

O aplicativo omnicanal do *desktop* do agente ainda não é amplamente adotada pelos *contact centers*. Mas aplicações bem avaliadas são ferramentas poderosas para:



Aumentar a eficiência e eficácia dos agentes na gestão das interações



Capacitar agentes para oferecerem uma impressionante jornada do cliente



Melhorar o desempenho do *contact center* e os resultados de negócio do *contact center*

Como?

Melhora na experiência de cliente

Oferecer serviço consistente através de todos os canais



Capacitação do agente

Contact centers que utilizam um *desktop* unificado obtêm uma visão 360° do cliente em tempo e experiência real:



de aumento da avaliação do agente pelo cliente



de redução no tempo médio de atendimento da chamada



de aumento na taxa de fechamento diária do agente



de aumento de resolução no primeiro contato

Uau! Essa interface é super intuitiva, eu não preciso de treinamento pra usá-la!



O Agente

O *Unified Agent Desktop*

- Atende todas as interações independentemente do canal
- Integra todos os aplicativos usados pelo agente em uma única interface
- Simplifica as tarefas do agente, permitindo que ele foque no cliente

Resultados de negócio aprimorados

Benefícios para os recursos humanos

Benefícios para o negócio

Menos tempo de treinamento

Mais agentes capacitados

Menos mudanças e rotatividade

Maior motivação da equipe

Oportunidades maximizadas para up & cross sell

Dados consistentes e menos erros

Redução do tempo de atendimento da interação

Aumento da retenção de clientes

A empresa

Fontes: State of Global Customer Service Report 2020 - Microsoft Dynamics 365; Altitude Software Global Services Field Data

92% DAS EMPRESAS QUE UTILIZAM UM *DESKTOP* UNIFICADO MELHORARAM A MOTIVAÇÃO DO AGENTE E A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

[DOWNLOAD EBOOK](#)

E veja o porquê de o *Unified Agent Desktop* ser a melhor ferramenta para deslumbrar seus clientes!

