



CNews FORUM Кейсы Опыт ИТ-лидеров



КАК К 2027 ГОДУ ИЗМЕНЯТСЯ ПРОДАЖИ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ?



Коммуникации

34 000+

КЛИЕНТОВ



143 млн

мин./мес.
трафик клиентов



КАК К 2027 ГОДУ ИЗМЕНЯТСЯ ПРОДАЖИ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КЛИЕНТОВ?

В рамках доклада вы получите ответы на вопросы

В чем различия в восприятии коммуникаций клиентами и бизнесом?

Каковы мировые тренды по внедрению ИТ-решений в сфере коммуникаций?

С какими задачами чаще всего обращается средний и крупный бизнес?

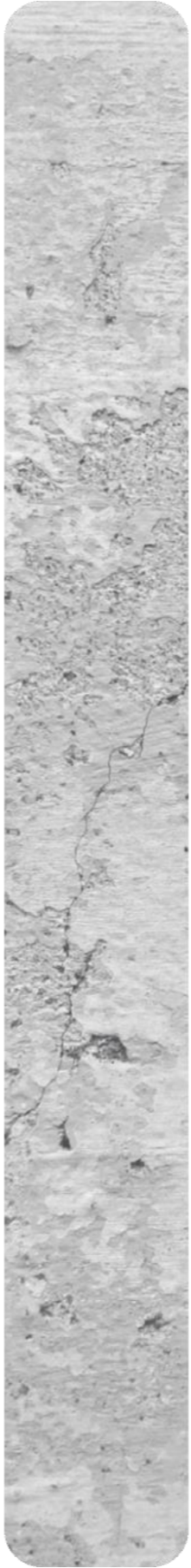
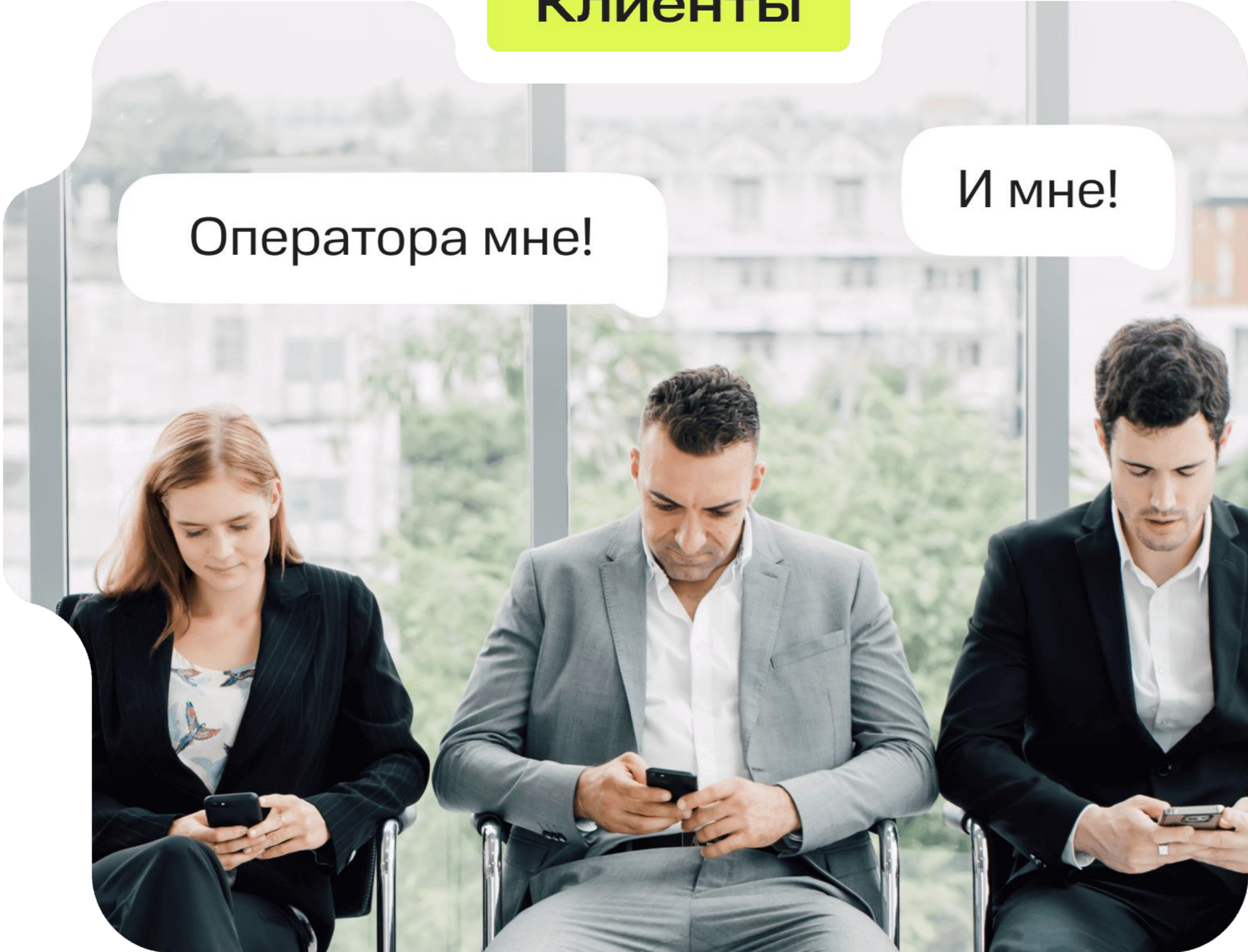


КАК ВЫГЛЯДИТ ОБСЛУЖИВАНИЕ КРУПНОГО КЦ СЕЙЧАС

Клиенты

Оператора мне!

