



infobip

Вызовы современного-контакт центра. Как стать лидером среди конкурентов.

Светлана Будашова
Эксперт по внедрению омниканальных решений

Infobip — облачная
коммуникационная платформа,

МИРОВОЙ ЛИДЕР РЫНКА МОБИЛЬНЫХ СООБЩЕНИЙ



Обеспечиваем бизнес технологиями, ресурсами
и экспертизой для быстрого, надежного
и безопасного построения клиентского сервиса
в цифровых каналах коммуникации



60

Офисов
по всему
миру

10^{тыс}

B2B клиентов

3^{тыс}

Экспертов
в штате

650

Прямых
подключений
к операторам

7 млрд

Подключенных
устройств
и людей

13 лет

На рынке
России



Главные тренды и вызовы для бизнеса

Самое основное сегодня:

- Цифровая трансформация
- Сокращение операционных затрат и рост выручки
- Увеличение каналов коммуникации
- Позитивный пользовательский опыт (СХ)

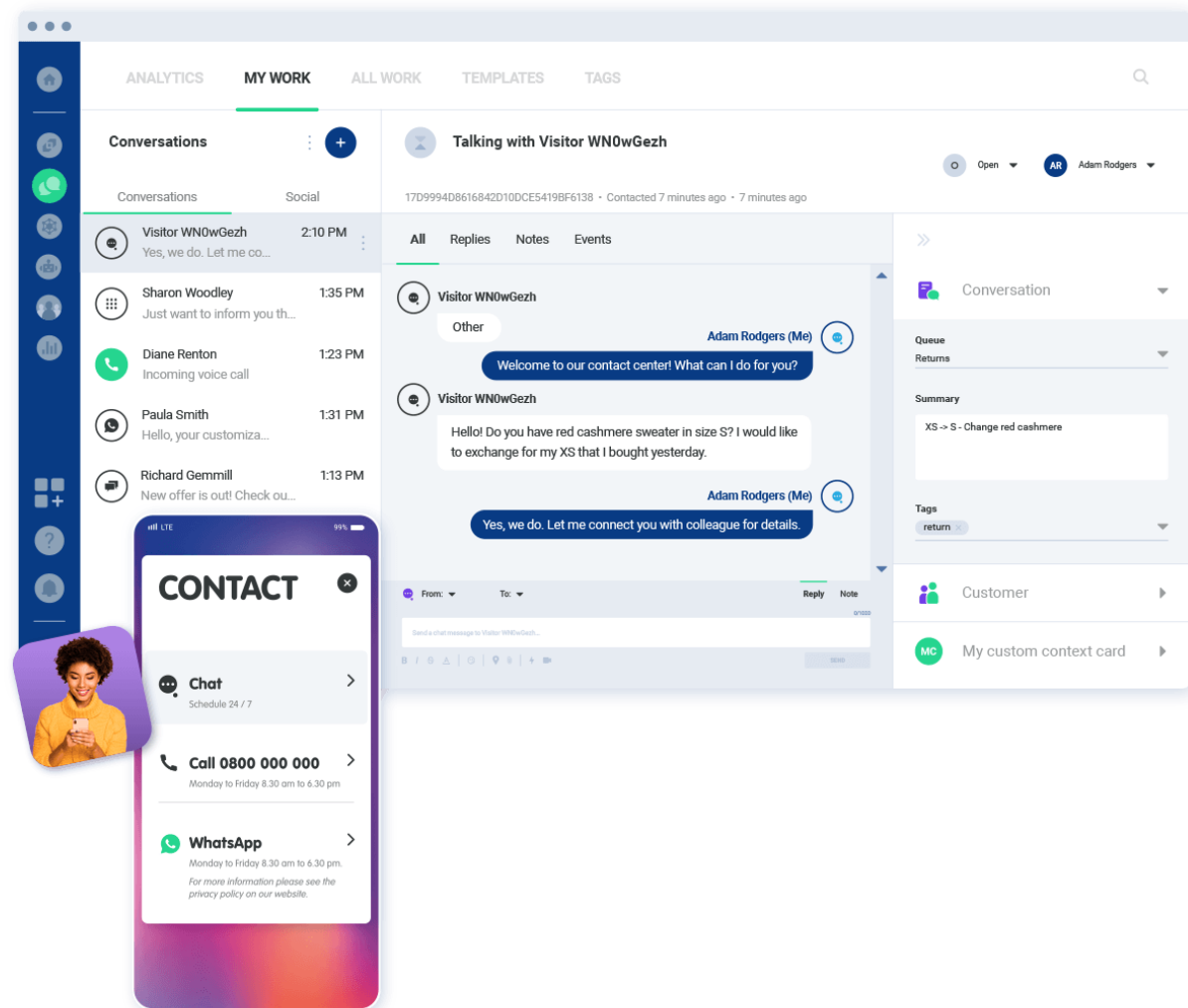
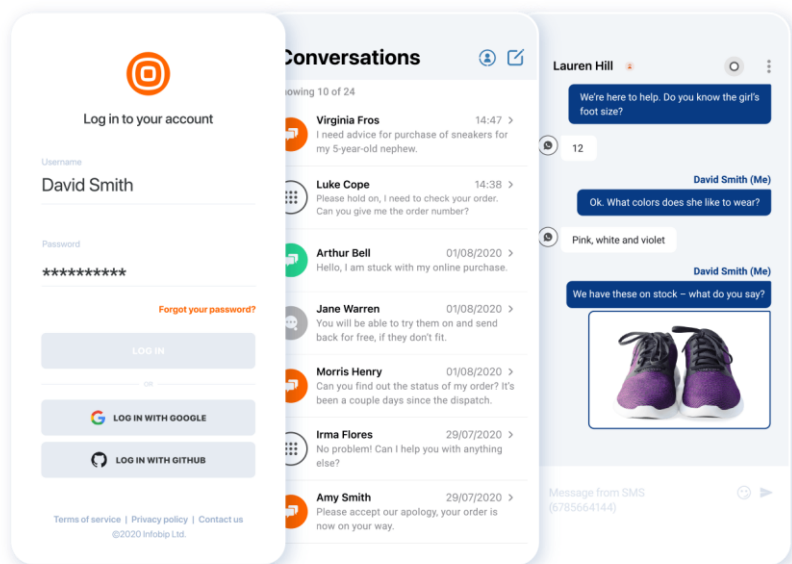
Проблемы:

