

GESTIONE DI UN CALL CENTER PIÙ INTELLIGENTE E VELOCE

Riduci il tempo medio di gestione e aumenta il tasso di risoluzione alla prima chiamata per ottenere clienti soddisfatti.



Nel 2021, la gestione di un call center può rappresentare un lavoro particolarmente stressante...

I tempi di attesa dei clienti nel settore dei trasporti e della vendita al dettaglio sono **aumentati del 40%**.

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



L'Harvard Business Review ha rilevato che la percentuale delle chiamate classificate come "problematiche" è **più che raddoppiata**.

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

salesforce.com/research/customer-expectations/

Il 70% dei clienti afferma che i processi continuativi sono fattori molto importanti per un business di successo, ad esempio quando i passaggi di consegne avvengono in modo trasparente o quando si crea un coinvolgimento basato su interazioni precedenti.

70%

I clienti che cambiano azienda a causa di un servizio scadente gravano sulle aziende statunitensi per un totale di **1,6 trilioni di dollari** ogni anno.

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

... ma non deve essere così.

Se le conseguenze economiche dovute al corona virus si riversano sui tuoi operatori e sulla tua infrastruttura IT

SCOPRI HYPERINTELLIGENCE®

Questa soluzione consente al personale di visualizzare istantaneamente i dati contestuali e più disparati direttamente nelle applicazioni più usate, come Avaya Contact Center, Genesys, HubSpot o TalkDesk.

Scopri in che modo **HyperIntelligence** può trasformare il tuo call center su microstrategy.com

MicroStrategy
Intelligence Everywhere