

Новая реальность индустрии Контактных Центров?

Юрий Мельников. Апекс Берг Контакт-Центр Консалтинг

2017

2018

2019

2020

Мы поговорим о 5-ти важных вопросах, связанных с возможными изменениями в индустрии Клиентского Сервиса во время пандемии

Факторы влияния на эффективность и качество Клиентского Сервиса во время пандемии

Влияние пандемии на объемы взаимодействия с клиентами

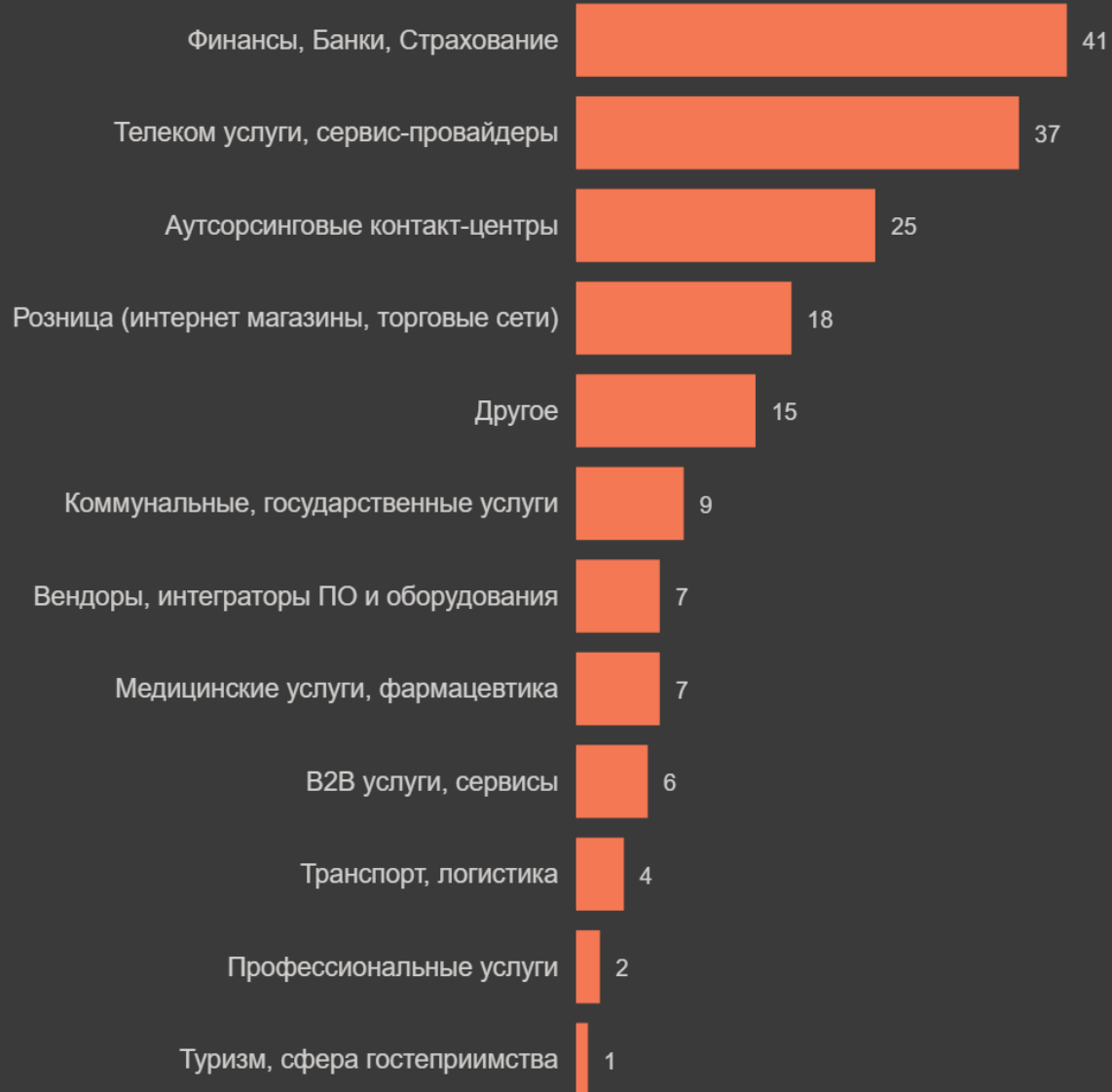
Изменение приоритетов метрик Клиентского Сервиса во время пандемии

Действия, предпринятые в КЦ во время пандемии

Проблемы при организации удаленной работы операторов КЦ

Распределение участников опроса по отраслям

● НАКЦ-2020



Распределение участников опроса по ролям

● НАКЦ-2020



НАКЦ
2020

172

Количество
ответов

Распределение участников опроса по размеру КЦ

● 1 - 50 ● 1001 - 3000 ● 101 - 250 ● 251 - 500 ● 3000 + ● 501 - 1000 ● 51 - 100



Индекс боли рассчитывался на основании частоты упоминания конкретной проблемной области участниками опроса. Чем более заметно проявила себя соответствующая проблема, тем выше значение индекса боли.

Регион

МИР 2020

Степень боли

Все

Индекс боли по мнению участников опросов

● МИР 2020



Индекс боли

Индекс боли рассчитывался на основании частоты упоминания конкретной проблемной области участниками опроса. Чем более заметно проявила себя соответствующая проблема, тем выше значение индекса боли.

