

Телфин

Как будут выглядеть контакт-центры,
использующие цифровые технологии на
операционном уровне, через пять-десять лет?

Тренды развития колл-центров

2016 год

схема работы

Централизованность

фокус

**Решение проблем, консультация,
администрирование продаж**

проблема, вызов

**Интеграция каналов, переход
к омниканальной работе**

подход

**Реактивность, контроль,
работа по сценарию**

акцент

Оперативность, затраты

2025 год

Децентрализация, распределенность

**Положительный клиентский опыт
взаимодействия, жизненный цикл
клиента**

**Интеграция департаментов, переход
к интегрированному бизнесу**

**Проактивность, взаимодействие,
индивидуальный подход к клиенту**

Клиенты, опыт

Миграция в облако

По прогнозам до 2020 года 25% колл-центров мигрируют в облако

Почему?

Рентабельно

Гибко

Удобно

Эффективно
