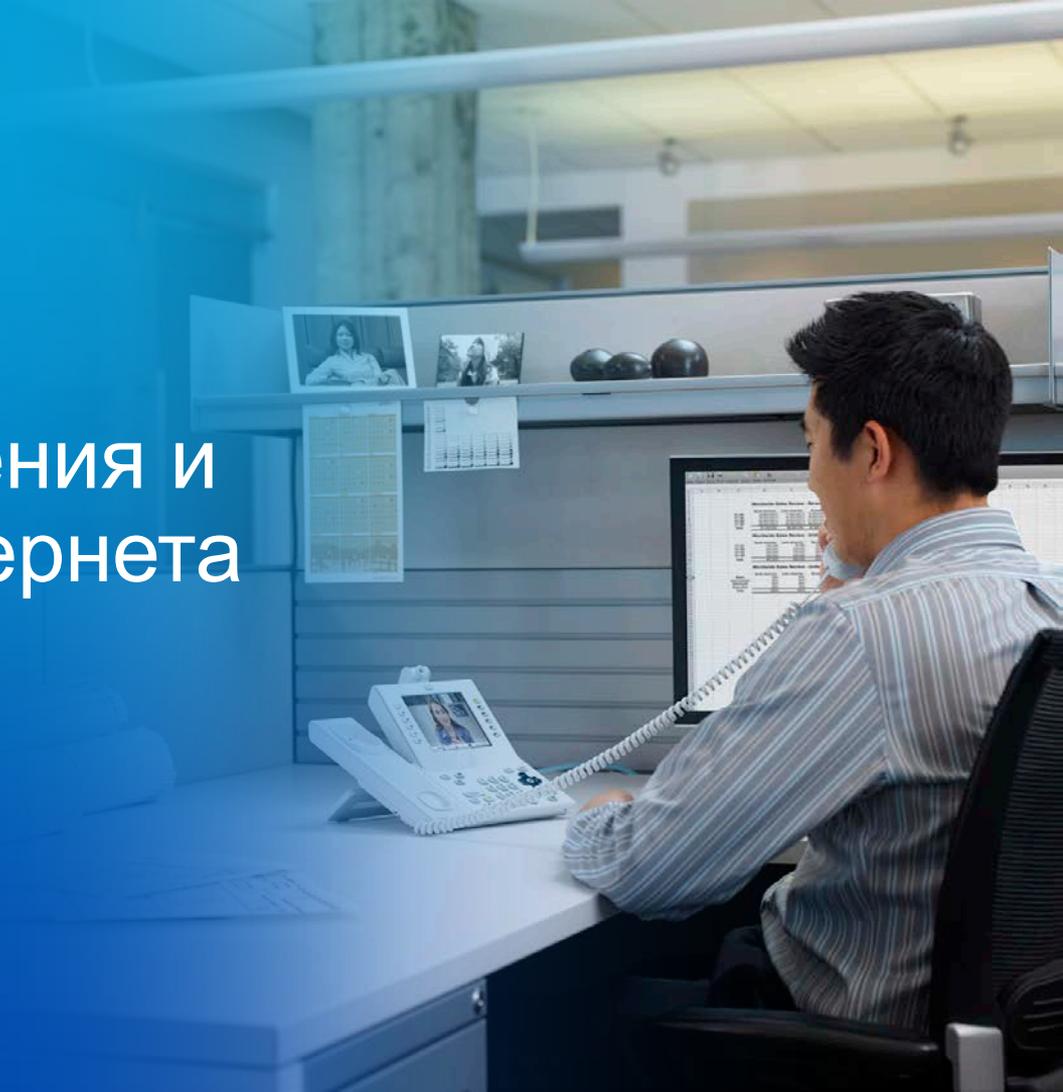
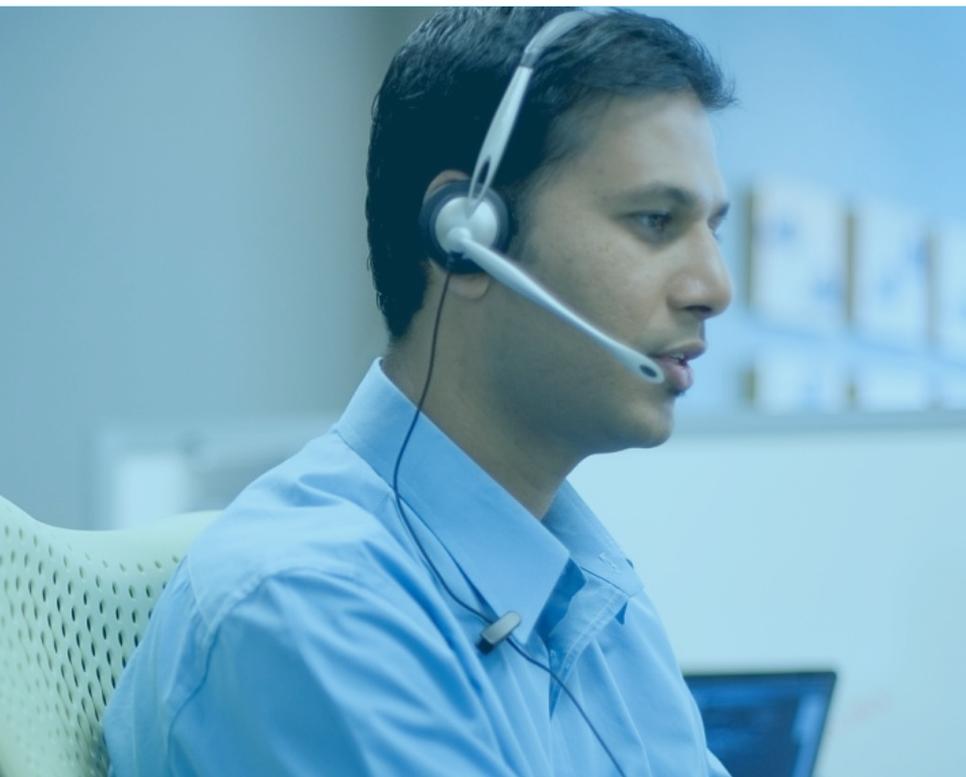