Регион

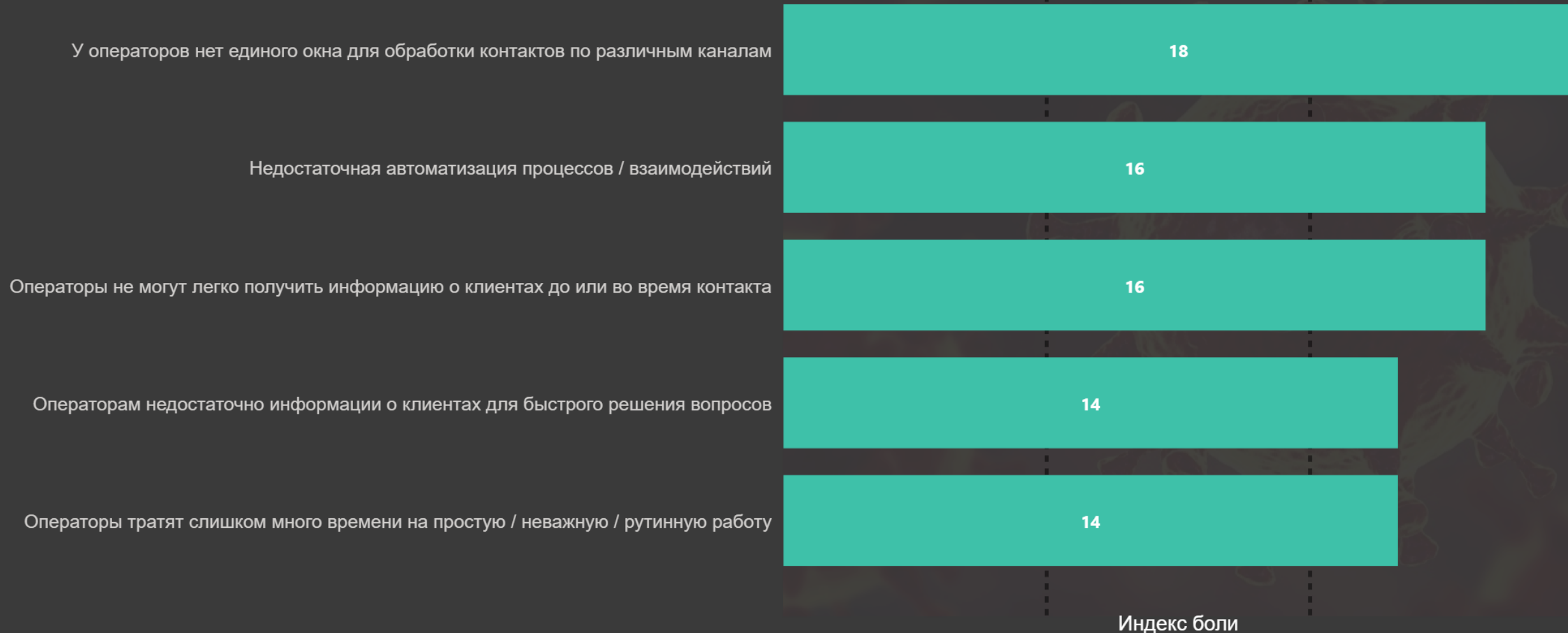
МИР 2020

Степень боли

СИЛЬНАЯ

Индекс боли по мнению участников опросов

● МИР 2020



Индекс боли рассчитывался на основании частоты упоминания конкретной проблемной области участниками опроса. Чем более заметно проявила себя соответствующая проблема, тем выше значение индекса боли.

Регион

НАКЦ-2020

Степень боли

Все

Индекс боли по мнению участников опросов

● НАКЦ-2020



Индекс боли

Индекс боли рассчитывался на основании частоты упоминания конкретной проблемной области участниками опроса. Чем более заметно проявила себя соответствующая проблема, тем выше значение индекса боли.

Регион

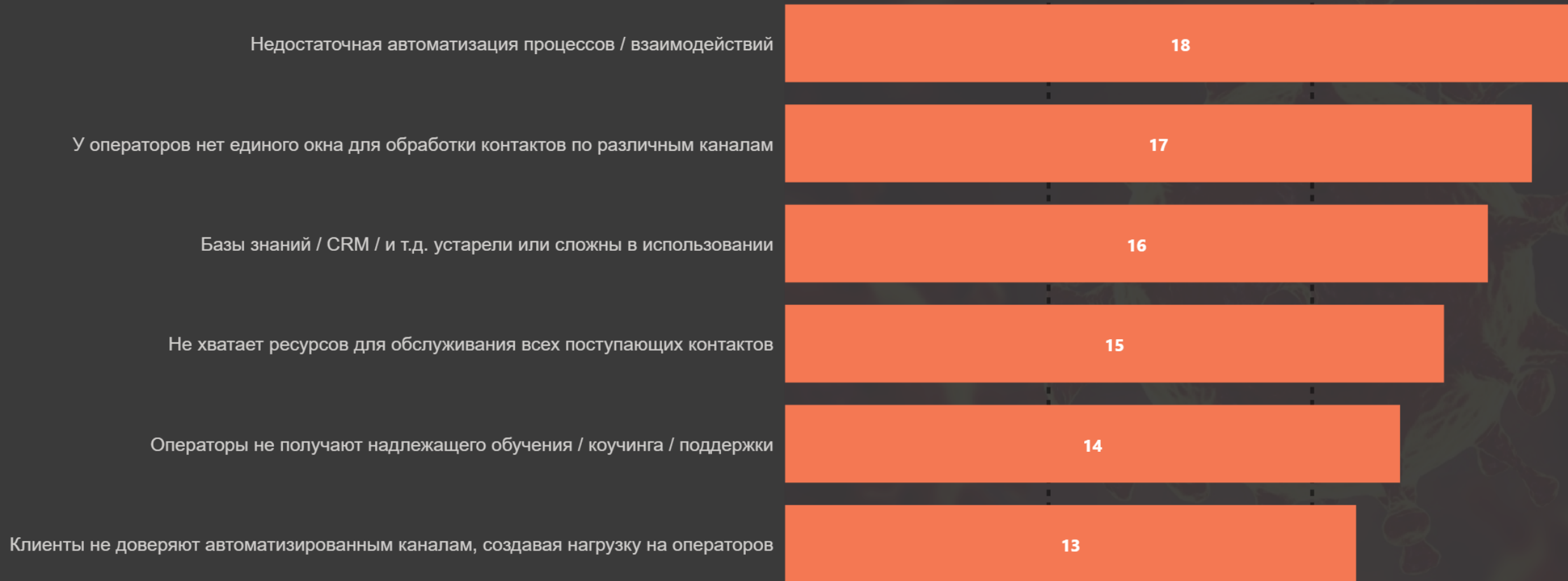
НАКЦ-2020

Степень боли

СИЛЬНАЯ

Индекс боли по мнению участников опросов

● НАКЦ-2020



Индекс боли

Регион

Множественный выбор

Общее изменение

Все

Оценка изменения объемов взаимодействий с клиентами

● Есть заметные изменения ● Изменений нет или они небольшие

НАКЦ

34%

66%

МИР

56%

44%

0%

20%

40%

60%

80%

100%

Доля ответов участников (кроме указавших "Не применимо")

