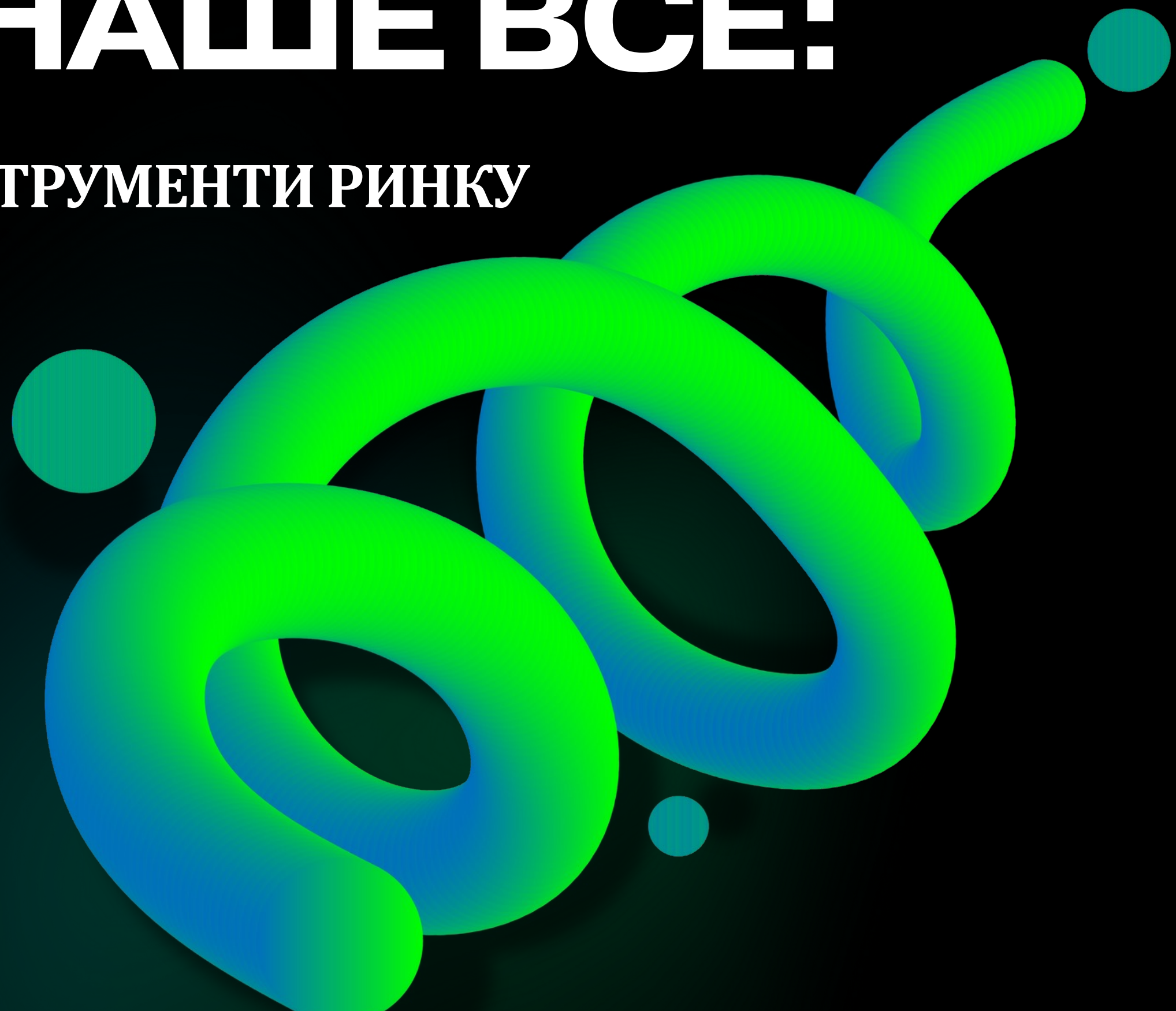


ПЕРСОНАЛ НАШЕ ВСЕ:

★ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПРАЦЮЮЧІ ІНСТРУМЕНТИ РИНКУ

ВАЛЕНТИНА ЯРОШ
GET-WORKER



ПЕРСОНАЛ НАШЕ ВСЕ: ТЕНДЕНЦІЇ ТА ІНСТРУМЕНТИ

КЛЮЧОВІ ТРЕНДИ

Автоматизація, омніканальність
та віддалена робота

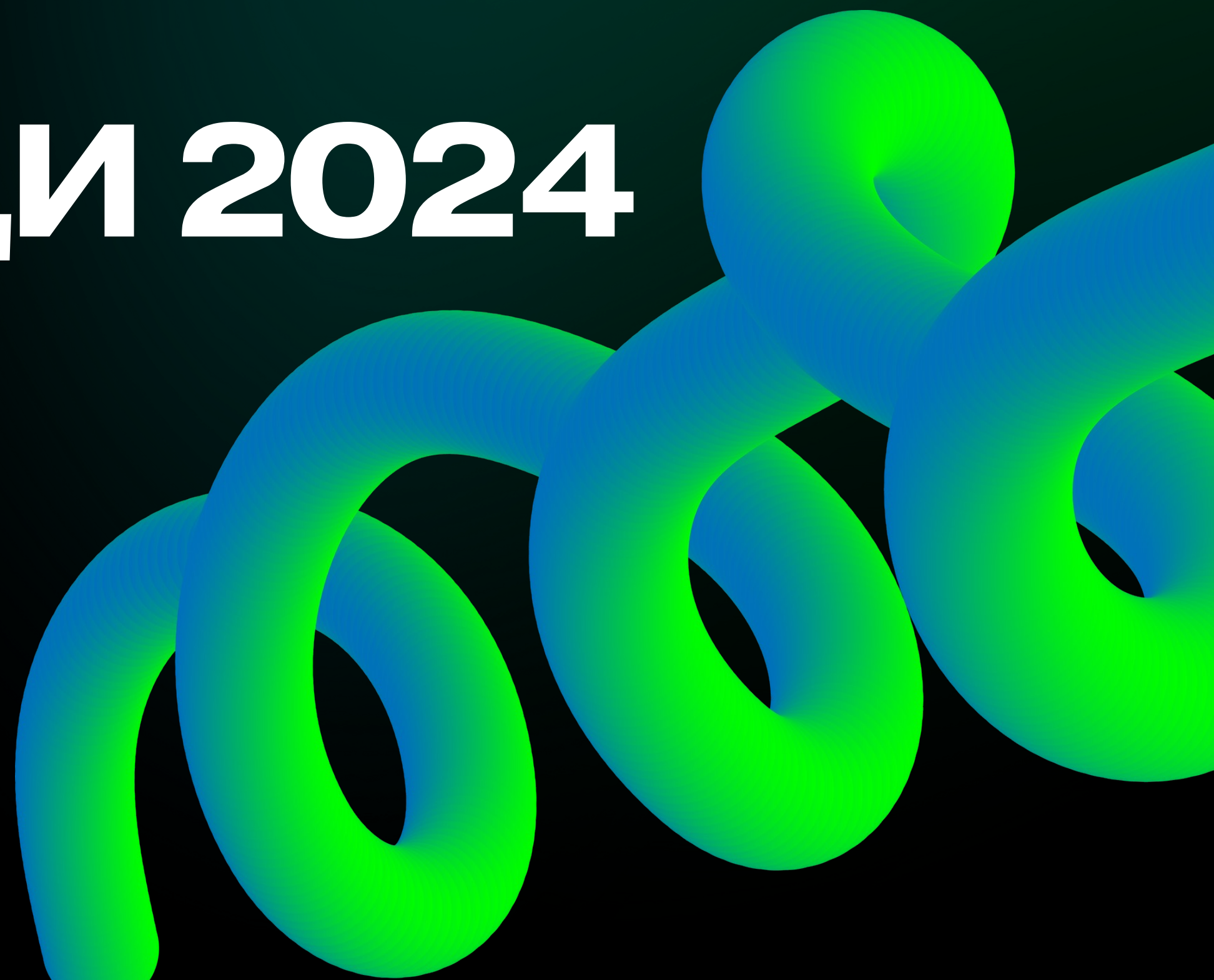
ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД

Розбудова системи рекрутменту на
ринках Хорватії, Німеччини та
Австрії.

МАЙБУТНЄ КОНТАКТ- ЦЕНТРІВ

Майбутнє галузі в 2025 році

ТРЕНДИ 2024



AI, АВТОМАТИЗАЦІЯ

- ✦ Використання інтелектуальних систем навігації для автоматичного спрямування дзвінків до відповідних агентів.
- ✦ Впровадження штучного інтелекту та автоматизації для оптимізації процесів, звільнення часу та спрощення роботи для агентів та покращення обслуговування клієнтів.

