



Vinster (ROI) med Microsoft Teams för ditt kontaktcenter



**Enhouse
Interactive**

enghouseinteractive.se

Inledning

Även innan pandemin omvandlade affärslandskapet fokuserade framgångsrika företag på att stärka sina medarbetare genom bättre samarbete, kommunikation och teknik. **Det främjar produktiviteten och innovationsförmågan – oavsett var medarbetarna sitter.**

Det ökade distansarbetet har gjort bättre samarbete till en affärskritisk faktor för alla företag. Därför implementerar allt fler Microsoft Teams inom hela företaget, och antalet dagliga användare har mer än tredubblats till 145 miljoner sedan 2020, enligt Microsofts statistik.

Microsoft Teams har en central betydelse för att bryta silostrukturer och hjälpa företag att arbeta mer agilt och effektivt. Det är oerhört viktigt att kontaktcentret ingår i detta för att medarbetarna ska kunna samarbeta effektivare och mer enhetligt med sina kollegor.

Vår förra **guide** tittade närmare på fördelarna med Teams för kontaktcentret. Här går vi igenom hur du kan beräkna den avkastning på investering (ROI = Return on Investment) som plattformen genererar och få hjälp att bygga övertygande argument för att implementera plattformen inom kundservice och integrera den med din kontaktcenterlösning.

Forrester TEI

För att beräkna avkastningen för Teams inom hela organisationen gav Microsoft marknadsundersökningsföretaget Forrester Consulting i uppdrag att göra en detaljerad analys av de finansiella fördelar som plattformen ger. Baserat på intervjuer med fyra kunder och en studie av ytterligare 260 satte Forrester samman en organisation av 5 000 användare för att därefter beräkna avkastningen.

Siffrorna från Total Economic Impact-studien (TEI) som fokuserar på kontaktcentret inkluderas i den här guiden. De främsta fördelarna:

- **Total vinst på 30,3 miljoner USD fördelat på 3 år till nuvarande värde**
- **Avkastning på 832 % på 3 år**
- **Avkastning inom 6 månader**

Den fullständiga TEI-studien finns här:

<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/wp-content/uploads/sites/2/2019/04/Total-Economic-Impact-Microsoft-Teams.pdf>



Så mäts ROI

ROI (Return on Investment) är det positiva värde som en ny lösning skapar efter att kostnaden har dragits av.

För att kunna beräkna ROI (avkastning på investering) är det viktigt att du mäter alla områden nedan och säkerställer att du tar hänsyn till alla kostnader. Det omfattar inte bara lösningens licensavgifter utan även mjuka kostnader för aspekter som support och utbildning som kanske inte är uppenbara från början. Dessutom måste du naturligtvis säkerställa att lösningen möjliggör bättre kundservice – att välja en billigare lösning som gör kunderna frustrerade och får dem att lämna företaget är förstås inte lönsamt i längden.

Beräkna ROI:n med hjälp av dessa fem faktorer:

1

Total kostnad för det planerade nya systemet:

- a. Prenumerations-/licensavgifter
- b. Kostnader för support/underhåll
- c. Kostnader för implementering (inklusive utbildning)
- d. Tillkommande kostnader (om du t.ex. vill utöka antalet användare vid hög belastning eller om företaget växer)

2

Lägre kostnader:

- a. Lägre kostnader för teknik (t.ex. genom att ersätta föråldrade eller många olika system)
- b. Bättre kostnadsprognos – utan dolda överraskningar
- c. Lägre kostnader för support/underhåll och uppgraderingar – både från leverantören och minskad tidsåtgång för ditt interna IT-team
- d. Minskad nedtid

3

Ökad produktivitet:

- a. Snabbare hantering av kundförfrågningar (samtidigt som kundernas behov tillgodoses)
- b. Förbättrat samarbete mellan kontaktcentrets medarbetare och den övriga verksamheten
- c. Större möjlighet att styra verksamheten, förutspå efterfrågan och säkerställa att resurserna är anpassade efter behoven
- d. Minskad nedtid för medarbetarna, t.ex. onödiga möten eller behov av att vänta på/söka efter information
- e. Mer detaljerad bild av medarbetarnas prestation, vilket möjliggör coaching och förbättringar



4

Ökat bibehållande av personal:

- a. Minskade kostnader genom att vårda och behålla medarbetare och därmed undvika onödiga rekryteringskostnader
- b. För att få medarbetarna att stanna måste de få rätt verktyg, kunskap och stöd för att kunna göra sitt jobb
- c. Att fokusera på att ta hand om personalen är särskilt viktigt nu med ökningen av distansarbete, där eventuell frustration hos personalen inte märks lika lätt