Регион



Множественный выбор



Общее изменение



Все



Оценка изменения объемов взаимодействий с клиентами

● НЕТ ЗАМЕТНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ ● СНИЖЕНИЕ ● УВЕЛИЧЕНИЕ

НАКЦ

26%

24%

50%

МИР

14%

53%

33%

0%

20%

40%

60%

80%

100%

Доля ответов участников (кроме указавших "Не применимо")

Регион

Множественный выбор

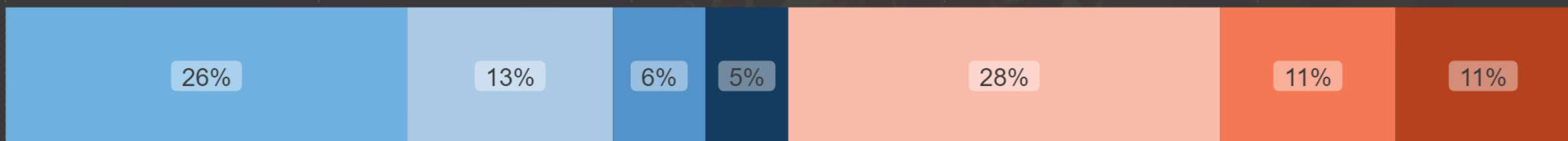
Общее изменение

Все

Детальная оценка изменения объемов взаимодействий с клиентами.

● Нет заметных изменений ● Снижение на 0-25% ● Снижение на 25-50% ● Снижение на 50% и более ● Увеличение на 0-25% ● Увеличение на 25-50% ● Увеличение на 50% и более

НАКЦ



МИР



0%

20%

40%

60%

80%

100%

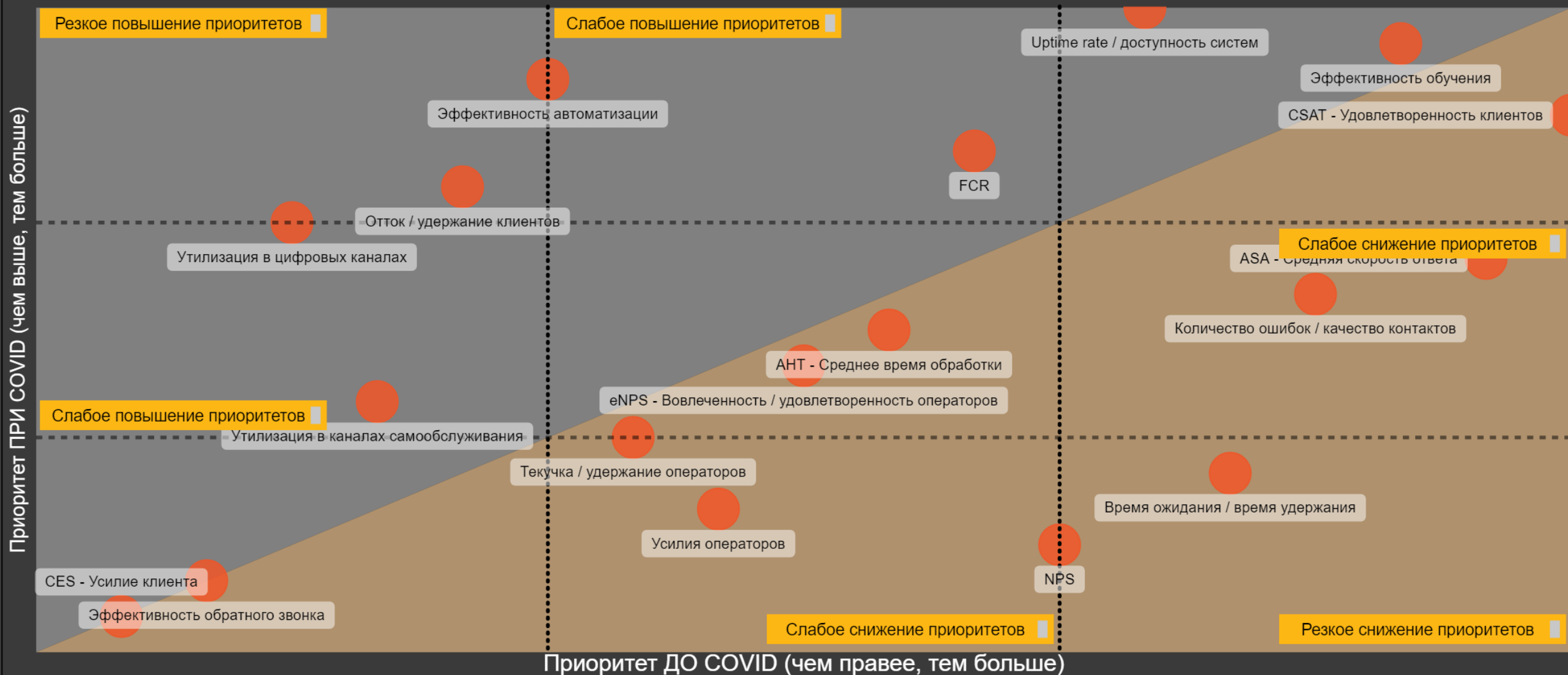
Доля ответов участников (кроме указавших "Не применимо")

На основании ответов участников были рассчитаны приоритеты каждой из метрик. На диаграмме каждый круг представляет собой положение конкретной метрики: на оси X отмечен её приоритет ДО пандемии, а на оси Y - приоритет ПРИ пандемии.

