

ТРЕНДИ ТА ВИКЛИКИ У 2024 РОЦІ ДЛЯ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ



СВІТЛАНА ІЛЬІНА

Директорка компанії QUICKSTART
(якісні маркетингові дослідження)

Фахівці, експерти, аналітики галузі Контактних центрів щороку роблять прогнози та публікують різноманітні за складом та кількістю тенденції, тим самим окреслюючи ТОП-тренди розвитку ринку КЦ. Тренди надаватимуть перевагу та сприятимуть успіху, а виклики – ставатимуть на заваді при впровадженні.

Які ТОП-тренди та які виклики постануть у 2024 році перед світовими Контактними центрами взагалі та українськими зокрема? Що є характерним для світових КЦ та для нас, і що нас відрізняє?

Контактні центри сьогодні – це як система дихання або «всесвітня павутина» для держав та бізнесу. КЦ є скрізь і всюди: в промисловості, торгівлі (рітейл, е-коммерс), медицині, страхуванні, фінансовому та аграрному секторі, телекомунікаціях, зв'язку і логістиці, державному секторі. І кожний з нас є користувачем, споживачем, клієнтом багатьох контактних центрів.

Контактний центр за визначенням – це скоординована система з людей, процесів, технологій та стратегій, яка об'єднує в одне ціле ресурси компанії та різні канали доступу для забезпечення ефективної взаємодії з клієнтами-споживачами послуг.

Світові ТОП-тренди, які будуть у фокусі уваги Контактних Центрів у 2024 році – це Ефективність, Економія, Досвід клієнта (CX- Customer Experience), Досвід працівника (EX-Employee Experience), Безпека та Форс-мажор.

Ефективність визначатиме те, що контактні центри мають вирішувати запити клієнтів, збільшувати продуктивність працівників завдяки все більшому об'єднанню навичок людей та новітніх технологій, водночас Економія вимагатиме не витратити додаткових ресурсів або навіть зменшувати їх.

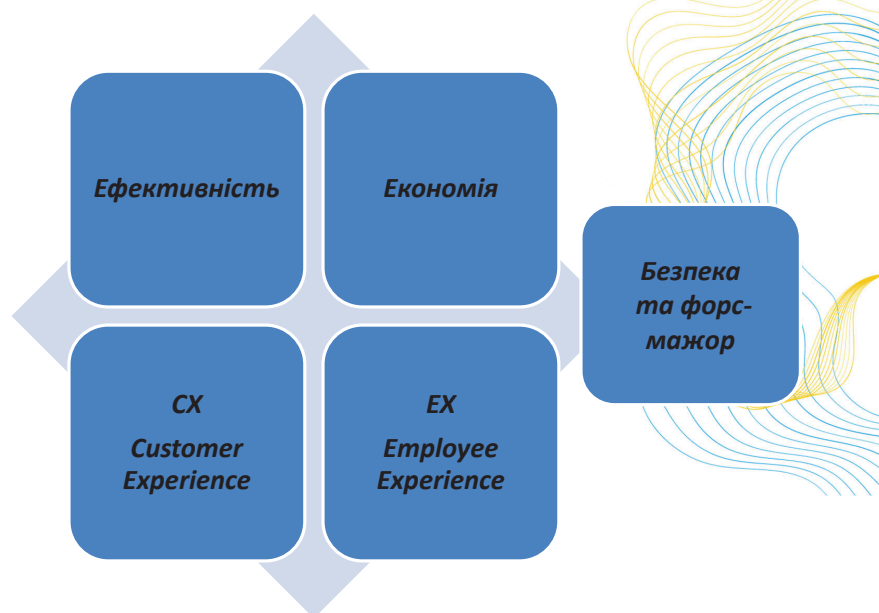
Безперервна автоматизація процесів, поява систем розпізнавання мов і перетворення голосу в текст, миттєвий доступ до досконалої бази знань, навчання працівників з підтримкою штучного інтелекту та хмарні системи стають опорою для роботи контактного центру (ЕХ), збільшуючи цінність та масштабування можливостей підтримки для клієнтів (СХ).

