



## Business Messages

जरूरत पड़ने पर, अपने ग्राहकों की  
कभी भी और कहीं भी मदद करें



## मौजूदा स्थिति में कारोबारों और उपभोक्ताओं, दोनों को समस्या हो रही है



**कारोबार** हर साल 2.65 खरब ग्राहक सेवा कॉल का निपटान करने के लिए, 13 खरब डॉलर खर्च करते हैं<sup>1</sup>



सिर्फ तीन प्रतिशत **उपभोक्ताओं** का कहना है कि अपने-आप बोलकर दिए जाने वाले जवाब की सुविधा उन्हें अच्छी लगी<sup>2</sup>



ऐसे उपभोक्ताओं की संख्या 67 प्रतिशत है **जो** किसी व्यक्ति से बात करने के बजाय कारोबार को मैसेज भेजना पसंद करते हैं<sup>3</sup>

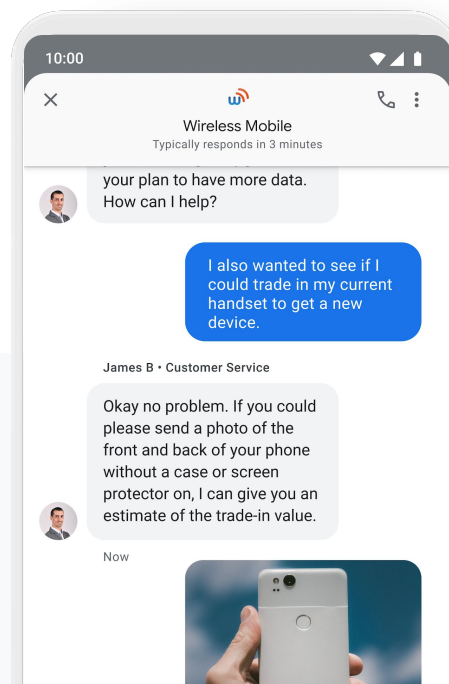
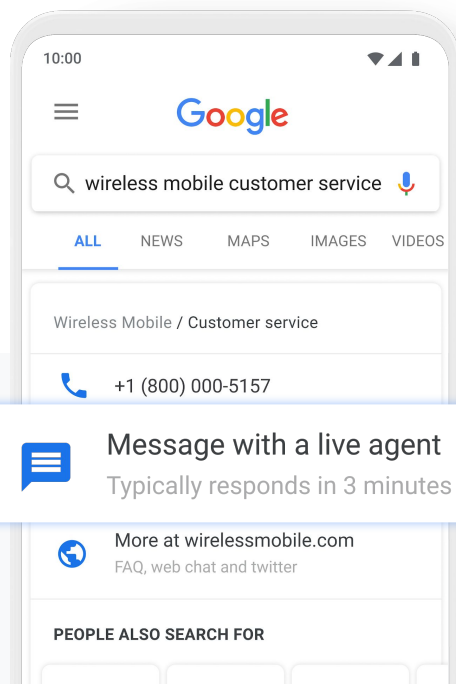
अगर आप ग्राहक के लिए ऐसा प्लैटफॉर्म तैयार कर सकें जो ज़रूरत के मुताबिक सही जगह और सही समय पर सीधे उनकी मदद कर सके, तो कैसा रहेगा?



## Google का Business Messages

ज़रूरत के समय अपने ग्राहक को उसकी जगह पर तुरंत मदद करें, ताकि उसे आपसे जुड़ाव का अनुभव हो

इसे Google Search, Maps या आपके मालिकाना हक वाले चैनलों से सीधे ऐक्सेस किया जा सकता है



