



Растущая облачность:

Технологичные тренды
клиентского обслуживания 23-24
и почему CCaaS - один из
наилучших путей реализации



Рынок CSaaS по оценкам аналитиков

CONTACT CENTER SOFTWARE MARKET SIZE, 2021 TO 2030 (USD BILLION)



CX Trends 2023

Источник: Zendesk CX TRENDS 2023 <https://cxtrends.zendesk.com/>



Искусственный интеллект становится более развитым и бесшовным

AI is becoming more evolved and seamless



Оказание нового уровня клиентского опыта

Empowering consumers with conversational experiences



Заказчики жаждут гиперперсонализации

Customers are eager for deeper personalization



Клиенты дольше помнят о негативном опыте и это влияет на LTV

Consumer well-being and sentiment are reshaping CX



Команды CX становятся более интегрированными в другие отделы компании

CX teams are breaking down silos

AI



Голосовые и текстовые помощники

Для автоматизации обслуживания



Аналитические системы

Для автоматизированного анализа, саммаризации, поиска зависимостей и проверки гипотез



Определение голосовых ассистентов

У клиентов для повышения конверсии исходящих кампаний

AI

	CCaaS	On-premise
Боты		
Подключение ASR / TTS	Неограниченное количество	Обычно максимум 1-2 поставщика
Обучение NLU	Быстрая аренда необходимых вычислительных ресурсов	-
Пилотирование и A/B тестирование	Быстрый запуск	Инфраструктура, настройка, интеграция
Обновление модели	По мере выхода	Перерыв сервиса, раз в период
Использование GPT	Да!	Не применимо
Речевая аналитика		
Внедрение стерео записи	Готовое решение чаще всего с готовыми интеграциями с поставщиками РА	Отдельный проект
Пилотирование и A/B тестирование	Быстрый запуск	Обычно 1-2 поставщика
Обновление модели	По мере выхода	Перерыв сервиса, раз в период
Использование GPT	Да!	Не применимо
Answer Machine Detection		
Пилотирование и A/B тестирование	Быстрое подключение новых поставщиков	Инфраструктура, настройка, интеграция
Обновление модели	По мере обновления	Перерыв сервиса, раз в период

Гиперперсонализация. Омниканальность



Идентичный бесшовный CJM

Вне зависимости от канала обращения



Предиктивная аналитика

Знаем зачем обращается клиент или сами проактивно инициируем обращение



Единая история всех коммуникаций

Передача аудиторий для таргетинга и лидов



Аналитика клиентского пути

Где начали, закончили, как клиенты перетекают из канала в канал

Гиперперсонализация. Омниканальность

Построение омниканальной платформы	CCaaS	On-premise
Функциональные возможности		
Сроки внедрения	Дни - недели	Месяцы - годы
Простота сопровождения	SLA - за поставщиком	Сопровождение всей инфраструктуры решения
Совокупная стоимость владения	Подписка на ПО + техническая поддержка	Инфраструктура + ПО + техническая поддержка
А если нужно вырасти x2 за короткий срок	Изи	Инфраструктура + ПО + техническая поддержка
А потом обратно?	Изи	А уже все...
Интеграция платформы с CRM / CDB / BI	Готовые интеграции, разворачивание за часы-дни. Можно быстро подключать новые ИС.	Проект

Voximplant Kit

ASR 60+ языков

Омниканальный
контактный центр

TTS 60+ языков

Low-code конструктор

Функциональные
возможности

Номерная емкость

NLU (Avatar и DF коннектор)

Поддержка мессенджеров
и соц. сетей

Коннекторы для интеграции с ведущими
CRM системами

Премиальная техническая поддержка

Интеграция
и инфраструктура

Готовые подключения к
операторам связи в 80 странах

Отказоустойчивая инфраструктура
(SLA 99,9%)

