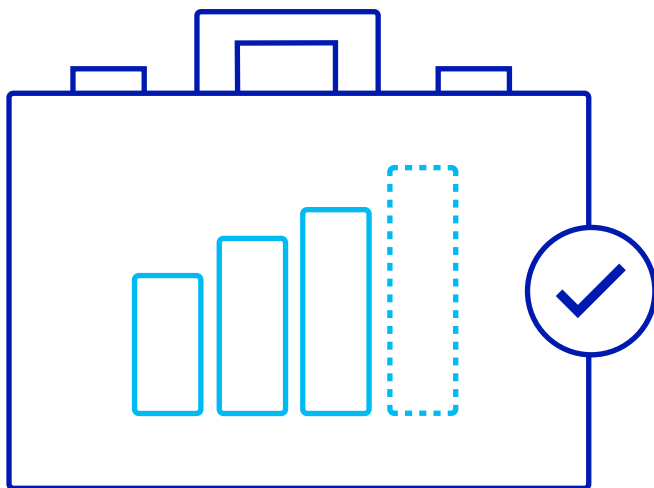




Nopeuta myyntiäsi ja paranna asiakaspalveluasi – ota asiakasdata haltuun Elisan avulla



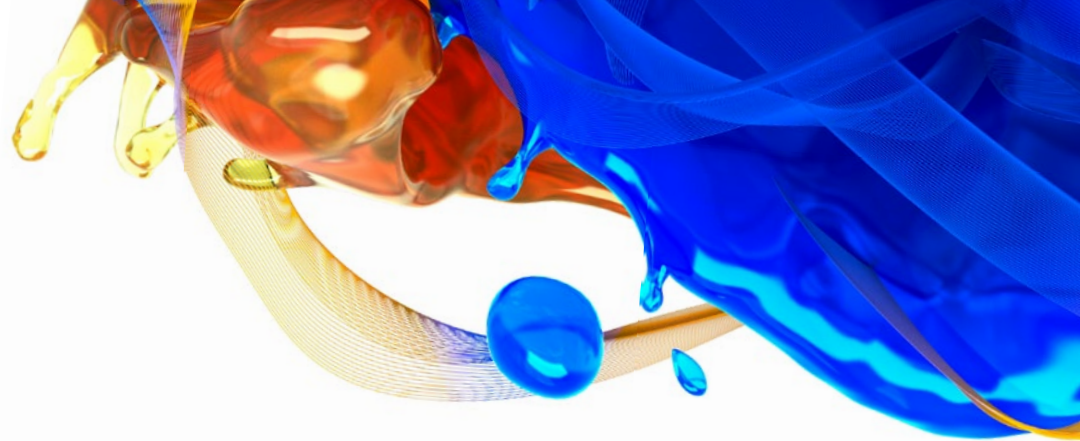
Digitaalisten palveluiden lisääntyessä asiakkaista jää yhä useampi jälki ja tieto eri rekistereihin ja tietokantoihin. Aina kun asiakas käy verkkosivulla, ottaa yhteyttä asiakaspalveluun tai asioi verkon itsepalvelussa, hänestä kerätään jotain tietoa. Tieto voi liittyä esimerkiksi käyttäytymiseen verkkosivulla tai asiakkaan olemassa oleviin palveluihin ja asiakastyytyvyyteen. Ottamalla kerääntyvän asiakasdatan hyötykäyttöön, yritys voi parantaa ja nopeuttaa asiakaspalveluaan, lisätä myyntiään ja ennakoida asiakkaidensa tarpeita. Tästä oppaasta saat vinkkejä asiakasdatan hyödyntämiseen Elisan avulla.

Vähennä jonoja ja vapauta myyjät myymään

Verkkosivujen toimivuus ja asiakkaan kannalta olennaisen tiedon löytäminen helposti ovat avaintekijöitä asiakkaiden itsepalvelussa. Kun asiakas ei löydä etsimäänsä tietoa verkosta, hän ottaa yhteyttä asiakaspalveluun jonkin kanavan kautta tai tulee liikkeeseen selvittämään ongelmaa.

67% asiakaspalveluun soittaneista on jo käynyt yrityksen verkkosivuilla.

