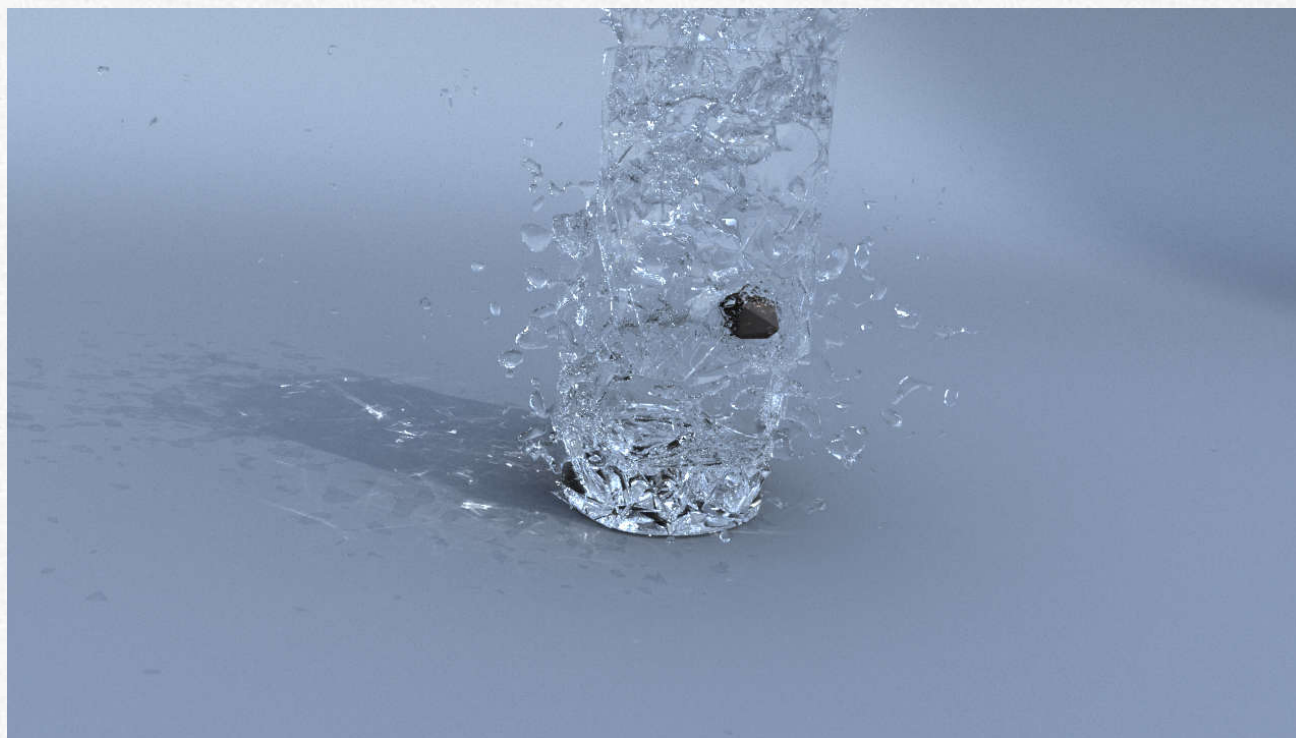




Тенденции рынка контактных центров 2017 года

Ирина Величко,
КЦ консультант
29.09.2016, Минск

Год будет без тенденций...



