

Распределенный контакт-центр. Будущее уже наступило.

Каким будет контакт-центр будущего? Он, безусловно, не будет блестящей, стерильной средой, как в фантастических фильмах, но он точно примет другую форму и будет использовать более современные технологии. Но эти технологии не будут такими заметными, как сейчас. Вообще то же самое касается персонала и рабочих мест. Итак, каковы ключевые элементы контакт-центра, от которых зависит решение сегодняшних проблем и готовность к будущему и почему настало время действовать?



Содержание

Краткая история.....	3
Почему сейчас?	3
Что мешает прогрессу?	4
Что изменилось?.....	5
Как можно достичь нужных результатов?.....	7
Каковы преимущества?	9
Контакт-центр будущего уже сегодня.....	12
Почему Citrix?.....	13

Краткая история

Хотя впервые термин «кол-центр» употребили около тридцати восьми лет назад, чему у нас есть документальное подтверждение, существовали они задолго до этого. Изначально кол-центры выступали в качестве каналов продаж; исходящие звонки позволяли обращаться к потенциальным клиентам с целью продажи продукции.

Интернет и новые каналы общения, которые появились благодаря ему, изменили процесс взаимодействия между людьми и компаниями. Компаниям, в свою очередь, пришлось реагировать и справляться со сложностями и проблемами, которые связаны с оказанием услуг в этом новом мире, работающем на основе высоких технологий.

Кол-центр также изменился и дал дорогу контакт-центру, который быстро стал главным узлом взаимодействия для компаний.

Технологии стали основой успеха контакт-центра. На смену одиночным фрагментированным каналам пришла многоканальность, а сложные телефонные сети были заменены системами интеллектуального распознавания голоса.

Электронную почту в значительной степени заменили платформы обмена сообщениями, процессы были усовершенствованы за счет автоматизации, а для коммуникации часто используют ботов.

Услуги современных контакт-центров значительно отличаются от услуг кол-центров прошлого. Однако физическая среда, в которой они существуют, не успевает за изменениями.

Многие контакт-центры переехали из офиса компании в страны и регионы, где их выгоднее содержать, однако концепция среды контакт-центра во многом остается прежней — сотрудники, работающие за столами в большом офисном пространстве. И если то, с чем сталкивается при этом клиент, изменилось до неузнаваемости, то работа сотрудников — нет.

Почему сейчас?

В условиях, когда компании в разных отраслях продолжают бороться с перебоями, меняется поведение потребителей, сотрудники работают удаленно и появляются новые рынки труда, надежный контакт-центр становится важнее, чем когда-либо.

Например, клиент Citrix, работающий в страховании, недавно заявил, что, если пропускная способность его контакт-центра снизится на 15% на час, это обойдется ему в 500 000 фунтов стерлингов.

Необходимость в модернизации контакт-центров для повышения удобства работы сотрудников возникла еще до пандемии 2020 года. Существующие проблемы, в том числе отток сотрудников и недостаточная вовлеченность, а также излишнее или недостаточное количество персонала, сохранились и в новой реальности. Сегодня традиционная среда контакт-центров, большие рабочие пространства с открытой планировкой и поездки на работу больше не являются нормой. Нужны изменения.

Поиск эффективных способов хранения, защиты данных и управления ими был и остается ключевым вопросом в связи с жесткими и постоянно меняющимися требованиями нормативных актов, таких как GDPR, PCI-DSS и MIFID II, которые требуют расширения видимости и управления. Для обеспечения соблюдения таких норм и управления рисками операторы контакт-центров должны использовать масштабируемые технологии, гарантирующие эффективную работу с соблюдением политик хранения и поиска данных. Сюда относится хранение записей вызовов и доступ к ним. В это и без того сложное для отрасли время ущерб от штрафа за нарушение регламента GDPR в размере 20 млн евро или 4% годового глобального оборота может быть катастрофическим.