Регион ▼

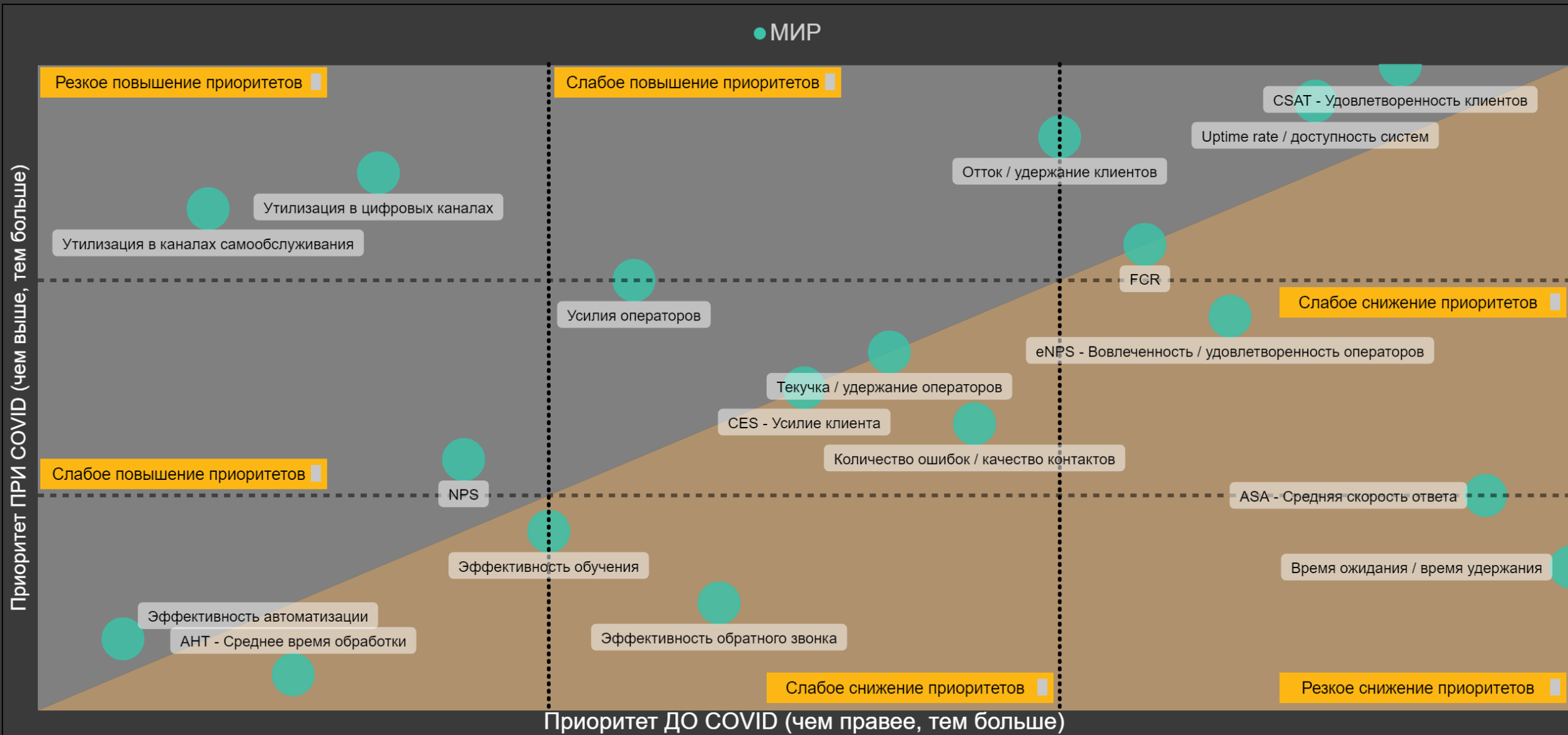
НАКЦ ▼

● НАКЦ



На основании ответов участников были рассчитаны приоритеты каждой из метрик. На диаграмме каждый круг представляет собой положение конкретной метрики: на оси X отмечен её приоритет ДО пандемии, а на оси Y - приоритет ПРИ пандемии.

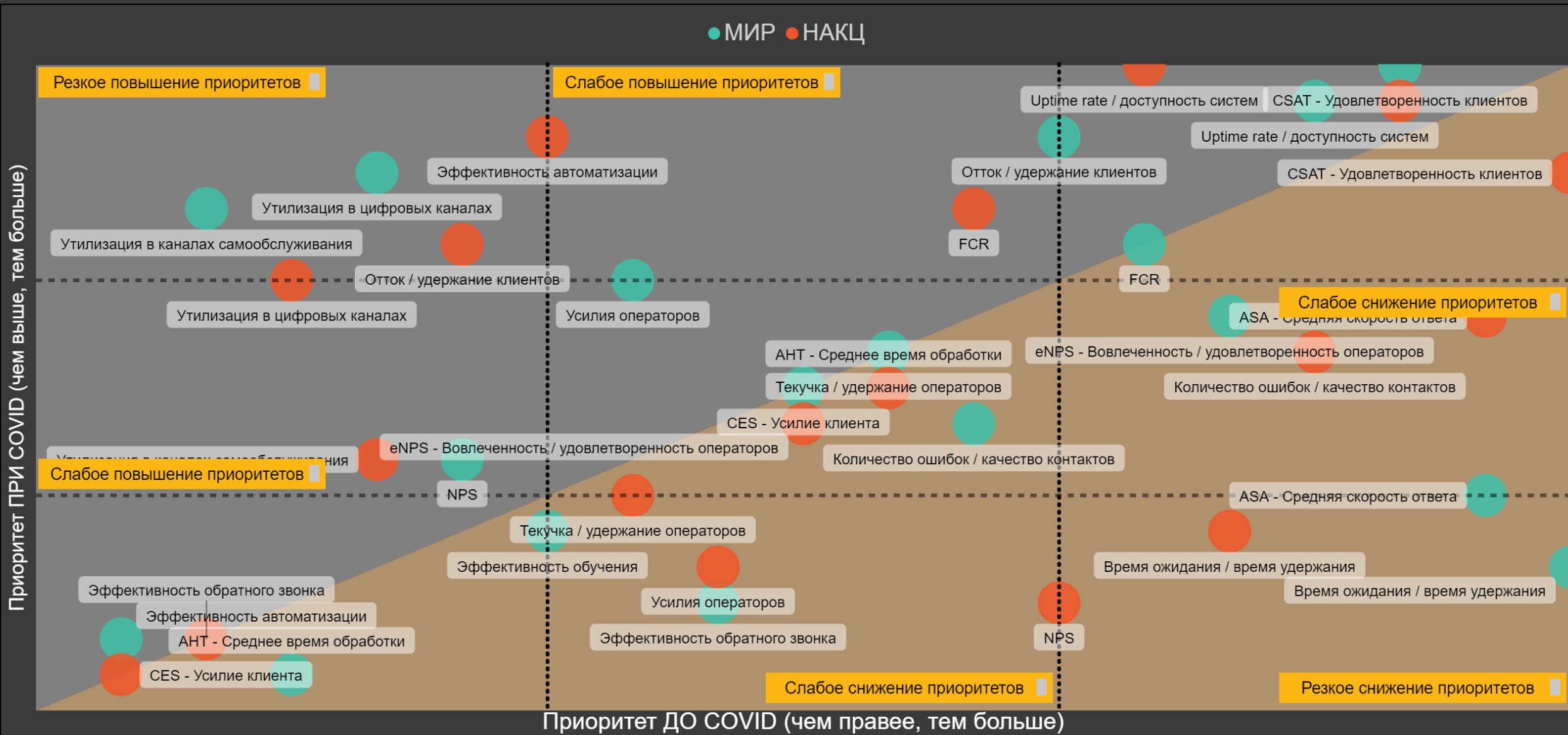
Регион
 Множественный выбор



На основании ответов участников были рассчитаны приоритеты каждой из метрик. На диаграмме каждый круг представляет собой положение конкретной метрики: на оси X отмечен её приоритет ДО пандемии, а на оси Y - приоритет ПРИ пандемии.

