



Контактный центр: от центра затрат к стратегическому преимуществу

опыт лидеров рынка

ЗНАКОМСТВО



Integria – лидер российского рынка в управлении клиентским опытом с международным уровнем экспертности



Выбраны Международной ассоциацией профессионалов клиентского опыта (CXPA) в качестве представителей в России



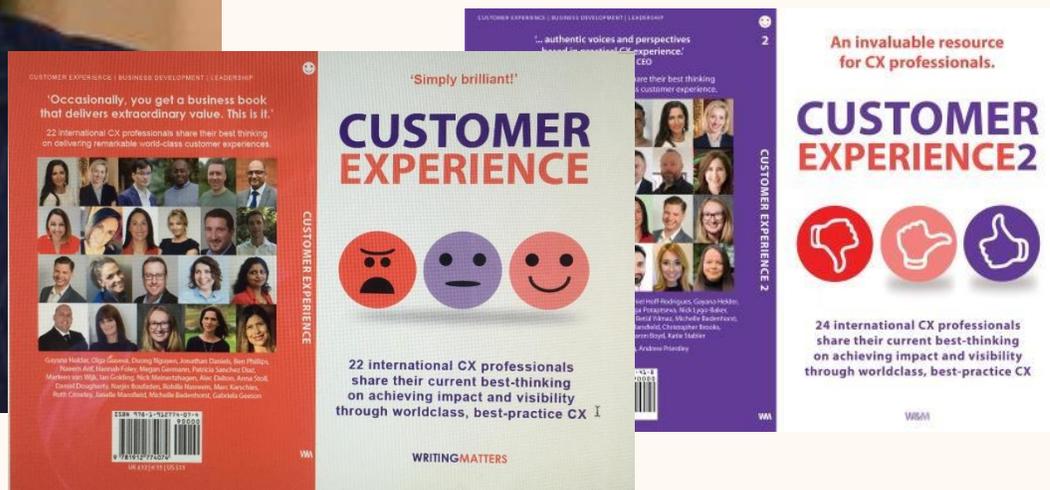
Выбраны ООН среди международных компаний, работающих в области CX, для создания глобального онлайн-курса по управлению клиентским опытом

Ольга Гусева

Управляющий партнер Integria Consult

К. Э. Н., MBA, сертифицированный тренер CXPA, CCXP, член жюри International CX Awards, European CX Awards, CX World Awards, CX Leader of the Year

Соавтор книг Customer Experience и Customer Experience 2, бестселлеров Amazon #1 в категории «Клиентский опыт»





