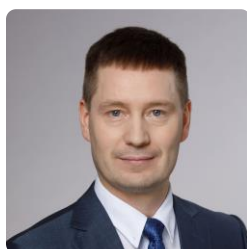




КОНТАКТ-ЦЕНТР 2024

**ТРЕНДЫ И ВЫЗОВЫ
ИНДУСТРИИ**



СЕРГЕЙ ШИШМАРЕВ

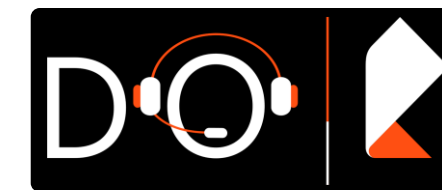
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР

DIGITAL OPERATOR | РОСТЕЛЕКОМ КОНТАКТ-ЦЕНТР



КЛЮЧЕВЫЕ

ТЕМЫ

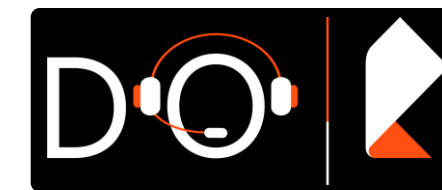


- »» ТРЕНДЫ
- »» ПРИОРИТЕТЫ
- »» КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ
- »» ЛЮДИ
- »» ТЕХНОЛОГИИ
- »» ИТОГИ



ТРЕНДЫ ИНДУСТРИИ 2024 КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

ЦИФРОВИЗУЕМ ВСЁ



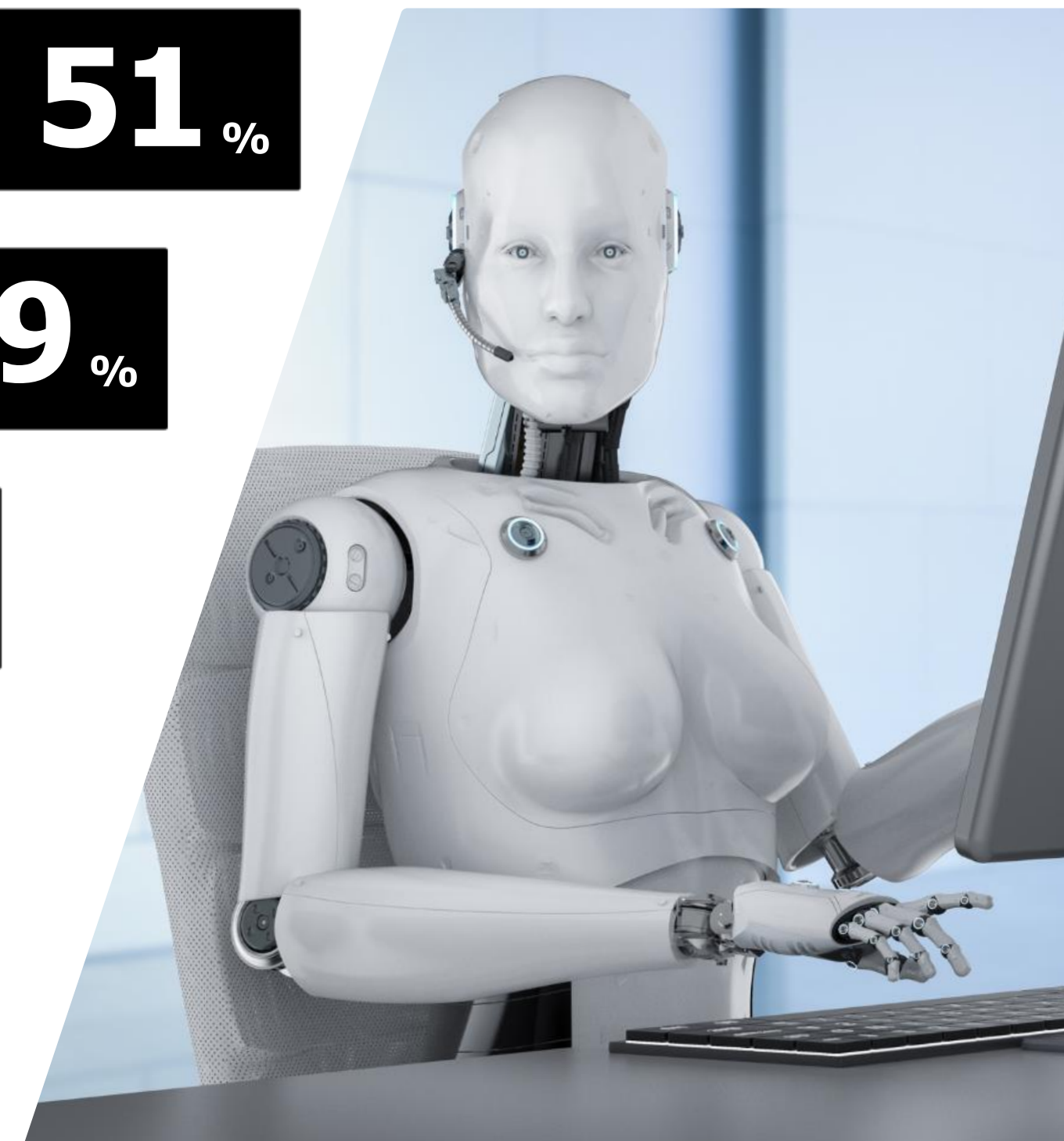
Рост доли цифрового взаимодействия
внедрение технологий AI **51%**

