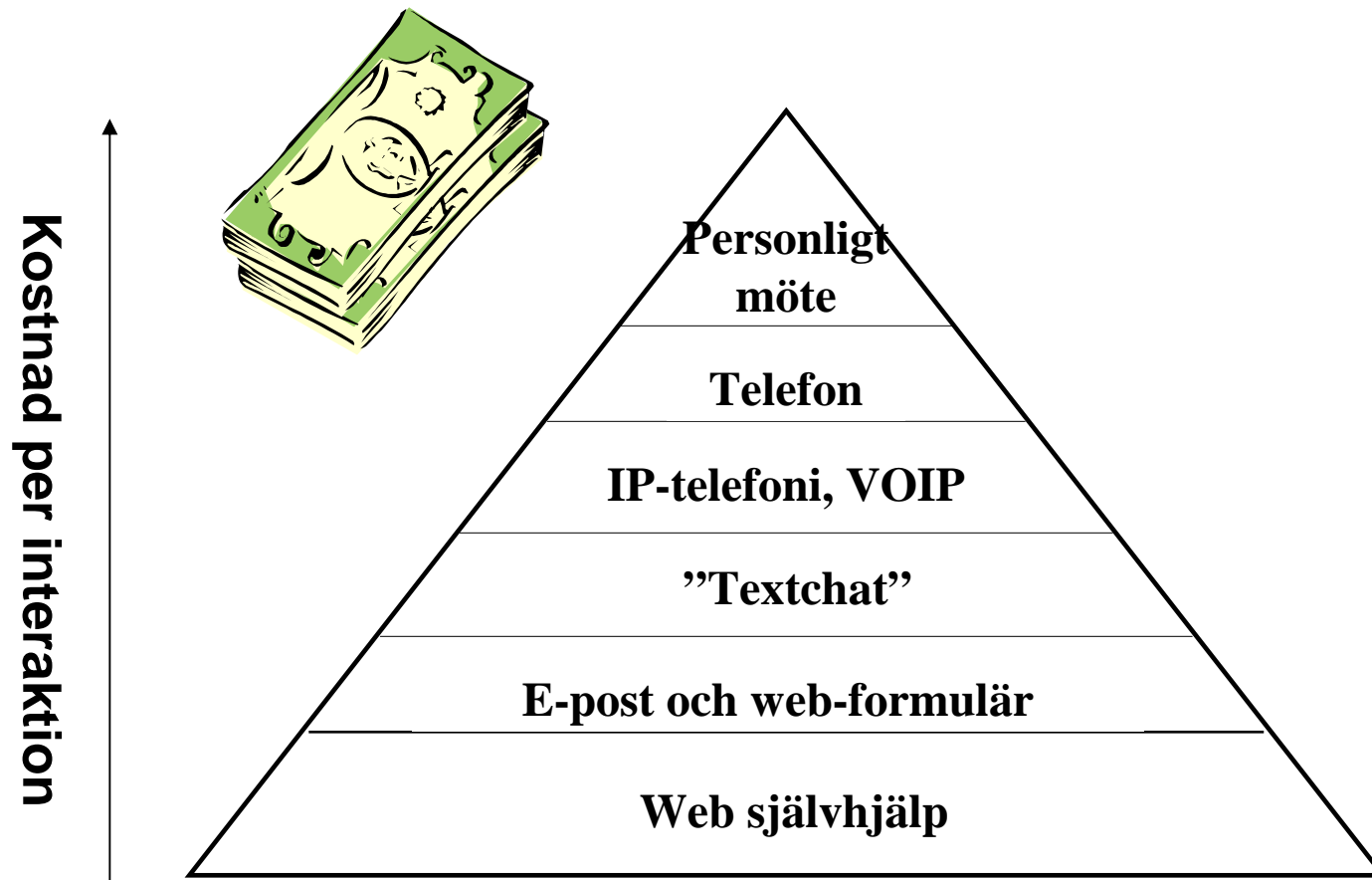


[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



## Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

I en studie över implementationskostnader gentemot den reella affärsnyttan och i jämförelse med andra "kundstödslösningar" såsom ex; personliga web-portaler, marketing kampanjer, "data mining" osv blev resultatet

*"väl fungerande e-post lösningar har det klart största affärsvärdet"*

*enl undersökning från AMR Research*

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



- Största aktiemäklaren på den ryska marknaden
- Engelska och grekiska användare
- Helt integrerat med SAP
- Mycket snabbt beslut och produktionsstart...!!!

