

# Salesforce | Blog Post - Transformação Digital na Experiência do Cliente

URL:

<https://www.salesforce.com/br/blog/2017/Dezembro/transformação-digital-na-experiencia-do-cliente.html>

**Description:** A experiência do cliente está no centro da transformação digital. Entenda como usar as tecnologias para transformar a experiência do cliente na sua empresa.

**Imagem**

- **Nome do Arquivo:** transformacao-digital-na-experiencia-do-cliente
- **ALT:** Transformação Digital na Experiência do Cliente
- **Link no Banco de Imagens:**  
[https://salesforce.photoshelter.com/gallery-image/Salesforce-Royalty-Free-Images/G0000fo.fGgK.NRY/I0000\\_nkU5sjvca0/C00005eU6friQsQI](https://salesforce.photoshelter.com/gallery-image/Salesforce-Royalty-Free-Images/G0000fo.fGgK.NRY/I0000_nkU5sjvca0/C00005eU6friQsQI)

--

## Sugestão Título 01: Transformação digital na experiência do cliente

A transformação digital é um processo profundo, que vem sendo adotado por empresas de todos os tamanhos para potencializar as oportunidades trazidas por novas tecnologias como [cloud computing](#), mobilidade, [inteligência artificial](#) e IoT - a [internet das coisas](#).



Agora você pode estar se perguntando: o que essa transformação tem a ver com a experiência do cliente? Como esses dois conceitos se relacionam e **mudam a forma como as empresas estão atuando?**

Sabemos que várias evoluções comportamentais e tecnológicas culminaram na [transformação digital](#). E essas evoluções foram impulsionadas por diferentes necessidades, que se interligam e **têm como ponto central o comportamento e as expectativas do consumidor.**

Estamos na era do sucesso do cliente. Isso significa que, na prática, a necessidade de melhorar a experiência de ponta a ponta é um dos grandes fatores que levaram à transformação digital.

Neste post você entenderá melhor essa relação entre experiência do cliente e transformação digital, além de descobrir maneiras de **implementar estratégias para otimizar o relacionamento e o atendimento ao consumidor** a partir dos avanços na tecnologia.

### **Experiência do cliente e transformação digital**

Um dos motivos pelo qual a transformação digital impera e se desenvolve, conquistando uma representatividade e importância cada vez maior, é justamente o fato de que **as experiências digitais e multicanal estão se consolidando como requisito para os consumidores cada vez mais conectados, informados e empoderados**. É por isso também que as estratégias para melhorar a experiência do cliente estão entre os principais **elementos da transformação digital**.

Com **iniciativas de transformação digital**, as empresas conseguem saber mais sobre cada cliente, como ele se comporta e qual é a sua jornada, além de [vender mais e melhor](#). No final, é possível **agregar valor para consumidores e gerar resultados para o negócio**.

Nos dias de hoje, se você consegue se conectar com os clientes e proporcionar uma experiência inovadora e completa, esse será um forte diferencial diante da concorrência.

### **Como usar tecnologias digitais para transformar a experiência do cliente?**

Como já vimos, uma parte essencial da transformação digital se refere aos clientes e as suas expectativas. Por isso, a transformação da experiência parte da utilização das novas tecnologias para desenvolver iniciativas capazes de **impactar na forma como as empresas se conectam com os consumidores**.

Diferentes **estratégias digitais** podem ser usadas para atingir esse nível de transformação. Continue lendo e descubra como tirar o máximo das tecnologias para otimizar a experiência do cliente.

#### **1. Usar dados para conhecer o cliente como nunca antes**

A base da experiência do cliente é conhecer de forma profunda e saber como cada pessoa se comporta, além de antecipar suas necessidades e desejos. Por isso, as empresas devem usar as **capacidades cada vez mais inteligentes e eficientes de ciência de dados e [analytics](#)** para descobrir de onde os clientes estão vindo, prever interações e gerar insights e oportunidades que vão de encontro ao que os consumidores estão procurando. A [inteligência artificial](#) pode entrar com um papel indispensável nesse processo.

Os **dados e interações sociais** podem ser explorados para analisar o que gera satisfação, o que deixa os clientes felizes e se, pelo contrário, existe alguma insatisfação.

Além disso, quando um cliente entra em contato com a empresa, ele deseja receber o melhor atendimento. Por isso, é importante utilizar as tecnologias digitais, como um [CRM](#) online, por exemplo, para **ter todas as informações sobre os consumidores reunidas em um único local** de fácil acesso, que esteja disponível para todas as equipes.

