

# КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР БЕЗ ОПЕРАТОРОВ

Утопия или дело недалекого будущего?

# Идеи Леонардо да Винчи

- Парашют
- Вертолет (на педалях)
- Гидрокостюм
- Оптические линзы





# Идеи Жюль Верна

- Луноход
- Электropоезд
- Компьютер



# Механизация

Машины, станки  
Производственные линии

19 – 20 век

NAUMEN

# Автоматизация

ЧПУ, АСУТП, компьютеры, программы,  
информационные системы

19 – 20 век

20 век

NAUMEN

# Роботизация

Искусственный интеллект  
Беспилотные автомобили

19 – 20 век

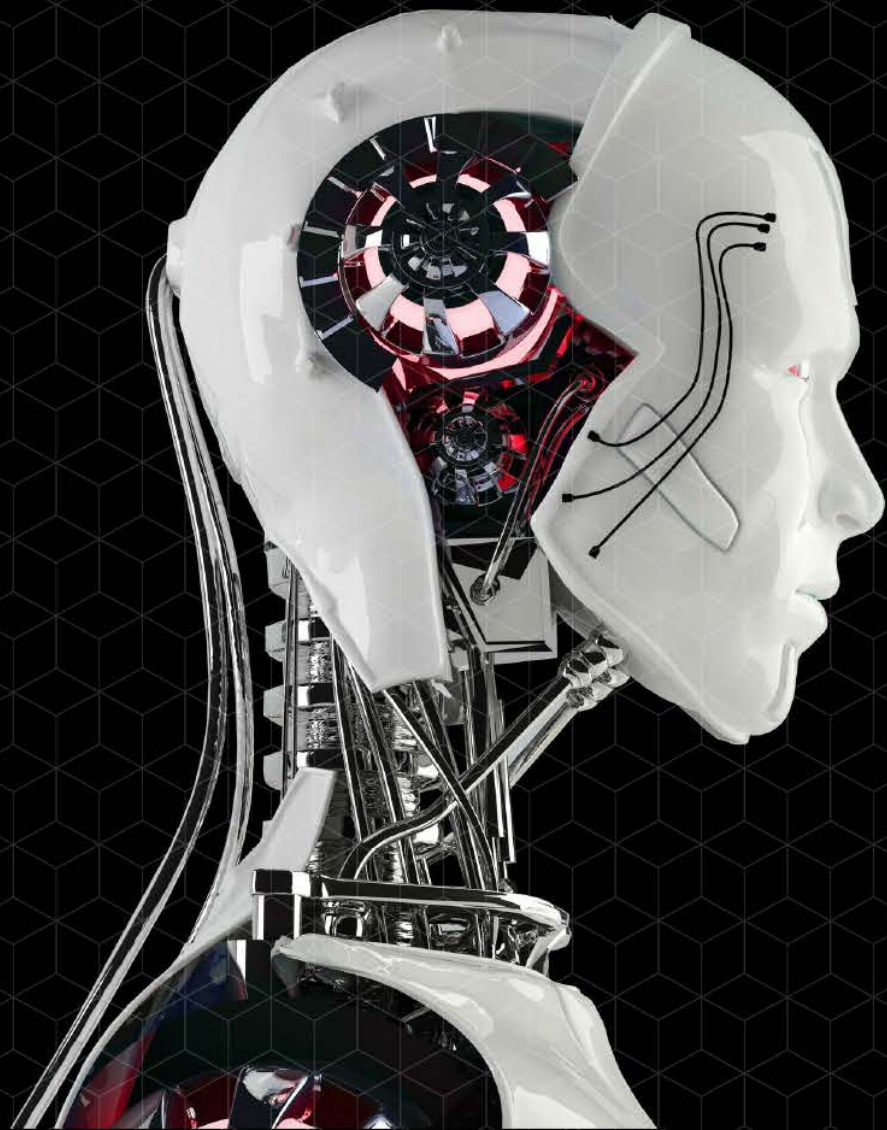
20 век

21 век

NAUMEN

# ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ В КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРАХ

# Результаты опроса работников колл-центров



18% 

