



Mejorar la experiencia del cliente en la era de las comunicaciones digitales

Hacer frente a los retos

Las organizaciones deben adaptar sus estrategias de experiencia del cliente a la era digital actual. Deben tener en cuenta los nuevos métodos de comunicación y los medios de comunicación sociales, manteniendo al mismo tiempo la interacción humana. Cubrir la brecha requiere aprovechar las experiencias del pasado, comprender las necesidades de los clientes actuales, que se mueven a un ritmo vertiginoso, y aprovechar las nuevas tecnologías, como la Inteligencia Artificial (IA). Superar los retos de la captación y retención de clientes es crucial para mejorar la experiencia del cliente en la era digital.

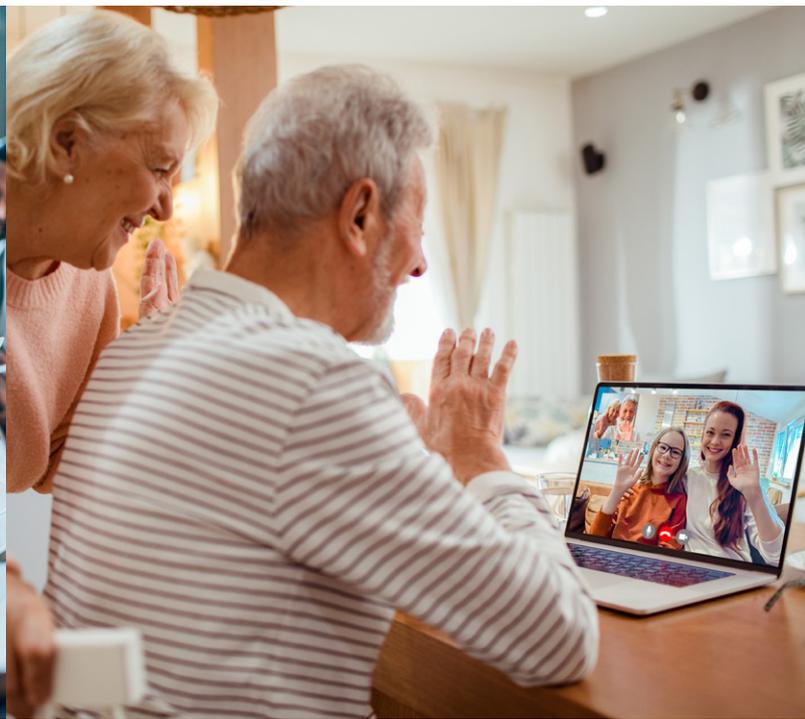


1 Optimizar los recursos y el presupuesto para ofrecer un servicio al cliente de primera clase

Las organizaciones deben equilibrar los valiosos recursos de sus empleados y la necesidad de herramientas de autoservicio y, al mismo tiempo, encontrar una solución que no comprometa los niveles de satisfacción de los clientes. Alcanzar este equilibrio puede suponer un ahorro de costes, un mayor compromiso de los empleados y una mejora de la eficacia.

2 Dar prioridad a una respuesta rápida y a la resolución en la primera llamada

La experiencia del cliente depende de dos factores críticos: el tiempo de respuesta y la precisión. Eso requiere conectar a los clientes con el experto adecuado y equipar a los empleados de primera línea con las herramientas necesarias para resolver rápidamente los problemas. En definitiva, los clientes satisfechos son clientes habituales que promocionarán y recomendarán su marca.



3 Incorporar a toda la plantilla a una estrategia global de atención al cliente

Para las grandes organizaciones, ampliar la función de relación con el cliente a todo el equipo puede suponer un reto. A pesar de las ventajas de contar con una amplia gama de conocimientos especializados, es esencial garantizar que los empleados de primera línea puedan acceder fácilmente a la asistencia necesaria. Al equipar a los expertos con las herramientas de colaboración adecuadas, las ventajas de este enfoque son dobles: ofrecer respuestas de calidad a los clientes y fomentar un entorno de equipo más colaborativo para los empleados.

Las soluciones de Digital Age Communications de Alcatel-Lucent Enterprise ayudan a las organizaciones a ofrecer una experiencia de cliente de siguiente nivel con una optimización de recursos mejorada y un compromiso eficiente de los empleados para ofrecer una experiencia del cliente superior. Las organizaciones que opten por la transformación estarán bien posicionadas para convertir sus centros de atención al cliente en centros de satisfacción del cliente.

Para saber cómo Alcatel-Lucent Enterprise está ayudando a las organizaciones a mejorar su experiencia del cliente, descargue el [libro electrónico](#) o visite nuestro [sitio web](#).

4 Gestionar las preferencias multigeneracionales de interacción

La gestión de múltiples canales de interacción, incluidas las plataformas digitales preferidas por las generaciones más jóvenes, plantea un reto a la hora de ofrecer un servicio de alto nivel. Sin embargo, no ofrecer estos canales puede limitar la base de clientes de la organización. Adoptar estos canales de participación supone una importante oportunidad para llegar a nuevos clientes potenciales, optimizar el recorrido del cliente, cruzar información y, potencialmente, impulsar el negocio.