



авантелеком

Дмитрий Томилов

# Контакт-центр 2025

Инструменты, которые помогут повысить эффективность сервиса и сократить трудозатраты на обслуживание клиентов

# Авантелеком

разработчик и интегратор в сфере построения систем  
контакт-центров и голосовых технологий

## 13 лет

опыта  
внедрения

## 1500

проектов  
для бизнеса и госсектора

## ТОП-100

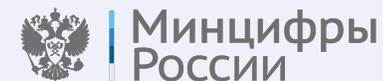
поставщиков ИТ-решений,  
по версии Cnews 2024

## 13 регионов

подключены к  
Единому номеру 122

## Финалист

ПРОФ-ИТ. Инновация 2023 и Приоритет: Цифра – 2024  
в номинации «Искусственный интеллект»



# О чем сегодня поговорим:

- ◆ Технологический минимум контакт-центра — что уже должно быть внедрено
- ◆ Как понять, какие блоки колл-центра работают неэффективно
- ◆ 4 ключевых инструмента в 2025 году



# Типовая экосистема колл-центра



# Технологический минимум, который уже должен быть реализован



## Оmnиканальность

Оmnиканальные платформы объединяют каналы взаимодействия, улучшая клиентский сервис и способствуя персонализированному общению.



## Автоматизация типовых задач

AI-суфлеры помогают операторам быстро находить ответы, улучшая качество и скорость обслуживания.



## Интеграция CRM

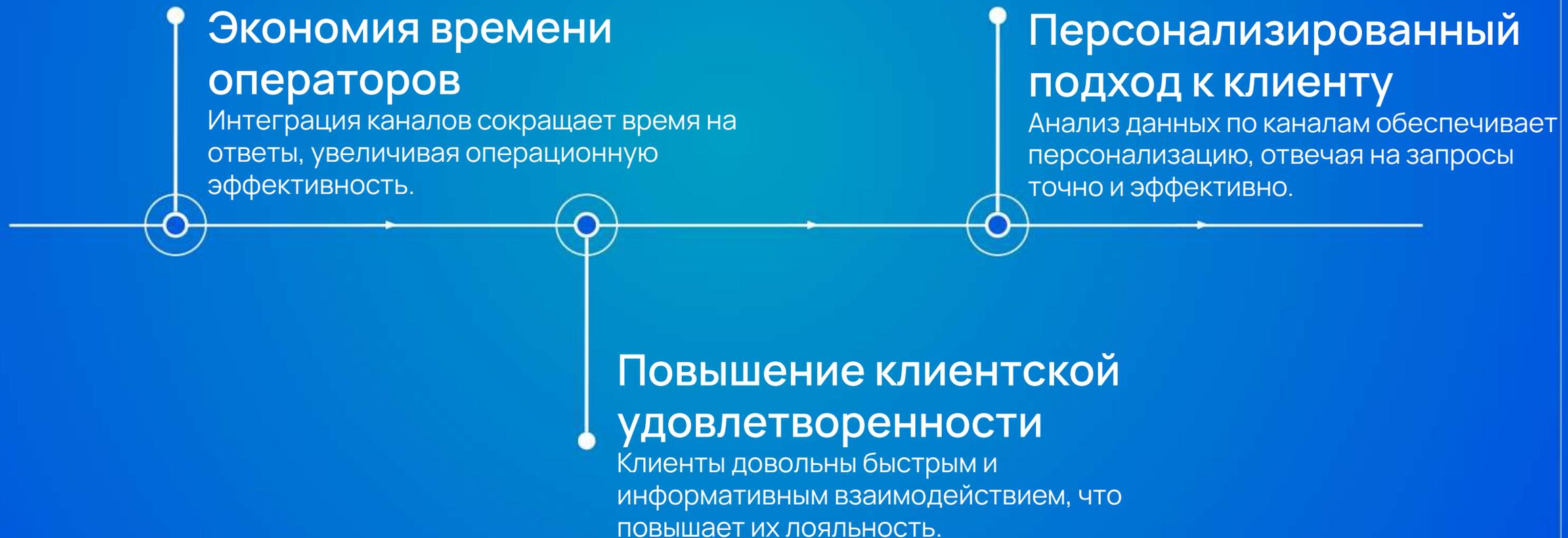
Интеграция CRM позволяет мгновенно получать доступ к истории взаимодействий, повышая качество обслуживания клиентов.



## Речевая аналитика

Речевая и предиктивная аналитика автоматизируют процессы, улучшают клиентское взаимодействие и поддержание связи с клиентами.

