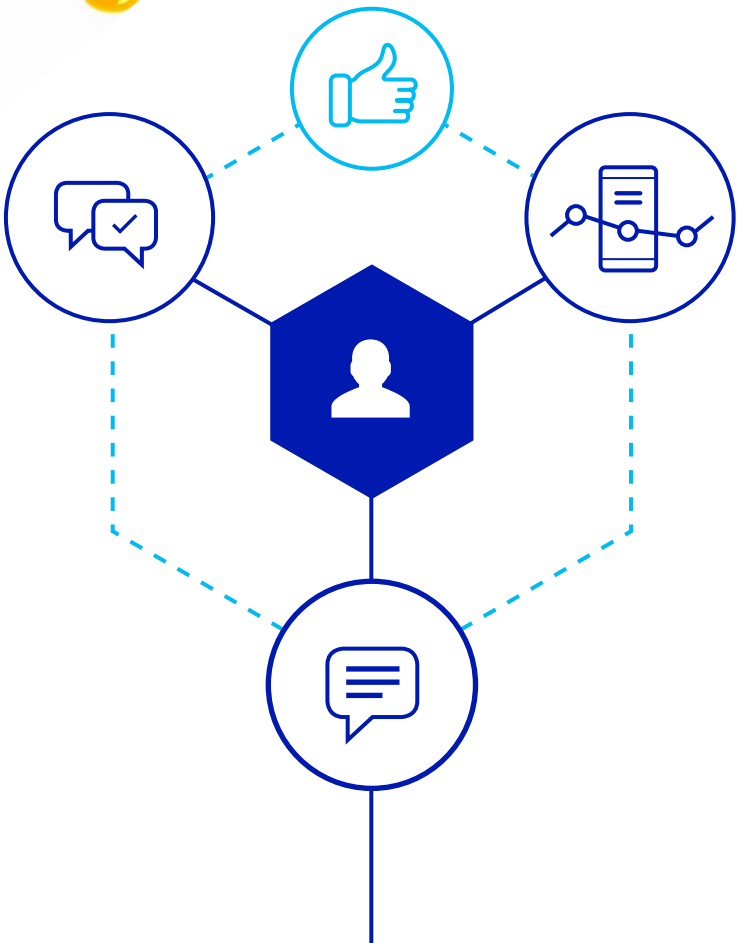
Nopeaa, mitattavaa ja vuoro-vaikutteista asiakaspalvelua tekstiviestien avulla



Tekstiviestien käyttö ihmisten välisessä henkilökohtaisessa viestinnässä on vähentynyt, mutta niiden arvo yrityksille kasvaa vuosittain. Tekstiviesti tavoittaa asiakkaat, viestit luetaan ja niihin vastataan nopeasti. Ottamalla tekstiviestit osaksi monikanavaista asiakaspalveluaan, yritys on nopeammassa ja tehokkaammassa vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa.

Tekstiviestit ovat tärkeä osa monikanavaista viestintää

Suomessa lähetetään edelleen yli neljä miljoonaa tekstiviestiä vuosittain. Pikaviestipalvelut ja sosiaalinen media ovat vähentäneet ihmisten keskinäistä tekstiviestien lähettämistä, mutta tekstiviesti on edelleen erittäin hyvin tavoittava, luettu ja aktivoiva väline yrityksen ja asiakkaan väliseen viestintään. Tästä syystä tekstiviestien käyttö yrityksen toiminnan osana on kasvanut jatkuvasti viimeiset viisi vuotta.

Puhelinnumero jätetään usein yhteystietona esimerkiksi ajanvarauksen tai tilauksen yhteydessä. Numeron avulla asiakas voidaan tunnistaa ja viestintä hänen kanssaan voidaan yksilöidä ja kohdentaa helposti. Vaikka numeroa ei olisikaan tallennettu asiakastietoihin, asiakkaan soittaessa asiakaspalveluun, nähdään soittajan numero ja kysely voidaan lähettää hänelle heti puhelun päätyttyä. Tämä tarjoaa yrityksille erinomaisen tilaisuuden varmistaa asiakkaan tyytyväisyys palvelutilanteen jälkeen.

Nopeaa ja kohdennettua asiakasviestintää – vuorovaikutteisesti

Tekstiviestin parhaita puolia on sen tavoittavuus, lähes jokainen suomalainen kantaa puhelinta päivittäin mukanaan ja tekstiviestit tavoittavat heidät kellonajasta riippumatta. Tekstiviestiä voidaan käyttää ajanvaraukseen, muistuttamaan varatusta ajasta, asiakaspalautteen kysymiseen tai esimerkiksi verkkokauppatilauksen vahvistamiseen.

Nykyaikaiset järjestelmät mahdollistavat helpon ja automatisoidun viestien lähettämisen ja asiakkaiden vastausten keräämisen. Esimerkiksi lääkärikäynnin tai auton huollon jälkeen asiakas saa automaattisesti tekstiviestin, jossa pyydetään palautetta saadusta palvelusta. Asiakkaan vastatessa viestiin, vastaus tallentuu asiakkaan tietoihin tai yleiseen vastaustietokantaan ja esimerkiksi negatiiviset palautteet voidaan ohjata suoraan asiakaspalvelijan esimiehelle tilanteen tarkistamiseksi tai asiakkaan negatiivisen kokemuksen selvittämiseksi ja rauhoittamiseksi.

Tekstiviestien käyttö auttaa siis osaltaan myös yrityksen maineenhallintaa, kun negatiivisiin kokemuksiin voidaan reagoida nopeasti.





