



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 пандемии²

Факторы влияния на эффективность и качество Клиентского Сервиса во время пандемии

Влияние пандемии на объемы взаимодействия с клиентами

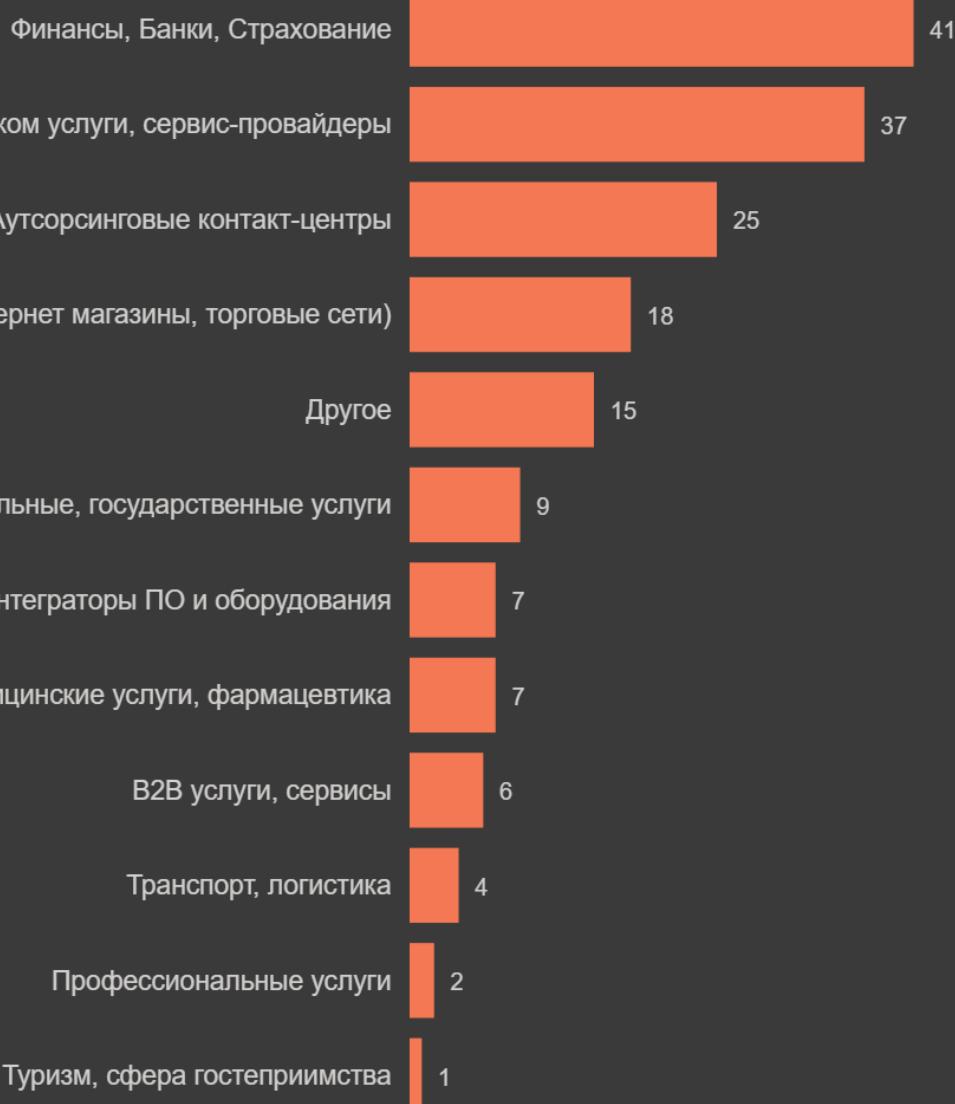
Изменение приоритетов метрик Клиентского Сервиса во время пандемии

