



Ростелеком
Контакт-центр

COOL-ЦЕНТР

3 ОСНОВНЫЕ
СОСТАВЛЯЮЩИЕ **КОНТАКТ-ЦЕНТРА**



СЕРГЕЙ ШИШМАРЕВ

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
РОСТЕЛЕКОМ КОНТАКТ-ЦЕНТР | DIGITAL OPERATOR

ТРЕНДЫ ИНДУСТРИИ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ 2024

ЦИФРОВИЗУЕМ ВСЁ



36%

ФОРМИРОВАНИЕ КОРП. КУЛЬТУРЫ, РОСТ
ВОВЛЕЧЁННОСТИ И УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ ПЕРСОНАЛА

41%

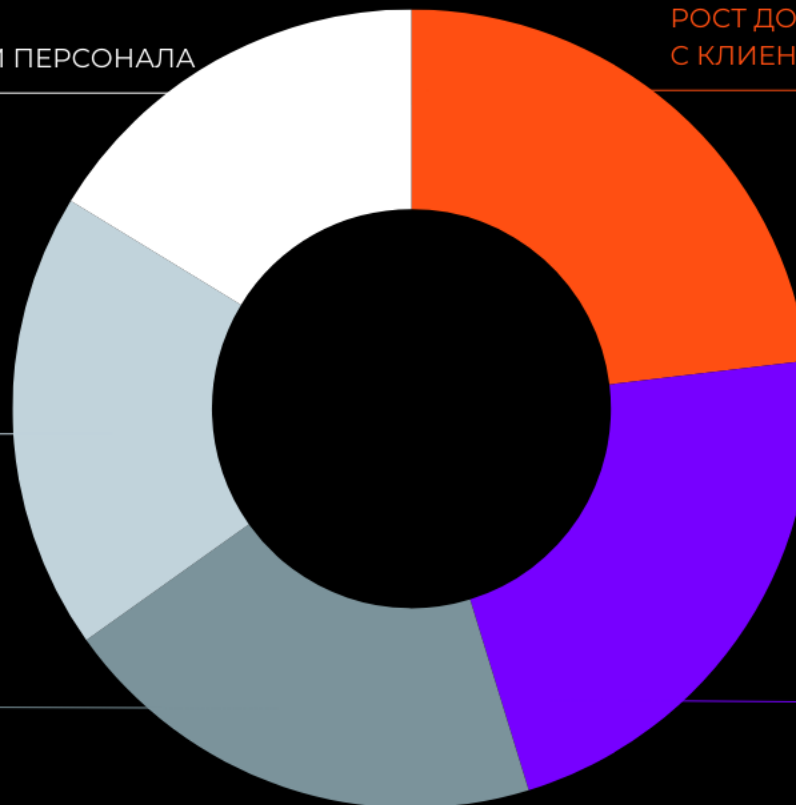
СНИЖЕНИЕ ОБРАЩАЕМОСТИ И
СТОИМОСТИ ОБРАБОТКИ КОНТАКТОВ

44%

УВЕЛИЧЕНИЕ ПРОДАЖ

51%

РОСТ ДОЛИ ЦИФРОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
С КЛИЕНТАМИ, ВНЕДРЕНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ ИИ



