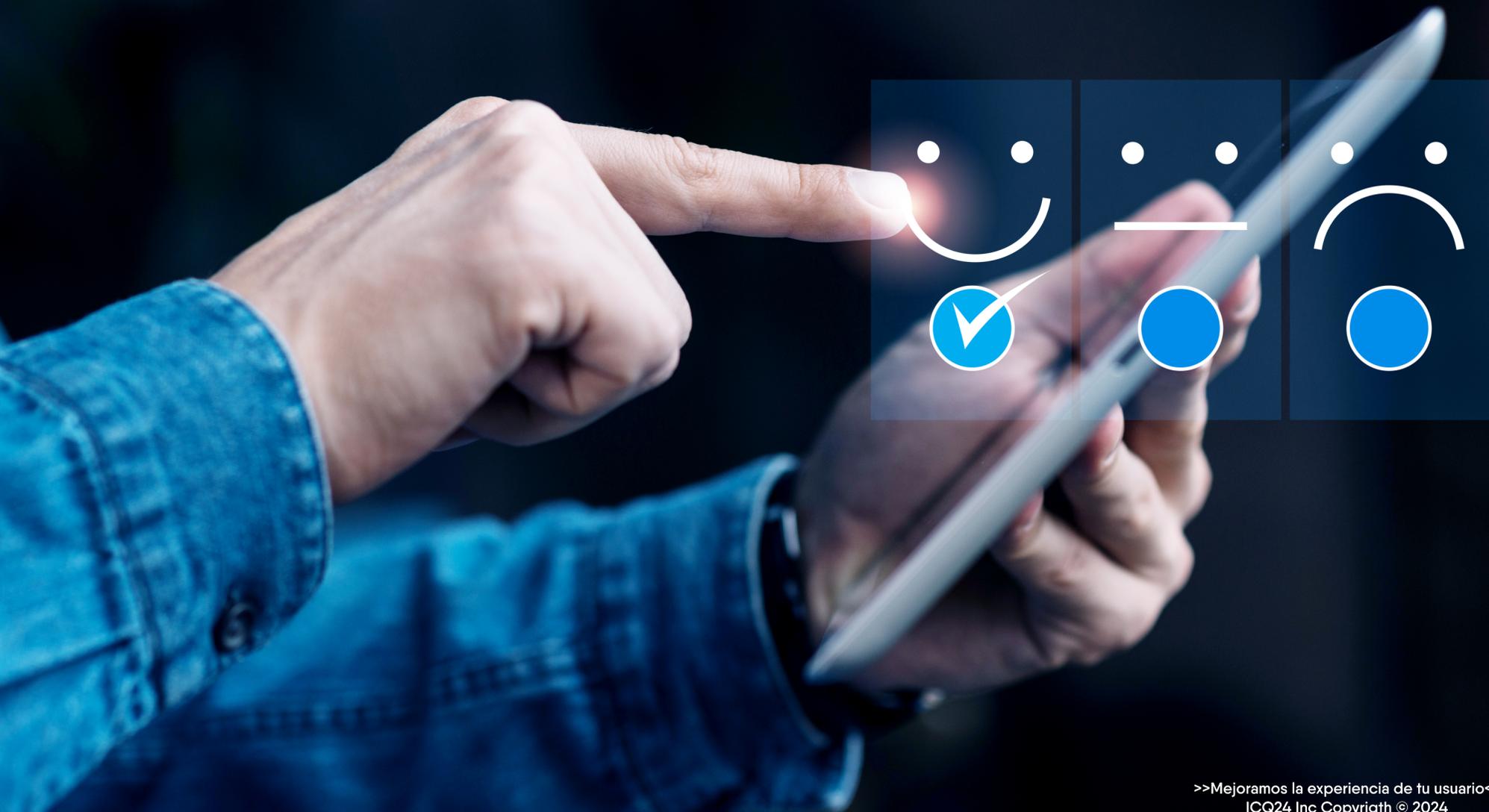




# 12 Cosas que su Contact Center debería hacer por tí





# Tabla de contenido

Introducción .....	3	7. Capacite a su personal .....	12
1. Recopilación intuitiva de datos .....	4	8. Incrementar la participación del cliente .....	13
2. Herramientas de encuestas en profundidad .....	7	9. Incrementar la lealtad del cliente .....	14
3. Proporcionar información valiosa sobre el cliente .....	8	10. Mejorar la gestión de la reputación .....	15
4. Paneles de control personalizables .....	9	11. Reducir los costos del servicio .....	16
5. Interactuar con los clientes en tiempo real .....	10	12. Impactos en toda la organización .....	17
6. Experiencia del cliente omnicanal .....	11	¿Qué sé yo? .....	18

Con un aumento en los puntos de venta y de contacto, puede resultar difícil realizar un seguimiento de cómo los clientes interactúan con su empresa para brindar una experiencia consistente. Una plataforma de gestión de la experiencia del cliente simplifica este proceso y le ayuda a gestionar las interacciones de su organización con los clientes, tanto actuales como potenciales, puede ayudar a su negocio.

y potencial. Al utilizar una plataforma de gestión de la experiencia del cliente, existen múltiples beneficios y herramientas que debe recibir. En este libro electrónico, aprenderá las 12 cosas que su plataforma debería hacer por usted y cómo una plataforma integral de experiencia del cliente

Una plataforma de experiencia del cliente tiene como objetivo recopilar información sobre cada una de las interacciones de su cliente con su empresa, analizándola e interpretando los resultados y respuestas.

El sistema debe ser muy intuitivo y funcionar con todos los puntos de contacto de cara al cliente, y tener la capacidad de organizarlos, automatizarlos y sincronizarlos. De esta manera, puede atender a todos sus clientes existentes y responder rápidamente a problemas y nuevos negocios.

La recopilación de datos debe abarcar una variedad de fuentes y puede dividirse en cuatro tipos de categorías:

## Información al cliente

- Dirección de correo electrónico
- Direcciones IP
- Ubicación
- Grupo de edad
