

## Ni av ti ansatte med kundekontakt mangler midler til å innfri kundenes forventninger

### Ni av ti ansatte med kundekontakt mangler midler til å innfri kundenes forventninger

Mye er blitt sagt om at kundeservicen er blitt dårligere. Ekstra ille er det når de ansatte har et sterkt ønske om å innfri kundenes forventninger, men blir hindret.

Dette ser ut til å være tilfellet for nærmere 9 av 10 ansatte med kundekontakt – for eksempel bankfunksjonærer, kundesenteransatte, sykepleiere og butikkledere. I en ny undersøkelse utført av Forrester Consulting[1] på oppdrag fra Ricoh Company, Ltd. sa 89 prosent av de spurte at det er et skille mellom hva de er i stand til å yte, og det kunden forventer.

«Haltende dokumentflyt er ofte årsaken til at kunden opplever annenrangs kundeservice», sier Yoshi Sasaki, General Manager, Business Services Center, Business Solutions Group, Ricoh Company, Ltd. «De ansatte er i mange tilfeller hemmet av utdaterte systemer og opptatt med å lete etter riktig informasjon. Dette hindrer dem i å gi kunden en god opplevelse. Vi ville undersøke dette problemet, og måle det, ut fra et ønske om å hjelpe virksomheter med å definere og forbedre sine strategier for kundeservice.»

Studien viser at medarbeidere med kundekontakt, som utgjør mer enn halvparten av arbeidsstokken, er avgjørende for bedrifter som kjemper for å komme ut av den økonomiske nedgangen. Når dokumentprosessene ikke er optimalisert, forsvinner mye tid som kunne vært brukt på å gjøre kundeopplevelsen mer personlig. Dette kan føre til et anselig tap av inntekter.

1 av 4 ledere (23 prosent) sa at dårlige dokumenttjenester gjør de ansatte som jobber direkte med kunder, mindre effektive. Mer enn 1 av 4 ledere (26 prosent) oppga dårlig tilgang til informasjon som en betydelig hindring.

Selskaper som investerer i samarbeid, direktemeldinger, mobile løsninger og fleksible arbeidsplasser, gjør de ansatte mer effektive og frigjør mer tid for dem slik at de kan yte personlig service, ifølge studien. Dette forutsetter at selskapene også har de underliggende dokumentprosessene og -systemene som kreves for å få mest mulig ut av teknologien.

I dag går imidlertid mye av arbeidsdagen med på å utføre trivielle oppgaver som dataregistrering. Mange ansatte strever i tillegg med en rekke aktiviteter, som å finne fakta raskt, opprette dokumenter, redigere, skrive, behandle informasjon, løse uventede problemer samt utnytte mobile løsninger, viser studien. Den konstaterer at dette hindrer de ansatte i å ha en aktiv interaksjon med kundene. Virksomheter som gir de ansatte bedre prosess- og dokumentstøtte, vil få et konkurransefortrinn.

Årsaken til gapet mellom forventninger og opplevelse

Problemet kjerner er utdatert teknologi som ofte er dårligere enn teknologien kunden bruker til daglig.

Mer enn en tredjedel av ledere (36 prosent) sa at deres bedrift sliter med å være teknologisk oppdatert, og mer enn en av fire ledere (27 prosent) sa at det er en voksende kløft mellom kundenes teknologibruk og teknologien som de kunderettede ansatte er utstyrt med. Ikke overraskende svekker dette tilgangen til informasjon.

Disse resultatene, beskrevet i studien «The New Workplace Reality: Enterprises Must Capture the Soul and Spirit of the Emerging Worker», er basert på en internetundersøkelse utført av Forrester. 250 kunderettede medarbeidere og beslutningstakere innen global kundeservicestrategi svarte på undersøkelsen mellom mars og mai 2013.

Hvis du vil laste ned undersøkelsen, kan du gå til [mds.ricoh.com/thoughtleadership](http://mds.ricoh.com/thoughtleadership)

[1] En Thought Leadership-undersøkelse utført av Forrester Consulting på oppdrag fra Ricoh: "The New Workplace Reality: Enterprises Must Capture The Soul And Spirit Of The Emerging Worker", desember 2013

- Slutt -

### Hvis du ønsker mer informasjon, kan du kontakte:

Ricoh Norge AS

Lars Ihle

Tlf.: 22 58 78 00

E-post: [lars.ihle@ricoh.no](mailto:lars.ihle@ricoh.no)

Nettside: [www.ricoh.no](http://www.ricoh.no)

Følg oss på LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/ricoh-norge-as>

Følg oss på Facebook: [www.facebook.com/ricoheurope](http://www.facebook.com/ricoheurope)

Følg oss på Twitter: [www.twitter.com/ricoheurope](http://www.twitter.com/ricoheurope)

Besøk Ricohs mediesenter: [www.ricoh-europe.com/press](http://www.ricoh-europe.com/press)

### Om Process Imperative

Ricohs Process Imperative er et pågående initiativ for å fremme forståelsen av nye systemer for dokument- og informasjonshåndtering som hjelper bedrifter med å utnytte den kollektive kunnskapen i organisasjonen. Initiativet sponser forskning og skaffer til veie ressurser som kombinerer Ricohs ekspertise på dokument- og informasjonsprosesser med kunnskapen til visjonære i forretningslivet, våre samarbeidspartnere og kundene våre. Innsiktene vi har tilegnet oss gjennom dette arbeidet, hjelper bedrifter med å endre forretningsprosessene sine slik at de kan øke produktiviteten og redusere kostnadene ved å levere riktig informasjon, til riktig tid, i riktig format.

Ricohs Managed Document Services er en unik prosess som hjelper kundene med å gjennomføre en omfattende strategi for forbedring av dokumentprosesser slik at de kan redusere kostnader og potensielt øke inntektene. Hvis du vil vite mer om Ricohs tilnærming til Managed Document Services, kan du gå til Ricoh Global MDS ([www.ricoh.com/mds](http://www.ricoh.com/mds)). Her finner du også gratis informasjon og veiledning, inkludert kundecaser, rapporter og videoer.

## **Om Ricoh**

Ricoh er et globalt teknologiselskap som har kontorløsninger, løsninger for produksjonsutskrift, totalløsninger for dokumenthåndtering og IT-tjenester som spesialområder. Ricoh-gruppen har hovedkontor i Tokyo, og driver virksomhet i ca. 200 land og regioner. I regnskapsåret som ble avsluttet 31. mars 2013, hadde Ricoh-gruppen en global omsetning på ca. 20 milliarder dollar.

Hovedvekten av selskapets inntekter kommer fra produkter, løsninger og tjenester som forbedrer samspillet mellom mennesker og informasjon. Ricoh produserer også prisbelønte digitalkameraer og spesialprodukter til industrien. Selskapet er kjent for teknologi av høy kvalitet, særdeles god kundeservice og sine initiativer for økt bærekraftighet.

Med slagordet *imagine. change.* hjelper Ricoh selskaper med å endre måten de arbeider og utnytter den kollektive fantasien til de ansatte på.

Hvis du vil ha mer informasjon, kan du besøke [www.ricoh.no](http://www.ricoh.no).