Call center

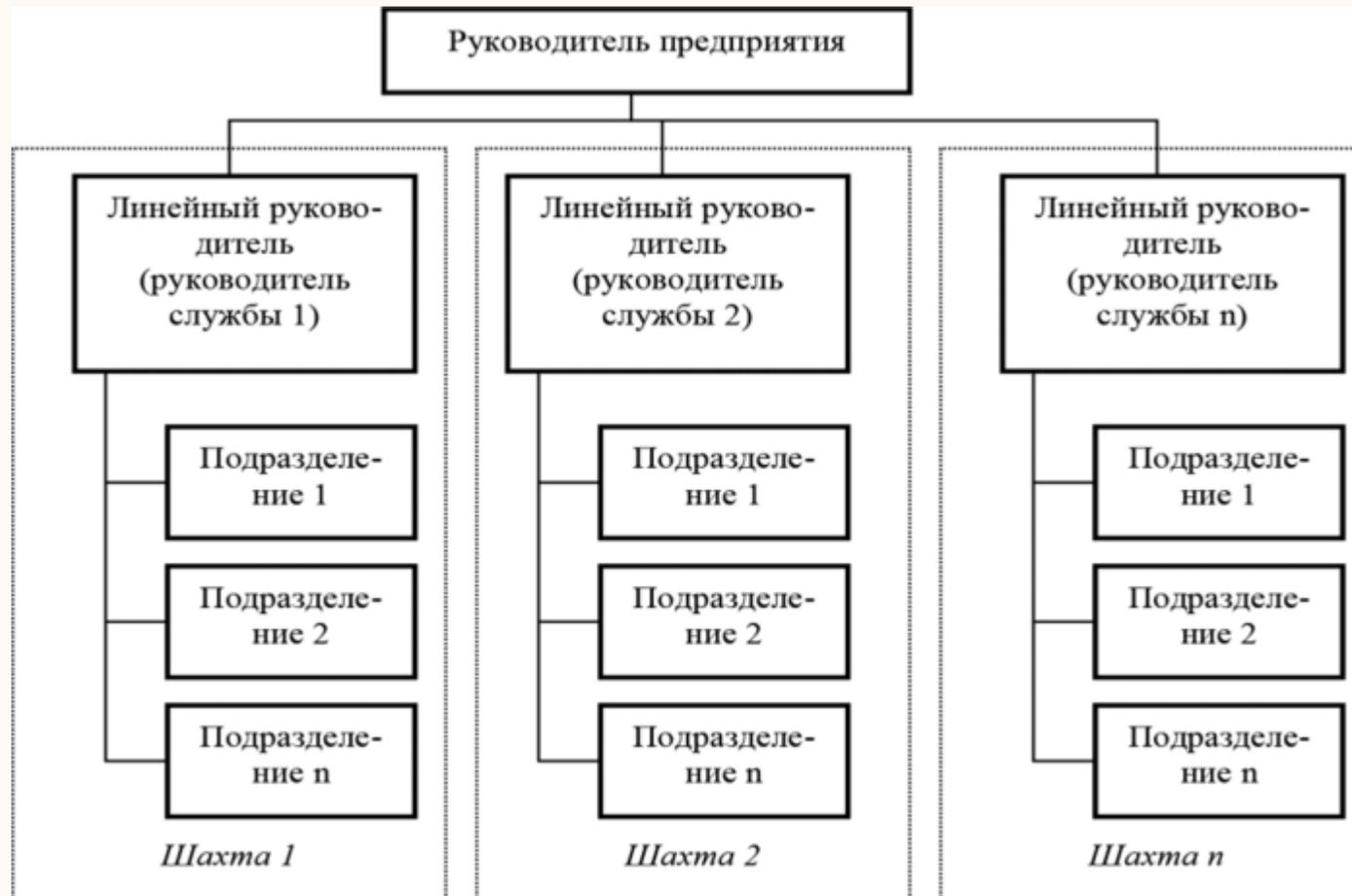


Contact center



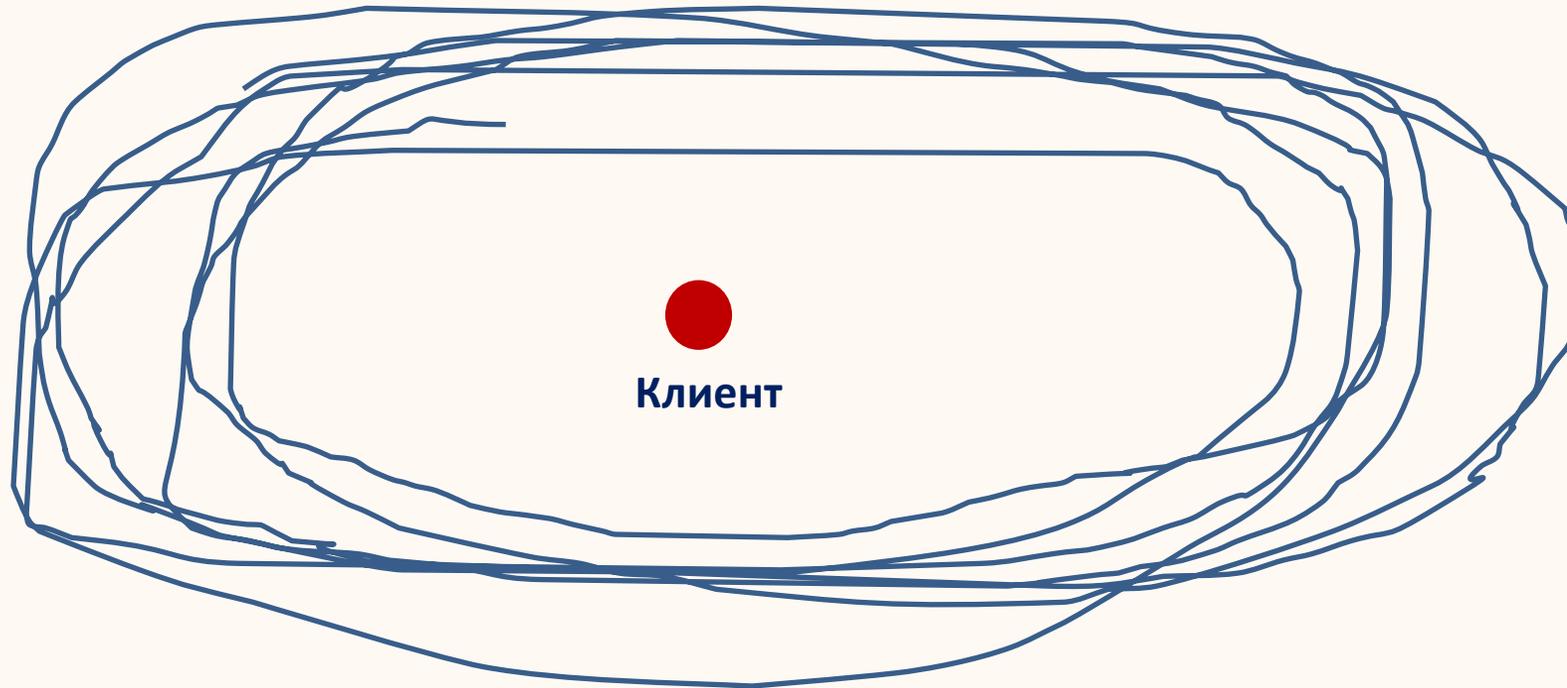
CX/engagement center

Нарисуйте свою организацию?



Клиентоцентричная организация

Компания



<http://>





Chief
Customer
Officer

EMOTIONAL EXPERIENCE

EMOTIONAL EXPERIENCE

EMOTIONAL EXPERIENCE

Основные тренды клиентского опыта 2022

сервис важнее
ненавязчиво
digital переключусь
некогда
дешевле хочу онлайн
просто доступность легко
быстрее
как было
растут требования
H2H 24/7 не успеваю
хочу WOW
тревожность безопасность



Люди:

**от сотрудников КЦ к
специалистам по
знаниям**

TeamViewer: виртуальная реальность в помощь сотрудникам



- Виртуальная реальность – в помощь специалистам сервисного центра
- Fendt: снижение повторных обращений из-за ошибок на 90%



Процессы:

**от линейных и
статичных – к
динамичным и
адаптивным**

Deutsche Telekom: мой голос – это мой пароль



- 242 миллиона клиентов, 30 000 сотрудников, более 400 000 контактов с клиентами в день, 100 миллионов контактов в год
- Идентификация клиентов по голосу: пользуются 700 000 клиентов



