


ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ СВЯЗИ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ




Морозов Виктор,
Руководитель Контактного Центра
220 Вольт

2022 г.

ОСНОВНЫЕ ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ СВЯЗИ

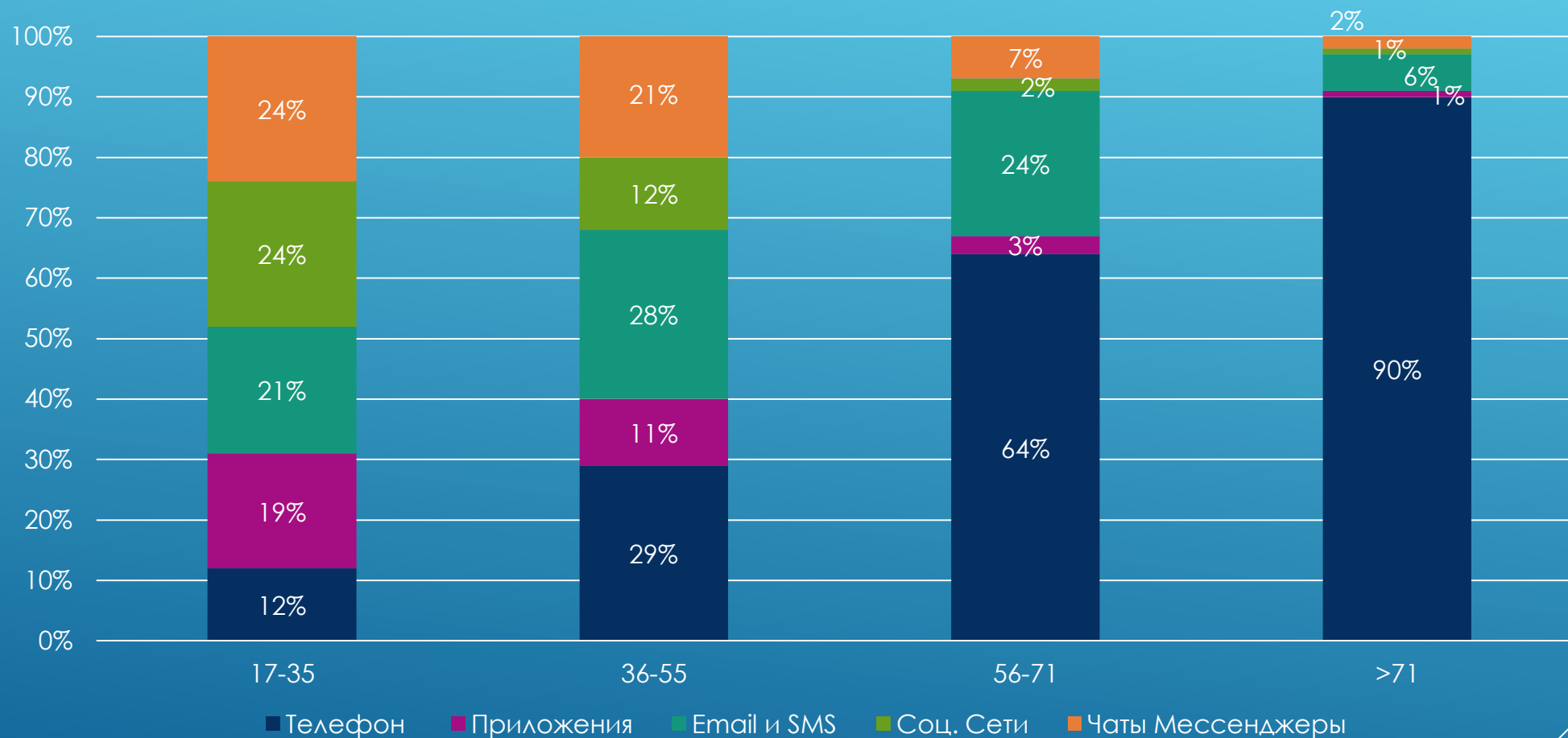
- ▶ Мобильные приложения
 - ▶ Социальные сети
 - ▶ Мессенджеры
- 

ПРИЧИНЫ ПЕРЕХОДА КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ НА ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ СВЯЗИ?

- ▶ Изменения мировых тенденций
 - ▶ Доступность для клиента
 - ▶ Повышенная эффективность
 - ▶ Высокая производительность
- 

СТАТИСТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ РАЗЛИЧНЫХ КАНАЛОВ СВЯЗИ

Распределение по возрастным категориям*



*по данным LIVETEX на начало 2017г.

МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

Основные драйверы развития

- ▶ Увеличение числа пользователей смартфонов
- ▶ Рост количества скачиваемых приложений

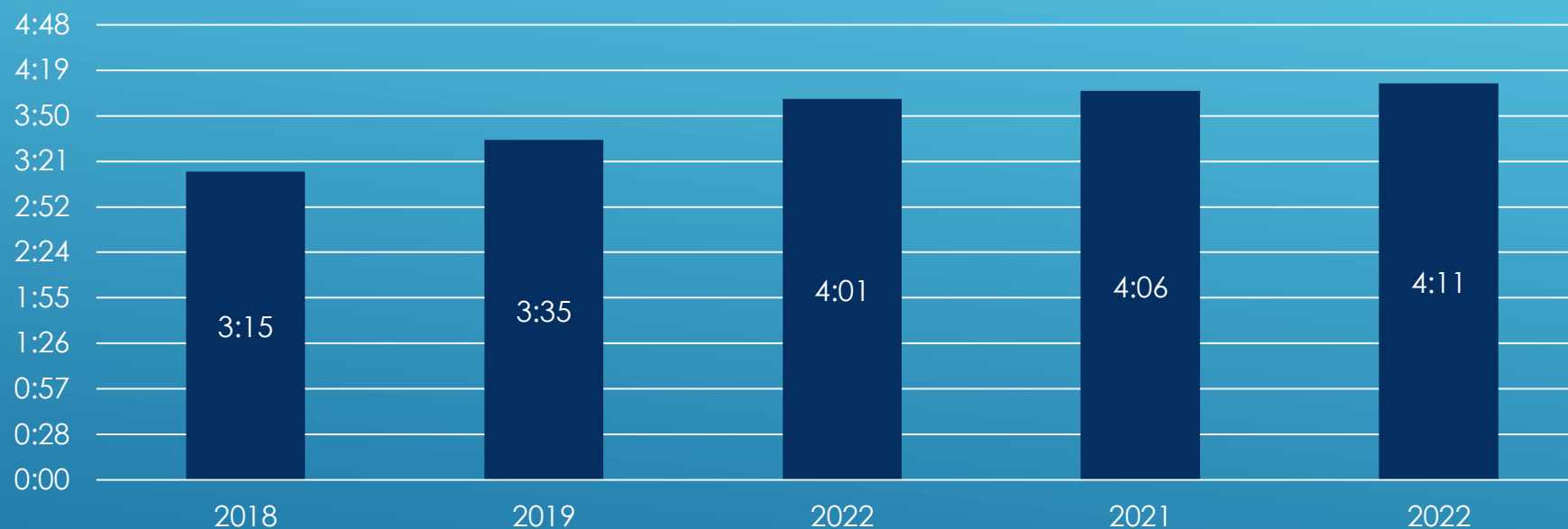
Прогнозы исследователей

По мнению исследовательской компании Statista к 2025 г.

число пользователей смартфонов вырастет с 6567 млн до 7296 млн человек

ПОКАЗАТЕЛЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МОБИЛЬНОГО ТРАФИКА

Средний трафик ежедневного использования
приложений и браузеров (часы : минуты)*



СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Основные драйверы развития

- ▶ Увеличение численности пользователей социальных сетей
- ▶ Удобная платформа для общения с клиентами и оказания услуг

Мнение экспертов*

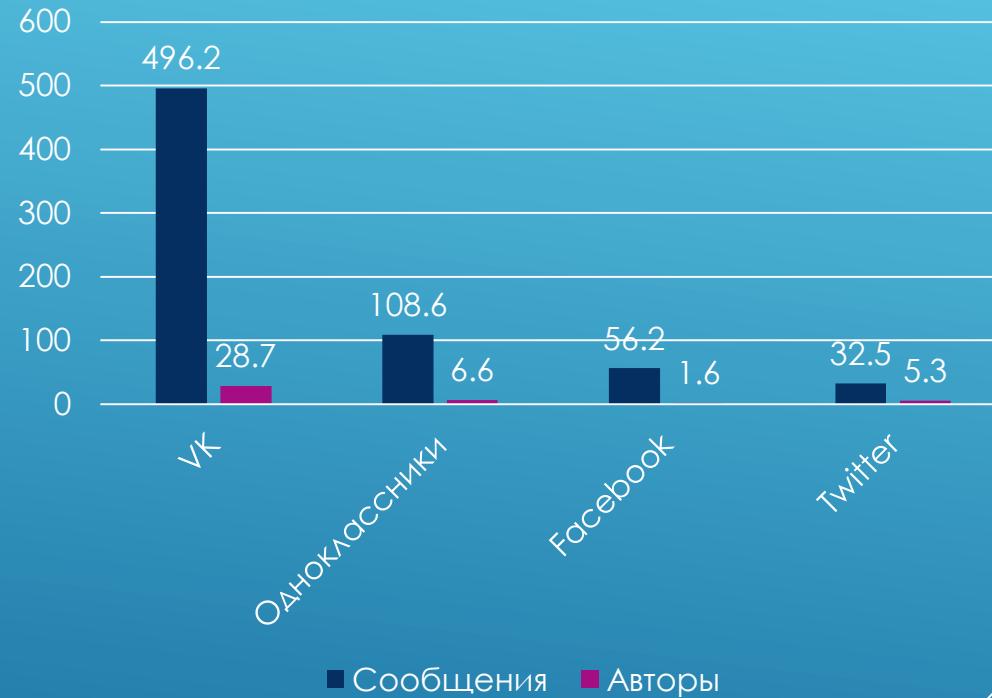
Благодаря интеграции с различными компаниями оказания услуг социальные сети превращаются в сервисные платформы.

