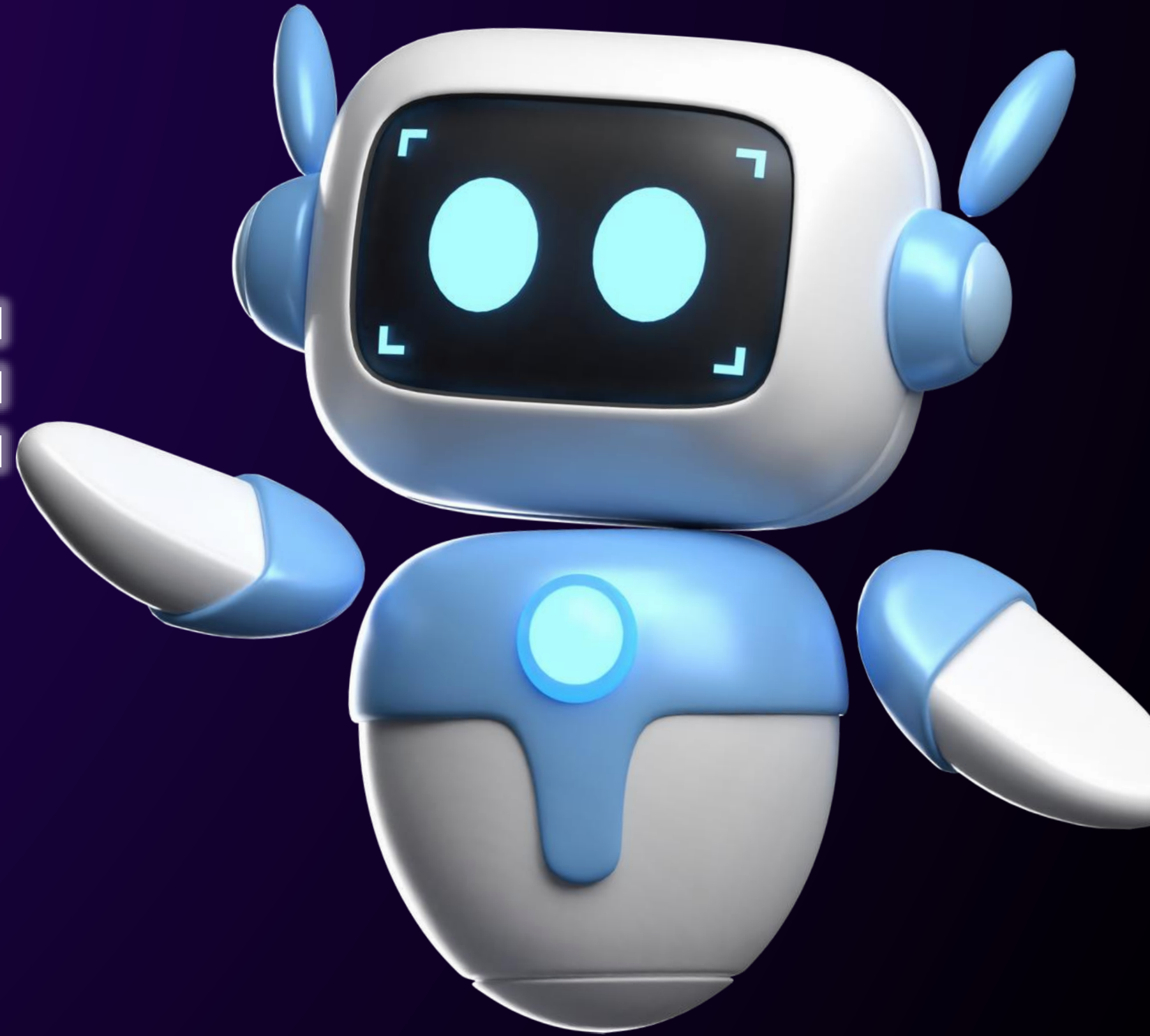


Практична конференція
КОНТАКТ-ЦЕНТРИ
кращі практики

SALES &
SERVICE

SALES & SERVICE

АНАЛІЗ І ПЕРСПЕКТИВИ РИНКУ В ЦИФРАХ



Перехід ШІ від інструменту до співавтора

1 ШІ змушує нас здаватися кращими, ніж ми є

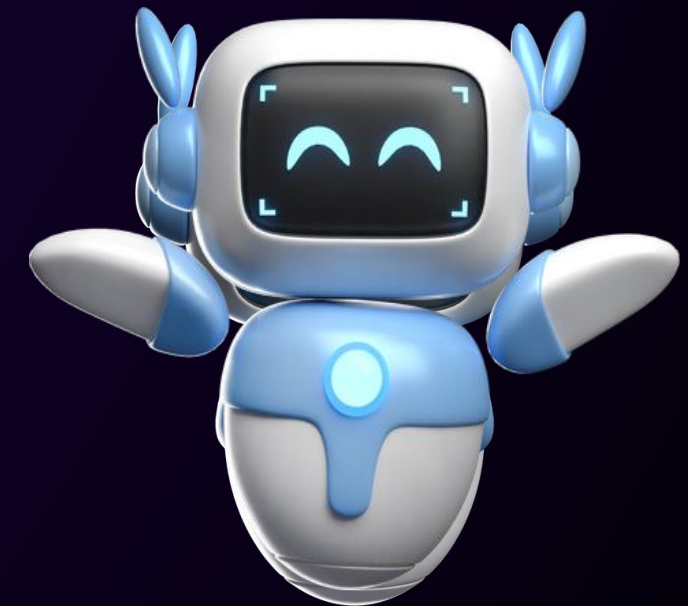
Нові виклики та нові
МОЖЛИВОСТІ

Робітників роботів більше, ніж
людей

2 Бізнес стане кращим у подоланні своїх найгірших рис

Модернізація застарілих
технологій

Використання нових каналів

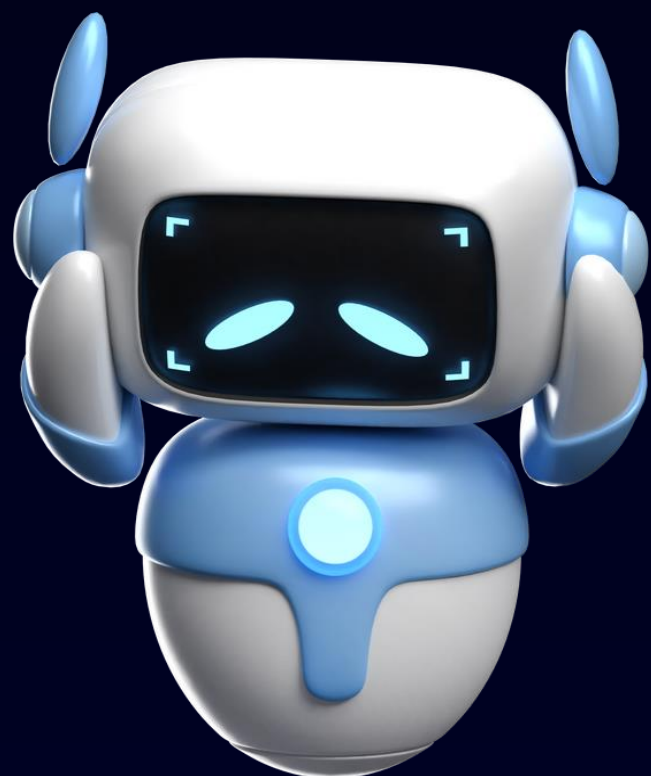


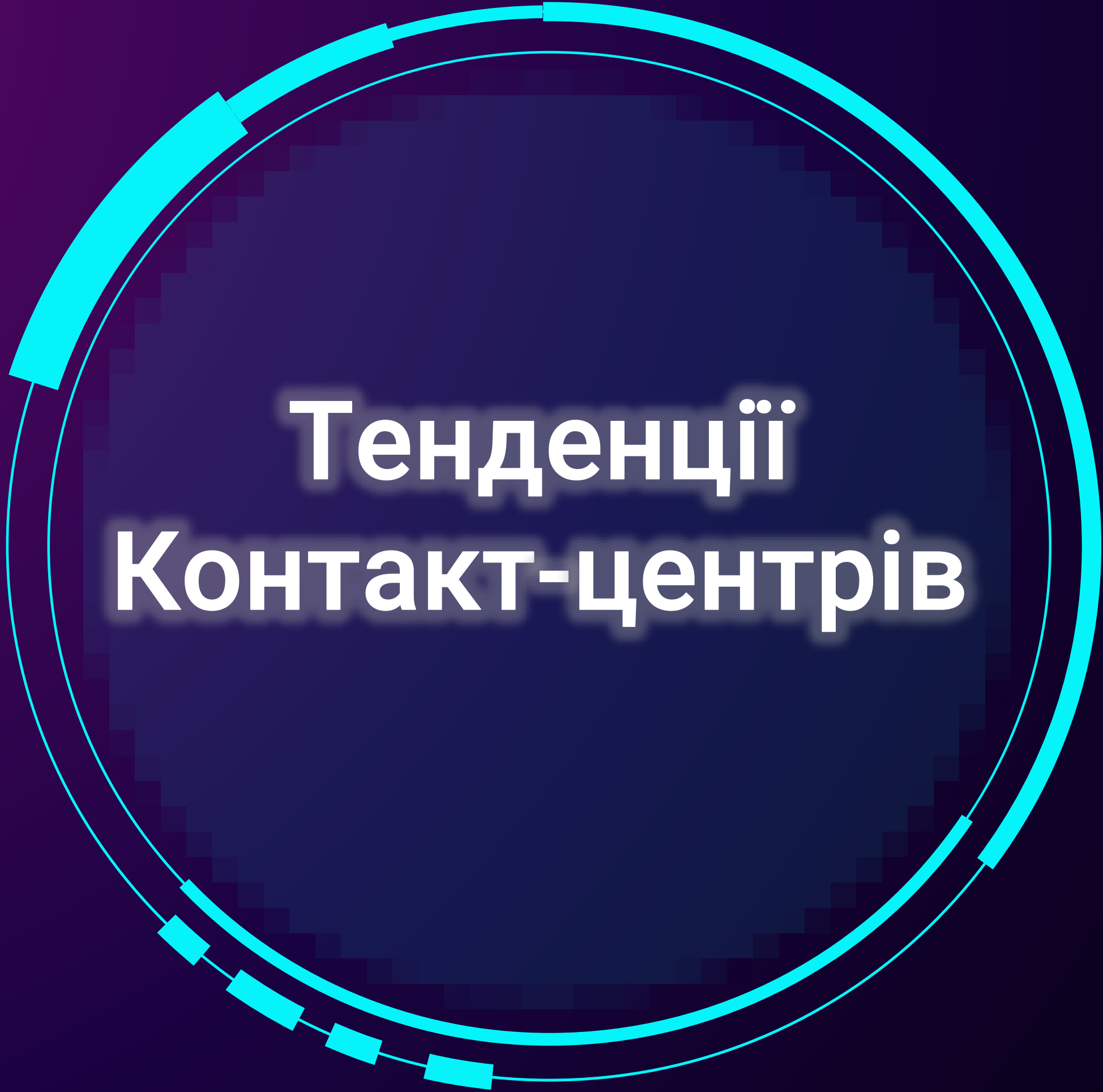
3 Нові загрози породжують нову відповідальність і спільноти