Сегодня компании оценивают новую концепцию работы будущего и быстро внедряют ее, поэтому сейчас идеальное время, чтобы переосмыслить принципы устройства контакт-центра. Среда, созданная с прицелом на будущее, но доступная уже сейчас, формируется под влиянием нескольких факторов. Существует потребность в повышении качества обслуживания клиентов или адаптации к сложным условиям и будущим глобальным кризисам. Контакт-центрам также нужно привлекать новых сотрудников, сохраняя при этом существующих, снижать расходы и достигать целей в области устойчивого развития.

Что мешает прогрессу?

Многие считают, что существуют человеческие и технологические факторы, затрудняющие плавный переход к более современному контакт-центру. Основной проблемой являются затраты, а также технологическая революция, к которой может привести гибкая удаленная работа. Влияние на культуру труда является еще одним важным фактором для заинтересованных сторон.

Традиционные показатели успеха и опасения по поводу их поддержания также подвергаются сомнению, что вызывает вопросы, которые мешают прогрессу:

- Будет ли процент недоступного для обслуживания персонала превышать отраслевой стандарт **30–35%**?
- Сможем ли мы соответствовать **стандартному уровню обслуживания 80/20** (когда 80% вызовов принимаются в течение 20 секунд)?
- Как это повлияет на процент проблем, решаемых при первом взаимодействии со специалистом контакт-центра: упадет ли он ниже **стандарта в 70–75%**?
- Увеличится ли **процент непринятых вызовов**?
- Как это повлияет на **стоимость вызова**?

В контакт-центрах также распространен подход «не чини то, что не сломано», то есть устаревшие телефонные системы и системы CRM устаревают без значительной модернизации.

Переход с традиционных офисных АТС на облачную телефонию, хотя и представляет интерес, происходит постепенно или откладывается ради сокращения затрат.

Также считается, что модернизация сети слишком мешает работе или, опять же, происходит постепенно в течение длительного времени.

Страх того, что данные могут попасть в чужие руки, является еще одним препятствием для внедрения гибкой удаленной работы; при этом многие полагают, что безопасность невозможно гарантировать, когда сотрудники работают за пределами офиса и сетей компании.





Что изменилось?

Происходит постепенное изменение услуг контакт-центров, которые нужны клиентам.

Миллениалы и представители поколения Z используют цифровые технологии с рождения; они предпочитают общение онлайн и самообслуживание. Они часто используют онлайн-сервисы для поиска нужной информации и формирования собственного мнения.

Они знают, чего хотят от той или иной компании, и обычно понимают, как этого добиться. Услуги, которые им нужны, будут все больше отличаться от традиционных задач, связанных с жалобами, продажами и администрированием. Вместо этого они будут использовать все предлагаемые компанией каналы и обращаться в контакт-центр за консультациями, советами, подсказками, обучением и поддержкой.

Эта эволюция контакт-центров началась еще до пандемии COVID-19 из-за появления технологий для создания и реализации новых услуг и каналов связи.

Охватившая мир пандемия и реакция на нее привели к росту спроса на эти услуги и росту их актуальности, а также объема ожиданий от них.

Все больше людей стали разбираться в цифровых технологиях и полагаться на них, а многие повседневные действия теперь выполняются онлайн.

Розничные магазины, развлекательные учреждения и рестораны стали продвигать свои онлайн-сервисы в качестве основных каналов.

Чтобы обеспечить безопасность людей и следовать рекомендациям правительства и органов здравоохранения, многие (в том числе операторы контакт-центров) перестали ездить в офис, контакт-центры закрылись, а сотрудникам пришлось работать удаленно.

Сотрудники контакт-центров в других странах придерживались местных нормативов, действовавших в их регионах, что привело к недопониманию с клиентами из страны, где находится компания.

Контакт-центры, где обычно все находились в офисе, претерпели радикальные изменения. Нужно было очень быстро перевести персонал на работу из дома и изменить процесс работы, а показатели отчетности временно стали менее важны.

Однако это также дало контакт-центрам повод задуматься о создании или ускорении новых дифференцированных услуг и методов работы. Новое видение того, как может выглядеть контакт-центр, и возможность изменить представление об удобстве работы сотрудников.

Компания Capita plc перевела 18 000 консультантов контакт-центров из офиса на работу из дома всего за три дня благодаря Citrix.

