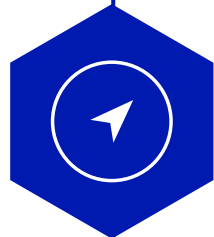


Hallitse asiakaspalveluasi kaikissa kanavissa – Luo asiakkaasi tarpeista kattava 360 asteen näkymä







Asiakkaalle monikanavainen asiakaspalvelu näkyy mahdollisuutena valita hänelle itselleen sopivin asiointikanava ja saada palvelua juuri sillä hetkellä kun sille on tarve, riippumatta siitä missä kanavassa asiointi tapahtuu. Esimerkiksi verkkokaupassa jopa 41 % asiakkaista jättää tuotteen ostamatta, jos asiakaspalvelu on puutteellista.

Digitalisaatio vaikuttaa merkittävästi yrityksen jokaiseen osa-alueeseen, myös asiakkaiden palvelemiseen. Vielä vähän aikaa sitten asiakkaalle riitti, että hän löysi yrityksen verkkosivuilta puhelinnumeron, sähköpostiosoitteen tai yhteydenottolomakkeen, johon viestittämällä hän sai vastauksen kysymykseensä.

Yritystoiminnan laajeneminen verkkoon ja sosiaalisiin medioihin on tarkoittanut, että yritykseltä odotetaan nyt yhtä laadukasta, mutta samaan aikaan mahdollisimman nopeaa ja tehokasta läsnäoloa kaikissa kanavissa, joissa se toimii. Asiakkaiden kasvanut tarve saada palvelua missä ja milloin vain on yhdessä laajentuneen kanavavali-koiman kanssa johtanut palvelukulttuurin muutokseen. Nyt puhutaan **monikanavaisesta asiakaspalvelusta**.

Tästä oppaasta saat vinkkejä asiakaskohtaamisen laadullistamiseen monikanavaisen asiakaspalvelun avulla.

Chat kasvattaa myynnin konversiota ja asiakastyytyväisyyttä

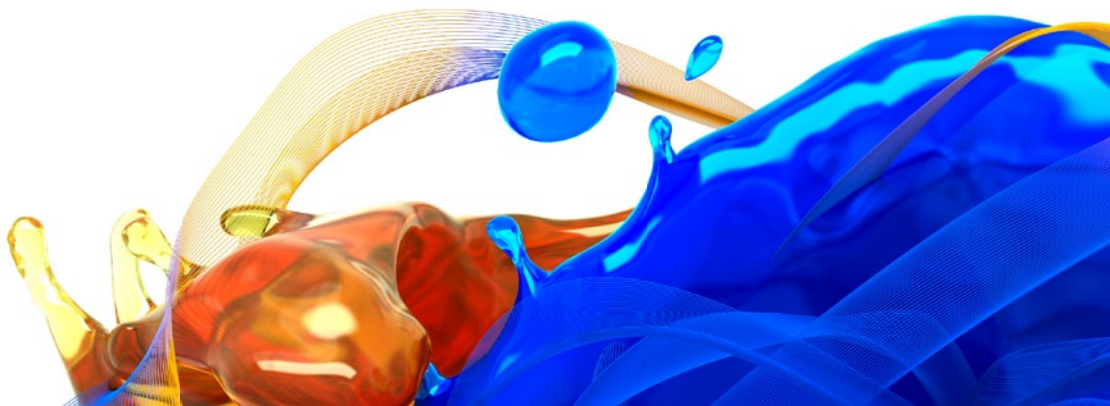
Monikanavaisen asiakaspalvelukokemuksen luominen edellyttää, että asiakaspalvelun johtamisjärjestelmä muutetaan vastaamaan muutunutta liiketoimintaa ja asiakkaiden odotuksia. Asiakaspalvelusta luodaan erillisten palvelusiilojen sijaan kokonaisuus, jossa kaikkien asiakaskohtaamisten hallinta keskitetään yhden työkalun ja hallintakymmen taakse.

Asiakaskohtaamisista täydentyvien tietämyskantojen avulla palvelun laatu pystytään jatkuvasti varmistamaan kanavasta riippumatta. Päästään pois tilanteesta, jossa yrityksellä ei ole tietoa siitä, kuinka paljon yhteydenottoja tulee, mitä ne koskevat ja millä tasolla asiakastyytyväisyys todellisuudessa on.



Elisan monikanavaisen asiakaspalveluratkaisun avulla keskität asiakaspalvelun hallinnan yhteen järjestelmään. Sen avulla ohjaat kontakteja älykkäästi eteenpäin asiantuntijoille ja myyjille, hallitset asiakastietoja kattavasti ja seuraat kontaktien määrää ja laatua ketterästi automaattisen raportointiminäisyyden avulla.

