

¿Cómo las redes sociales y la tecnología móvil impactan la experiencia del cliente?

Antes del internet, las empresas crecían o dejaban de existir debido al servicio que proporcionaban en persona o por teléfono. Sin disponer de capacidades de comunicaciones globales, la mayoría de clientes se limitaban a compartir la experiencia de cliente, ya fuera positiva o negativa, solo con los amigos.

Pero eso es ya es historia. El internet, las redes sociales y las tecnologías móviles proporcionaron a los clientes múltiples maneras de interactuar directamente con las empresas e influenciar las decisiones de compra de sus amigos. Al brindar una experiencia excepcional, las empresas se están asegurando que cumplen con las expectativas de los clientes. A continuación, exploramos los efectos que las redes sociales y las tecnologías móviles pueden tener en la experiencia del cliente y el impacto que pueden tener en la marca de la empresa. Las organizaciones que ignoran las tendencias móviles y de redes sociales lo hacen bajo su propio riesgo.

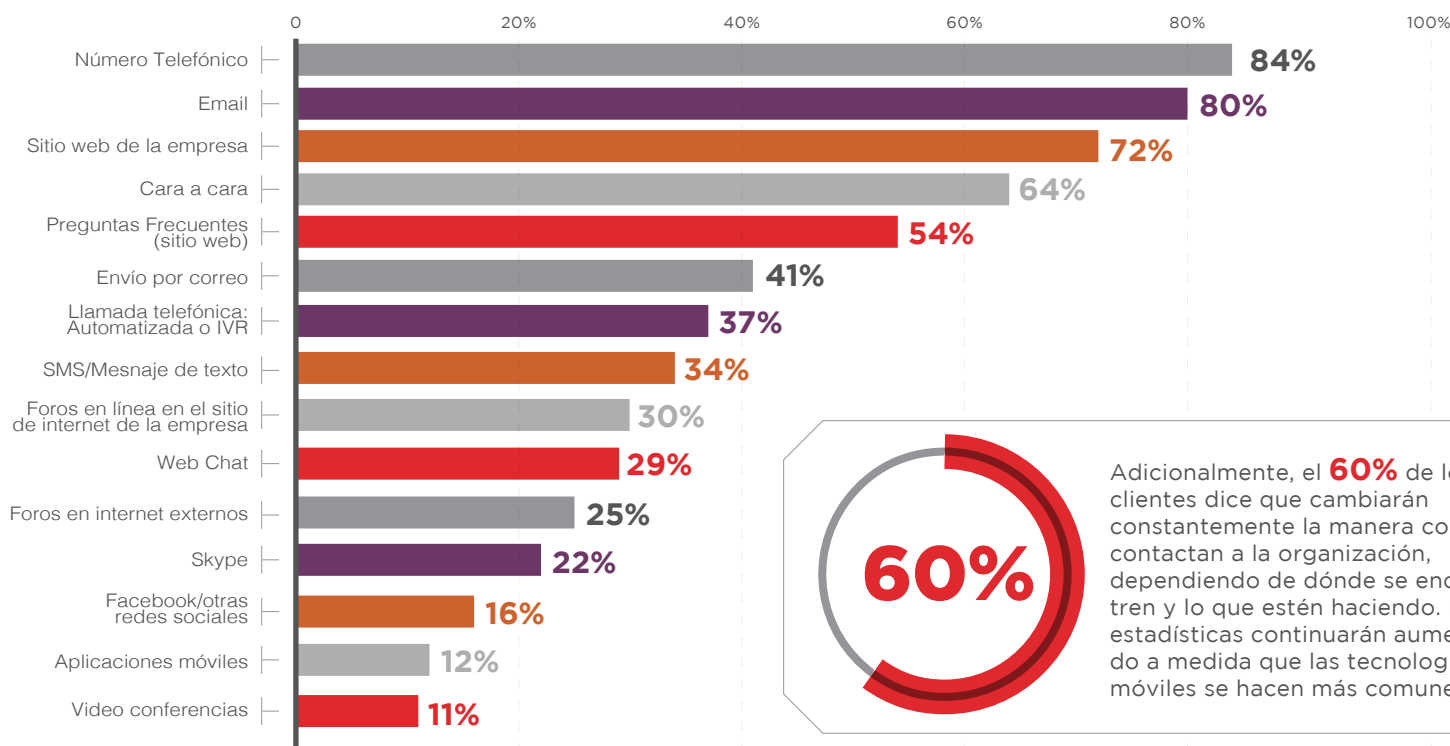
¿Cómo se conectan los clientes?



