DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v2/sites/all/themes/mincom/logo.png


DOMPDF_ENABLE_REMOTE is set to FALSE
file:///var/www/html/portal_mincom_v2/sites/default/files/styles/noticias/public/avaya.jpg

Fuente:
ITConnect

Como ha sido costumbre desde el 2008, un panel de cinco expertos de Avaya se ha reunido para identificar cuáles serán las tendencias para el siguiente año entre sus clientes y proveedores y lo que pueden esperar sobre servicios de soporte de comunicaciones.

En resumen, estas son las 6 tendencias que los expertos de Avaya identifican para este año que ya casi comienza:

La nube va tomando forma.

En general, el plazo para dar todos los pasos necesarios para migrar desde una mentalidad favorable a una solución en la sede con un equipo propietario, a una en la que los ejecutivos piensan en soluciones en la nube como primera opción a la hora de considerar nuevas y mejoradas capacidades de comunicación, suele estar entre 5 y 8 trimestres. Las soluciones alojadas en la nube necesitarán llevar a una experiencia de servicios de soporte diferenciado en la que los usuarios pueden hacer clic desde dentro de la aplicación para obtener ayuda oportuna.

El vídeo ha llegado ya a su punto de inflexión, si te mueves no sales en la foto.

A finales de 2013, Amazon fue la primera compañía en ofrecer servicio de soporte con vídeo unidireccional. En el 2014, Avaya se convirtió en la primera compañía en ofrecer servicio de soporte tanto unidireccional como bidireccional para el engagement con los clientes. Hoy, empresas de muchos sectores de la industria están adoptando, o al menos probando, algún tipo de servicio utilizando el vídeo. En situaciones de soporte más complejas, el vídeo se está convirtiendo en un canal de interacción formidable. Las empresas que no han empezado a utilizar el vídeo, tendrán dificultades para alcanzar a sus competidores.

A medida que el soporte omni-canal va madurando, los chats en la web juegan un papel cada vez más relevante. A medida que el vídeo va ganando presencia como uno de los canales claves, las empresas comenzarán a utilizar el chat en la Web como una opción relativamente baja en costo, que permite iniciar al cliente en el uso de los posibilidades que ofrecen los sitios Web, pudiendo así clasificar esa experiencia y dirigir a los clientes al canal de soporte apropiado y a otros recursos de soporte y otras herramientas.

Redes Sociales y crowdsourcing: ¿Esta realmente conectado con sus clientes?Como ya predijimos el año pasado, muchas empresas están incentivando la interacción cliente-empleado a través del “crowdsourcing” (innovación social colaborativa), que en la mayoría de las ocasiones se lleva a cabo en foros privados. Será imperativo reducir la brecha entre un monitoreo simple de las plataformas sociales para identificar lo que se dice de nuestra empresa y hacer algo al respecto, por ejemplo capturarlas, dirigirlas al sitio o persona adecuada y responder a esas conversaciones bien sea a través del centro de contacto o utilizando otro

medio. Como hemos visto en la tendencia anterior hoy, estamos en obligación de atender a los cliente por cualquier medio que haya elegido para contactarnos, y promover la interacción entre clientes, empleados e incluso terceros. Cuantas más empresas se vinculen con sus clientes, más leales y comprometidos llegarán a ser ellos con las empresas.

Transparencia en los servicios de soporte: a los clientes les gusta lo que pueden ver. La movilidad será un factor de crecimiento, contribuyendo a que las interacciones sean más transparentes y fluidas que ofrezcan a los clientes acceso instantáneo a la más completa información sobre su relación con la empresa, sus productos y servicios y herramientas de soporte y su estado.

Un nuevo modelo de soporte hace su aparición. El personal de soporte retendrá el control sobre la experiencia del cliente y usara técnicas como la colaboración y y el "swarming" (pulular, deambular por la organización) para romper las barreras que pueden estar presentes en organizaciones tradicionales". Este enfoque Este modo de trabajo generará una mejor experiencia a los clientes y conseguirá una utilización más eficiente de los recursos de soporte.

**Disponible en:**
http://itclat.com/2015/01/06/6-tendencias-2015/ [1]

---

**Links**
[1] http://itclat.com/2015/01/06/6-tendencias-2015/