

# Текущие тренды и перспективы развития индустрии контакт-центров

Дмитрий Аристархов  
Исполнительный Вице-Президент  
Национальная Ассоциация Контактных Центров



# ДАВАЙТЕ ЗНАКОМИТЬСЯ:

С 1999 года - 25 лет в индустрии контактных центров

Национальная Ассоциация Контактных Центров

Сообщество профессионалов Customer Contacts Guru

- Excellence in Customer Contacts (июнь)
- Customer Contacts Week (октябрь)
- CCGuru Awards | Хрустальная Гарнитура

# ЧЕМ ГОРДИМСЯ ЗА ПОСЛЕДНИЙ ГОД?



## Считаете ли вы, что за последний год в вашем контакт-центре произошли улучшения в следующих областях?



# ТРЕНДЫ:

- Контакт-центрам требуются **надежные отношения** с ИТ, маркетингом, продажами и владельцами продуктов
- **«СЧАСТЛИВЫЕ ОПЕРАТОРЫ = СЧАСТЛИВЫЕ КЛИЕНТЫ»**  
Работа операторов сегодня существенно усложняется на фоне автоматизации простых операций
- Использование **аналитических данных** приближает нас к созданию предиктивных, персонализированных и бесшовных клиентских путей и росту КО
- КЦ должны обеспечивать **окупаемость инвестиций**, как подразделение, создающее ценность, но **не за счет автоматизации «спиной к клиенту»**

# ТРЕНДЫ:

- 40% руководителей контакт-центров по-прежнему считают, что операторы тратят слишком много времени на решение вопросов, которые должны быть переданы на самообслуживание
- 59% руководителей контакт-центров по-прежнему считают, что операторы тратят слишком много времени на неэффективные процессы и бэк офисные задачи контакт-центра

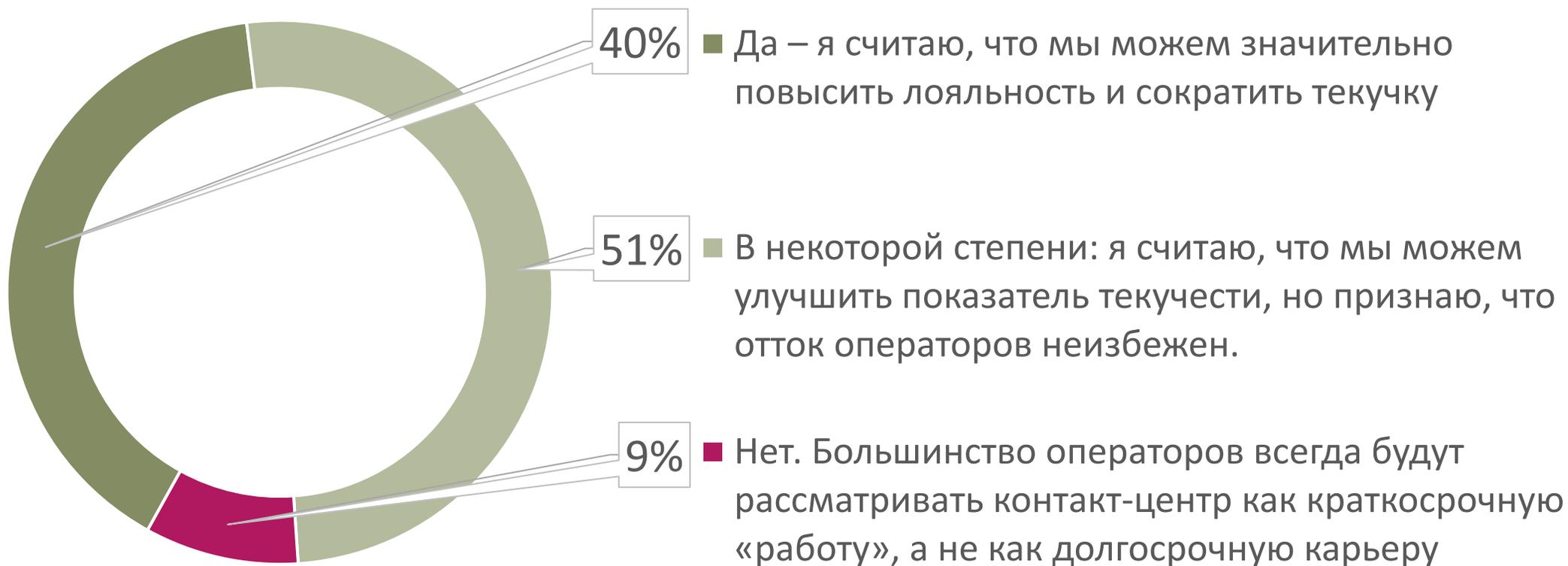
**Усилия операторов, особенно направленные на выполнение малоценных и рутинных операций, являются барьером для дальнейшего роста удовлетворенности сотрудников и сокращения оттока**



