

Нові виклики у комунікаціях

Валентин Касюн

Структура виступу

1. Досвід
2. Штучний інтелект
3. Світові приклади
4. Війна
5. Геймченджер

Що важливо?

- Задавати запитання
- Занотовувати ідеї
- Тестувати гіпотези
- Бути відкритим до можливостей
- Сумніватись, але вірити, що успіх в зоні вірогідного

Про мене

1. 100 000+ проаналізованих записів розмов та чатів з клієнтами
2. 15000+ співробітників на тренінгах
3. 1000+ сценаріїв розмов
4. 200+ проектів
5. 500+ прочитаних книг
6. 8,5 років досвіду роботи в «УкрСиббанку», у т.ч. на позиції керівника напрямку дистанційного обслуговування та продажів: B2C, B2B, Private Banking
7. Автор Нагороди DZWINNER - «Оскар» для Контактних центрів <http://dzwinner.com/>
8. Засновник сервісу аналізу розмов <https://harmonica.cloud/>
9. Військовослужбовець 12 Бригади «АЗОВ» НГУ

Terrasoft  enterprise

 ForteBank

ОЩАДБАНК
МІЙ БАНК. МОЯ КРАЇНА

ПУМБ

IdeaBank



Штучний інтелект

- Не замінить людей, але сильно змінить процеси.
- ШІ вимагає ще вищого рівня підготовки в користуванні даними: ще більше пластичності, відповідальності, емпатії.
- У недосвідчених руках ШІ це – автомобіль з водієм, який не має прав та навичків керування. Наслідки будуть жахливими.
- Компанії і так «ховаються» за голосовими меню «IVR...», а можна зробити ці голосові меню будь-якої глибини...
- Один маркетолог може запустити 1000 дзвінків за одну хвилину з синтезованим голосом людини, 1000 таких маркетологів здатні запустити уже 1 000 000 дзвінків за хвилину. Всього тисяча компаній по тисячі дзвінків – це мільйон «рівнодушних» дзвінків, які здатні вибісити будь-кого.
- Я не зустрічав людей, у яких спілкування з голосовими чи чат-ботами викликало «BAU-ефект».
- Автоматизація, як автомат: доступність технологій буде провокувати на все більш неадекватні вчинки.
- Чи є клієнтський тероризм? Є, але 99% клієнтських запитів мають раціональну складову.

Світові приклади

- Я розчарувався у «західному» сервісі.
- Диктатура закону, диктатура бюрократії і здоровий глузд.
- «Zappos: доставляючи щастя» і Virgin Airlines Річарда Бренсона. Ці приклади подавались на конференціях, як «BAU-обслуговування» світового рівня!
- У нас свій шлях. Вивчати досвід інших і переймати краще – так, але ми у різних умовах. Для нас ефективність і людяність – це синонім виживання, а не просто реклама чи PR.

Війна

- Людей стає менше: вони помирають, лікуються, втомлюються, виїжджають. На заміну приходять менш кваліфіковані та підготовлені.
- Клієнти стають менш терпимими і більш агресивними. Все частіше лунають погрози розправи і вбивства по відношенню до персоналу компаній.
- Недосконалість процесів, продуктів і підготовки персоналу – стають сильними тригерами і провокують додаткову агресію.
- Мінімум 1 мільйон військових, 8,5 мільйонів тих, хто виїхав закордон і ще 7 мільйонів внутрішньо переміщених, мільйони залишились в окупації. Життя половини країни змінилось самим кардинальним чином: втрачене здоров'я, майно, життя, бізнес, мрії і т.д. Які причини у цих мільйонів людей бути більш терплячими та спокійними?!
- Цей тренд – на десятиріччя.

Геймченджер - люди

- Більше немає куди відступати і на що розраховувати – виключно на себе та друзів.
- Горизонтальні зв'язки, людське відношення – дають можливість швидко поширювати інформацію і брати на озброєння кращі практики.
- Це помилка, думати, що технології зроблять все самі.
- Це помилка думати, що хтось розумний з-за кордону нам побудує ефективну економіку/державу і скаже, як правильно.
- У Бога немає інших рук, окрім наших.
- Гарна новина – ми можемо розраховувати тільки на себе, а не на щось чи когось міфічного.

Контакти

Валентин Касюн

valentyn.kasiun@gmail.com

[YouTube-канал:](#)

<https://cutt.ly/LHUzHJS>

