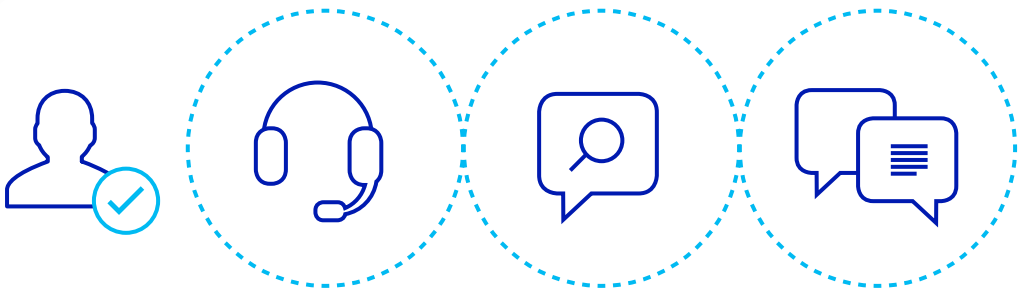
Tee tuloksellista asiakas-palvelua siirtämällä puhelut itsepalveluksi ja avustetuksi itsepalveluksi



Digitalisoituneessa maailmassamme on mielenkiintoista huomata, että asiakaspalvelussa puhelimen suosio pitää edelleen pintansa. **Jopa 68 %:lla asiakkaista soitto asiakaspalveluun on ensisijainen tapa ottaa yhteyttä.**

Samaan aikaan tiedonhakua tehdään yhä enemmän verkossa ja mobiilissa. Esimerkiksi ostajista 80 % ottaa tuotteen ominaisuuksista selvää ja etsii suosituksia ennen ostopäätöksen tekemistä. Verkosta tulisi helposti ja nopeasti löytyä vastaukset asiakkaiden yleisimmin esittämiin kysymyksiin ja asiantuntija-apua juuri silloin, kun asiakas sitä eniten tarvitsee.

Tästä oppaasta saat neuvoja, miten teet asiakaspalvelusta tuloksellista ohjaamalla asiakkaidesi yhteydenotot puhelimesta itsepalvelukanaviin ja avustettuun itsepalveluun.

Itsepalvelulla katetaan parhaimmillaan yli 90 % transaktioista ilman, että asiakkaan tarvitsee soittaa puhelinpalveluun ollenkaan.

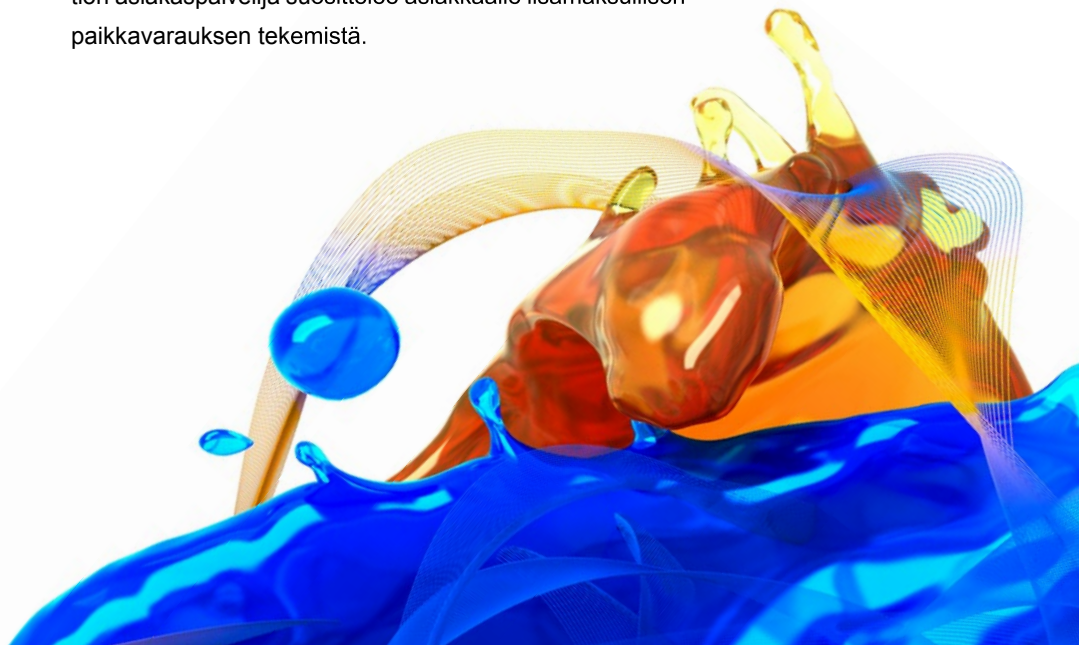
Itsepalvelu ja avustettu itsepalvelu – win-win sekä asiakkaalle että yritykselle

