

BSS



ЦИФРОВИЗАЦИЯ – СОВРЕМЕННЫЙ ТРЕНД В СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ

Customer Contacts Week

XIII Неделя Контактных Центров

WWW.BSSYS.COM

Основные тренды и вызовы рынка

Технологии, подходы и методологии быстро копируются и сами по себе уже не являются конкурентным преимуществом

1

Цифровизация
и дополнительный
доход

3

Предоставление
сервиса в точках CJM,
востребованных клиентами

5

Безопасность

2

Пересмотр роли КЦ
в компании:

- точка CJM
- основной канал обслуживания
- канал продаж продуктов/услуг
- источник знаний о клиенте

4

Оmnиканальность

6

Customer experience

Культура впечатлений клиента - основа LifeTime Value (LTV)

Контактный центр. Вектора цифровой стратегии

Тренды

- 1 Рост использования населением **виртуальных ассистентов** (Siri, Яндекс Алиса и пр.) — предпосылка для использования голосовых и текстовых помощников
- 2 **Чат-боты и голосовые помощники** к 2025 г. будут выполнять до 60% операций по обслуживанию и поддержке клиентов
- 3 **Чат-боты и голосовые помощники** встраиваются в бизнес-процессы продаж для повышения конверсии
- 4 Рост популярности **мессенджеров, чатов, социальных сетей**
- 5 **Оmnikanальность** клиентского сервиса — объединение всех каналов взаимодействия на единой платформе («бесшовный» клиентский опыт)
- 6 **Речевая аналитика** — оценка клиентского опыта, аналитика для формирования стратегии коммуникации с клиентами, выстраивания продаж и контроля качества обслуживания
- 7 **Голосовая биометрия** — идентификация клиента в режиме real-time
- 8 Использование **больших данных** и **предиктивной аналитики** для формирования индивидуальной стратегий продаж и обслуживания

Вызовы

Персонал

Рост требований к уровню квалификации сотрудников (обслуживание простых/массовых операций роботами)

Нехватка квалифицированных кадров на рынке в связи с «демографической ямой», ростом популярности творческих профессий среди молодого поколения

