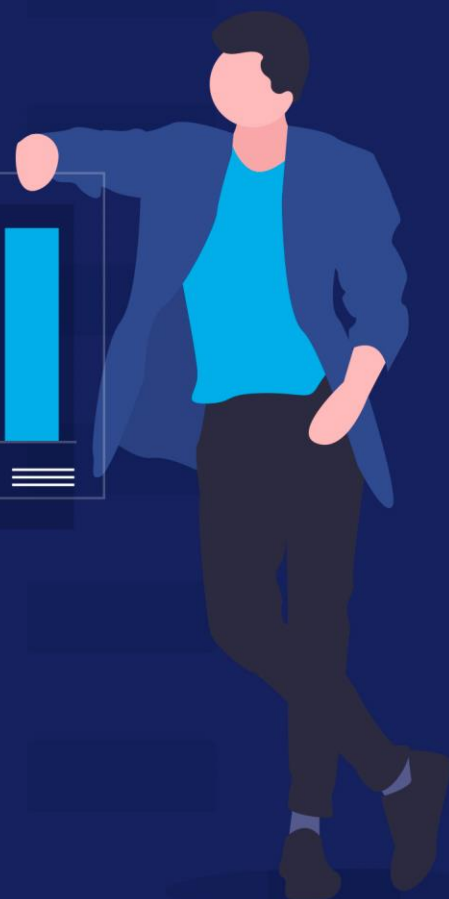




ОТЧЕТ ПО КЛИЕНТСКОМУ СЕРВИСУ: ИТОГИ 2018 ГОДА И ТРЕНДЫ НА 2019 ГОД



Введение

Этот отчет будет полезен владельцам бизнеса и специалистам в области клиентского сервиса. В нем рассказывается о состоянии клиентского сервиса на начало 2019 года. Изучив данные об обслуживании клиентов за 2017 и 2018 годы, исследователи выяснили текущие ожидания клиентов. Вы можете сравнить свои результаты с показателями по вашей отрасли или с глобальной статистикой. Понимание трендов клиентского сервиса поможет вам спланировать свои цели и приоритеты.

Исследование провели специалисты LiveChat. Перевели главные выводы специалисты сервиса онлайн-консультирования [Webim](#).

Данные

Период: январь 2018 года - декабрь 2018 года + показатели прошлых лет для сравнения

Выборка: 25 000 компаний из 19 отраслей, которые пользуются чатами на сайте и тикетными системами для обслуживания клиентов и продаж. В выборку попали только компании, у которых состоялся хотя бы 1 чат в день.

Итого: 47,4 млрд посетителей сайтов, 437 млн чатов и 21 млн тикетов*.

**Тикет - заявки и «проблемы», в форме которых, как правило, происходит работа над возникшими у клиента проблемами и их учет.*

Комментарий Webim:

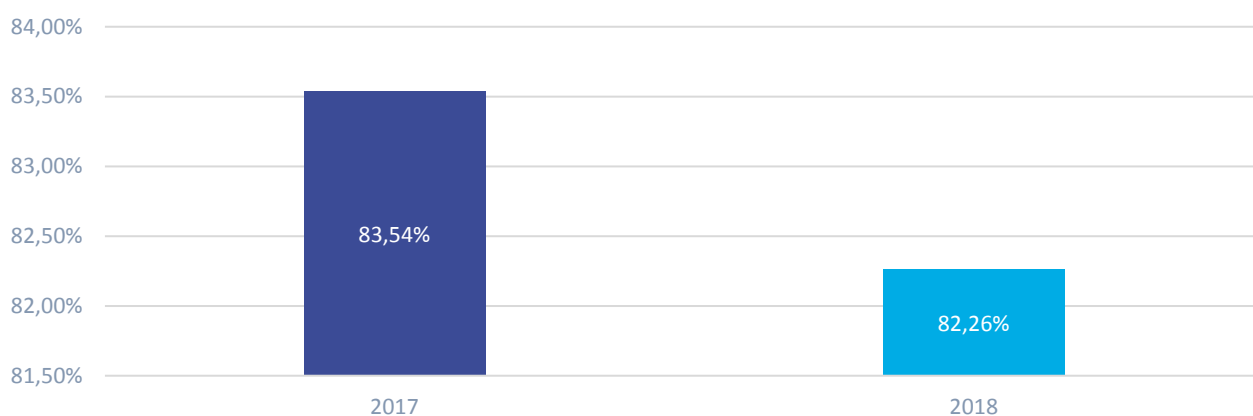
В выборку попали 19 стран, Россия в исследовании не принимала участия. Тем не менее, полезно быть в курсе глобальных трендов, чтобы быстрее других внедрять новый опыт.