5

Ökade intäkter:

- a. Förbättrad kundupplevelse som påverkar ditt Net Promoter Score positivt och får kunderna att stanna
- b. Möjlighet att introducera nya kanaler (t.ex. chatt och sociala medier) som ökar kundens valmöjligheter
- c. Större kapacitet och möjlighet att hantera en högre volym kundinteraktioner i själva systemet

5 områden där Teams ger ökad ROI för kontaktcenter

1. Ökad produktivitet

För att medarbetarna ska kunna hantera fler kundinteraktioner under arbetsdagen måste de få tillgång till de verktyg och den information de behöver för att kunna ge effektiv service. Detta skapar även positiva bieffekter – nöjdare, effektivare medarbetare stannar med högre sannolikhet kvar, vilket minskar kostnaderna för att rekrytera och utbilda ny personal. Samtidigt måste cheferna ha realtidsåtkomst till viktig information för att kunna fatta beslut och coacha medarbetarna vid behov.

Teams ökar produktiviteten genom att ge medarbetarna tillgång till ett enhetligt gränssnitt, så att de inte behöver använda flera olika system eller söka efter information medan de pratar med kunderna. Enligt Aberdeen Research lägger medarbetarna 15 % av sin tid på att leta efter information – en minskning av den här improduktiva tiden ökar effektiviteten och servicenivåerna

Detta innebär följande:

- En besparing på 1,1–8 timmar per användare och vecka – det motsvarar mellan 275 och 2 000 timmar för ett kontaktcenter med 250 platser ^{TEI}
- En 50-procentig ökning av medarbetarnas produktivitet med hjälp av enhetlig kommunikation ^{Aberdeen}
- 2,9 gånger kortare hanteringstid ^{Aberdeen}
- Minskad tidsåtgång för utbildning och upplärning motsvarande 1,4 miljoner USD för en organisation med 5 000 användare på 3 år ^{TEI}
- Tidsbesparingar för samarbete mellan medarbetare i frontlinjen motsvarande 501 200 USD för 1 500 användare på 3 år ^{TEI}
- 80 % av deltagarna i Forresters studie svarade att funktionerna för ökad tillgänglighet i Teams gjorde deras organisation mer produktiv ^{TEI}

2. Tydligare kommunikation

I dagens affärslandskap präglad av distansarbete och hybridlösningar måste kontaktcentren göra det enklare för medarbetarna att kommunicera på ett säkert sätt, både internt och med kunder. Ett av tre kontaktcenter som deltagit i en studie av Contact Babel angav säkerhet och regelefterlevnad som de största hindren för distansarbete.

Fungerande kommunikation börjar med självklara saker – högkvalitativa video- och röstsamtal minskar behovet för medarbetare och kunder att upprepa information, vilket skapar kortare samtal och ökad effektivitet.

Dessutom använder många organisationer för närvarande flera olika kommunikationsverktyg, från vanliga PBX-telefonlinjer till IP-samtal och videokonferenser. Genom att ersätta alla dessa verktyg med ett enda effektivt och tillförlitligt system kan man minska kostnaderna, underlätta för medarbetarna och eliminera nedtid.

Teams ger en enda plattform för högkvalitativ kommunikation, från meddelanden och chatt till röstsamtal och videokonferenser. Systemet är byggt för att vara säkert med stöd för regelefterlevnad och integritet oavsett var medarbetarna befinner sig.

Detta innebär följande:

- Nedtiden minskar med 14,6 % ^{TEI}
- Medarbetarna behöver inte längre upprepa information, vilket ger en besparing på i genomsnitt 18p per samtal. För ett genomsnittligt kontaktcenter med 250 platser motsvarar det en besparing på 285 480 GBP ^{CB}
- 88 % av dem som har implementerat Teams svarade att det har blivit lättare att kommunicera på ett säkert sätt ^{TEI}
- Sänkta kostnader för kommunikation och samarbete motsvarande 648 727 USD på tre år i en organisation med 5 000 användare (varav 1 500 är medarbetare i frontlinjen) ^{TEI}

3. Smidigt samarbete

För att tillgodose dagens alltmer komplexa kundbehov måste alla inom företaget kunna samarbeta på ett smidigt sätt. Alltså måste gränserna mellan frontlinje, mellankontor och backoffice suddas ut så att information enkelt kan delas. Men lika viktigt är att samarbetet är produktivt – massor av ändlösa möten påverkar effektiviteten och arbetsmoralen negativt. Med vår tids ständigt växlande förutsättningar är det också avgörande för agiliteten att minska den tid det tar att samla in information och fatta beslut.

