

# Актуальные тренды развития индустрии клиентского сервиса



О чем поговорим?



## Про метрики

2021 © Allnet Dept

4



## Про удаленную работу

2021 © Allnet Dept

9



## Про взаимодействие с другими подразделениями компании

2021 © Allnet Dept

13



## Про изменение объемов обращений в разных каналах

2021 © Allnet Dept

16



## Про удовлетворенность клиентов обслуживанием в каналах

2021 © Allnet Dept

20



## Про результаты использования новых каналов

2021 © Allnet Dept

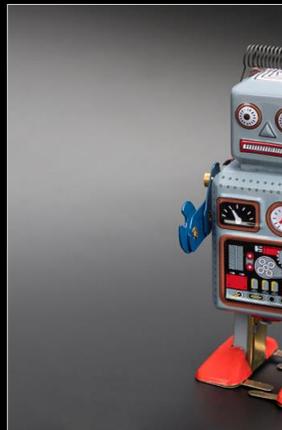
25



## Про развитие операторов

2021 © Allnet Dept

28



## Про использование ИИ

2021 © Allnet Dept

33



## Про бюджеты

2021 © Allnet Dept

36



# Про метрики

# Вопрос о наиболее важных метриках в КЦ

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

**Which metrics are MOST important when measuring/evaluating CX and contact center performance?**



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

Какие **ТРИ** показателя **НАИБОЛЕЕ** важны при измерении/оценке эффективности клиентского опыта (СХ) и контакт-центра?  
(Отметьте **ТРИ** наиболее важных показателя)

