

# よりスマートで、より 迅速なコールセンタ ーの運営

AHTの削減、FCRの向上、カスタマーの満足度の向上



2021年、コールセンターの運営は特にストレスの多い仕事です…

輸送・小売業界のカスタマー  
の待ち時間は**40%**増加しま  
した。

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



ハーバード ビジネス レビューは、「**難しい**」と評価されたコールの割合が**2倍以上**に上ったことを明らかにしました。

[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/)

**カスタマーの70%**が、シームレスなハンドオフや以前のやり取りからのコンテキストに基づく取り決めなど、連携したプロセスはビジネスを獲得するために非常に重要だと考えています。

**70%**

サービスの悪さが原因で**会社を変えるカスタマー**により、米国企業では毎年合計**1.6兆ドル**の費用が発生しています。

[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)

…しかし、必ずしもそうである必要はありません。

コロナ・エコノミーがCSRやITインフラストラクチャに負担をかけているのであれば

**HYPERINTELLIGENCE®** がお役に立ちます

このソリューションにより、Avayaコンタクトセンター、Genesys、HubSpot、TalkDeskなど、すでに作業を行っている環境で、コンテキストに応じた異なるデータを瞬時に確認できます。

HyperIntelligenceがコールセンターをどのように変革できるかについては、[microstrategy.com](https://microstrategy.com)をご覧ください。

**MicroStrategy**  
Intelligence Everywhere