



HARMONEY CRM KUNDSERVICE

Med Harmony CRM sätter ni kunden i centrum och ger kundtjänst förutsättningar till att ge god service på ett enkelt sätt.

ADRESSVALIDERING

Det är oerhört viktigt med ett väl uppdaterat kundregister. Harmony innehåller en avancerad matchmodul för att undvika adressdubletter. En ny kund matchas alltid in och kundtjänst får upp en träfflista om flera befintliga kunder verkar snarlika. Det finns också möjlighet att spärra vissa adresser, t.ex. vissa postnummer eller gator eller en unik adress. Denna spärr ger en varning till kundtjänst då en ny kund läggs upp. För de nordiska länderna sker automatiskt kontroll mot giltiga postnummer-register. När det gäller internetorder som misstänks vara dubletter eller på annat sätt inte är en godkänd ny adress stannar ordern på en kontrollbild för manuell kontroll innan de läggs in i systemet. Om en adress ändras sparar vi alltid även den gamla adressen som en historisk adress. Förutom de inbyggda funktionerna som används vid nya adresser rekommenderar vi även att man kopplar på någon av våra adressuppdateringstjänster för underhåll av befintliga adresser.

KUNDINFORMATION

Det är viktigt att kundtjänst enkelt får fram väsentlig information om kunden direkt när de tar emot ett samtal. De kan i Harmony enkelt se när den senaste kontakten med kunden hölls, hur kundens creditsituation ser ut, vilka order, leveranser, returer och utbetalningar som gjorts, vilka erbjudanden kunden har fått mm. Om någon information är extra viktig för kundtjänst att uppmärksamma visas den i avvikande färg.

ORDER

Orderboken är byggd för att man så enkelt och snabbt som möjligt ska kunna registrera order. Man ser direkt om en bokad vara finns i lager för omgående leverans eller när beräknad leverans kan ske. Det finns också möjlighet att söka fram alternativa produkter ifall inte kunden vill vänta på leverans. Det finns ett antal olika betalsätt och leveranssätt att välja på. För dyrare produkter är det möjligt att först kräva in en förskottsbetalning innan leverans sker. Kundtjänst kan också få upp förslag på merförsäljning utifrån vad kunden beställer eller erbjuder om "veckans vara". Dessa förslag administreras via Harmony CRM Marknadsföring. Eventuella rabatter som kunden fått erbjudande om justerar priset med automatik då ordern bokas, det är inget kundtjänst behöver hålla ordning på.

SAMTAL

Det är inte alla samtal som resulterar i en order. Det finns ändå möjlighet att registrera vilken typ av samtal kundtjänst tog emot; gällde det en fakturafråga, en produktförfrågan etc. Detta ger bra information om vilka frågor som är vanligast samt hur många samtal man egentligen tar emot. Detta kan även användas som provisionsunderlag för kundtjänst eller extern tm-byrå.

MEDDELANDE

Harmony kan skicka ut ett antal olika meddelanden till kunderna med automatik. Det kan vara orderbekräftelse, leveransbesked, information om försenade leveranser, bekräftelse på utträde ur en klubb etc. Ni bestämmer själva hur dessa meddelanden ska formuleras samt om de ska skickas via email eller som brev. Kundtjänst kan enkelt se vilka meddelanden som har skickats ut till kunden. Förutom dessa automatiska meddelanden kan kundtjänst också manuellt skicka ett meddelande från kundbilden. Färdiga mallar kan användas för frekventa brev.

KUNDLOGG

Det finns möjlighet att spara all kommunikation och annan information om kunden som kan vara värdefull i en kundlogg. För varje ny informationspost kan man ange hur länge informationen är relevant samt hur viktig den är. Viktig information kan presenteras som en popupp eller en röd knapp direkt när man tittar på kundbilden medan mindre viktig information visas som en gul eller grön knapp. Det går också att markera en post så att den visas som en påminnelse direkt när användaren loggar in i Harmony,