Η εξέλιξη της «εξυπηρέτησης πελατών» και οι νέες προκλήσεις..

Από τον τροχό …… στη «Σοφία»

Γιαγκουλλή Γιάγκος
Εξυπηρέτηση Πελατών – Cyta
@yiangos13

Είναι η αξιοποίηση της τεχνολογίας όπως «customer intelligence» , «artificial intelligence» «big data» κλπ , σημαντικά για τις επιχειρήσεις και την εξυπηρέτηση πελατών;

Γιατί μπαίνουμε σε αυτή την διαδικασία και τι θέλουμε να πετύχουμε;

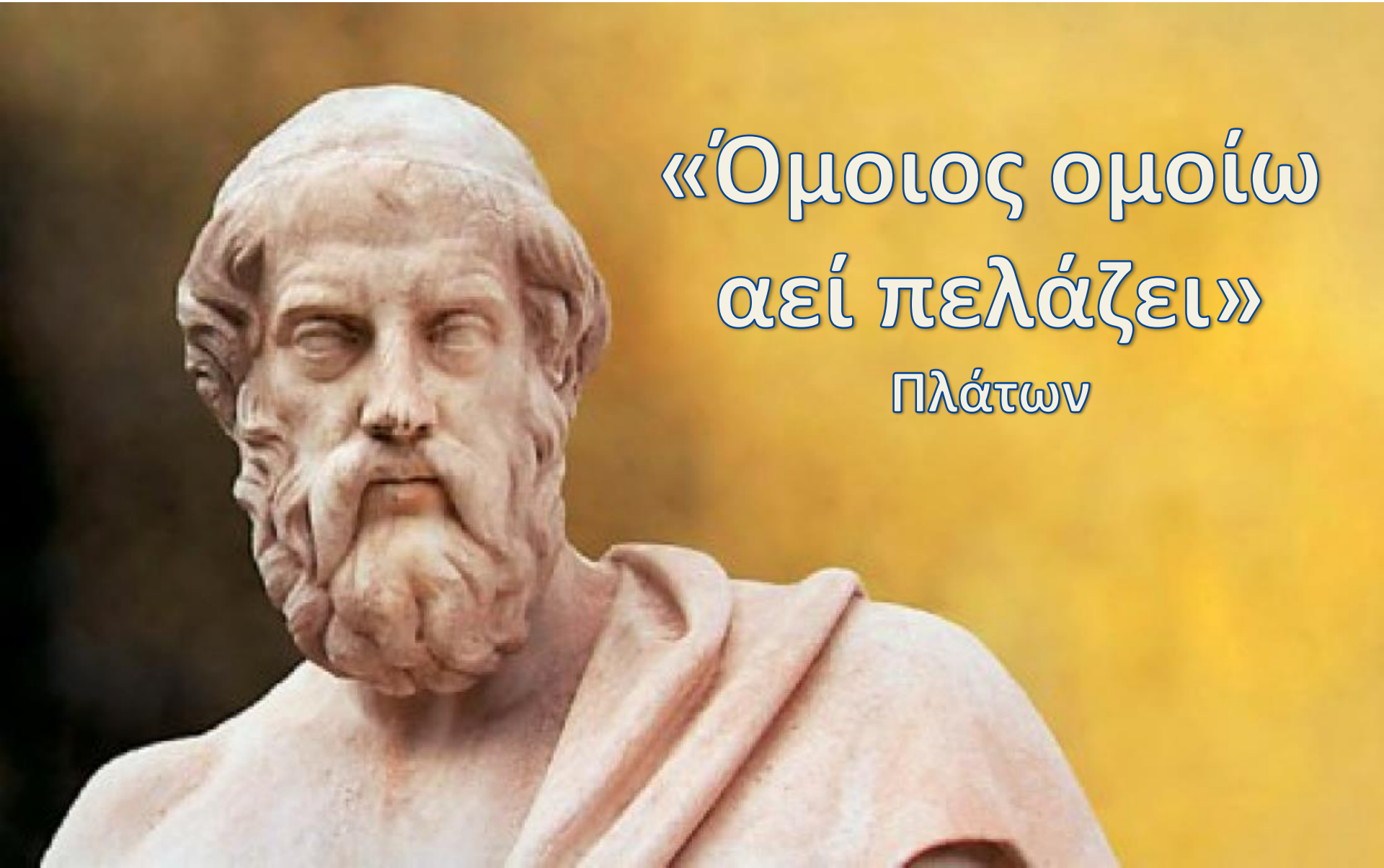
Για να απαντήσουμε το ερώτημα το πιο πάνω ερώτημα …

- Τι είναι πελάτης;
- Εξέλιξη της «εξυπηρέτησης πελατών»
  - Η ιστορία μας δείχνει τον δρόμο
- Το παρόν είναι εντυπωσιακό και το μέλλον συναρπάζει
  - Τεχνητή Νοημοσύνη, Virtual Reality, Big Data, augmented reality κλπ
- Προκλήσεις για το μέλλον
- Συμπεράσματα

cyta

cyta

Πελάτης → πελάζω



Από πότε υπάρχουν πελάτες;

Ο πελάτης του σήμερα

history

Εξυπηρέτηση του πελάτη 10000π.Χ.

