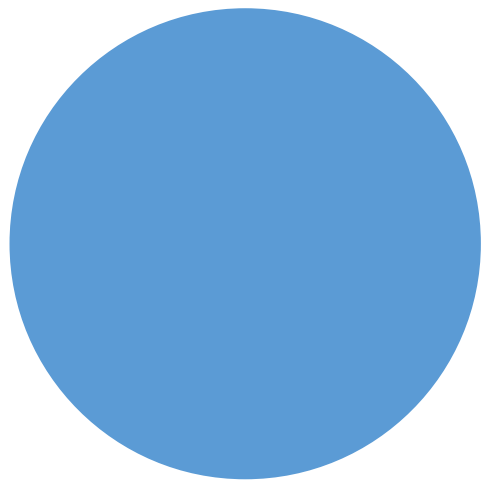


Первое пришествие цифровизации

Ирина Величко,
Эксперт по созданию и
управлению КЦ
Украина

Три основных трансформационных вызова

Top Three Digital Transformation Challenges



Multi-cloud – IT departments no longer have their workloads only running in their existing data centers, but across multiple public and private cloud environments.



Multi-device – Companies must manage more than just IT devices and assets. This goes well beyond BYOD. IoT is becoming increasingly relevant and everything will become connected within the device mesh.



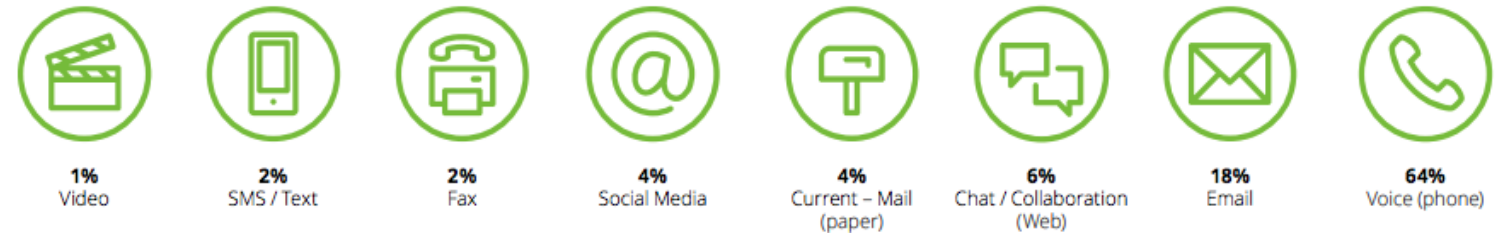
Multi-channel – Your customers and employees want services provided through the channel they find most relevant, whether it's e-mail, phone, chat, or social media.

Trend 1: Digital transformation

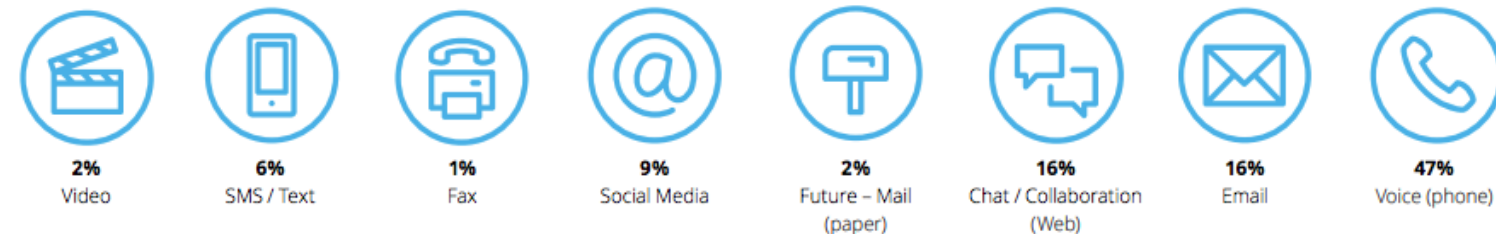
- Начиная с 2019г цифровые каналы будут занимать более 50% всего потока обращений - [Deloitte's 2017 Global Contact Center Survey](#)
- Знаете ли вы, какие каналы наиболее важны для вашей компании?
- Насколько вы готовы обслужить клиента в тех каналах, которые интересны ему?