49%

ПОВЫШЕНИЯ ЛОЯЛЬНОСТИ
И ЦЕННОСТИ КЛИЕНТОВ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ 2024

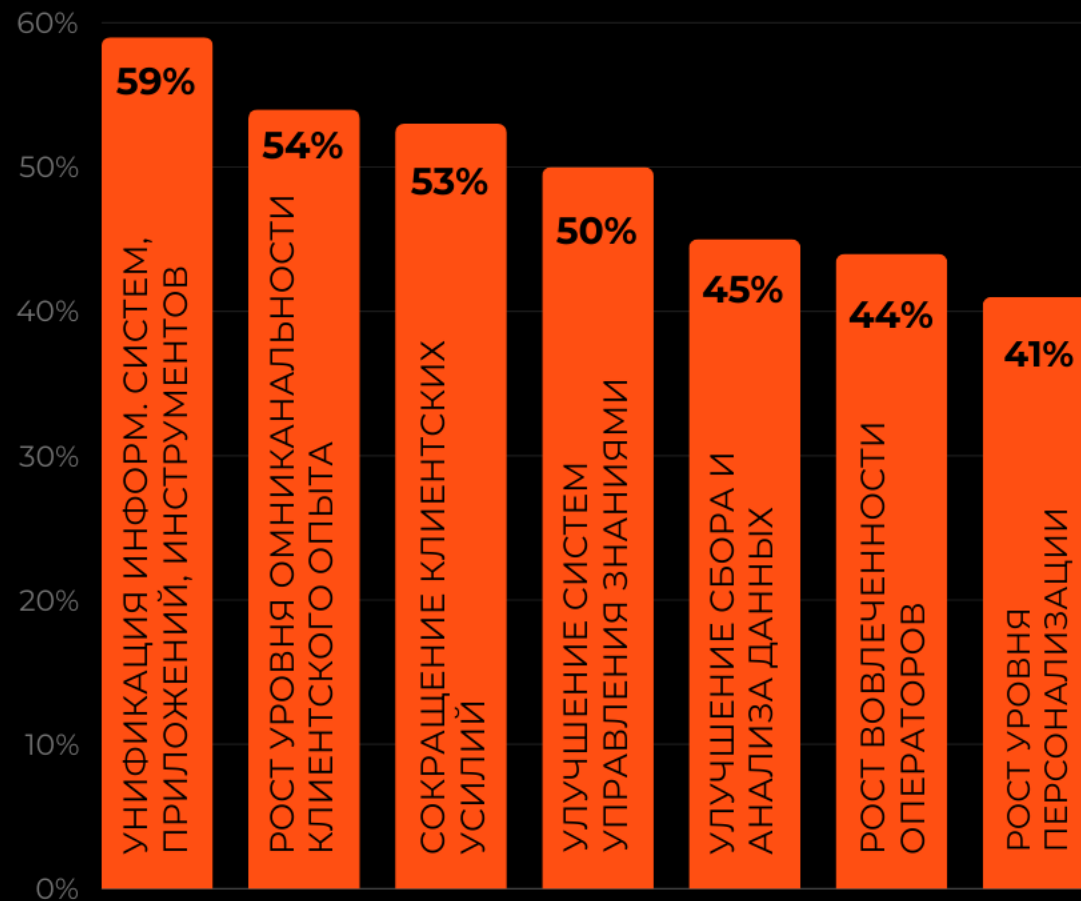


59% УНИФИКАЦИЯ ИС, ПРИЛОЖЕНИЙ, ИНСТРУМЕНТОВ ДЛЯ СОКРАЩЕНИЯ УСИЛИЙ ОПЕРАТОРОВ

54% РОСТ УРОВНЯ ОМНИКАНАЛЬНОСТИ КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА (CX)

53% СОКРАЩЕНИЕ КЛИЕНТСКИХ УСИЛИЙ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

50% УЛУЧШЕНИЕ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ ДЛЯ РЕШЕНИЯ СЛОЖНЫХ ЗАДАЧ



ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ

КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ



ПОПУЛЯРНОСТЬ И РОСТ
КАНАЛОВ САМООБСЛУЖИВАНИЯ



СОХРАНЕНИЕ БАЛАНСА



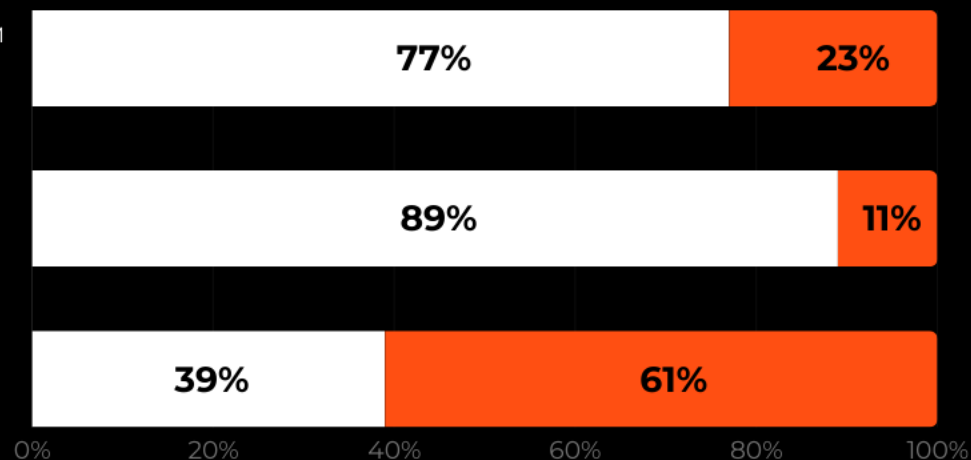
ОБЩЕНИЕ С «ЖИВЫМ» ОПЕРАТОРОМ —
НАДЁЖНЫЙ СПОСОБ РЕШИТЬ ВОПРОС

ЦИФРОВОЕ БЕЗ ПОДДЕРЖКИ ОПЕРАТОРАМИ
(ЧАТ-БОТЫ, ПРИЛОЖЕНИЯ И Т.Д.)