- Ожидание клиента для получения консультации
- Отсутствие удобных каналов для коммуникации
- Отсутствие инструментов снимающих нагрузку на контакт центр

Цифры:

- 75% компаний считают, что клиентский сервис — важный фактор для победы в конкурентной борьбе
- 74% отмечают, что контактов с клиентами, в целом, стало больше. 42% отмечают уменьшение количества звонков, и 87% говорят об увеличении обращений в неголосовые каналы
- Ближайшие 5 лет особенно востребованы будут системы аналитики. В 40% контакт-центров все еще нет возможности анализировать данные.
- Для поколения "миллениалов" социальные сети вышли на первое место по популярности способов обращения в контакт-центр. Тем не менее, 6 из 10 компаний не обслуживают клиентов в соцсетях.
- Источник: Global Benchmarking Report

Бизнес может обслуживать своих клиентов в едином интерфейсе



CONVERSATIONS





Счастливые клиенты – высокие продажи

90%

клиентов охотнее покупают в компаниях с высоким уровнем обслуживания.

Источник: Hubspot

86%

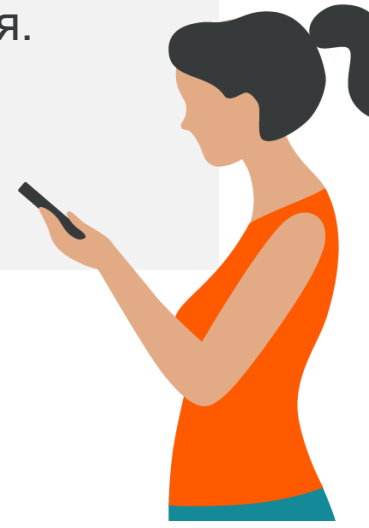
клиентов утверждают, что готовы платить больше за качественный сервис.

