

CÓMO EJECUTAR UN CENTRO DE LLAMADAS MÁS INTELIGENTE Y RÁPIDO

Reduce el tiempo medio de gestión, aumenta la resolución en la primera llamada e impresiona a tus clientes.



En 2021, ejecutar un centro de llamadas puede ser un trabajo especialmente estresante...

Los tiempos de espera de los clientes en los sectores del transporte y del comercio minorista han **aumentado un 40 %**.

zendesk.com/blog/zendesk-benchmark-snapshot-impact-covid-19-cx/



La revista Harvard Business Review descubrió que el porcentaje de llamadas puntuadas como **“difíciles”** se ha **duplicado con creces**.

hbr.org/2020/04/supporting-customer-service-through-the-coronavirus-crisis

salesforce.com/research/customer-expectations/

El 70 % de los clientes dicen que los procesos conectados, como transferencias directas o participación contextualizada basada en interacciones anteriores, son muy importantes para conseguir su negocio.

70%

Los clientes que cambian de empresa debido a un servicio deficiente suponen para las empresas estadounidenses un total de **1,6 billones de dólares** al año.

customercontactweekdigital.com/customer-experience/whitepapers/special-report-state-of-the-voice-channel

... Pero no tiene por qué ser así.

Si la *economía del coronavirus* está pasando factura a tus representantes de servicio al cliente y tu infraestructura de TI

DISCUBRE HYPERINTELLIGENCE®

Esta solución permite a tu personal ver datos contextuales y dispares de forma directa en los lugares donde ya trabajan, como Avaya Contact Center, Genesys, HubSpot o TalkDesk.

Descubre cómo **HyperIntelligence** puede transformar tu centro de llamadas en microstrategy.com

MicroStrategy
Intelligence Everywhere