



Migliorare l'esperienza dei clienti nell'era delle comunicazioni digitali

Affrontare le sfide

Le organizzazioni devono adattare le proprie strategie relative all'esperienza dei clienti per far fronte all'odierna era digitale. Occorre esplorare nuovi metodi di comunicazione inclusi i canali social, pur mantenendo l'interazione umana. Per colmare il divario è necessario attingere alle esperienze passate, comprendere le attuali esigenze dei clienti, un'utenza che progredisce a ritmo sostenuto, e sfruttare nuove tecnologie come l'intelligenza artificiale (IA). Superare le sfide della fidelizzazione e dell'acquisizione dei clienti per migliorarne l'esperienza nell'era digitale è fondamentale.



1 Ottimizzare le risorse e il budget per fornire un servizio clienti esclusivo

Le organizzazioni devono trovare un equilibrio tra la preziosa risorsa costituita dai dipendenti e la necessità di introdurre strumenti self-service, trovando al contempo una soluzione che non comprometta i livelli di soddisfazione dei clienti. Il raggiungimento di questo equilibrio può tradursi in risparmi sui costi, maggiore impegno dei dipendenti e rafforzamento dell'efficienza.

2 Rendere prioritarie la rapidità di risposta e la risoluzione dei problemi alla prima chiamata

L'esperienza dei clienti si basa su due fattori critici: tempo di risposta e precisione. Questo comporta mettere in contatto i clienti con l'esperto giusto e dotare coloro che lavorano in prima linea degli strumenti necessari per risolvere rapidamente i problemi. In ultima analisi, i clienti soddisfatti diventano clienti abituali che promuovono e consigliano il brand.



3 Inserire l'intera forza lavoro nella strategia di assistenza clienti globale

Per le grandi organizzazioni, estendere il ruolo di relazione con il cliente a tutto il team può essere impegnativo. Nonostante il vantaggio di poter contare su un'ampia gamma di competenze, è essenziale garantire che chi lavora in prima linea possa accedere facilmente all'assistenza necessaria. Dotando gli esperti dei giusti strumenti di collaborazione, i benefici sono duplici: fornire risposte di qualità ai clienti e promuovere un ambiente di lavoro più collaborativo per i dipendenti.

4 Gestire le preferenze di coinvolgimento multigenerazionale

La gestione di diversi canali di interazione, comprese le piattaforme digitali preferite dalle generazioni più giovani, rappresenta una sfida per offrire un servizio di alto livello e costante. Non riuscire a far fronte a questa sfida può limitare la base clienti di un'organizzazione. L'adozione di questi canali di coinvolgimento rappresenta un'opportunità significativa per raggiungere nuovi potenziali clienti, ottimizzarne la 'customer journey', incrociare le informazioni e potenzialmente incrementare il business.

Scopri come le soluzioni Digital Age Communication di Alcatel-Lucent Enterprise aiutano le organizzazioni a offrire un'esperienza clienti di livello superiore, grazie a una migliore ottimizzazione delle risorse e un coinvolgimento efficiente dei dipendenti. Le aziende che scelgono di cambiare saranno adeguatamente preparate per trasformare i loro centri di assistenza clienti in centri di soddisfazione dei clienti.

Per scoprire come Alcatel-Lucent Enterprise aiuta le organizzazioni a migliorare l'esperienza dei clienti, scarica [l'eBook](#) o visita il [nostro sito](#).