A person wearing a dark jacket is holding a large white rectangular sign in front of their face. The sign contains text in Russian. The background is a blurred office environment with desks, computers, and windows.

Пришло время
персонального
обслуживания
заказчиков.

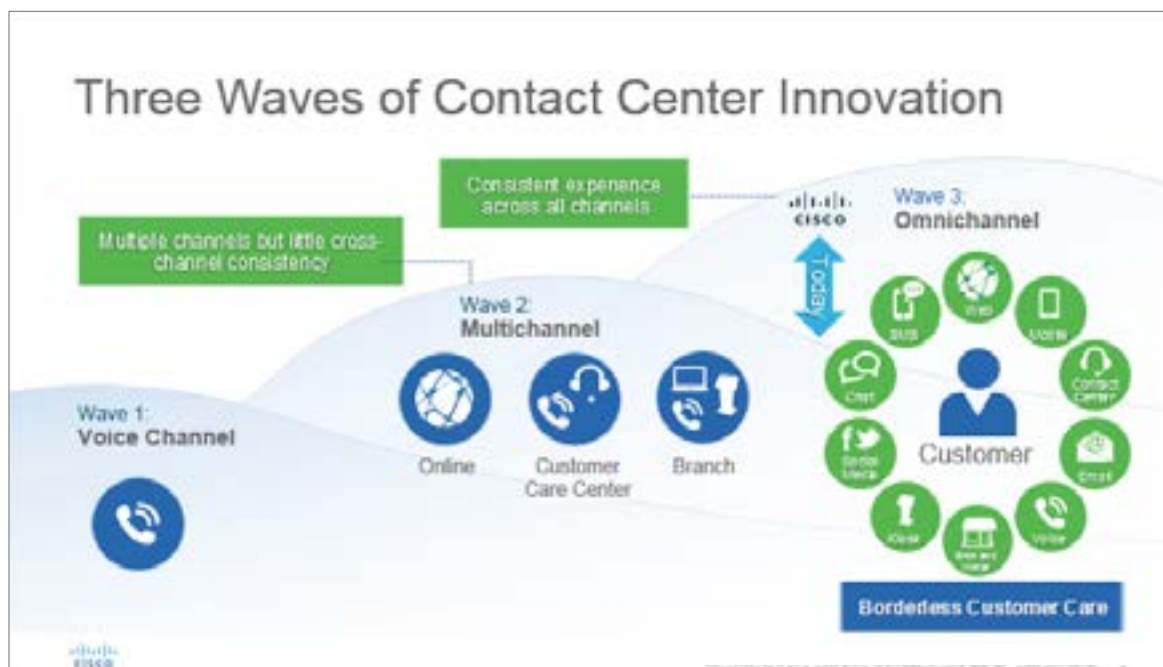
Практические рекомендации: удовлетворенность заказчиков как важнейший приоритет

Какие изменения претерпевает обслуживание заказчиков?

Схематически обслуживание заказчиков можно описать на основе трех волн. Первая волна – это обслуживание заказчиков в прошлом, вторая – обслуживание заказчиков в последнее время, а третья – потенциальное обслуживание заказчиков в ближайшем будущем. Во времена первой волны контакт-центр представлял собой физический объект, а основным каналом обмена данными была голосовая связь. Длительность и объем звонков во времена первой волны можно было спрогнозировать. С приходом второй волны контакт-центр стал виртуальным. В ходе обслуживания использовалось несколько каналов, но все они были

разделены. Третья волна, которая ждет нас в обозримом будущем, принесет с собой не только разнообразные каналы обмена данными (мобильная и видеосвязь, социальные сети и т. д.), но и обеспечит их согласованное использование. Задача заключается в интеграции всех каналов для обеспечения эффективного и согласованного контекстуального обслуживания в течение всего этапа взаимодействия с заказчиком.

Современные заказчики привыкли иметь доступ к обслуживанию в любое время, в любом месте и на любом устройстве. Они ожидают определенной согласованности между всеми каналами взаимодействия. Они нуждаются в обслуживании без границ. Обслуживание заказчиков без границ может открыть для вашего бизнеса новые возможности. Вы сможете предложить своим заказчикам более искренний, более персональный подход.