Повышения лояльности и ценности
клиентов **49%**

Увеличение продаж **44%**

Снижение обращаемости и
стоимости обработки контактов **41%**

Формирование корп. культуры
рост вовлечённости **36%**



ВНЕДРЕНИЕ AI

В КОНТАКТ-ЦЕНТРАХ



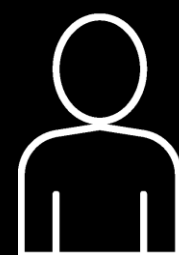
96 %

ПОМОЖЕТ АВТОМАТИЗ.
ПРОЦЕССЫ И УСТРАНИТЬ
ПРОСТЫЕ ЗАДАЧИ ДЛЯ
ОПЕРАТОРОВ ДО 2030



81 %

СПОСОБСТВУЕТ
РОСТУ
ОПЕРАЦИОННОЙ
ЭФФЕКТИВНОСТИ КЦ



60 %

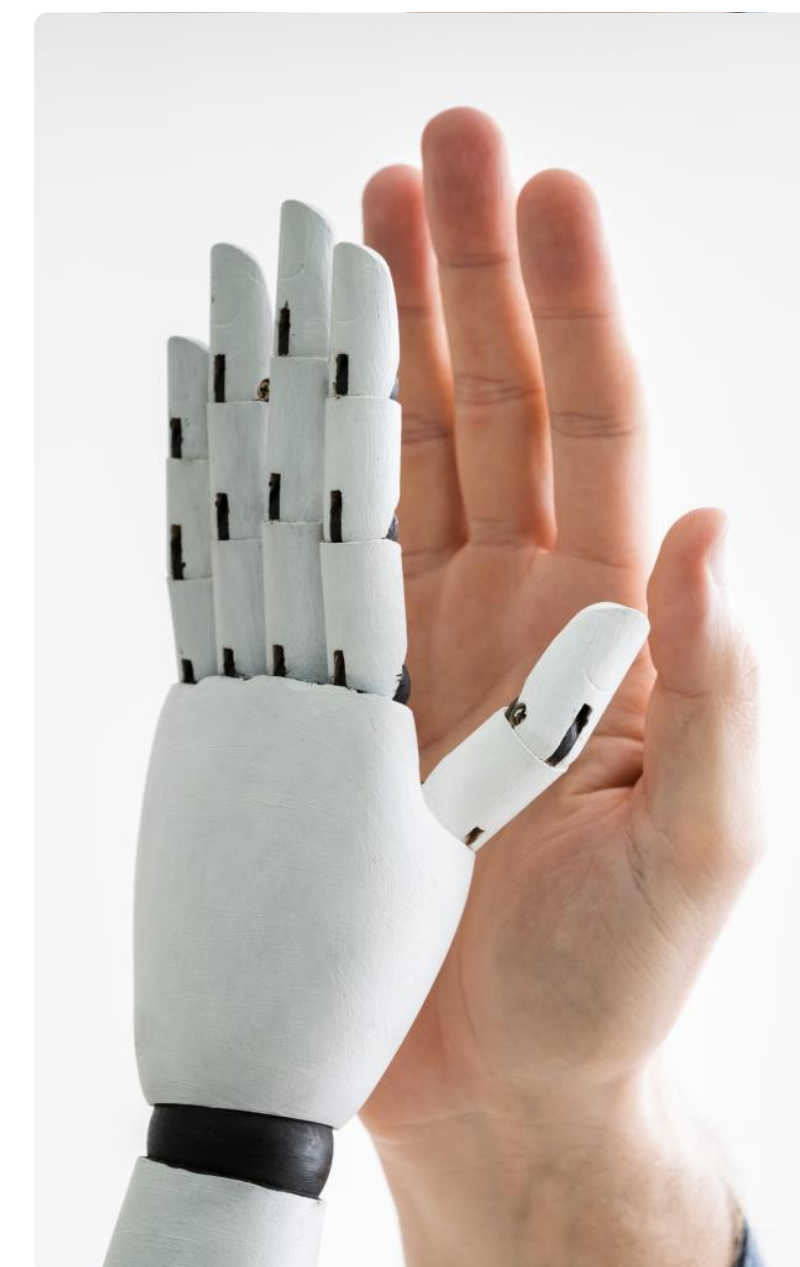
СПОСОБСТВУЕТ
УЛУЧШЕНИЮ
КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