# ТРЕНДЫ В ОБЛАСТИ ВОВЛЕЧЕННОСТИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОПЕРАТОРОВ



## Считаете ли вы, что улучшение показателя удержания, сокращения текучки персонала является реалистичной целью в вашем контакт-центре на ближайшие 1–2 года?



# ТРЕНДЫ:

- 9 из 10 руководителей могут **положительно повлиять на удержание операторов** за 1-2 года
- 44% из них верят в то, что смогут **значительно повысить лояльность и сократить текучку.**

# ТРЕНДЫ:

## ГЛАВНЫЕ ИНИЦИАТИВЫ В ОБЕСПЕЧЕНИИ ЛУЧШЕГО ОПЫТА СОТРУДНИКОВ:

- 9 из 10 респондентов считают **приоритетом номер один инициативы по улучшению внутренних коммуникаций и обратной связи с операторами**
- **Обучение** - от начального до развития навыков, компетенций и текущего обучения является **вторым по значимости приоритетом**  
(автоматизация рутинных процессов)

# ТРЕНДЫ:

## ПРИОРИТЕТЫ В ОБУЧЕНИИ СОТРУДНИКОВ:

- 9 из 10 руководителей планируют направить свои усилия на **обучение, связанное с личными качествами операторов: эмпатия, эмоциональный интеллект, вежливость и умение работать самостоятельно и в команде**
- 87% планируют уделять приоритет **обучению разрешения более сложных проблем**

# БУДУЩЕЕ КАНАЛОВ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

## Как вы ожидаете изменения объема контактов по следующим каналам в течение следующих 1–2 лет?



# ТРЕНДЫ:

- **Лишь 22%** (vs 39% год назад) считают, что **голосовое взаимодействие** с клиентами по традиционным телефонным каналам доступа **возрастёт**
- Прогноз роста объема взаимодействий в цифровых каналах с **поддержкой операторами** снизился с 89% до 81%
- Прогноз роста объема взаимодействий **без участия человека** возрос с 77% в прошлом году до 83%

# ПЕРЕХОД НА САМООБСЛУЖИВАНИЕ

# ТРЕНДЫ:

- Руководители контакт-центров по-прежнему считают, что **чат-боты подходят лучше всего на должность консьержа:**
  - 82% позволяют ботам зарегистрировать жалобу, претензию или сообщить об инциденте,
  - 80% - назначить время для обратного звонка, чат-сессии с «живым» оператором, для личной встречи в более позднее время и дату,
  - 71% - запросить официальные документы, например форму заявления, контракт и т.п.
- **Менее половины респондентов доверяют ботам операции с финансовой ответственностью**
- Если компании смогут **создать ботов**, которые действительно **решают проблемы клиентов**, они получат несомненное конкурентное преимущество и предложат клиентам более **эффективный и удобный канал самообслуживания**

