

# КОММУНИКАЦИЯ БЕЗ ГРАНИЦ

ЭФФЕКТИВНЫЕ МЕТОДЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ  
ЧЕРЕЗ ЦИФРОВЫЕ КАНАЛЫ

**НИКОЛАЙ МАСИЧ** Директор департамента цифровых продуктов  
Digital Operator | Ростелеком КЦ







**БОЛЬШЕ 20 ЛЕТ  
НА РЫНКЕ АУТСОРСИНГА**



**>7** тыс

сотрудников в штате

**ТОП-3**

в рейтинге крупнейших  
контакт-центров России

**100** млн

обращений принял  
контакт-центр в 2023

**26**

контакт-центров  
помогают клиентам

**19**

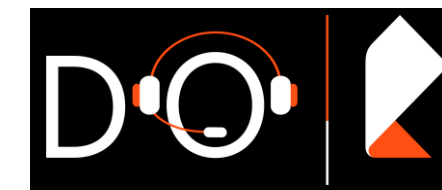
городов, в которых  
расположены контакт-центры

**48** млн

звонков обработали  
операторы в 2023

# ТРЕНДЫ ИНДУСТРИИ 2024 КОНТАКТНЫХ ЦЕНТРОВ

## ЦИФРОВИЗУЕМ ВСЁ



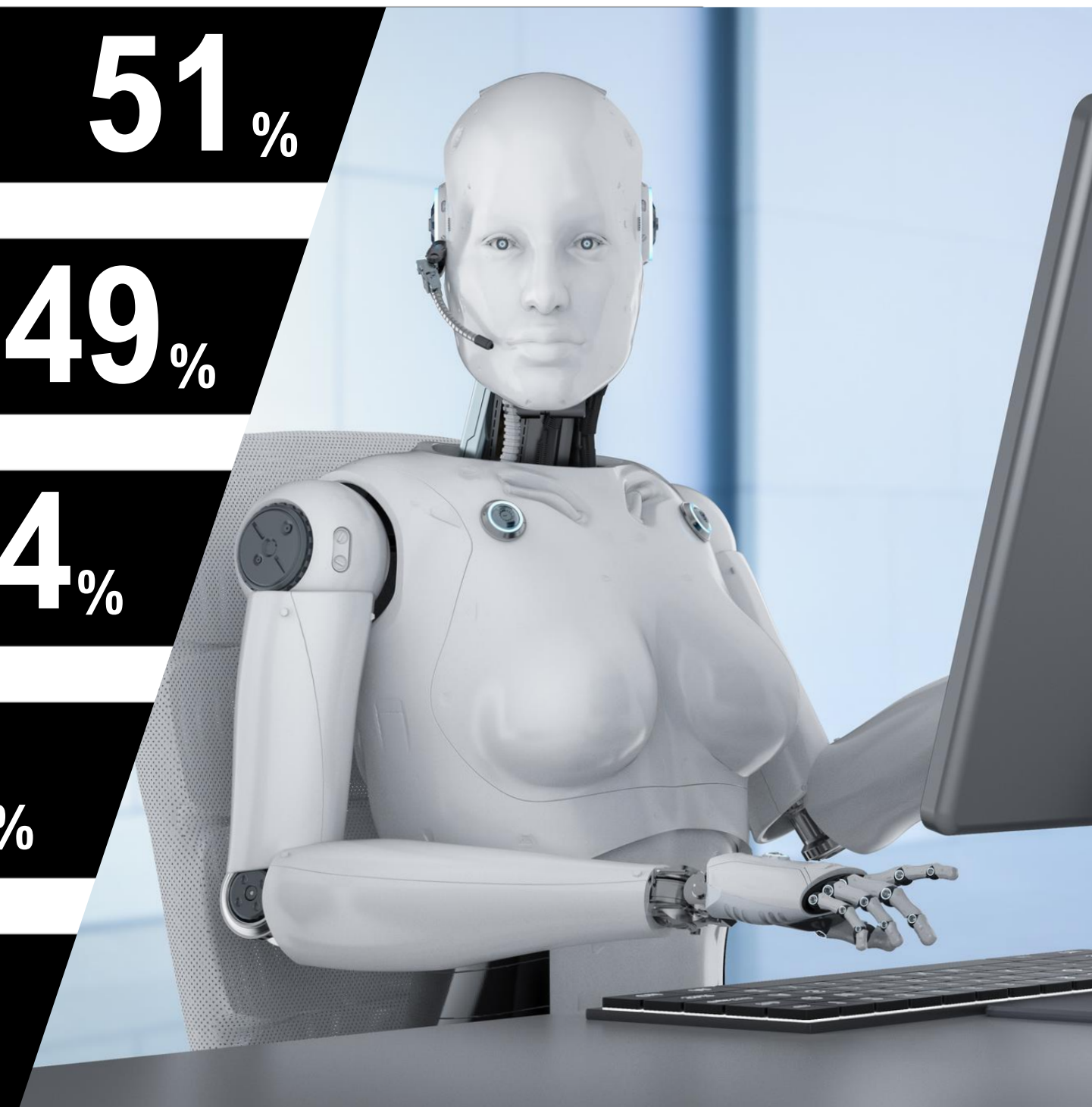
Рост доли цифрового взаимодействия  
Внедрение технологий AI **51%**