Загроза недобросовісної
інформації

CISOs отримують більше
повноважень

Люди групами об'єднуються
проти машин

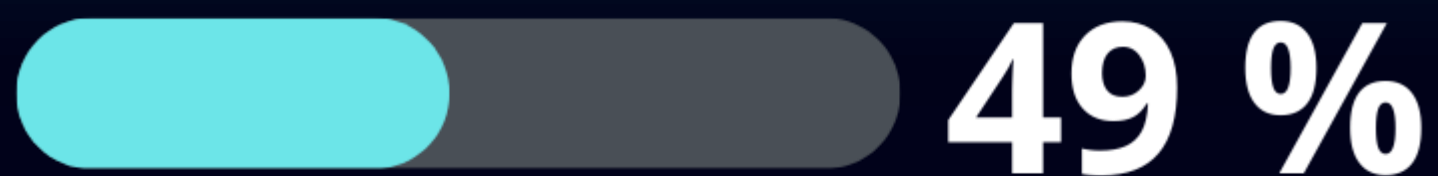




Тенденції Контакт-центрів

1

Підвищення попиту на використання професійного ПЗ для контакт-центрів

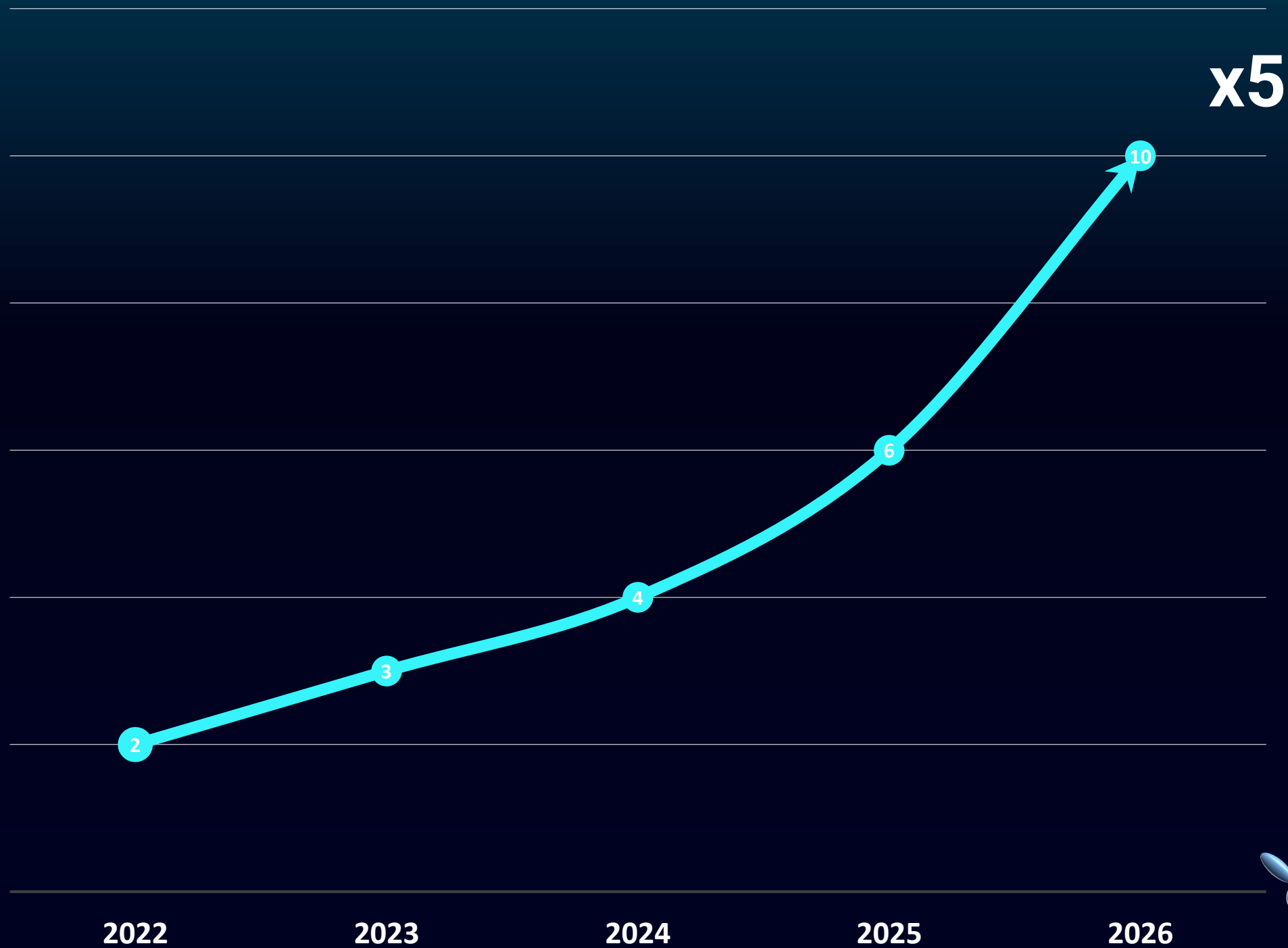


2024 рік



2026 рік

2 Автоматизація спілкування з клієнтами



Чат-боти

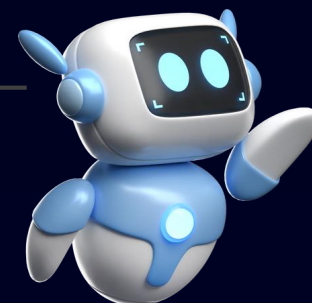
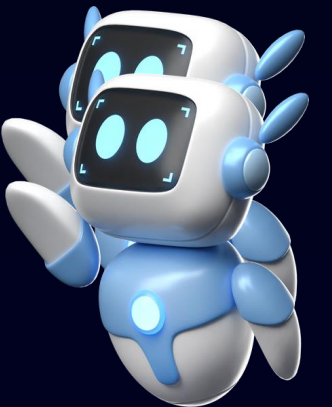
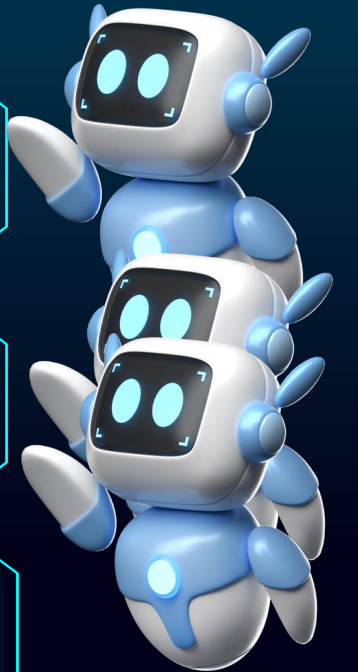
Віртуальні помічники

