A close-up photograph of a woman with blonde hair wearing a headset with a microphone, looking slightly to the right. The image is overlaid with various digital graphics including a large red circle, a red line graph with target icons, and a world map.

Основные векторы развития технологий в контактных центрах

Михаил Миняйлов,
Руководитель направления
оптимизации КЦ, СТІ



**customer
experience**

**ОПЫТ
КЛИЕНТОВ**

- Превосходите ожидания клиентов во всех каналах связи
- Создавайте у клиента положительное впечатление при каждом контакте с помощью прозрачных коммуникаций, интеллектуальной маршрутизации и хорошо информированных сотрудников

Источник: <https://www.avaya.com/ru/faqs/faq-detail-customer-engagement/>



СХ

- **81% компаний** признают СХ в качестве конкурентного фактора для клиентов
- **79% компаний** подтверждают об экономии средств от работы с СХ
- **84% компаний** – об увеличении прибыли от работы с СХ


Источник: 2017 Global Customer Experience Benchmarking Report (Dimension Data)

A hand in a white shirt is writing the words "HAPPY CLIENT" in red marker on a whiteboard. The whiteboard is part of a larger graphic with red dashed lines and dots.

HAPPY
CLIENT

ОСНОВА ОЖИДАНИЙ КЛИЕНТОВ

- Я хочу обратиться со своим запросом наиболее удобным мне (а не вам!) способом
- Решите мой запрос с минимумом усилий с моей стороны... и немедленно!



**— ЧТО
минимизирует
усилия
клиентов?**

**Удобные каналы
взаимодействия**

**Оmnиканальность
(настоящая)**

**Решение вопроса
за наименьшее
количество
контактов**

**Приемлемая
скорость решения
вопроса**

**Клиенто-
ориентированные
процедуры
решения
вопроса**

**Отсутствие
ошибок в
действиях
исполнителей**

ЧТО говорят аналитики?

- «...к 2020 г. технологии на базе ИИ войдут в пятерку приоритетов для ИТ-директоров компаний..»
- «...к 2020 г. 85% взаимодействий клиентов с компаниями будут обрабатываться без участия живых операторов...»

Подробнее: <http://call.cnews.ru/articles/2018-11-15-krupnye-kompanii-ne-boyatsya-investirovat-v-iskusstvennyj-intellekt>

Gartner®

СТІ



журнал MIT Technology Review

исследование
550 руководителей высшего
звена из 30 стран и регионов
мира

- Компания-лидер – это компания, которая демонстрирует высокий уровень обслуживания клиентов и занимает первые позиции в плане узнаваемости бренда внутри своей отрасли
- Лидеры умеют использовать прорывные технологии

Подробнее: http://call.cnews.ru/articles/2018-11-15_krupnye_kompanii_ne_boyatsya_investirovat_v_iskusstvennyj_intellekt



журнал MIT Technology Review

- 90% опрошенных из категории лидеров заявили о том, что используют **омниканальное** обслуживание клиентов и считают его одним из ключевых направлений в своей стратегии развития клиентского сервиса
- 60% представителей компаний-лидеров считают, что смогли достичь симбиоза **автоматизированного** и **живого** обслуживания

ВЫВОДЫ




платформа СТІ Omni

- 90% опрошенных из категории лидеров заявили о том, что используют омниканальное обслуживание клиентов и считают его одним из ключевых направлений в своей стратегии развития клиентского сервиса

Голосовые роботы и чат-боты

- 60% представителей компаний-лидеров считают, что смогли достичь автоматизированного и живого обслуживания



