

**Jak poskytnout prvotřídní
zákaznický zážitek**



Zákazník je dnes stále náročnější, vyžaduje od firem rychlou, spolehlivou a odbornou komunikaci, která mu co nejvíce usnadní vybrat si daný produkt nebo službu přesně podle jeho přání. Firmám v této komunikaci pomáhá již řadu let umělá inteligence, právě proto vám představíme **pět nejdůležitějších současných trendů v oblasti e-commerce**.

1

Omnichannel e-commerce

2

Sociální média vstupují do online nakupování

3

Větší využití umělé inteligence

4

Hlasové nakupování se dostává do centra pozornosti

5

Personalizace zákaznické zkušenosti

Zákaznický servis a očekávání zákazníků

Očekávání zákazníků jsou vysoká a **dokonalá zákaznická péče se stává konkurenční výhodou**. Zaměření firem na zákaznickou zkušenost má tak stále větší význam.

Digitální transformace a umělá inteligence změnila očekávání zákazníků. Stali se náročnějšími, pokud jde o kvalitu a rychlost reakcí. **Zákazníci chtějí, aby agent znal historii dosavadní komunikace a vyřešil daný problém v co nejkratším čase**.

Perfektní zákaznická péče pomůže zákazníky nejen získat, ale také udržet. Každá interakce se zákazníky je příležitostí ukázat, že jim rozumíte, získáte si tak jejich loajalitu a důvěru.

Pokud jsou zákazníci spokojeni, rádi se o svou zkušenost podělí se svým okolím, ze kterého poté mohou přicházet další klienti. Zákazníci jsou také ochotni platit více za služby firem, které nabízejí perfektní zákaznickou péči.

Vhodně řízená a **správně provedená zákaznická podpora má značný vliv na míru konverze**.



70 % cesty zákazníka je založeno na tom, jaké má pocity z toho, jak je s ním zacházeno.
(zdroj: studie společnosti McKinsey)

Věrnost zákazníků je určující aspekt úspěchu každého podniku. Udržet si zákazníka znamená vybudovat si s ním v průběhu času stabilní a upřímný vztah a využít všechny komunikační kanály k jeho realizaci.

Doporučení

Zaměřujte se na **zákazníka** a **stavte ho na první místo ve své komunikační strategii** a pružně reagujte na jeho měnící se potřeby.

Moderní sofistikované platformy pro zpracování zákaznických dat vám pomohou zprostředkovat bezproblémovou komunikaci se zákazníky a zvýšit jejich důvěru a loajalitu, a tím dlouhodobě zvýšit konverze prodejů.

V boji s konkurencí je naprosto klíčové, abyste si vybrané moderní technologie pružně a včas osvojili a nasadili je do provozu. Pokud chcete udržet krok s dynamicky se rozvíjícím odvětvím, je nutné znát aktuální trendy v oblasti e-commerce. Pomůže vám to učinit nákupní zážitek zákazníků zajímavějším.



5 nejdůležitějších trendů v současnosti:

1 Omnichannel e-commerce

Omnichannel strategie je moderní přístup k prodeji, který zajišťuje jednotný nákupní zážitek pro zákazníky. Zákazníci mají více možností získat informace o produktech nebo službách. Navíc, propagací značky v různých kanálech firmy zvyšují možnosti prodeje a povědomí o značce. Není to rozhodně pomíjivý trend, ale přirozený pokrok elektronického obchodování, který se stále víc posouvá do popředí zájmů firem.

Zákazníci očekávají konzistentní zkušenost ve všech kanálech - ať už nakupují v obchodě, online nebo na sociálních sítích a v tu chvíli přichází do hry omnichannel strategie. Omnichannel strategie se zaměřuje na poskytování konzistentního nákupního zážitku bez ohledu na kanál, který zákazníci preferují.

Doporučení

Pro vybudování silné omnichannel strategie musíte nejprve o svých potenciálních i stávajících zákaznících vědět vše. Nespolehejte se ale na zastaralé průzkumy. Očekávání, zájmy i charakteristiky zákazníků se ve srovnání s předpandemickými lety podstatně změnily.

