

Digitaalinen toimintaympäristö

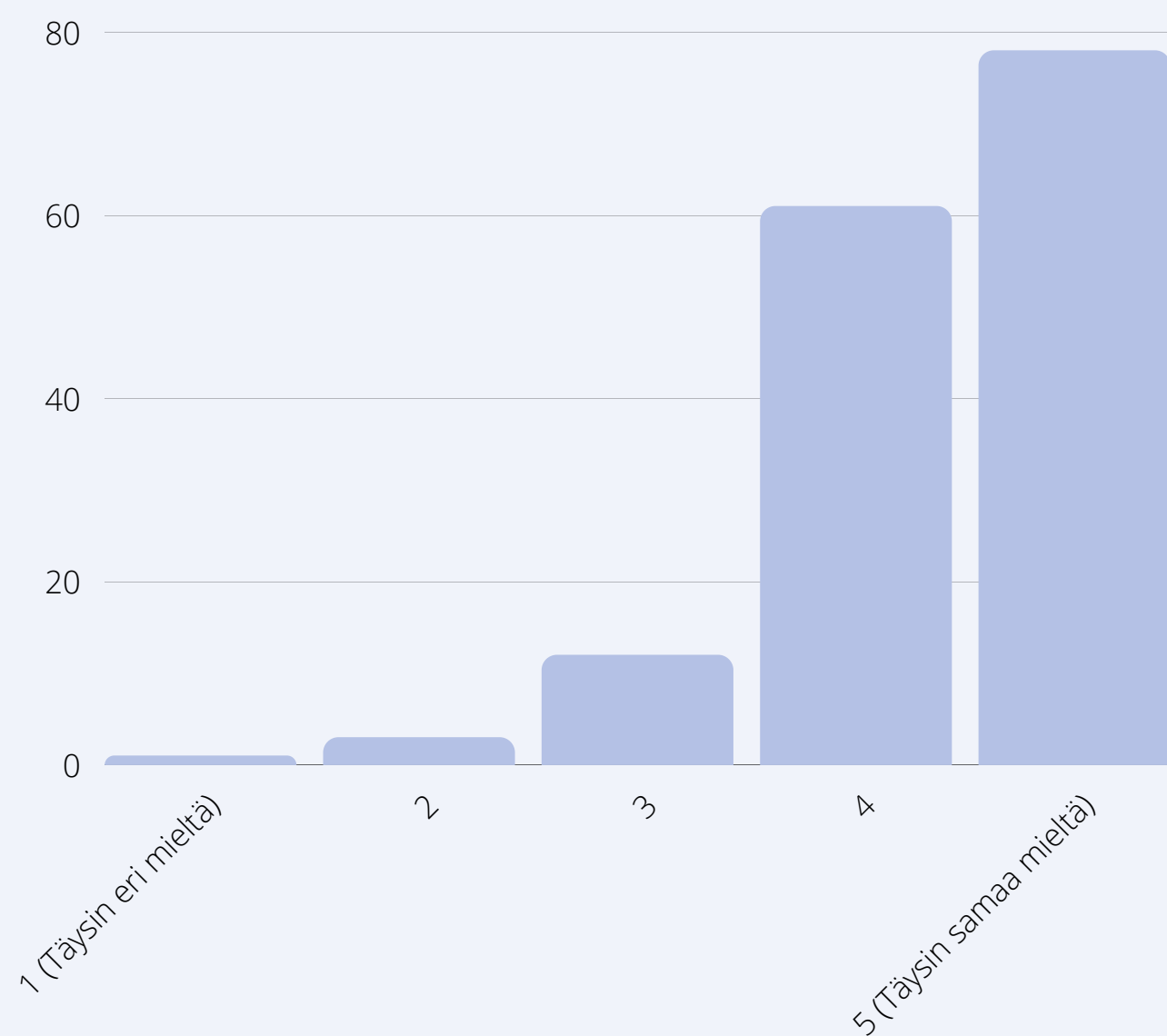
4 trendiä Koronaepidemian aikana ja jälkeen

puheet.com

Löydä meidät:



"Digitaalisiin alustoihin investoidaan enemmän asiakastyytyväisyyden ja brändimielikuvan takia."



