

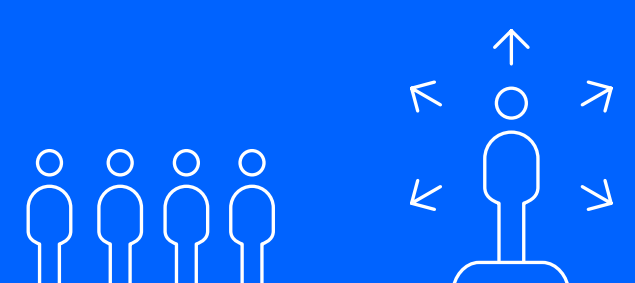


Присоединяйтесь к элите в сфере взаимодействия с клиентами

Новые технологии, на самом деле, не гарантируют отличного взаимодействия.



А что же тогда?



Мы называем их элитой.

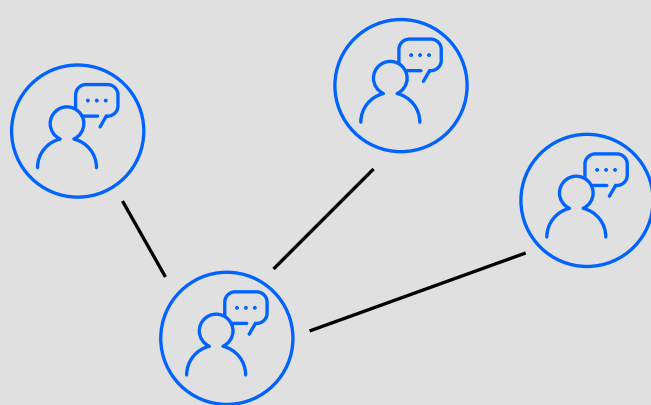
IBM Institute for Business Value выявил **16 % бизнес-лидеров, которые больше всего преуспели во взаимодействии с клиентами (CX).***

4 практических приема, которые позволяют элите быть на шаг впереди остальных!

1 Элиты координируют проекты в области CX в масштабах предприятия

93 % принимают решения, направленные на улучшение CX с привлечением многопрофильных коллективов

70 % разработали стратегию и концепцию, регулирующие проекты в области CX

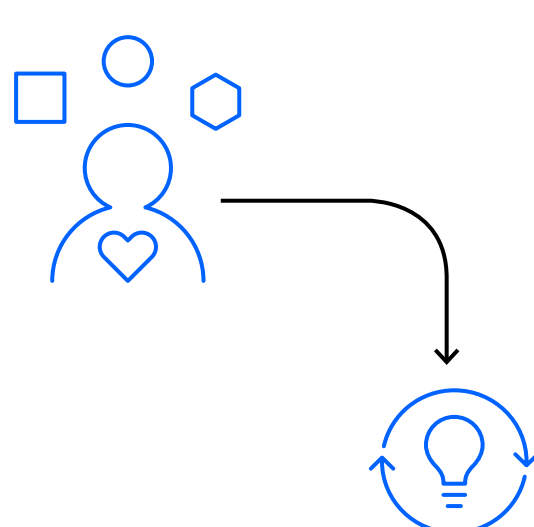


- ✓ Преодоление разрозненности при принятии решений.
- ✓ Активное продвижение выработанной концепции CX и вовлечение всех сотрудников организации в ее реализацию.

2 При решении бизнес-проблем элиты используют проектный подход, ориентированный на человека

87 % создают новые продукты и услуги с использованием методов проектирования взаимодействия

87 % выявляют новые источники дохода с использованием методов проектирования взаимодействия

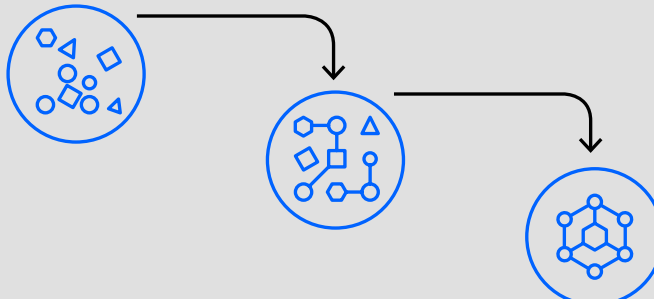


- ✓ Применение методов проектирования взаимодействия не только к клиентским интерфейсам.
- ✓ Выработка стратегий исходя из реальных потребностей людей.

3 Элиты используют различные источники данных для планирования и оценки взаимодействия с клиентами

89 % применяют интегрированные данные, получаемые из различных источников, для наполнения содержанием своей стратегии в области CX

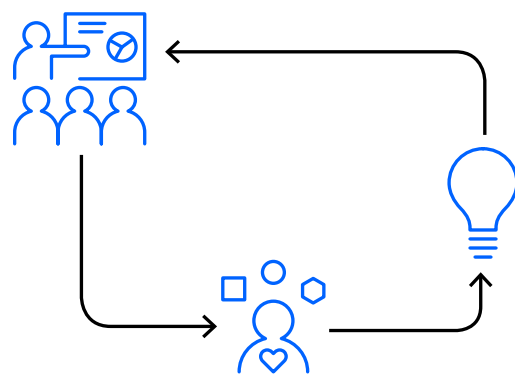
88 % формируют взаимодействие с клиентами на основе прямых отзывов клиентов



- ✓ Не полагайтесь на инстинкты — получайте максимальную отдачу от всех своих источников данных.
- ✓ Сотрудники и клиенты должны стать важной частью команды, занимающейся взаимодействием с клиентами.

4 Элиты постоянно экспериментируют для достижения улучшений

70 % регулярно совершенствуют, тестируют и оптимизируют взаимодействие с учетом данных



- ✓ Взаимодействие с клиентами требует постоянного обновления. Никогда не прекращайте доводку и тестирование.
- ✓ Тщательно оценивайте преимущества для бизнеса каждого совершенствования.

Ищите новые способы взаимодействия и настраивайтесь на достижение успеха!

А вы готовы присоединиться к элите в области взаимодействия с клиентами?

Станьте партнером IBM iX

Начните действовать уже сегодня >