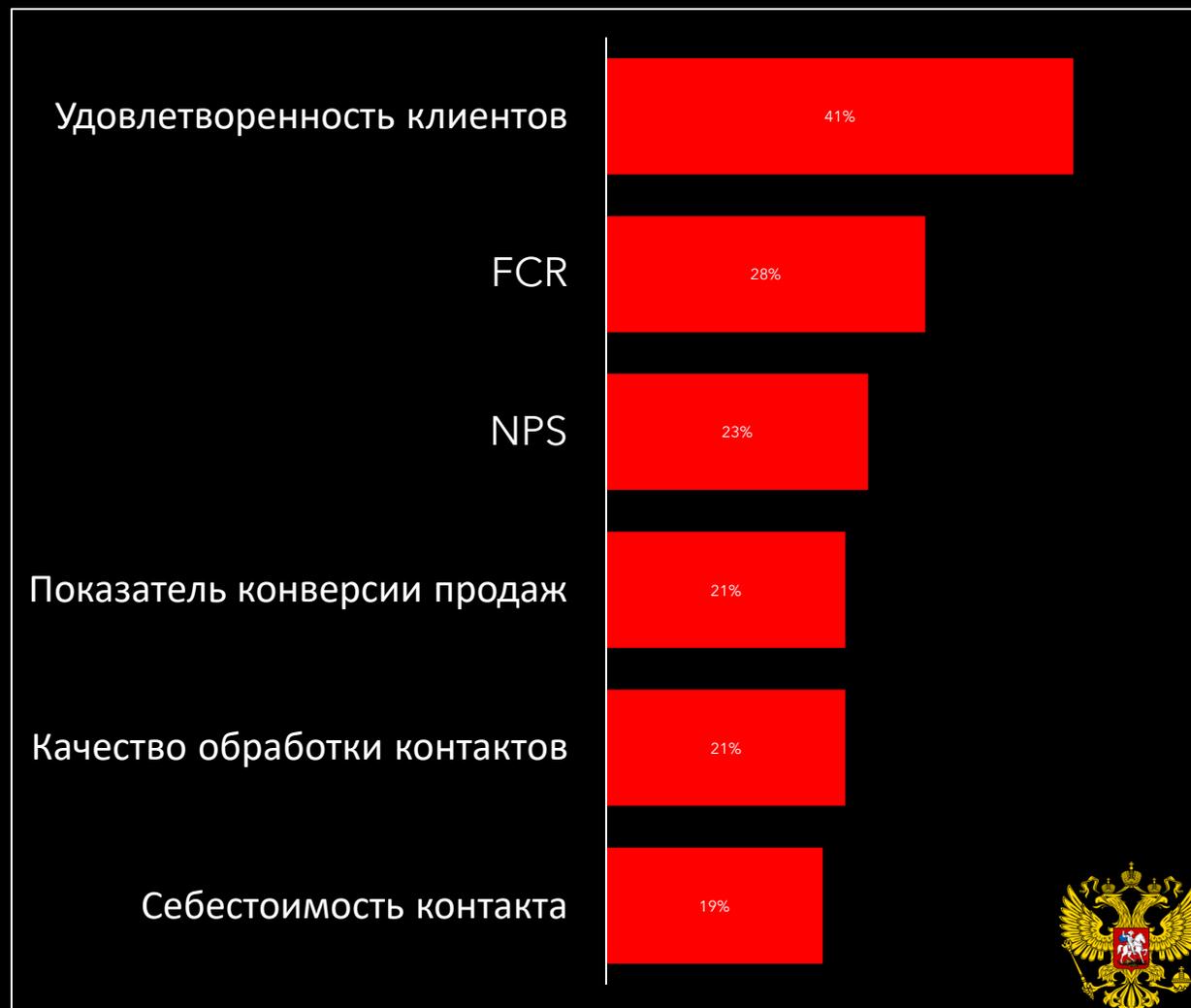


# Наиболее важные метрики для Контактных Центров (выше 3-го квартиля по доле указавших метрику)

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

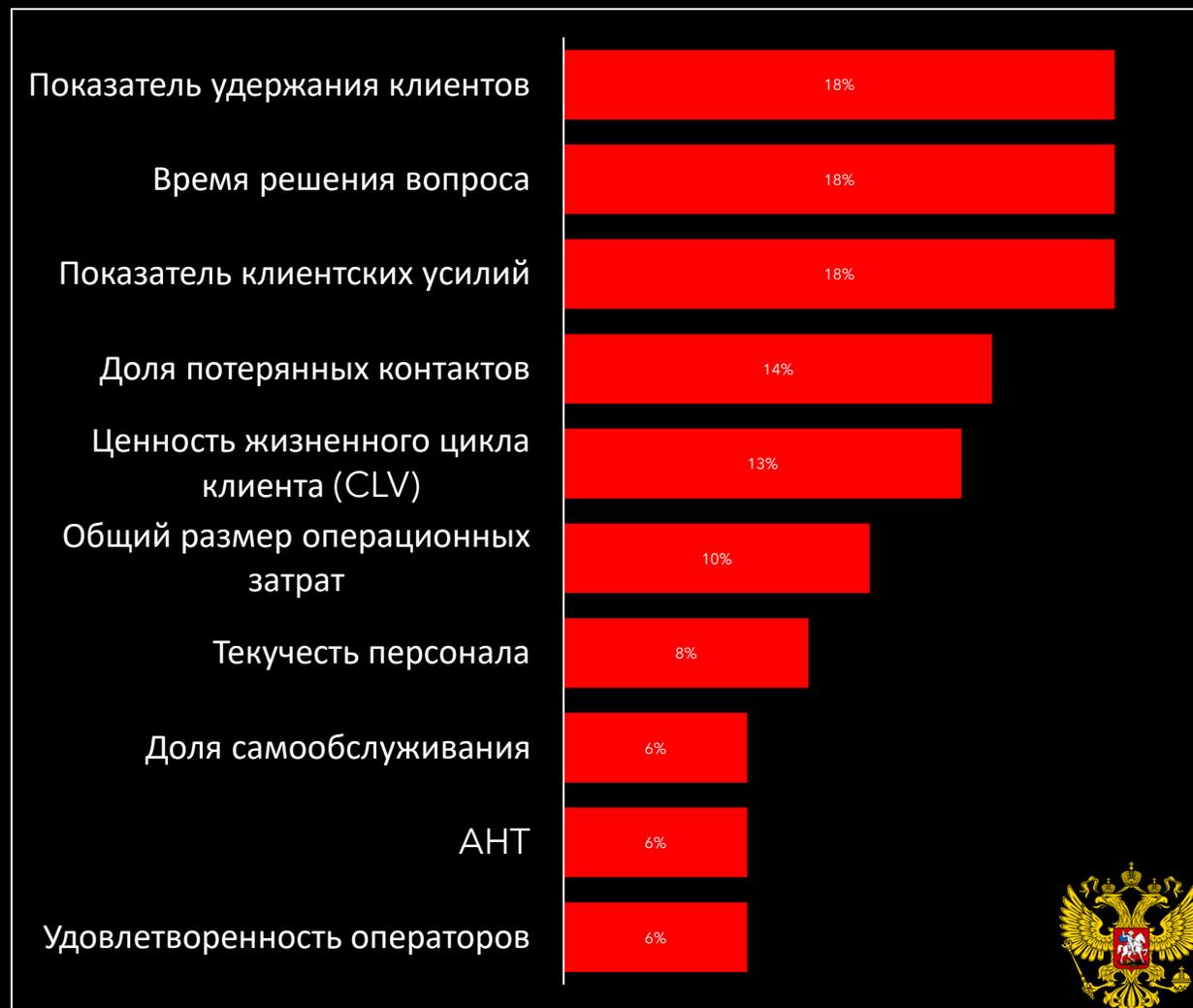


# Метрики средней важности для КЦ (между 1-м и 3-м квартилем по доле указавших метрику)

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

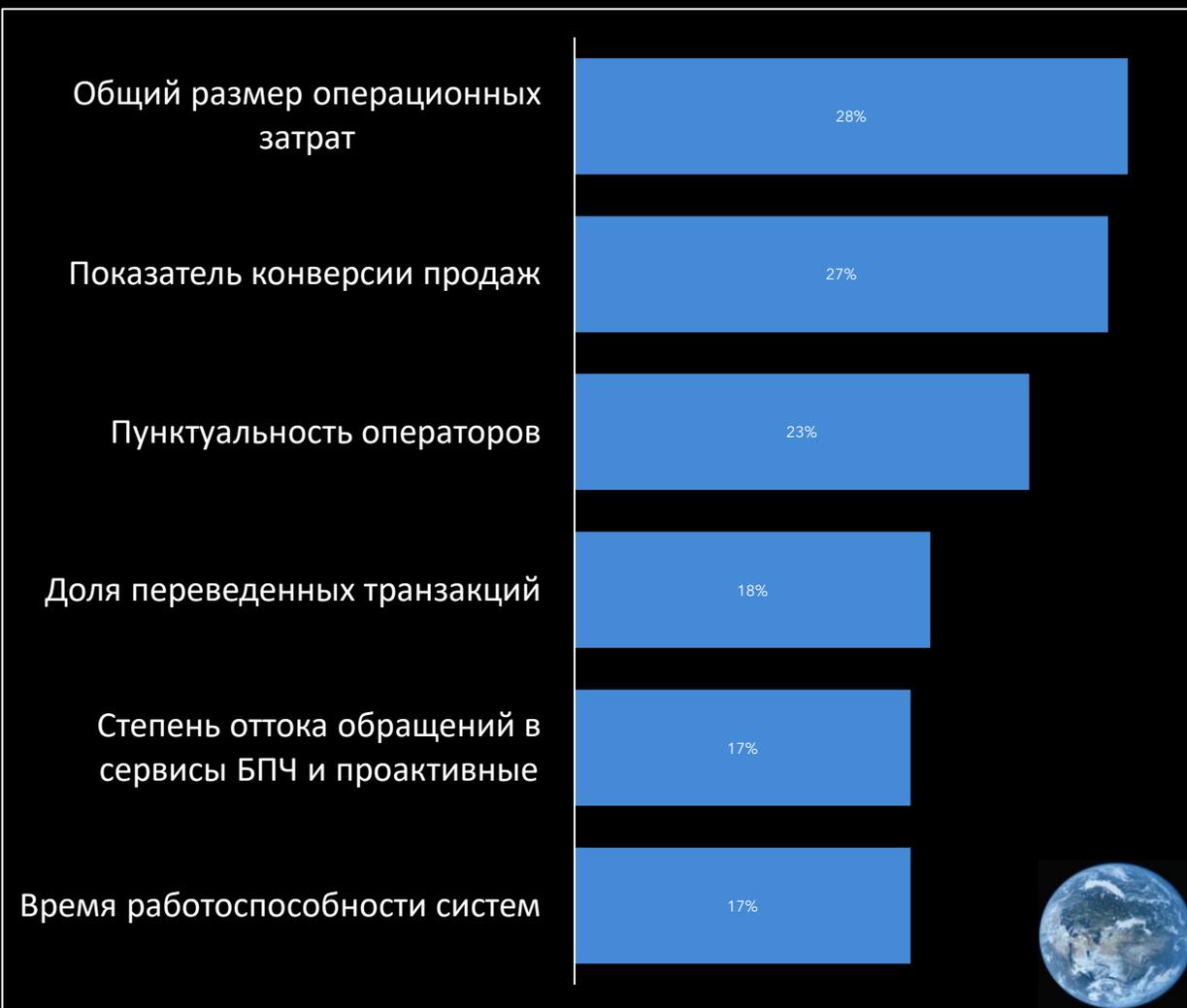


**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

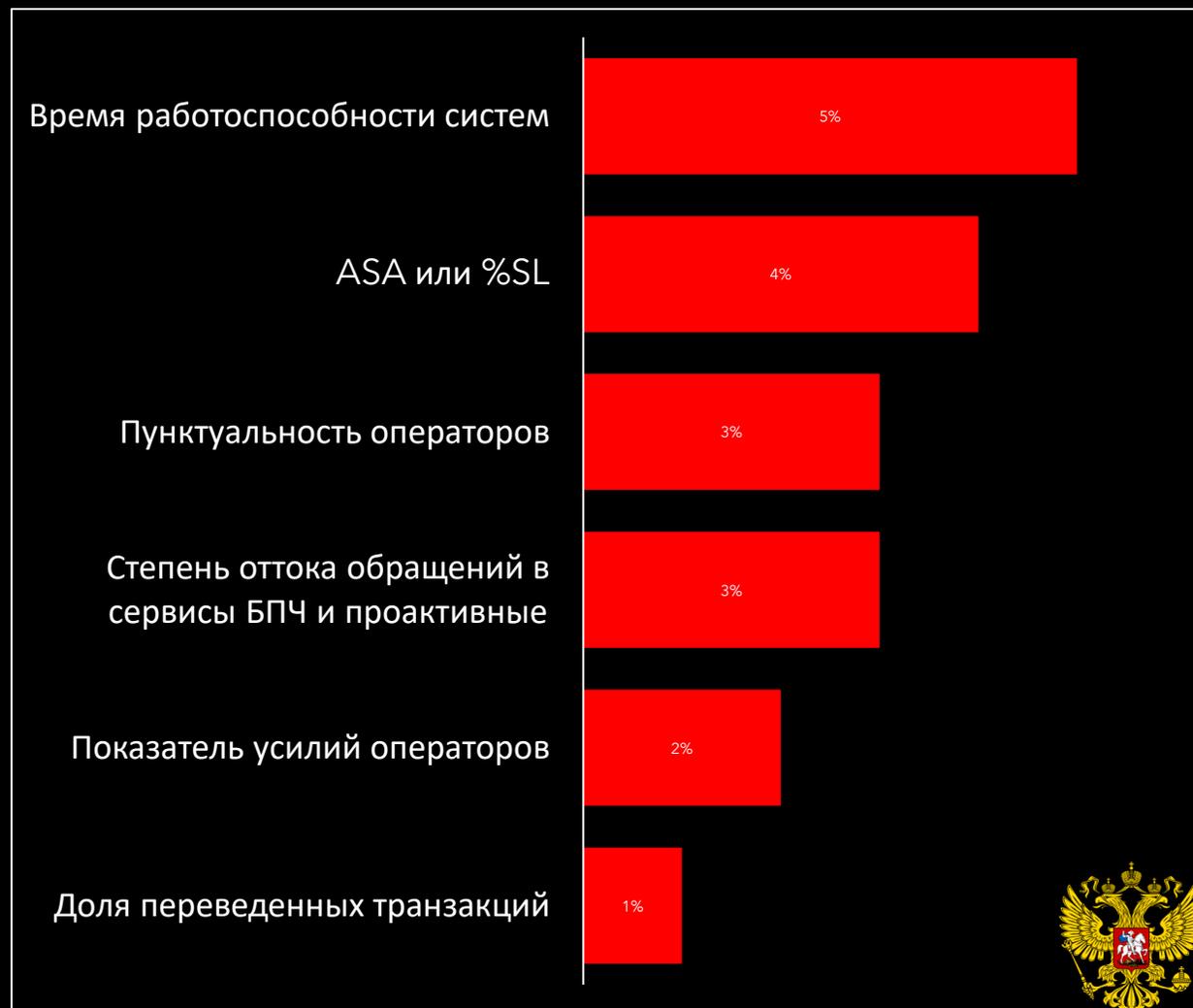


# Относительно менее важные метрики для КЦ (ниже 1-го квартиля по доле указавших метрику)

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)





# Про удаленную работу

# Вопрос о доле удаленно работающих операторов

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

**By the end of 2021, what percentage of your company's CX/contact center employees do you expect to \*primarily\* be working from home?**



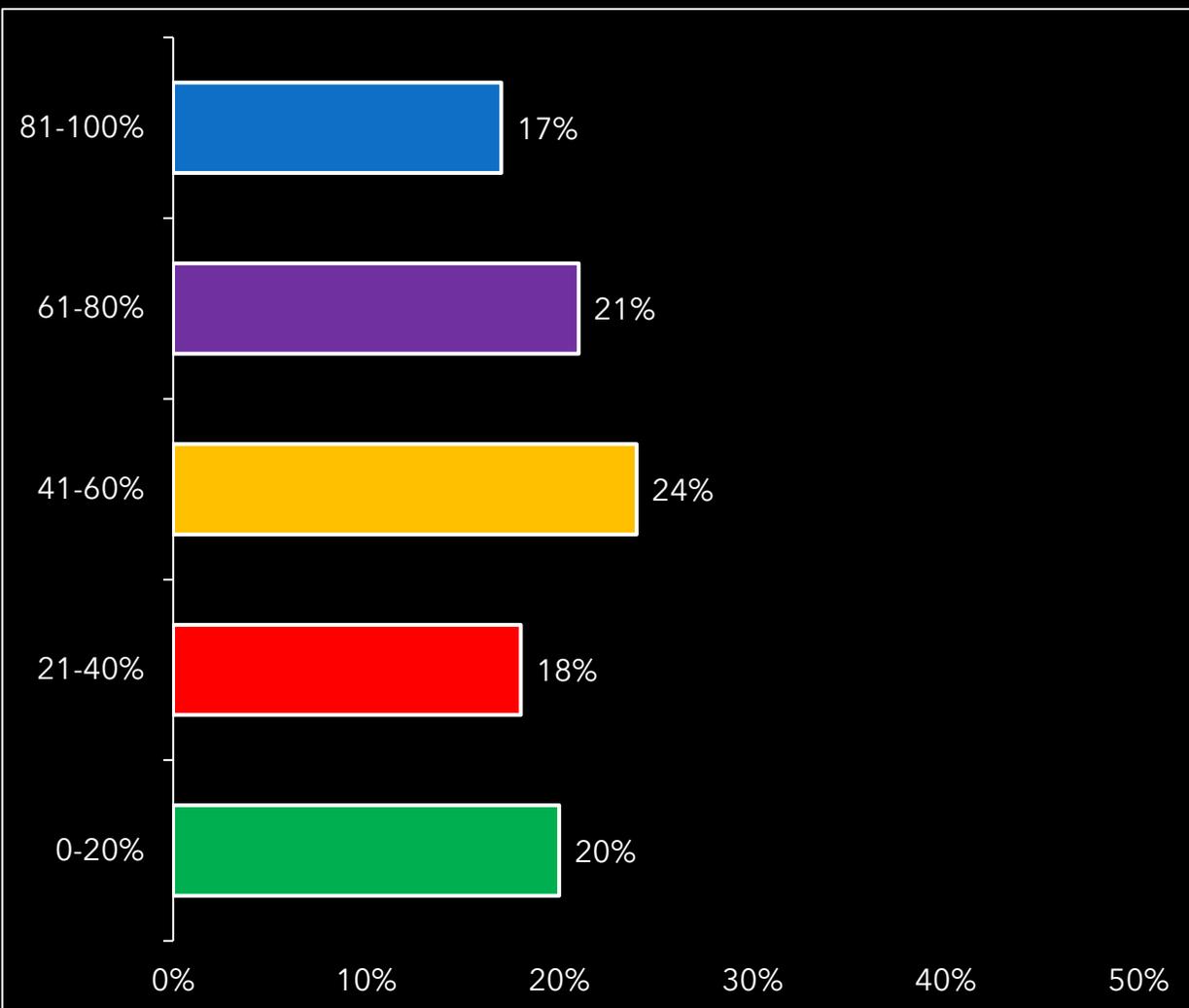
**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

**К концу 2021 года какой процент сотрудников клиентской службы (СХ) / контакт-центра вашей компании, как вы ожидаете, будет «в основном» работать из дома?**

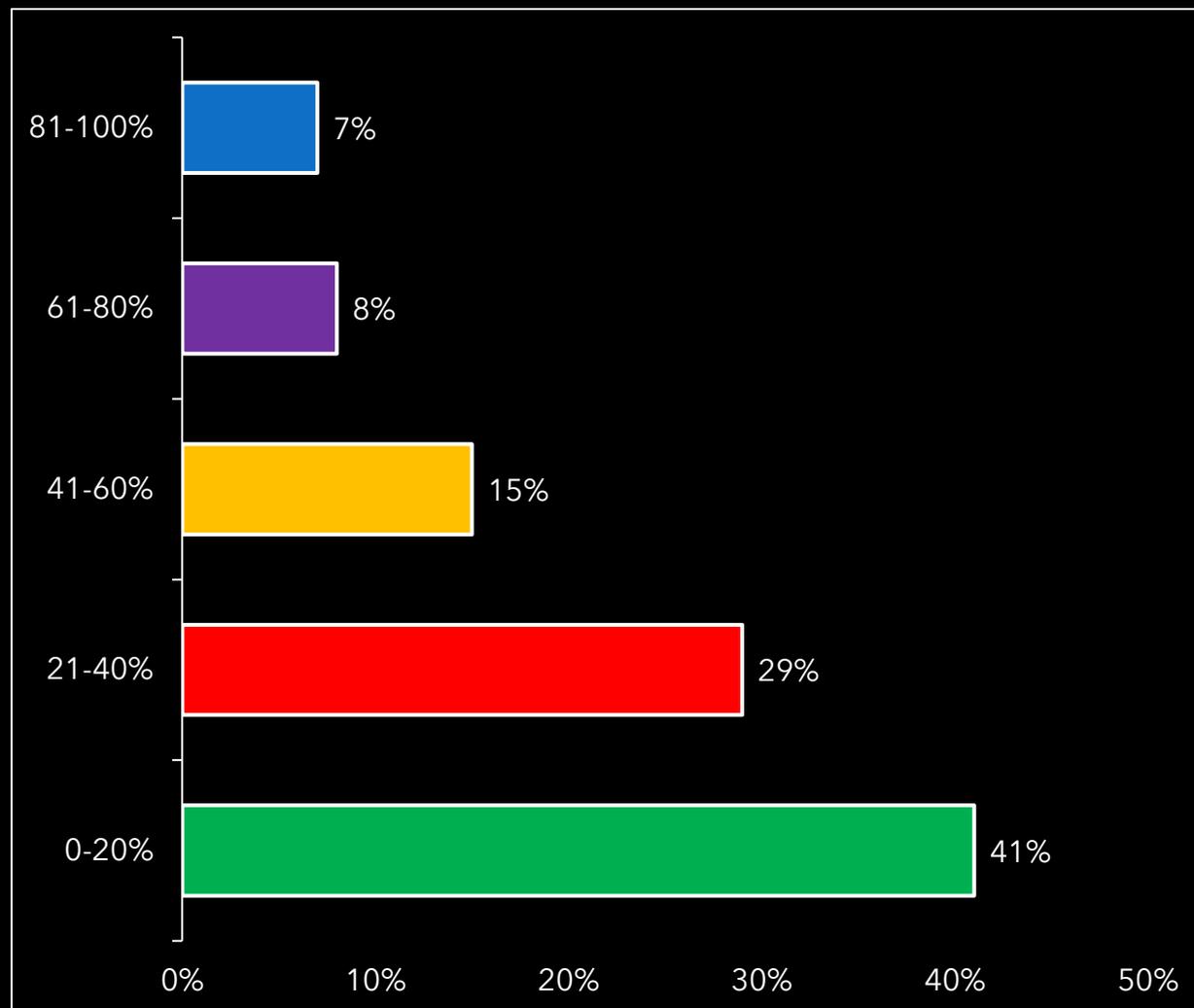


# Ожидания по доле сотрудников на удаленке к концу 2021 года

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)







# Про взаимодействие с другими подразделениями компании

# Вопрос о взаимодействии с другими подразделениями компании

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

**With which of these departments do you feel the contact center will have a stronger collaboration / larger impact by 2021?**



