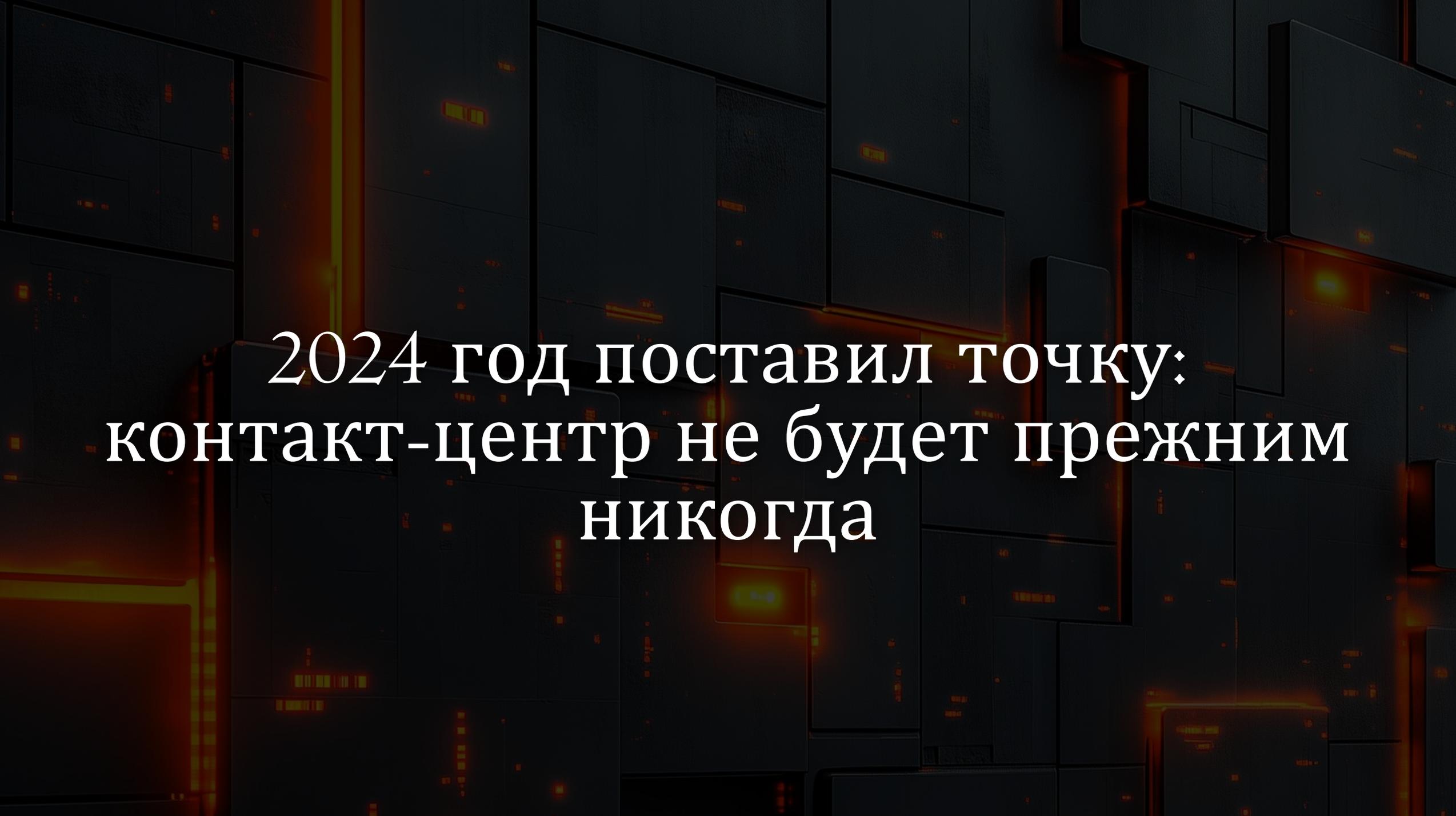


РОСГОССТРАХ



Добрые роботы и злые люди
Каким был рынок контакт-центров 2024



2024 год поставил точку:
контакт-центр не будет прежним
никогда

забудьте

SL

90%10

SL

80%20

SL+FCR

90/10+90%

у операторов I линии
если считаете экономическую
эффективность

причина— охота на людей

19%

рост зарплаты операторов
в 2024 году

62%

отток новых сотрудников
в 2024 году (+5%)