ग्राहकों को जोड़ने और उन्हें बेहतर सहायता देने के लिए, खास और मददगार सुविधाएं

## Google के Business Messages को इस्तेमाल करने के मुख्य फ़ायदे



ज़रूरत के समय, ग्राहकों से संपर्क करें

ज़रूरत के समय, सभी चैनलों पर अपने ग्राहकों की मदद करें



बेहतर अनुभवों के साथ कारोबार की अहमियत बढ़ाएं

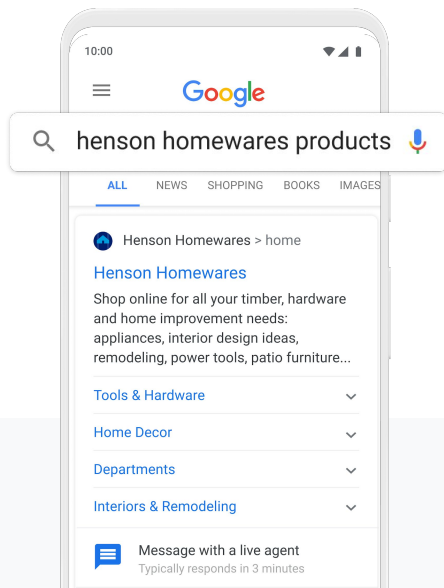
बेहतरीन सुविधाओं और फ़ंक्शन के साथ ग्राहक की संतुष्टि, बिक्री, और लॉयल्टी बढ़ाएं



अपने ब्रैंड को अलग पहचान दें

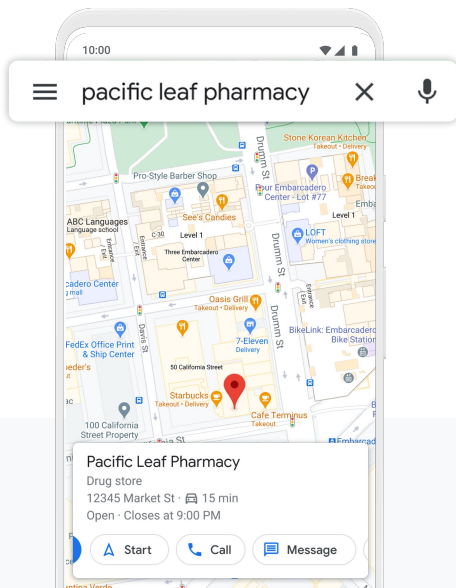
ग्राहक के अनुभव को खास बनाएं और अपने उद्योग के लिए स्टैंडर्ड तय करें

किसी भी तरह की सहायता के लिए, दुनिया भर में ग्राहक सबसे पहले Google का इस्तेमाल करते हैं



