

Volvo Cars se une a TDCX para mejorar la experiencia del cliente en Europa

TDCX anuncia su asociación con Volvo Cars para mejorar aún más el servicio de sus clientes en varios mercados europeos

TDCX (NYSE: TDCX), un galardonado proveedor de soluciones digitales de experiencia del cliente (CX) para empresas tecnológicas y de grandes corporaciones, anuncia su asociación con Volvo Cars para mejorar aún más el servicio de sus clientes en varios mercados europeos. TDCX ofrece servicios de atención al cliente en más de siete idiomas a través de múltiples canales, como teléfono, correo electrónico y redes sociales. A través de esta colaboración, los clientes son atendidos en su idioma nativo y disfrutan de tiempos de respuesta más rápidos, así como de una experiencia fluida en sus canales preferidos. TDCX también está apoyando las actividades previas a la venta, completando así todo el recorrido del cliente.

Los fabricantes de automóviles están cambiando cada vez más de enfoque, priorizando la experiencia del cliente en respuesta a la demanda de los mismos. Menos de uno de cada diez europeos considera que las marcas de automóviles ofrecen una buena experiencia digital (por ejemplo, en línea o a través de aplicaciones), mientras que otro estudio mostró que casi la mitad de los clientes piensan en cambiar de marca de automóvil después de una experiencia negativa de CX.

El Sr. Niclas Medin, jefe de Externalización de Volvo Cars, afirmó: "Más allá de fabricar automóviles que se adapten al estilo de vida de los clientes y que sean sostenibles y seguros, la marca se compromete a ayudarlos a disfrutar la experiencia de ser propietarios de un Volvo. Garantizar una excelente experiencia del cliente es una parte clave para lograr ese objetivo. En el mundo en el que vivimos hoy en día, el cual está en constante evolución, la experiencia que brindamos a los clientes debe mantenerse al día con las necesidades cambiantes. Por ello, decidimos contar con el apoyo de un proveedor especializado en CX, TDCX, para ofrecer una experiencia omnicanal sin interrupciones para brindar a los clientes. La asociación con TDCX ayudará a impulsar un mayor compromiso y satisfacción del cliente".

Utilizar tecnología como la IA para transformar la experiencia del cliente

TDCX ha establecido equipos de CX para Volvo Cars en Rumanía y Turquía, actuando como un centro para atender a los clientes en Europa. Estas ubicaciones fueron elegidas debido a sus talentosos grupos de expertos y su experiencia en CX, que pueden respaldar las operaciones comerciales y de crecimiento.

Para apoyar a sus especialistas en servicio al cliente en la atención eficiente y efectiva de los clientes de Volvo Cars, TDCX también tiene planes de implementar herramientas digitales innovadoras que proporcionen una mayor comprensión del historial del cliente y sus posibles necesidades. Esto permite a los especialistas comprender mejor al cliente, reduciendo la duración de la interacción y agilizando el proceso de resolución.

TDCX también colaborará con Volvo Cars para explorar el uso de inteligencia artificial para mejorar aún más la experiencia del cliente.

El Sr. Daniel Mereuta, director del País de TDCX en Rumania, dijo: "A medida que la experiencia del cliente sigue siendo una prioridad para los fabricantes de automóviles, está claro que las empresas están cambiando su enfoque no solo de las características del producto, sino también de la creación de conexiones significativas con sus clientes. Este renovado énfasis en la experiencia del cliente no se trata solo de proporcionar conveniencia, sino también de ofrecer experiencias personalizadas que evocan emociones y fomentan la lealtad".

"Nuestra experiencia en establecer operaciones de experiencia del cliente de manera rápida, eficiente y rentable que permite ayudar a marcas líderes como Volvo Cars a centrarse en su negocio principal mientras alcanzan sus ambiciones en CX. A medida que profundizamos la colaboración con Volvo Cars para explorar el uso de tecnologías como la inteligencia artificial generativa para ofrecer experiencias digitales habilitadas que mantienen el calor de un toque humano. Al combinar la automatización inteligente con puntos de contacto humanos empáticos en todas las etapas del viaje del cliente, desde la investigación previa a la compra hasta el soporte posventa, se puede crear una experiencia de cliente inigualable que distingue a Volvo Cars".

La asociación de Volvo Cars con TDCX en Europa se basa en su exitosa colaboración en Malasia, que comenzó hace poco más de un año. La experiencia de TDCX en soporte omnicanal al cliente y generación de leads ha resultado fundamental para facilitar una interacción más fluida entre Volvo Cars y sus clientes.

Datos de contacto:

IT COMUNICACIÓN

TDCX

+34 93 362 10 34

Nota de prensa publicada en: [Barcelona](#)

Categorías: [Internacional](#) [Nacional](#) [Automovilismo](#) [Solidaridad y cooperación](#) [Recursos humanos](#) [Otros Servicios](#) [Movilidad y Transporte](#) [Industria](#) [Automotriz](#) [Innovación Tecnológica](#) [Digital](#) [Actualidad](#) [Empresarial](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>