

Experimente flujos de trabajo del cliente más inteligentes



Más de **80%**

de las empresas encuestadas están acelerando sus esfuerzos para captar clientes de forma virtual

La transformación digital se acelera a un ritmo asombroso

Las organizaciones se esfuerzan en acompañar los constantes cambios del último año. Los líderes deben recordar que detrás de cada decisión hay un cliente.

Y ahora más que nunca, los clientes esperan que usted sea rápido, flexible y totalmente digital.



Más de **60%**

de las empresas encuestadas también están acelerando las iniciativas internas

Más allá de la experiencia del usuario final

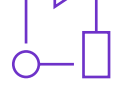
No se trata solo de su interfaz, su negocio también debe adaptar su funcionamiento interno.



Incrementar la agilidad y la eficiencia de las operaciones de negocio



Adopción de nuevas tecnologías



Modernización de los procesos de negocio para su automatización

Incorpore inteligencia en todo el ciclo de vida del cliente

78%

La mayoría de las empresas ya están adoptando formas de trabajo más modernas para atender a los clientes con IA y automatización. Sin embargo, todavía hay oportunidades para agilizar tareas sencillas y hacer un mejor uso de los datos en todo el flujo de trabajo del cliente en marketing, ventas y comercio y servicio

de las organizaciones planean aumentar las inversiones en las funciones de ventas, servicios y marketing en los próximos dos años.

Dos caras de la misma experiencia

Flujos de trabajo del cliente

Marketing

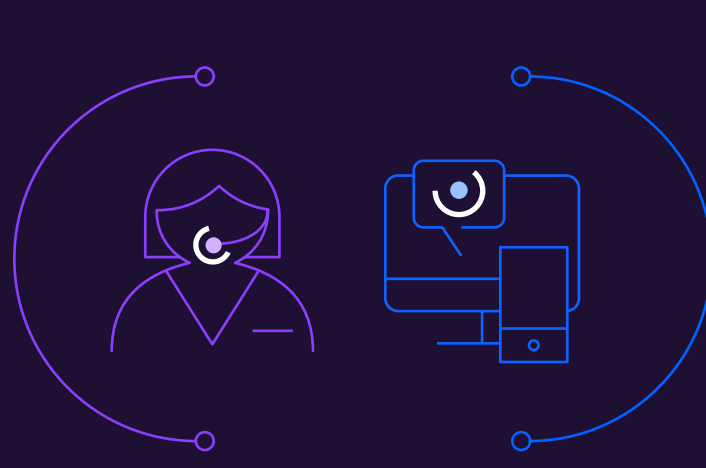
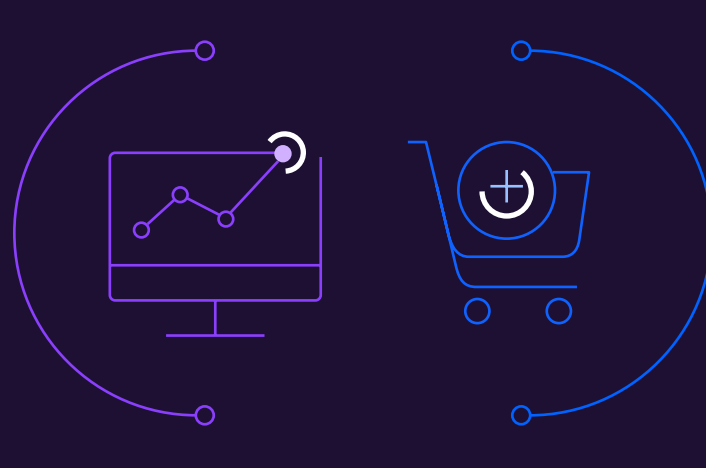
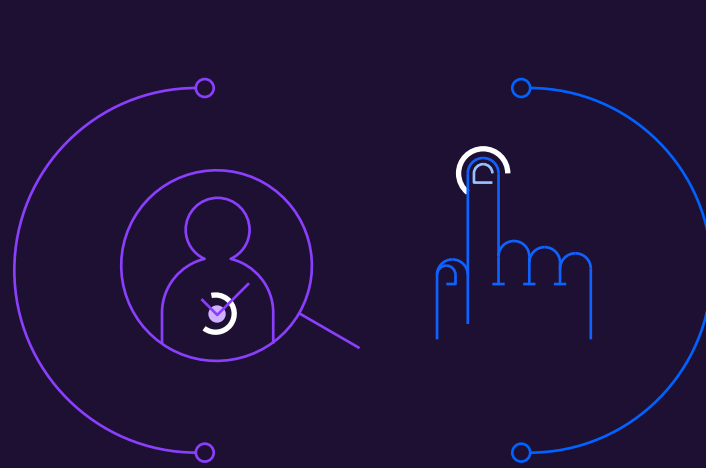
- Atraer al objetivo objetivo
- Conducir la adquisición
- Campaña campaña