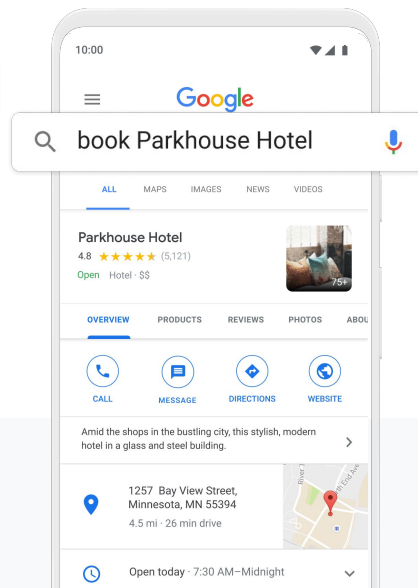
**'मुझे जानकारी चाहिए' के दौरान**

जब कोई एक्सप्लोर कर रहा हो या प्रॉडक्ट की रिसर्च कर रहा हो



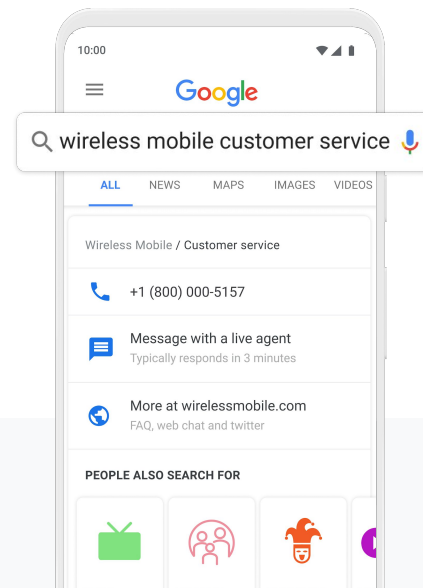
**'मुझे जाना है' के दौरान**

जब कोई, स्थानीय कारोबार की जानकारी खोज रहा हो



**'मुझे खरीदारी करना है' के दौरान**

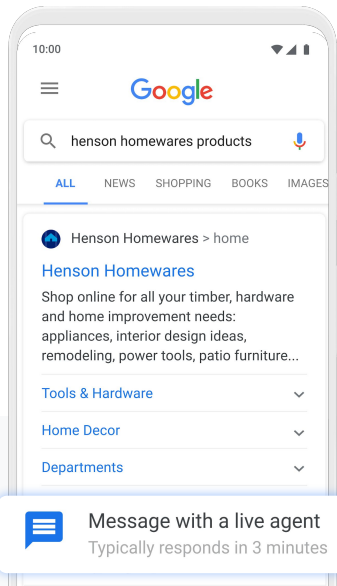
जब कोई खरीदारी करने के लिए तैयार हो



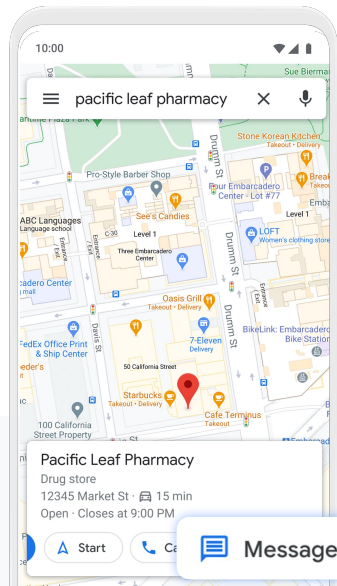
**'मुझे करना है' के दौरान**

जब किसी को काम पूरा करने के लिए मदद चाहिए हो

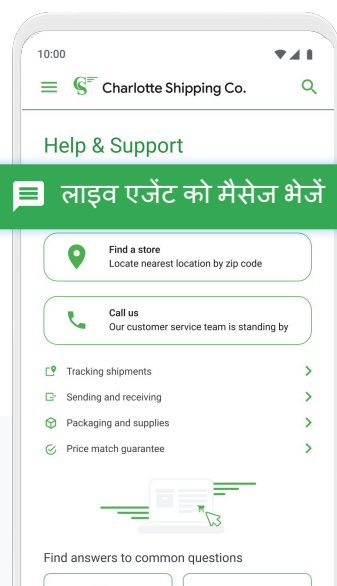
# Google के Business Messages की मदद से, ज़रूरत पड़ने पर आपके ब्रैंड को सभी चैनलों पर खोजा जा सकता है



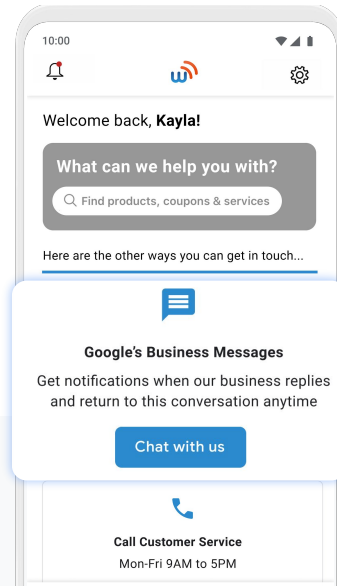
इसे **Google Search** पर 'खोज पृष्ठताछ' के ज़रिए खोजा जा सकता है