# Оmnиканальность в колл-центре



# 8,5 из 10

**Индекс клиентской лояльности  
в компаниях со зрелой  
омниканальной стратегией**

На 2,7 пункта выше, чем у компаний,  
не поддерживающих омниканальность

- ☆ Скорость обслуживания
- ☆ Клиентская лояльность
- ☆ Персонализация сервиса
- ☆ Снижение нагрузки

# Интеграция CRM и контакт-центра

Интеграция CRM с контакт-центром ускоряет доступ к данным и улучшает сервис.

Индивидуальные решения подстраивают систему под специфические потребности бизнеса.

Стандартные решения гибкостью уступают, но экономически выгодны для обычных процессов.

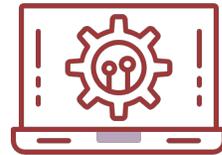
Кастомизация требует инвестиций, но приносит выгоду в будущем.

# Типовая VS Кастомная интеграция



## Коробочная

- ◆ Для компаний с простыми бизнес-процессами
- ◆ Быстрая настройка
- ◆ Не требует инвестиций



## Индивидуальная

- ◆ Уникальные бизнес-процессы, не покрываемые типовыми решениями
- ◆ Интеграция нескольких систем
- ◆ Экономически более выгодно в долгосрочной перспективе