Источник: Survey from Total Consumer

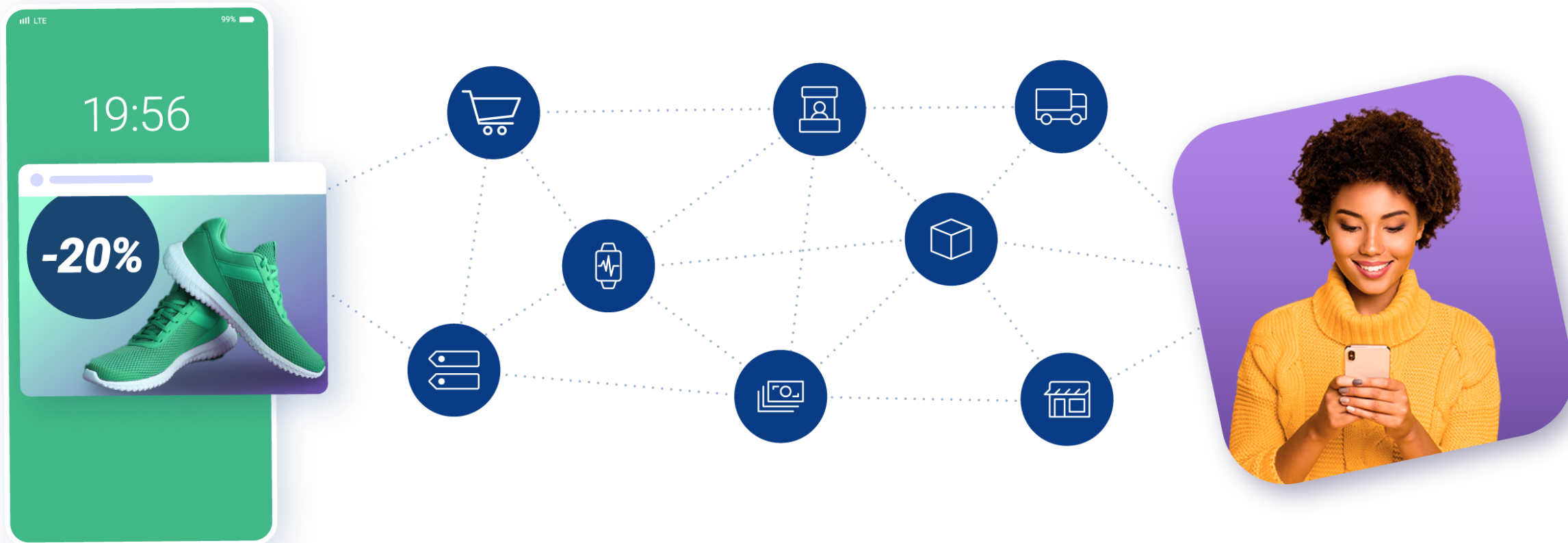
53%

покупателей вероятнее сделают покупку в компании, с которой могут переписываться.

Источник: Facebook



Клиентский опыт зависит от качества взаимодействия бренда с потребителем на каждом этапе покупки





Быстрый ответ – счастливый клиент

- Потребитель не готов мириться с негативным опытом.
- Потребителям требуется **всего 1-2** плохих взаимодействия, чтобы задуматься о переходе к конкуренту.

Ключевые факторы негативного опыта общения с брендами:

Длительное ожидание



Перевод из одного канала в другой



Трудно найти необходимый канал для коммуникации



Нет надежного варианта для самостоятельного решения проблемы



Необходимость повторять информацию каждый раз, при чате\звонке



Оператор не знает вашу историю взаимодействия с компанией



Оператор просит находиться на линии, пока он решает проблему



Источник: CCW Market Study, 2019

Ключевые преимущества внедрения интеллектуального бота



Более низкие затраты

Чат-боты могут снизить нагрузку на людей-агентов до 30%, уменьшая :

- ▶ Затраты на оплату труда (зарботная плата)
- ▶ Операционные расходы (телефоны, аренда офиса ...)



Постоянная поддержка

- Ваши чат-боты могут оказывать поддержку и помощь 24/7, 365
- Не ограничен рабочим временем, как живые агенты



Улучшение качества обслуживания клиентов

- Чат-боты обеспечивают более быстрое время отклика и первого ответа, независимо от того, заняты ли ваши агенты или нет – это сделает ваших клиентов довольными



Масштабируемость

- Чат-боты могут помочь вам масштабировать ваш бизнес - с одновременной обработкой тысяч разговоров, с одинаковым высоким стандартом качества

Клиенты уже привыкли к чат-ботам



70%

Пользователей в возрасте от 20 до 40 сообщили о положительном опыте с чат-ботом.

