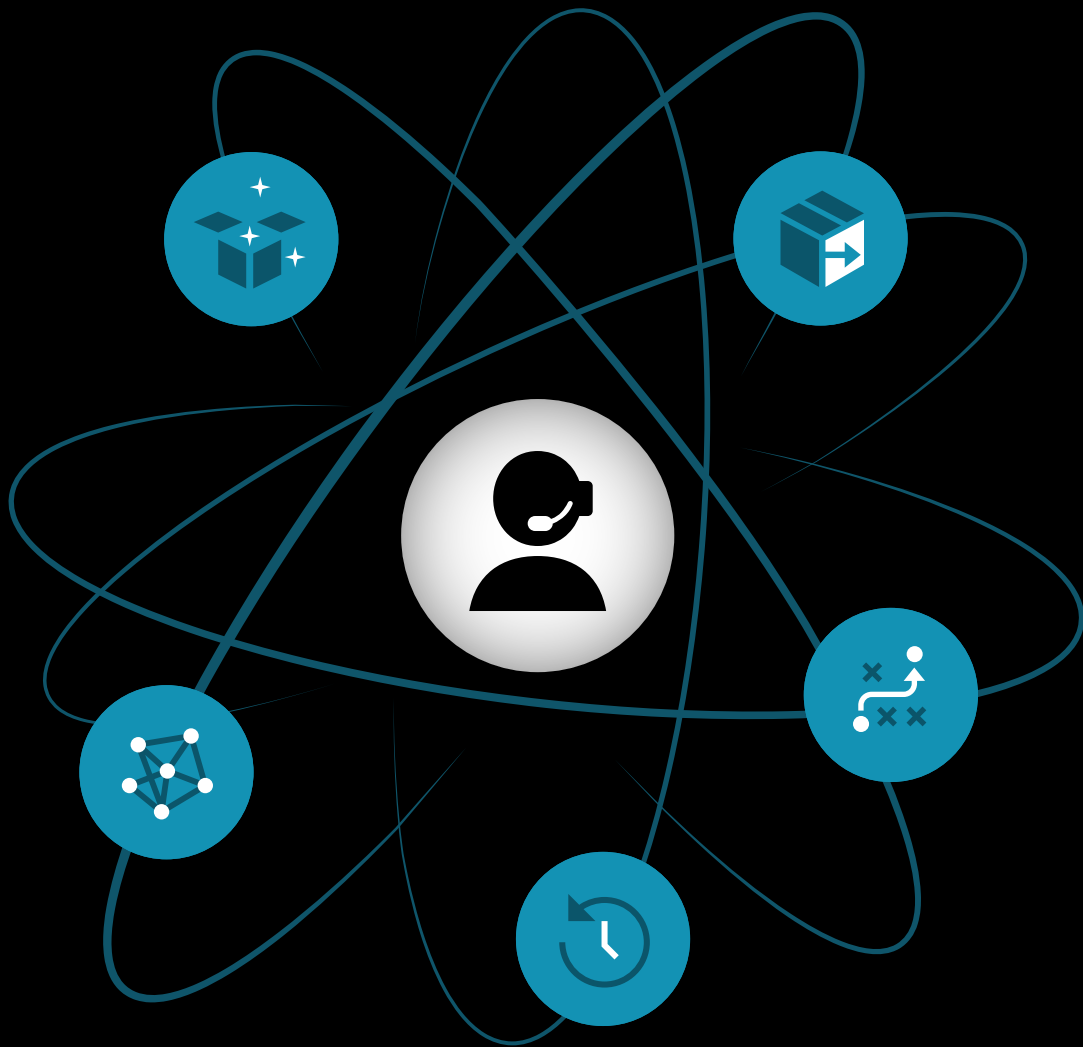


Viisi asiaa, joilla varmistetaan aina saatavilla oleva palvelu



Kenelle tämä sisältö on suunnattu

Tämä e-kirja on tarkoitettu yritysjohtajille, kuten myynnin ja asiakaspalvelun apulaisjohtajille, sekä C-tason liikevaihto-, talous-, toiminnan- ja teknologiajohtajille, jotka

