



Poprawa jakości obsługi klienta w erze komunikacji cyfrowej

Stawianie czoła wyzwaniom

Organizacje muszą dostosować swoje strategie obsługi klienta, aby odnaleźć się w dzisiejszej erze cyfrowej. Muszą uwzględnić nowe metody komunikacji i media społecznościowe, przy jednoczesnym podtrzymaniu interakcji międzyludzkich. Aby wypełnić tę lukę, trzeba czerpać z doświadczeń przeszłości, zrozumieć potrzeby dzisiejszych spieszących się klientów oraz wykorzystać nowe technologie, takich jak sztuczna inteligencja (AI). Kluczowe znaczenie ma przezwyciężenie wyzwań związanych z utrzymaniem i pozyskiwaniem klientów poprzez podniesienie poziomu obsługi klienta w epoce cyfrowej.



1 Zoptymalizuj zasoby i budżet, zapewniając jednocześnie światowej klasy obsługę klienta

Organizacje muszą zrównoważyć swoje cenne zasoby pracownicze i zapotrzebowanie na narzędzia samoobsługowe, jednocześnie znajdując rozwiązanie, które nie obniża poziomu zadowolenia klientów. Osiągnięcie tej równowagi może skutkować oszczędnościami, zwiększonym zaangażowaniem pracowników i poprawą wydajności.

2 Uczyń priorytetami szybkie reagowanie i rozwiązywanie problemów przy pierwszym połączeniu

Jakość obsługi klienta zależy od dwóch krytycznych czynników: czasu reakcji i dokładności. Polega to na łączeniu klientów z właściwym ekspertem we właściwym czasie oraz wyposażeniu pracowników bezpośrednio kontaktujących się z klientem w niezbędne narzędzia umożliwiające szybkie rozwiązywanie problemów. Chodzi o to, że zadowolony klient to stały klient, który będzie polecał i promował Twoją markę.



3 **Zaangażuj cały personel w ramach globalnej strategii obsługi klienta**

W przypadku dużych organizacji rozszerzenie relacji z klientem na cały zespół może być wyzwaniem. Pomimo korzyści płynących z posiadania szerokiego spektrum specjalistycznej wiedzy, istotne jest zapewnienie pracownikom mającym bezpośredni kontakt z klientem łatwego dostępu do niezbędnego wsparcia. Dzięki wyposażeniu ekspertów w odpowiednie narzędzia do współpracy korzyści z tego podejścia są dwójakie: dostarczanie klientom wysokiej jakości odpowiedzi i wspieranie bardziej współpracującego środowiska zespołowego dla pracowników.

4 **Zarządzaj preferencjami w celu angażowania różnych pokoleń**

Zarządzanie wieloma kanałami interakcji, w tym platformami cyfrowymi preferowanymi przez młodsze pokolenia, stanowi wyzwanie w kontekście zapewnienia obsługi klienta na niezmiennie wysokim poziomie. Jednak brak oferty na tych kanałach może ograniczyć bazę klientów organizacji. Wykorzystanie tych kanałów zaangażowania to istotna okazja, by dotrzeć do nowych potencjalnych klientów, zoptymalizować doświadczenie klienta z firmą, porównywać informacje z różnych źródeł i potencjalnie intensyfikować działalność biznesową.

Rozwiązania firmy Alcatel-Lucent Enterprise w zakresie komunikacji w epoce cyfrowej pomagają organizacjom oferować klientom wyższy poziom obsługi dzięki ulepszonej optymalizacji zasobów i efektywnemu zaangażowaniu pracowników w celu zapewnienia najwyższej jakości obsługi klienta. Ci, którzy zdecydują się na transformację, będą dobrze przygotowani do przekształcenia swoich centrów obsługi klienta w centra satysfakcji klienta.

Aby dowiedzieć się, w jaki sposób firma Alcatel-Lucent Enterprise pomaga organizacjom podnosić jakość obsługi klienta, pobierz [e-book](#) lub odwiedź naszą [witrynę internetową](#).

