

45 лучших статей для контакт-центров



Мы прочитали более 200 материалов для контактных центров и отобрали самые полезные статьи, исследования, интервью и подборки, которые помогут разобраться в тенденциях и выстроить стратегию развития.

Подборка будет полезна руководителям контактных центров и специалистам, занимающимся клиентским сервисом.

Эти материалы мы сгруппировали их в несколько разделов:

- тенденции рынка контактных центров;
- [омниканальность](#);
- [чат-боты, искусственный интеллект](#);
- [клиентский опыт](#);
- [персонал](#);
- [интеграция софта и настройка](#);
- [выбор вендоров](#);
- [аналитика](#).



ТЕНДЕНЦИИ РЫНКА КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

[Будущее контактных центров: омниканальность и клиентский опыт](#) — статья о ключевых трендах для контактных центров: омниканальности, автоматизации, облачных технологиях, важности изучения опыта клиента в процессе общения с компанией, биометрической системе идентификации клиентов.

[Исследование: как бизнес использует новые каналы взаимодействия с клиентами](#) — исследование АКИТ: через какие каналы бизнес общается с клиентами, какие параметры качества обслуживания использует, использует ли омниканальные платформы.

[Исследование: омниканальный контакт-центр. Как использовать мировые тренды обслуживания в России](#) — тезисы исследования: клиенты и контактные центры используют разные каналы для общения; контактные центры почти не используют облачные технологии; вовлечение в цифровые каналы; персональный подход; новые принципы обслуживания; как меняется работа оператора; стратегия цифровых коммуникаций; единый стандарт обслуживания; выбор технологического вендора; омниканальность; новые KPI клиентского сервиса.

[Cool-центр: что должно быть в идеальном современном контактном центре](#) — статья о трех главных составляющих контактного центра: пространстве, людях и технологиях.

[Аутсорсинговые контакт-центры: рост продолжается](#) — данные по объему рынка, рабочим местам, выручке лидеров рынка, прогноз роста рынка.

[Ежегодные исследования рынка контакт-центров Contact Center Benchmark](#) — платные отчеты по стратегии и развитию, операционному управлению, омниканальности, управлению клиентами и аналитике взаимодействия, оптимизации трудовых ресурсов, технологиям. По отдельности отчеты стоят 4 900 руб, все вместе - 29 000 руб.

[Глобальные операторы связи заменяют колл-центры digital-каналами](#) — статья о том, как операторы связи во всем мире отказываются от поддержки клиентов в колл-центрах и переходят на онлайн-консультации в социальных сетях, и почему российские операторы не спешат это делать.

[Что должен уметь крутой колл-центр по IT-части и какие вообще бывают опции](#) — 10 пунктов того, что должно быть в современном КЦ (в том числе многоканальность, интеграция с CRM, голосовая идентификация) и список вендоров, которые смогут все это обеспечить

[Почему вы рискуете опоздать, если не перейдете на цифровые технологии бизнеса прямо сейчас](#) — о том, как банки, государственные компании, промышленные предприятия, транспортные, логистические и торговые компании переходят на цифровые технологии.

[Кол вам в центр](#) — результаты исследования контактных центров российских банков. Анализировали 2 показателя - доступность (скорость соединения) и качество консультации.

[Российский рынок аутсорсинговых call-центров 2017](#) - большое исследование общего состояния рынка, его основных игроков, потребительского спроса и т.д. Стоимость исследования 69 000 руб.

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ

[Что такое омниканальный контакт-центр](#) — интервью о том, чем отличается мультиканальность от омниканальности, какие преимущества дает омниканальный подход контактному центру.

[6 причин для омниканального взаимодействия в современном контакт-центре](#) — резюме по итогам опроса зарубежных отраслевых экспертов по вопросам: отличие омниканальности и многоканальности; препятствия на пути к омниканальному обслуживанию и способы их преодоления; ключевые аспекты при выборе платформы для обслуживания клиентов, которая должна обеспечивать омниканальное обслуживание. Чтобы скачать резюме, нужно заполнить небольшую анкету.

[Омниканальность против мультиканальности: в чем разница и в ком сила?](#) — мнения экспертов рынка о том, в чем плюсы и минусы омниканальности и мультиканальности.

ЧАТ-БОТЫ, ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

[Искусственный интеллект, чат-боты и виртуальные агенты: угроза человечеству и контакт-центрам?](#) — статья отвечает на вопросы: могут ли чат-боты с поддержкой ИИ обеспечить качественное обслуживание клиентов? Угрожают ли чат-боты контакт-центрам? Вызовут ли чат-боты с поддержкой ИИ негативную реакцию? Почему чат-боты должны использовать комбинацию самообучения и человеческого контроля? Могут ли люди и машины работать в гармонии, чтобы обеспечить идеальное обслуживание клиентов? Что ждет чат-ботов и контакт-центры в будущем?

[Чат-боты для бизнеса](#) — эксперты из ИТ-компаний отвечают на вопросы: какие основные применения чат-ботов для бизнеса? Что, возможно, уже используется в вашей компании? Как чат-боты меняют или могут изменить общение с клиентами? Какие каналы становятся менее востребованы? Какой именно функционал в ближайшем будущем в чат-ботах будет востребован? Разработка чат-бота своими силами или заказ на стороне? Какие услуги по разработке и внедрению чат-ботов нужны бизнесу?

[Как чат-боты воскрешают Ленина и убивают колл-центры](#) — статья о том, как устроены чат-боты, примеры их использования крупными клиентами (в том числе клиентом Webim банком Тинькофф).

[Чат-боты наступают. Как людям сохранить рабочие места](#) — о том, почему роботы (пока?) не отобрали рабочие места у операторов колл-центров.