Регион

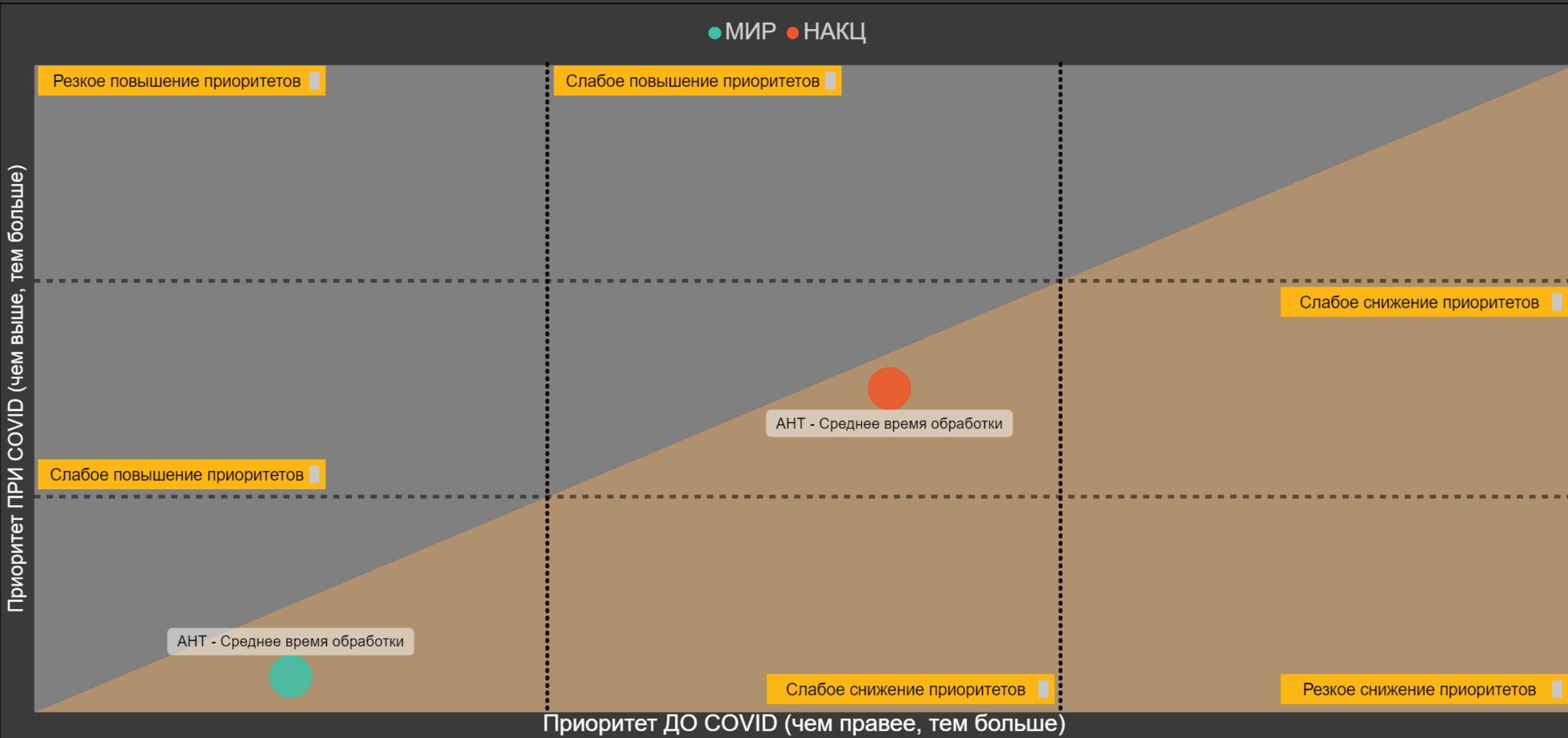
Множественный выбор ▾



На основании ответов участников были рассчитаны приоритеты каждой из метрик. На диаграмме каждый круг представляет собой положение конкретной метрики: на оси X отмечен её приоритет ДО пандемии, а на оси Y - приоритет ПРИ пандемии.