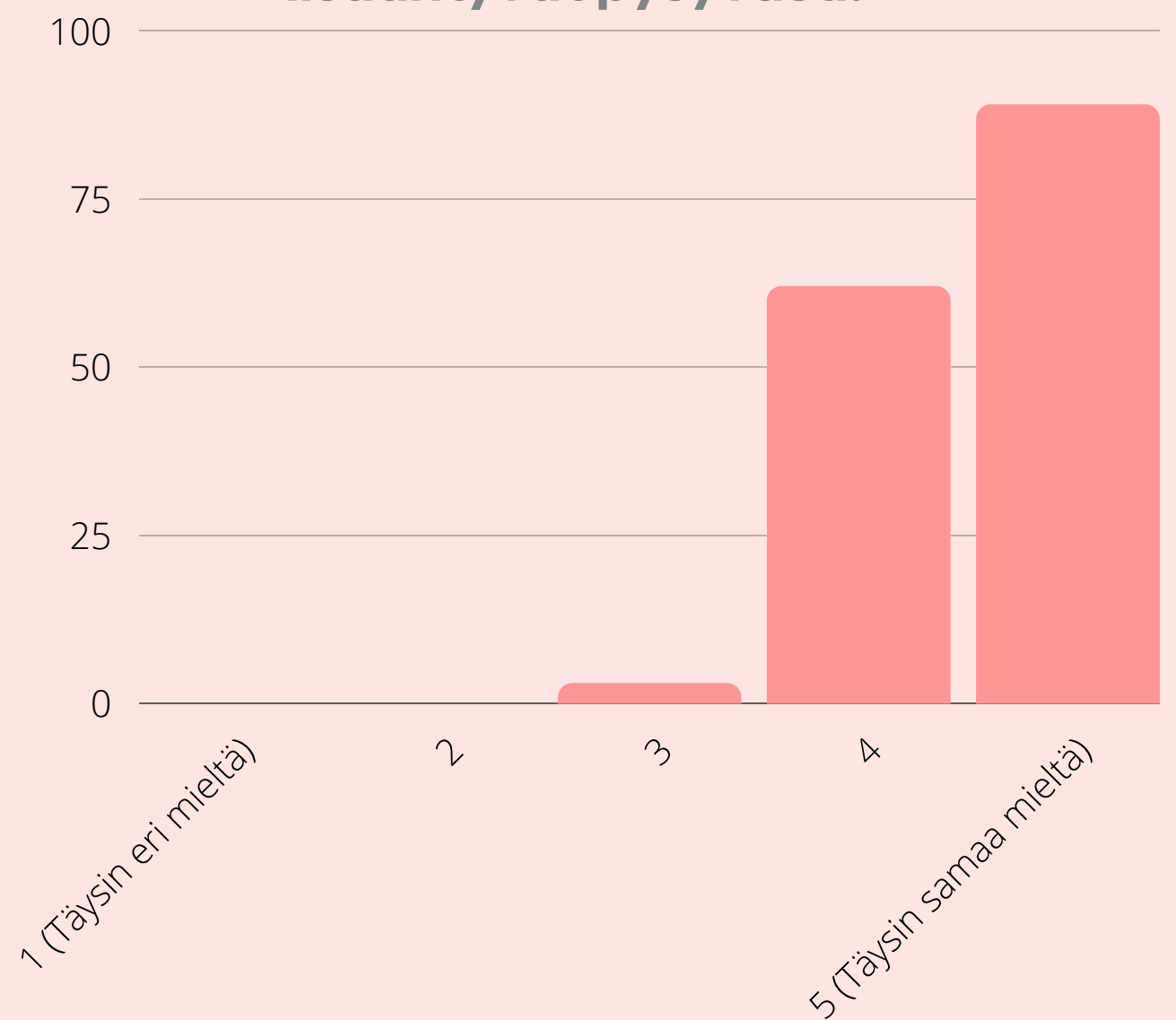
1. Digitaalinen asiakaskokemus

Tämä on nouseva trendi. Yhä useammat yritykset etsivät ratkaisuja digitaalisen asiakaskokemuksen kehittämiseen. 90% (139/155) vastanneista uskoi, että digitaalisiin