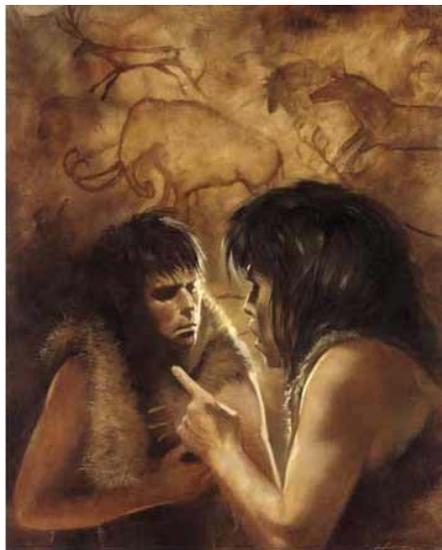
Контакт-центры следующего поколения и их роль в мире интернета вещей

Игорь Сукайло
isukaylo@cisco.com
16 июня 2017

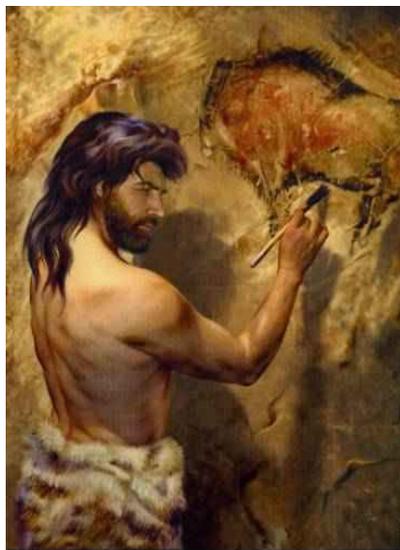




Как и тысячи лет назад...