Будучи крупнейшей в Великобритании компанией, занимающейся аутсорсингом и оказанием профессиональных услуг, Capita предоставляет услуги по взаимодействию с клиентами, поддержке и управлению государственным органам и хорошо известным компаниям. Компания управляет контакт-центрами в Великобритании, ЮАР, Европе и Индии.

«Решения Citrix всегда играли главную роль в нашем отделе по работе с клиентами», — говорит директор отдела ИТ Адриан Уитакер (Adrian Whitaker). Компания Capita использовала решения Citrix для доставки безопасных и стабильных десктопов на тонкие клиенты консультантов контакт-центров из центра обработки данных на стороне потребителя. Уитакер и его команда как раз занимались миграцией центра обработки данных в Microsoft Azure, когда был объявлен локдаун в связи с пандемией COVID-19. Основой традиционной модели работы контакт-центров был офис.

«Когда наступила пандемия, у нас не было решения для работы наших консультантов на дому».

В команде, занимающейся ИТ-платформами в Capita, было несколько высококвалифицированных

специалистов по Citrix, и они сразу порекомендовали **Citrix Workspace** в качестве лучшего решения для предоставления пользователям простого и безопасного доступа и обеспечения единообразия работы.

«С момента принятия решения до развертывания системы для работы на дому прошло всего три дня. Мы создали среду для поддержки 18 000 пользователей и начали переход за счет предоставления через Citrix Workspace уникальных приложений, необходимых каждому клиенту».

Среди клиентов Capita есть множество компаний, для которых поддержка клиентов критически важна, например коммунальные предприятия, ветеринарные службы и операторы мобильной связи. В период, когда уход за пожилыми и незащищенными клиентами был принципиально важен, высокая скорость реагирования компании Capita стала тем, что особенно высоко оценили клиенты.

«Мы смогли развернуть решение для работы всех наших клиентов на дому за очень короткое время, и это свидетельствует о том, что у нас сплоченная команда, — говорит Уитакер. — Клиенты поблагодарили нас за то, что мы сделали все необходимое и так быстро. Мы справились быстрее, чем собственные отделы ИТ некоторых наших клиентов. Добиться этого нам помогло решение Citrix Workspace».

«Перед моей командой из 10 человек была поставлена задача внедрить решение для 18 000 консультантов контакт-центров в трех странах, а также для корпоративного персонала компании Capita буквально за ночь, чтобы мы могли без труда перевести их на полноценное решение для работы на дому, которое в точности имитирует то, что было у них в офисе».

– Адриан Уитакер (Adrian Whitaker), директор по ИТ



Как можно достичь нужных результатов?

Управление масштабом и сложностью работы и инфраструктуры в среде контакт-центра само по себе является сложной задачей. А потребность в динамичной команде сотрудников, способных работать за пределами офиса, только усложняет ее.

В дополнение к продуктивной удаленной работе сотрудников контакт-центры должны эффективно управлять затратами и обеспечивать безопасность, мониторинг производительности и контроль.

В то время, когда в разных отраслях возникают трудности с адаптацией к новой реальности, обеспечением непрерывности бизнеса и, зачастую, выживанием, радикальные изменения не приветствуются.

Однако те, кто быстро адаптируется и использует технологии для ускорения трансформации, с большей вероятностью станут сильнее.

Быстрое развертывание унифицированного ИТ-решения, ориентированного на сотрудников, и обеспечение высокого уровня безопасности позволяет упростить работу и сделать ее эффективнее, но этот процесс не должен быть дорогостоящим или длительным.

Платформа и рабочее место, соответствующие требованиям будущего, могут быть интегрированы с существующими ИТ-ресурсами на стороне потребителя или в облаке и дополнять их.

Это может быстро принести пользу, в том числе обеспечить безопасный доступ к информации для сотрудников, повысить эффективность их взаимодействия с технологиями, уменьшить время отклика и улучшить качество обслуживания клиентов.

Для этого компании должны тщательно обдумать, как они хотят работать, и при этом обеспечить адаптацию к непредвиденным изменениям.