*Арсен Исрапилов
директор по маркетингу проекта «Одноклассники»

СТАТИСТИКА ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ В РОССИИ

- ▶ 64 млн авторов в месяц
- ▶ 1,2 млрд публичных сообщений в месяц

Статистика по соц. медиа (млн)*



*Статистика за 2020 год по данным brand analytics

МЕССЕНДЖЕРЫ

Основные драйверы развития

- ▶ Высокая эффективность взаимодействия с клиентом
- ▶ Простота использования для самих клиентов

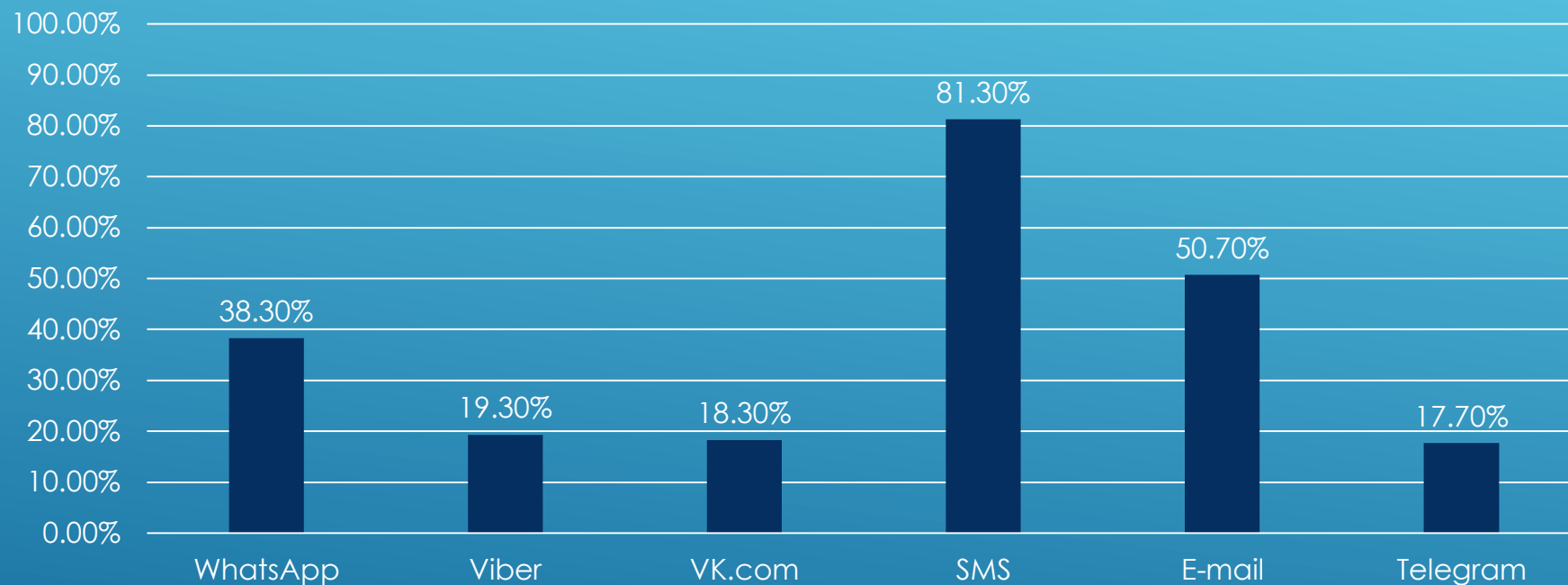
Мнение экспертов*

«Так, Россия входит в топ стран, где активно растет число новых пользователей мессенджеров. Поэтому все больше россиян выбирают компании, с которыми можно связаться именно через этот канал и сделать там же заказ»

* Представители компании «O'line»


МНЕНИЕ КЛИЕНТОВ

Способы получения уведомлений от компании*



*Опрос клиентов компании 220 Вольт в 2022 г.

ВОЗМОЖНОСТИ ЦИФРОВЫХ КАНАЛОВ СВЯЗИ

- ▶ Интеграция с умными ботами
 - ▶ Возможность гибкой маршрутизации
 - ▶ Расширенная статистика по взаимодействию клиентов с компанией
 - ▶ Возможности интеграции с другими платформами
- 

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