Αλλαγή δωρεάν!

δίδαγμα : Όταν ο πελάτης δεν είναι ικανοποιημένος , όποιος και αν είναι ο λόγος πρέπει να σταθείς και να υποστηρίξεις τα προϊόντα σου. Μόνο έτσι μπορεί να κτιστεί εμπιστοσύνη

Εξυπηρέτηση του πελάτη 1000π.Χ.

Γράψε τα στο λογαριασμό μου!

δίδαγμα : **Κάνουμε ότι είναι δυνατό για να διευκολύνουμε μια επιχειρηματική πράξη να συμβεί. Ο πελάτης νιώθει σημαντικός!**

Εξυπηρέτηση του πελάτη 110μ.Χ.

1ο Πολυόροφο Shopping Mall

δίδαγμα : **Δημιουργούμε επιχειρήσεις που είναι εύκολος, ευχάριστος προορισμός που προσφέρει ψυχαγωγία και θετική εμπειρία!**

Εξυπηρέτηση του πελάτη 1500μ.Χ.

Κάτι επιπρόσθετο ειδικά για εσένα!

Δίδαγμα : **Κάνε τον πελάτη να νιώσει ξεχωριστός , αντάμειψε τον!**

Εξυπηρέτηση του πελάτη 1868μ.Χ.

Unconditional quarantine

Δίδαγμα : **Διαφοροποίηση στην εξυπηρέτηση και υποστήριξη πελατών ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα**

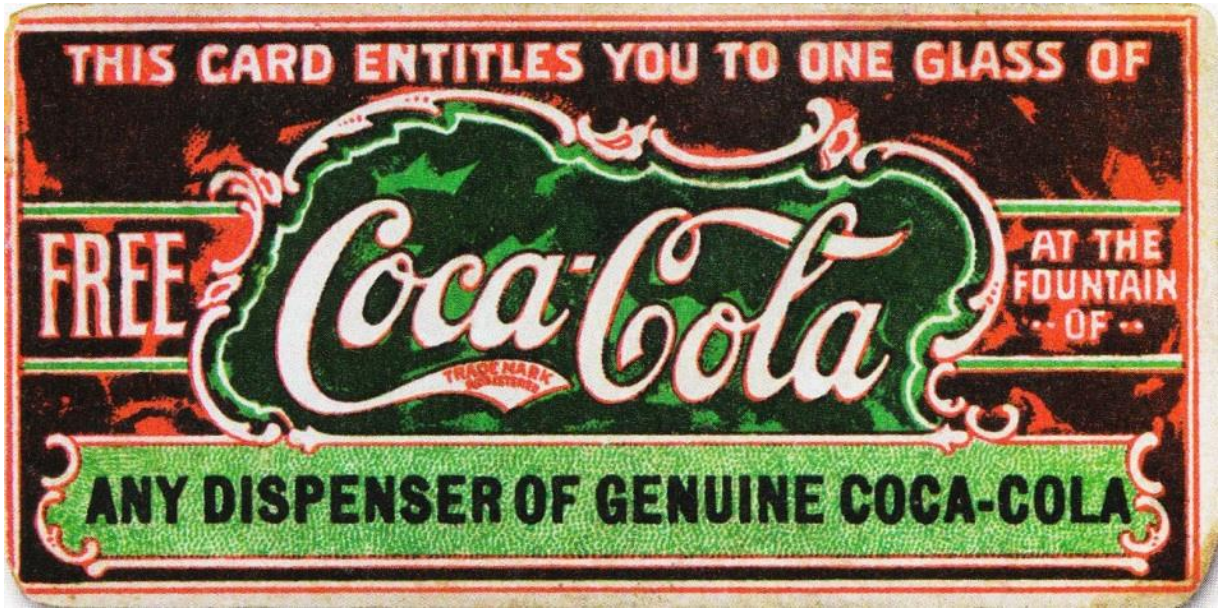
Εξυπηρέτηση του πελάτη 1870μ.Χ.

