



НАЦИОНАЛЬНАЯ  
АССОЦИАЦИЯ  
КОНТАКТНЫХ  
ЦЕНТРОВ

# ИИ и люди в контакт-центре: смена парадигмы и новая эпоха управления CX

Как искусственный интеллект, данные и люди  
создают непревзойденный клиентский опыт

люди • ИИ • ДАННЫЕ • ЭМОЦИИ

ЕДИНАЯ ЭКОСИСТЕМА. ОБЩАЯ ЦЕННОСТЬ.



Будущее клиентского опыта.  
Создаём его вместе.



ЛЮДИ



ИИ



ДАННЫЕ



ПРОЦЕССЫ



ЭМОЦИИ



РЕЗУЛЬТАТ

HUMAN  
+  
AI  
=  
EXCEPTIONAL  
CX

# ЭВОЛЮЦИЯ КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ: 2000–2030

От операционной эффективности к управлению клиентским опытом будущего

## 2000–2005

Традиционный контакт-центр



- Телефон – основной канал
- Скрипты и регламенты
- Фокус на эффективности операторов
- Локальные системы
- Контроль и мониторинг

## 2005–2010

Многоканальность и автоматизация



- Появление email, чатов, соцсетей
- IVR и базовая автоматизация
- CRM и базы знаний
- Первые метрики качества
- Оmnikanальность – в начале пути

## 2010–2015

Клиентоцентричность и аналитика



- Управление клиентским опытом
- Аналитика и отчетность
- Оценка качества взаимодействий
- Интеграция систем
- Рост цифровых каналов

## 2015–2020

Цифровая трансформация и искусственный интеллект



- Чат-боты и голосовые боты
- Речевая аналитика и AI
- Предиктивная аналитика
- Автоматизация процессов (RPA)
- Персонализация взаимодействий

## 2020–2030

Интеллектуальный контакт-центр будущего



- Гиперавтоматизация
- ИИ-помощники для клиентов и операторов
- Автономные решения
- Управление клиентскими путями в реальном времени
- Единая экосистема данных

## ЭВОЛЮЦИЯ РОЛИ ЛИДЕРА КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА



Контролер операций



Менеджер команды



Аналитик и оптимизатор



Стратег цифровых трансформаций



Архитектор клиентского опыта и экосистемы



ТЕХНОЛОГИИ МЕНЯЮТСЯ. ЦЕЛЬ ОСТАЕТСЯ ПРЕЖНЕЙ – СЧАСТЛИВЫЙ КЛИЕНТ.  
БУДУЩЕЕ ЗА ТЕМИ, КТО СОЗДАЕТ ОПЫТ, А НЕ ПРОСТО ОБСЛУЖИВАЕТ.

# КОНТАКТ-ЦЕНТР БУДУЩЕГО

## ЛЮДИ И ИИ РАБОТАЮТ КАК ЕДИНАЯ ЭКОСИСТЕМА

Технологии усиливают людей.  
Данные объединяют процессы.  
Мы создаём ценность для клиентов.



**КЛИЕНТ**  
в центре  
всего



**ИИ**  
понимает,  
предугадывает,  
рекомендует



**ЧЕЛОВЕК**  
принимает решения,  
проявляет эмпатию,  
создаёт доверие



**ДАННЫЕ**  
объединяют  
и дают  
инсайты



**ТЕХНОЛОГИИ**  
обеспечивают  
скорость, масштаб,  
надёжность

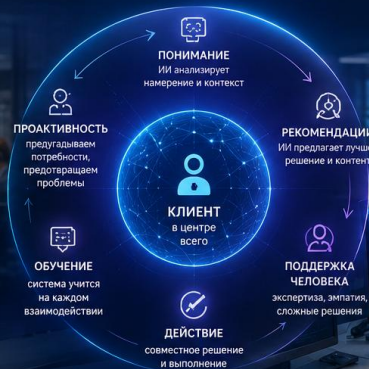


**РЕЗУЛЬТАТ**

ЛУЧШИЙ ОПЫТ КЛИЕНТА  
ЭФФЕКТИВНЫЕ ОПЕРАЦИИ  
УСТОЙЧИВЫЙ РОСТ БИЗНЕСА

### ИИ-АССИСТЕНТ

- Распознаёт речь и текст
- Анализирует эмоции и тональность
- Классифицирует и приоритизирует
- Находит информацию мгновенно
- Генерирует ответы и рекомендации
- Автоматизирует рутинные задачи



