



Libera il potenziale di crescita e aumenta l'efficienza garantendo al contempo un ottimo livello dei servizi grazie a Zendesk

Fornisci ai team e ai dipartimenti gli strumenti e i dati di cui necessitano per collaborare al fine di soddisfare le esigenze dei clienti, promuovere il cambiamento e identificare ulteriori opportunità di vendita per accelerare la crescita dei ricavi.

Trasforma i servizi per crescere

La trasformazione digitale era già fondamentale per la sopravvivenza nell'economia digitale in costante evoluzione e per soddisfare le nuove ed esigenti aspettative dei clienti. Ora, l'ambiente in costante evoluzione e la pandemia di COVID-19 hanno reso ancora più importante il concetto di trasformazione aziendale e della sua buona realizzazione.

La trasformazione digitale non vuole solo "aumentare il livello di efficienza di attività aziendali obsolete" o "ridurre i costi operativi". Questi sono già requisiti essenziali. Per avvenire con successo, la trasformazione deve avvalersi continuamente di tecnologie e strategie digitali per cambiare definitivamente la **cultura** della tua organizzazione, i **processi operativi e aziendali** e l'**esperienza clienti**.

Senza dubbio, l'inizio di un percorso di trasformazione digitale anche minimo richiede enormi cambiamenti a livello dirigenziale: reinventare il modello aziendale, offrire nuove competenze ai dipendenti e intraprendere un continuo percorso di sperimentazioni e iterazioni.

Quindi, la domanda è: perché? Perché l'alternativa al cambiamento è l'obsolescenza.

A prescindere dal livello che hai raggiunto nel tuo percorso di trasformazione digitale, è probabile che ci sarà qualcun altro, che sia un mega concorrente o una start up, che si prepara a fare la differenza nel tuo settore. E ci sono molte probabilità

che questa realtà sia in grado di offrire ai clienti accesso istantaneo ai propri prodotti o servizi attraverso un'interfaccia estremamente fluida con un servizio di assistenza clienti 24 ore su 24.

La trasformazione digitale può influenzare ogni aspetto aziendale. Soprattutto, fornisce la possibilità di ottimizzare i processi e offrire idee ai team di tutta l'azienda con conseguenti migliori interazioni con i clienti che hanno un impatto positivo sui tuoi risultati.

Mentre i leader della customer experience continuano a sottolineare l'importanza di offrire esperienze di livello eccezionale ai clienti, gli investimenti nella tecnologia sono in grado di massimizzare ogni contatto con i clienti. E gli strumenti richiesti per gestire tale tecnologia sono senza dubbio fondamentali.

È arrivato il momento di ripensare al ruolo della propria organizzazione e iniziare a compiere passi graduali per stimolare la crescita, in modo da soddisfare un numero maggiore di clienti e rispondere alle esigenze dei dipendenti. In questo mondo post-pandemia, le aziende devono davvero fare salti mortali e mantenere lo status quo per superare la concorrenza, e implementare e ottimizzare strategie che permettono di scalare.

La trasformazione digitale riguarda l'esperienza clienti

Per la trasformazione digitale del servizio clienti, le aziende necessitano di un processo di onboarding e implementazione rapido ed efficace, una migliore visibilità delle fonti dei dati, un'integrazione semplice con le attuali soluzioni, capacità di aggiungere rapidamente e semplicemente i canali, oltre ad attività di automazione che richiedono tempo.

Le aziende che permettono ai team di accedere ai profili cliente completi nei vari canali, con informazioni commerciali da un desktop centralizzato, sono in grado di gestire un numero maggiore di indagini, raggiungere percentuali più elevate di risoluzione al primo contatto e contribuiscono a rafforzare il grado di fidelizzazione dei clienti e a migliorare i risultati aziendali.

Prendi in considerazione queste tre tematiche quando inizi un percorso di trasformazione:

1. Costruzione di un ecosistema

Le aziende dovrebbero pensare al loro set di tecnologie come a un ecosistema di strumenti che coordinano il comportamento sofisticato delle persone, dei sistemi e delle informazioni, attraverso una tecnologia non visibile da front-end, ma capace di garantire ai team che la utilizzano nel back-end di non preoccuparsi eccessivamente.

L'integrazione con le applicazioni aziendali fondamentali per popolare la piattaforma del sistema con i dati chiave

del cliente fornisce agli agenti il contesto necessario per risolvere le domande dei clienti in modo veloce, offrire supporto proattivo e trasformare le interazioni in opportunità che generano entrate.

2. Focalizzazione sul time-to-value

Le organizzazioni innovative dimostrano che la creazione di valore per la trasformazione non dovrebbe essere un processo che dura anni o mesi.

Raggiungi un time-to-value più rapido attraverso l'utilizzo di una moderna piattaforma CX con funzionalità integrate e prassi ottimali che ti permettono di personalizzare, integrare, automatizzare e ottimizzare l'esperienza sia in tempo reale che in futuro.

3. Rafforzamento dell'agilità orientata al cliente

La trasformazione digitale permette all'organizzazione di crescere in modi nuovi e innovativi, reagire alle condizioni del mercato in evoluzione e gestire le interruzioni future.

Le organizzazioni di successo si concentrano sulle esigenze dei clienti ed evitano quei prodotti, servizi o offerte di cui i clienti non hanno bisogno. Si adattano rapidamente alle tendenze del mercato senza farsi ostacolare dalla tecnologia o dai processi.

Zendesk offre una soluzione per l'assistenza clienti che è completa, aumenta l'efficienza operativa e abilita la possibilità di sviluppare ulteriori opportunità di vendita mediante le interazioni tra servizi e dati preziosi che generano maggiori entrate.

Scopri di più sulla nostra soluzione [Enterprise](#) e il [ROI di Zendesk](#).