



Kundlojalitet Checklista

De viktigaste aspekterna av digital kundlojalitet

För många företag blir digital kundlojalitet allt viktigare. Det är knappast förvånande – smarttelefonen har blivit en självklar del av vardagen och därmed den perfekta kanalen för att kommunicera direkt och enkelt med kunderna. Varumärken som är konsekvent närvarande skapar närhet utan att upplevas som påträngande.

För att denna relation verkligen ska fungera är relevant innehåll avgörande. Erbjudanden, rekommendationer eller små, personliga incitament är särskilt effektiva när de baseras på verklig data, såsom köphistorik, intressen eller kundomdömen.

Dataanalys gör det dessutom möjligt att snabbt identifiera vilka åtgärder som fungerar och var det finns potential för förbättring. Den som söker lösningar för digital kundlojalitet inser snabbt hur stort utbudet är – och vilka frågor som uppstår:

Vilka funktioner är verkligen värdefulla? Är implementeringen enkel? Och vilka resultat är realistiska att förvänta sig?

Som en praktisk vägledning har vi samlat de vanligaste frågorna från över 1 000 kundprojekt, tillsammans med de viktigaste faktorerna att ta hänsyn till vid val och implementering av en digital lösning för kundlojalitet.

Ur företagets perspektiv

Vanliga frågor

- ☐ Vill jag ha en anpassad app som speglar mitt företags visuella identitet?
- ☐ Vilka kostnader innebär detta för mitt företag?

Funktioner och möjligheter

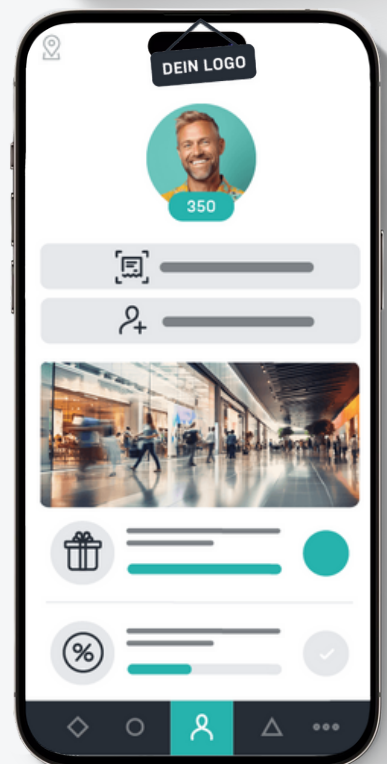
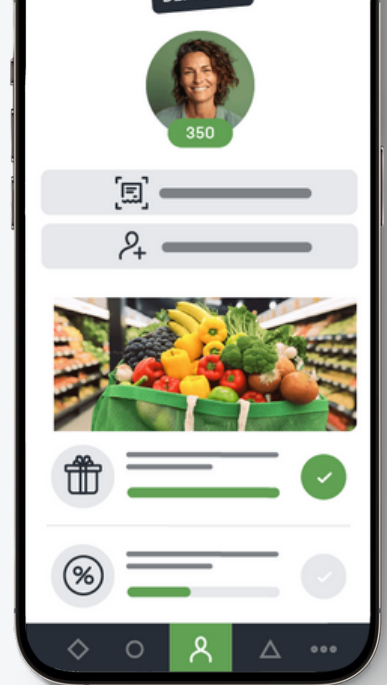
- ☐ Har appen en fristående administrationspanel?
- ☐ Vilken information om mina kunder tillhandahåller appen?
- ☐ Är det möjligt att skicka SMS, pushnotiser och nyhetsbrev?
- ☐ Kan digitala betalningar eller köpprocesser genomföras direkt i appen?
- ☐ Vilken kundinformation erbjuder appen och vilka åtgärder kan jag dra slutsatser av?
- ☐ Har jag tillgång till ett komplett CRM-system med all kunddata?
- ☐ Hur integreras sociala medier-kanaler?
- ☐ Är det möjligt att integrera en webbutik i appen?
- ☐ Är administrationspanelen lätt att förstå och använda, till exempel för analys och optimering av appen?
- ☐ Är det möjligt att segmentera målgruppen på ett exakt sätt (t.ex. efter ålder, kön eller plats) för att kommunicera personligt med kunderna?
- ☐ Vilka ytterligare funktioner behöver mitt företag? (t.ex. förbeställningar, menyer, tävlingar, bokningssystem, kontaktformulär osv.)

Dataskydd, säkerhet och regelefterlevnad

- ☐ Var lagras data?
- ☐ Hur kan jag skydda mig mot bedrägeri eller missbruk?
- ☐ Vem äger appen och vad händer om samarbetet med leverantören avslutas?
- ☐ Vem äger datan på lång sikt och vem har rätt att hantera den?

Tekniska aspekter

- ☐ Vem ansvarar för felrättning, hosting och underhåll av appen?
- ☐ Finns appen tillgänglig för både Android och iOS?
- ☐ Kan appen när som helst byggas ut på ett enkelt och snabbt sätt?



Ur kundens perspektiv

- ☐ Snabb och enkel inloggning – utan komplicerad registrering
- ☐ Hur lång tid tar registreringsprocessen och vilka uppgifter behöver kunderna ange?
- ☐ Finns det en tydlig översikt över poäng eller lojalitetssaldo?
- ☐ Intuitiv navigering i appen – går det att anpassa designen, till exempel med list- eller menyvy?
- ☐ Finns det attraktiva incitament för kunderna (belöningar, bonusar, gamification m.m.)?
- ☐ Är ett personligt anpassat arbetssätt mer lämpligt för mitt företag än massutskick av e-post?
- ☐ Kan appen enkelt rekommenderas till vänner och bekanta?
- ☐ Utmärker sig appen genom attraktiv design och hög användarvänlighet?

Vill du veta mer?

Vi erbjuder dig gärna personlig och förutsättningslös rådgivning. Under ett kostnadsfritt 30-minuters möte visar en av våra experter inom kundlojalitet var dina största möjligheter finns.

Skanna helt enkelt QR-koden och välj en tid som passar dig bäst.

Självklart kan du även när som helst kontakta oss via e-post eller telefon.

