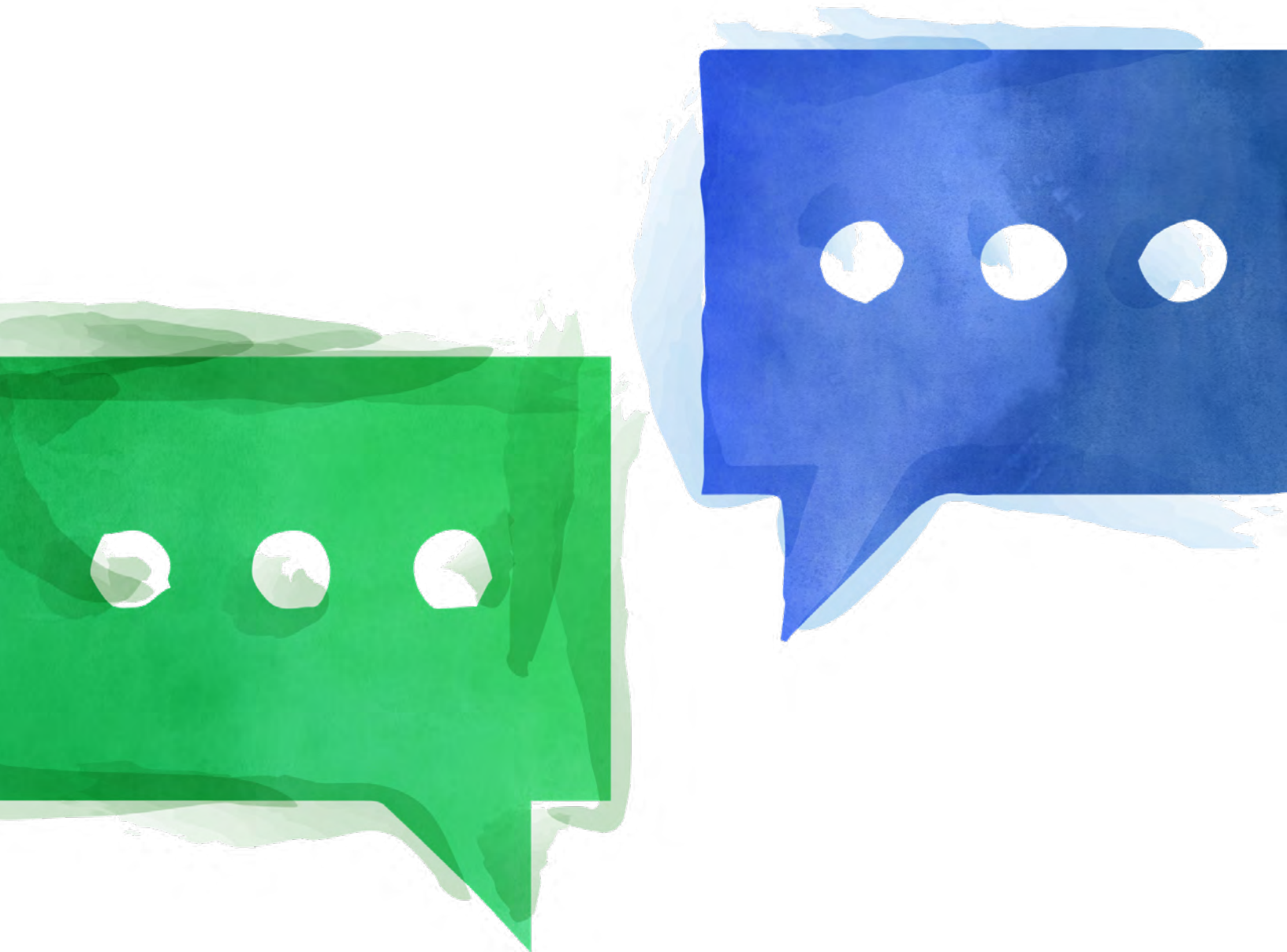


Försäljning och service: Guide till att skapa motståndskraft



Utforska försäljnings- och servicemål

03 /

Introduktion

04 /

Ta pulsen på dina kunder
och medarbetare

05 /

Skapa upplevelser som
bygger förtroende hos
kunderna

06 /

Svara dina kunder snabbt
i kris

07 /

Skapa en distansarbetande
säljorganisation

08 /

Etablera ett distribuerat
och distansarbetande
serviceteam.