Asiakaspalvelujärjestelmät ovat perinteisesti kuuluneet IT-osaston vastuulle. Asiakkaiden kasvaneiden tarpeiden myötä muuttunut asiakaspalvelukulttuuri vaatii kuitenkin asiakaspalvelun johtamisjärjestelmän uudistamisen lisäksi myös itse teknisen järjestelmän uudistamista.

Nykyaikainen asiakaspalvelujärjestelmä tuottaa älykkäiden tietokantojen avulla tietoa asiakkaan ja asiakaspalvelijan tueksi. Jokaisesta asiakaskohtaamisesta kerätyn datan avulla pystytään esimerkiksi analysoimaan, mitkä ovat asiakkaiden yleisimmät kysymykset ja tiedontarpeet, ja siirtämään ne verkkoon asiakkaan itsensä löydettäväksi. **Puhutaan itsepalvelusta, jossa asiakas ohjataan yleiseen asiakaspalveluhakuun, kuten kysymysfoorumille ratkaisemaan ongelmansa itse, jolloin asiakaspalvelun resurssit säästyvät**. Kysymysfoorumilla asiakasta voivat asiakaspalvelijoiden lisäksi auttaa myös toiset asiakkaat – win-win tilanne sekä asiakkaalle että yritykselle.

Avustetulla itsepalvelulla tarkoitetaan puolestaan **asiakaspalvelua, jossa asiakaspalvelija auttaa asiakasta löytämään oikean tuotteen tai ratkaisun**. Avustettua itsepalvelua tarvitaan, kun asiat jotka asiakas voisi tehdä itsepalveluna, tuottavat yritykselle lisämyyntiä. Avustettua itsepalvelua ovat virtuaalinen assistentti, kuten Microsoftin klassinen klemmariukko, tai chat, jossa esimerkiksi lentoyhtiön asiakaspalvelija suosittelee asiakkaalle lisämaksullisen paikkavarauksen tekemistä.

Henkilötyönä toteutettu asiakaspalvelu on yritykselle hintavaa. Puhelimessa asiakaspalvelija voi palvella kerrallaan vain yhtä asiakasta.

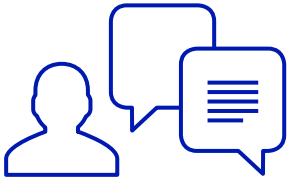


Analysoi asiakaspalveluasi seuraavien kohtien avulla



1. Itsepalvelu

Asiat, jotka voidaan siirtää itsepalvelukanaviin kuten verkkofoorumille.



2. Avustettu Itsepalvelu

Asiat, jotka voitaisiin tehdä itsepalveluna, mutta jotka mahdollistavat lisämyynnin.

