



# Hallitsetko asiakas- kohtaamisen kokonaisuuden?

# Sisällys

<b>Johdanto: asiakaskohtaamisen osiot</b> .....	3
Asiakaskohtaamisen kokonaiskuva .....	5
Automatisoitu, avusteinen ja älykäs asiakaspalvelu .....	6
Asiakasdatan monipuolinen hyödyntäminen.....	7
Asiakaspalvelun optimointi ja integroinnit.....	8
Tietoturva ja turvallisuus .....	9
<b>Tiedolla johtaminen</b> .....	10
Mittaaminen ja raportointi.....	11
Kuinka tehdä audiodatasta älykästä.....	12
Yhteinen tietämuskanta.....	13
<b>Asiakaspalvelun kanavat</b> .....	14
Puhelut .....	16
Videopuhelut .....	17
SMS-viestit .....	18
Chat .....	19
Sähköposti.....	20
Sosiaalinen media.....	21
Www-sivut.....	22
<b>Trendejä ja vinkkejä</b> .....	23
Puheentunnistus.....	25
Sähköpostikontaktointi kasvaa.....	26
Asiointihistorian reititys & järjestelmien integrointi.....	27
<b>Tehtävä sivu:</b> .....	28
”En tiedä, kuinka asiakaspalvelua tulisi kehittää” .....	28
Esimerkkiongelman: Miksi asiakaspalvelu ruuhkautuu satunnaisesti ilman järkevää selitystä? .....	29
<b>Sanasto</b> .....	30

A man with short brown hair and a beard, wearing a grey button-down shirt, is looking towards a woman with long blonde hair. The woman is seen from the back, and her hair is out of focus. The background is a blurred indoor setting with warm lighting.

# Johdanto: Asiakas- kohtaamisen osiot

Toimialasta riippumatta korkealaatuisella asiakaspalvelulla on kolme erityispiirrettä: se on personoitua, tehokasta ja asiantuntevaa. Samanaikaisesti asiakaspalvelusta puhuttaessa esiin nousevat yhä useammin monikanavaisuus ja omnikanavaisuus, tietämuskannat, chat ja chatbotit, sekä erilaiset integraatiot, kuten tiketointijärjestelmät. Mitä kaikkea asiakaspalvelussa todellisuudessa tulisi ottaa huomioon? Tämä opas selventää, miten me Teliällä hallitsemme asiakaskohtaamisen kokonaisuutta asiakaspalvelun kanavien, tiedolla johtamisen, sekä strategisten valintojen ja työkalujen lähtökohdista.

### 1. Monikanavaisuus ja omnikanavaisuus – miten asioida asiakkaan kanssa?

Nykyaikana asiointi on mahdollista monin tavoin, mitä kutsutaan monikanavaisuudeksi. Videopuhelu voi soveltua terveysalan etävastaanoton tarpeisiin, kun taas vaatekaupan asiakkaat saattavat haluta asioida chatissa. Ole läsnä niissä kanavissa, missä asiakkaasikin ovat – ja huomioi myös omat aikataulusi. Pidä huoli, ettei asiakas soita enää silloin, kun viimeinen työntekijäsi on jo kotona.

### 2. Tunne asiakkaasi – miksi ja milloin asiakas haluaa palvelua?

Kun tunnet asiakaskuntasi, tiedät miten asiakkaasi haluavat olla yhteydessä. Siten voit palvella asiakkaitasi valituissa kanavissa mahdollisimman asiantuntevasti ja taidokkaasti. On myös hyvä tiedostaa, milloin tilanne vaatii asiantuntijaa ja missä tilanteissa asia voitaisiin ratkaista itsepalveluna.

### 3. Mahdollista tiedolla johtaminen

Jokainen asiakaskontakti tarjoaa arvokasta, hyödynnettävää dataa. Keskustelua, tekstiä, tallenteita, sosiaalisen median tykkäyksiä – lähes mitä tahansa voi analysoida. Koneäly voi tunnistaa jopa tuntemuksia ja avainsanoja puheluista. Tiedolla johdettu asiakaspalveluratkaisu mahdollistaa resurssien optimoinnin, kyvykkyyden reagoida nopeasti muuttuviin tilanteisiin sekä kilpailuedun kasvattamisen.

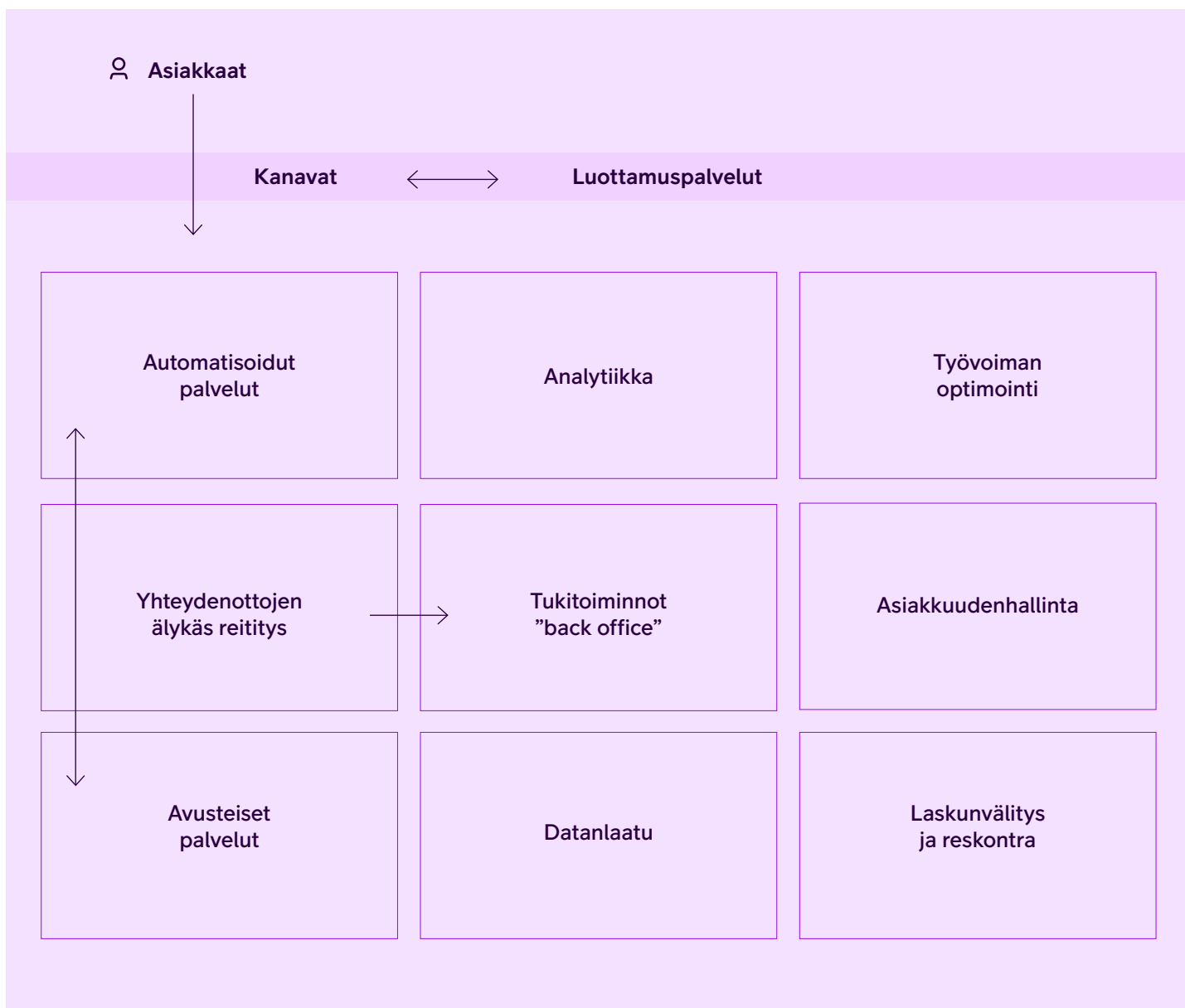
Telia on kokemusrikas ja asiantunteva kumppani. Osaamme auttaa yritystäsi liiketoimintasi lähtökohdat huomioiden. Lähtökohdat ovat kuitenkin aina yksilöllisiä, joten valmiita vastauksia ei kaikkeen voi ollakaan – ne ratkotaan yhdessä!