Источник: Forbes

86%

клиентов считают, что при разговоре с чат-ботом должна быть возможность перехода к агенту

Источник: Aspect Consumer Experience Index

**\$8 миллиардов
долларов**

экономии средств от использования чат-ботов, к 2022 году

Источник: Juniper Research

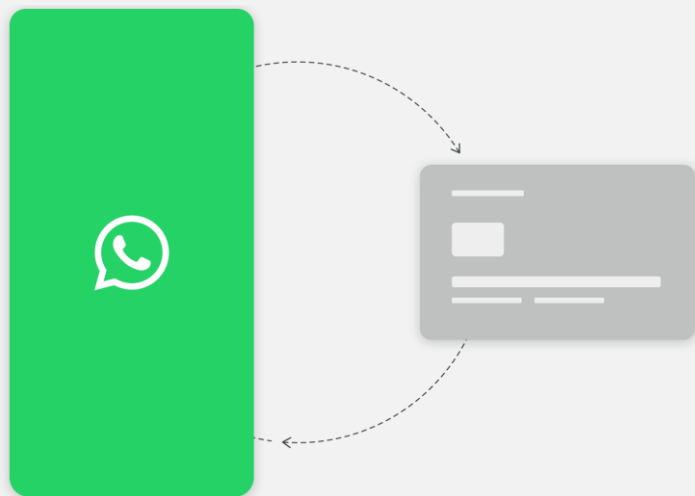
90%

Компаний сообщают о более быстром разрешении жалоб с помощью чат-ботов

Источник: MIT Technology Review

1.4 миллиарда людей используют или пользовались чат-ботами. *Источник: Acquire*

Мгновенное оформление виртуальных дебетовых карт через мессенджер



- Пилотный проект для абонентов МТС
- Выпуск виртуальной карты за 2 клика в чат-сервисе WhatsApp
- Карта MTS CASHBACK Lite мгновенно активируется в специальном чате мессенджера или в мобильном приложении
- Пополнение карты через WhatsApp переводом средств с карт любых банков, а также традиционными способами.
- Платежные операции с помощью чат-бота
- Гарантия безопасности транзакций с помощью антифрод-технологии токенизации – генерация уникальной 16-значной комбинации цифр, которую невозможно подделать

Пример использования



Мария открыла вклад в
своем банке



First Name: **Мария**
Last Name: **Мельникова**
Member Since: 10.12.2019
Тел.: +7 903 1655040
email: mmelnikova@gmail.com



City: **Алматы**



Gender: **Женский**
Age: **29**



Type of account:
Сберегательный счет



First Name: **Мария**
Last Name: **Мельникова**
Member Since: 10.12.2019
GSM: +7 903 1655040
email: mmelnikova@gmail.com



City: **Москва**



Gender: **Female**
Age: **29**

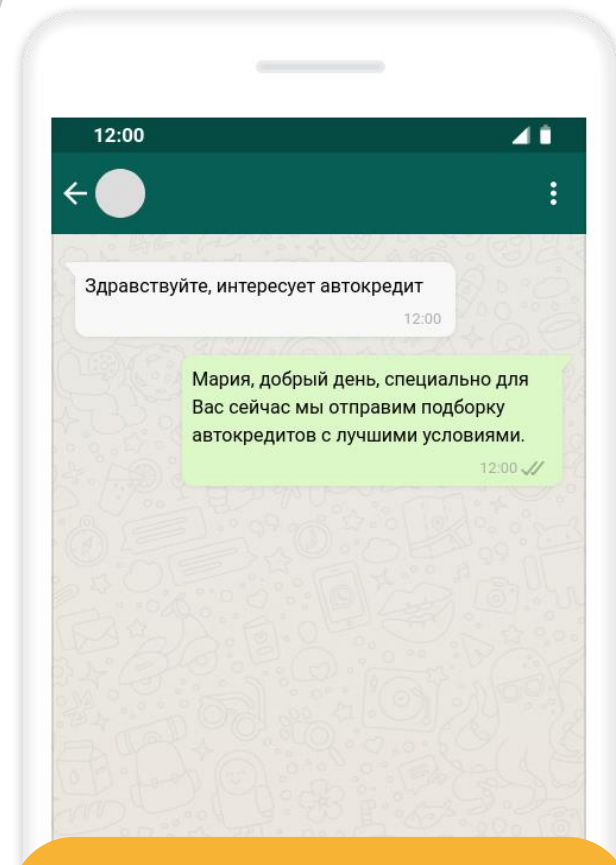


Type of account:
Сберегательный счет

CRM



Мария хочет купить автомобиль и начинает поиск подходящего кредита на сайте банка. Мария начинает диалог в WhatsApp о получении информации по условиям оформления кредита

