

available

AI I KUNDESERVICE

Fra effektiv drift til stærkere medarbejderoplevelser

Hvordan Zendesk og AI reducerer kompleksitet,
øger trivsel og løfter performance i moderne kundeservice

Kundeservice er under pres. Ikke kun fra stigende volumen og højere kundekrav, men fra en hverdag, hvor medarbejdere konstant skal navigere i kompleksitet, gentagelser og informationssøgning.

Traditionelt har løsningen været at tilføre flere ressourcer. Det er en tilgang, der i stigende grad viser sine begrænsninger.

Med Zendesk som fundament og AI integreret i arbejdsflowet ændrer arbejdet karakter

AI bliver ikke et ekstra værktøj ved siden af systemet, men en del af selve måden, arbejdet udføres på – direkte i Zendesk.

Resultatet er ikke kun lavere omkostninger, men også bedre medarbejderoplevelser, højere kvalitet og mere konsistent kundeservice.

Problemet

Arbejdet i kundeservice
er brudt

Kundeservice er fanget mellem stigende forventninger og begrænset kapacitet.

Udfordringen handler ikke kun om volumen, men om hvordan arbejdet er organiseret – ofte på tværs af flere systemer, manuelle processer og fragmenteret data.

Selv med en platform som Zendesk oplever mange organisationer:

- Gentagelser af de samme svar
- Skift mellem systemer og datakilder
- Manuel søgning efter information
- Manglende overblik over kundens historik
- Samtaler, der kan være følelsesmæssigt krævende

Det skaber en arbejdsdag med mange afbrydelser og lav sammenhæng.

Potentialet ligger ikke kun i systemet – men i hvordan det anvendes.

Det skjulte problem

Mental belastning

Kundeservice er fanget mellem stigende forventninger og begrænset kapacitet.

En væsentlig del af udfordringen i kundeservice er ikke synlig i de klassiske målepunkter.

Den ligger i den mentale belastning:

- At skulle finde og validere information på tværs af Zendesk, Help Center og interne systemer
- At formulere svar gentagne gange
- At forstå komplekse sager uden fuldt overblik
- At håndtere utilfredse kunder under tidspres

Selv med gode værktøjer opstår der friktion, når arbejdet ikke hænger sammen.

Det er her, AI gør en forskel.

AI som arbejdsdag i Zendesk

AI introducerer et nyt lag i kundeservice – direkte i Zendesk.

Opgaver, der tidligere krævede manuel indsats, bliver en integreret del af arbejdsflowet:

- Forståelse af kundens intention i indgående tickets
- Samling af relevant kontekst fra historik og systemer
- Generering af svarforslag i agent workspace

AI fungerer ikke som et separat værktøj, men som en løbende understøttelse i den måde, Zendesk anvendes på.

Formålet er ikke at erstatte medarbejderen, men at reducere kompleksiteten i arbejdet.

Arbejdsdagen før og efter i Zendesk

Før:

- Hver sag åbnes uden fuld kontekst
- Information findes via søgning i flere systemer
- Svar skrives manuelt i Zendesk
- Historik gennemgås manuelt
- Gentagelser fylder en stor del af arbejdet

Efter

- Sagen præsenteres med relevant kontekst i Zendesk
- Information er samlet og prioriteret
- Svarforslag genereres direkte i workspace
- Historik er opsummeret
- Gentagelser reduceres markant

Forskellen ligger ikke kun i hastighed, men i sammenhæng.

Den ændrede rolle i en Zendesk organisation

Når AI integreres i Zendesk, ændrer medarbejderens rolle sig.

Opgaver, der fylder mindre:

- Manuel formulering af standardbeskeder
- Gentagne workflows
- Søgning efter svar i artikler og historik

Opgaver, der fylder mere:

- Kvalitetssikring af svar
- Personlig og empatisk kundedialog
- Håndtering af komplekse sager
- Prioritering og beslutningstagning

Medarbejderen bevæger sig fra at producere svar til at vurdere og forbedre dem.

Sammenhæng mellem medarbejderoplevelse og resultater

Når Zendesk anvendes med AI som en integreret del af arbejdsflowet, påvirker det direkte både medarbejdere og kunder.

Forbedringer i arbejdsoplevelsen skaber:

- Hurtigere håndtering af sager
- Mere ensartet kvalitet på tværs af teams
- Færre fejl og misforståelser
- Bedre tone og kommunikation

Det fører videre til:

- Højere kundetilfredshed
- Færre gentagne henvendelser
- Lavere cost per contact

Effektiv kundeservice starter med et velfungerende arbejdsflow i systemet.

Arbejdet i praksis

Medarbejdere, der arbejder med AI i Zendesk, beskriver typisk

- Det er tydeligt, hvor man skal starte i en sag
- Mindre tid bruges på at lede efter information
- Det er lettere at håndtere flere sprog og markeder
- Fokus flyttes til de mere komplekse henvendelser
- Der er større sikkerhed i de svar, der sendes
- Zendesk bliver ikke bare et ticketing-system, men et aktivt arbejdsredskab.

Zendesk bliver ikke bare et ticketing-system, men et aktivt arbejdsredskab.

Udvikling i Zendesk-setup

Udviklingen i en moderne kundeserviceorganisation kan beskrives i fem trin:

1. Zendesk anvendes primært manuelt
2. AI understøtter enkelte funktioner (fx svarforslag)
3. AI er integreret i agentens daglige workflow
4. AI indgår i automatiserede workflows og prioritering
5. Størstedelen af standardhenvendelser håndteres automatisk, mens medarbejdere fokuserer på det komplekse

Målet er ikke at ændre platform – men at udnytte den fuldt ud.

Forudsætninger for succes

Effekten af AI i Zendesk afhænger af, hvordan det implementeres.

Centrale elementer er:

- Korrekt opsætning af data og struktur i Zendesk
- Klarhed om, hvordan AI anvender data
- Tydelige rammer for brug i organisationen
- Træning af medarbejdere i nye arbejdsformer
- Der er større sikkerhed i de svar, der sendes
- Zendesk bliver ikke bare et ticketing-system, men et aktivt arbejdsredskab.

Teknologi alene skaber ikke værdi.

Det gør den måde, den anvendes på.

Næste skridt

De fleste Zendesk opsætninger rummer et uforløst potentiale. Spørgsmålet er, hvor AI kan reducere kompleksitet og skabe bedre arbejdsoplevelser.

Available hjælper virksomheder med at:

- Identificere konkrete forbedringsområder i Zendesk
- Forbedre både kunde- og medarbejderoplevelse
- Implementere AI sikkert og struktureret
- Skabe målbare resultater

Dialogen kan tage udgangspunkt i jeres nuværende setup og de udfordringer, I oplever i dag.

Vil du vide, hvor AI skaber størst værdi i jeres kundeservice?

Få en gratis samtale/workshop om jeres muligheder for AI i kundeservice

Eller en gratis analyse af jeres nuværende Zendesk-setup

Få en gratis workshop

Eller ring på 52 51 62 64