Например, работа всех сотрудников из дома или применение гибридного подхода стали так популярны и вообще возможны за счет надежной технологической основы, в том числе облачной телефонии.

Помимо удобства работы сотрудников и качественного обслуживания клиентов, виртуальный контакт-центр должен обеспечивать контроль и эффективное управление своими ресурсами.

Они должны быть доступны из любого места с подключением к Интернету, предоставлять инструменты, необходимые для эффективной работы в офисе или дома,

обеспечивая при этом мониторинг и контроль со стороны отделов ИТ. Такие ресурсы могут включать существующие сети и приложения, чтобы сотрудники могли получить доступ к знакомым инструментам на любом устройстве, а не только на устройствах, предоставленных работодателем. Однако именно этот момент часто вызывает опасения. Как можно гарантировать безопасность данных, когда конечные пользователи могут получить доступ к потенциально конфиденциальной информации на своих личных устройствах? Главное здесь — то, что они не могут этого сделать.

Защита данных в условиях удаленной работы

Концепция BYOD (использование собственных устройств сотрудников) позволяет сотрудникам работать на собственных устройствах и является популярным подходом, который эффективно повышает уровень удовлетворенности сотрудников, обеспечивая при этом экономию средств и увеличение производительности.

Однако для контакт-центров, где крайне важна защита конфиденциальных данных, тот факт, что пользователь «приносит» свое собственное устройство в безопасную среду (или получает доступ к данным за ее пределами), является проблемой из-за отсутствия видимости и контроля. В соответствии с рекомендациями Национального центра кибербезопасности (NCSC) компания Citrix разработала [руководство по использованию собственных устройств \(UYOD\)](#), чтобы показать, как технологии Citrix позволяют компаниям выполнять рекомендации NCSC. В рамках данного подхода сотрудники лишь просматривают информацию на своем устройстве, но не хранят ее локально. Это дает отделам ИТ уверенность в том, что сотрудники не смогут получить или загрузить конфиденциальную информацию.

UYOD является оптимальным решением для динамичной рабочей среды. Как сообщает NCSC, при применении соответствующих технических и процедурных средств управления многие предполагаемые риски, связанные с BYOD, можно полностью устранить. При условии соблюдения рекомендаций отдел ИТ может быть уверен, что доверием, характерным для подхода UYOD, не будут злоупотреблять случайно или намеренно.

UYOD может не подойти для некоторых ситуаций, например по причинам, связанным с контрактами, пользователями или конкурентами. В этом случае рекомендуется использовать недорогие маломощные устройства, которые управляются в соответствии с подходом UYOD. Можно обеспечить безопасность и эффективность и в то же время избежать потенциальных затрат на управление и издержек, которые характерны для корпоративных устройств, управляемых традиционным образом.

Teleperformance использует решения для цифровых рабочих мест, чтобы обеспечить работу отсюда угодно, что позволяет нанимать сотрудников из других регионов и открывает новые конкурентные преимущества

Компания Teleperformance, штаб-квартира которой находится во Франции, предоставляет услуги по привлечению и обслуживанию клиентов, технической поддержке, взысканию долгов, продвижению в социальных сетях и другие услуги по всему миру.

Когда разгорелась пандемия COVID-19, перед компанией **Teleperformance** встала задача быстро перейти на удаленную работу, чтобы обеспечить непрерывность бизнеса компании и ее клиентов по всему миру. Компания успешно выполнила эту задачу, предоставив более 250 000 сотрудников возможность работать из дома за счет **решений Citrix для цифровых рабочих мест**, в том числе **Citrix Virtual Apps and Desktops™** и **Citrix ADC™**.

Однако Teleperformance не просто использует решения Citrix для удаленной работы. Вместо этого компания полностью переосмысливает то, как выполняется работа, и даже кто ею занимается, используя технологии для повышения гибкости своей модели работы и стратегии работы персонала.

«Работа отсюда угодно — это не временная мера, — говорит Хосе Гереке (Jose Guereque), исполнительный вице-президент по инфраструктуре и директор по

информационным технологиям Teleperformance Nearshore. — Мы сохраним гибридную схему в качестве постоянной модели, и Citrix станет ключевым технологическим партнером в ее реализации».

