

# Zendesk เผยโควิด-19 ดันยอดใบสั่งงานและคำร้อง ขอของลูกค้าพุ่ง แหะธุรกิจไทยใช้ซอฟต์แวร์รับมือ ออเดอร์ที่พุ่งสูงขึ้น



Zendesk ซอฟต์แวร์แบบ Help Desk ที่ช่วยซัพพอร์ตการให้บริการลูกค้าและการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบริษัท (Customer Relationship Management หรือ CRM ) เผย ธุรกิจทั่วโลกต้องปรับตัวเพื่อรับมือกับจำนวนใบสั่งงาน คำสั่งยกเลิกของลูกค้า ความผันผวนของตลาดและความไม่แน่นอนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วเนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 เพื่อรักษาประสบการณ์ที่ดีของลูกค้า (Customer experience) ซึ่งจะช่วยสร้างความจงรักภักดีในกลุ่มลูกค้าแม้ว่า จะอยู่ในช่วงวิกฤตก็ตาม

Zendesk เปิดเผยว่า ผลกระทบจากการระบาดของโควิด-19 และมาตรการรับมือไวรัสของภาครัฐส่งผลให้คำร้องขอของลูกค้าที่พุ่งทะยานสูงสุดจากที่บริษัทเคยดำเนินธุรกิจมา แต่คำร้องเหล่านี้จะหมดไปอย่างรวดเร็วหากบริษัทต่างๆ สามารถปรับตัวและเห็นช่องทางความสำเร็จเร็วกว่าคู่แข่งและคำนี้อยู่เสมอว่าประสบการณ์ที่ดีของลูกค้าจะนำพาธุรกิจให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืน

ผลสำรวจเผยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในช่วงวิกฤตโควิด-19 ดังนี้

คำร้องขอลูกค้าที่เพิ่มมากขึ้นในทุกด้าน

จากสถิติพบว่า บริษัททุกประเภทกำลังเผชิญกับสถานการณ์ที่ปริมาณใบสั่งงานพุ่งทะยาน ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยของใบสั่งงานรายสัปดาห์ที่ทีมสนับสนุนทั่วโลกต้องรับมือนั้นสูงขึ้น 24 % เมื่อเทียบกับเวลาเดียวกันในปี 2562

ตัวเลขการแพร่ระบาดมีแนวโน้มทำให้ใบสั่งงานเพิ่มสูงขึ้น

คำร้องขอจากลูกค้าเพิ่มขึ้นอย่างฉับพลันตามการแพร่กระจายอย่างรวดเร็วของ โควิด-19 เนื่องจากลูกค้ามีปฏิกิริยาตอบสนองต่อข่าวการระบาดที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ หรือข่าวมาตรการรับมือไวรัสของภาครัฐ

ลูกค้ายังคงหันไปพึ่งพาเซพและการบริการตนเองมากขึ้นในช่วงวิกฤตนี้

ลูกค้าต่างพากันย้ายสู่ช่องทางอื่นเพื่อรับการสนับสนุน นับตั้งแต่ปลายเดือนกุมภาพันธ์ที่ผ่านมา ใบสั่งงานที่เข้ามาทาง WhatsApp เพิ่มขึ้นถึง 100% ในขณะเดียวกันการเซพ (34%) และการส่งข้อความ (30%) ล้วนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อหลีกเลี่ยงการใช้เวลารอคำตอบ

AI ช่วยให้บริการต่างๆ สามารถจัดการใบสั่งงานได้อย่างรวดเร็ว

ใบสั่งงานที่เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ทีมงานของบริษัททำงานอย่างยากลำบาก จนเกิดความเคร่งเครียด ขณะที่เทคโนโลยีและระบบอัตโนมัติได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการลดแรงกดดันให้กับเจ้าหน้าที่ด้วยการเชื่อมโยงลูกค้าเข้ากับข้อมูลที่มีอยู่แล้วบนเว็บไซต์ของบริษัท ผลสำรวจชี้มีบริษัทหลายแห่งหันมาใช้ Answer Bot ของ Zendesk เพิ่มขึ้น เพื่อบริหารจัดการกับเส้นทางใบสั่งงานลูกค้า

แม้จะใช้เวลารอมากขึ้น ลูกค้าไม่ได้กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ในเรื่องวิกฤต

อย่างไรก็ดี ลูกค้าไม่ได้กล่าวโทษบริษัทที่ให้บริการด้านการเดินทาง แม้กระทั่งกับสายการบินที่ได้รับผลกระทบ

รุนแรงที่สุด ผลสำรวจชี้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าลดลงเพียงแค่ 2% ซึ่งบ่งชี้ว่าลูกค้านั้นอาจให้อภัยกันได้ง่ายขึ้นในช่วงเวลาวิกฤตเช่นนี้

บริษัทที่มีความรวดเร็ว จะสังเกตเห็นช่องทางสู่ความสำเร็จ

มีบริษัทราว 3,600 ที่สามารถรักษาช่วงเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในช่วงวิกฤต และยังสามารถเสนอช่องทางใหม่ๆ ในการสนับสนุนลูกค้าได้อย่างรวดเร็วอีกด้วย การนำบริการการส่งข้อความไปใช้ในกลุ่มบริษัทเหล่านี้ทะยานขึ้น 23% นับตั้งแต่เริ่มเกิดวิกฤต บริษัทเหล่านี้แก้ปัญหาตามใบสั่งงานได้มากขึ้นเรื่อย ๆ บริษัทกลุ่มนี้ใช้ Answer Bot ถึง 58% ขณะที่สัดส่วนการแก้ไขปัญหาในใบสั่งงานได้เพิ่มขึ้น 10% หรือมากกว่า ในขณะที่เดียวกันเกือบ 60% ได้มีการเพิ่มหรือปรับปรุงเนื้อหาบนเว็บไซต์ของตน

