

ابزارهای تجربه مشتریان که شرکتها عاشق آنها هستند

شرکت‌هایی که آینده‌نگر هستند، برای خلق تجربه شخصی مشتریان برنامه‌ریزی می‌کنند.

قضیه را شخصی‌تر کنیم



Source: Bain Customer Experience Tools and Trends Survey, 2018 (n=703)

weblogibc-co.com

شرکت‌ها برای گسترش تجربه مشتری خود از ابزارهای بسیاری استفاده می‌کنند. طبق اولین نظرسنجی جامع موسسه Bain & Co، از ابزارها و روندهای تجربه مشتری، سه ابزار برتر، شامل تجزیه و تحلیل‌های پیش‌گویانه، حسگرها در محصولات و عملیات و تجربه مشتری است. با نگاه به آینده، شرکت‌ها به نحوی برنامه‌ریزی می‌کنند که در شخصی‌سازی، سرمایه‌گذاری زیادی انجام دهند. مدیران پاسخ‌دهنده در بیش از ۷۰۰ شرکت، انتظار دارند که در فروش‌ها و بازاریابی فردی، ابزارها به بیشترین میزان استفاده خواهند شد که این ابزارها، تجربه شخصی و موتورهای تصمیم‌گیری خودکار می‌باشند.