### ПОДДЕРЖКА ОПЕРАТОРА

- Карточка клиента 360°
- Рекомендации ИИ
- База знаний
- Сценарии и скрипты
- Аналитика в реальном времени
- Контроль качества
- Автоматизация процессов

### ЕДИНЫЙ ОПЫТ НА ЛЮБОМ КАНАЛЕ

- Телефон
- Чат
- Мессенджеры
- Email
- Соцсети
- Мобильное приложение
- Веб-сайт
- Видео



Скорость и точность



Персонализация



Доступность 24/7



Эффективность и снижение затрат



Мотивация и развитие  
сотрудников



Довольные клиенты  
и лояльность

# СТАРАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ

## ОПЕРАТОРСКИЙ ЗАЛ, КРІ, КОНТРОЛЬ



### КАК ЭТО РАБОТАЕТ



**ЖЁСТКИЕ РЕГЛАМЕНТЫ**  
Скрипты и стандарты определяют каждый шаг оператора



**КОНТРОЛЬ ОПЕРАТОРОВ**  
Руководитель контролирует звонки, время и соблюдение правил



**ФОКУС НА ПОКАЗАТЕЛЯХ**  
Основное внимание на КРІ: количество, время, качество



**ОЦЕНКА ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ**  
Рейтинги, планёрки, отчёты и ежедневный контроль



**РЕАКТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ**  
Решаем проблемы после того, как они произошли



**ЧЕЛОВЕК – ГЛАВНЫЙ РЕСУРС**  
Все задачи выполняют люди, технологии – вспомогательный инструмент

### ОСНОВНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ



Разрозненные каналы и разрозненные данные



Долгое время обработки обращений



Высокая нагрузка на операторов



Ограниченная аналитика и прогнозирование



Мало времени на развитие людей



**ГЛАВНЫЙ ФОКУС: КОНТРОЛЬ ПРОЦЕССОВ И ОПЕРАТОРОВ, А НЕ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ**

### РЕЗУЛЬТАТ

Контакт-центр работает как производственная линия: много контроля, мало гибкости, клиент – в конце очереди.



# НОВАЯ МОДЕЛЬ УПРАВЛЕНИЯ

## СЕТЬ ИЗ ЛЮДЕЙ, ДАННЫХ, АЛГОРИТМОВ И КЛИЕНТОВ



**КЛИЕНТ В ЦЕНТРЕ**  
Все решения  
для лучшего опыта



**ДАННЫЕ ОБЪЕДИНЯЮТ**  
Единое пространство  
данных и аналитики



**АЛГОРИТМЫ УСИЛИВАЮТ**  
ИИ автоматизирует,  
рекомендует, прогнозирует



**ЛЮДИ СОЗДАЮТ ЦЕННОСТЬ**  
Экспертиза, эмпатия,  
креативность



**ГИБКОСТЬ И АДАПТАЦИЯ**  
Быстрая реакция  
на изменения



# СХ АРХИТЕКТОР

Лидер в центре цифровой экосистемы

СХ Архитектор проектирует и развивает клиентский опыт, объединяя людей, технологии, данные и процессы в единую экосистему ценности.

