

Il miglioramento della Customer Experience passa dal Cloud



Il Cloud rappresenta oggi uno dei fattori chiave per il miglioramento della Customer Experience (CX). Leader di mercato come ad esempio Amazon, Apple e Uber utilizzano ogni giorno questa tecnologia, offrendo una CX semplice, immediata e personalizzata. Queste società stanno alzando il livello per tutti gli attori del mercato: le aziende che non saranno in grado di adeguarsi a questi nuovi standard si troveranno in una posizione di svantaggio rispetto ai propri competitor. Secondo un recente rapporto di benchmarking di Dimension Data, l'81% delle aziende prese in esame riconosce la Customer Experience come un elemento di differenziazione, ma solo il 13% riesce ad essere all'altezza delle aspettative dei propri clienti.

Un nuovo ruolo per i Contact Center nel mondo digitale

I Contact Center sono un tassello fondamentale della Customer Experience, in quanto si collocano in uno dei punti più delicati del Customer Journey. Oggi, infatti, a differenza di quanto avveniva anche solo pochi anni fa, nella propria quotidianità le persone sono più propense a rivolgersi ai canali digitali e al self-service; il Contact Center è spesso l'ultima opportunità rimasta per l'interazione umana. L'utilizzo dei canali digitali è un trend che ha rapidamente guadagnato popolarità da quando è stato introdotto il primo iPhone di Apple nel 2007. Questa tendenza sposta i volumi di comunicazione dai canali tradizionali (voce) a quelli digitali, rendendo strategico l'approccio omnicanale dei Contact Center. I clienti chiedono di essere sempre in grado di comunicare attraverso il canale che preferiscono: SMS, chat, social, voce... Non solo, si aspettano che venga tenuta traccia di tutte le loro interazioni, a prescindere dai canali utilizzati, in un thread unico. Ad oggi, molte aziende utilizzano più di un applicativo per gestire i vari canali di comunicazione con il proprio cliente. Si presenta quindi una grande opportunità per una soluzione in grado di gestire tutti questi canali come una singola conversazione. Il risultato è una maggiore soddisfazione del cliente e, dunque, un livello di CX più elevato. È il momento giusto per le aziende di analizzare più da vicino il valore strategico del proprio servizio clienti e di iniziare a investire di conseguenza.



Il Cloud è un fattore chiave per il successo



In base ai risultati del rapporto già citato, le aziende sembrano avere ben chiaro che la modernizzazione del proprio Customer Service e la tecnologia di aggiornamento contribuiranno a migliorare la Customer Experience e, quindi, a supportare meglio l'azienda. Emerge con chiarezza che fornire agli agenti strumenti migliori e puntare sulla formazione degli operatori sono due elementi determinanti per migliorare la CX. Tuttavia, le aziende trovano difficile fornire strumenti migliori a causa della complessità del loro stack tecnologico. Per questo motivo, le soluzioni Cloud sono diventate un'opzione convincente, poiché presentano un modo più veloce e più rapido per implementare tecnologie innovative che supportino la continua evoluzione del rapporto con i "clienti digitali". Le soluzioni cloud consentono alle aziende di affrontare e vincere la sfida di offrire comunicazioni anytime/anyway sempre in linea con le esigenze del cliente.