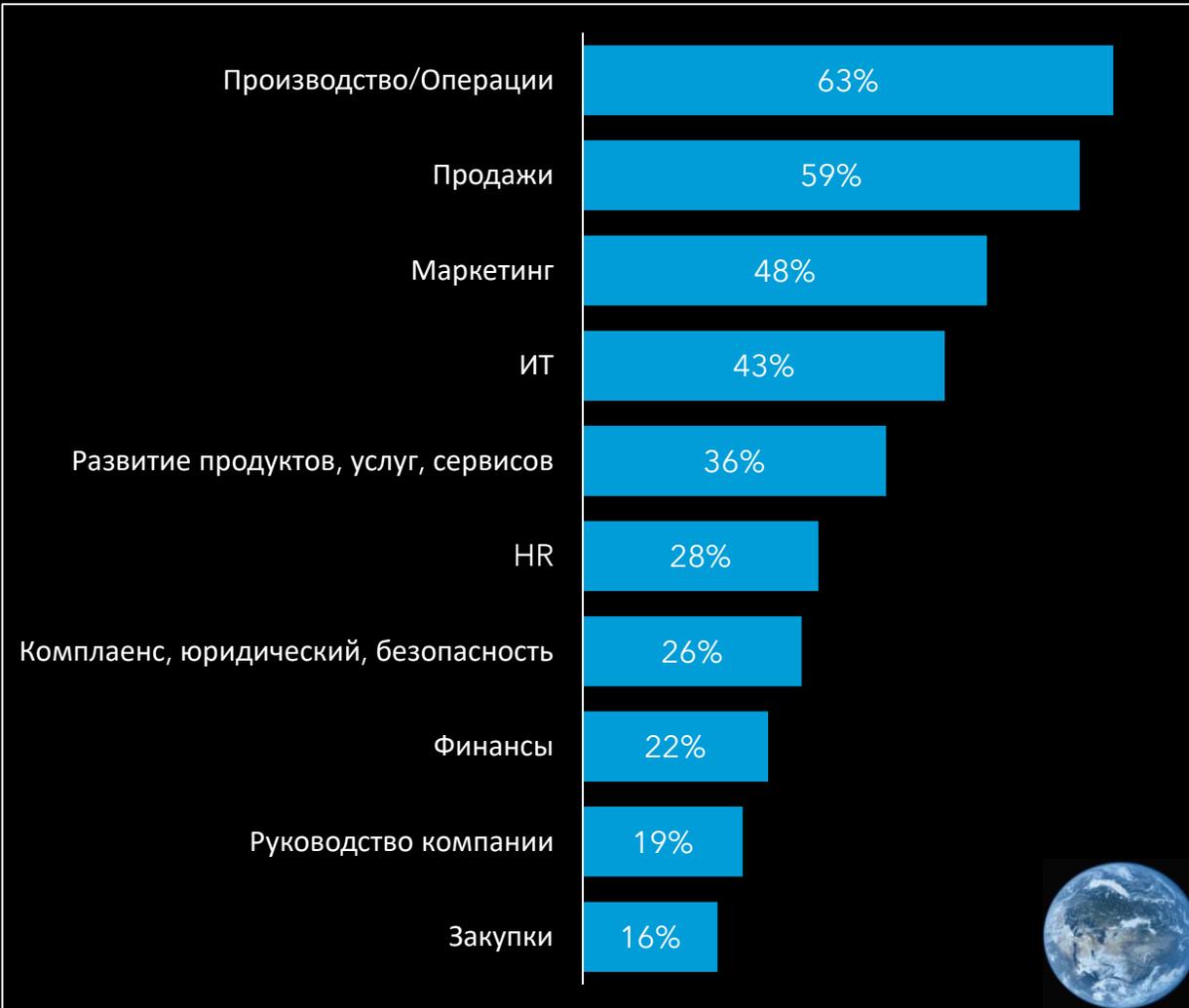
**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

**С каким из этих отделов внутри вашей компании, по вашему мнению, контакт-центр будет иметь наиболее тесное сотрудничество, взаимодействие к концу 2021 года? (Выберите все подходящие варианты)**

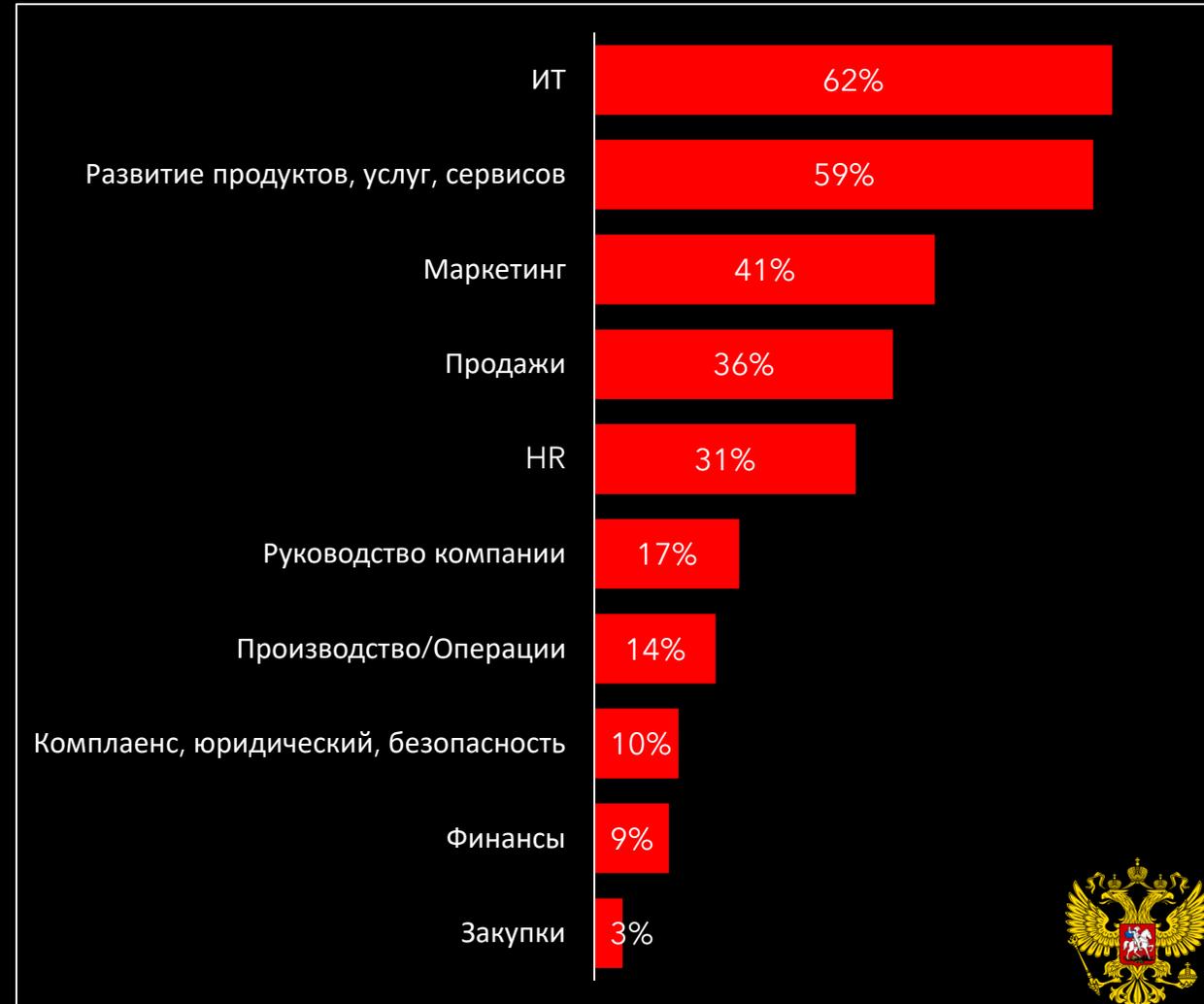


# Важность взаимодействия КЦ с другими подразделениями

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)





# Про изменение объемов обращений в разных каналах

# Вопрос об изменении объемов в каналах

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

**Over the past year, how has customer interaction volume changed within these contact channels?**



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

**Как за последний год изменился объем взаимодействия с клиентами по следующим каналам взаимодействия?**



# Расчет индекса изменения объемов в каналах

## Варианты ответов

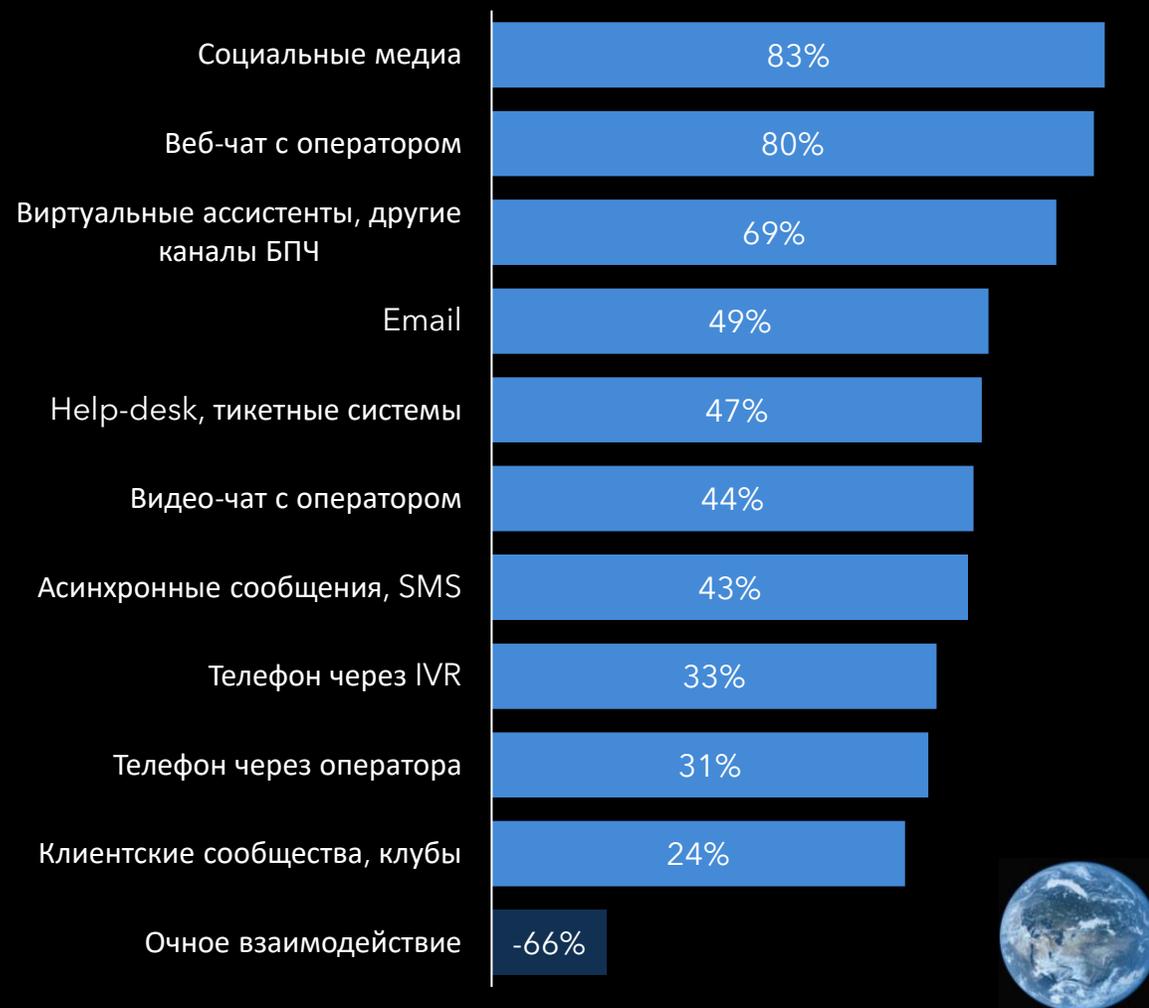
1. Канал недоступен
2. Значительное уменьшение
3. Уменьшение
4. Не изменилось
5. Увеличение
6. Значительное увеличение

## Формула расчета индекса

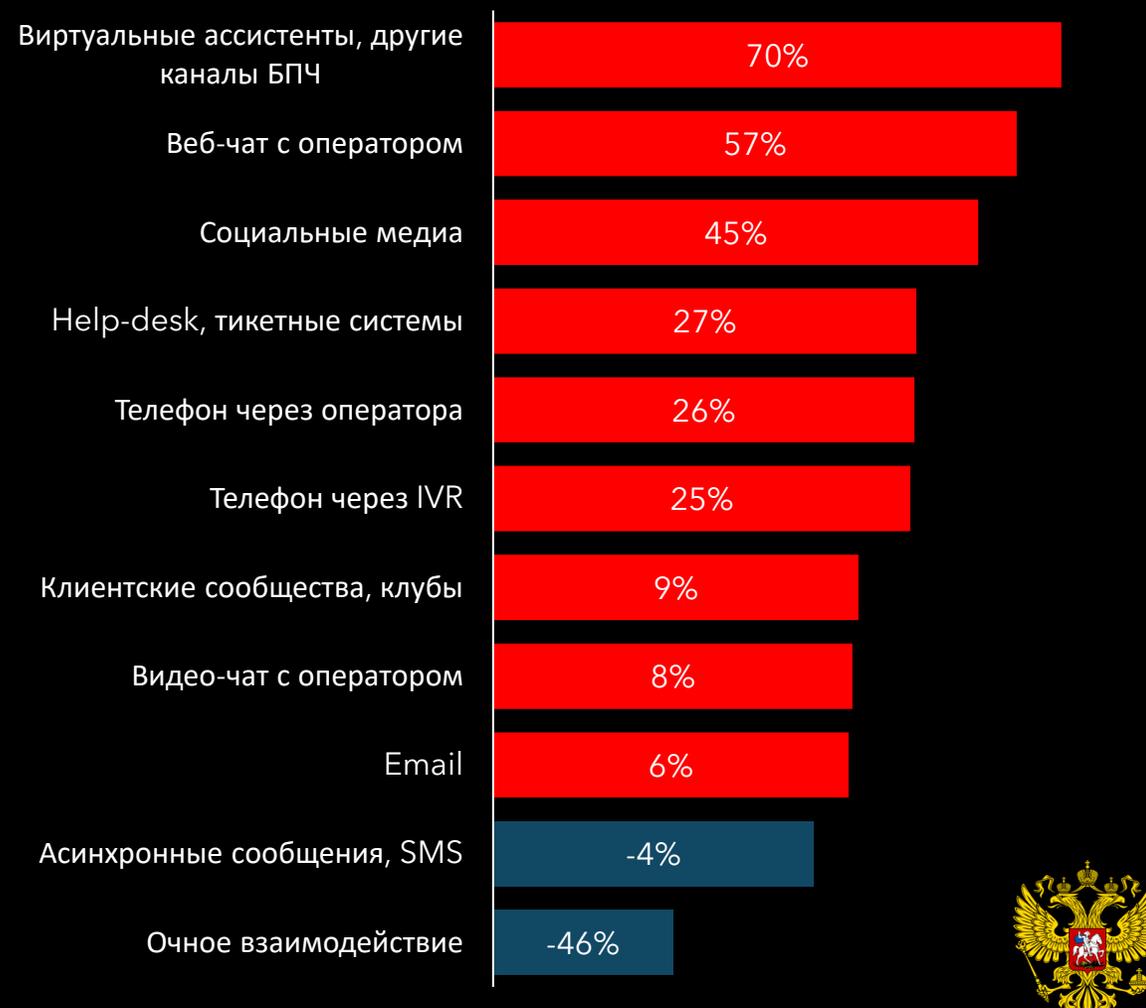
ИНДЕКС ИЗМЕНЕНИЯ ОБЪЕМОВ=  
**-2**\*%Ответов «Значительное уменьшение»  
**-1**\*%Ответов «Уменьшение»  
**+1**\*%Ответов «Увеличение»  
**+2**\*%Ответов «Значительное увеличение»

# Индекс изменения объемов в каналах

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)





# Про удовлетворенность клиентов обслуживанием в каналах

# Вопрос об удовлетворенности клиентов обслуживанием в каналах

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

**Over the past year, how satisfied have customers been when interacting in the following channels (based on CSAT scores, overall feedback, etc)?**



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

**Насколько клиенты были довольны взаимодействием по следующим каналам за последний год (на основе оценок CSAT, общей обратной связи и т.д.)?**



# Расчет индексов CSAT и CDSAT

## Варианты ответов

1. Канал недоступен
2. Очень низкие оценки
3. Низкие оценки
4. Средние оценки
5. Хорошие оценки
6. Очень высокие оценки

## Формула расчета индексов **CSAT** и **CDSAT**

**CDSAT**=

%Ответов «Очень низкие оценки»

**CSAT** =

%Ответов «Хорошие оценки»

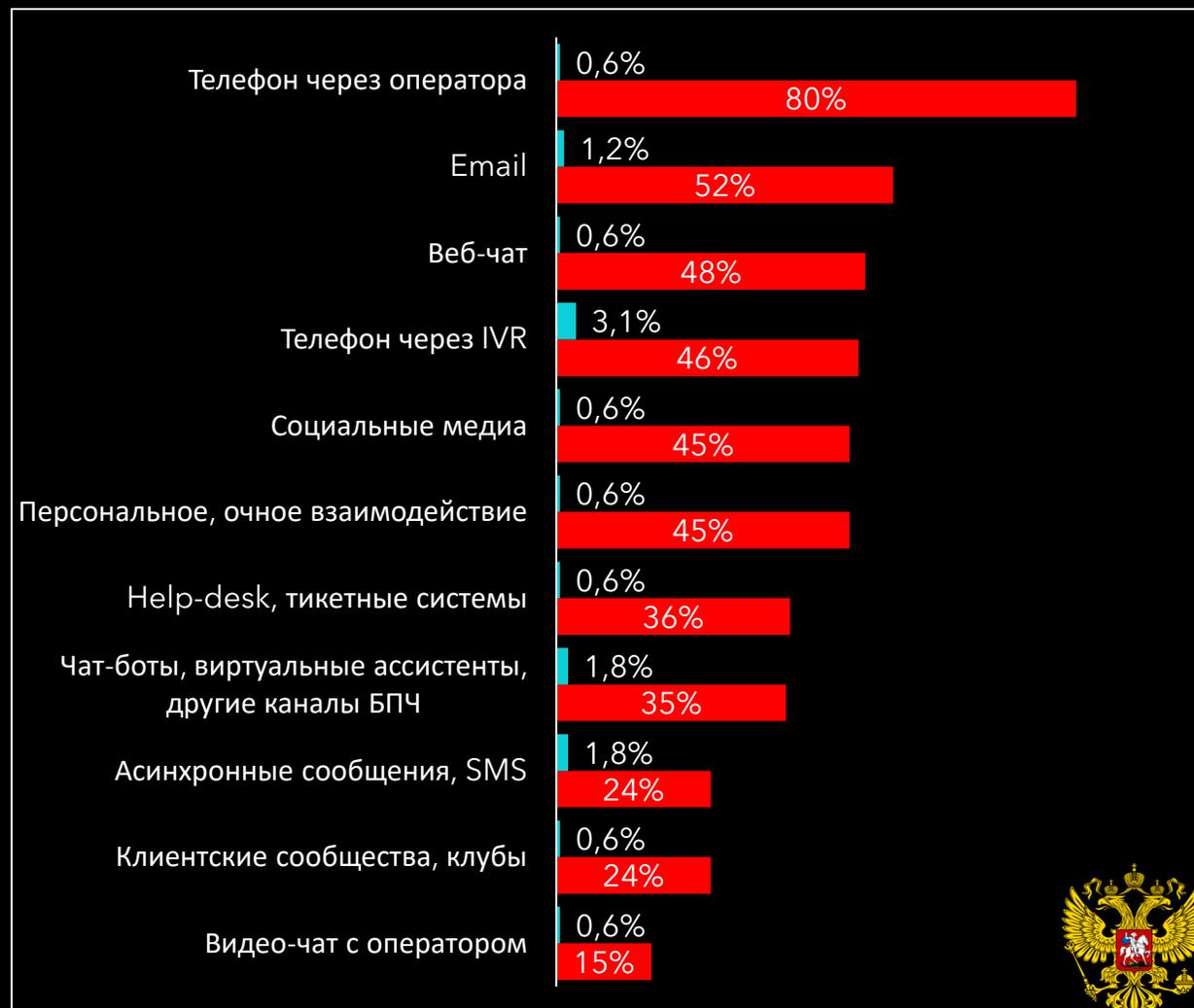
+ %Ответов «Очень высокие оценки»

# Индекс изменения объемов в каналах

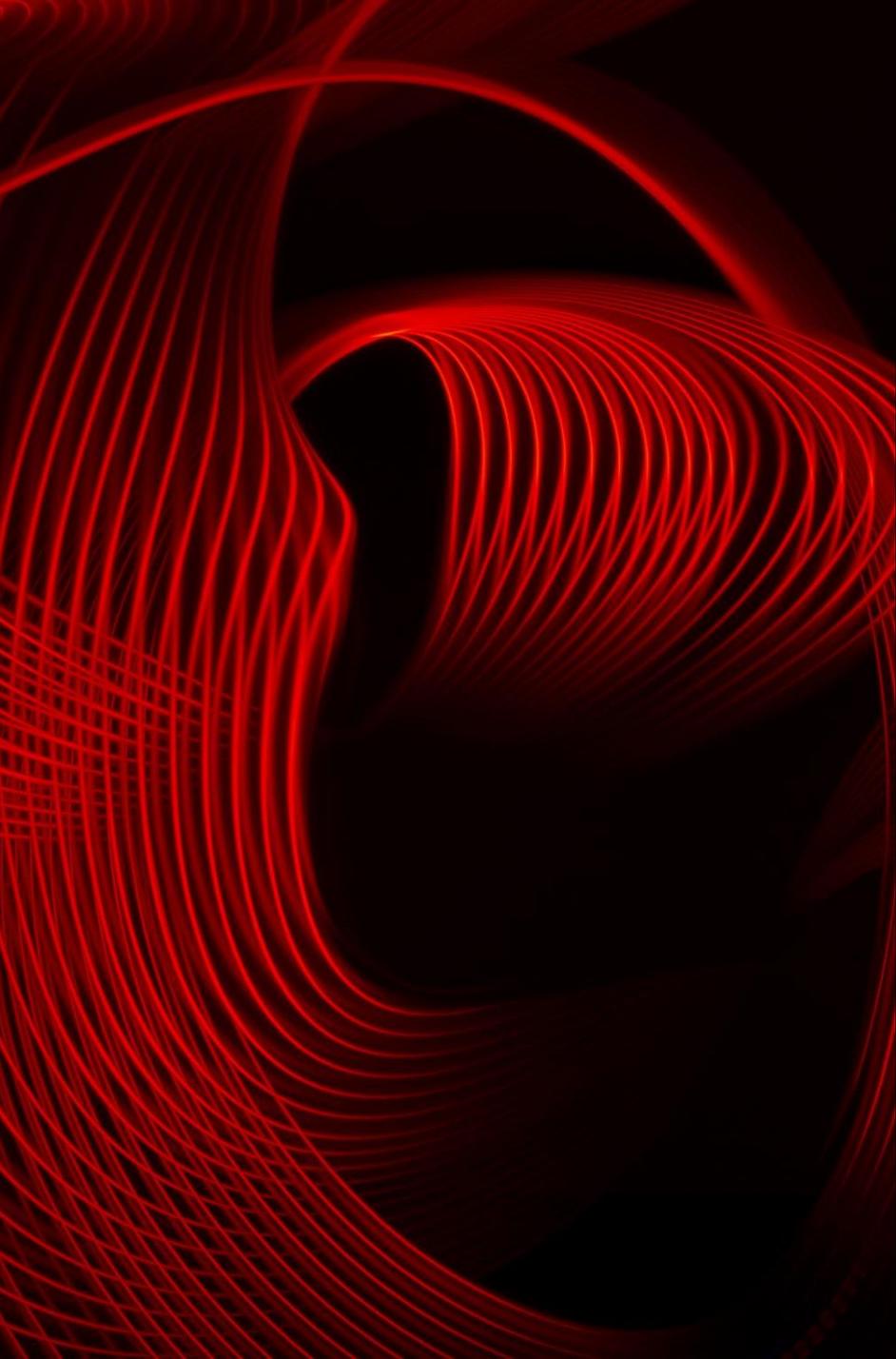
(С) МИР. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)



РОССИЯ. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)



Что такое асинхронные  
сообщения/взаимодействия?

The left side of the slide features a vertical panel with a black background. It is filled with numerous thin, bright red lines that curve and swirl together, creating a sense of motion and depth. The lines are most concentrated in the center and fade towards the edges.

# Про результаты использования НОВЫХ каналов

# Вопрос о результатах использования новых каналов

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

**Has an increased emphasis on digital engagement and/or self-service produced any of the following outcomes?**



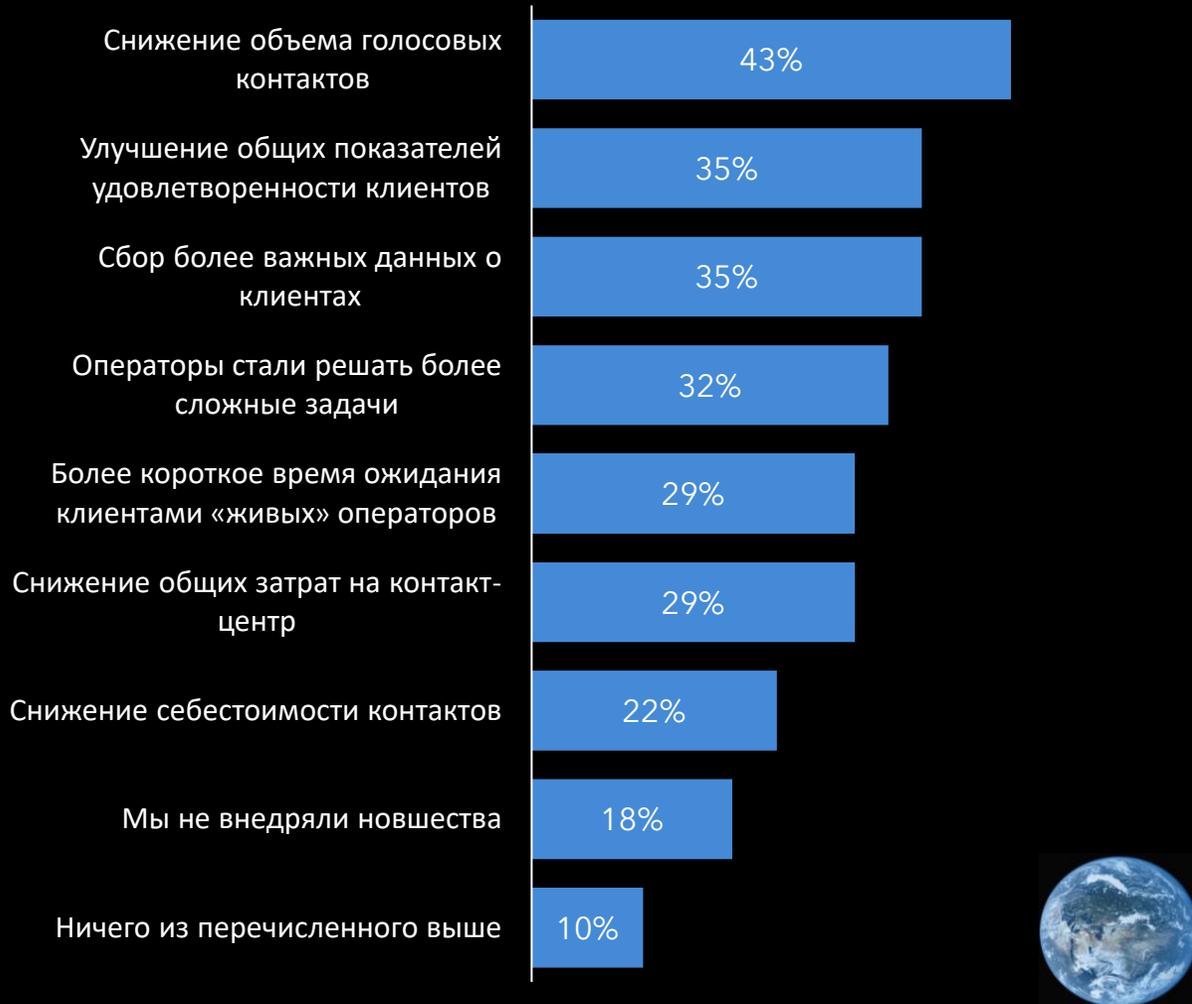
**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