Keräämällä tietoa yleisimmistä ongelmista ja neuvoista, ylläpitämällä helppokäyttöistä tukisivustoa sekä tehokkaalla kanavaohjauksella vähennetään asiakaspalvelun yhteydenottoja, koska asiakas voi ratkaista tilanteensa yrityksen verkkosivuilta löytyvän tiedon avulla.



Yrityksillä on usein olemassa olevaa tietoa yleisimmistä ongelmista ja kysymyksistä, tietoa kerätään jatkuvasti asiakaspalvelussa ja web-analytiikan avulla. Hyödyntämällä tätä asiakasdataa yritys voi tarjota parempia vastauksia itsepalveluun, vapauttaa myyjät neuvomaan liikkeeseen saapuneita asiakkaita ja tekemään lisämyyntiä.

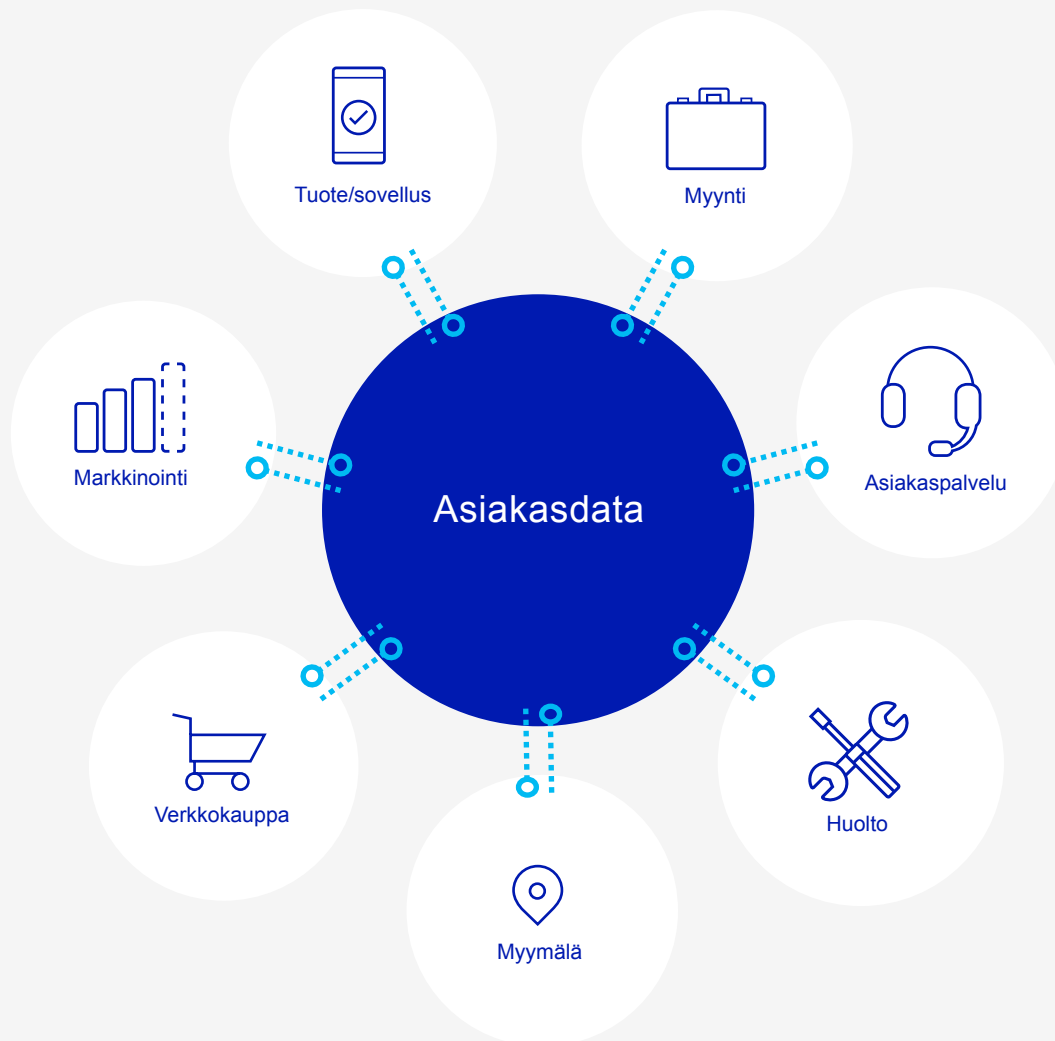
Osassa toimialoista jopa 70% liikkeeseen tullioista haluaa selvittää jonkin tuotteeseen tai palveluun liittyvän ongelman.