Регион

Множественный выбор

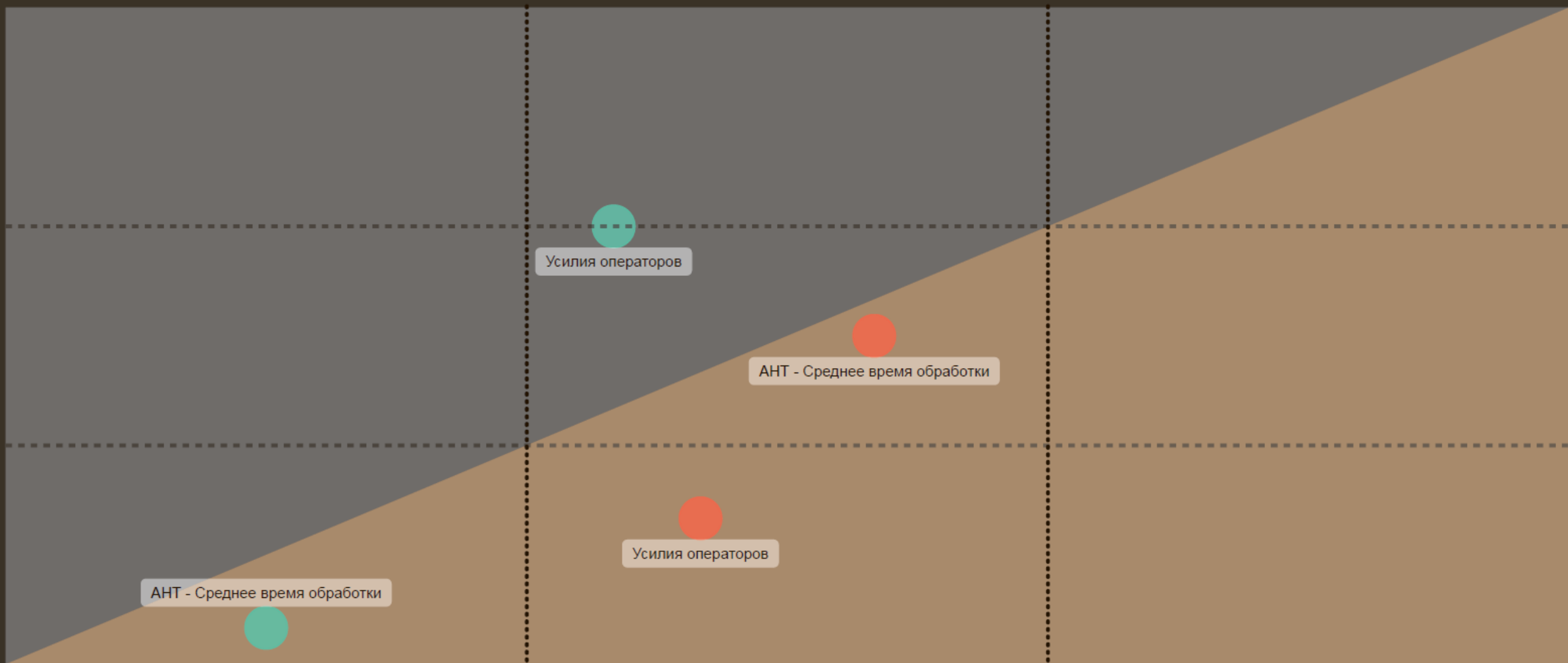


Регион

Множественный выбор

● МИР ● НАКЦ

Приоритет ПРИ COVID (чем выше, тем больше)



Приоритет ДО COVID (чем правее, тем больше)

Индекс силы реакции рассчитывался на основании частоты упоминания конкретной области действий участниками опроса. Чем более часто упоминалась соответствующая реакция, тем выше значение индекса силы реакции.

Регион

Множественный... ▾

Степень реакции

Все ▾

Индекс силы реакции по мнению участников опросов

● МИР



Индекс силы реакции рассчитывался на основании частоты упоминания конкретной области действий участниками опроса. Чем более часто упоминалась соответствующая реакция, тем выше значение индекса силы реакции.

