El Contact Center del futuro

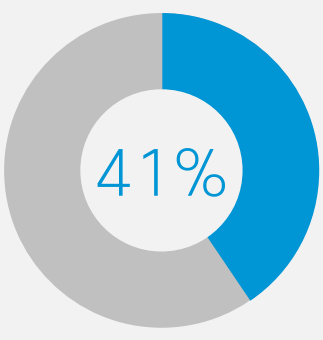
¿Su Contact Center proporciona a los clientes lo que desean?

Las conductas, las necesidades y las expectativas de los clientes están cambiando drásticamente; si su Contact Center no se adapta, con toda seguridad quedará rezagado a la hora de ofrecer la experiencia que necesita el cliente.

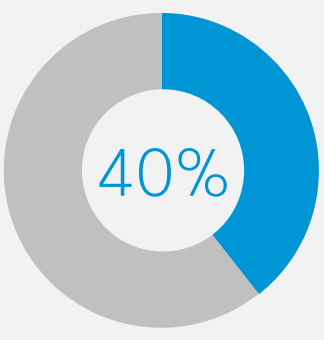
Para cumplir las expectativas de los clientes, debe comprender qué consideran importante y, a continuación, garantizar que pueden acceder a sus servicios por la vía con la que ellos deseen interactuar con usted.

Los clientes deben sentir que se les valora

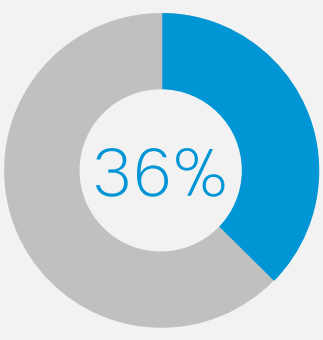
Cuando se consultó a los clientes sobre los dos aspectos que más importancia revisten para ellos a la hora de llamar a un proveedor de servicios o comercio minorista, la respuesta mayoritaria estuvo relacionaba con la experiencia del cliente; en concreto, con que se les tratara como un cliente al que se aprecia.



La persona que responde al teléfono me atiende durante la totalidad de la llamada.



Me tratan como un cliente valioso.

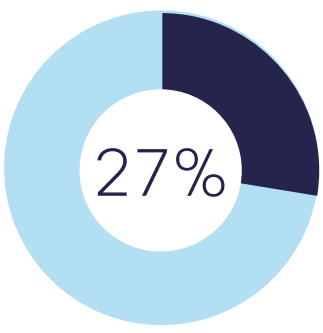


Responden al teléfono con celeridad.

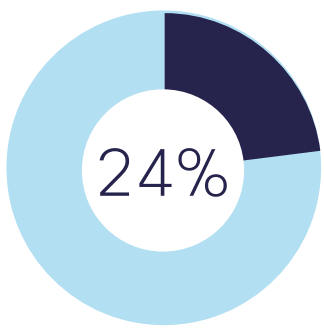
Fuente: resultados de la encuesta a consumidores de CCA (septiembre de 2013)

Los nuevos canales deben ofrecer una experiencia conectada

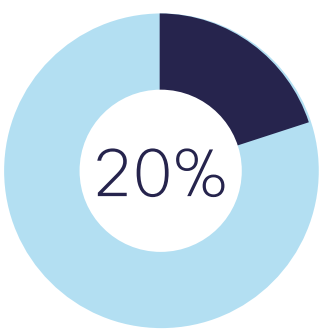
Formulamos la misma pregunta de nuevo, pero esta vez pedimos a los clientes que especificaran qué dos factores serían importantes si estuvieran utilizando una aplicación en un smartphone o una tablet para acceder a los productos o servicios de una organización. Ahora, lo que reviste importancia es la experiencia conectada.



La persona que responde al teléfono me atiende durante la totalidad de la llamada.



Conocen mis transacciones a través de la aplicación.



Están familiarizados con mis anteriores gestiones con ellos.

Fuente: resultados de la encuesta a consumidores de CCA (septiembre de 2013)

Ya no todo gira en torno al teléfono...

Y tampoco se trata exclusivamente del correo electrónico y la Web. Ahora, los canales emergentes están cobrando importancia, especialmente cuando se profundiza en el tipo de conversación que los clientes desean entablar.

La preferencia por los nuevos canales crece rápidamente, por lo que ya no se pueden ignorar.

Los clientes tienen más probabilidades de adquirir algún producto tras una experiencia positiva, pero no tendrá noticia de ello a menos que pueda recibir esta información por los nuevos canales.

Cuando los clientes no están contentos, desean interactuar directamente con usted.

A la hora de realizar una consulta sobre un producto o servicio:

Web	Teléfono	Correo electrónico	Nuevos canales
24%	**22%**	**21%**	**12%**

A la hora de proporcionar opiniones positivas:

Web	Teléfono	Correo electrónico	Nuevos canales
23%	**7%**	**22%**	**11%**

A la hora de formular las quejas:

Web	Teléfono	Correo electrónico	Nuevos canales
8%	**24%**	**29%**	**7%**

Fuente: resultados de la encuesta a consumidores de CCA (septiembre de 2013)

Los Contact Centers deben acertar o los clientes sencillamente acudirán a otra organización

El **44%** de los adultos del Reino Unido espera que las consultas se resuelvan de inmediato.

Fuente: CallCentreHelper.com (2013)

El **51%** de los consumidores afirma que les irrita tener que repetir la misma información a distintas personas.

Fuente: UKCSI 2012, Institute of Customer Service

El **74%** de los adultos del Reino Unido cambiaría de proveedor por una mala experiencia con el Contact Center.

Fuente: CallCentreHelper.com (2013)

CISCO™

Cómo armonizar su Contact Center con las necesidades de sus clientes

En Cisco creemos que existen tres características imprescindibles para proporcionar un servicio al cliente que destaque frente a la competencia. La tecnología y los procesos del Contact Center deben contar con las siguientes características:

Ser sencillos

Deben facilitar a sus clientes el proceso de conexión con su empresa y permitirles interactuar con la persona adecuada a la primera.

Ser ágiles

Deben proporcionar a los clientes flexibilidad para usar el método de interacción que prefieran en cada momento.

Estar conectados

Deben proporcionar a los clientes una experiencia uniforme y totalmente conectada entre todas las interacciones y todos los medios.

www.cisco.co.uk/contactcentresolutions