# Автоматизация воронки

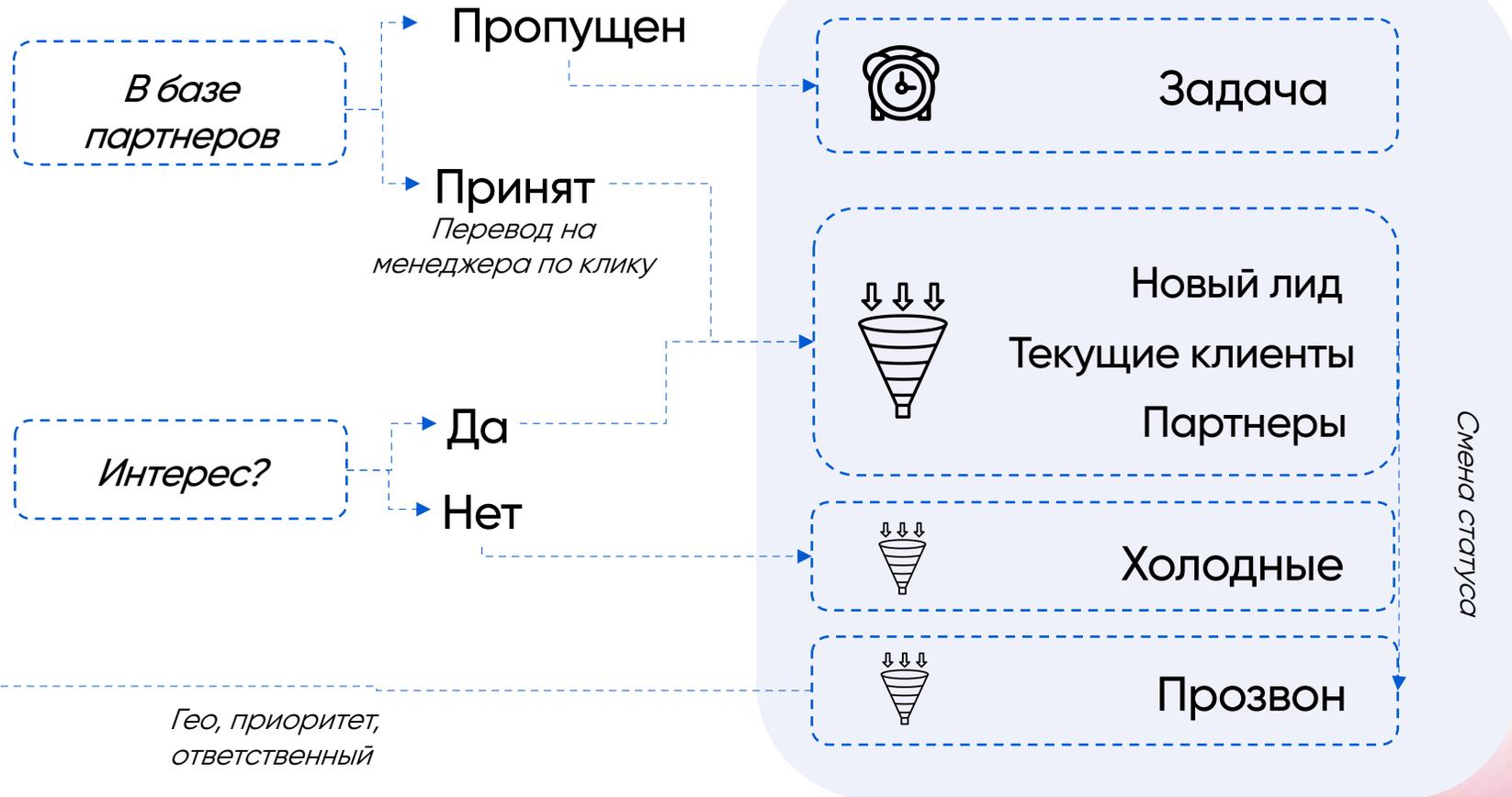
Входящие вызовы



Исходящие вызовы



Информатор



# Автоматизация ТИПОВЫХ задач

## Входящие вызовы

- IVR и голосовой робот
- Скрипты операторов
- Аналитика обращений

## Исходящая коммуникация

- Голосовой робот
- Автоинформатор  
(автодиалер)

## Автоматизация постобработки

- Сокращает затраты времени
- Устраняет ошибки
- Улучшает качество данных

# Речевая аналитика

## Соответствие скрипту

Оцениваем, насколько оператор придерживается установленных стандартов и соблюдает процедуры обслуживания клиентов.

## Эмоциональная оценка

Алгоритмы распознавания эмоций помогают понять состояние клиента, улучшая качество взаимодействия и лояльность.



# Речевая аналитика на базе LLM

Анализ 100% обращений  
в автоматическом режиме.

## **Глубокая аналитика:**

- ? Как часто клиенты испытывают негативные эмоции в определенных ситуациях
- ? Каковы общие тенденции в поведении операторов в кризисные моменты
- ? Как наличие или отсутствие определенных фраз и реакций влияет на общий результат обращения

## **Рекомендации для операторов:**

- Независимая оценка
- Эффект самообучения
- Руководитель тратит меньше времени на контроль и обучение

# AI-суфлер оператора



Предоставляет точные рекомендации в реальном времени, что значительно ускоряет процесс обслуживания и повышает его качество.

Снижает нагрузку на операторов, минимизирует ошибки и повышает уверенность в сложных случаях. Результат: улучшение качества обслуживания и рост удовлетворенности клиентов.

# Интеграция речевой аналитики с AI-суфлером

01

Предсказывать потребности клиентов на основе анализа эмоций. Это усиливает персонализацию и позволяет операторам эффективнее реагировать на запросы.

02

Эмоциональный анализ раскрывает настроение клиентов, позволяя адаптировать предложения. Более персонализированное взаимодействие и общее восприятие клиента.

03

Улучшение клиентского опыта. Когда клиенты чувствуют, что их слушают и понимают, они более склонны оставлять положительные отзывы и возвращаться в компанию.

# AI для моделирования скриптов операторов и голосовых ассистентов



Персонализация  
общения

Обновление информации в  
режиме реального времени

Оптимизация обучения  
новых сотрудников

# Повышение контактности с клиентской базой

Падение уровня дозвона на 20-30%

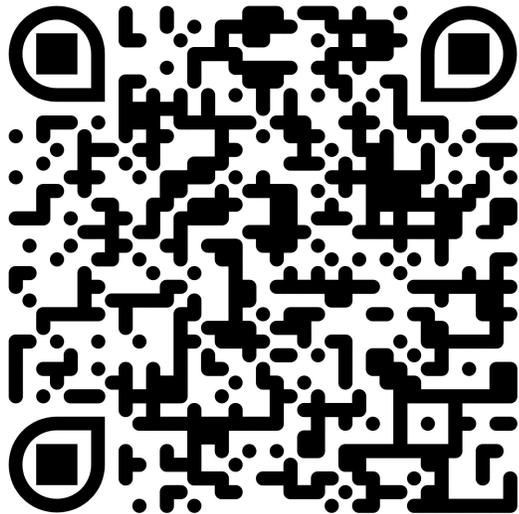
Звонки с подменных номеров блокируются «ассистентами Олегами», клиенты не берут трубку

## Алгоритм решения:

- подключение нескольких SIP-транков
- проверка перенесенных номеров
- мобильная карусель
- антибот

# Как оценить эффективность колл-центра как системы?

## Скачать чек-лист



### Чек-лист ключевых метрик эффективности контакт-центра

#### Как работать с чек-листом

- 1 **Соберите базу** — настройте отчёты из АТС/КЦ-платформы, CRM и BI-дашборда.
- 2 **Поставьте порог по каждой метрике** — допустимая «красная зона».
- 3 **Собирайте данные еженедельно**: всё, что ушло в красную зону, требует плана коррекции.
- 4 **Раз в квартал пересматривайте цели**: автоматизация и AI-инструменты обычно позволяют сдвигать планку выше.