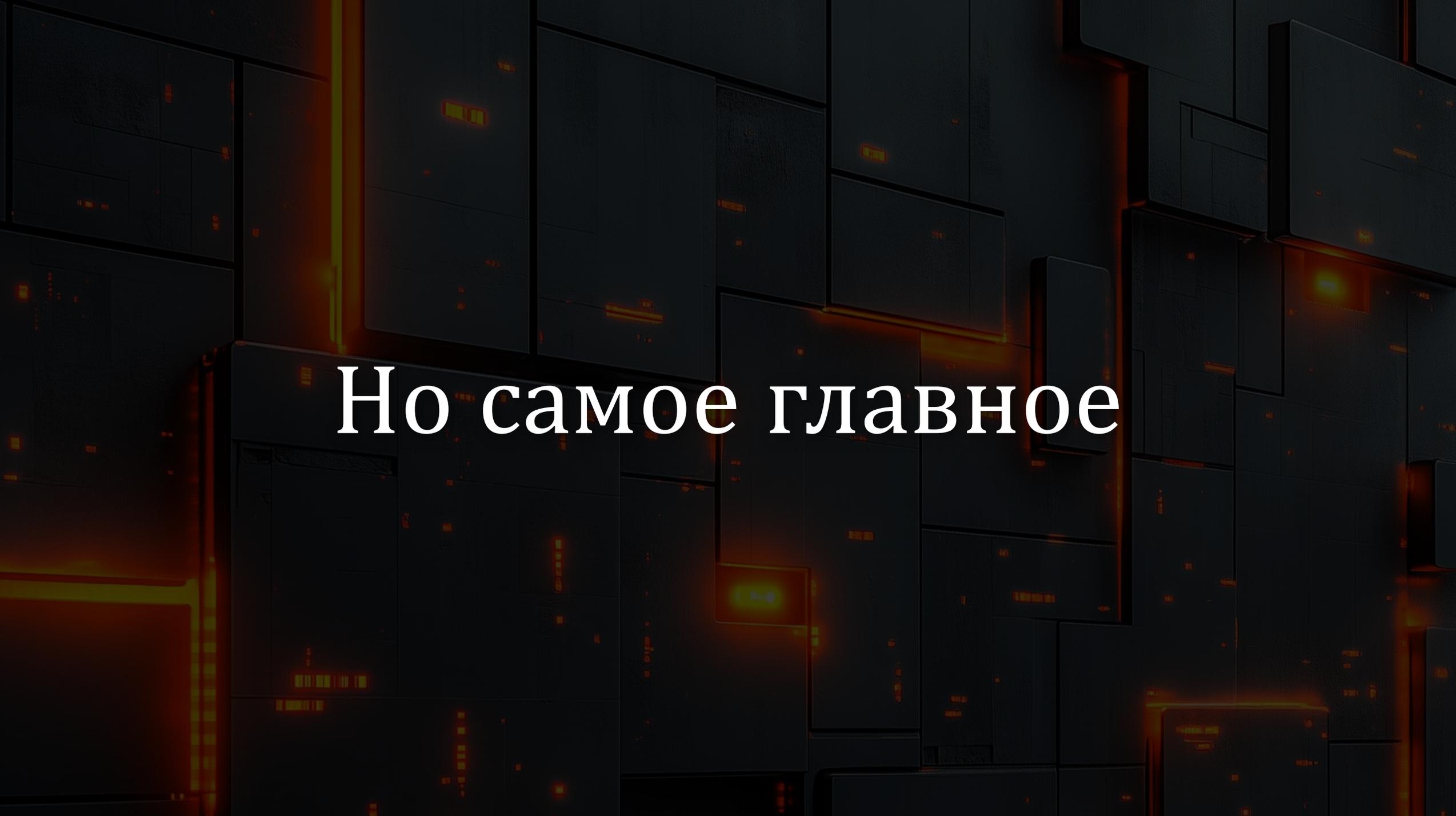
60%

средняя закрепляемость сотрудников
(раньше 67-73%)

2,5%

кандидатов трудоустраиваются
из 5,1 тыс резюме 119 вышли





Но самое главное

Ничего личного. Только деньги. Операторы самые нелояльные сотрудники



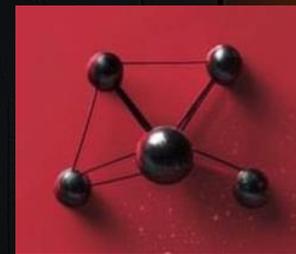
Уютный офис
и печенки —
не работают



Обучение/развитие —
не работает



Корпоративные
активности —
не работают



Поддержка
технологий—
не работает

22%

После ухода в другой КЦ за большими деньгами
возвращаются обратно после годовой индексации

Почему так?

- Крупняк наигрался в IVR-ботов и стал возвращать операторов
- Банки и маркетплейсы могут себе позволить значимый рост зарплат
- Но главный конкурент – забирает лучших – уходят вообще с рынка КЦ



Что же делать?
Держать клиента
на линии?



