

Поддержка клиентов. Версия 2025



Обо мне

Екатерина Таряник

Опытный эксперт

14+ лет опыта в клиентском сервисе и поддержке

Работала с топовыми брендами

АК "Россия", СДЭК, PeterPartner, Whitelist

Начинала с нуля

На старте была бортпроводником

Международный масштаб

Запускаю CS&CX в 23 странах на 14 языках

Ментор и автор tg-канала Support Community



Ключевые тренды в отрасли



Автоматизация

Оптимизация процессов с помощью технологий.



Облачные технологии

Масштабирование операции и безопасность данных



Омниканальность

Единый подход ко всем каналам коммуникации.



Персонализация обслуживания

Индивидуальный подход к каждому клиенту.



Аналитика в реальном времени

Мониторинг показателей и принятие решений.



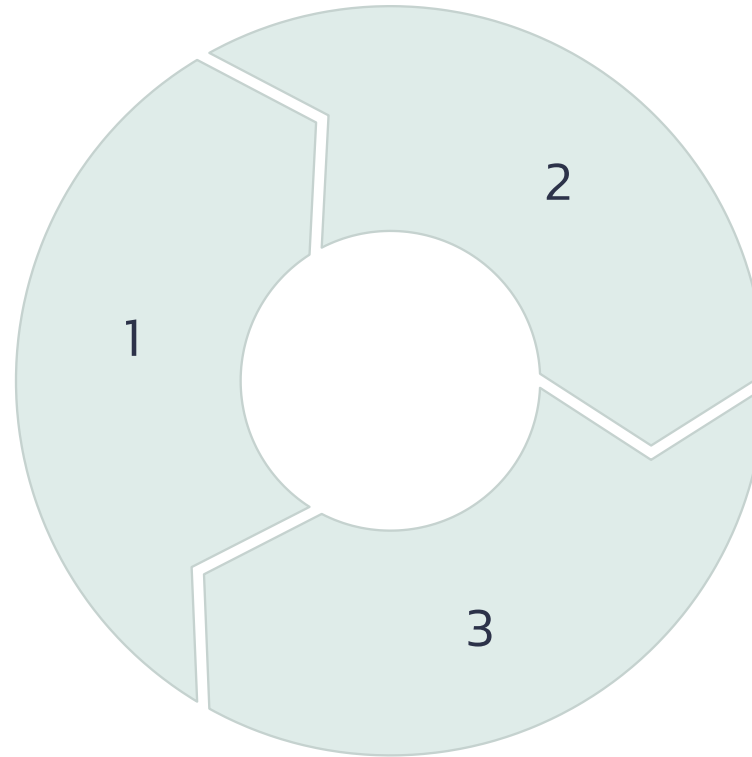
IoT

Использование данных с устройств IoT



AI в поддержке

Классификация
обращений, отчетность
Быстрая обработка



Ответы и подсказки

Помощь в решении проблем,
стилистике речи и локализации.

Обучение операторов

Персонально для операторов

Большинство систем уже внедрило AI. Большинство операторов используют AI в каком-либо виде.

Роботизация процессов (RPA)

Несомненный тренд. Но что мы делаем уже сейчас?

Автоматизация отчетов

Прогнозирование и управление нагрузкой

Аудит

Соответствие стандартам

Распознавание эмоций

Анализ эмоций клиентов и операторов

Раннее [Everest Group](#) анонсировала в исследовании, что RPA станет стандартом для колл-центров к 2025 году. Сбылось?



Персонализация

Данные о клиенте

Хелпдеск + CRM + социальные сети

Предиктивная аналитика

Критичные технические проблемы

Адаптивные сценарии

Диалоги с VIP прогоняются через AI и создаются индивидуальные рекомендации (мини-ToV) по коммуникации



Омниканальность в действии

1

Интеграция каналов

Блокировка в РФ

2

Единая история

Полная история взаимодействия с клиентом

3

Бесшовный переход

Кросс-функциональный

Лучшие практики

1

Обучение персонала

Инвестируйте в развитие.

2

Геймификация

Мотивируйте сотрудников.

3

Управление качеством

Следите за уровнем сервиса.

Развивайте навыки операторов, используйте геймификацию для мотивации и работайте с обратной связью от клиентов. Это повысит качество обслуживания.

ВЫЗОВЫ И ВОЗМОЖНОСТИ

Бизнес анализ

Замещение текущего процесса на ИИ

Уклад сервиса

Скорость и глубина реформ

Новые риски

Этические и юридические

Ключевые вызовы — модернизация (и ее скорость) и адаптация клиентского сервиса под работу с нейронкой.

Прогнозы на будущее

1

Самообслуживание

Легкость и простота

2

IoT

Интеграция с устройствами

3

Безопасность и достоверность

Расширение возможностей

4

Биометрия

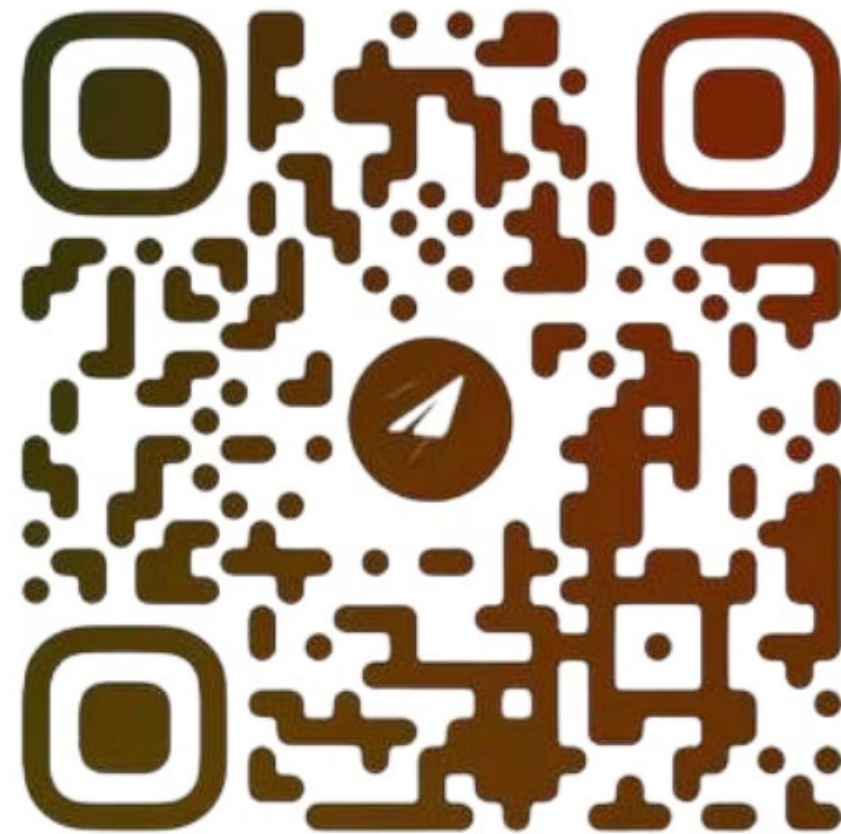
Идентификация личности



Была рада быть полезной!



Пишу про клиентский сервис в Telegram



@SUPP000RT