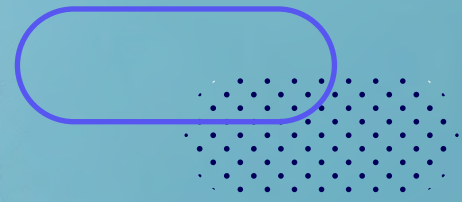
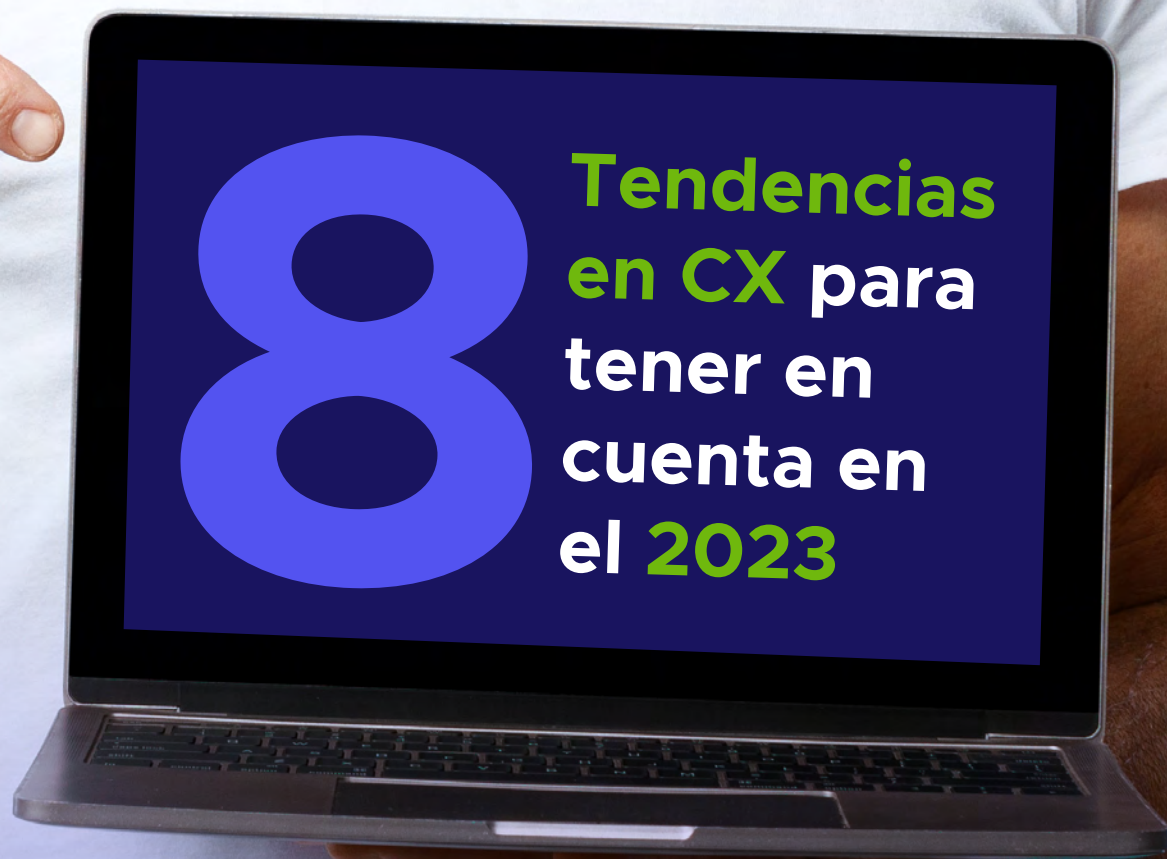