И мне!



Бизнес



ВЛИЯНИЕ КЛИЕНТОВ И БИЗНЕСА НА РАЗВИТИЕ КОММУНИКАЦИЙ

Клиенты



Бизнес

Мне нравится хороший сервис!

Как я могу улучшить экономику коммуникаций?

Хочу все вопросы решать с телефона!

Как подготовиться к пиковым нагрузкам?

Выберу другого поставщика, если не понравится!

Как масштабировать отделы (ОП, КЦ, СП)?

Я не люблю, когда мне хотят что то «впарить»!

Как улучшить качество обслуживания?

Мой любимый месенджер — Телеграмм!

Как удержать клиента?

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

01.

Никаких ожиданий на линии специалистов. Моментальное соединение. Люди любят скорость. Компания встречает клиента приятным голосом цифрового сотрудника.



КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

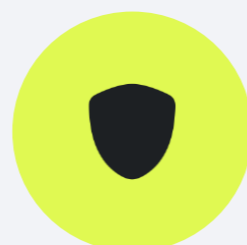
02.

Система делает запрос по номеру телефона клиента в CRM. Благодаря этому система информирует клиента о статусе его заказа, учитывая удовлетворяя причину его обращения



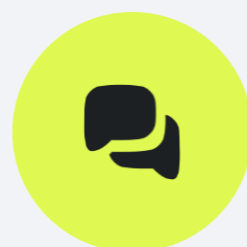
Банк пример

Если клиент оформил кредитную карту на сайте банка, система автоматически информирует о дате доставке карты



Страховая компания

Если клиент оформлял страховку ОСАГО + КАСКО 12 месяцев назад, то предлагает оформить снова, по специальному предложению



СТО

Если клиент звонит во время сезона замены летних шин на зимние то система предлагает свободные слоты и записывает клиента.

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

03.

Если система не удачно спрогнозировала потенциальный запрос клиента, она запускает вариантный диалог, пытаясь максимально, без подключения специалиста, решить задачу клиента.

Хотели бы переобуться на зимние шины?



Записать вас?

Нет, спасибо, я бы хотел провести диагностику двигателя!



Хорошо, Николай, свободные слоты сегодня в 16 и завтра в 10 утра. Какое время вам подходит больше всего?

В 10 часов, завтра



Отлично, записал вас, приезжайте чуть заранее, мы будем ждать вас по адресу Ленина, 15

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

03.

Если система не удачно спрогнозировала потенциальный запрос клиента, она запускает вариантный диалог, пытаюсь максимально, без подключения специалиста решить задачу клиента.



Расскажите чуть подробнее, что с двигателем у вас?

Троит на холостых, плохо заводится в морозы, повышенный расход топлива...



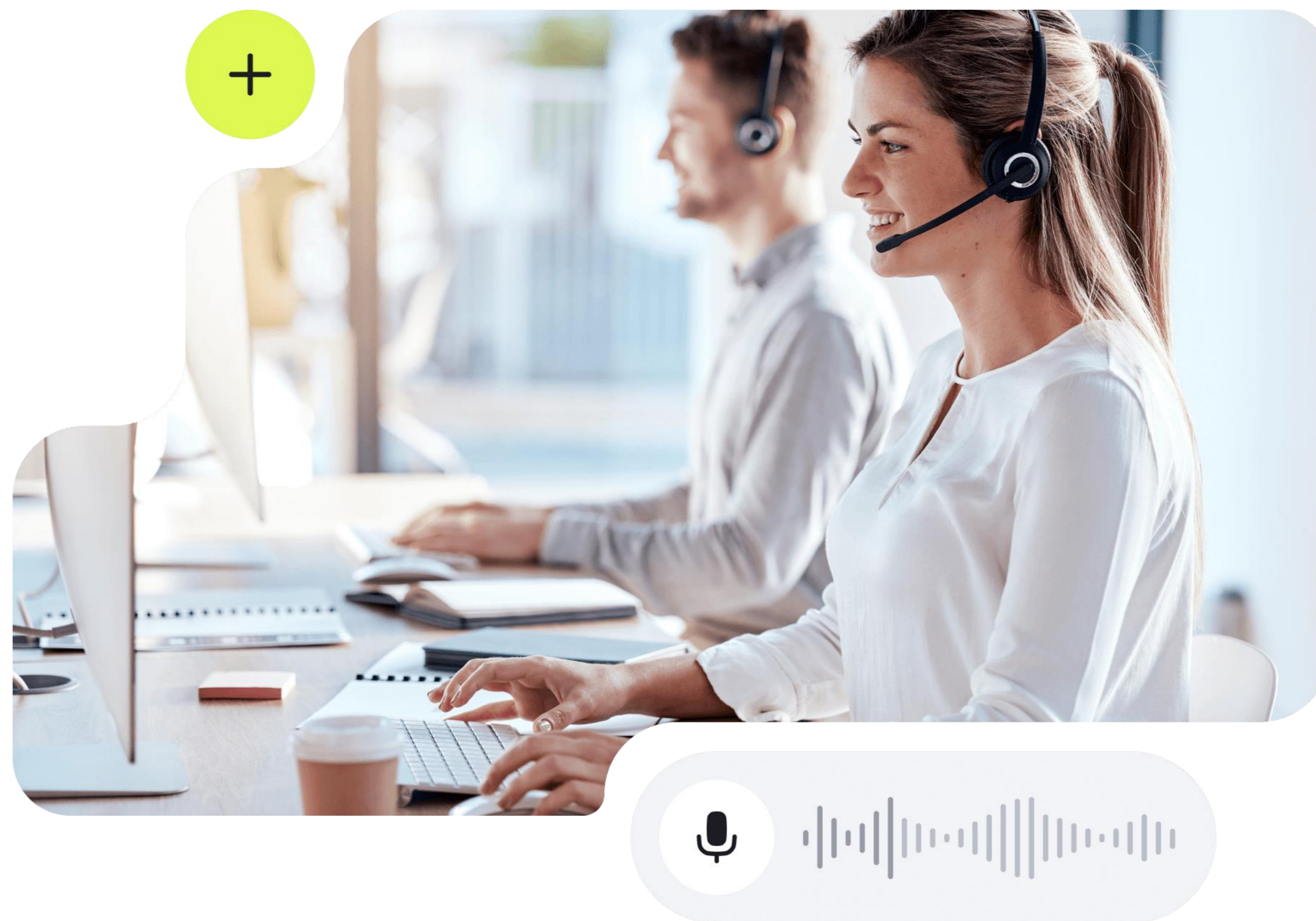
Отлично, передам комментарии мастеру. Всего доброго и ждем вас завтра в 10 часов!

КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

04.

Если система сталкивается с обращением, которое не может обработать цифровой сотрудник, она самостоятельно переводит на свободного специалиста КЦ.

Специалист видит всю историю диалога, а также подробную карточку клиента, что позволяет ему оказать максимально качественную консультацию.



КАК ДОЛЖЕН РАБОТАТЬ КЦ В ИДЕАЛЕ?

05.

Руководитель КЦ видит всю статистику по обращениям, для принятия управленческих решений.



РАЗВИТИЕ КОММУНИКАЦИЙ В МЕСЕНДЖЕРАХ

70%

уверены, что в будущем мессенджеры станут основным средством онлайн-общения

83%

заявили, что будут активно использовать мессенджеры в долгосрочной перспективе

73%

считают, что мессенджеры в будущем будут включать в себя любые возможные услуги



Исследование VK Мессенджер и Ромир: отношение к мессенджерам

ЛЮДИ МОЛОЖЕ 30 ЛЕТ ПРЕДПОЧИТАЮТ ЧАТЫ ЗВОНКАМ...

Чем переписка лучше разговора?

- ✓ Сообщение не требует немедленной реакции
- ✓ Переписываться можно параллельно с остальными делами
- ✓ Сообщение легче структурировать
- ✓ Текст можно заскринить
- ✓ Сообщения не мешают окружающим