Считают, что через 10 лет  
машины полностью вытеснят  
человека из профессии

43% 

Полагают, что будет автоматизирована  
часть функций человека в работе



# На пути к когнитивному КЦ. Взгляд Naumen.

**Простые  
роботизированные  
сервисы**

**Извлечение  
смысла**



**Свободное  
общение  
с роботом**

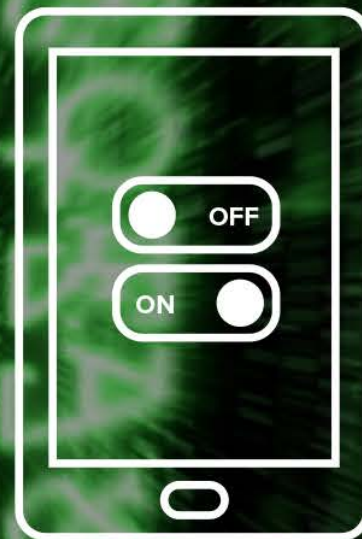
# Роботизированные сервисы



Где ближайший  
офис?



Остаток денег  
на счете



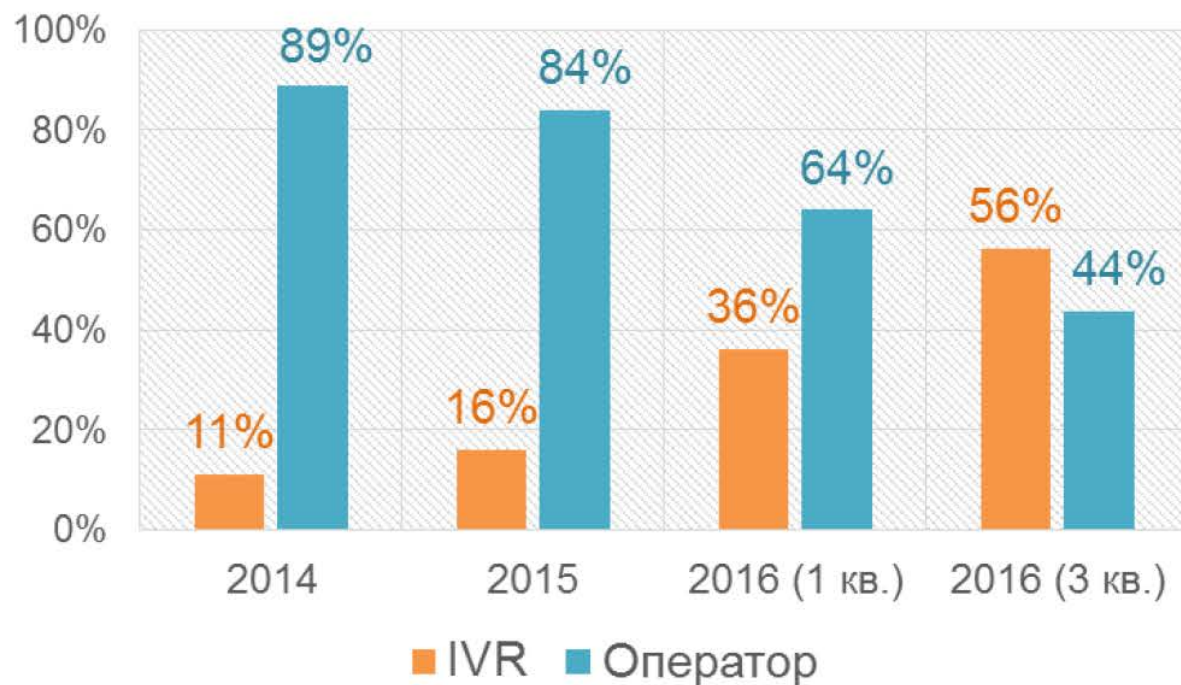
Подключение или  
отключение услуг



Статус заказа  
в интернет-магазине

# Пример роботизированного сервиса

## Прием показаний счетчиков



**МОСЭНЕРГОСБЫТ**

Прием показаний счетчиков  
без участия операторов  
по технологии слитного  
распознавания речи