How does your company anticipate interacting with customers in two years compared to your current distribution?

Current—2017



Future—2019

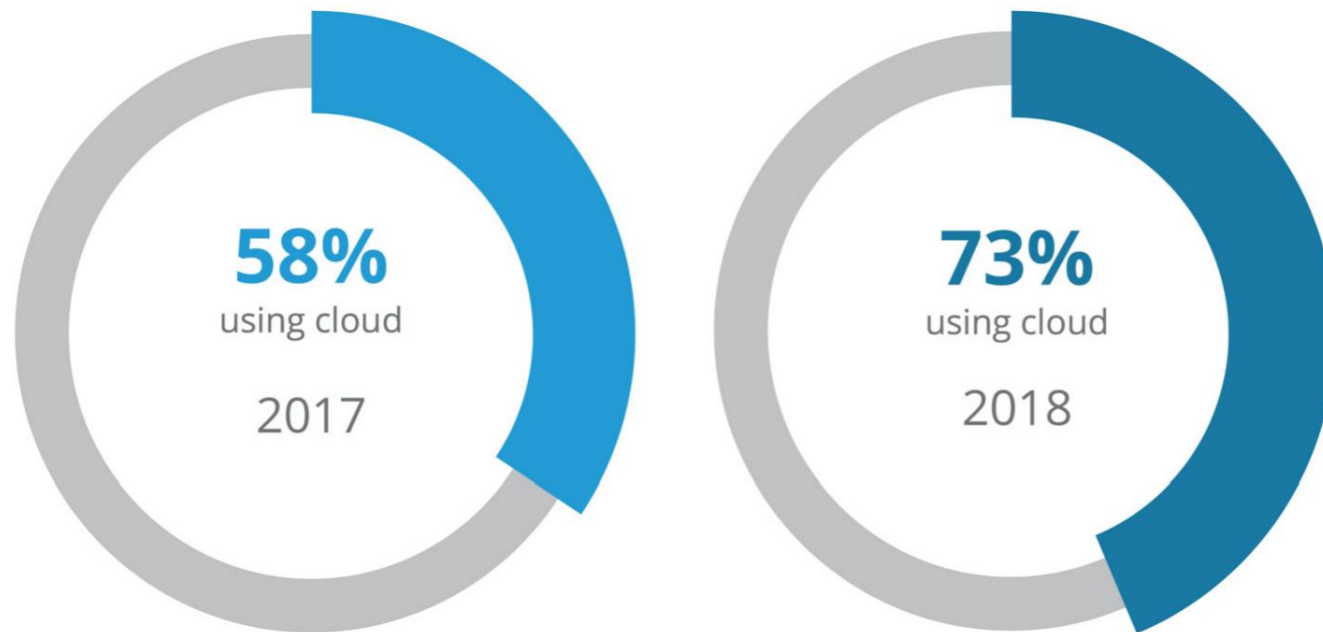


Trend 2: Big Data → Clouds

Основные драйверы
использования
облачных технологий:

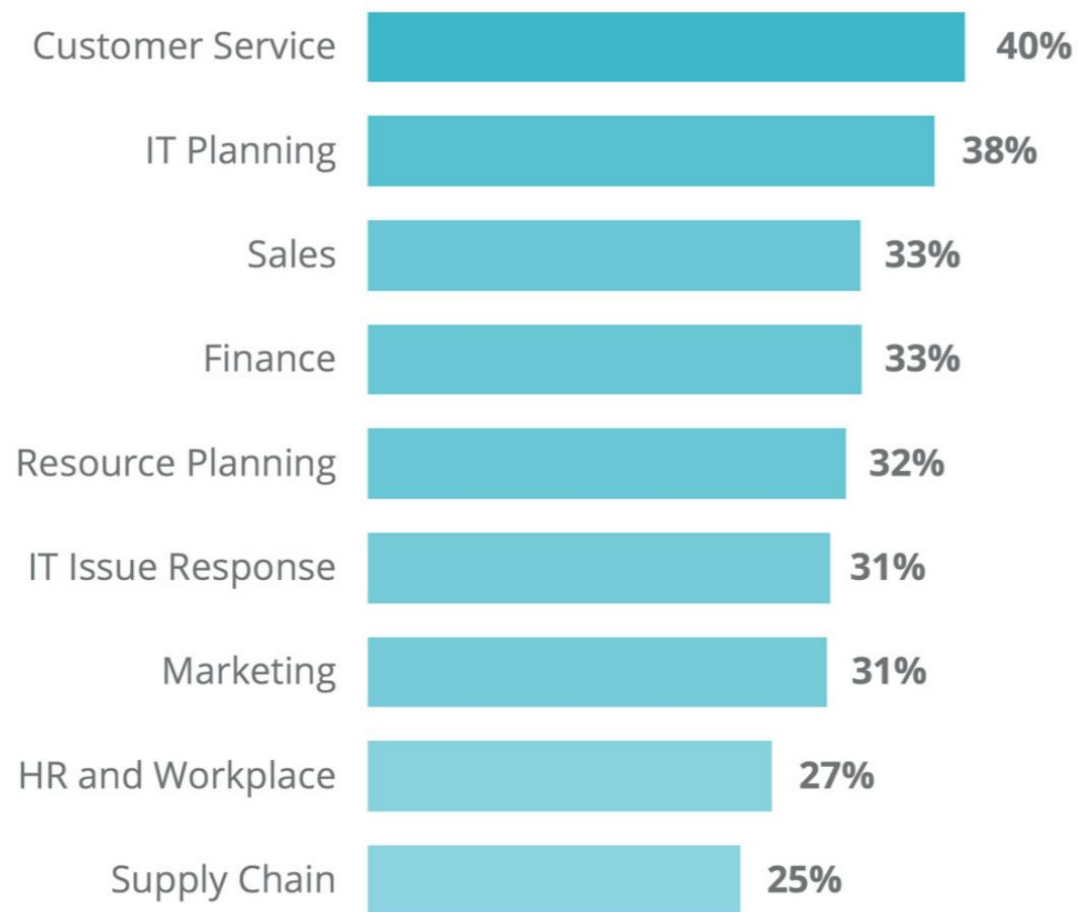
- Удобство
- Интеграция/гибкость
- Стоимость
- Производительность

Organizations Using Cloud for Big Data Processing



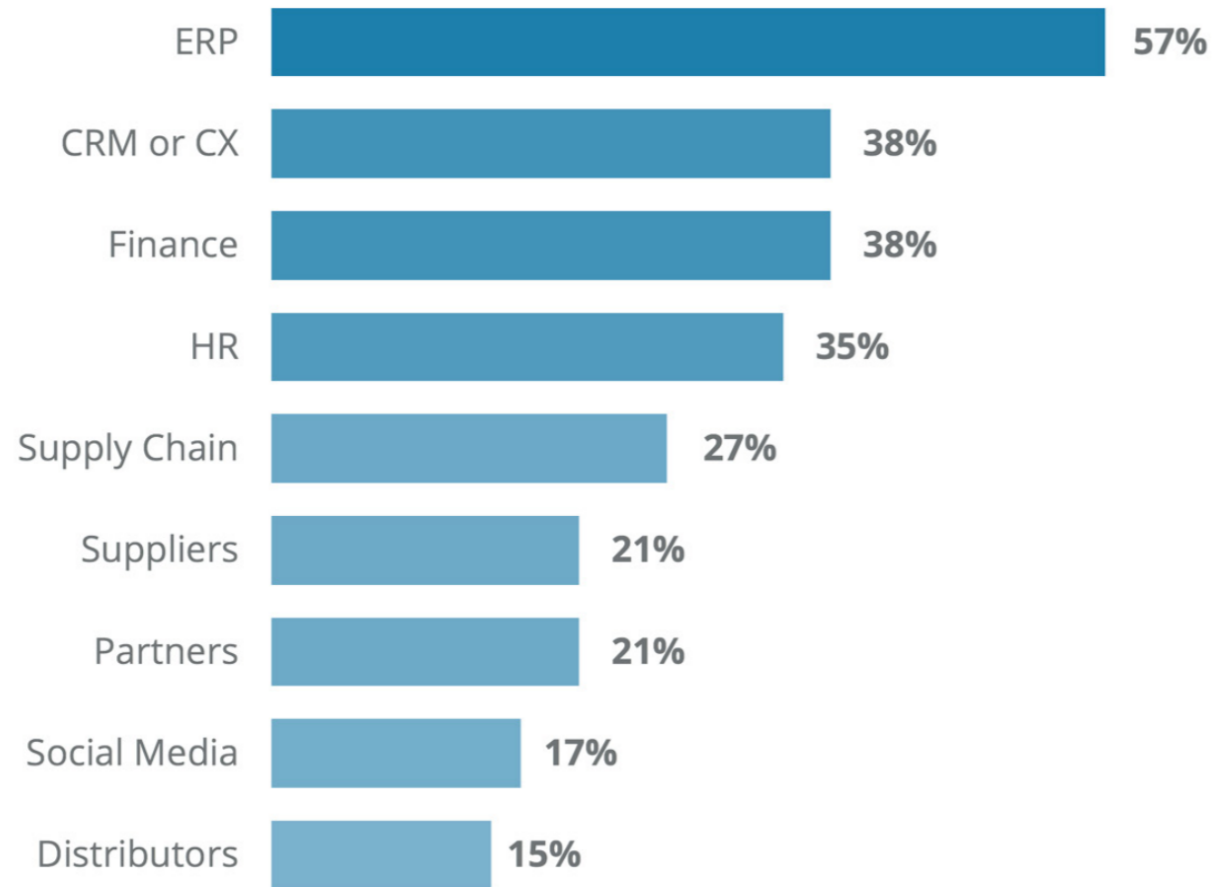
В каких бизнес-
процессах
может быть
использована
Big Data?