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

НАКЦ-2020 33% 7% 23% 11% 8% 15%

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

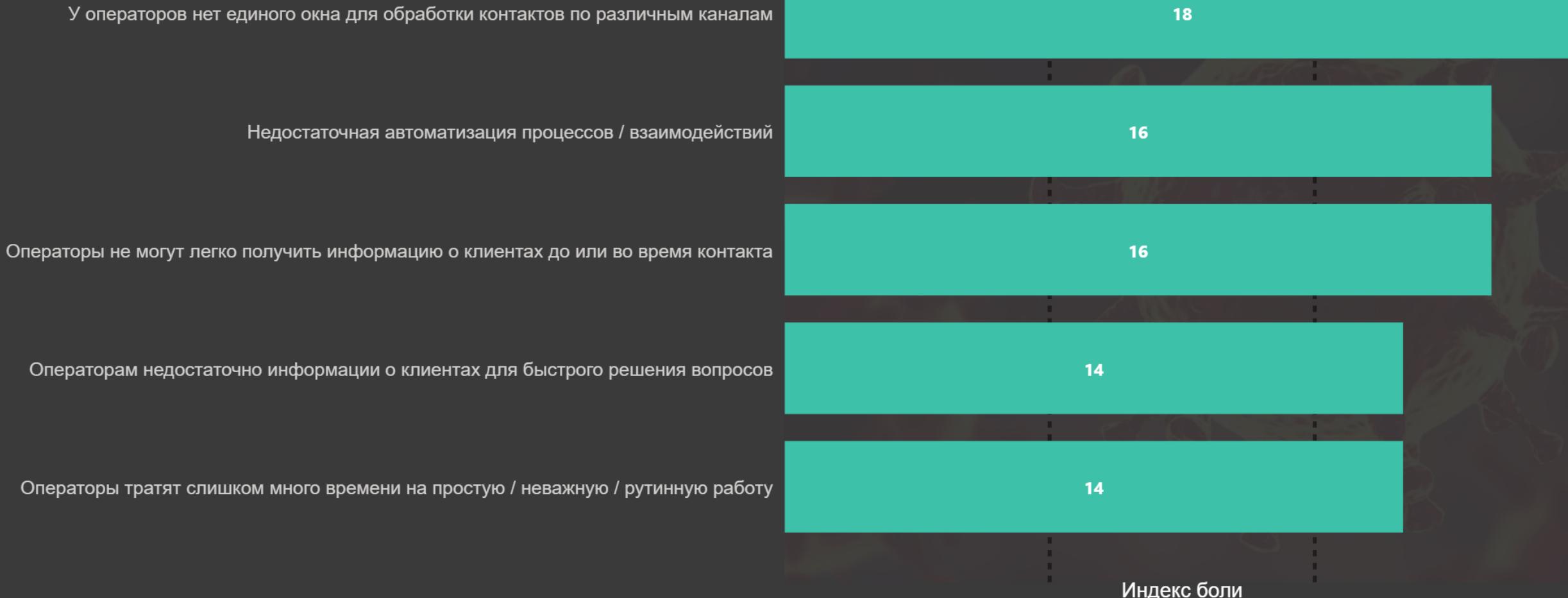
МИР 2020

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

Недостаточная автоматизация процессов / взаимодействий

18

У операторов нет единого окна для обработки контактов по различным каналам

17

Базы знаний / CRM / и т.д. устарели или сложны в использовании

16

Не хватает ресурсов для обслуживания всех поступающих контактов

15

Операторы не получают надлежащего обучения / коучинга / поддержки

14

Клиенты не доверяют автоматизированным каналам, создавая нагрузку на операторов