Рост уровня оплаты труда в регионах

Безопасность

Увеличение внешних рисков мошеннических действий

Ключевые направления развития контакт-центров



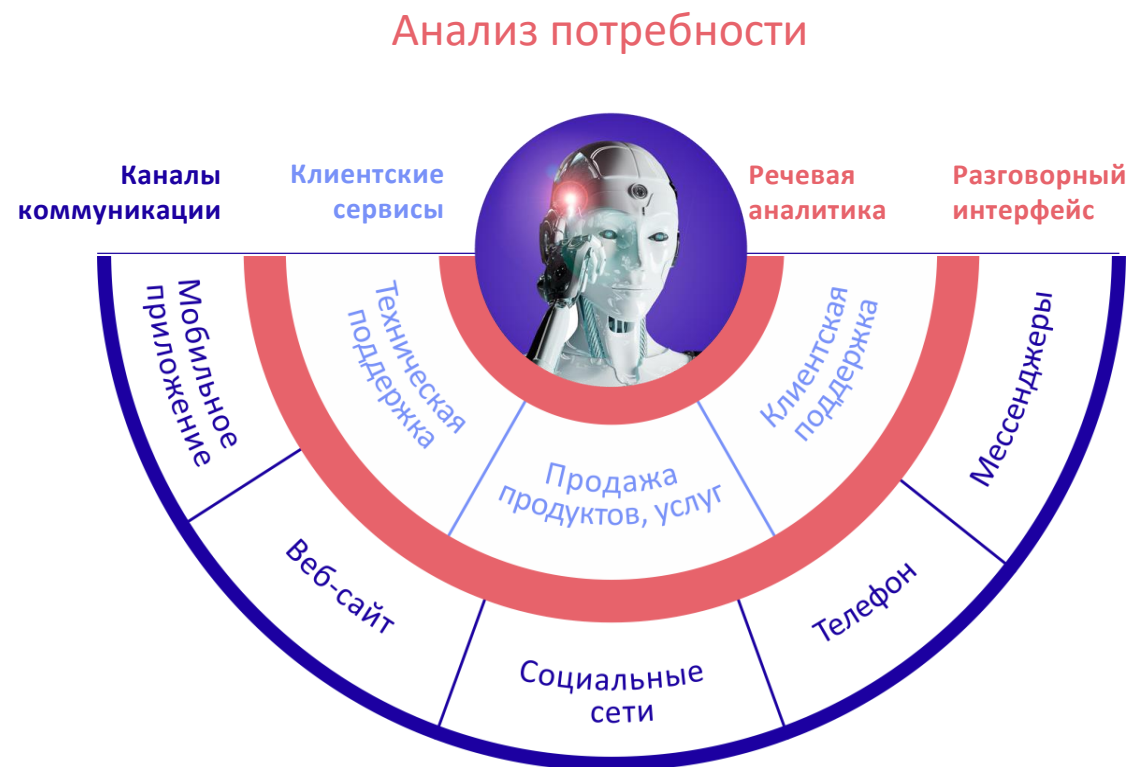
Доля опрошенных респондентов, %

Технологические стеки

Модификация цифрового обслуживания и продаж

- Речевая аналитика в голосе, тексте и отделениях
- Виртуальный ассистент в тексте и голосе
- Единое окно оператора
- Суфлер для сотрудников
- Голосовая биометрия
- Автоматизированные исходящие обзвоны

На вершине эволюции: логика бизнеса определяет выбор технологий



Метрики успеха стратегии развития КЦ

Сбалансированная модель Контакт-Центра – достижение высокого качества обслуживания и эффективности

Баланс между качеством и эффективностью



Эффективность продаж

- Конверсия продаж на высоком уровне
- Оптимальные каналы предложения продукта/услуги клиенту
- Минимизация операционных издержек



Издержки, стоимость контакта на активного клиента

- Снижение нагрузки на КЦ (количество обращений)
- Увеличение роботизации
- Сокращение времени обработки обращения



Качество сервиса

- Снижение трудозатрат клиента на получение сервиса, решение проблем
- Повышение уровня удовлетворённости клиентов по результатам обслуживания

Примеры инициатив

- Доработка и внедрение процессов и моделей продаж **в голосе (вх.+исх.), мессенджерах и чатах**
 - Запуск продаж дополнительных продуктов
 - Внедрение **модели расчёта экономической эффективности продаж** в разрезе продуктов
 - Внедрение **геймификации продаж**
 - Внедрение **речевой аналитики**
-
- **Повышение автоматизации** чата и входящей линии
 - Фокус клиентов на **самообслуживании**: доработка процессов, продуктов, каналов, сокращение сбоев
 - Выстраивание системы мониторинга и контроля операционных показателей на базе речевой аналитики
-
- **Мониторинг показателей качества**: SL, FCR, VoC
 - 100% контроль диалогов с **речевой аналитикой**
 - Внедрение **индивидуальных моделей обслуживания** для различных сегментов ФЛ и ЮЛ
 - Удобное ПО для операторов (**омниканальный функционал, удобная база знаний, пр.**)
 - Внедрение **геймификации, индивидуального стиля общения** операторов

Метрики успеха в цифрах

Полный стек речевых технологий позволяет эффективно решать бизнес-задачи

	Речевая аналитика			Виртуальный ассистент			Суфлер & Единое окно		
Продажи	01	Ознакомление клиента с предложением	x2	07	Продажа продуктов, роботизация процесса продаж	+9 %	11	Предложение релевантного продукта, какой продукт, в какое время предложить	+6 %
	02	Конверсия продажи продукта/услуги	+12 %						
Затраты	03	Обращения клиентов (Contact Rate)	-15 %	08	Автоматизация рутинных операций	+14 %	12	Динамические подсказки операторам (АНТ) * В звонках с обращениями к БЗ	-8 %*
	04	Время разговора (АНТ)	-18 %	09	Переключения умная маршрутизация	-30 %			
Качество	05	Качество работы сотрудников	+25 %	10	Время ожидания клиентом ответа предугадывание причины обращения	-80 %	13	Точность предоставления информации	x2
	06	Работа с низкими оценками (VoC/CSI)	+12 %				14	Скорость предоставления информации	+20 %

Речевые технологии как стратегическое преимущество

BSS — 28 лет лидерства

Компания BSS — российский разработчик комплексного программного решения, включающего:

Платформу ДБО
нового поколения

Digital2Go,

в т.ч. использующую
микросервисы



Инновационную
омниканальную
диалоговую
платформу

Digital2Speech



Комплекс
решений по

**информационной
безопасности**



**BSS входит в перечень
системообразующих
ИТ-компаний РФ.** Продукты BSS
включены в Реестр российского
ПО, зарегистрированы в
Роспатенте

9 из 13 системно значимых банков
РФ, решают свои бизнес-задачи с
помощью BSS

Более 40 успешно реализованных
проектов по речевым технологиям
в госсекторе, банках и др.
структурах

Штат сотрудников BSS
более 600 человек

BSS



Digital2Speech

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Customer Contacts Week
XIII Неделя Контактных Центров

WWW.BSSYS.COM