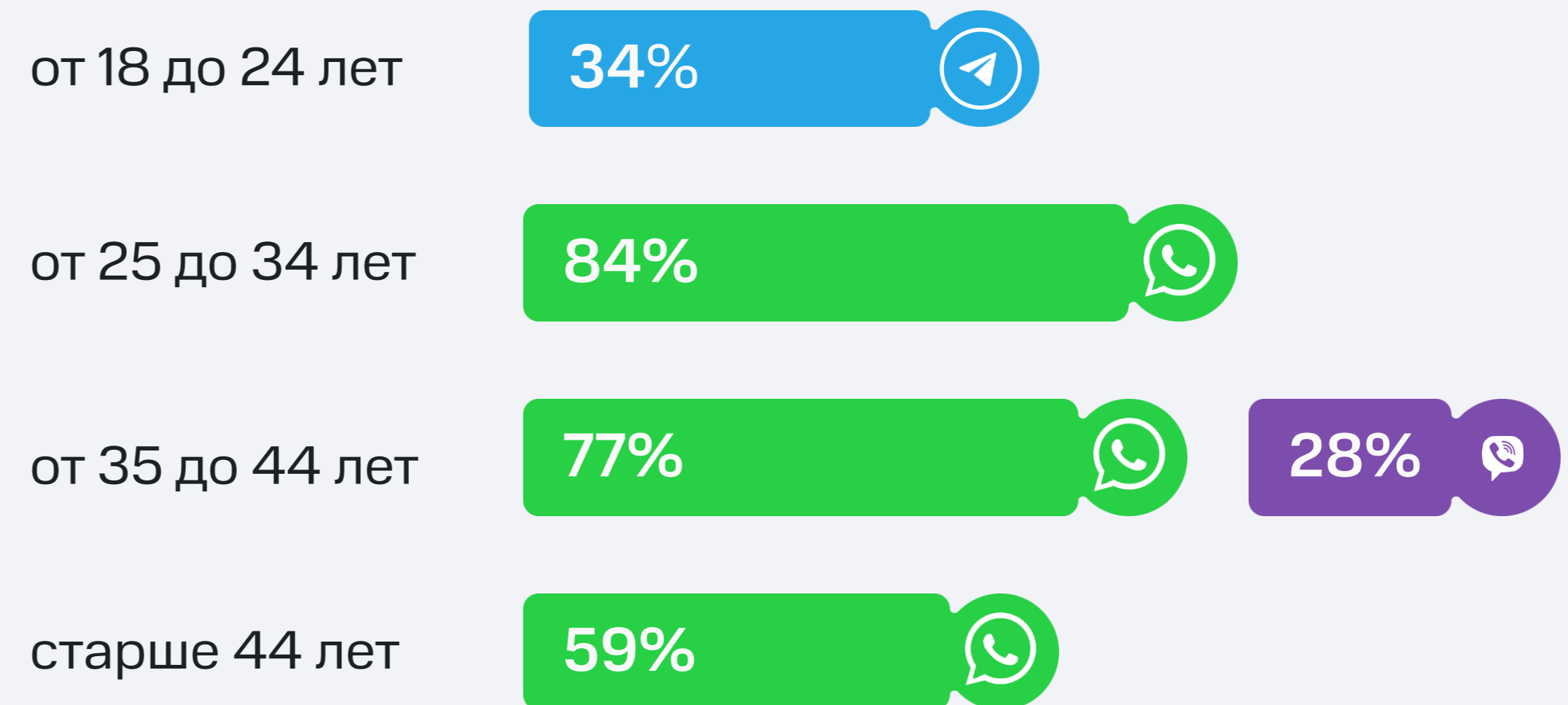
КАКИЕ МЕСЕНДЖЕРЫ ПРЕДПОЧИТАЮТ КЛИЕНТЫ

По данным ВЦИОМ на февраль 2021 года, мессенджеров WHATSAPP чаще всего пользуются 73% опрошенных.

В тройку самых востребованных также входят Viber (26%) и Telegram (18%).

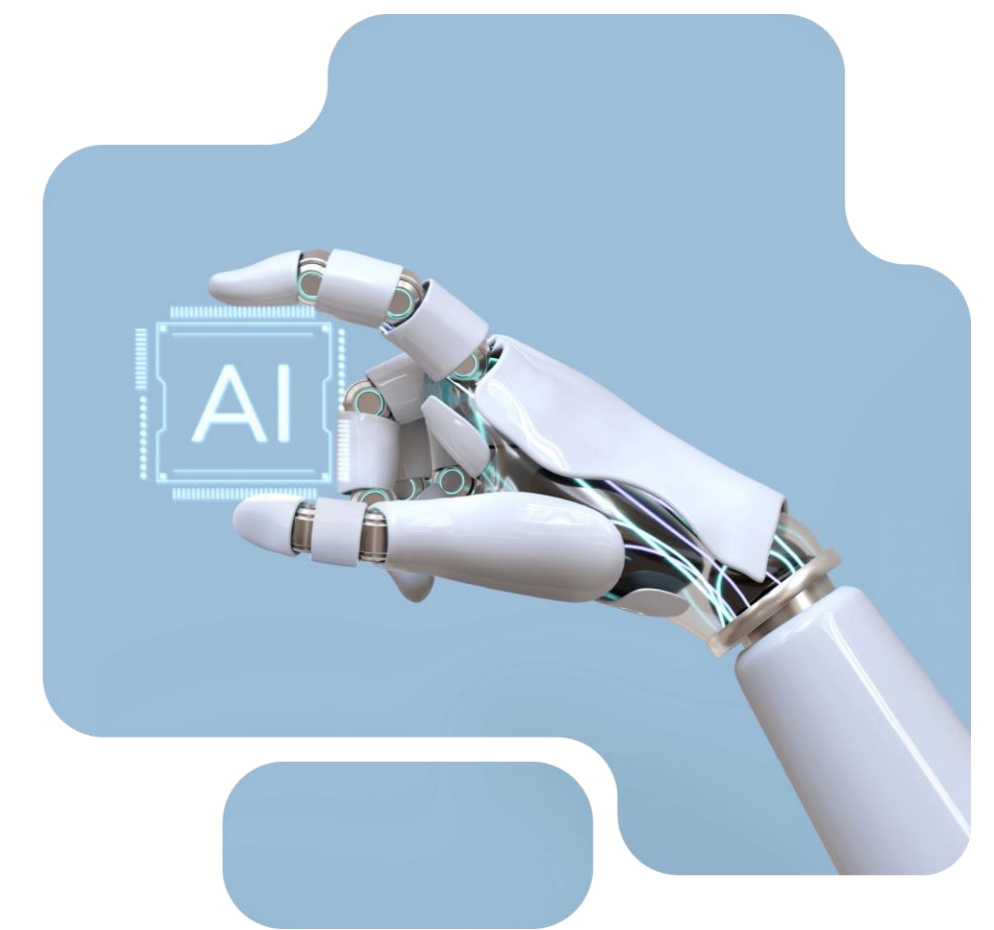
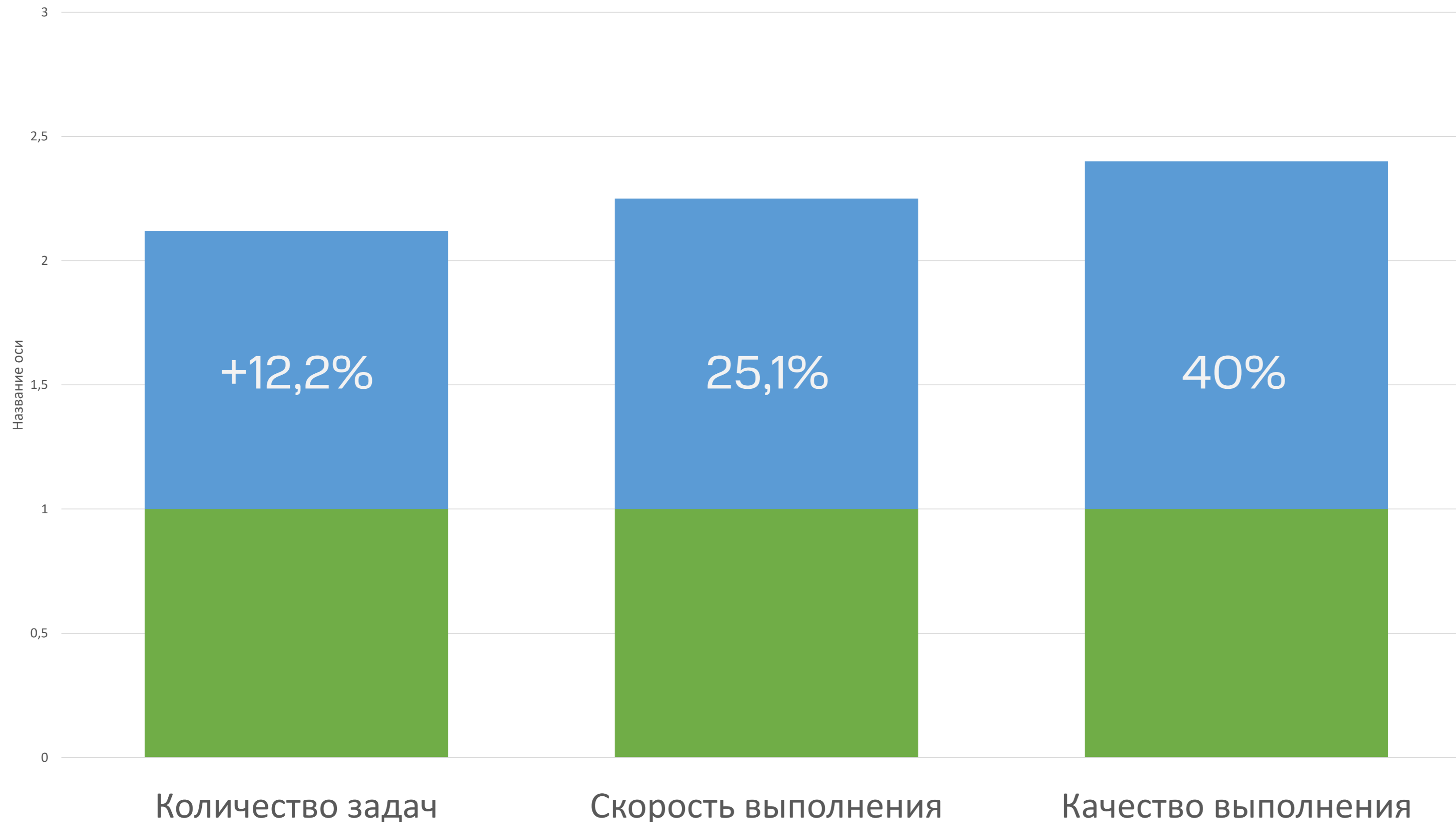
- ? Используете ли Вы в качестве приоритетных каналов коммуникации мессенджеры
- ? Учитываете ли Вы в коммуникациях клиентов их предпочтения в мессенджерах?
- ? Может ли специалист прочитать всю историю коммуникации если клиент начал переписку в 1 мессенджере, а потом продолжил в другом?

