

O CONTACT CENTER NA NUVEM E A CX

O comportamento do cliente está mudando rapidamente com a proliferação de smartphones, mídias sociais, e-mail e a disponibilidade de tecnologias avançadas. Essas ferramentas dão ao consumidor a possibilidade de interagir com a marca em vários dispositivos diferentes, por meio de inúmeros canais. Porém, é uma experiência contínua com a marca que os clientes querem.



CLIENTES NÃO ESTÃO SATISFEITOS COM O ATENDIMENTO PELAS MARCAS

7% dos clientes estão extremamente satisfeitos com a experiência de atendimento pelas marcas

87% acham que as marcas precisam trabalhar mais para criar uma experiência contínua

É HORA DE TORNAR AS OPERAÇÕES FÁCEIS E EFICIENTES

Menos de **33%** dos contact centers de pequeno e médio porte tem capacidade de se integrar em vários canais ou funções de negócios

65% dos clientes já pararam de usar os produtos ou serviços de uma marca por causa de uma CX insatisfatória



Com canais digitais, de voz e online disponíveis para os clientes 24 horas por dia, 7 dias por semana, é essencial que as empresas dominem o atendimento omnichannel para criar uma experiência contínua

DE ONDE VÊM AS SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE



43%
MÍDIAS SOCIAIS



54%
APLICATIVOS MÓVEIS INTELIGENTES



70%
CHAT ONLINE

O CRESCIMENTO DA NUVEM NO SETOR DE CONTACT CENTERS ATÉ 2021

55% de toda a infraestrutura empresarial de TI e o gasto em software vão vir de ofertas baseadas na nuvem

30% será a concentração de operações de contact center na nuvem

O IMPACTO DE UMA ESTRATÉGIA OMNICHANNEL

Empresas que investem em uma estratégia omnichannel podem triplicar o índice de retenção de clientes

33% Taxa de retenção de clientes de empresas com uma estratégia omnichannel fraca

89% Taxa de retenção de clientes de empresas com uma estratégia omnichannel forte

INVISTA EM UMA SOLUÇÃO ALL-IN-ONE

Uma solução de plataforma única pode reduzir seu investimento total em tecnologia e ajudar a eliminar a complexidade causada por informações isoladas de clientes

CONHEÇA A PURECLOUD

O PureCloud é o primeiro contact center na nuvem a usar uma arquitetura de microsserviços, em que cada microsserviço funciona independentemente – ou seja, uma falha não ocasionará um efeito dominó

✓ CONECTAR-SE COM CLIENTES

Atenda clientes com um contact center robusto na nuvem e faça a gestão da CX como uma única conversa, permitindo que seus clientes escolham como e quando se comunicar.

✓ FAZER A GESTÃO DE PESSOAS E SISTEMAS

Conte com uma solução simples sem necessitar de expertise em TI e/ou recursos para manter uma tecnologia complexa de atendimento ao cliente.

✓ ENTENDER O QUE ACONTECE NA SUA OPERAÇÃO

Tenha acesso a dados de registro em tempo real com uma visualização interativa e dinâmica que torna mais fácil a identificação de tendências e falhas.



Conheça as vantagens competitivas do PureCloud

Baixe agora