Благодаря Citrix и Teleperformance Cloud Campus компания Teleperformance может создавать многофункциональные цифровые рабочие места, которые откроют специалистам безопасный доступ к ресурсам и инструментам, необходимым для эффективной и результативной совместной работы по любому каналу, на любом устройстве и где угодно. Это позволяет компании нанимать сотрудников из отдаленных регионов, что, по словам Гереке, меняет правила игры.

Удаленная работа для Teleperformance — это не просто решение краткосрочной проблемы, вызванной глобальной пандемией, но и возможность обеспечить долгосрочную выгоду как для своего бизнеса, так и для клиентов, которых обслуживает компания.

«Мы видим, что возможность работы отсюда угодно повышает лояльность как специалистов, так клиентов», — поясняет Ланс Браун (Lance Brown), исполнительный вице-президент по сетям, телекоммуникациям и архитектуре Teleperformance.

Teleperformance присоединяется к более чем 400 000 компаний по всему миру, которые используют решения Citrix для создания современных цифровых рабочих мест, обеспечивающих преимущества для бизнеса.

«Раньше при найме сотрудников мы ограничивались крупными городами, но теперь мы набираем людей из очень маленьких городов и даже из других стран. Таким образом, мы можем привлечь больше сотрудников для гибкого обслуживания клиентов и удовлетворения сезонного и циклического спроса, присущего нашему бизнесу».

– Хосе Гереке (Jose Guereque), исполнительный вице-президент по инфраструктуре и директор по информационным технологиям Teleperformance Nearshore



Каковы преимущества?

Хотя для многих в последнее время удаленная работа стала вынужденной необходимостью, ее преимущества нельзя игнорировать в долгосрочной перспективе. Она помогает предотвратить краткосрочные перебои и обеспечить непрерывность бизнеса, а также дает возможность переосмыслить работу сотрудников контакт-центра и их среду. Такой подход также открывает преимущества с точки зрения масштабирования, устойчивого развития, управления затратами и эффективности.

Сокращение затрат и выбросов углекислого газа

Перейдя на гибридную модель, в которой работа в офисе сочетается с удаленной, можно сократить площадь офисной недвижимости или перестроить ее. Такой подход способен помочь в преодолении распространенных проблем, связанных с максимальной загрузкой и масштабированием для увеличения штата. Для увеличения числа сотрудников больше не нужно дополнительное офисное пространство.

Это также позволяет компаниям обойтись без текущих расходов на объекты для обеспечения непрерывности бизнеса за счет предоставления сотрудникам возможности работать из дома. В качестве альтернативы они могут использовать эти объекты для обеспечения социального дистанцирования или масштабирования своей деятельности.

Переход с серверов на стороне потребителя на облачную инфраструктуру также может снизить текущие расходы и помочь в реализации инициатив в сфере устойчивого развития. Устойчивое развитие играет важную роль для компаний из разных секторов, поскольку выбросы углекислого газа находятся под пристальным наблюдением, а компании подвергаются постоянным проверкам. Однако многие компании не знают о влиянии ИТ-инфраструктуры на выбросы парниковых газов. Внедрение современной интеллектуальной платформы для рабочих мест делает ИТ-инфраструктуру более экологичной за счет следующих мер.

1. Перенос рабочих нагрузок в энергосберегающие или углеродно-нейтральные гипермасштабируемые центры обработки данных
2. Снижение количества поездок на работу за счет обеспечения безопасной удаленной или гибкой работы
3. Возможность выбора энергосберегающих вычислительных устройств для конечных пользователей
4. Продление жизненного цикла вычислительных устройств конечных пользователей путем переноса рабочих нагрузок в облако

Поддержка персонала и удовлетворение потребностей клиентов

По мере того как потребители привыкают к высококачественному обслуживанию, работа контакт-центра становится более сложной и ценной. Современная платформа позволяет управлять более мелкими взаимодействиями с клиентами за счет новых технологий. Сюда относятся искусственный интеллект и роботизированная автоматизация процессов (RPA), а также веб-порталы самообслуживания. Интерактивная голосовая связь (IVR) и чат-боты также становятся популярными. Ожидается, что объем глобального рынка чат-ботов достигнет **9,4 млрд долларов** к 2024 году¹.