Розпізнавання мовлення

IVR, NLP/NLU

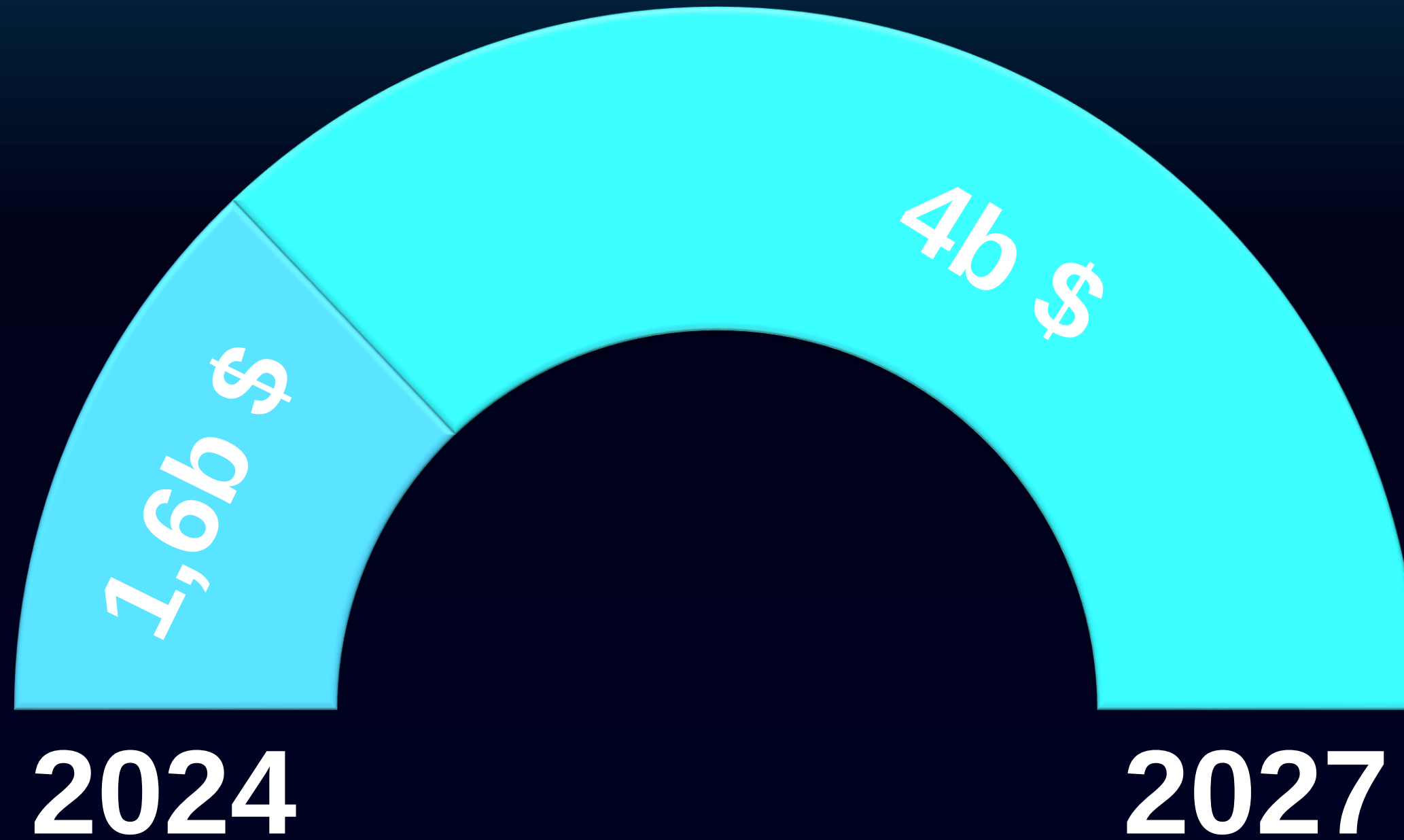
Аналіз настроїв

Прогнозна аналітика



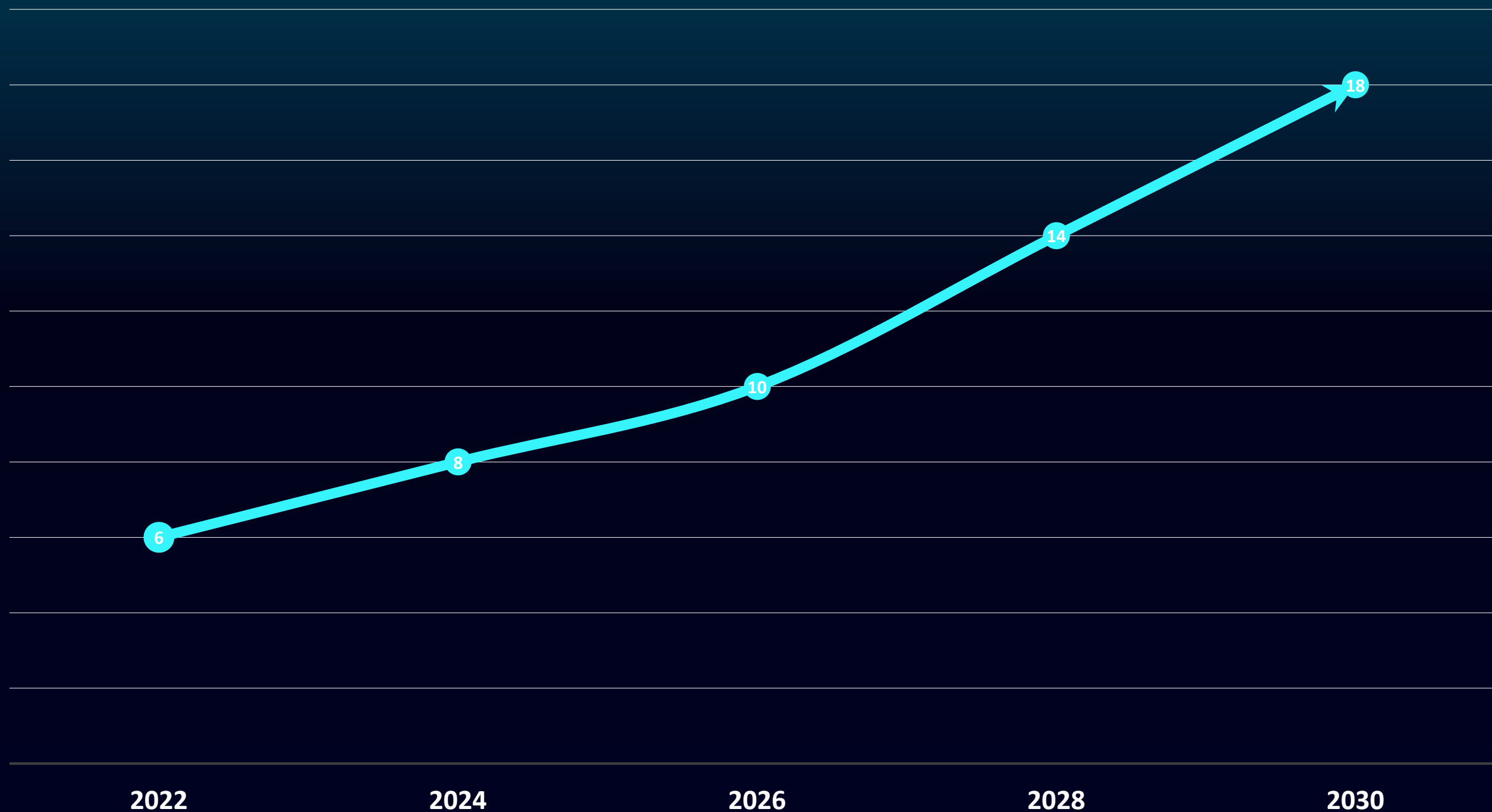
3

Ринок ШІ в сегменті контакт-центрів



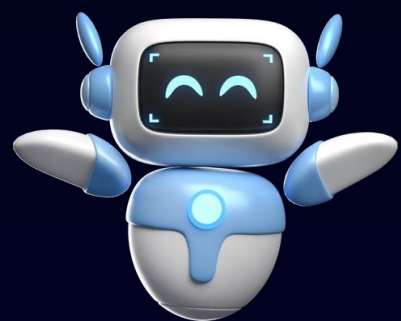
4

Ринок багатоканального залучення клієнтів