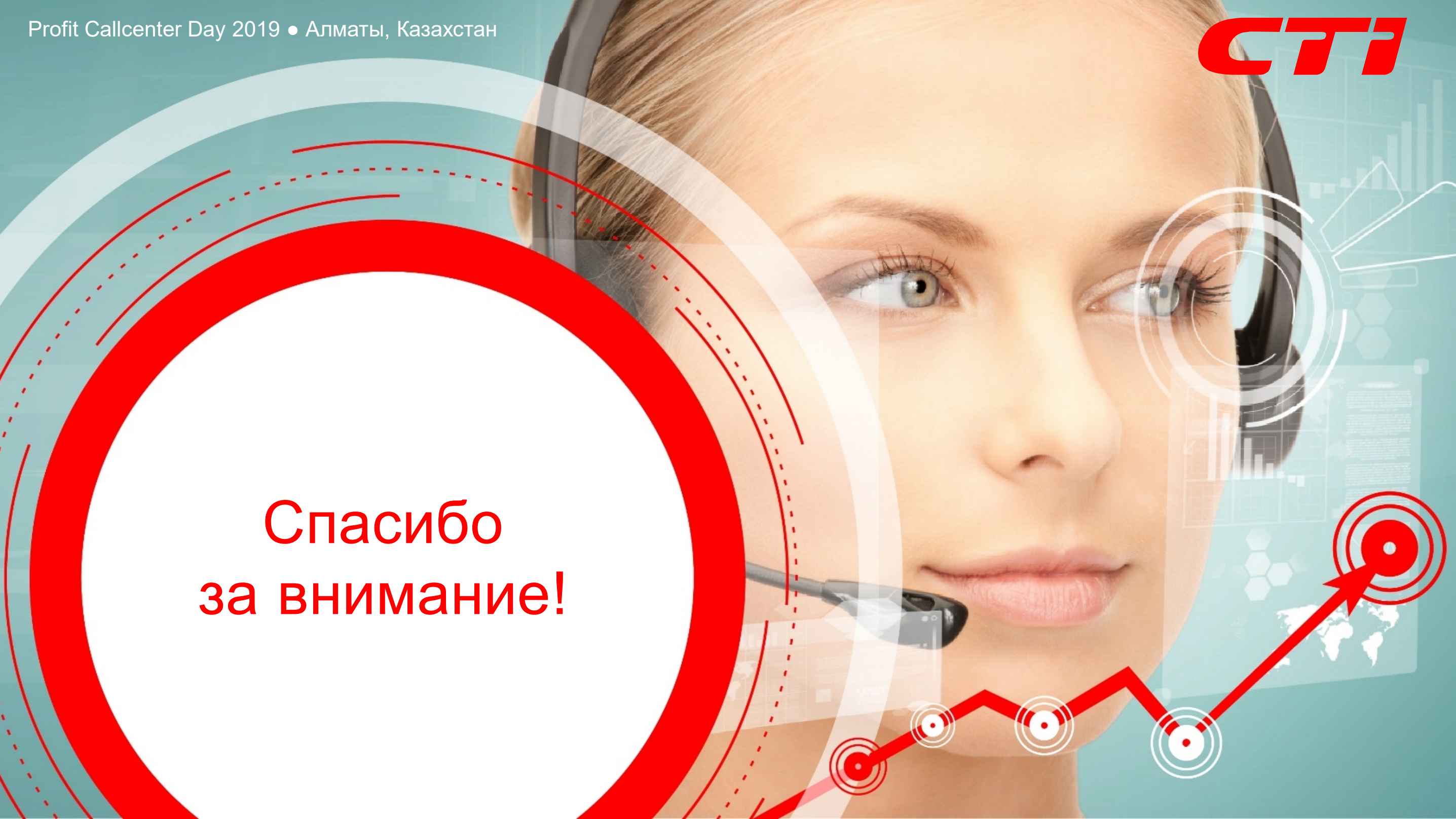
платформа для автоматизации бизнес-процессов омниканального обслуживания клиентов

- Единая история обращений
- Текстовые каналы коммуникаций: email, web-чат, Telegram, Viber, WhatsApp, VK, FB, мобильное приложение (iOS / Android)
- Интеграция с голосовыми и чат-ботами с передачей контекста обращения
- Сохранение контекста при смене канала
- Классификатор тематик обращения
- Управление инцидентами (case management с поддержкой SLA)
- Шаблоны ответов и База Знаний
- Интеграция с КЦ
- Единый АРМ пользователя
- Отчётность и аналитика

A graphic showing a dashed line path starting from a target icon on the left, moving up and right, then down and right, ending at a call center icon on the right. Four vertical arrows point upwards from the call center icon towards the end of the path. The text 'roadmap 2019' is written in red, bold, lowercase letters.

roadmap 2019

- Интеграция с Avaya
- Интеграция с Genesys
- Интеграция с WhatsApp
(голосовые сообщения от клиента)
- Кастомизация виджета
веб-чата на сайте
- Поддержка изолированных
подразделений (multi-tenancy)

A close-up photograph of a female call center agent wearing a headset with a microphone. She has a neutral expression and is looking slightly to the right. The background is a light blue color with various digital and data-related graphics.

**Спасибо
за внимание!**