Технологии:

**от одного/нескольких
каналов до омни и кросс-
канального подхода**

Volkswagen Group

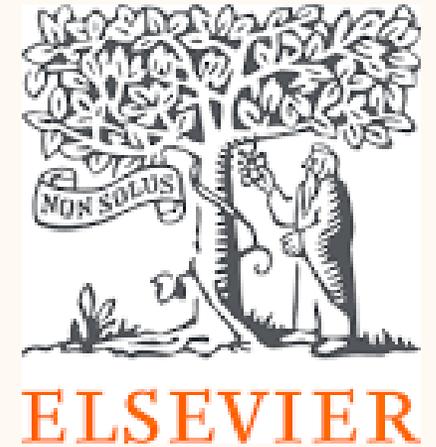


- Интеграция разных департаментов компании для удобства клиентов
- Микс цифровых и аналоговых технологий



**Управление:
от максимума
ценности для
компании к балансу**

Elsevier: self-service решения



- 9 млн. обращений в год
- Стратегическая задача:
 - Гибкость
 - Простота
 - Постоянство сервиса
- Кросс-функциональные команды
- Инструменты самопомощи внутри продуктовых решений



Метрики:

**от операционных
к CX-метрикам**

Elsevier: ключевые метрики успеха



ELSEVIER

Results after Implementing In Product Help

Impact to Customer Services

Support Center Query Deflection

Более чем на 20%

Query Reduction on Product Information

Customer Satisfaction Score

Impact to Product

Increase in Tagged Features generating the Feature Clicks



Почти в 2 раза

Reduction in Average Time to First Use for Core Events

Более в 2 раза

Net Promoter Score

- Фокус на клиентский сервис и продукт
- Как коммерческие, так и CX метрики



Подход:

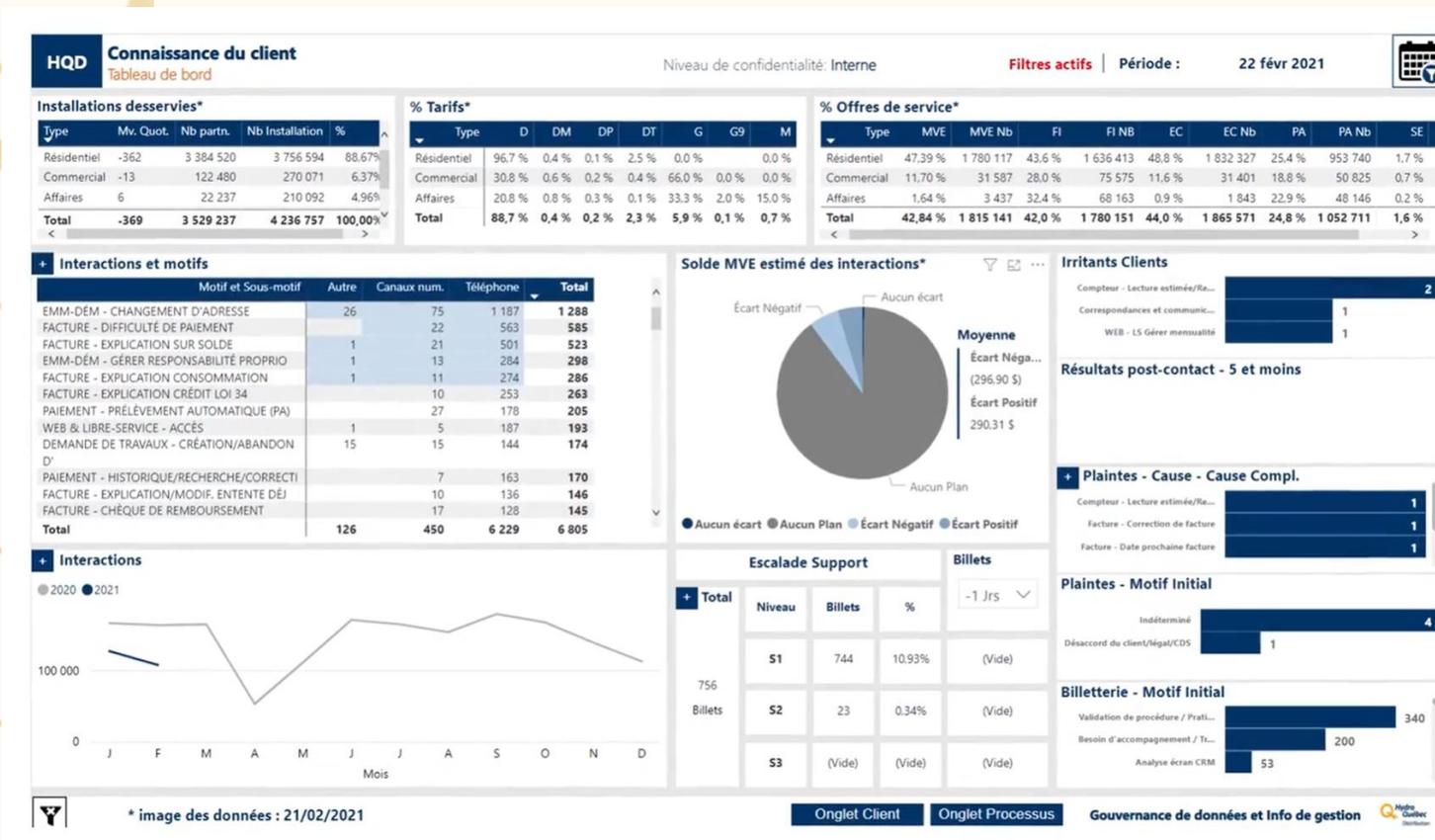
**от реактивного и
контролирующего к
проактивному**

KLM: контакт-центр – там, где клиенты



- 12 млн. запросов в соцсетях
- Электронная система сегментации и распределения запросов
- Встроенная платежная экосистема
- Каналы донесения информации о клиентах до всех сотрудников компании

Hydro Quebec: КЦ - основа трансформации и бизнес-решений



- Контакт-центр – поставщик информации для принятия бизнес-решений всеми подразделениями компании
- Топ-руководители проводят время в контакт-центре, отвечая на звонки клиентов
- Проактивные звонки клиентам, которые оказались в сложной ситуации

Эволюция роли КЦ в СХ стратегии компании

- "Адвокат клиента" - место КЦ за столом Совета Директоров
- Изменение роли КЦ в цифровом мире
- КЦ как внутренний центр экспертизы о клиентах в компании
- Кросс-функциональные решения: интеграция КЦ и других подразделений компании
- КЦ как источник конкурентного преимущества



**Курс ССО:
Обучаем профессии
будущего**

chiefcustomerofficer.ru





Ольга Гусева Integria Consult

integria.ru

+ 7 921 303-91-99

olga@integriaconsult.ru

LinkedIn: olgaguseva