Business Processes Receiving Value from Big Data



Какие из этих
ресурсов по
сбору Big Data
использует
ваша компания
сегодня?

Sources of Big Data



Trend 3: Better analytics

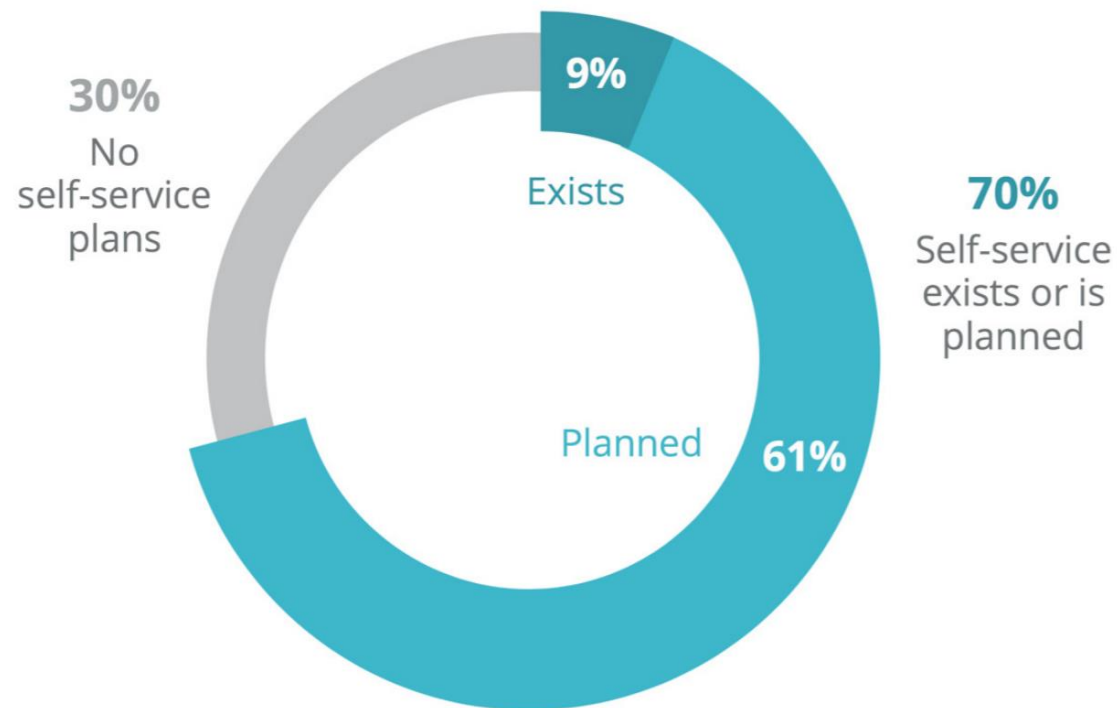
- Максимальное использование статистических данных по всем каналам
- Сращивание с КЦ с отделом маркетинга



Trend 4: Self Service

Gartner оценивает, что к 2020 году боты будут обрабатывать 85% запросов на обслуживание клиентов.