Los clientes en la actualidad emplean una gran cantidad de canales en internet y tecnologías para expresar sus opiniones sobre su experiencia y la empresa. De hecho, investigaciones confirman que los clientes usan más el internet que la comunicación cara a cara para expresar sus sentimientos.

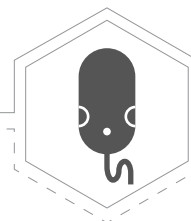
Los clientes emplean una gran variedad de canales para interactuar con las empresas

La grafica incluye datos de EE.UU y el Reino Unido.¹



¿Se está comunicando con sus clientes de la manera que ellos prefieren?

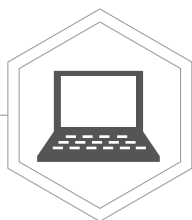
El gusto por los foros



Ya quedaron atrás los días cuando la única manera en la que los clientes contactaban a una organización era llamando a la línea de atención al cliente.

43%

de los clientes prefiere tratar con organizaciones por internet. Solo llaman cuando necesitan soporte o asesoría. Lo que quiere decir que están llamando sobre asuntos más complejos o emotivos.¹



37%

usa los foros en internet para solucionar problemas con un producto o servicio.¹



Tomando en cuenta la edad, el uso de foros en internet sube a un

52%

para clientes entre los 16 - 24 años. Esta tendencia va en aumento a medida que este grupo madura y se muda hacia otros sitios en internet.¹



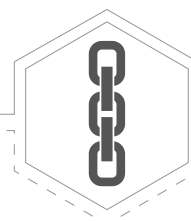
51%

confía más en los foros de clientes en internet que en el sitio en internet de la organización.¹

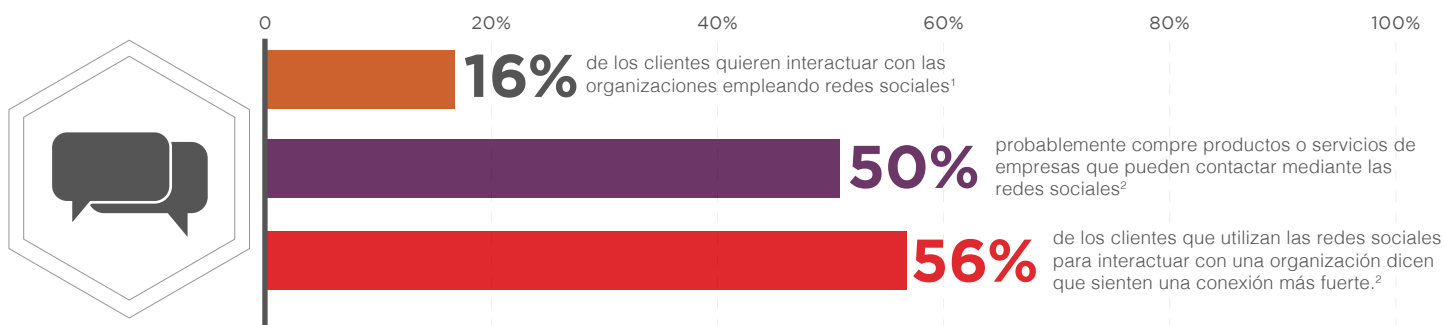


Los clientes son más francos al expresar sus opiniones en internet, ¿los está escuchando?