Раскрытие потенциала динамической модели обслуживания заказчиков

- Представители компании могут общаться с заказчиками онлайн – точно так же, как заказчики общаются со своими друзьями в сети. Такой подход более удобен для заказчиков, он стимулирует более открытое и увлекательное общение.
- Личное общение посредством видеосвязи способно не только предотвратить недоразумения, но и повысить лояльность заказчиков, формируя с ними доверительные отношения.
- Согласованность различных каналов позволяет использовать персональный подход к каждому заказчику. Вы сможете повысить уровень удовлетворенности заказчиков, их лояльность и поддержку.

Именно обеспечение согласованного качества обслуживания заказчиков в контакт-центрах (посредством онлайн-чатов, социальных сетей, электронной почты, мобильной, голосовой и видеосвязи) и в традиционных точках обслуживания позволяет реализовать обслуживание заказчиков без границ.

Заказчики ждут от вас дифференцированного и качественного обслуживания, и вы можете его предоставить. Успешная стратегия обслуживания заказчиков способна объединить телефонную, мобильную и видеосвязь с онлайн-чатами и социальными сетями, вместе с тем оптимизируя ваши рабочие процессы.



Терминальные устройства Cisco® DX80, DX70 и DX650 позволяют вам преодолеть любые расстояния, находясь на своем рабочем месте.



Высококачественное обслуживание заказчиков

В основе вашей стратегии должен находиться всеканальный подход.

- Заказчикам необходимо согласованное высококачественное обслуживание — всегда и везде, независимо от причины и выбранного ими канала взаимодействия с вашей организацией. Когда заказчик обращается к вам по нескольким каналам или, к примеру, ведет обсуждение с несколькими специалистами в разных отделах или обращается за помощью к экспертам, все его обращения должны быть сопоставлены, чтобы организация имела четкое представление о его текущей ситуации. Обязательное условие всеканального обслуживания — контекстуальное сопоставление отдельных, зачастую разрозненных обращений по различным каналам, таким как голосовая и видеосвязь, электронная почта, онлайн-чаты и социальные сети.
- Платформа Cisco является центральной точкой всеканальной стратегии организации. Она обеспечивает постоянный контекст и данные по мере использования заказчиком того или иного канала, реализуя более персонализированное обслуживание, снижая уровень недовольства и упрощая рабочие процессы в целом. Конструкция нашей платформы позволяет легко интегрировать решения сторонних производителей по мере распространения дополнительных каналов или видов взаимодействия с заказчиками.

Подготовка экспертов к работе с мобильными платформами

- В 2013 году менее 5 % организаций имели стратегию мобильного обслуживания заказчиков. К 2015 году не менее 60 % интернет-пользователей выберут мобильное обслуживание заказчиков в качестве предпочтительного варианта взаимодействия с организациями. — Gartner
- API-интерфейс Cisco Agent Request позволяет вашей организации легко реализовать средства поддержки в реальном времени в ваших мобильных приложениях. Ваши заказчики смогут легко обратиться к вам в любое время с помощью своих мобильных устройств.

Более персональный подход к обслуживанию заказчиков с помощью видеосвязи

- Видеосвязь обеспечивает возможность личного обслуживания заказчиков. Эта услуга гарантирует персональный характер каждого взаимодействия с заказчиком. Решая проблемы и помогая заказчику в ходе такого взаимодействия, вы формируете с ним долгосрочные отношения и повышаете его лояльность бренду.
- Cisco предоставляет решения видеосвязи для информационных центров и мобильной связи, а также решения по обработке и передаче видеоданных, обеспечивающие полный эффект присутствия. С их помощью заказчик сможет не только увидеть своего собеседника, но и получить помощь без обычных для видеосвязи ограничений (например, в реальном времени получить рекомендации по тому или иному устройству, выяснить местоположение ближайшего центра поддержки, договориться о встрече с сотрудником или узнать, как продвигается решение его вопроса).

Постоянная гибкость за счет облачных решений

Гибкость имеет ключевое значение для вашего бизнеса. Вам необходимо не только легко обмениваться данными между приложениями в разных средах размещения, но и быстро масштабировать свои рабочие процессы в часы наибольшей нагрузки. Вы хотите без особых затруднений добавлять новые сервисы, чтобы не отставать от конкурентов.