## **2. Otimizar a experiência em todos os pontos de contato**

No cenário em que estamos hoje, os clientes querem **interagir com as empresas a qualquer hora e em qualquer lugar**. E as empresas precisam se adaptar para fortalecer os vínculos e manter os consumidores engajados utilizando a tecnologia como aliada. Independente do canal pelo qual acontece o relacionamento, a experiência do cliente precisa ser consistente e positiva.

A **mobilidade é um dos pontos-chave** nesse processo. A utilização de tablets e dispositivos móveis no atendimento ao cliente impulsiona produtividade através da interação com agilidade. Por isso, é fundamental **aprimorar constantemente a experiência mobile**. Tudo isso também se refere às equipes de vendas, uma vez que facilita e traz melhorias para o relacionamento entre vendedores e clientes.

## **3. Aprimorar processos, modelos e tecnologias envolvendo a empresa como um todo**

Os **impactos da transformação digital na experiência do cliente** requerem uma movimentação de várias equipes e departamentos da empresa, indo além dos setores de relacionamento e atendimento.

As **tecnologias precisam ser integradas, ágeis e eficientes** ao mesmo tempo em que oferecem uma experiência intuitiva e simples para os clientes. A transformação precisa estar na cultura da empresa e ser disseminada entre todas as equipes para

que as novas tecnologias possam cumprir seu papel e trazer valor tanto para o negócio quanto para os consumidores.

#### 4. Aumentar e melhorar a presença digital

Não há dúvidas: com as novas tecnologias se tornando mais acessíveis, os consumidores estão online. Agora, a presença digital é mais importante do que nunca. Entre as estratégias de transformação digital, as empresas precisam considerar a sua **comunicação e engajamento em mídias digitais e comunidades online**.

Quer saber mais sobre **experiência do cliente**? Veja também:

- [Blog Post] [10 Maneiras Como a Inteligência Artificial Transformará a Experiência do Cliente](#)
- [Slideshare] [Como os Millennials estão redefinindo o Atendimento ao Cliente?](#)

-----

#### LINKAGEM PARA O NOVO POST

URL	PA	Trecho
<a href="https://www.salesforce.com/br/blog/2017/Setembro/O-que-e-Transformacao-Digital.html">https://www.salesforce.com/br/blog/2017/Setembro/O-que-e-Transformacao-Digital.html</a>	52	Estas empresas estão transformando digitalmente 3 áreas centrais das suas empresas: <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="#">Experiência do cliente</a></li><li>• Processos operacionais</li><li>• Modelos de negócios</li></ul>
<a href="https://www.salesforce.com/br/customer-success-stories/sul-america/">https://www.salesforce.com/br/customer-success-stories/sul-america/</a>	1	SulAmérica passou a usar a plataforma da Salesforce para executar uma <a href="#">estratégia de transformação digital</a> focada em promover uma relação mais próxima com seus 7 milhões de clientes e também com seus mais de 30 mil corretores parceiros em todo o país.
<a href="https://www.salesforce.com/br/blog/2017/dezembro/Como-a-nuvem-impactara-a-geracao-de-emprego-e-movimentara-a-economia-global.html">https://www.salesforce.com/br/blog/2017/dezembro/Como-a-nuvem-impactara-a-geracao-de-emprego-e-movimentara-a-economia-global.html</a>	1	A nossa empresa está no centro dessa jornada, ajudando organizações a atravessarem a fronteira de diferenciação de negócios e colocando o cliente no centro de tudo, oferecendo a ele uma experiência incrível por meio da <a href="#">transformação digital</a> .

<a href="https://www.salesforce.com/br/blog/2017/Abril/Salesforce-World-Tour-Sao-Paulo-2017-trilhe-novos-caminhos-na-Era-do-Cliente.html">https://www.salesforce.com/br/blog/2017/Abril/Salesforce-World-Tour-Sao-Paulo-2017-trilhe-novos-caminhos-na-Era-do-Cliente.html</a>	43	Junte-se a milhares de profissionais que buscam insights para atender as demandas da Era do Cliente com a nova geração de plataformas para <a href="#">Transformação Digital</a> , Inteligência Artificial e CRM.
<a href="https://www.salesforce.com/br/customer-success-stories/.alphaSort.BT_BT3._filter">https://www.salesforce.com/br/customer-success-stories/.alphaSort.BT_BT3._filter</a>	1	Conheça o case de sucesso da SulAmérica, que usa Salesforce para jornada de <a href="#">transformação digital com foco no cliente</a> .