



वह क्या है जिसकी वजह से भारत में मैसेज सेवा की मांग बढ़ रही है?

किसी कारोबार के साथ बातचीत करते समय, आज के ग्राहक उम्मीद करते हैं कि बातचीत तेज़, मददगार, और काम की होगी।

यहां बताया गया है कि मैसेज सेवा से जुड़े नए चैनल, अपने ग्राहकों की मांगों और कारोबार के लक्ष्यों को किस तरह पूरा करते हैं।

भारतीय कारोबारों की, साल 2021 में तीन मुख्य प्राथमिकताएं¹

73%

नए ग्राहक ढूंढना

67%

डिजिटल बदलाव

65%

मौजूदा ग्राहकों को सेवा देना



आम तौर पर, इस्तेमाल की जाने वाली सेवाएं काम की नहीं हैं



10 में से 5 ग्राहक निराश हैं, क्योंकि उनको लंबा इंतज़ार करना पड़ता है, वे असली व्यक्ति तक नहीं पहुंच पाते, और उन्हें अपने सवाल का जवाब नहीं मिल पाता।



10 में से 7 कारोबार जवाब देने में देरी की समस्या से जूझ रहे हैं, कर्मचारी बड़ी संख्या में की गई पूछताछ को मैनेज नहीं कर पा रहे हैं, और उनके ग्राहकों को सेल्फ-सर्विस (खुद से हासिल की जाने वाली सेवा) नहीं मिल पा रही है।

मदद के लिए, ब्रैंड और ग्राहक, दोनों को ही बेहतर समाधान देने वाली मैसेज सेवा की तलाश है

इस तरह की परेशानी से जूझ रहे बड़े कारोबारों का मानना है कि उनकी समस्या मैसेज सेवा से हल हो जाएगी:

2 में से 1

कारोबारों का मानना है कि मैसेज सेवा से, ग्राहकों को जवाब देने में लगने वाले समय से जुड़ी समस्या हल होगी

करीब आधे

कारोबारों का मानना है कि खरीदारी के बाद ग्राहकों से जुड़ने में इससे मदद मिलेगी

42%

का मानना है कि इससे कर्मचारियों को बड़ी संख्या में की गई पूछताछ को मैनेज करने में मदद मिलेगी

मैसेज सेवा के ऐसे फ़ायदे जिनकी मांग ग्राहक करते हैं:



विज़ुअल शॉपिंग



जानकारी दोहराना न पड़े



तय समय पर जवाब पाना



हर समय (24/7) स्मार्ट डिजिटल एजेंटों के एक्सेस की सुविधा



यह जानकर मन को शांति मिलती है कि बातचीत सुरक्षित है



कारोबार, ज़रूरत पड़ने पर ग्राहकों से जुड़ना चाहते हैं

55 लाख से ज़्यादा

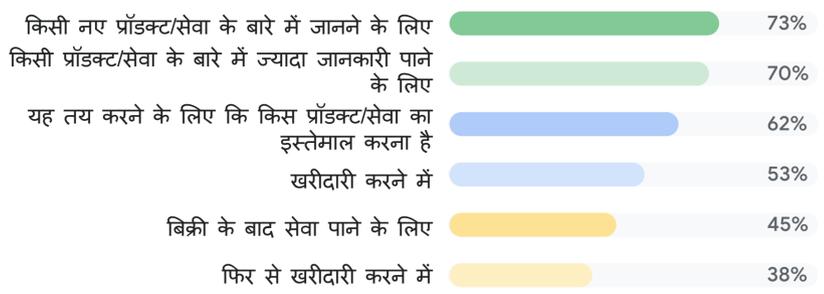
खोजें, Google पर रोज़ प्रोसेस की जाती हैं¹

2 में से 1

कारोबार चाहते हैं कि उनके मैसेज सेवा से जुड़े समाधान:

- उस जगह इंटीग्रेट हों जहां ग्राहक प्रॉडक्ट/सेवाएं खोजते हैं
- ग्राहक के सुझाव, शिकायत या राय से जुड़े डेटा को इकट्ठा कर सकें और उनका विश्लेषण कर सकें
- मौजूदा प्रोसेस के दौरान इस्तेमाल करने के लिए बहुत ज्यादा मददगार हों

भारत में कारोबार की संपर्क जानकारी खोजने के लिए ग्राहक, Google Search का बहुत ज्यादा इस्तेमाल करते हैं:



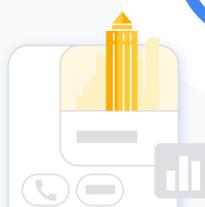
Google का Business Messages

ज़रूरत पड़ने पर, मैसेज भेजने में ब्रैंड की मदद करता है

Business Messages, मैसेज सेवा से जुड़ा एक ऐसा प्लैटफ़ॉर्म है जिसे आपके ग्राहक कहीं भी इस्तेमाल कर सकते हैं - Google Search और Google Maps से लेकर किसी भी ब्रैंड के मलिकाना हक वाले चैनल तक.

88%

कारोबार, Google के Business Messages में 'बहुत ज्यादा' या 'ज्यादा' दिलचस्पी रखते हैं.



अपने-आप काम करने वाली बेहतरीन डिजिटल सेवा और लाइव एजेंटों की मदद से जानें कि Google का Business Messages ज़रूरत पड़ने पर, आपके ग्राहकों को किस तरह सुविधा उपलब्ध कराता है.

ज्यादा जानकारी के लिए इस पर जाएं: businessmessages.google

¹ Google के अनुरोध पर, NRG ने भारत में 1,000 ग्राहकों और 300 कारोबारों के साथ सर्वे किया
² Internet Live Stats, 2021