

Faktaruta:

Namn: Jesper Landén

Ålder: 29 år

Bor: Barsebäck.

Gör: Manager of Customer Success på HYKER

Jesper med fem ord: Social, idrottsintresserad, relationsbyggare, engagerad, teknikintresserad!

Rubrik

HYKERs nyckel till framgång är nöjda kunder

Byline:

Av Annika Sjögren

Ingress:

Visst är Konfident enkelt att använda men det innebär inte att HYKER tar lätt på support och service. Vi tog en pratstund med Jesper Landén, som kanske är den som har allra mest kundkontakt på HYKER.

Brödtext:

Jesper Landén jobbade som säljare inom restaurangbranschen ett antal år men tröttnade och valde att studera till lärare i matematik och religion i fyra år i stället.

Men en dag hörde HYKERs CTO Jonas Hallin av sig och frågade om han inte var intresserad av att bli säljare på deras nystartade bolag. En otroligt spännande utmaning, så Jesper tackade ja direkt.

Under tiden på HYKER har Jesper Landén gjort en hel del olika saker. Just nu fokuserar han främst på företagets befintliga kunder samtidigt som han även pratar en hel del med företag som inte blivit kunder än.

Du har en väldigt talande titel, Manager of Customer Success. Känner du att du gör succé en vanlig dag på jobbet?

– Jag skulle vilja tro det. Jag försöker alltid hjälpa våra kunder på ett så bra och snabbt sätt som möjligt.

– Hela tanken med Konfident är att den skall vara en väldigt enkel applikation så jag försöker få våra kunder att se att man kan använda tjänsten till väldigt mycket på ett enkelt sätt, vilket jag i de flesta fall lyckas med!

Kanske lite väl vitsigt, men hur dekrypterar du och hittar nyckeln till vad en kund behöver?

– Jag tror att det är väldigt viktigt att vi lyssnar på våra kunder och försöker, i den mån det går, att utveckla Konfident åt deras håll.

– Men ofta, efter att ha lyssnat på vad kunden önskar så upptäcker jag att om man bara utför en sak lite, lite annorlunda så kan man komma igång med Konfident direkt och då försöker jag komma med tips på hur man kan göra istället för att lösa samma problem.

Hur vinner man en kunds förtroende och får den att må bra?

– Jag tror starkt på att man måste ha goda kundrelationer där vi och våra kunder hjälper varandra att utvecklas. Så jag försöker som sagt lyssna mycket på vad kunden säger och försöker komma med konkreta tips på hur man skulle kunna göra i ett specifikt fall.

Hur lyckas ni så väl med att ge HYKERS kunder så bra service och support?

– Tillgänglighet, snabbhet och kvalitet. Det är de tre sakerna jag tror är absolut viktigast. Vi försöker vara så tillgängliga som möjligt med olika kontaktvägar och agera snabbt när någon behöver hjälp med våra tjänster.

Jobbar ni aktivt med kunduppföljningar? Om så, hur?

– Ja, vi försöker vara i kontakt med våra kunder minst en gång per kvartal för att se hur de känner och se om vi kan hjälpa till med något. Det är även ett bra tillfälle att presentera nya lösningar om vi nyligen släppt en uppdatering.

Jag vet att du kör mycket utbildningar med framförallt Konfident-kunder. Vad innehåller dessa?

– De innehåller egentligen det mesta av vad Konfident kan erbjuda. Allt från hur man loggar in, bjuder in medlemmar i teams till smarta sätt att dela information i grupper eller till specifika personer.

– Det är viktigt att man kan se hur mycket som faktiskt går att göra i Konfident trots att det är en otroligt enkel applikation.

Vilken är den klurigaste frågan att lösa du har fått av en Konfident-kund?

– Oj, det är en svår fråga! Om jag svarar lite mer generellt så är de svåraste frågorna, men också de roligaste, de om funktioner som vi nyligen släppt.

– Man får då titta på hur just den kunden har nytta av just den funktionen och presentera den så att kunden känner att de har nytta av den nya uppdateringen.

Vad är det roligaste med ditt jobb?

– Det roligaste är utan tvekan att prata med nöjda kunder som ser och märker hur användandet av Konfident gjort dem effektivare men framförallt också kan se att de nu delar information på ett säkert sätt!

Översättning:

Facts:

Name: Jesper Landén

Age: 29 år

Live: Barsebäck.

Profession: Manager of Customer Success på HYKER

Jesper is... Social, loves sports, enjoys creating good client relationships, always dedicated to what he does, interested in technology.

Headline:

HYKER's key to success? Happy clients!

Byline:

By Annika Sjögren

Lead paragraph:

Konfident is, for sure, easy to use but that does not mean that HYKER brushes aside support and service. We had a chat with Jesper Landén, who interacts with all HYKER's wonderful customers every day.

Body text:

Jesper Landén worked in sales within the restaurant industry for a number of years but got tired of it and decided to get a bachelor's degree in mathematics and religion and become a teacher instead.

However, one day HYKER's CTO Jonas Hallin got in touch, and asked if Jesper was interested in becoming a salesperson at their newly started company. A big and incredibly exciting challenge, so Jesper did not hesitate to accept.

During his time at HYKER, Jesper Landén has done a lot of different things. Right now, his main focus is the company's existing customers but at the same time he also talks a lot with companies that have yet to become customers.

Your title, Manager of Customer Success, kind of says it all. Do you feel that you are successful on a regular day at work?

– I would like to think so. I always try to help our customers in the best and fastest way possible.

– The whole idea with Konfident is that it should be a very simple application so I try to get our customers to realize that you can use the platform, for a lot of different things, in a very easy and efficient way, which I in most cases succeed with!

The bad pun aside, how do you decrypt and find the key to what a customer needs?

– I think it is very important that we listen to our customers and try, as far as possible, to develop Konfident in their direction.

– But often, after listening to what the customer wants and needs, I discover that if you just do one thing a tiny bit differently, you can get started with Konfident immediately. In such cases I try to come up with solutions on how to solve the problem with already existing technic.

How do you gain a customer's trust and make them feel great?

– I strongly believe that one must have good customer relations which entails us and our customers help each other to develop. So, as I said, I try to listen a lot to what the customer has to say and try to come up with constructive and concrete advice on how to solve a problem in a specific case.

What is HYKER's secret to give your customers good service and support?

– Accessibility, speed and quality. Those are the three things that I think are absolutely most important. We try to be as available as possible with different channels for contact and support and act quickly when someone needs help with our services.

Do you actively work with customer follow-ups? If so, how?

– Yes, we try to be in contact with our customers at least once a quarter to see how they are doing and see if we can be of assistance in any way. It is also a good opportunity to present new solutions and features if we have recently released an update.

I know that you run a lot of training classes online, especially with Konfident clients.

What is covered in these?

– They actually cover most of what Konfident has to offer. Everything from how to join, log in and how to invite members of teams to smart ways about how to share information in groups or to specific people.

– It is important that our customers can see how much actually can be done in Konfident, even though it is an incredibly easy-to-use application.

Which is the trickiest question you have ever received from a Konfident customer?

– Oh, that's a difficult question! If you allow me to answer a bit more generally, the most difficult questions, but also the most fun questions, are those about features that we recently have released.

– Then you have the chance to look at how that particular customer benefits from that specific feature and are allowed to present it so that the customer feels that they benefit from the new update.

What is the most fun thing about your job?

– The most fun, without a doubt, is to talk to satisfied clients who notice how the use of Konfident has made them more efficient but above all also can see that they now share information in a secure way!