

# «ТРАНСФОРМАЦИЯ ИНДУСТРИИ КЦ В СЛЕДСТВИИ ПАНДЕМИИ COVID19»



ПЕРВОИСТОЧНИК: «ГЛОБАЛЬНОЕ БЕНЧМАРКИНГОВОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ. РОССИЯ И СТРАНЫ РЕГИОНА 2019/2020» ПРАВООБЛАДАТЕЛЬ – CONTACT CENTER BENCHMARK (CCBMR).

## СОДЕРЖАНИЕ:

1. Глобальные вызовы, негативно влияющие на эффективность контакт-центра и клиентоцентричность Организации.

2. Смена фокуса. Что сейчас наиболее важно?

3. Как клиентские службы, контакт-центры реагируют на новые вызовы.

4. Перспективы дальнейшего развития. Как цифровые каналы и искусственный интеллект повлияют на взаимодействие с клиентами?

5. Удаленная реальность. Докажет ли вариант с домашними операторами свою жизнеспособность?

6. Какие новые возможности для контакт-центров открываются сегодня.



# 1. ГЛОБАЛЬНЫЕ ВЫЗОВЫ, НЕГАТИВНО ВЛИЯЮЩИЕ НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОНТАКТ-ЦЕНТРА И КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

## НОВАЯ НОРМАЛЬНОСТЬ ИНДУСТРИИ. Ключевые факторы

49%

компаний в регионе (32% в среднем по Миру), сообщают об увеличении объема взаимодействия

половины

40%

респондентов поставили на первое место в рейтинге негативных факторов недостаточность автоматизации процессов

- отсутствие у операторов единого окна для обработки контактов по различным каналам
- устаревшие или сложные системы управления знаниями и CRM

46%

компаний ставят на передний план показатель доступности, работоспособности систем контакт-центра

Показатель эффективности автоматизации занимает вторую строчку приоритетов сегодняшнего дня (40%).

80%

компаний делают фокус на организацию удаленной работы операторов

48% делают также фокус на самообслуживание и автоматизацию, включая чат-ботов и IVR.

03

Результаты проведенного по инициативе Национальной Ассоциации Контактных Центров (НАКЦ) глобального бенчмаркинг-исследования клиентских служб, контакт-центров в России и странах региона, а также результаты аналогичного исследования, проведенного компанией CCW по всему Миру