## РОЛЬ СХ АРХИТЕКТОРА

- Видение и стратегия клиентского опыта
- Проектирование экосистемы взаимодействий
- Управление данными и аналитикой
- Интеграция ИИ и автоматизации
- Развитие людей и культуры клиентоцентричности
- Измерение ценности и результатов
- Непрерывное улучшение и инновации

## ЛЮДИ

Операторы, эксперты, менеджеры, команды поддержки



## ЗНАНИЯ И КОМПЕТЕНЦИИ

Обучение, экспертиза, лучшие практики, корпоративная память



## ДААННЫЕ И АНАЛИТИКА

Данные из всех источников, аналитика, инсайты, принятие решений



## КЛИЕНТЫ

Потребности, ожидания, опыт на каждом этапе взаимодействия



## ТЕХНОЛОГИИ

Платформы, каналы, интеграции, инструменты для работы



## ИИ И АВТОМАТИЗАЦИЯ

AI-ассистенты, боты, аналитика, предиктивные модели, RPA



## ПРОЦЕССЫ

Сквозные процессы, стандарты, сценарии и непрерывное улучшение

## СХ АРХИТЕКТОР

соединяет стратегию, технологии и людей ради выдающегося клиентского опыта

## РЕЗУЛЬТАТЫ ДЛЯ БИЗНЕСА

- Выдающийся клиентский опыт и лояльность
- Рост эффективности и снижение затрат
- Гибкость и скорость изменений
- Инновации и конкурентные преимущества
- Устойчивый рост и ценность для клиента и компании

## КЛЮЧЕВЫЕ НАВЫКИ СХ АРХИТЕКТОРА



Стратегическое мышление



Системное проектирование



Аналитика и данные



Лидерство и влияние



Понимание технологий и ИИ



Клиентоцентричность и эмпатия



Управление изменениями

# КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ ВМЕСТО КАНАЛОВ — ЕДИНАЯ КАРТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ КЛИЕНТА

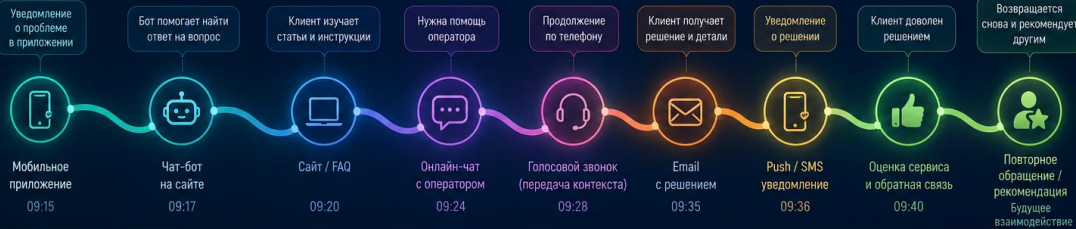


КЛИЕНТ

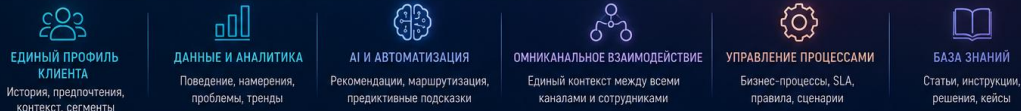
Единый профиль, единый контекст,  
единый опыт на каждом шаге



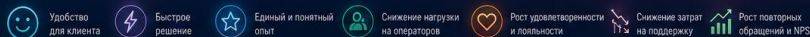
## ЕДИНЫЙ КЛИЕНТСКИЙ ПУТЬ



## ЕДИНАЯ ПЛАТФОРМА И ДАННЫЕ ЗА КАДРОМ



## РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ БИЗНЕСА И КЛИЕНТА



КЛИЕНТ ЧУВСТВУЕТ ЗАБОТУ  
НА КАЖДОМ ШАГЕ

А не переключение между каналами

# ЧЕЛОВЕК + ИИ – СОВМЕСТНОЕ ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ

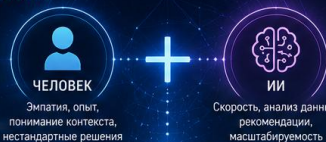
ИИ усиливает способности человека.  
Человек принимает решения,  
опираясь на контекст, эмпатию и опыт.