**18b \$
2030**

**x13%
на рік**





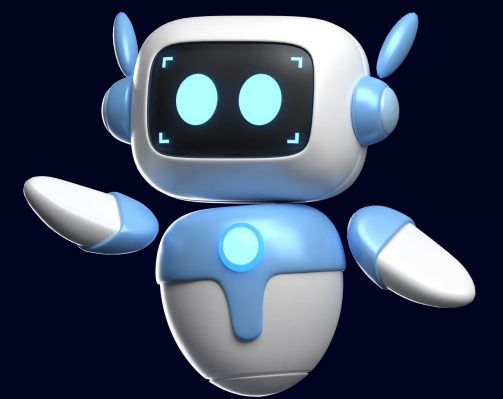
216 contact centre
professionals

callcentre
helper.com

CX

TODAY

750 European contact
centers

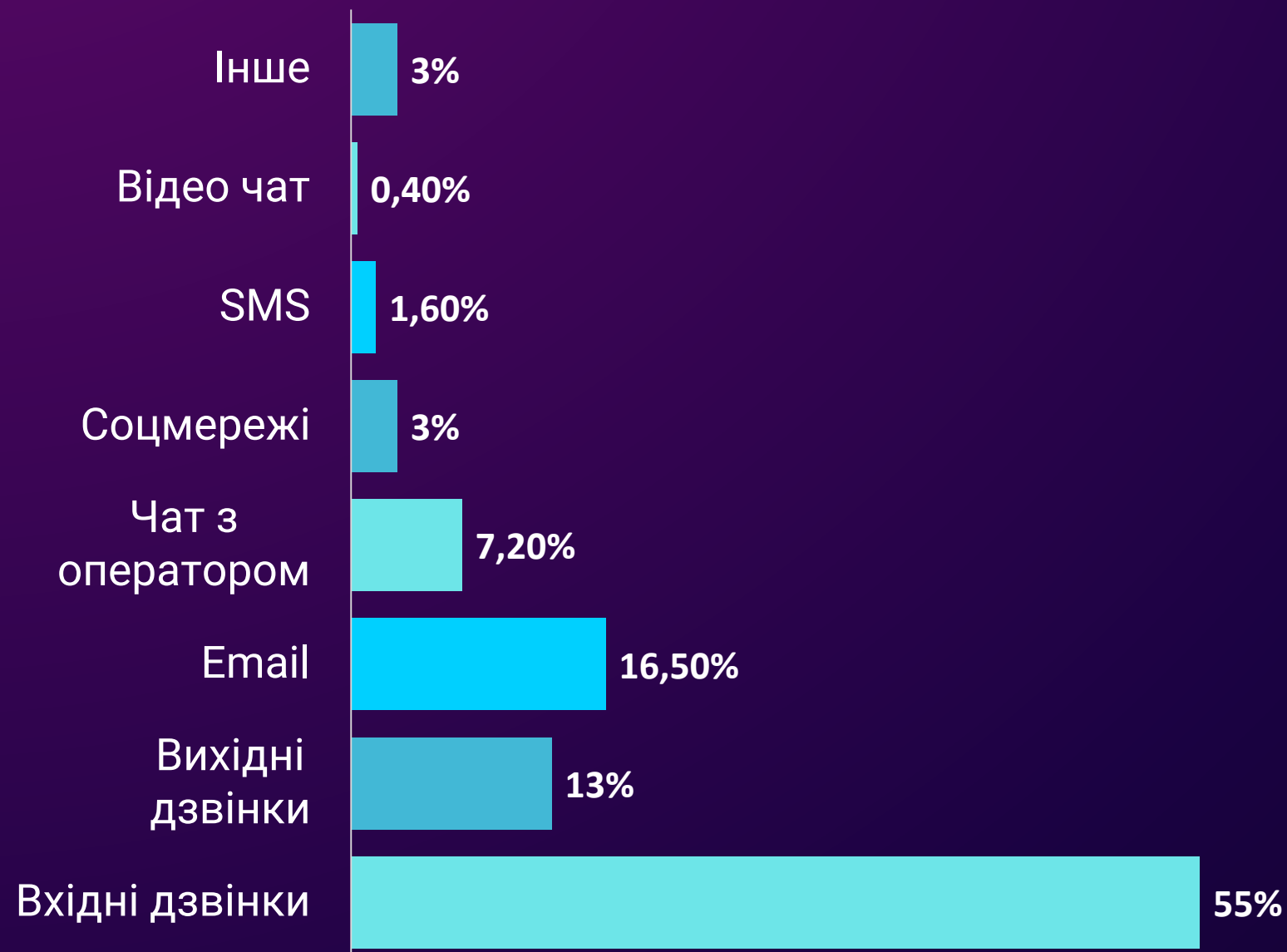




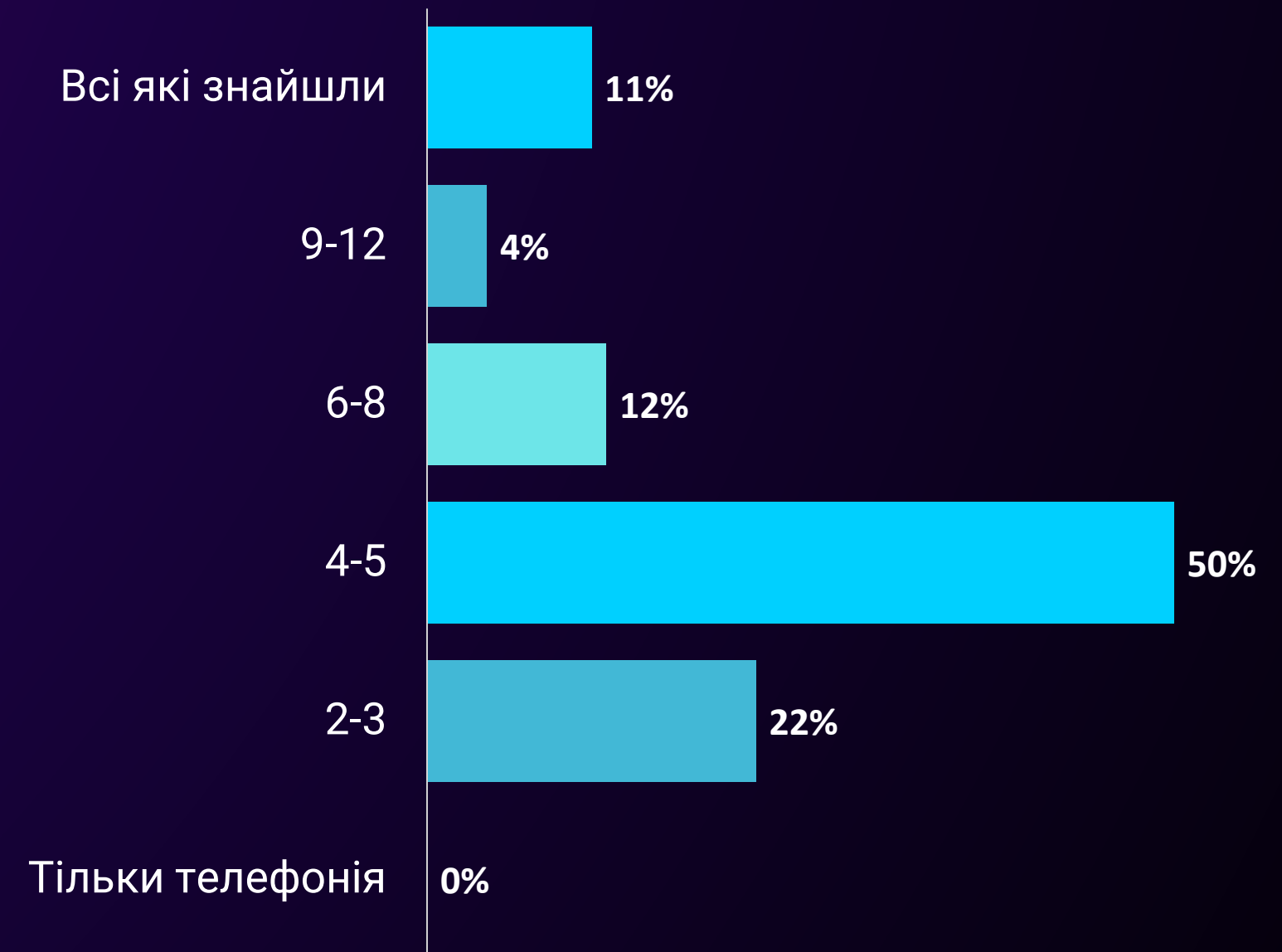