**Привело ли ваше повышенное внимание к цифровому взаимодействию и/или самообслуживанию к какому-либо из следующих результатов?**

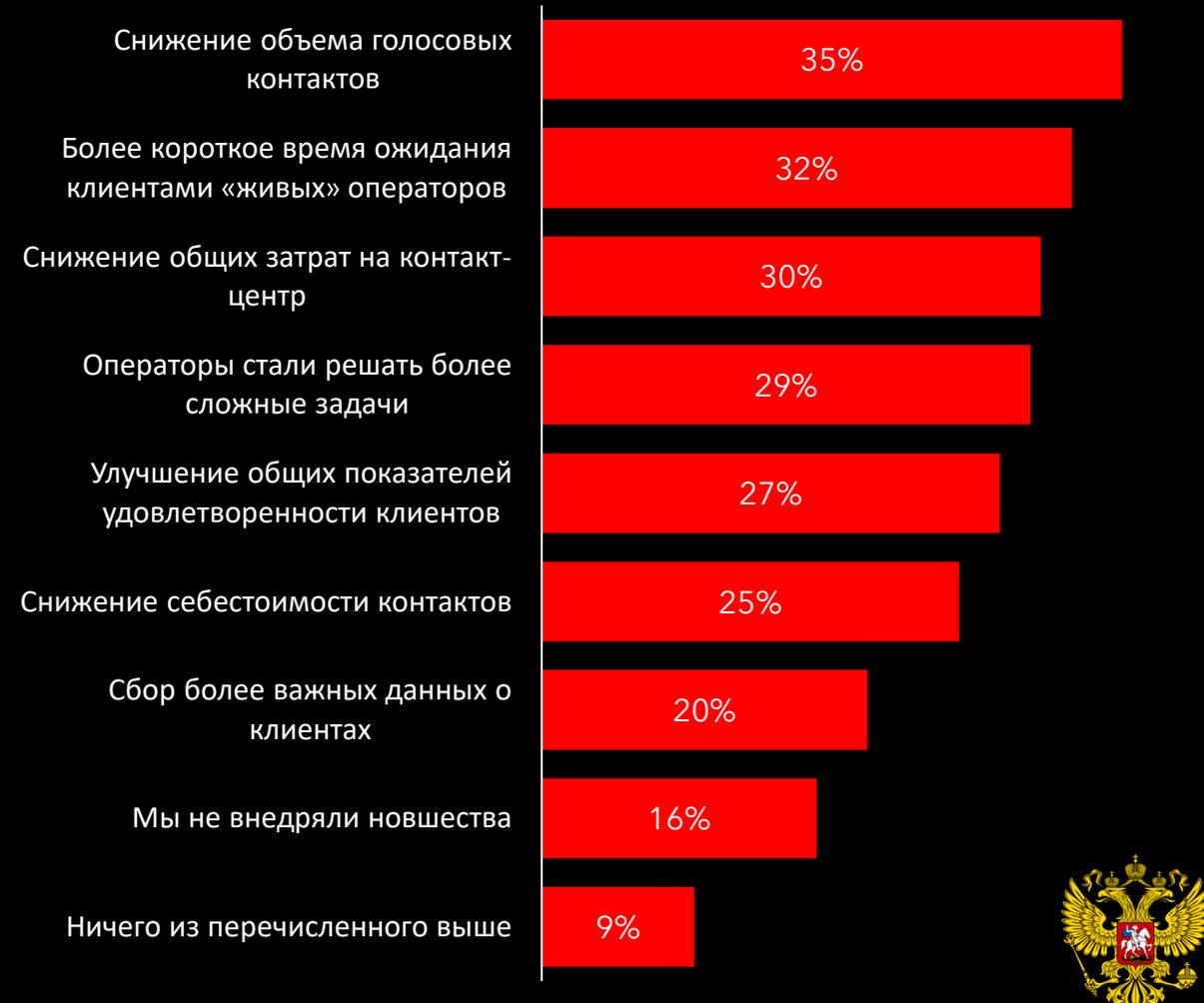


# Ключевые результаты использования новых каналов и технологий

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)





# Про развитие операторов

# Вопрос о наиболее важных приоритетах в развитии операторов

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

**Which are your top priorities for improving agent performance?**



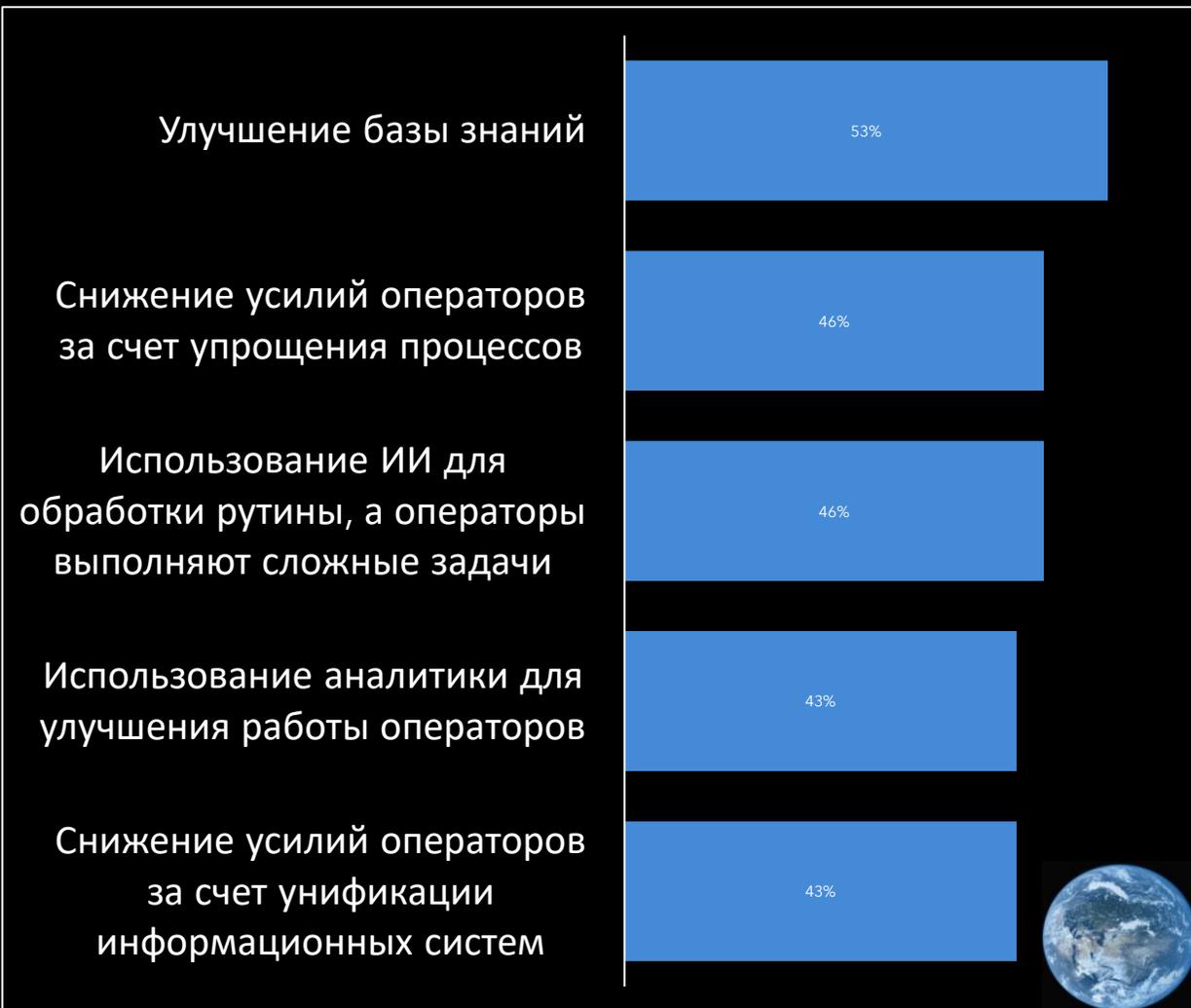
**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

Каковы ваши главные приоритеты в улучшении работы операторов? Выберите не более **ТРЕХ** вариантов ответа.