Повышения лояльности и  
ценности клиентов **49%**

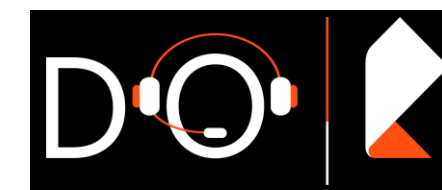
Увеличение продаж **44%**

Снижение обращаемости и  
стоимости обработки контактов **41%**

Формирование корп.культуры  
Рост вовлечённости **36%**



# ТРЕНДЫ ОТРАСЛИ



**РОСТ РЫНКА**

**ДЕФИЦИТ КАДРОВ**

**МУЛЬТИКАНАЛЬНОСТЬ**

**ВНЕДРЕНИЕ AI**

**ГИБРИДЫ**  
Голос | текст

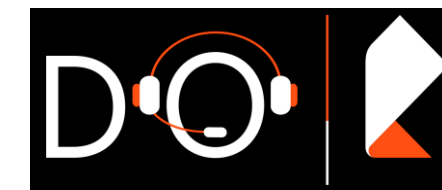
**ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ**

**БЕЗОПАСНОСТЬ**

**БАЛАНС**  
Робот | человек

**СЛОЖНОСТЬ ПРОЕКТОВ**

# ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ



## ПРОГНОЗ РОСТА ОБЪЁМОВ В КАНАЛАХ

89%

Цифровое взаимодействие  
с поддержкой оператора

77%

Цифровое самообслужив.  
(без оператора)

39%

Телефон  
Голос

## РАЗВИТИЕ КАНАЛОВ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

76%

Решение наиболее часто  
повторяющихся вопросов клиентов

35%

Сбор информации  
о клиентах

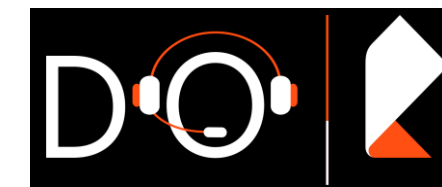
30%

Повышение  
узнаваемости  
бренда



# ВНЕДРЕНИЕ AI

## В КОНТАКТ-ЦЕНТРАХ



96%

Поможет автоматизировать процессы и устранить простые задачи для операторов до 2030