09 /

Skydda dina intäkter och
ditt rykte

10 /

Håll dina kundnära
medarbetare säkra

11 /

Aktivera fjärrövervakning
och proaktivt underhåll

12 /

Sammanfattning

Leverera meningsfulla engagemang i förändrade förhållanden

Organisationer står inför utmaningar och snabba förändringar med allt från behovet skydda kundnära medarbetare till att upprätta distribuerade och distansarbetande säljteam. Det har aldrig tidigare funnits ett starkare behov av motståndskraft inom företag av olika typer och storlekar.

Organisationer som din måste utvecklas på ett smidigt sätt för att leverera meningsfullt engagemang i befintliga och nya kanaler med era kunder och medarbetare.

Den här guiden förklarar viktiga sälj- och servicescenarier som hjälper dig att reagera på snabba förändringar och även kriser och snabbt använda data som grund för att fatta säkra beslut. För varje scenario går vi igenom en kort lista med frågor för att överväga rekommenderade aktiviteter som hjälper dig att planera samt resurser för att komma igång.

Ta pulsen på dina kunder och medarbetare

Snabbt urskilja kunder och medarbetarnas sentiment i olika kanaler, personligt anpassa kommunikation efter behov och driva informerade kommande åtgärder baserat på insikter.

Användbara frågeställningar	Rekommenderade aktiviteter
1. Hur många kanaler och beröringspunkter använder du för närvarande i kontakten med dina kunder? Hur är det med medarbetarna?	Granska dina nuvarande kundkanaler och medarbetarnas engagemangskanaler, hur dessa kanaler utvecklades och eventuella nya kanaler som ska övervägas.
2. Hur många och vilka program och verktyg använder din organisation för att samla in medarbetarnas och kundernas feedback?	Inventera dina feedbackprogram och -verktyg och betygsätt dem för användarvänlighet, flerkanalskapacitet och dataintegration.
3. Hur mycket tid ägnar du åt att skapa och distribuera enkäter till dina kunder och dina medarbetare?	Identifiera effektivisering av enkäter som mallar, föreslagna frågor och feedbackinsamling i alla kanaler.
4. Har du en klar uppfattning om hur kunderna ser på ditt varumärke?	Använd kunddata för att få insikter i ditt företag så att du kan rikta marknadsföringen mer effektivt.
5. Hur delar du insyn i kundernas åsikter hos kundsupport, sälj och marknad?	Identifiera var i dina processer som intressenterna skulle ha störst nytta av kundinsikter för att kunna vidta effektiva åtgärder.

→ Kom i gång med de här resurserna:

- Starta en [utvärderingsversion av Dynamics 365 Customer Voice](#).
- [Se](#) hur du samlar in och införlivar feedback från kunderna i realtid.

Skapa upplevelser som bygger förtroende hos kunderna

Anpassa och effektivisera köppplevelsen i både digitala och fysiska butiker med en enhetlig lösning för alla kanaler och en backoffice-lösning.

Användbara frågeställningar	Rekommenderade aktiviteter
1. Vilken del av intäkterna kommer från onlineförsäljning och hur har begränsningarna för butiksaktiviteter påverkat försäljningen?	Förstärk era affärsprocesser och utöka kundräckvidden med ett intelligent e-handelssystem.
2. Hur levererar ditt företag personligt anpassade kundupplevelser över kanaler och hela köpresan?	Anpassa innehåll och rekommendationer baserat på kundernas beteenden och vanor för att förbättra kundinteraktionerna.
3. Kan du för närvarande leverera säkra, säkra och kontaktlösa shoppingupplevelser för dina kunder?	Möjliggör kontaktlösa shoppingupplevelser som hemupphämtning eller intelligenta distributionssystem.
4. Saknas du åtkomst till data som kan ge kundinsikter för att hantera kundengagemang och säljeffektivitet på ett bättre sätt?	Skapa en enda sanningskälla för beslutsfattande så att du kan upptäcka affärsinsikter som driver kostnadsbesparingar och effektiviserar upplevelser.
5. Hur samlar du in effekten av marknadsföring och datainsikter när kunderna flyttar mellan digitala och fysiska upplevelser?	Utvärdera hur du kan leverera en flerkanalig upplevelse i digitala och fysiska kanaler för att bättre engagera köparna och öka kundlojaliteten.

