



Контактный центр в период кризиса

Ирина Величко,
Директор АКЦ Simply Contact



Тенденции мирового Customer Service

1. Глобализация
2. Количество информации о клиенте
3. Облачные возможности для контакта (где угодно, когда угодно)
4. Больше технологий
5. Персонализированный подход
6. Легкость ведения бизнеса
7. Регулируемость работы КЦ со стороны государства
8. Повышенное внимание к медицине
9. Социальная ответственность
10. Урбанизация



Мировые тренды развития КЦ в 2015г

1. Облачные технологии
2. Omni-channel
3. Мобильные приложения
4. Системы самообслуживания
5. Социальные сети
6. ПО для КЦ с аналитикой реального времени
7. Workforce Optimization
8. Геймификация



Что хотят получить от КЦ?

- Customer Satisfaction (CSat) Levels
- Proactive Customer Service



Что ожидает КЦ в ближайшее время?

1. Снижение количества живых звонков, увеличение обращений через другие каналы
2. Рост количества удаленных операторов
3. Регуляция работы КЦ со стороны государства



Стратегия кризисного периода

- Удержание клиентов
- Снижение расходов
- Увеличение скорости реакции на изменения
- Уникальность

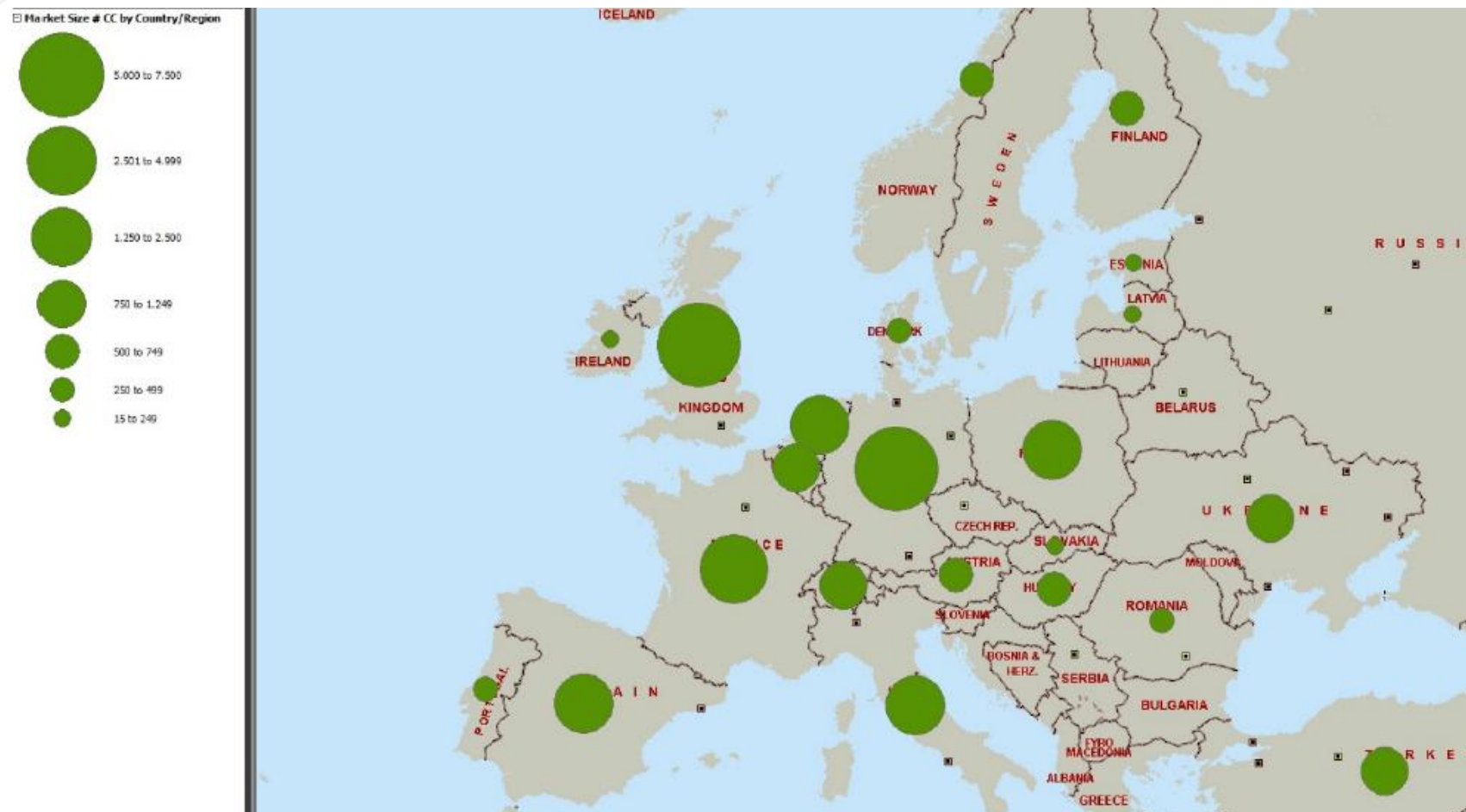


Специфика белорусского рынка КЦ

1. Замкнутость
2. Небольшие размеры
3. Языковая специфика
4. Высокая стоимость связи
5. Не самый низкий уровень жизни



Специфика белорусского рынка КЦ



Перспективы роста



АКЦ в Европе





Плюсы кризисного периода для отрасли КЦ

1. Больше людей на рынке труда
2. Резкий рост интереса бизнеса к клиентоориентированному подходу
3. Оптимизация работы предприятий
4. Большие возможности для аутсорсинга