Sólidas redes sociales

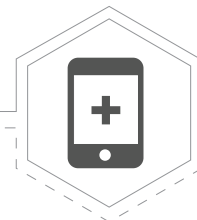


En el mundo actual, siempre conectado, las empresas orientadas al futuro están empleando las redes sociales para construir relaciones fuertes y duraderas con los clientes.



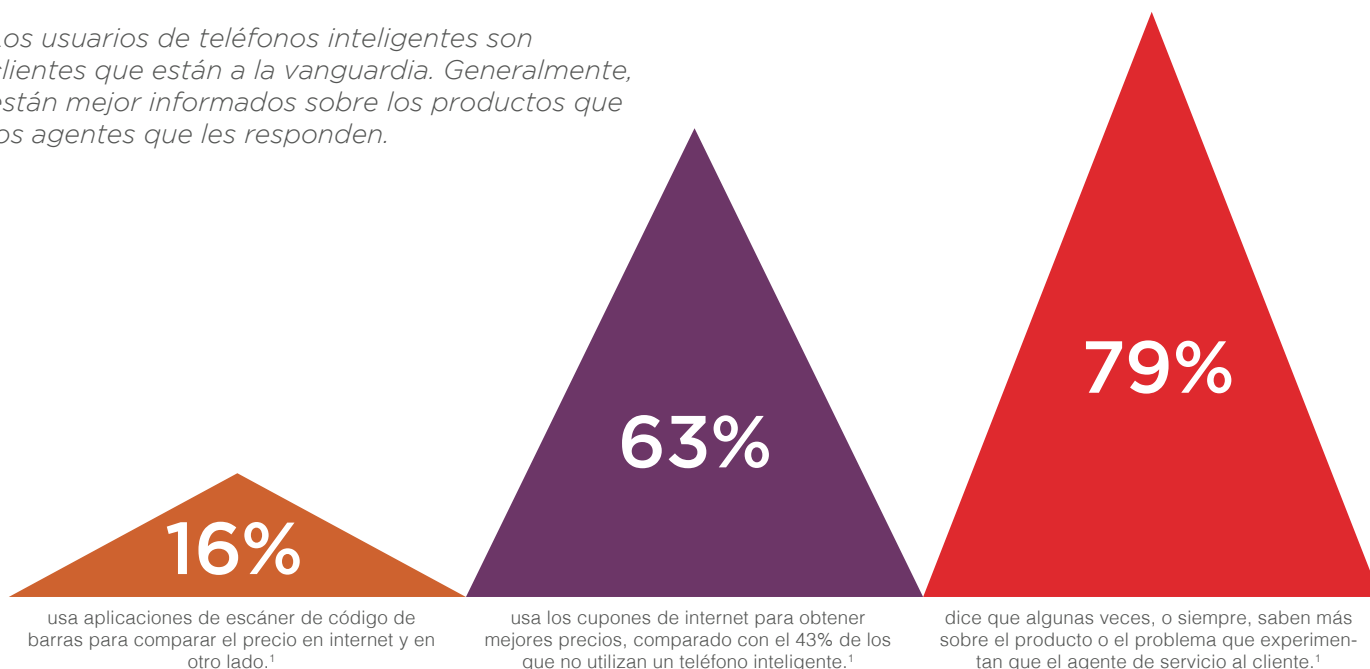
¿Qué grupos dentro de su organización está monitoreando el tráfico en las redes sociales - mercadeo, ventas, soporte al cliente? ¿Es usted capaz de obtener una vista global del cliente con estas perspectivas aisladas?