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

CYBERNETICS

## Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



**Det är bara ca 5% av kunderna som aktivt klagar,  
65-90% handlar ej av företaget igen**

*The Technical Assistance Research Institute*



**45-75% av de kunder som byter leverantör anger  
kundservice och support som det största skälet**

*The company Driven company*



**Det är tio gånger dyrare att hitta nya kunder än  
att behålla nuvarande**

*Bain & Co.*

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

CYBERNETICS

## Varför e-post ?

- » Vanligaste skälet till att man öppnar datorn, 92 %
- » Största anledningen till datorköp
- » E-post är "vitalt", 74 %
- » E-post är näst populäraste kommunikationsformen
- » Ser fram emot att öppna e-posten, 70 %
- » Det sker bland det första på morgonen, 40 %
- » Det sker bland det sista på kvällen, 40 %
- » 96 % av aktiva användare utnyttjar e-post regelbundet

Källa: Jupiter Communications, NFO Interactive, eMarketeer, 2000

## PÅVEN BÖRJAR MED E-POST

(2001-11-20 09:00)

Påven Johannes Paulus II tänker bli modern.  
På torsdag skickar han för första gången ett  
officiellt dokument över internet.

<http://computersweden.idg.se/text/011120-CS4>



## Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



”...det där med e-post har vi tänkt att försöka hålla oss ifrån...”

## Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

Från Justitiedepartementet finns ett framlagt förslag till lagändring. (sk promemoria)  
Denna är föreslagen att träda i kraft per 2003-01-01

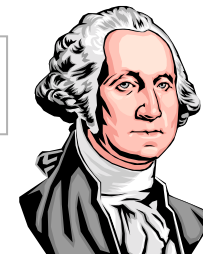
Förslaget lyder;



*"Myndigheterna skall också se till att det är möjligt för enskilda att kontakta dem med hjälp av telefax och elektronisk post och att få svar på samma sätt".*

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

## Myndigheternas tillgänglighet per elektronisk post



- Elektronisk post (e-post) används idag av ett mycket stort antal människor i vårt land
- Antalet användare har ökat kraftigt under senare år. Denna utveckling fortsätter
- E-post är ett effektivt och användarvänligt kommunikationsmedel
- Det finns ett påtagligt behov hos enskilda att kunna använda dessa moderna sätt att kommunicera i sina kontakter med myndigheterna. Alla myndigheter tillgodoser dock inte detta fullt ut idag, speciellt inte med e-post.

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

**EMI** Group

CHRYSLIS

Parlophone



## » EMI

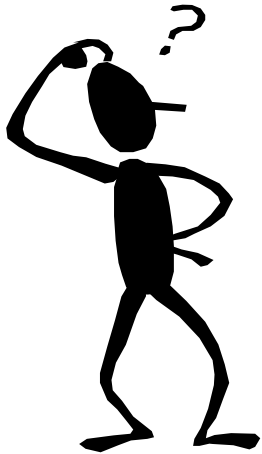
- Ökade antalet fan i databasen med 81% på 3 veckor
- Skapade “1-till-1” kommunikation med fansen
- Personifierad text, bilder, ljud, videos, web länkar osv
- Nyhetsbrev, aktiviteter, tour info, nya skivor, andra band/artister, tillfällen att träffa sina idoler osv
- ROI på 12 veckor

