

Контактный центр будущего

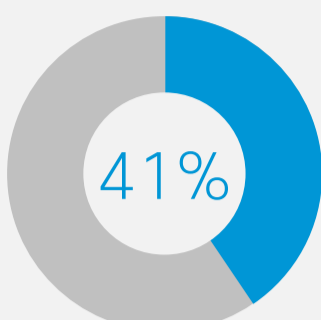
Обеспечивает ли ваш контакт-центр такой уровень обслуживания, которого ожидают клиенты?

Модели поведения, потребности и ожидания клиентов постоянно меняются – и если ваш контакт-центр за этим не следует, то вы с большой вероятностью не сможете обеспечить ожидаемый высокий уровень обслуживания.

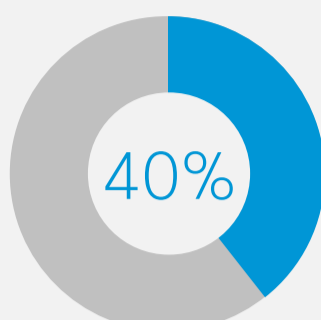
Для того чтобы соответствовать ожиданиям клиентов, необходимо понимать их потребности и предложить им те способы взаимодействия, которые удобны и интересны им.

Клиентам необходимо знать, что их ценят

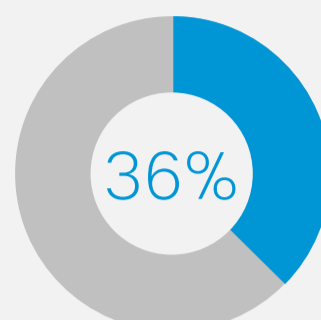
Когда клиентов спрашивали о двух важнейших факторах при обращении к продавцу или поставщику услуг, подавляющее большинство связало их с качеством обслуживания, в частности с тем, когда с ними обращаются как с ценным клиентом.



Оператор полностью отвечает на мой вопрос



Оператор обращается со мной как с ценным клиентом.

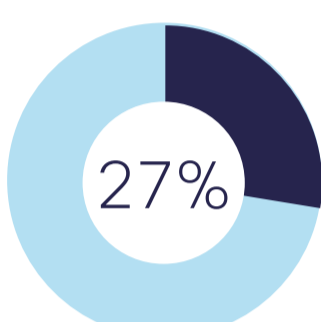


Быстро отвечает по телефону.

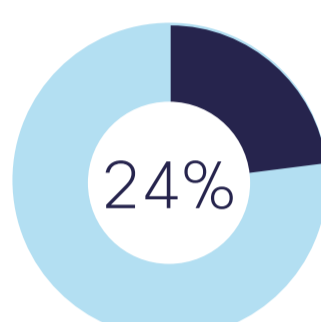
Источник: результаты опроса клиентов CCA, сентябрь 2013 г.

Новые каналы связи должны обеспечивать комплексное взаимодействие

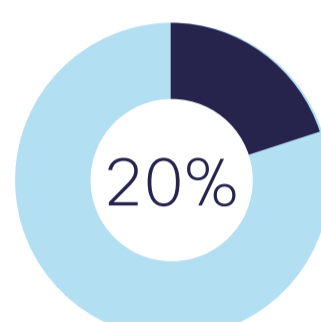
Мы задали этот же вопрос снова, но на этот раз попросили клиентов указать, какие два фактора будут важными при использовании приложения на смартфоне или планшете для доступа к продуктам или услугам организаций. Выяснилось, что теперь для клиентов важно комплексное взаимодействие.



Оператор полностью отвечает на мой вопрос



Он знает о моих транзакциях через приложение.



У него есть информация о предыдущих моих обращениях.

Источник: результаты опроса клиентов CCA, сентябрь 2013 г.

Телефон уже не единственный канал для обращений...

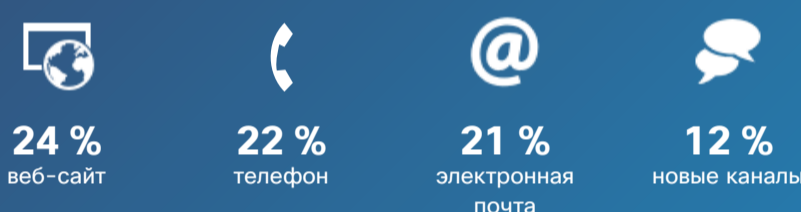
... это же можно сказать и об электронной почте и Интернете. Теперь важны новые каналы связи, особенно это заметно, если рассматривать разные типы обращений клиентов.

Предпочтение новых каналов быстро растет, и их больше нельзя игнорировать.

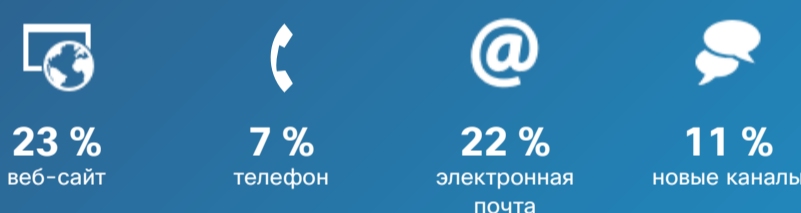
Клиенты с большей вероятностью совершат покупку после положительного опыта, но вы об этом не услышите, если только не откроете новые каналы.

Когда клиенты недовольны, они стремятся к прямому взаимодействию с вами.

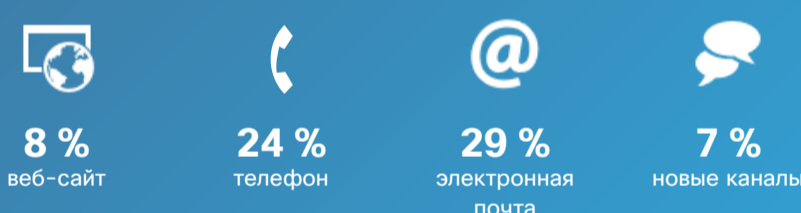
Запрос информации о продукте или услуге:



Предоставление положительных отзывов:



Жалобы:



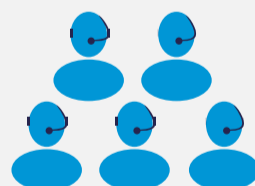
Источник: результаты опроса клиентов CCA, сентябрь 2013 г.

Контакт-центрам нужно правильно организовать каналы для обращений, или клиенты просто уйдут



совершеннолетних жителей Великобритании ожидают немедленного решения проблемы.

Источник: callcentrehelper.com, 2013 г.



клиентов заявляют, что раздражены необходимостью повторять информацию разным операторам службы поддержки.

Источник: UKCSI 2012, Институт обслуживания заказчиков (Institute of Customer Service)



совершеннолетних жителей Великобритании сменили бы поставщика в случае неудачного опыта общения с контакт-центром.

Источник: callcentrehelper.com, 2013 г.



Как согласовать сервисы контакт-центра с потребностями заказчиков

По мнению компании Cisco для обеспечения конкурентных преимуществ при обслуживании заказчиков важны три характеристики. Процедуры и технологии контакт-центра должны обеспечивать:

Удобство

Заказчик должен иметь возможность связаться с нужным человеком при первом обращении.

Гибкость

Заказчик может использовать предпочтительные методы общения в любой момент времени.

Доступность

Необходимо создать для заказчика удобную среду общения через любые каналы с поддержкой всех возможностей связи.