



Zlepšení zkušeností zákazníků v éře digitální komunikace

Řešení výzev

Organizace musí přizpůsobit své strategie pro zlepšení zkušeností zákazníků tak, aby splňovaly požadavky dnešní digitální éry. Musí zvážit nové metody komunikace a sociální sítě a současně zachovat lidskou interakci. Překlenutí této propasti vyžaduje čerpání z minulých zkušeností, pochopení potřeb dnešních zákazníků, kteří žijí v rychlém tempu, a využití nových technologií, jako je umělá inteligence (AI). Překonávání výzev udržení a získávání zákazníků v zájmu zlepšení zkušenosti zákazníků v digitálním věku je zásadní.



1 Optimalizace zdrojů a rozpočtu pro poskytování špičkových zákaznických služeb

Organizace musí vyvážit své cenné zdroje, tedy zaměstnance, a potřebu samoobslužných nástrojů a zároveň najít řešení, které neohrozí úroveň spokojenosti zákazníků. Dosažení této rovnováhy může vést ke snížení nákladů, zvýšení míry zapojení zaměstnanců a zlepšení efektivity.

2 Rychlá reakce a vyřešení při prvním hovoru jako priorita

Zkušenosti zákazníků závisí na dvou důležitých faktorech: doba odezvy a přesnost. To zahrnuje propojení zákazníků se správným odborníkem a poskytnutí nezbytných nástrojů zaměstnancům v přední linii, aby mohli problémy rychle vyřešit. Spokojený zákazník se tak bude vracet a propagovat a doporučovat vaši značku.



3 **Zaškolení všech zaměstnanců v rámci globální strategie zákaznických služeb**

Pro velké organizace může být rozšíření role vztahů se zákazníky na celý tým náročné. Navzdory výhodám širokého spektra odborných znalostí je nezbytné zajistit, aby zaměstnanci v přední linii měli snadný přístup k nezbytné podpoře. Když jsou odborníci vybaveni správnými nástroji pro spolupráci, přináší to dvě výhody: poskytování kvalitních odpovědí zákazníkům a podpora týmového prostředí pro spolupráci mezi zaměstnanci.

Řešení Komunikace digitálního věku od společnosti Alcatel-Lucent Enterprise pomáhají organizacím nabízet zkušenosti zákazníků na vyšší úrovni s vylepšenou optimalizací zdrojů a efektivním zapojením zaměstnanců, aby zákazníkům vždy poskytovaly vynikající zkušenosti. Organizace, které se rozhodnou pro transformaci, budou mít dobrou pozici a příležitost přeměnit centra zákaznických služeb v centra spokojenosti zákazníků.

Chcete-li zjistit, jak společnost Alcatel-Lucent Enterprise pomáhá organizacím přinášet zákazníkům lepší zkušenosti, stáhněte si elektronickou knihu nebo navštivte naše webové stránky.

4 **Správa preferencí při zapojení více generací**

Správa několika kanálů pro komunikaci, včetně digitálních platforem oblíbených především u mladších generací, představuje pro poskytování konzistentních služeb na vysoké úrovni výzvu. Nenabízení těchto kanálů však může omezit zákaznickou základnu organizace. Přijetí těchto kanálů pro zapojení představuje významnou příležitost k oslovení nových zákazníků, optimalizaci cesty zákazníka, získání referenčních informací a potenciálně také podpořit podnikání.