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

CYBERNETICS

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



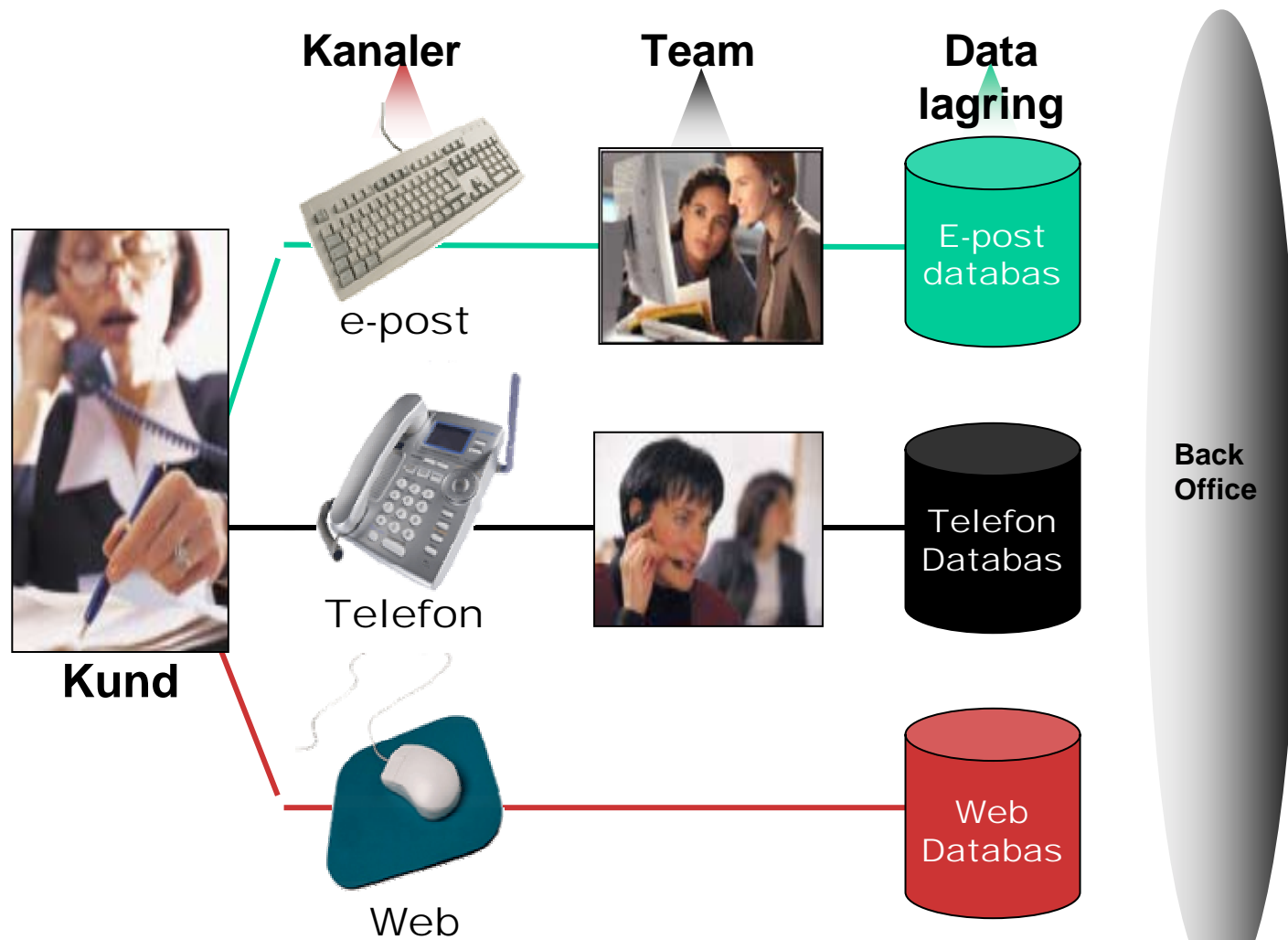
- Vilka frågor bör du ställa dig när du lägger upp en strategi ?
- Hur kommer du åt tidsbristen och antalet inkommande e-post ?
- Hur ska du komma åt en enhetlig och standardiserad profil i e-posten samtidigt som du svara varje kund individuellt ?
- Hur långt räcker tekniken ?

## Kunderna



- Vad vill era kunder att vi gör/ erbjuder ?
- Vad är era kunder nöjda med idag ?
- Vad var det som en gång gjorde att ni lyckades få denna kund?
  
- Har era kunder berättat för er huruvida dom tänker stanna kvar hos er och vad som i så fall krävs för det ?