Регион

Множественный... ▾

Степень реакции

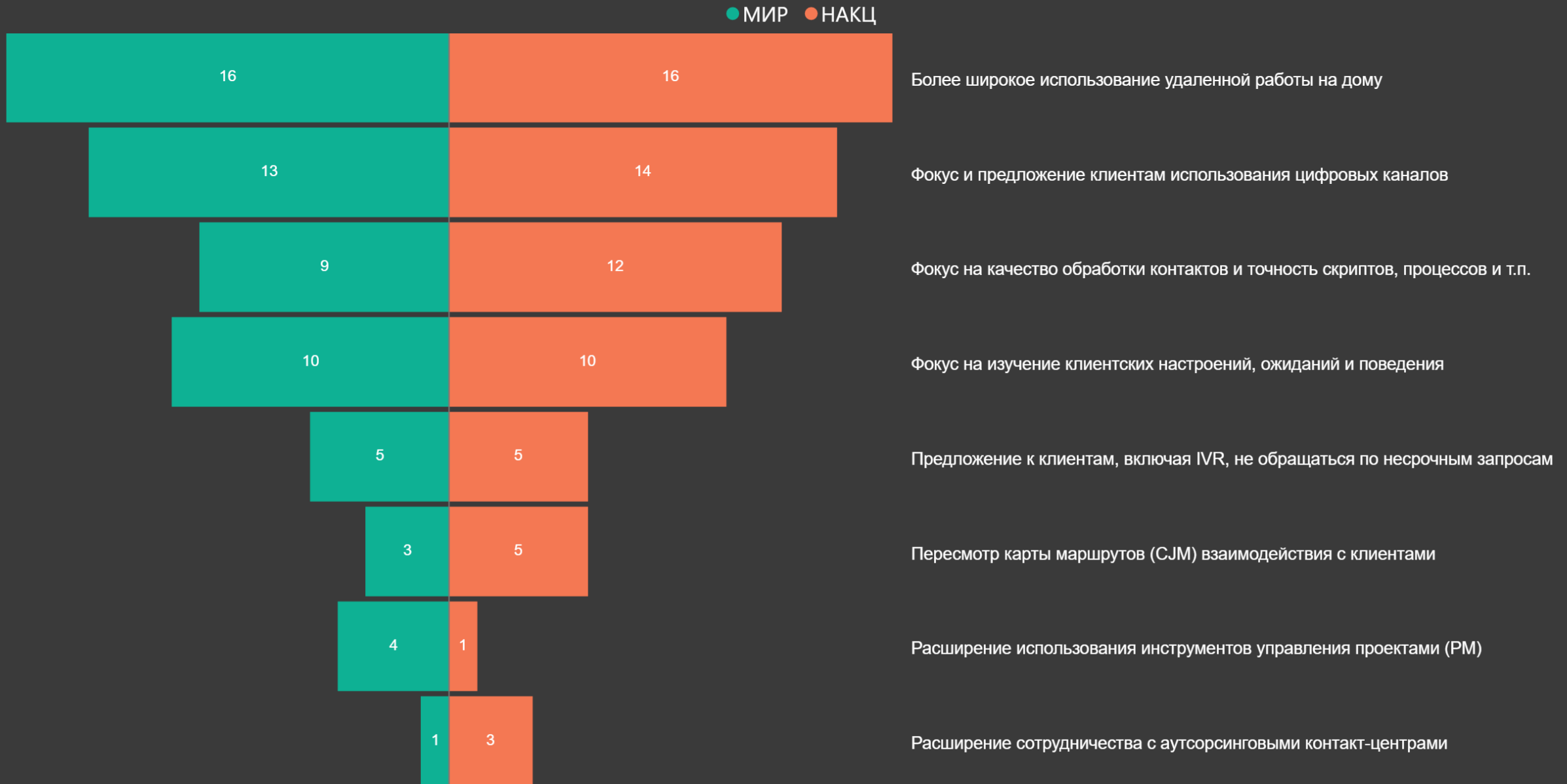
Все ▾

Индекс силы реакции по мнению участников опросов

● НАКЦ

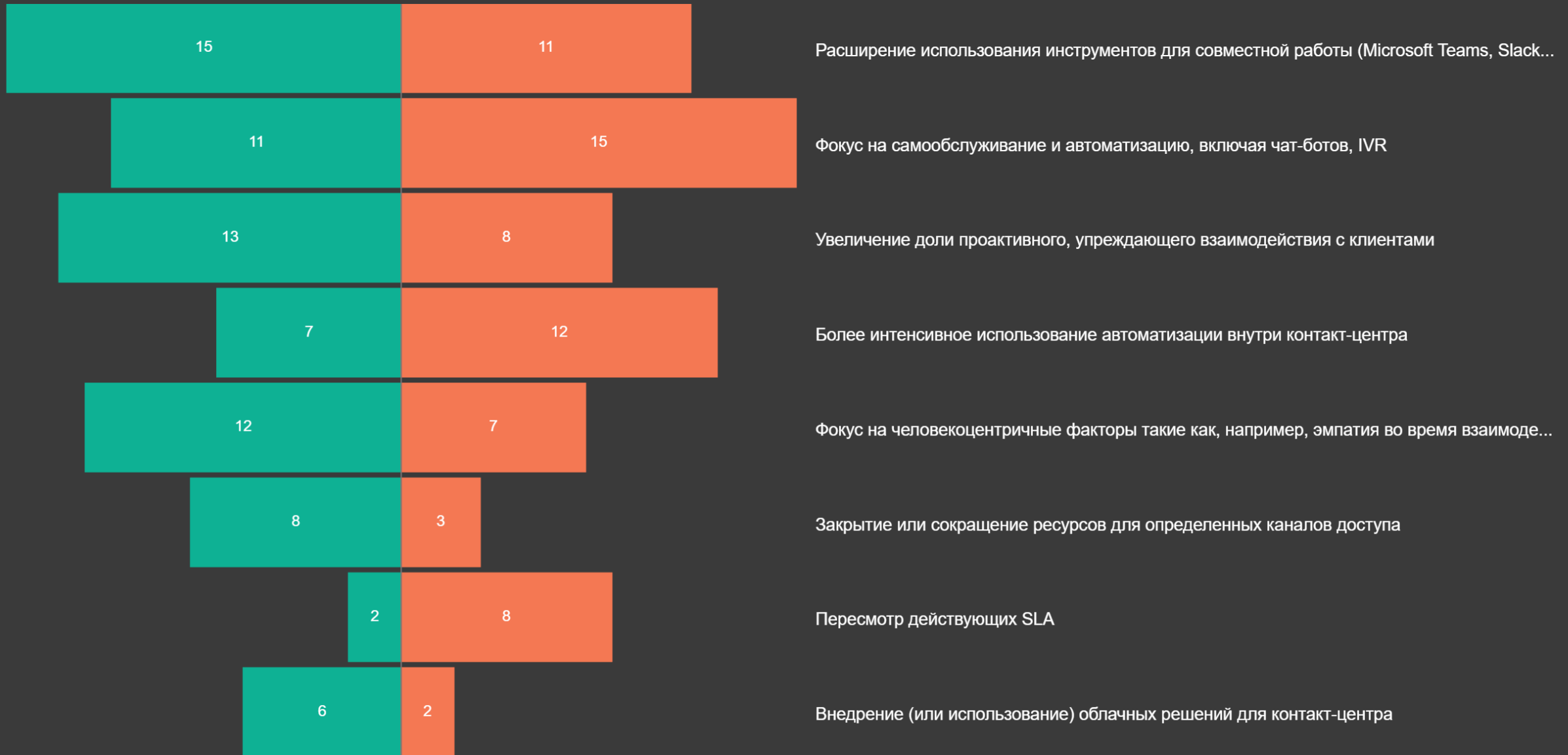


Сравнение по индексу силы реакции. Группы действий без существенного различия по силе реакции



Сравнение по индексу силы реакции. Группы действий, различающиеся существенно.

● МИР ● НАКЦ



Индекс боли рассчитывался на основании частоты упоминания конкретной проблемной области участниками опроса. Чем более заметно проявила себя соответствующая проблема, тем выше значение индекса боли.

Регион

НАКЦ

Степень боли

Все

Индекс боли по мнению участников опросов

● НАКЦ



Индекс боли рассчитывался на основании частоты упоминания конкретной проблемной области участниками опроса. Чем более заметно проявила себя соответствующая проблема, тем выше значение индекса боли.