1. Основные метрики клиентского сервиса

Удовлетворенность клиентов

82,26% (снизилась на 1,5% по сравнению с 83,54% в 2017 году).

Это глобальный показатель удовлетворенности клиентов. Этот показатель понемногу снижается с каждым годом. Во многом это происходит из-за роста клиентских ожиданий. Попробуйте преодолеть эту тенденцию, улучшая обслуживание клиентов внутри компании.



Время первого ответа

48 секунд (в 3 раза быстрее, чем в 2017 году).

Среднее время первого ответа - это время, за которое специалист клиентского сервиса отвечает на первое сообщение от клиента. Ежегодно компании пытаются сокращать свое среднее время первого ответа. Убедитесь, что ваши клиенты не теряют терпение и не покидают сайт, не дождавшись ответа.



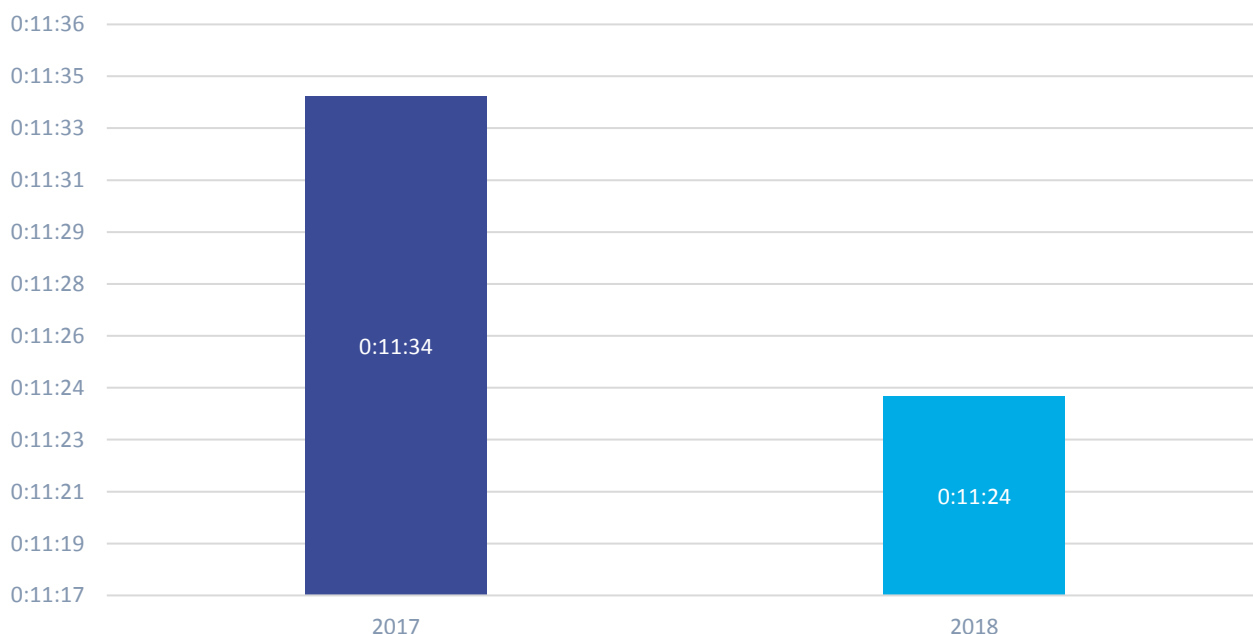
Комментарий Webim:

Чтобы ускорить время первого ответа оператора используйте шаблоны ответов или бота суфлера, который подскажет подходящий ответ. Так операторам не будет нужно каждый раз писать одни и те же ответы на типовые вопросы.