Bottom Squared Grocery Bags

Δίδαγμα : **Ψάξε τρόπους που θα βελτιώσεις την εμπειρία πελάτη και την ικανοποίηση του προσωπικού**
Ευτυχισμένο προσωπικό = Ευτυχισμένοι Πελάτες

cyta

Εξυπηρέτηση του πελάτη 1887μ.Χ.



Το πρώτο εμπορικό κουπόνι

Δίδαγμα : **Η καινοτομία σε στρατηγικές marketing προσθέτουν αξία και ενδιαφέρον στον πελάτη και θετικό «θόρυβο» για την μάρκα μας.**

cyta

Εξυπηρέτηση του πελάτη 1889μ.Χ.

Πρώτη κατ' οίκον παράδοση φαγητού

Δίδαγμα : **Εξυπηρέτησε τους πελάτες σου όπως αυτοί προτιμούν. Να είσαι εκεί που είναι!**

Εξυπηρέτηση του πελάτη 1937μ.Χ.

Το πρώτο self service κατάστημα

Δίδαγμα : **καινοτόμησε και ενθάρρυνε / σπρώξε τους πελάτες σου να δουν την αξία στο καινούργιο! Δες το παράδειγμα του Steve Jobs.**

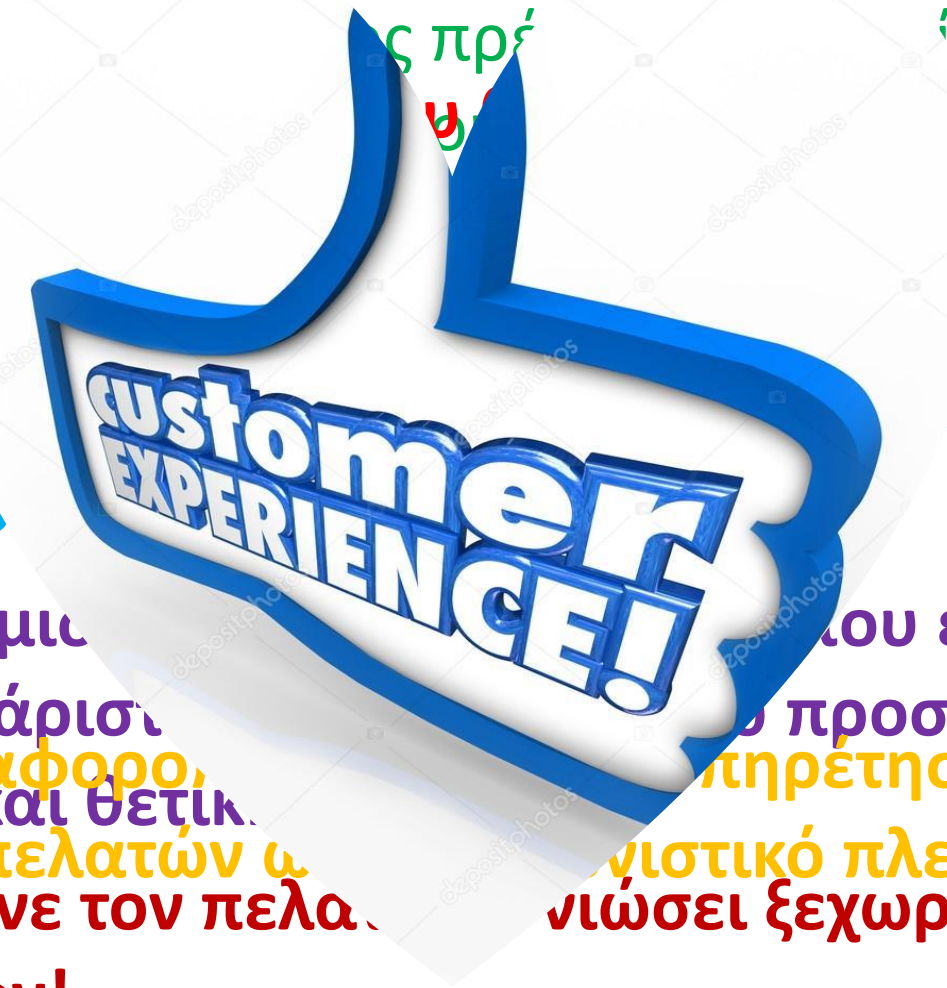
Εξυπηρέτηση του πελάτη 1876μ.Χ.

- 1876 : το τηλέφωνο
- 1894 : telephone switch board
- 1960 : Κέντρα Τήλε-εξυπηρέτησης
- 1967 : Δημιουργία αριθμών 800
- 1980 : IVR (interactive voice response)
- 1996 : Internet
- 2000 : Ολοκληρωμένα Λογισμικά CRM
- 2008 : Social Media

Δίδαγμα : **Άμεση επικοινωνία , ο πελάτης μιλά ελεύθερα και δωρεάν . Ταχύτητα και βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησης . Μείωση του κόστους εξυπηρέτησης**

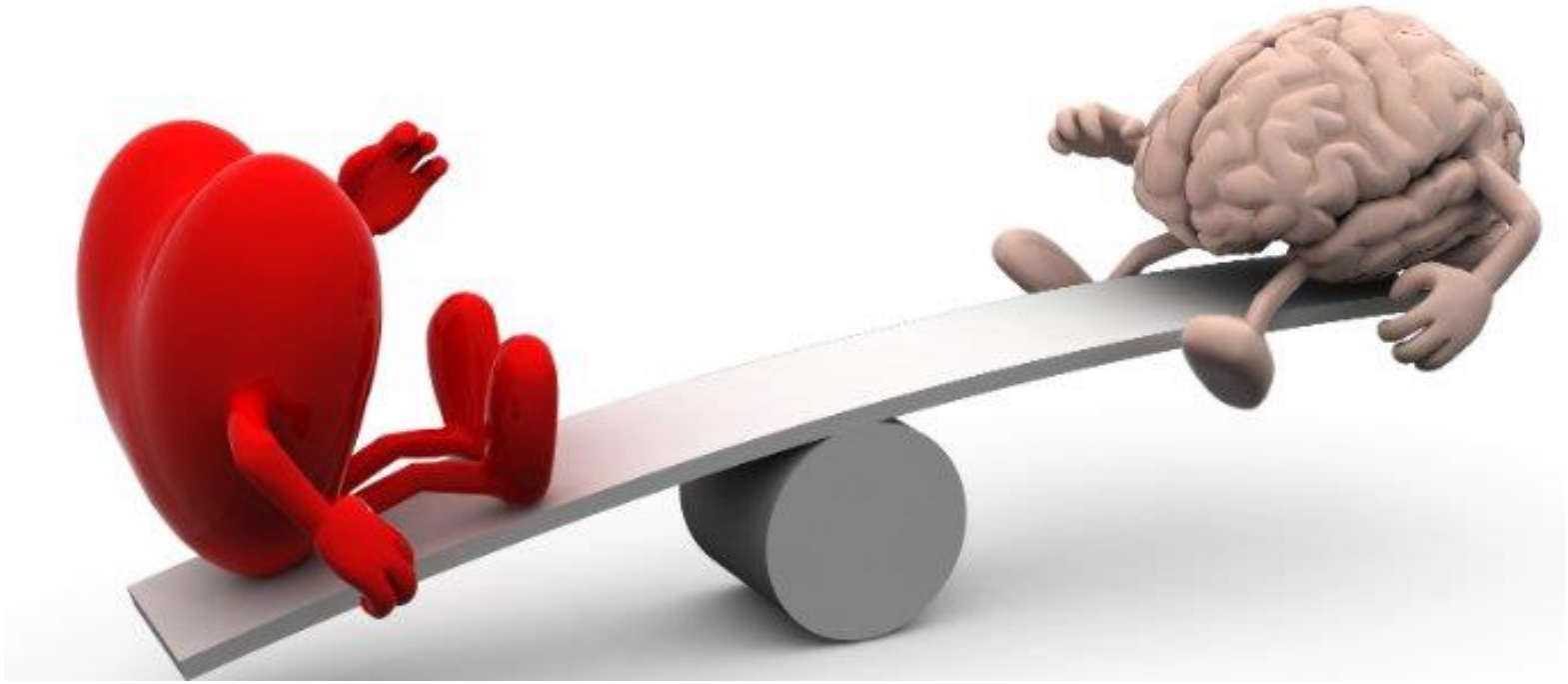
Τι μας διδάσκει η Ιστορία;

δίδαγμα : Όταν [illegible]της δεν είν[illegible]ποιημένος ,
όποιος και α[illegible]ς πρέ[illegible]ς και να
Δίδαγμα : **Ψ** **η εμπειρία**
υποστήριξε[illegible] [illegible]ρετινα
πελάτη και
κατοτεί εμπ
Ευτυχια **Ιελάτες**
δίδαγμα : **Κ**
διευκολύνο[illegible] **α συμβεί. Ο**
πελάτης νιώθ[illegible]



δίδαγμα : **Δημι[illegible]** **ιου είναι**
εύκολος, ευχάριστ[illegible] **ο προσφέρει**
Δίδαγμα : **Διαφορο[illegible]** **πηρέτηση και**
ψυχαγωγία και θετικ[illegible]
υποστήριξη πελατών ω[illegible] **νιστικό πλεονέκτημα**
Δίδαγμα : **Κάνε τον πελα[illegible]** **νιώσει ξεχωριστός**
αντάμειψε τον!

