
A large, jagged white iceberg floats in a deep blue ocean under a bright blue sky with scattered white clouds. The iceberg's tip is above the water, while its massive, textured base is submerged, illustrating the concept of hidden potential or underlying trends.

# Ключевые тренды развития индустрии клиентского сервиса

Юрий Мельников.

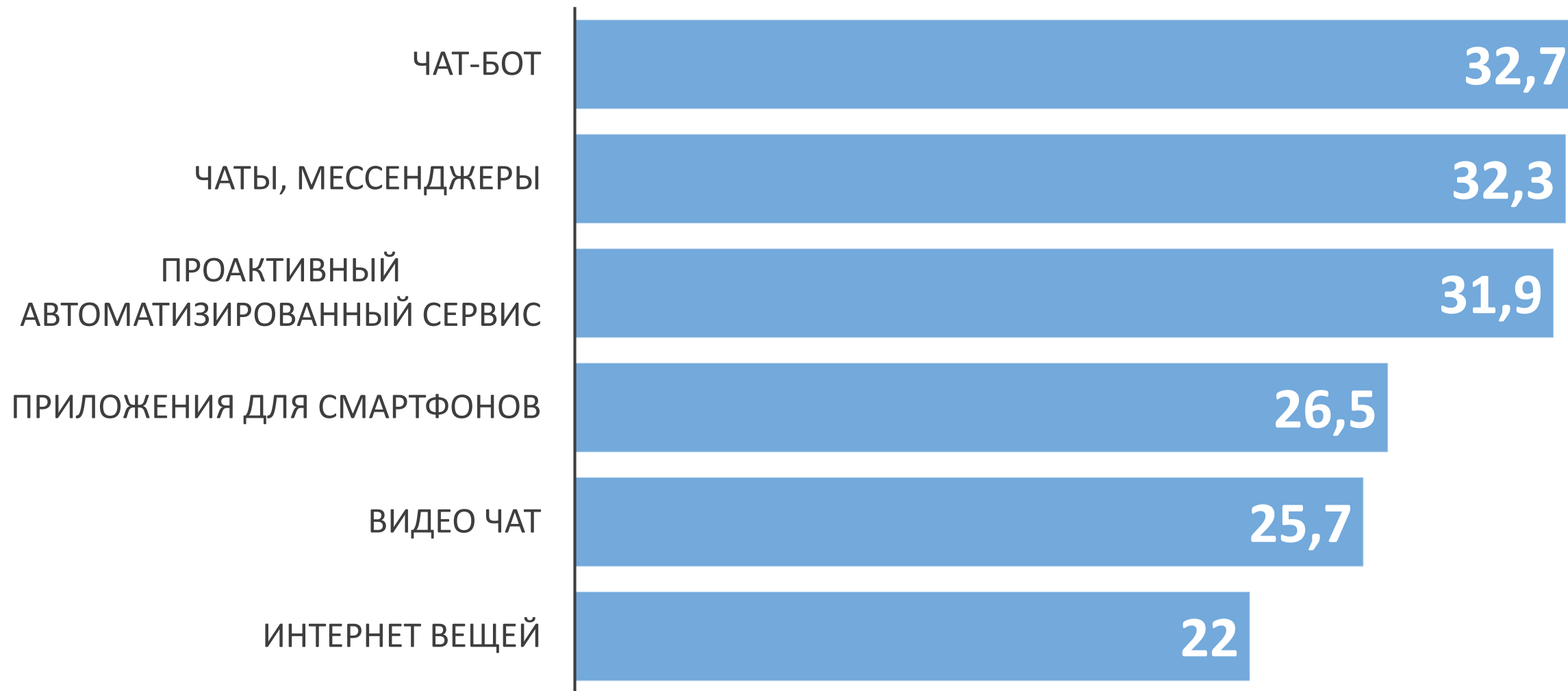
Исполнительный директор «Апекс Берг»

A background graphic of a mountain range rendered in a wireframe style, with thin grey lines forming the peaks and slopes. A solid blue horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing the text.