Plans to Support Self-Service Big Data Analytics



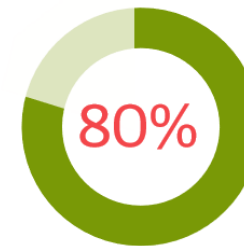
Trend 5: AI и чатботы

83% потребителей (и 90% миллениумов) заявили, что они будут более лояльны к брендам, предлагающим чатбот — с ним проще и быстрее

**More technology,
more frustration**



35% of UK consumers would like to see more chatbots in their business interactions.



Chatbot adoption is expected to skyrocket, with 80% of businesses planning to deploy them by 2020.

Sources: Ovum, Customer Experience Update, 3C, Gartner

Trend 6: Personal Assistant

Для развития персонального подхода самые успешные бренды будут внедрять прогностическую и упреждающую аналитику.

Следующая ступень - анализ настроений и интеллектуальная аналитика.



Все большее количество людей предпочитает голосовое персональное общение с личным помощником.

Speech Analytics все больше входит в нашу жизнь

По оценкам Google, к 2020 году с помощью голоса будет отправляться более 50% запросов.
Источник: Verto Analytics, eMarketer, Invoca



ОДНАКО!

96%

британских клиентов говорят, что отдельные персонализированные подходы излишне навязчивы (например, огромное количество сообщений или предположения на основе отдельных покупок).

53%

руководителей отделов маркетинга признают, что они перегружены получаемыми данными и согласны с тем, что «для поиска понимания требуется слишком много времени и анализа».

Более 2/3

британских потребителей не доверяют бренду свои персональные данные, а 66% беспокоятся о том, что их личной безопасности могут угрожать возможности новейших смарт-устройств и гаджетов IoT.

Trend 7: Data protection

GDPR (General data protection regulation)
— это только начало!



By 2019, cybercrime will cost businesses over £1.5 trillion, a four-fold increase from 2015.



63% of all network intrusions and data breaches are due to compromised user credentials.

£111M

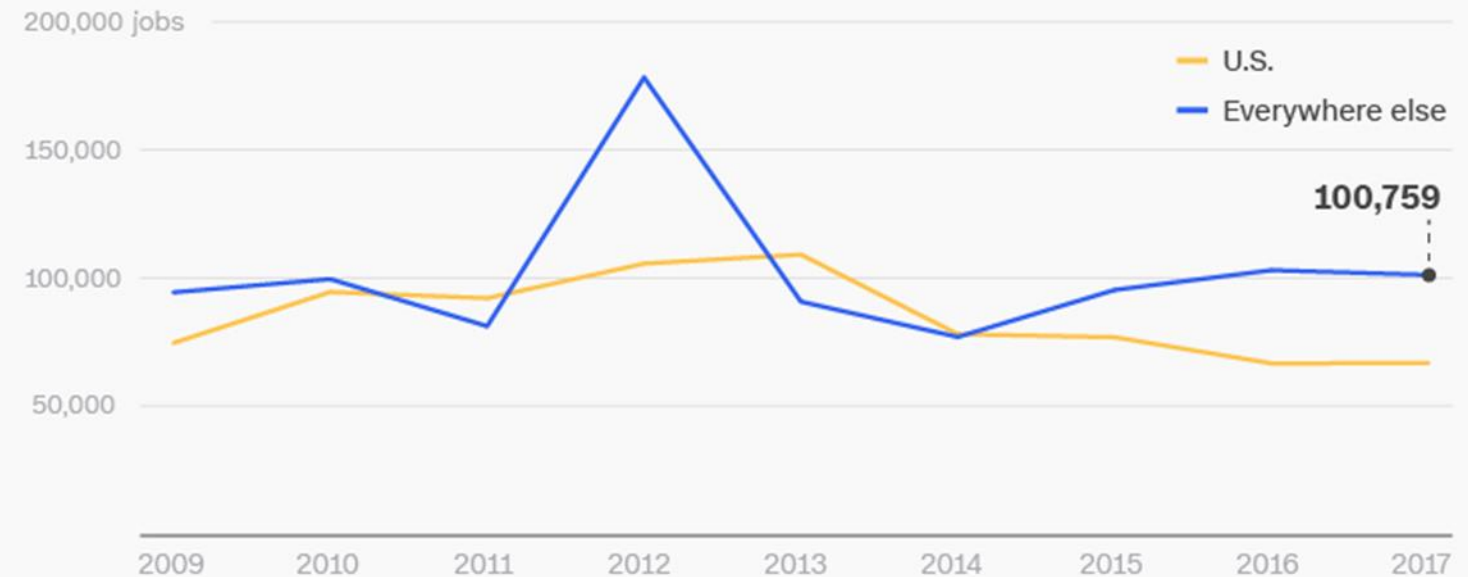
The average cost of a data breach will exceed £111 million by 2020.