Безпека та Форс-мажор націлені на безперервність функціонування бізнесу та безпеку людей.

Викликами стануть:

- висока плинність та нестача кадрів: регулярні витрати на онбордінг (підбір, рекрутинг), адаптацію і навчання нових робітників, додаткові зусилля і ресурси для збереження команди;
- недосконалий рівень організації робочого процесу, недостатня цифровізація інформації та керування документами. Нездатність організувати контент обслуговування призводить до незадоволеності операторів (вигорання персоналу) та відтоку клієнтів (втрати доходу);
- обслуговування клієнта у СХ: недостатня інтеграція бази знань з всіма каналами зв'язку не тільки залишають клієнтів незадоволеними, але й не дають операторам можливості знаходити потрібний їм вміст і допомагати клієнтам під час звернення;

ТОП-тренди, які будуть у фокусі уваги КЦ у 2024 (світові)



- одним з найбільш актуальних та спільних для всіх КЦ викликів є також Недосконалий рівень організації робочого процесу. В наших реаліях багато компаній заморозили розвиток, продуктивність працівників від того знижується, витрати часу менеджменту на формування звітів, які вони не розуміють та не є ретроспективними для організації, ростуть.
- перед вітчизняними КЦ додатково постане необхідність виходу на незнайомі ринки та розробки законодавства галузі, заміна програмного забезпечення на більш сучасне й не пов'язане з країною-агресором, втрата сталого навчання та дефіцит професіоналізму персоналу, безпека бізнесу та людей в умовах війни.

Поданий перелік викликів є певною систематизацією та сегментацією викликів для подальшого аналізу та, що

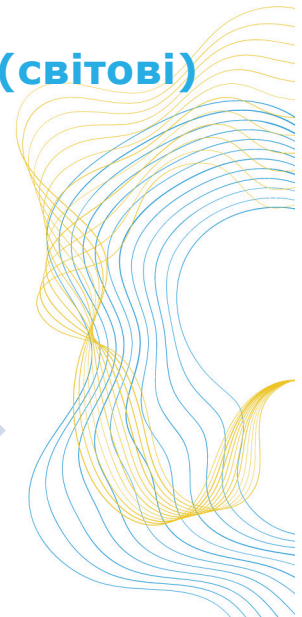
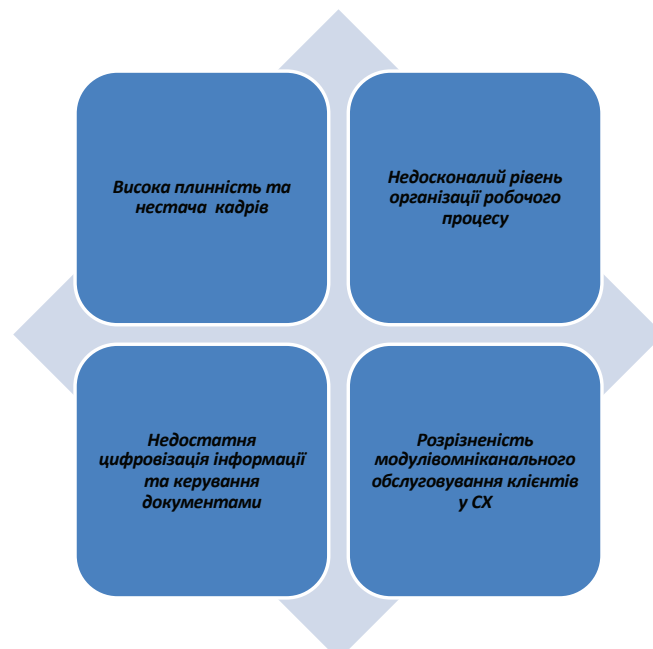
найголовніше – формуванню кожною компанією свого, чіткого плану кроків та дій та вибору стратегії розвитку КЦ.