13

Индекс боли

Изменение объемов обращений во время пандемии

Регион

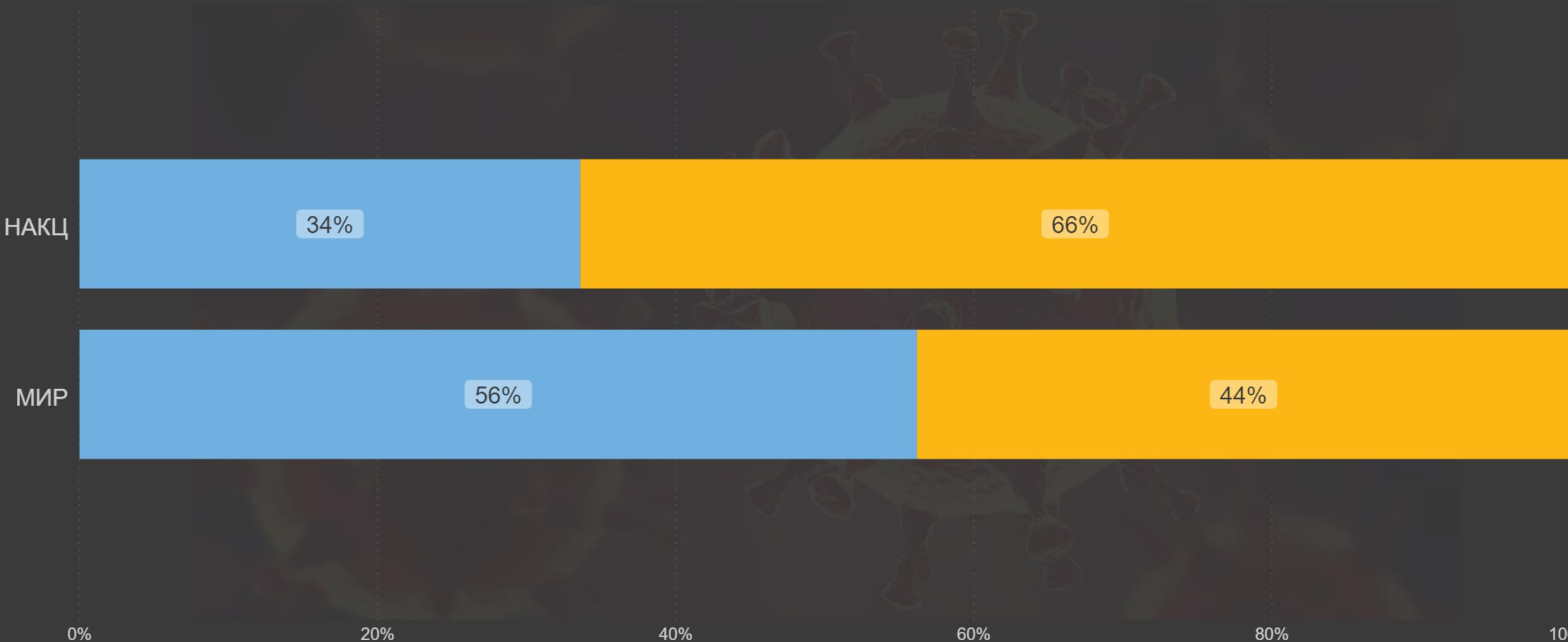
Множественный выбор

Общее изменение

Все

Оценка изменения объемов взаимодействий с клиентами

- Есть заметные изменения
- Изменений нет или они небольшие



Доля ответов участников (кроме указавших "Не применимо")

Изменение объемов обращений во время пандемии

Регион

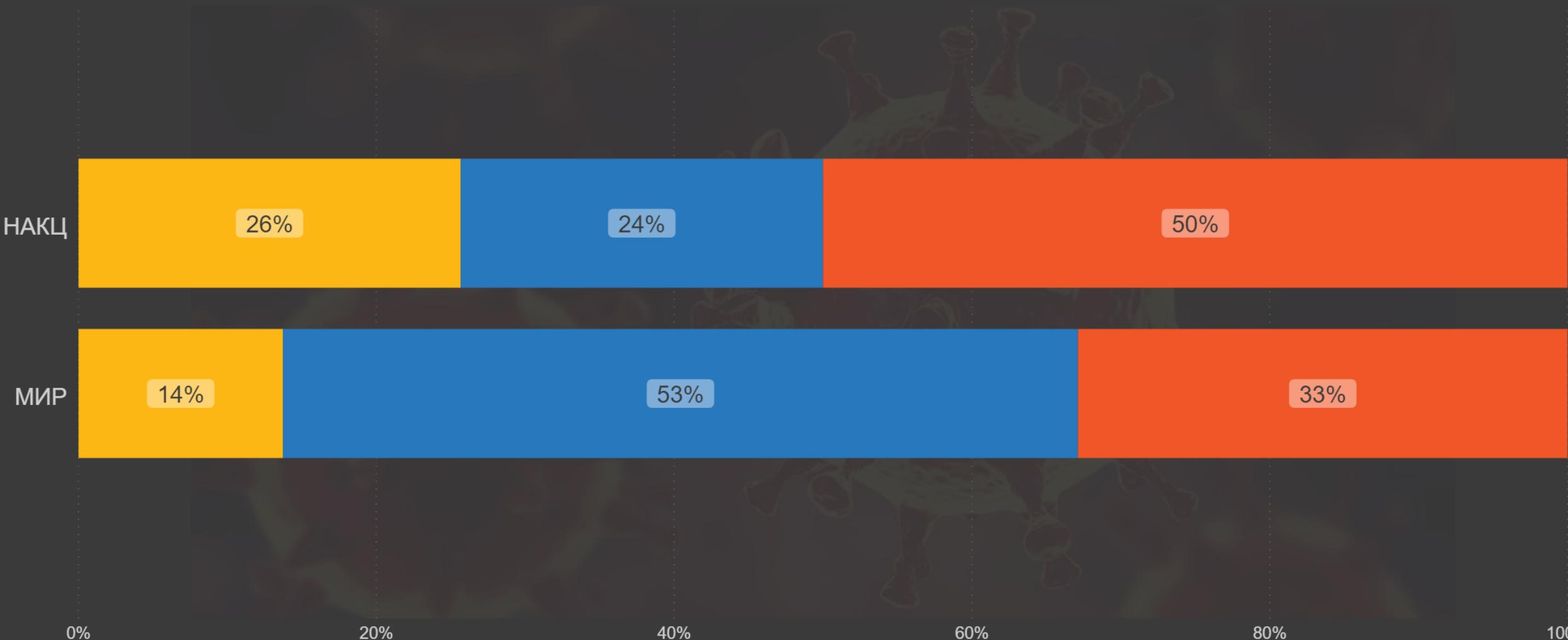
Множественный выбор

Общее изменение

Все

Оценка изменения объемов взаимодействий с клиентами

- НЕТ ЗАМЕТНЫХ ИЗМЕНЕНИЙ
- СНИЖЕНИЕ
- УВЕЛИЧЕНИЕ



Доля ответов участников (кроме указавших "Не применимо")

