

# Od obsługi klienta do doskonałych wrażeń klientów

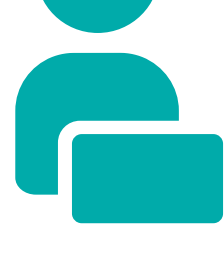
Przyspieszająca ewolucja w stronę świata opartego na wymianie cyfrowej motywuje organizacje (prywatne i publiczne) do ponownego przemyślenia swoich strategii dotyczących obsługi klienta, z uwzględnieniem nowych nawyków komunikacyjnych, związanych z mediami cyfrowymi i sieciami społecznościowymi.

Nowa era komunikacji cyfrowej stawia przed organizacjami wyzwania związane z optymalizacją zasobów i budżetów, nadaniem priorytetu szybkiemu reagowaniu i rozwiązywaniu problemów przy pierwszym połączeniu, a także włączeniem wszystkich pracowników do strategii obsługi klienta w celu zapewnienia najwyższej jakości obsługi.

## Zoptymalizuj zasoby i budżety, aby zapewnić światowej klasy obsługę klienta.

# 67%

klientów woli samoobsługę niż rozmowę z przedstawicielem firmy.<sup>1</sup>



# 54%

organizacji według firmy badawczej Gartner używa jakiejś formy chatbota, VCA lub innej konwersacyjnej platformy AI do zastosowań skierowanych bezpośrednio do klientów.<sup>2</sup>



# 89%

Około **89%** klientów twierdzi, że oczekuje dostępu do portalu samoobsługowego podczas rozwiązywania codziennych problemów.<sup>3</sup>



### Wyniki biznesowe

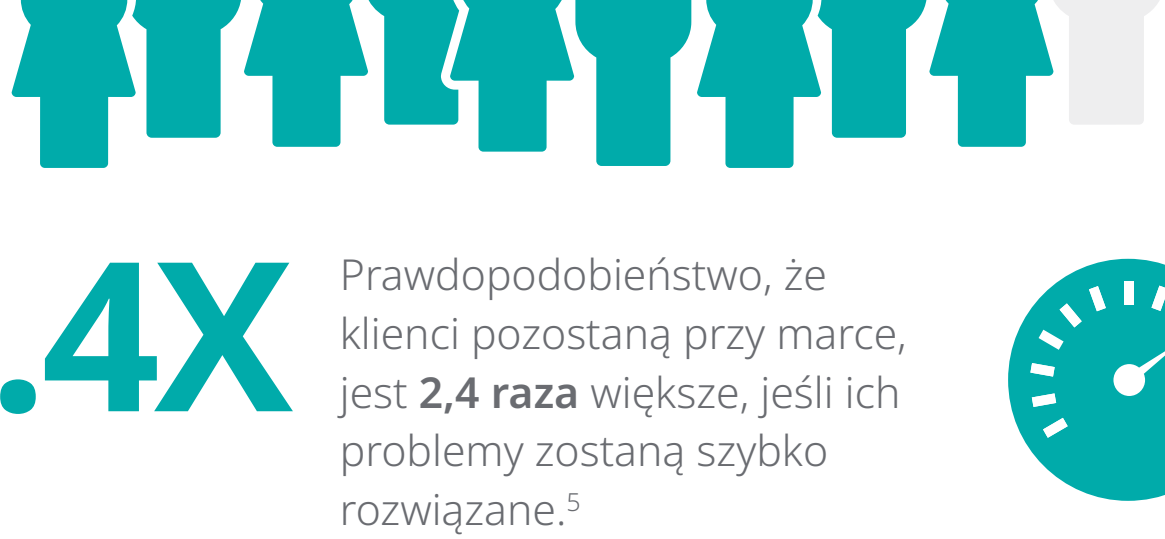
Chatboty i boty głosowe umożliwiają samoobsługę poza godzinami otwarcia. Dzisiejsze możliwości rozpoznawania głosu humanizują interakcje, nie zastępując możliwości dialogu. Klientom wymagającym interakcji z człowiekiem inteligentny routing i sztuczna inteligencja zapewniają usługi na światowym poziomie.

**[Aby dowiedzieć się więcej, pobierz nasz e-book: „Poprawa jakości obsługi klienta w erze komunikacji cyfrowej”.](#)**

## Uczyn priorytetami szybkie reagowanie i rozwiązywanie problemów przy pierwszym połączeniu

# 90%

klientów twierdzi, że gdy mają pytanie dotyczące usługi, „natychmiastowa” odpowiedź jest ważna lub bardzo ważna.<sup>4</sup>



# 2.4X

Prawdopodobieństwo, że klienci pozostaną przy marce, jest **2,4 raza** większe, jeśli ich problemy zostaną szybko rozwiązane.<sup>5</sup>



### Wyniki biznesowe

Reakcja na zapytania klientów to główne kryterium, którego używają klienci do oceny firm. Szybkie i precyzyjne reagowanie jest kluczowym priorytetem dla każdej organizacji, która chce zatrzymać klientów i pozyskać nowych, wyróżnić się, zwiększyć liczbę potencjalnych szans i zapewnić ciągłość biznesową.