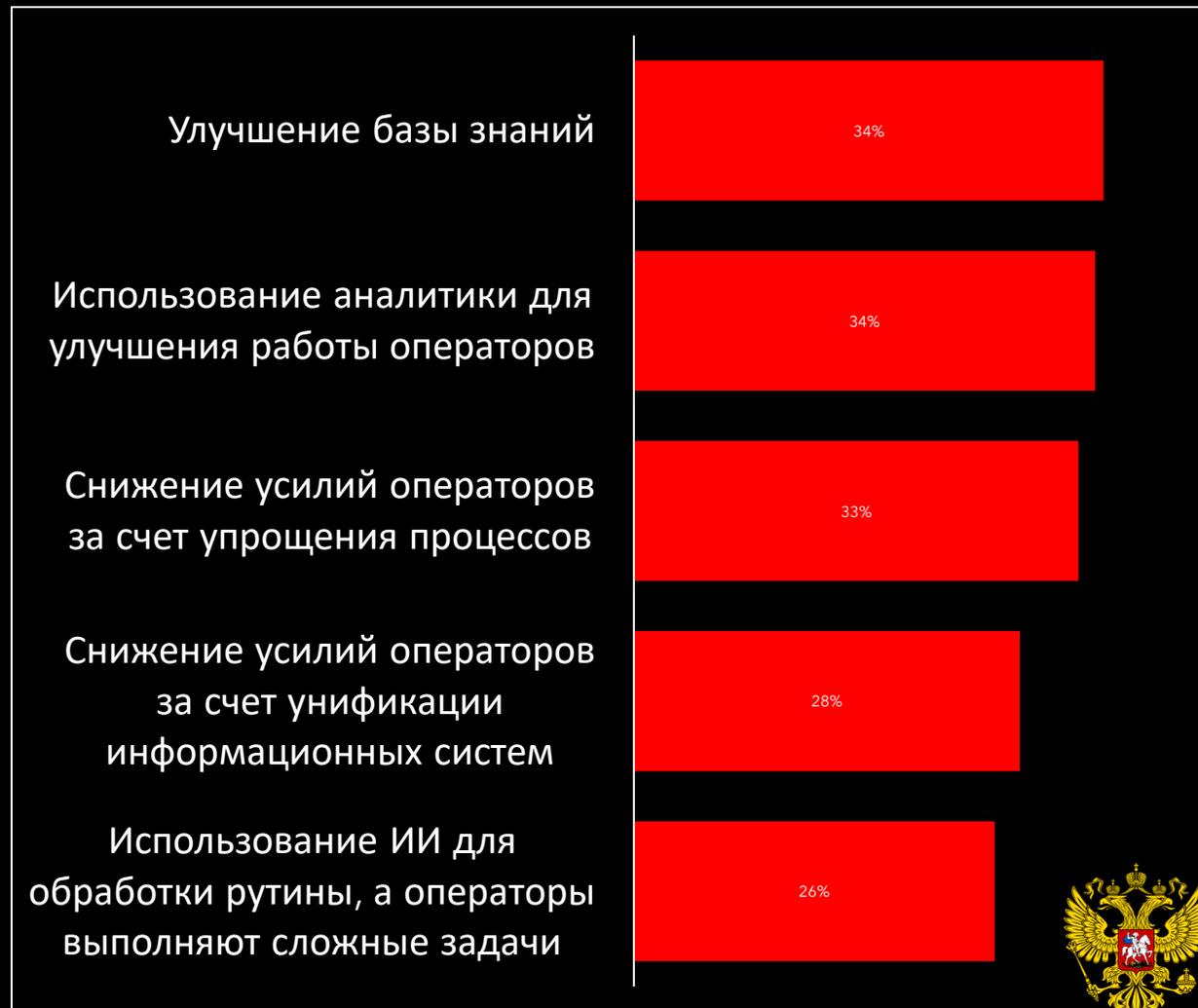


# Наиболее важные приоритеты в развитии операторов (выше 3-го квартиля по доле указавших фактор)

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

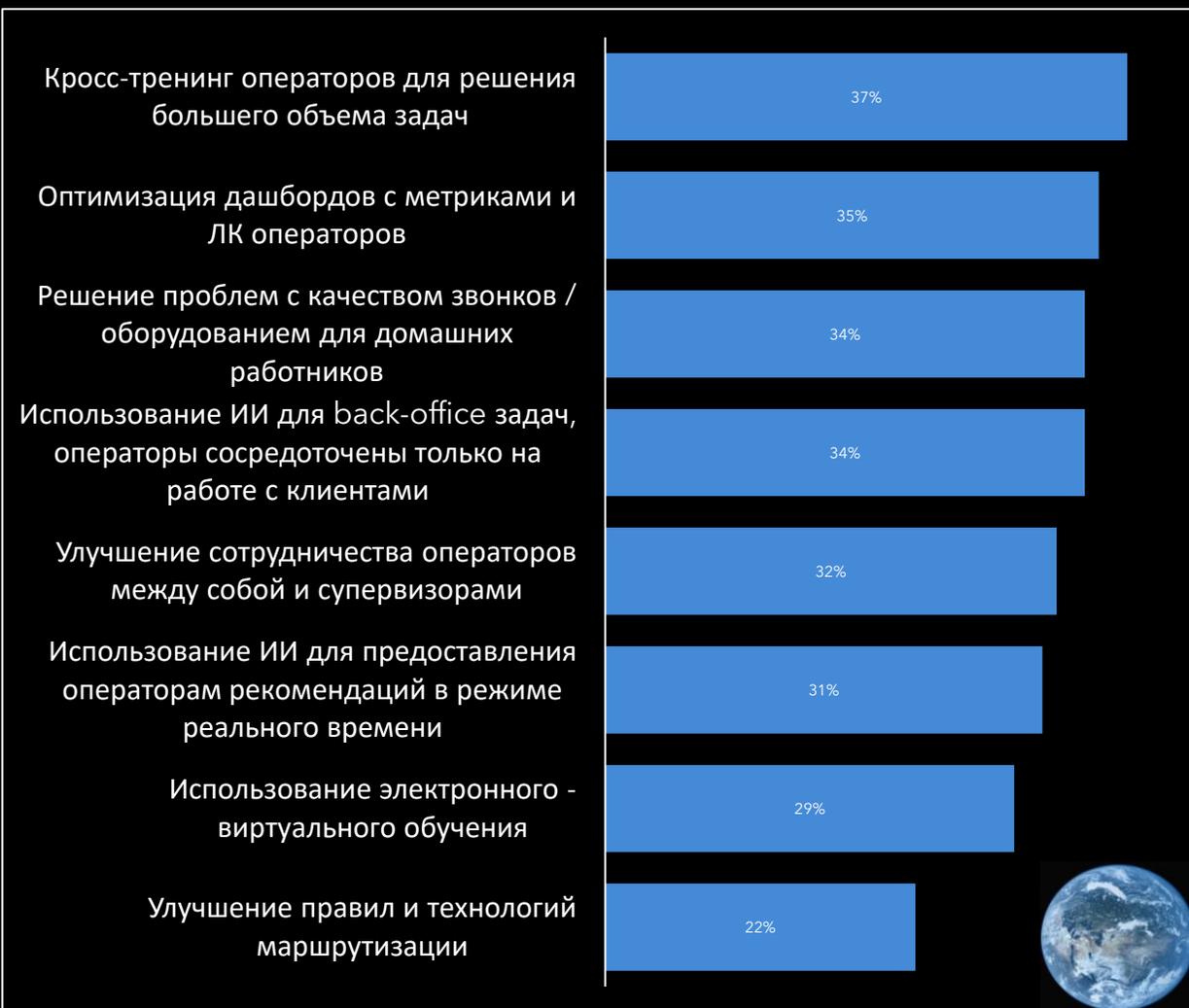


**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

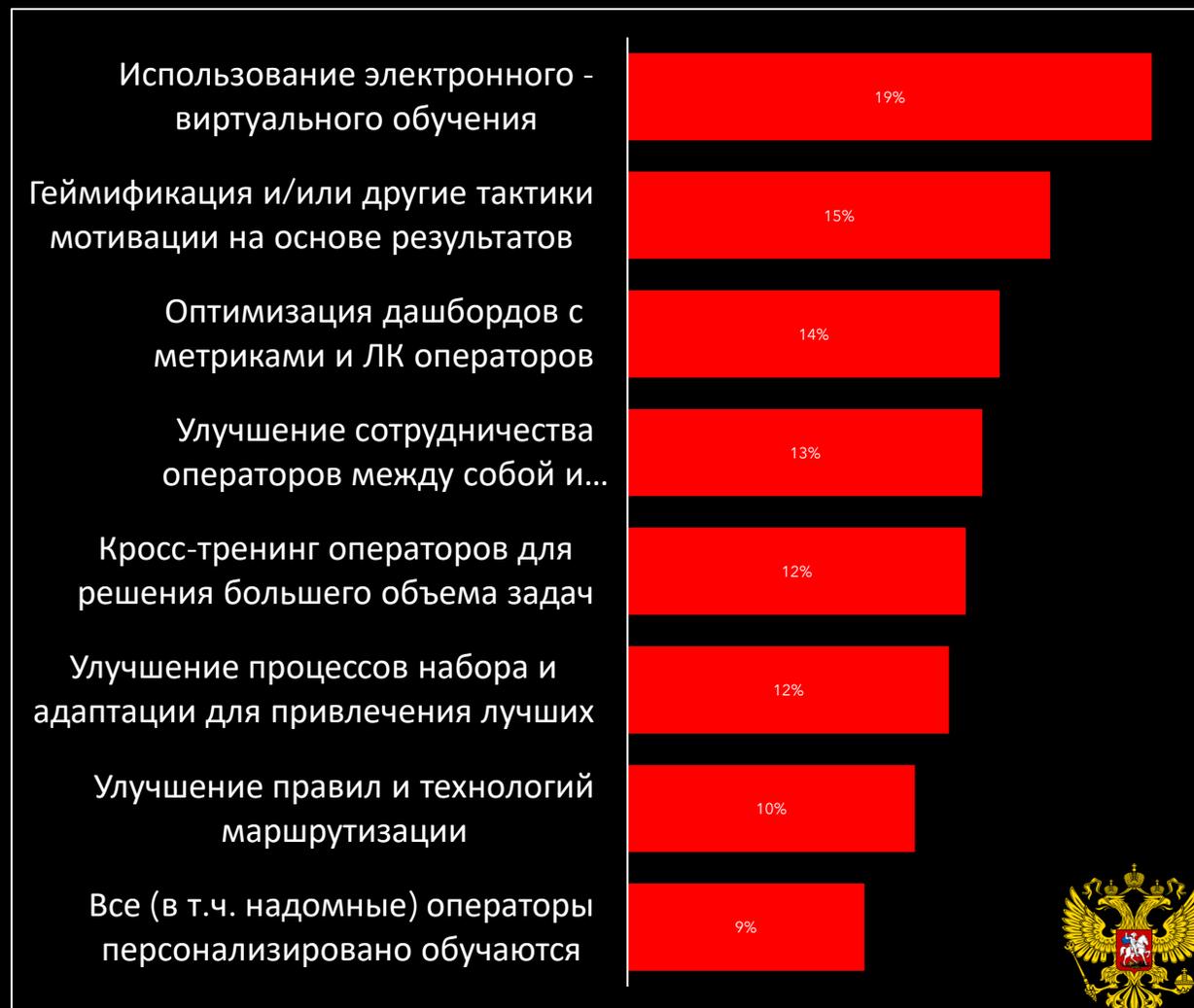


# Приоритеты в развитии операторов средней важности (между 1-м и 3-м квартилем по доле указавших фактор)

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

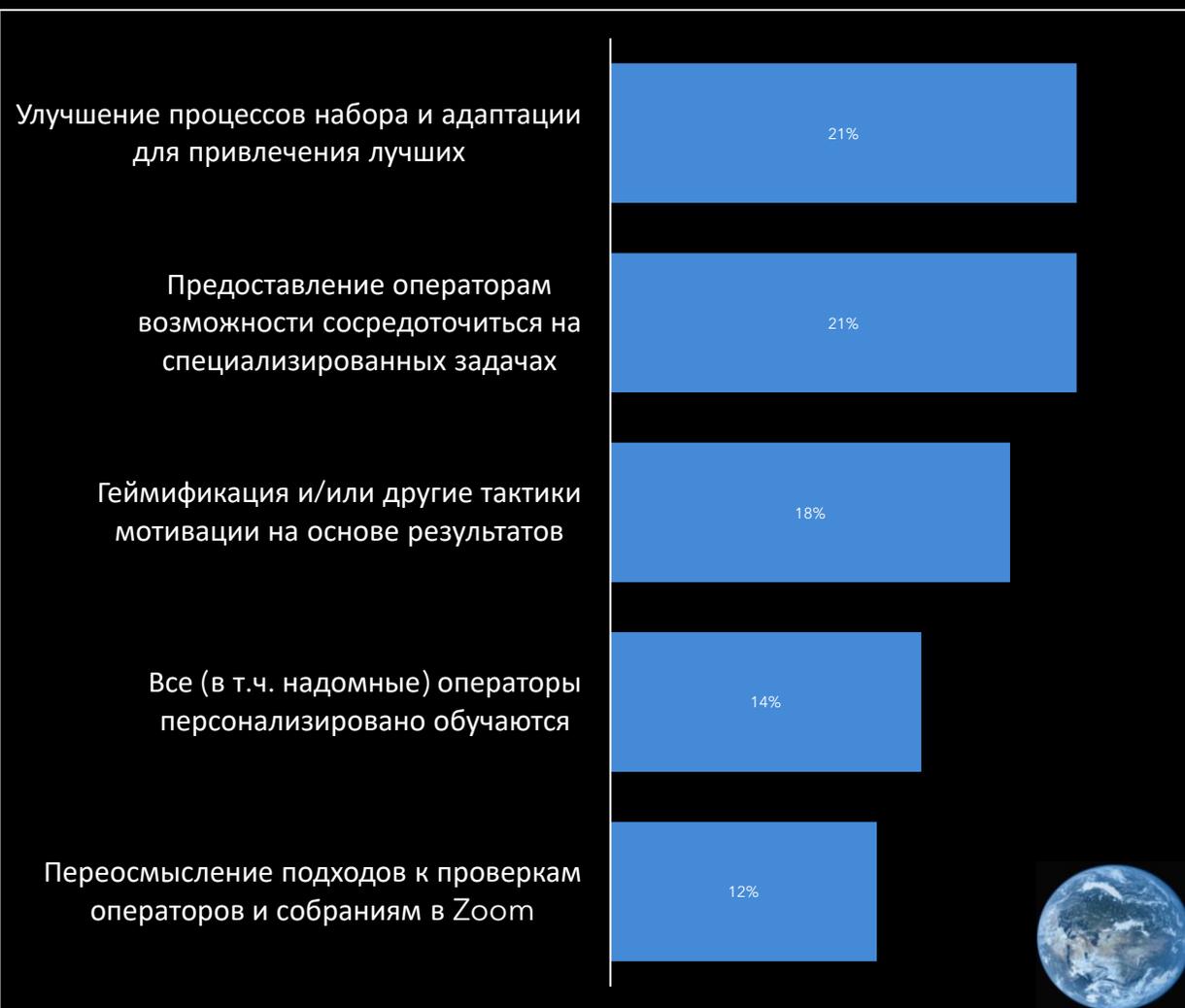


**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

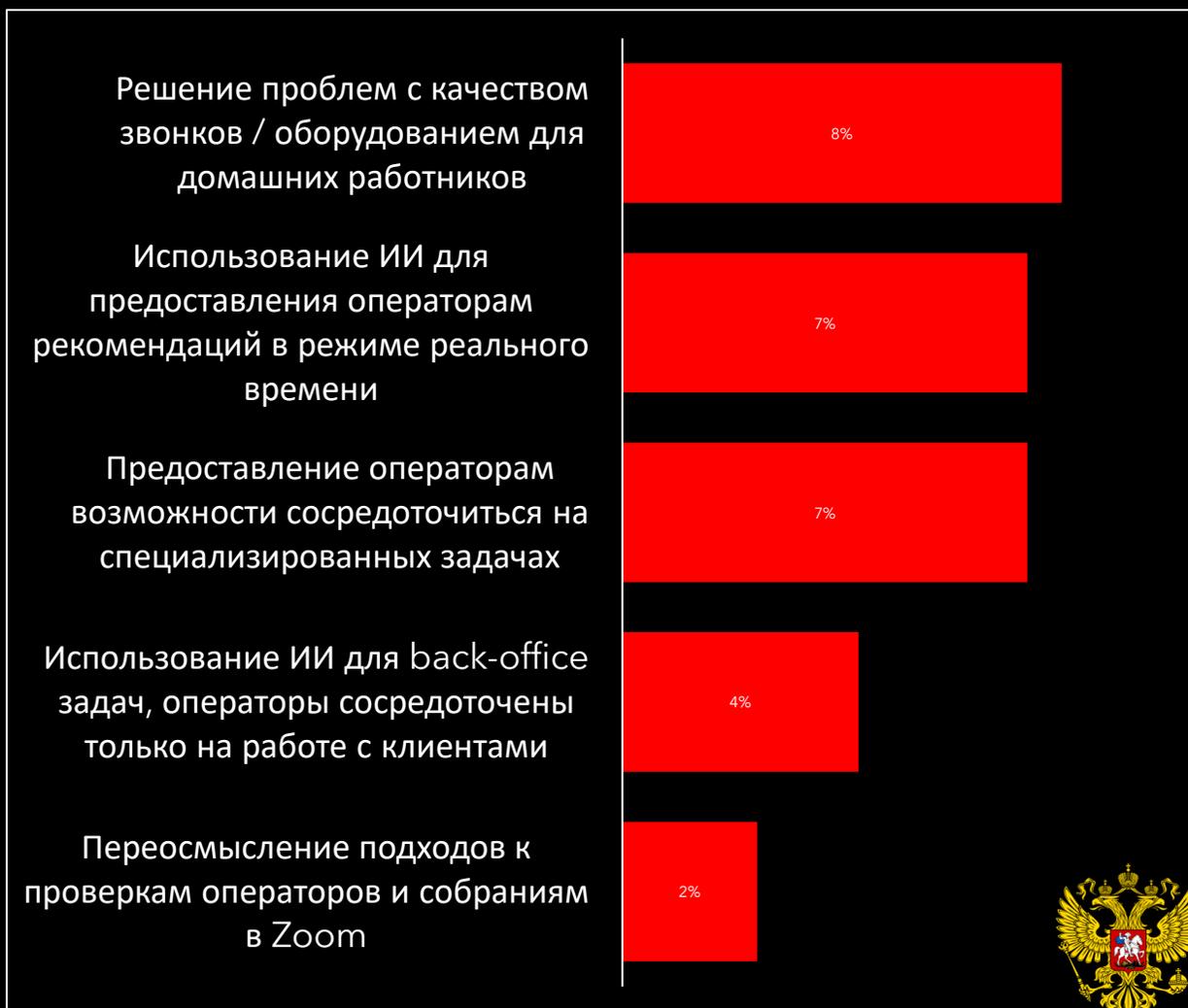


# Относительно менее важные приоритеты в развитии операторов (ниже 1-го квартиля по доле указавших фактор)

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)





# Про использование ИИ

# Вопрос о применении ИИ

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