Изменение объемов обращений во время пандемии

Регион

Множественный выбор

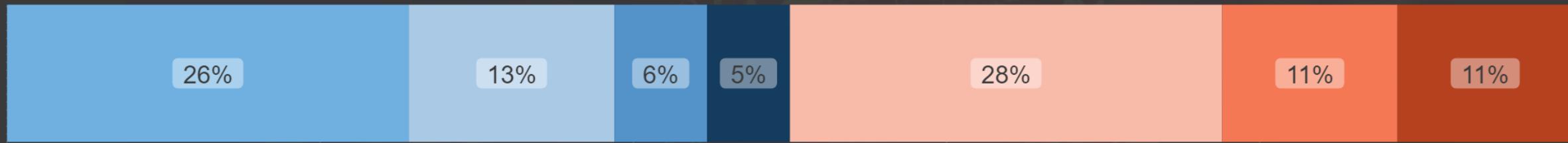
Общее изменение

Все

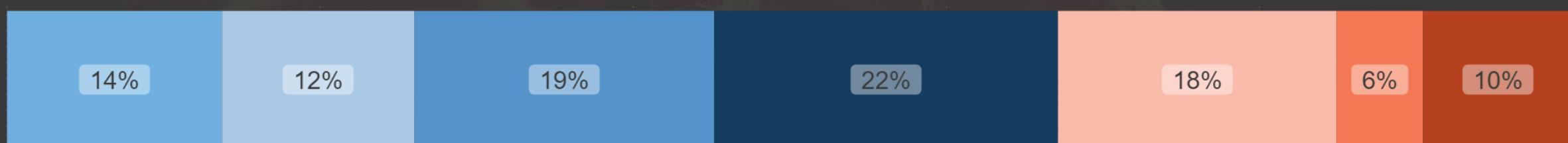
Детальная оценка изменения объемов взаимодействий с клиентами.