- Género

### Datos de participación

- Interacciones entre sitios web y aplicaciones móviles: sitio web  
visitas, problemas con la aplicación, páginas más vistas, flujo de usuarios,  
Fuentes de tráfico
- Participación en las redes sociales: publicar Me gusta, compartir publicaciones,  
Respuestas a publicaciones, visualizaciones de videos nativos
- Compromiso por correo electrónico: tasa de apertura, tasa de clics,  
Tasa de rebote, reenvío de correo electrónico
- Información de atención al cliente: Número de billetes,  
Detalles de queja/consulta, comentarios de clientes
- Interacción con anuncios pagados: impresiones, clics  
tasa, Costo por clic, Conversiones

### Datos de comportamiento

- Datos transaccionales: detalles de suscripción, compra  
detalles, compras anteriores, valor promedio del pedido,
- Datos de abandono del carrito, cliente medio  
valor del tiempo de vida
- Uso del producto: acciones repetidas, uso de funciones,  
Duración de la función, finalización de la tarea.

## Datos de actitud

- La satisfacción del cliente
- Sentimientos
- deseabilidad del producto
- Preferencias
- Motivaciones y desafíos
- Criterios de compra

Al analizar todos los puntos de datos anteriores, puede cerrar la brecha entre marketing y servicio al cliente. Cada punto de datos puede proporcionar información más detallada sobre los clientes. experiencia y medir tanto la eficiencia como la eficacia. Con más datos, los empleados de servicio al cliente pueden manejar problemas de manera más eficiente y trabajar para superar los problemas internos.

# 2 Herramientas de encuestas en profundidad

La recopilación de datos y la recopilación de comentarios a menudo se completan a través de herramientas y motores de encuestas. Su plataforma de experiencia del cliente debe integrarse o venir preparada con herramientas integradas para obtener respuestas y organizar datos.

**Su plataforma debe tener la capacidad de enviar encuestas a través de una variedad de métodos, incluida la web, módulos de chat en vivo y SMS.**

Estas encuestas pueden ser sencillas con sólo una o dos preguntas, pero son necesarias para recopilar comentarios.

## TIPOS DE ENCUESTAS

1. Encuesta de satisfacción del cliente
2. Puntuación de satisfacción del cliente (CSAT)
3. Puntuación del esfuerzo del cliente (CES)
4. Encuesta de preguntas abiertas
5. Encuesta detallada sobre la satisfacción del cliente

# 3 Proporcione valiosos Conocimientos del cliente

Al recopilar datos, debe hacer un inventario de sus clientes y definirlos en función de una variedad de puntos de contacto, preferencias y diferenciadores únicos. Al hacer esto, revelará todas las formas en que interactúan con su empresa y comprenderá el valor de las fuentes de datos "ricas".

Cuanto más datos tenga, mejor podrá mejorar las interacciones de sus clientes con su empresa.

# 4 Paneles personalizados

Uno de los mayores retos de las empresas a la hora de analizar los datos son la gran cantidad de fuentes de datos. Puede ser difícil para analizar tendencias y datos a lo largo del tiempo al saltar entre múltiples plataformas. Las plataformas de experiencia del cliente simplifican esto al recopilar datos de múltiples fuentes y presentarlos de una manera sencilla para leer el formato.

Además, no todos los miembros de su organización necesitan acceso a todos los puntos de datos. Su plataforma de experiencia del cliente debe incluir paneles de control intuitivos y basados en roles que se puedan personalizar para adaptarse al usuario de su organización. Al utilizar diferentes paneles para diferentes equipos, puede priorizar qué tipos de datos se necesitan para cada grupo, lo que facilita la búsqueda de métricas clave y despeja el camino para mejorar el rendimiento.

# 5 Interactuar con los clientes en tiempo real

Al implementar el servicio de atención al cliente, un tiempo de respuesta rápido puede ayudar a salvar la relación con el cliente en caso de un error comercial o de producto. Tener la capacidad de responder en tiempo real a los comentarios negativos es un gran beneficio para su negocio. Las plataformas de experiencia del cliente pueden integrarse con la tecnología de respuesta de voz interactiva y la gestión de la fuerza laboral para manejar grandes volúmenes de llamadas y dirigir las llamadas de servicio al cliente a la persona adecuada. Esto asegurará que maximices la productividad, además de brindarte la oportunidad de brindar un excelente servicio al cliente y cambiar las situaciones negativas a tu favor.

¿SABÍAS?



El 80% de los clientes no están satisfechos con la forma en que las empresas responden a sus problemas.

Hoy en día, es muy probable que sus clientes interactúen con su marca a través de diversos canales. Disponer de herramientas que se comuniquen a través de canales físicos y digitales puede ayudarle a comprender y atender mejor a estos clientes.

Una verdadera plataforma de experiencia del cliente debe funcionar en múltiples canales, incluidas las redes sociales, las aplicaciones móviles, el correo electrónico, el sitio web e incluso las interacciones en la tienda. Los datos recopilados son almacenado en una ubicación centralizada que le brinda una visión integral de su cliente.

A través de informes omnicanal , puede mejorar las operaciones y centrar sus esfuerzos para satisfacer mejor las necesidades de sus clientes.

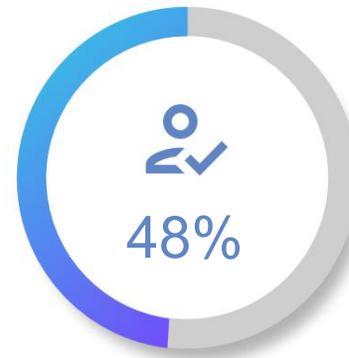
Para las industrias minoristas, los informes omnicanal brindan a su empresa la capacidad de planificar de manera efectiva una mayor rentabilidad, así como optimizar la comercialización y ajustar su cadena de suministro.

Puede utilizar estas herramientas para predecir y planificar de manera efectiva la demanda, así como garantizar los niveles de inventario para compras en la tienda y de comercio electrónico.

# 7 Capacite su personal

Su personal de primera línea es un vínculo de comunicación crucial entre su organización y sus clientes. Además de las redes sociales y el texto en línea, su personal ayuda a retratar la voz de su empresa además de exhibir sus valores fundamentales. Para las empresas que tienen una tienda física o una sucursal de servicio al cliente o un centro de contacto, una plataforma de experiencia del cliente puede ayudar a su personal a atender mejor a los clientes brindándoles una experiencia integral vista del cliente.

Una plataforma de experiencia del cliente profundiza en los comentarios de los clientes y ayuda a los representantes de servicio al cliente a analizar los puntos débiles. Esto también brinda a sus gerentes la capacidad de comprender qué impide que su personal se desempeñe al máximo, ya sea tiempos de respuesta prolongados, soluciones incorrectas o comunicación deficiente. Luego puede ajustar su estrategia de servicio al cliente para garantizar que se satisfagan sus necesidades y que los empleados estén capacitados para manejar cualquier situación.



## ¿SABÍAS?

Un cliente clave experimentó una disminución del 48% en la rotación de empleados en los departamentos de Atención al Cliente después de emplear a ICQ24 como aliado tecnológico.

## 8

Aumentar compromiso  
cliente

Una plataforma de experiencia del cliente no sólo puede ayudar a empoderar a sus empleados, sino que también puede ayudar a aumentar la participación del cliente. Las plataformas de experiencia del cliente tienen como objetivo ayudar a mejorar la experiencia general de sus clientes. Al hacer esto, estás facilitando la confianza en tu marca y mejorando tus relaciones con tus clientes.

Al utilizar correos electrónicos y redes sociales para recibir comentarios, puede crear una atmósfera cómoda para que los consumidores compartan sus experiencias y necesidades. Cuando los clientes están satisfechos y contentos con sus productos, es más probable que interactúen con su marca en línea, así como que recomienden la empresa a amigos y familiares.

# 9 Aumentar la lealtad del cliente

Cuando los clientes están extremadamente satisfechos con una marca, es más probable que regresen al negocio y continúen apoyando la marca.

La lealtad del cliente es extremadamente importante para la longevidad de su empresa. Al brindar un servicio al cliente excepcional, puede construir una base de lealtad y una mejor atención al cliente. retención.

Una plataforma de experiencia del cliente monitorea todos sus puntos de contacto y canales en línea para que pueda entregar mensajes precisos dirigidos a cada individuo. Al personalizar el contenido, los clientes sienten que su marca los "capta" y es más probable que regresen. El uso de una plataforma omnicanal de experiencia del cliente integra todos sus puntos de contacto para brindar un compromiso de 360 grados y impulsar la satisfacción del cliente.

¿SABÍAS?



1 de cada 3 clientes abandonará una marca que ama después de una sola mala experiencia, mientras que el 92% abandonaría completamente una empresa después de dos o tres interacciones negativas.

-PWC

# 10 Solidificar la confianza en la marca

Los clientes confían en que una empresa les brindará un excelente servicio y excelentes productos, además de confiar en que la empresa brindará servicios de manera efectiva. comunicarse en caso de crisis. Sin efectivo comunicación, la reputación de su marca podría estar en juego, así como la fidelidad de sus clientes.

Una mala reputación puede tener implicaciones más allá de la pérdida de negocios. Puede hacer que su empresa pierda inversiones potenciales y experimente dificultades para atraer a los mejores talentos. Con una plataforma de experiencia del cliente, puede utilizar datos para analizar tendencias en los representantes de servicio al cliente, garantizando que todos sus empleados sean eficaces para mantener información clara y eficaz. comunicación.

La confianza es uno de los pilares de una excelente experiencia del cliente.