- saavat yhä enemmän asiakaspyyntöjä ja kohtaavat korkeampia asiakkaiden odotuksia
- haluavat tutustua uusiin strategioihin, joilla voidaan parantaa asiakaspalvelua, asiakaspalvelukeskuksia ja kenttäpalvelua
- haluavat lisätietoja siitä, miten yritykset voivat tukea asiakas- ja kenttäpalveluhenkilöstöä teknologian avulla.

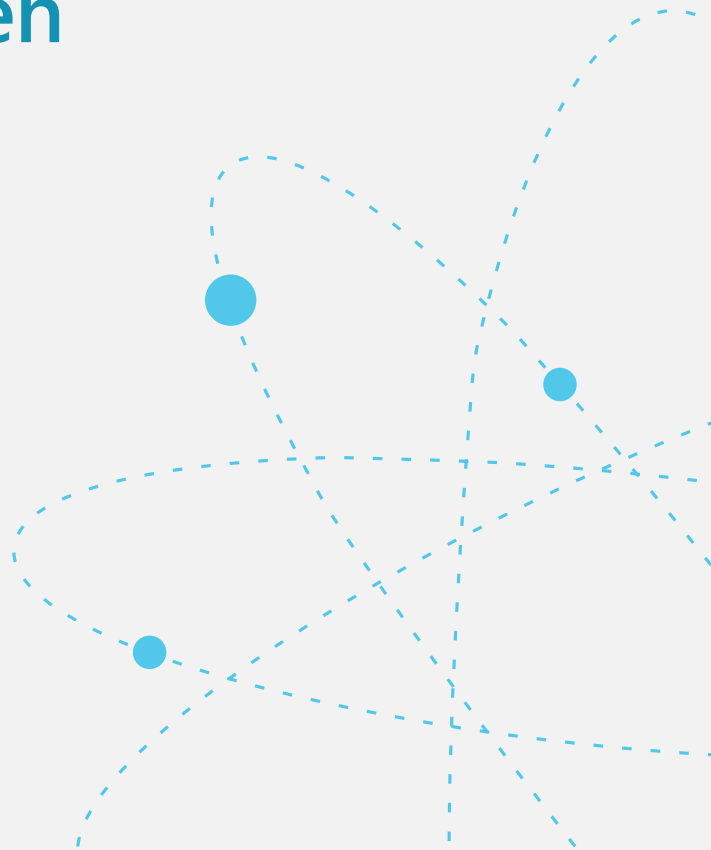


Arvioitu lukuaika: alle 6 minuuttia



Vaikka pandemioita ei ole ollut moneen vuoteen, voimme historian perusteella olettaa, että se aiheuttaa merkittäviä ja pysyviä muutoksia asiakkaiden toimintaan.”

Blake Morgan
Forbes



Kriisin jälkeen on ollut yhä haastavampaa vastata asiakaskyselyjen kasvaneeseen määrään. Jokainen palveluorganisaatio voi tehdä **viisi keskeistä asiaa** varmistaakseen erinomaiset asiakaskokemukset.



Asiakkaiden mielessä

Viimeisen vuosikymmenen aikana erinomaisesta palvelutasosta on tullut merkittävä kilpailuetu brändeille. Kriisiaikoina kysynnän noustessa laadukkaan palvelun ylläpitäminen on kuitenkin haastavampaa.

Asiakkaat odottavat organisaatioiden tarjoavan aina erinomaista palvelua riippumatta siitä, mitä organisaatiossasi tai sen ulkopuolella tapahtuu. Yritykset, jotka pystyvät vastaamaan uusiin haasteisiin, erottuvat edukseen sekä lyhyellä että pitkällä aikavälillä. Sen varmistamiseksi he tarvitsevat oikeaa teknologiaa.