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

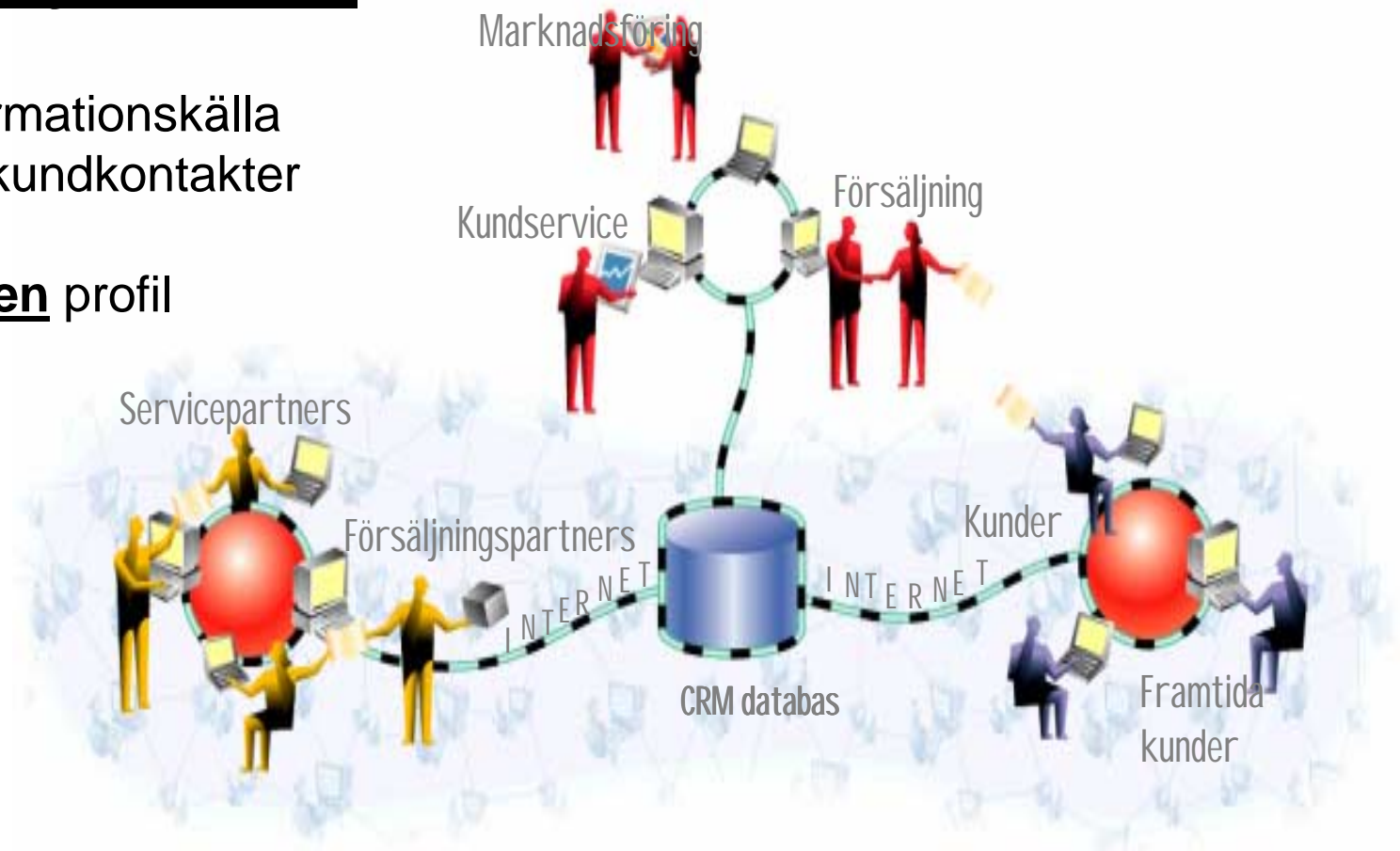
[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