Цифровая революция  
продолжается

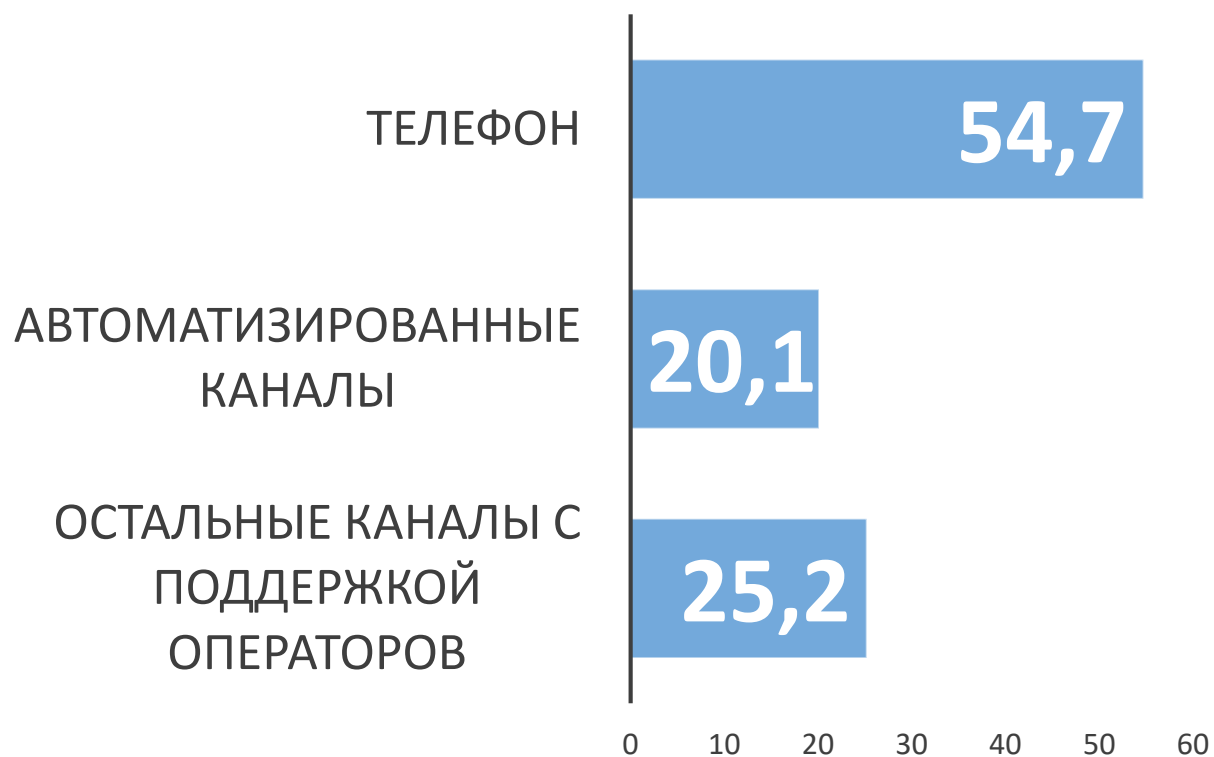


## КАНАЛЫ-НОВИЧКИ (ДОЛЯ (%) КОМПАНИЙ, ПЛАНИРУЮЩИХ ВНЕДРЕНИЕ В 2018 ГОДУ)

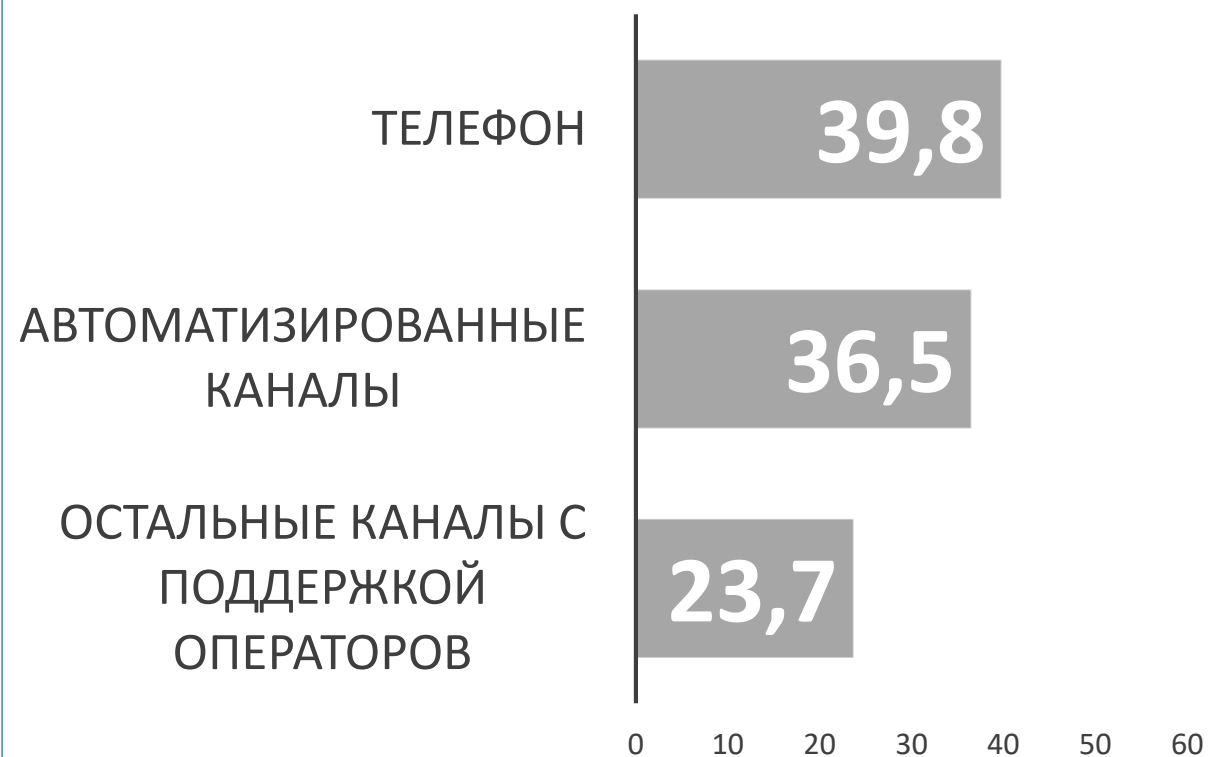


# Текущее и целевое распределение нагрузки по каналам

**2017 год**  
(% от общего объема)

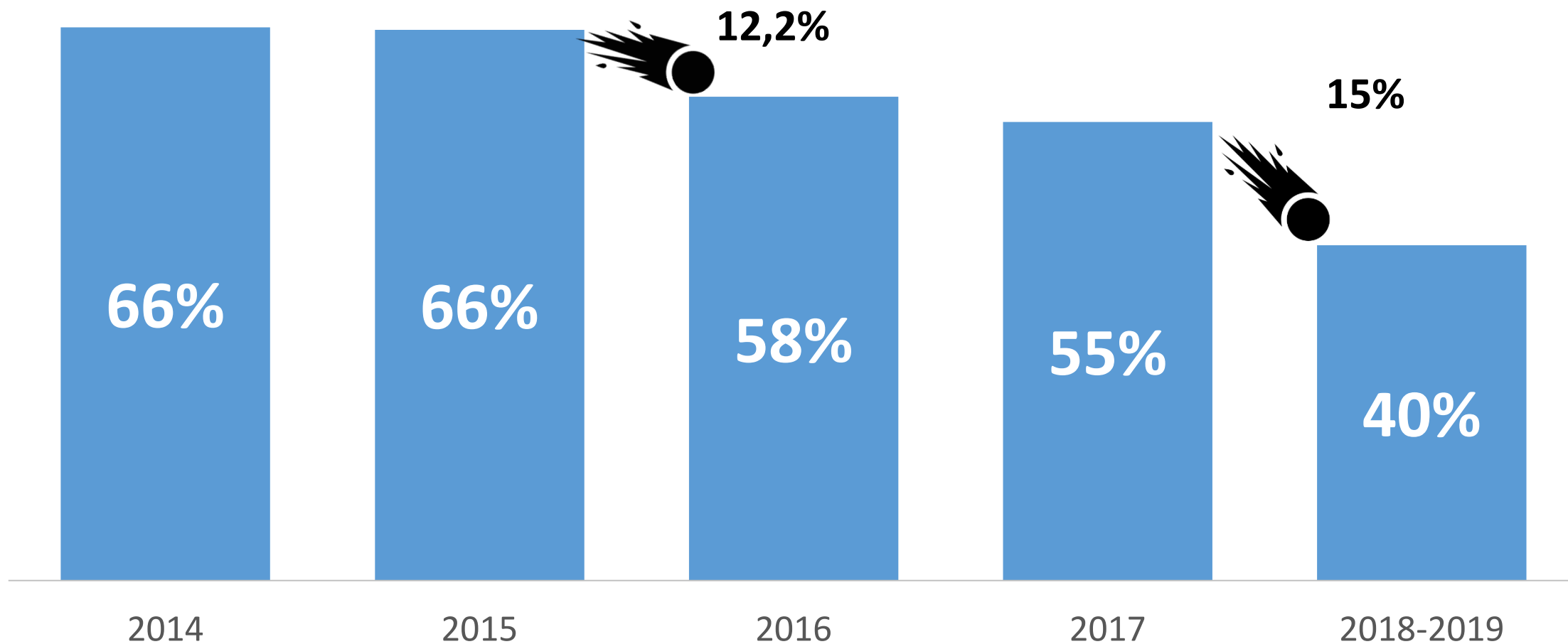


**2018-2019 годы**  
(% от общего объема)





## НОВЕЙШАЯ ИСТОРИЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ. ИЗМЕНЕНИЕ ДОЛИ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕЛЕФОНУ В ОБЩЕЙ МАССЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ С КЛИЕНТАМИ



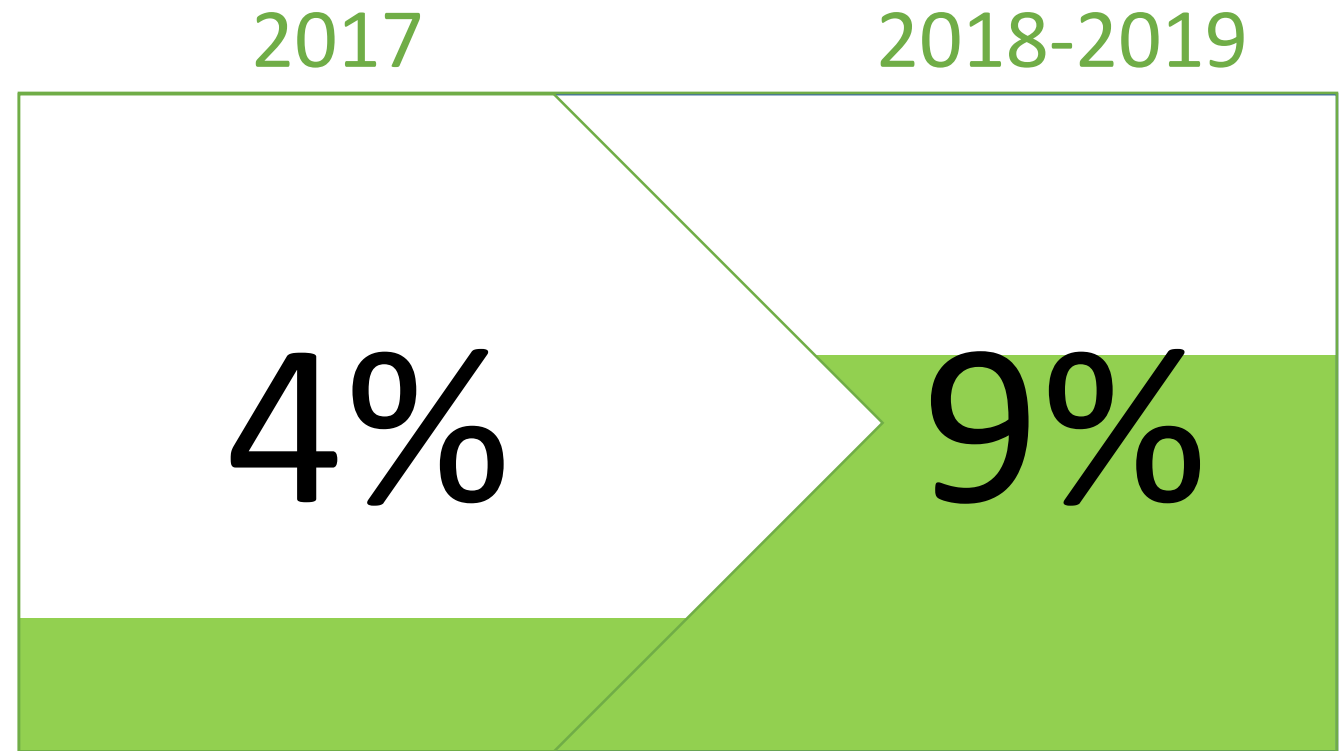
A background graphic of a mountain range rendered in a wireframe style, with thin grey lines forming the peaks and ridges against a white background.

