

POUR UN CENTRE D'APPELS PLUS INTELLIGENT ET PLUS RAPIDE

Réduisez le temps de traitement moyen, augmentez les résolutions dès le premier appel et comblez vos clients.



Réduisez le temps de traitement moyen, augmentez les résolutions dès le premier appel et comblez vos clients.

Les temps d'attente des clients dans les secteurs du transport et de la vente au détail ont **augmenté de 40 %**.

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



L'Harvard Business Review a constaté que le pourcentage d'appels notés comme « difficiles » a **plus que doublé**.

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

salesforce.com/research/customer-expectations/

70 % des clients affirment que les processus connectés, tels que les transferts fluides ou l'implication contextualisée basée sur des interactions antérieures, sont très importants pour faire gagner leur entreprise.

70%

Les clients changeant d'entreprise en raison d'un mauvais service coûtent aux entreprises américaines un total de **1,6 milliard de dollars** chaque année.

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

Mais ce n'est pas une fatalité.

Si l'économie du coronavirus est éprouvante pour vos représentants en service à la clientèle (Customer Service Representative, CSR) et votre infrastructure IT

DÉCOUVREZ HYPERINTELLIGENCE®

Cette solution permet instantanément à votre personnel de voir des données contextuelles et disparates directement sur les plates formes qu'ils utilisent déjà, comme Avaya Contact Center, Genesys, HubSpot ou TalkDesk.

Découvrez comment **HyperIntelligence** peut transformer votre centre d'appels sur microstrategy.com

MicroStrategy
Intelligence Everywhere