



# Основные тренды развития технологий для дистанционного взаимодействия 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



**Какие цели наиболее важны для  
контакт-центров на ближайший год?**





# ТЕНДЕНЦИИ:

- Автоматизация (меньше рутинных операций)
- Управление знаниями, обучение операторов и ботов
- Снижение клиентских усилий
- Персонализация
- Удовлетворенность и вовлеченность операторов (ЕХ)
- Расширение возможностей самообслуживания
- Интеграция информационных систем



**С точки зрения инвестиций в  
технологии контакт центра, что  
помешало вашему успеху?**



**Плохая интеграция с существующими системами**

50%

**Вендор или интегратор, который продал нам продукт, не предоставил достаточную тех. поддержку**

32%

**Не было должного взаимодействия между контакт-центром и ИТ-командами**

30%


**Мы недостаточно измерили (или не знали, как измерить) результаты, не смогли провести расчета окупаемости**

25%

# РЕКОМЕНДАЦИИ:

- Выбирайте вендора, имеющего опыт интеграции или портфолио необходимых вам решений
- Оценивайте клиентоориентированность вендора
- Создавайте проектную группу внутри контакт-центра, с участием сотрудников КЦ и ИТ
- Измеряйте сроки окупаемости, учитывая стоимость владения продукта






**Насколько хорошо ваш контакт-центр поддерживает следующие возможности?**





# ОСНОВНЫЕ ПРИОРИТЕТЫ РАЗВИТИЯ:

- Обеспечение омниканальности клиентского опыта
- Развитие базы знаний о продуктах, услугах
- Доступ к ключевым показателям, их измерение и управление
- Развитие процессов начального и текущего обучения (улучшение процессов набора персонала)



**Если бы вы могли существенно инвестировать только в ОДНУ из следующих технологических областей в течение следующего года, что бы вы выбрали?**






# ПРИОРИТЕТЫ ИНВЕСТИЦИЙ В КЦ:

- Аналитика клиентских данных
- Системы самообслуживания
- Омниканальность, интеграция каналов и ИС
- Управление знаниями
- Роботизация процессов (RPA)
- Маршрутизация и CJM

**Планируете ли вы инвестировать в  
технологии ИИ для решения  
следующих проблем  
в ближайшие 1-2 года?**









**По вашему опыту, где  
самообслуживание «идет не так»?**





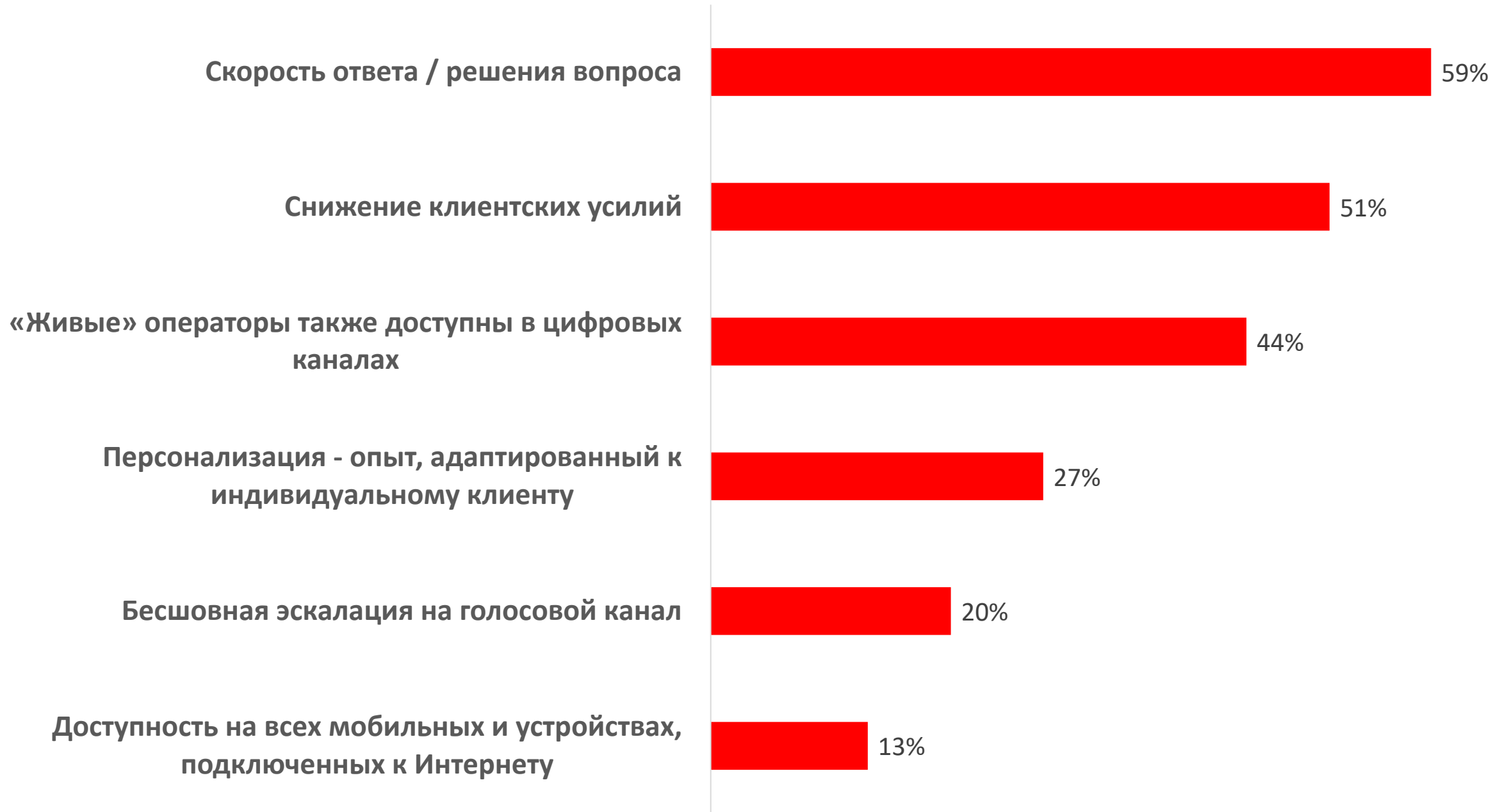
# РЕКОМЕНДАЦИИ:

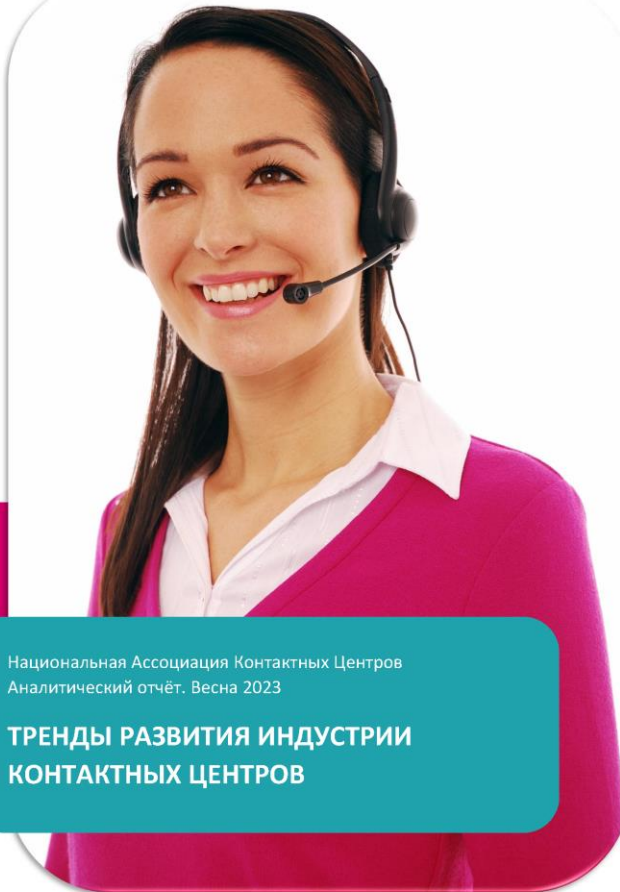
- Расширьте тематики самообслуживания
- Не ограничивайте доступ к «живому» оператору
- Интегрируйте каналы БПЧ и СПЧ (контекст, тематика и прочее должны передаться оператору)
- Персонализируйте взаимодействие в каналах самообслуживания
- Улучшайте проникновение (все устройства и каналы доступа)
- Информировать, поощряйте клиентов (скидки, бонусы)



**Какие факторы НАИБОЛЕЕ ВАЖНЫ  
для роста удовлетворенности  
клиентов в цифровых каналах?**





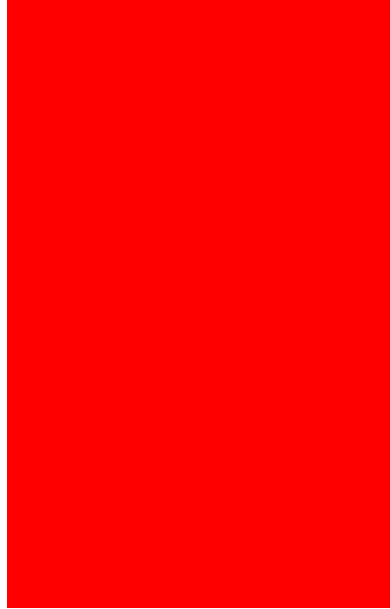


Национальная Ассоциация Контактных Центров  
Аналитический отчёт. Весна 2023

## ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ



7





БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Дмитрий Аристархов  
Исполнительный Вице-Президент  
Национальная Ассоциация Контактных Центров