Think Social



## Социальные медиа – двукратный рост трафика

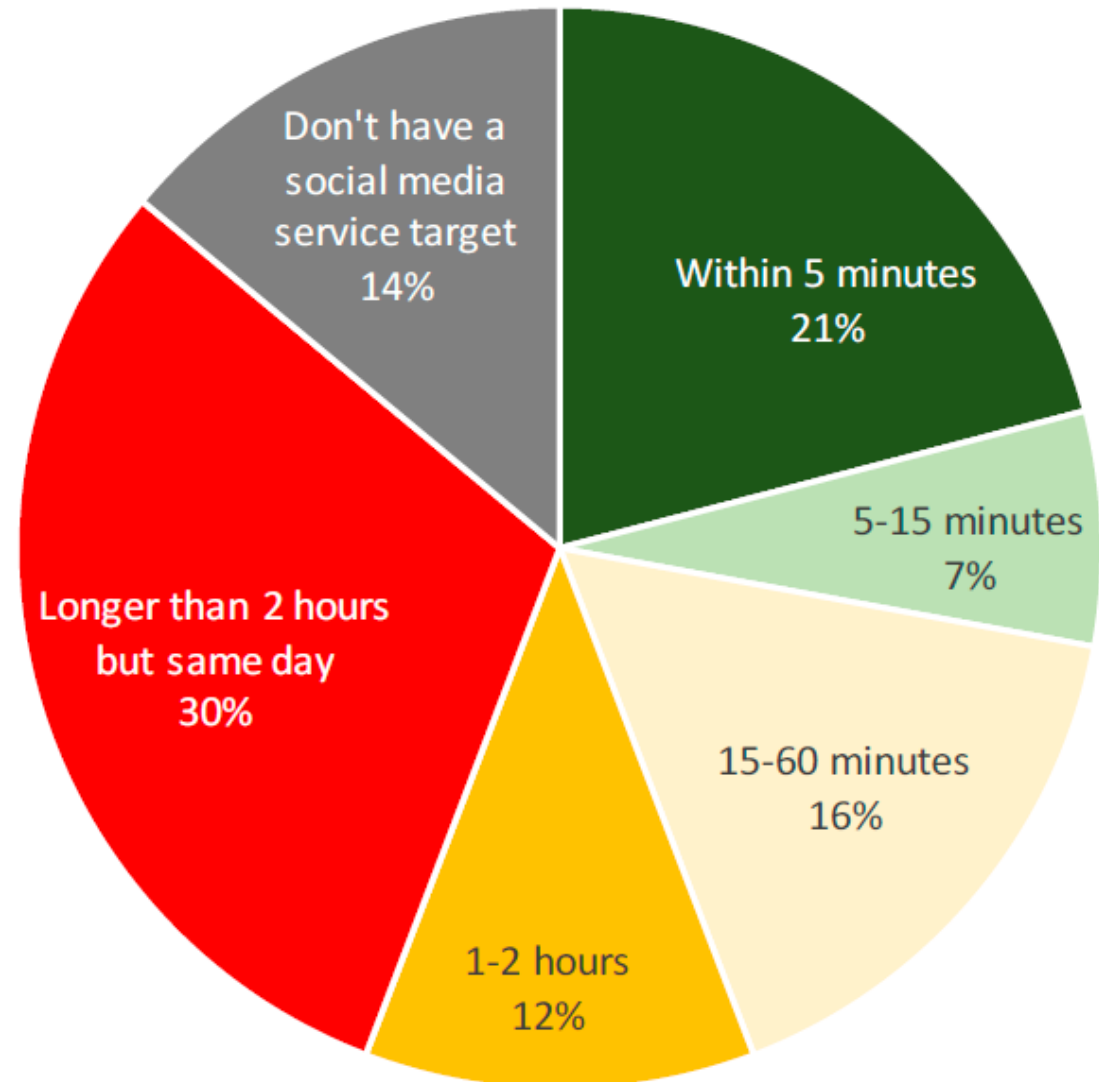
Для 40% клиентов в возрасте до 25 лет социальные медиа являются наиболее предпочтительным каналом связи с компанией



Доля контактов SM в общем объеме контактов Контакт-Центра

## Социальные медиа становятся непрерывным каналом

Более 20% КЦ в США  
отвечает на  
сообщения в Social  
Media в режиме  
реального времени

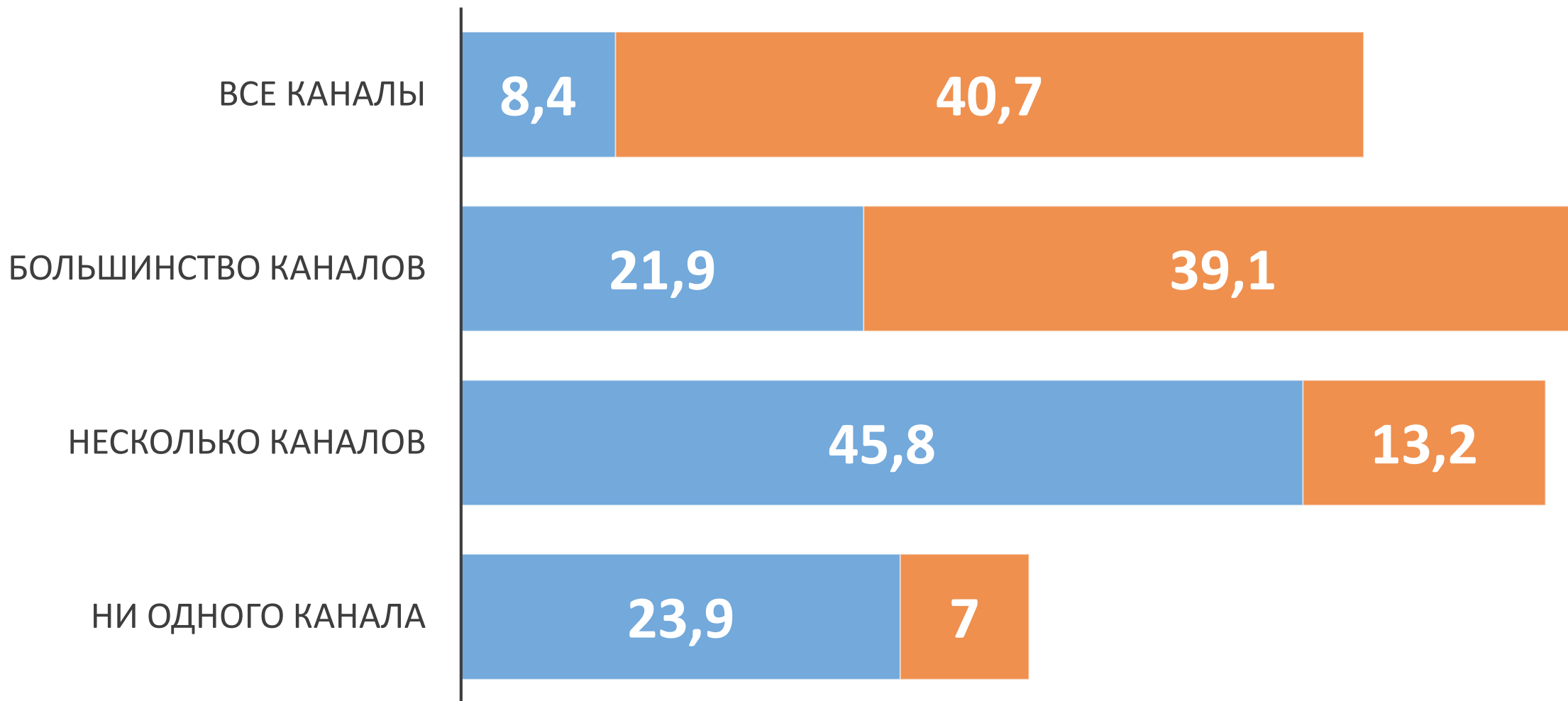




A background graphic consisting of a wireframe mountain range rendered in a light grey color. The mountain peaks are on the right side, and the range extends towards the left. A solid blue horizontal bar is overlaid on the lower portion of the image.