Потому что все повторяется

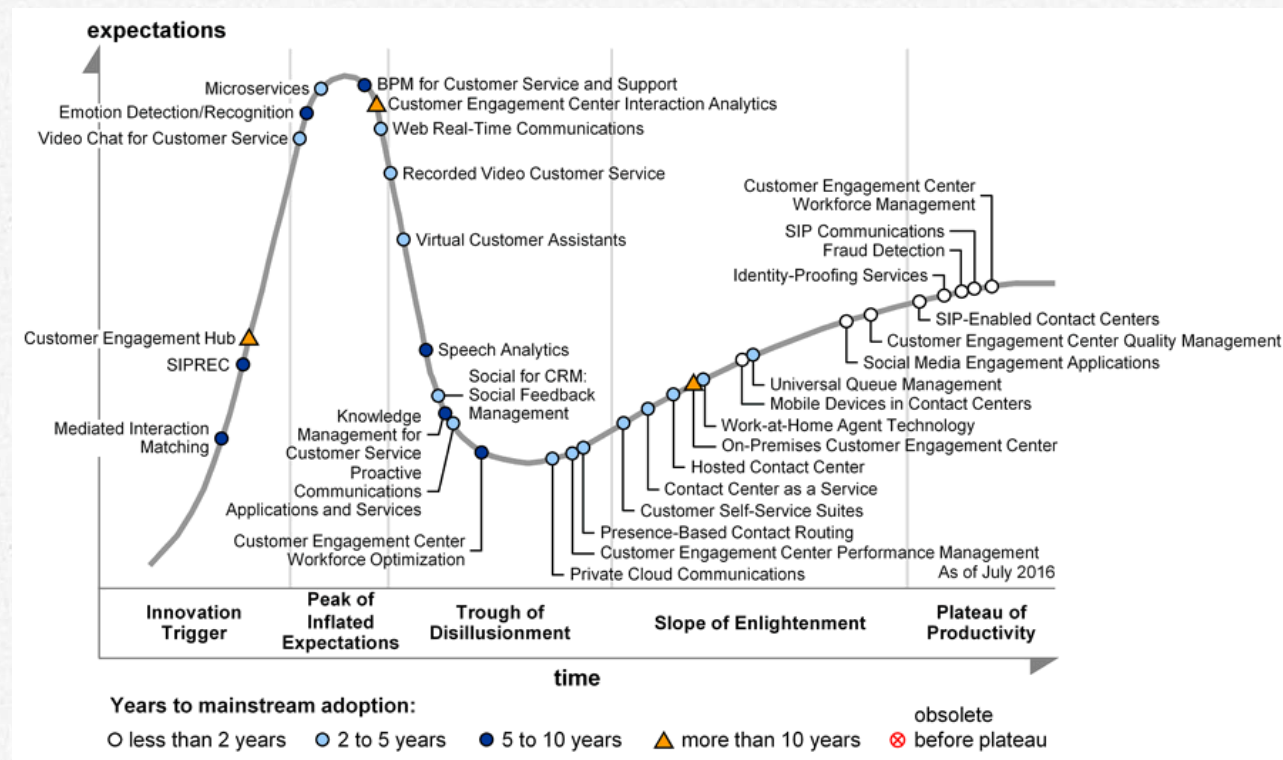
- o **Omni Channel**
- o **Cloud Based Contact Centers**
- o **Virtual Agents**
- o **Social media**
- o **Self-service**

Внезапно: отказ от 8-800

Структура КЦ

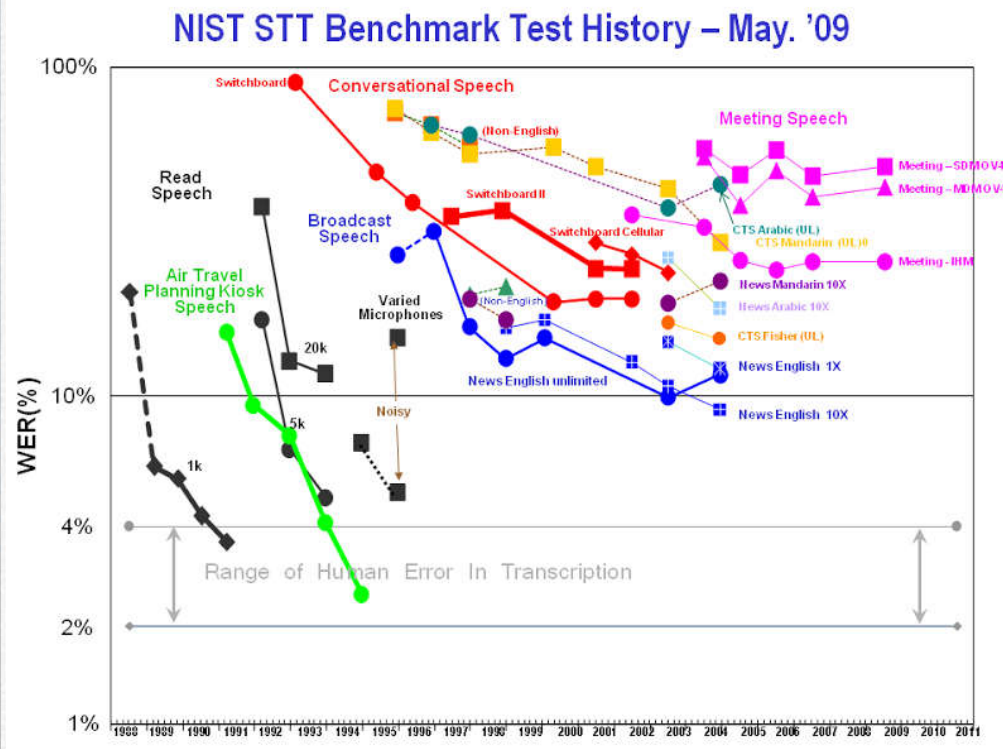


Технологии



Gartner (July 2016)