- 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%

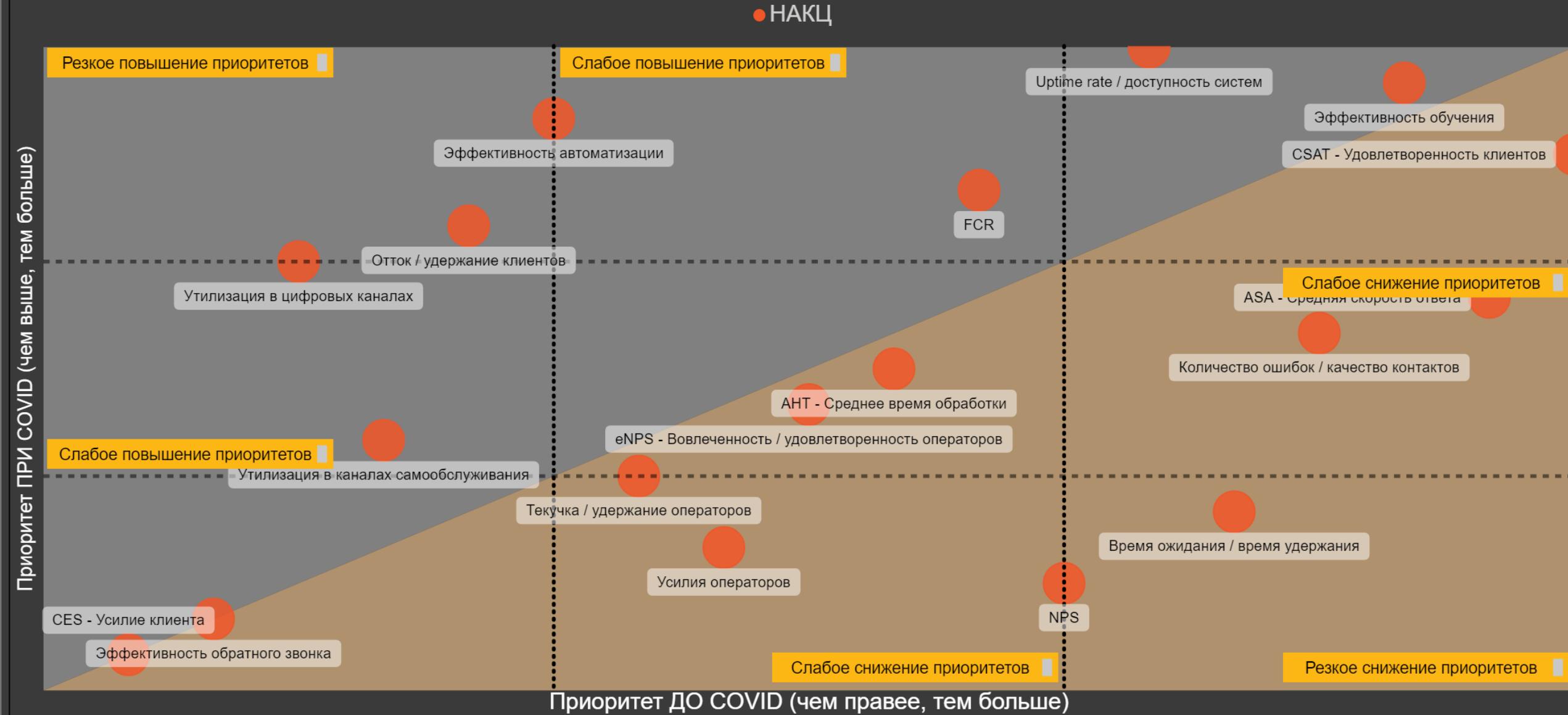
100%

Доля ответов участников (кроме указавших "Не применимо")

Изменение приоритетов метрик Клиентского Сервиса

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.

