

8 yleisintä virhettä tikettien hallinnassa – ja miten vältät ne

Pienet virheet tikettien hallinnassa voivat nopeasti kasvaa suuriksi ongelmiksi. Se vaikuttaa suoraan tehokkuuteen ja asiakastyytyväisyyteen. Tässä kahdeksan yleistä sudenkuoppaa, niiden seuraukset – ja ennen kaikkea vinkit niiden välttämiseen.

1

Tikettien priorisointi unohtuu

Mitä tapahtuu? Jos kaikki tiketit käsitellään samanarvoisina, kiireellisimmät tapaukset voivat viivästyä. Tämä turhauttaa asiakkaita ja voi heikentää luottamusta yritystäsi kohtaan.

Näin vältät sen: Käytä selkeää järjestelmää tikettien luokitteluun ja priorisointiin kiireellisyyden ja vakavuuden mukaan.

2

Asiakasviestintä ei ole selkeää

Mitä tapahtuu? Jos asiakas ei saa säännöllisiä päivityksiä, hän voi tuntea itsensä unohdetuksi ja ottaa yhteyttä vain kysyäkseen, missä mennään.

Näin vältät sen: Varmista, että asiakkaalla on selkeä viestintäkanava, ja pidä hänet ajan tasalla esimerkiksi automaattisilla päivityksillä.

3

Hitaat vasteajat

Mitä tapahtuu? Jos asiakas joutuu odottamaan liian pitkään, hän saattaa turhautua – tai pahimmillaan vaihtaa palveluntarjoajaa.

Näin vältät sen: Hyödynnä automaattisia vastauksia ja työnkulkuja varmistaaksesi, että tiketit käsitellään nopeasti.

4

Tukitiimillä ei ole tarvittavia tietoja

Mitä tapahtuu? Jos tukihenkilöt eivät näe asiakastietoja ja aiempia yhteydenottoja, tukiprosessi hidastuu ja asiakas joutuu toistamaan samat asiat yhä uudelleen.

Näin vältät sen: Varmista, että tukitiimilläsi on täydellinen näkyvyys asiakashistoriaan ja avoimiin tiketteihin. Kun kaikki tieto on yhdessä paikassa, tiimi pääsee siihen helposti käsiksi ja voi palvella asiakkaita tehokkaammin

5

Tiketin sulkemisen jälkeen ei seurata, onko asiakas tyytyväinen

Mitä tapahtuu? Ilman seurantaa menetetään arvokasta palautetta ja mahdollisuus parantaa palveluamme.

Näin vältät sen: Rakenna prosessi, jossa tiketin sulkemisen jälkeen varmistetaan asiakkaan tyytyväisyys ja kerätään palautetta kehitystyötä varten.

6

Resursseja ei ole riittävästi

Mitä tapahtuu? Ruuhkahuipuissa resurssipula voi aiheuttaa viivästyksiä, lisätä tiimin stressiä ja johtaa tyytymättömiin asiakkaisiin.

Näin vältät sen: Hyödynnä historiallista dataa ennakoidaksesi kiireisimmät ajat ja varmista, että tiimi on resursoitu oikein.

7

Käytössä ei ole keskitettyä tiketöinnin hallintajärjestelmää

Mitä tapahtuu? Jos tikettejä hallitaan useissa eri järjestelmissä tai yksityisten sähköpostien kautta, se voi aiheuttaa sekaannusta, vaikeuttaa yhteistyötä ja pahimmillaan johtaa tikettien katoamiseen.

Näin vältät sen: Ota käyttöön keskitetty tiketöinnin hallintajärjestelmä, joka tarjoaa yhtenäisen näkymän kaikkiin tiketteihin ja asiakastietoihin. Kaikki tukitiimin jäsenet pysyvät ajan tasalla ja voivat tarvittaessa jatkaa tapauksen hoitamista, mikä parantaa asiakaspalvelua ja helpottaa yhteistyötä.

8

Viestintäkanavat eivät ole yhteydessä toisiinsa

Mitä tapahtuu? Asiakkaat eivät halua toistaa itseään vain siksi, että he siirtyvät Messengeristä sähköpostiin. Kun kanavat eivät ole synkronoituja, se tekee asioinnista hankalaa sekä asiakkaalle että tiimillesi ja lisää riskiä, että tärkeitä tietoja jää huomaamatta.

Näin vältät sen: Käytä ratkaisua, joka kokoaa kaiken asiakasviestinnän yhteen näkymään – olipa kyseessä sähköposti, chat tai sosiaalinen media. Näin asiakkaiden yhteydenotot pysyvät selkeinä ja helposti hallittavina, mikä parantaa sekä palvelua että yhteistyötä.