Työkalujen määrän väheneminen tuo läpinäkyvyyttä asiakkaiden palvelemiseen, helpottaa sen hallintaa ja tehostaa raportointia.



Keskitetyn asiakaspalvelun avulla varmistat palvelun laadukkuuden

Kokonaisasiakaspalvelunäkymän avulla yritys pystyy helpottamaan asiakaspalvelun kuormitusta hajauttamalla palvelun tuottamisen verkon eri kanaviin, sosiaaliseen mediaan ja yrityksen verkkosivuille. Hyödyntämällä henkilökohtaisen palvelun rinnalla **digiasiointia** ja **henkilöavusteista digiasiointia** yritys pystyy tarjoamaan asiakkailleen nykyaikaisen keinon löytää vastauksia verkosta nopeasti joko täysin itsenäisesti tai yrityksen asiantuntijaa apuna käyttäen.

Samalla vastuu asiakaspalvelun toteuttamisesta jaetaan yrityksen jokaisen työntekijän kesken, ja asiakkaiden palveleminen muuttuu toimipaikkariippumattomaksi. Asiakasyhteydenottojen käsittely tehostuu, kun myynnin tuen ei tarvitse istua yhdessä staattisessa paikassa, vaan he voivat vastata esimerkiksi videon välityksellä asiakkaan yhteydenottoon tien päällä liikuessaan.

Asiakastyytyväisyys lähtee välittömään kasvuun, kun asiakaspalvelussa siirrytään sillomaisesta palvelukanavakohtaisesta jaottelusta yhteen, yhtenäisen asiakaspalvelukokemuksen takaavaan järjestelmään.



Asiakkaan **digiasioinnilla** tarkoitetaan tilannetta, jossa monikanavaisesta asiakaspalvelujärjestelmästä analysoidun tiedon perusteella esimerkiksi yleisesti toistuvat kysymykset ja vastaukset siirretään verkkoon sopivalle foorumille, josta asiakkaat pystyvät löytämään ne itsenäisesti. Digiasioinnin avulla sekä asiakas että yritys säästävät aikaa, ja yrityksen resursseja vapautuu asiakaspalvelutilanteisiin, jotka tähtäävät ensisijaisesti myynnin edistämiseen.



Henkilöavusteisen digiasioinnin avulla asiakkaalle tarjotaan mahdollisuutta käyttää esimerkiksi verkkokaupassa asioidessaan chatia, joka auttaa ostamiseen liittyvissä ongelmissa. Chatin avulla asiakkaalle voidaan tarjota yhtä tehokas henkilökohtaisen ostamisen kokemus kuin kivijalkamyymälässä, ja vaikuttaa näin suoraan hänen ostopäätökseensä. Jokainen chat-palveluun sijoitettu euro tuottaa yritykselle 8 euroa loppuunvietyinä ostoina.

Lue lisää digiasioinnista Elisa HUBissa oppaasta [Tee tuloksellista asiakaspalvelua digiasioinnin ja henkilöavusteisen digiasioinnin avulla](#).

Tehokas raportointi = lisää myyntiä

Keskitettyyn asiakaspalvelutyökaluun, kuten Elisan monikanavaiseen asiakaspalveluratkaisuun kuuluvan tehokkaan raportointiominaisuuden avulla yrityksen toimintaa pystytään jatkuvasti skaalaamaan asiakkaiden tarpeita vastaavaksi. Työkalusta saatujen tietojen valossa yrityksen jokainen työntekijä palvelee ja kohtaa asiakkaita yhdenmukaisesti.

Kun monikanavainen asiakaspalveluratkaisu vieläpä integroidaan yrityksen muihin taustajärjestelmiin, digitaaliseen asiakaspalvelukonseptiin ja markkinoinnin automaatioon, asiakkaan tiedontarpeesta pystytään luomaan erittäin laaja, jatkuvasti päivittyvä 360 asteinen näkymä, jonka avulla yritys saa asiakaspalveluun tulleen tiedon suoraan myynnin käyttöön – tueksi asiakaskohtaisiin ja sitä kautta konvertoitua lisämyynniksi.