# Asiakaskohtaamisen kokonaiskuva

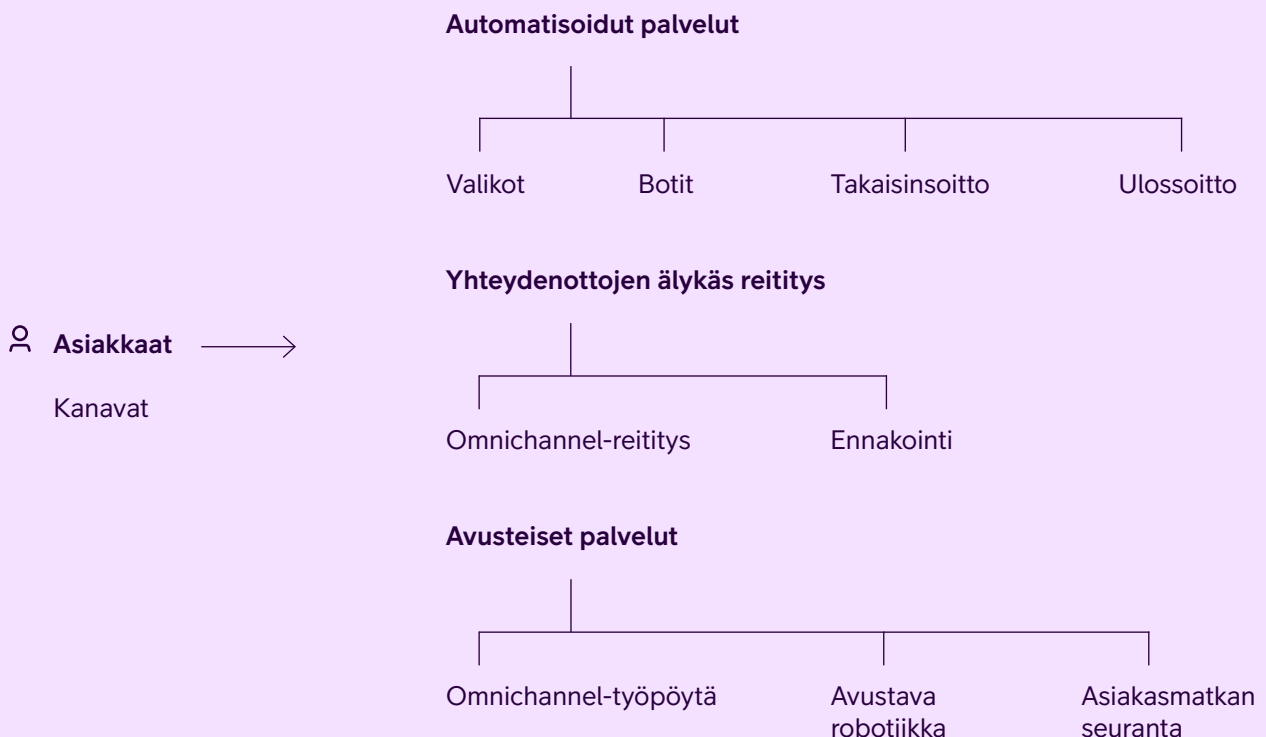
Elämä on helpompaa yhden kumppanin kanssa. Kokonaisvaltainen kumppani tarjoaa palveluun tarvittavat kanavat ja mahdollistaa asiakaspalvelun alusta loppuun. Asiakaskontaktit ohjaavat toimintaa ja toiminnan kehittämistä. Kun asiakas ottaa yhteyttä, voidaan yhteydenottoon vastata hyödyntämällä automaatiota, älykästä reititystä ja avusteisia palveluita.

Samanaikaisesti jokainen asiakaskontakti luo dataa, jota voidaan hyödyntää analytiikassa, asiakaspalvelun kehittämisessä ja työvoiman optimoinnissa. Vastuullasi on kuitenkin huomioida, että dataa hyödynnetään tietoturvan ja lainsäädännön mukaisesti.



# Automatisoitu, avusteinen ja älykäs asiakaspalvelu

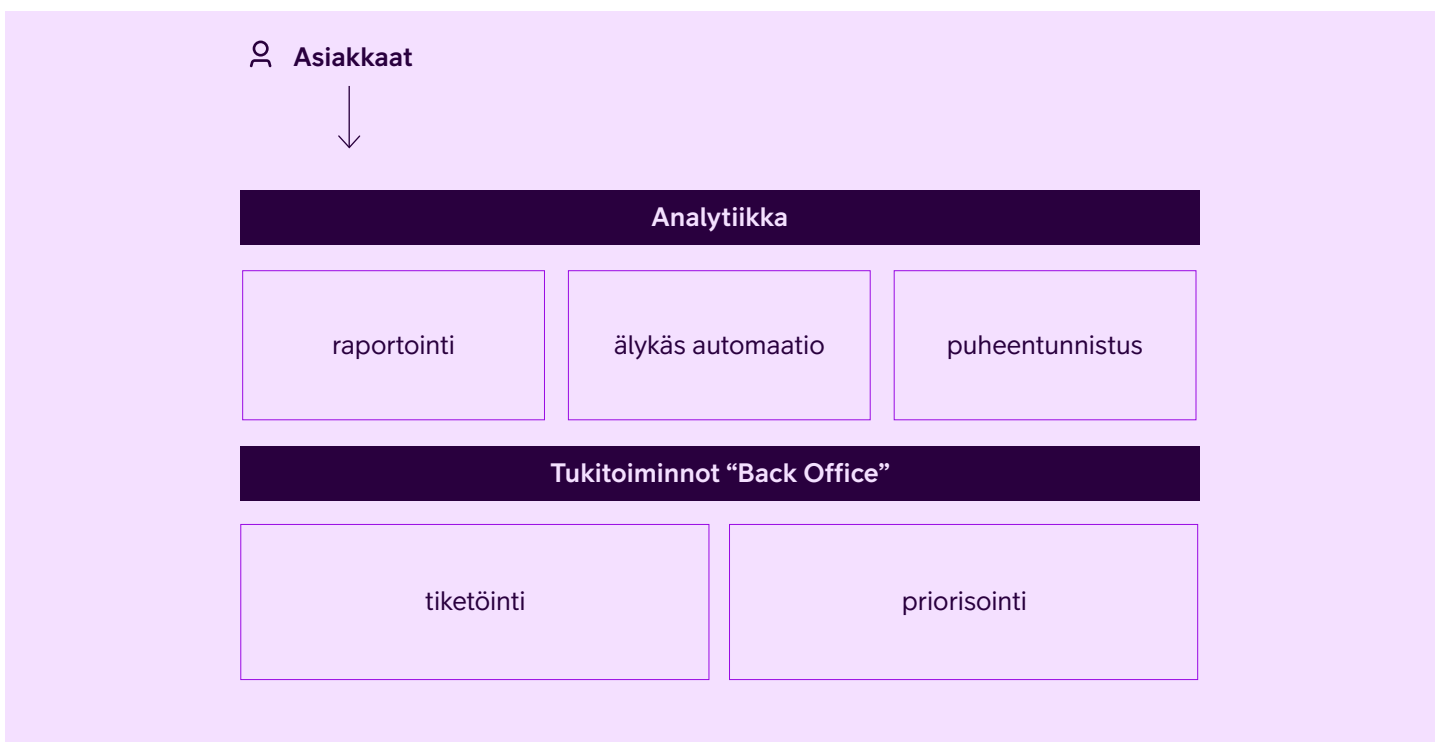
- Automatisoidut palvelut mahdollistavat asiakaskontaktin käsittelyn ilman henkilöresurssia silloin, kun se on mahdollista. Chatbotit sekä usein kysytyt kysymykset auttavat asiakasta selvittämään yksinkertaisia asioita ilman asiakaspalvelijaa.
- Kontaktien reititysälyllä ohjataan tulevat ja lähtevät kontaktit oikeaan kanavaan oikea-aikaisesti. Reititystä tarvitaan myös silloin, kun keskustelu siirtyy kanavasta tai palvelutavasta toiseen.
- Avusteiseen palveluun siirrytään joko suoraan tai automatisoidun palvelun kautta. Avusteista palvelua tarjotaan esimerkiksi silloin, kun chatbot ei osaa vastata asiakkaan kysymykseen. Silloin botti voi ehdottaa, haluaisiko asiakas keskustella asiakaspalvelijan kanssa.