Но, поскольку многие клиенты предпочитают использовать инструменты самообслуживания для выполнения базовых задач, их звонки в компанию, скорее всего, будут связаны с более сложными вопросами. В 2019 году **18,5%** входящих запросов в контакт-центры поступили по электронной почте².

Однако **52%** клиентов по-прежнему предпочитают общаться с оператором в кризисных ситуациях, а **24%** все еще обращаются за помощью к оператору для выполнения рутинных задач³.

Не будем забывать, что пандемия, к сожалению, привела к возникновению многочисленных кризисных ситуаций, и не только в традиционных областях здравоохранения или неотложной помощи. Продовольствие и доступ к лекарственным препаратам стали критически важны, и списки важнейших организаций и ключевых работников оказались в центре внимания.

Надеясь на окончание пандемии за счет вакцинации, мы не должны забывать о том, какую огромную роль играет оператор в телефонном разговоре или чате.

Операторы контакт-центров должны быть хорошо информированы, обладать навыками общения и способностью быстро менять тему или тактику разговора для обеспечения удовлетворенности клиентов или разрешения конфликтов.

72% потребителей считают, что специалисты по обслуживанию клиентов должны знать, кто они такие, иметь представление о предыдущих беседах с ними⁴ и доступ к информации, необходимой для выполнения работы, а также они должны быть последовательны в своей работе, где бы ни находились.

Как гласит известное выражение, клиент всегда прав, поэтому **88%** руководителей контакт-центров считают, что качество обслуживания клиентов является ключевым приоритетом, а **73%** думают, что повышение качества обслуживания имеет принципиальное значение⁵.

Предоставляя сотрудникам безопасное, удобное и в то же время многофункциональное рабочее место, доступное, где бы они ни находились, вы повышаете эффективность и производительность труда. Показатели обслуживания и решения проблем при первом взаимодействии можно без труда поддерживать во время перебоев в работе за счет масштабирования штата, даже если сотрудники не могут находиться в офисе. Этого можно достичь во время перебоя на макроуровне и даже когда сотрудники сталкиваются с личными проблемами, препятствующими их поездкам на работу.

Такой подход взаимовыгоден для бизнеса и операторов, поскольку обеспечивает им необходимую гибкость для адаптации к меняющимся потребностям. Благодаря более широкому кругу сотрудников, доступных для удаленной работы, контакт-центр может быстро масштабировать численность персонала, чтобы удовлетворить растущий спрос, не требуя дополнительного физического пространства. В то же время сотрудники могут работать удаленно и в выбранное ими время в соответствии со своим образом жизни, что обеспечивает взаимовыгодные условия для бизнеса и сотрудников, при этом принося пользу клиентам.

Gallup сообщает, что вовлеченные сотрудники с большей вероятностью улучшат отношения с клиентами, что приведет к росту продаж на **20%**⁶.

Это особенно важно с учетом исследования Citrix, в котором подчеркивается, что **53%** конечных пользователей в Великобритании считают, что их компания может предоставлять им более эффективные технологии, а из тех, кто полагает, что они пользуются «плохими» технологиями, только **12%** считают свою работу эффективной. И наоборот, среди тех, кто полагает, что имеет доступ к «хорошим» технологиям, **90%** считают свою работу эффективной⁷.

В среде контакт-центра, где время и точность крайне важны, предоставление пользователям быстрого доступа к нужной им информации является ключевым фактором, а разочарование (на любом конце провода) может возникнуть быстро, если для получения положительных результатов требуется слишком много приложений.

По сути, средний сотрудник должен переключаться с одного приложения на другое примерно десять раз в час, что может увеличить среднее время обработки на час в день или на **32 дня в год**⁸.

31% сотрудников заявляют, что теряют ход мысли в процессе переключения между приложениями, и их внимание к вопросу или проблеме клиента снижается. Наличие более информированных операторов, способных эффективно работать как из контакт-центра, так и удаленно, позволяет улучшить ключевые показатели, в том числе среднее время обработки, процент проблем, решенных при первом взаимодействии, и процент недоступного для обслуживания персонала.



