

**Aplikacje mobilne****Lepszy  
kontakt  
z klientem**

**P**rzybywa osób korzystających z aplikacji mobilnych w procesach związanych z obsługą klienta. W badaniu przeprowadzonym na zlecenie Interactive Intelligence wykorzystanie tego typu rozwiązań potwierdziło 26 proc. respondentów. To o 2 proc. więcej niż w ubiegłym roku i 6 proc. w stosunku do 2013 r.

— Aplikacje mobilne oddają klientowi obsługę procesu reklamacyjnego, ale zwiększają jego jakość – ocenia Michał Soloch, dyrektor pionu strategiczno-operacyjnego firmy QSG. To oznacza też plusy dla firm, bo pozwala rejestrować informacje o konsumencie, by docelowo tworzyć bardziej personalne relacje i skutecznie obudowywać lojalność niezadowolonego klienta. [IWA] © P

**45**

**proc.** ▶ Tylu respondentów deklaruje, że korzystaliby z aplikacji mobilnych w komunikacji z firmą, jeżeli takie narzędzia byłyby dostępne.