Предпочтения пользователей меняются в зависимости от возраста:



ВНЕДРЕНИЕ ИИ В КОНСОЛЬ ОПЕРАТОРА

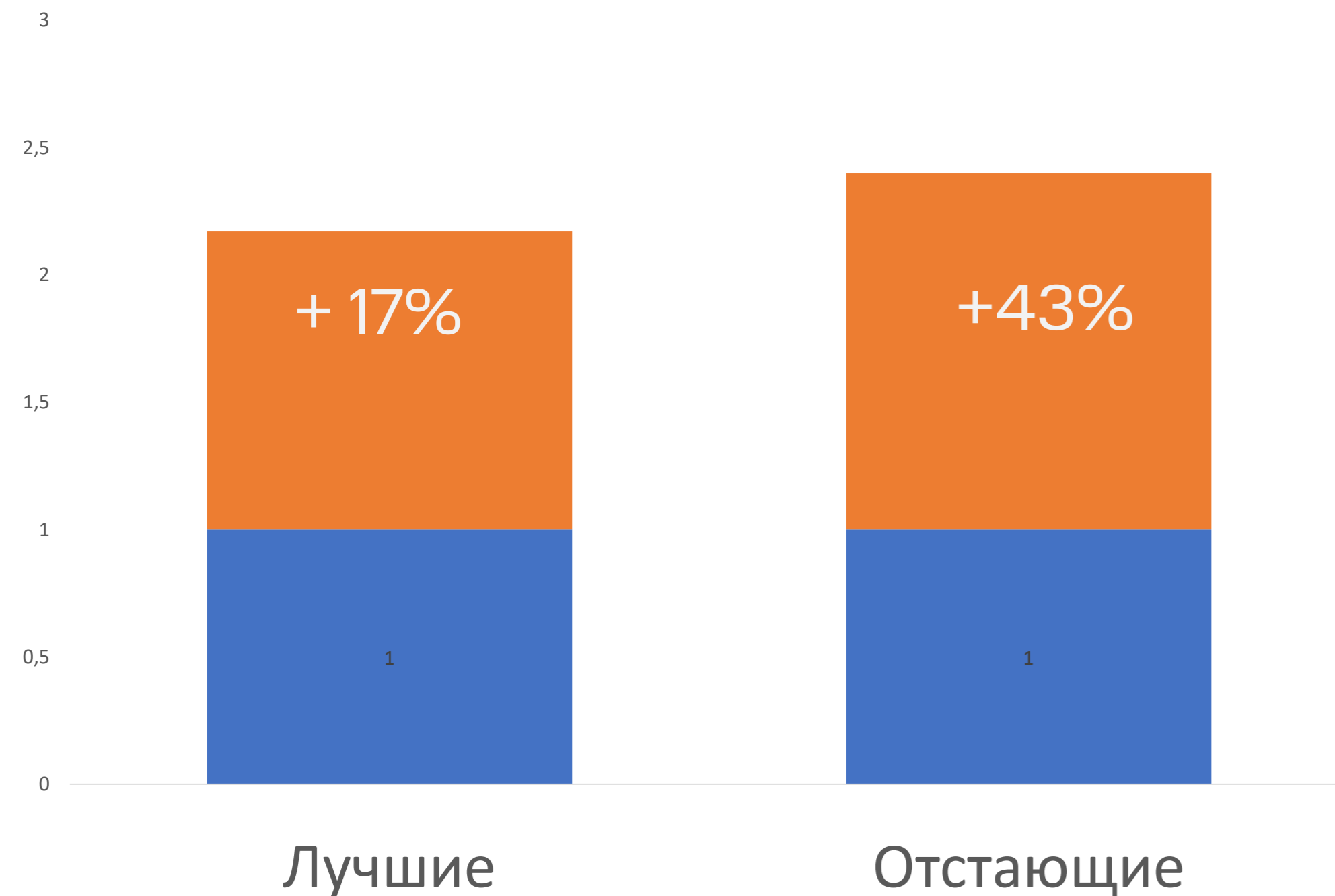
- Консультанты, использующие ИИ, в среднем выполнили на 12,2% больше задач, завершили задания на 25,1% быстрее и показали на 40% более высокое качество результатов по сравнению с теми, кто не использовал ИИ.



ВНЕДРЕНИЕ ИИ В КОНСОЛЬ ОПЕРАТОРА

- ИИ — великий уравниватель. Лучшие из лучших получили в среднем 17% прироста эффективности работы, а когорта «отстающих» аж целых 43%.
- В итоге их score task (оценка рабочих задач) почти сравнялся.

Прирост эффективности оператора



МИРОВОЙ ОПЫТ ИДУТ В СТОРОНУ ВНЕДРЕНИЕ ЕДИНОГО КОННЕКТОРА

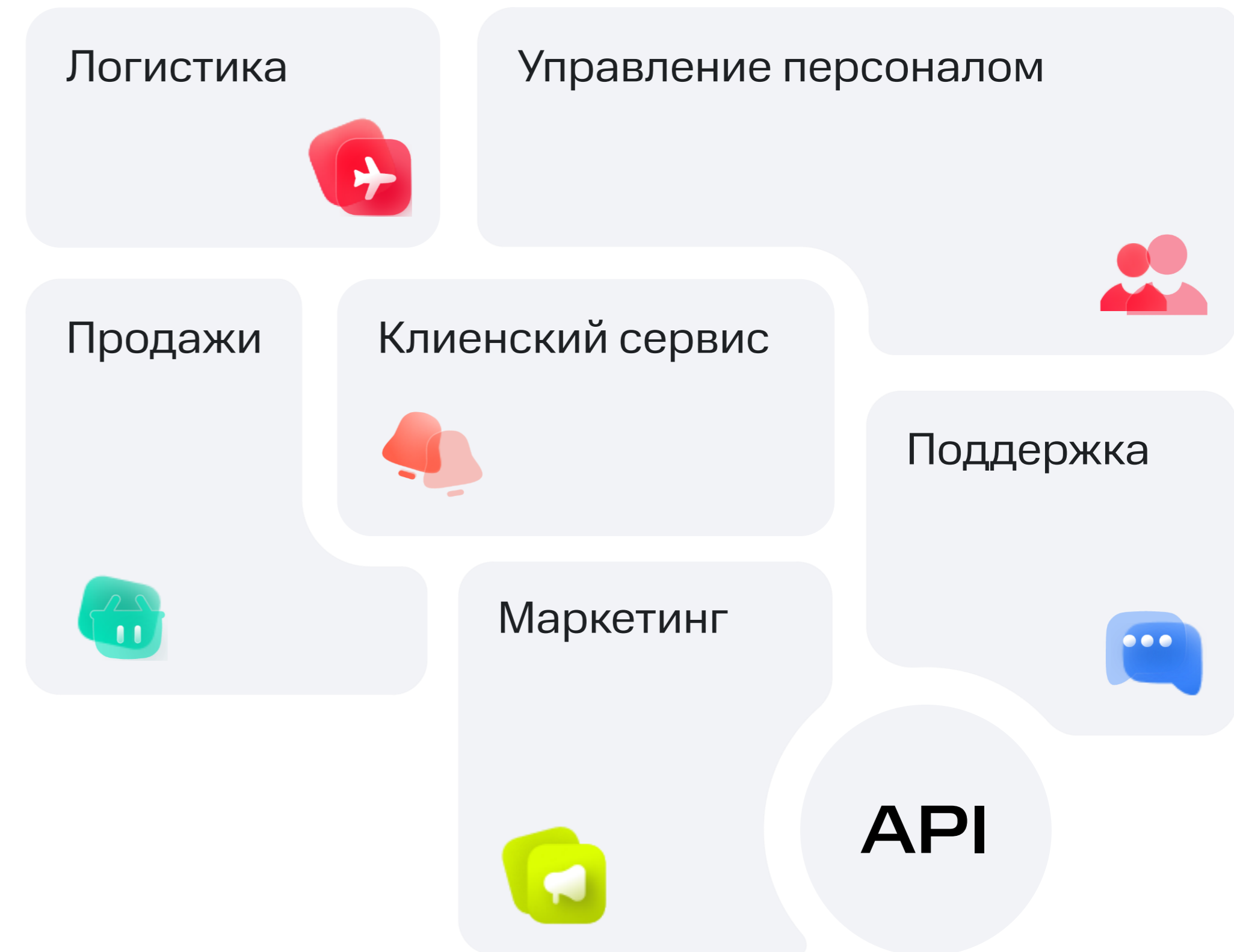
- 01.** Обращения со всех источников принимаются в режиме единого диалога

- 02.** Входящие сообщения распределяются по подразделениям по критериям

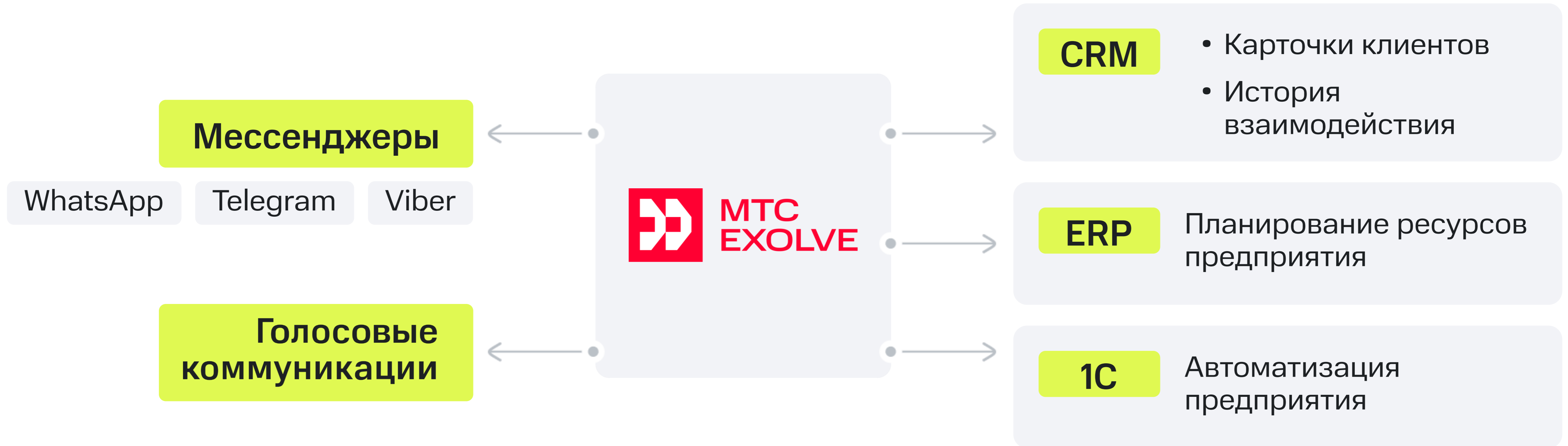
- 03.** Система дает операторы подсказки (шаблоны ответов, сценарии общения)

- 04.** Ожидание минимально: ИИ быстро отвечает клиенту

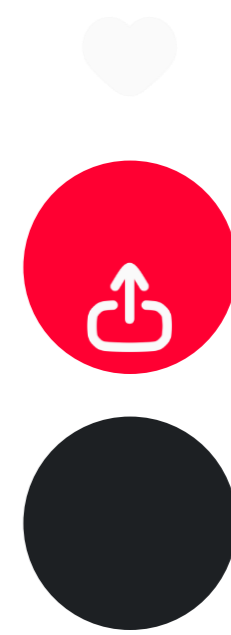
- 05.** Платформа формирует подробные отчеты, на основе которых принимаются управленческие решения



ЕДИНЫЙ КОННЕКТОР КОММУНИКАЦИЙ



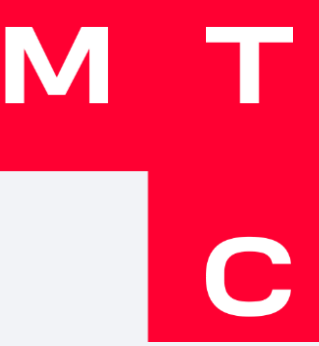
КОММУНИКАЦИОННАЯ ПЛАТФОРМА



ПЛАТФОРМА И ЕЕ ЭЛЕМЕНТЫ



АНАЛИТИКА ДЛЯ РУКОВОДИТЕЛЯ



ВНЕДРЕНИЕ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРИ ПРОДАЖЕ ПОЛИСОВ ОСАГО, КАСКО

Кейс

- ✓ Система запоминает дату оформления страховки
- ✓ За 2 недели до окончания информирует клиента о специальном предложении
- ✓ Система производит расчет взаимодействуя с другими ИС
- ✓ Высылет ссылку на описание с возможностью онлайн оплаты
- ✓ Отправляет оплаченную страховку в месенджер или на email



500 000 РУБЛЕЙ НА УВЕДОМЛЕНИЯХ (1 МЛН КЛИЕНТОВ)

Кейс

Было

Бюджет 3 000 000 руб.



SMS = 3 руб.

