



**TELECOMEXPRESS**

**УПРАВЛЕНИЕ КЛИЕНТСКИМ  
ОПЫТОМ В АУТСОРСИНГЕ**

**СЕРГЕЙ СИНЯГИН**

13 АПРЕЛЯ 2016

# Эволюция клиентского опыта

Сегодня на покупку потребитель тратит минуты вместо часов, часто минуя клиентский сервис

## Клиентский опыт 25 лет назад



Поиск товара



Выбор



Консультирование



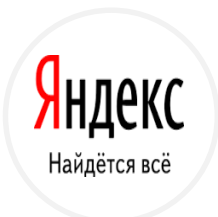
Оплата



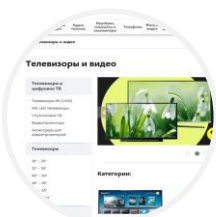
Выдача товара

ЛИЧНОЕ ВРЕМЯ ПОКУПАТЕЛЯ

## Клиентский опыт сегодня



Поиск товара



Выбор



Консультирование



Оплата

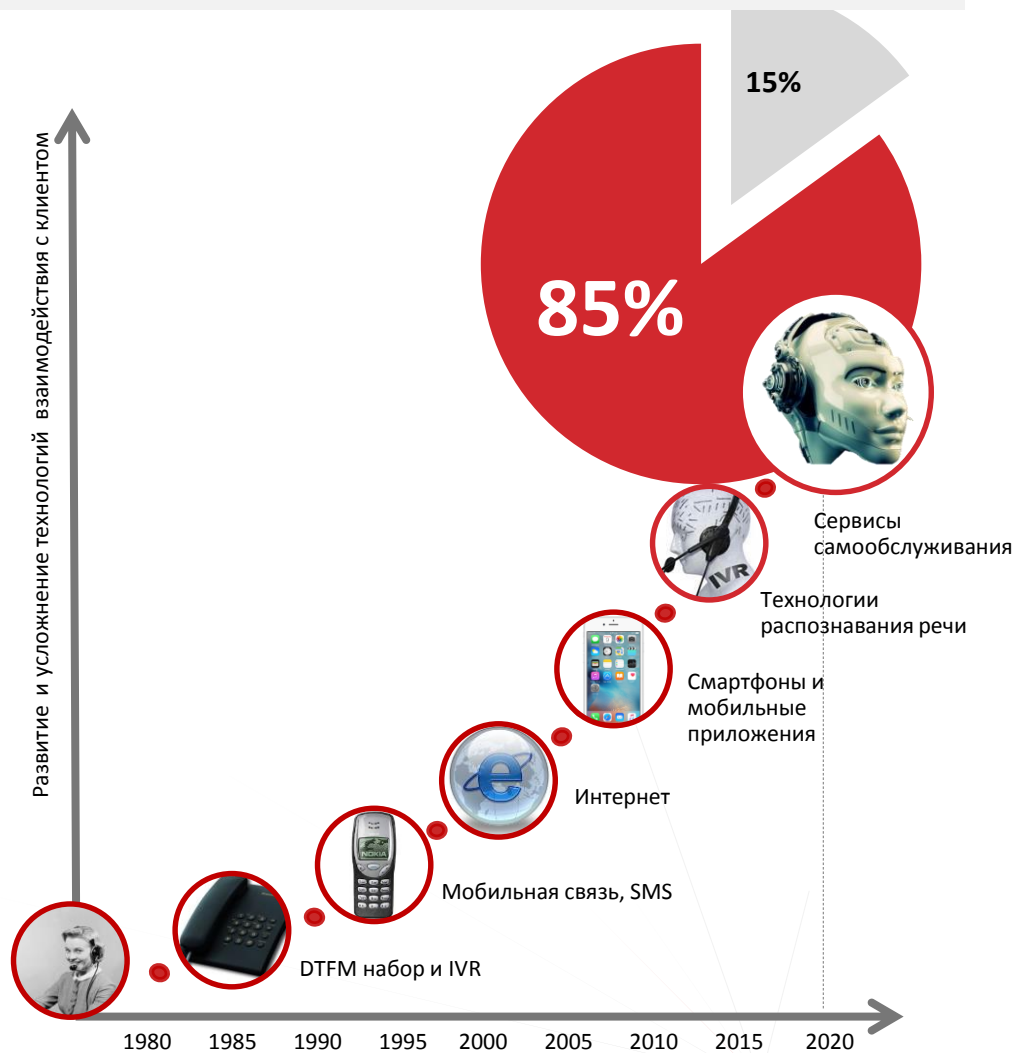


Доставка

ЛИЧНОЕ ВРЕМЯ ПОКУПАТЕЛЯ

# Люди и технологии

К 2020 году 85% всех взаимодействий с потребителем будут происходить без участия человека (Gartner)



# Информационный мир меняет потребителя

**68% опрошенных потребителей в России ожидают наличия на сайте бренда возможностей для самообслуживания**



Потребитель сегодня:

- Живет в цифровом мире и всегда онлайн
- Более требователен к качеству
- Ждет персонализации и интеллекта
- Выбирает опции самообслуживания
- Невосприимчив к рекламе и продвижению
- Легко переключается и уходит к конкуренту
- Потребитель хочет влиять на бренд
- Хочет быть услышан брендом

# Снижается роль контактного центра

У клиента уже сегодня нет необходимости в общении до тех пор пока системы самообслуживания работают без сбоев, хорошо продуманы и клиентоориентированны