# Asiakasdatan monipuolinen hyödyntäminen

Jokainen kontakti luo dataa, jota voidaan hyödyntää analytiikassa, monitoroinnissa ja asiakaspalvelun kehittämisessä. On tärkeää, että muodostuva asiakasdata analysoidaan lähes reaaliaikaisesti – myös tulevat puhelut mukaan lukien. Siten päästään välittömästi kiinni toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin, joita ei muuten ehdittäisi havaita ajoissa.

- Asiakasdataa analysoimalla voidaan ennustaa ja tyypittää ostokäyttäytymistä. Samanaikaisesti voidaan analysoida työntekijöiden tekemistä tunnistuen tehokkaita ja tehottomia prosesseja.
- Tuloksia mittaamalla voidaan parantaa asiakastytyväisyyttä, optimoida lisämyyntiä ja ennustaa myyntisuosituksia.
- Puhekanavan digitalisointi: puheentunnistuksen avulla voidaan tuottaa litteroidut puheluisällöt GDPR-vaatimuksien mukaisesti, tunnistaa aiheita puheludatasta ja jatkokehittää asiakaspalvelua.
- Tukitoiminnot hyödyntävät analyysien tuloksia esimerkiksi chatbotin kouluttamiseen, jolloin voidaan selvittää mm.
- Miksi asiakas haluaa aina keskustella henkilön kanssa, eikä chatbot osaa vastata?
- Miksi jokaisessa puhelussa asiakaspalvelija sanoo ”Hetki, tarkistan” – onko ohjeistus tai koulutus riittämätöntä?
- Miksi meille soittavat asiakkaat puhuvat lähes jokaisessa puhelussa kilpailijasta? Onko kilpailija aloittanut uuden tarjouskampanjan?



# Asiakaspalvelun optimointi ja integroinnit

- Asiakasdata auttaa työvoiman optimoinnissa, kun voidaan tunnistaa sekä asiakaspalvelun ruuhkaiset että väljemmät hetket päivistä. Datan analysointi mahdollistaa siten työvoiman oikea-aikaisen resursoinnin.
- Laskunvälityspalvelu voidaan integroida laskutusjärjestelmään, minkä avulla asiakaspalvelija saa käyttöönsä digitaalisen näkymän laskuarkistoon ja laskuun, sekä mahdollisuuden esimerkiksi laskun uudelleenlähetykseen. Laskunvälityspalvelun etuja ovat:
  - Toimintavarmuus
  - Asiakaskokemus
  - Proaktiivinen kehitys

Luottamuspalveluiden avulla voidaan hoitaa sopimusten allekirjoitukset digitaalisesti ja loppuasiakas voi esimerkiksi tehdä vahvan tunnistautumisen asiointiin sitä vaatiessa.



## Työvoiman optimointi

- Suorituksen johtaminen
- Laadun varmistus
- Puheluiden nauhoitus
- Aikataulutus & ennustus
- Koulutuksen hallinta
- Pitkän aikavälin suunnittelu
- Keskustelu – analytiikka

## Laskunvälitys

- Laskun uudelleenlähetyk
- Digitaalinen laskunäkymä
- Markkinointi ja informointi
- Arkistointi

## Luottamuspalvelut

- Varmenteet ja vahva tunnistautuminen
- Digitaalinen allekirjoitus



# Tietoturva ja turvallisuus

Kaikessa asiakaspalvelun kehityksessä on huomioitava tietoturva ja käyttötapauksen mukainen turvallisuuden taso. Tietosuojaja-asetuksen mukaisesti yritysten on osattava kertoa asiakkailleen, mitä tietoa heistä on, missä sitä on ja mihin sitä käytetään. Viranomaiselle ei enää riitä se, että yritys sanoo noudattavansa tietosuojaan liittyviä lakeja, vaan tämä pitää voida konkreettisesti osoittaa.

## Yksityisyydensuojasta ja datan käyttöoikeuksista tulee huolehtia esimerkiksi

- asiakastiedoissa
- sopimuksissa
- ja tietosuojalausekkeissa



A middle-aged man with short grey hair and a friendly smile is sitting on a wooden bench outdoors. He is wearing a dark blue suit jacket over a light-colored button-down shirt. He is holding a smartphone in both hands and looking towards the camera. The background shows an outdoor setting with greenery, wooden structures, and tables, suggesting a park or a modern office courtyard. The lighting is warm, possibly from the setting or rising sun.

# Tiedolla johtaminen

# Mittaaminen ja raportointi

Asiakaspalvelutilanteissa on monia mitattavia asioita, joiden avulla voidaan etsiä syitä niin palvelutilanteiden onnistumisiin kuin epäonnistumisiin. Tietoa keräämällä yritys oppii tuntemaan paremmin esimerkiksi toistuvat yhteydenottojen syyt, ruuhkaajat ja palveluiden suoriutumiskyvyn. Kerätyn datan avulla voidaan oivaltaa uusia toimintatapoja ja optimoida niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin aikaa.

Mitä mitattaessa kannattaa sitten huomioida? Kehitä kokonaisuutta enemmän kuin yksittäistä mittaustulosta. Rajaa ja tee valintoja – kaikkea mahdollista ei tarvitse mitata. Tutki onnistumisia ja ennen kaikkea jaa tietoa eteenpäin: nosta mittaustulokset johdon agendalle.

## Tunnista, tiedä & ohjaa

Tiedolla johtamalla voidaan tarjota kokonaisvaltaista, personoitua ja tehokasta asiakaspalvelua. Telia on kokemusrikas kumppani, joka tuntee erilaiset toimijat ja tietää, mitä erilaiset ratkaisut tarjoavat käytännössä. Meillä on kokemusta sekä parhaista käytännöistä että epäonnistumisistakin. Asiakaspalvelun kehittäminen on yhteistyötä – autamme sparrailemaan, mitä kannattaa ja mitä ei kannata tehdä.