60 %

РЕШАЕТ ПРОСТЫЕ
ЗАДАЧИ, УЛУЧШАЕТ
САМООБСЛУЖИВАНИЕ,
СНИЖАЕТ ПОТРЕБНОСТЬ
В ОПЕРАТОРАХ

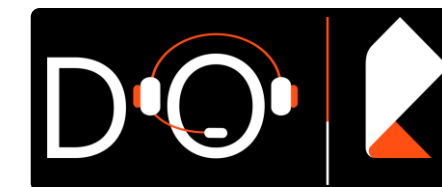
50 %

ПОЗВОЛЯЕТ
ПЕРЕВОДИТЬ
ОПЕРАТОРОВ НА
БОЛЕЕ ЦЕННУЮ
И «ЛЮБИМУЮ»
РАБОТУ



ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ



59 %

УНИФИКАЦИЯ
ИНФОРМ. СИСТЕМ,
ПРИЛОЖЕНИЙ,
ИНСТРУМЕНТОВ



54 %

РОСТ УРОВНЯ ОМНИКАНАЛЬНОСТИ
КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

50 %

УЛУЧШЕНИЕ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ

45 %

УЛУЧШЕНИЕ СБОРА
И АНАЛИЗА ДАННЫХ

53 %

СОКРАЩЕНИЕ КЛИЕНТСКИХ
УСИЛИЙ

44 %

РОСТ ВОВЛЕЧЕННОСТИ
ОПЕРАТОРОВ

41 %

РОСТ УРОВНЯ
ПЕРСОНАЛИЗАЦИИ

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ



83 %

ЧАТ-БОТЫ,
САМООБСЛУЖИВАНИЕ



81 %

ЧАТ НА САЙТЕ,
В ПРИЛОЖЕНИИ

64 %

ТЕКСТОВЫЙ
ОБМЕН
СООБЩЕНИЯМИ

59 %

СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

22 %

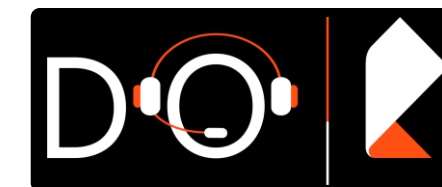
ГОЛОС | ТЕЛЕФОН

16 %

E-
MAIL



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ



ПРОГНОЗ РОСТА ОБЪЁМОВ В КАНАЛАХ

89%

ЦИФРОВОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ
С ПОДДЕРЖКОЙ ОПЕРАТОРА

77%

ЦИФРОВОЕ САМООБСЛУЖИВ.
(БЕЗ ОПЕРАТОРА)

39%

ТЕЛЕФОН
ГОЛОС

РАЗВИТИЕ КАНАЛОВ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

76%

РЕШЕНИЕ НАИБОЛЕЕ ЧАСТО
ПОВТОРЯЮЩИХСЯ ВОПРОСОВ КЛИЕНТОВ

35%

СБОР
ИНФОРМАЦИИ
О КЛИЕНТАХ

30%

ПОВЫШЕНИЕ
УЗНАВАЕМОСТИ
БРЕНДА

ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА ТРУДА



2.7%

РЕКОРДНО НИЗКИЙ
УРОВЕНЬ БЕЗРАБОТИЦЫ

3.3

ДЕФИЦИТ СОИСКАТЕЛЕЙ
НА JOB-САЙТАХ

> 10%

ВЫСОКАЯ ИНФЛЯЦИЯ

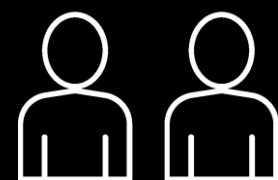
30%

РЕКОРДНЫЙ РОСТ
ЗАРПЛАТ ОПЕРАТОРОВ

ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ
ПОДБОРА

60%

КОММУНИКАЦИИ
С КАНДИДАТАМИ



56%

АНАЛИТИКА И
ОТЧЁТНОСТЬ



40%

ПУБЛИКАЦИЯ
ВАКАНСИЙ

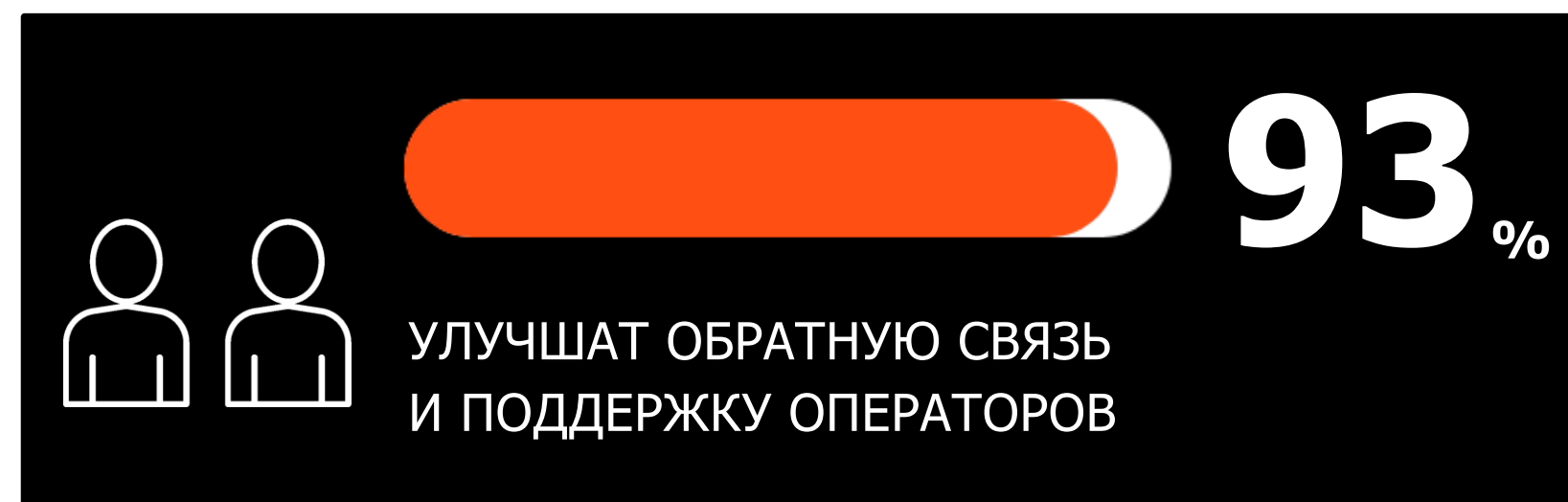
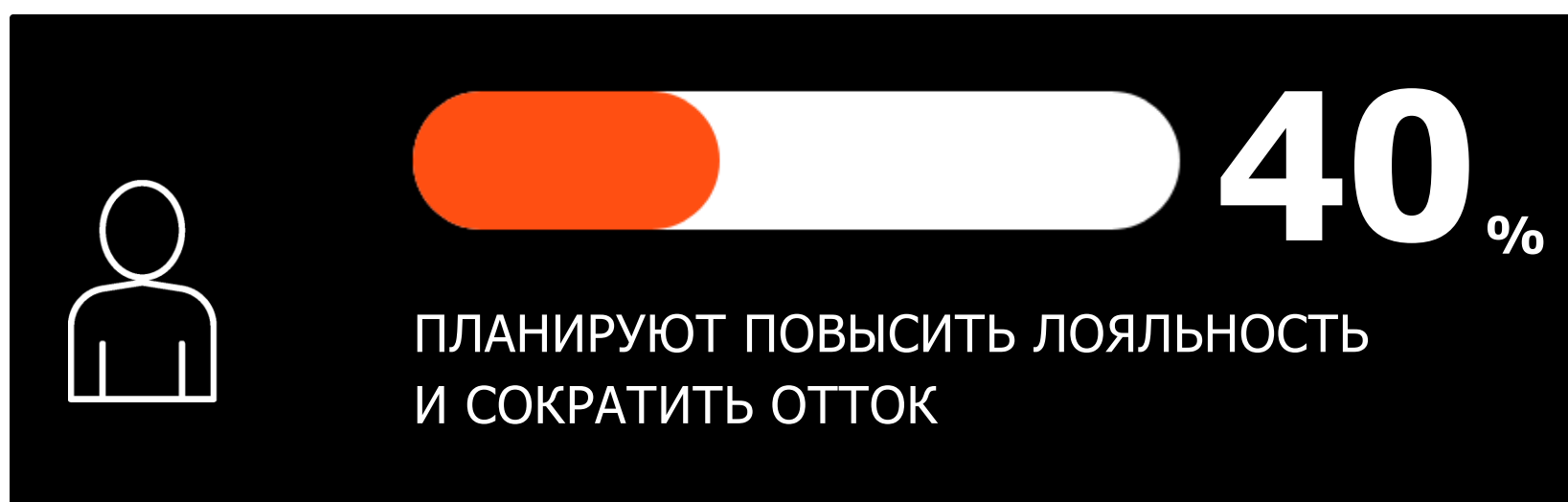
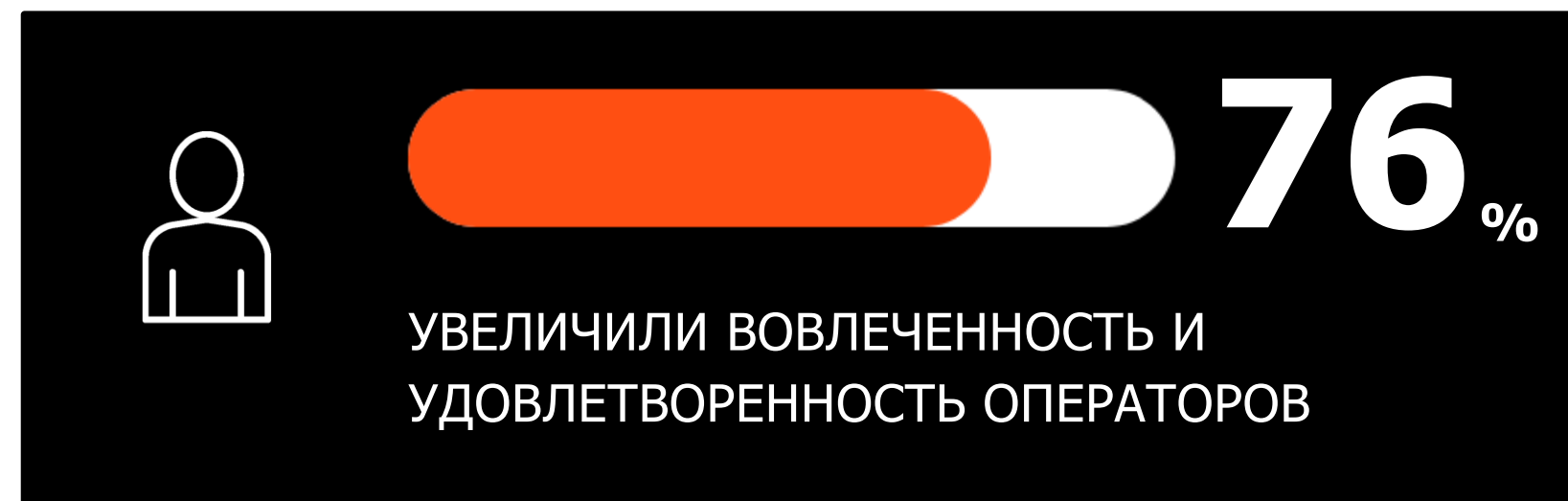
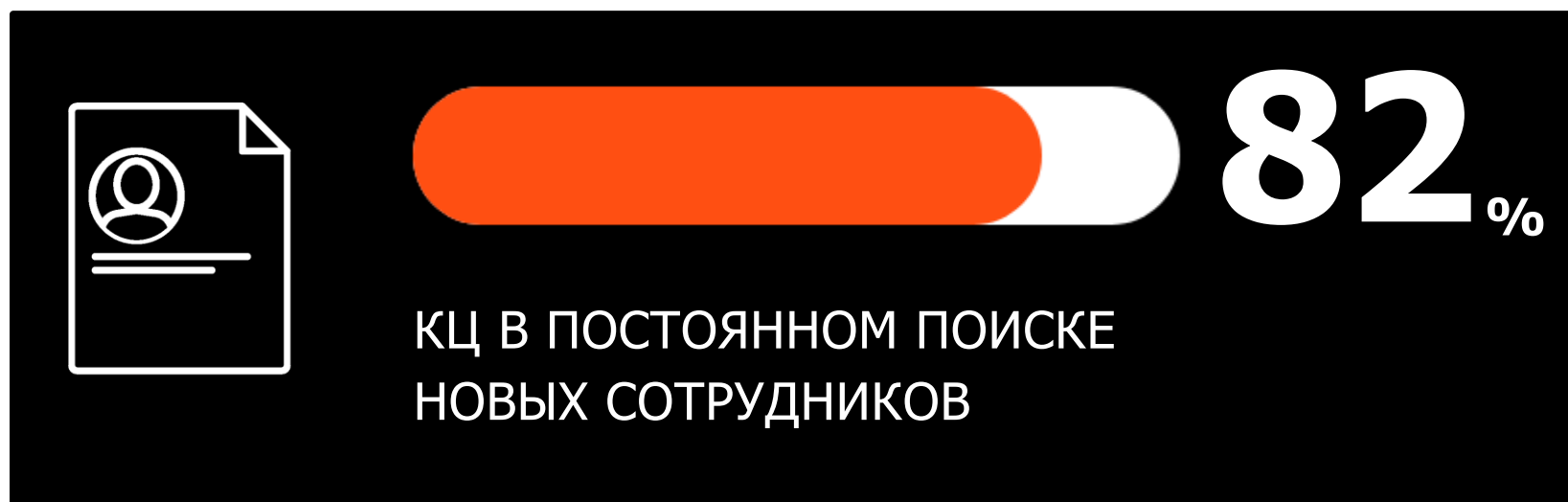
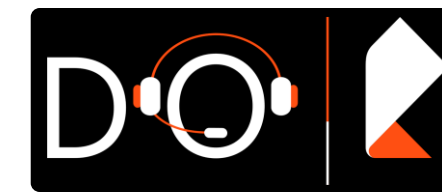