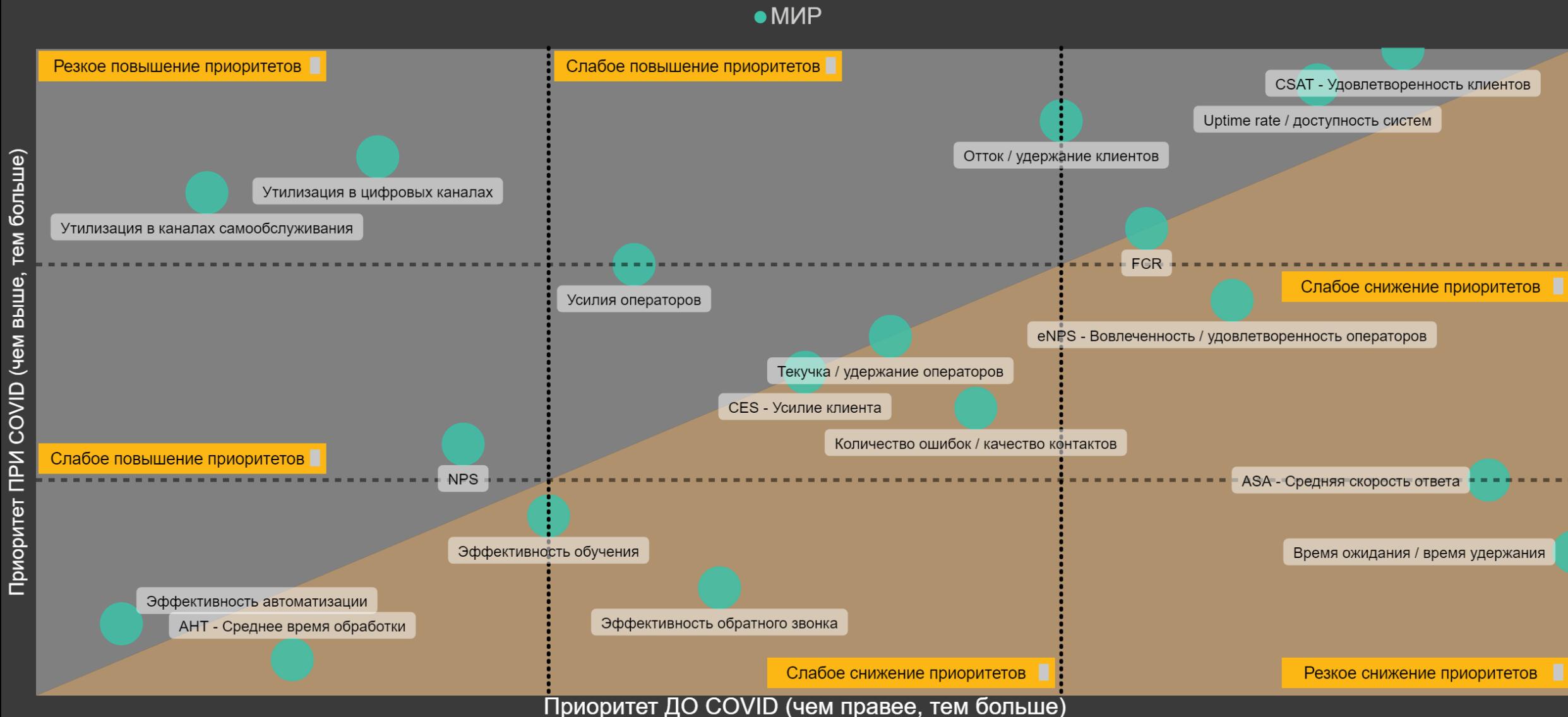
Регион
NAKЦ



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

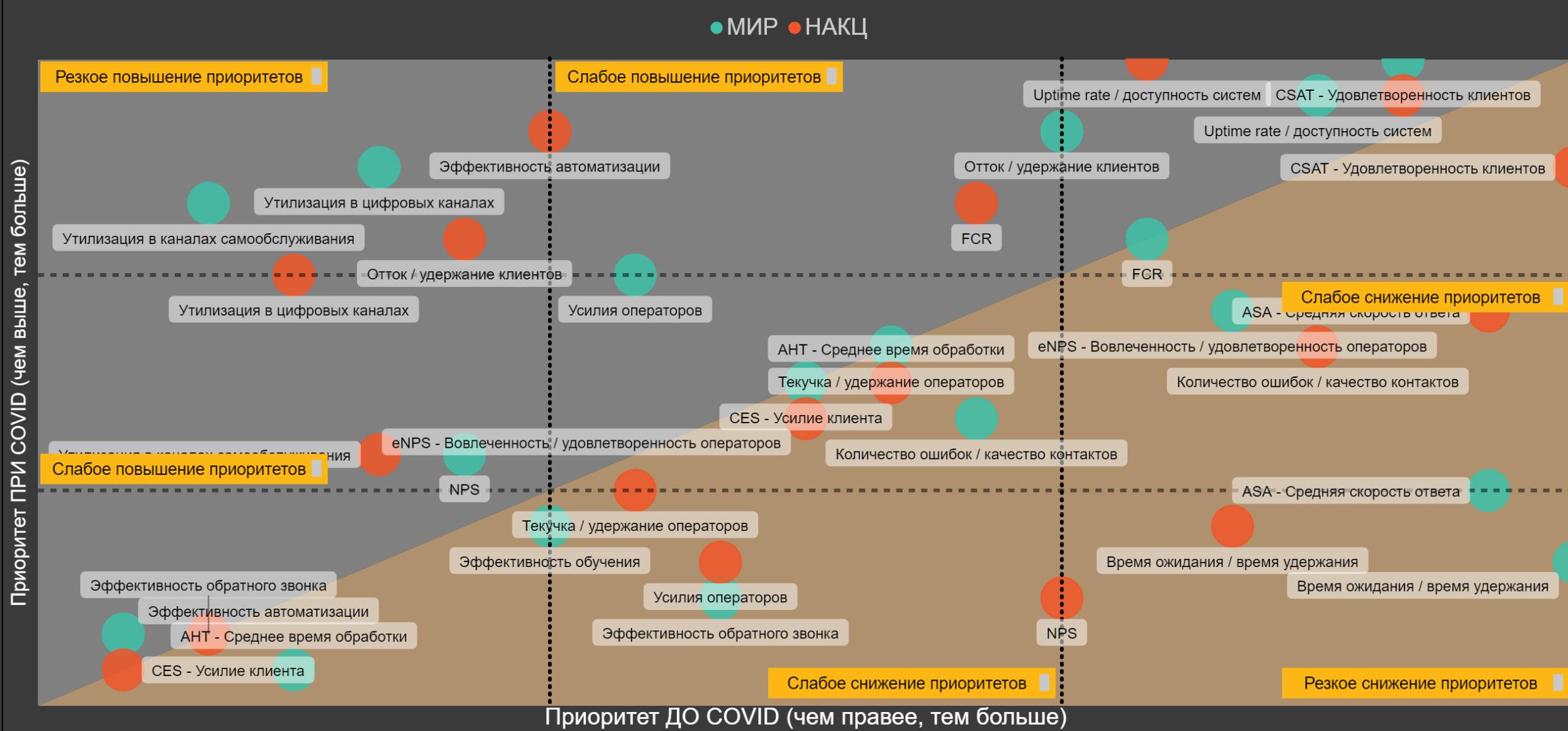
Множественный выбор