Ventas y comercio

- Recomendaciones personalizadas
- Conectar al inventario con la solicitud
- Entornos seguros con detección de fraude

Servicio

- Mantener y aumentar las relaciones
- Enrutar consultas con agentes virtuales
- Gestionar feedback del cliente



Jornada del cliente

Descubrimiento

- Ver un anuncio
- Inscribirse para recibir e-mails
- Interactuar con el contenido

Interactuar

- Colocar productos en el carro de compra
- Pago seguro
- Suscripción
- Incorporación

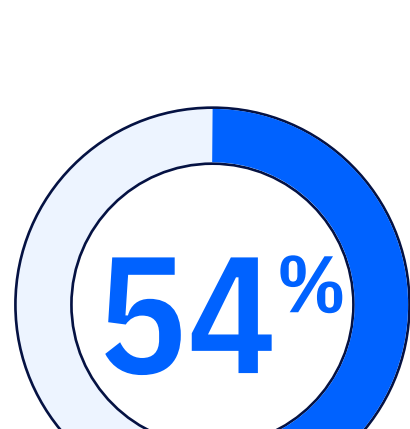
Defender

- Utilizar las opciones de autoservicio
- Conectar con un agente
- Proporcionar experiencia de la experiencia

Cuanto más fuertes sean las conexiones, mayor será la recompensa

Rompa los silos con **flujos de trabajo inteligentes** en todas las funciones para impulsar una transformación más rápida y una nueva innovación. Conectar los datos de sus clientes de principio a fin hará que los empleados sean más inteligentes y que los clientes se sientan conocidos.

Los flujos de trabajo inteligentes se enfocan en la experiencia humana y cambian el modo en que se realiza el trabajo aplicando insights en tiempo real, automatización e IA a los resultados de negocio.



54%

de las empresas encuestadas dicen 'Habilidades y experiencia' es el factor más crítico para el éxito de los flujos de trabajo inteligentes

Reúna a su equipo ideal

Simplificar puede ser difícil. La creación de flujos de trabajo inteligentes para los clientes requiere conocimientos especializados, métodos probados y plataformas tecnológicas avanzadas. El ecosistema adecuado de socios puede cocrear el cambio a la velocidad que exige el mercado.

Otros factores críticos son:



Gestión de datos en todos los sistemas



Estrategia y hoja de ruta



La mejor tecnología de su clase

Impactos positivos que puede obtener en todo su negocio

Su experiencia del cliente es más que el último esfuerzo. Cuando usted da a sus empleados los insights y las herramientas necesarias para mantener a sus clientes en el foco, todos ganan.

Las 5 principales ventajas de los flujos de trabajo inteligentes del cliente

1	Agilidad y velocidad
2	Mayor productividad
3	Más innovación
4	Ahorro de costos
5	Mejor compromiso de los empleados con los clientes

Descubra cómo IBM puede ayudarle a crear flujos de trabajo inteligentes en todo el ciclo de vida del cliente.

[Contáctenos](#)