Люди от устного общения



Через наскальную живопись



Перешли к письменам

... МЫ «ЭВОЛЮЦИОНИРУЕМ» ОТ РЕЧИ К ТЕКСТУ

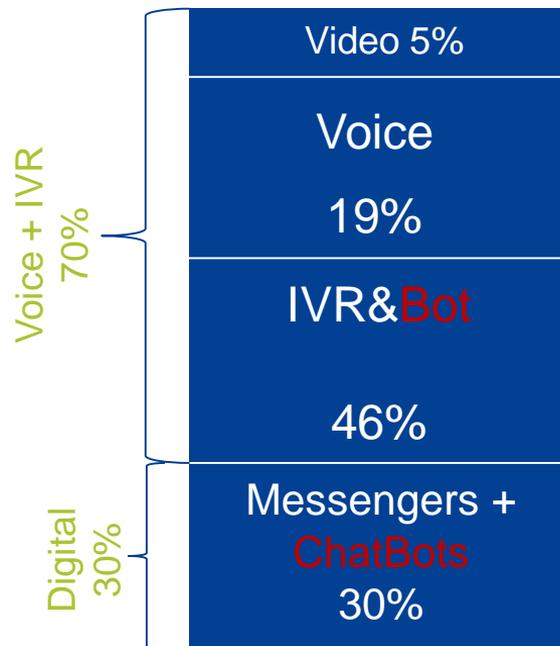


Жизнь заставляет меняться людей и процессы

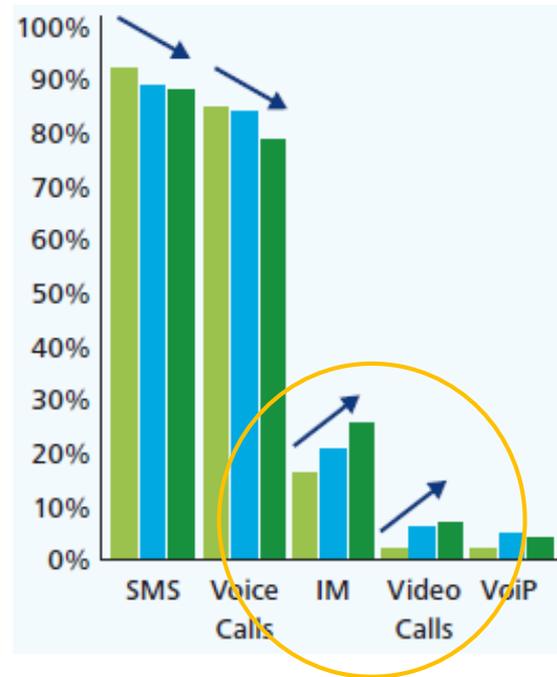
Сейчас



2020



+10% contacts



Source: Deloitte UK "Delivering Digital Contact Center"

Main 2020 KPIs:



contact costs



conversion rate (sales/usage)



customer satisfaction (NPS)

Модель взаимодействия нового поколения

Клиент
«хочет общения»



Приведение канала
общения к единому виду



Выбор **нужного**
агента



Общение по предпочитаемому каналу связи

В мире интернета вещей «круг общения» становится значительно шире



Люди общаются с людьми...



... с «роботами»...

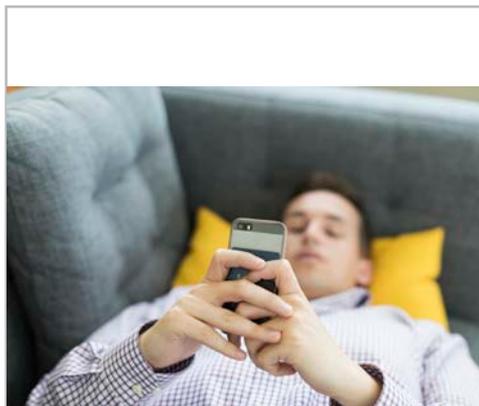


... да и роботы общаются с роботами...