Виявлення та попередження вигорання – 50%

*Використання IVR може підвищити рівень задоволеності клієнтів **у 5 разів** та зменшити кількість дзвінків до операторів **на понад 10%**, а використання аналітики мови може знизити витрати **до 30%** та підвищити рівень CSAT **на 10%**. — McKinsey*



ОМНІКАНАЛЬНА ІНТЕГРАЦІЯ

Створення єдиного досвіду для клієнтів через різні канали комунікації

ВІДДАЛЕНА ТА ГІБРИДНА РОБОТА

Збільшення кількості віддалених та гібридних моделей роботи для підвищення гнучкості та ефективності.

ПРОГНОЗНА АНАЛІТИКА ТА ІНСАЙТИ. АНАЛІЗ СЕНТИМЕНТІВ

Використання передових аналітичних інструментів для отримання цінних даних про поведінку та емоції клієнтів для покращення обслуговування. Використання прогностичної аналітики для оптимізації розподілу персоналу та покращення ефективності роботи контакт-центру.

РІШЕННЯ САМООБСЛУГОВУВАННЯ

Зростання популярності рішень самообслуговування, таких як чат-боти та онлайн-портали, для швидкого та зручного вирішення питань.

Chat summarization, Suggested responses, Automated agent answers

ФОКУС НА ДОСВІДІ СПІВРОБІТНИКІВ

Важливість створення позитивного досвіду для співробітників контакт-центрів, що сприяє їх мотивації та продуктивності.

БЕЗПЕКА ТА ВІДПОВІДНІСТЬ

Приділення уваги питанням безпеки та відповідності нормативним вимогам для захисту даних клієнтів та забезпечення довіри.

AI-powered biometric authentication tools

ГАРТНЕР: ТРЕНДИ, ЯКІ ТРАНСФОРМУЮТЬ КЛІЄНТСЬКИЙ СЕРВІС

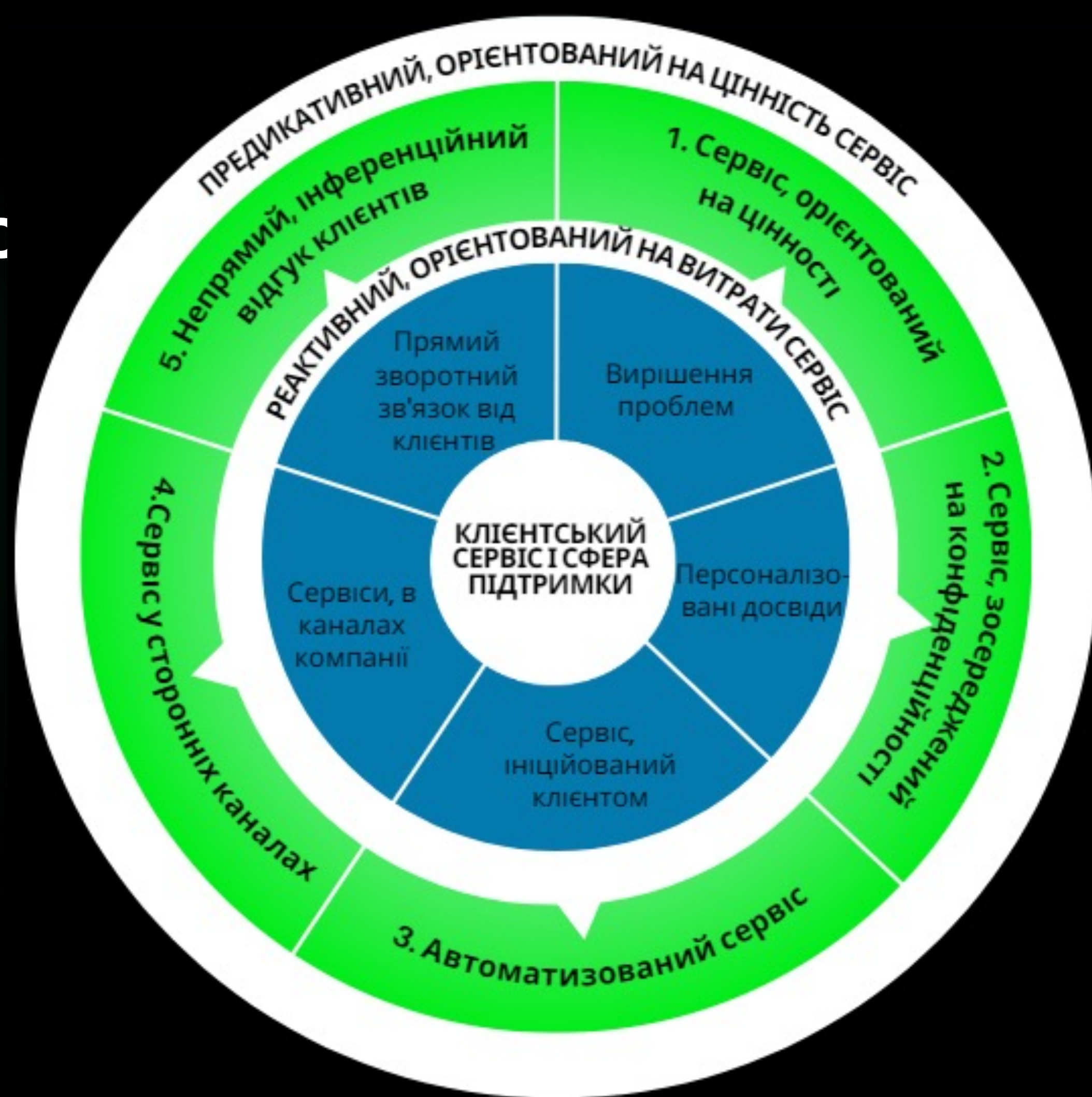
ПРЕДИКАТИВНИЙ, ОРІЄНТОВАНИЙ НА ЦІННІСТЬ СЕРВІС