Розглянемо наступні стратегії 2024 року – Люди як капітал, Взаємодія з клієнтами, Технології та люди працюють разом (Прим. – назви стратегій запропоновані автором для образного розуміння сенсу стратегії)

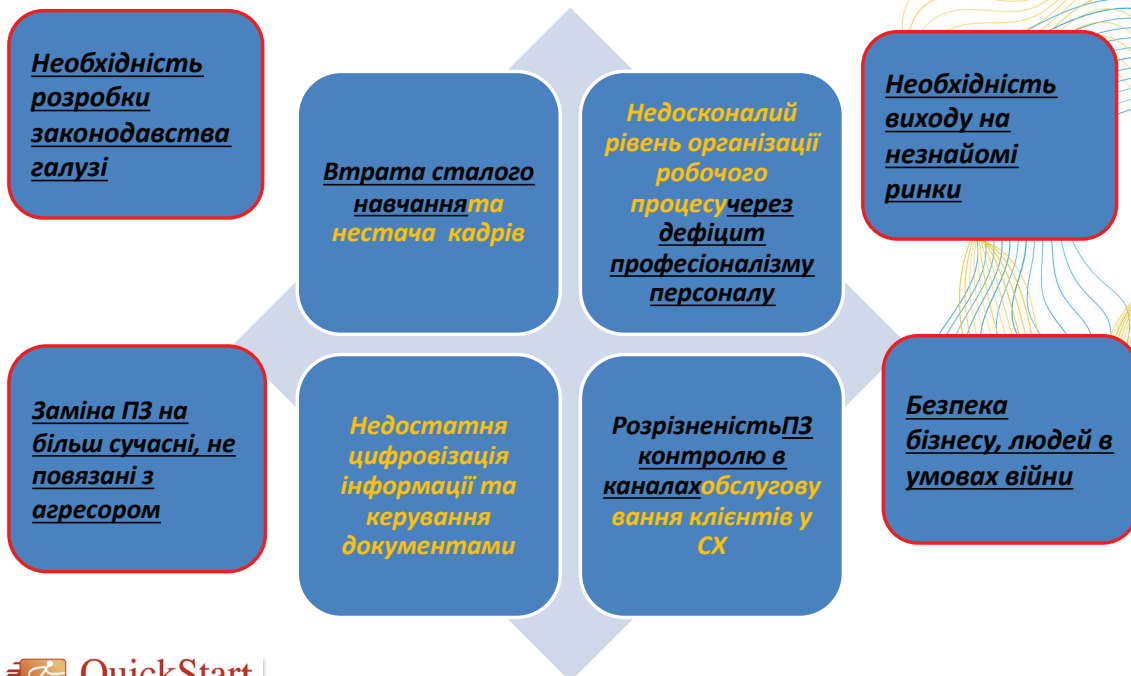
Стратегія «Люди як капітал» у 2024 році наповнюється актуальними задачами:

- Прозора та зрозуміла система мотивації
- Стале навчання, в тому числі за допомогою Штучного інтелекту
- Колаборація над ідеями та залученість лінійного персоналу до поповнення бази знань
- Надання інструментів для швидкого пошуку рішення незалежно від місця розташування операторів

ТОП-виклики, з якими стикатимуться КЦ у 2024 (світові)



ТОП-виклики, з якими стикатимуться вітчизняні КЦ у 2024



- Надання можливості обирати роботу в офісі чи віддалено – гнучкість.

Відсутність прозорої системи мотивації не сприяє збереженню команди, негативно впливає на Досвід працівників, ЕХ. Оцінка вкладу та компенсація для працівників має відбуватися за наперед відомими критеріями – досяжними, актуальними та зрозумілими, які можуть бути чітко та об'єктивно обраховані.

Стале навчання, доступ до бази знань, можливість роботи з офісу або з дому – сприяють зниженню робочого стресу у співробітників, надаючи рівні умови та право вибору.

Колаборація над ідеями та залученість лінійного персоналу до поповнення бази знань надають право голосу членам команди,

підсилюючи Досвід працівників, ЕХ.