**Google Maps** पर 'किसी खास जगह से जुड़ी क्वेरी' के ज़रिए खोजा जा सकता है



इसे आपकी **वेबसाइट** पर सीधे खोजा जा सकता है



**आपके मालिकाना हक वाले** अन्य चैनलों के ज़रिए खोजा जा सकता है



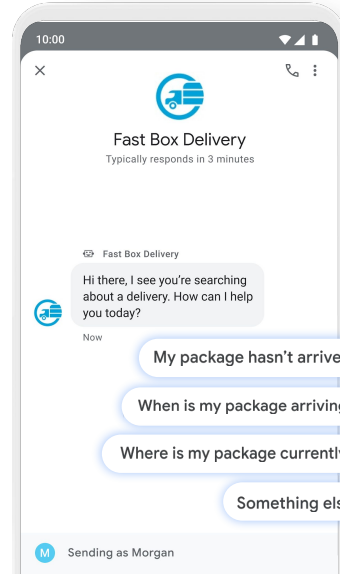
# सहायक अनुभव और भरपूर सुविधाओं के ज़रिए ग्राहकों की संतुष्टि और बिक्री बढ़ाएं

ग्राहक की संतुष्टि को बढ़ाएं

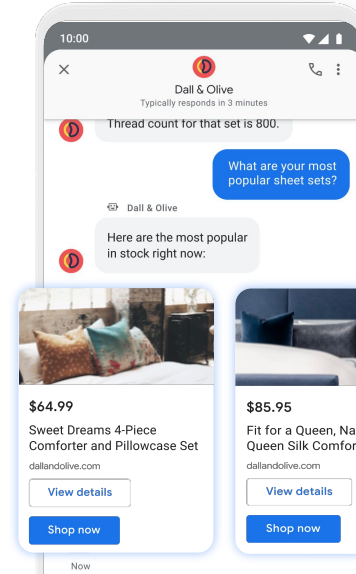
बिक्री और अपसेल बढ़ाएं

खर्च घटाएं

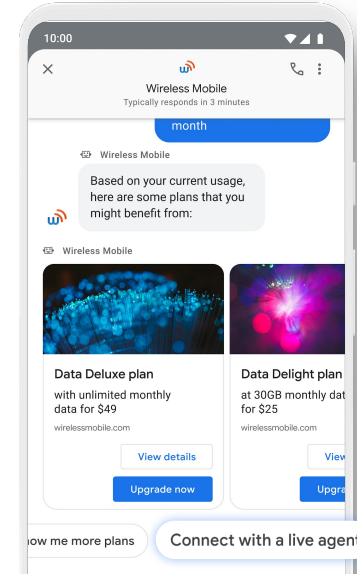
ग्राहक के साथ संबंधों को मज़बूत करने के लिए, भरोसा और लॉयल्टी बढ़ाएं



तुरंत जवाब देने के लिए स्मार्ट जवाब की सुविधा वाले चिप



गहराई से जुड़ने के लिए, कैरसेल और फ़ोटो कार्ड



मनमुताबिक सहायता पाने के लिए, किसी लाइव एजेंट से जुड़ें



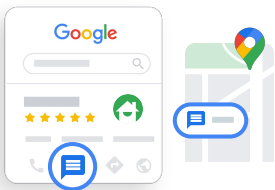
**Business Messages** नई टेक्नोलॉजी है, जो ग्राहक को बेहतर तरीके से जोड़ने में मदद करती है





हज़ारों कारोबार, Business Messages का इस्तेमाल कर रहे हैं. इसकी मदद से, वे ज़रूरत के समय पर अपने ग्राहकों की तुरंत सहायता कर पाते हैं. इससे वे सही समय पर, फ़ायदेमंद और शानदार अनुभव देते हुए ग्राहकों को कारोबारों से जुड़ाव का अनुभव कराते हैं, जिसके चलते— ग्राहक संतुष्ट हो रहे हैं और कारोबार के नतीजे बेहतर हो रहे हैं.