Клиент

Самостоятельно  
заказывает и оплачивает



Самостоятельно  
получает заказ

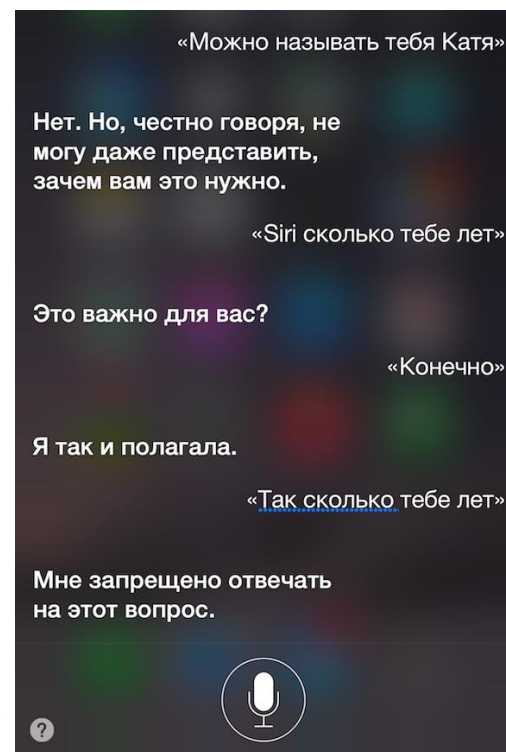
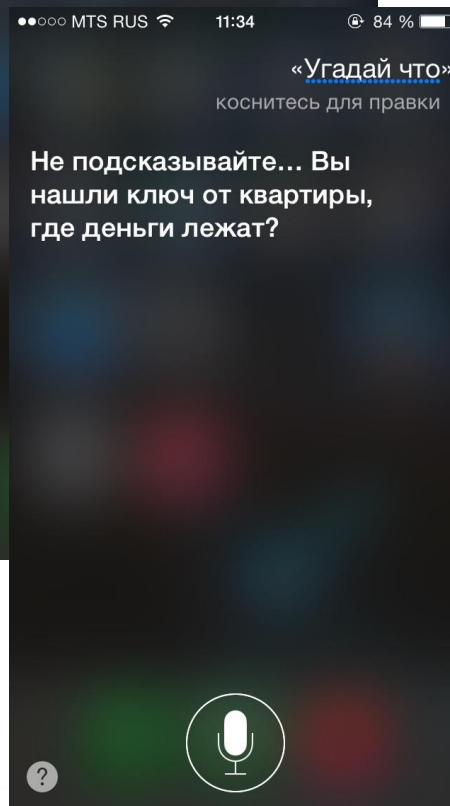
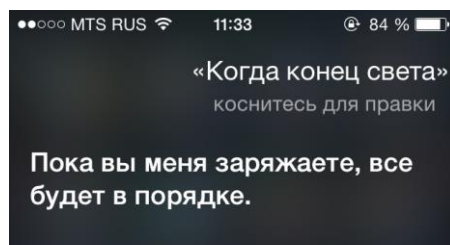
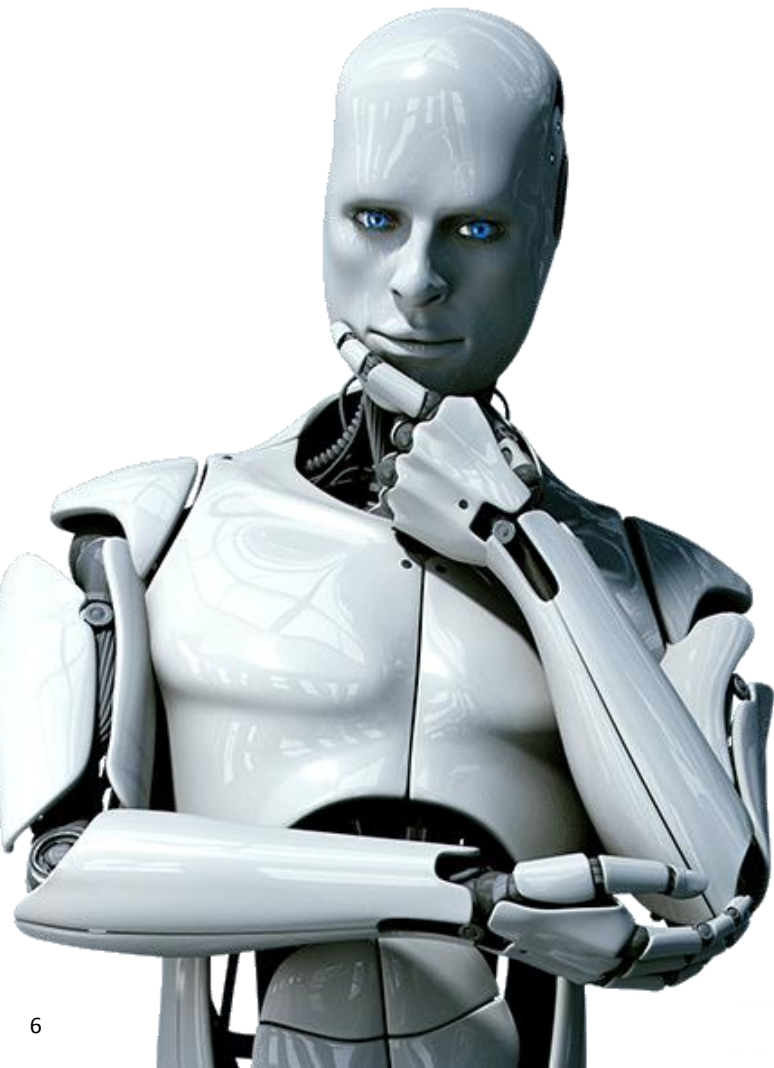