## ЧЕЛОВЕК ПРИНОСИТ

- ♥ Понимание эмоций
- 👤 Контекст и опыт
- 💡 Критическое мышление
- 💡 Креативность
- ♥ Эмпатия и доверие
- 🛡️ Ответственность

## РОЛЬ ЧЕЛОВЕКА

- 🎯 Определить цель
- 👤 Понять клиента
- ✅ Оценить рекомендации ИИ
- ⚙️ Принять решение
- ♥ Выстроить доверие и отношения



## ЛУЧШЕЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ КЛИЕНТА

КЛИЕНТ	ЗАПРОС	РЕКОМЕНДАЦИИ ИИ
Рекомендованное решение Оформить возврат без чека по лояльности Причина: Высокая ценность клиента и лояльность Предполагаемый результат: Удовлетворенность клиента сохранится Риск эскалации: Низкий Альтернативы: • Бонусные баллы • Обмен товара		
	ИСТОРИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ	
	<ul style="list-style-type: none"><li>🛒 Заказ #4557 5 дней назад</li><li>📦 Доставка 6 дней назад</li><li>💬 Обращение в чат 2 дня назад</li></ul>	

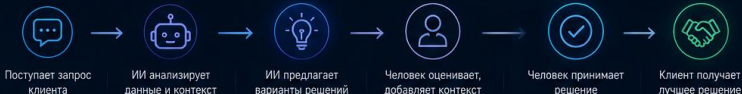
## ИИ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ

- 📊 Анализ больших данных
- 🔍 Распознавание намерений
- 💡 Рекомендации решений
- 📈 Прогнозирование
- ⚙️ Автоматизация рутины
- 🔄 Обучение на каждом взаимодействии

## РОЛЬ ИИ

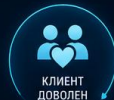
- 💬 Понять запрос
- 📊 Найти и проанализировать данные
- ➡️ Предложить варианты решения
- ⚠️ Предупредить о рисках
- 🤖 Автоматизировать рутину

## КАК МЫ РАБОТАЕМ ВМЕСТЕ



## РЕЗУЛЬТАТ

- ✔️ Более точные решения
- ✔️ Быстрый сервис
- ✔️ Довольные клиенты
- ✔️ Эффективные сотрудники



# КОНТАКТ-ЦЕНТР — КАК НЕРВНАЯ СИСТЕМА КОМПАНИИ

Контакт-центр соединяет клиента и компанию. Мы чувствуем, понимаем и передаём импульсы, которые запускают действия и создают ценность.

## СЕНСОРЫ: СЛУШАЕМ И ПОНИМАЕМ

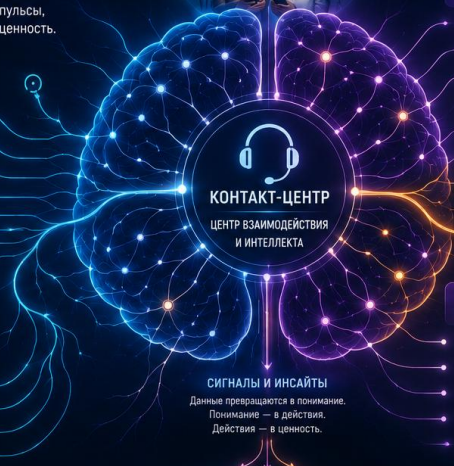
- ☎ Телефон
- 💬 Чат и мессенджеры
- ✉ Email
- 👍 Социальные сети
- 📱 Мобильное приложение
- 🌐 Сайт и формы
- 📍 Офисы и точки продаж
- 🗣 Отзывы и опросы

## ЦЕНТРЫ ОБРАБОТКИ: АНАЛИЗИРУЕМ И ПРИНИМАЕМ РЕШЕНИЯ

- 📊 Аналитика разговоров и текстов
- 🧠 Распознавание намерений и эмоций
- 🤖 AI и машинное обучение
- 📚 База знаний и сценарии
- 🔮 Прогнозирование и рекомендации