[«Для меня было откровением, что европейцы не очень активно стремятся использовать технологии в своей жизни»](#) — интервью руководителя проекта «Контакт-центр» города Москвы о том, как операторов заменяют роботы, как оценивается их эффективность, и какие нюансы при их внедрении возникают.

[Контакт-центр будущего: как искусственный интеллект изменит работу операторов](#) — статья о том, как будут распределяться роли между искусственным интеллектом и живыми людьми в контакт-центрах будущего; пример того, как ИИ может ответить на обращение пользователя.

[Алло, приемная? Как искусственный интеллект меняет работу бизнеса с клиентами](#) — статья с результатами свежих исследований цифровых каналов коммуникации, примерами внедрения ИИ в работу крупных компаний; рекомендациями по тому, как контакт-центрам работать с новыми технологиями.

КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ

[Как правильно консультировать в онлайн-каналах — опыт, рекомендации и инструкции](#) — статья о том, как приветствовать клиента, вести разговор, общаться в сложных ситуациях.

[Поколение двухтысячных. Как самая большая потребительская аудитория взаимодействует с вашим бизнесом?](#) — перевод «Исследования трудовых ресурсов поколения двухтысячных» о важности социальных сетей, контента, личного общения с брендом, пользовательского опыта.

[20 заповедей качественного общения с клиентом](#) — простые и важные принципы общения, немного об эмпатии и wow-эффекте, общении по электронной почте.

[Что написать в онлайн-чате, чтобы в него хотелось обратиться? 53 примера](#) — результаты анализа 695 сайтов для сбора статистики по использованию онлайн консультанта. Удачные и неудачные примеры приветственного сообщения в чате.

[На службе цифр и улыбок: как меняются сервисные центры в XXI веке](#) — статья о цифровизации контакт-центров, эмпатии как залого успешного сервиса.

[10 вещей, которые бесят клиентов в колл-центрах](#) — статья касается колл-центров, но большинство правил актуальны и для цифровых каналов.

[Диджитализация: как требовательные клиенты делают банки лучше](#) — что такое диджитализация и как цифровые технологии влияют на обычных людей, а через них — на все розничные бизнесы. Полезно не только для банковской сферы.

[Почему качественный клиентский сервис — ключевое преимущество на рынке](#) — несколько цифр по итогам исследований о том, почему качественный клиентский сервис помогает бизнесу быть успешным.

ПЕРСОНАЛ

[Как точнее спрогнозировать нехватку операторов контакт-центра при составлении расписания](#) — о коэффициенте временных издержек персонала, как его рассчитывать, как планировать расписание работы операторов, как повысить точность прогноза. Все с примерами.

[Мотивация для сотрудников колл-центра](#) — статья о денежной мотивации, бонусах и поощрительных призах, графике работы, наставничестве.

[Смена приоритетов в процессах оптимизации трудовых ресурсов \(WFO\)](#) — инновации и WFO в связи с цифровой трансформацией процессов.

[Рынок контакт-центров: что происходит и куда всё движется](#) — результаты исследования рынка труда контакт-центров. Динамика количества вакансий, требования к сотрудникам, средние зарплаты.

ИНТЕГРАЦИЯ СОФТА И НАСТРОЙКА

[Как успешно внедрить текстовые каналы](#) — как спланировать и провести тестовый запуск канала, что нужно предусмотреть.

[7 советов по внедрению текстовых каналов во внутренние контактные центры](#) — как проводить тестирование каналов, какие возможности настроить оператору, как общаться с клиентами онлайн, советы по интеграции, маршрутизации и управлению очередью из обращений, анализу статистики и критериям выбора вендора.

[Эволюция методов маршрутизации вызовов](#) — статья о базовых принципах маршрутизации, ее современных методах, распространенных ошибках при настройке.

[Почему IVR без омниканальности раздражает](#) — что такое интеллектуальный IVR, как он помогает сделать контактный центр омниканальным и повышает удовлетворенность клиентов.

[Роль CRM в омниканальной стратегии](#) — чем омниканальность отличается от других моделей, почему это сейчас актуально и как выглядит настоящая омниканальность. Перевод статьи Криса Вэна из GetCRM.

ВЫБОР ВЕНДОРОВ

[Девять программ, которые сделают ваш контакт-центр омниканальным](#) — обзор сервисов, модернизирующих процесс общения с клиентами в компаниях.

[Какой хелпдеск выбрать? Обзор отечественных и зарубежных тикетных систем для работы с клиентами](#) — емкий обзор систем с плюсами и минусами тикетных систем.

[Выбор аутсорсингового call-центра для решения бизнес-задач](#) — подробная инструкция как искать и выбирать аутсорсинговый контактный центр: как ставить задачи, собирать данные о поставщиках услуг и коммерческие предложения

[Разновидности систем для сбора данных о клиентах](#) — о том, какой софт помогает собирать данные о клиентах и как его выбрать: CRM-системы, тикет-системы, DMP (Data Management Platform), платформы для омниканального обслуживания.

АНАЛИТИКА

[9 ошибок, которых нужно избегать при анализе эффективности контакт-центра](#) — в статье описано как рассчитывать основные показатели эффективности и правильно их толковать.

[Как аналитика взаимодействий с клиентами влияет на работу контакт-центра?](#) — о настоящем и будущем клиентской аналитики.

[Анализ работы колл-центра](#) — перечень показателей, которые нужно измерять колл-центру.

Webim

– это мощный сервис для
общения с клиентами онлайн

Протестируйте
возможности Webim

7 ДНЕЙ БЕСПЛАТНО



+7 (499) 322-37-54
+7 (812) 385-53-37
sales@webim.ru

ООО «ВЕБИМ.РУ»
г. Санкт-Петербург
Большой проспект П. С., 18