# Omnichannel

## СКОЛЬКО КАНАЛОВ ОБЪЕДИНЕНЫ В РАМКАХ ОМНИКАНАЛЬНОГО СЕРВИСА?



■ 2017 ■ 2018 - 2019

## Оmnиканальный сервис

**Важно!** Омниканальный сервис – это далеко не только «омниканальная» платформа для контактного центра!

Максимум  
сервисных  
функций в каждом  
из каналов

Минимум  
переключений  
между каналами

Минимум усилий  
при переключении  
каналов

Консистентность  
обслуживания в  
разных каналах

A large, abstract graphic of a mountain range rendered in a wireframe style with grey lines. A solid blue horizontal bar is overlaid across the middle of the image, containing the text 'Customer Journey' in white.

# Customer Journey

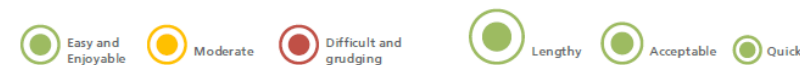
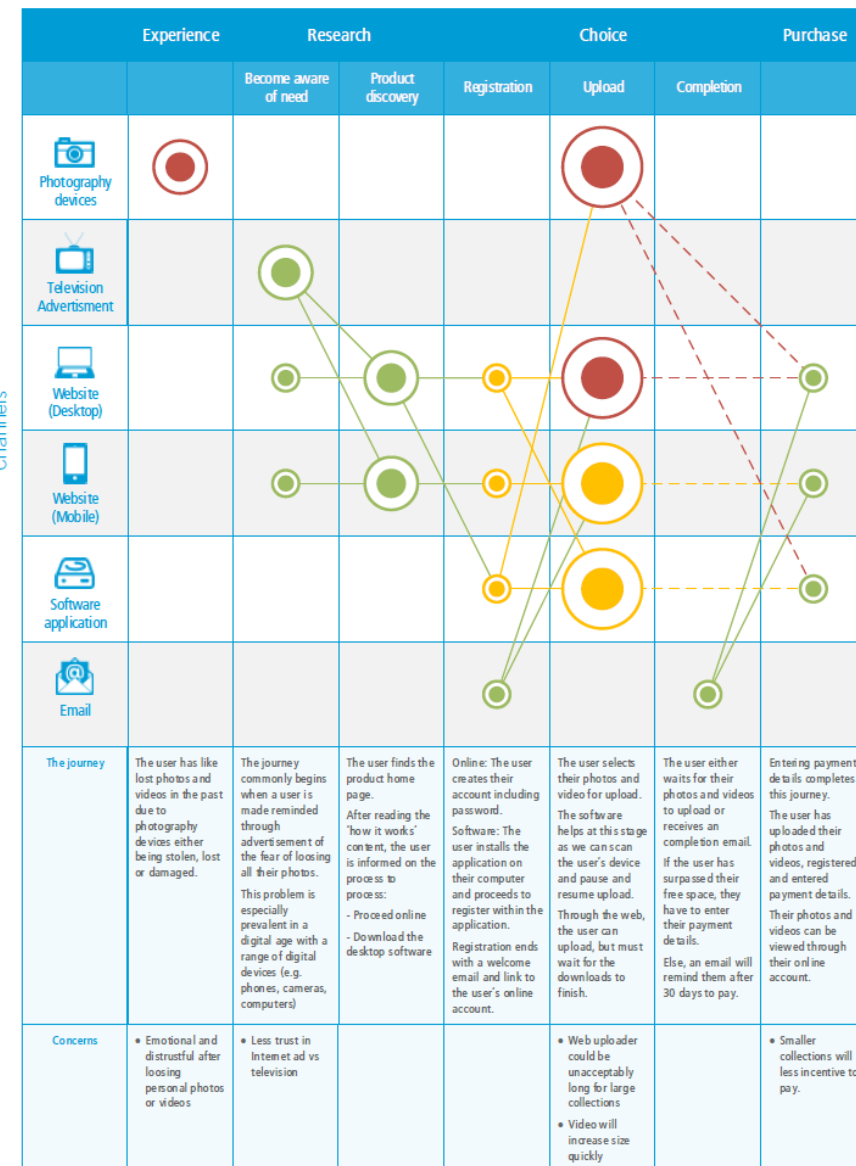


# Customer Journey

- В 2017 году минимизация клиентских усилий в сервисе через анализ и оптимизацию CJM (Customer Journey Map) была **третьим фактором**, влияющим в компаниях на получаемый клиентский опыт.



- Руководители мировых контактных центров считают, что на последующие 5 лет, это будет **второй по значимости** тренд, влияющий на индустрию клиентского сервиса