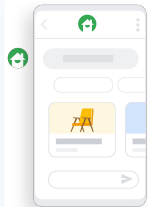
# खरीदारी की पूरी प्रक्रिया में ग्राहकों की सहायता, बड़े पैमाने पर



## पहला चरण खोज

हर ज़रूरत को पूरा करने के लिए एक से ज़्यादा एंटी पॉइंट

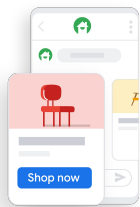
स्मार्ट चिप



## दूसरा चरण शिक्षा

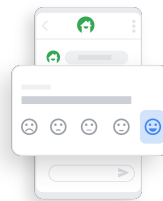
बेहतरीन, लोगों को जोड़ने वाली सुविधाएं

लाइव एजेंट से मनमुताबिक सलाह



## तीसरा चरण खरीदारी

खरीदारी करने का आसान तरीका



## चौथा चरण सहायता

तुरंत, एसिंक्रोनस, और सहायक सहायता

बातचीत वाला सर्वे खत्म



## पांचवां चरण समर्थन

भरोसा, संतुष्टि, और लॉयल्टी बढ़ाएं

# Business Messages से जुड़े आंकड़े

## 28 प्रतिशत

एवरेज हैंडल टाइम में कमी

## 14 प्रतिशत

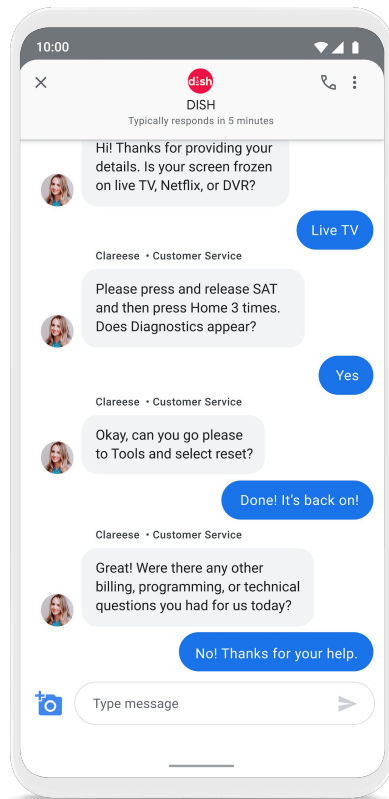
कस्टमर एक्सपीरियंस स्कोर में बढ़ोतरी

## 21 प्रतिशत

समस्या हल करने की दर में बढ़त

## 81 प्रतिशत

Business Messages चैनल के ज़रिए जुड़ाव



Business Messages, Dish Network के लिए, प्रबंधित करने के औसत समय को 28 प्रतिशत घटाता है।  
 “Business Messages, ग्राहकों से जुड़ने का एक असरदार तरीका है। हम आने वाले समय में Business Messages के इस्तेमाल को बढ़ाना चाहते हैं,”

कैथी शनाइडर, DISH के कस्टमर एक्सपीरियंस ऑपरेशंस के सीनियर वाइस प्रेसिडेंट

# आसान ऑनबोर्डिंग प्रोसेस, जो आपके लिए काम करती है

## पहला चरण



ग्राहकों के अनुभव को बड़े पैमाने पर बेहतर बनाने के लिए अवसरों की पहचान करें

## दूसरा चरण



लागू करने के विकल्प चुनें: ऑटोमेशन, इंटीग्रेशन, लाइव एजेंट की ज़रूरतें

## तीसरा चरण



डिप्लॉय करें, फिर से करें, स्केल करें, और मापें

# ग्राहकों से मीटिंग करना शुरू करें



## रणनीति

हमारी टीम, अनुभव के आधार पर रणनीति बनाने में आपकी मदद कर सकती है

## ज़्यादा जानें

Business Messages के बारे में ज़्यादा जानकारी पाएं [यहां](#)  
[यहां](#) डेवलपर की पूरी जानकारी पाएं

## संपर्क करें

ज़्यादा जानकारी के लिए हमसे संपर्क करें

# धन्यवाद

