

Kā pieņemt **digitālā** klienta izaicinājumu

Klienti sagaida, ka arī ar uzņēmumiem varēs kontaktēties tikpat vienkārši un daudzveidīgi, kā tas notiek ar ģimeni un draugiem, – caur dažādiem kanāliem, veikli un bez traucēkļiem, tāpēc digitālā transformācija ir kļuvusi par biznesa galveno izaicinājumu. Kādi ir būtiskākie soļi, kas ir jāveic, lai uzņēmums efektīvāk apkalpotu prasīgo digitālo klientu?

Kā uzskata BiSMART konferences viesis uzņēmuma Genesys digitālo kanālu stratēģiskais biznesa direktors Ričards Makrosans (*Richard McCrossan*) – lai nezaudētu savas pozīcijas un iegūtu jaunus klientus, uzņēmumiem ir jāseko tam, kā mainās klienta ieradumi. Vēl vairāk – ir jāmainās arī pašiem, lai ar saviem klientiem sarunātos pa kanāliem, kurus viņi izmanto. Tas ir svarīgi ikvienam, kas ir saistīts ar klientu apkalpošanu, – mārketinga, pārdošanas, servisa speciālistiem, ikviena mēroga vai nozares uzņēmumam.

Jebkurš uzņēmums, kas digitālajā ērā nodarbojas ar klientu apkalpošanu, sastopas ar trim izaicinājumiem: nodrošināt tādus komunikācijas kanālus, ko vēlas izmantot uzņēmuma klients, – mobilās ierīces, interneta lapas, sociālos tīklus, lietu internetu utt.; šajos kanālos ievērot sistemātiskumu – lai tie nebūtu katrs par sevi, lai uzņēmums spētu personalizēt klientu reāllaikā un nodrošināt apkalpošanai nepieciešamo informāciju; izveidot tādu klientu apkalpošanas platformu, kas nodrošinātu nemanāmu pāreju no automātiskiem procesiem uz

pašapkalpošanos un iespēju īstajā brīdī pircēju uzrunāt proaktīvi.

Kā uzņēmumam ar lielu skaitu klientu pieprasījumu dienā izveidot šādu digitālajam klientam draudzīgu sistēmu? Veiksmes atslēga ir kontaktcentra platforma (programmnodrošinājums), kas apvieno klientu pieprasījumus no vairākiem kanāliem. Kontaktcentra platformu var izmantot dažādi uzņēmuma dienesti – zvanu centrs, telemārketinga daļa, atlīdzību daļa, palīdzības dienests (*helpdesk*), klientu konsultanti, dispečeri u. c.

R. Makrosans pārstāv uzņēmumu, kura izstrādātais uzņēmuma kontaktcentra risinājums *Genesys Customer Experience Platform* savu darbiesspēju un drošumu apliecina nu jau 20 gadu garumā. Pēdējos septiņus gadus šis produkts ieņem nomainīgu līderpozīciju prestižajā reitingā *Gartner Magic Quadrant Contact Center Infrastructure*.

Kontaktcentru platforma *Genesys Customer Experience Platform* pārvar visus trīs izaicinājumus:

- klientiem atvieglo kontaktēšanos ar uzņēmumu, izmantojot visus pieejamos kontaktu kanālus (zvani, e-pasts,

SMS, čats, sociālie tīkli, mobilās lietotnes, pašapkalpošanās u. c.);

- visus minētos kanālus apvieno kopējā klientu apkalpošanas platformā, tādējādi darbiniekam (operatoram) ir viena lietotne, ar kuru strādāt, un nav jāpārslēdzas starp zvanu, sociālajiem tīkliem vai e-pasta programmām. Būtiskākais – klienta kontaktu vēsture ir vienkopus neatkarīgi no klienta izvēlēta kanāla. Tas ļauj uzņēmumiem darboties proaktīvi, uzrunājot klientu brīdī, kad ir radusies vajadzība, piemēram, saņemot klienta čata pieprasījumu, operators uzreiz var pateikt, ka klients atrodas pieteikuma formas lapā, un piedāvāt palīdzību to aizpildīt, vai arī, saņemot klienta zvanu, operators redz, ka ir veikts pasūtījums, un piedāvā palīdzību noskaidrot pasūtījuma statusu utt.;
- palīdz biznesa optimizācijai, uzlabojot klientu apmierinātību un palielinot uzņēmuma ienākumus. Tā sniedz plašu statistiku par klientu interakcijām vēsturiski un reāllaikā.

Vairākiem pazīstamiem zīmoliem digitālo saziņu palīdz organizēt tieši



Genesys. Labs piemērs ir Vācijas *Vodafone*, par ko ikviens var pārliecināties internetā: <https://www.youtube.com/watch?v=rTYlhxCuAOk>.

Protams, *Genesys Customer Experience Platform* nav vienīgais risinājums, kas ir paredzēts, lai atvieglotu dzīvi uzņēmējiem, kuri vēlas uzlabot komunikāciju ar klientiem, tomēr ir vairāki iemesli, kuru dēļ, organizējot uzņēmuma kontaktcentru, būtu vērts pievērst uzmanību platformai *Genesys Customer Experience*: pirmkārt, tā ir vienota platforma

visiem uzņēmuma klientu kanāliem, viens lietotāja (operatora) interfeiss; otrkārt, vienkopus un reāllaikā ir pieejama informācija par klienta kontaktiem ar uzņēmumu, iespēja nodrošināt nepārtrauktu un kvalitatīvu apkalpošanu; treškārt, tā paātrina gaidīto biznesa rezultātu sasniegšanu, nodrošinot vienotu risinājumu infrastruktūras un darbaspēka optimizēšanai, turklāt to ir iespējams integrēt jau eksistējošajā uzņēmuma IT arhitektūrā.

Digitālajā laikmetā vairs nepietiek ar to,

ka jūs vienkārši apmierināt savu klientu vajadzības. Jums viņu vēlmes ir jāparedz, un to var paveikt, izveidojot personalizētus, kontekstā balstītus un viegli izmantojamus komunikācijas kanālus.

Genesys Customer Experience Platform risinājumi ir pieejami arī Baltijā – tos piedāvā *Genesys* sertificētais partneris – uzņēmums *Adventus Solutions*. *Genesys Customer Experience Platform* pasauli ir iespējams atklāt, piesakoties uz platformas demonstrāciju www.adventus.lv. ●