Мультиканальність

Які канали ви використовуєте в своєму КЦ для спілкування з клієнтами ?

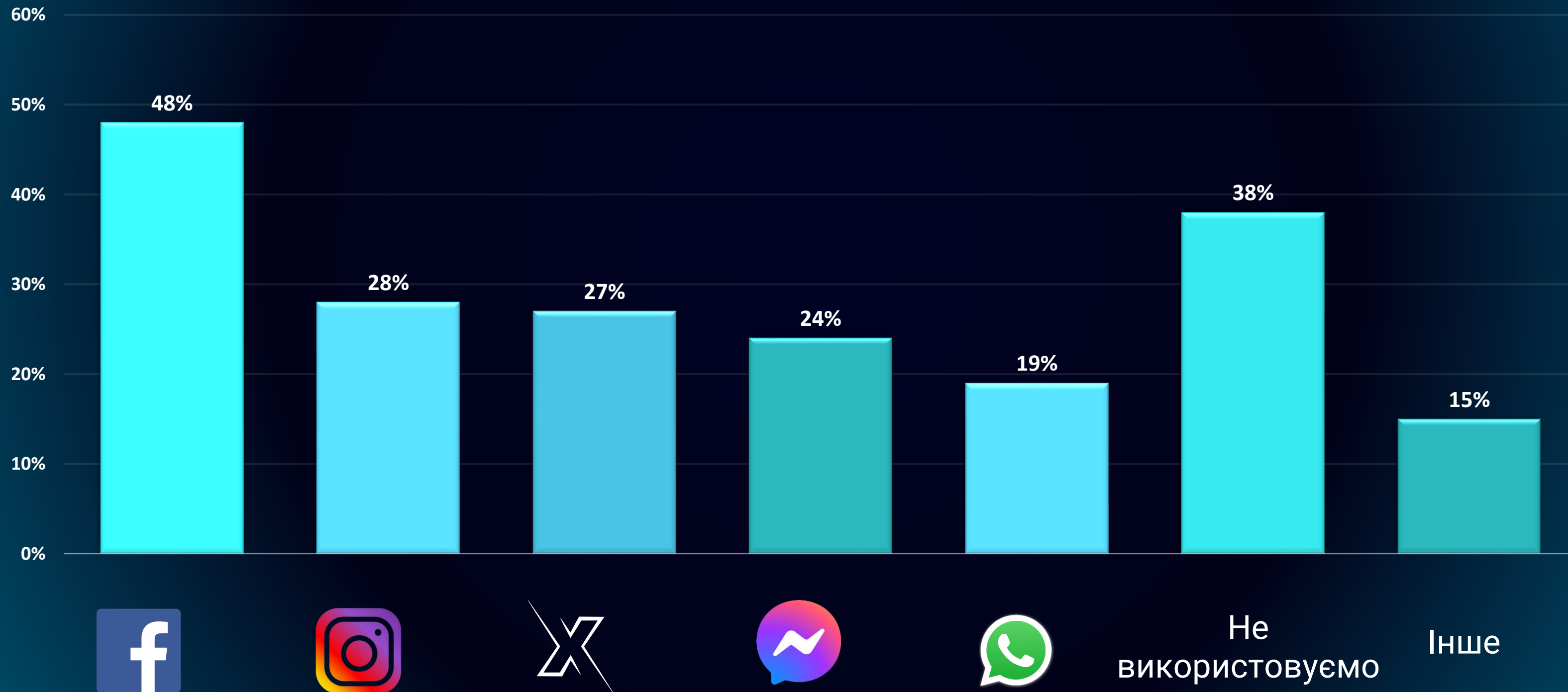
Які канали ви використовуєте?



Скільки каналів у вас в КЦ?



Які соціальні мережі ви використовуєте в своєму КЦ для спілкування з клієнтами ?