TENDENCIAS



Introducción

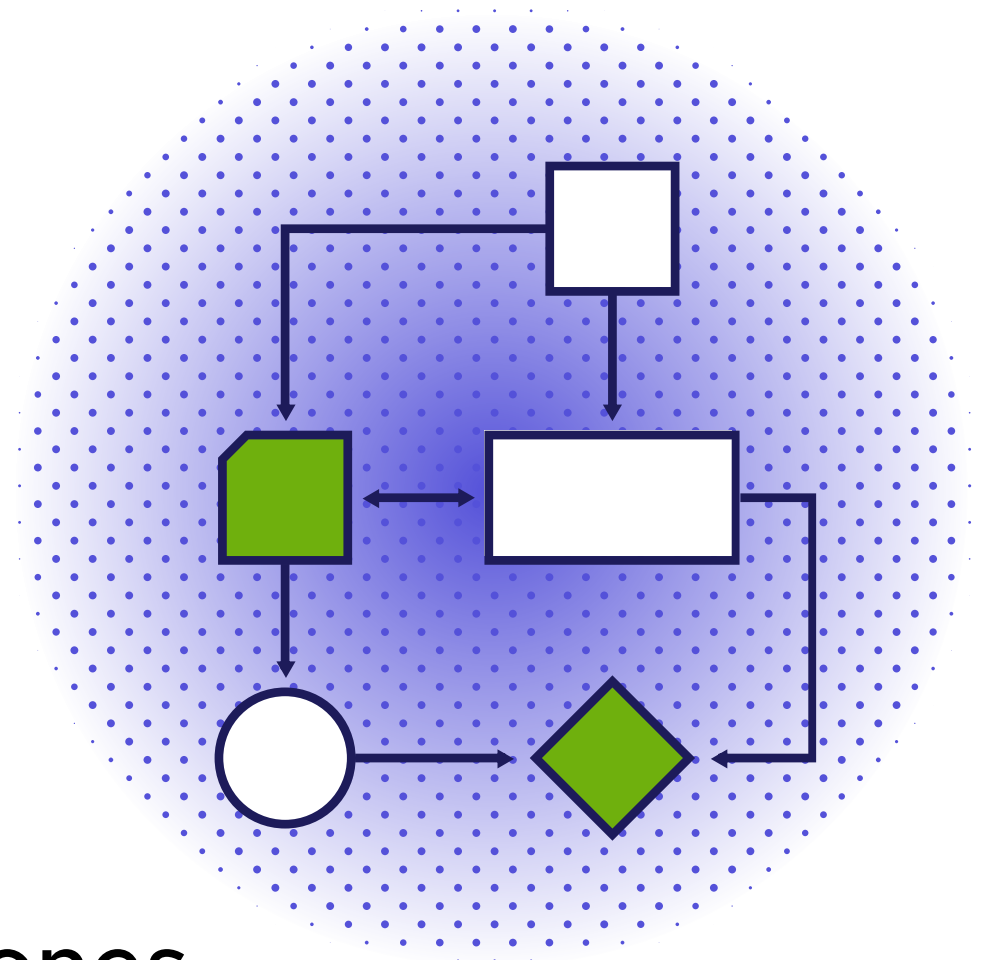
Un punto en común que tienen los diferentes sectores de la economía es la importancia de los clientes como principal motor. Por esto, la experiencia del cliente toma cada vez más relevancia para brindar un servicio excepcional y lograr una buena fidelización.



Tendencia #1

Hiperpersonalización a través de Inteligencia Artificial (IA) y Machine Learning (ML):

Esta tendencia se centra en cómo las empresas, gracias a estas herramientas, tienen la capacidad de interpretar datos recolectados gracias a los canales digitales y presenciales para tomar decisiones acertadas basándose en esta información. Con estas posibilidades, las empresas pueden llegarles a sus clientes de una manera personalizada ya que los consumidores esperan que sus experiencias se adapten a su estado emocional, físico y digital.



Tendencia #2

Chatbots y Asistentes Virtuales automatizados:



Tener tiempos de respuesta optimizados permite una interacción con los clientes más fluida. Los Chatbots son configurables para tener disponibilidad las 24 horas del día mientras que los Asistentes Virtuales se unen a la IA para lograr imitar el lenguaje humano con naturalidad y así ofrecer un servicio al cliente único.

Tendencia #3

Conexión humana:



El componente humano debe ser algo que siempre debe estar presente y al alcance de los usuarios. Dar continuidad a la interacción uno a uno entre clientes y agentes es ideal para impactar positivamente en la CX de la compañía. Un canal tipo videollamadas es adecuado ya que los consumidores pueden elegir este tipo de interacción cada vez que lo requieran, simplificando y humanizando la interacción.

Tendencia #4

Realidad Virtual y Realidad Aumentada:

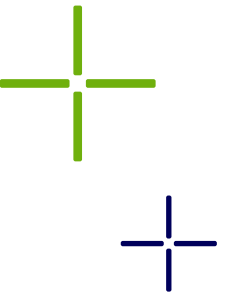


Cerrar la brecha entre el mundo físico y digital ha sido un reto para las empresas. Ahora, gracias a estas herramientas es posible acercar estos mundos a través de una experiencia inmersiva y diferenciadora. Poder visualizar cómo quedaría un mueble en el hogar antes de comprarlo es un gran plus para la CX.