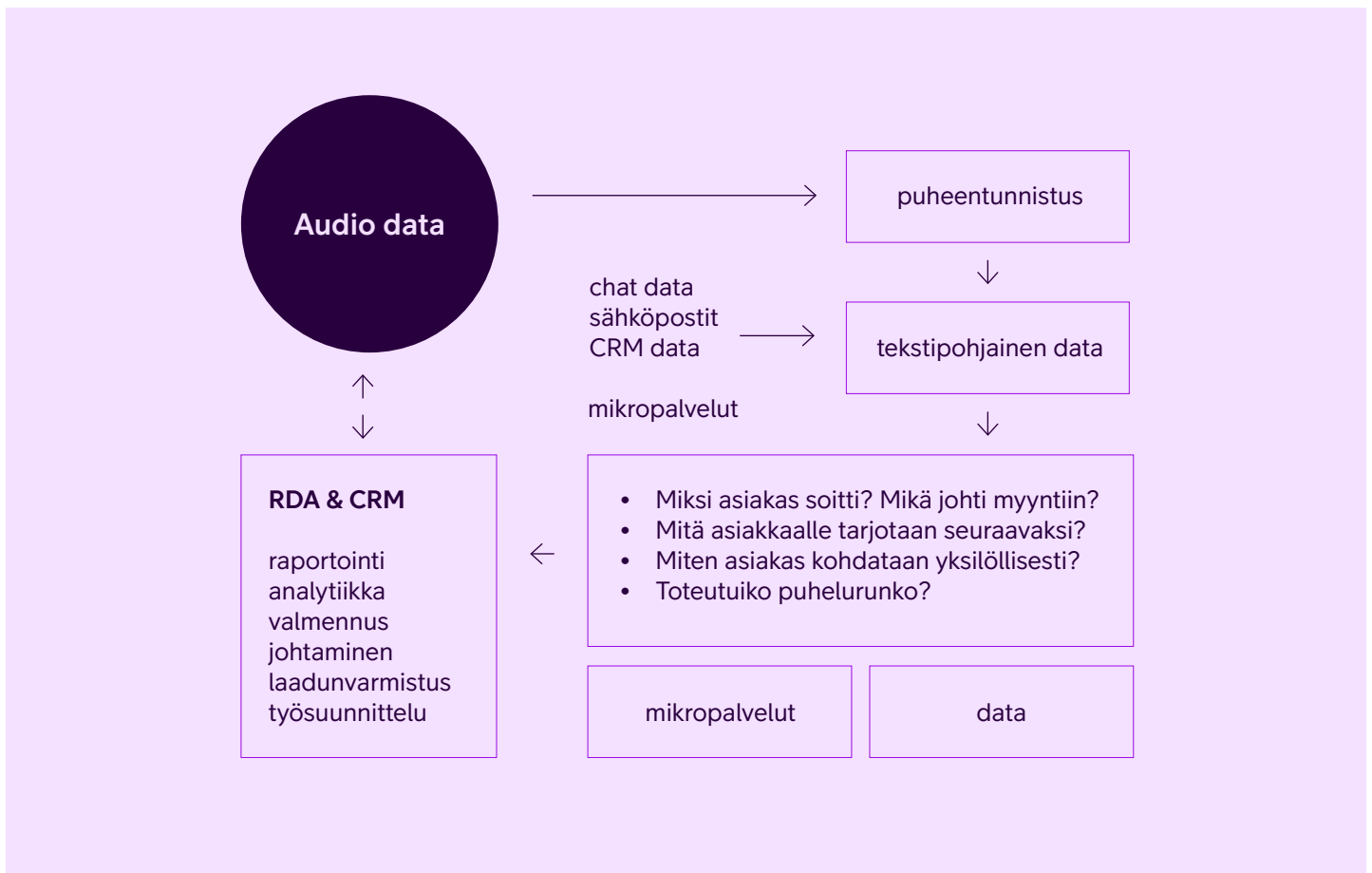
# Kuinka tehdä audiodatasta älykästä

Audiodataa voidaan hyödyntää asiakaspalveluratkaisujen kehittämisessä ja tehostamisessa. Puhelut tallentuvat ääninauhotteina, joiden kuunteleminen syö aikaa ja henkilöresursseja. Ohjelmistorobotiikka tehostaa asiakasdatan tutkimista, kun asiakaskontaktin jälkityöt ja muistiinpanot voidaan automatisoida. Se myös tukee asiakaspalvelijaa reaaliaikaisesti tarjoamalla esimerkiksi puhelurungon mukaisia tukilauseita ja ehdottamalla lisämyyntiin sopivia tuotteita.

## Puheludatasta voidaan tarkastella jatkokehittämisen tueksi esimerkiksi seuraavia asioita:

- Miksi asiakas soitti? Mikä johti myyntiin?
- Mitä asiakkaalle tarjotaan seuraavaksi?
- Miten asiakas kohdataan yksilöllisesti?
- Toteutuiko puhelurunko?

Dataa voidaan hyödyntää työntekijöiden valmennukseen, johtamiseen, asiakaspalvelun laadunvarmistukseen ja työvuorojen suunnitteluun.



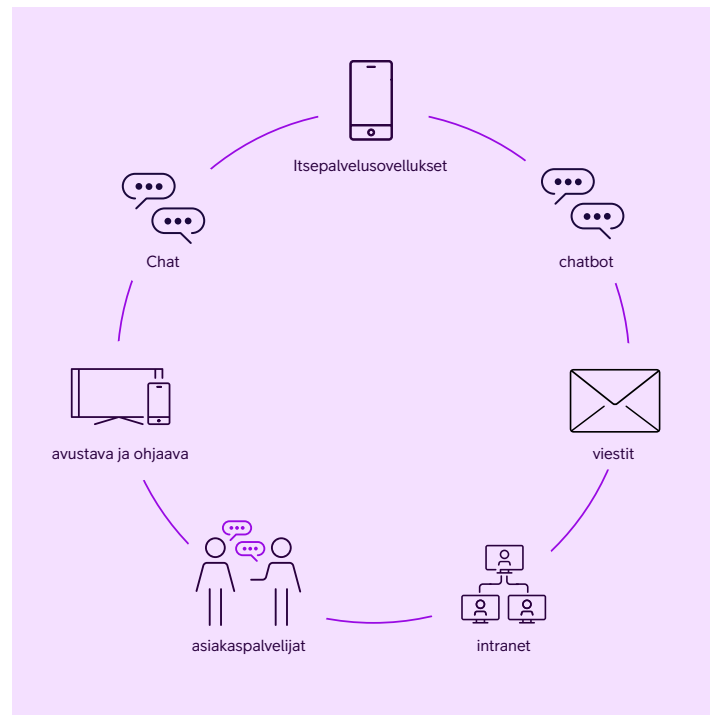
# Yhteinen tietämuskanta

Ajattele, että olet ruokakaupassa ja kysyt käytävällä myyjältä, missä karkkihylly sijaitsee. Odotat, että myyjä kertoo sinulle oikean hyllyvälin. Mitä puolestaan et odota, on se, että myyjä alkaa kertoa kaupan muusta valikoimasta tai ei osaa kertoa sinulle oikeaa sijaintia ollenkaan. Riippumatta siitä, miten ja missä kanavissa yrityksesi palvelee asiakkaita, asiakas odottaa aina saavansa palvelua henkilöltä, joka ymmärtää ja osaa auttaa.

## Monta asiakaspalvelijaa – yksi ääni

Toisinaan yritykset ottavat käyttöön asiakaspalvelun kanavia sitä mukaa, kun niille syntyy kysyntää. Jos kanavia ja ratkaisuja toteutetaan pistemäisesti, voi syntyä tilanteita, joissa asiakaspalvelukanavat tarjoavat asiakkaalle keskenään eriäviä vastauksia, mikä voi olla asiakkaasta hämmentävää.

Yhteinen tietämuskanta edistää hyvää, pitkäaikaista ja luottamuksellista asiakassuhdetta. Tietämuskannan avulla asiakkaan kysymyksiin vastataan tilanteen mukaan tai ohjaamalla asiakas oikean kanavan pariin. Se yksinkertaistaa asiakaspalvelun arkea ja auttaa erityisesti uusia työntekijöitä.



Yhteinen tietämuskanta on organisaation tietopankki – ikään kuin yhteiset aivot. Kun kanavat jakavat aktiivisesti tietoa, vältytään päällekkäisyyksiltä ja turhalta toistolta. Se säästää asiakkaan aikaa ja vaikuttaa positiivisesti kokonaismielikuvaan.





# Asiakaspalvelun kanavat

Mitä jos voisit tarjota asiakkaillesi ennakoivaa asiakaspalvelua tai myydä tuotteitasi chatissa? Monikanavaisuus palvelee asiakasta siellä, missä asiakas haluaa palvelua. Asiantuntijuus ja hyödylliset sisällöt vaikuttavat suuresti ostopäätökseen. Monikanavaisessa ratkaisussa on tärkeä muistaa, että asiakas odottaa palvelun jatkuvan sujuvasti eri kanavien välillä. Tämä vaatii toimiakseen saumattomat järjestelmät ja 360 asteen kokonaisnäkyvän asiakkaaseen.

Asiakaskokemuksen parantamiseksi on tarjolla monia ratkaisuja ja kanavia. Ilman tavoitteita, ja niiden onnistumisesta kertovia mittareita, asiakaskokemuksen rakentaminen jää kuitenkin helposti sattumien varaan. Siksi on tärkeää kerätä ja analysoida dataa kaikista kosketuspisteistä.

Telia on kumppani, joka osaa auttaa kaikissa kanavissa ja asiakaskontaktien analysoinnin ratkaisuissa.

### Henkilökohtainen tapaaminen

Henkilökohtainen tapaaminen on perinteinen tapa asioida ja hoitaa virallisiakin asioita. Pankit ja vakuutusyhtiöt vastaanottavat asiakkaita henkilökohtaisesti. Toisinaan fyysisesti palvelupisteissä sijaitsevat asiakaspalvelijat vastaavat myös saapuviin puheluihin, jolloin sama asiakaspalvelija ylläpitää kahta palvelukanavaa.

Palvelutyötä mittaamalla voidaan selvittää, kuinka paljon asiakkaita käy tiskillä ja kuinka iso osa asiakaspalvelijan ajasta kuluu puhelimesta tai chatissa. Raportointi antaa arvokasta tietoa siitä, miten henkilöstöresursseja kannattaa optimoida. Älykkään reitityksen ja automaation avulla päivän aikana tapahtuvaa palvelukanavien vaihtelua voidaan sujuvoittaa.