70%

Asiakasdata on asiakaspalvelua

Ottaessaan yhteyttä johonkin osaan yritystä; myyntiin, asiakaspalveluun, liikkeeseen tai huoltoon, hän olettaa keskustelukumppanillaan olevan käytössä kaikki tieto hänen asiakkuudestaan. Mikäli näin ei ole, hän turhautuu selittäessään saman asian yhä uudelleen. Entistä vaikeampi tilanne on, mikäli asiakas siirretään esimerkiksi asiakaspalvelusta myynnille ja tällä ei ole keskustelun aikana kertynyttä tietoa käytettävissään. Asiakkaan turhautumisen lisäksi tämä maksaa yritykselle aikaa pidentäen palvelutilannetta.

Avaa asiakasdatasi kaikkien käyttöön yrityksesi sisällä ja palvele asiakasta paremmin ja nopeammin. Tuomalla asiakkuuden hallinnan ja tiedot kaikkien sitä tarvitsevien saataville palvelutilanteet nopeutuvat ja asiakaspalvelija on jälleen valmiina seuraavan asiakkaan kohtaamiseen.





Tiedä enemmän, myy enemmän

Asiakkuuden arvosta vain 5-30% tulee alkuperäisestä kaupasta, loppu on uudelleenmyyntiä ja lisämyyntiä.



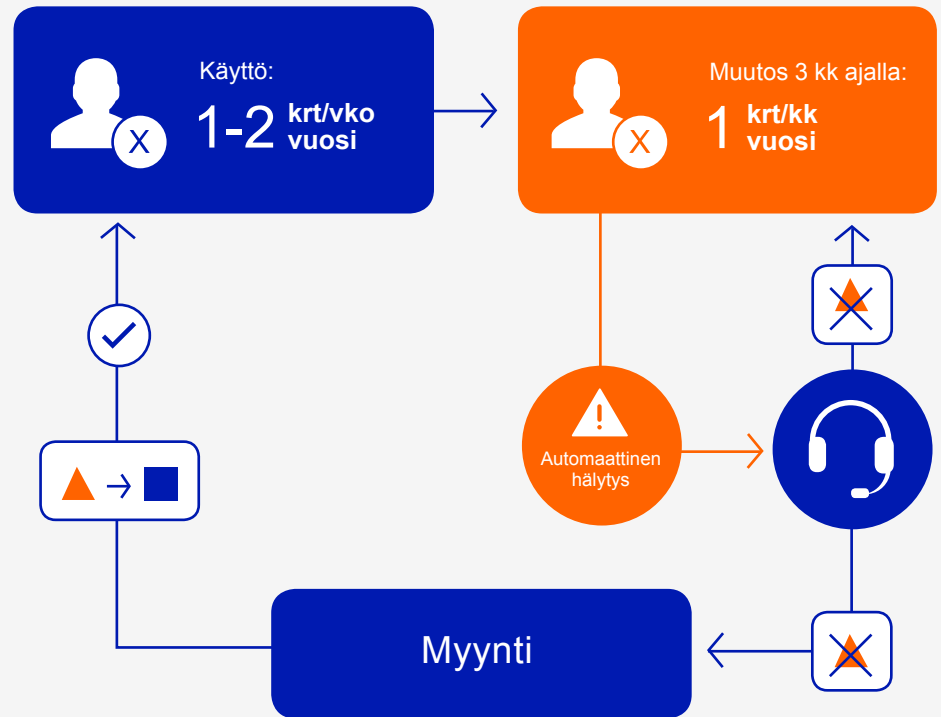
Yrityksillä on olemassa erilaisia tietokantoja asiakkaan ostotottumuksista, olemassa olevista tuotteista ja palveluista sekä palvelutapahtumista. Tuomalla nämä myyjän saataville helpolla tavalla, on lisämyynnin tekeminen entistä helpompaa. Erityisesti verkon tai puhelimen välityksellä tehtävässä myynnissä toimiva taktiikka on integroida asiakaspalvelun ja myynnin asiakkaasta keräämät tiedot. Kun myyjä tietää jo ennen yhteydenottoa asiakkaalla olevat tuotteet ja palvelut sekä tämän kohtaamat ongelmat, hän voi tarjota sopivampia uusia ratkaisuja asiakkaan tarpeeseen. Asiakaspalvelija voi myös hyödyntää tietoa hoidettuaan ensin asiakkaan kysymyksen tai ongelman ja tarjota lisäpalveluita tai uusia tuotteita ja toimii näin myyntitiimin osana.