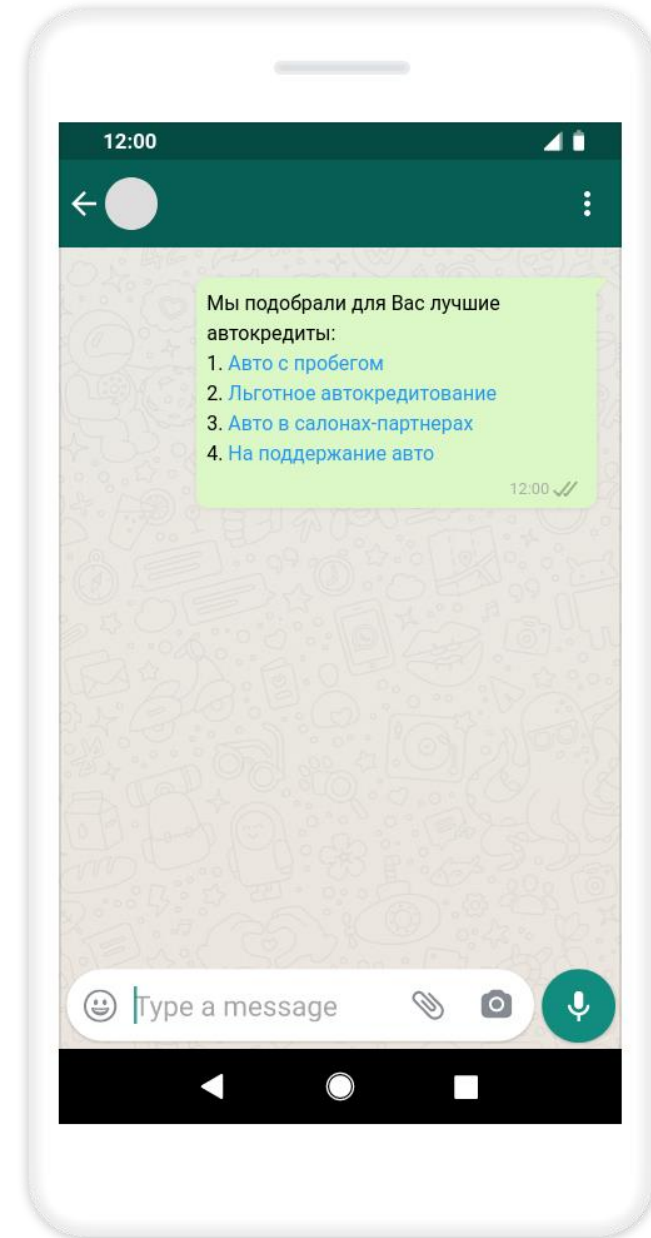


Чат бот распознает намерение Марии и автоматически обновляет профайл Марии с ее предпочтениями



Чатбот отправляет
подобранные
автокредиты

Мария выбирает
автокредит и
ознакамливается с
условиями.



Мы подобрали для Вас лучшие
автокредиты:

1. [Авто с пробегом](#)
2. [Льготное автокредитование](#)
3. [Авто в салонах-партнерах](#)
4. [На поддержание авто](#)