Время обработки

11 минут 24 секунды (на 10 секунд быстрее, чем в 2017 году).

Среднее время, затрачиваемое на обработку запроса одного клиента, изменилось незначительно. Показатель имеет ежегодную тенденцию к снижению, поскольку специалисты клиентского сервиса совершенствуют качество обслуживания через чат. Однако быстрая обработка запроса еще не гарантирует рост удовлетворенности. Стоит совершенствовать этот этап контакта с клиентом, даже если время обработки от этого увеличится.



Количество кейсов: чаты и тикеты

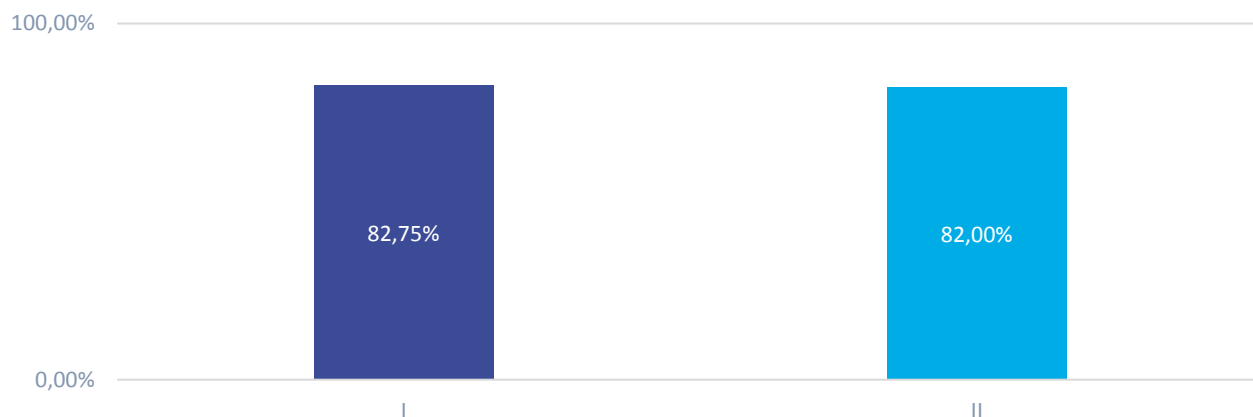
978 чатов (рост по сравнению с 976 чатами в 2017 году).

Это среднее число чатов, которые компании обрабатывали ежемесячно. Показатель практически не изменился с прошлого года.

49 тикетов (снижение по сравнению с 52 тикетами в 2017).

Это среднее количество тикетов, которые компании обрабатывали ежемесячно. Количество тикетов с каждым годом снижается. Это может означать, что компании удовлетворяют потребности клиентов с помощью круглосуточного сервиса, не полагаясь на отложенное взаимодействие, для которого создаются тикеты.

Чаты



Тикеты



2. Основные наблюдения (кратко)

1. Спрос на чат для сайта продолжает расти

2017 год - **334 млн чатов**, 2018 год - **437 млн чатов**. Чаты на сайтах становятся все более популярной и естественной формой общения между компаниями и клиентами.

Комментарий Webim:

[Критерии выбора](#) чата для сайта для компаний разного масштаба

2. Удовлетворенность клиентов постепенно снижается

Средняя удовлетворенность клиентов упала на **1,5%** в 2018 году по сравнению с предыдущим годом. Сейчас она на уровне **82,26%**. Падение незначительное, но оно показывает, что ожидания клиентов продолжают расти.

3. Средний бизнес нуждается в улучшениях

Средняя удовлетворенность у компаний с 10-49 сотрудниками - **79,93%**, у компаний с 50-99 сотрудниками - **80,67%**.

4. Конец года - по-прежнему самое загруженное время

Как и год назад, октябрь, ноябрь и декабрь отличились наибольшим количеством чатов. Основная роль в этом повышении принадлежит таким отраслям как: игры и азартные игры (в среднем **8,3 млн чатов** в месяц), розничная торговля (в среднем **2,1 млн чатов** в месяц) и развлекательная отрасль (в среднем **1,8 млн чатов** в месяц).

