

Passando de simples atendimento ao cliente para uma experiência superior

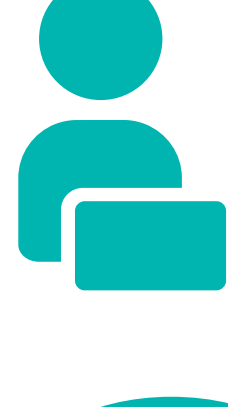
A aceleração para um mundo baseado em interações digitais está motivando organizações (privadas e públicas) a repensarem suas estratégias em torno da experiência do cliente, tendo em conta os novos hábitos de comunicação, bem como os meios digitais e as redes sociais.

Essa nova era de comunicações digitais desafia as organizações a otimizar em recursos e orçamentos, priorizando respostas rápidas e resolução no primeiro contato, além de incluir toda a força de trabalho na estratégia de atendimento para fornecer ao cliente uma experiência superior.

Otimizar recursos e orçamentos para fornecer um atendimento ao cliente de classe mundial

67%

dos clientes preferem o autoatendimento em vez de falar com um representante da empresa.¹



54%

das organizações estão utilizando algum tipo de chatbot, VCA ou outra plataforma de IA conversacional para aplicativos voltados ao cliente, de acordo com o Gartner.²



89%

Aproximadamente **89%** dos clientes dizem esperar ter acesso a um portal de autoatendimento ao lidar com problemas cotidianos.³



Resultados de negócios

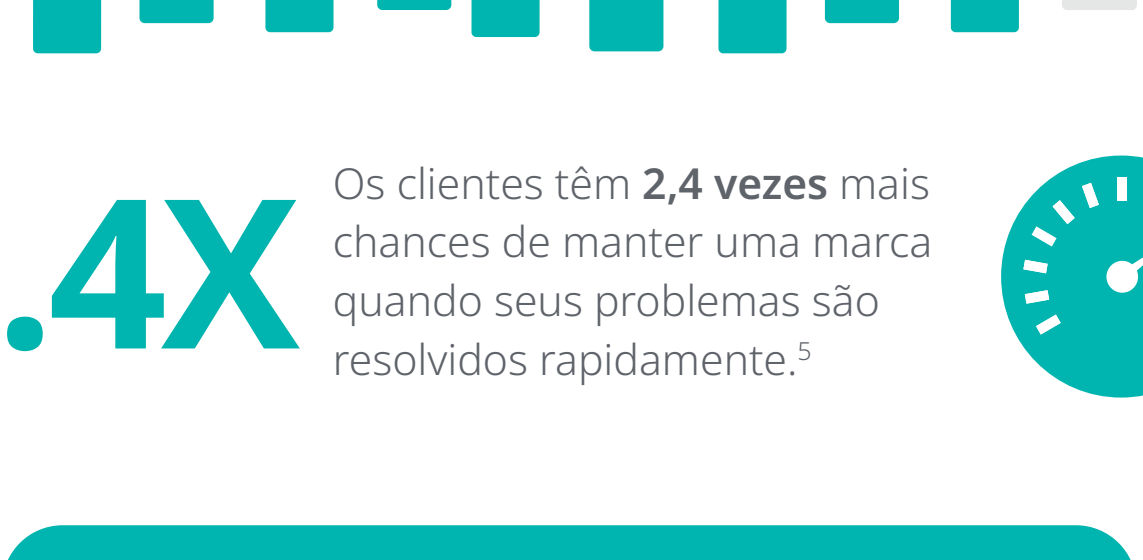
Chatbots e voicebots permitem que o autoatendimento ocorra fora do horário comercial. As funções de reconhecimento de voz estão humanizando as interações, sem substituir as capacidades de diálogo. E, para os clientes que necessitam de interação humana, o roteamento inteligente e a IA garantem um serviço de excelência.