ธุรกิจต่างกำลังแก้ปัญหาด้วยการทุ่มทรัพยากรไปยังบริเวณที่จำเป็นที่สุด ซึ่งมากกว่าหนึ่งในสามได้โยกย้ายเจ้าหน้าที่เดิมไปสู่ช่องทางส่งข้อความต่างๆ เช่น WhatsApp, SMS และโซเชียลมีเดียหลายช่องทางที่จะสามารถจบปัญหาได้รวดเร็ว เพื่อที่จะลดแรงกดดันและความเครียด ช่วยทีมงานให้ยังคงทำงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปได้ในช่วงที่เกิดความตึงเครียดในการให้บริการเป็นวงกว้าง หากเราสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าได้ไม่ตึงเครียด ธุรกิจอาจได้รับผลกระทบเป็นวงกว้างเช่นกัน เนื่องจากลูกค้ารู้ตัวเองดีว่าพวกเขาสามารถเลือกใช้บริการของใครก็ได้ ซึ่งมีให้เลือกมากมาย ลูกค้ามีโอกาสเลือกบริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ หากยังไม่เจอบริการที่รู้สึกพึงพอใจ จนทำให้เขาเกิดความจงรักภักดี ถ้าคุณสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดี (customer experience) ให้กับลูกค้าได้ คุณก็จะได้รับการโฆษณา

ฟรีโดยไม่ต้องเสียเงินสักบาท จากการแนะนำกันแบบปากต่อปากซึ่งจะสร้างความมั่นใจให้กับกลุ่มลูกค้าใหม่มากกว่า การประชาสัมพันธ์รูปแบบอื่น ธุรกิจของคุณก็จะก้าวสู่ความสำเร็จที่ยั่งยืนแบบง่ายดาย

เกี่ยวกับ Zendesk

Zendesk คือ ซอฟต์แวร์ Help Desk ที่ทำงานบนระบบ Cloud ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อใช้ในการซัพพอร์ตลูกค้า การให้บริการลูกค้าและการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้ากับบริษัท หรือเป็นที่รู้จักกันในชื่อของ CRM (Customer Relationship Management) ซึ่งช่วยให้คุณสามารถบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าของคุณได้อย่างราบรื่น ช่วยให้ทีมงานของบริษัทสามารถดูแลและติดตามลูกค้าได้อย่างง่ายดายภายในหน้าแพลตฟอร์มเดียว นอกจากนี้ Zendesk ยังมีคุณสมบัติอื่น ๆ ที่ช่วยให้ธุรกิจบริหารความสัมพันธ์และสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าอีกมากมาย ดังนี้ Support คือ การสนับสนุนลูกค้าแบบรวมศูนย์ เป็นการรวบรวมช่องทางการติดต่อลูกค้าไว้ในหน้าเดียวกันไม่ว่าลูกค้าจะติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางใด Zendesk Support ช่วยให้การสื่อสารของคุณกับลูกค้าราบรื่น เป็นส่วนตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยส่งผลให้ลูกค้าเกิดประสบการณ์ที่ดีต่อบริษัทหรือแบรนด์

Sell คือ ตัวแทนการขายที่ช่วยให้คุณสามารถเอาชนะใจลูกค้าและปิดดีลการขายได้อย่างง่ายดาย คอยติดตามการสนทนาของลูกค้า เตือนคุณเมื่อถึงเวลาโทรหาลูกค้าช่วยให้คุณไม่พลาดทุก ๆ การติดต่อ อีกทั้งยังสามารถรับข้อมูลเชิงลึกที่สำคัญของอีเมลและการเตือนต่าง ๆ บนแท็บเล็ตหรือสมาร์ตโฟน

Guide คือ ฐานข้อมูลความรู้ ที่เป็นฐานข้อมูลอัจฉริยะช่วยให้คุณสามารถบันทึกและใช้ประโยชน์จากความรู้และความชำนาญของทีมงานของคุณ ช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที

Explore คือ การวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานผล วิเคราะห์สถิติแบบ Omnichannel ซึ่งจะบอกได้ว่าลูกค้าติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางใดมากที่สุด อีกทั้งยังสามารถวิเคราะห์การปฏิบัติงานของทีมงานคุณได้อีกด้วย

Chat คือ ไลน์แชทและการส่งข้อความ พูดคุยกันผ่านปลายนิ้ว ลูกค้ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นถึงสามเท่าที่จะสั่งซื้อสินค้าเมื่อคุณติดต่อพูดคุยกับลูกค้าแบบเชิงรุก

Gather คือ ฟอรัมชุมชนที่จะช่วยให้ลูกค้าของคุณได้ติดต่อพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน โดยที่คุณมีหน้าที่คอยติดตามและให้ความช่วยเหลือ

Talk คือ ซอฟต์แวร์สำหรับศูนย์ประสานงานบริการ การสนทนาทางโทรศัพท์เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหา เนื่องจากลูกค้าจะได้รับการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว

Connect คือ แคมเปญเชิงรุกที่ช่วยบริหารจัดการการสื่อสารกับลูกค้าแบบเชิงรุกในทุก ๆ ช่องทางเพื่อมอบประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าจำนวนมากเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้โดยอัตโนมัติ ก่อนที่ปัญหาเหล่านั้นจะเกิดเป็นประสบการณ์ที่แย่ ๆ สำหรับลูกค้า

ลูกค้าจะอยู่กับธุรกิจของคุณได้นานก็ต่อเมื่อเกิดความพึงพอใจจนนำไปสู่การจงรักภักดี ทดลองใช้งานซอฟต์แวร์ Zendesk ฟรีได้แล้ววันนี้