Печаль



Gartner говорит «до свидания»:

1. Системам распознавания речи
2. "Contact center all-in-one suites"

Информация для изучения

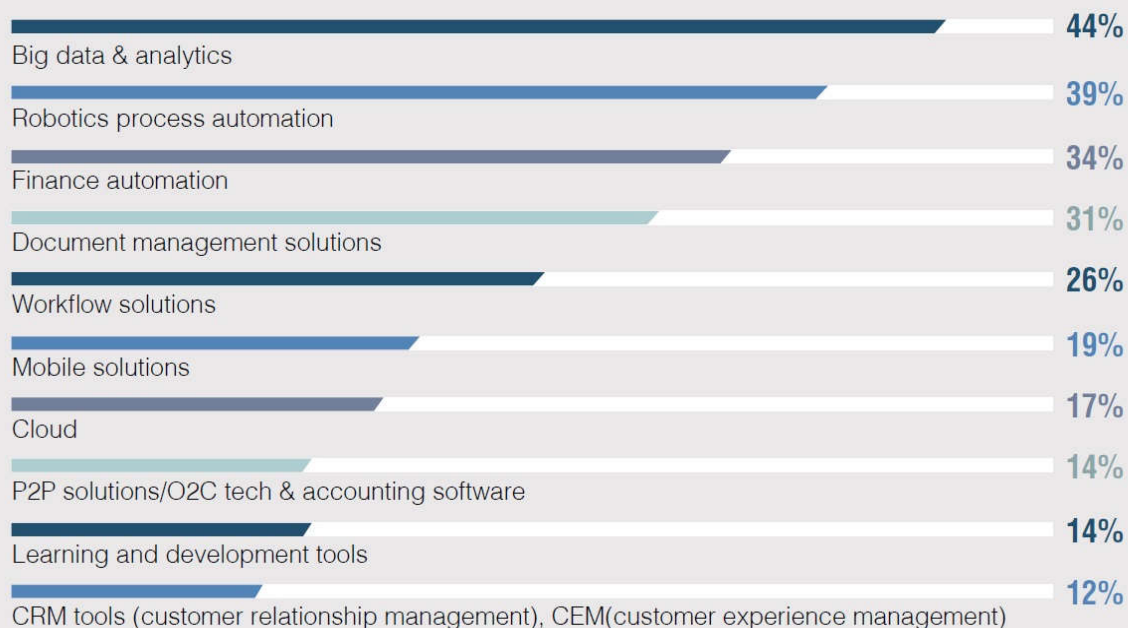
benefit	years to mainstream adoption			
	less than 2 years	2 to 5 years	5 to 10 years	more than 10 years
transformational	Social Media Engagement Applications	Web Real-Time Communications	Mediated Interaction Matching	
high	Customer Engagement Center Quality Management Customer Engagement Center Workforce Management Fraud Detection Identity-Proofing Services SIP Communications	Microservices Proactive Communications Applications and Services Recorded Video Customer Service Video Chat for Customer Service Virtual Customer Assistants	Customer Engagement Center Workforce Optimization Emotion Detection/Recognition Knowledge Management for Customer Service Speech Analytics	Customer Engagement Center Interaction Analytics Customer Engagement Hub
moderate	Mobile Devices in Contact Centers SIP-Enabled Contact Centers	Contact Center as a Service Customer Engagement Center Performance Management Customer Self-Service Suites Hosted Contact Center Presence-Based Contact Routing Private Cloud Communications Social for CRM: Social Feedback Management Universal Queue Management Work-at-Home Agent Technology	BPM for Customer Service and Support SIPREC	On-Premises Customer Engagement Center
low				

As of July 2016

Gartner (July 2016)

На что будут тратить деньги азиатские КЦ?

INVESTMENT PRIORITIES OVER THE NEXT 6-12 MONTHS



«SHARED SERVICES & OUTSOURCING LEADERS IN



Бизнес-процессы

2016 – год Клиента (*Forbes*)



Бизнес-процессы

- o Клиенты становятся умнее и требовательнее
- o Omni Channel все ближе и быстрее
- o Мобильные телефоны «рулят»
- o Big Data становится все больше
- o Micro Data становится меньше и персональнее
- o Когнитивная аналитика – компьютеры думают умнее и правильнее людей
- o Развитие отслеживающих систем (Social Media – больше анализируем, чем используем)
- o Целевая реклама должна появляться вовремя
- o Thank you for sharing
- o Self-help customer service становится все мощнее - поколение Y становится активным покупателем
- o YouTube – «горячий пирожок»
- o CX станет самым большим конкурентным преимуществом в ближайшие 3-5 лет!
- o Клиенты ожидают личной оценки
- o Уделяйте внимание погоде! IBM bought [The Weather Company](#)!