Monet palveluorganisaatiot haluaisivat ehkä etsiä erillisiä ratkaisuja eri asioihin. Integroituja ratkaisuja valitsevat yritykset saavat kuitenkin ainutlaatuisen edun, joka johtuu useiden tärkeiden tekijöiden synteisistä. Tässä e-kirjassa tutustutaan viiteen tekijään, joiden avulla yritys voi varmistaa menestyneen asiakas- ja kenttäpalvelun.





1. Palveluiden laadun ylläpitäminen kysyntäpiikkien aikana

Monet yhdysvaltalaiset yritykset kilpailevat keskenään yrittäessään selviytyä kysyntäpiikeistä. Tämä kehitys jatkuu, kun vuoden 2020 pandemian vaikutukset häviävät vähitellen elämästämme ja maailman taloudesta.

Rahoituspalveluiden, teollisuuden ja julkisen sektorin organisaatioilla on edessään suuria haasteita. Pankit saattavat esimerkiksi kohdata kasvavan määrän asiakkaita, jotka yrittävät selvittää uusia järjestelyjä autolaina-, luottokortti- ja asuntolainamaksuja varten. Teollisuuden etulinjan työntekijöillä on paineita ylläpitää tuotantoa, vaikka työvoimaa on vähemmän. Julkisen sektorin organisaatiot saavat ennätysmäärän työttömyyspalveluihin ja muihin palveluihin liittyviä kyselyjä portaaleissaan ja asiakaspalvelukeskuksissaan. Monilla toimialoilla asiakaspalvelijat ja teknikot käsittelevät lisääntyneitä yhteydenottoja asiakkailta, jotka ovat stressaantuneita ja turhautuneita.





Vaikutus palveluorganisaatioihin

Ymmärtääkseen paremmin kriisin vaikutusta asiakaspalveluosastoihin [Tethrissä](#) (tekoäly- ja koneoppimishanke) toiminut [Harvard Business Reviewin](#) tiimi toteutti tutkimuksen, jossa se tarkasteli miljoonaa asiakaspalvelupuhelua. Puhelut saatiin yli 20 yritykseltä, jotka edustavat monipuolisesti eri toimialoja.¹ Puhelut soitettiin 11. maaliskuuta 2020, jolloin WHO julisti koronaviruksen pandemiaksi, ja 26. maaliskuuta 2020.

Tiimi luokitteli puhelut sen mukaan, kuinka paljon työtä vaadittiin, jotta asiakas saavutti tavoitteensa (helposta vaikeaan). Kahden viikon aikana tutkimukseen osallistuvan keskimääräisen yrityksen vaikeiden puheluiden osuus kaksinkertaistui 10 prosentista 20 prosenttiin.



Teknologian rooli

Teknologia voi auttaa näiden ongelmien ratkaisemisessa. Asiakaspalveluosastot voivat esimerkiksi automatisoida toistuvia tehtäviä vapauttaakseen asiakaspalvelijoiden arvokasta aikaa. Asiakkaat tottuvat myös vuorovaikutukseen itsepalvelukanavien, kuten portaalien ja chatbottien, kanssa. Chatbotit voivat usein auttaa asiakkaita ratkaisemaan yleisiä ongelmia ilman asiakaspalvelijan osallistumista. Chatbot voi kuitenkin tarvittaessa ohjata asiakkaan sopivalle asiakaspalvelijalle.