# ТРЕНДЫ:

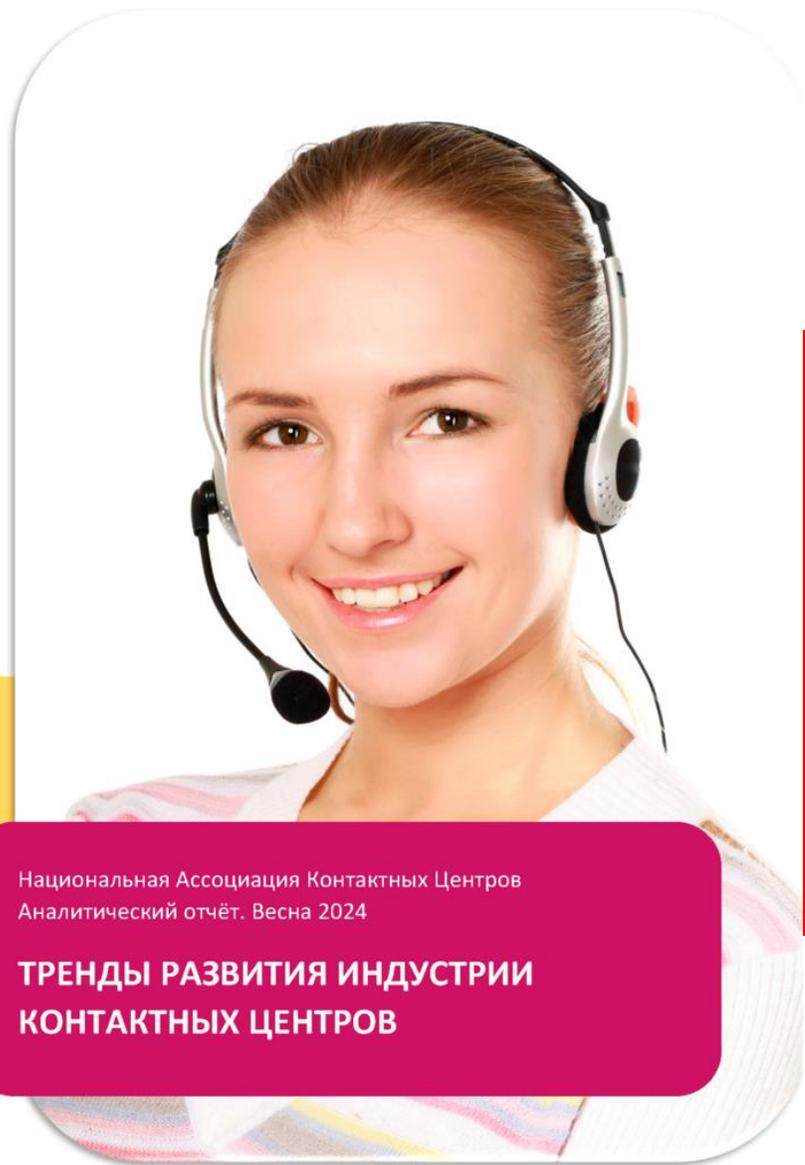
Конечно же, ключевым элементом в достижении успеха будет **тщательное обучение и настройка ботов**, чтобы они могли оказывать эффективную поддержку клиентов, не слишком повышая при этом риск возникновения критических ошибок или принятия чрезмерно дорогостоящих решений

# ТРЕНДЫ:

**Умение пользоваться ИИ станет конкурентным преимуществом на рынке труда**

**ТРЕНДЫ:**

**СТАНУТ ЛИ ОПЕРАТОРЫ КЦ  
ОПЕРАТОРАМИ ИИ?**



Национальная Ассоциация Контактных Центров  
Аналитический отчёт. Весна 2024

## ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ ИНДУСТРИИ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ





БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Дмитрий Аристархов  
Исполнительный Вице-Президент  
Национальная Ассоциация Контактных Центров