Бизнес-процессы



In Particular, Approved-To-Attend Participants Will Learn About & Benefit From :-

- ❖ Key CX Principles & Concepts
- ❖ New Learning & Development Initiatives To Help You Build CX Competency At Your Organisation
- ❖ Submission Guidance On The Middle East CX 2016 Awards Competition
- ❖ CX Technology Updates From Leading Vendors & Solution Providers



Немного о стандартах

Весной 2017 ожидается новая версия
EN 15838 -

ISO 18295

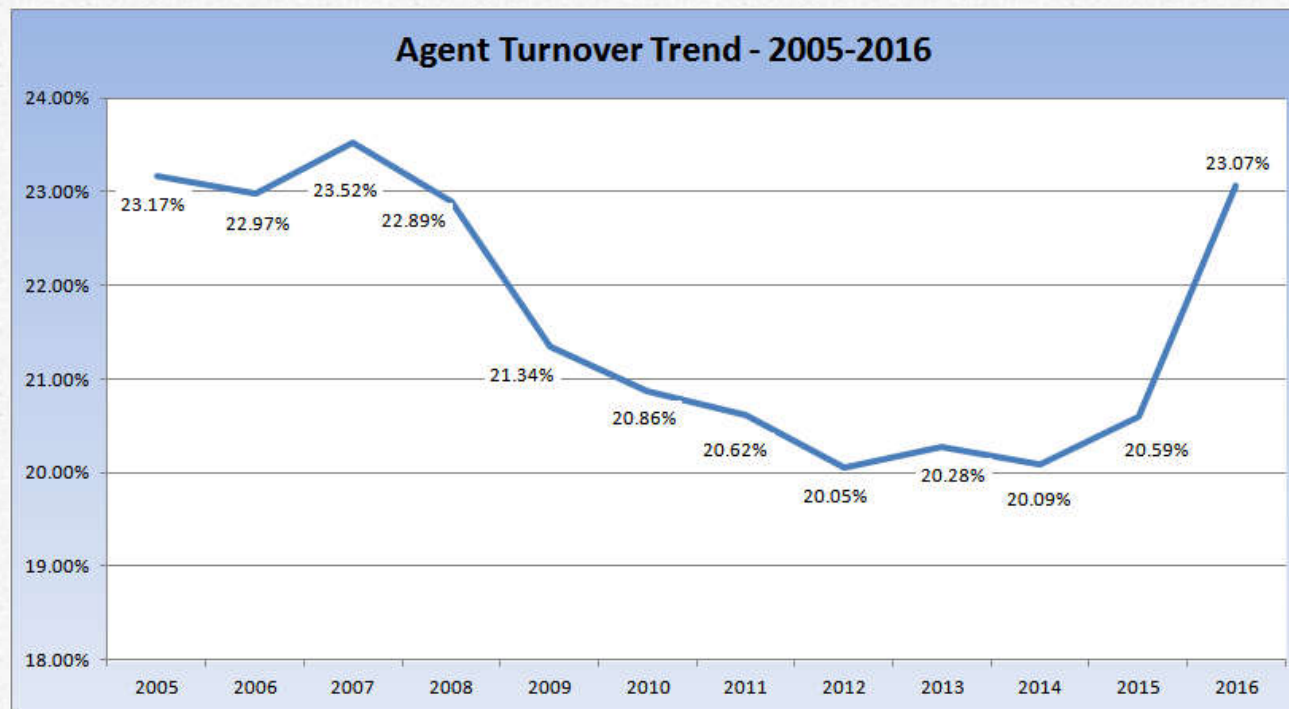
В создании участвуют:
South Africa, Malaysia, Germany, the Netherlands,
Sweden, UK, Spain, France,
Austria, ANEC (observer), China and Korea

Персонал



VI Всеукраинская практическая конференция HR-SPACE

Персонал



Source: Benchmark Portal, LLC

Подводные камни

- o Крах существующей модели трудоустройства
- o Изменение модели предпринимательства
- o Функциональная неграмотность
- o Общая неграмотность

Пути решения проблем

- o 1. Изменение внутренней культуры компании
- o 2. Внутреннее обучение
- o 3. Вложения в персонал

Приятные новости 2017г

**Компания «Мастертелеком» впервые
проведет исследование рынка
контактных центров Беларуси!**

Спасибо! Вопросы?

Ирина Величко,
КЦ консультант,
+38 050 550 11 69;
+ 38 067 440 69 91

ive@ivelychko.com.ua
<http://ivelychko.com.ua/>