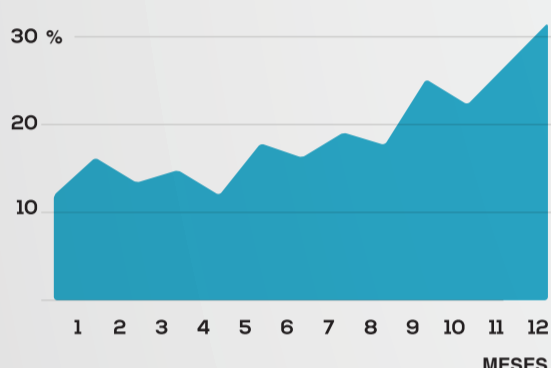
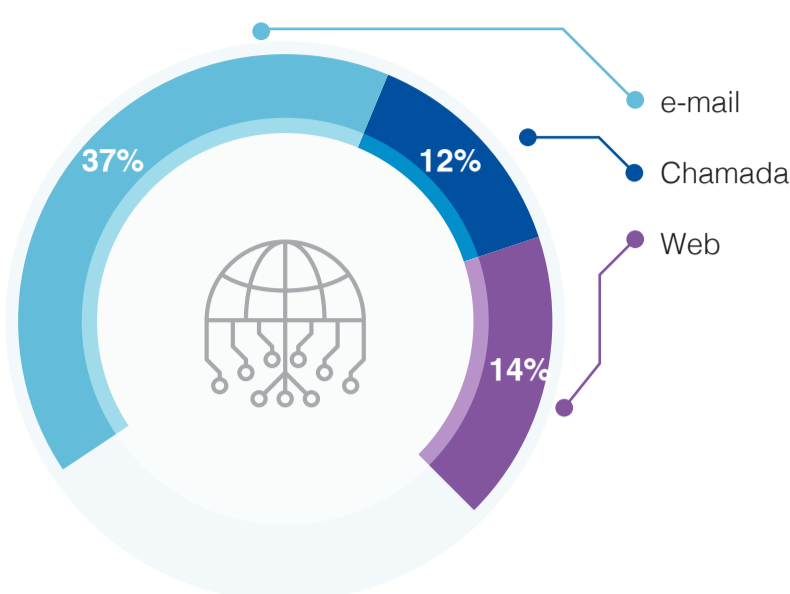


5 Principais Tendências do Contact Center para 2020

O mundo está se tornando cada vez mais digital

Os consumidores geralmente preferem as comunicações digitais a falar com um agente por telefone.

Apenas 12% dos clientes que querem contactar uma empresa escolhe a chamada como primeira opção, **37% preferem o e-mail** e **14% visitariam primeiro um website**.



A IA está se tornando mainstream

94% das empresas entrevistadas para o guia Contact Babel acreditam que a IA será importante para seu centro de contato.

16% dos entrevistados do relatório Contact Babel **dizem que já estão usando IA e 31% pretendem implementá-la dentro de 12 meses**. Se você ainda não o fez, agora é a hora de planejar sua IA e entender como ela se sentirá com seus agentes.

As métricas estão evoluindo

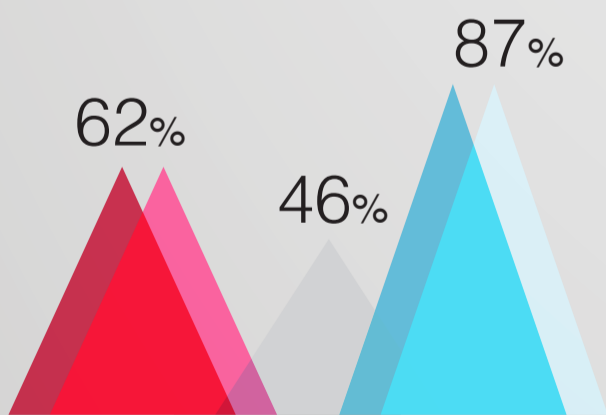
Como o atendimento ao cliente se tornou mais crítico para o negócio, a forma como ele é medido evoluiu e amadureceu. Em vez de se concentrar em métricas simples como o tempo de chamada, cada vez mais empresas do setor estão adotando medidas como CSAT e NPS. **37% dos entrevistados da Contact Babel escolheram o CSAT/NPS como a métrica mais importante que utilizaram**.

37% dos entrevistados da Contact Babel escolheram o CSAT/NPS



O autosserviço está crescendo

Os consumidores têm cada vez mais perguntas e querem respostas mais rápidas, especialmente a pedidos de rotina. Não surpreendentemente, **87% das empresas oferecem agora alguma forma de self-service**, **62% das quais são self-service web** e **46% das quais têm uma conta dedicada** à qual o cliente deve fazer o login.



A ascensão da web chat

Em um recente estudo Digital CX realizado pela Enghouse, Eptica, descobrimos que **44% das marcas avaliadas afirmavam oferecê-lo - mas apenas 26% o tinham em funcionamento quando testado**. Se você está oferecendo chat, você precisa ter certeza de que tem os recursos certos para maximizar seu potencial e evitar desapontar seus clientes.