## ”Company Brain”

- enhetlig informationskälla för samtliga kundkontakter
- skapa en egen profil

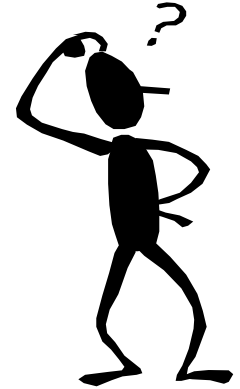


[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

## Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

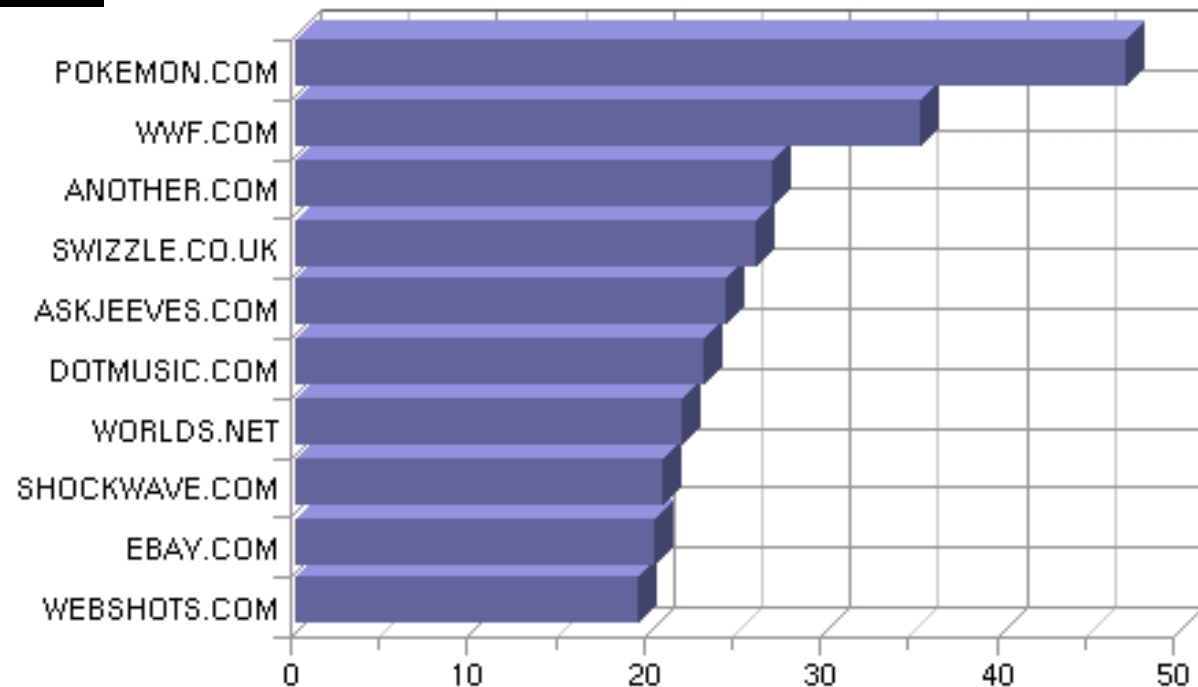


-Hur ska du komma åt en  
enhetlig och standardiserad profil  
i e-posten samtidigt som du  
svarar varje kund individuellt ?

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



Top 10 Sites Attracting Mostly Kids in the UK July 2000



source: mmxi europe

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

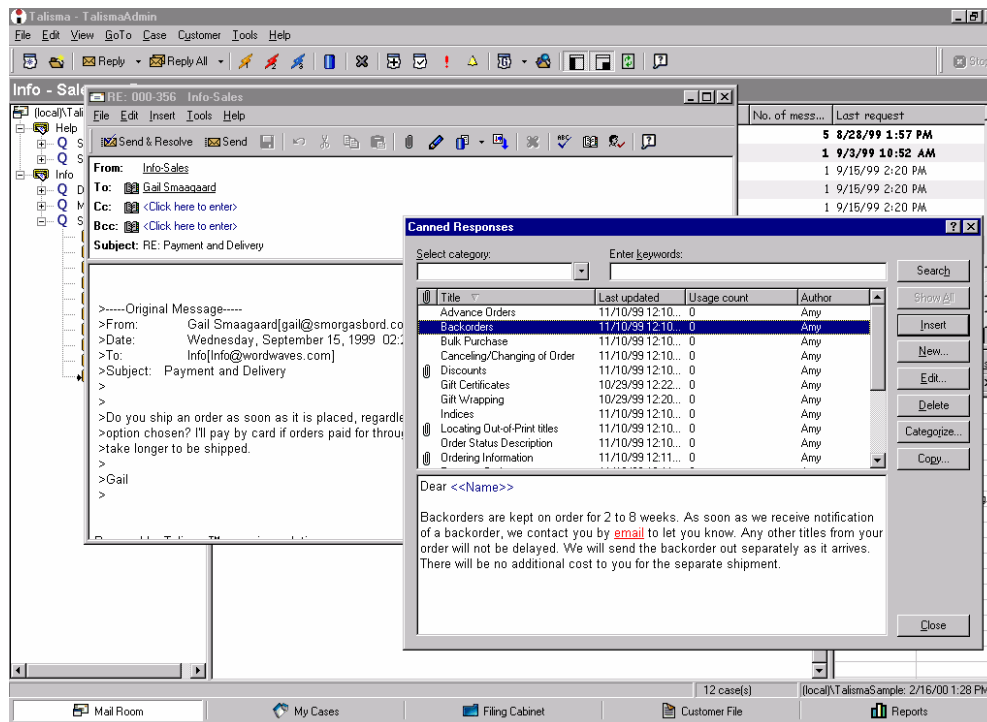
# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