Почтомат

Только один оператор терминалов “почтоматов” PickPoint осуществил в России более **3 млн** отправок в 2015 году. **2,2 млн человек** — число уникальных пользователей сервиса PickPoint

# О важности эмоций

Секрет успешных сервисов самообслуживания - юмор. Запрограммировав сервис на юмор, можно создать иллюзию живого общения

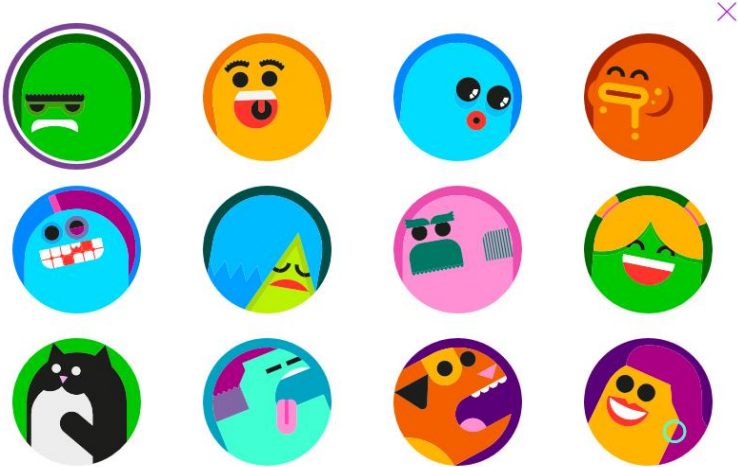


# Пример Virgin America

←  Apr 15 SFO → BOS Apr 16 BOS → SFO 1 Adult Main Cabin \$1,208.20

### COMPLETE GUEST INFORMATION

The purchaser should be listed as a primary traveler. [Why?](#)  
Already have an Elevate account? [Sign In](#)



# Клиентский опыт будущего

**Экономика будущего – это экономика самообслуживания, с максимальной автоматизацией всего клиентского опыта**

- Мир готов к восприятию технологий самообслуживания
- Современный потребитель вначале ищет варианты самообслуживания
- Главный партнер и актив в новом мире самообслуживания - информация





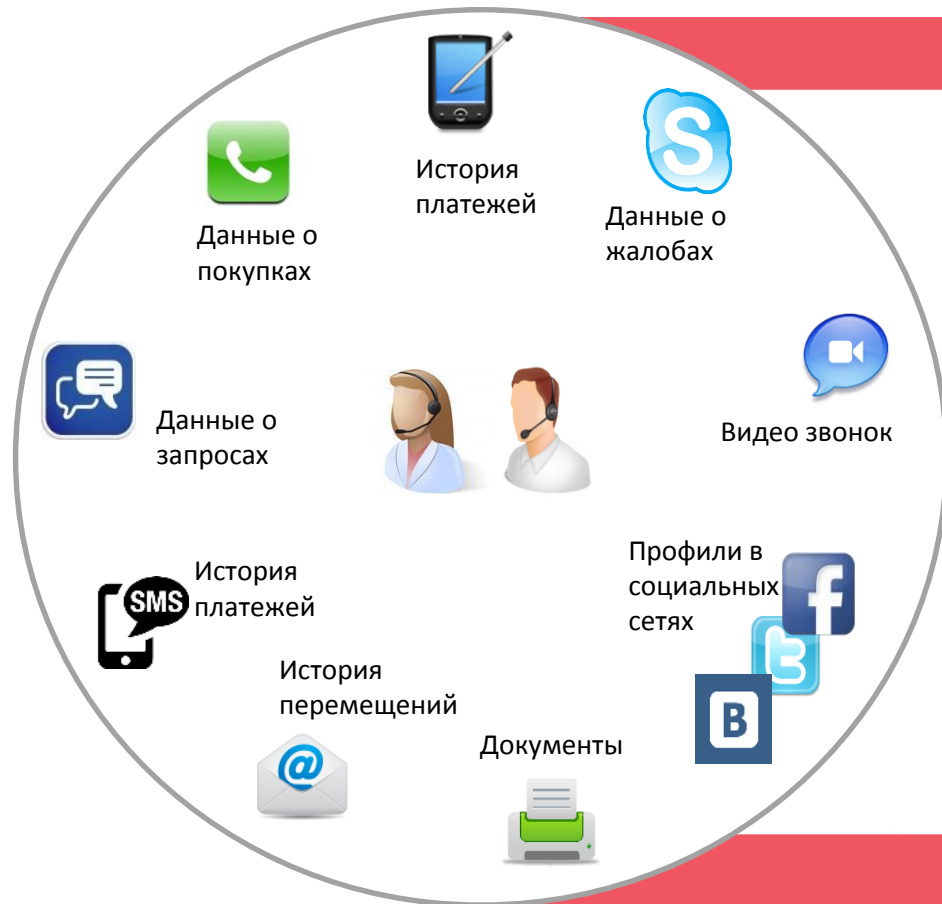
# Новая роль контактного центра будущего