**Which are your organization's most important use cases for artificial intelligence?**



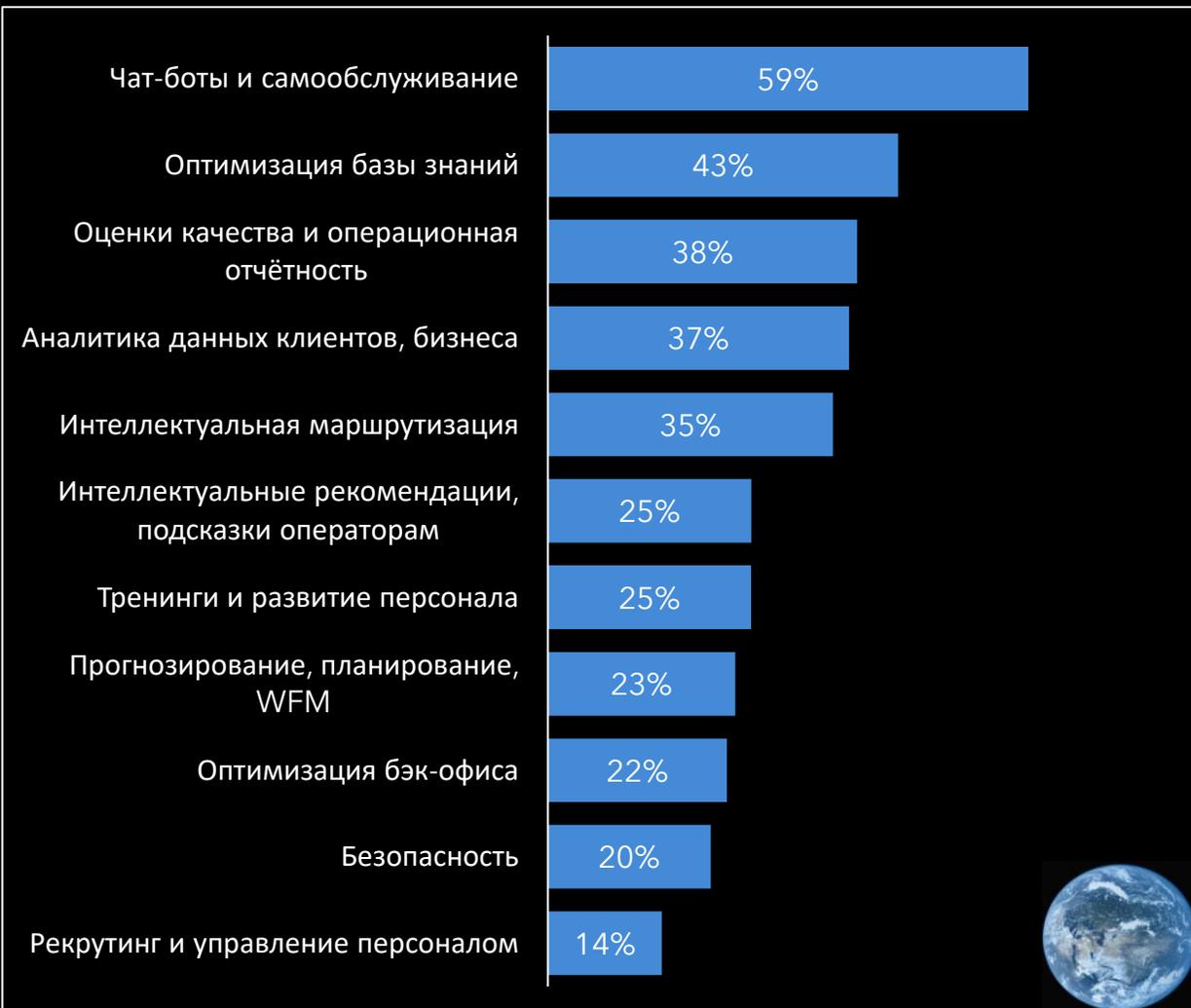
**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

**Каковы наиболее важные варианты использования искусственного интеллекта в вашей организации?  
Выберите все подходящие варианты ответа.**

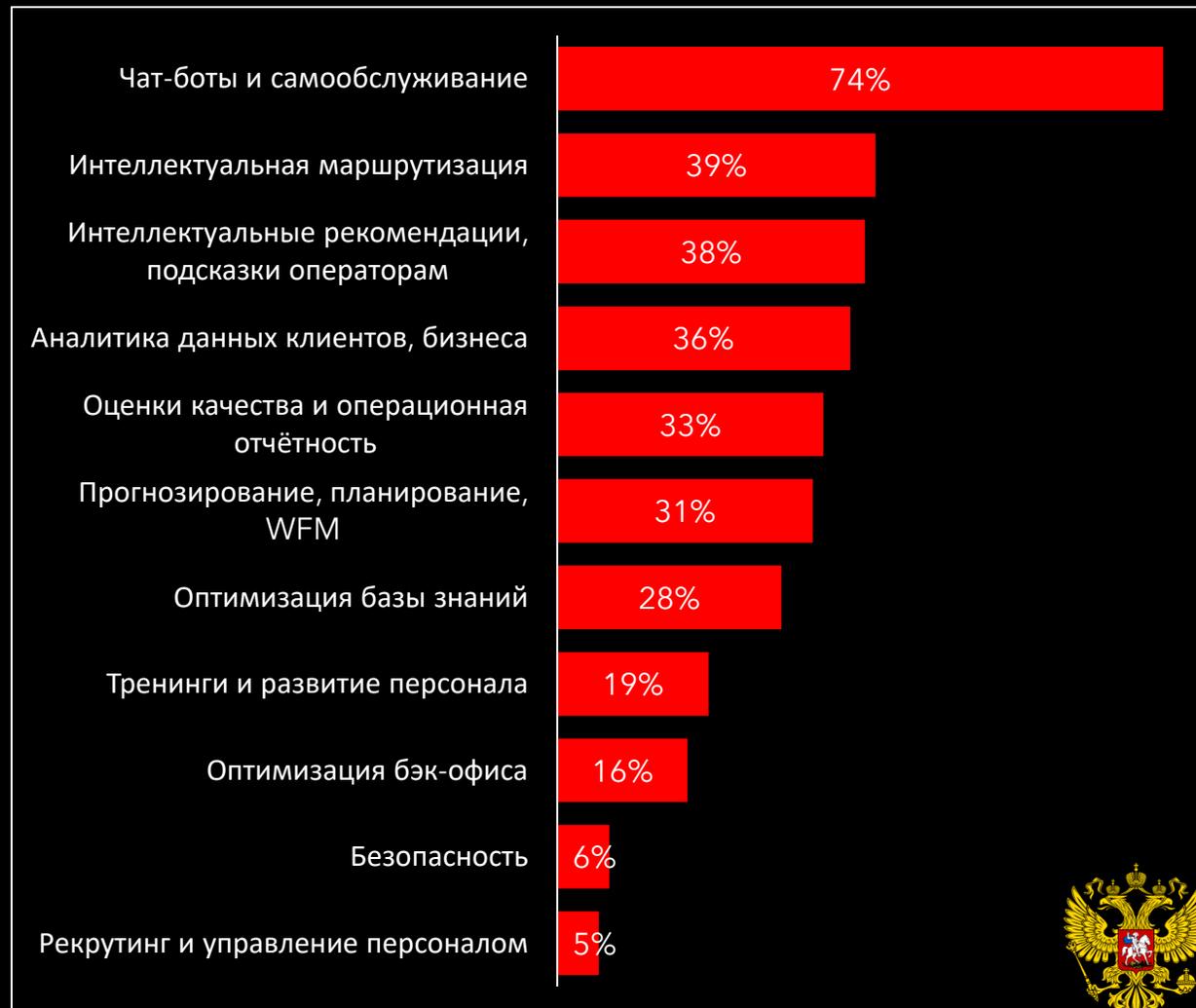


# Наиболее важные области использования ИИ

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)





# Про бюджеты

# Вопрос о приоритетах бюджетирования

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

**In which areas would you like to allocate more of your department's budget?**



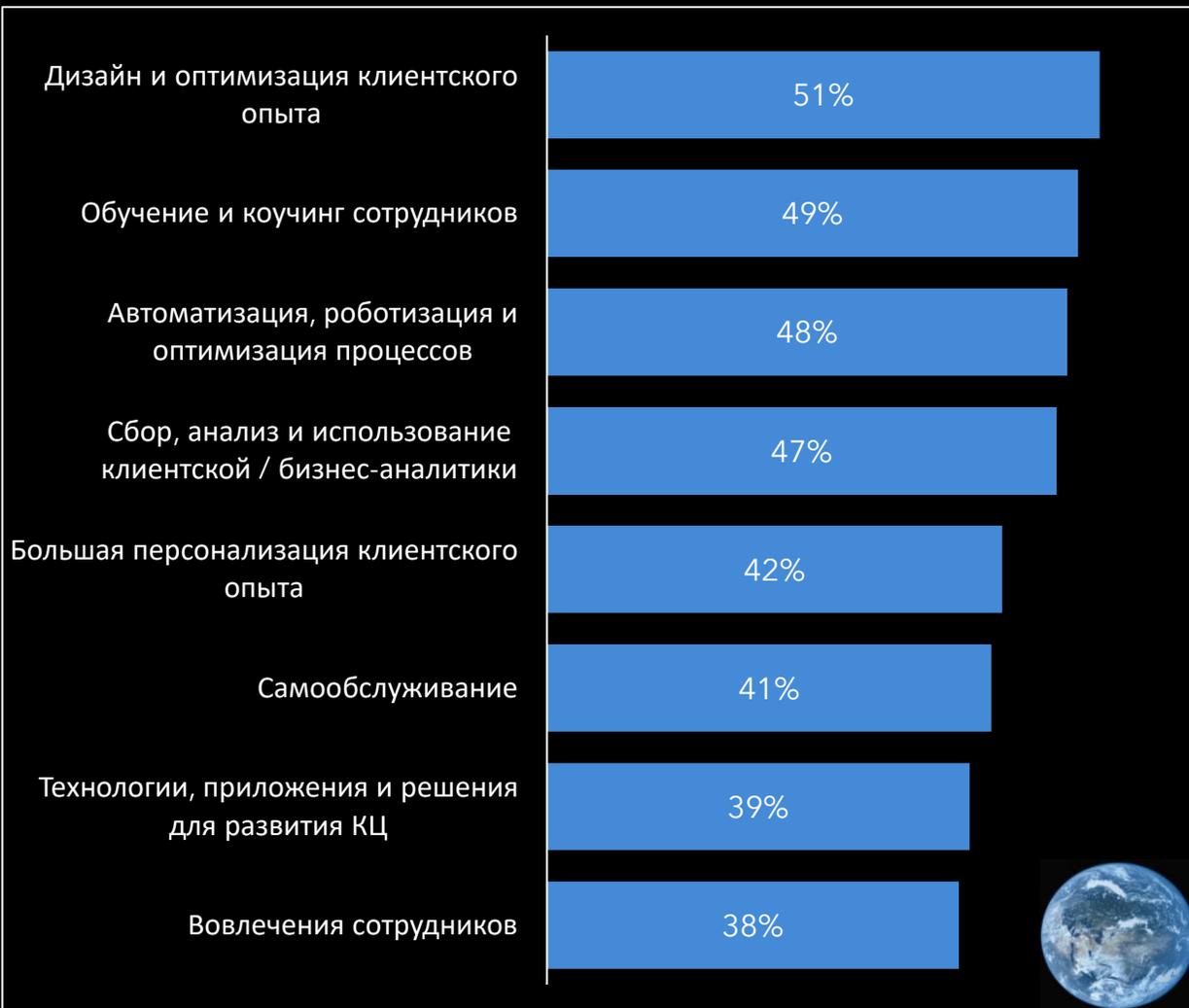
**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

На какие направления развития вы хотели бы выделить больше средств из вашего бюджета?  
Выберите все подходящие варианты ответов.