КОНТАКТ З КЛІЄНТОМ, ЗВОРОТНІЙ ЗВ'ЯЗОК

ОМНІКАНАЛЬНІСТЬ ВКЛЮЧАЄ ПАРТНЕРІВ

МАШИННЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ

БЕЗПЕКА ТА ПРИВАТНІСТЬ



**НАЙБІЛЬШИЙ ВИКЛИК
БІЗНЕСУ ?**

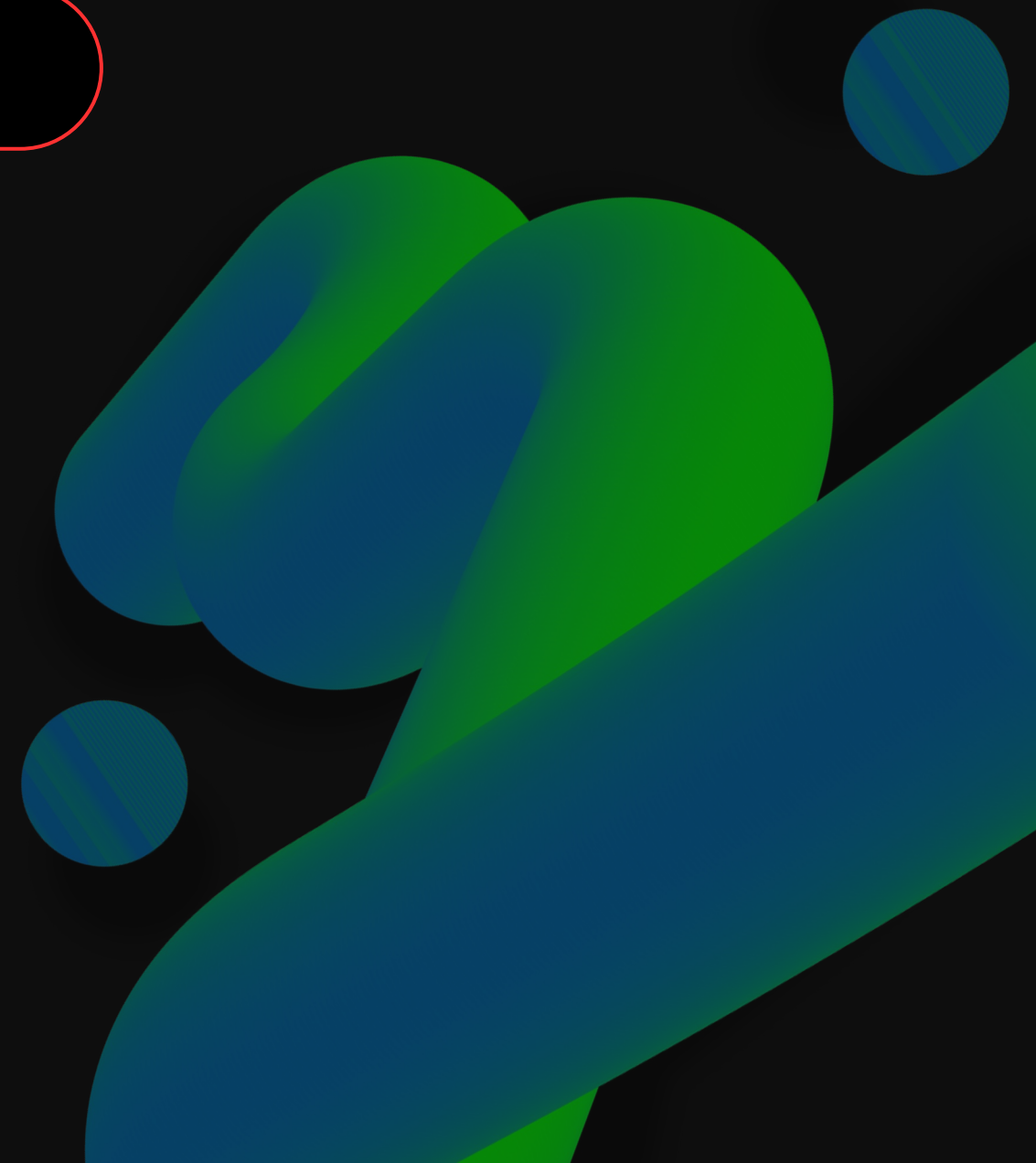
ВІДСУТНІСТЬ ПЕРСОНАЛУ



РЕКРУТИНГ ПРИ ДЕФІЦИТІ ПЕРСОНАЛУ

КВАЛІФІКОВАНОГО ПЕРСОНАЛУ НЕМА

НЕКВАЛІФІКОВАНОГО ПЕРСОНАЛУ НЕМА



Категорія	АВСТРІЯ	НІМЕЧЧИНА	НІДЕРЛАНДИ	ХОРВАТІЯ
Країни	Німеччина, Боснія,	Польща, Румунія,	ЄС, Туреччина	Боснія, Сербія, Косово,
Походження Іноземних Працівників	Сербія, Туреччина, Румунія, Угорщина, Хорватія, Польща	Туреччина, Італія, Болгарія, Індія, Китай		Північна Македонія, Україна, Албанія, Непал, Філіппіни, ЄС
Найбільш затребувані вакансії	Мед працівники, ІТ- спеціалісти, інженери, будівельники, кваліфі- ковані працівники,	ІТ-спеціалісти, медичний персонал, інженери, працівники сфери гостинності, логістика	Електрики, сантехніки, водії вантажівок, будівельники, зварювальники	Будівництво, туризм, охорона здоров'я, ІТ, виробництво, сільське господарство
Ключові галузі	Охорона здоров'я, ІТ, Інженерія, Будівництво, Кваліфіковані робітничі професії, Туризм	ІТ, Медицина, Інженерія, Будівництво, Гостинність, Логістика	ІТ, Інженерія, Охорона здоров'я, Будівництво, Виробництво	Будівництво, Туризм, Охорона здоров'я, ІТ, Виробництво, Сільське господарство
Вакансії	46,100 вакансій у виробництві (будівельники)	85,000 вакансій у сфері інженерії та 100,000 у сфері охорони здоров'я	100,000 вакансій у сфері інженерії, 37,000 в ІТ та 150,000 у сфері охорони здоров'я	87,798 переважно у сфері туризму, будівництва та охорони здоров'я