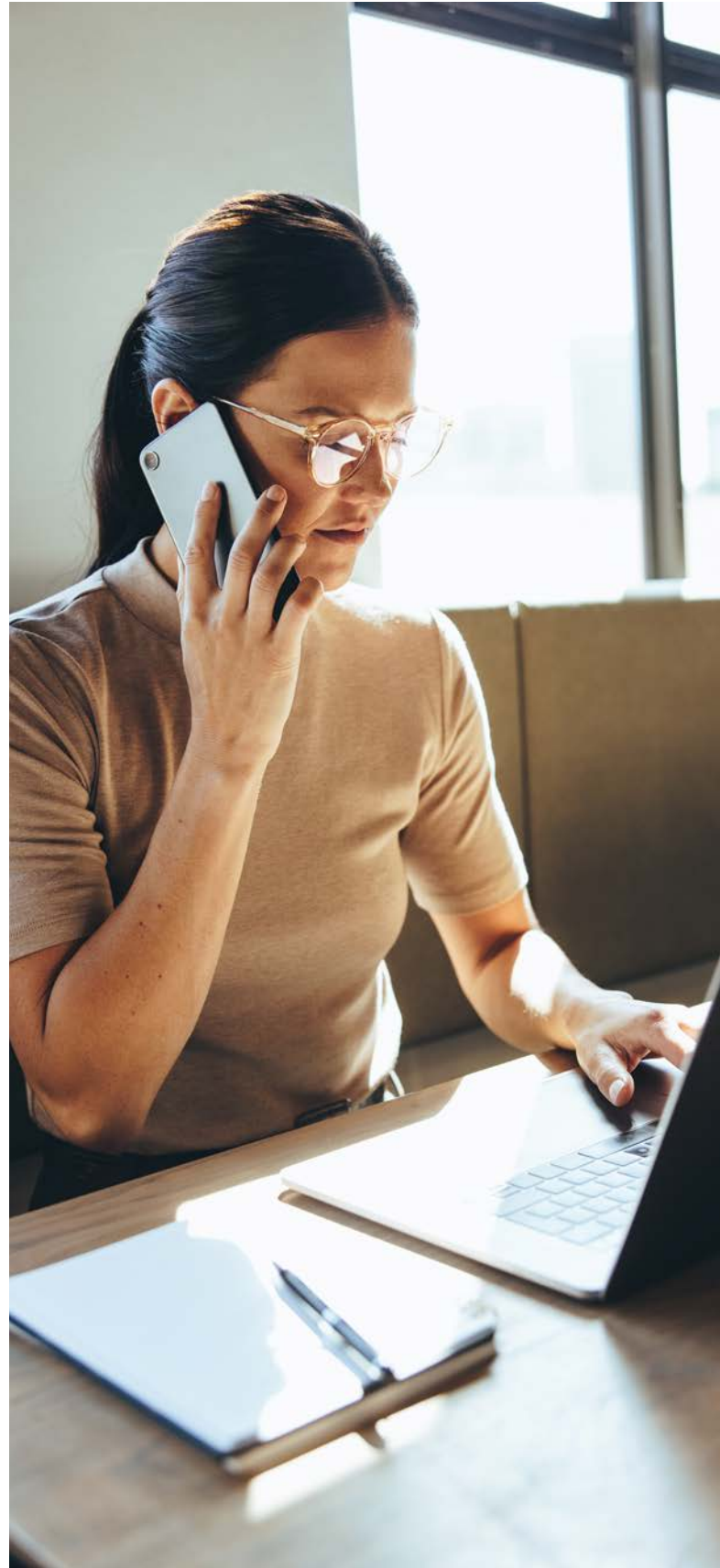
# Puhelut

Puhelimitse asioiden hoitaminen on vuorovaikutuksellista ja henkilökohtaista. Kysymyksiä voi käsitellä puhelun aikana, mikä lisää selkeyttä vähentää väärinymmäryksiä. Puheluja voidaan myös nauhoittaa, jolloin saadaan arvokasta dataa asiakaspalvelun jatkokehittämistä ja tulevaisuuden koulutuksia varten. Puheluissa saattaa aina kohdata yllättäviä tilanteita – ja yllättäviä hetkiä lisämyynnille. Puhelimitse kynnyks jakaa huolia ja mielipiteitä on matala, mutta kun ongelmia tuodaan esille, tarjoutuu mahdollisuus välittömään reagointiin. Asiakaspalvelija voi ehdottaa epävarmalle asiakkaalle esimerkiksi sopivampaa tuotetta tai palvelua. Kun asioista keskustellaan ymmärryksellä ja ystävällisesti, epäilevästä asiakkaasta tulee ostava asiakas.

## **Puhelinvaihteen päivitys – integraatiot edistävät saumattomampaa asiointia**

Laskutus-, perintä- ja juridiikkapalveluita kehittävä Visma Financial Solutions päivitti puhelinvaihdetilänsä Telian kanssa. Yritysfuusion myötä syntyi tilanne, jossa yrityksellä oli käytössään kaksi erillistä puhelinvaihteratkaisua. Vaihteet eivät olleet enää toistensa kanssa yhteensopivat, ja niiden versiot olivat vanhentumassa.

Uuden palvelukokonaisuuden ansiosta työntekijöiden mahdollisuudet hallita puheluita kasvoivat ja integroitavuus muihin järjestelmiin helpottui. ”Puhelinvaihteen saa nyt yhdistettyä esimerkiksi asiakkuudenhallintajärjestelmään, mikä tekee asiakaspalvelijan työstä entistä helpompaa ja asiakkaan asiointista saumattomampaa”, yrityksen IT-johtaja Saku Vina kehuu uusia monipuolisia rajapintoja ja integroitavuutta.





# Videopuhelut

Videopuheluiden avulla voidaan tuottaa yhä monipuolisempia palveluja etäyhteyden välityksellä. Esimerkiksi terveyspalveluiden tai lääkärin etävastaanoton avulla voidaan määrätä asiakkaalle oikea resepti. Näin asiakkaan reitti apteekin kassalle nopeutuu, kun asiakkaan ei tarvitse erikseen käydä lääkärin vastaanotolla. Myös työterveyden etävastaanotto helpottaa arkea, kun hoitosuunnitelmia ja terveystarkastuksia, jotka eivät vaadi näytteenottoa, voidaan käydä läpi videoyhteyden välityksellä.



# SMS-viestit

Tekstiviesti on tärkeä työkalu asiakaspalvelussa sekä yrityksen kumppaneiden välisessä viestinnässä. SMS-palveluilla yrityksesi voi välittää ajantasaista tietoa asiakkaille ja muille sidosryhmille ajantasaisesti ja selkeästi. SMS-ratkaisuilla pystyt kohdentamaan viestisi ja puhuttelemaan asiakkaitasi entistä paremmin.

## Kriisitiedotusta tekstiviestitse – koronaohjeet 372 000 kaupunkilaiselle Telian ratkaisulla

Koronavirusepidemian alkaessa viime maaliskuussa liikkeellä oli paljon epätietoisuutta: mitä teen, jos epäilen tartuntaa? Mihin voin soittaa ja milloin? Helsingin kaupunki päätti lähettää toimintaohjeet kaupunkilaisille tekstiviestitse tavoittaakseen suurimman osan helsinkiläisistä.

Ohjeissa kerrottiin, miten tartuntaepäilyn yhteydessä tulee toimia, sekä annettiin koronaterveysasemien tiedot ja oma infopuhelinnumero iäkkäille. Palvelun käyttäjäksi nimettiin henkilöstöstä yksi työntekijä, joka lähetti 372 000 helsinkiläiselle kolmikieliset tekstiviestit 40 000 viestin erissä.