# Атомизация контактного центра

# ИЗВЛЕЧЕНИЕ СМЫСЛА КЛАССИФИКАЦИЯ

Сейчас мы классифицируем себя сами

**Выберите  
тематику вашего  
обращения**

**NAUMEN**

# Извлечение смыслов. Как это работает

- Распознавание и генерация речи
- Накопление размеченных исторических данных
- Генерация типовых диалогов на основе истории предыдущих обращений
- Классификация запросов абонентов и формирование ответов на них
- Обогащение ранее созданных сценариев на основе новых обращений
- Более точная классификация запросов, управление контекстом и логикой диалога

Возможно ли комфортное взаимодействие  
с роботом?



**NAUMEN**



# Комфортное взаимодействие с роботом

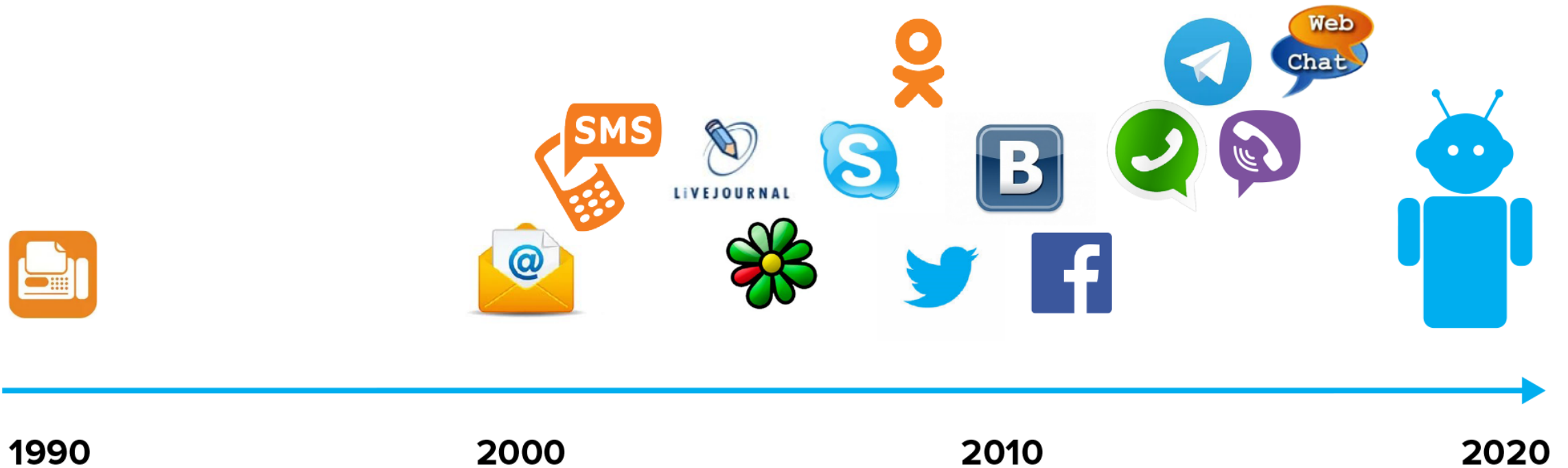
- **Правильно меня понимает**
- **Оперативно отвечает**
- **Дает исчерпывающие правильные ответы**
- **Говорит приятным голосом с хорошей интонацией**



**NAUMEN**

# КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР В ПЕРСПЕКТИВЕ 5-10 ЛЕТ

Каналы будут меняться,  
а роботы, видимо, останутся!



# Целевая модель безоператорского КЦ



# Новая роль операторов контактного центра

Рост КПД

80%

Типовые операции

Роботизированная платформа

Особые случаи



Бюро расследований

20%

NAUMEN

Спасибо за внимание!



**NAUMEN**

**Андрей Зайцев**

Директор департамента контактных центров

+7 (495) 783–02–87

[azaitsev@naumen.ru](mailto:azaitsev@naumen.ru)

[www.naumen.ru](http://www.naumen.ru)