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

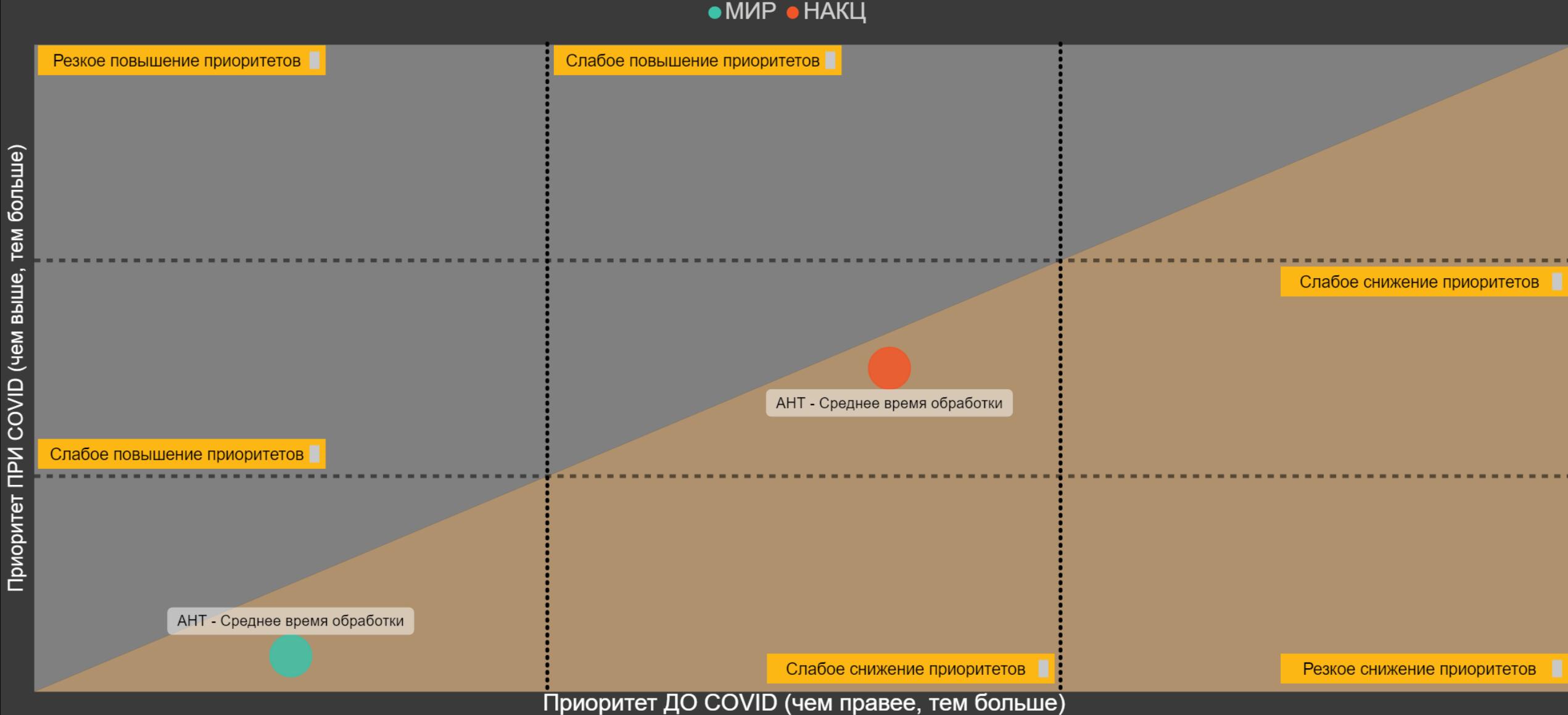
Множественный выбор



Изменение приоритетов метрик Клиентского Сервиса

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.