Замедление оттока кадров

Вовлеченность сотрудников в работу с современными технологиями и понимание их ценности для работы также могут помочь в замедлении оттока кадров.

Контакт-центры традиционно не считаются местами, где операторы могут построить карьеру, что ведет к высокой текучести кадров.

Текущая текучесть кадров в контакт-центрах составляет **26%** в год, что значительно выше, чем в среднем по Великобритании (**15%**)⁹.

Изменение роли оператора приведет к спросу на более квалифицированных сотрудников, которые опираются на информацию и не ограничиваются только ответами на звонки. Однако, в отличие от работников традиционных контакт-центров, этих специалистов сложнее найти.

Несмотря на то что **63%** контакт-центров расширили свои учебные программы, чтобы обучить персонал навыкам выполнения сложных задач¹⁰, удовлетворение потребностей таких сотрудников все равно будет иметь решающее значение.

В прошлом компании тратили множество часов на обучение операторов только для того, чтобы они быстро ушли из-за отсутствия гибкости, необходимой для их образа жизни. Теперь предоставление более гибкого и технологичного рабочего места расширяет кадровый резерв и сокращает время, которое тратится на замену и адаптацию персонала.

Руководители **52%** контакт-центров намерены обеспечить гибкие условия работы для удовлетворения таких требований¹¹. А возможность выполнять работу за пределами контакт-центра позволит тем, кто ранее не был заинтересован в этой работе или не мог добраться до офиса контакт-центра, найти привлекательный вариант с удобным рабочим графиком или удаленной работой.

Это особенно актуально для тех, кто возвращается к работе после перерыва, и тех, кто может работать только в определенное или нестандартное время, а также для представителей поколения X, которые предпочитают не быть привязанными к официальному офису.

Предлагая сотрудникам контакт-центров одинаково удобную работу на всех устройствах, а также гибкий подход к рабочей среде, можно добиться оптимального баланса между работой и личной жизнью за счет следующих преимуществ.



ГИБКОСТЬ

Возможность работать откуда угодно в любое время и с любого устройства позволит вашим сотрудникам подстраивать работу под свой образ жизни и повысит их лояльность.



ПРОСТОТА

Единый вход на любое устройство для просмотра и работы со всеми приложениями и данными, размещенными в облаке и на стороне потребителя.



УСТОЙЧИВОЕ РАЗВИТИЕ

Сотрудники все чаще ищут работодателей, чьи этические нормы и ценности совпадают с их собственными. Экологичная ИТ-инфраструктура позволяет сократить уровень выбросов углекислого газа для поддержки масштабных инициатив в области устойчивого развития.



ИНТЕГРАЦИЯ

Продуманные, хорошо знакомые и удобные в использовании инструменты, позволяющие сотрудникам работать более эффективно.

Все эти преимущества помогут контакт-центрам расширить доступный им кадровый резерв. А он, в свою очередь, может повысить многообразие персонала путем привлечения тех, чьи возможности для трудоустройства на данный момент ограничены в связи с физическим местоположением, рабочим графиком, физической или психической нетрудоспособностью, социальной мобильностью и рядом других факторов.

Работая с этими новыми кадровыми резервами, можно сократить отток кадров, увеличив эффективность и лояльность сотрудников. Это также может повысить уровень обслуживания, предоставляемого сотрудниками.

Возможность предоставлять клиентам нужные услуги, в то же время обеспечивая гибкую, но безопасную работу сотрудников, позволяет компании быстро реагировать на кризисные ситуации.



Такой подход также помогает создать более современное рабочее место с учетом требований будущего.

Эта технология не только позволяет сотрудникам работать удаленно, но и обеспечивает эффективность такой работы за счет доступа к необходимым инструментам и информации для наилучшего обслуживания клиентов.

А для компании это означает более эффективное управление затратами, а также соблюдение требований безопасности, мониторинг производительности и сохранение контроля.