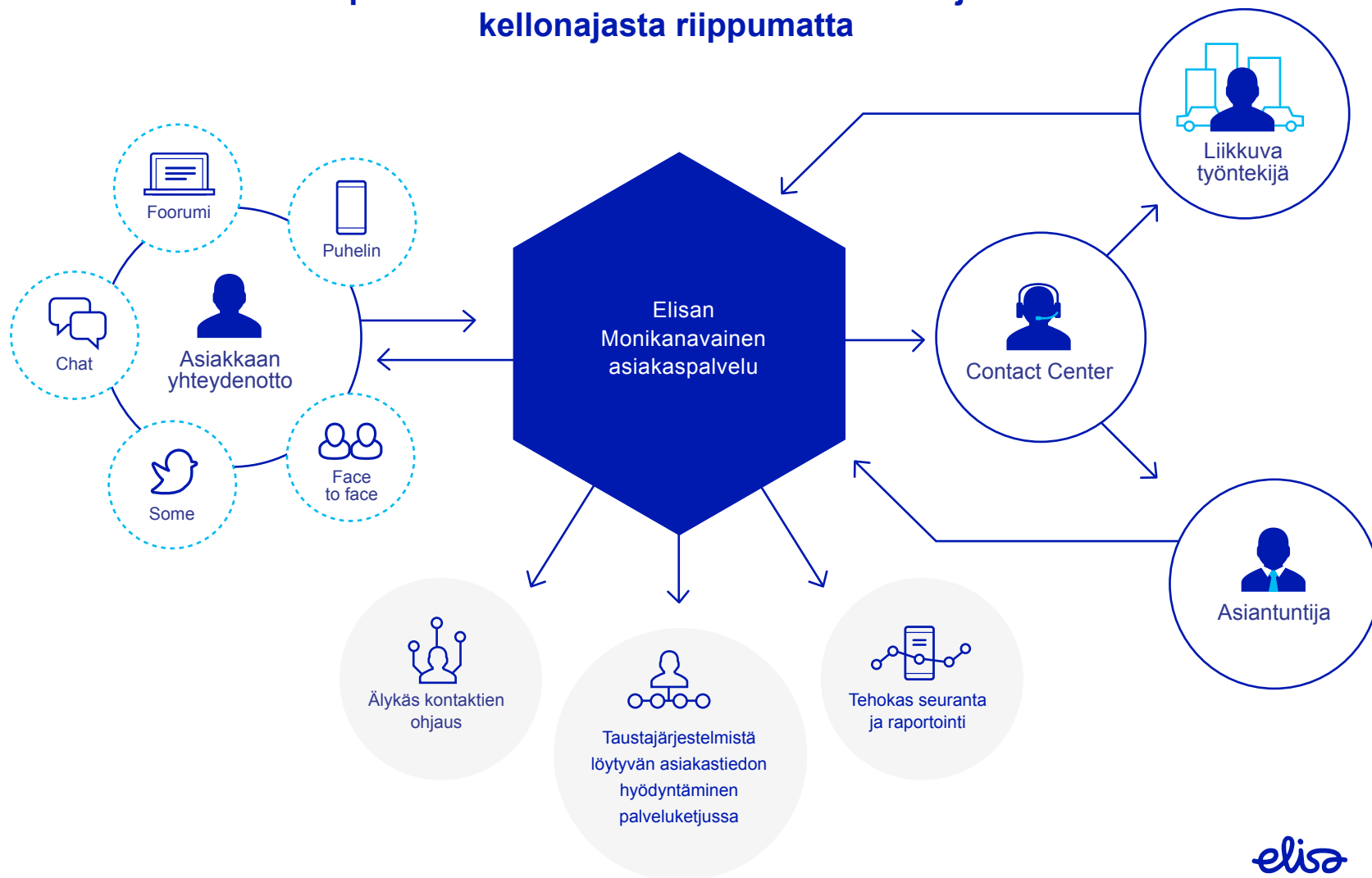


Elisan monikanavaisen asiakaspalvelujärjestelmän raportointiominaisuuden kautta yrityksellä on aina tieto tulleista ja vastaanotetuista asiakaskontakteista. Kontaktien perustiedot ja tarkoitus selviävät suoraan raportoinnista. Työn ohjauksen ja johtamisen kannalta raportoinnin avulla on mahdollista seurata asiakaspalveluhenkilöstön ja myynnin ajankäyttöä.



Asiakkaasta liiketoiminnan käyttöön luodun 360-asteisen kokonaisnäkymän avulla mahdollistetaan lisämyynti ja -arvon tarjoaminen asiakaskohtaisesti.

Monikanavainen asiakaspalvelu mahdollistaa palvelutilanteiden hallinnan kanavasta ja kellonajasta riippumatta



Elisan monikanavainen asiakaspalvelukokonaisuus



Ota monikanavainen asiakaspalvelu käyttöösi: Myyntipalvelu | 0800 04411 (ma–pe 8–16)



KYSY LISÄÄ

Jyri Kosonen | Business Manager | jyri.kosonen@elisa.fi | puh. 050 587 4297 | Twitter @JyriAKKosonen

