



Verbesserung des Kundenerlebnisses im Zeitalter der digitalen Kommunikation

Herausforderungen angehen

Unternehmen müssen ihre Kundenerlebnisstrategien an das digitale Zeitalter von heute anpassen. Sie müssen neue Kommunikationsmethoden und soziale Medien in Betracht ziehen und gleichzeitig die menschliche Interaktion beibehalten. Die Überbrückung der Kluft erfordert, dass man aus den Erfahrungen der Vergangenheit schöpft, die Bedürfnisse der schnelllebigen Kunden von heute versteht und neue Technologien wie künstliche Intelligenz (KI) nutzt. Die Bewältigung der Herausforderungen bei der Kundenbindung und -akquise und die Verbesserung des Kundenerlebnisses im digitalen Zeitalter sind entscheidend.



1 Ressourcen und Budget optimieren, um erstklassigen Kundenservice zu bieten

Unternehmen müssen ein Gleichgewicht zwischen ihren Mitarbeiter als wertvollen Ressourcen und dem Bedarf an Self-Service-Tools finden und gleichzeitig eine Lösung entwickeln, die die Kundenzufriedenheit nicht beeinträchtigt. Das Erreichen dieses Gleichgewichts kann zu Kosteneinsparungen, größerem Engagement der Mitarbeiter und höherer Effizienz führen.

2 Priorität auf schnelle Reaktionen und Lösung bereits beim ersten Anruf

Das Kundenerlebnis hängt von zwei entscheidenden Faktoren ab: Reaktionszeit und Genauigkeit. Das bedeutet, dass die Kunden zum richtigen Zeitpunkt mit dem richtigen Experten verbunden werden und dass die Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt mit den entsprechenden Tools ausgestattet werden, um die relevanten Informationen zu finden und das Problem schnell zu lösen. Ein zufriedener Kunde wird zu einem Stammkunden, der Ihre Marke weiterempfiehlt und für sie wirbt.



3 Die gesamte Belegschaft in eine globale Kundenservicestrategie einbinden

Für große Unternehmen kann es eine Herausforderung sein, die Rolle der Kundenbeziehung auf das gesamte Team auszuweiten. Trotz der Vorteile eines breiten Spektrums an Fachwissen muss sichergestellt werden, dass Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt problemlos auf die erforderliche Unterstützung zugreifen können. Wenn Experten mit den richtigen Tools für die Zusammenarbeit ausgestattet werden, hat dieser Ansatz zwei Vorteile: Zum einen werden den Kunden qualitativ hochwertige Antworten geliefert, zum anderen wird die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern gestärkt.

Digital Age Communications Lösungen von Alcatel-Lucent Enterprise unterstützen Organisationen dabei, durch verbesserte Ressourcenoptimierung und effiziente Einbindung der Mitarbeiter ein überragendes Kundenerlebnis zu bieten. Unternehmen und Organisationen, die sich für eine Transformation entscheiden, werden gut gerüstet sein, um ihre Kundenservicezentren in Zentren der Kundenzufriedenheit umzuwandeln.

Um zu erfahren, wie Alcatel-Lucent Enterprise Unternehmen dabei hilft, das Kundenerlebnis zu verbessern, laden Sie das [E-Book](#) herunter oder besuchen Sie unsere [Website](#).

4 Präferenzen für generationsübergreifendes Engagement verwalten

Die Verwaltung mehrerer Interaktionskanäle, einschließlich digitaler Plattformen, die von jüngeren Generationen bevorzugt werden, stellt eine Herausforderung für die Bereitstellung eines konsistenten, hochwertigen Service dar. Wenn Sie diese Kanäle jedoch nicht anbieten, kann das Ihren Kundenstamm einschränken. Die Nutzung dieser Interaktionskanäle bietet eine große Chance, neue Interessenten zu erreichen, die Customer Journey zu optimieren, Informationen miteinander zu verknüpfen und möglicherweise das Geschäft anzukurbeln.