КЛИЕНТ  
потребности, ожидания,  
опыт, обратная связь



КОНТАКТ-ЦЕНТР  
ЦЕНТР ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ  
И ИНТЕЛЛЕКТА

## ДЕЙСТВИЯ: ЗАПУСКАЕМ ИЗМЕНЕНИЯ

- 👤 Решение вопроса клиента
- 👤 Передача в профильные отделы
- 📄 Обновление данных и систем
- ✉ Уведомления и коммуникации
- 🔄 Предложения и кросс-продажи
- 🎓 Обучение и поддержка клиента
- 🔧 Улучшение продуктов и услуг
- 📈 Лояльность и удержание

## ПАМЯТЬ: СОХРАЯЕМ ОПЫТ И ЗНАНИЯ

- 📄 История взаимодействий
- 👤 Профиль и предпочтения клиента
- 🧠 Знания и решения
- 🏆 Лучшие практики
- 🔄 Инсайты и обратная связь

## ОРГАНЫ И СИСТЕМЫ КОМПАНИИ

- 🎯 **Маркетинг**  
Понимание аудитории и эффективные кампании
- 🛒 **Продажи**  
Новые возможности и рост конверсии
- 📦 **Продукт**  
Инсайты для разработки и улучшений
- ⚙️ **Операции**  
Оптимизация процессов и качества
- 💰 **Финансы**  
Контроль рисков и повышение прибыли
- 👥 **HR**  
Забота о сотрудниках и развитие команды
- 🗄️ **IT и данные**  
Интеграция систем и управление данными
- 🎯 **Стратегия**  
Данные для решений и конкурентные преимущества

## СИГНАЛЫ И ИНСАЙТЫ

Данные превращаются в понимание.  
Понимание — в действия.  
Действия — в ценность.

## РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ БИЗНЕСА



Рост удовлетворенности клиентов (NPS, CSAT)



Повышение лояльности и удержания



Увеличение продаж и дохода



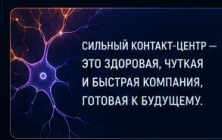
Снижение затрат



Улучшение продуктов и процессов



Рост вовлеченности и эффективности сотрудников



СИЛЬНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР — ЭТО ЗДОРОВАЯ, ЧУТКАЯ И БЫСТРАЯ КОМПАНИЯ, ГОТОВАЯ К БУДУЩЕМУ.

МЫ НЕ ПРОСТО ОТВЕЧАЕМ НА ВОПРОСЫ. МЫ ЧУВСТВУЕМ КЛИЕНТА. МЫ ДВИГАЕМ КОМПАНИЮ ВПЕРЕД.

# БУДУЩЕ ПРОФЕССИЙ В СХ

ТЕХНОЛОГИИ МЕНЯЮТСЯ. ЧЕЛОВЕК — В ЦЕНТРЕ.

НОВЫЕ РОЛИ. НОВЫЕ НАВЫКИ. НОВАЯ ЦЕННОСТЬ.



**КЛИЕНТ**  
В центре  
всех решений



**ТЕХНОЛОГИИ**  
Расширяют  
возможности



**ДАННЫЕ**  
Дают понимание  
и инсайты



**ЛЮДИ**  
Создают эмпатию  
и доверие



**ЦЕННОСТЬ**  
Для клиента  
и бизнеса

## НОВЫЕ РОЛИ В СХ



### СХ АРХИТЕКТОР

Проектирует клиентский опыт  
и экосистемы взаимодействия



### АНАЛИТИК ОПЫТА

Анализирует данные и поведение  
клиентов, находит инсайты



### ДИЗАЙНЕР КЛИЕНТСКИХ ПУТЕЙ (СJM)

Создает удобные и эффективные  
клиентские сценарии



### СПЕЦИАЛИСТ ПО ИИ И АВТОМАТИЗАЦИИ В СХ

Внедряет и обучает ИИ-решения,  
оптимизирует процессы



### КУРАТОР КАЧЕСТВА ОПЫТА

Следит за качеством взаимодействий  
и клиентской удовлетворенностью



### КООРДИНАТОР ОМНИКАНАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Обеспечивает целостный опыт  
во всех каналах и точках контакта