КЦ будущего – это центр технологий и экспертизы, разработки и поддержки умных сервисов самообслуживания



# Современные технологии управления CX

Умение анализировать большие данные, персонализация и развитие сервисов самообслуживания – секрет успеха



## Персонализация опыта клиента

- Анализ информации по всем каналам общения с клиентом
- Предсказываем и угадываем предпочтения и интерес
- Только индивидуальные и персональные предложения
- Управляем эмоциями и формируем отношения
- Предоставляем и развиваем сервисы самообслуживания

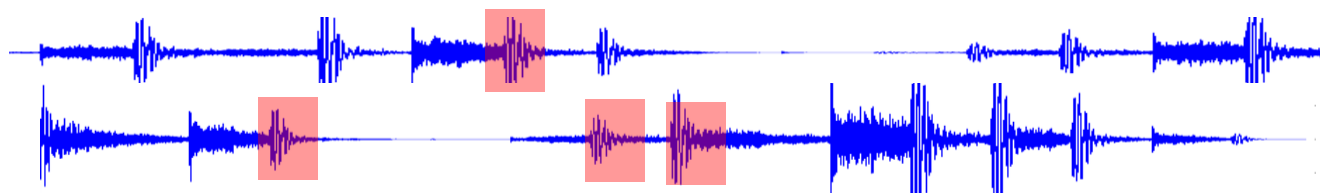
# Технологии распознавания и анализа речи

Распознавание речи – основа всех технологий автоматизации. Огромное количество возможностей для автоматизации всех процессов КЦ уже сегодня

- Сервисы самообслуживания (IVR с динамическим распознаванием голоса)
- Повышение качества обслуживания (автоматический контроль качества)
- Продвижения и продажа сопутствующих товаров и услуг и специальных акций
- Инструмент автоматической индивидуальной мотивации операторов