5. Подъем в летние месяцы

Есть небольшое увеличение общего числа чатов с июня по август. Большую роль в этом играет индустрия образования — их количество чатов росло с мая по октябрь. Это может быть связано с окончанием школьного семестра и процессом подачи документов на поступление, который происходит в этот период в колледжах и университетах.

5. Технологические компании лидируют по уровню удовлетворенности клиентов третий год подряд

В 2018 году в отрасли разработки ПО было **90,6%** удовлетворенных клиентов (**90,69%** в 2017 году), в веб-хостинге — **89,2%** (**89,64%** в 2017 году), в отрасли IT — **83,6%** (**86,84%** в 2017 году).

3. Использование чата на сайте в клиентском сервисе

1. Спрос на чат для сайта продолжает расти

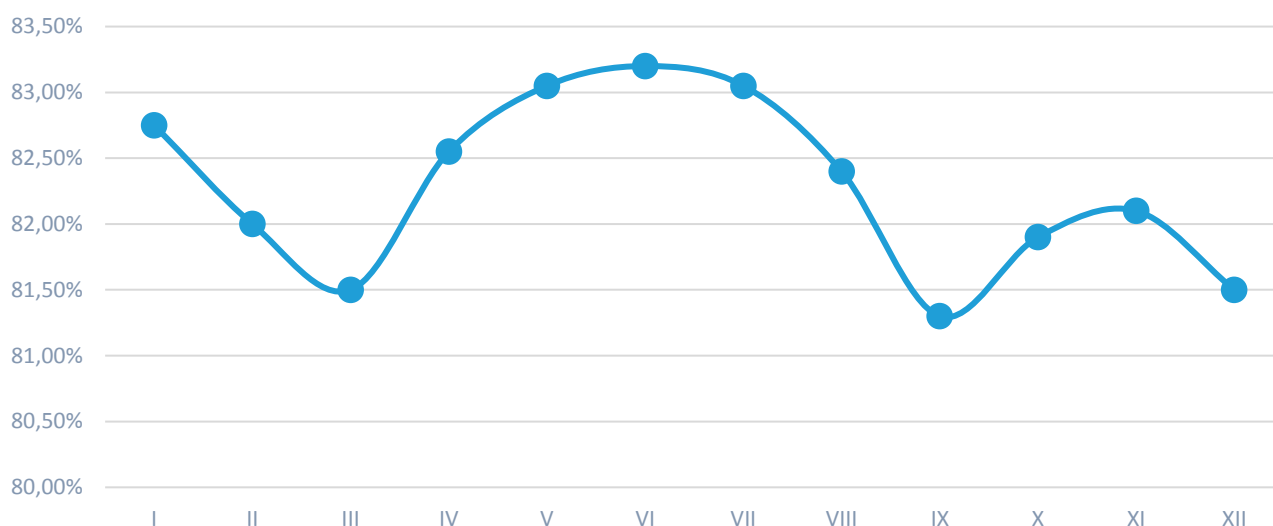
В 2018 году спрос на чат немного вырос по сравнению с предыдущим годом. В 2016 году компании обрабатывали в среднем **924 чатов** в месяц, в 2017 году — **976**, а в 2018 году — **978**.

Что касается тикетов, то их количество сократилось на **6,1%**. В 2017 году компании в среднем получили **52 тикета**, а в 2018 году — **49**.

Это означает, что компании понимают: необходимо предоставлять постоянную поддержку и обрабатывать запросы сразу же.

2. Удовлетворенность клиентов продолжила падать в 2018 году

Средний уровень удовлетворенности клиентов упал на **1,28%** в 2018 году по сравнению с предыдущим годом. Сейчас показатель держится на уровне **82,26%**. В 2017 году показатель снизился на **3,26%** по сравнению с 2016 годом. Удовлетворенность клиентов постепенно снижается, и одной из причин этого может быть то, что ожидания клиентов никогда не были так высоки, как сейчас. Клиенты ожидают мгновенных ответов, эффективного решения вопроса в одно касание и доступности поддержки 24/7.