Ventajas de la movilidad

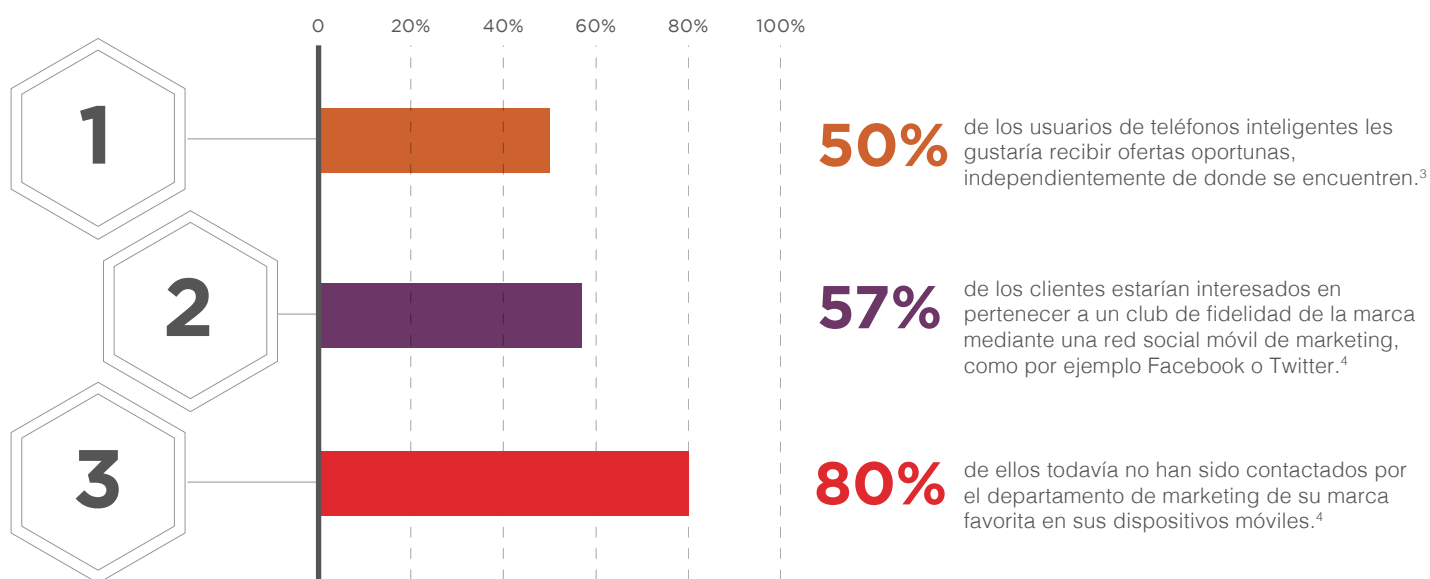


Con el crecimiento en la popularidad de dispositivos móviles, las empresas ahora deben mantener la comunicación, a toda hora y desde cualquier lugar, con clientes.

Los usuarios de teléfonos inteligentes son clientes que están a la vanguardia. Generalmente, están mejor informados sobre los productos que los agentes que les responden.



No pierda la oportunidad de comunicarse y estar en contacto con sus clientes



*Casi 50 millones de clientes están entrando a las redes sociales a través de dispositivos móviles
¿está usted preparado?⁴*

¿Está su empresa empleando las tecnologías de internet, las redes sociales y los canales móviles para proporcionar la clase de experiencia integral que sus clientes están buscando?

De no ser así, puede que este sea el momento para considerar el lugar en internet donde se reúnen sus clientes y aprovechar las soluciones de Avaya para la gestión de las interacciones con el cliente a fin de brindar el mejor servicio posible.

Para conocer más sobre cómo maximizar la experiencia del cliente mediante un contact center multicanal, lea el documento técnico respaldado por Avaya: "Brinde una experiencia personalizada: el contact center multicanal".

www.avaya.com/multichannel

Fuentes

- 1 Avaya and BT, The Autonomous Customer: Understanding the challenges of dealing with informed, demanding and networked customers
- 2 Callcentres.net, The Facebook Effect
- 3 Hipcricket, Marketing Survey Research Brief
- 4 Harber, Eric. "Marketing Where Mobile and Social Merge." Adotas. Ed. Brian LaRue

Acerca de Avaya

Avaya es un proveedor global de soluciones de comunicación y colaboración, contact center, redes de datos y servicios relacionados para empresas de todos los tamaños alrededor del mundo. Para más información por favor visite: www.avaya.com/cala

AVAYA[™]
The Power of We