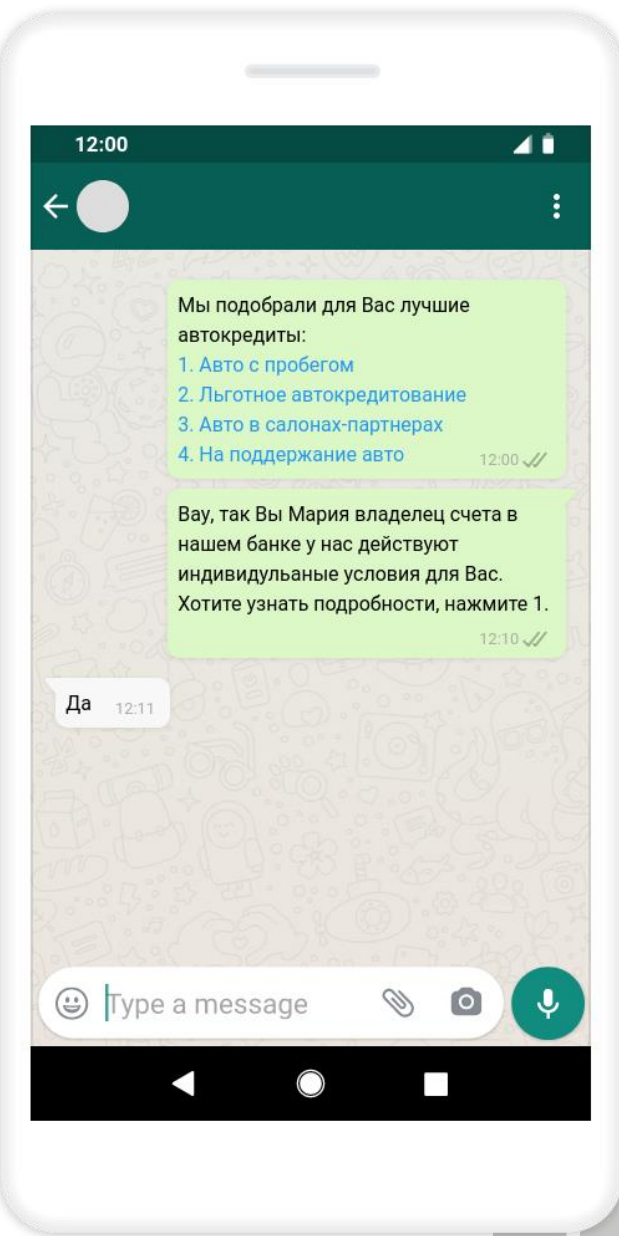
12:00 ✓✓

Type a message



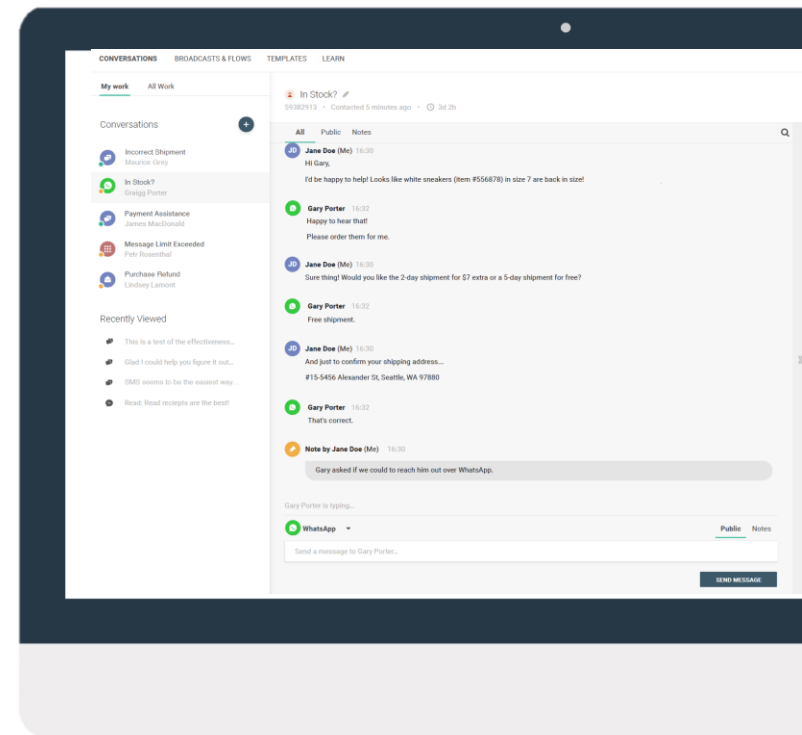
Чатбот определяет, какой именно автокредит интересует Марию и предлагает получить больше информации у консультанта нажав 1

Мария набирает Да вместо 1, и чат бот распознав намерение переводит диалог на консультанта.



