CHECKLISTA

Digitala tjänster för starka kundrelationer

ted&gustaf

Förstå kunden och deras mål

Kartlägg kundresan	Identifiera alla olika kontaktpunkter som dina besökare möter, från första besök till återkommande interaktioner.	Enkelt
Skapa personas	Skapa fiktiva men realistiska profiler över dina olika användartyper för att använda som vägledning i beslut kring design och innehåll.	Enkelt
Dokumentera insikter	Skriv ner insikter som du får från dina kunder. Dela dem med hela arbetsteamet.	Enkelt
Segmentera målgrupper	Gruppera kunder efter behov, beteende, mål och intressen.	Medel
Identifiera problem och hinder	Lista vilka olika problem, hinder och andra punkter till frustration som din kund upplever.	Medel
Definiera mål och mätvärden	Bestäm vilka aktiviteter som räknas som prioriterade och vilka handlingar som leder till att en kontakt klassas som ett lead.	Medel
Observera och analysera	Följ hur kunderna rör sig genom dina olika kontaktpunkter och justera där det behövs utifrån verkligt beteende.	Medel
Prioritera behov	Rangordna vilka kundbehov som är viktigast att adressera först.	Medel
Identifiera externa informationskällor	Kartlägg vilka kanaler kunden använder innan de kommer i kontakt med dig och ditt företag.	Svårare
Analysera konkurrenter	Förstå hur konkurrenter möter kundens behov och vilka luckor som finns på marknaden.	Svårare
Gör behovsworkshops	Samla teamet för att diskutera kundinsikter och identifiera prioriterade satsningar. Ta gärna hjälp från dina kunder.	Svårare
Följ trender	Håll koll på hur digitala vanor och preferenser för kundbeteende förändras över tid.	Svårare

Skapa användarcentrerade digitala tjänster

Kontrollera användbarhet på olika enheter	Säkerställ att upplevelsen fungerar lika bra på mobil, desktop och surfplatta.	Enkelt
Prioritera funktioner	Fokusera på de delar som ger störst nytta för flest användare först.	Enkelt
Dokumentera förbättringar	Skriv ner lärdomar och uppdateringar så att förbättringar blir tillgängliga om möjliga att spåra.	Enkelt

Designa för enkelhet	Undvik överflödiga funktioner. Användargränssnittet behöver vara logiskt och tillgängligt.	Medel
Testa och samla in feedback	Lyssna kontinuerligt på användarna och använd insikter för att förbättra upplevelsen.	Medel
Bygg vidare över tid	Utveckla befintliga funktioner innan du bygger nytt. Fundera på vilka funktioner och innehåll som kan ge värde på sikt.	Medel
Säkerställ verkligt värde	Kontrollera att tjänsten löser riktiga problem och skapar nytta för dina användare.	Medel
Planera onboarding	Skapa guider och instruktioner som hjälper nya användare att snabbt förstå tjänsten.	Medel
Anpassa efter målgrupperna	Se till att innehåll och funktioner matchar olika användargruppers behov och förväntningar.	Medel
Testa scenarier	Simulera olika användningsfall för att säkerställa att tjänsten fungerar i verkliga situationer.	Medel

Skapa återkommande värde	Fundera på funktioner eller innehåll som motiverar användaren att återvända regelbundet.	Svårare
Skapa en innehållsstrategi	Planera innehåll så att det stödjer kundresan och driver återkommande engagemang.	Svårare
Säkerställ tillgänglighet	Kontrollera att tjänsten följer WCAG-riktlinjer och fungerar för alla användare.	Svårare

Använd teknik som stöder långsiktighet

Mät, analysera och optimera	Använd olika analysverktyg för att följa beteenden, identifiera mönster och prioritera förbättringar.	Enkelt
Dokumentera integrationer	Håll koll på kopplingar mellan system så att framtida uppdateringar blir smidigare.	Enkelt
Säkerställ support och utbildning	Teamet ska kunna hantera plattformen och fortsätta utveckla den internt.	Enkelt
Planera för framtiden	Säkerställ att tekniken kan utvecklas, uppdateras och integreras med andra system vid behov.	Medel
Säkerställ datakvalitet	Kontrollera att insamlad data är korrekt, uppdaterad och relevant.	Medel
Skapa skalbarhet	Säkerställ att plattformen klarar ökad trafik och fler användare utan prestandaförsämring.	Medel
Planera för uppgraderingar	Dokumentera processer för tekniska uppdateringar och systemförbättringar.	Medel
Utvärdera tredjepartslösningar	Bedöm vilka externa verktyg som ger värde utan att skapa tekniska hinder.	Medel
Utvärdera tekniska risker	Bedöm säkerhet, prestanda och långsiktig support för plattformen.	Svårare
Bedöm kostnad över tid	Utvärdera både initiala investeringar och långsiktiga driftkostnader.	Svårare
Implementera säkerhetsrutiner	Se till att datahantering och system är säkra och följer regelverk.	Svårare
Automatisera där det ger värde	Skapa möjlighet för personliga rekommendationer, notifieringar och rapportering.	Svårare

BONUS

Bygg en kultur för långsiktighet

Dokumentera processer	Se till att ha koll på era arbetsflöden och dokumentera dem så att de ger värde över tid.	Enkelt
Dela framgångar internt	Visa exempel på lyckade satsningar och lärdomar.	Enkelt
Stäm av regelbundet	Se till att hela teamet reflekterar över strategiska mål och hur digitala satsningar bidrar.	Enkelt
Utbilda teamet	Säkerställ att alla har kunskap om användarcentrerad design, mätning och förbättringsmetoder.	Medel
Skapa forum för idéer	Ge teamet möjlighet att föreslå förbättringar och initiativ till utveckling.	Medel
Fira förbättringar	Uppmärksamma när små förbättringar ger stora resultat för era relationer till kunderna.	Medel
Säkerställ ansvar	Klargör vem som ansvarar för långsiktiga initiativ och uppföljning.	Medel
Involvera hela organisationen	Från ledning till produktteam, se till alla ska tänka långsiktigt tillsammans	Svårare
Kommunicera mål och resultat regelbundet	Håll fokus på mätvärden och långsiktigt värde.	Svårare
Belöna långsiktiga initiativ	Fokusera på aktiviteter som stärker kundrelationer snarare än kortsiktiga kampanjer.	Svårare
Skapa en feedbackloop	Bygg strukturer för kontinuerlig återkoppling och förbättring mellan teamen.	Svårare
Integrera lärdomar i strategin	Ta in insikter från projekt i framtida satsningar och planering.	Svårare

Vill du prata mer om digitala tjänster och kundrelationer?

tedgustaf.se