



Tuemme jatkuvaa kasvuamme uusilla asiakaspalvelun työkaluilla

iLOQ tunnetaan hyvästä palveluasenteestaan. Tarvitsemme kuitenkin uusia panostuksia, jos haluamme säilyttää asiakaspalvelun tason, kun asennettujen lukkojen määrä kasvaa ja jalanjälkemme muuttuu yhä kansainvälisemmäksi. Tässä korostuu uusien digitaalisten



Nyt meneillään olevan nopean kasvun aikana olemme huomanneet meidän jälleenmyyjiemme ja kumppaniemme saamien palvelupyyntöjen määrän kasvavan vauhdilla. On todennäköistä, että ilman ketteriä prosesseja ja työkaluja pyyntöjen hallinnointi muuttuu pian hyvin työlääksi. On erittäin tärkeää, että kumppanimme ja loppuasiakkaamme kokevat saavansa laadukasta palvelua. Siksi olemme investoineet digitaaliseen liiketoiminta-alustaan, joka tukee myyntiorganisaatiomme ja jälleenmyyjiemme työtä ja auttaa heitä palvelemaan sekä asiakkaita että loppukäyttäjiä. Verkkoportaalin ensimmäinen versio on suunniteltu julkaistavaksi vuoden 2019 puolivälissä.

Digitaalinen asiakaspalvelu on joukkueläji

”Ryhdyimme tähän projektiin, koska haluamme olla helpoin asiointikumppani jälleenmyyjillemme. Tulemme tarjoamaan uusia kontaktikanavia, työkaluja ja informaatiota yhteistyön ja liiketoiminnan helpottamiseksi”, sanoo iLOQin palvelujohtaja Ari-Pekka Hietala. ”Asiakkaiden tukeminen käytännön asioissa on hyvää asiakaspalvelua ja samalla hyvä tapa osoittaa kumppanuutemme arvo olla halutuimpana alan toimijana. Se onkin yksi strategisista tavoitteistamme. Meidän täytyy todistaa joka päivä, että meillä asiakaspalvelu on kirjoitettu DNA:han.” Kun annamme työntekijöillemme oikeat työkalut, voimme lisäksi parantaa oman henkilöstömme työtyytyväisyyttä, jolla taas on suora vaikutus jälleenmyyjän kokemukseen.



“Meidän täytyy todistaa
joka päivä, että meillä
asiakaspalvelu on
kirjoitettu DNA:han.”

Ari-Pekka Hietala, iLOQin palvelujohtaja

Haluamme varmistaa, että uusi digitaalinen liiketoiminta-alusta palvelee hyvin jälleenmyyjiamme ja asiakkaitamme. Siksi olemme kehittäneet alustan tiiviissä yhteistyössä kansainvälisen kumppaniverkostomme kanssa. Uusi liiketoiminta-alusta julkaistaan yleisimmillä eurooppalaisilla kielillä, jotta sen käyttäminen olisi mahdollisimman sujuvaa. Alusta on laajan dokumenttikokoelman ja muun hyödyllisen tiedon kotipaikka. Sen avulla tilaukset ja tuotepalautukset voi tehdä kätevästi verkossa, ja se yhdistää kaikki tulkipyyntö yhteen tietopankkiin, joka toimii yhteytenä iLOQin ja kumppaniverkostomme välillä. Jokaisessa iLOQin maatoimistossa on nimettyjä henkilöitä, joiden vastuulla on kyseisen maan kielellä esitettyihin palvelupyyntöihin vastaaminen.

Yksi tärkeimmistä asiakaspalveluominaisuuksista on kumppaneille tarjotut jäsenelliset koulutukset. Haluamme, että kumppanimme saavat ajan tasalla olevaa tietoa ja työkaluja, joiden avulla he voivat palvella omia asiakkaitaan ja lopulta kaikkia iLOQ-avainten käyttäjiä. Tarkoituksena on kehittää koulutussisältöä yleisimpien kysymysten ja asiakaspalautteen perusteella. Jokainen rekisteröitynyt käyttäjä voi osallistua verkkokoulutuksiin ja saada sertifikaatin opiskelustaan.

Hyvä asiakaspalvelu on digitaalista ja inhimillistä

”Asiakaspalvelun tulevaisuus on digitaalinen, mutta inhimillisen kosketuksen säilyttäminen on tärkeää”, Ari-Pekka Hietala selittää. Hän huomauttaa, että vaikka järjestelmä oppii nopeasti tunnistamaan, ennakoimaan ja ymmärtämään tyypillisiä ongelmia ja kysymyksiä ja keskustelurobotit pystyvät hoitamaan ison osan liikenteestä, aito ihmiskontakti ei saa koskaan olla paria napsautusta kauempana. ”Jälleenmyyjämme ja asiakkaamme eivät saa koskaan tuntea jääneensä yksin kysymystensä kanssa.”



“Asiakaspalvelun tulevaisuus on digitaalinen, mutta
inhimillisen kosketuksen säilyttäminen on tärkeää.”

Ari-Pekka Hietala, iLOQin palvelujohtaja

Jälleenmyyjät ovat jatkossakin tärkein kosketuskohtamme asiakkaisiimme, joten haluamme tuottaa heidän päivittäisiä tarpeitaan vastaavia palveluita. Siksi alustassa on kyse muustakin kuin vain kysymyksiin vastaamisesta ja tärkeän tiedon välittämisestä. Se on myös kuuntelun ja ymmärtämisen kanava. Uusi digitaalinen alusta antaa iLOQille arvokasta tietoa jälleenmyyjien, asentajien ja huoltokumppanien yleisimmistä ongelmista. Tämä tieto on hyödyllistä asiakaspalvelun kehittämisen kannalta, ja lisäksi tuotekehitys voi saada tiedosta tärkeitä oivalluksia tuotteiden ja uusien palveluiden kehittämisessä.

Nykyaikainen digitaalinen asiakaspalvelu lähentää meitä kumppaniverkostoomme, asiakkaisiimme ja loppukäyttäjiimme. ”Parempi palvelu tekee meistä paremman kumppanin, ja se on meille kaikkein tärkeintä. Haluamme avata kumppaniverkostollemme uusia ovia paremman asiakaspalvelun avulla. Siitä on kyse myös uudessa asiakaslupauksessamme, Making life accessible.