Tekstiviestin käyttötapoja asiakaspalvelussa

Pankkien mobiilivarmennus

Ajanvaraus

Salasanat

Verkkokaupan tilausvahvistus

Äänestykset

Viestit häiriötilanteista

Ilmoitukset saapuneista viesteistä



Pysy jatkuvasti ajan tasalla, mitä asiakkaasi ajattelevat sinusta

Tekstiviestillä kerättyä palautetta voidaan käyttää yrityksen asiakaspalvelun laadun ja tehokkuuden mittaamiseen. Kyselyiden hyvän vastausprosentin ja nopeuden ansiosta voit milloin tahansa tarkistaa, miten asiakaspalvelusi toimii.

Palautteista selviää nopeasti ja tehokkaasti, toimiiko asiakaspalvelusi, ovatko asiakkaat tyytyväisiä ja samalla voit kerätä myös kehitysehdotuksia entistä paremman palvelun tarjoamiseksi.

Tekstiviestijärjestelmän käyttöönotto on helppoa, viestien luominen ja kohdistaminen ajallisesti tai numeroiden mukaan käy Elisan Dialogi-palvelulla nopeasti ja kätevästi. Mikäli käytössäsi on myös muita järjestelmiä kuten CRM, tekstiviestipalvelun tiedot on helppo integroida olemassa oleviin järjestelmiisi.

Tekstiviestillä tavoitat asiakkaasi heidän toivomallaan tavalla sekä säästät aikaa ja rahaa.

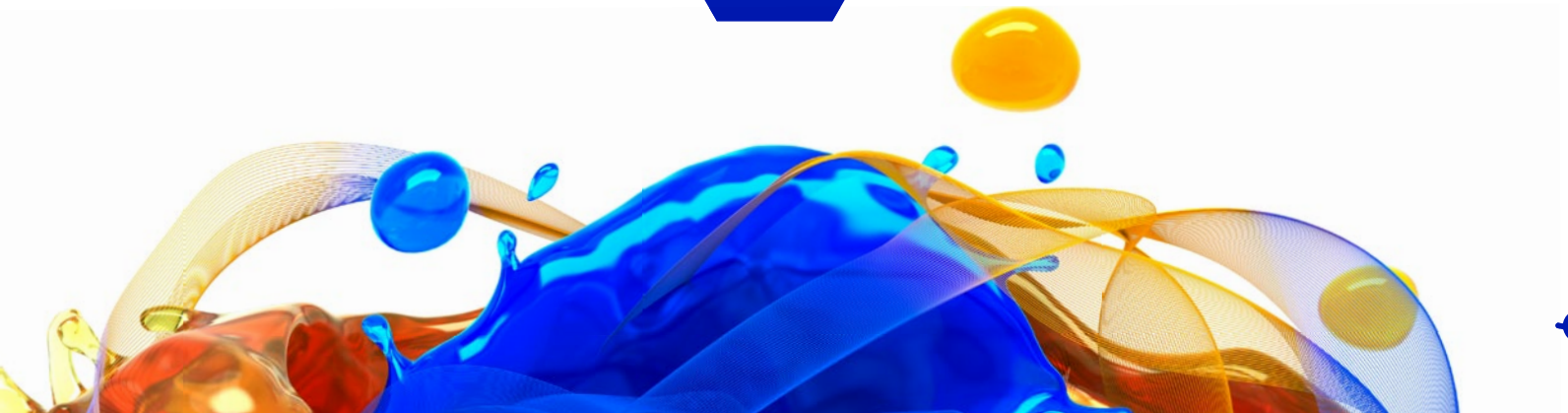
Tekstiviestillä tavoitat asiakkaasi

Asiakaspalautetta kysytään usein sähköpostilla, sillä se mielletään ilmaiseksi työkaluksi. Sähköpostikyselyjen vastausmäärät jäävät kuitenkin usein hyvin pieniksi, palautteen kerääminen kestää ja vastauksen kohdentaminen palvelutilanteeseen on vaikeampaa. Tutkimuksissa on todettu, että 98% tekstiviesteistä luetaan, 32% vastaa kyselyyn ja keskimääräinen vastausaika on 90 sekuntia. Sähköposteista keskimäärin 20% luetaan, 1% vastaa ja keskimääräinen vastausaika on keskimäärin 2,5 päivää.

Pysy jatkuvasti ajan tasalla, mitä asiakkaasi ajattelevat sinusta

Hyvän kattavuuden ja nopean vastaamisen lisäksi tekstiviesti on asiakkaiden itsensä toivoma tapa yrityksiltä viestiä heidän kanssaan. Kun asiakkailta kysyttiin, miten yritysten kannattaisi olla mobiilien kanavien kautta heihin yhteydessä, 81% kertoi toivovansa mobiiliviestinnältä yksinkertaisuutta, kuten tekstiviestiä, erillisen mobiilisovelluksen sijaan. Lisäksi 70% vastaajista kertoi tekstiviestin olevan hyvä tapa saada heidän huomionsa.

Tutkimusten mukaan asiakkaat toivovat tekstiviestien käyttöä osana monikanavaista asiakaspalvelua ja niiden tehokkuus on erittäin hyvä verrattuna esimerkiksi sähköpostiin.



Ota tekstiviestit osaksi asiakaspalveluasi ja tiedä mitä asiakkaasi ajattelevat palvelustasi.

Ota tekstiviestit osaksi asiakaspalveluasi: Myyntipalvelu | 0800 04411 (ma–pe 8–16)

Lue lisää monikanavaisesta asiakaspalvelusta, tekstiviestien käytöstä markkinoinnissa sekä Elisa Dialogista.



KYSY LISÄÄ

Jari Hyvönen | Business Manager | jari.hyvonen@elisa.fi | puh. 050 506 5822