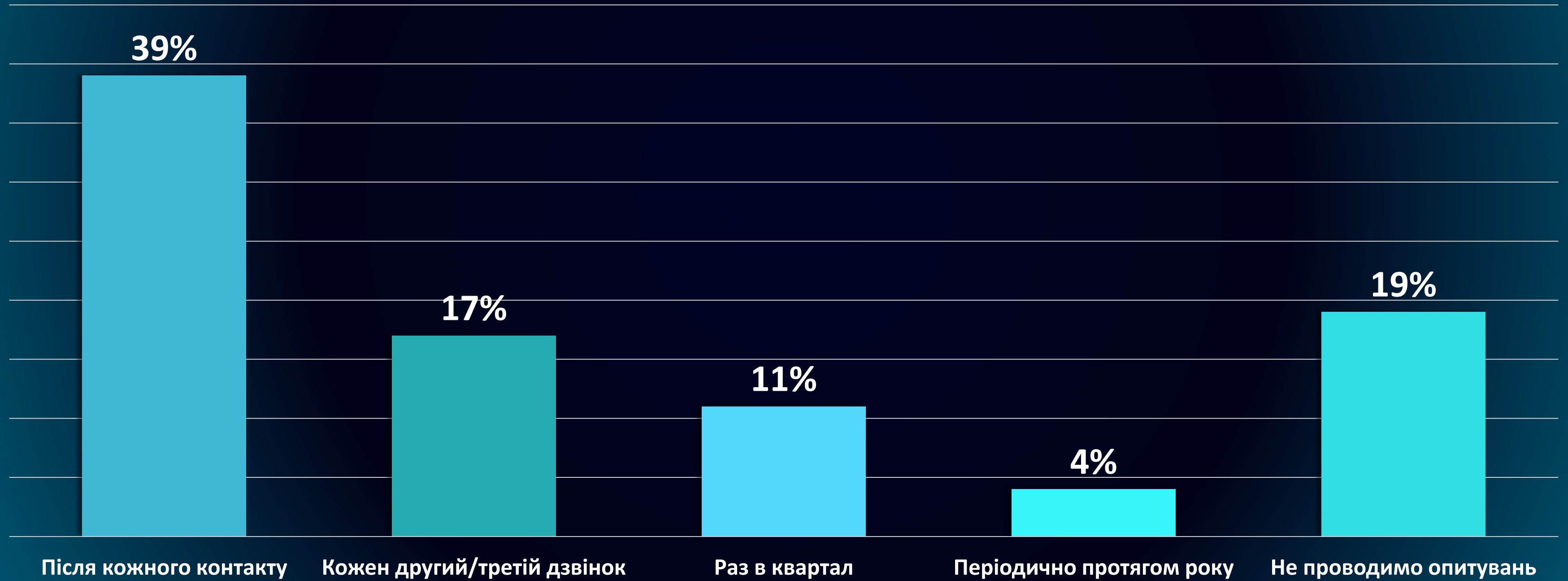


Турбота

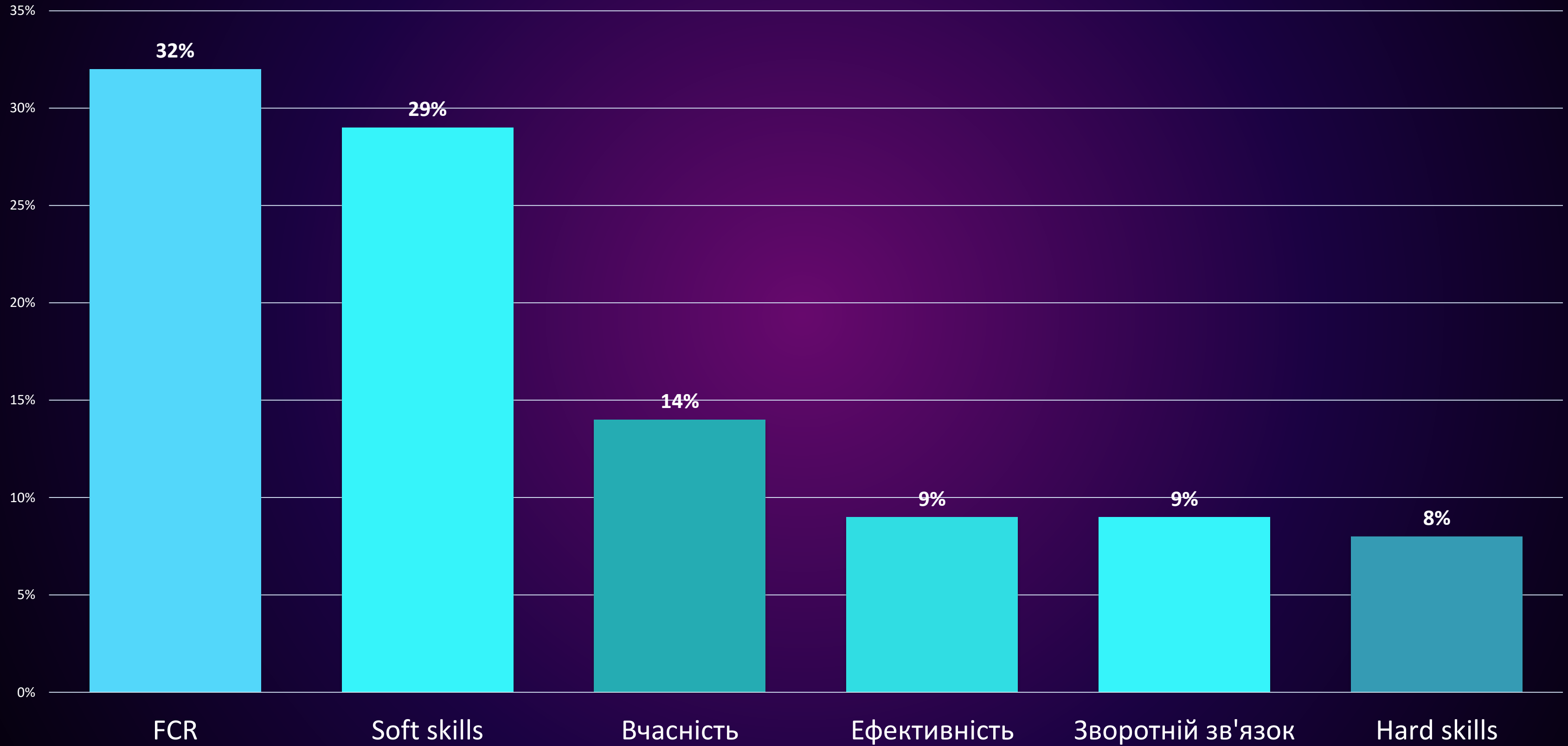
Топ метрики КЦ



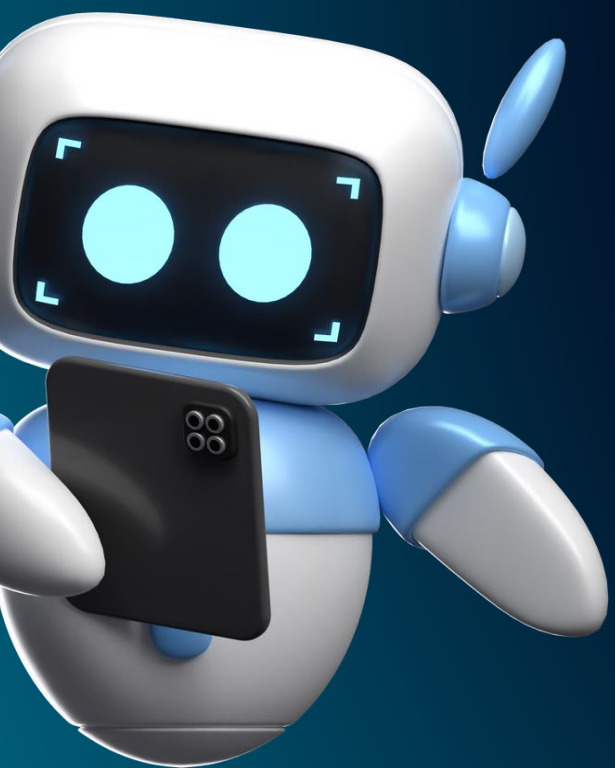
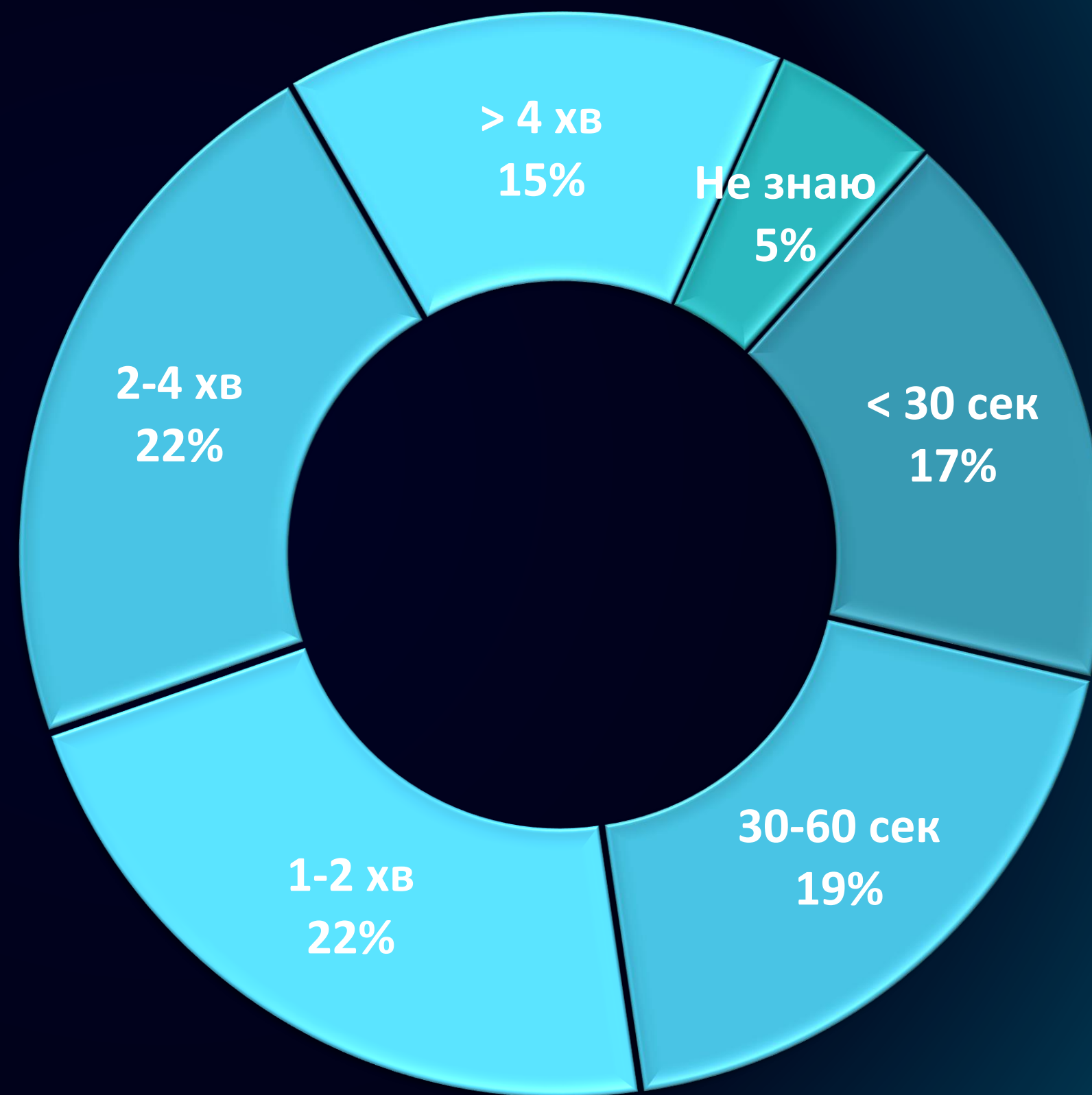
