



Kundo Forum gir Arla en mer effektiv kundeservice

Bare noen uker etter at Arla lanserte sitt forum, kunne man se en reduksjon i antall ærender på hele 65%. Christina Bröthlin på Arla forteller om hvordan deres forum i dag har blitt en viktig del av den daglige konsumentkontakten.

- Et problem for oss, som jeg tror mange kjenner seg igjen i, er at vi la ned veldig mye tid på å besvare samme spørsmål igjen og igjen, sier Christina Bröthlin.

Med over 800 innkommende mail per måned, bestemte Arla seg for å lete etter en løsning som skulle gjøre det enklere for konsumentene å selv finne svar på vanlige spørsmål, og på den måten effektivisere kundeservicen.



Vi oppdaget Kundo på et arrangement, og etter det første møtet gikk det veldig fort. Snart var forumet virkelighet.

Med et tydelig mål om å gjøre det enklere for konsumenten å finne svar på sine spørsmål, og å minske antall ærender, ble derfor Kundo Forum lansert i september 2016.

– Nesten umiddelbart etter lanseringen så vi tydelig på besøksstatistikken at vanlige spørsmål og svar fikk mange visninger. Enda tydeligere var resultatet for innkommende ærender som med en gang minsket med hele 65%!

Med forumet på plass, kunne Arla raskt halvere antall personer som svarer på innkommende spørsmål. Fire personer ble to.

– Forumet ble raskt veldig populært internt, ikke minst siden det frigjorde så mye resurser, fortsetter Christina. Det vi sparer, kan vi legge på andre kvalitative prosjekter innenfor kundeservice.

Foruten å gjøre det enklere for konsumenten å raskt få svar på sine spørsmål, har man også sett den store verdien i å gjøre spørsmål og svar tilgjengelige for alle medarbeiderne. I dag brukes forumet som en del av opplæringen av nye medarbeidere, om Arla som selskap og om produktene.

Vi sitter pris på at Kundo ikke nøyer seg med å være en leverandør. Vi føler virkelig at de er en samarbeidspartner som bryr seg, og som lar oss som kunder være med å påvirke produktenes utvikling, avslutter Christina.



Målet var å minske antall ærender med 25%. At vi nesten med én gang fikk en reduksjon på hele 65% er fantastisk!



Hvorfor Kundo Forum?



Enklere for kunden

Kunden får raskt og enkelt svar på mange vanlige spørsmål.



Minske antall ærender

Siden kundene selv kan finne svar på ofte forekommende spørsmål, får kundeservicen mer tid til annet.



Selvhjelp døgnet rundt

Tilby svar, hele døgnet, på de spørsmål som allerede har blitt stilt.



Hele tiden oppdatert

Innkommende spørsmål gjør at dere selv ikke behøver oppdatere forumet med nye spørsmål og svar.



Personlig

Kom nærmere kundene. Få feedback, ros og forbedringsforslag. Få et sterkere varemerke gjennom en åpen dialog.

Vil du vite mer?

Ring, send oss en mail eller chatt med oss på Facebook Messenger, så forteller vi mer



23 96 39 91



hello@kundo.no



www.kundo.no