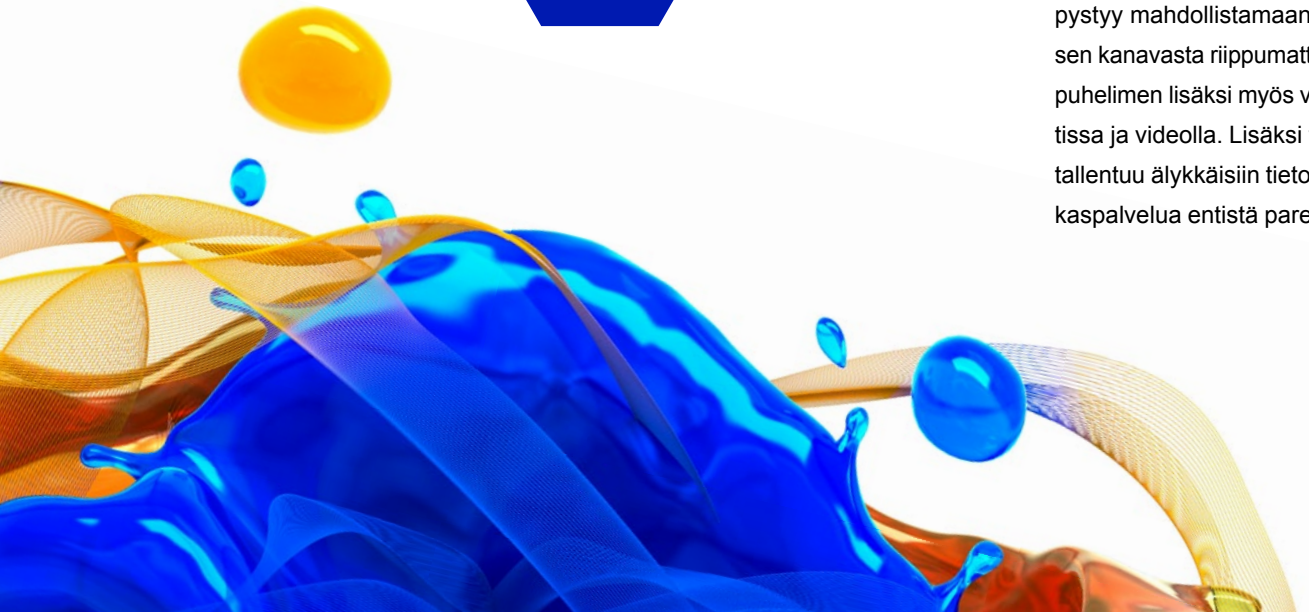


3. Henkilökohtainen palvelu

Asiat, jotka vaativat henkilökohtaista kontaktia.

Automatisoimalla asioinnin mahdollistat asiakkaalle 24/7 käynnissä olevan asiakaspalvelun.

24/7



Monikanavaisen itsepalvelun tavoitteena palvelukokemuksen laadun nostaminen

Itsepalvelun ja avustetun itsepalvelun tavoitteena on turhien kontaktien vähentäminen. Kontaktit ohjataan kulloinkin tehokkaimpaan palvelukanavaan, jolloin puhekanava jää myynnillisiä kontakteja varten. Asiakaspalvelija voi esimerkiksi vaihtaa palvelukanavaa kesken asioinnin chatista videoon tai dokumenttien jakoon, mikäli se on asiakkaan palvelemisen kannalta tehokkaampaa.

Monikanavaistamalla asiakaspalvelunsa tällä tavalla yritys pystyy mahdollistamaan asiakkaalle saman asiakaskokemuksen kanavasta riippumatta. Asiakas saa samantasoista palvelua puhelimen lisäksi myös verkossa, sosiaalisessa mediassa, chatissa ja videolla. Lisäksi tieto jokaisesta asiakaskohtaamisesta tallentuu älykkäisiin tietokantoihin ja auttaa skaalaamaan asiakaspalvelua entistä paremmin asiakkaan tarpeita vastaavaksi.

Asiakkaat suosivat itsepalvelukanavia kun niitä tarjotaan heille

Jotta itsepalvelusta ja avustetusta itsepalvelusta saadaan osana monikanavaista asiakaspalvelua toimiva kokonaisuus, asiakkaalle on tarjottava mahdollisuutta oikean asiakaspalvelukanavan löytämiseen aktiivisesti. Elisan omassa verkkopalvelussa vielä 30 % asiakkaista palaa itsepalvelukanaviin sivulta, jolta löytyvät asiakaspalvelun puhelinnumerot, sillä ohjaus itsepalveluun on tehty mahdollisimman näyttäväksi.



Tee tuloksellista asiakaspalvelua siirtämällä puhelut itsepalveluksi ja avustetuksi itsepalveluksi

Ota itsepalvelu ja avustettu itsepalvelu yrityksesi käyttöön: **Myyntipalvelu** | **0800 04411 (ma–pe 8–16)**



KYSY LISÄÄ

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