

Интеграция интеллекта человека (HI) и искусственного интеллекта (ИИ) для создания идеального опыта клиента

Силы клиентского опыта

Контроль: Клиенты должны чувствовать, что контролируют ситуацию. Должны иметь возможность выбирать каналы связи с брендом, быть уверенными, что их данные надежно защищены и используются для улучшения их опыта.

Справедливость: ИИ должен понимать личную ситуацию клиента и действовать в его интересах.

Ясность: ИИ должен держать клиентов в курсе событий и информировать их, чего ожидать.

Принадлежность: Клиенты должны чувствовать себя желанными, включенными и ценными за их индивидуальные потребности.

Статус: Клиенты должны чувствовать себя важными, получать персонализированные, индивидуально подобранные рекомендации.

Удовольствие: ИИ должен стремиться улучшать жизнь, ускоряя выполнение рутинных задач и облегчая опыт, который воспринимается простым и приносит чувство облегчения и радости.

Применяя силы CX, можно формировать опыт, измерять его эффективность и гармонично интегрируя интеллект человека (HI) и искусственный интеллект (AI) для создания превосходного клиентского опыта.



Клиенты должны чувствовать, что контролируют ситуацию. Должны иметь возможность выбирать каналы связи с брендом, быть уверенными, что их данные надежно защищены и используются для улучшения их опыта.