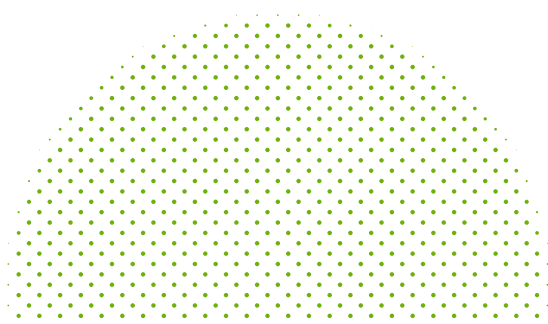


Tendencia #5

Bienestar de los agentes de servicio:



Con un aumento en el volumen de clientes que pueden tener las organizaciones, los agentes pueden verse expuestos a una carga de trabajo cada vez mayor. Por esto, es importante reconocer su lugar en la compañía y que se sientan apoyados e incluidos propiciando un buen clima organizacional.

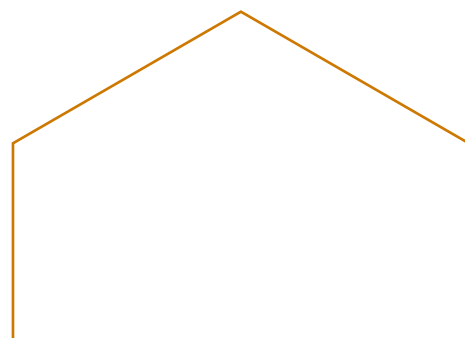


Tendencia #6

**Apostarle cada vez más a una
omnicanalidad unificada:**

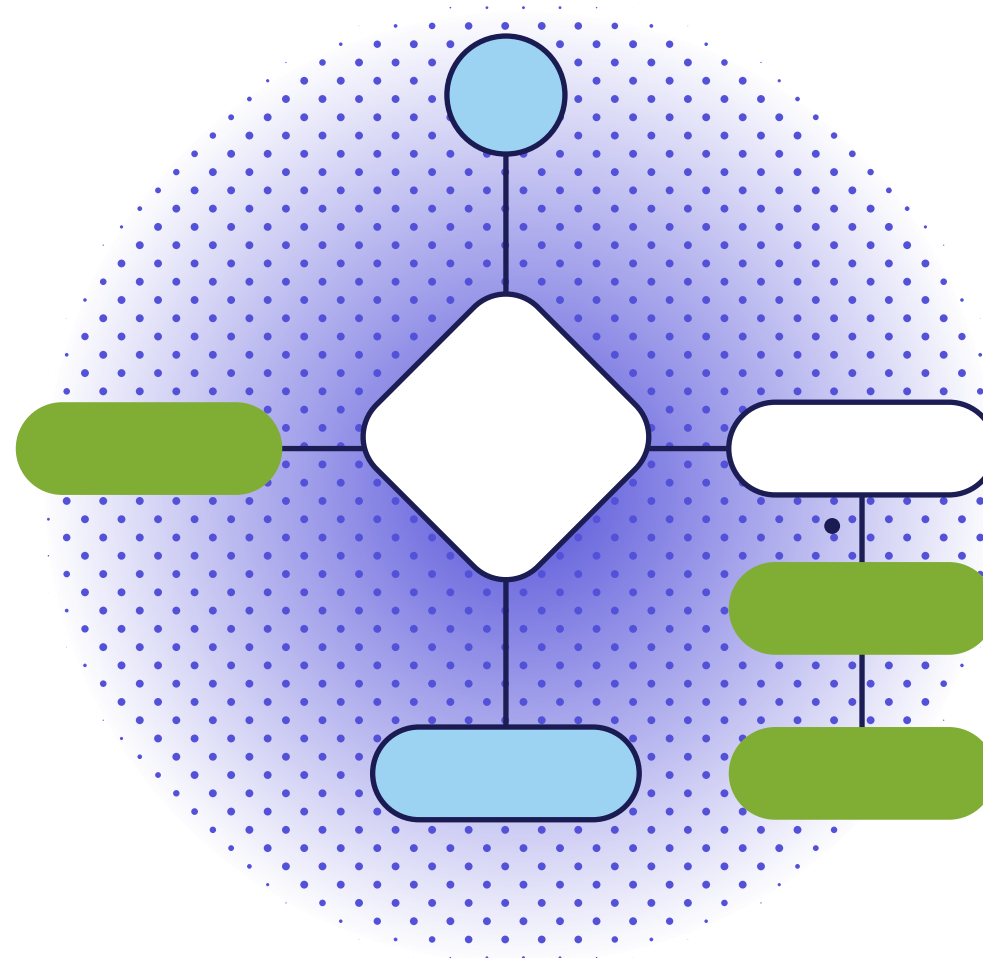


Un punto clave para los clientes es que, después de hacer un primer contacto con la empresa, no sea necesario pasar de un canal a otro, así evitando fugas de información y, a la vez, mejorando la fidelización de los usuarios.