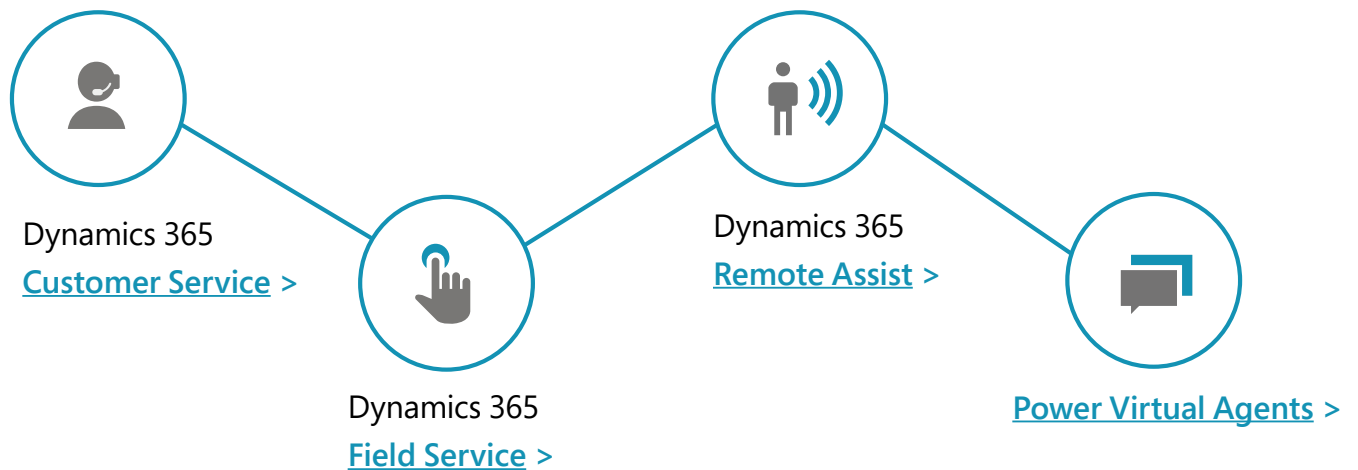
¹["Supporting Customer Service Through the Coronavirus Crisis,"](#)
Harvard Business Review, 2020.



Analytiikkaominaisuudet voivat antaa asiakas- ja kenttäpalveluhenkilöstölle kokonaisvaltaisemman kuvan asiakkaista päätöksenteon helpottamiseksi. Yhteistyötyökalut auttavat etulinjan työntekijöitä tukemaan toisiaan myös silloin, kun he eivät ole toimistossa.

Teknologian todellinen voima näyttäytyy, kun nämä työkalut yhdistyvät ja virtuaaliagentit, asiakaspalvelijat ja kenttäteknikot voivat jakaa tietoja ja oivalluksia ja tarjota asiakkaille saumattoman ja positiivisen kokemuksen.

Palveluorganisaatioratkaisuja asiakaskysynnän kasvuun





2. Tehokkuuden ja automaation parantaminen kustannusten vähentämiseksi

Vaikka monet yritykset ovat huomanneet asiakastiedustelujen määrän kasvavan, useimmissa tapauksissa palveluhenkilöstön ja resurssien koko on pysynyt samana tai jopa pienentynyt irtisanomisten vuoksi. Tämä kehitys voi jatkua vuosia palvelutiimien pyrkiessä tulemaan toimeen henkilöstöpulan ja rajoitettujen budjettien keskellä. Ratkaisu tähän ongelmaan löytyy automaatiosta.

Yritykset voivat vähentää asiakaspalvelijoiden hallinnollista työtä useilla eri tavoilla ja vapauttaa näin heille aikaa keskittyä asiakkaisiin. Näihin tapoihin kuuluu esimerkiksi seuraavien prosessien automatisointi:



työnkulut



dokumenttien hallinta



dokumenttien tarkistaminen ja hyväksyminen

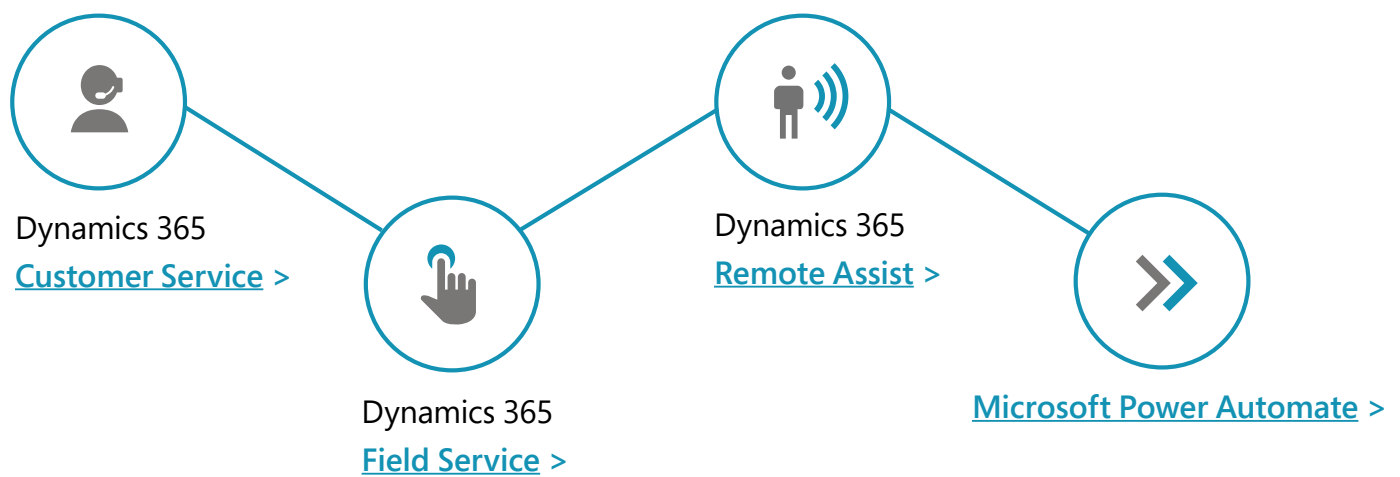


työntekijöiden pyyntöjen hallinta



Kun palveluun liittyvien liiketoimintaprosessien hallintaa virtaviivaistetaan, asiakaspalvelijat saavat todennäköisemmin tarkkaa tietoa ja voivat palvella asiakkaita paremmin.