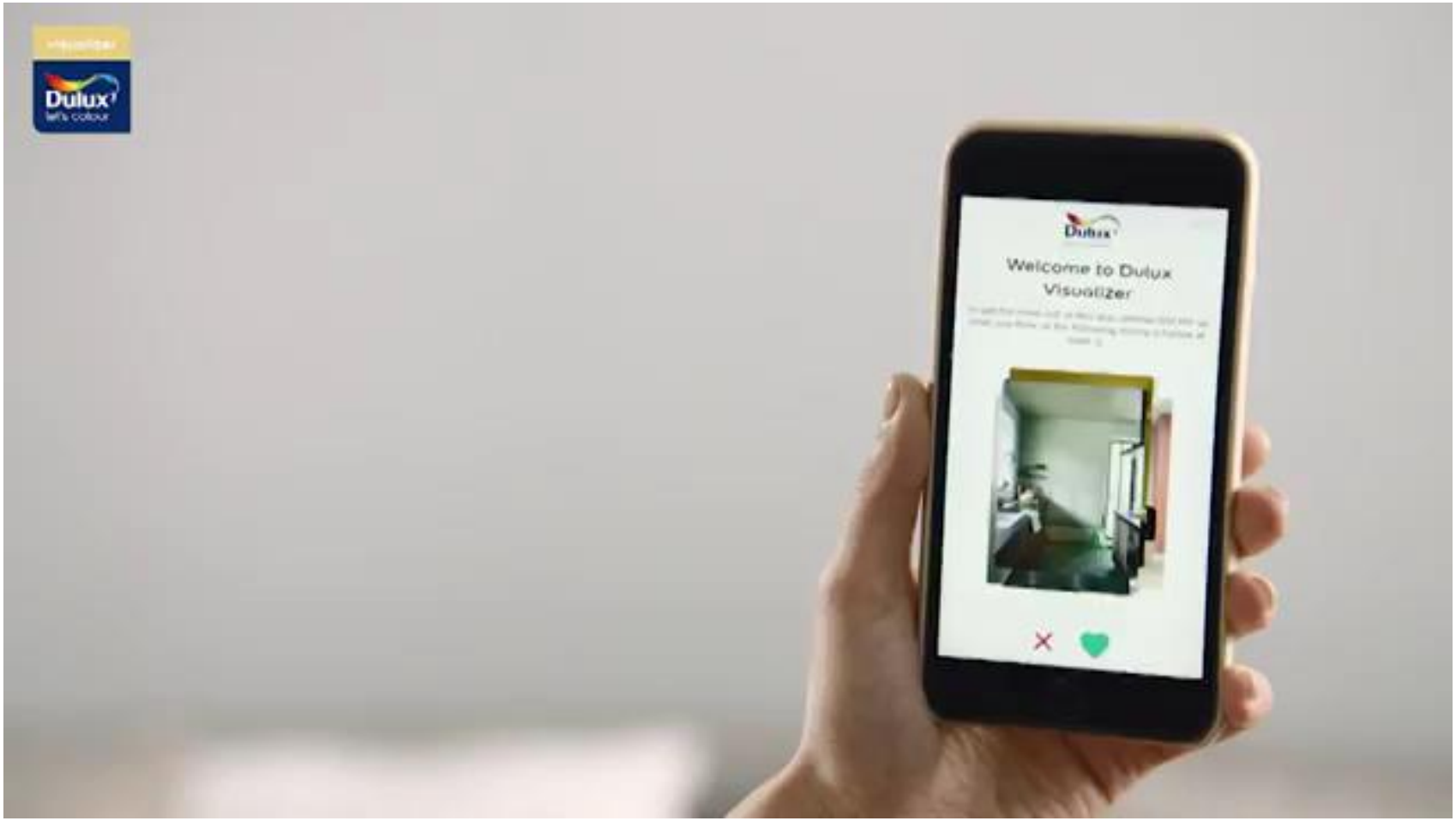
cyta



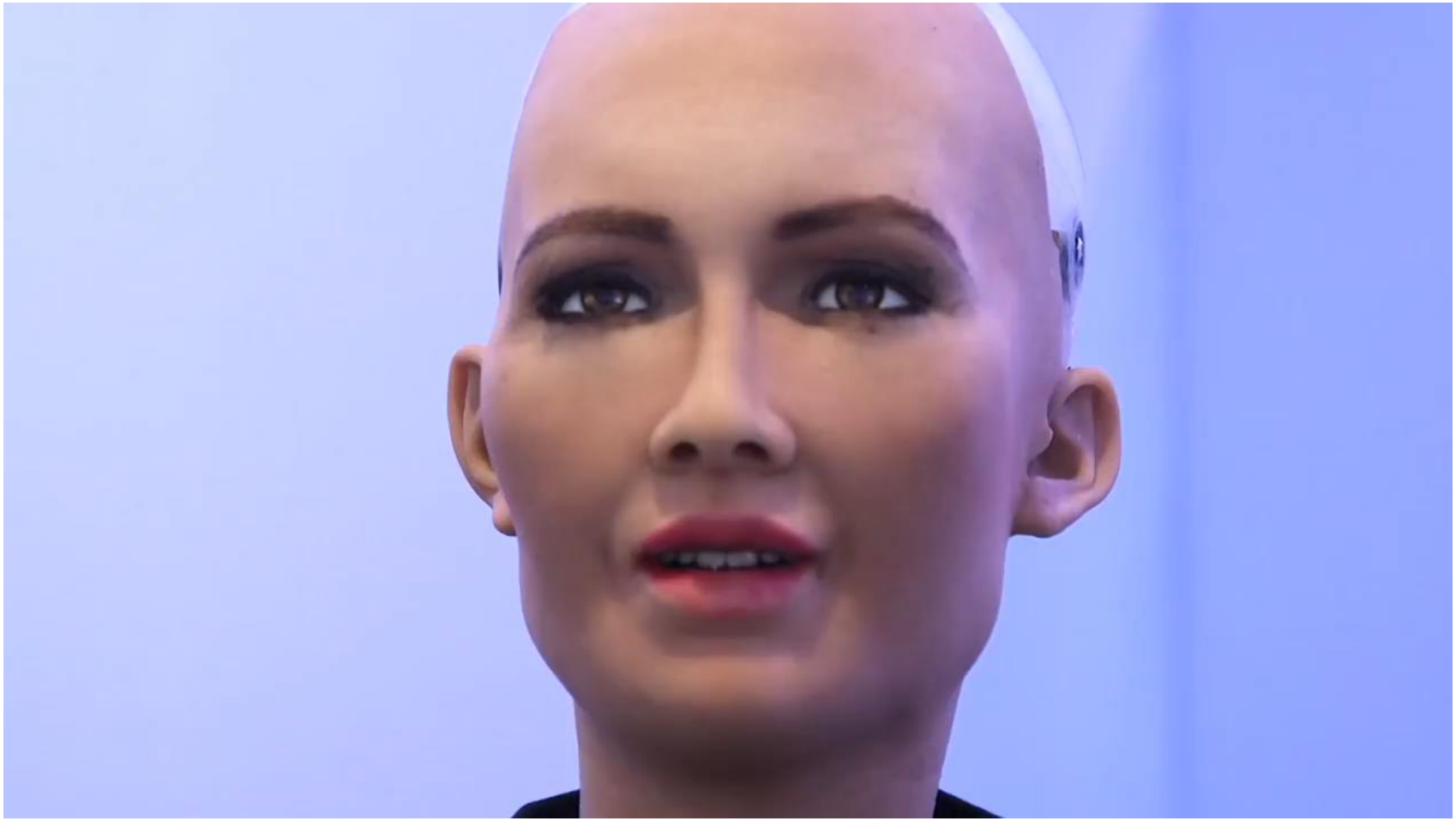
Σήμερα βιώνουμε…

- Επέκταση και περαιτέρω εμβάθυνση του self service
- Η εξυπηρέτηση στα ΚΔ είναι πλέον σύνηθες γεγονός.
- Η ανάγκη για live chat support θα αυξηθεί.
- Αυτοματοποιημένα μηνύματα chat bots θα επικρατήσουν.
- Θα υπάρξει περαιτέρω ανάπτυξη και χρήση mobile apps για self service και ειδικότερα μέσο μηνυμάτων
- Τεχνητή νοημοσύνη – Artificial Intelligence ή εργαλεία πρόβλεψης θα καταστούν αναγκαία για κάθε επιχείρηση
- Augmented Reality για εξυπηρέτηση και προώθηση

Το εντυπωσιακό σήμερα



Το εντυπωσιακό σήμερα!