Сегодня компании оценивают новую концепцию работы будущего и быстро внедряют ее, поэтому сейчас идеальное время, чтобы переосмыслить принципы устройства контакт-центра.

Среда, созданная с прицелом на будущее, но доступная уже сейчас, формируется под влиянием нескольких факторов. Существует потребность в повышении качества обслуживания клиентов или адаптации к сложным условиям и будущим глобальным кризисам.

Контакт-центрам также нужно привлекать новых сотрудников, сохраняя при этом существующих, снижать расходы и достигать целей в области устойчивого развития.

Контакт-центр будущего уже сегодня

Контакт-центр остается важной частью многих компаний, но он должен адаптироваться, чтобы соответствовать требованиям современного мира.

Потребности клиентов и сотрудников меняются, технологии развиваются, а перебои в работе никуда не уходят, поэтому ключ к эффективной работе и успеху в будущем — это гибкость.

Компания Citrix дает контакт-центрам возможность адаптироваться к изменениям за счет цифровых рабочих мест, которые не только обеспечивают гибкость, но и улучшают результаты.

Ускоренная адаптация сотрудников, новый стиль работы и улучшение обслуживания клиентов — все это позволяет сокращать объем повторяющихся задач, экономить время, вовлекать сотрудников и повышать эффективность. Как в кризисной ситуации, так и в обычных условиях работы отдел ИТ сохраняет полный контроль и видимость, а также получает больше времени на инновации и критически важные для бизнеса операции.

Достижение такой гибкости решает ряд насущных проблем и повышает устойчивость, а также закладывает прочный фундамент для будущего.

Помимо ускорения цифровой трансформации, контакт-центр будущего готовит компанию к следующему серьезному перебою, позволяя быстрее реагировать на возникающие проблемы и обслуживать клиентов без значительных перегрузок.

По мере трансформации гибкость контакт-центра можно распространить и на другие подразделения компании, что позволяет быстро предоставить многим, если не всем, сотрудникам возможность работать из дома и получить важнейшее конкурентное преимущество над менее подготовленными.

Мир меняется, и контакт-центры должны быть готовы меняться вместе с ним, чтобы процветать в современной ориентированной на клиента бизнес-среде.

Начав действовать сегодня, вы сможете приступить к этой трансформации в удобном для вас темпе, подготовив свой бизнес к будущему и при этом сразу же повысив удобство работы сотрудников и качество обслуживания клиентов.

Почему Citrix?

Когда речь заходит о вовлечении и мотивации сотрудников, формировании продуманной рабочей культуры, в которой все сотрудники работают одинаково эффективно, Citrix Workspace обеспечивает работу, ориентированную на пользователя.

В мире стремительно развивающихся технологий решение Citrix Workspace позволяет предложить сотрудникам удобные рабочие места и удаленный доступ с любого устройства при одновременном повышении эффективности работы и сокращении количества поездок. За счет безопасного доступа к информации ваши сотрудники смогут безопасно работать с любого устройства и откуда угодно, а вы сумеете лучше защитить свои конфиденциальные данные.

Превосходите ожидания и укрепляйте безопасность за счет решений Citrix для облачных рабочих мест.



**Citrix: работа будущего —
это место для достижения
успеха**

UKContactCentreEnquiries@Citrix.com



Отдел продаж

UKContactCentreEnquiries@Citrix.com

Citrix Systems UK Limited | Chalfont Park | Chalfont St Peter | Gerrards Cross | Buckinghamshire | SL9 0BG

© Citrix Systems, Inc., 2021 г. Все права защищены. Citrix, логотип Citrix и другие знаки, упомянутые в данном документе, являются собственностью компании Citrix Systems, Inc. и (или) ее дочерних компаний и могут быть зарегистрированы в Ведомстве по патентам и товарным знакам США и в других странах. Все остальные знаки являются собственностью соответствующих владельцев.

1. Markets Insider 2. Contact Babel 3. McKinsey 4. Microsoft 5. Deloitte 6. Gallup 7. Citrix: «Планирование и инвестиции в повышение эффективности работы в Великобритании» 8. Ring Central 9. Corporate Central US 10. Deloitte 11. Deloitte