alustoihin investoidaan yhä enemmän. Vuonna 2021 tulemme varmasti kokemaan erilaisten asiakaskokemusta kehittävien alustojen ja työkalujen yleistymisen.

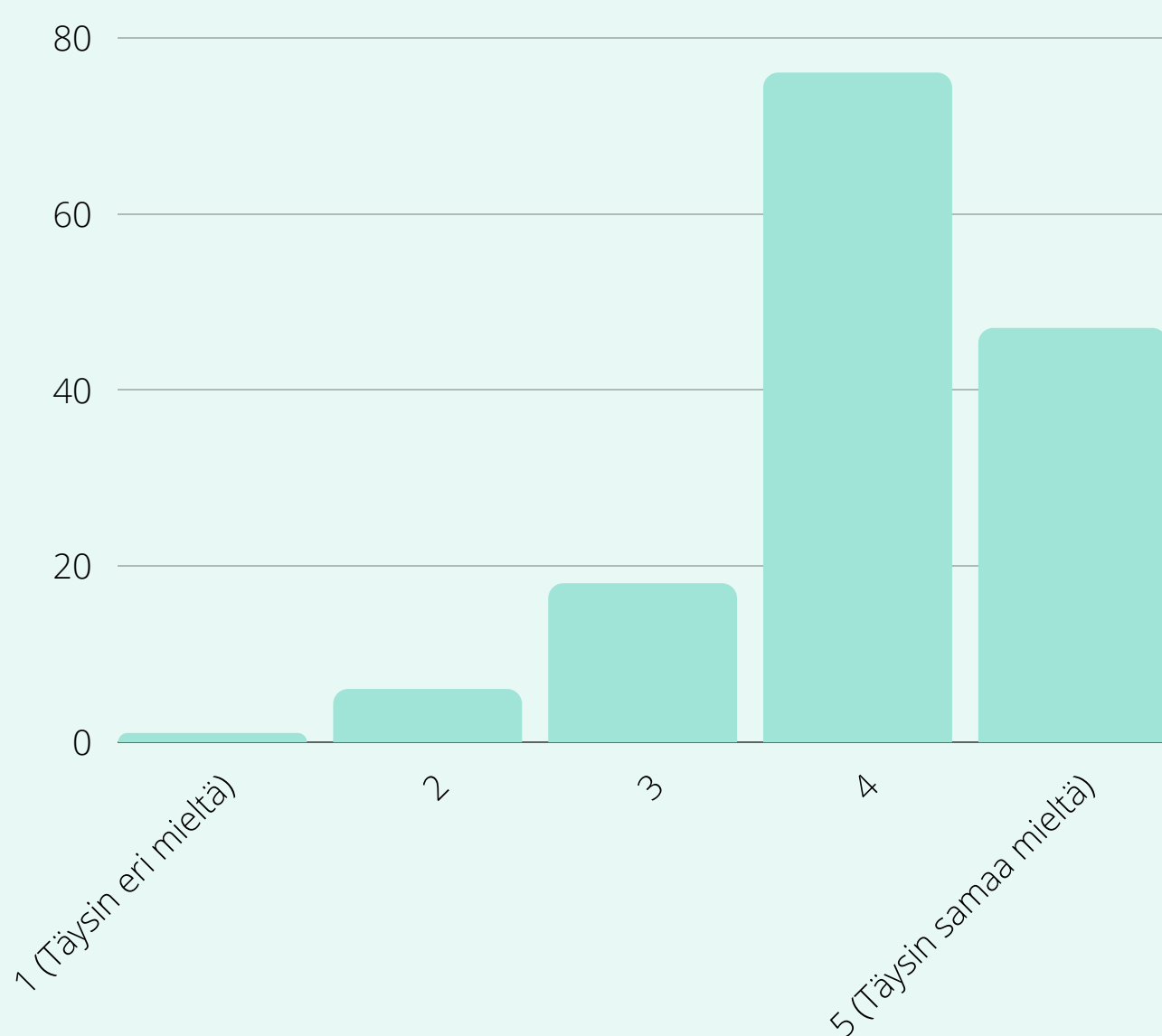
2. Digitaalinen läsnäolo ja vuorovaikutus

