

CUSTOMER EXPERIENCE

Sebuah totalitas perusahaan
yang diperlukan

AVRAM BI WEEKLY INSIGHT





Customer Experience memiliki 3 konsep terkait pra pembelian dan pasca pembelian yang akan membantu sebuah perusahaan untuk dapat bertahan



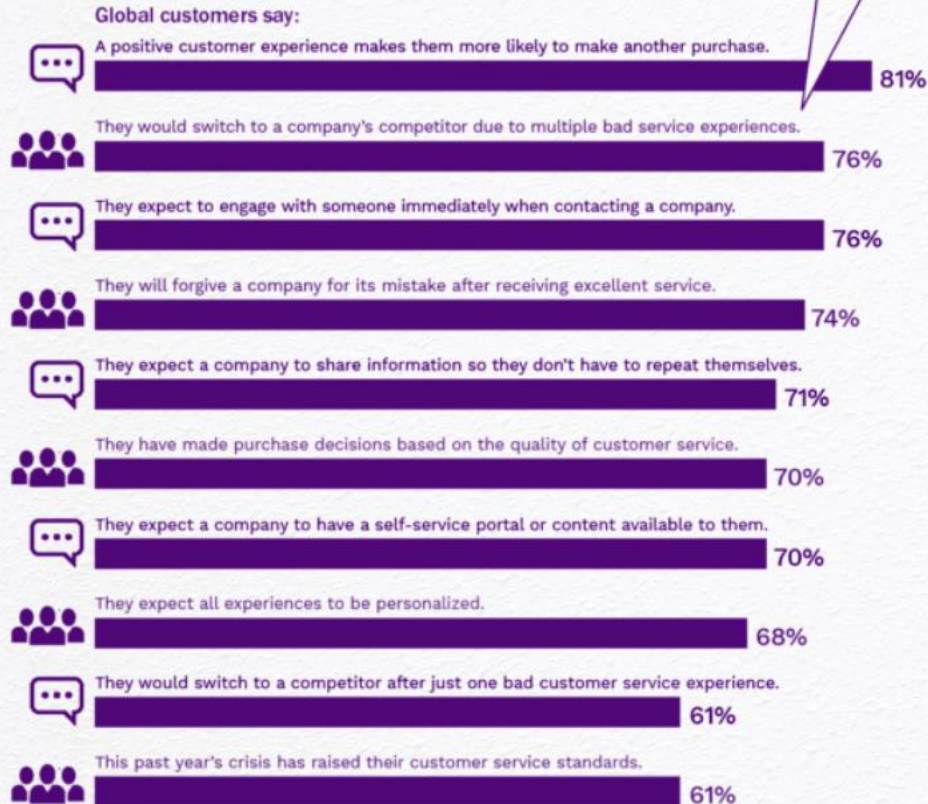
2. Intelligent Conversations

Konsep kedua merupakan solusi krusial dari layanan contact center sering kali tidak efisien karena 60-80% berisi permintaan solusi yang sama sehingga memakan waktu dan melibatkan biaya sumber daya.

Dengan menerapkan *intelligent conversations* perusahaan dapat mengurangi biaya hingga 65 persen untuk rutinitas pertanyaan yang sama, sekaligus bisa memberikan jawaban standar kepada konsumen.



Global customer service experience expectations have risen dramatically



THE FINANCIAL BRAND
November 2022 SOURCE: Zendesk 2022

3. Unified Clouds

Konsep ini menjadi faktor penting untuk menunjang *customer experience* karena layanan berbasis komputasi cloud sangat fleksibel dalam implementasi dan peningkatan pengalaman konsumen. Konsep ini mengantisipasi sejumlah praktek implementasi yang gagal pada layanan yang lama dengan memberikan performa lebih cepat.



Sumber

<https://money.kompas.com/read/2022/11/21/103443626/catat-masa-depan-layanan-pelanggan-ada-pada-3-bidang>

<https://thefinancialbrand.com/news/customer-experience-banking/top-5-customer-experience-trends-for-2023-and-beyond-155728/>

