

Kundupplevelse / Service Design

Kundinsiktsdriven innovation och utveckling

Marknaden exploderar av nya möjligheter och sätt att interagera med kunder. Det traditionella kontakt-centret utmanas av digitala kanaler och artificiell intelligens. Fler kanaler och verktyg är dock ingen garanti för bättre kundupplevelse och affärsnytta. Uclarity hjälper verksamheter att dra nytta av den digitala erans alla möjligheter med kunden i centrum.

Syfte

Säkerställa att verksamhetsprojekt är kundcentrerade, insiktsdrivna och affärsmässiga

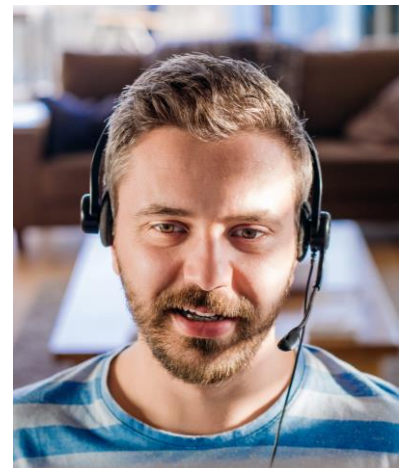
Besvara följande frågeställningar:

- Kundinsikt – om vad, hur och när vill kunderna interagera? Vad fungerar bra, vad är problematiskt?
- Innovation – hur kan modern teknologi och verksamhetsmetoder användas för att svara upp mot kundernas och verksamhetens behov?
- Potential – vilken affärsnytta kan skapas?

Tillvägagångsätt – Service Design steg 1 och 2

För bästa resultat och förankring genomförs arbetet i en tvärfunktionell projektgrupp där Uclarity leder processen

- **Nuläge:** Analys av verksamhetsmål, befintlig IT- och Telekommiljö, organisation, trafik- och kunddata
- **Kundinsikt:** Medlyssning, medarbetarintervjuer, kundintervjuer, analys av genomförda kundnöjdhetsundersökningar
- **Problemformulering:** Identifiera centrala kundresor, problem och möjligheter, kvantifiera affärsnytta, prioritera innovationsområden
- **Idégenerering:** Inspirationsföreläsning om tekniska möjligheter och smarta arbetssätt. Brainstorming och utveckling av koncept och prototyper
- **Utvärdering:** Feedback från medarbetare och kunder på koncept och prototyper av framtida kundresor



Leverans / Resultat

- Nulägesbild av kundupplevelse och verksamhet. Presenteras som infographic och kundresekarta
- Inspirationsföreläsning, nya lösningar, verktyg och arbetssätt
- Prioriteringsworkshop för styrgrupp, vilka problem, lösningar och kundresor ska projektet arbeta vidare med?
- Prototyper – konceptuella skisser på kundresor
- Beslutsunderlag - sammanfattande förslag på koncept med kvantifierad affärsnytta och förslag till nästa steg
- Presentation av resultat och rekommenderade nästa steg till styrgrupp

Uclarity består av seniora konsulter med mångårig erfarenhet från IT, telekom och verksamhetsrådgivning. Våra kompetenser sträcker sig från strategisk rådgivning, upphandling, teknisk arkitektur till lansering av moderna kommunikations- och samarbetslösningar. Uclarity har genomfört +500 projekt med svenska och internationella bolag vilket gett oss unik erfarenhet inom området. Behöver ni en guide på er resa? Kontakta oss!

Uclarity AB

Östra Hamngatan 16
411 09 Göteborg

Lästmakargatan 14
111 44 Stockholm

Nordenskiöldsgatan 24
211 19 Malmö