**[Dowiedz się więcej o rozwiązywaniu problemów przy pierwszym połączeniu z naszego e-booka: „Poprawa jakości obsługi klienta w erze komunikacji cyfrowej”.](#)**

## Zaangażuj cały personel dzięki globalnej strategii obsługi klienta

# 60%

Do 2026 r. **60%** dużych przedsiębiorstw wykorzysta całe doświadczenie do przekształcenia swoich modeli biznesowych w celu osiągnięcia światowej klasy poziomu ochrony klientów i pracowników.<sup>6</sup>



# 85%

klientów oczekuje spójnych interakcji między działami.<sup>7</sup>



# 71%

klientów twierdzi, że pracownicy firmy mają znaczący wpływ na ich wrażenia z obsługi.<sup>8</sup>



### Wyniki biznesowe

Aby zarządzać okresami szczytowego zapotrzebowania w biznesie, ważne jest zaangażowanie całego personelu, aby zapewnić maksymalizację satysfakcji klienta przez cały czas. Liderzy biznesowi muszą traktować priorytetowo zagwarantowanie, że strategia satysfakcji klienta jest podzielana, rozumiana i akceptowana przez wszystkich pracowników.

**[Dowiedz się więcej z naszego e-booka: „Poprawa jakości obsługi klienta w erze komunikacji cyfrowej”.](#)**

## Zarządzaj preferencjami w celu angażowania różnych pokoleń

# 95%

dorosłych w wieku od 18 do 34 lat prawdopodobnie będzie śledzić markę w mediach społecznościowych.<sup>9</sup>



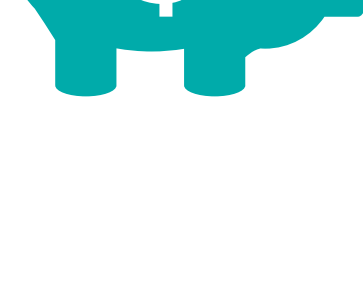
# 97%

konsumentów z pokolenia Z twierdzi, że media społecznościowe są obecnie głównym źródłem inspiracji zakupowych.<sup>10</sup>



# 1298 miliardów USD

Według firmy Statista, globalna sprzedaż aplikacji społecznościowych osiągnie do końca 2023 roku 1298 miliardów dolarów.<sup>11</sup>



### Wyniki biznesowe

Zarządzanie relacjami z klientami końcowymi wymaga strategii wielokanałowej, aby utrzymać obecnych klientów i przyciągnąć nowych, takich jak millennialsi, którzy regularnie korzystają z kanałów cyfrowych.

**[Dowiedz się więcej o strategiach wielokanałowych z naszego e-booka: „Poprawa jakości obsługi klienta w erze komunikacji cyfrowej”.](#)**

## Podsumowanie

Przyspieszenie transformacji cyfrowej i innowacyjna technologia tchną nowe życie w obszar obsługi klienta.

Ci, którzy zdecydują się na transformację, będą dobrze przygotowani do przekształcenia swoich centrów obsługi klienta w centra satysfakcji klienta.

[Odwiedź naszą stronę internetową](#) i dowiedz się, w jaki sposób rozwiązania do obsługi klienta firmy Alcatel-Lucent pomagają organizacjom oferować klientom wyższy poziom obsługi.

**Źródła**  
1 [Searching for self-service](#), Zendesk, maj 2023 r.  
2 [Gartner Predicts Chatbots Will Become a Primary Customer Service Channel Within Five Years](#), Gartner, lipiec 2022 r.  
3 [Statista](#), 2023.  
4 [Live Chat Exposes a Fatal Flaw in Your Go-to-Market](#), Hubspot, styczeń 2021 r.  
5 [What's The ROI Of CX Transformation?](#), Forrester, styczeń 2021 r.  
6 [Top Strategic Technology Trends for 2022: Total Experience](#), Gartner, październik 2021 r.  
7 [State of the connected customer](#), Salesforce.  
8 [Experience is everything. Get it right](#), PwC.  
9 [Why customers follow brands](#), MarketingSherpa, listopad 2015 r.  
10 [Gen Z And The Rise Of Social Commerce](#), Forbes, maj 2021 r.  
11 [Social commerce sales worldwide](#), Statista, 2023.