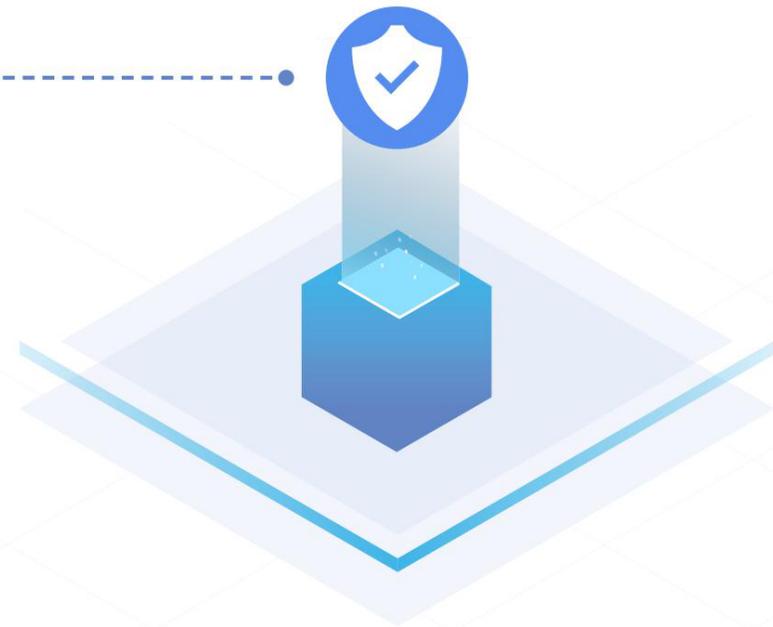


# 11 Reducir los costos de servicio

Una plataforma de experiencia del cliente recopila datos sobre todos los empleados de servicio al cliente y los agrega en formatos fáciles de leer para gerentes y equipos. Los malos representantes de servicio al cliente pueden costarle ingresos a su empresa y afectar su reputación general.

Con una plataforma de experiencia del cliente puedes recibir puntajes de calidad de diferentes empleados, entendiendo qué puede estar causando una disminución en las conversiones o una mala experiencia del cliente. Contratar y capacitar empleados puede ser costoso; sin embargo, los malos empleados de servicio al cliente pueden costarle a su empresa más dinero de lo que cree.

Al implementar una plataforma de experiencia del cliente, puede determinar qué empleados están ayudando a su empresa y manteniendo su reputación.



# 12 Ver impactos en toda la organización

Al recopilar y analizar datos, es importante recopilar información de todas las fuentes posibles, esto incluye análisis de sitios web, sistemas CRM e incluso marketing, recursos humanos y finanzas. datos.

**Poder integrar estas fuentes de datos en su plataforma de experiencia del cliente puede ser un gran beneficio, ya que obtiene una mejor visibilidad del recorrido del cliente y su impacto general en su negocio.**

Los conocimientos valiosos de las integraciones tecnológicas pueden incluir por qué los usuarios abandonan sus carritos o analizan los ingresos por cliente. Estas fuentes de datos pueden ayudarle a comprender sus resultados y cómo la experiencia del cliente influye en su retorno de la inversión.

Dado que cada vez más clientes continúan su recorrido como cliente a través de dispositivos y una amplia gama de canales, puede resultar difícil para los clientes mantener la coherencia y mantener un excelente servicio al cliente. Los procesos y tecnologías deben mejorar para brindar una experiencia consistente en todas las plataformas.

Al utilizar una plataforma de experiencia del cliente, puede monitorear todos los puntos de contacto e interacciones en un solo lugar, lo que garantiza la coherencia y promueve el crecimiento.

# ¿Que hago ahora?

Desde empoderar al personal hasta impulsar el compromiso, las plataformas de experiencia del cliente pueden ayudarlo a brindar un excelente servicio al cliente y conectarse más profundamente con sus clientes. Al buscar la mejor plataforma de experiencia del cliente para sus necesidades, Aceyus es un excelente lugar para comenzar, ya que combina todas las características y beneficios enumerados anteriormente.

Aceyus proporciona soluciones de análisis e informes de centros de contacto diseñadas para unificar sus datos omnicanal en un panel altamente personalizable. A medida que las empresas adoptan nuevas formas de comunicación digital, Aceyus está en el centro, manteniendo el enfoque en la experiencia del cliente con el objetivo de aumentar la satisfacción, el compromiso de los empleados y la rentabilidad final.

- Las empresas que integran el panel de informes de Aceyus con sus sistemas de datos existentes obtienen visibilidad en tiempo real de la experiencia del cliente en cada punto de contacto con el consumidor.





Contáctanos:

