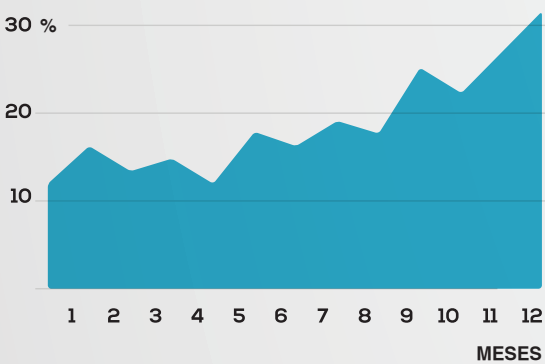
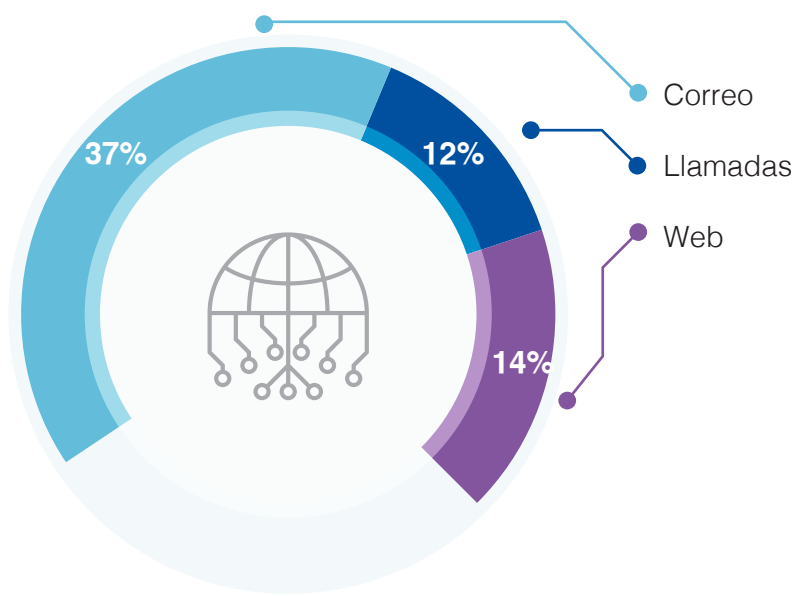


5 tendencias clave de los centros de contacto para el 2020

El mundo se está volviendo cada vez más digital

Los consumidores generalmente prefieren las comunicaciones digitales a hablar con un agente por teléfono.

Sólo el 12% de los clientes que quieren ponerse en contacto con una empresa **eligen la llamada como primera opción**, el **37% prefiere el correo electrónico** y el **14% visitaría primero una página web**.



La IA se está convirtiendo en la corriente principal (Mainstream)

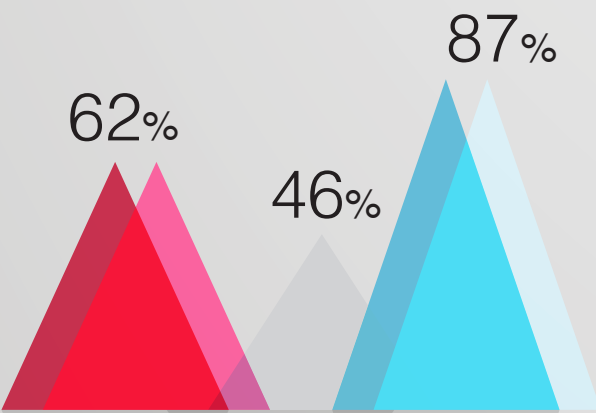
El 94% de las empresas encuestadas para la guía Contact Babel creen que la IA será importante para su centro de contacto.

El 16% de los encuestados en el informe de Contact Babel **dicen que ya están usando la IA** y el **31% tienen la intención de implementarla en un plazo de 12 meses**. Si aún no lo has hecho, ahora es el momento de planificar la IA y entender cómo se va a sentir junto a tus agentes.

Las métricas están evolucionando

A medida que el servicio al cliente se ha vuelto más crítico para el negocio, la forma en que se mide ha evolucionado y madurado. En lugar de centrarse en métricas simples como el tiempo de llamada, cada vez más empresas de la industria están adoptando medidas como CSAT y NPS. **El 37% de los encuestados por Contact Babel eligió CSAT/NPS como la métrica más importante que utilizaron**.

37% de los encuestados por **Contact Babel** eligió CSAT/NPS



El autoservicio está creciendo

Los consumidores tienen cada vez más preguntas y quieren respuestas más rápidas, especialmente a las solicitudes rutinarias. No es de extrañar, pues, que **el 87% de las empresas ofrezcan ahora alguna forma de autoservicio**, el **62% de las cuales es autoservicio web** y el **46% cuenta con una cuenta específica** en la que el cliente debe iniciar sesión.

El auge del web chat

En un reciente estudio de Digital CX llevado a cabo por la empresa Enghouse, Eptica, encontramos que **el 44% de las marcas evaluadas afirmaron ofrecerlo** - sin embargo, **sólo el 26% lo tenía operativo cuando se probó**. Si está ofreciendo el chat, necesita asegurarse de que tiene los recursos adecuados para maximizar su potencial y evitar decepcionar a sus clientes.

