



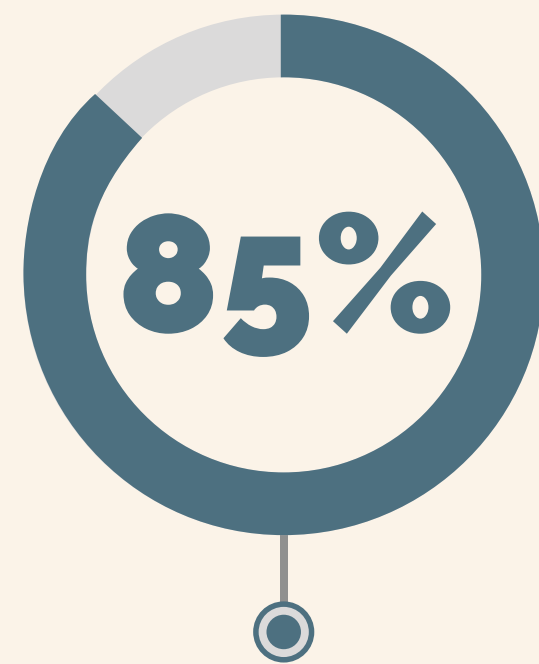
Qual é a arma
secreta dos
super agentes?



Um Desktop Unificado de Agente!

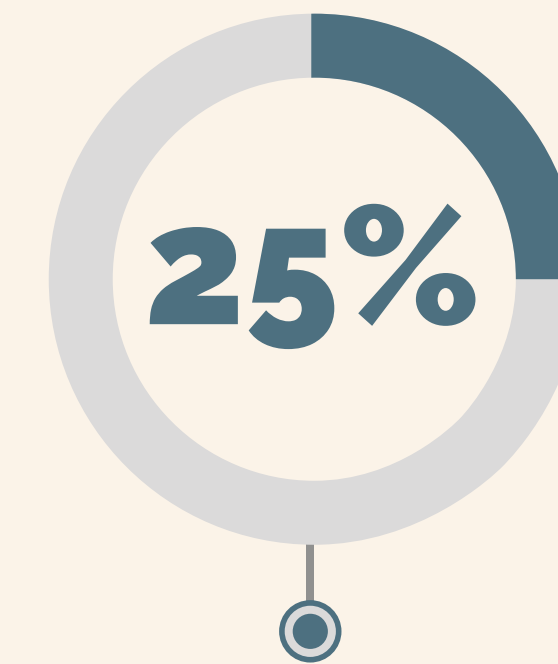
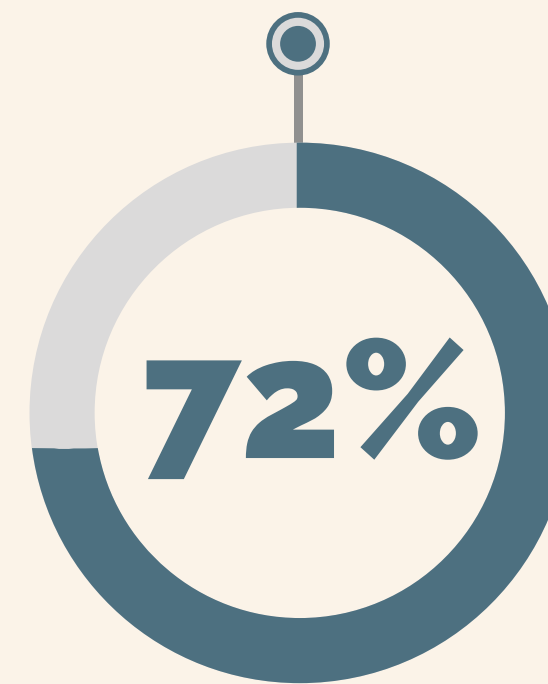
Os agentes são os embaixadores da marca de uma empresa para os seus clientes!

Como tais, eles têm a capacidade de oferecer experiências do cliente péssimas ou incríveis, que determinam a lealdade do cliente em relação à empresa. Além disso, a experiência do agente tende a influenciar a experiência que oferecem aos clientes.



dos *contact centers* exige que os agentes usem vários aplicativos durante a interação com um cliente

Um desktop unificado pode aumentar as taxas de FCR do *contact center* em até



De rotatividade, em média, para os *contact centers* sem um desktop de agente unificado

Fonte: ContactBabel

Indiscutivelmente, a única maneira de garantir que experiência do cliente seja excelente e garantir o sucesso do negócio, é dar aos agentes ferramentas ótimas e fáceis para que ele possam focar nos clientes. A melhor ferramenta que satisfaz este propósito é um *desktop* unificado.

Continue lendo para descobrir o que um desktop unificado pode fazer pelo seu negócio!

MELHORA NO FCR (RESOLUÇÃO NO PRIMEIRO CONTATO OU FIRST CONTACT RESOLUTION, EM INGLÊS)

Clientes que ligam duas, ou até, três vezes sobre a mesma questão são uma perda de recursos e um atendimento ao cliente muito ruim e ineficiente.

Esta situação é familiar?



Um *desktop* unificado evita que os agentes precisem alternar entre os sistemas e aumenta muito os níveis de atendimento ao cliente.