→ Kom i gång med de här resurserna:

- Läs den här e-boken om [att skapa anpassade upplevelser](#).
- Läs mer om de [sju största trenderna inom detaljhandeln](#).
- Läs mer om [Dynamics 365 Commerce](#).

Svara dina kunder snabbt i kris

Tryck på kunddata för att snabbt informera, skapa och leverera proaktiva, relevanta upplevelser som upprätthåller starka kundrelationer.

Användbara frågeställningar	Rekommenderade aktiviteter
1. Hur prioriterar du interaktioner i kundtjänst och support?	Skissa upp policyer, rutiner och ansvarsområden i en plan för kommunikationsberedskap för snabbare lanseringar.
2. Hur lång tid tar det att förena kunddata från flera system och göra den tillgänglig för organisationens kundorienterade team?	Ge personalen möjlighet att förbättra kundservicen och engagemanget genom att tillhandahålla innovativa verktyg och utbildning för att använda dem på ett effektivt sätt.
3. Hur snabbt kan du lansera e-postkampanjer eller kampanjer i flera kanaler?	Förbättra kostnadseffektiviteten för e-postkampanjer och marknadsföringskampanjer i flera kanaler med hjälp av anpassningsbara mallar och användarvänliga designverktyg.
4. Vilken vägledning är tillgänglig för kunderna, och är den effektiv i olika kanaler?	Frigör medarbetarnas tid för mer värdefulla uppgifter och svårare ärenden genom att automatisera rutinuppgifter och kundfrågor med AI.
5. Vad kan du göra för att hjälpa dina team att bli mer tillgängliga för kunderna i de kanaler de föredrar?	Samordna kundengagemanget med en lösning i flera kanaler för service, support och marknadsföring.

→ Kom i gång med de här resurserna:

- Läs mer om [Dynamics 365 Marketing](#) och [Dynamics 365 Customer Insights](#).
- Ta reda på hur du [anpassar digitala och personliga kundinteraktioner i stor skala](#).

Skapa en distansarbetande säljorganisation

Möjliggör smartare distansförsäljning med kontextuella insikter som bygger kundrelationer i stor skala med autentiskt och personligt kundengagemang.

Användbara frågeställningar

1. Förväntar du dig en permanent omställning till distansförsäljning) Hur många procent av dina säljare kommer då att arbeta på distans?
2. Är ditt team redo att skala snabbt vid ökad behov?
3. Hur kan distansförsäljare vara fokuserade och produktiva när de arbetar med flera affärer? Får de prioriterade leads?
4. Hur kan distansförsäljare stärka relationerna med flera viktiga kunder – även de som ännu inte är redo att köpa?
5. Har säljarna rätt kompetens och organisationsstöd för att lyckas med distansförsäljning?

Rekommenderade aktiviteter

Utforska en flexibel lösning som har stöd för ett brett urval av säljmodeller, från fysiskt till digitalt eller något däremellan.

Identifiera lösningar som hjälper ditt team att anpassa sig smidigt, till exempel självbetjäning för e-handel, livechatt och chattbottar.

Undersök hur AI kan hjälpa säljarna att prioritera aktiviteter.

Håll proaktivt reda på hur relationen mår, och ta affärsmöjligheterna framåt baserat på data.

Identifiera onlineutbildningar som förenklar utbildning av säljteam och fångar upp säljarnas åsikter med enkäter.