Як часто ви просите клієнтів оцінити обслуговування після дзвінка?



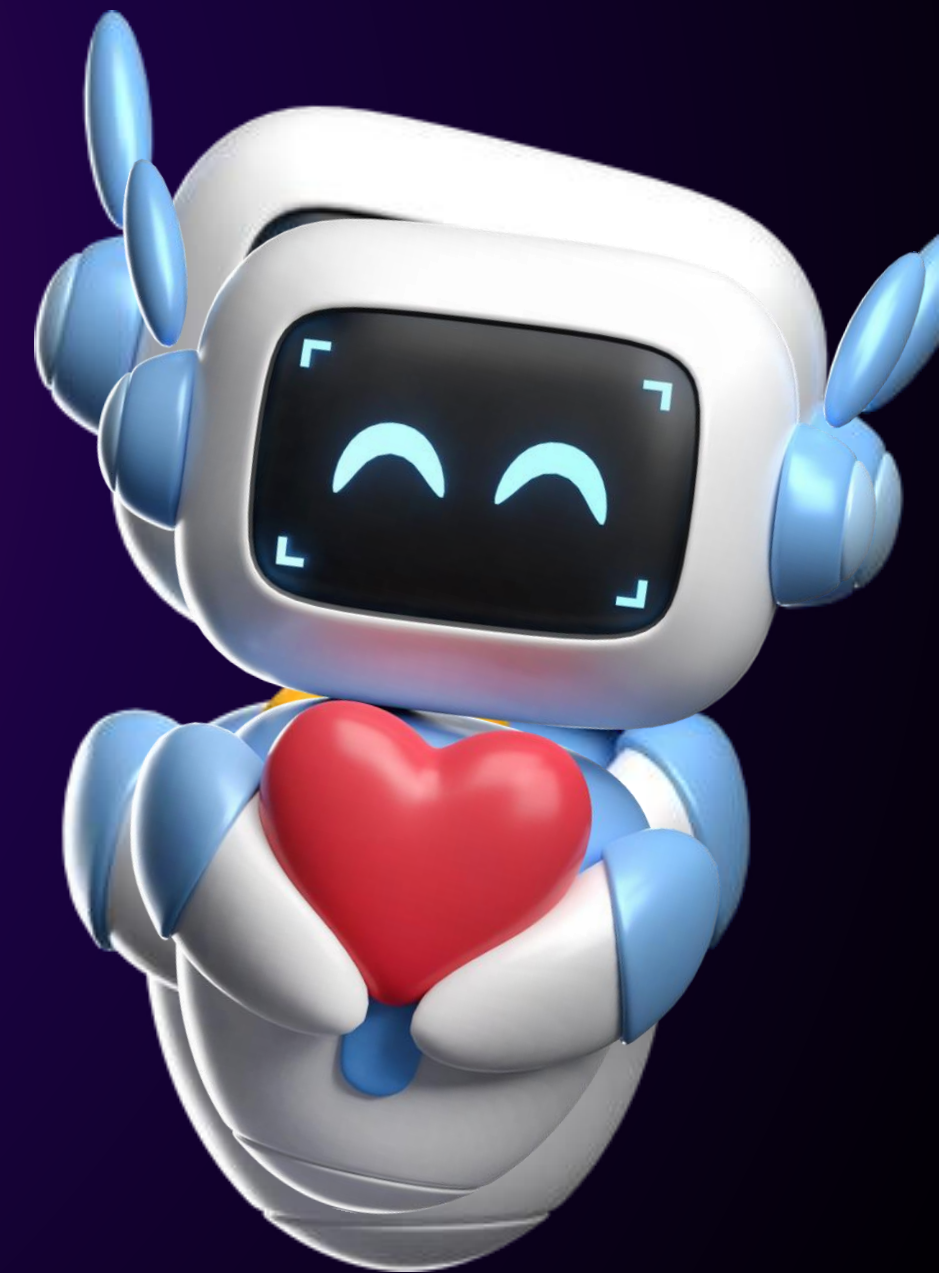
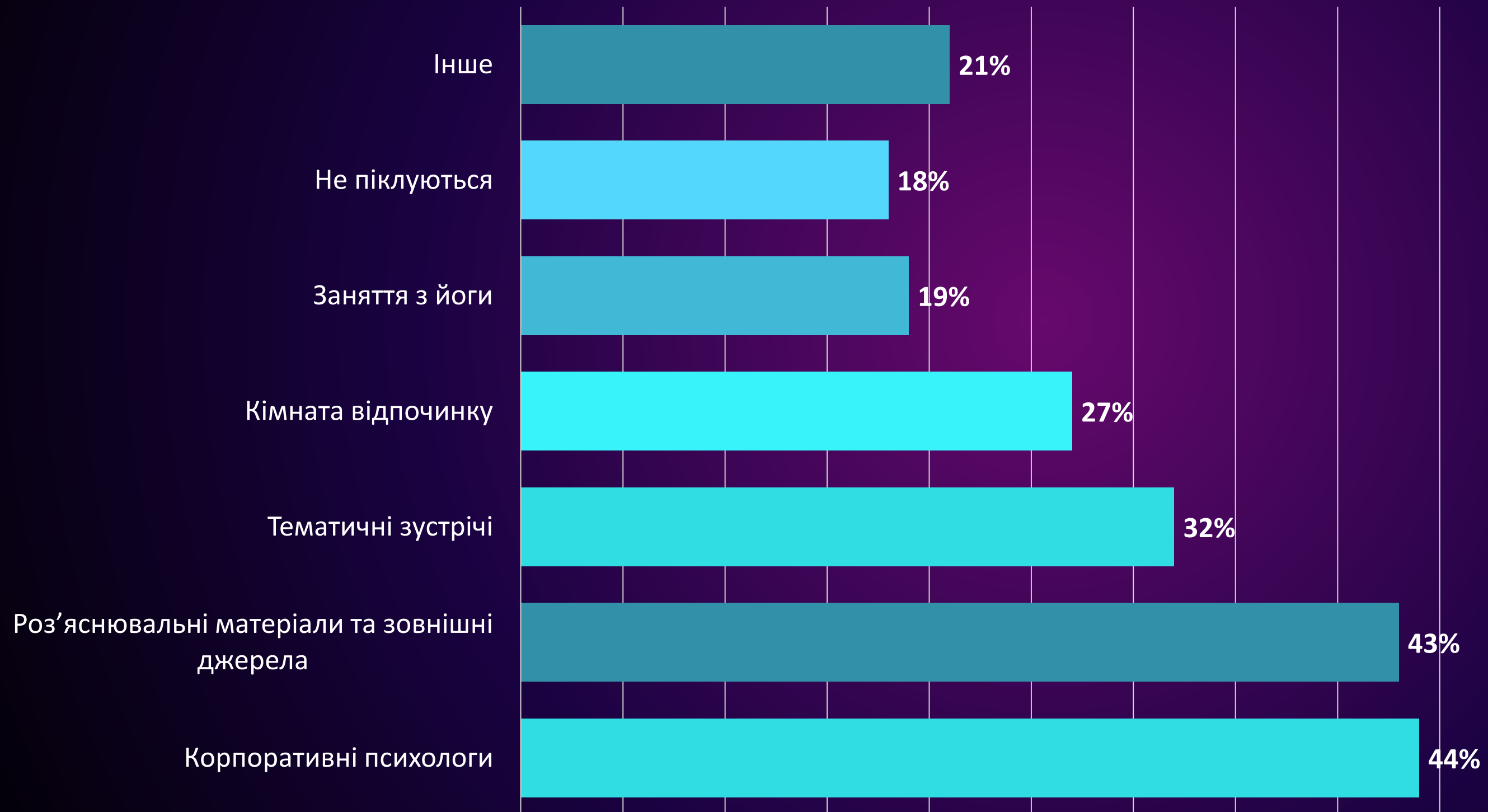
Що найбільше цінують Ваші клієнти ?