Trend 8: Onshore but remote workers

- Возврат аутсорсинга, отказ от аутсорсинга
- Как можно больше удаленных сотрудников
- Для работы удаленных сотрудников нужно использовать облачные решения

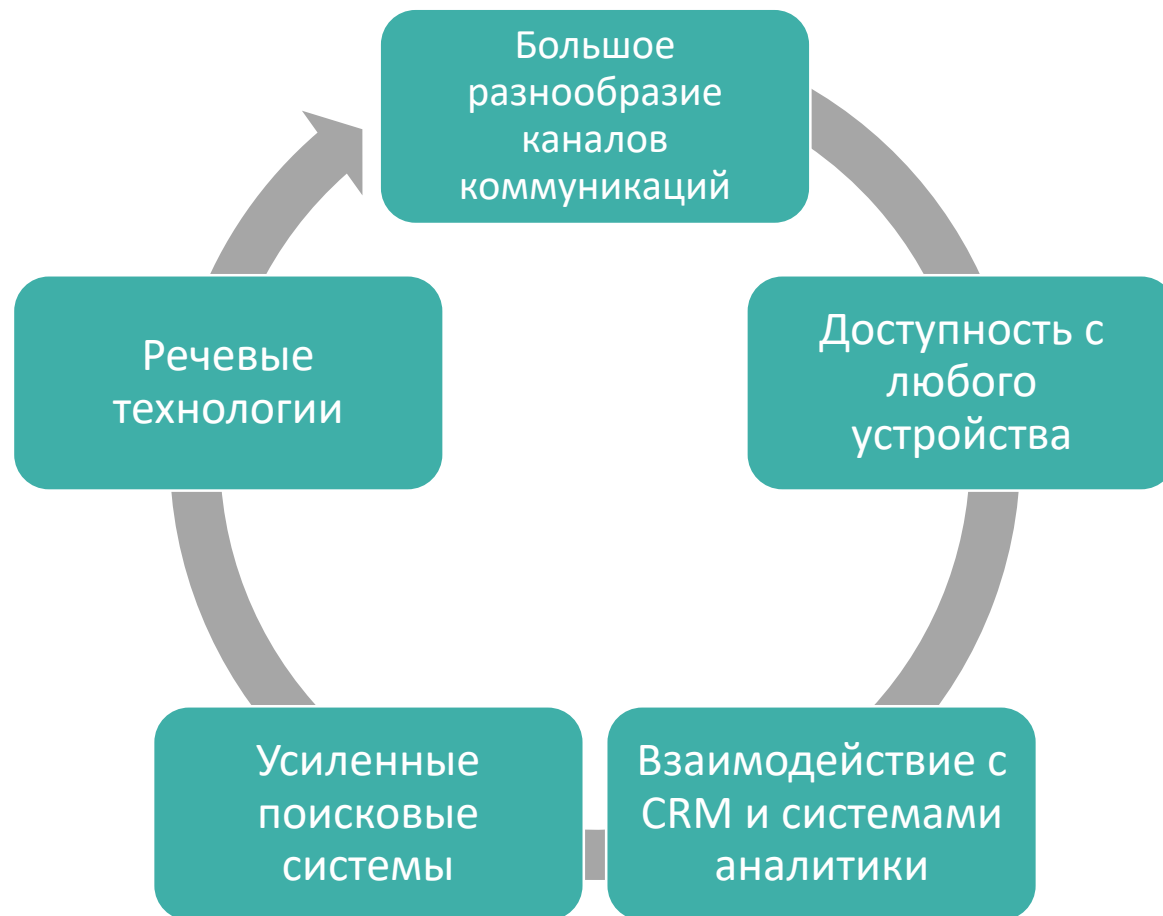
New call center jobs created

Foreign call center job creation has outpaced the U.S.' for the past few years.



SOURCE: SITE SELECTION GROUP

Интеллектуальный КЦ



Инновационные метрики КЦ



Screens to profile	Сколько систем / окон должен открыть оператор, чтобы получить полное представление о том, кто звонит, почему он звонит, почему он звонил ранее и что он, вероятно, хочет сейчас?
Screens to knowledge	Сколько окон должен открыть оператор, чтобы добраться до ответа на вопрос клиента? Можно использовать в качестве оценки как системы, так и знаний оператора
Agent Preference Rating	Сколько каналов / точек доступа достигло доступа к клиенту до того, как он дошел до живого агента
Agent Redundancy Rating	Какой процент обращений может / должен обрабатываться в системе самообслуживания? Альтернатива: какой процент обращений начался в системе самообслуживания?
Self-service completion rate	Отношение количества клиентов, которые полностью обработали свое обращение в системе самообслуживания, к числу, тех, кто только начал там его решать.

Чтобы оставаться в бизнесе в 2018 году и далее, компании должны трансформироваться в цифровые организации или они будут выброшены с рынка.

20%

руководителей боятся делать цифровые преобразования в своих компаниях, считая, что они подвергают их риску

Более 60%

руководителей считают, что они отстают в своей цифровой трансформации

Только
47%

руководителей американских компаний имеют представление о том, что такое цифровая трансформация

Только
12%

компаний используют информацию из КЦ для принятия решений

Только