”Tekstiviesti kilahtaa ihmisen puhelimeen heti lähettämisen jälkeen, ja se jätetään harvoin lukematta. Siksi halusimme lähettää ohjeet kaupunkilaisille tekstiviestillä”

### Markku Havukainen

sosiaali- ja terveystoimialan  
tietotekniikkapäällikkö



# Chat

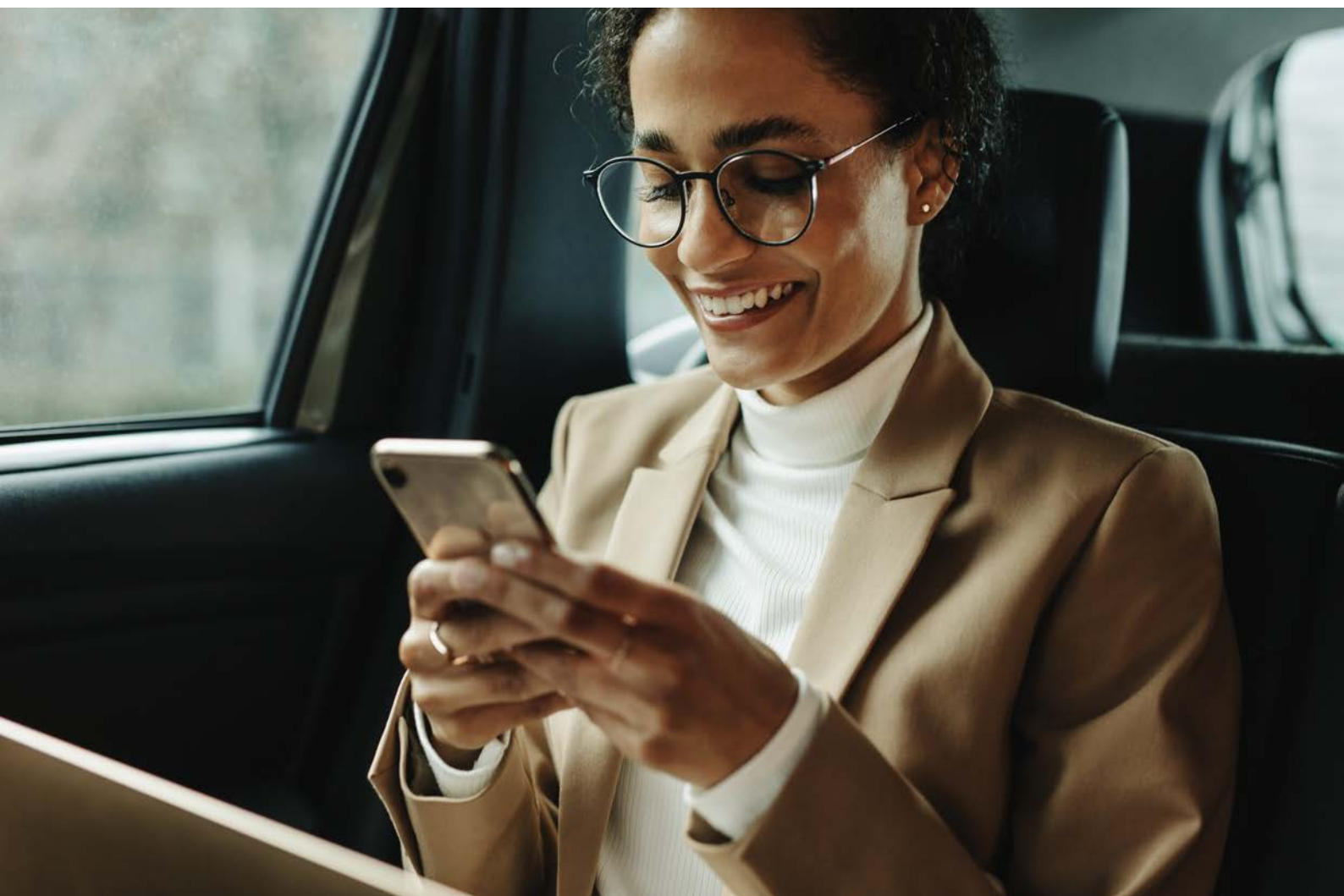
Asiakaspalveluchat on nykyaikainen ratkaisu, jonka voi toteuttaa muutamalla eri tavalla. Chatin voi toteuttaa yksinkertaisimmillaan siten, että asiakaspalvelija kohtaa chatissa asiakkaan ja kaikki keskustelu tapahtuu siinä hetkessä. Avusteinen chat on seuraava askel, jolloin chat voi sisältää esimerkiksi Q&A-osioita ja pystyy ohjaamaan asiakkaan asiakaspalvelijalle. Chatbot on kaikista itsenäisin ratkaisu, joka hyvin toteutettuna vaatii henkilöresurssin useimmiten vain erikoistilanteissa.

Chatbotteja hyödyntää vasta pieni osa suomalaisyrityksistä – digitaalisen asiakaspalvelun suunnittelu on siis kilpailuetu yritykselle. Chatbot kannattaa kuitenkin rakentaa kartuttamalla ensin kokemusta tavallisesta chatista. Siten tiedetään paremmin, minkälaisia asioita asiakkaat haluavat hoitaa chatissa. Chatbot tarvitsee keskustelurunkoja ja valmiita reaktioita, joiden suunnittelu ilman aiempaa chattia voi jäädä arvailun varaan.

## Hinausautokeskus palvelee chatissa – kun auto tekee tenän, apua on saatava

Hinausautokeskuksen liiketoiminnan kannalta on tärkeää, että yritys on helposti ja nopeasti tavoitettavissa kaikkina vuorokaudenaikoina. Aiemmin käytössä ollut chat-ratkaisu ei kuitenkaan vastannut yrityksen tarpeita. Asiakas jouduttiin usein ohjaamaan chatistä puhelinpalveluun tai hän sai vastauksen viiveellä, sillä asiakaspalvelija oli varattu.

Yhteistyö Telian kanssa mahdollisti integroidun chatin käyttöönoton, minkä ansiosta voitiin määritellä, että chat-keskusteluja ei ohjata asiakaspuhelua hoitavalle asiakaspalvelijalle. Chat-palvelu rupesi toimimaan entistä sujuvammin, eivätkä asiakkaat joudu enää odottamaan chatissä vastauksia. Hinauspalvelukeskus vastaa chatissä asiakkaiden kysymyksiin ja ottaa vastaan myös tilauksia.



# Sähköposti

Sähköposti on ajasta ja paikasta riippumaton asiakaspalvelun kanava. Asiointihistoria tallettuu automaattisesti niin lähettäjälle kuin viestin vastaanottajallekin, minkä ansiosta keskustelussa on helppo palata taaksepäin ja tarkastella käsittelyä ja sovittuja asioita.

Sähköpostin lähettävä asiakas tietää, että hänen viestiinsä palataan sopivana aikana, jolloin asian voi kertoa aukioloajasta riippumatta. Vastauksen odotus on lähes huomaamatonta, kun asiakkaan ei tarvitse jonottaa vuoroaan puhelimesta tai paikan päällä.

## **Tiketöintijärjestelmä auttaa priorisoimaan tehtäviä**

Sähköpostien määrän kasvaessa on perusteltua harkita integroitavaa tikettijärjestelmää sähköpostipalvelun tueksi. Tiketöintijärjestelmä mahdollistaa tehokkaamman ruuhkatilanteiden hallinnan, yhteydenottojen käsittelyn priorisoinnin, sekä tarvittaessa älykkäämmän reitityksen ja tehtävien siirron asiakaspalvelijalta toiselle. Tiketöinnin avulla henkilöstö pysyy ajan tasalla kaikista saapuvista yhteydenotoista ja niiden käsittelyn edistymisestä.



# Sosiaalinen media

Sosiaalinen media on monipuolinen asiakaspalvelun kanava, joka sopii tiedottamiseen ja jossa tarjoutuu erilaisia väyliä keskustelulle. Verkkosivustosta poiketen sosiaalisessa mediassa asiakaspalvelijan on oltava valmis vastaamaan mahdollisiin kommentteihin ja yksityisviesteihin. Moni yritys jo seuraa sosiaalisen median kanavia erilaisin välinein, ja varmistaa näin, että mahdollisiin kysymyksiin tai kannanottoihin pystytään vastaamaan nopeasti ja tilanteen mukaisella tavalla – jopa hyvää huumoria avuksi käyttäen.

Eri kanavat tarjoavat myös erilaisia mahdollisuuksia. Esimerkiksi Instagramiin voidaan yhdistää verkkokauppatoimintoja, joiden avulla kuvassa olevan tuotteen pystyy ostamaan verkkokaupasta kuvaa näpäyttämällä.



# Www-sivut

Verkkosivut tarjoavat asiakkaalle ympärivuorokautisen itsepalvelukanavan. Sivustolla voi kertoa tietoa yrityksestä, palveluista, tuotteista, käytännöistä, ja toimitusajoista sekä ohjeistaa asiakkaita esim reklamointitilanteissa. Sivustolla voidaan myös linkata kumppaneiden omille sivuille ja tarjota vastauksia usein kysytyihin kysymyksiin.