Palveluratkaisuja automatisointiin



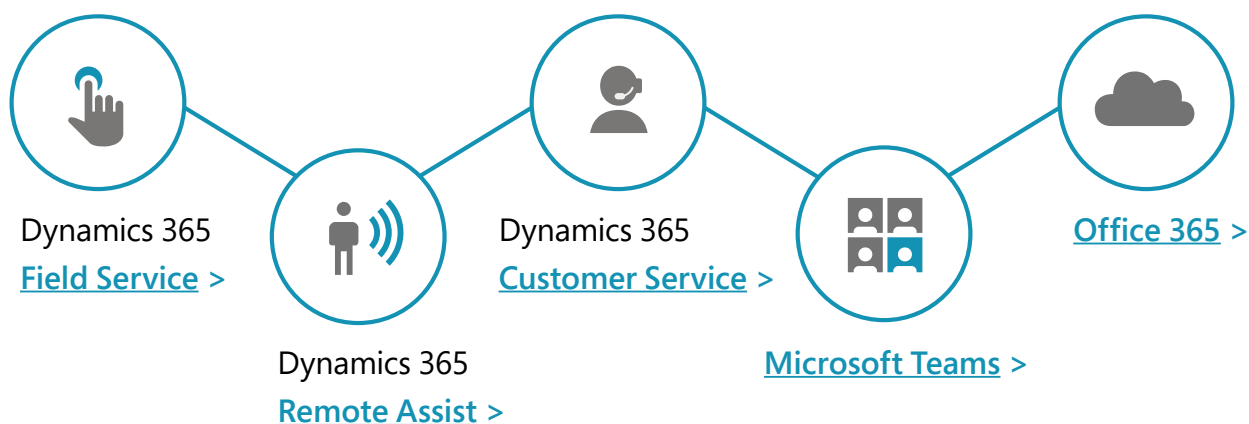


3. Etätiimien tehokkaan toiminnan tukeminen

Asiakaspalveluorganisaatioissa on myös siirrytty kohti tilannetta, jossa yhä useampi asiakaspalvelija työskentelee etänä. Analyttikot ennustavat tämän trendin jatkuvan tulevaisuudessa. Kun yhä useammat asiakaspalvelijat työskentelevät etänä, saatetaan tarvita lisää teknistä tukea, esimerkiksi investoimista työntekijöiden käyttämään teknologiaan, sen päivittämistä sekä asiakaspalvelukeskusten siirtämistä pilvipohjaisiin palveluihin.

Tiimit, jotka aiemmin toimivat ja tekivät yhteistyötä rinnakkain, voivat myös hyötyä verkkopohjaisista yhteistyötyökaluista ja -alustoista. Hyvien yhteistyötyökalujen ansiosta työntekijät voivat helposti pitää yhteyttä toisiinsa ja jakaa neuvoja epävirallisesti ja tapauskohtaisesti.

Palveluratkaisuja etätyöhön



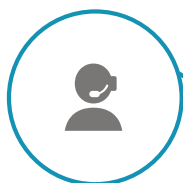


4. Yhdistettyjen ja empaattisten asiakaskokemusten tarjoaminen

Asiakaskeskeiseksi organisaatioksi muuttuminen edellyttää laadukasta tietoa, oivalluksia asiakkaista ja integroituja palvelusovelluksia. Niiden avulla voidaan luoda yksilöllisempi asiakaspolku. Kun asiakkaista saadaan kokonaisvaltaisempi kuva ja tapahtuma-, havainto- ja käyttäytymistietoja kerätään reaaliajassa, asiakaspalvelijat voivat tunnistaa parhaita toimintoja ja tuotesuosituksia paremmin.

Organisaatiot käyttävät asiakastietoja myös digitaalisissa prosesseissaan. Jos asiakas esimerkiksi kirjautuu itsepalveluportaaliin, tekoälypohjainen chatbot voi tunnistaa asiakkaan, etsiä hänen profiilinsa ja tunnistaa hänen kyselynsä liittyvän tuotteen tai palvelun. Chatbotin tekemän asiakkaan ja hänen ostohistoriansa tunnistuksen avulla voidaan luoda positiivinen asiakaskokemus digitaalisesti.

Palveluratkaisuja empaattisia asiakaskokemuksia varten



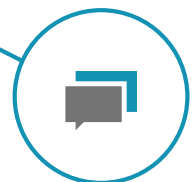
Dynamics 365
[Customer Service](#) >



Dynamics 365
[Customer Insights](#) >

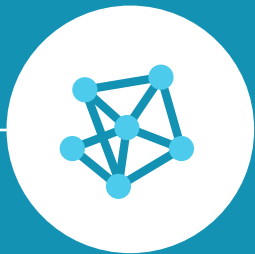


Dynamics 365
[Customer Voice](#) >



[Power Virtual Agents](#) >





5. Asiakaspalvelun, kenttäpalvelun, virtuaaliagenttien ja yhdistetyn todellisuuden yhdenmukaistaminen ja yhdistetyn asiakaskokemuksen luominen

Kun palveluvastaavat tutkivat teknologiaratkaisuja, he etsivät usein ratkaisua yksittäiseen ongelmaan. Yritys voi esimerkiksi ostaa virtuaaliagenttituotteen vastatakseen lisääntyneisiin asiakaskyselyihin tai investoida yhdistetyn todellisuuden tuotteeseen parantaakseen kenttä- ja tuotantopaikkojen teknikkojen tuottavuutta, vähentääkseen asiantuntijamatkailun tarvetta ja mahdollistaakseen nopeamman ongelmanratkaisun.

