

# НОВЫЕ ТРЕНДЫ РАЗВИТИЯ И СОВРЕМЕННЫЕ ВЫЗОВЫ ИНДУСТРИИ

Обзор результатов  
исследования  
Национальной Ассоциации Контактных Центров

осень  
2021

# ОБ ИССЛЕДОВАНИИ

---

Старт исследования  
16 августа 2021

Окончание сбора данных  
15 сентября 2021

Опрошено более 150 руководителей и ведущих менеджеров контактных центров и клиентских служб в России, Казахстане, Беларуси, Украины и других стран региона

# ТРАНСФОРМАЦИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

0-ые  
центр затрат

10-ые  
центр прибыли

20-ые  
центр ценности

Клиентам всё более важны их впечатления и опыт от взаимодействия с брендами. Контакт-центр становится центром обеспечения ценности CX

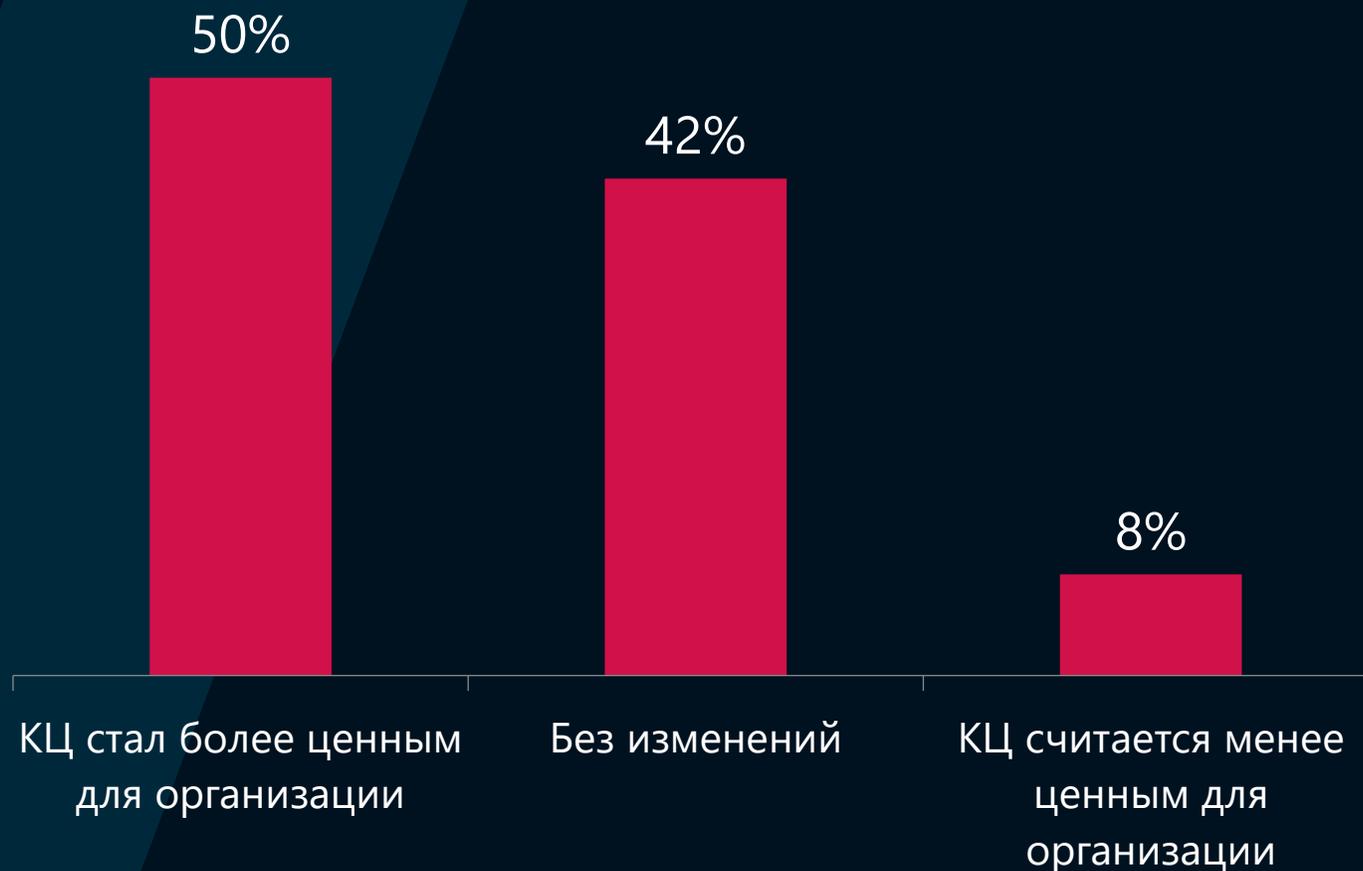
# КОНТАКТ-ЦЕНТР - как ЦЕНТР ЦЕННОСТИ

Роль и ценность контакт-центра в структуре организации выросла

Для 50% - КЦ стал более ценным для организации

Для 8% - КЦ потерял ценность

Как за последний год в вашей организации изменилось отношение к контактному центру (клиентской службе)?



# КОНТАКТ-ЦЕНТР - как ЦЕНТР ЦЕННОСТИ

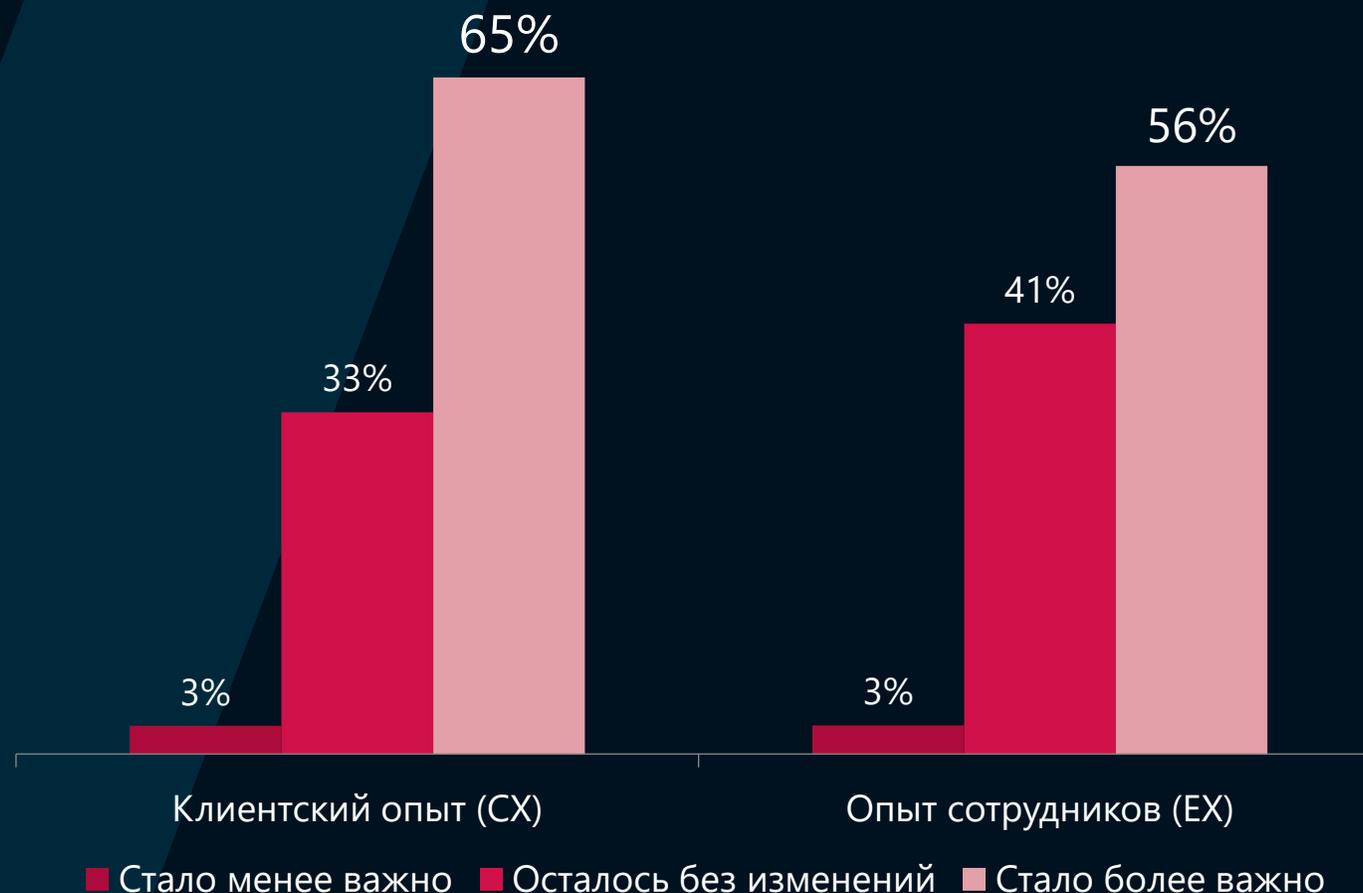
Компании все больше задумываются о контактных центрах как «центрах ценности»

