

Технологічний погляд
на обслуговування
клієнтів
та нові горизонти
для бізнесу

Сергій Маглюй
Areon Consulting

Нова роль клієнтського сервісу

Кожен контакт із клієнтом —
це нагода зрозуміти, чого вони
насправді хочуть

Гіперперсоналізація

- Передбачити потреби клієнтів
- Зрозуміти де і коли це станеться
- Зробити персональну пропозицію

Decoupling: Unlocking the Customer Value Chain

- Розуміння ланцюга цінності клієнта
- Вибір точки втручання
- Інвестиція в оптимізацію
- Масштабування бізнесу

Технології, що змінюють клієнтський сервіс

- Розпізнавання голосу
- API-платформа
- Хмарні сервіси
- Data Mining & Big Data
- Штучний інтелект

План дій

- Decoupling процесів і продуктів
- Створення єдиної API платформи
- Інтеграція з партнерськими сервісами
- Впровадження гіперперсоналізації
- Маркетингова стратегія

Чому важливо інвестувати в технології зараз?

- Фактор часу
- Прискорена цифровізація
- Глобалізація
- Зміни в поведінці споживачів
- Кібербезпека в кризовий час

Технологічний погляд
на обслуговування
клієнтів
та нові горизонти
для бізнесу

Сергій Маглюй
Areon Consulting