

A RELAÇÃO ENTRE A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



As experiências digitais e multicanal estão se consolidando como requisito para os consumidores cada vez mais conectados, informados e empoderados.

Um forte diferencial diante da concorrência é conseguir se conectar com os clientes e proporcionar a eles uma experiência inovadora e completa.



O foco na experiência do cliente é ponto essencial à competitividade das empresas, que devem equilibrar os investimentos necessários aos recursos financeiros.

Existem diferentes estratégias que podem ser usadas para atingir esse nível de transformação digital. Procure descobrir a melhor maneira de implementá-las para otimizar o relacionamento e o atendimento ao consumidor a partir dos avanços na tecnologia.

ESTRATÉGIAS DIGITAIS PARA OTIMIZAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

01 Use ciência de dados e analytics para descobrir de onde os clientes estão vindo, prever interações, gerar insights e oportunidades que vão ao encontro do que os consumidores estão procurando.

02 Otimize a experiência em todos os pontos de contato, mantendo os consumidores engajados e utilizando a tecnologia como aliada. A experiência pode ocorrer através de dispositivos móveis, chatbots, mídias sociais e outros canais.

03 Aprimore processos, modelos e tecnologias, envolvendo toda a empresa, indo além dos setores de relacionamento e atendimento.

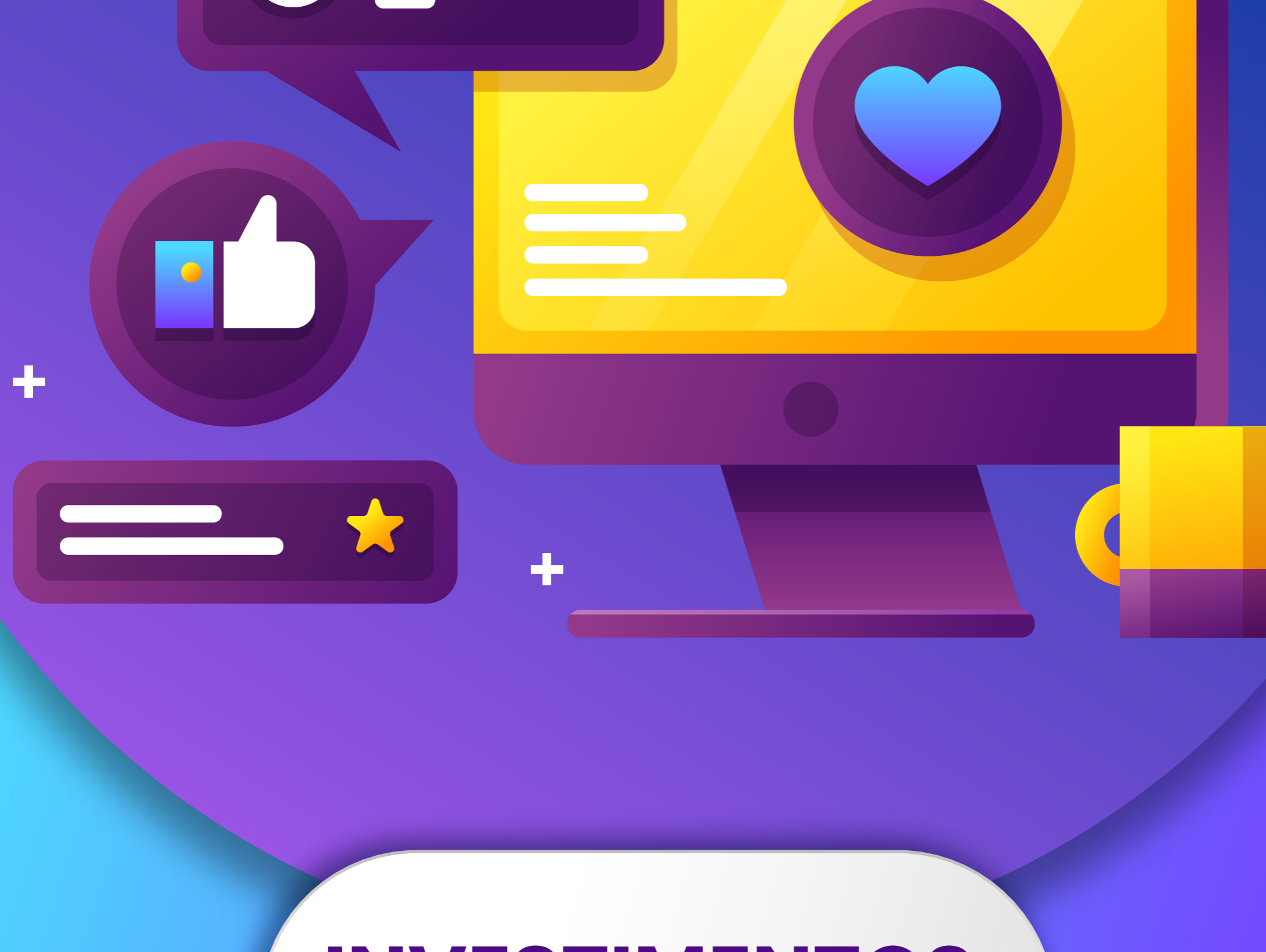
04 Priorize a presença digital com uma interação omnichannel, aumentando a comunicação e engajamento em mídias digitais e comunidades online.

A transformação digital vai muito além da tecnologia. Ela deve começar através de uma mudança cultural que impacta profundamente uma organização em seus processos e modelos de gestão de atendimento ao cliente.

O objetivo final é oferecer uma experiência de usuário coesa e fluida durante toda a jornada de compra, em todos os pontos de contato com a marca.

Tecnologias como Inteligência Artificial, Big Data, Aprendizado de Máquina e Armazenamento na Nuvem promovem uma revolução no atendimento ao cliente.

Tecnologias de automação para otimizar processos internos melhoram a eficiência da empresa e permitem que os funcionários se concentrem em fornecer uma melhor experiência ao consumidor.



INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS

Fique de olho!

Tecnologias de informação

Permitem automatizar processos, coletar e analisar dados, além de melhorar a comunicação e a colaboração entre equipes.

Segurança de dados

Protege informações confidenciais e sensíveis da empresa e de seus clientes. Invista em soluções de segurança para garantir a proteção dos dados da empresa.

Tecnologias móveis

Oferecem serviços e produtos de maneira mais conveniente para seus clientes e permitem que os funcionários trabalhem de qualquer lugar.



Os funcionários devem ser treinados e capacitados para garantir que dominem as tecnologias mais recentes.

Investir em marketing digital aumenta a visibilidade da empresa e permite alcançar novos clientes em uma economia cada vez mais digitalizada.

Crie novos produtos, serviços e modelos de negócio que mantenham a empresa competitiva no mercado.

À medida que a tecnologia avança, os hábitos comportamentais dos consumidores também são modificados.



A sua empresa precisa caminhar junto a essa evolução!

FICOU COM ALGUMA DÚVIDA? ENTRE EM CONTATO COM O SEBRAE: 0800 570 0800.