Medarbetarna vill ha samma möjlighet att samarbeta på jobbet som på fritiden och vill kunna använda sina favoritkanaler, på sina favoritenheter, var de än befinner sig. Genom en effektiv plattform för samarbete blir det alltså enklare att attrahera och behålla unga talanger och ge dem en bättre upplevelse.

Microsoft Teams är utformat för samarbete. Kontaktcentrets medarbetare kan enkelt kommunicera med kollegor och experter inom hela organisationen med ett enda klick, via kanaler som chatt, och få snabba svar på sina frågor – samtidigt som de pratar med kunden i telefonen. Möten kan ersättas av diskussionsstrådar i realtid. Närvaroindikatorer visar tillgängligheten så att man slipper vänta länge på svar.

- Användningen av Teams minskade mängden onödig e-post med i genomsnitt 16,5 % inom de EMEA-företag som ingick i studien. ^{TEI}
- Teams minskade tiden för att fatta beslut med 17,7 % genom snabbare tillgång till mer fullständig information. ^{TEI}

4. Enkelt att anpassa

Kundernas förväntningar ökar ständigt, och företagen måste hela tiden förnya och förbättra sina tjänster och erbjudanden. Det kan handla om att automatisera manuella processer som samtalsavslutning och rapportering samt att introducera nya kanaler och funktioner som chattbotar och AI.

De lösningar som används på kontaktcentret måste därför vara öppna och enkla att integrera med befintliga och framtida lösningar. De måste reducera behovet av att växla mellan olika applikationer och ge användaren en enhetlig, anpassad upplevelse.

Teams är byggt som en öppen lösning med sömlös koppling till andra applikationer från Microsoft och tredje part. Användarna kan med hjälp av verktyg som Microsoft Power Automate skapa egna appar för att anpassa Teams och eliminera ineffektiva och tidskrävande manuella processer. Det ger medarbetarna tid att fokusera på mer värdefulla aktiviteter, vilket i sin tur minskar driftkostnaderna och förbättrar kundupplevelsen.

Detta innebär följande:

- En besparing på 9 minuter per dag och medarbetare i frontlinjen vid samarbete med teamet och hela organisationen. För ett kontaktcenter med 250 platser motsvarar det 187,5* arbetstimmar i veckan för hela arbetsstyrkan. ^{TEI}
- En minskning av det totala antalet möten med 21 % för organisationer med färre än 2 000 användare och en halvering av den genomsnittliga mötestiden. Det motsvarar en besparing på 6,9 miljoner USD på 3 år för en organisation med 5 000 användare. ^{TEI}
- 88 % av företagen höll med om att Teams ökade möteseffektiviteten. ^{TEI}
- 83 % svarade att Teams skapade ökad tydlighet och färre missförstånd vid samarbete. ^{TEI}

Detta innebär följande:

- En besparing på 5 minuter per dag och medarbetare i frontlinjen eftersom man inte behöver växla mellan appar, vilket ger en effektivitetsökning på över 100 timmar i veckan för ett kontaktcenter med 250 platser ^{TEI}
- En minskning av tid som läggs på tidsrapportering med 6 timmar i veckan för en organisation med 5 000 användare ^{TEI}
- 88 % av företagen svarade att Teams var tidsbesparande ^{TEI}
- Möjlighet till innovation – 64 % av de företag som använder Teams hade lagt till botar i sin infrastruktur ^{TEI}

*9min x 5 dagar x 250/60

5. Förbättrad upplevelse för medarbetare och kunder

En förbättrad upplevelse för såväl medarbetare som kunder är av stor vikt för framgångsrik kundservice. Medarbetarna utgör 75 % av kontaktcentrets kostnader, och för att de ska må bra och stanna kvar måste de vara motiverade, produktiva och kunna styra sitt eget arbete. Det kräver system som är enkla att lära sig och använda, som ger snabb åtkomst till information och som sparar tid genom att automatisera rutinuppgifter.

Nöjdare medarbetare som kan styra sitt eget arbete ger kunderna en bättre upplevelse, vilket leder till lägre kundförlust, större lojalitet och bättre rekommendationer.

Teams är lätt att lära sig och ger medarbetarna en enhetlig upplevelse. Snabbare åtkomst till information möjliggör bättre service till kunderna, och närmare samarbete i gemensamma arbetsytor fördjupar relationen och sparar tid. Cheferna kan dra nytta av fullständig överblick över tillgängliga resurser, köer och alla relevanta nyckeltal så att de kan bevaka resultatet i realtid, oavsett var de befinner sig.