81%

Способствует росту операционной эффективности КЦ



60%

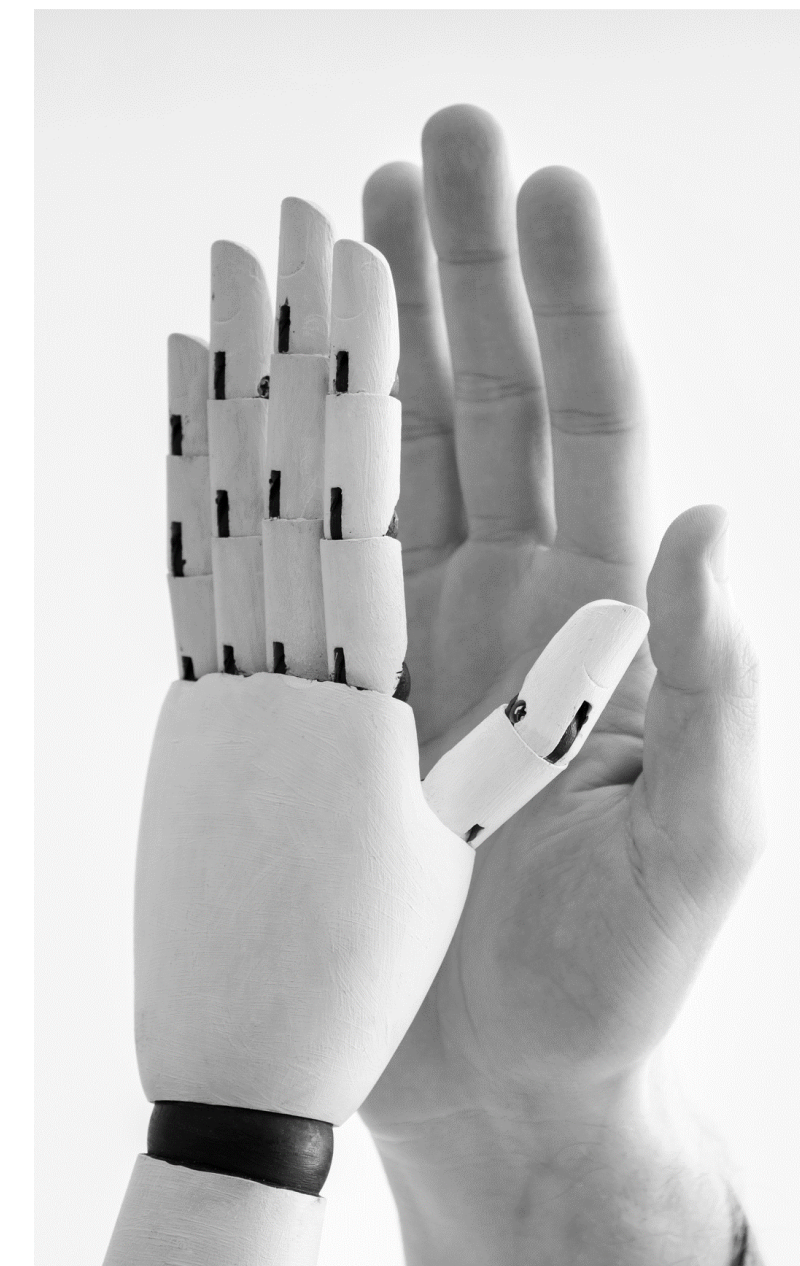
Способствует улучшению клиентского опыта

60%

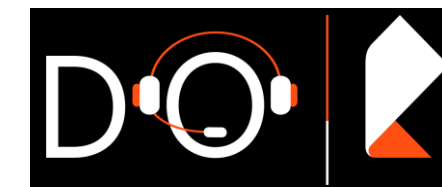
Решает простые задачи, улучшает самообслуживание, снижает потребность в операторах

50%

Позволяет переводить операторов на более сложную работу



# ОГРАНИЧЕНИЯ ПО РОБОТАМ



49%

**ОГРАНИЧЕННОСТЬ** — самообслуживание предлагается только по отдельным вопросам, что снижает интерес к полному взаимодействию

44%

**НЕТ РЕШЕНИЯ** — самообслуживание собирает информацию, но не решает проблемы, поэтому клиенты ждут подключения человека

42%

**ПОТЕРЯ ВРЕМЕНИ** — клиенты знают, что им придется повторять все, что они сказали в IVR или чат-боту, поэтому они ждут подключения человека

35%

**СКОРОСТЬ** — клиенты чувствуют, что могут получить решение быстрее, поговорив с живым человеком

34%

**ОБУЧЕНИЕ** — клиенты не понимают, на что способны чат-боты (IVR), поэтому хотят подключение человека

49%

**ОТСУТСТВИЕ ГИБКОСТИ, ЭМПАТИИ** — самообслуживание часто следует скриптам, поэтому клиенты ждут подключения человека

43%

**НЕТ ДИАЛОГА** — клиенты не могут говорить естественно, а вынуждены выбирать опции меню

41%

**РЕПУТАЦИЯ** — чат-боты и IVR имеют низкую репутацию, клиенты не доверяют им

29%

**НЕТ РАСПОЗНАВАНИЯ** — бот (IVR) не распознают клиента, поэтому опыт кажется безличным

17%

Клиенты не знают, как найти инструменты самообслуживания



# ОПЕРАТОР – ГЛАВНОЕ ДЕЙСТВУЮЩЕЕ ЛИЦО

# БОТЫ – ИНСТРУМЕНТ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ



messenger    голос  
e-mail        сайт



**РЕКРУТИНГ**

Кандидат

Подбор  
Найм  
Рабочее место

**ОБУЧЕНИЕ**

Ученик

Наставник  
Тренажер  
Адаптация  
Обратная связь

**ПОДДЕРЖКА**

Новичок

Суфлёр  
Ассистент

Наставник

Виртуальный оператор

Текст  
Голос (входящий, исходящий)  
Ассистент

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА

LLM | АЛГОРИТМЫ

АНАЛИТИКА | ОТЧЕТНОСТЬ

Отчётность

База знаний

CRM

AQM

РА



## КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

Поддержка клиентов

Операторская поддержка  
(суфлеры)

