

# Пять тенденций, которые изменят обслуживание заказчиков

В наши дни общение с заказчиками перестало ограничиваться телефонными звонками. Заказчики хотят, чтобы им помогли в любое время, в любом месте, на любом устройстве. Вчерашние решения не подходят для текущих задач. Вот пять ключевых тенденций в обслуживании заказчиков.

В 2013 году 66 % заказчиков по всему миру сменили привычный бренд или поставщика услуг из-за низкого качества обслуживания. 82 % из них утверждают, что у компаний был шанс удержать их от перехода, которым те не воспользовались.

— Опрос *Accenture Global Consumer Pulse Survey*, Accenture, ноябрь 2013 г.



## 1. Мобильный доступ.

Мобильные устройства позволяют потребителям делать звонки, находясь в пробках, или общаться с онлайн-агентами в чате в перерыве между деловыми встречами. Это значит, что компаниям необходимо принять на вооружение процессы, позволяющие взаимодействовать с заказчиками где угодно, когда угодно и с любого устройства.



Заказчики хотят, чтобы компании максимально быстро отвечали на их вопросы в социальных сетях.

# 42 %

считают, что это время не должно превышать 60 минут.

— *Are Consumer Expectations for Social Customer Service Realistic?*, Джей Баэр (Jay Baer), *The Social Habit*, 4 октября 2012 г.

## 2. Всеканальное обслуживание.

Всеканальный подход подразумевает использование всех инструментов: интегрированных голосовых, видео- и веб-коммуникаций; мониторинга социальных сетей и доступа к экспертам по запросу. Заказчики ожидают, что общение с компанией по различным каналам будет максимально взаимосвязано. Таким образом, они хотят получать неизменно качественное обслуживание вне зависимости от того как, когда и где заказчик обращается в компанию.

*Ключевые характеристики всеканальной коммуникации:*

- меньше усилий со стороны заказчика для обращения в компанию;
- сохранение данных заказчика и его актуальной информации при переходе с одного канала общения на другой;
- индивидуальный подход в обслуживании.

*90 % заказчиков, которые начали процесс покупки на мобильном телефоне, завершили его на компьютере.*

— *Mobile-First Is Dead, Says Google Display Ad Chief Neal Mohan*, *Forbes*, 27 февраля 2014 г.

## 3. Облако.

Cisco продолжает делать ставку на облачные технологии. Контактный центр на базе облачных решений сделает компании более гибкими в вопросах управления ресурсами, безопасности, доступа к новейшим улучшениям и технологиям. Облачные технологии могут улучшить работу контактного центра любого размера – будь то 10 человек или несколько тысяч сотрудников.

*«Облачные технологии... творят революцию в сфере хранения данных и меняют как модель развертывания, так и общую ценность ИТ в рамках бизнеса. Те, кто примут эти перемены и поймут принципиальное отличие такого подхода, получат максимальную выгоду».*

— Джеймс Стейтен (James Staten), principal analyst, *Forrester Research*

## 4. Видео.

Все большую популярность в качестве мобильного канала работы с заказчиками набирает совместная работа средствами видео и контента. Заказчики могут общаться и работать с вашими сотрудниками на сайте или в приложениях прямо со своих смартфонов. Таким образом вы можете заметно улучшить обслуживание заказчиков и с легкостью решать сложные задачи.

*Три способа использования видео:*

*мобильные устройства, сайт и филиал.*



## 5. Полноценный клиентский опыт.

Уделив достаточно внимания созданию полноценного клиентского опыта, вы лучше узнаете своих потребителей, сможете взять инициативу в свои руки и обеспечить безукоризненное обслуживание каждый день в любом канале коммуникации.



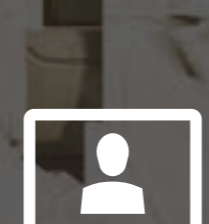
### Подключение

- Взаимодействие с заказчиками по нескольким каналам.
- Персонализированная и эффективная поддержка.
- Повышение лояльности заказчиков, ценности бренда и повторных обращений.



### Создание заинтересованности

- Простота использования.
- Высокая производительность.
- Предсказуемые результаты.



### Оптимизация

- Упрощение взаимодействия, благодаря единой платформе.
- Упрощенная интеграция и более низкая общая стоимость владения.
- Простой интерфейс администрирования.