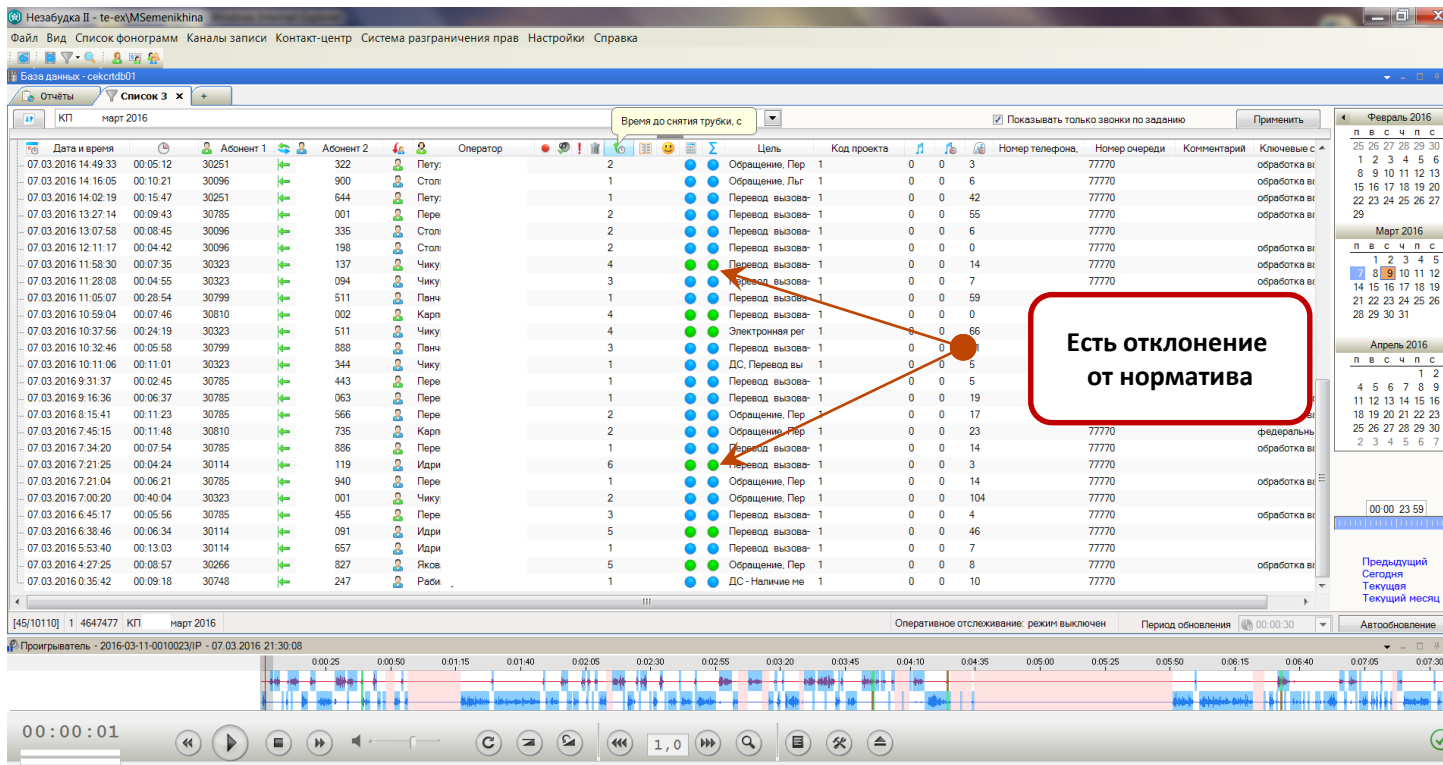
Клиент



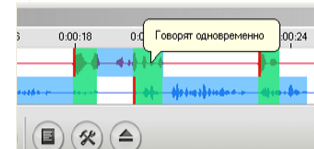
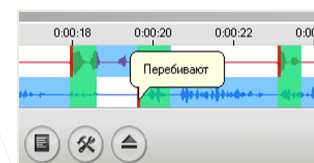
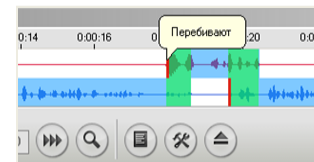
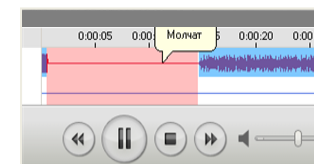
Оператор

# Анализ количественных параметров

## Сокращает среднее время обслуживания на 20% за счет автоматического контроля количественных параметров



Примеры типичных ошибок:



# Лексико-семантический анализ

Повышает уровень удовлетворённости до 95%, при среднем для рынка показателе в 80%

The screenshot displays a call center software interface with a table of call records. The table columns include: Дата и время, Абонтент 1, Абонтент 2, Оператор, Ключевые слова, Цель, Код проекта, and Номер телефона. A red box highlights a row with the key words "ключевые слова не найдены". A green box highlights a row with the key words "ключевые слова найдены". A green box highlights a row with the key words "ключевое слово в разговоре". A red box highlights a row with the key words "ключевые слова не найдены". A green box highlights a row with the key words "ключевые слова найдены". A green box highlights a row with the key words "ключевое слово в разговоре".

Дата и время	Абонтент 1	Абонтент 2	Оператор	Ключевые слова	Цель	Код проекта	Номер телефона	Номер очереди
07.03.2016 20:56:12	44798	5428	Шаг	могу вам забронировать, спасибо	Наличие и харак	11402	0 0 35	78403
07.03.2016 20:55:22	44941	37511	Пиш	прав потребителя, спасибо боль	Претензии	11401	0 0 45	78401
07.03.2016 20:55:07	44451	7942	Бес	Бонусная прогр	Бонусная прогр	11402	0 0 31 78420	78403
07.03.2016 20:54:34	44709	71621	Унь	Наличие и харак	Наличие и харак	11401	0 0 45 78420	78401
07.03.2016 20:54:28	44290	14477	Мат	Контакты и адре	Контакты и адре			78401
07.03.2016 20:53:42	44880	53716	Гил	Обмен/возврат	Обмен/возврат			78401
07.03.2016 20:52:37	44709	70000	Унь	спасибо большое,	Наличие и харак			78401
07.03.2016 20:51:26	44941	34219	Пиш	Контакты и адре	Контакты и адре			78401
07.03.2016 20:49:41	44798	30133	Шаг	Наличие и харак	Наличие и харак			78401
07.03.2016 20:48:26	44880	35132	Гил	спасибо вам огромное,	Наличие и харак			78401
07.03.2016 20:47:12	44798	4070	Шаг	Контакты и адре	Контакты и адре			78403
07.03.2016 20:47:07	44709	3226	Унь	Оформление но	Оформление но	11402	0 0 28 78420	78403
07.03.2016 20:46:50	44941	4723	Пиш	Оформление но	Оформление но			78403
07.03.2016 20:46:10	44451	4755	Бес	спасибо большое,	Подарочные кар			78403
07.03.2016 20:45:27	44798	2500	Шаг	благодарю, спасибо большое,	Бонусная прогр			78403
07.03.2016 20:45:05	44952	4621	Дав	замучили,	Претензии			78403
07.03.2016 20:44:21	44290	39917	Мат	Наличие и харак	Наличие и харак			78401
07.03.2016 20:44:19	44880	3716	Гил	Бонусная прогр	Бонусная прогр			78403
07.03.2016 20:44:16	44451	3663	Бес	Уточнение инфр	Уточнение инфр			78403
07.03.2016 20:43:23	44952	3052	Дав	Наличие и харак	Наличие и харак	11402	0 0 5	78403
07.03.2016 20:43:21	44289	38715	Дья	Другие реклам	Другие реклам			78401
07.03.2016 20:43:15	43533	13767	Сер	Наличие и харак	Наличие и харак			78401
07.03.2016 20:41:45	44880	5500	Гил	Уточнение инфр	Уточнение инфр			78403
07.03.2016 20:41:44	44798	48406	Шаг	Претензии	Претензии			78401
07.03.2016 20:41:17	43533	78713	Сер	Уточнение инфр	Уточнение инфр			78401
07.03.2016 20:41:17	44952	5245	Дав	спасибо большое,	Уточнение инфр			78403

# Эмоциональное состояния клиента и оператора

Помогает выявлять скрытые рекламации и автоматически оценивать и анализировать настроение клиента