Ongelmana tässä lähestymistavassa on se, että käytettäessä erillisiä ratkaisuja palvelun onnistumisen kannalta ratkaiseva elementti, eli asiakaspolun sovellusten välinen integrointi, puuttuu.



Integraatio palvelun perustana

Erillisiä ratkaisuja käyttävät yritykset luovat ylimääräistä työtä asiakaspalvelijoilleen, joiden on käytettävä useita järjestelmiä nähdäkseen kaikki asiakkaan eri kanavissa tekemät toiminnot. Integroitu ratkaisu antaa asiakaspalvelijoille kokonaiskuvan asiakkaasta ja mahdollisuuden tarjota nopeaa ja henkilökohtaista palvelua.



Erilliset ratkaisut lisäävät myös asiakaspalvelijoiden hallinnollisia tehtäviä, jotka voitaisiin automatisoida integroidulla ratkaisulla. Integroitu ratkaisu voi esimerkiksi koota yhteen puhelintuen eri osa-alueet, kuten automaattisen tukipyynnön luonnin, puheluiden tallentamisen ja asiakashistorian dokumentaation, jotta asiakaspalvelijat voivat keskittyä asiakasvuorovaikutukseen.

Integroidun ratkaisun avulla esihenkilöt voivat myös saada paremman käsityksen osastonsa ja yksittäisten asiakaspalvelijoidensa työskentelystä, mikä voi auttaa asettamaan koulutustavoitteita.

Palveluorganisaatioiden tulisi aloittaa vähintään parilla integroidulla ratkaisulla. Kokonaisen integroitujen ratkaisujen alustan käyttöönotto yhdistää kunkin ratkaisun vahvuudet ja nostaa palveluiden laadun uudelle tasolle.

D365-palveluratkaisut



Seuraavaksi

Palveluorganisaatiot eivät voi enää verrata nykyistä palvelutasoa menneisyyden palvelutasoon. Asiakkaat ovat yhteydessä satoihin jälleenmyyjiin joka kuukausi. He vertaavat yritystäsi paitsi aiempiin suorituksiisi myös kaikkiin muihin yrityksiin, joiden kanssa he ovat tekemisissä – toimialallasi ja sen ulkopuolella.

Jokaisella sektorilla, kuten vähittäiskaupan alalla, on tiettyjä toimijoita, jotka asettavat vakiopalvelutason, jota asiakkaat odottavat joka yritykseltä. Tämä tarkoittaa, että palveluammattilaiset tarvitsevat kaiken mahdollisen avun vastataksien asiakkaiden odotuksiin ja tarjotakseen laadukasta palvelua.

Oikea integroitu teknologiaratkaisu voi auttaa vastaamaan lisääntyneisiin asiakaskyselyihin rajallisilla resursseilla. Integroidun ratkaisun avulla asiakkaaseen liittyvät tiedot voivat kulkea mukana koko asiakaspolun ajan, mikä tekee heidän kokemuksestaan yksilöllisemmän, merkityksellisemmän ja positiivisemmän.

Lue lisää siitä, miten voit hyödyntää organisaatiosi asiakas- ja kenttäpalvelutiimien koko potentiaalia.

Ota yhteyttä myyntineuvojaan



©2020 Microsoft Corporation. Kaikki oikeudet pidätetään. Tämä asiakirja toimitetaan sellaisenaan. Tässä asiakirjassa esitetyt tiedot ja näkemykset, mukaan lukien URL-osoitteet ja muut Internet-verkkosivustoviitteet, voivat muuttua ilman erillistä ilmoitusta. Asiakirjan käyttö on lukijan omalla vastuulla. Tämä asiakirja ei anna sinulle mitään laillisia oikeuksia minkään Microsoft-tuotteen mihinkään immateriaaliomaisuuteen. Voit kopioida ja käyttää tätä teknistä raporttia omiin sisäisiin tarpeisiisi.