Πως αλλάζει η εξυπηρέτηση πελατών με την Τεχνητή Νοημοσύνη (ΤΝ)

- Αλλάζει δραματικά τον τρόπο που η εξυπηρέτηση παραδίδεται στον πελάτη
  - Ρομπότ με ΤΝ μπορούν να αναλάβουν να φέρνουν εις πέρας επαναλαμβανόμενες εργασίες
  - Οι λειτουργοί εξυπηρέτησης θα ασχολούνται πλέον με συμβουλευτικές υπηρεσίες, upselling, cross selling και στην επίλυση πιο πολύπλοκων προβλημάτων
  - Επιστήμονες πιστεύουν ότι πολύ σύντομα ρομπότ με ΤΝ θα μπορούν να εργάζονται και να συνεργάζονται μαζί με ανθρώπους δίπλα –δίπλα χωρίς κανένα πρόβλημα και ο ένας θα μαθαίνει τον άλλο!

Customer Intelligence

Customer intelligence for Cyta

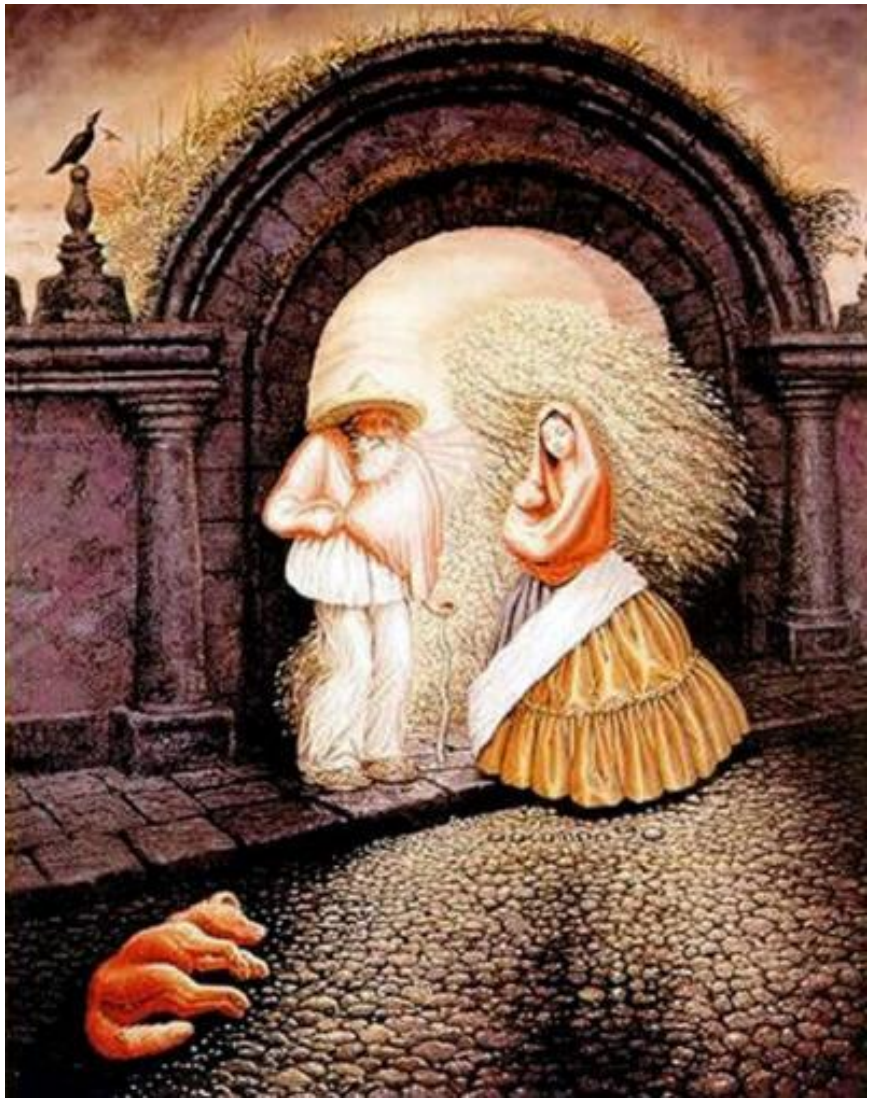
Πρόκληση!

