

ТЕХНОЛОГИИ СХ ЗА ПРЕДЕЛАМИ КЦ

Михаил Миняйлов

Клиентский опыт:

1. Повышение лояльности клиентов
2. Рост продаж
3. Сокращение затрат на маркетинг
4. Улучшение имиджа бренда



Национальная Ассоциация Контактных Центров
Аналитический отчёт. Весна-лето 2023

ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ КОНТАКТОВ С КЛИЕНТАМИ







Речевая аналитика

- Запись взаимодействий
- Распознавание
- Диаризация
- Разделение на диалоги

Стандартные механики РА:

- Категоризация
- Дашборды с трендами
- Функционал ВІ и т.д.



QM | AQM

Стандартные механики QM,AQM:

- Контроль лексики
- Следование скрипту
- Допродажи
- Борьба с возражениями
- Личный кабинет сотрудника
- Обратная связь и пр.

WFM

- Исследование реальной нагрузки

Стандартные механики WFM:

- Прогноз нагрузки
- Планирование работы
- Прочие «вкусности»



TM | PM

- Процессы обслуживания

Оптимизация, автоматизация

- Скрипты работы, workflow
- Выверка регламентов работы
- Автоматизация рутины (RPA)

СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ!