



RÄTT BETEENDE SÄNKER SUPPORTKOSTNADERNA MED 30 %

Finns det en koppling mellan ett trevligt bemötande och kostnadsbesparingar på företaget? Hur hanterar era supporttekniker olika typer av människor och vad har detta för inverkan? Vi är övertygade om att med rätt inställning och rätt beteende kan du enkelt sänka dina kostnader för din IT-support.

Att ha ett trevligt bemötande när man jobbar inom ett serviceyrke kan man tycka ska vara en självklarhet, och det är det i de flesta fall. Dock så räcker det inte med att "bara" vara trevlig utan du ska vara tillmötesgående och anpassa dig och din interaktion med den du pratar med efter denne.

Hur gör man det kan man fråga sig?

Den grundläggande teorin bakom bygger på William Moulton Marstons forskning om biologiskt effektiva känslor. En teori som utvecklades till vad vi idag känner som DISK-analys och som beskriver beteendestilar utifrån olika färgkombinationer.

Vad är DISK-analys?

Analysen förstärker både din förståelse för dig själv och för andra personlighetstyper. Den beskriver också en individs naturliga grundbeteende samt hur han/hon anpassar sig till en viss miljö eller omgivning. Olika beteenden blir belysta av färger och är baserade på den så kallade DISK-modellen – **D = dominans (röd), I = inflytande (gul), S = Stabilitet (grön), K = konformitet/analytisk (blå)**

En utgångspunkt i DISK är att människor har beteendestilar som de själva uppfattar på ett sätt men som uppfattas på ett helt annat av omgivningen. Vi har lärt oss förstå vårt eget beteende och därmed kan vi också anpassa oss till omgivningen. Allt för att främja kommunikationen såväl mellan oss själva som mellan oss och våra kunder.

På Xpeedio utbildas alla i DISK. Inte bara de som jobbar direkt med support. Detta gör att vi får en baskunskap om hur man bemöter olika människor på olika sätt, d.v.s. på just det sätt som de uppskattar. Det är nämligen så att den beteendestil du har styr hur du uppfattar världen. En person som gillar att prata om väder och vind innan de kommer till saken anser nog själva att de bara är trevliga medan andra dömer ut dem som svamliga. En person som är rakt på sak och tydlig, kan av andra uppfattas som auktoritär och dominant. Och så fortsätter det.

Vi utger oss inte för att vara några psykologer men vi har en stark tro på att man kommer väldigt långt genom att behandla folk som de vill bli bemötta. En sidoeffekt som är nog så viktig är att varje person hos oss har fått en insikt i hur man själv uppfattas och kan därmed arbeta med detta.

Olika personer kräver olika bemötande

Genom att luta oss mot DISK så kan vi på ett systematiskt sätt bemöta kunden som han eller hon vill bli bemött oavsett vem som tar hand om ärendet hos oss. För att inte alla hos oss hela tiden skall behöva göra en ny bedömning har vi stöd för detta i vårt ärendehanteringssystem. Där kan vi flagga vid första kontakt med kund vilka karaktärsdrag vi anser vara dominerande så nästa gång kunden kontaktar oss kan den som då tar hand om ärendet direkt se hur den här kunden vill bli behandlad utifrån en tidigare bedömning. På så sätt har vi byggt ett systemstöd som säkerställer att något väldigt komplext på ett enkelt och systematiskt sätt gör att kunden alltid får rätt bemötande oavsett om det är en "trevlig" person eller inte som denne kommunicerar med.

Vårt interna arbete med beteende skall alltså säkerställa att slutkunden blir bemött på ett bra sätt och att kommunikationen som sker på ett optimalt sätt. Vi på Xpeedio jobbar dock med många olika företag och utför support gentemot deras slut-kunder och därför finns det ytterligare parametrar som på intet sätt är unika för hur man skall jobba med support men som kanske tydliggörs mer vid en överlämning av en intern funktion på en annan extern part.

Beteendet måste alltid vila på en grund av professionalism. I supporten skall du som sagt alltid agera så att varje kund känner sig väl bemött men minst lika viktigt är att du också skall agera i enlighet med företagets bästa.

Med det sagt, så närmar vi oss det som i slutändan alltid är frågan som måste besvaras, tjänar man någonting på detta eller är det ett nödvändigt ont?

Enligt Margret Klenke på The Call Center School visar undersökningar att lösningsgraden i de fall det är en bra kontakt mellan agent och kund är nästan dubbelt så hög, alltså nästan 100 % och samtalen är dessutom ca 30 % kortare. Var i din organisation kan du öka precisionen och kvaliteten med nära 100 % och minska kostnaden med 30 %, samtidigt? Detta är en av anledningarna till att vi inte anser att man kan bortse från denna komponent utan att den tvärtom är kanske den viktigaste. Som en jämförelse så bidrar införandet av ITIL till effektivitetshöjningar på mellan 10-30 % enligt Gartner Group, du kan ju själv göra matematiken.