Стало



Пуш = 0 руб.



Месенджер = 0,5 руб.



Звонок роботом = 2 руб.



SMS = 3 руб.

Итого

100 000 клиентов просмотрели пуш
Экономия 100 000 руб.

200 000 клиентов просмотрели ТГ / WA / VB
Экономия 100 000 руб.

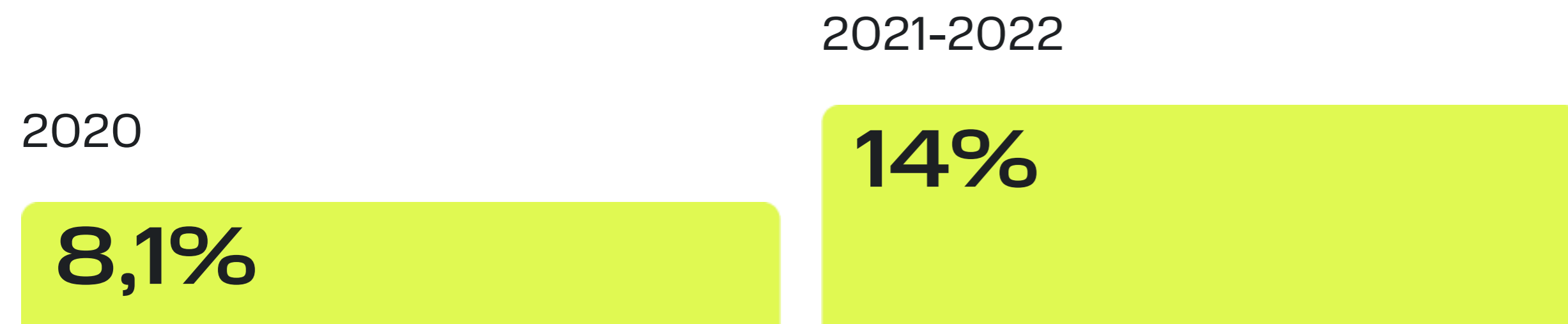
300 000 клиентов прослушали звонок
Экономия 300 000 руб.

400 000 клиентов получили смс

КАК МАССОВО ДОЗВАНИВАТЬСЯ КЛИЕНТУ ПО ТЕЛЕФОНУ?

Число спам-звонков россиянам за последний год (с июня 2021-го по июнь 2022-го) **выросло на 73%** — их доля достигла примерно 14% от всех телефонных звонков, тогда как год назад было 8,1%

Доля спам-звонков в России



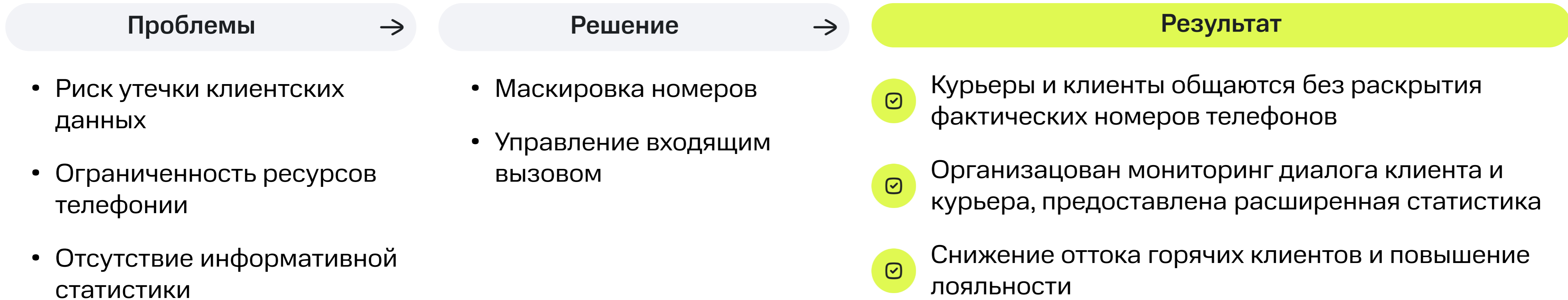

Дозвониться все сложнее!

- Решение
- Авторизованный звонок
- Карусель с подстановкой городских номеров клиента




БАНКОВСКИЙ МАРКЕТПЛЕЙС ЗАЩИТИЛ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ КЛИЕНТОВ

Кейс


→

Курьер звонит клиенту по обезличенному номеру




→

Система сопоставляет Номер с фактическим номером



→

Клиент принимает звонок
В качестве номера отображается общий номер КЦ



Коммуникация
Защищена, производится запись и хранение переговоров клиента и курьера

ПОДВЕДЕМ ИТОГИ

- Пользователи все больше предпочитают решать вопросы через мессенджеры
- Благодаря ИИ можно повысить КПД работы менеджера в 1,5 раза
- Мировой тренд направлен в сторону внедрения единого коннектора
- Узнали о кейсах внедрения функционала платформы, которые позволяют защитить данные, сэкономить ФОТ и оказывать сервис более высокого качества



ВЫ УЗНАЛИ О СОВРЕМЕННЫХ РЕШЕНИЯХ, КОТОРЫЕ ПОЗВОЛЯЮТ:

Экономить до 50% бюджета на коммуникации

Внедрять то, что работает в топовых компаниях

Делать свой бизнес управляемым и безопасным

Михаил Гордеев

Эксперт по коммуникациям

 @michaeldaya

 +7 985 968 11 16

 mgordeev@mtt.ru

 exolve.ru