Решения

1

Домашние операторы.
Мы перевели 1 линию на 90%

2

Перевод трафика в чаты

3

Селф-сервисы

4

AI

встречайте

SL

100/1

FCR

100%

у роботов I линии

Главный тренд, который «ОТОМСТИТ» операторам

1

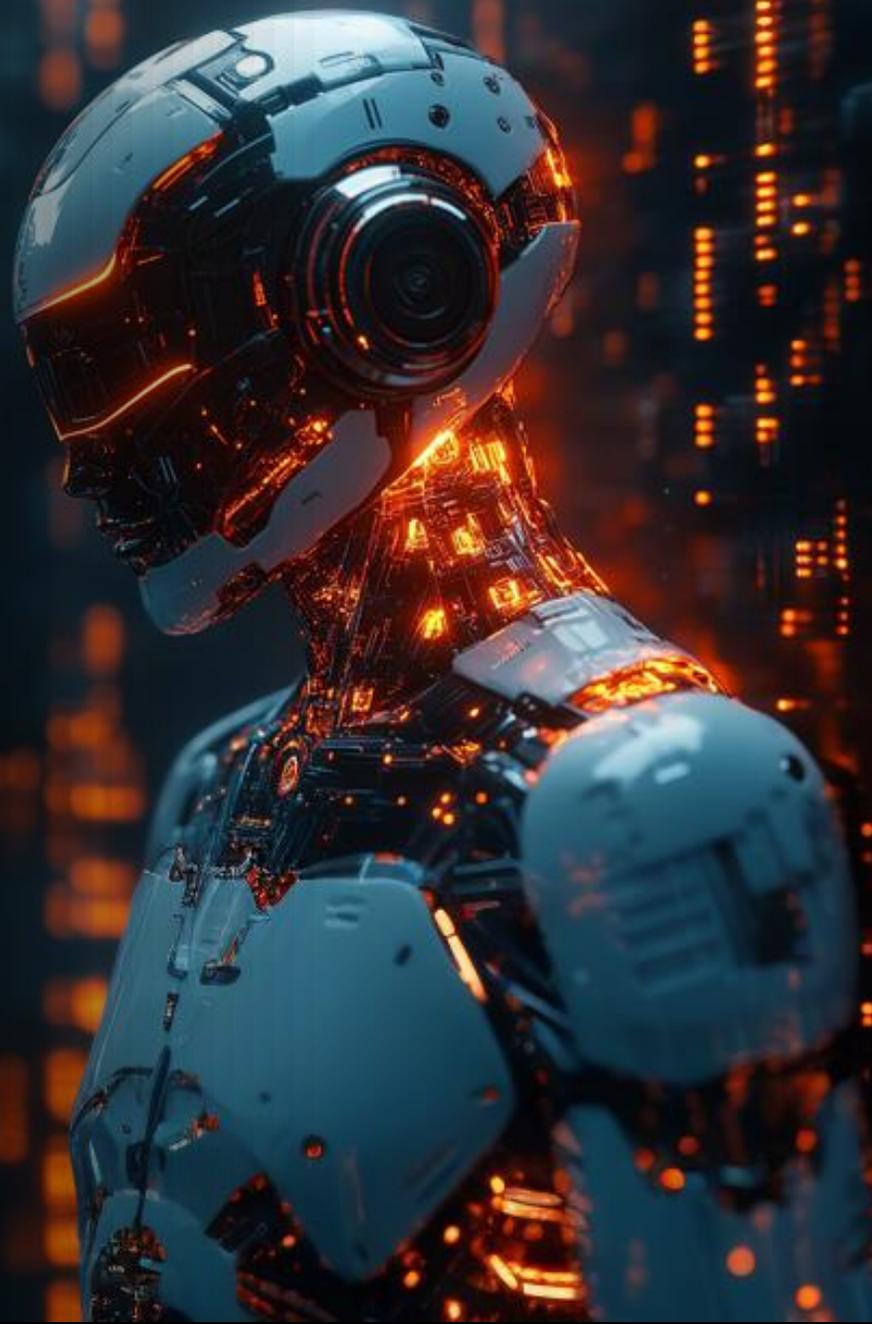
Замена 1 линии на голосового роботизированного помощника с AI.
Пилот 2024 года успешен. ACSI выше, чем у операторов.

2

Диалоговые платформы:
чат-бот с AI на 1 линии заменит
обычного оператора в чате.
Пилот показал: проще учить, быстрее
исправлять ошибки

3

Очень понятные продукты.
Чем проще продукт/нагляднее
инструкция/меньше мисселинга, тем меньше
вопросов
А значит: AI ассистент при продаже



Главный тренд

«Меняем» людей, но только на умных
роботов.

Люди остаются, они делают роботов
умными.

РОСГОССТРАХ

**Светлана
Бери**

Пишите



@BERI_S