

BSS



Совместный проект
CC GURU и BSS:

Тренды и перспективы
развития технологий для
контактов с клиентами,
июнь 2022

Юлия Вдовина, BSS



Уход зарубежных вендоров вызывает необходимость пересмотра технологического стека КЦ

Возникли ли какие-либо проблемы с технологическими решениями от зарубежных вендоров в вашем контакт-центре?

У трети респондентов возникли проблемы с технологическими решениями от зарубежных поставщиков!



Основная часть проблем:

невозможность или ограничение в масштабировании, расширении лицензий зарубежных решений, а также с дальнейшим развитием таких решений

Более 30% респондентов столкнулись с проблемами в телефонии

более 20% с системами записи разговоров

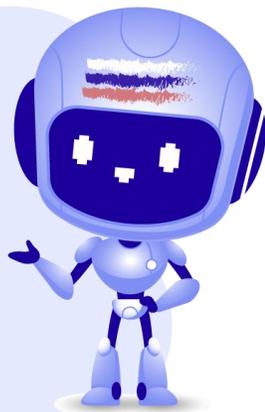
более 17% в речевой аналитике и WFM

почти 15% в системах управления знаниями

Ответ компаний на вызовы рынка

Какие меры для минимизации технологических рисков / потерь уже приняты / планируются к принятию в вашем Контакт-центре?

Более
40%



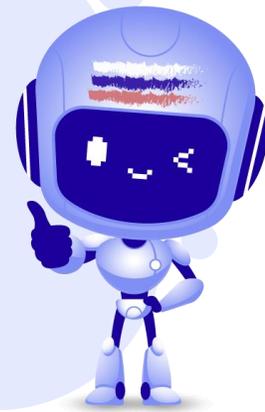
Более 40% респондентов использовали только отечественное ПО еще до введения санкций, поэтому проблемы с зарубежными решениями их не коснулись

50%



50% респондентов использовали в работе кризисный бизнес-план (просчет негативных последствий, сокращение расходов, отмена планов развития и т.п.)

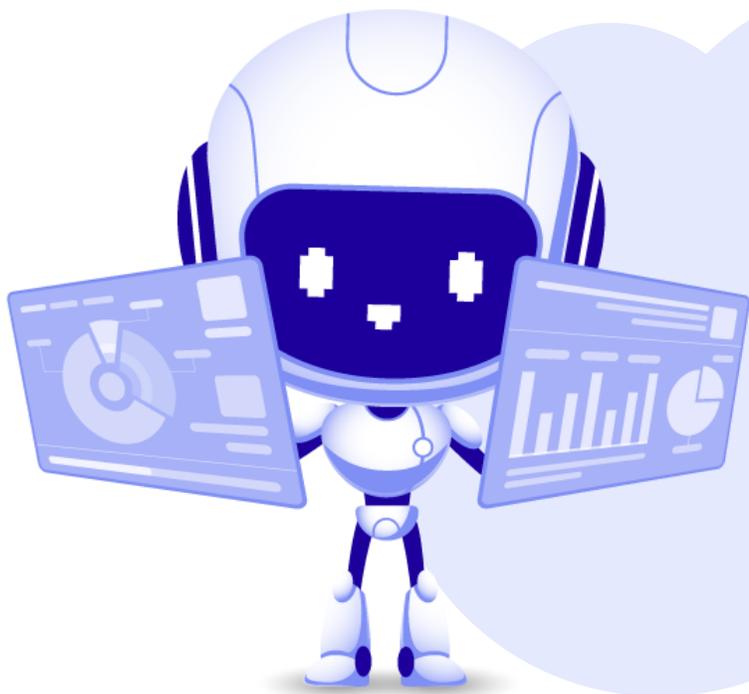
Более
48%



Более 48% респондентов сейчас анализируют отечественный рынок на предмет возможности перехода на отечественное ПО

Необходимость пересмотра бизнес-процессов – новая реальность

Влечет ли новая экономическая / политическая ситуация глобальный пересмотр бизнес-процессов и операционной деятельности в Контакт-центре?



Более 40% респондентов считают, что текущая ситуация влечет за собой глобальный пересмотр бизнес-процессов и операционной деятельности в КЦ, а именно:

72%

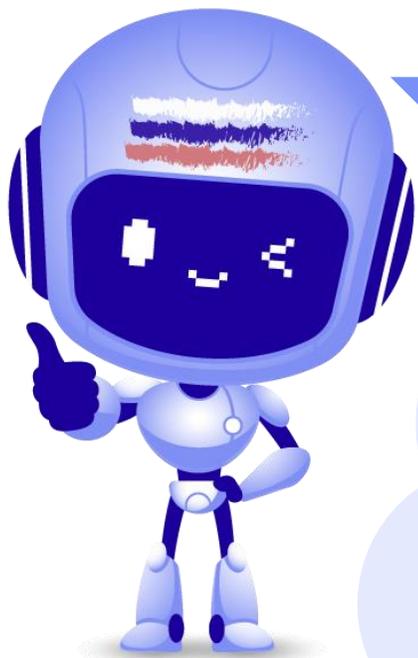
будут сокращать расходы КЦ

будут повышать автоматизацию

56%

Импортозамещение. Обновление основных систем в инфраструктуре КЦ

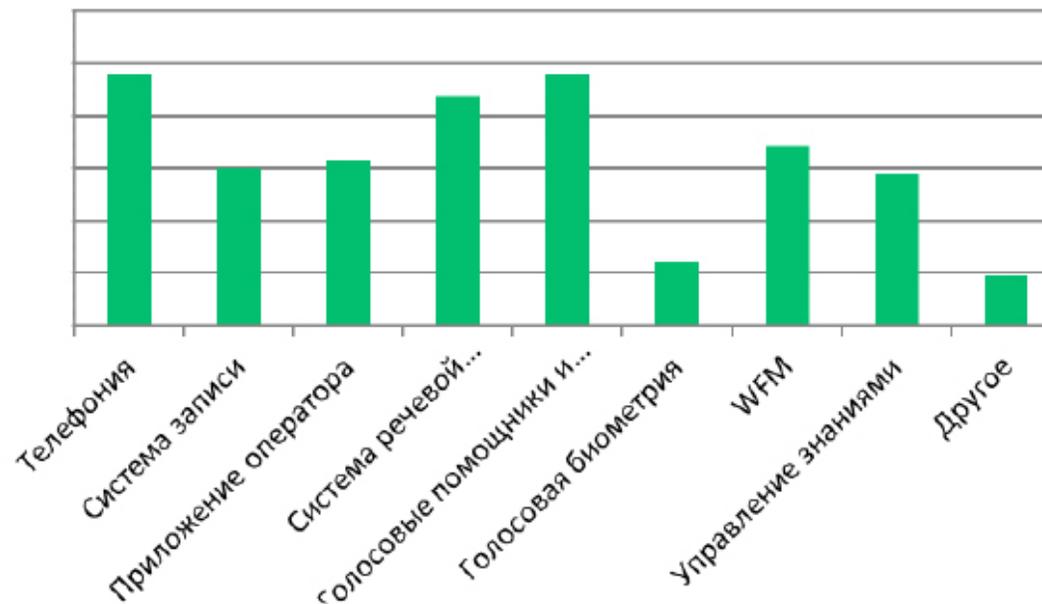
Рассматривается ли приобретение отечественных решений взамен / в дополнение к импортным?



Почти
60%

респондентов
рассматривают
приобретение
отечественных
решений

Какие именно системы / решения Вы рассматриваете?



BSS

 **Digital2Speech**

Спасибо за внимание!