Так удобно общаться клиенту



Наш
потенциальный
клиент



Размышляет о
покупке



Общается с
нужным агентом
на **нужную** тему

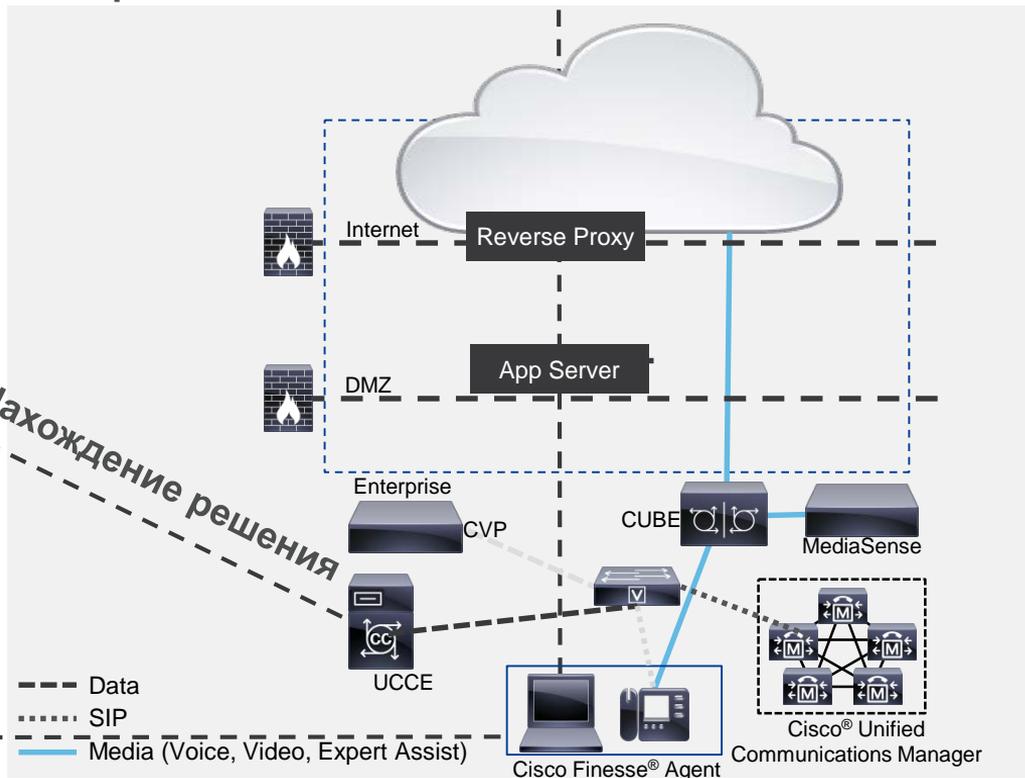
А так удобно удобно общаться без клиента



