



## 5 passos para médias empresas melhorarem o relacionamento com o cliente utilizando omnichannel

Se você quer sair à frente da concorrência e se destacar no mercado, precisa investir na experiência do cliente o quanto antes.

Para atingir esses objetivos, é fundamental melhorar o atendimento e o relacionamento com os consumidores com o uso da comunicação omnichannel.

Mas como fazer isso? Vamos apresentar os principais problemas no atendimento e como superar esses obstáculos!

### Principais lacunas de atendimento

#### Lentidão na resposta

A pesquisa Dimensional Research revela que 65% dos clientes culpam o tempo de resolução dos problemas como responsável por uma experiência ruim.

Além disso, 69% dos entrevistados atribuíram uma boa experiência a uma rápida resolução das solicitações.

#### Baixa adesão ao omnichannel no B2B

As médias empresas B2B têm 20% menos chances de utilizar uma solução que combine suporte ao cliente, autoatendimento e integração de canais, segundo o Omnichannel Report.

De acordo com a McKinsey, o mapeamento da jornada de compra de um cliente B2B pode aumentar a retenção de clientes em 30%.

#### Somente um canal de atendimento

De acordo com o Omnichannel Report, apenas 35% das médias empresas têm uma abordagem omnichannel.

Em contrapartida, 85% dos consumidores usam outro canal de comunicação se não têm uma resposta para sua demanda.

#### Falta de integração dos dados dos clientes

Para 67% dos líderes ouvidos pelo estudo Omnichannel Report, a integração de dados incluindo históricos de pedidos, interações passadas e outros detalhes geram melhores atendimentos e serviços prestados.

#### Ausência de autoatendimento

Segundo dados da Harvard Business Review, 81% dos clientes preferem o autoatendimento.

Mas a maioria das equipes de atendimento nas empresas de médio porte não está pronta para isso.



### Como melhorar o relacionamento com o cliente?

A partir desses dados, fica claro o impacto da comunicação omnichannel para facilitar o relacionamento com o cliente em empresas de médio porte.

A estratégia conecta e integra diferentes canais de atendimento para proporcionar respostas rápidas, mais eficiência e uma melhor experiência.

#### Veja 5 passos para otimizar o relacionamento com o uso do omnichannel:

**1 Integre múltiplos canais de atendimento,** como telefone, chatbot, redes sociais, e-mail, discadores, agentes digitais, entre outros, em um único software.

**2 Mapeie a jornada do cliente,** acesse o histórico completo do consumidor e centralize os dados.

**3 Forneça autoatendimento,** como chatbot, agente digital e atendimento receptivo automatizado para otimizar o atendimento e a resolução de demandas.

**4 Use inteligência de dados** para identificar preferências do consumidor e personalizar a experiência.

**5 Implemente uma solução tecnológica,** como a plataforma omnichannel, para unificar todos os canais anteriores e facilitar o relacionamento.

### Comunicação omnichannel em médias empresas B2B



Todas as empresas de médio porte precisam e devem investir na comunicação omnichannel. De acordo com a NewVoice, 60% dos clientes mudam de canal de contato de acordo com o que estão fazendo e onde estão.

Porém, como visto acima, as organizações B2B não estão tão preocupadas em fornecer uma experiência omnichannel quanto deveriam.

Logo, invista em estratégia omnichannel para fortalecer a experiência do cliente e gerar melhores resultados para as empresas B2B:

Mapeie os contatos para entender as necessidades dos clientes;

Diversifique os canais de atendimento;

Personalize o atendimento;

Invista em automação;

Agilize a resolução de problemas.

### Que empresas podem usar a comunicação omnichannel?

A estratégia omnichannel otimiza o relacionamento com o cliente em médias empresas e traz vantagens para diversos segmentos, como por exemplo:

Varejo;	Corretoras de investimento;	Bancos digitais;	Hospitais;
Convênios médicos;	E-commerce;	Empresas de programas de pontos;	Lojas de varejo;
Empresas de pesquisa;	Companhias aéreas;	Operadoras;	
Cosméticos;	Construção civil.		



### Conheça o OlosChannel

O OlosChannel, plataforma omnichannel desenvolvida pela Olos, atende às necessidades das médias empresas e resolve as principais lacunas de atendimento.

A única plataforma integra diversos canais de comunicação em uma única plataforma, conta com agente digital, mapeamento da jornada do cliente, inteligência de dados e muito mais!

### Saiba mais sobre a Olos

A Olos Tecnologia e Sistemas visa transformar a experiência do cliente e, para isso, desenvolve soluções inovadoras e inteligentes para otimizar o relacionamento com os clientes.

Em 10 anos de atuação, estamos presentes nos principais polos de comunicação da América Latina e Central e já chegamos em Portugal.

