



LeadDesk: liidejä, lisämyyntiä ja parempi yrityskuva

Samuli Pihlaja
Head of Marketing



Ennen Finnchatin palveluun tutustumista LeadDesk oli käyttänyt sivuillaan useampiakin erilaisia chat-ratkaisuja. Ne olivat kuitenkin aina "kaatuneet omaan mahdottomuuteensa". Resursseja chatin pyörittämiseen ei tahtonut löytyä omasta takaa.

Finnchatin palvelu sopi täydellisesti kuvioon, kun soittojärjestelmiä muun muassa contact centereille myyvä LeadDesk ryhtyi järjestelmällisesti kehittämään inbound-markkinointiaan. LeadDesk otti chatin pilottikäyttöön vuoden alussa ja pian sen jälkeen päätti jatkaa pysyvää yhteistyötä Finnchatin kanssa.

"Kaikki on mennyt hienosti. Meidän piti vain lisätä tägi omille sivuillemme. Se on hyvin simppele plug and play -tyyppinen ratkaisu", yrityksen markkinointijohtaja Samuli Pihlaja kuvailee chatin teknistä käyttöönottoa.

Pihlaja on tyytyväinen myös tulosten seuraamisen helppouteen sekä yhteydenpitoon Finnchatin kanssa.

"Meillä on kompleksi tuote, eikä sitä opita hetkessä. Mutta Finnchat on päässyt siihen alusta asti hyvin sisälle", Pihlaja sanoo.

Finnchatin toimittamien selkeiden raporttien avulla Pihlaja pystyy seuraamaan tarkasti keskustelujen jakaumaa, konversioita sekä liidien määrää.

**"Meillä on kompleksi tuote, eikä sitä opita hetkessä.
Mutta Finnchat on päässyt siihen alusta asti
hyvin sisälle"**

FINNCHAT

”Olemme nuoria, kasvavia yrityksiä molemmat, joten on kiva tehdä yhteistyötä.”

”Uskon vakaasti, että chatin avulla nappaamme liidejä, jotka jäisivät muuten saamatta. Chattiin on helpompi tarttua kuin alkaa kirjoitella yhteydenottolomaketta. Asiakas kokee saavansa palvelua ihmiseltä ja vastauksia kysymyksiinsä.”

Myös chatin kautta tulevien liidien laatu on tärkeä. Chat-palvelija pystyy tarkentavilla kysymyksillä selvittämään tarkasti, mitä potentiaalinen asiakas haluaa ennen kuin liidi lähtee eteenpäin Pihlajalle.

Liidien lisäksi Pihlaja kertoo LeadDeskin onnistuneen chatin avulla tekemään myös lisämyyntiä.

”Vanhatkin asiakkaat osaavat käydä chatissa kyselemässä lisäpalveluita tai tarkentavia tietoja esimerkiksi hinnoittelusta. Uskon, että sillä on positiivinen vaikutus myös yrityskuvaamme, kun chatin aukioloaikoina asiakas saa heti vastauksia”, Pihlaja sanoo.

Myös asiakkailta saatu palaute tukee Pihlajan näkemyksiä.

”Palaute on sellaista, että hienoa kun palvelu on olemassa ja aina on henkilö, jonka saa kiinni, vaikka supportin linjat olisivat varattuina. Liidien ja keskusteluiden perusteella koen, että potentiaaliset asiakkaat ovat tyytyväisiä. Hymiöitä näkyy”, Pihlaja toteaa.

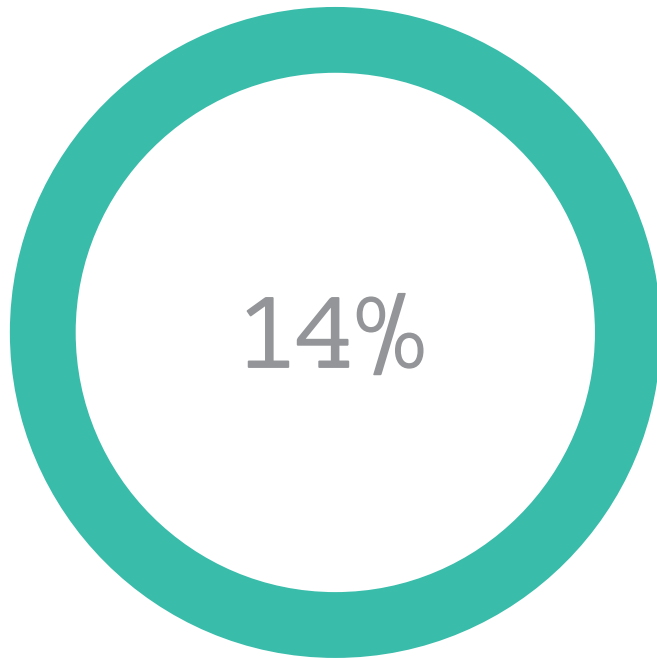
Pihlaja nostaa esiin myös Finnchatin ja LeadDeskin yhteiset intressit. ”Finnchatin toiminta on myös tavoitteellista”, Pihlaja sanoo. ”Olemme nuoria, kasvavia yrityksiä molemmat, joten on kiva tehdä yhteistyötä.”



”Uskon, että sillä on positiivinen vaikutus myös yrityskuvaamme, kun chatin aukioloaikoina asiakas saa heti vastauksia”

FINNCHAT

Keskimääräinen
konversio



Chat-liidejä
kuukaudessa



”Kokeile palvelun
nopeutta”



CHAT DEMO