1. Информирование о проблеме

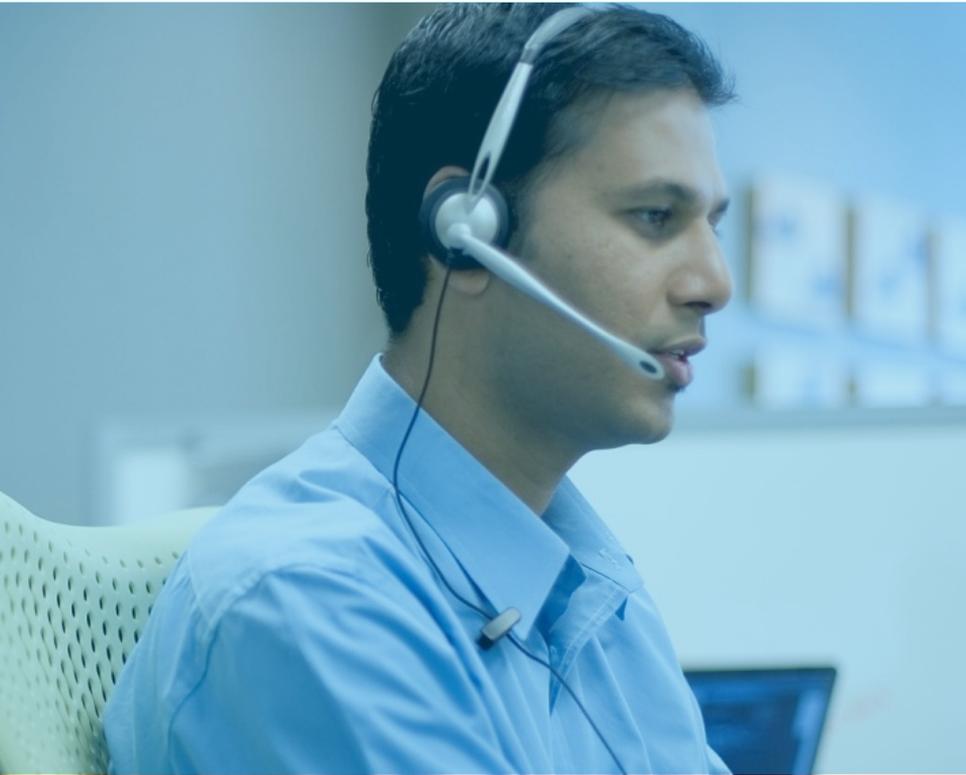


2. Нахождение решения



3. Информирование о решении





Требования к системе взаимодействия с клиентами в эпоху интернета вещей



Контекстно-
зависимое
взаимодействие



Непрерывная
работа с клиентом



Безграничные
возможности

Контекстно-зависимое взаимодействие



Персонализированное

Агент знает все о клиенте



Любым каналом

Агент использует любой канал общения одинаково эффективно