### ТРЕНЕР ПО ЭМПАТИИ И КЛИЕНТОРИЕНТИРОВАННОСТИ

Развивает навыки сотрудников  
и культуру заботы о клиенте



### ГОЛОС КЛИЕНТА (VOICE OF CUSTOMER) МЕНЕДЖЕР

Собирает и транслирует голос клиента  
в продукты, процессы и стратегию



## НАВЫКИ БУДУЩЕГО

ЭМПАТИЯ  
И ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИНТЕЛЛЕКТ



АНАЛИТИКА  
И РАБОТА  
С ДАННЫМИ



ЦИФРОВАЯ  
ГРАМОТНОСТЬ  
И AI-МЫШЛЕНИЕ



КРЕАТИВНОСТЬ  
И РЕШЕНИЕ  
ПРОБЛЕМ



КОММУНИКАЦИЯ  
И ВЛИЯНИЕ



АДАПТИВНОСТЬ  
И ОБЪЕДИНЕННОСТЬ



ГЕНЕРАТИВНЫЙ  
ИИ



ГОЛОСОВЫЕ  
ТЕХНОЛОГИИ



ПРЕДИКТИВНАЯ  
АНАЛИТИКА



ГИПЕРПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ



АВТОНОМНЫЕ  
СИСТЕМЫ

## ТРЕНДЫ, КОТОРЫЕ ФОРМИРУЮТ БУДУЩЕ

## ПРИНЦИПЫ БУДУЩЕГО СХ



### ЧЕЛОВЕК В ЦЕНТРЕ

Эмпатия, понимание, забота



### ДАННЫЕ И ИНСАЙТЫ

Осознанные решения  
на основе данных



### ТЕХНОЛОГИИ ВО БЛАГО

ИИ и автоматизация  
усиливают человека



### ГИБКОСТЬ И ОБУЧЕНИЕ

Постоянное развитие  
и адаптация



### СОТРУДНИЧЕСТВО

Кросс-функциональность  
и партнерство

## ЭВОЛЮЦИЯ ПРОФЕССИЙ В СХ

2000++



### ОПЕРАТОР

Обработка запросов

2010++



### СПЕЦИАЛИСТ

Решение проблем

2020++



### ЭКСПЕРТ

Управление опытом

2030++



### АРХИТЕКТОР ОПЫТА

Создание ценности  
и экосистемы







БУДУЩЕ СХ — ЭТО НЕ ЗАМЕНА ЧЕЛОВЕКА. ЭТО СОЗДАНИЕ СРЕДЫ, ГДЕ ЧЕЛОВЕК И ТЕХНОЛОГИИ СОЗДАЮТ ВЫДАЮЩИЙСЯ ОПЫТ ВМЕСТЕ.

# ТРАНСФОРМАЦИЯ НАЧИНАЕТСЯ С ИЗМЕНЕНИЯ МЫШЛЕНИЯ

Меняем взгляд. Создаём ценность. Строим будущее вместе.