## » **Crocus, UK**

- Trädgårdsartiklar- och utomhusmöbler
- Behov av kommunikation/relation via e-post samt även för marknadsbearbetning
- Skickar råd med automatiska tidsintervaller
- Helt nya erbjudanden- “Trädgårdsmästare per timme” !
- Från idé till full produktion – 8 dagar
- Integrerat med deras försäljnings- och orderhantering (Navision)

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering



- Gemensam informationsbas
- Fördefinierade texter
- Säkerhetsnivåer för olika användares tillgänglighet
- Länkar till hemsidan/-or
- Personliga meddelanden
- Automatiska utskick/ svar
- Automatisk uppföljning
- Eskaleringsmöjligheter
- "Textsammanslag"
- mm

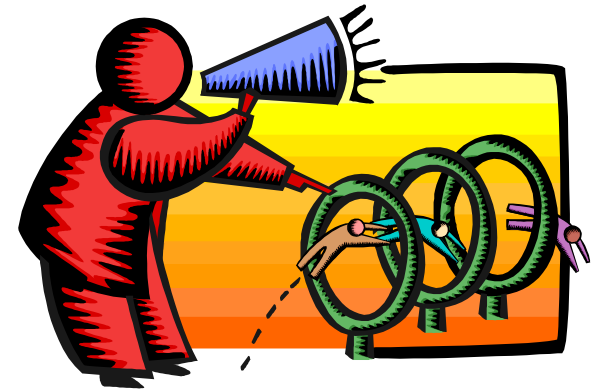
[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

ex "fördröj-läge" ...



Ki Consulting skickade gruppmail till alla med ett eget poängsystem på varje anställd.....

Utlåtanden som förekom var bland annat:

"skum figur", "psykiskt instabil", "tjurskallig och arrogant".

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

## Kundfall Prevas



”Sedan drygt ett halvår sköter Prevas en stor del av kontakten med sina supportkunder med hjälp av e-post. Detta är möjligt tack vare ett ärendehanteringssystem för inkommande e-post ...”, säger Matz Axelsson, VP Customer Support på Prevas, Sälj & marknadsföring, nr 7 - 2001.

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

**bol.com**



» BOL:

- Intelligent hantering av inkommande e-post
- Nyhetsbrev och DR-erbjudanden via e-post
- Textchat

**VATTENFALL**



» Vattenfall:

- Intelligent hantering av inkommande e-post
- Web Self help



» Stockholmsbörsen:

- Intelligent hantering av inkommande e-post

[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

**CYBERNETICS**

# Nöjdare kunder med intelligent e-post hantering

## Vad har Cybernetics

- » Lång erfarenhet och mycket kunnande inom CRM
  - Verksamhetskunnande och lösningar inom CRM och Business Intelligence sedan början av 80-talet
  - Lösningar för intelligent e-posthantering
- » Lösningar baserade på ledande märken från Nordamerika



[www.cybernetics.se](http://www.cybernetics.se)

[kenneth.gustavson@cybernetics.se](mailto:kenneth.gustavson@cybernetics.se)

[CYBERNETICS](http://www.cybernetics.se)

## Ord på vägen.....



42% av alla företag som erbjuder "e-business"  
struntar i / klarar inte av att hantera e-post.....