ЦИФРОВОЕ С ПОДДЕРЖКОЙ ОПЕРАТОРАМИ
(ЧАТ, ОБМЕН СООБЩЕНИЯМИ)

ТЕЛЕФОН | ГОЛОС

ПРОГНОЗ РОСТА ОБЪЁМОВ В КАНАЛАХ

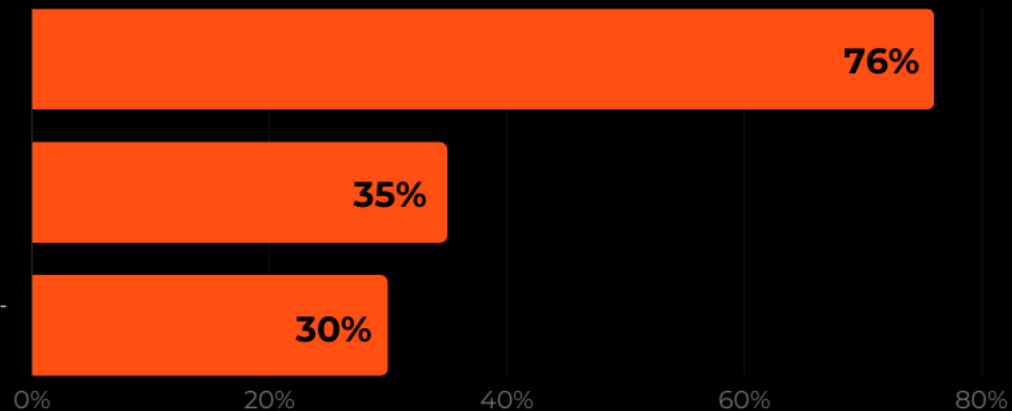


РАЗВИТИЕ КАНАЛОВ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

РЕШИТЬ ПРОБЛЕМЫ, ЗАКРЫТЬ ТЕМАТИКИ,
ВЫЗЫВАЮЩИЕ ВЫСОКУЮ ОБРАЩАЕМОСТЬ

СОБИРАТЬ БОЛЬШЕ ИНФОРМАЦИИ, ЧТОБЫ
ПЕРЕДАТЬ ЕЕ «ЖИВОМУ» ОПЕРАТОРУ

ОБЕСПЕЧИВАТЬ ЗАМЕТНОСТЬ БРЕНДА И РАС-
ШИРЕНИЕ КАНАЛОВ САМООБСЛУЖИВАНИЯ



ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА ТРУДА



РЕКОРДНО НИЗКИЙ
УРОВЕНЬ БЕЗРАБОТИЦЫ

3%

ДЕФИЦИТ СОИСКАТЕЛЕЙ
НА JOB-САЙТАХ

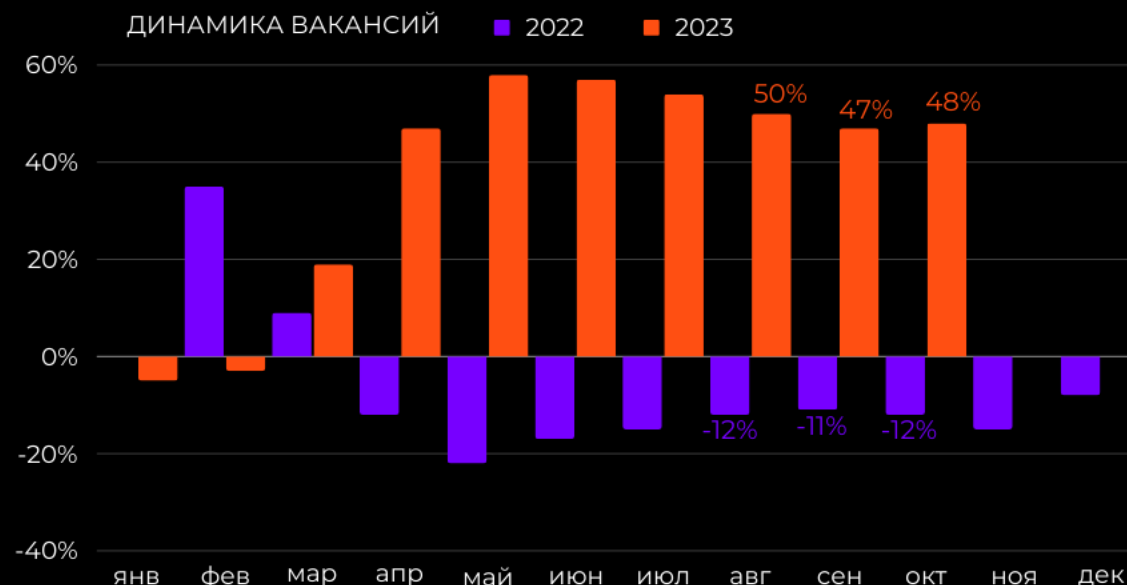
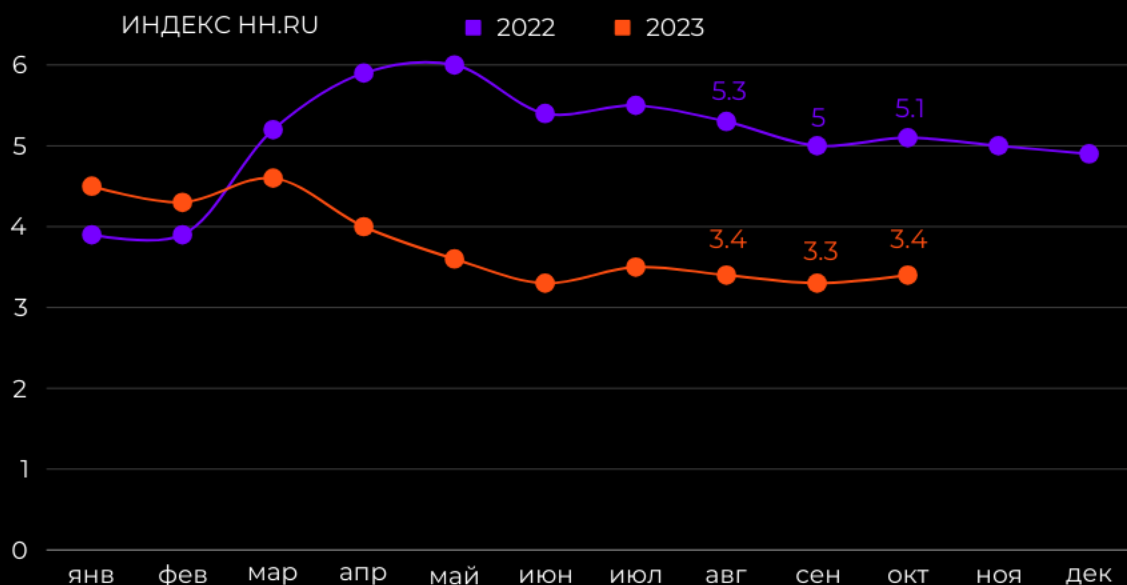
3.4

ИНДЕКС NN.RU

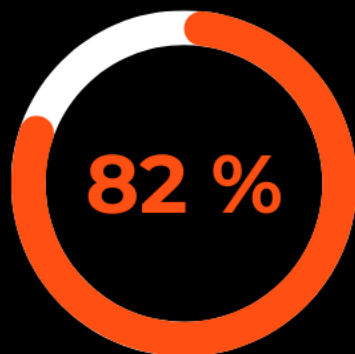
ВЫСОКАЯ ИНФЛЯЦИЯ

60 ТЫС. РУБ.

ОЖИДАЕМАЯ ЗП



