

Тренды и перспективы развития технологий для контактов с клиентами

Дмитрий Аристархов

Исполнительный Вице-Президент
Национальная Ассоциация Контактных Центров

ДАВАЙТЕ ЗНАКОМИТЬСЯ:

- Национальная Ассоциация Контактных Центров
Сообщество профессионалов Customer Contacts Guru
- Excellence in Customer Contacts
 - Customer Contacts Week
 - CCGuru Awards | Хрустальная Гарнитура

ВАШ БОНУС



ЭФФЕКТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ –
ДОВОЛЬНЫЕ СОТРУДНИКИ И КЛИЕНТЫ



**ОБЕСПЕЧЕН ЛИ
ВАШ КЦ
СОВРЕМЕННЫМИ
ТЕХНОЛОГИЯМИ?**

ТРЕНД №1



**КЛИЕНТЫ ЖДУТ УДОБСТВА,
ПРОСТОТЫ, СКОРОСТИ И
ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ РЕШЕНИЯ**

**ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ ИМЕЕТ
ПЕРВОСТЕПЕННОЕ ЗНАЧЕНИЕ**

НЕ ГОТОВЫ

19%

К ОМНИКАЛЬНОМУ
ВЗАИМОДЕЙСТВИЮ С КЛИЕНТАМИ

13%

К УВЕЛИЧЕНИЮ ДОЛИ ЦИФРОВОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

СКОРОСТЬ ВАЖНА

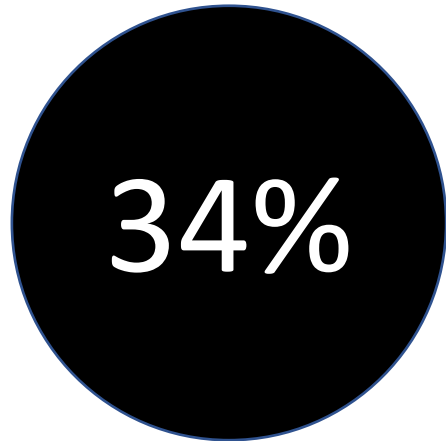
НЕ ГОТОВЫ

30%

ПРЕДОСТАВЛЯТЬ КЛИЕНТАМ
СЕРВИСЫ
САМООБСЛУЖИВАНИЯ

**ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ ИМЕЕТ
РЕШАЮЩЕЕ ЗНАЧЕНИЕ**

КЛЮЧЕВОЙ ПРИОРИТЕТ В РАЗВИТИИ ТЕХНОЛОГИЙ



УЛУЧШЕНИЕ ДОСТУПА
К КЛИЕНТСКИМ ДАННЫМ

ТРЕНД №2



**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ
ОПЕРАТОРОВ НЕ МЕНЕЕ ВАЖНА**

**РАСТУЩАЯ ТЕКУЧКА ПЕРСОНАЛА
УСУГУБЛЯЕТ ПРОБЛЕМУ**

КЛЮЧЕВОЙ ПРИОРИТЕТ В РАЗВИТИИ ТЕХНОЛОГИЙ

45%

СОКРАЩЕНИЕ УСИЛИЙ
ОПЕРАТОРОВ

28%

УЛУЧШЕНИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИИ,
ОРИЕНТИРОВАННОГО НА
СОТРУДНИКОВ

ИНИЦИАТИВЫ ПО СОКРАЩЕНИЮ ТЕКУЧКИ

47%

ПОДДЕРЖКА БОЛЕЕ ГИБКИХ МОДЕЛЕЙ РАБОТЫ

43%

УЛУЧШЕНИЕ МАТРИЦЫ КАРЬЕРНОГО РОСТА И ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ РАЗВИТИЯ, ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РОСТА

31%

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРИВИЛЕГИЙ / НАГРАД / ПООЩРЕНИЙ

21%

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ИИ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ ОПЕРАТОРОВ И/ЛИ СОКРАЩЕНИЯ РУТИННОЙ РАБОТЫ.

**УДАЛЕННЫЕ СОТРУДНИКИ ИЛИ
ГИБРИДНЫЕ МОДЕЛИ РАБОТЫ
ОПЕРАТОРОВ СОЗДАЁТ НОВЫЕ
ВЫЗОВЫ**

КЛЮЧЕВОЙ ПРИОРИТЕТ В РАЗВИТИИ ТЕХНОЛОГИЙ

20%

РАСШИРЕНИЕ ПОДДЕРЖКИ ДЛЯ
УДАЛЕННОЙ / ГИБРИДНОЙ
РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ

**РОЛЬ ОПЕРАТОРОВ
ТРАНСФОРМИРУЕТСЯ**



**УНИФИЦИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ
МЕСТО**

ПРОЯВЛЕНИЕ ЭМПАТИИ

**ПРИВЛЕКАТЕЛЬНАЯ РАБОЧАЯ
СРЕДА**

ЭФФЕКТИВНОЕ ОБУЧЕНИЕ + KMS

ТРЕНД №3



**ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ
НЕОБХОДИМ, НО КАК ДОСТИЧЬ
ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ?**

**ИЩИТЕ БОЛЕЕ ЦЕННЫЕ И
ЗНАЧИМЫЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ**

**ПОНИМАЙТЕ ВОЗМОЖНОСТИ И
ОГРАНИЧЕНИЯ ИИ**

**ВЫ ГОТОВЫ К НАСТУПЛЕНИЮ
СВЕТЛОГО БУДУЩЕГО?**

ТРЕНД №4



INTEGRATION IS A NEED

РАЗОБЩЕННОСТЬ РАСТЁТ

РЕАЛЬНОСТЬ ОМНИКАНАЛЬНОСТИ

СТРАТЕГИЧЕСКАЯ КОЛЛАБОРАЦИЯ



ДЕЙСТВЕННЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ



**ПЕРЕСМОТР КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ
ЭФФЕКТИВНОСТИ КЦ И
УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ**

**РАСКРОЙТЕ ПОТЕНЦИАЛ АНАЛИТИКИ
ДАННЫХ О КЛИЕНТАХ**

**ПЕРЕСМОТР И ДЕЙСТВЕННАЯ
ОРКЕСТРОВКА ПУТЕЙ ЖИЗНЕННОГО
ЦИКЛА ОПЕРАТОРА**

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ. ВАШ БОНУС