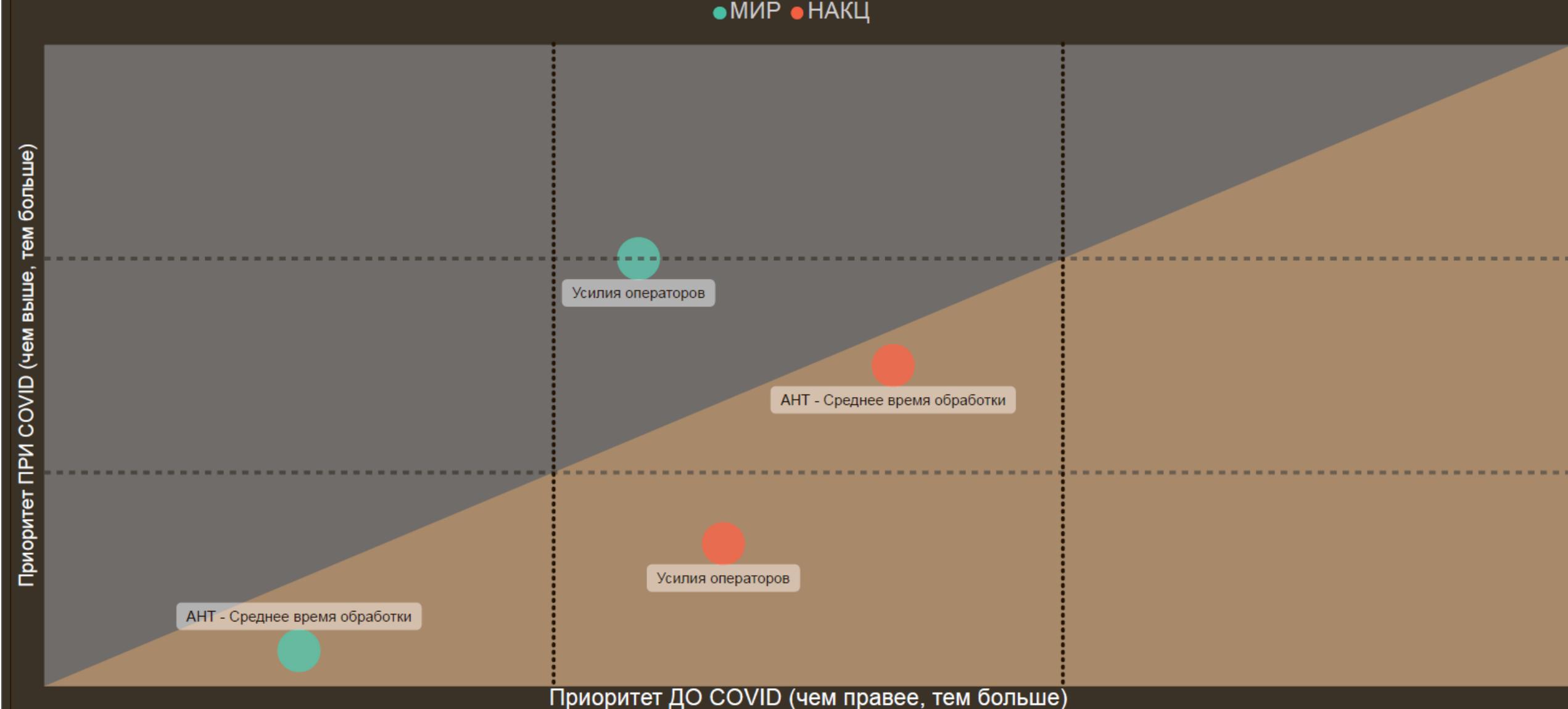
Регион ▾
Множественный выбор ▾



Изменение приоритетов метрик Клиентского Сервиса

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 ▾



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

● МИР ● НАКЦ

16

16

Более широкое использование удаленной работы на дому

13

14

Фокус и предложение клиентам использования цифровых каналов

9

12

Фокус на качество обработки контактов и точность скриптов, процессов и т.п.

10

10

Фокус на изучение клиентских настроений, ожиданий и поведения

5

5

Предложение к клиентам, включая IVR, не обращаться по несрочным запросам

3

5

Пересмотр карты маршрутов (CJM) взаимодействия с клиентами

4

1

Расширение использования инструментов управления проектами (PM)

1

3

Расширение сотрудничества с аутсорсинговыми контакт-центрами

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

● МИР ● НАКЦ

15

11

Расширение использования инструментов для совместной работы (Microsoft Teams, Slack...)

11

15

Фокус на самообслуживание и автоматизацию, включая чат-ботов, IVR

13

8

Увеличение доли проактивного, упреждающего взаимодействия с клиентами

7

12

Более интенсивное использование автоматизации внутри контакт-центра

12

7

Фокус на человекоцентрические факторы такие как, например, эмпатия во время взаимоде...

8

3

Закрытие или сокращение ресурсов для определенных каналов доступа

2

8

Пересмотр действующих SLA

6

2

Внедрение (или использование) облачных решений для контакт-центра

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

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

16

16

Возможность подключения (нестабильный домашний интернет)

14

15

Оборудование (качество, доп. затраты, проверка, поддержка и т.п.)

13

14

Опасения по поводу продуктивности надомников

11

13

Забота о защите персональных данных клиентов и конфиденциальности

9

11

Ограничения / проблемы дистанционного обучения и коучинга надомников

11

9

Руководство на уровне супервизоров и помощь операторам в режиме реального времени

8

10

Беспокойство по поводу объема / сложности удаленной технической поддержки надомников

6

4

Отсутствие надлежащей аналитики / контроля качества

4

5

Ничего / не применимо

5

3

Отклонение, нарушение принципов корпоративной культуры

3

1

Беспокойство по поводу карьерного роста, например, могут ли удаленные операторы име...

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

● МИР ● НАКЦ



Категория	МИР	НАКЦ
Опасения по поводу ежедневного общения и сотрудничества с надомниками	15	6
Опасения по поводу организации удаленного доступа к корпоративным информационным...	10	7
Опасения по поводу рабочего настроя, тонуса операторов (уставший, расслабленный гол...	1	11
Отсутствие необходимых для удаленной работы информационных систем / платформ / ин...	2	7
Отсутствие понимания в настройке процессов обслуживания контактов, например, марш...	7	1



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ

Апекс Берг
Контакт-Центр Консалтинг

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