Mitä jos asiakkaasi joiden sopimus on päättymässä tai ostamansa tuote saavuttaa tietyn iän, tulisivatkin myynnille kontaktoitaviksi liideiksi? Hyödyntämällä asiakasdataa voit tunnistaa asiakkaidesi tavanomaisimmat uudisostot ja niiden ajankohdat. Älä enää menetä asiakkuutta tämän vaihtaessa kilpailijalle, vaan sitouta heidät uusilla kaupoilla ja hyvällä palvelulla.

Ennakoimalla tehoa toimintaan

Eri aloilla on erilaisia sesonkeja, tunnistamalla keräämästään asiakastiedosta kiireisiä ja rauhallisia jaksoja, yritys voi suunnitella työvuorojaan tai asiakaspalveluun kohdennetun henkilökunnan määrää. Asiakasdatasta voidaan selvittää esimerkiksi, uuden tuotteen lanseerauksen tuottavan piikin paitsi myyntipalveluun, myös asiakaspalveluun tai myymälöihin.

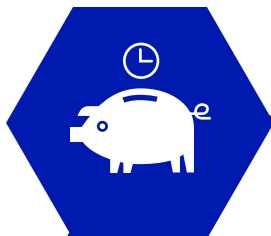
Asiakasdata voi auttaa ennakoimaan myös palvelun tai ohjelmiston käytön lopettamista, jolloin yritys voi ennakoivasti ottaa yhteyttä ja selvittää mahdollisia ongelmia, tarjoten samalla jälleen myös myyntitilaisuuden.



Asiakas X on käyttänyt ohjelmistoa säännöllisesti 1-2 kertaa viikossa vuoden ajan. Hänen käyttönsä putoaa yllättäen 1 kertaan kuussa, ilman näkyvää syytä. Tämän jatkuttua kolme kuukautta, yrityksen asiakaspalvelulle tulee automaattinen hälytys, jonka perusteella hän ottaa yhteyttä asiakkaaseen. Puhelussa selviää asiakkaan toiminnan muuttumisen vuoksi, ohjelmisto ei enää vastaa hänen tarpeitaan. Asiakaspalvelija välittää tiedon myynnille, joka tarjoaa yrityksen uudempaa ohjelmistoa, joka sopii asiakkaan tarpeisiin. Yritys pitää asiakkuuden, asiakas on tyytyväinen ja saa tarvitsemansa ratkaisun ja kaikki voittavat.

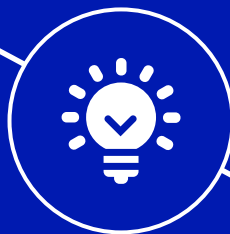
Elisa osaa asiakasdatan hyödyntämisen

Suuren asiakasmäärän kerryttämän tiedon avulla, Elisa on pystynyt kehittämään ja ottamaan käyttöön asiakasdatansa hyödyntämisen hyvin tuloksin. Tunnistamalla asiakkaiden yleisimpiä ongelmia ja tuomalla vastaukset helposti saataville, Elisa on tukenut asiakkaidensa tarpeita. Nyt suurin osa tukitapahtumista tapahtuu itsepalvelukanavissa ja tukisivuille tulee vuosittain yli puoli miljoonaa yksilöityä käyntiä.



Elisa säästi 50 miljoonaa euroa parantamalla asiakkaiden itsepalvelua.

Ota asiakasdata koko
liiketoimintasi käyttöön ja
paranna asiakaspalveluasi,
lisäten samalla myyntiä,
Elisan avulla.



Lue lisää asiakkaan
ostoprosessin viemisestä
maaliin, myynnin hitraten
parantamisesta sekä
ulkoistetusta contact centeristä.

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



KYSY LISÄÄ

Markus Maanoja

Business Manager

Markus.Maanoja@elisa.fi

puh. 050 577 2767

elisa