

## 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