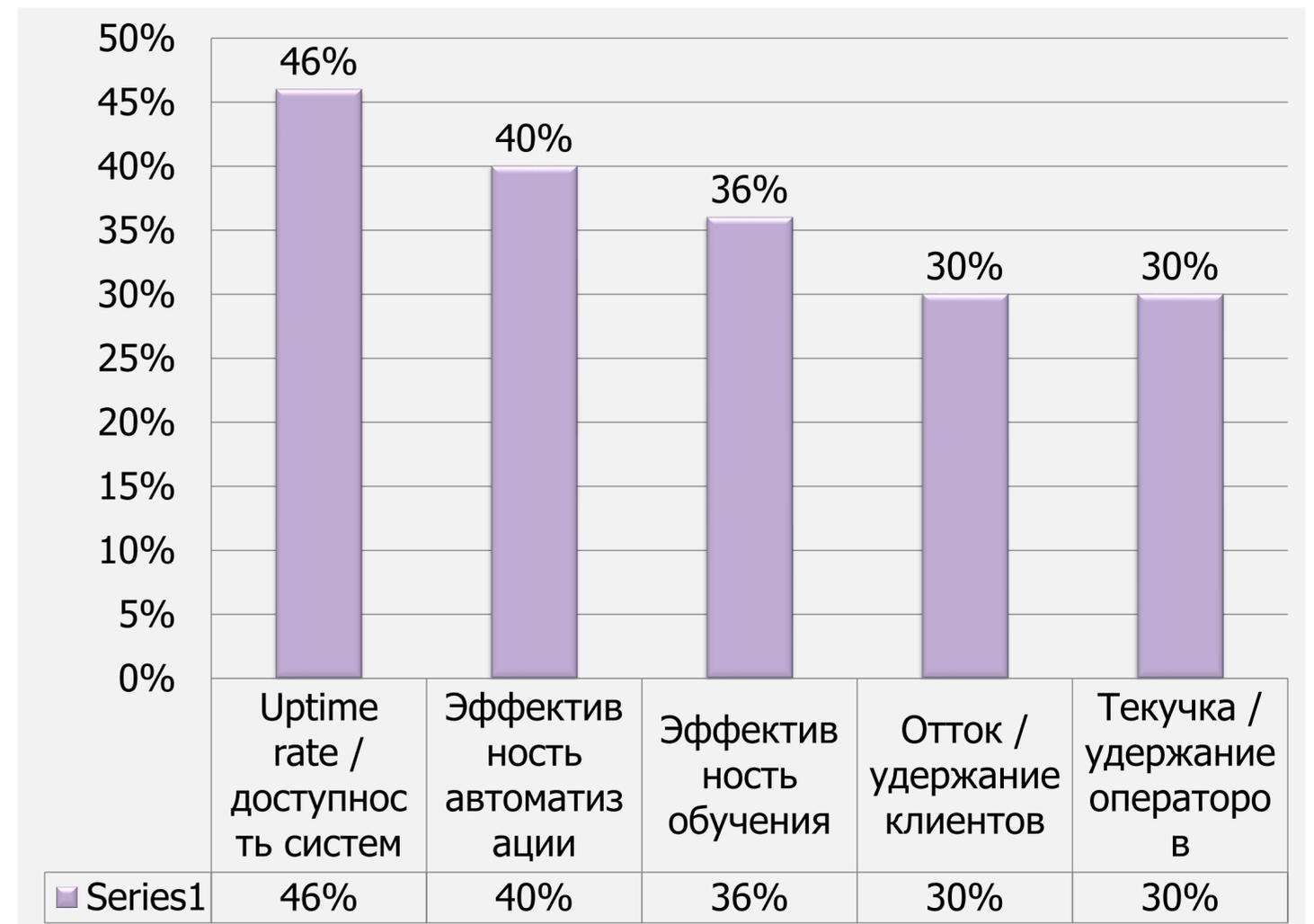
03

## 2. СМЕНА ФОКУСА. ЧТО СЕЙЧАС НАИБОЛЕЕ ВАЖНО?

### Было важно и сейчас тоже важно

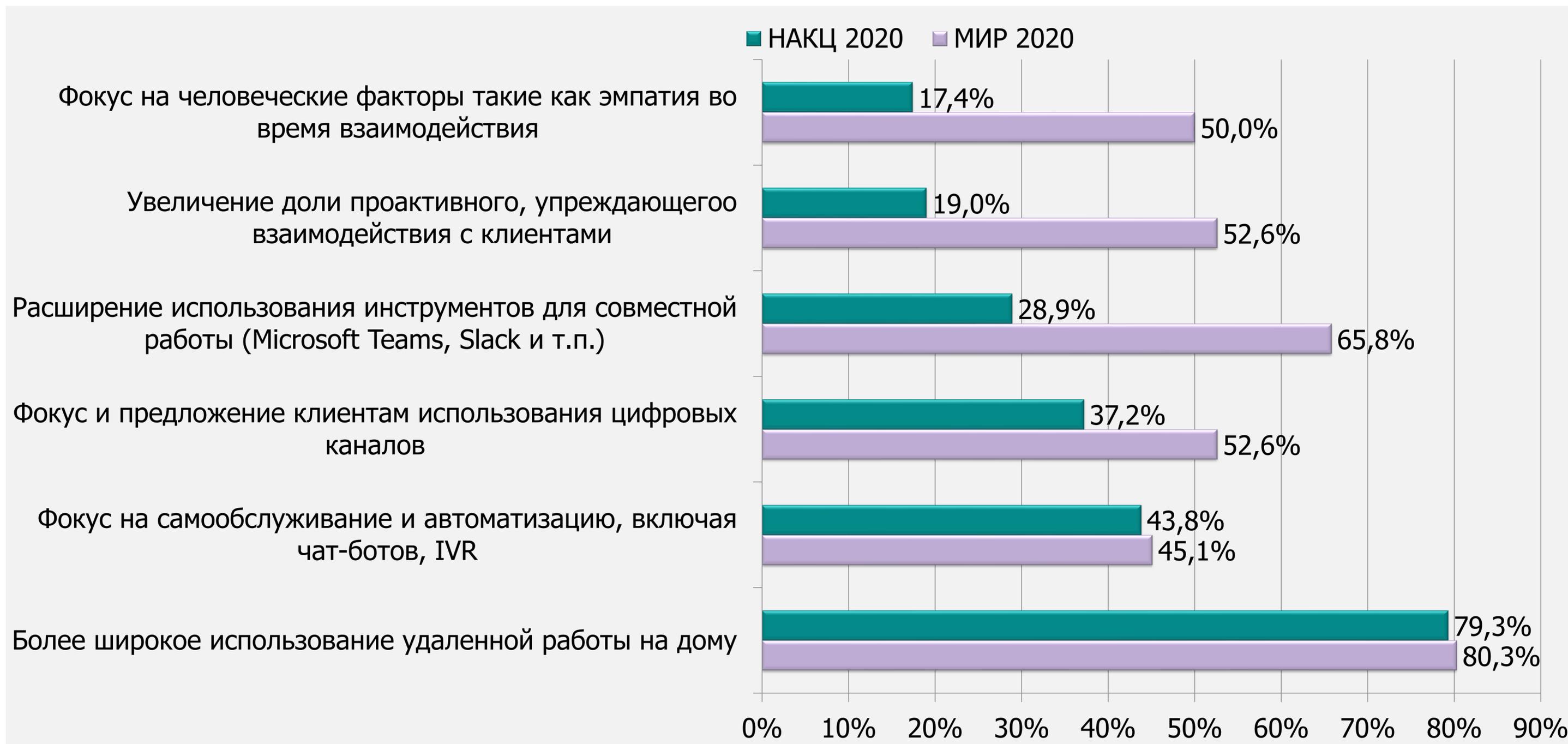


### Было важно, но сейчас ещё важнее

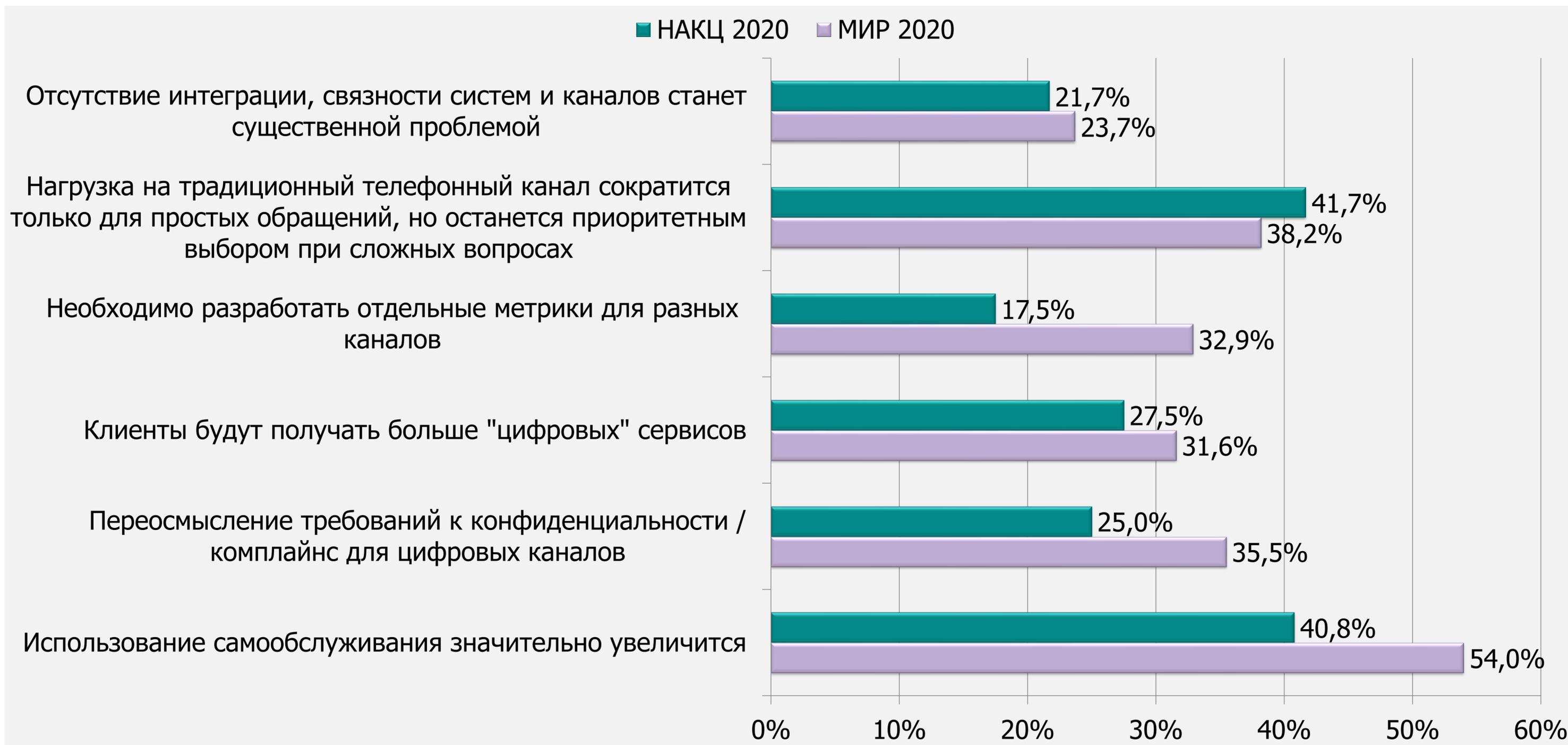


### Метрики ключевых показателей эффективности

### 3. КАК КЛИЕНТСКИЕ СЛУЖБЫ, КОНТАКТ-ЦЕНТРА РЕАГИРУЮТ НА НОВЫЕ ВЫЗОВЫ



## 4. ПЕРСПЕКТИВЫ ДАЛЬНЕЙШЕГО РАЗВИТИЯ. КАК ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ И ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ПОВЛИЯЮТ НА ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ?



# ОПРОС

Увеличились ли Ваши запросы в КЦ по  
неголосовым каналам во время пандемии?