Регион

МИР

Степень боли

Все

Индекс боли по мнению участников опросов

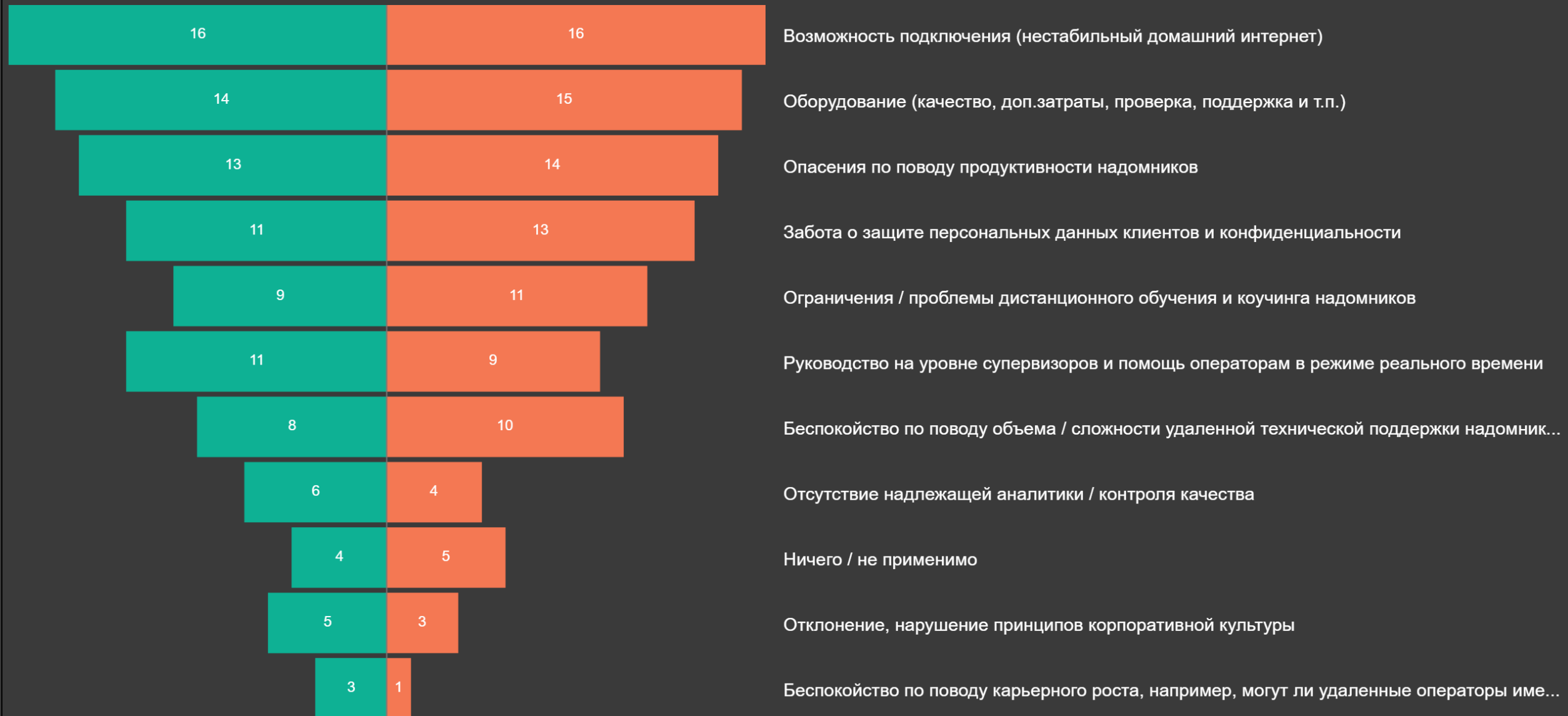
● МИР



Индекс боли

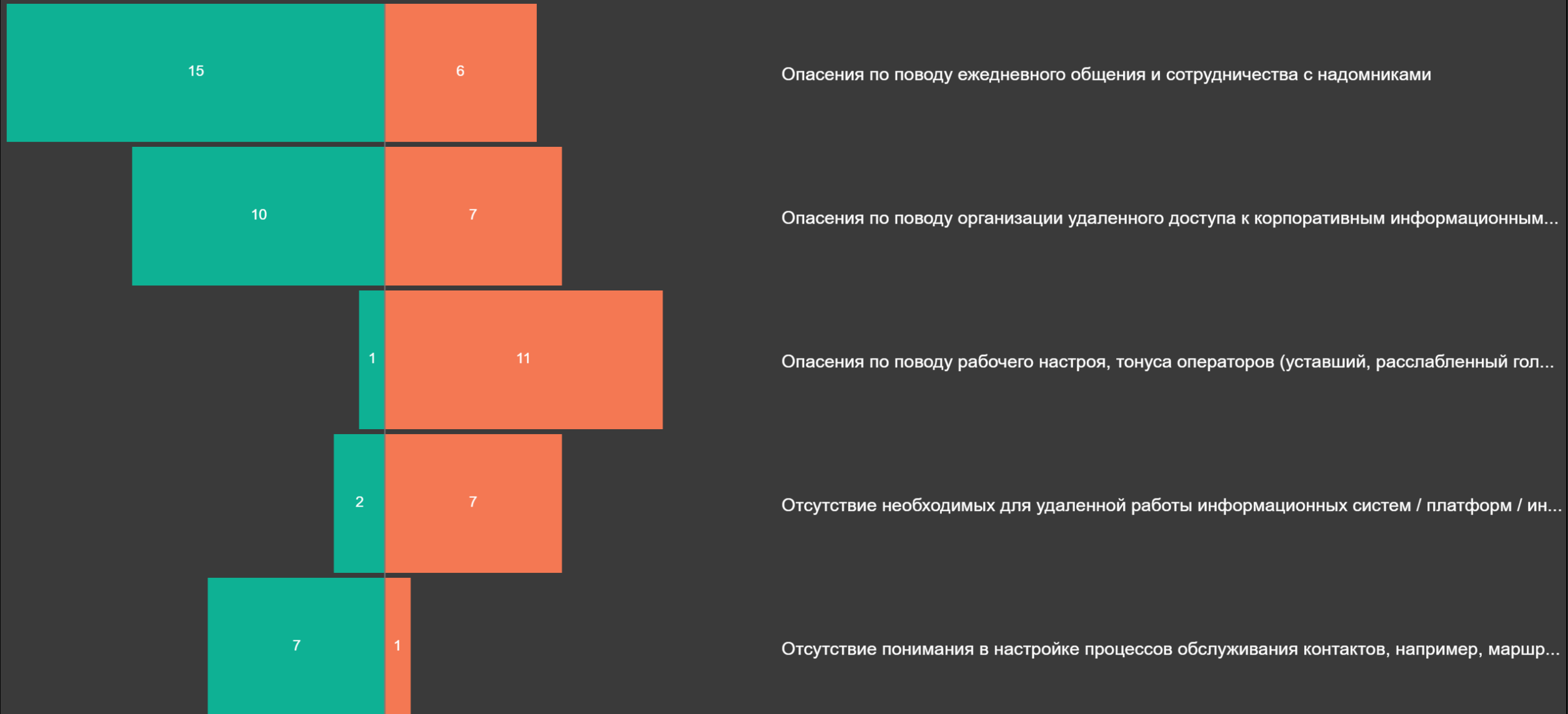
Сравнение по индексу боли. Общие проблемные области

● МИР ● НАКЦ



Сравнение по индексу боли. Проблемные области, различающиеся существенно. Индексы боли различаются на 4 единицы и выше

● МИР ● НАКЦ



СПАСИБО

ЗА ВНИМАНИЕ

Апекс Берг
Контакт-Центр Консалтинг

+7 495 22-911-82
www.apexberg.ru