Tip

S omnichannel řešením Daktela budete mít veškerou komunikaci přehledně v jedné aplikaci a je tedy jedno, jaký komunikační kanál zákazník využije. Veškerá komunikace je evidována přehledně v jednom webovém rozhraní a automaticky se páruje ke konkrétnímu zákazníkovi. Celá historie komunikace s daným zákazníkem se v aplikaci Daktela zobrazuje v jednom chronologickém vlákně, které zahrnuje všechny typy aktivit.



Díky chytrým nástrojům, modulárnímu řešení i konzultacím na míru aplikace Daktela optimalizujete firemní procesy, zlepšíte zákaznickou zkušenost, nainstalujete a zrychlíte růst vašeho e-shopu.



Daktela Virtuální ústředna

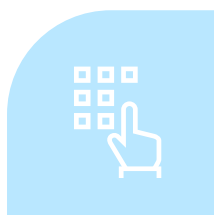
Virtuální ústředna umožní zvolit si pro každý e-shop vlastní telefonní číslo, případně více telefonních čísel pro jednotlivé e-shopy. Hovory tak lze monitorovat a mít o nich přehledné a podrobné statistiky. Hovory můžete nahrávat a na lince nastavit pracovní a mimopracovní dobu.



Daktela Helpdesk (tiketovací systém)

Daktela Helpdesk podporuje nativně celou řadu moderních komunikačních kanálů bez nutnosti instalovat a učit se aplikace třetích stran.

Multikanálová helpdesková aplikace zpracovává zákaznické požadavky i interní firemní úkoly. Máte dokonalý přehled o požadavcích zákazníků, jejich řešení a vytíženosti celé vaší zákaznické linky i jednotlivců.



Daktela CRM

Shromažďuje, třídí a zpracovává údaje o zákaznících, zejména jejich kontakty. Jedním z hlavních úkolů je automatické ukládání komunikační historie přes všechny dostupné kanály ke každému kontaktu a společnosti, a to včetně helpdeskových ticketů. Při příchozím požadavku má operátor okamžitou informaci o zákazníkovi a může ho daleko lépe a rychleji vyřešit.



2 Sociální média vstupují do online nakupování

Sociální média již nejsou pouze platformou, která spojuje lidi dohromady. Kromě propagace výrobků nebo služeb umožňují různé typy sociálních médií prodejčům přímo prodávat své výrobky. Nyní mohou nakupující na sociálních sítích nakupovat produkty prostřednictvím tlačítka Buy na Facebooku nebo Instagram Checkout.

Doporučení

V dnešní době si kupující raději přečtou recenze od skutečných uživatelů. Sledují značky a je pravděpodobnější, že si koupí výrobky od těch, které sledují. Sociální média se tak stávají pozoruhodným marketingovým nástrojem pro online podnikání. Počet uživatelů sociálních médií i sociálních influencerů prudce roste. Měli byste proto přijít s lepšími strategiemi sociálního marketingu, abyste prozkoumali více příležitostí pro své obchody.



Tip

Daktela Facebook Messenger / Daktela Viber Business / Daktela WhatsApp Business / Instagram Direct Messages umožňují jednoduše a rychle propojit vaše zákazníky s operátory kontaktního centra Daktela. Privátní zákaznické zprávy zaslané přes tyto chatové platformy jsou následně obslouženy v kontaktním centru operátory dle zadaných priorit a vyzváněcích strategií.



3 Větší využití umělé inteligence

Integrací nástrojů umělé inteligence do svého podnikání lépe porozumíte svým zákazníkům - budete efektivněji analyzovat údaje o obchodě a chování kupujících, vygenerujete více těch potenciálních a zajistíte jim bezproblémový nákupní zážitek.

Doporučení

Přidejte bota do vaší omnichannel strategie a získejte další kanál a způsob distribuce, jak oslovit vaše zákazníky.