Um *desktop* unificado possibilita aos agentes:

- ▼ Oferecer respostas rápidas e precisas já na primeira vez
- ▼ Atender todas as interações em um único aplicativo
- ▼ Seguir um script com o fluxo da interação evitando pesquisar por diversas páginas ou telas

REDUZ O TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Os seus agentes estão gastando esse tempo todo em uma única interação?

Não me entenda mal, não estou sugerindo que os agentes sigam um cronômetro e desliguem a chamada quando o tempo acabar. É justamente o contrário.

Um *desktop* de agente permite:

- ▼ Automação de tarefas repetitivas e demoradas
- ▼ Mostrar uma visão 360° do cliente, dando ao agente as informações corretas no tempo ideal.
- ▼ Aumentar a produtividade do agente e as oportunidades de *cross* e *upsell*.

Um *desktop* de agente possibilita aos seus agentes atenderem as interações mais rápido e aumenta os níveis de experiência do cliente.

CAPACITAR OS AGENTES DO CONTACT CENTER

Os clientes esperam ter uma experiência sem esforço. Os seus agentes são capazes de oferecê-la?

Quanto mais felizes forem os agentes, mais motivados e envolvidos eles são. E isso se reflete no atendimento ao cliente que eles oferecem.

Agentes felizes são agentes capacitados e permanecem no contact center por mais tempo.

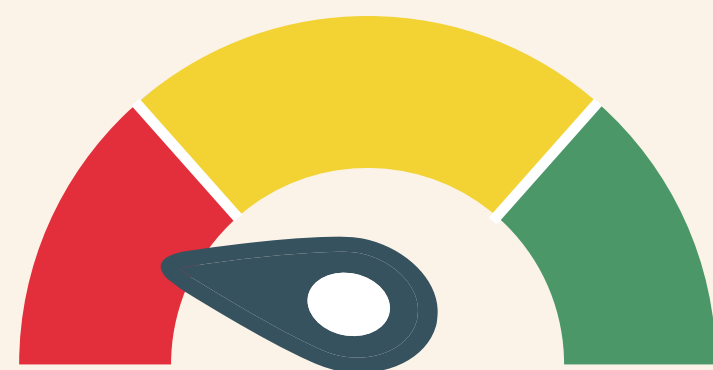


Um desktop de agente dá aos agentes:

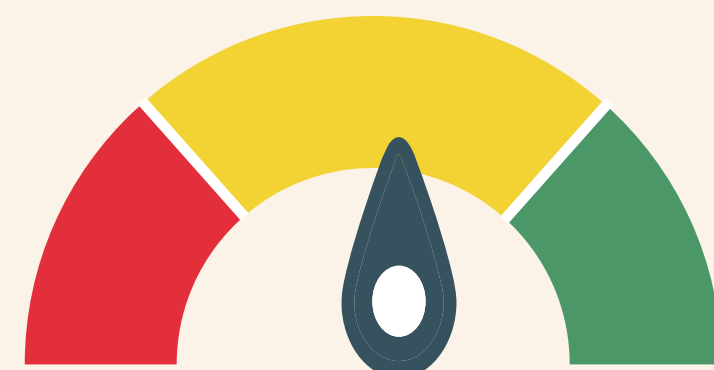
- ▼ Uma interface unificada intuitiva para reduzir treinamento e a frequência de pedidos de ajuda
- ▼ Um único programa para atender todos os tipos de canais de interação
- ▼ Uma visão 360° que dá aos agentes um histórico completo da jornada do cliente

DOMINE A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

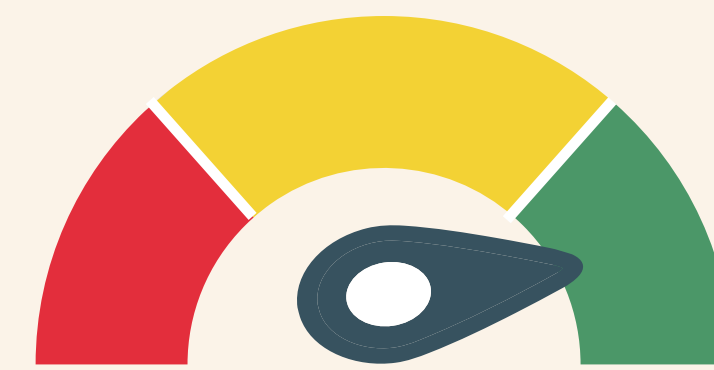
Quando se trata de experiência do cliente, há três opções diferentes:



Negligenciar os clientes e cedo ou tarde, eles te abandonarão



Oferecer um atendimento mediano que não faz os clientes quererem sair, mas também não os fará pensar em você



Criar uma experiência incrível, inesquecível que conquista clientes leais e defensores da marca

Qual opção você escolhe?

Conquistar clientes é uma tarefa muito difícil, manter os atuais é ainda mais difícil, e perdê-los é um luxo que você não pode ter.



Um desktop de agente permite aos seus agentes irem além das expectativas dos clientes

Um *desktop* de agente permite ao agente:

- ▼ Diferenciar-se da concorrência ao oferecer um atendimento ao cliente impressionante, que vale a pena recordar
- ▼ Personalizar a interação, como por exemplo, chamar o cliente pelo nome, saber exatamente quais são as suas necessidades, ou oferecer uma solução rápida para um problema específico
- ▼ Fazer cada cliente sentir-se único e valorizado

Você está pronto para dar aos seus agentes um desktop simples, consolidado e intuitivo?

SIM

NÃO