Опросы качества

## ВНУТРЕННИЕ ПРОЦЕССЫ

Массовый рекрутмент,  
анкетирование

Онбординг сотрудников

Опросы сотрудников

Обучение и проверка знаний

## ПРОДАЖИ И МАРКЕТИНГ

Лидогенерация

Квалификация входящих лидов

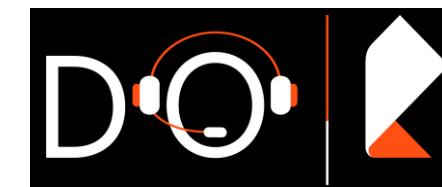
Консультации по продукту

Персонализированные  
рекомендации

Дополнительные продажи



# MUST HAVE КОНТАКТ-ЦЕНТРА

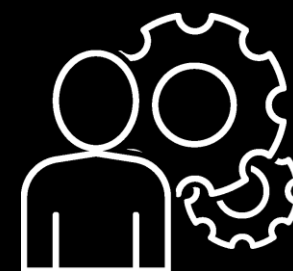


## СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ЗНАНИЯМИ



Централизованное хранение информации и управление данными

## РОБОТ (ГОЛОС | ЧАТ)



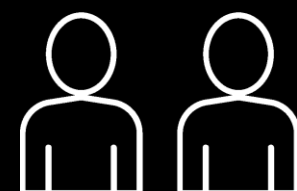
Интеллектуальный цифровой помощник

## СУФЛЁР



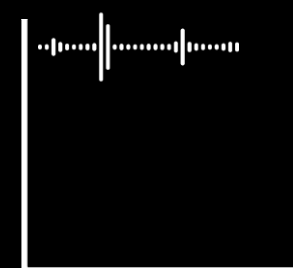
Помощь операторам в онлайн-режиме. Рекомендательные модели. GenAI, LLM.

## ОМНИКАНАЛЬНАЯ ПЛАТФОРМА



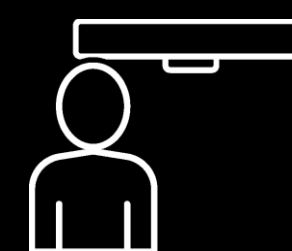
Объединение каналов коммуникации с клиентом в одной системе

## РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА



Анализ голосового и текстового взаимодействия с клиентами

## ОНЛАЙН ДАШБОРД

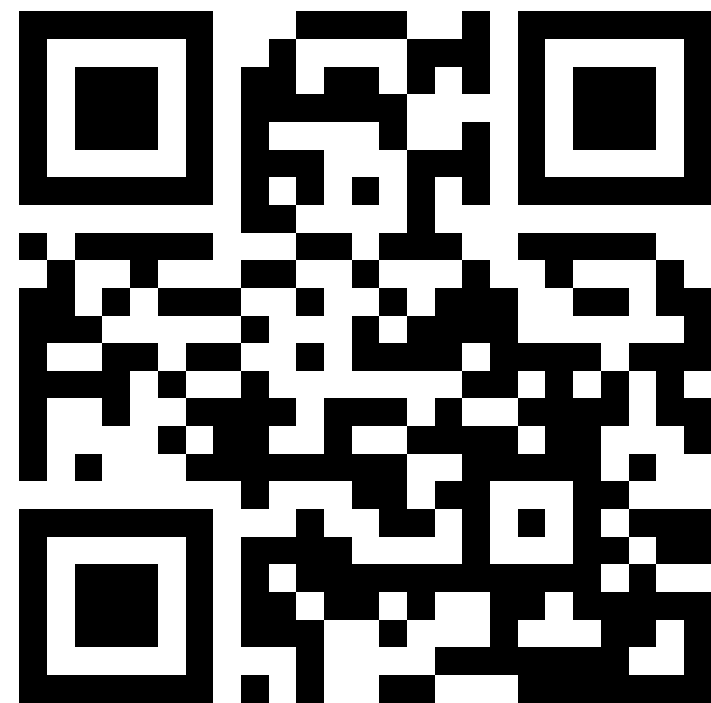


Визуализация показателей эффективности работы в одном окне




**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**

Больше  
информации на  
нашем сайте



Контакты

 +7 499 550 0000

 [ccenter@rostelecom-cc.ru](mailto:ccenter@rostelecom-cc.ru)