Verkkosivuilla voidaan tiedottaa myös muista asiakaspalvelukanavista. Esimerkiksi sähköpostiosoite ja puhelinnumero tai chatin aukioloajat on helppo tuoda sivustoilla esille. Vaihtoehtoisesti verkkosivujen sijasta tai sen tueksi voidaan myös tehdä mobiilisovellus, joka on älypuhelimeen optimoitu asiakaspalvelun ratkaisu. Sovelluksella voi hoitaa usein samat asiat, mitä verkkosivuilla: lähettää viestejä, asioida esimerkiksi verkkopankissa tai hakea ongelmaan ratkaisua UKK-sivuilta.

## Vahva tunnistautuminen on turvallisen verkkoasioinnin edellytys

Vahva tunnistautuminen tarjoaa helpon ratkaisun henkilöllisyyden todentamiseen sähköisesti. Sen avulla yrityksen asiakkaat voivat turvallisesti vahvistaa henkilöllisyytensä kirjautuessaan verkkopalveluihin pankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

”Vahvalla tunnistuksella torjutaan myös identiteettivarkauksiin liittyvää riskiä ja varmistetaan, että tunnistus tapahtuu turvallisesti. Osa verkkopalveluiden tarjoajista onkin luopumassa kokonaan käyttäjätunnuksen ja salasanan käytöstä ja tarjoaa vain vahvaan tunnistukseen perustuvaa kirjautumista”

### Kari Lehtimäki

Telian myyntijohtaja ja Digital Business Solutions asiantuntija



A woman is shown from the chest up, wearing a white VR headset and holding a white VR controller in her right hand. She has a joyful expression with her mouth open as if laughing or shouting. She is wearing a white t-shirt under a green button-down shirt. The background is a softly lit room with a modern copper-colored pendant light hanging on the left and a window with curtains on the right.

# Trendejä ja vinkkejä

Telia kohtaa kymmeniätuhansia asiakkaita kuukausittain. Tämän osion vinkit pohjaavat omiin kokemuksiimme ja oppeihimme. Vinkkien lisäksi haluamme nostaa esiin asiakaspalvelun mielenkiintoisimpia lähitulevaisuuden trendejä.

### **Automaatio hoitaa rutiinityöt – mutta se edellyttää valmistelua**

Lisääntynyt automaatio on muuttanut asiakaspalvelijoiden työtä. Automaatio ei kuitenkaan astu palvelukseen yhdessä yössä, vaan sen käyttöönotto vaatii taustatyötä ja pitkäjänteisyyttä. Teknisissä kehitysprojekteissa on hyvä olla mukana ihmisiä, jotka tekevät käytännön asiakaspalvelutyötä. Siten varmistetaan, että ymmärretään sekä asiakkaan tilanne että asiakaspalvelijan arki. Teknologia muuttaa asiakaspalvelua väistämättä, ja sen kehittämistä on parempi miettiä ennemmin kuin myöhemmin.

### **Virtuaali- ja lisätty todellisuus**

Virtuaalitodellisuuden (VR) ja lisätyn todellisuuden (AR) avulla voidaan toteuttaa lukuisia kaupallisia ratkaisuja. Asiakas voi kokeilla virtuaalisia esineitä todellisessa ympäristössä, esimerkiksi sovittaen huonekalua virtuaalisesti omaan kotiinsa. AR- ja VR-ratkaisut vaikuttavat erityisesti brändiuskollisuuteen ja asiakaskokemuksen sitouttamiseen.

### **Kohtaa asiakkaat muutenkin kuin numeroina**

Uusi teknologia ei ratkaise ihan kaikkea. Asiakaspalvelijat korostavat, että palvelun parantaminen on mitä suurimmassa määrin myös organisoitumis- ja asennekysymys. Telia on esimerkiksi organisoinut yritysasiakkaiden palvelua itseohjautuviksi tiimeiksi.

Tietoturvanhallintakeskuksemme (SOC) keskittyy analysoimaan ja korjaamaan tietoturvapoikkeamia. SOC:n pääasiallinen tehtävä on valvoa erilaisia tietoturvapoikkeamia, joita koostetaan tietoturva-analysoiden ja automatiikan avulla eri lähteiden tietoturvatapahtumista. SOC toteuttaa häiriötilanteiden hallintaa sekä ehkäiseviä toimenpiteitä, joilla häiriötilanne saadaan ratkaistua. Nopea palautuminen häiriötilanteesta on olennaista liiketoimintasi jatkuvuuden varmistamisessa.





# Puheentunnistus

Soita kotiin. Tee muistilista. Aseta herätys. Lähes jokaisen taskusta löytyy jo virtuaaliassistentti, joka ymmärtää nämä käskyt puheesta. Yrityksissä syntyy jatkuvasti audiodataa nauhoitetuista asiakaspalvelupuheluista – myös yritykset voivat parantaa palvelujaan ja saavuttaa ratkaisevia kilpailuetuja analysoimalla asiakkaidensa puhetta.

Tekoälyn avulla voidaan helposti havaita puheluissa toistuvat kuviot ja aiheet, jotka muuten jäisivät helposti huomaamatta, koska ison datamäärän jatkuva läpikäynti on työlästä. Audiodataa voidaan käyttää toistuvien ongelmien ennaltaehkäisyyn, konfliktitilanteiden ratkaisuun ja kouluttamiseen.

**Usein puheentunnistuksessa tekoäly tulkitsee vain yhtä äänilähdettä, mutta tulevaisuudessa kaksikanavainen puheentunnistus mahdollistaa usean eri puhujan samanaikaisen tulkitsemisen. Se voi avustaa seuraavia käyttötapauksia:**

- Aiheen, mielialan ja tarkoituksen tunnistus
- Puheluiden tuominen osaksi tekstianalytiikan lähtödataa
- Päätöksenteon tukeminen puhelinpalvelussa
- Automaattinen muistioiden luonti puhelutallenteista
- GDPR-prosessin automatisointi



# Sähköposti- kontaktointi kasvaa

Sähköpostikontaktointi ja muu kontaktointi kasvaa ja puhe vähenee, kun asiakkaat oppivat luottamaan nettiasiointiin ja sen tehokkuuteen. Esimerkiksi vahva tunnistaminen on mahdollistanut henkilökohtaistenkin asioiden hoitamisen netissä. Monikanavaisessa asiakaspalvelussa on tärkeää varmistaa, että keskustelu asiakkaan kanssa jatkuu saumattomasti ja kanavan vaihtuessa.

Minun Telia Yrityksille -asiointipalvelu on rakennettu niin, että oli asiakas yhteydessä minkä tahansa kanavan kautta, kaikki kontaktit kirjataan. Se tuo läpinäkyvyyttä asiakkaan suuntaan – he näkevät, koska on oltu yhteydessä, mistä on puhuttu, mitä on sovittu ja mitä on tehty. Lisäksi se auttaa asiakaspalvelua jatkamaan siitä kohtaa, mihin viimeksi jäätiin.

## Chattiin jää koukkuun, kun sitä kerran kokeilee

Chat on kasvattanut nopeasti suosiotaan yritysasiakkaiden parissa. Jos asiakas käyttää päätelaitetta työssään, hänen on luontevaa käyttää sitä myös asiakaspalvelussa asiointiin. Kiireiset yritysasiakkaat kokevat chatin tehokkaaksi ja nopeaksi tavaksi hoitaa asiat kuntoon.

”Chat on madaltanut yhteydenoton kynnyistä, koska meidät saa sen ansiosta nopeammin ja varmemmin kiinni. Ihmiset, jotka ovat muutaman kerran ottaneet meihin chatilla yhteyttä, eivät yleensä enää palaa muihin kanaviin. Asiat hoituvat siellä sen verran ripeästi”

### Jouni Tuovinen

Työskentelee Telian yritysasiakkaiden teknisessä asiakaspalvelussa Jyväskylässä.



# Asiointihistorian reititys & järjestelmien integrointi

Monikanavaisessa asiakaspalvelussa on tärkeää varmistaa, että keskustelu asiakkaan kanssa jatkuu saumattomasti kanavien vaihtuessa. Asiakaspalvelua tukevien järjestelmien integrointi sujuvoittaa palvelua. Asiakastietojärjestelmä antaa asiakaspalvelijalle kokonaisnäkymän asiakkaan aiemmasta asioinnista, jolloin asiakas voidaan esimerkiksi yhdistää tietylle asiakaspalvelijalle. Myös muiden järjestelmien, kuten tiketöintijärjestelmän tai laskunvälityspalvelun integroiminen helpottaa yhteydenottojen käsittelyä ja parantaa asiakaskokemusta.