Динамика удовлетворенности клиентов в 2018 году

3. Средний бизнес нуждается в улучшениях

Показатель средней удовлетворенности клиентов:

- Средние компании: (10-99 сотрудников):
 - 10-49 сотрудников: 79,93%,
 - 50-99 сотрудников: 80,67%.
- Малый бизнес (1-9 работников): 82,69% .
- Крупный бизнес (500+ сотрудников): 86,16%.

Комментарий Webim:

Наше [исследование](#) о том, как малый бизнес в России относится к клиентскому сервису.

Крупные компании имеют специально подготовленные отделы клиентского сервиса, которые ежедневно работают над улучшением своих услуг, и это их сильная сторона. Компании среднего размера работают над своим продуктом и стараются оказать наилучшую поддержку в условиях ограниченности ресурсов.

Совет для средних компаний заключается в том, чтобы автоматизировать работу чатов таким образом, чтобы освободить сотрудников от простых и наиболее рутинных действий, продолжая обеспечивать высокий уровень клиентской поддержки. Один из способов сделать это — установить чат-бота, который станет дополнительной парой рук. Он никогда не устает, отвечает на вопросы, заполняет формы и принимает заказы без посторонней помощи.

Комментарий Webim:

[Чем чат-бот может помочь вашему бизнесу](#)

4. Конец года — по-прежнему самое загруженное время для специалистов клиентского сервиса

Как и в прошлом году, конец года был самым загруженным временем для специалистов клиентского сервиса по всему миру. В среднем в октябре, ноябре и декабре специалисты всех компаний обслужили по **21,9 млн чатов** в месяц. Давайте рассмотрим отрасли, на которые пришлось большинство чатов.

Индустрия игр и азартных игр была самой загруженной во время сезона каникул, в среднем за эти три месяца было обработано более **8,3 миллиона чатов**.

В октябре было обработано **8,015 млн чатов**, в ноябре — **8,2 млн чатов**, а в декабре — **8,7 млн чатов**. Для сравнения, на февраль пришлось только **6,43 млн чатов**.

Конец года воодушевляет людей испытать удачу? Исследователи предположили, что это как-то связано с подготовкой к празднованию Рождества. Более того, в декабре у людей больше свободного времени, и они проводят его дома. Увеличение числа чатов в этом месяце может указывать на то, что в игры приходит много новичков, и они ищут помощи в чатах.

Вторая отрасль с наибольшим количеством чатов — это розничная торговля.

В этой отрасли также произошел значительный рост числа чатов в конце года.

В розничной торговле дважды в год проходят грандиозные события: «Черная пятница» (29 ноября) и «Киберпонедельник» (2 декабря). Кроме того, подготовка к Рождеству, когда шоппинг бьет все рекорды, тоже увеличивает количество чатов. В эти периоды все больше людей предпочитают делать покупки онлайн, так как это удобнее. В течение последних трех месяцев 2018 года в розничной торговле было в среднем **2,1 млн чатов** в месяц.

Третьей по загруженности отраслью в 2018 году, в которой выросло число чатов во время сезона каникул, была индустрия развлечений — в среднем **1,8 млн чатов** в месяц.

5. Подъем в летние месяцы

Конец года по-прежнему лидирует по количеству чатов. Но исследователи сделали еще одно наблюдение: в летние месяцы количество чатов стало расти.

С июня по август оно в среднем составило **21,2 млн чатов** в месяц.

До сих пор летние месяцы были «тихими месяцами» с малым количеством чатов по сравнению со всем годом. Большую роль в повышении их количества сыграла индустрия образования. Исследователи предполагают, что это связано с окончанием одного учебного года и началом нового. Также в это время подаются заявки на обучения в колледжи и университеты. Из-за этого растет число запросов в чате, поскольку студентам требуется помощь в завершении процесса подачи заявок.

3. Лучшие показатели клиентского сервиса в 2018 году

1. Технологические компании третий год подряд показывают самый высокий уровень удовлетворенности клиентов

В 2017 году в сферах программного обеспечения, веб-хостингов и информационных технологий уровень удовлетворенности клиентов составил в среднем **89%**. В 2018 году средний показатель по отрасли был **87,3%**.