Незабудка II - te-ex\MSemenikhina

База данных - сексfdb01

CS I март 2016

Показывать только звонки по заданию

Дата и время	Абонтент 1	Абонтент 2	Оператор	Цель	Код проекта	Номер телефона	Номер очереди	Комментарий	Ключевые ср
07.03.2016 5:43:50	30049	356	Кул		1	0 0 6	70707		
07.03.2016 5:43:57	30321	320	Кис		1	4 0 77775	70707	паспортные данные, д	
07.03.2016 5:44:50	30893	999	Сед		1	0 0			
07.03.2016 5:45:50	30314	796	Крог		1	0 0			
07.03.2016 5:47:00	30049	204	Кул		1	0 0			
07.03.2016 5:47:26	30321	402	Кис		1	0 0			
07.03.2016 5:49:16	30929	184	Бур		1	0 0			
07.03.2016 5:49:56	30948	357	Бер		1	0 0			
07.03.2016 5:51:37	30314	334	Крог		1	0 0			
07.03.2016 5:53:39	30893	364	Сед		1	0 0 3	70707		
07.03.2016 5:53:40	30114	357	Идр		1	0 0 7	77770		
07.03.2016 5:54:00	30049	484	Кул		1	0 0 5	70707		
07.03.2016 5:54:26	30321	336	Кис		1	0 0 0	70707		
07.03.2016 5:56:15	30314	123	Крог		1	0 0 0	77776		
07.03.2016 5:56:29	30929	332	Бур		1	0 0			
07.03.2016 5:56:43	30049	123	Кул		1	0 0			
07.03.2016 5:56:45	30893	999	Сед		1	0 0			
07.03.2016 5:56:47	30321	308	Кис		1	0 0			
07.03.2016 5:58:10	30266	123	Яко		1	0 0			
07.03.2016 5:58:52	30314	330	Крог		1	0 0			
07.03.2016 5:58:56	30929	391	Бур		1	0 0 15	70707		
07.03.2016 5:58:59	30321	336	Кис		1	0 0 8	70707		
07.03.2016 5:59:26	30893	378	Сед		1	0 0 10	70707		
07.03.2016 5:59:59	30948	375	Бер		1	0 0 9	70707		
07.03.2016 6:00:04	30266	101	Яко		1	0 0 17	70707		
07.03.2016 6:00:36	30049	111	Кул		1	0 0 4	70707		

Оценка «Хорошо»

Оценка «Плохо»

Февраль 2016

Март 2016

Апрель 2016

00:00 23:59

Предыдущий  
Сегодня  
Текущая  
Текущий месяц

2507/10110 | 1 4647499 | март 2016

Оперативное отслеживание: режим выключен | Период обновления 00:00:30 | Автообновление

Прогриватель - 2016-03-11-0000545/IP - 07.03.2016 5:53:40

00:00:25

# IVR со свободной грамматикой

**26 млн. обработанных запросов за 4 года. Более трети всех запросов бренда сегодня обрабатывает робот**

Динамический IVR с распознаванием речи в свободной форме



Клиент

Запрос в свободной форме



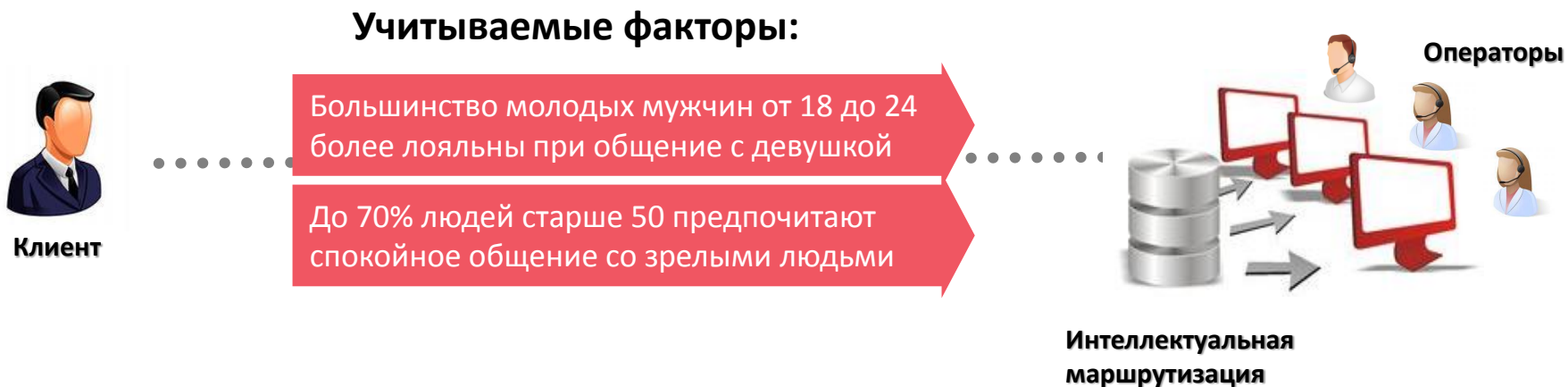
IVR

- Более удобное и естественное общение с роботом
- Упрощается навигация по меню IVR
- Снижается раздражение из-за сложных и многоуровневых меню IVR
- Возможность существенно повысить автоматизацию и сократить издержки
- Возможность сократить время обслуживания

**Динамический IVR с технологией распознавания речи в свободной форме – самый современный и эффективный инструмент информирования и самообслуживания**

# Интеллектуальная маршрутизация

Управляем комфортом и эмоциями клиента, подстраиваясь под его предпочтения и невысказанные желания