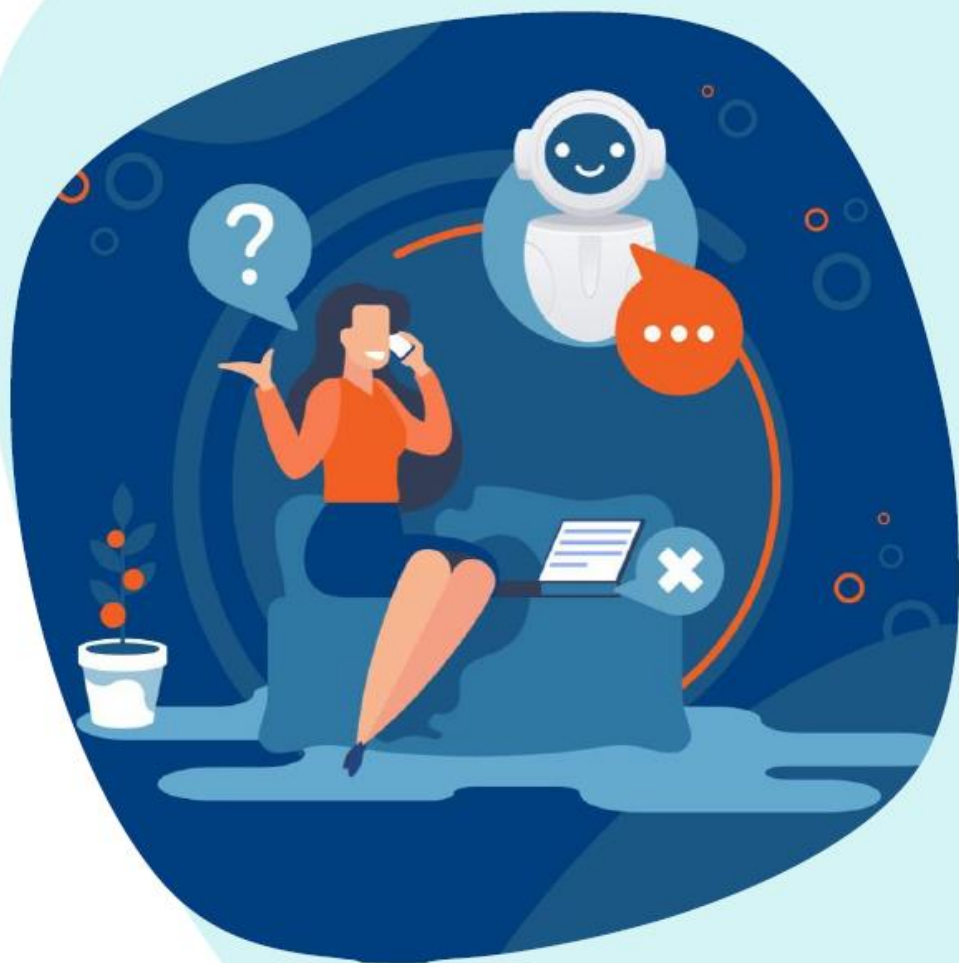


Начинается диалог с оператором



В приложении Conversations начинается чат с Марией. Все вопросы и ответы сохраняются

Интеллектуальные чат-боты для автоматизации клиентского сервиса



ANSWERS

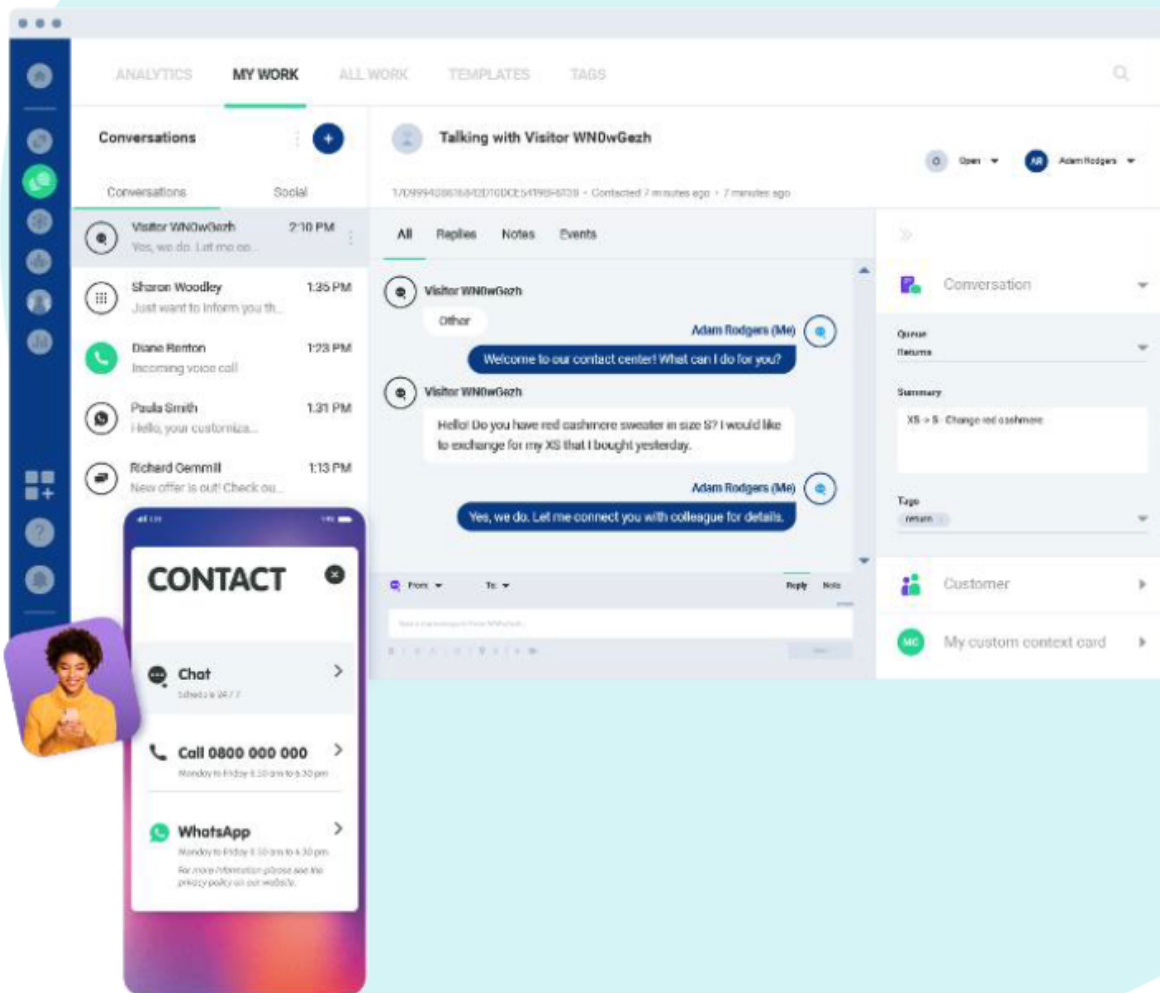
Визуальный конструктор (no-code)