Стратегія «Взаємодія з клієнтами» у 2024 році включає наступне:

- Персоніфіковане спілкування та стандартизована комунікація (доречні, актуальні скрипти для різних типів звернень)
- Цілісний супровід клієнта в омніканальному середовищі (вирішення запиту клієнта без повторних дзвінків та переходів між спеціалістами)
- Зв'язана подорож клієнта, інтеграція запитів, звернень та намірів клієнтів у СХ.

Класифікація типів звернень є наріжним каменем Досвіду клієнта (СХ) для кожного Контактного центру. Типові стандартні та прості звернення обробляють, надаючи клієнтам доступ до селф-сервісу та за

допомогою сучасних IVR (Interactive Voice Response) – що позитивно впливає на Досвід клієнта, оскільки надає вибір клієнту самостійно вирішити свою проблему та скорочує час очікування.

Відповідно, до операторів надходять більш складні запити клієнтів, які потребують швидкого вирішення з першого звернення, чітких та професійних відповідей. Тому знову стають актуальними стандартизовані скрипти для комунікації та алгоритми обслуговування. Важливо не перекидати клієнта з одного фахівця на іншого, змушуючи його знову і знову пояснювати причину звернення.

Клієнти вже приходять з різних каналів зв'язку, і система обробки звернень та збереження історії звернень клієнта має інтегрувати всі запити в єдину базу, створюючи зв'язану подорож клієнта, і надаючи можливість персоніфікованого спілкування.

Стратегія «Технології та люди працюють разом» у 2024 наповнюється актуальними задачами :

- Використання програмного забезпечення (ПЗ), яке пропонує інструменти для автоматизації, створення бази знань (Knowledge Management), керування документами (Document Management)
- Горизонтальні зв'язки команд – різні команди, які займаються залученням та обслуговуванням клієнтів, повинні регулярно: спілкуватися та працювати разом для досягнення спільних цілей, обмінюватися даними та показниками успіху та планувати стратегію для всіх відділів
- Управління результатами (моніторинг виконання показників ефективності, контролінг процесів та роботи персоналу)

– як замкнений цикл ініціативного аудиту процесів та якості сервісу, що дає відповіді на питання «Чи ми робимо правильні речі» та «Чи ми робимо їх правильно?»

Задача управління результатами – це постійно актуальна задача, яка переводить якісні зміни в цифрові показники та KPI.

Формулювання задач стратегії «Технології та люди працюють разом» спрямоване на впровадження новітніх технологій, це зрозуміло. А визначення готовності КЦ до впровадження найсучасніших технологій, зокрема, штучного інтелекту, ШІ – це вже питання оцінки того, чи всі ресурси є в наявності. Тут допоможуть метрики оцінки готовності КЦ до трансформації: підтримка стейкхолдерів, готовність до інвестицій в ШІ, оцінка технологічної структури КЦ та рівня ШІ грамотності персоналу, та підтримка трансформацій екосистемою вендорів та партнерів. Маючи таку оцінку можна усвідомлено вирішити чи інвестувати в технології ШІ саме зараз, визначити пріоритетні зони для розвитку, і стратегічно спланувати шлях трансформації.

Джерела:

1. https://uccai.com.ua/wp-content/uploads/2024/02/presentation_cs-trends-for2024_0404.pptx
2. Forrester, <https://www.forrester.com/blogs/cx-leaders-whats-on-your-agenda-for-2024/>
3. TTEC Holdings, Inc. , інноватор технологій і послуг CX (Customer Experience), власна хмарна платформа CXaaS (Customer Experience as a Service) та 64 400 співробітників , що працюють на шести континентах, <https://www.ttec.com/articles/contact-center-trends-2024>
4. ВАКЦі, <https://uccai.com.ua/trendy-ta-vyklyky-kcz-2024/>
5. Сайти вендорів та провайдерів технологічних рішень
6. Відкриті джерела всесвітньої павутини