# Customer Journey - эволюция в подходах к работе

2015-2018. Customer Journey Mapping

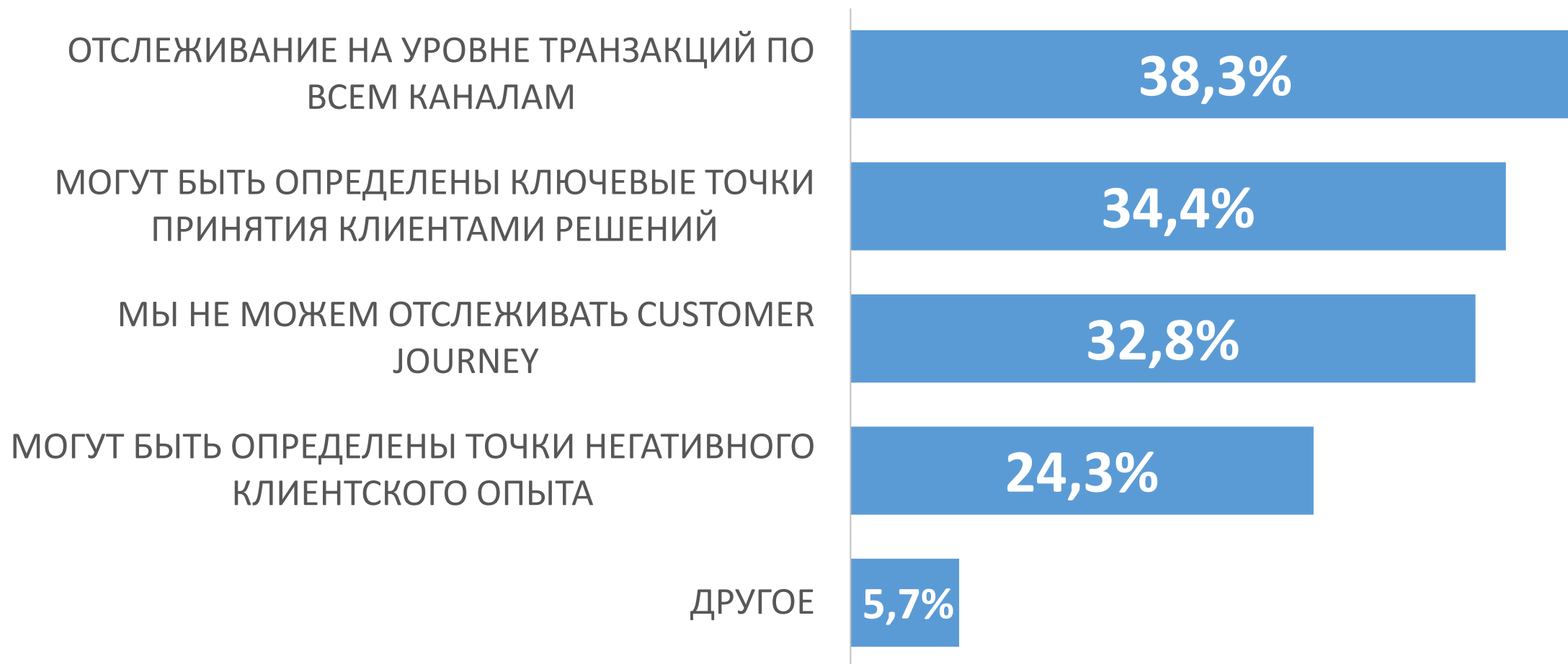



2017-2019. Customer Journey Tracking



2019 +. Customer Journey Optimization

## НАСКОЛЬКО ТОЧНО КОМПАНИИ МОГУТ ОТСЛЕЖИВАТЬ CUSTOMER JOURNEY ВО ВСЕХ КАНАЛАХ ОБСЛУЖИВАНИЯ

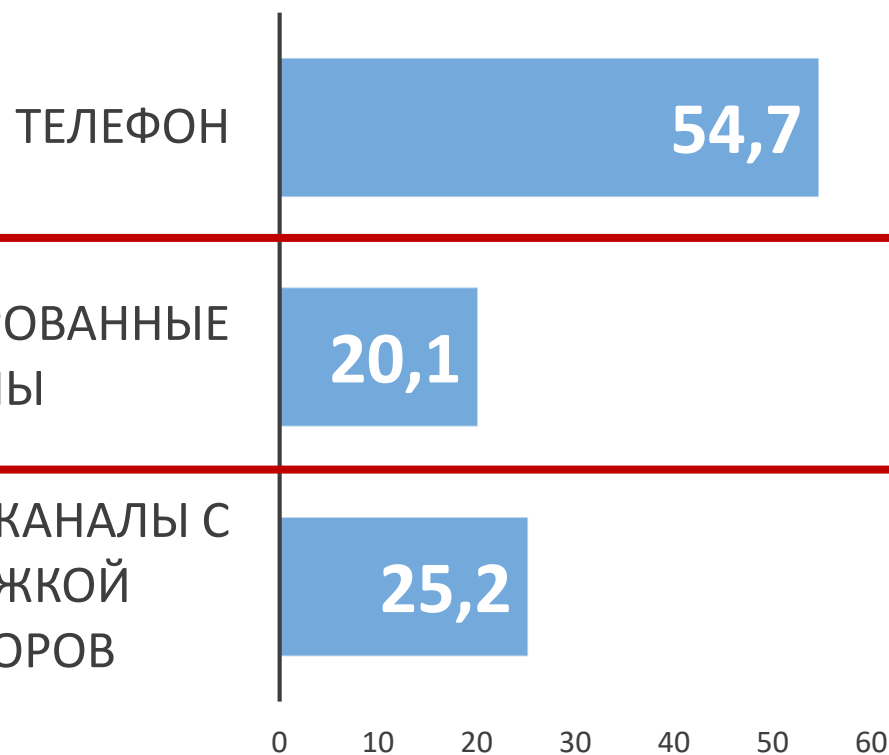


A background graphic consisting of a wireframe mountain range rendered in a light grey color. The mountain peaks are connected by a network of lines, creating a geometric, low-poly appearance.

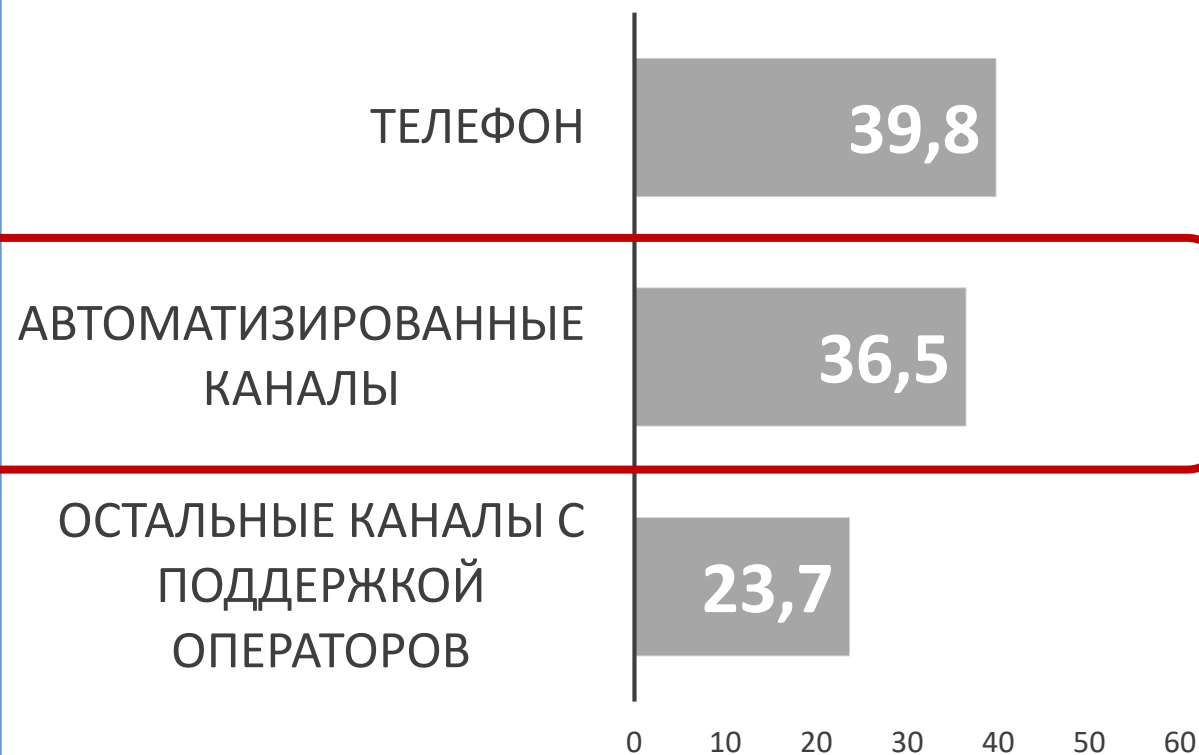
# Применение AI (искусственного интеллекта) в каналах обслуживания

# Текущее и целевое распределение нагрузки по каналам

2017 год  
(% от общего объема)



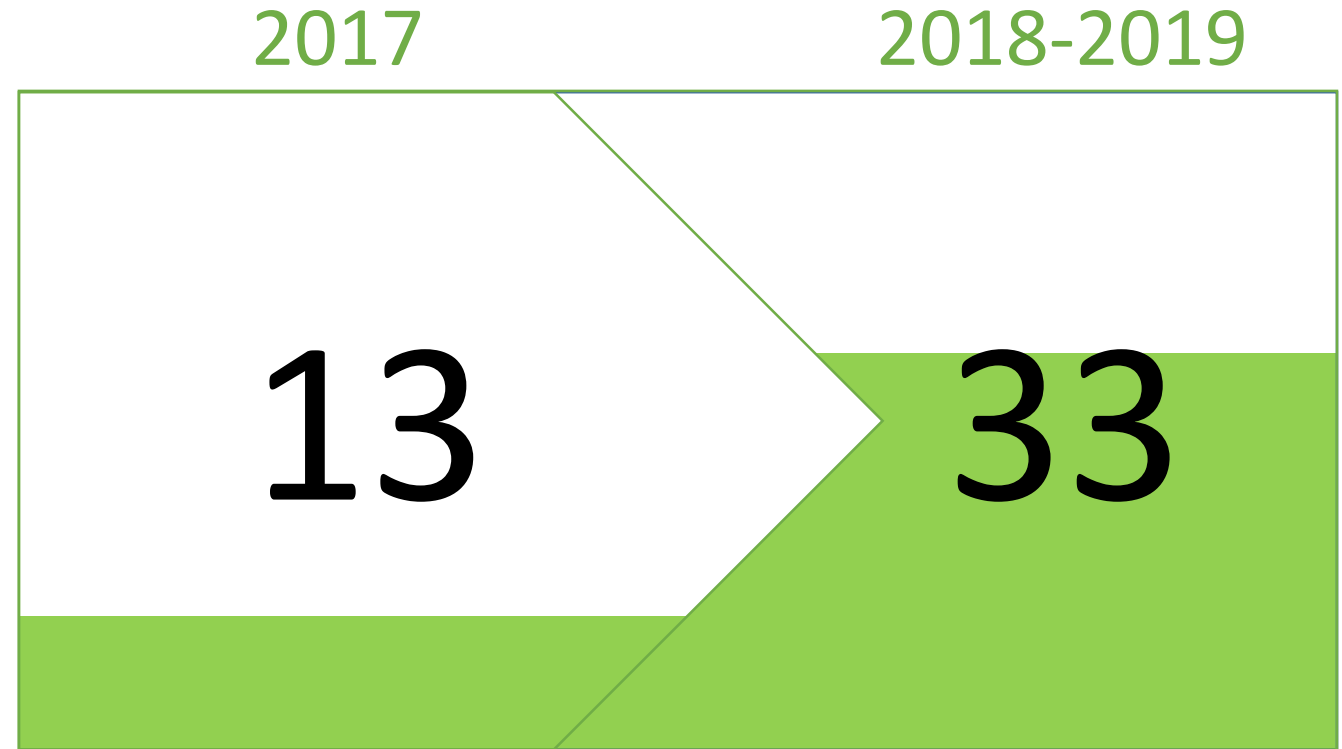
2018-2019 годы  
(% от общего объема)