65 ТЫС. РУБ.

МИНИМАЛЬНЫЙ
ОЖИДАЕМЫЙ РАЗМЕР
ЗАРПЛАТЫ ОПЕРАТОРОВ



НАЙМ & УДЕРЖАНИЕ



УДАЛЁНКА НАШЕ ВСЁ



-6%
СОКРАЩЕНИЕ ПЛОЩАДИ
ОПЕРАТОРСКИХ ЗАЛОВ

-10%
СНИЖЕНИЕ ЧИСЛА МЕСТ
В ОПЕРАТОРСКИХ ЗАЛАХ

+11%
РОСТ ДОЛИ УДАЛЁННЫХ
ОПЕРАТОРОВ

36,6%
ДОЛЯ ОПЕРАТОРОВ,
РАБОТАЮЩИХ ИЗ ДОМА,
В КОНТАКТ-ЦЕНТРАХ РФ

»»» УДАЛЁННАЯ РАБОТА **56%**

»»» РАЗНООБРАЗИЕ СМЕН,
ГРАФИКОВ **45%**

»»» ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ
ТРЕНИНГОВ И ОБУЧЕНИЯ **41%**

»»» ВЫБОР
СКИЛЛ-ГРУПП **34%**

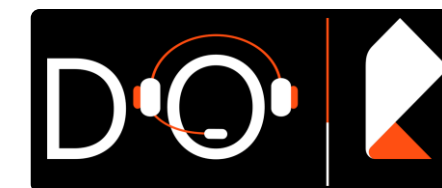
»»» СОЦ.ПАКЕТЫ,
«ПЛЮШКИ» **29%**

ДЕЙСТВИЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ
ДЛЯ ПРИВЛЕЧЕНИЯ И УДЕРЖАНИЯ
СОТРУДНИКОВ

MUST HAVE

КОНТАКТ-ЦЕНТРА

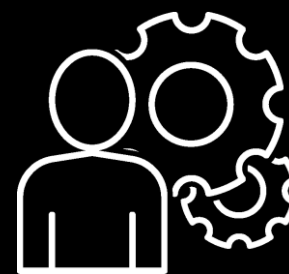
2024



**СИСТЕМА
УПРАВЛЕНИЯ
ЗНАНИЯМИ**

ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЕ ХРАНЕНИЕ
ИНФОРМАЦИИ И УПРАВЛЕНИЕ ДАННЫМИ

**РОБОТ
(ГОЛОС | ЧАТ)**



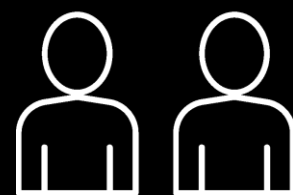
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ЦИФРОВОЙ
ПОМОЩНИК

СУФЛЁР



ПОМОЩЬ ОПЕРАТОРАМ В ОНЛАЙН-
РЕЖИМЕ

**ОМНИКАНАЛЬНАЯ
ПЛАТФОРМА**



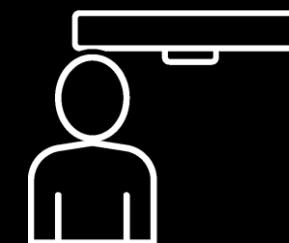
ОБЪЕДИНЕНИЕ КАНАЛОВ КОММУНИКА-
ЦИИ С КЛИЕНТОМ В ОДНОЙ СИСТЕМЕ

**РЕЧЕВАЯ
АНАЛИТИКА**



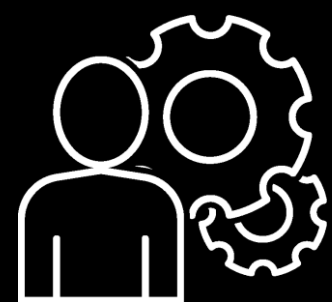
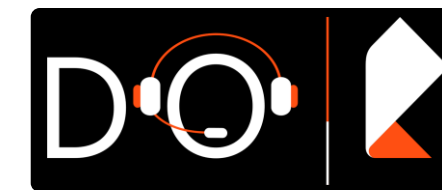
АНАЛИЗА ГОЛОСОВОГО И ТЕКСТОВОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

**ОНЛАЙН
ДАШБОРД**

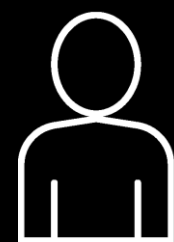


ВИЗУАЛИЗАЦИЯ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ЭФФЕК-
ТИВНОСТИ РАБОТЫ В ОДНОМ ОКНЕ

ВЫВОДЫ



СОВРЕМЕННЫЕ ЦИФРОВЫЕ РЕШЕНИЯ,
СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ПОТРЕБНОСТЯМ РЫНКА



«ЖИВЫЕ» СПЕЦИАЛИСТЫ, РАБОТАЮЩИЕ
В КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЯХ



СЧАСТЛИВЫЕ КЛИЕНТЫ





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