НАЙМ УДЕРЖАНИЕ ВОВЛЕЧЁННОСТЬ



В ПОИСКЕ НОВЫХ СТРАТЕГИЙ, КОТОРЫЕ
ПОЗВОЛЯТ СПРАВЛЯТЬСЯ С НЕДОСТАТОЧНЫМ
КОЛИЧЕСТВОМ СОТРУДНИКОВ

НАЙМ ВЫСОКОКВАЛИФИЦИРОВАННЫХ
СПЕЦИАЛИСТОВ

40%

СОКРАЩЕНИЕ ЧИСЛЕННОСТИ,
БОЛЬШЕ АВТОМАТИЗАЦИИ

31%

ОТСУТСТВИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В
ЧИСЛЕННОСТИ | СТРАТЕГИИ НАЙМА

18%

РАСШИРЕНИЕ ШТАТА

8%

НАЙМ НИЗКОПЛАЧИВАЕМЫХ
СОТРУДНИКОВ, РОСТ ЧИСЛЕННОСТИ

2%

0% 10% 20% 30% 40%

УДАЛЁНКА

НАШЕ ВСЁ



УДАЛЁННАЯ РАБОТА



ГИБКИЕ ГРАФИКИ



НОВЫЕ ФОРМАТЫ ОБУЧЕНИЯ



ВОЗМОЖНОСТЬ ВЫБОРА СКИЛЛ-ГРУП



СОВРЕМЕННЫЕ СОЦ. ПАКЕТЫ

БОЛЬШЕ ВОЗМОЖНОСТЕЙ
ДЛЯ УДАЛЕННОЙ РАБОТЫ

56%

РАЗНООБРАЗИЮ СМЕН,
ГРАФИКОВ

45%

ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ
ТРЕНИНГОВ И ОБУЧЕНИЯ

41%

ВОЗМОЖНОСТИ ВЫБОРА
СКИЛЛ-ГРУПП ВЗАИМОД.

