

Fai crescere la tua Customer Satisfaction grazie al Cloud Omnicanale



Uno dei metodi utilizzati da un'azienda per differenziarsi dai suoi competitor è mettere al primo posto la soddisfazione del cliente. Il modo in cui le aziende comunicano con i propri clienti può rappresentare la componente chiave per il successo ed è per questo motivo che le aziende sono alla costante ricerca di partner in grado di aiutarli a offrire esperienze omnichannel a 360° nel minor tempo possibile, senza interruzioni ed a costi contenuti. Questo articolo mira a fornire alle aziende tutte le istruzioni necessarie per costruire il servizio omnicanale più adatto ai loro clienti.

Le aziende che hanno un elevata Customer Satisfaction mantengono in media l'89% dei loro clienti.

Mettili a disposizione tutti i canali

I clienti finali hanno ormai infinite possibilità di scelta. La maggior parte delle attività può essere eseguita da uno smartphone o da un computer e questa tendenza aumenterà sempre di più. Al giorno d'oggi i consumatori non vogliono più recarsi in un negozio per un acquisto o per risolvere un eventuale problema, ma desiderano poter effettuare tutte le proprie richieste da casa, attraverso il loro canale preferito, quello in grado garantire una risposta semplice, efficace e tempestiva. Vogliono avere il saldo del proprio conto corrente direttamente sul proprio smartphone. Vogliono cambiare i tempi di spedizione con un semplice SMS o click. Vogliono annullare gli ordini, o modificarli con una rapida chiamata, senza dover passare da un operatore all'altro. E se non dovessero presentarsi queste possibilità i clienti potranno liberamente richiedere questo servizio a un competitor. Questo panorama offre l'opportunità di risolvere uno dei maggiori problemi delle aziende.

Prima di andare oltre, vale la pena presentare un'importante distinzione tra Omnichannel Experience e Multichannel Experience. I tuoi clienti probabilmente offrono già una qualche forma di servizio clienti su più canali. Potrebbero dirti che fanno attività di e-mail marketing così come chiamate outbound. Avranno un sito Web, un IVR, persino un chatbot e funzionalità SMS avanzate.

Quindici anni fa il consumatore medio usava tipicamente due punti di contatto quando acquistava un oggetto e solo il 7% ne utilizzava regolarmente più di quattro. Oggi i consumatori utilizzano in media quasi sei punti di contatto e quasi il 50% ne utilizzano regolarmente più di quattro.

Tuttavia, ciò che definisce una vera Omnichannel Experience di successo è il modo in cui quest'ultima collega tutti i possibili canali per fornire una Customer Journey senza interruzioni. Non solo la soluzione sarà soddisfacente per i clienti finali, ma offrirà anche molteplici vantaggi alle stesse aziende.

Ad esempio, i tuoi clienti potrebbero preparare una campagna e-mail con una specifica offerta, destinata ad un determinato target di consumatori finali. In uno scenario multicanale, il Contact Center non ha idea di ciò che è accaduto e non sarà pronto ad affrontare le chiamate in risposta alla campagna e-mail. Al contrario, un sistema omnicanale contrassegna ciascun potenziale cliente che ha ricevuto l'offerta e avvisa l'operatore quando questo specifico cliente contatterà il customer service. Questo processo riduce drasticamente i tempi di risposta e crea un ottimo ricordo nella mente del cliente finale. In sintesi, il cliente e l'operatore convergeranno nello stesso punto il più rapidamente possibile. Questo è uno dei tanti scenari possibili, ma ci sono molteplici modi in cui i tuoi clienti possono trarre vantaggio da un sistema omnicanale e con cui potrai avere una visione completa della Customer Journey.

L'89% dei clienti si sente frustrato nel dover ripetere i propri problemi a più operatori.

BeCloud Solutions

È quindi chiaro il perché dell'aumento della domanda di soluzioni in grado di migliorare la omnichannel experience, sia da parte dei tuoi clienti che dai loro clienti. Rappresenta infatti una soluzione per migliorare il valore dei tuoi clienti e aumentare i margini di profitto offrendo una più ampia scelta di servizi.

BeCloud Solutions ha una soluzione per te, un servizio che sfrutta la tecnologia omnicanale, in grado di offrire un mix di rapidità di commercializzazione, funzionalità complete, sicurezza e conformità, il tutto a un costo che ti consentirà di aumentare i tuoi profitti.

La nostra soluzione si basa su un sistema based-cloud che offre la giusta combinazione di funzionalità, affidabilità e scalabilità. Sarai quindi in grado di soddisfare le aspettative e migliorare la Customer Experience dei tuoi clienti offrendo qualsiasi sistema di contatto inbound e outbound, oltre a una gamma completa di funzioni digitali, tra cui mobile, SMS, live web chat, voce, messaggistica (Whatsapp e Facebook) e chiamate web. Gestisci le code virtuali delle chiamate in entrata per migliorare la soddisfazione dei tuoi clienti durante i picchi di carico e fornisci canali di comunicazione sulle app mobile per ridurre il tempo speso per le code telefoniche e per personalizzare le comunicazioni.

La nostra soluzione omnicanale consente all'agente di lavorare su più chat, di rispondere alle chiamate telefoniche preponderanti e di lavorare le e-mail solo quando c'è una pausa dalle altre attività. La composizione predittiva mantiene gli agenti occupati con bassi tassi di abbandono, anche con elenchi di contatto la cui probabilità di risposta è piuttosto bassa.

È inoltre progettato per aumentare la produttività dell'agente. Tutto è controllato da un desktop UI integrato. È richiesta solo una minima formazione e tutte le azioni, come il click-to-call, screen pop e cronologia delle attività vengono automaticamente salvate in ticket appositi.

L'intera soluzione è progettata per consentirvi di offrire esperienze su misura per i vostri clienti. È tutto completamente configurabile ed in questo modo potrai offrire ai tuoi clienti una Customer Journey su misura, in modo tale da soddisfare tutti i loro desideri.