98% (151/154) vastanneista uskoo näiden lisääntyvän pysyvästi. Ihmissuhteiden digitalisaatio on nyt arkea. Vaikka asiakkaita ei voitaisikaan tavata kasvotusten, se ei ole tekosyy inhimillisyyden poistamiseen. Päinvastoin: SoMe, asiakaspalvelu, foorumit ja yhteisöt elävät kultakauttaan.

"Digitaalinen läsnäolo ja vuorovaikutus lisääntyvät pysyvästi."



"Yhteisöllisyys korostuu. Menestyvät yritykset erottaa joukosta monipuolisten vuorovaikutuskeinojen käytöstä."



3. Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus

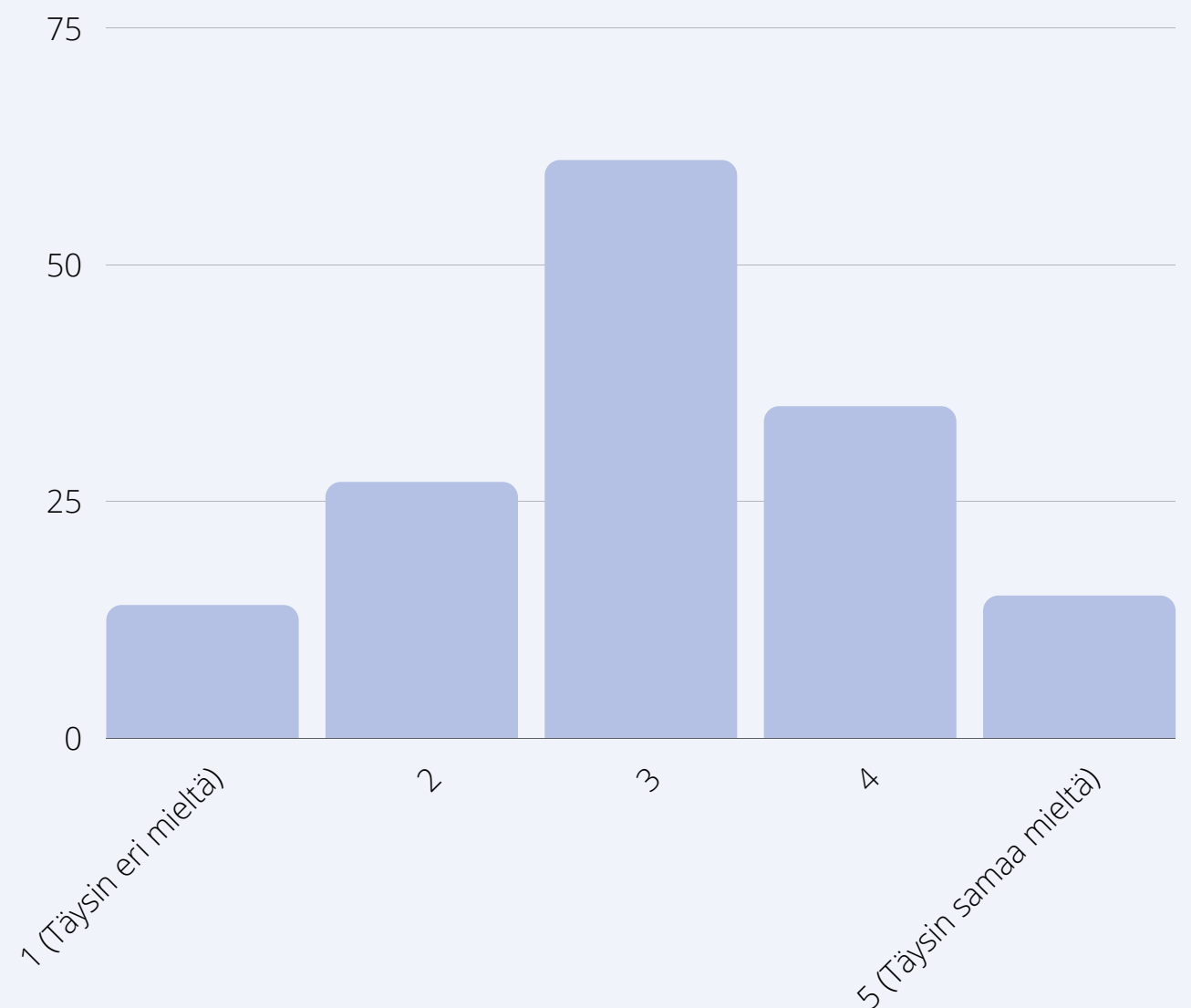
Olemme seuranneet yhteisöllisyyden merkityksen nousua digitaalisessa maailmassa jo vuosien ajan. Kyselymme viittaa samaan: 83% (123/148) vastanneista uskoo yhteisöllisyyden korostuvan. Ihminen on pohjimmiltaan sosiaalinen, eikä Koronaepidemia ole tätä seikkaa poistanut. Päinvastoin: yhteisöllisyys, myös brändien ja yritysten kanssa, korostuu nyky-yhteiskunnassa.