## Искусственный интеллект в текстовых каналах

Доля компаний, планирующих внедрять автоматизированную обработку обращений на основе **чат-ботов** выросла с 13,3% в 2017 году до 32,7 в 2018



Доля компаний, внедряющих чат-боты

# Искусственный интеллект в голосовых каналах

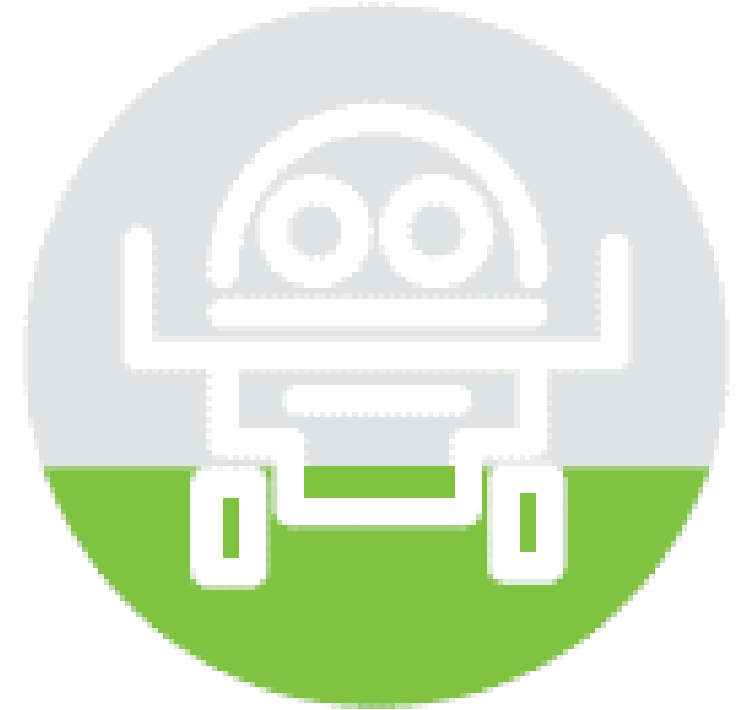
Доля компаний,  
использующих системы  
голосового  
самообслуживания  
находится на уровне 50-  
65%.

Только 10-12% используют  
технологии распознавания и  
синтеза речи



## Инвестиции в AI


34% компаний видят  
новые возможности в  
инвестировании в  
искусственный  
интеллект для развития  
клиентского сервиса



**34%**

**Artificial  
Intelligent**



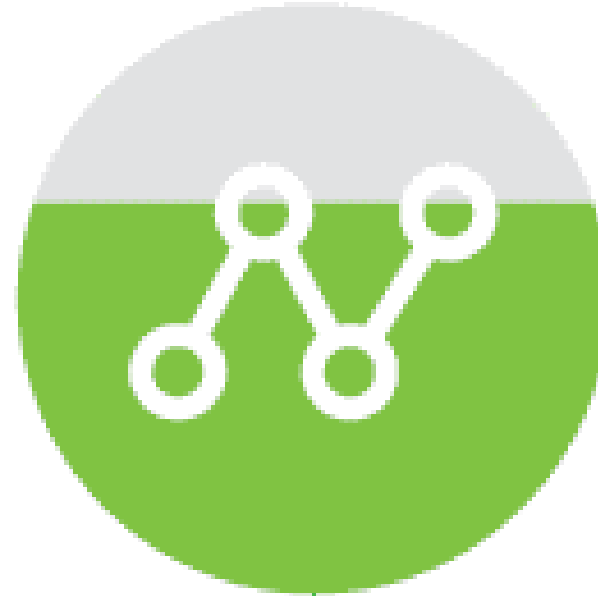
A background graphic of a mountain range rendered in a wireframe style, with thin grey lines forming the peaks and ridges against a white background.

# Клиентская аналитика и персонализация

## Клиентская аналитика и персонализация

Персонализация обслуживания на основе анализа данных – **ведущий тренд** на ближайшие 5 лет.