65% придают больше внимания ценности CX

56% - ценности опыта сотрудников (EX)

чем до пандемии COVID-19

Как за последний год в вашей организации изменилось отношение к важности/ценности клиентского (CX) и опыта сотрудников (EX)?



# НОВЫЕ ВЫЗОВЫ ИНДУСТРИИ

Что сегодня беспокоит руководителей  
КЦ и СХ служб?

# НОВЫЕ ВЫЗОВЫ: ЧТО СЕГОДНЯ БЕСПОКОИТ РУКОВОДИТЕЛЯ КЦ, СХ?

Благополучие,  
эмоциональное здоровье  
сотрудников является  
основной «болью» для  
43% КЦ

Снижение усилий  
операторов – 43%

Применение ИИ – 40%

## Какие из следующих вопросов являются наиболее приоритетными, острыми и важными?

Эмоциональное здоровье и благополучие операторов, новые условия труда, мотивация и вовлеченность сотрудников в новых условиях

43%

Снижение усилий операторов (запутанные процессы, длительный поиск информации, медленные информационные системы и т. д.)

43%

Возможности применения искусственного интеллекта (ИИ) в контакт-центре

40%

Согласование, интеграция информационных систем, приложений, инструментов контакт-центра и организации

37%

Аналитика - более эффективный сбор и лучшее использование данных о клиентах (таких как желания, потребности, интенции, настроения и т. д.)