ДА

НЕТ

БЕЗ ИЗМЕНЕНИЙ



## 5. УДАЛЕННАЯ РЕАЛЬНОСТЬ.

### ДОКАЖЕТ ЛИ ВАРИАНТ С ДОМАШНИМИ ОПЕРАТОРАМИ СВОЮ ЖИЗНЕСПОСОБНОСТЬ?



# ОПРОС

Был ли Ваш собственный опыт удаленной работы успешным/эффективным

ДА

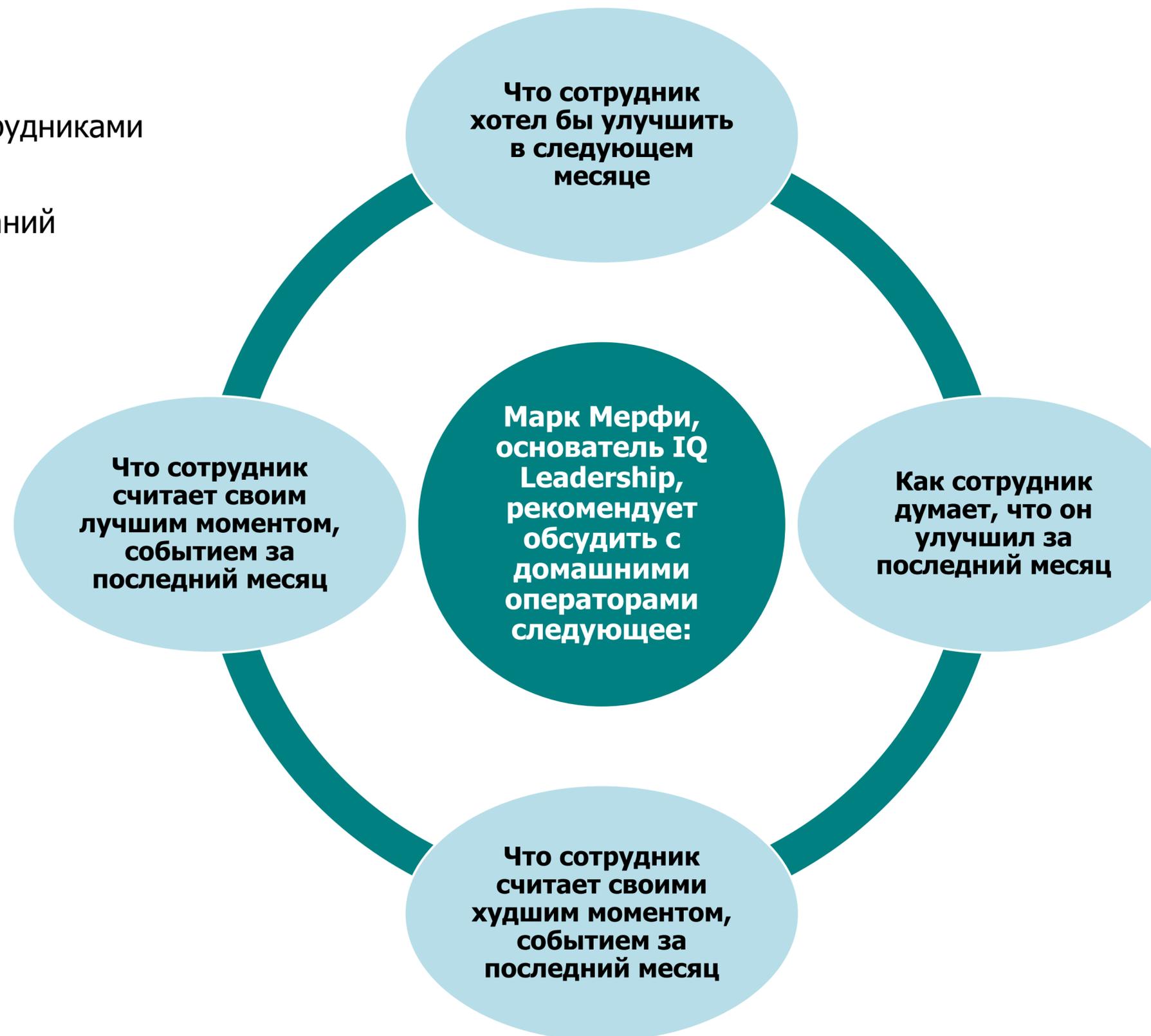
НЕТ

Я НЕ РАБОТАЛ НА УДАЛЁНКЕ

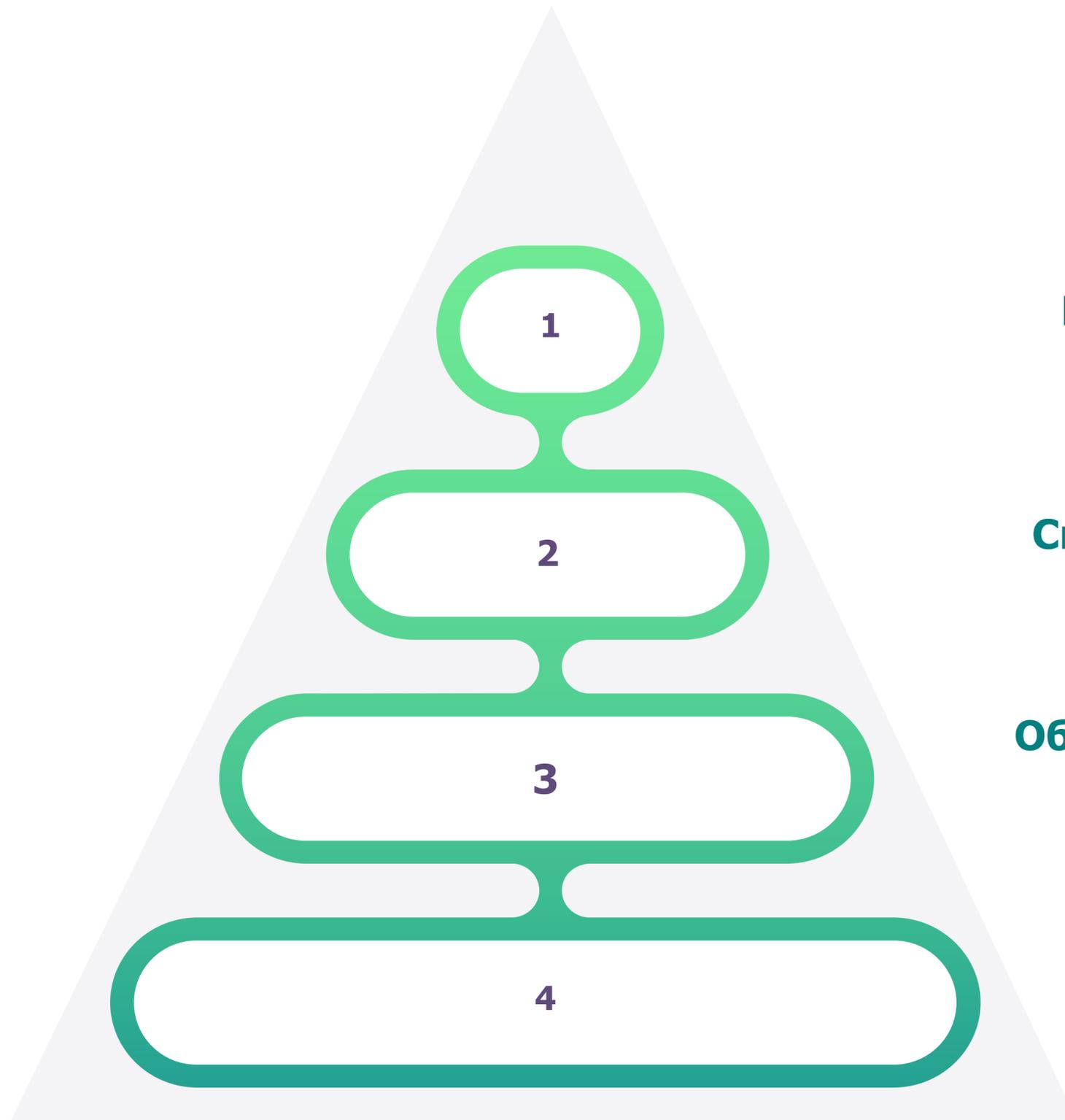


## 6 СОВЕТОВ ДЛЯ ПОДДЕРЖАНИЯ ВЫСОКОГО УРОВНЯ ВОВЛЕЧЕННОСТИ ДОМАШНИХ ОПЕРАТОРОВ

- 1 Поддерживайте постоянную связь с сотрудниками
- 2 Будьте точны в отношении ваших ожиданий
- 3 Используйте видеоконференции
- 4 Не исключайте домашних операторов из командных традиций
- 5 Признание удаленных операторов
- 6 Предлагайте возможности роста