Эти компании получили такие рейтинги не из-за наименьшего времени отклика. Совсем наоборот: у компаний, занимающихся программным обеспечением и веб-хостингами, скорость обработки запросов и скорость первого отклика обычно самые низкие. Это может означать, что даже если они не смогли предоставить самого быстрого обслуживания, им все равно удавалось решить вопрос клиента с первого взаимодействия.

У технологических компаний также было наименьшее количество тикетов среди всех отраслей. Если вы всегда доступны в чате, клиенту не приходится заполнять оффлайн-форму для контакта с вами, и это влияет на общую удовлетворенность клиентов.

2. Страны с самыми довольными клиентами

В 2018 году Филиппины и Таиланд опередили Австралию по уровню удовлетворенности клиентов. Филиппины набрали **91,71%**, а Таиланд — **89,39%**.

Стоит отметить, что ранее Австралия лидировала по уровню удовлетворенности клиентов 3 года подряд. В 2018 году в Австралии доля удовлетворенных клиентов составила **87,46%**.

В Филиппинах также отмечено наименьшее время первого отклика среди этих трех стран. Оно составило **25 секунд** (в то время как глобальное среднее значение составляет **48 секунд**). Это действительно хороший результат! В Таиланде время первого отклика составляло **45 секунд**, а в Австралии — **51 секунда**.

Время обработки запроса было одинаковым во всех трех странах, но Филиппины вновь показали лучший результат. Там время обработки запроса в среднем составляло **10 минут 22 секунды**, в Таиланде — **11 минут 34 секунд**, а в Австралии — **12 минут 4 секунды**. В 2018 году средний мировой показатель скорости обработки запроса составил **11 минут 24 секунды**.

Основные показатели:

Количество чатов в 2018: **437 млн**

Количество билетов в 2018: **21 млн**

Уровень удовлетворенности клиентов в 2018: **82,26%**

Отрасли с лучшим показателем клиентской удовлетворенности:
ПО – **90% клиентов удовлетворены**

Среднее время отклика: **48 секунд**

Среднее время обработки запроса: **11 минут 24 секунды**

Топ-10 индустрий:

ПО – **90,66%**

Веб-хостинг – **89,44%**

Производство - **86,73%**

Образование - **86,49%**

Автомобильный рынок - **86,02%**

Здравоохранение - **85,83%**

Розничная торговля - **85,55%**

Службы поддержки - **85,31%**

Медиа и Телеком - **84,9%**

IT - **84,71%**

Ключевые показатели клиентского сервиса по размерам компании

Размер компании (кол-во сотрудников)	от 1 до 9	от 10 до 49	от 100 до 499	более 1000	от 50 до 99	от 500 до 999
Среднее кол-во чатов в месяц	633	832	1445	2412	800	1359
Удовлетворенность клиентов	82,69%	79,93%	83,81%	82,11%	80,67%	86,16%
Время обработки запроса	11 минут 28 сек	10 минут 50 сек	12 минут 01 сек	11 минут 49 сек	12 минут 6 сек	12 минут 32 сек
Время отклика	38 сек	52 сек	56 сек	57 сек	1 минута 03 сек	54 сек
Кол-во билетов	23	55	96	105	59	156

Ключевые показатели клиентского сервиса по странам

Россия в исследовании участия не принимала.

Страна	Австралия	Канада	Британия	США	Китай	Ирландия	Мальта
Среднее кол-во чатов в месяц	609	470	454	511	1462	1775	5397
Удовлетворенность клиентов	87,46%	87,30%	85,15%	86,35%	81,95%	76,76%	79,49%
Время обработки запроса	12 минут 04 сек	9 минут 30 сек	11 минут 53 сек	12 минут 50 сек	12 минут 47 сек	12 минут 40 сек	9 минут 43 сек
Время отклика	51 сек	1 минута 5 сек	1 минута 4 сек	55 сек	49 сек	2 мин 3 сек	47 сек
Кол-во тикетов	43	29	47	46	75	63	225

[Оригинал исследования](#)