→ Kom i gång med de här resurserna:

- [Se](#) hur ni påskyndar den digitala köpupplevelsen.
- Prova [LinkedIn Learning Path](#) för säljare.

Etablera ett distribuerat och distansarbetande serviceteam.

Ge dina serviceteam möjlighet att lösa problem på distans snabbare genom intelligenta rekommendationer, automatiserade arbetsflöden och engagemang i alla kanaler.

Användbara frågeställningar	Rekommenderade aktiviteter
1. Hur kan distansarbetande eller virtuella agenter gynna dina kunder och ditt företag?	Utforska alternativ för självbetjäning med chattrobotar för att förstärka ditt team medan du hanterar efterfrågan och sänker kostnaderna.
2. Vilka funktioner behöver du för att hitta, anställa, utbilda och behålla en arbetsstyrka på distans?	Investera i kommunikations-, ledarskaps- och ledningsfärdigheter för att leda teamen genom denna osäkra tid.
3. Vilka av dina system behöver serviceteam men kan inte få fjärråtkomst?	Identifiera möjligheter att införa molnbaserade lösningar som stöder säker fjärråtkomst till viktiga funktioner.
4. Hur ofta ser du att det uppstår nya servicebehov som påtagligt förändrar volym, kundnöjdhet eller hanteringstid?	Undersök hur KPI:er relaterade till ämne, kanal och kundnöjdhet bör utvecklas baserat på förändrade kundbehov och affärsbehov.
5. Förväntar du dig några svårigheter när det gäller att ge stöd till medarbetarnas engagemang och utveckling i ett scenario med distansarbete?	Öka flexibiliteten hos dina team för att hantera potentiella nya problem och samarbeta mellan skilda avdelningar.

→ Kom i gång med de här resurserna:

- Läs mer om [Dynamics 365 Virtual Agent for Customer Service](#).
- [Se](#) hur du automatiserar vanliga supportproblem med intelligenta robotar.
- Delat i kostnadsfria [LinkedIn Learning-kurser om ledarskap och kommunikation under kriser](#).

Skydda dina intäkter och ditt rykte

Skydda dina intäkter och ditt rykte genom att minska bedrägerier och missbruk, minska driftskostnaderna och öka acceptansfrekvensen.

Användbara frågeställningar	Rekommenderade aktiviteter
1. Vilken inverkan har bedrägerier på slutresultatet?	Jämför kostnaden för din nuvarande bedrägerilösning med effekterna av bedrägliga transaktioner.
2. Vilken är bankaccepten? Hur mycket kostar granskningar av manuella transaktioner ditt företag?	Undersök möjligheter att öka bankaccepten samtidigt som du skyddar kunderna från bedrägerier.
3. Hur skyddar du ditt system mot kontokapningar, även sådana som görs av botten?	Prata med ditt team om olika sätt att minska bedrägerier med access, registrering och kapning av konton.
4. Hur effektivt kan du förhindra förluster i fysiska butiker?	Leta efter sätt att förbättra spårning och bättre uppföljning av lagerskador och lageromsättning.
5. Hur mycket förlorar du årligen genom retur- och rabattbedrägerier per kassa, butik eller e-handel?	Testa lösningar för att minimera rabatt- och returbedrägerier.

→ Kom i gång med de här resurserna:

- [Läs om](#) hur du motverkar de tre största bedrägerihoten vid e-handelsförsäljning.
- [Se](#) hur du kan upptäcka bedrägerier och sänka kostnaderna.
- Lyssna på poddsändningen [Förebygga bedrägerier i e-handel med Steve Wilson](#).

Håll dina kundnära medarbetare säkra

Ge dina kundnära medarbetare möjlighet att säkert lösa problem snabbare och mer effektivt med experter på distans med HoloLens-, iOS- och Android-enheter.

