

Framtidens Kundservice

Digital kundservice för bättre kundupplevelser

Vi går mot en fullt uppkopplad värld tack vare moderna teknologier. Dagens kunder kräver omedelbar, lättillgänglig och enkel interaktion under köpresan.

Företag som kan erbjuda relevanta och smidiga kundupplevelser kommer att vara de som lyckas sticka ut bland konkurrenterna.

Här var vi



För första gången var **50%** av kundupplevelserna digitala.

July 2021 UK Customer Satisfaction Index (UKCSI). Klicka för att ladda ner.

Digital adoption i Europa ökade från **81%** till **95%** som resultat av COVID-19 krisen.

McKinsey. Klicka för länk.



55% av kunderna – inklusive **68%** av "millennials" – föredrar digitala kanaler framför traditionella.

Salesforce. Klicka för länk.

Kundupplevelsen är viktigare än någonsin

84% av kunderna uppger att serviceupplevelsen är lika viktig som företagets produkter och tjänster.

Salesforce. Klicka för länk.

73% av kunderna förväntar sig att företag ska förstå deras behov och förväntningar.

Salesforce. Klicka för länk.

86% av konsumenterna är villiga att betala mer för en positiv kundupplevelse.

Superoffice. Klicka för länk.



1 av 3 kunder kommer att lämna ett varumärke de älskar efter bara en dålig erfarenhet.

PwC. Klicka för länk.

Omnikanal spelar roll

10%

Företag med de starkaste omnikanalstrategierna för kundengagemang har en årlig tillväxtökning med **10%**.

Adobe. Klicka för länk.

87%

87% av kunderna tror att företag behöver lägga mer kraft på att tillhandahålla en mer sömlös kundupplevelse.

V12. Klicka för länk.

89%

Företag med ett starkt omnikanal kundengagemang behåller i genomsnitt **89%** av sina kunder, jämfört med **33%** för företag med ett svagt omnikanal kundengagemang.

33%

Digitalcommerce360.com. Klicka för länk.

250%

Inköpsfrekvensen är **250%** högre via omnikanal jämfört med enskild kanal och det genomsnittliga ordervärdet är **13%** mer via omnikanal jämfört med enskild kanal.

Omnisend. Klicka för länk.

Mobilanpassad kundupplevelse är ett måste

57% av kunderna kommer inte att rekommendera ett företag vars hemsida inte är mobilanpassad.

Socpub. Klicka för länk.

52% av internettrafiken sker via en mobil enhet.

Statista. Klicka för länk.

84% av kundcentrerade företag fokuserar på den mobila kundupplevelsen.

Superoffice. Klicka för länk.

Framtidens Självservice:

Kundstyrd Automatisering

2022



År **2022** kommer **70%** av kundinteraktionerna att involvera framväxande teknologier som applikationer för maskininläring (ML), chattbotar och mobile messaging.

Gartner. Klicka för länk.

2022



År **2022** kommer **85%** av alla kundserviceinteraktioner att starta med självservice.

Gartner. Klicka för länk.

2023



År **2023** kommer kunder att föredra att använda röststyrning för att initiera **70%** av självserviceärenden.

Liferay. Klicka för länk.

2025



År **2025** kommer kundserviceorganisationer som bygger in AI i sin multikanal kontaktcenterplattform att öka den operativa effektiviteten med **25%**.

Liferay. Klicka för länk.

2030



91% av företag och organisationer planerar att använda AI inom de närmaste tre åren. År **2030**, kommer en miljard serviceärenden att anmälas automatiskt via kundåga botar.

Gartner. Klicka för länk.



**Enghouse
Interactive**

Kontakta oss:

Tel: +46 (0) 10 183 90 00
Email: marknad@enghouse.com
enghouseinteractive.se