Як довго клієнти готові чекати на з'єднання ?

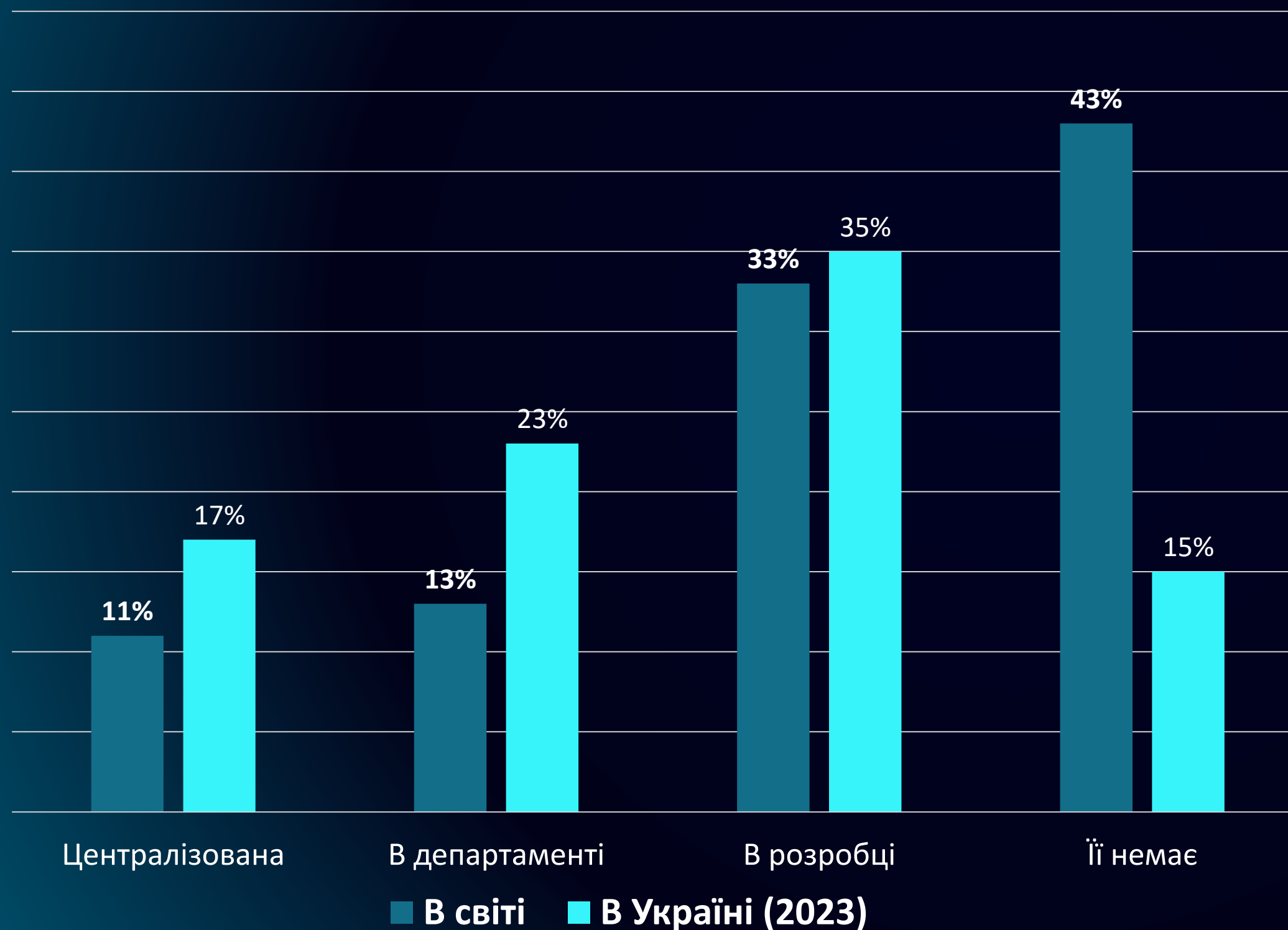


Як КЦ піклуються про ментальне здоров'я працівників?



Штучний інтелект

Яка у вас стратегія стосовно ШІ ?



38%

Кількість контакт-центрів, які використовують чат-боти - зростає

10%

контакт-центрів уже використовують ChatGPT

**Генеративний ШІ не замінить
агентів-людей, а посилить їх**