Användbara frågeställningar	Rekommenderade aktiviteter
1. Vilken taktik är viktigast för medarbetarnas välbefinnande, och vad behöver du för att använda den?	Bekräfta andelen av din arbetsstyrka som har mobila enheter med funktion för kontroll av välmåendet på distans.
2. Hur påverkar reserestriktionerna personalens arbetskaper och kompetensutveckling?	Identifiera virtuella och handsfree-kanaler för kunskapsdelning och vägledning bland distansarbetare.
3. Hur effektivt kan dina tekniker tillhandahålla fjärrservice och underhåll, granska projekt och visualisera utrustning?	Utforska användningen av teknik för mixad verklighet för att stödja fältteknikernas fjärrservice.
4. Vilka lösningar har du för introduktion och utbildning av distansarbetande personal?	Nominera ambassadörer för distansarbete som vill driva utbildningsprogram.
5. Kan du övergå till inspektioner och granskningar på distans? Vad skulle möjliggöra den övergången?	Brainstorma hur inspektioner och granskningar kan utföras på distans med digital teknik.

→ Kom i gång med de här resurserna:

- Läs mer om [Dynamics 365 Remote Assist](#).
- [Läs](#) om hur den blandade verkligheten omformar hur medarbetarna arbetar.
- [Se](#) hur du kan lösa problem snabbare med blandad verklighet.

Aktivera fjärrövervakning och proaktivt underhåll

Blanda funktioner för kundtjänst och Field Service för att proaktivt övervaka utrustning och automatiskt skicka tekniker på distans.

Användbara frågeställningar

1. Vilken teknik använder du för att maximera antalet ärenden som servicetekniker kan hantera?
2. Hur är dina Field Service- och affärsinformationssystem anslutna för att tillhandahålla en helhetsbild av företaget, tillgångarna och kunderna?
3. Hur lång tid tar det att lösa ärenden där man måste skicka en expert?
4. Har dina tekniker tillgång till experter i realtid för att lösa problem?
5. Är din andel lösta ärenden lösta vid första försöket så hög som du förväntar dig att den ska vara?

Rekommenderade aktiviteter

Hitta luckorna i dina nuvarande system för effektiv schemaläggning av kundnära medarbetare för att optimera möten baserat på kundpreferenser och tillgänglighet.

Ge proaktivt underhåll genom att fjärrövervaka tillgångar med IoT (sakernas Internet) för att minska antalet onödiga besök.

Identifiera den information, de experter och de verktyg som teknikerna behöver för att åtgärda problem och snabbt lösa problem första gången.

Brainstorma hur mobila enheter kan ge information och expertis som medarbetarna behöver.

Skala expertkunskaper med digitala arbetsinstruktioner i sammanhang med förstärkt verklighet .

→ Kom i gång med de här resurserna:

- Läs mer om [Dynamics 365 Remote Assist](#).
- Schemalägg resurser på ett intelligent sätt med [optimering av resursplanering](#).
- Mer info om [Dynamics 365 Field Service](#).

Skapa motståndskraft inom försäljning och service

I en föränderlig värld är det viktigare än någonsin att upprätthålla kundernas och medarbetarnas förtroende. När du snabbt kan identifiera och hantera förändrade behov med datadrivna processer skyddar och ökar du dina intäkter, varumärke och relationer med kunder och medarbetare.

Genom att vidta åtgärder för att förstå din situation och sätta en plan för att komma vidare kommer du att öka organisationens resiliens för att möta nya behov och hålla kontakten med folk när de behöver det som mest.

Dynamics 365 integreras med Microsoft 365 i Microsofts betrodda molnplattform. Det överbrygger affärsprocesser, produktivitet, samarbete och intelligenta insikter som driver moderna företag.

Få hjälp med att planera och implementera lösningar för försäljning och service eller få mer information om någon av rekommendationerna i den här guiden genom att kontakta en av Microsofts säljrådgivare.

Kontakta oss

©2020 Microsoft Corporation. Med ensamrätt. Det här dokumentet tillhandahålls i befintligt skick. Informationen och åsikterna som uttrycks i detta dokument, inklusive webbadresser och andra referenser till platser på Internet, kan komma att förändras utan föregående meddelande. Risken för att använda det åvilar dig. Detta dokument ger dig inga juridiska rättigheter till någon immateriell egendom i någon Microsoft-produkt. Dokumentet får kopieras och användas för interna referensändamål.