## СТАРОЕ МЫШЛЕНИЕ

Фокус на процессах

-  Контроль и метрики
-  Каналы и скрипты
-  Реакция вместо проактивности
-  Силосы и разрозненность
-  Ограниченность и риск
-  Оператор как ресурс

## НОВОЕ МЫШЛЕНИЕ

Фокус на ценности и людях

-  Понимание и эмпатия
-  Единый клиентский путь
-  Проактивность и предвосхищение
-  Экосистема и партнёрство
-  Гибкость и устойчивость
-  Человек как создатель ценности

## НОВОЕ МЫШЛЕНИЕ

Фокус на ценности и людях

  
Эмпатия  
и понимание


  
Клиентский  
опыт

  
Иновации  
и данные

  
Единство  
и сотрудничество

  
Рост и развитие  
людей

  
Ценность  
для клиента  
и бизнеса

БУДУЩЕЕ СОЗДАЁМ МЫ 



НАЦИОНАЛЬНАЯ  
АССОЦИАЦИЯ  
КОНТАКТНЫХ  
ЦЕНТРОВ

ГЕОГРАФИЯ ИССЛЕДОВАНИЯ

# МЫ СПРОСИЛИ РЫНОК

МАСШТАБНОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЙ  
ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ И СХ



# 350+

УЧАСТНИКОВ ИССЛЕДОВАНИЯ



## 44%

Руководители  
контакт-центров  
и клиентских служб



## 17%

C-Level  
(CEO, CIO, CCO,  
CXO и др.)



## 12%

Операционные  
менеджеры КЦ  
(WFM, QA, HR и др.)



## 11%

Специалисты  
по развитию и  
внедрению технологий



## 7%

Руководители  
ИТ-служб и другие  
специалисты



ВСЕГО  
**8+**  
СТРАН

включая Россию, Казахстан,  
Беларусь, Узбекистан,  
Киргизию, Азербайджан,  
Армению и др.

## РАЗМЕР КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ



## 41%

до 100  
рабочих мест



## 29%

100–500  
рабочих мест



## 23%

500–3000  
рабочих мест



## 3%

более 3000  
рабочих мест

## ОТРАСЛЕВАЯ ПРИНАДЛЕЖНОСТЬ



## 27%

Финансовый  
сектор



## 21%

Аутсорсинговые  
КЦ



## 18%

Розничная  
торговля



## 16%

Телеком и  
провайдеры



## 8%

Медицина и  
фарма



## 12%

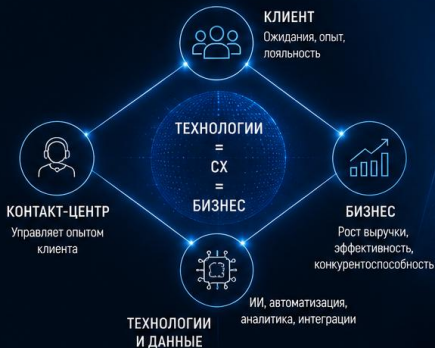
Другие  
сферы

# ГЛАВНЫЙ ВЫВОД ИССЛЕДОВАНИЯ ТЕХНОЛОГИИ ПЕРЕСТАЛИ БЫТЬ ЗАДАЧЕЙ ИТ

БЫЛО: ТЕХНОЛОГИИ – ЗОНА ИТ



СТАЛО: ТЕХНОЛОГИИ – ЧАСТЬ УПРАВЛЕНИЯ СХ И БИЗНЕСОМ



ЗАЧЕМ КОМПАНИИ ИНВЕСТИРУЮТ В ТЕХНОЛОГИИ?



**92%**

для улучшения клиентского и сотруднического опыта (СХ и ЕХ)



**68%**

для повышения эффективности и снижения затрат



**70%**

для роста выручки и увеличения продаж

“

Технологии больше не поддерживают процессы. Они формируют опыт клиента и результаты бизнеса.

И это зона ответственности руководителей КЦ и СХ.

”



НАЦИОНАЛЬНАЯ  
АССОЦИАЦИЯ  
КОНТАКТНЫХ  
ЦЕНТРОВ

# ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ: ХАЙП ЗАКОНЧИЛСЯ. НАЧАЛАСЬ ПРАКТИКА

Компании инвестируют в ИИ не ради моды, а для реальных задач: повышение качества сервиса, эффективности и доверия клиентов.