Tip

Daktela Chatbot

Daktela Chatbot si pamatuje kontext interakce, což umožňuje zákazníkům snadněji a rychleji nalézt odpovědi na složité otázky. To vše je založeno na pokročilé umělé inteligenci, která dokáže odpovědět na širokou škálu otázek, ať už jde o základní informace o vaší firmě nebo o konkrétní dotazy týkající se vašich produktů nebo služeb. Díky Daktela Chatbotu můžete zlepšit zákaznickou zkušenost a zvýšit efektivitu své zákaznické podpory.

COOL NOVINKA! (jedna z možností, jak zapojit chatbota, je konverzační marketing) - chatbot pomáhá návštěvníkům webu vybrat si specifický produkt na základě toho, co mu řeknou, a zvládne přijmout i platby!

Daktela RBM bot

Nová generace SMS přináší nový způsob komunikace se zákazníky. Oslovte své zákazníky pomocí RBM zpráv a sami si nadefinujte, jak se zachová Daktela RBM chatbot, když zákazník klikne na požadované tlačítko nebo napíše zprávu. Bohatým atraktivním obsahem zvýšíte počet konverzí.

Daktela Mailbot

Mailbot je navržen tak, aby uměl odpovídat na emaily podobně jako skuteční lidé, a to včetně schopnosti interpretovat obsah zpráv a poskytovat relevantní odpovědi. Šetří čas a náklady, které by jinak byly spojeny s ručním zpracováním e-mailových zpráv. Poskytujte personalizované odpovědi a podporu zákazníkům 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

4 Hlasové nakupování se dostává do centra pozornosti

Hlasové nakupování se postupně stává standardem pro online nakupující. Díky hlasovému nakupování je nákupní proces plynulejší. Uživatelé mohou vyhledávat, analyzovat, porovnávat a nakupovat produkty pomocí slovního popisu.

Doporučení

Stále více zákazníků očekává při komunikaci s e-shopem nebo obchodní firmou prakticky ihned nějakou formu odpovědi. Navíc odpověď co nejvíce sofistikovanou, která klientům skutečně pomůže přesně vyřešit daný požadavek. Implementujte do vaší zákaznické péče virtuálního agenta.



Daktela Voicebot

Dokáže v reálném čase kontextuálně reagovat na otázky vašich zákazníků a vést s nimi sofistikovanou konverzaci. Poskytuje přesné a užitečné informace a vyřeší běžné i složitější zákaznické problémy. S Daktela Voicebotem se vaši zákazníci budou cítit, jako by mluvili s živým operátorem, který je ochoten jim poskytnout rychlou a přesnou odpověď na každou jejich otázku, a to bez zbytečného čekání či mačkání tlačítek.

Jak začít s botem?

Nejprve na základě analýzy vyberte scénáře, které je vhodné automatizovat a které nikoliv – na které dotazy bude bot odpovídat a kdy bude potřeba přepojit zákazníka na živého operátora. Po implementaci bota je důležité důsledně sbírat zpětnou vazbu od zákazníků a boty průběžně ladit a vylepšovat. Čím více opakujících se požadavků a dotazů musí vyřešit, tím budou pro vás užitečnější.

Benefity implementace bota do vaší obchodní strategie:

- Přizpůsobí se potřebám každé společnosti
- Sníží náklady na zákaznickou podporu
- Zlepší zákaznickou zkušenost
- Pomůže během sezónních výkyvů, neočekávaných situací nebo zaměstnaneckých fluktuací
- Zvládnou tisíce konverzací v jeden moment
- Poskytnou pomoc a odpovědi zákazníkům v reálném čase 24/7
- Konverzují se zákazníkem v tónu, který odráží identitu vaší značky
- Zvýší vaši kapacitu se stejným počtem zaměstnanců
- Učiní nákupní proces plynulejší a nákupní zážitek zajímavější

5 Personalizace zákaznické zkušenosti

Svým klientům můžete dát pocit výjimečnosti tím, že personalizujete jejich nákupní zkušenosti. Vzhledem k tomu, že je Česko e-shopovou velmocí (v ČR je nejvíce e-shopů na obyvatele v celé Evropě), je konkurence velmi vysoká. Pokud se vám nepodaří, aby byl váš klient spokojený, má po ruce spoustu alternativ.

Doporučení

Věnujte se personalizaci nákupních zkušeností zákazníků, jež zlepší jejich loajalitu a vaše prodeje. Zákazníci mohou v mžiku přejít jinam, pokud jim nedokážete, že si jich skutečně vážíte a rozumíte jim na osobní úrovni. Váš osobní přístup k zákaznickému servisu může v člověku probudit emoce a ty posouvají vztah mezi vámi a zákazníkem na vyšší úroveň a mají vliv na jeho dlouhodobý vztah k vaší značce.

Nabízet personalizované služby znamená porozumět zákazníkovi a přizpůsobit službu jeho situaci a potřebám. Proto je třeba znát své zákazníky. Shromažďujte a využívejte údaje o nich.

Tip

Daktela Reporting (reporting a statistiky v reálném čase)

Pokud sjednotíte všechny komunikační kanály do jedné platformy, vznikne tak komplexní nástroj, který vám prozradí nesmírně mnoho o fungování vaší zákaznické péče a také o vaší interní komunikaci a spolupráci.

Daktela AI agent a textová analytika

Další alternativou, jak sbírat data, je využití umělé inteligence. Asistent s umělou inteligencí může sbírat data a předávat údaje operátorovi nebo systému CRM a rovnou zákazníkům poskytovat doporučená řešení a pomáhat pracovníkům zákaznického servisu či obchodním zástupcům poskytovat personalizovanější služby a být tak produktivnější, protože mají údaje na dosah ruky a díky tomu poskytnou zákazníkovi takovou službu, kterou očekává.

- personalizované služby zákazníkům jsou dalším způsobem, jak odlišit váš produkt od konkurence

Daktela Hub

Daktela Hub umožňuje integraci se systémy třetích stran, jako jsou například CRM systémy, komunikační aplikace nebo nástroje pro řízení úkolů.

Daktela je kompatibilní s širokým množstvím systémů a napojí se na téměř jakýkoliv široce využívaný systém, integrovat lze dokonce i zcela vlastní CRM systémy. Daktela také nabízí jako otevřené řešení předpřipravené integrační nástroje s populárními CRM a e-shop systémy.

Všechny vaše systémy integrujeme do jediného přehledného prostředí cloudové aplikace Daktela. Cloudová aplikace automaticky synchronizuje zákaznická data a zobrazuje je operátorům v okamžiku přijetí hovoru nebo jiné digitální aktivity.

Ze všech integrovaných firemních systémů získáte přesný obrázek o tom, co daný zákazník potřebuje a jaké je jeho nákupní chování.

Závěr

Odlište svou značku od konkurence a předběhněte ji lepší péčí o zákazníka.

Perfektní zákaznický servis je způsob, jakým se může váš e-shop výrazně odlišit od konkurence a získat si loajalitu zákazníků.

Tipy



Pravidelně **kontrolujte kvalitu vaší zákaznické podpory**. Získejte pravidelně zpětnou vazbu od zaměstnanců, kteří vás mohou upozornit na případné překážky v komunikaci se zákazníky.



Automatizujte a integrujte zákaznickou podporu na vaše systémy. Zákazník tak dostane rychlejší a přesnější odpověď.



Zlepšete školení nových zaměstnanců pomocí přehledných pracovních postupů a zvyšujte jejich výkon pomocí motivace.

Známe specifické výzvy pro e-shopy a pomůžeme vám je překonat. Ať už je vaším cílem zlepšit nebo založit zákaznickou podporu, nebo chcete ušetřit za komplikované systémy. Pracovat můžete odkudkoliv, stačí vám internetový prohlížeč a přístup k internetu. Kdykoliv se připojíte a máte jistotu, že vám nic neuteče. Mějte dokonalý přehled o tom, jak si vede váš e-shop v oblasti péče o zákazníky.



Kontaktujte nás:



+420 226 211 245



daktela@daktela.com



www.daktela.com