Гибкость хостингового решения Cisco для совместной работы в контакт-центрах позволяет удовлетворять меняющиеся потребности и ожидания заказчиков в отношении обслуживания. Оно способно повсеместно поддерживать от 10 до 12 000 агентов на одного заказчика. Кроме того, Cisco инвестирует средства в решение Intercloud, ориентированное на развитие облачной инфраструктуры с возможностью подключения облачных сред заказчиков и других партнеров (в дополнение к приложениям, разработанным Cisco и ее партнерами). Это решение, в частности, позволит партнерам, использующим хостинговое решение Cisco для совместной работы, подключаться к облачным системам управления взаимоотношениями с заказчиками (CRM).

Решения Cisco для совместной работы превзойдут ваши ожидания, обеспечив исключительно высокую эффективность

Решения Cisco для совместной работы помогут вам реализовать личный, персональный подход к обслуживанию заказчиков и превзойти их ожидания. Эти решения не требуют полной замены имеющегося оборудования, вы сможете предложить своим заказчикам обслуживание на базе имеющейся системы.

Реализуйте возможности для совместной работы нового уровня: в каждом кабинете, за каждым столом и на каждом карманном устройстве.

- [Узнайте подробнее](#) о высококачественных терминальных устройствах Cisco серий DX, SX, MX и IX с поддержкой видеосвязи.

Реализуйте средства голосовой, мобильной и видеосвязи, поддержку социальных сетей и средства телеприсутствия на любых устройствах – легко и просто.

- [Ознакомьтесь](#) с ведущими унифицированными коммуникационными платформами Cisco для среднего и крупного бизнеса.

Получите возможность связаться с любым сотрудником в любом месте и в любое время, используя высококачественную защищенную конференц-связь на основе WebEx®.

- На вашей территории или в облачной среде – [узнайте](#), как создать идеальное решение для проведения конференций с помощью Cisco.

Повысьте уровень удовлетворенности, лояльности и поддержки со стороны заказчиков с помощью инновационных решений для совместной работы.

- [Узнайте](#), как решения Cisco для совместной работы с заказчиками помогают вернуть персональный подход к обслуживанию.

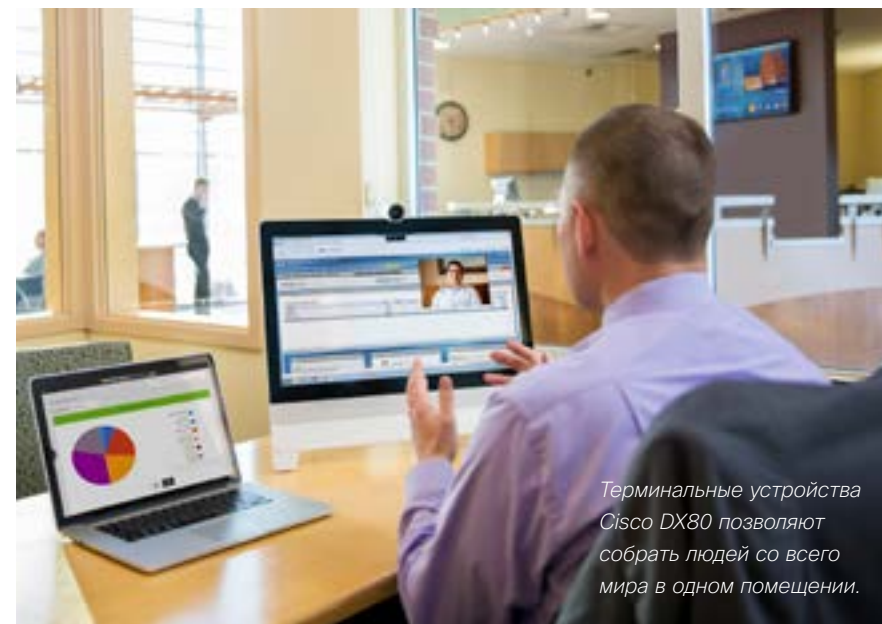
Для получения дополнительных сведений ознакомьтесь с этими полезными ресурсами:

[Руководство по проектированию решения Cisco Remote Expert](#)

[Новый подход к розничным продажам на основе мобильности: эффективная работа в условиях меняющихся требований заказчиков](#)

[Новая жизнь для вашего магазина в эпоху смешения каналов взаимодействия](#)

[Выигрышные стратегии для банковской деятельности на основе всеканального подхода](#)



Терминальные устройства Cisco DX80 позволяют собрать людей со всего мира в одном помещении.