Более половины компаний готовы инвестировать в эти технологии



**66%**

**Advanced  
analytics**

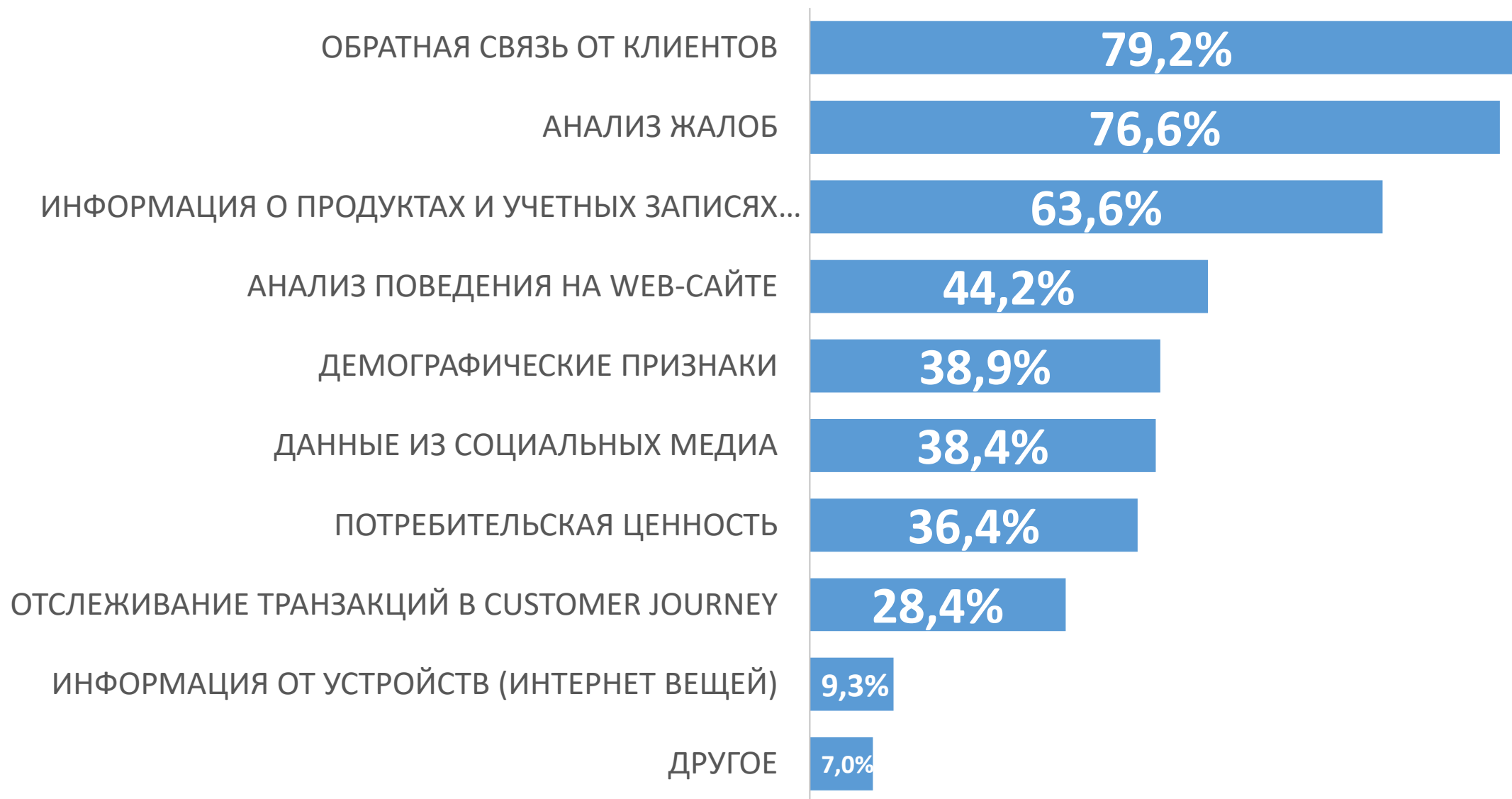


**54%**

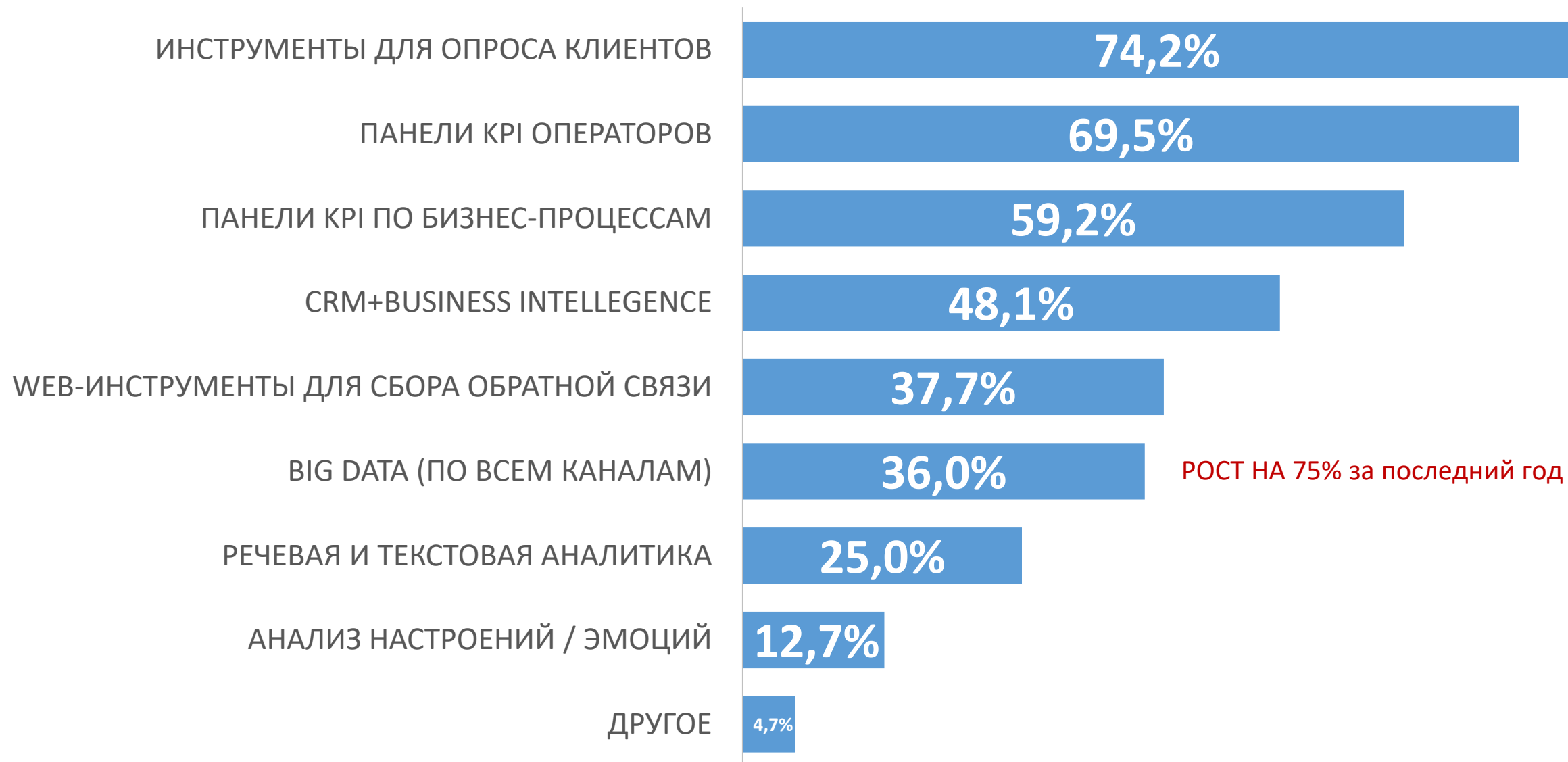
**Voice of the  
customer**



## ТИПЫ СОБИРАЕМЫХ ДЛЯ АНАЛИТИКИ ДАННЫХ

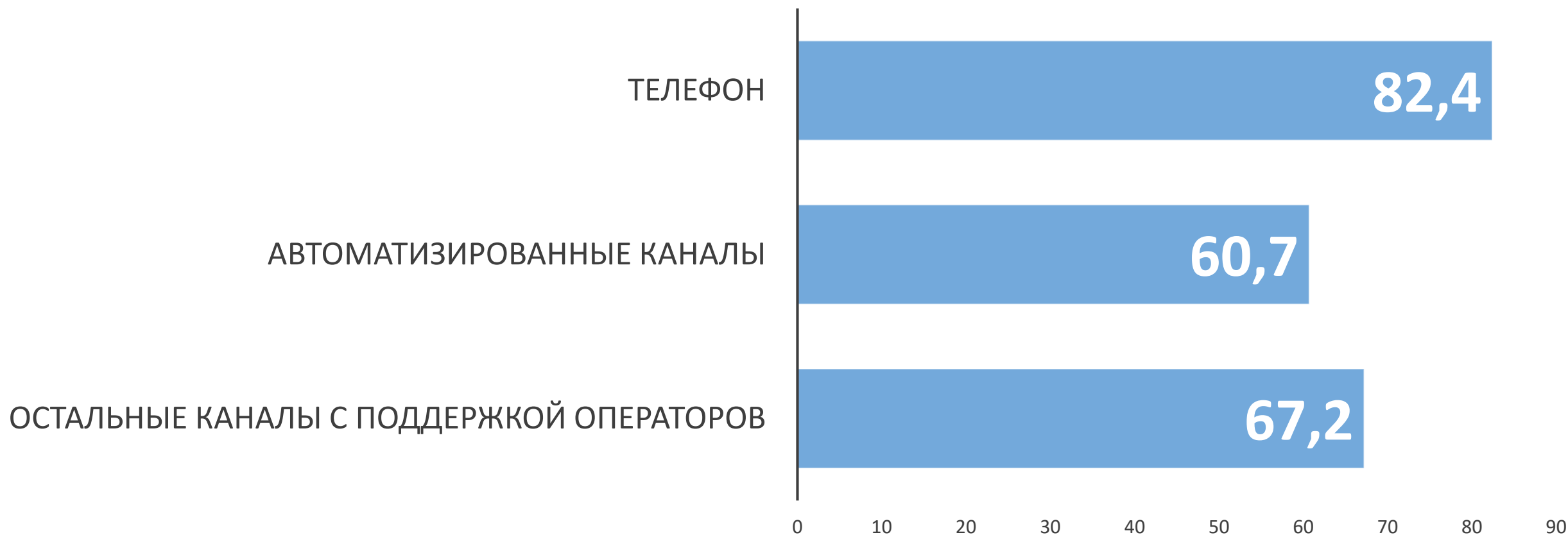


## ДОСТУПНЫЕ ДЛЯ АНАЛИТИКИ ИНСТРУМЕНТЫ



# Персонализация в обслуживании и продажах

## % КОМПАНИЙ, ПРЕДЛАГАЮЩИХ ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ СЕРВИС



A photograph of several large, jagged icebergs floating in the ocean. The icebergs are a deep blue-green color, indicating they are made of old, compressed ice. In the background, there are snow-capped mountains under a cloudy sky. A semi-transparent teal box is overlaid on the bottom right of the image, containing white text.

Тренды конечно хорошо, но не  
стоит забывать о следующем...

