

---

# Budite proaktivni i povećajte zadovoljstvo svojih kupaca

Iskoristite moć podataka da budete proaktivni: rešite eventualne probleme sa korisničkom podrškom pre nego što ih iko i primeti.

**Do 2020. godine, korisničko iskustvo će preći cene i proizvode kao ključni diferencijator brenda.**

Customers 2020 Report, Walker Information

## Pregled rešenja

---

Da li ste znali da možete da odgovorite na različite probleme i pre nego što korisnik podnese žalbu? Koristeći snagu podataka iz svih vaših sistema, možete postati proaktivni i slati personalizovane poruke korisnicima i pre nego što započnu interakciju sa vašim kanalima za korisničku podršku.

Žalbe u vezi sa visokim računima, upotrebom uređaja ili dostupnošću mreže mogu se rešiti čak i pre nego što korisnik pomene problem - internom analizom podataka i praćenjem društvenih medija. Uvođenjem proaktivne komunikacije pokazujete dodatnu vrednost korisnicima i povećavate njihovo zadovoljstvo i lojalnost.

**7 od 10 poslovnih lidera tvrdi da je korisničko iskustvo sada presudno za njihov uspeh.**

The Business Impact of Customer Experience, Forrester Perspective, 2013.



# Prednosti rešenja

---

## Smanjeni troškovi podrške

Automatizovani proaktivni odgovori na prepoznate obrasce u pitanjima korisnika smanjuju broj interakcija sa vašim kanalima za korisničku podršku, smanjujući ukupne troškove potpomognutih kanala i povećavajući njihovu efikasnost.

## Manje reakcija kupaca na javnim kanalima

Ako je vaš sistem podešen tako da kupcima šalje automatska i personalizovana obaveštenja i ažuriranja čim dođe do prekida ili problema sa mrežom, negativne reakcije kupaca na javnim kanalima, pre svega društvenim mrežama, bile bi znatno smanjene, a reputacija vaše kompanije netaknuta.

## Povećano zadovoljstvo i lojalnost kupaca

Kupci veoma cene proaktivni pristup u vezi sa fakturisanjem ili mrežnim problemima, pa čak i nekorišćenim uslugama, što dovodi do povećanja indeksa zadovoljstva kupaca i drugih ključnih indikatora performansi (KPI), kao što je doživotna vrednost potrošača.

# Tehnologija iza rešenja

---

Rešenja zasnovana na Big Data omogućavaju vam da integrišete, transformišete i manipulišete podacima koji dolaze iz različitih izvora, uključujući OSS, BSS, pa čak i društvene mreže. Skladište podataka, zasnovano na IBM Netezza Hadoop platformama, uključivalo bi sve relevantne podatke na jednom mestu, omogućavajući dalju analizu i automatizovane akcije. Pored toga, upotrebom naprednih rešenja za Big Data analitiku, kao što su IBM Infosphere Streams, osnaženi IBM-ovim SPSS prediktivnim modelima za analitiku u realnom vremenu, moći ćete blagovremeno i uspešno da definišite proaktivne akcije za brzo rešavanje problema, što dovodi do očuvanja izvora prihoda i povećanog zadovoljstva kupaca.



# Ljudi iza rešenja

---

Ako ste zainteresovani da saznate kako vam Big Data može pomoći da postignete više pomoću postojećih resursa, kontaktirajte naše stručnjake. Naši konsultanti blisko će saradivati sa vama kako bi stvorili najbolja rešenja za vaše poslovanje, koja omogućavaju brži povraćaj ulaganja i dalji razvoj poslovanja.