36%

# «ДОМАШНИЕ» СОТРУДНИКИ?

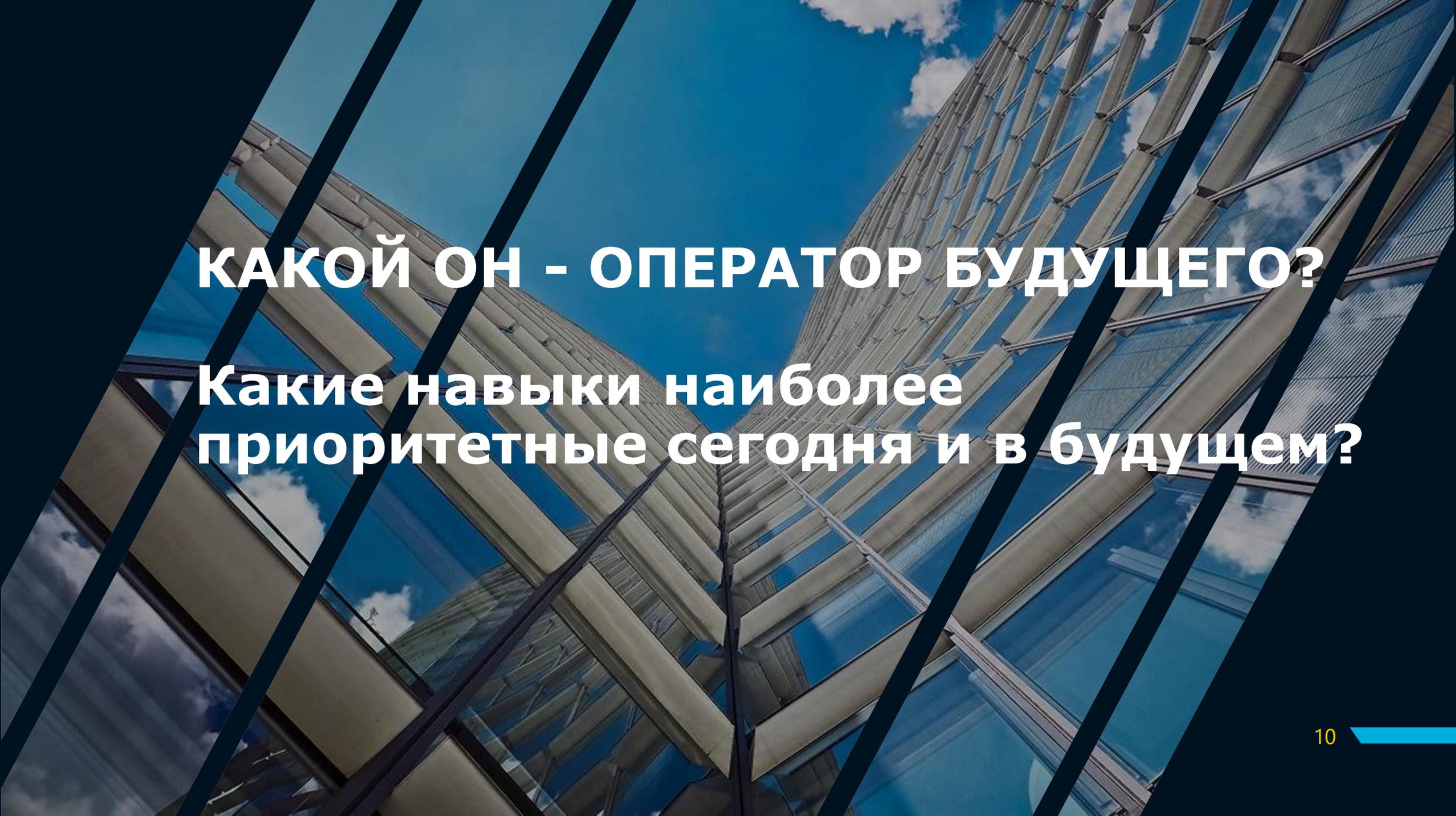
Как повлияла удаленка на  
продуктивность?

## ПРОДУКТИВНОСТЬ «ДОМАШНИХ» СОТРУДНИКОВ

39% КЦ считают, что нет  
существенной разницы  
22% - менее продуктивно  
для большинства задач  
6% - более продуктивно  
для большинства или всех  
задач

### Насколько продуктивнее стали работать удаленные операторы?





**КАКОЙ ОН - ОПЕРАТОР БУДУЩЕГО?**

**Какие навыки наиболее  
приоритетные сегодня и в будущем?**

# ЭМПАТИЯ – ВАЖНЕЙШИЙ НАВЫК В СОВРЕМЕННОЙ СХ СЛУЖБЕ

Эмпатия является наиболее важным качеством для сотрудников контактных центров

Обучаемость

Компетентность

Дружелюбие

Находчивость

Какими существенными, первоочередными качествами/навыками должны обладать сотрудники/операторы, работающие сегодня с клиентами?