# Основные сложности, мешающие развитию сервиса

Традиционные сложности: бюджеты, интеграция, безопасность, руководство

Не обеспечена стабильность (надежность) операционных процессов КЦ

Недостаточно компетенций у менеджмента КЦ

Корпоративная культура не позволяет управлять сквозными процессами

Не известны ожидания клиентов в стране и в конкретной компании

Нет представления о текущем состоянии клиентского сервиса в регионе



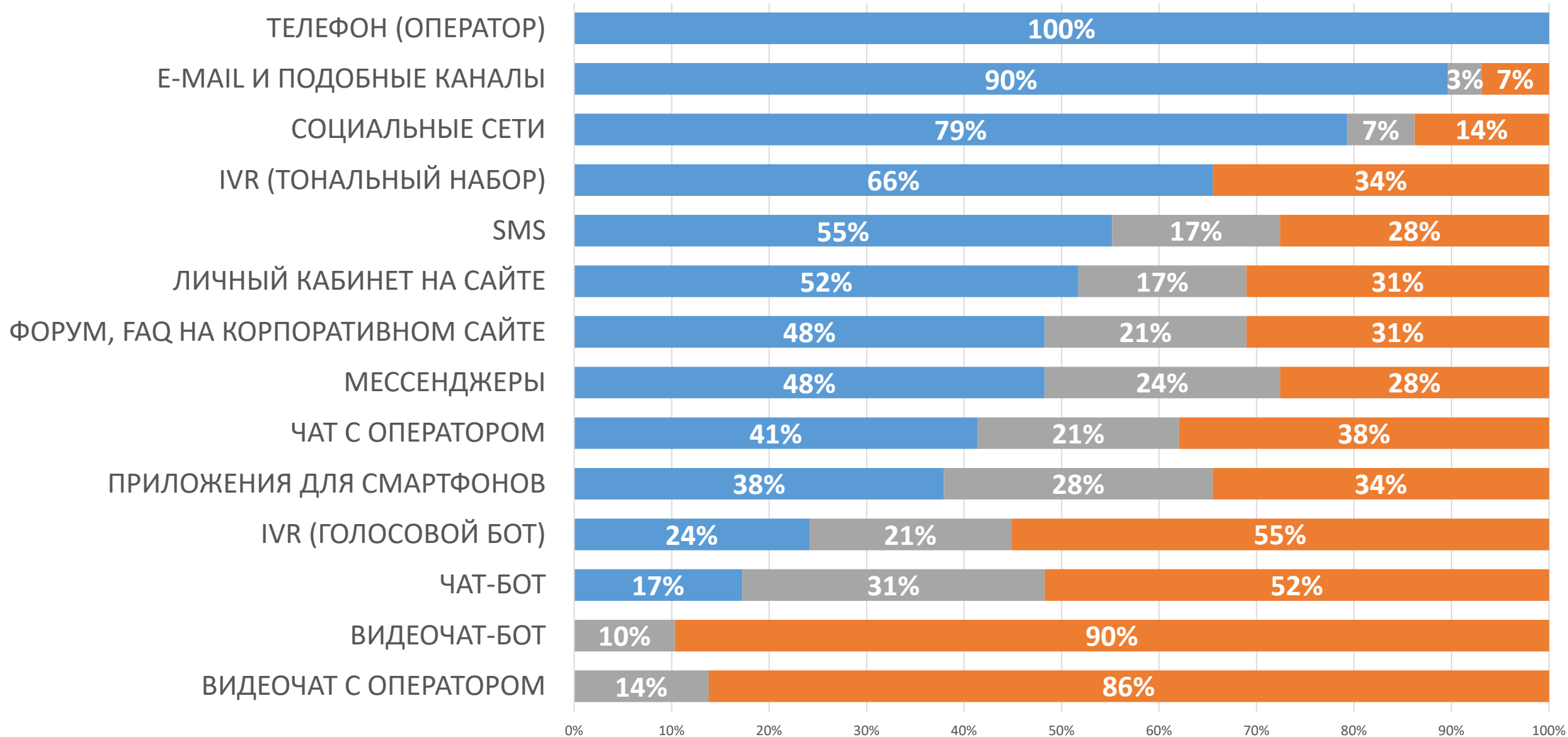
# Первое бесплатное бенчмаркинговое исследование индустрии контактных центров Казахстана



[www.apexberg.ru/lpn2/](http://www.apexberg.ru/lpn2/)



# КАЗАХСТАН 2018. ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ КАНАЛЫ



■ Используется ■ ПЛАНИРУЕМ внедрение в течение года ■ НЕ планируем внедрение в течение года

# КАЗАХСТАН 2018. ПРИОРИТЕТЫ РАЗВИТИЯ КАНАЛОВ

ФОРУМ, FAQ НА КОРПОРАТИВНОМ САЙТЕ

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

E-MAIL И ПОДОБНЫЕ КАНАЛЫ

SMS

ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ СМАРТФОНОВ

ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ НА САЙТЕ

ЧАТ С ОПЕРАТОРОМ

ЧАТ-БОТ

МЕССЕНДЖЕРЫ

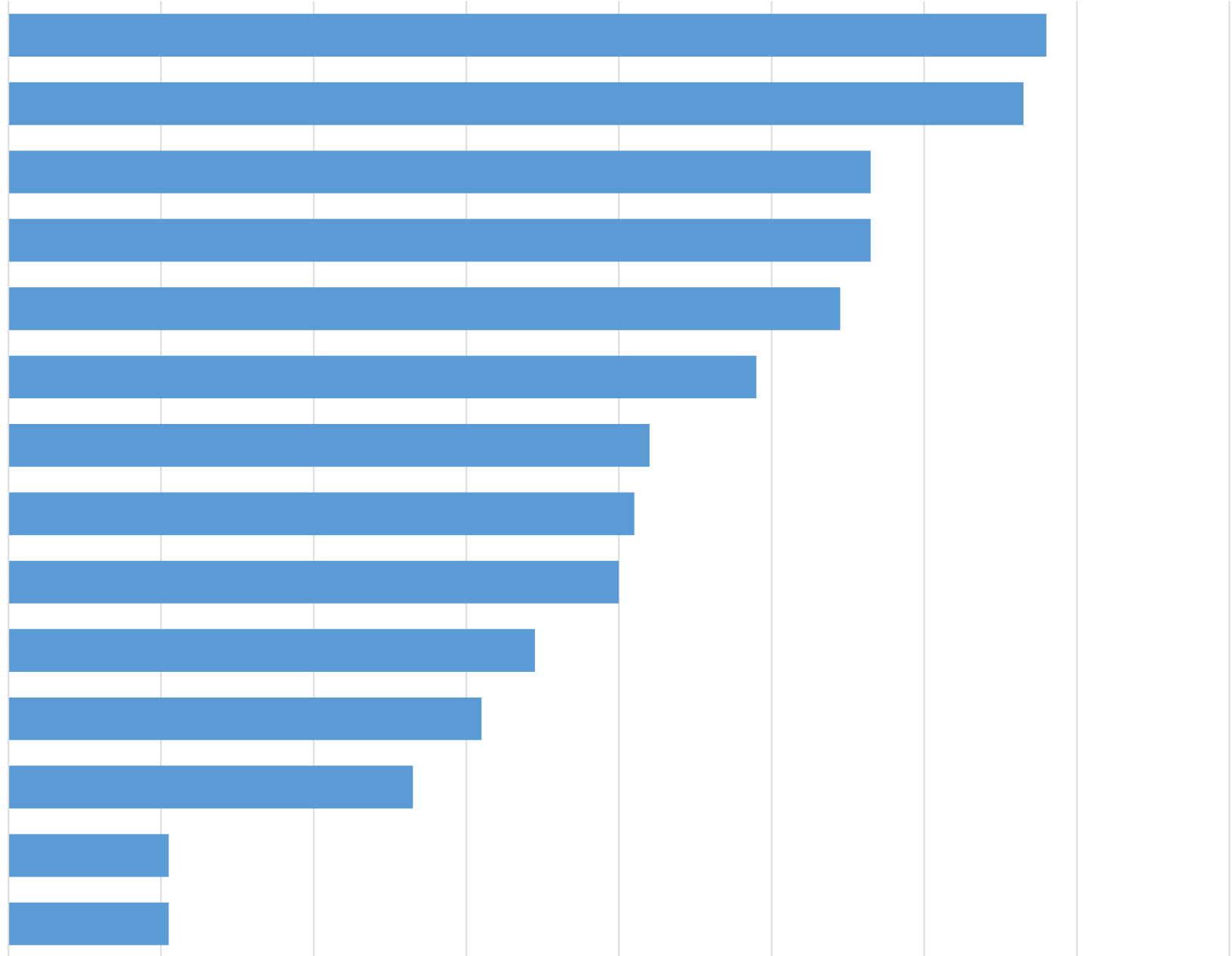
IVR (ТОНАЛЬНЫЙ НАБОР)

ТЕЛЕФОН (ОПЕРАТОР)

IVR (ГОЛОСОВОЙ БОТ)

ВИДЕОЧАТ-БОТ

ВИДЕОЧАТ С ОПЕРАТОРОМ



Давайте сделаем конференцию продуктивной

