

EXAMENSARBETE Design and Implementation of Customer Support Awareness Dashboard**STUDENTER** Carl Rygart & Johan Westerlund**HANDLEDARE** Joakim Eriksson (LTH)**EXAMINATOR** Johanna Persson (LTH)

Design av överblickande verktyg för kundtjänst

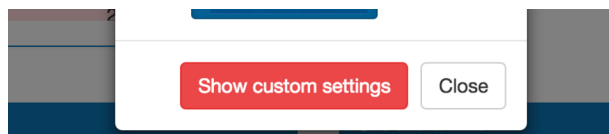
POPULÄRVETENSKAPLIG SAMMANFATTNING Carl Rygart & Johan Westerlund

Att erbjuda utmärkt kundtjänst för en produkt man tillhandahåller kan idag vara en viktig faktor att kunna behålla en kund. Detta ställer stora krav på kundtjänstpersonalen, men också de verktyg som denna personal nyttjar i sitt dagliga arbete.

För att erbjuda bra kundtjänst har personalen en kritisk roll vid hantering av kundproblem, dels genom hantering av inkomna problem men också att se till att problem inte uppstår från första början. Att ha en bra överblick över sina arbetsuppgifter är viktigt i kundtjänstpersonalens dagliga arbete för att kunna arbeta effektivt under hög arbetsbelastning. Genom att skapa ett webbaserat verktyg som ger överblick för de ärenden, möten och kommande händelser, vill vi hjälpa deras arbete.

För att utveckla ett verktyg som uppfyller dessa krav, kom vi tillsammans med kundtjänstpersonalen fram till några viktiga punkter. Dessa kretsar runt att ha koll på inkomna ärenden på ett snabbt och smidigt sätt, kunna ha överblick av kunder med hjälp av interna notifikationer om hur kundens relation och användning av tjänsten är, en kalender för en arbetsöverblick samt generell information, så som nyheter, kampanjer och diverse andra kommande händelser.

Under arbetet var en central del att skapa en sida med hög användarupplevelse och att ha en stor fokus på användaren under hela utvecklingen. Dessutom behöver man använda sig av moderna tekniker inom webbutveckling. Att använda sig av välkända grafiska utseenden på t.ex. knappar och formulär ger sidan en mer modern och igenkännande känsla,



Figur 1: Ett exempel på ett välkänt knapputseende.

vilket hjälper användaren att kunna interagera med verktyget lättare. Genom att hämta information asynkront via en teknik som kallas AJAX, som gör att man inte behöver ladda om sidan, ger en känsla av ett bra flöde som inte stannar upp arbetet. Till sist tillämpades så kallade cookies för att spara inställningar som användaren tidigare ställt in.

Att hålla en nära kundkontakt vid design av tjänster, samt att inte ignorera vikten av att göra en lätt och användbart verktyg för kundsupport är något som lätt glöms bort. Dock är det ofta något som man internt får lida för, och har visat hur viktigt det är att inte ignorera de behov och önskemål som kunden har, för att uppnå en god användarupplevelse. Genom att göra en grundlig undersökning och analys av situationen, samt lyssna på kunden man skapar produkten för och ha kontinuerlig kontakt om designen, skapas en bättre produkt för alla inblandade.