

EXPERIENCE AVAYA

Moscow



Ключевые составляющие успешной стратегии развития клиентского обслуживания

Антон Корнильев,
Менеджер по развитию бизнеса
решений контактных центров,
Avaya



Экономика впечатлений



Идеальный клиентский опыт



Клиенты хотят «всего и сразу»



Клиентский опыт в контактном центре

Customer

Customer Service Experiences

Consistent | Personalized | Intelligent | Effortless



Основа современного контактного центра



Связь с клиентом



Оркестровка процессов



Управление ресурсами



Знание и понимание

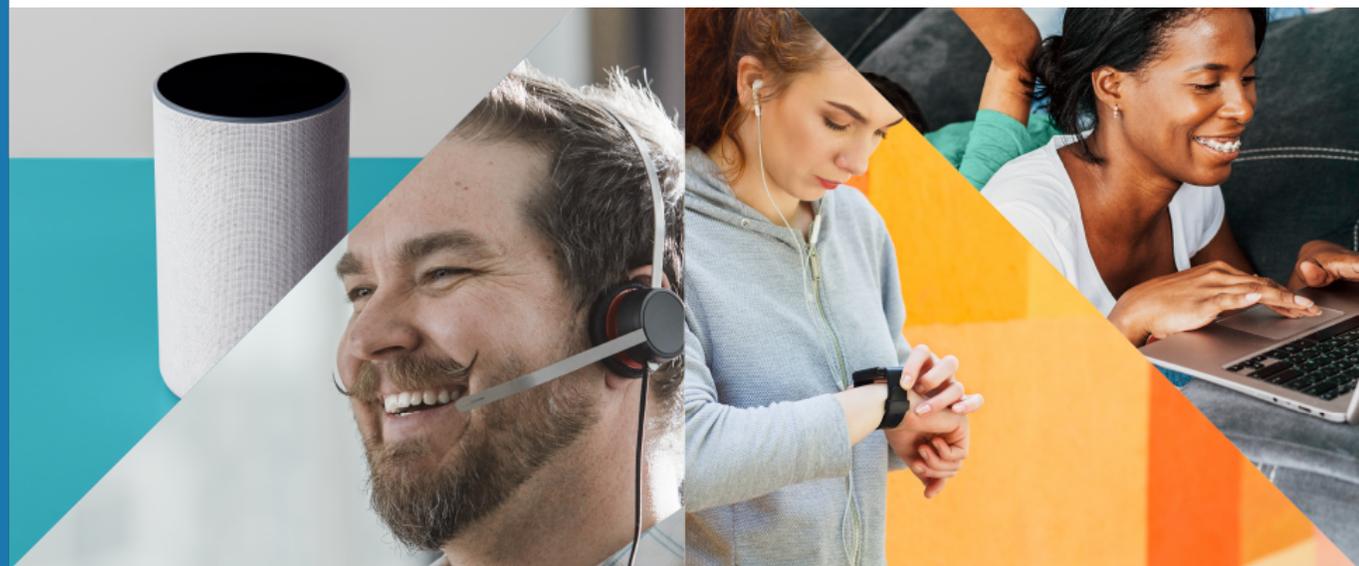
Легкое и интуитивное взаимодействие с клиентами

Дайте клиенту возможность связаться с компанией по телефону, цифровым каналам или видео, и пусть он выберет наиболее удобный ему вариант

- Сделайте общение с компанией еще проще
- Улучшите доступность компании и исключите раздражение клиентов
- Сократите время ответа и решения вопросов клиентов
- Улучшите CSAT, NPS



Создавайте легкие, продуманные и запоминающиеся сценарии взаимодействия с клиентами, чтобы они рекомендовали вас своим друзьям и знакомым





Удобное, простое и интуитивное рабочее место

Современное и легкое в использовании рабочее место со всей необходимой информацией и инструментами, повышающими продуктивность работы

- Проактивно предоставляйте оператору необходимую для работы информацию
- Исключите необходимость переключаться между приложениями и экранами
- Обеспечьте быстрый доступ к главным инструментам

Потенциал сотрудников

- Записывайте взаимодействия для будущего анализа
- Оценивайте производительность работы и способствуйте ее улучшению
- Повышайте вовлеченность сотрудников
- Оптимизируйте рабочие процессы





Анализ взаимодействий для улучшения результатов и понимания клиентов

Анализ взаимодействий в реальном времени и после их завершения для лучшего понимания работы контакт-центра и запросов клиентов

- Вмешайтесь в диалог, когда это требуется
- Извлеките максимум из контактов с клиентами
- Автоматизируйте аналитическую работу
- Сократите затраты на рутину и сфокусируйтесь на стратегии работы с клиентами

IDENTIFY IMPROVEMENT OPPORTUNITIES AND TAKE QUICK ACTION TO DELIVER BETTER OUTCOMES FOR CUSTOMERS, EMPLOYEES, ORGANIZATIONS

Клиентский опыт



Голос

Минимизация затрат



Мультимедиа

Больше каналов коммуникации



Оmnikanальность

Решение вопросов



AI каналы взаимодействия

Клиентский опыт CX



Multiexperience

Одинаковая значимость CX и EX

Стоимость обслуживания

Клиентский опыт

Развитие концепции контактного центра

EXPERIENCE AVAYA
— Moscow —

Спасибо!