Типовые целевые значения приведены для ориентира; корректируйте под специфику отрасли, каналов и SLA собственных клиентов. Используя такой структурированный список, вы быстро увидите, где центр теряет эффективность, и сможете улучшать работу подразделения.

[Заказать бесплатную аналитику метрик контакт-центра →](#)



Метрика	Зачем измерять	Базовая формула	Целевое значение
<b>Скорость и доступность</b>			
Уровень сервиса (Service Level)	Выяснить, какой % клиентов дозванивается в заданное время, например во время на дозвонность	$\frac{\text{Отвеченные за } \leq 20 \text{ с}}{\text{Всего звонков}} \times 100$	Обычно 80/20 — 80% клиентов получают ответ в первые 20 с
Average Speed of Answer (ASA)	Среднее фактическая задержка ответа	$\frac{\sum \text{время ожидания}}{\text{число принятых}}$	$\leq 10 \text{ с}$
Abandonment Rate	Доля клиентов, бросивших вызов раньше ответа	$\frac{\text{Пропущенные} / \text{все входящие}}{\times 100 \%}$	$\leq 2 \%$

#### Эффективность обработки (без поканальной дифференциации)

Average Handle Time (AHT)	Сколько ресурсов «съедает» один контакт	$\frac{\text{Время разговора} + \text{Hold} + \text{ACW}}{\text{контакты}}$ / контакты. Чаты считают иначе.	Мониторить динамику
After-Call Work (ACW)	Выявить, что тормозит операторов после разговора	$\sum \text{ACW} / \text{контакты}$	
Occupancy	Баланс загрузки/перезагрузки команды	$\frac{\text{Время разговоров} + \text{Hold}}{\text{рабочее время}}$	

#### Качество решения

First Call Resolution (FCR)	Решаем ли вопрос с первого обращения — ключ к удовлетворенности	$\frac{\text{Контакты решенные за 1 звонок}}{\text{все случаи}} \times 100 \%$	$\geq 85 \%$
Quality Score / Script Adherence	Соблюдение чек-листа, тональности, регламентов	% звонков, где $\geq X$ критериев выполнено	Мониторить динамику
Customer Satisfaction / NPS	Чистый голос клиента — итог всей работы	CSAT % NPS (-100 ... +100)	



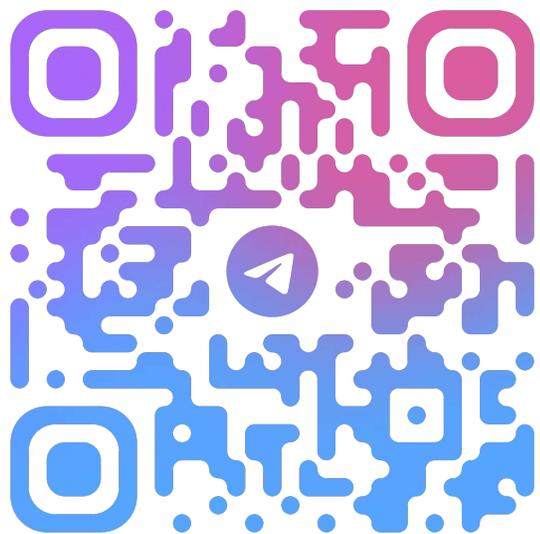
Метрика	Зачем измерять	Базовая формула	Целевое значение
<b>Исходящий обзвон</b>			
Contact Rate / Дозвониваемость	Сигнал о качестве базы и caller ID	$\frac{\text{Усп. контакты}}{\text{исходящие попытки}} \times 100$	$< 30 \%$ — тревога
Conversion	Продажи / заявки, достигнутые звонком	Целевые события / усп. контакты	

#### HR-и экономические метрики

Точность персонала	Косвенный индикатор стресса и напущенности процессов	$\frac{\text{Увеличившаяся} / \text{среднестатистическая}}{100 \%}$	
Time-to-Proficiency	За сколько дней новичок выходит на план KPI	дни	
Cost per Contact	Сводная себестоимость	Полные затраты / контакты	
Schedule Adherence	Соблюдение сформированного графика работы оператором. Важно для ИЦ с высокой нагрузкой.	Время обработанное оператором / запланированное время * 100	Норма — от 90%

#### Автоматизация и аналитика

Доля рутинных задач	Что ещё можно роботизировать	% контактов, требующих ручной обработки	
Оценка речевой аналитикой	Сколько диалогов оценивается автоматически	% звонков, прошедших скриптовой/LLM-анализ	



@TOMILOV\_DMITRIY\_SERGEEVICH



авантелеком

8-800-333-44-56

AVANTELECOM.RU