## Ruotsin työvoimapalvelut: tehokkaampaa palvelua asiakkaan ehdoilla

Ruotsin työvoimapalvelut kokivat äkillisiä budjettileikkauksia, jonka serauksena työvoimapalvelun tehtävät ja vastuut kasvoivat. Henkilökohtaisissa etätapaamisissa asiakaspalveluyksikön oli otettava vastuu sellaisista työnhakijoista, joiden asioita on aiemmin hoidettu paikallisissa toimipisteissä.

”Tapaamiset muuttuivat digitaalisiksi, mikä toisaalta mahdollisti tarvittavan osaamisen tarjoamisen jokaisessa asiakastapaamisessa”

### John Tetteris

Työvoimapalvelun yrityskoordinaattori

Työvoimapalvelut siirtyivät hyödyntämään henkilökohtaisia etäpalveluja, jossa asiakkaat tapaavat joka kerta juuri heitä parhaiten auttamaan kykenevän henkilön. ”Kun henkilöstö- ja ajanvarausjärjestelmä integroitiin asiakaspalvelualustaan, asiakas voidaan ohjata automaattisesti häntä parhaiten auttamaan kykenevälle henkilölle”.



# ”En vieläkään tiedä, miten asiakaspalvelua voisi kehittää?”

Mitä kaikkea kokonaisuuteen liittyykään? Tuntuuko siltä, että et vielä ymmärtänyt jotain tai ettet keksi toimivinta ratkaisua ongelmaasi? Tämä kaavio auttaa sinua hahmottamaan tilannettasi ja sopivinta ratkaisua. Alla olevista rakennuspalasista saat apua ja ideoita kaavion täyttämiseen. Kaikkea ei kuitenkaan tarvitse yksin pähkäillä, sillä me Teliällä osaamme auttaa monipuolisesti toteutuksen kanssa.

## Ratkaistava liiketoiminnan ongelma:

Kirjoita tähän jotain...

## Ratkaistava liiketoiminnan ongelma:

Kirjoita tähän jotain...

## Tiedon kerääminen

## Tiedon ymmärtäminen

## Tiedon hyödyntäminen

--	--	--

Saat apua laatikoiden täyttämiseen seuraavan sivun rakennuspalikoista.

Esimerkkiongelman:

# Miksi asiakaspalvelu ruuhkautuu satunnaisesti ilman järkevää selitystä?

## Tiedon kerääminen

*Puheentallennus ja -tunnistus sekä analysointi: hyödynnetään asiakaspuheluita.*

*Tietojärjestelmät: haetaan asiakkaaseen liittyvä data asiakashallintajärjestelmästä.*

## Tiedon ymmärtäminen

*Tunnistaa: tunnistetaan puheluissa esiintyviä aiheita.*

*Yhdistää: yhdistetään puheluun tietoa asiakkaan aiemmista kontakteista.*

## Tiedon hyödyntäminen

*Asiakaskokemus: tunnistamalla prosessin ongelmakohdat voidaan parantaa asiakaskokemusta ja tehostaa asiakaspalvelun toimintaa.*

## Tiedon kerääminen

- Puheentallennus
- Puheentunnistus
- Puhelut
- Videopuhelut
- Sähköpostit
- Tekstiviestit
- Chat ja chatbot -keskustelut
- Internet-sivut, lomakkeet
- Laskutustiedot
- Reklamaatiot
- Muut tiedostot
- Havainnointi

## Tiedon ymmärtäminen

- Analysointi
- Ennustaa palvelutilanteen etenemistä
- Luokittelee asiakastyyppejä
- Suosittelee tuotteita
- Ehdottaa asiakaspalvelijalle toimintamalleja
- Tunnistaa keskustelun toistuvia aiheita
- Tehostaa asiakaspalvelua
- Kustomoi ratkaisuja asiakaskohtaisesti
- Optimoii työvoimaa
- Etsii tärkeää tietoa
- Auttaa asiakaspalvelijaa
- Auttaa asiakasta

## Tiedon hyödyntäminen

- Asiakastyytyväisyys
- Asiakaskokemus
- Automatisoidut asiakaspalvelun toimenpiteet
- Asiakkaan matkan seuraaminen ja mittaaminen
- Laadun varmistaminen
- Työvoiman optimointi
- Henkilöstön koulutus
- Myynnin kasvattaminen
- Yksilöity palvelu
- Yksilöity tarjonta, esim. kohdennettu tuotesuosittelu

# Sanasto

**Chatbot** = Chat, joka osaa keskustella asiakkaan kanssa ilman asiakaspalvelijaa. Chatbot voidaan myös toteuttaa niin, että se tarvittaessa ohjaa asiakkaan asiakaspalvelijan pariin.

**CRM** = Asiakkuudenhallinta, eng. Customer Relationship Management

**Digitaalinen allekirjoitus** = Sähköiseen dokumenttiin tehty allekirjoitus, joka varmentaa dokumentin sisällön sekä allekirjoittajan henkilöllisyyden. Digitaalinen allekirjoittaminen voidaan hoitaa etänä, jolloin sopimusten allekirjoittaminen ei ole aika- tai paikkasidonnaista.

**GDPR** = EU:n yleinen tietosuojasetus (General Data Protection Regulation), joka vahvistaa yksityishenkilöiden oikeuksia omiin tietoihinsa, sekä yksinkertaistaa ja yhtenäistää kansainvälistä liiketoimintaa.

**Integrointi** = Palveluiden yhteensovittaminen, joka parantaa palvelun saumattomuutta. Esimerkiksi laskunvälityspalvelu voidaan integroida laskutusjärjestelmään, minkä avulla asiakaspalvelija saa käyttöönsä digitaalisen näkymän laskuarkistoon.

**IVR** = Automaattinen puhelinpalvelujärjestelmä (eng. interactive voice response). Perinteisissä valikkoratkaisuissa asiakas kuuntelee palvelutietoja ja hänet ohjataan asiakaspalvelijalle esimerkiksi numerovalinnan avulla. Modernina ratkaisuna avustava ja ohjaava puhelinvalikko ohjaa asiakkaan keskustelun tekoälyn avulla oikean asiakaspalvelijan puolelle.

**Ohjelmistorobotiikka** = Ihmisen toimintaa mallintava tietokoneohjelma. RDA (eng. Robotic Desktop Automation) on käyttäjäohjattua työpöytäautomaatiota, jossa ihminen avustaa robotin työvaiheita.

**Omnikanavaisuus** = Saumaton vuorovaikuttaminen asiakkaan kanssa useammassa eri kanavassa, mikä huomioi reitittämismahdollisuudet ja kanavien priorisoinnin. Omnikanavaisuus tukee esim. palvelukanavan vaihtumista kesken asiakaskontaktin, kuten siirryttäessä chatista puheluun.

**Monikanavaisuus** = Asiakaspalvelun tarjoaminen useammassa eri kanavassa.

**Tietämyskanta** = Tietämyskannan avulla kaikki tarvittava tieto voidaan välittää helposti työntekijöille, minkä ansiosta asiakkaat voidaan esim. ohjata automaattisesti oikealle palvelukanavalle.

**Tiketöinti** = Asiakaskontaktien käsittelyn järjestelmä, jonka avulla tapahtumia voidaan käsitellä järjestelmään yhdistetyillä kanavilla.

**Vahva tunnistautuminen** = Vahva sähköinen tunnistautuminen hyödyntää mobiilivarmennetta tai pankkitunnuksia, mikä mahdollistaa asiakkaille turvallisen ja varmennetun kirjautumistavan digitaalisiin palveluihin.

**Älykäs reititys** = Tunnistamalla asiakas, mahdollistetaan monikanavaisen asiakaspalvelun saumattomuus, ja voidaan luoda asiointihistoria näkyväksi asiakaspalvelijalle, joka on tekemisissä asiakkaan kanssa.

## Asiakaspalvelu

Ota yhteyttä: [telia.fi/yrityksille/yhteystiedot](https://telia.fi/yrityksille/yhteystiedot)

Voit olla yhteydessä asiakaspalveluun myös Minun Telia Yrityksille -asiointipalvelun chatissa: [telia.fi/mty](https://telia.fi/mty)