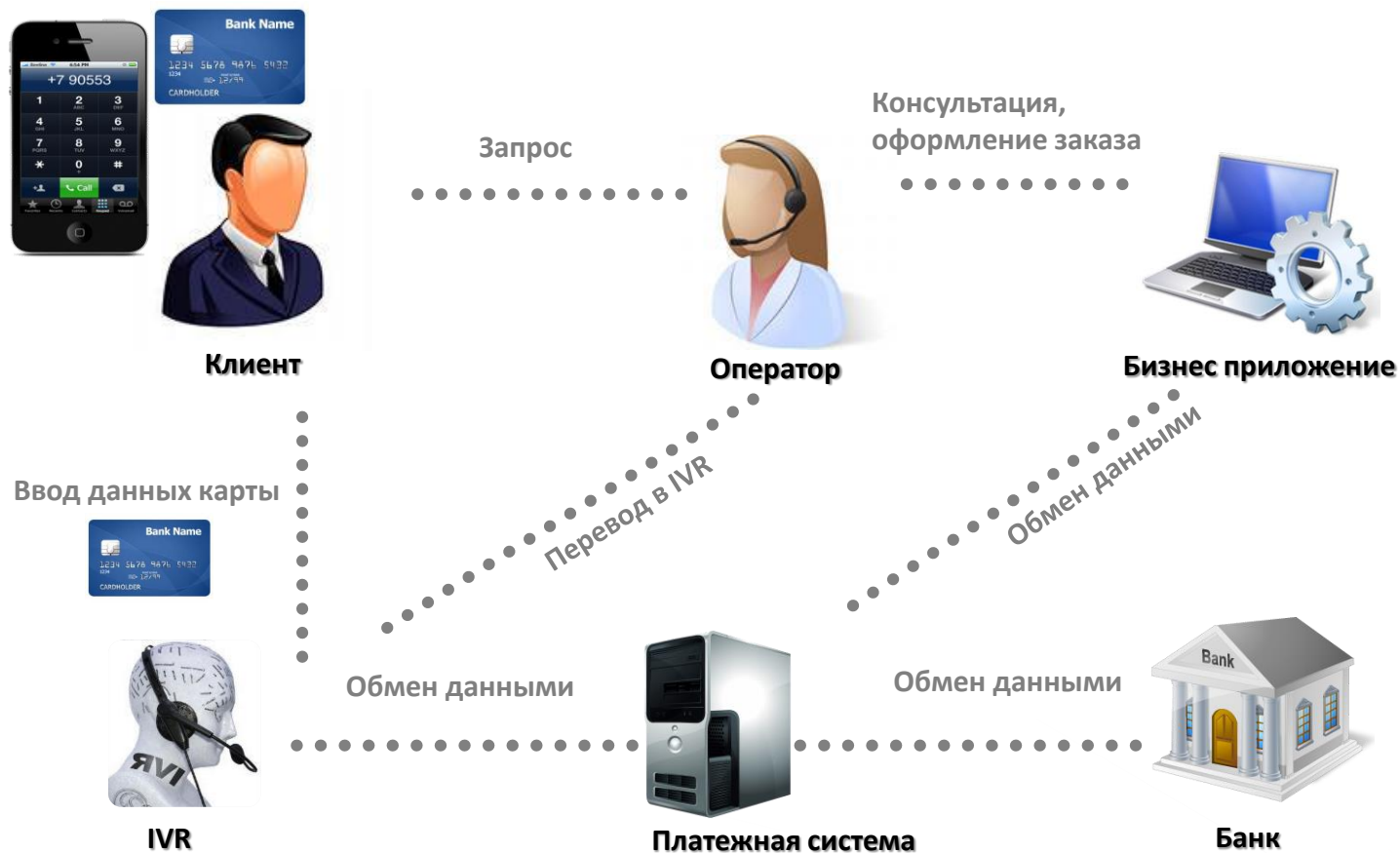


Интеллектуальная система маршрутизации переводит звонок на определенных операторов, исходя из понимания профиля оператора и его соответствия индивидуальным предпочтениям клиента



# Оплата кредитной картой через IVR (IVR эквайринг)

Более 61 тыс. проданных билетов за 2,5 года, а доля оплаты через IVR выросла и достигает сегодня 43%



Удобные и безопасный инструмент приема оплаты от клиента здесь и сейчас в момент разговора оператора с клиентом до того как клиент передумает