Готовые SDKs

Модель pay-as-you-go

Более 1 млрд звонков в год

Коммуникации в 180+ странах

Телекоммуникация
и оплата

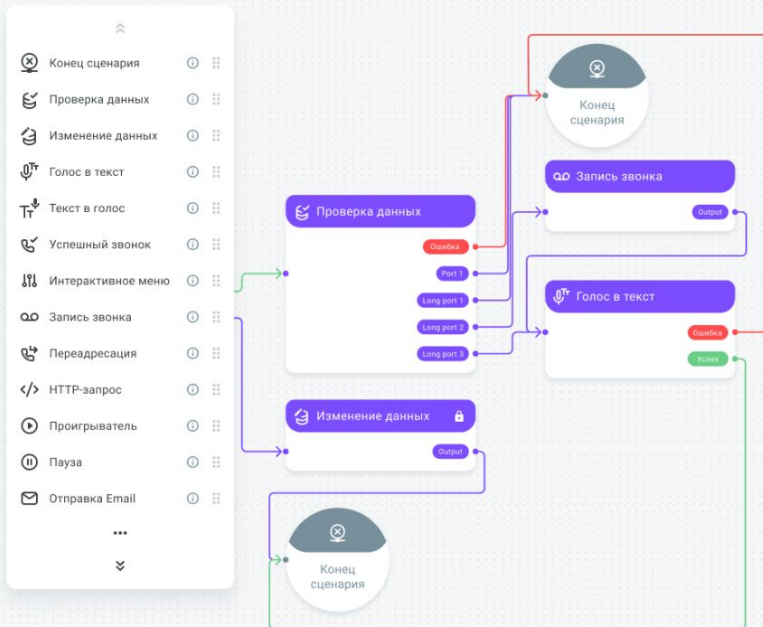
Возможность аренды номера в
80+ странах

Оплата за места операторов

13 ЦОД по всему миру

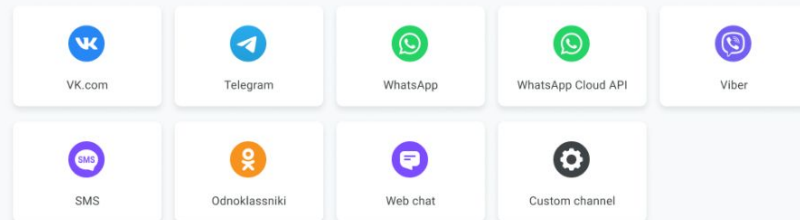
Voximplant Kit

Сценарий исходящего...



Каналы

Добавить канал



Добавленные каналы

Название	
Корпоративный Whatsapp	...
Техническая поддержка в Telegram	...

Дашборд очереди

Звонки

Сегодня (с 00:00) Полный вид Настройки Очередь First_line_queue Редактировать

Сред. время до ответа

Сегодня (с 00:00)

00:01:09 Мин. 00:01:31
Макс. 00:12:52

Сред. время постобработки

Сегодня (с 00:00)

00:02:34 Мин. 00:00:59
Макс. 00:09:31

Уровень обслуживания

Сегодня (с 00:00)

75%

Статусы операторов

Поиск Все статусы

Показано 56 и 56 операторов

Операторы в выбранных статусах 56

		Имя	Статус	Время в статусе	
Готов	11	Иванова Анна	Готов	00:00:59	...
Дозвон	3	Петрова Анастасия	Дозвон	00:01:14	...
Обслуживание	15	Сидорова Светлана	Обслуживание	00:04:25	...
Постобработка	7	Радионов Константин	Заблокирован	00:05:15	...
Заблокирован	0	Степанова Варвара	Онлайн	00:02:32	...
Онлайн	4	Федоров Максим	Недоступен	00:01:19	...
Недоступен	2	Буров Артур	Офлайн	00:00:59	...
Офлайн	14	Винокурова Елизавета	Обед	00:00:31	...
Обед	0	Кузьмин Вадим	Готов	00:00:41	...
Встреча	0				
Обучение	1				

Маркетплейс



Доступен

Tinkoff QM

Речевая аналитика

Автоматизируйте анализ и контроль качества звонков вашего КЦ путем интеграции с платформой речевой аналитики Tinkoff QM.

Подключить



Доступен

Voximplant Avatar

Сервис для создания ботов на базе ИИ

Интегрируйте Voximplant Kit с Avatar, чтобы использовать NLP и искусственный интеллект для общения с клиентами.

Подключить



amoCRM

CRM

Повысьте продуктивность работы и качество с amoCRM и обрабатывайте заявки напрямую из CRM-системы.

Подключить

Bitrix24

Bitrix24

CRM

Повысьте продуктивность работы и качество обслуживания клиентов путем интеграции с Битрикс24

Подключить

Skillaz

Skillaz

NRM

Повысьте эффективность массового подбора персонала и качество обслуживания соискателей путем интеграции с Skillaz

Подключить



Voximplant Kit + TQM ПРОМО

Совместно предложение
речевой аналитики
от Тинькофф и Voximplant Kit