4. Asiakaspalvelu verkossa

Haastavan kysymyksen vastauksissa oli laajin hajonta: 40% valitsi vastaukseksi "en samaa, enkä eri mieltä".

Lainsäädäntö muuttuu hitaasti, mutta asiakkaat vaativat vastauksia verkossa yhä nopeammin. Yritysten pitää pystyä tarjoamaan asiakaspalvelua verkossa, kellon ympäri ja nopeasti, pysyäksien kilpailun kanssa ajan tasalla.

"Lainsäädäntö muuttuu siten, että firmojen edellytetään vastaavan asiakkaiden kysymyksiin verkossa aiempaa nopeammin."



Digitaalinen myynti 2021

Selkeät digitalisaation trendit saivat jatkumoa Koronaepidemian tuomien muutosten myötä. Kaikkea täytyy nyt voida tehdä oikeasti etänä — asiakaskokemus, vuorovaikutus, asiakaspalvelu, jne.

Kyselytutkimuksemme korosti jälleen erästä myynnin kannalta oleellista asiaa: digitaaliseen asiakaskokemukseen panostetaan jatkuvasti enemmän, kuten 90% vastanneista uskoi.

Koska vuorovaikutus asiakkaan kanssa tapahtuu lähes täysin verkkosivuilla ja SoMessa, monille yrityksille tärkeä kysymys ratkaistavaksi on "miten kehitämme asiakaskokemusta verkossa?"

Tämä on yksi niistä "miljoonan dollarin" kysymyksiä, jonka meistä jokainen yrittää selvittää vuonna 2021.

Lotta Eela, Asiakkuuspäällikkö



"Puheet on osoittanut upeaa joustavuutta ja vankkaa asiantuntemusta matkallamme."



"Kehitimme digitaalista vuorovaikutusta ja nostimme palvelumme uudelle tasolle Puheiden kanssa."