Tendencia #7

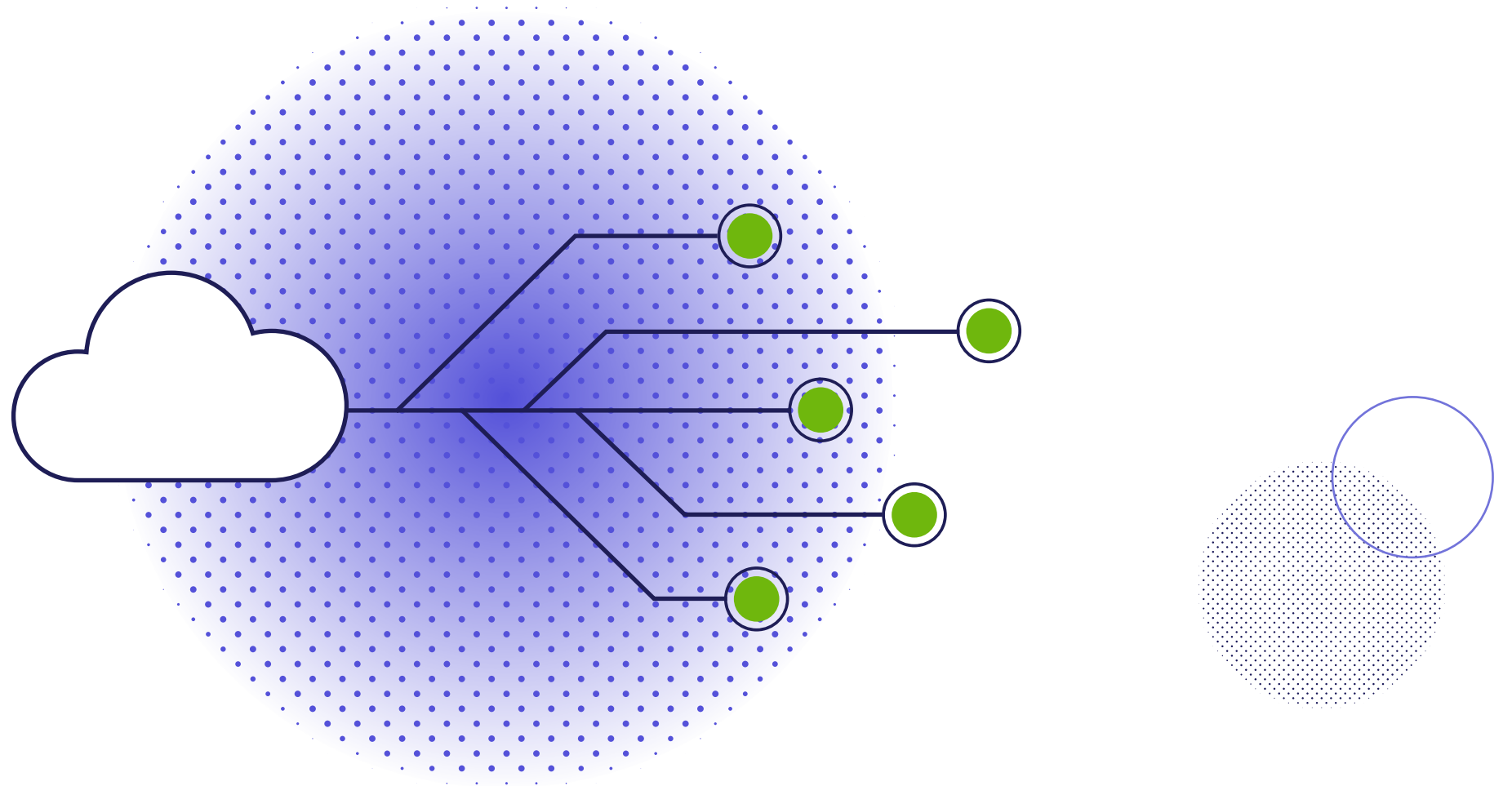
Automatización de procesos:



De las primeras acciones que deben tomar las organizaciones es identificar cuellos de botella y procesos que puedan ser automatizados y así liberar tiempo operacional por parte de su personal. Esto impacta positivamente en la CX pues la empresa es más eficiente y cuenta con tiempo para dedicarlo a los clientes.

Tendencia #8

Adopción de la Nube:



El cloud es una tendencia que cada vez va teniendo más relevancia en un mundo. Al implementarlo, una empresa aumenta la rentabilidad, escalabilidad y flexibilidad para los clientes y para su personal. El 2023 puede ser un gran impulso para abrirse a esta herramienta.

Conclusiones

La experiencia del cliente siempre será una de las mejores aliadas para que las empresas tengan un buen reconocimiento en el mercado. En ACF contamos con diferentes soluciones para que tu organización brinde una CX óptima a partir de este 2023.

¡Escríbenos ahora!