1#DATA
2#DATA
3#DATA
4#DATA
5#DATA
75%
25%
25%
50%
75%
DATA # 1
DATA # 2
DATA # 3
DATA # 4
DATA # 5

Πως αξιοποιείται σήμερα η βάση δεδομένων (Big Data);

1. Σε ποιες τεχνολογίες να επενδύσουμε και πότε
2. Που χρειαζόμαστε βελτίωση
3. Ποιες είναι οι ανάγκες και οι συμπεριφορές των πελατών
4. Δημιουργία ευκαιριών για αξιοποίηση μοτίβων συμπεριφοράς στο customer journey
5. Προληπτική εξυπηρέτηση πελατών
6. Αυτοματοποίηση εξυπηρέτησης και άλλων διαδικασιών

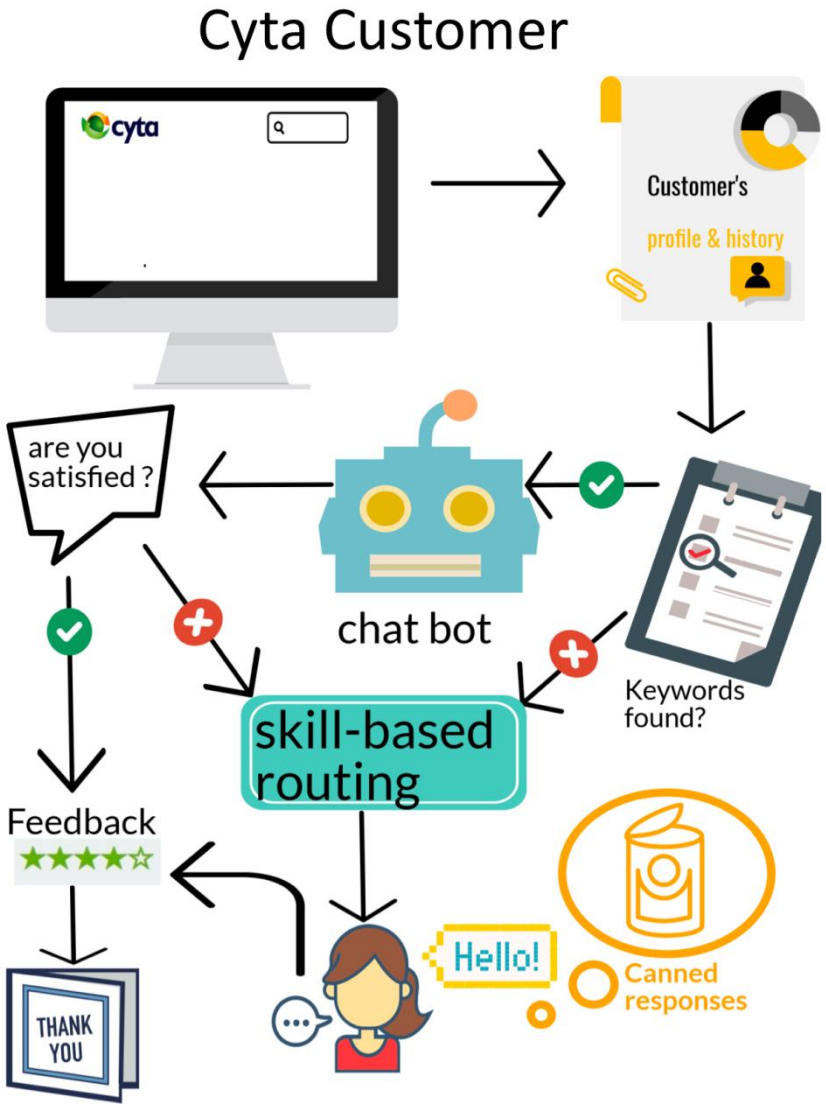
Μυστικό επιτυχίας!



Μελλοντικές προκλήσεις

- Περαιτέρω ενοποίηση όλων των καναλιών επικοινωνίας με τον πελάτη με ομοιόμορφη ψηλού επιπέδου εμπειρία για τον πελάτη
- Γνωρίζουμε καλύτερα τους πελάτες
  - Καλύτερα προϊόντα / υπηρεσίες
  - Καλύτερος σχεδιασμός και πρόβλεψη αναγκών
- Διεύρυνση self service ως επιλογή
- Μείωση κόστους με αναβάθμιση εξυπηρέτησης πελατών
- Αξιοποίηση ΤΝ και Augment reality, αναβάθμιση εμπειρίας και εξοικονόμηση πόρων για παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών, cross selling & upselling

Που θέλουμε να πάμε



Που θέλουμε να πάμε

Αξιοποιούμε την ψηφιακή τεχνολογία και σε πιο βαθμό;

Αν προσθέτει αξία στον πελάτη

Είναι σημαντικό για την εταιρεία

Are you Ready?

- Η ιστορία μας δείχνει το δρόμο : καινοτομία για θετική εμπειρία πελάτη
- Η ψηφιακή επανάσταση διαμόρφωσε το παρόν που είναι εντυπωσιακό.
- Το μέλλον συναρπάζει.
- Απαιτείται να είσαι μόνιμα συνδεδεμένος με ένα αξιόπιστο δίκτυο
- Έτοιμοι;