

# FÜR EIN INTELLIGENTERES, SCHNELLERESCALL-CENTER

Kürzere Bearbeitungszeiten, schnellere Lösung von Erstfällen und zufriedene Kunden.



2021 konnte der Betrieb eines Call-Centers besonders stressig sein ...

Die Wartezeiten von Kunden im Bereich Verkehr und Einzelhandel **sind um 40 % gestiegen.**

[zendesk.com/blog/zendesk-benchmark-snapshot-impact-covid-19-cx/](https://zendesk.com/blog/zendesk-benchmark-snapshot-impact-covid-19-cx/)



Laut Harvard Business Review hat sich der Prozentsatz der als „**schwierig**“ eingestuften Anrufe **mehr als verdoppelt.**

[hbr.org/2020/04/supporting-customer-service-through-the-coronavirus-crisis](https://hbr.org/2020/04/supporting-customer-service-through-the-coronavirus-crisis)

[salesforce.com/research/customer-expectations/](https://salesforce.com/research/customer-expectations/)

**70 % der Kunden** meinen, dass Anschlussprozesse, beispielsweise eine nahtlose Übergabe oder ein kontextbezogenes Engagement, das sich auf frühere Interaktionen stützt, für einen erfolgreichen Geschäftsabschluss sehr wichtig sind.



**Kunden, die den Anbieter wechseln**, weil der Service nicht zufriedenstellend war, kosten US-amerikanische Unternehmen jedes Jahr insgesamt **1,6 Billionen US-Dollar.**

[customercontactweekdigital.com/customer-experience/whitepapers/special-report-state-of-the-voice-channel](https://customercontactweekdigital.com/customer-experience/whitepapers/special-report-state-of-the-voice-channel)

... Das muss aber nicht so sein.

Wenn die *Corona-Wirtschaft* Ihre Mitarbeiter und Ihre IT-Infrastruktur belastet,

**SOLLTEN SIE HYPERINTELLIGENCE® FÜR SICH ENTDECKEN**

Mit dieser Lösung sehen Ihre Mitarbeiter die Kontextinformationen direkt in den jeweiligen Arbeitsumgebungen, beispielsweise in Avaya Contact Center, Genesys, HubSpot oder TalkDesk.

Entdecken Sie selbst unter [microstrategy.com](https://microstrategy.com), wie **HyperIntelligence** Ihren Call-Center verändert.

**MicroStrategy**  
Intelligence Everywhere