## 6. КАКИЕ НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ ОТКРЫВАЮТСЯ СЕГОДНЯ



**Изменение подхода к надомным операторам  
(с применением геймификации)**

**Смена парадигмы или балансировка ключевых  
показателей**

**Обеспечивайте простоту клиентского опыта, т. к.  
ожидания клиентов меняются**

**Новые требования к операторам и больше  
полномочий**

## 6 СПОСОБОВ КАК УЛУЧШИТЬ CX

1

Унифицируйте ваше видение клиента

2

Обеспечьте максимальный уровень унификации и бесшовности в работе с обращениями

3

Интегрируйте интеллектуальную автоматизацию в процесс взаимодействия с клиентами

4

Роботизируйте процессы автоматизации

5

Трансформируйте мульти / омниканальность в цифровое взаимодействие

6

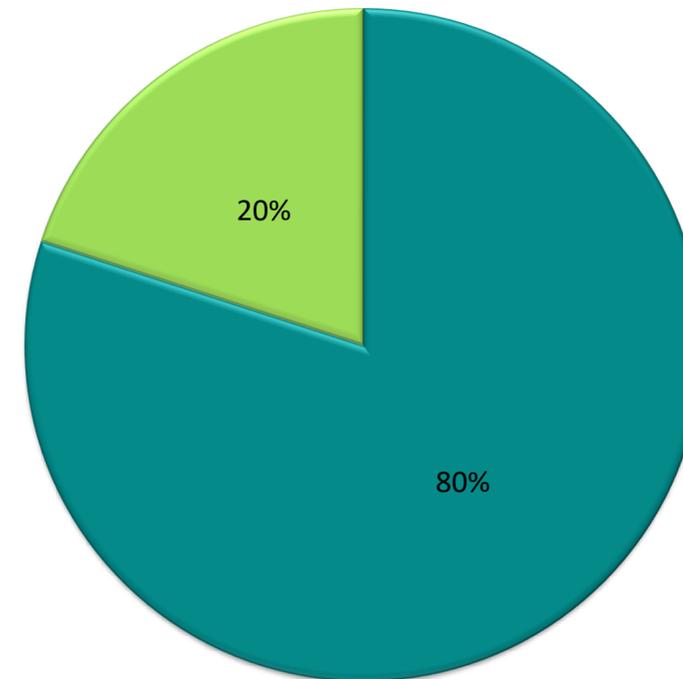
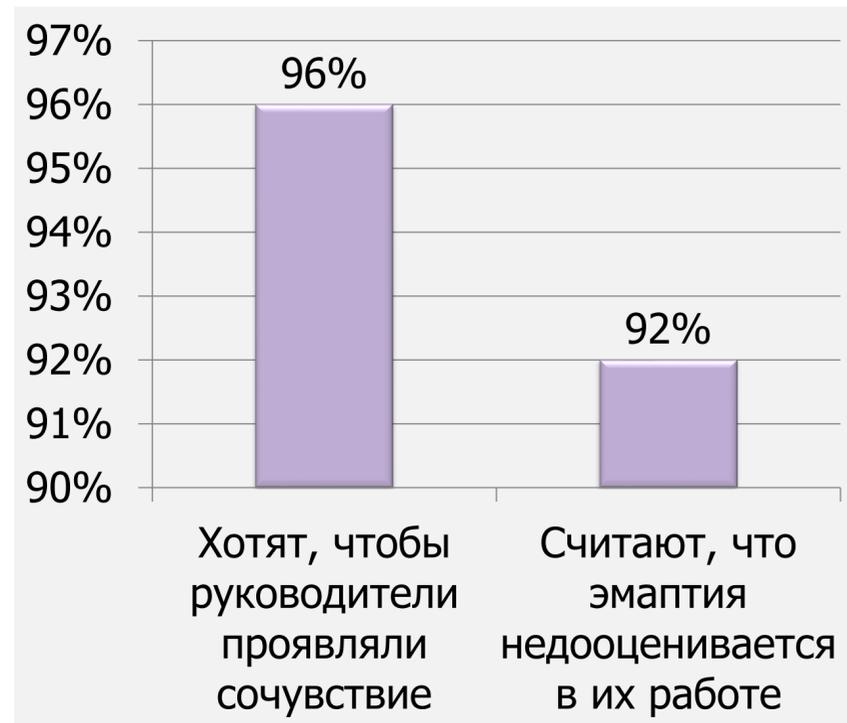
Проявляйте повышенную эмпатию, человекоцентричность как в отношении клиента, так и сотрудника.



**Опираясь на опыт американской компании Arria, которая является одним из лидеров в области внедрения процессов клиентского опыта с минимизацией усилий**

# ЭМПАТИЯ

По данным исследования [State of Workplace Empathy](#), сотрудники:



При этом, прибыль компаний, руководство которых проявляет сочувствие и интересуется состоянием сотрудников, опережает доходы бесчувственных конкурентов на 20%

Как проявление эмпатии влияет на бизнес?