Минусы кризисного периода для отрасли КЦ

1. Отсутствие свободных средств на развитие
2. Большая текучесть персонала
3. Отсутствие квалифицированных кадров
4. Небольшое количество аутсорсинговых КЦ
5. Работа становится все сложнее (увеличение каналов доступа, работа с соц.сетями и т.п.)
6. Стоимость содержания КЦ растет



Пути преодоления сложностей

ТЕХНОЛОГИИ

- Максимальное внедрение систем самообслуживания
- Приоритет не телефонному обслуживанию
- Использование CRM, WFM и т.п.
- Расширение каналов коммуникаций
- Использование удаленного доступа



Пути преодоления сложностей

ПЕРСОНАЛ

- Увеличение количества тренингов
- Возращивание собственного менеджмента
- Выделение специализированных групп
- Возможность использования «надомников»



Пути преодоления сложностей

БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

- Оптимизация внутренней работы (сертификация, использование консультантов)
- Выделение специализированных групп
- Максимальный вынос процессов на аутсорсинг
- Внутренний аутсорсинг



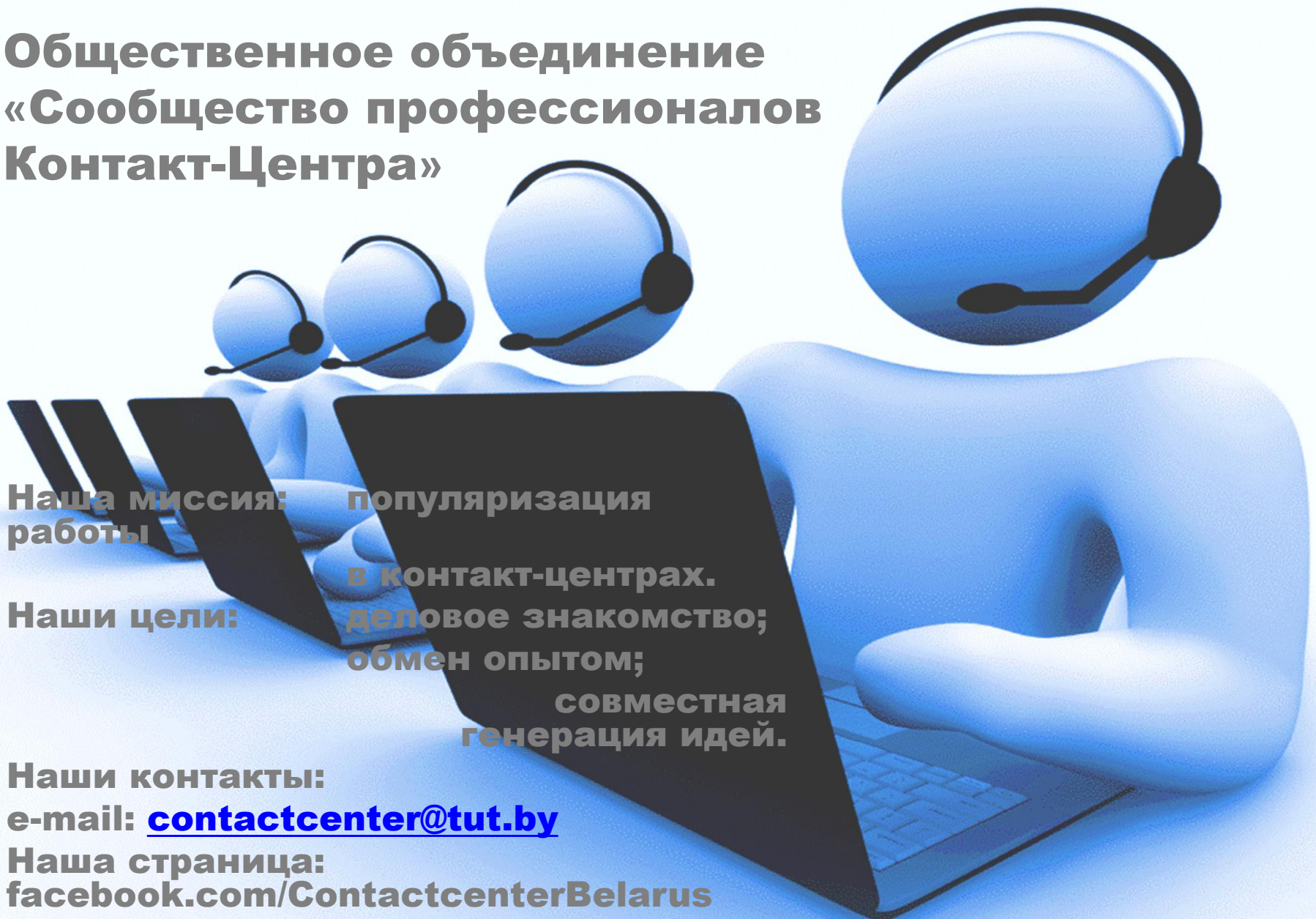
Перспективы белорусских АКЦ

1. Рост, рост и еще раз рост
2. Техническое оснащение
3. Создание специализированных АКЦ
4. Более комплексное обслуживание Заказчика (не только обслуживание, но и консалтинг)
5. Борьба за покупателя – борьба за цену или качество?
6. Кооперация и совместное развитие



Наступило время
для создания ассоциации
????!!!

Общественное объединение «Сообщество профессионалов Контакт-Центра»



Наша миссия: популяризация
работы
в контакт-центрах.
Наши цели: деловое знакомство;
обмен опытом;
совместная
генерация идей.

Наши контакты:
e-mail: contactcenter@tut.by
Наша страница:
facebook.com/ContactcenterBelarus



Ирина Величко,
Консультант, операционный директор
АКЦ Simply Contact
+38 050 550 11 69; + 38 067 440 69 91
ive@ivelychko.com.ua
www.simplycontact.com.ua
Днепропетровск, пр.Гагарина, 77