РЕКРУТИНГ ПРИ ДЕФІЦИТІ ПЕРСОНАЛУ

КВАЛІФІКОВАНОГО ПЕРСОНАЛУ НЕМА

НЕКВАЛІФІКОВАНОГО ПЕРСОНАЛУ НЕМА



ПОТРЕБИ ПЕРСОНАЛУ

ПРОПОЗИЦІЇ

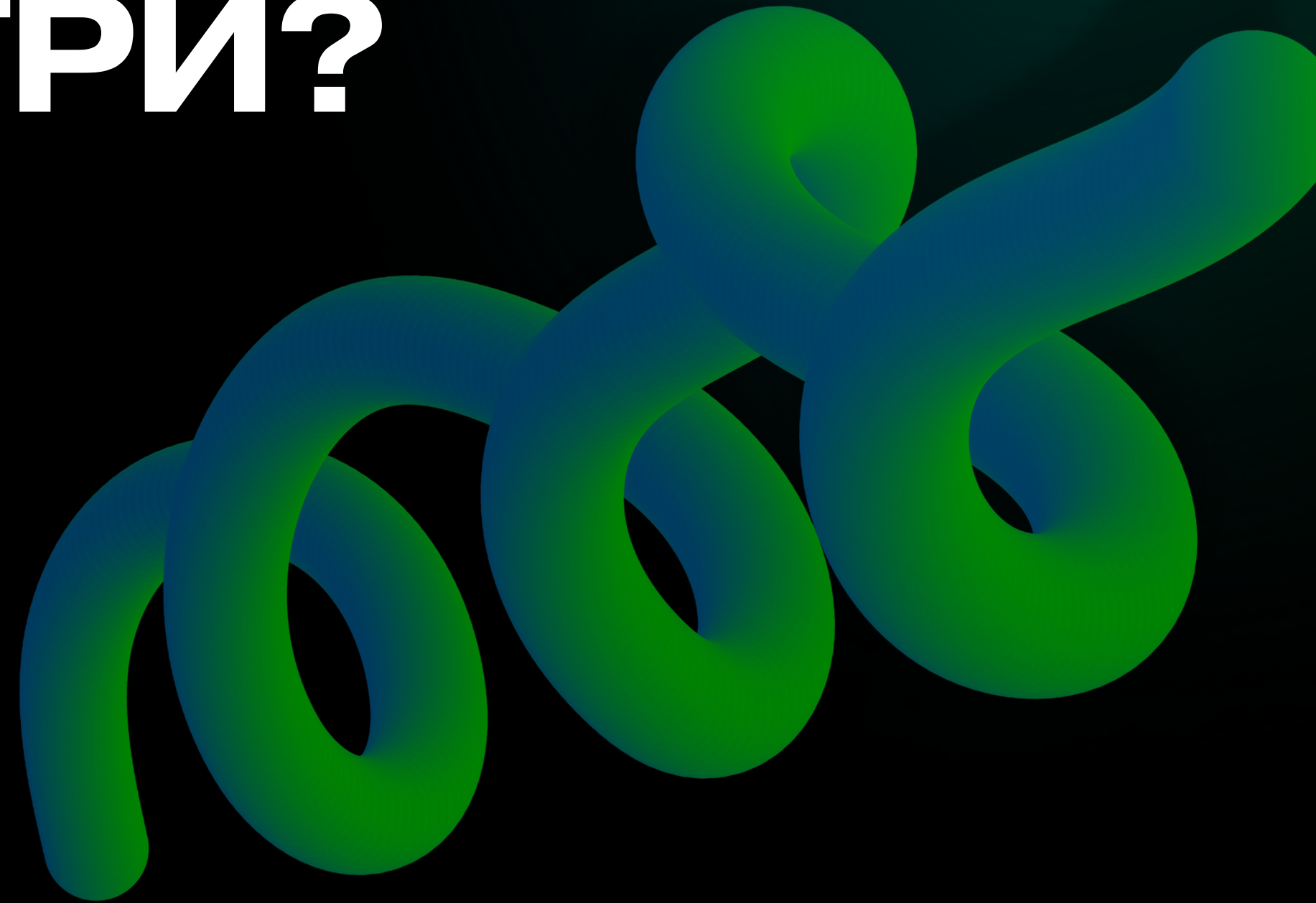
МАТЕРІАЛЬНА МОТИВАЦІЯ

НЕМАТЕРІАЛЬНА
МОТИВАЦІЯ

ДОВІРА

КОМУНІКАЦІЯ

ЯК **AI** ЗМІНИТЬ КОНТАКТ-
ЦЕНТРИ?





Автоматизація

Автоматизація рутинних завдань, таких як введення даних, що дозволить агентам зосередитися на більш складних питаннях.

Генеративний AI

Створення інтелектуальних помічників, які можуть надавати відповіді на питання клієнтів та допомагати агентам у вирішенні проблем.

Розмовний Інтелект

Аналіз розмов між агентами та клієнтами, що дозволить покращити якість обслуговування та ефективність роботи.



Розмовний AI

Створення більш природних та інтерактивних розмовних інтерфейсів, які можуть розуміти природну мову та надавати відповіді на складні питання.

ПЕРСОНАЛ НАЙБІЛЬША ЦІННІСТЬ