Легкое

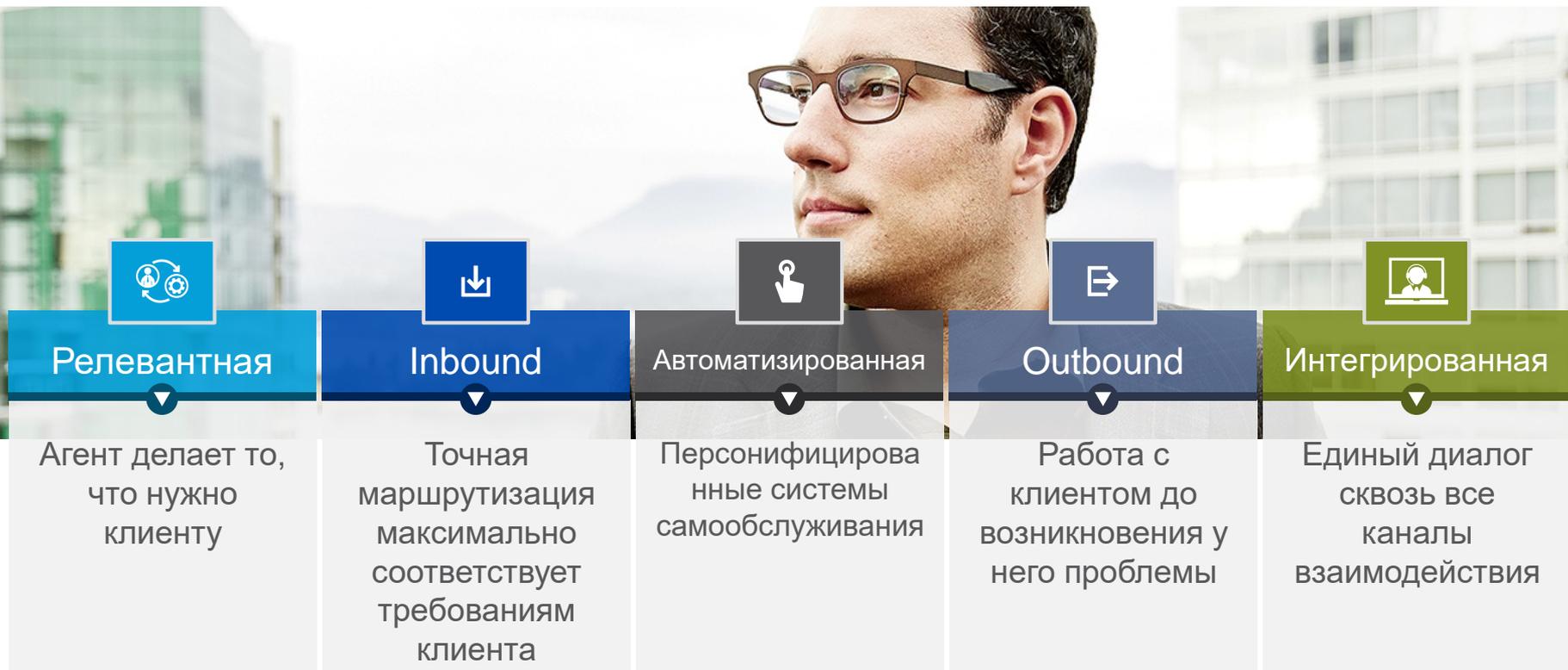
Агент знает о проблеме клиента



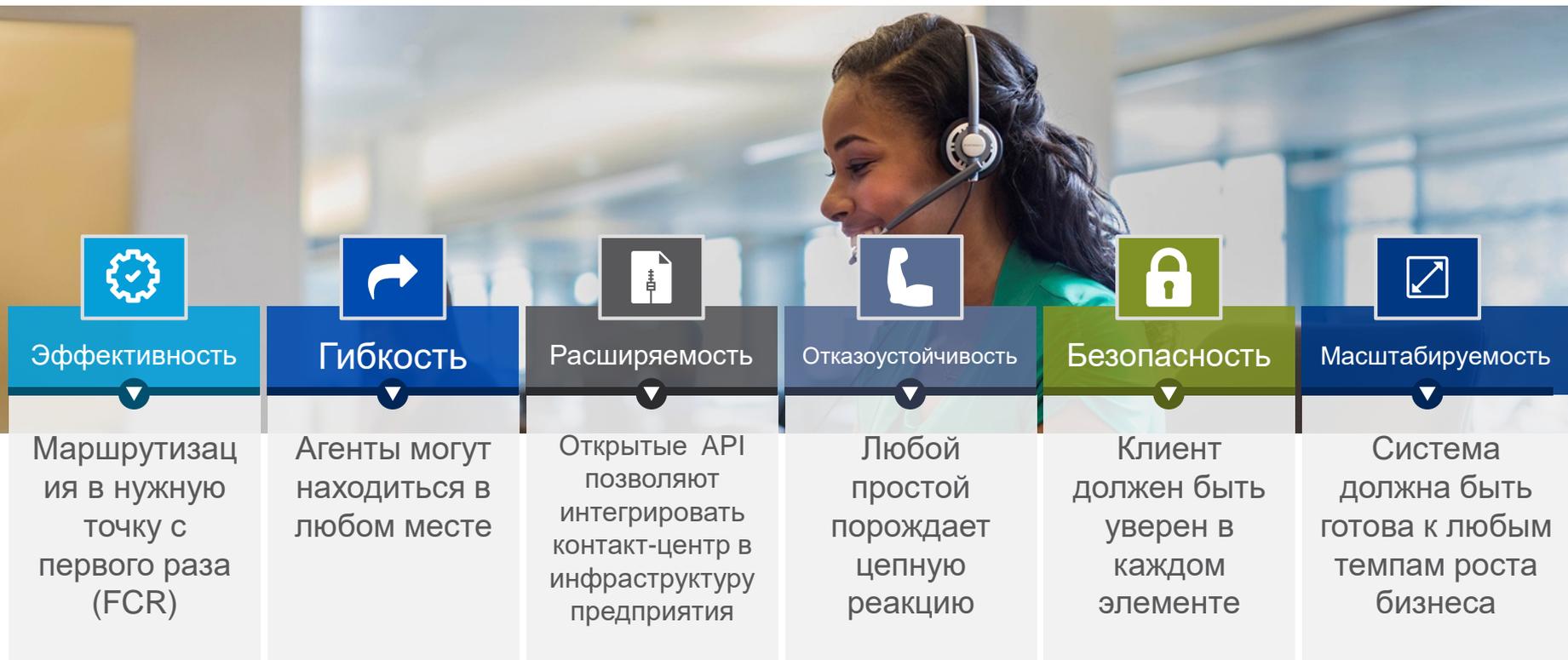
Функциональное

Агент имеет под рукой все инструменты для решения проблемы

Непрерывная работа с клиентом

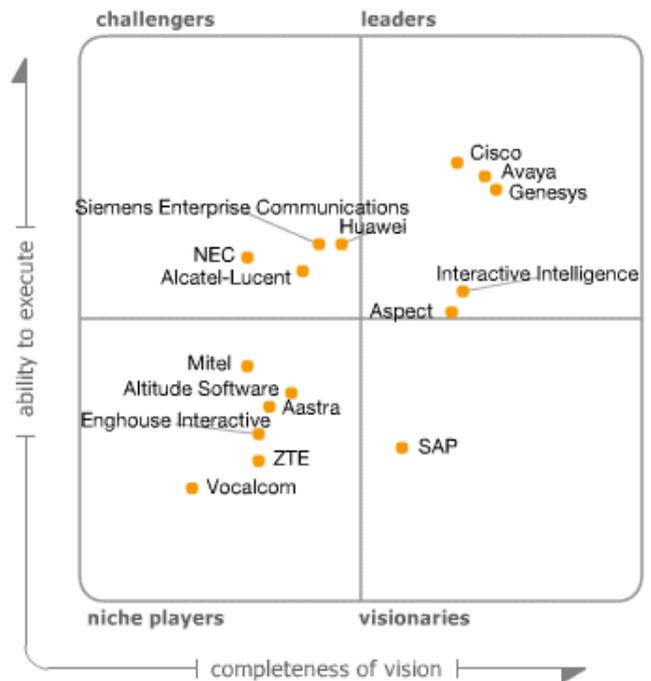


Безграничные возможности



“Их оставалось только двое...”

2012



As of June 2012



2017



© 2016 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco Confidential

As of May 2017