## ПРИОРИТЕТЫ ИИ-ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

Оценка приоритетности применения в ближайшие 2–3 года



Менее 20% клиентов полностью доверяют ИИ-ботам

Большинство клиентов по-прежнему хотят иметь возможность быстро связаться с живым оператором.



### Главный вывод

Фокус смещается с автоматизации ради сокращения затрат на создание доверия, удобства и совместную работу человека и искусственного интеллекта.



**Будущее – не в замене человека, а в усилении его возможностей с помощью ИИ.**

Лидеры рынка инвестируют в технологии, которые делают операторов сильнее, а взаимодействие с клиентами – лучше.

# ЧТО ЖДЕТ ИНДУСТРИЮ ДАЛЬШЕ?

5 ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ТРЕНДОВ, КОТОРЫЕ ОПРЕДЕЛЯТ БУДУЩЕЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ И СХ

01



## ИИ-АССИСТЕНТЫ ОПЕРАТОРОВ

ИИ берет на себя рутину, подсказывает решения и повышает эффективность каждого взаимодействия.

02



## ГОЛОСОВОЙ ИИ

Естественные диалоги, понимание намерений и эмоций, самообслуживание нового поколения.

03



## УПРАВЛЕНИЕ ЗНАНИЯМИ

ИИ структурирует знания, находит лучшие ответы и делает их доступными в нужный момент.

04



## АВТОМАТИЗАЦИЯ ПОСТОБРАБОТКИ

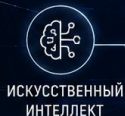
Автосаммаризация, категоризация, коды и отчеты — без ручного труда и задержек.

05



## ПЕРСОНАЛИЗИРОВАННЫЙ ОПЫТ КАЖДОГО КЛИЕНТА

Данные, аналитика и ИИ позволяют понимать клиента и предугадывать его потребности.



ИСКУССТВЕННЫЙ  
ИНТЕЛЛЕКТ



КЛИЕНТ



КОНТАКТ-ЦЕНТР  
БУДУЩЕГО

ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНАЯ  
СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ  
КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ



ДАННЫЕ  
И АНАЛИТИКА



ЧЕЛОВЕК  
И ЭКСПЕРТИЗА



ЦЕЛЬ ОДНА — СОЗДАТЬ БЕСКОНЕЧНО УДОБНЫЙ, БЫСТРЫЙ И ПЕРСОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ ДЛЯ КЛИЕНТОВ, ОДНОВРЕМЕННО ДЕЛАЯ РАБОТУ СОТРУДНИКОВ ПРОЩЕ, ЭФФЕКТИВНЕЕ И ИНТЕРЕСНЕЕ.





НАЦИОНАЛЬНАЯ  
АССОЦИАЦИЯ  
КОНТАКТНЫХ  
ЦЕНТРОВ

45

СТРАНИЦ  
АНАЛИТИКИ

# СКАЧАЙТЕ ОТЧЕТ БЕСПЛАТНО!

ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ  
ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ И СХ  
ВЕСНА – ЛЕТО 2026



## ПЕРЕДОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ И СХ

Национальная Ассоциация Контактных Центров  
АНАЛИТИЧЕСКИЙ ОТЧЁТ. ВЕСНА – ЛЕТО 2026



**nacc**



**350+**  
участников  
исследования



Актуальные  
данные и тренды  
рынка 2026 года



Практические  
выводы для  
руководителей КЦ и СХ



ИИ, автоматизация  
и клиентский  
опыт



Приоритеты  
инвестиций  
2026–2027



Комментарии  
экспертов  
и кейсы



СКАНИРУЙТЕ  
QR-КОД

или переходите по ссылке



[ccguru-events.com/eccs/  
agenda/conference/  
profit-contact-day/](https://ccguru-events.com/eccs/agenda/conference/profit-contact-day/)



ПРИНИМАЙТЕ РЕШЕНИЯ НА ОСНОВЕ ДАННЫХ. СОЗДАВАЙТЕ ЛУЧШИЙ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ. ОПЕРЕЖАЙТЕ КОНКУРЕНТОВ.