[Para saber mais, baixe nosso e-Book: "Melhorando a experiência do cliente na era das comunicações digitais."](#)

Priorize a resposta rápida e a resolução logo no primeiro contato

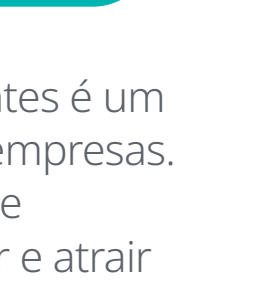
90%

dos clientes afirmam que uma resposta 'imediata' é importante ou muito importante quando têm uma dúvida sobre o serviço.⁴



2.4X

Os clientes têm **2,4 vezes** mais chances de manter uma marca quando seus problemas são resolvidos rapidamente.⁵



Resultados de negócios

O tempo de resposta para atender às consultas dos clientes é um critério importante que os clientes usam para avaliar as empresas. Responder rapidamente e com precisão é uma prioridade fundamental para qualquer organização que deseje reter e atrair novos clientes, diferenciar-se, aumentar oportunidades e garantir a continuidade dos negócios.

[Saiba mais sobre a resolução no primeiro contato em nosso e-Book: "Melhorando a experiência do cliente na era das comunicações digitais."](#)

Integre toda a força de trabalho com uma estratégia global de atendimento ao cliente

60%

Até 2026, **60%** das grandes empresas usarão a experiência total para transformar seus modelos de negócios e alcançar níveis de defesa de clientes e funcionários de classe mundial.⁶



85%

dos clientes esperam interações consistentes entre os departamentos.⁷



71%

dos clientes afirmam que os funcionários da empresa têm um impacto significativo na experiência deles.⁸



Resultados de negócios

Para lidar com picos nos negócios, é importante envolver toda a força de trabalho para garantir que a satisfação do cliente seja maximizada o tempo todo. Os líderes empresariais devem tornar uma prioridade garantir que a estratégia de satisfação do cliente seja compartilhada, compreendida e aceita por todos os funcionários.

[Saiba mais em nosso e-Book: "Melhorando a experiência do cliente na era das comunicações digitais."](#)

Gerenciar preferências de engajamento multigeracional

95%

dos adultos entre 18 e 34 anos provavelmente seguem alguma marca por meio das mídias sociais.⁹



97%

dos consumidores da Geração Z afirmam que agora usam as redes sociais como sua principal fonte de inspiração para compras.¹⁰



US\$

1,298

bilhão

De acordo com a Statista, as vendas globais em aplicativos de mídia social alcançarão US\$ 1,298 bilhão até o final de 2023.¹¹



Resultados de negócios

Gerenciar o relacionamento com clientes finais requer uma estratégia omnicanal para reter os clientes existentes e atrair novos, como os millennials, que regularmente utilizam canais digitais.

[Saiba mais sobre estratégias omnicanais em nosso e-Book: "Melhorando a experiência do cliente na era das comunicações digitais."](#)

Resumo

A aceleração da transformação digital e a tecnologia inovadora estão dando nova vida ao campo da experiência do cliente.

As organizações que optarem por se transformar estarão bem posicionadas para converter seus centros de atendimento ao cliente em centros de satisfação do cliente.

[Visite nossa página da web](#) e saiba como as soluções de Atendimento ao Cliente da Alcatel-Lucent Enterprise estão ajudando as organizações a oferecer em ao cliente uma experiência de nível superior.

Fontes

- 1 Pesquisa de autoatendimento, Zendesk, Maio de 2023.
- 2 Gartner prevê que os chatbots se tornarão o principal canal de atendimento ao cliente em cinco anos, Gartner, Julho de 2022.
- 3 Statista, 2023.
- 4 O chat ao vivo expõe uma falha fatal em sua estratégia de lançamento, Hubspot, Janeiro de 2021.
- 5 Qual é o ROI da transformação CX?, Forrester, Janeiro de 2021.
- 6 Principais tendências tecnológicas estratégicas para 2022: experiência total, Gartner, Outubro de 2021.
- 7 Estado do cliente conectado, Salesforce.
- 8 Experiência é tudo. Faça a coisa certa, PWC.
- 9 Por que os clientes seguem marcas, Marketingsherpa, Novembro de 2015.
- 10 A geração Z e a ascensão do comércio social, Forbes, Maio de 2021.
- 11 Vendas de comércio social em todo o mundo, Statista, 2023.