



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
- CX Awards
- CX World Forum



ПЕРЕОСМЫСЛЕНИЕ ОЖИДАНИЙ КЛИЕНТОВ

ТОП-5 ПОКАЗАТЕЛЕЙ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

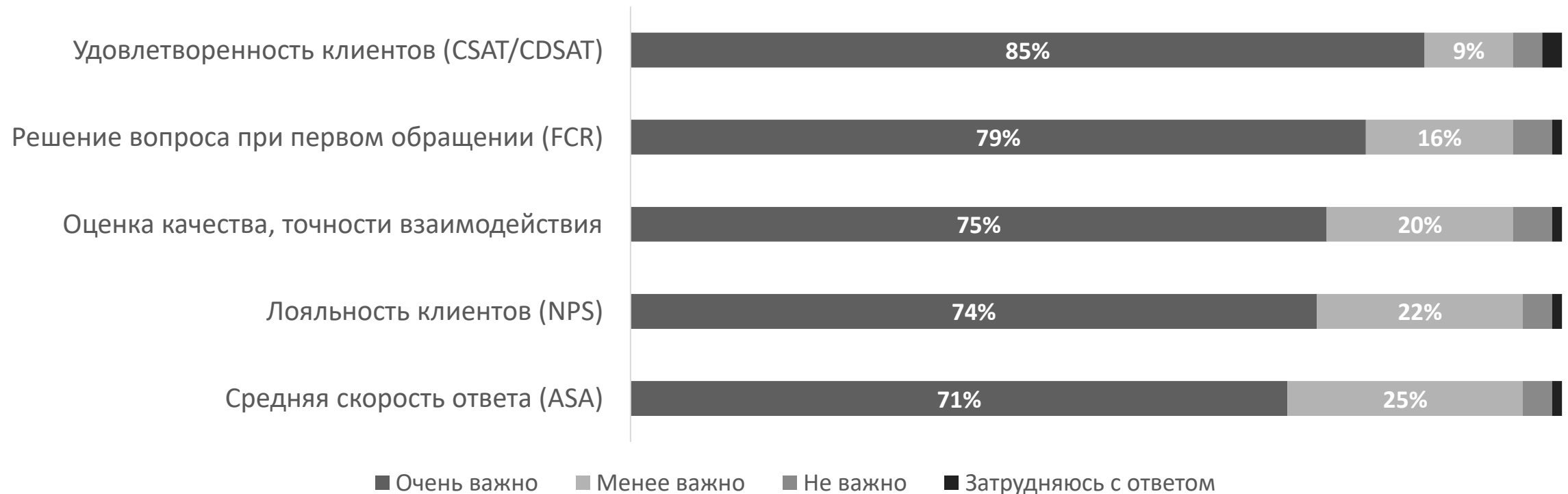
Контакт-центр «будущего» должен подстраиваться под клиента «будущего»

Эффективность КЦ vs Эффективность КО

Руководители пересматривают степень важности показателей клиентского опыта

ТОП-5 ПОКАЗАТЕЛЕЙ В КЦ ДЛЯ ОЦЕНКИ КО

Степень важности различных показателей для оценки КО в контакт-центре, клиентской службы?



СТРЕМЛЕНИЕ К ПРОАКТИВНОМУ И ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННОМУ ПОДХОДУ

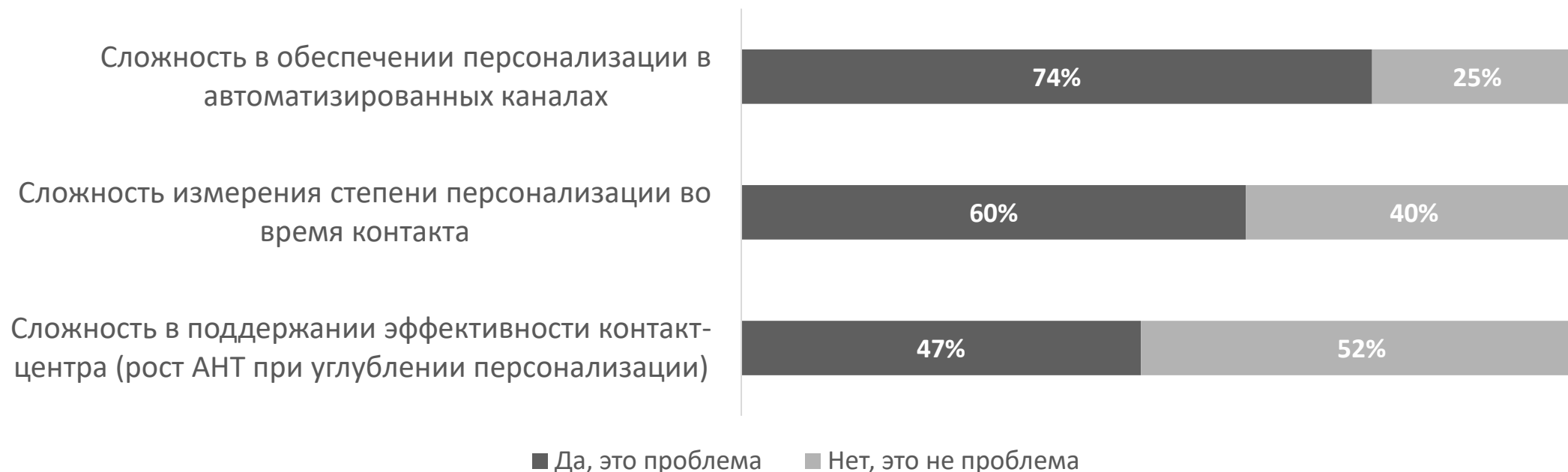
ПРОАКТИВНОСТЬ И ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ

89% - клиенты будут все чаще ожидать от КЦ способности предсказывать их желания и проактивно удовлетворять их потребности

«Знать своих клиентов»,
«предугадывать их намерения»,
относиться к ним как к «людям, а не цифрам»

СЛОЖНОСТИ ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ И ПРОАКТИВНОСТИ

Какие сложности, проблемы оказывают негативное влияние на возможность вашего контакт-центра оказывать более персонализированный клиентский опыт?



ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИОРИТЕТОВ

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИОРИТЕТОВ

Приоритеты для КЦ, клиентских служб на 12 месяцев



ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИОРИТЕТОВ

94% - удовлетворенность персонала, снижение текучки (**3-ий по важности**)

91% - улучшение аналитики и качества данных (**1 – самый важный!**)

88% - развитие цифровых и веб-опций самообслуживания (**4**)

86% - начальное и текущее обучение (**6**)

80% - варианты использования ИИ (**2-ой по важности!**)

СИТУАЦИЯ С ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ И ИСКУССТВЕННЫМ ИНТЕЛЛЕКТОМ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

ДВИЖУЩАЯ СИЛА - ЭТО ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОНТАКТ-ЦЕНТРА, КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ

95% - руководителей контакт-центров утверждают, что сталкиваются с **требованиями к повышению эффективности** со стороны руководства, при этом **35%** находятся в режиме сокращения расходов, а **60%** – в режиме рационального и разумного роста - мы можем увеличивать расходы, но мы должны **демонстрировать рентабельность инвестиций**

ОСОБЫЙ ИНТЕРЕС К ГЕН. ИИ ДЛЯ РОСТА ЭФФЕКТИВНОСТИ КЦ

74% - выбирают технологии генеративного ИИ для взаимодействия с клиентами

49% - пока не используют генеративный ИИ для взаимодействия с клиентами, но имеют конкретные планы и/или пилотный проект(-ы)

25% - используют генеративный ИИ для взаимодействия с клиентами

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦИФРОВЫХ и/или ИИ РЕШЕНИЙ ДЛЯ САМООБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ

81% считают, что цифровое взаимодействие и взаимодействие на основе искусственного интеллекта являются приоритетными направлениями, **среди них 2 группы:**

- **65%** хотят увеличить кол-во успешно завершенных взаимодействий в цифровых/ИИ каналах и сократить объем контактов с «живыми» операторами
- **35%** хотят, чтобы клиенты все чаще **начинали взаимодействие** в цифровых/ИИ каналах самообслуживания

А ЧТО ЖДУТ КЛИЕНТЫ?

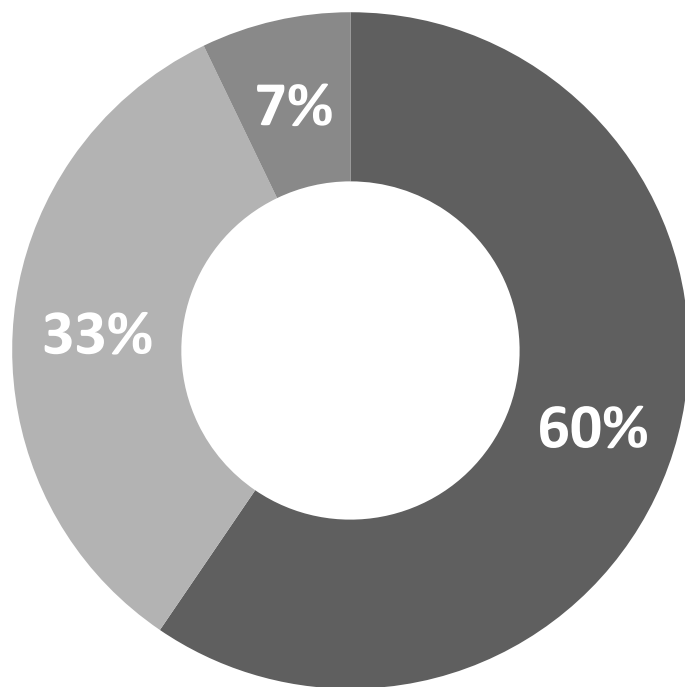
Клиенты по-прежнему считают телефонный звонок самым привлекательным вариантом обслуживания

- **70%** считают, что смогут быстро и легко решить свой вопрос со службой поддержки **по телефону**
- **Менее 25%** доверяют «**цифровым каналам**»: чат-ботам, обмену сообщениями или социальным сетям

Современные клиенты отрицательно относятся к цифровым технологиям с минимальным участием человека

НАСКОЛЬКО ПРОСТО ВНЕДРЯЕТСЯ ИИ?

Скорость внедрения и/или достижения положительных результатов от применения технологий ИИ в контакт-центре



- Наш ИИ проект продвигается медленнее, чем мы ожидали/надеялись
- Наш ИИ проект продвигается так, как мы ожидали/надеялись
- Наш ИИ проект продвигается быстрее, чем мы ожидали/надеялись

А ЧТО С «ЖИВЫМИ» ОПЕРАТОРАМИ В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ?

РОЛЬ ОПЕРАТОРА И ИИ

Ключевую роль в контакт-центрах будущего будут играть как ИИ, так и операторы

ИИ – это скорее дополнение к человеку, а не полная его замена

Удовлетворенность персонала – основной приоритет

МЕТРИКИ ОПЫТА СОТРУДНИКОВ

Какие метрики будут важными для оценки опыта сотрудников в КЦ в ближайшие 1-2 года?





Национальная Ассоциация Контактных Центров
Аналитический отчёт. Осень 2024

БУДУЩЕЕ ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ





БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

Дмитрий Аристархов
Исполнительный Вице-Президент
Национальная Ассоциация Контактных Центров