Detta innebär följande:

- Personalomsättningen minskar med 0,4 %, vilket ger minskade kostnader för rekrytering och nyanställning **TEI**
- 18,2 % lägre kostnad för upplärning av nya medarbetare tack vare en mer lättanvänd och enhetlig lösning för företag med färre än 2 000 medarbetare **TEI**
- Besparing på 2,2 timmar per medarbetare och vecka tack vare närmare samarbete med externa användare, t.ex. kunder och partners **TEI**
- 83 % av organisationerna höll med om att Microsoft Teams hade förbättrat kundupplevelsen **TEI**
- 48 % av företagen svarade att förbättrad teknik gav en direkt förbättring av arbetsmoralen **CB**



Implementering av Teams på kontaktcentret

Eftersom Teams bygger på plattformen Microsoft 365 har många företag redan den infrastruktur som krävs för att lägga till Teams i sina system.

Detta sänker implementeringstiden och -kostnaden markant och innebär att ett företag kan vara i gång inom några dagar och uppnå avkastning inom sex månader. Att integrera Teams i kontaktcentrets system går snabbt när du samarbetar med rätt teknikpartner.

”Ska man hänga med i den digitaliserade världen så ska man helt klart ha Teams i kontaktcentret, det ger mycket mervärde och kostnadsbesparing på just telefonibiten. Jag tycker att det är en förvånansvärt bra implementering med Teams och Trio”, säger Peter Ström, Service Delivery Manager, Henkel Norden.

Henkel är ett internationellt kemitekniskt företag som valt att implementera Trio Enterprise kontaktcenter i Microsoft Teams.

enghouseinteractive.se

Gold
Microsoft
Partner


 Solution certified for
Microsoft Teams

Goldpartner och certifierad för Microsoft Teams

Enghouse Interactive är Microsoft Gold Certified Partner, en beteckning som endast 1 % av alla teknikleverantörer har tilldelats. Vi är också en av få som har sin kontaktcenterlösning (Enghouse Trio) certifierad för Microsoft Teams. Vi har samarbetat med Microsoft i över 12 år och är föregångare inom kommunikationsteknik. Fler än 600 kunder har anförtrott oss att implementera högteknologiska kontaktcenterlösningar i Microsoft-miljö. Det innebär att du kan vara säker på att du är i trygga händer, oavsett hur komplex din vision är.

Enghouse kontaktcenter för Microsoft Teams

Vänd dig till Enghouse Interactive för att maximera din investering i Microsoft Teams och möjliggöra effektiv samverkan och kommunikation inom alla kundupplevelser.



Om Enghouse Interactive

Enghouse Interactive utvecklar och levererar det bredaste utbudet av kommunikationsplattformar på marknaden. Vårt globala varumärke bygger på en stabil tradition där vi ständigt håller våra löften gentemot våra kunder, vår personal och våra aktieägare.

Enghouse Interactive, ett dotterbolag till Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), är en ledande global leverantör av program- och servicelösningar för kundkontakt som möjliggör utökad kundservice och förvandlar kontaktcentret från ett kostnadscenter till en kraftfull tillväxtmotor.

Våra tjänster och lösningar hjälper företag att tillhandahålla meningsfulla, dagliga kundinteraktioner och utvinna värdefull statistik som kan användas för att skapa fördjupad kundlojalitet och identifiera nya möjligheter till lönsamt mervärde.

Enghouse Interactive har över 10 000 kunder i fler än 120 länder. Vi anpassar oss efter gällande lokala lagar och föreskrifter och kan tillhandahålla valfri telefoniteknik, oavsett om den nyttjas lokalt eller i molnet, för att säkerställa att våra kunder kan nås av sina kunder – var som helst, när som helst, via vilken kanal som helst.

Källor

^{TEI} Forrester Total Economic Impact of Microsoft Teams <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/wp-content/uploads/sites/2/2019/04/Total-Economic-Impact-Microsoft-Teams.pdf>

^{Aberdeen} Aberdeen Research The ROI Of Uniting Unified Communications And Contact Center <https://websecuremedia.com/enterprise-management/the-roi-of-uniting-unified-communications-and-contact-center/>

^{CB} The Contact Babel UK Contact Centre Decision-Maker's Guide 2020-21



**Enghouse
Interactive**

Ring **+46 (0)10 183 90 00**

Maila **marknad@enghouse.com**

Besök **enghouseinteractive.se**