**Распознает намерения пользователя,
учитывая орфографические ошибки,
синонимы и пр.**

**Омниканальность — все мессенджеры,
SMS, социальные сети**

**Возможность перевода диалога
на оператора контакт-центра**

Облачный омниканальный контактный центр



CONVERSATIONS

Почта и СМС | Соцсети | Аудио и видео | Мессенджеры

- **Поддержка всех голосовых и текстовых каналов коммуникаций**
- **Наличие мобильного приложения для операторов контактного центра**
- **Возможность инициировать диалог с клиентом (видео\аудио\текст)**
- **Расширенная аналитика**
- **Возможности интеграции в существующие системы**

People – модуль, Conversations, который интегрируется с **любой системой** по API и собирает данные клиентов ([видеообзор](#))



- В **People** синхронизируются поведенческие данные клиента на сайте и в мобильном приложении
- Из **People** можно сразу начать диалог с клиентом через любой канал коммуникации

Ключевые выводы



1. Омниканальный клиентский сервис в цифровых каналах.

Главное условие
конкурентоспособности
контакт-центра



2. Правильная стратегия цифровых коммуникаций

Поможет значительно повысить
лояльность клиентов и снизить
издержки на обслуживание.



3. Надежный технологический партнер с отказоустойчивостью в 99.99%

Важнейший фактор успешной
реализации этой стратегии.

Компании с сильными омниканальными стратегиями вовлечения удерживают **89%** своих пользователей, в то время как компании со слабыми стратегиями вовлечения удерживают лишь **33%** пользователей

Технологии Infobip
востребованы везде,

ГДЕ ТРЕБУЕТСЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С КЛИЕНТАМИ



Банки и финансовые организации



- Аутентификация.
- Информирование (операции по счёту, баланс, ближайший банкомат и пр.).
- Вовлечение (спец предложения).
- Поддержка, опросы NPS, CSAT.

Ритейл и E-commerce



- Статус заказа.
- Оставленная корзина.
- Спец предложения на основе поведения потребителей, геотаргетинга, гео-фенсинга и пр.
- Поддержка покупки (показать товар через видео-звонок).

Транспорт и логистика



- Управление доставкой.
- Статус, местоположение посылки.
- Координация и поддержка курьеров, водителей.
- Промо-предложения на основе действия клиентов, истории взаимодействия.

Здравоохранение



- Взаимодействие с фармацевтами, врачами, пациентами.
- Вовлечение пациентов (напоминания, спец предложения).
- Информирование.
- Поддержка.

**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!**