34%

КРЕАТИВНЫЕ, СОВРЕМЕННЫЕ
СОЦ. ПАКЕТЫ, «ПЛЮШКИ»

29%

ВОЗМОЖНОСТИ ВЫБОРА
ПРОДУКТОВЫХ СКИЛЛ-ГРУПП

21%

ОПЛАЧИВАЕМЫЕ ПЕРЕРЫВЫ,
ВЫХОДНЫЕ, ОТПУСКА

7%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60%

ПО ДАННЫМ НАЦИОНАЛЬНОЙ АССОЦИАЦИИ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

MUST HAVE СОВРЕМЕННОГО **КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА**



АДАПТИВНЫЕ РОССИЙСКИЕ РЕШЕНИЯ, КОТОРЫЕ ПОМОГАЮТ СВОЕВРЕМЕННО РЕАГИРОВАТЬ НА ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ВЫЗОВЫ И ЭВОЛЮЦИЮ КЛИЕНТСКИХ ОЖИДАНИЙ

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ



РЕШЕНИЕ ДЛЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОГО ХРАНЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ И УПРАВЛЕНИЯ ДАННЫМИ

РОБОТ (ГОЛОС | ЧАТ)



ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫЙ ЦИФРОВОЙ ПОМОЩНИК. ОБЩАЕТСЯ С КЛИЕНТАМИ ПОСРЕДСТВОМ ТЕКСТОВЫХ И ГОЛОСОВЫХ СООБЩЕНИЙ

СУФЛЁР



РОБОТ, КОТОРЫЙ ПОДКЛЮЧАЕТСЯ К ДИАЛОГУ ОПЕРАТОРА КЦ И В ОНЛАЙН-РЕЖИМЕ ПОДСКАЗЫВАЕТ ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ ЗАЯВИТЕЛЯ ИЗ СУЗ

ОМНИКАНАЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА



РЕШЕНИЕ, ОБЪЕДИНЯЮЩЕЕ ВСЕ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ С КЛИЕНТОМ В ОДНОЙ СИСТЕМЕ

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА



СЕРВИС ДЛЯ АНАЛИЗА ГОЛОСОВОГО И ТЕКСТОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ. ПОЗВОЛЯЕТ ИЗУЧИТЬ 100% КОММУНИКАЦИЙ В ЛЮБЫХ КАНАЛАХ

ЕДИНЫЙ КЛАССИФИКАТОР



СИСТЕМА, ПОЗВОЛЯЮЩАЯ УПРАВЛЯТЬ КАТАЛОГОМ КЛАССИФИКАЦИЙ ВО ВСЕХ КАНАЛАХ КОММУНИКАЦИИ (ГОЛОС, ТЕКСТ)

ПРИМЕР ЦИФРОВОЙ ЭКОСИСТЕМЫ ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ CX



ЕДИНОЕ ОКНО ОПЕРАТОРА



КОНТАКТ-ЦЕНТР, МАСКА ОПЕРАТОРА

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ



В РЕЕСТРЕ
ПО РФ

ОМНИКАНАЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА



В РЕЕСТРЕ
ПО РФ

РОБОТ (ГОЛОС | ЧАТ)

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА



В РЕЕСТРЕ
ПО РФ

ЕДИНЫЙ КЛАССИФИКАТОР

WFM



В РЕЕСТРЕ
ПО РФ

SERVICE DESK



В РЕЕСТРЕ
ПО РФ



СМП БАНК
ГРУППА ПСБ

АБСОЛЮТ БАНК



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ
И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



открытие

TELE2

ВЫВОДЫ



СОВРЕМЕННЫЕ ИТ-РЕШЕНИЯ, СООТВЕТСТВУЮЩИЕ
ВСЕМ ПОТРЕБНОСТЯМ ИНДУСТРИИ



«ЖИВЫЕ» СПЕЦИАЛИСТЫ, РАБОТАЮЩИЕ В
КОМФОРТНЫХ УСЛОВИЯХ



СЧАСТЛИВЫЕ КЛИЕНТЫ



Ростелеком
Контакт-центр

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ



СЕРГЕЙ ШИШМАРЕВ

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР
РОСТЕЛЕКОМ КОНТАКТ-ЦЕНТР | DIGITAL OPERATOR