# Технологии – ключ к персонализации

## Персонализация взаимодействия с клиентом повышает NPS и снижает отток



Клиент



Пример: Линия поддержки косметической компании



Оператор

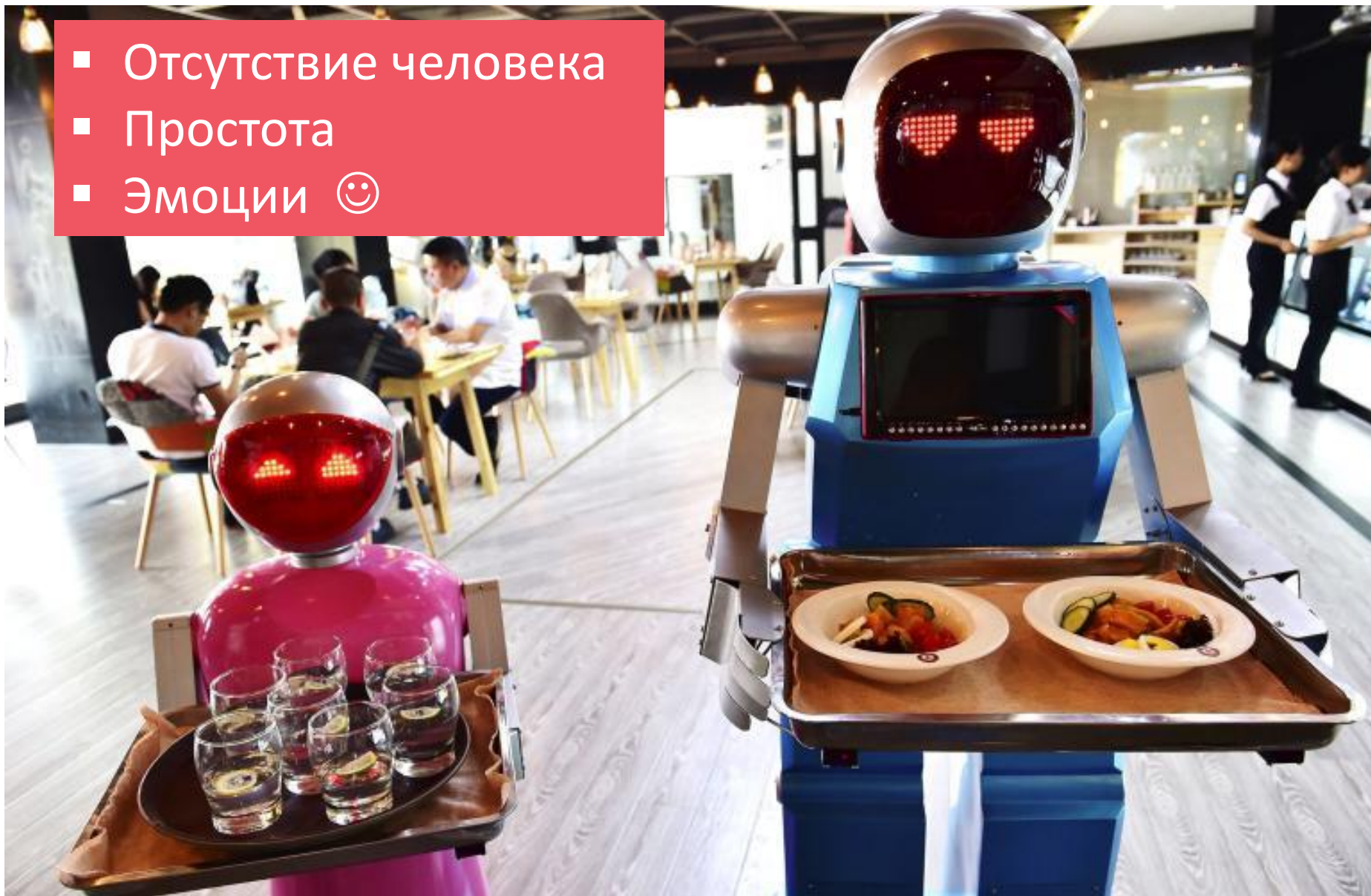
### Весь спектр технологий и инструментов КЦ:

- Интеллектуальная маршрутизация
- Загрузка истории взаимоотношений
- Загрузка сценария выбранного продукта
- Продвижение сопутствующих продуктов
- Персональное предложение/скидки
- Персональный подарок за покупку
- Персональный подарок ко дню рождения
- Продажа дополнительных продуктов

Рост клиентской базы в 10 раз за 7 лет

# Управление клиентским опытом будущего

- Отсутствие человека
- Простота
- Эмоции 😊



# Портфолио Телеком-Экспресс

## Розница



## Медицина



## Связь и ИТ



## Финансовые услуги



## Производство



## Пенсионные фонды и страхование



## Энергетика, добыча, сырье



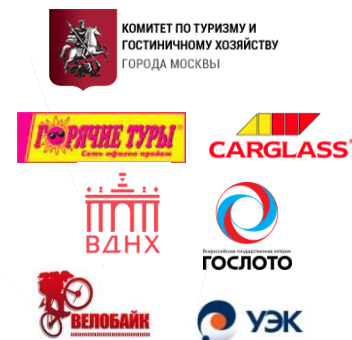
## Транспорт



## FMCG



## Туризм, услуги



# Клиентский опыт

Единые стандарты обслуживания и лучшие практики обслуживания для десятков миллионов людей по всей стране

**217**

клиентов за 7 лет  
(текущих 122)

**258**

проектов за 7 лет  
(текущих 145)

Кросс-брендинг и клиентский опыт

**М.видео**

**12 млн**  
обращений за 4 года  
**1 млн** заказов

**Auchan**

**30 млн**  
и более посетителей  
в год только одного  
гипермаркета  
«Мега-Химки»

**РЖД**  
Российские  
железные дороги

**15 млн**  
обращений в год  
пассажиропоток –  
около 1млрд в год

**ЛУКОЙЛ**  
OIL COMPANY

**30 млн** карточных  
транзакций в месяц,  
**7 млн** активных карт

**INVITRO®**

**1,5 млн**  
пациентов  
в год

# Кросс-брендовые решения – технология будущего

Обслуживая разные бренды, АКЦ уже сегодня может предложить уникальные кросс-брендовые решения



Разные бренды – один клиент



# TELECOM**EXPRESS**

*Всегда в движении,  
всегда ВПЕРЕДИ!*

Россия, Москва  
+7 (495) 995 22 06  
<http://te-ex.ru/>

TELECOM**EXPRESS**