

Компетентный человек рядом с умным ИИ — лучший клиентский сервис

Центр признания профессиональных квалификаций • Профстандарт «Деятельность справочно-информационных служб»

ПОЧЕМУ «ЧЕЛОВЕК + ИИ», А НЕ ПРОСТО ИИ?



Компетентный
человек

+



Умный
ИИ

=



Лучший
клиентский
сервис

ИИ автоматизирует рутину, не профессию

Скрипты, частые вопросы, маршрутизация — отдаём машине. Эмпатия, суждение, доверие клиента — остаются за человеком. Это разные задачи, не конкуренция.

Компетентность определяет качество симбиоза

Слабый оператор с сильным ИИ — всё равно плохой сервис. Некомпетентный человек не умеет ни верифицировать ответ бота, ни перехватить управление в нужный момент.


Стандарт — это язык для новой эпохи


Профстандарт фиксирует, что значит «компетентный» сегодня: уже с учётом копайлотов, речевой аналитики и работы с суфлёрами на языковых моделях.


ЧТО МЕНЯЕТ ИИ — И ЧТО ОСТАЁТСЯ ЗА ЧЕЛОВЕКОМ


ИИ берёт на себя

 Мгновенные ответы на типовые запросы 24/7

 Умная маршрутизация и интерактивное голосовое меню без участия оператора

 Авто-обобщение звонка — без ручного ввода после контакта

 Мониторинг 100% разговоров, анализ эмоций в реальном времени


 Предиктивная аналитика: риск оттока, следующий лучший шаг


 Копайлот и суфлёр: авто-подбор ответа из базы знаний


Человек остаётся незаменимым


 Эмпатия и эмоциональный интеллект в сложных ситуациях

 Суждение и ответственность за нестандартные решения

 Верификация и надзор за ответами ИИ — «последнее слово»

 Управление доверием клиента: лояльность строит человек

 Этическая оценка ситуации: боты не умеют «чувствовать» риск

 Перехват управления в момент, когда ИИ ошибается или застрял

СИМБИОЗ

ОПЕРАТОР 2.0: КАКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ НУЖНЫ СЕЙЧАС?

Профстандарт «Деятельность справочно-информационных служб» впервые описывает компетенции эпохи ИИ











Операционные (были и раньше)	ИИ-эпохи (новые , требуемые для внесения в стандарт)	Управленческие (для супервизора+)
Приём и обработка обращений	Работа с копайлотом и суфлёрром	Управление командой в гибридной среде (люди + боты)
Соблюдение скриптов и стандартов	Верификация ИИ-ответов	Анализ ключевых показателей и дашбордов
Работа в системе управления клиентами	Интерпретация речевой аналитики	Планирование численности с учётом автоматизации

ЦПК КТ Cloud Lab планирует сертификацию специалистов по всем уровням — от оператора (3 ур.) до руководителя (7 ур.)

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Утверждён Приказом МЦР РК № 394/НҚ от 30 июля 2025 г.

«Деятельность справочно-информационных служб» — первый в РК стандарт, описывающий профессии контакт-центра в эпоху ИИ

<p>3 ур.</p> <p>Оператор Call-центра</p> <p> базовая работа с копайлотом</p>	<p>4 ур.</p> <p>Оператор Call-центра</p> <p> верификация ИИ-ответов</p>	<p>4 ур.</p> <p>Аналитик службы поддержки</p> <p> интерпретация аналитики</p>	<p>4 ур.</p> <p>Контролер узла связи</p> <p> мониторинг каналов + ИИ</p>	<p>5 ур.</p> <p>Администратор</p> <p> настройка планировщика нагрузки и ботов</p>
<p>6 ур.</p> <p>Специалист по контролю качества</p> <p> надзор за речевой аналитикой</p>	<p>6 ур.</p> <p>Экономист-аналитик</p> <p> предиктивная аналитика</p>	<p>6 ур.</p> <p>Руководитель группы</p> <p> управление командой человек+бот</p>	<p>6 ур.</p> <p>Руководитель Call-центра</p> <p> операционная стратегия с ИИ</p>	<p>7 ур.</p> <p>Руководитель Call-центра</p> <p> стратегия совокупного опыта</p>

ПЕРВЫЙ ШАГ СДЕЛАН

KT Cloud Lab получил аккредитацию Центра признания профессиональных квалификаций

Мы сертифицируем специалистов, для их подготовки к работе в связке с ИИ — по государственному стандарту.

Аттестат

№ KZ00026

Выдан

24.04.2026

Действует до

23.04.2029

**НПП РК
«Атамекен»**

аккредитовал KT Cloud Lab
в соответствии с Законом РК
«О профессиональных
квалификациях»

БИН 971140000640
Алматы / Астана

Конференция: Генеративный ИИ и языковые модели — умные диалоги, авто-обобщение

KT Cloud Lab: Кто верифицирует ответ языковой модели?
Сертифицированный оператор.

Конференция: Оператор 2.0 — симбиоз человека и ИИ, копайлоты, борьба с выгоранием

KT Cloud Lab: Профстандарт — это и есть описание Оператора 2.0. ЦПК его сертифицирует.

Конференция: Совокупный опыт — единая экосистема клиента и сотрудника

KT Cloud Lab: Совокупный опыт невозможен без признанной квалификации сотрудника. Опыт сотрудника начинается с карьерного пути.

Конференция: Речевая аналитика — распознавание эмоций в реальном времени

KT Cloud Lab: Аналитику читает человек. Некомпетентный супервизор = бесполезные данные.

Конференция: Цифровые сотрудники — боты для сложных задач

KT Cloud Lab: Бот работает хорошо ровно до момента, когда нужен живой человек. Тогда нужен лучший.

Компетентный человек рядом с умным ИИ — лучший клиентский сервис

1

Где граница: когда ИИ усиливает оператора, а когда заменяет его в ущерб сервису?

Есть ли порог автоматизации, после которого клиентский опыт начинает деградировать?

2

Должен ли профстандарт 2.0 включать компетенции работы с ИИ-инструментами?

Как быстро стандарт успевает за технологией — и кто должен его обновлять?

3

Кто отвечает за ошибку копайлота: оператор, который принял совет, или вендор ИИ?

Как сертификация квалификации влияет на распределение ответственности?

4

Совокупный опыт без стандартов для сотрудников: можно ли построить выдающийся клиентский опыт без признанной квалификации?

Есть ли у ваших компаний ответ на этот вопрос — или пока только эксперименты?

Компетентный человек рядом с умным ИИ — лучший клиентский сервис

Анар Улманова



+7 701 870 38 61



a_ulmanova@mail.ru