**ЧТО ДОЛЖНО ПОМОГАТЬ  
ОПЕРАТОРУ?**

**Какие приоритеты для улучшения  
производительности?**

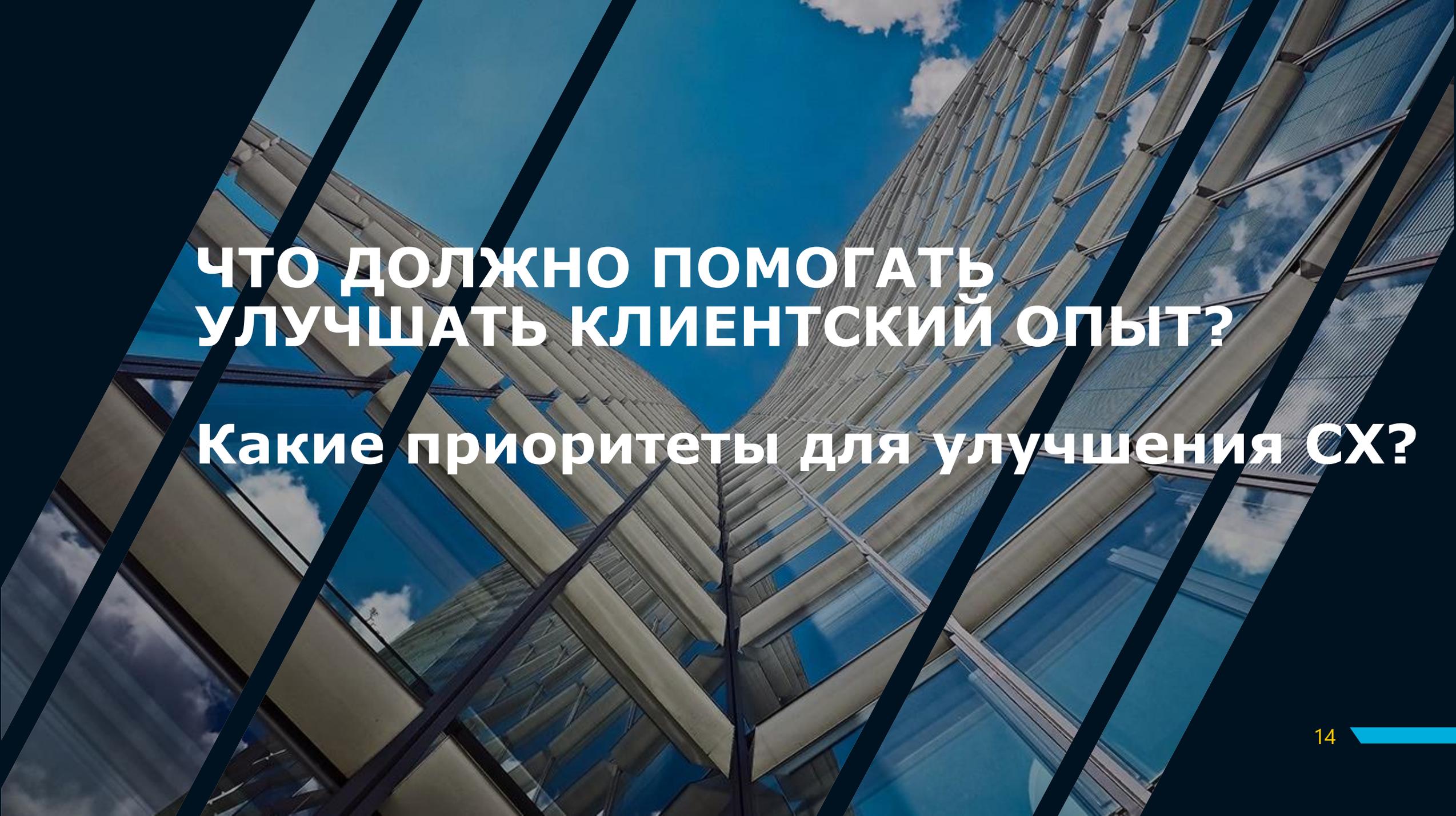
# ПОДДЕРЖКА ОПЕРАТОРОВ – ПОДДЕРЖКА КЛИЕНТОВ

1. Улучшение Базы Знаний
2. Улучшение CRM
3. Использование ИИ

Не уделяется достаточно внимания улучшению обучения 29% vs 48%

## Что вы считаете наиболее приоритетным для поддержки операторов КЦ?





**ЧТО ДОЛЖНО ПОМОГАТЬ  
УЛУЧШАТЬ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ?**

**Какие приоритеты для улучшения CX?**

# ФАКТОРЫ КЛИЕНТО- ЦЕНТРИЧНОСТИ ВЗАМОДЕЙСТВИЯ

1. Быстрота
2. Легкость
3. Проактивность
4. Обратная связь
5. Точность, непротиворечивость информации

## Что необходимо для лучшего СХ в КЦ?



# УЛУЧШЕНИЕ СХ В ЦИФРОВЫХ КАНАЛАХ ДОСТУПА

Обучение персонала  
обработке цифровых  
интеракций всего лишь 23%  
в России и регионе vs 51% в  
среднем по Миру

Изучение и понимание  
наилучшего использования  
ИИ и самообслуживания  
лишь 33% vs 49%

## Что является наиболее приоритетным для улучшения «цифрового» СХ?





# БЛАГОДАРИМ ВАС!

Дмитрий  
Аристархов

Исполнительный  
Вице-Президент

Национальная Ассоциация  
Контактных Центров