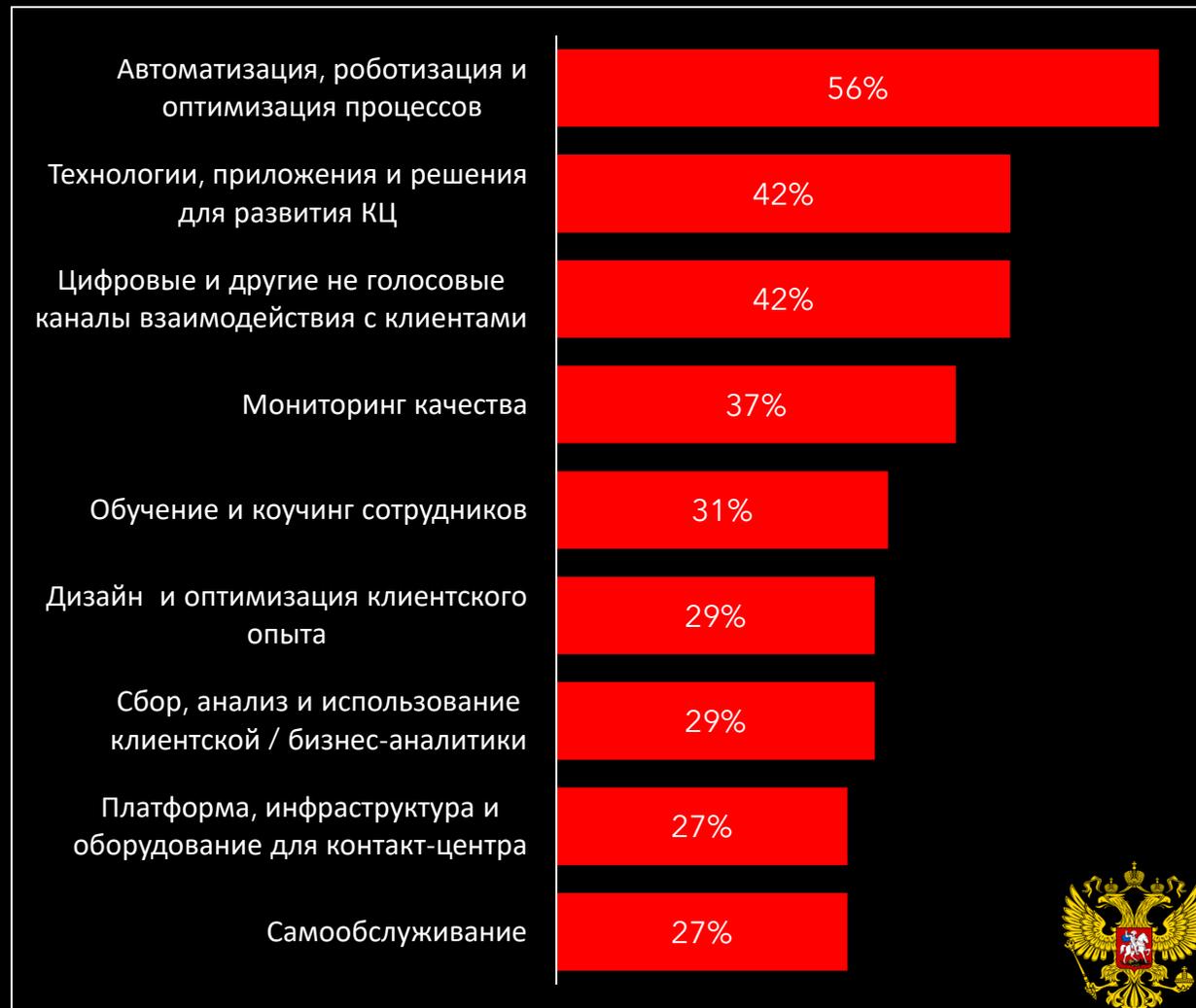


# ТОП-приоритеты в бюджетировании (выше медианы)

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)

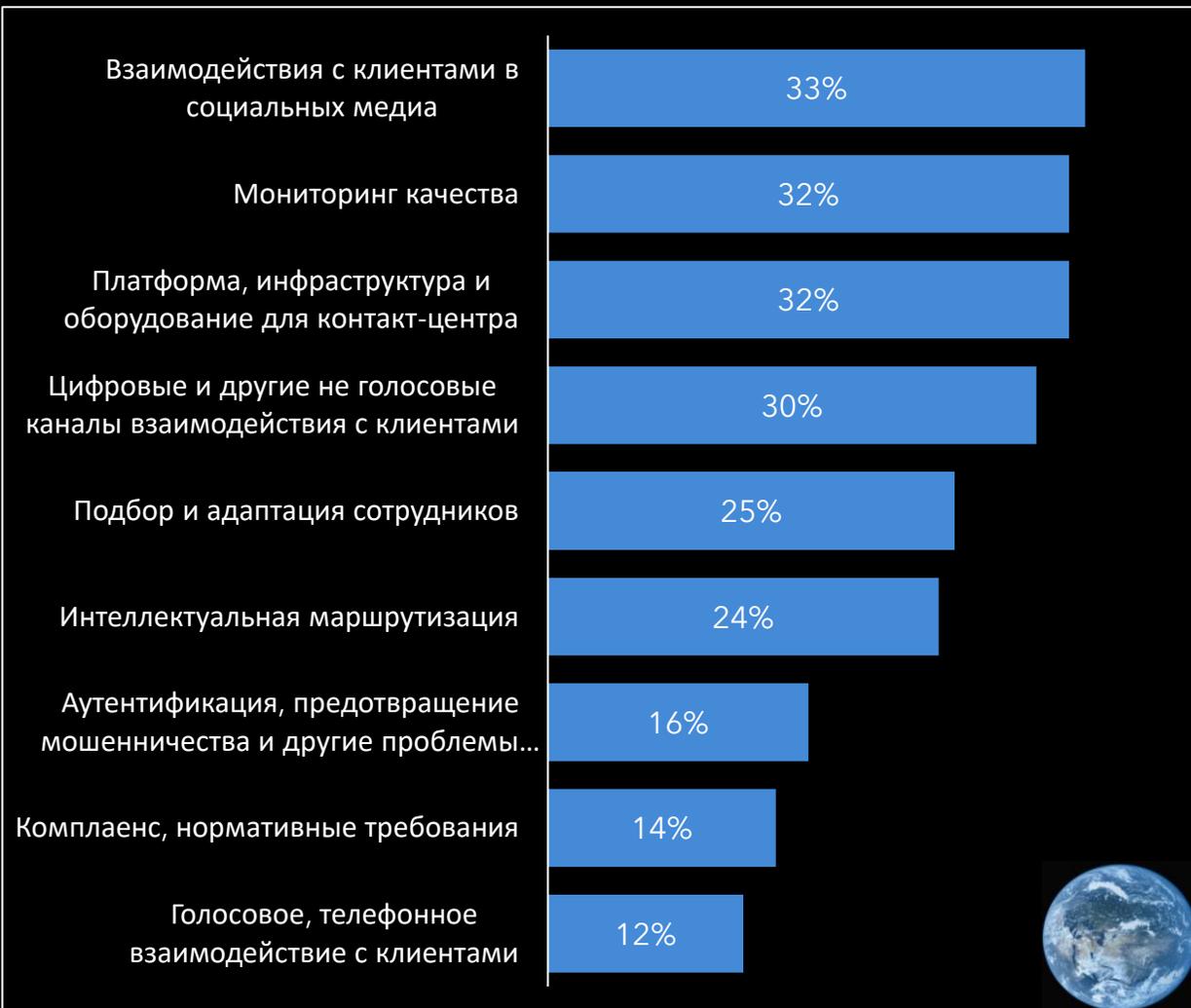


**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)

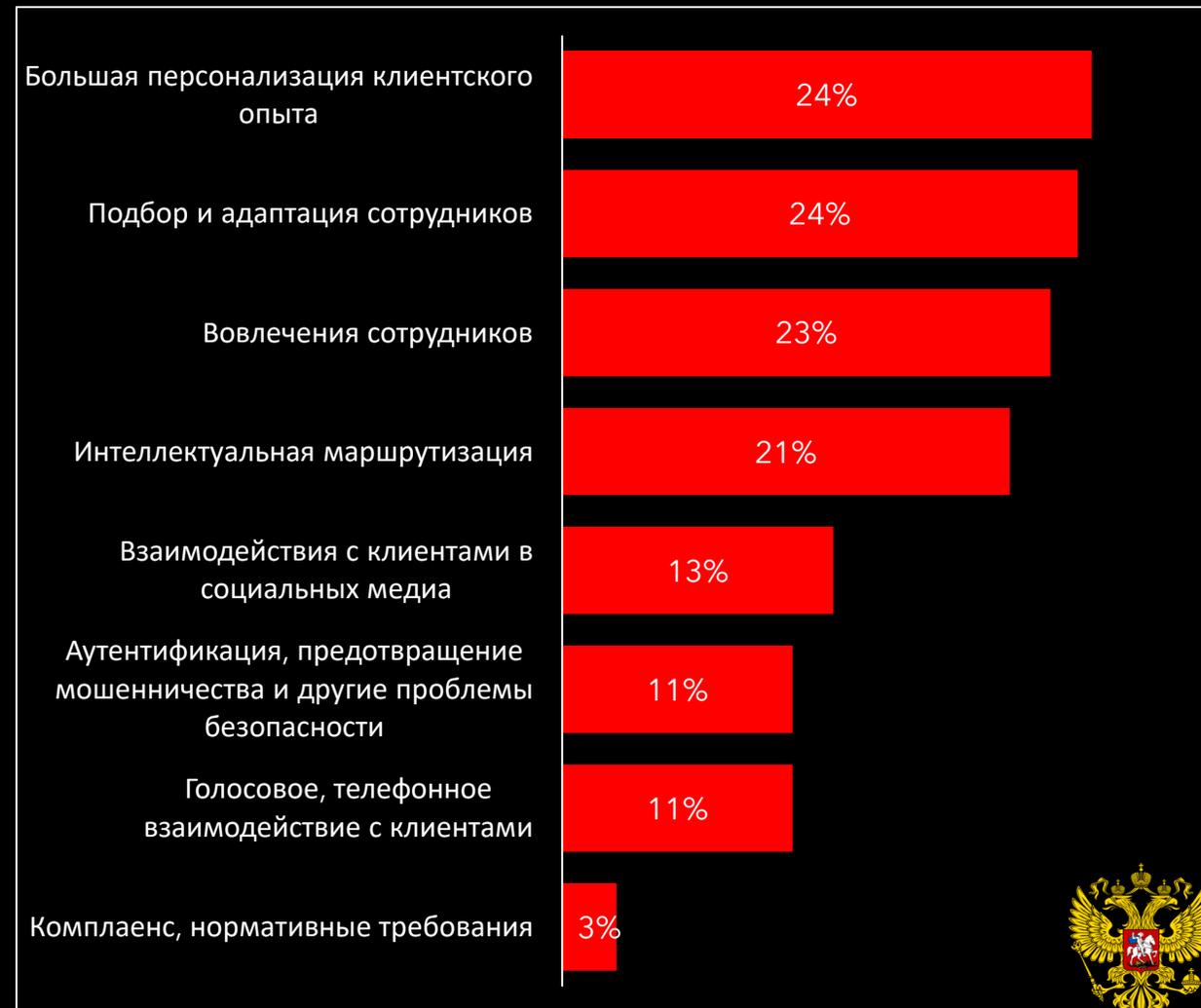


# ВОТТОМ-приоритеты в бюджетировании (ниже медианы)

(С) **МИР**. CCW MARKET STUDY (Апрель 2021)



**РОССИЯ**. ИССЛЕДОВАНИЕ ДЛЯ НЕДЕЛИ КЦ (Апрель 2021)



СПАСИБО!

[o.zeldin@apexberg.ru](mailto:o.zeldin@apexberg.ru)

+79255171354 (+WatsUp)