20%

компаний включили использование AI в бизнес-процессы, хотя 85 % компаний считают, что это выгодно

Операторы
являются и будут
оставаться
основой
современного
контакт-центра

74%

- клиентов более
лояльны к
компании, если
они могут
общаться
помощи

56%

- клиенты хотят, чтобы
у них было
эффективное
обслуживание.

**Люди все еще хотят общаться с
людьми!**

Технологии
должны
помогать
операторам, а
не заменять
их!

Операторам необходимо быть продавцами, спасателями и философами, которым помогают сложные технологии



Компании должны внедрять технологии с конкретной целью, понимая, когда они могут заменить людей, а когда это невозможно



Для контактных центров важно сбалансировать преимущества, которые дают технологии, с персонализацией, которую могут принести только люди

Сложности
взаимодействия

Клиенты становятся все более требовательны

Живым клиентам становятся все более сложные обращения

Количество обращений растет, как и количество каналов

Технологии становятся все сложнее

Возрастает время на обработку обращений

**Растет
напряжение**

**Растет
стоимость**

Стресс – причина проблем

60% операторов согласны с тем, что их компания не всегда обеспечивает необходимые технологии, с помощью которых они могут решить проблемы клиента.



Как результат



Залог успеха

Только счастливый оператор может
сделать счастливым клиента!

НО

кто сделает счастливым оператора?



Чего действительно хотят операторы КЦ?

34%

Более удобное/гибкое
рабочее оборудование

33%

Технологии, которые
позволяют быстро понять,
что нужно клиенту

21%

Больше тренингов

10%

Обоснованную данными
обратную связь от
руководства

Простые правила



Спасибо!
Есть вопросы?

Ирина Величко,

Эксперт по контактным центрам

+38 050 550 11 69

+ 38 067 440 69 91

ive@ivelychko.com.ua

<http://ivelychko.com.ua>