- ✓ Сотрудники лучше понимают клиентов
- ✓ Повышение производительности
- ✓ Руководители лучше понимают своих сотрудников

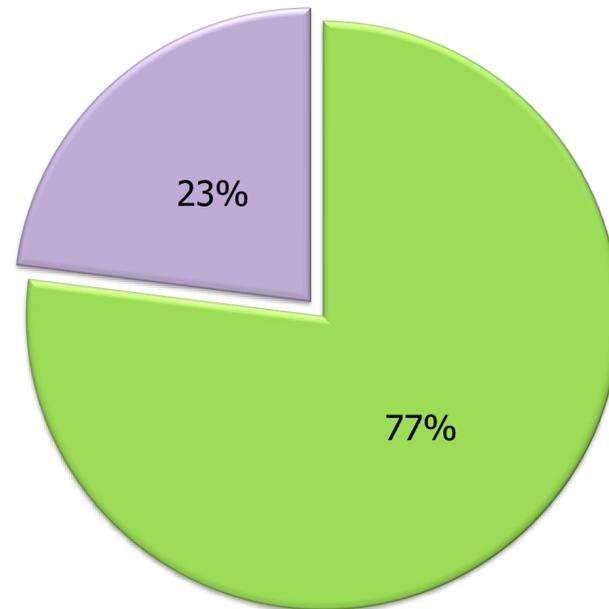
Когда люди чувствуют, что руководство их понимает, они становятся более восприимчивыми к задачам и проблемам компании. Такие сотрудники более вовлечены в рабочий процесс и пытаются работать как можно лучше, чтобы увеличить прибыль бизнеса.



# ЭМПАТИЯ

Согласно отчету [Businessolver Workplace Empathy Monitor](#), эмпатия напрямую влияет на производительность, лояльность и вовлеченность сотрудников. Вот еще несколько фактов о влиянии эмпатии на продуктивность сотрудников:

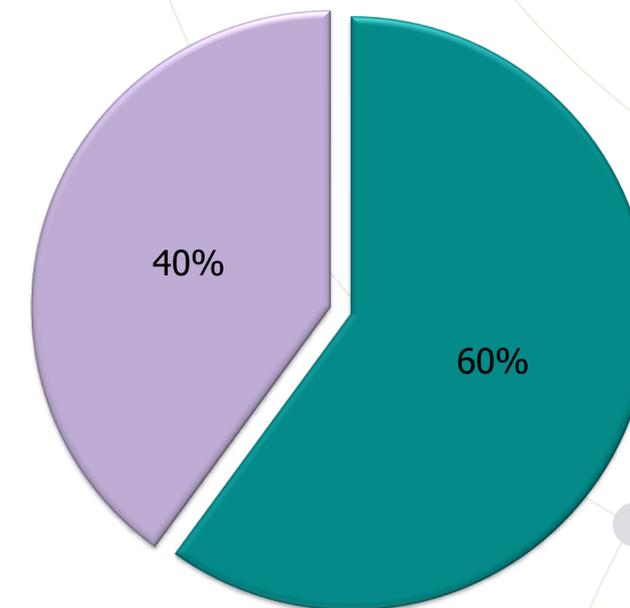
 Готовы работать больше и усерднее, если к ним проявляют эмпатию



*Эмпатия и сочувствие дают значимые результаты.*

*Благодаря им сотрудники делают все, чтобы компания развивалась и процветала.*

 Между повышением зарплаты и сочувствием со стороны руководства, выберут второе



92% HR-специалистов утверждают, что доброжелательное отношение помогает удерживать сотрудников. 80% миллениалов и 66% бэби-бумеров говорят, что ушли бы с работы, если бы к ним не проявляли интереса, внимания и чуткости.

# ОПРОС

Рассматриваете ли вы эмоциональный интеллект сотрудников как реальный инструмент управления отношениями с клиентами?

ДА

НЕТ

НЕ ЗАДУМЫВАЛСЯ



# Остались вопросы? Задавайте



Татьяна Сайфарова

Контакт WhatsApp

