



Melhorando a experiência do cliente na era das comunicações digitais

Enfrentando os desafios

As organizações devem adaptar suas estratégias de experiência do cliente para atender à era digital de hoje. Elas precisam considerar novos métodos de comunicação e mídia social, mantendo a interação humana. Preencher a lacuna requer aproveitar experiências passadas, entender as necessidades dos clientes dinâmicos de hoje e alavancar novas tecnologias, como a Inteligência Artificial (IA). Superar os desafios de retenção e aquisição de clientes para melhorar a experiência do cliente na era digital é crucial.



1 Otimizar os recursos e o orçamento para fornecer o melhor atendimento ao cliente

As organizações devem equilibrar seus valiosos recursos de funcionários e a necessidade de ferramentas de autoatendimento, enquanto encontram uma solução que não comprometa os níveis de satisfação do cliente. Alcançar esse equilíbrio pode resultar em redução de custos, maior engajamento dos funcionários e maior eficiência.

2 Priorize a resposta rápida e a resolução logo no primeiro contato

A experiência do cliente depende de dois fatores críticos: tempo de resposta e precisão. Isso envolve conectar os clientes com o especialista certo e capacitar os funcionários da linha de frente com as ferramentas necessárias para resolver os problemas rapidamente. No final das contas, clientes satisfeitos se tornam clientes recorrentes que promovem e recomendam sua marca.



3 Envolver toda a equipe como parte de uma estratégia global de atendimento ao cliente

Para as grandes organizações, expandir a função de relacionamento com o cliente para toda a equipe pode ser um desafio. Apesar dos benefícios de ter uma ampla gama de conhecimentos, é essencial garantir que os funcionários da linha de frente possam acessar facilmente o suporte necessário. Ao equipar os especialistas com as ferramentas de colaboração certas, os benefícios dessa abordagem são duplos: oferecer aos clientes respostas de qualidade, e promover um ambiente mais colaborativo para os funcionários.

As soluções de Comunicações da Era Digital, da Alcatel-Lucent, ajudam as organizações a oferecer aos clientes uma experiência de nível superior, com otimização de recursos e engajamento eficiente dos funcionários. As organizações que optarem pela transformação estarão bem posicionadas para seus centros de atendimento ao cliente em centros de satisfação do cliente.

Para saber como a Alcatel-Lucent Enterprise está ajudando as organizações a melhorar a experiência do cliente, faça o download do [e-Book](#) ou visite nosso [site](#).

4 Gerenciar preferências de engajamento multi-gerações

Gerenciar múltiplos canais de interação, incluindo as plataformas digitais preferidas pelas gerações mais jovens, representa um desafio para a entrega de um serviço consistente de alto nível. Entretanto, não oferecer esses canais pode limitar a base de clientes de uma organização. A adoção desses canais de engajamento representa uma oportunidade significativa para alcançar novos clientes em potencial, otimizar a jornada do cliente, cruzar informações e potencialmente impulsionar os negócios.