



Сергей Ходусов
Генеральный директор
ООО «Ай Кью Стор»

Искусственный интеллект
в контактных центрах:
что ждет нас в будущем и
как превратить барьер в
трамплин?

Эволюция диалогового ИИ



Революция генеративного ИИ

2025

Fine-tuning: персонализация под конкретного клиента

Высококачественный синтез речи с ИИ

2024

2023

SLM-модели с открытым кодом и ИИ-аналитика

Технология RAG для повышения точности

2022

2021

Масштабное появление и внедрение LLM моделей

Широкое распространение крупнейшей модели GPT-3

2020



Гипертрофированные ожидания от ИИ*



Тотальная замена живого общения

При решении критически важных вопросов только **15%** клиентов удовлетворены уровнем обслуживания через боты

Универсальные ИИ-ассистенты

Точечные ИИ-решения снижают вероятность ошибок на **90%** по сравнению с универсальными системами

Мгновенные результаты

Согласно статистике, **65%** проектов требуют **от 6 до 12** месяцев для достижения значимых результатов

Избыточная ставка на аватары

Только **8%** респондентов предпочитают взаимодействие через цифровых аватаров вместо чатов или телефона

*Данные получены из ВЦИОМ, ЦИФРА, Минпромторг РФ, ИСЭИ РАН, Роскомнадзор, Gartner, Forrester и других источников за 2024 – 2025 годы

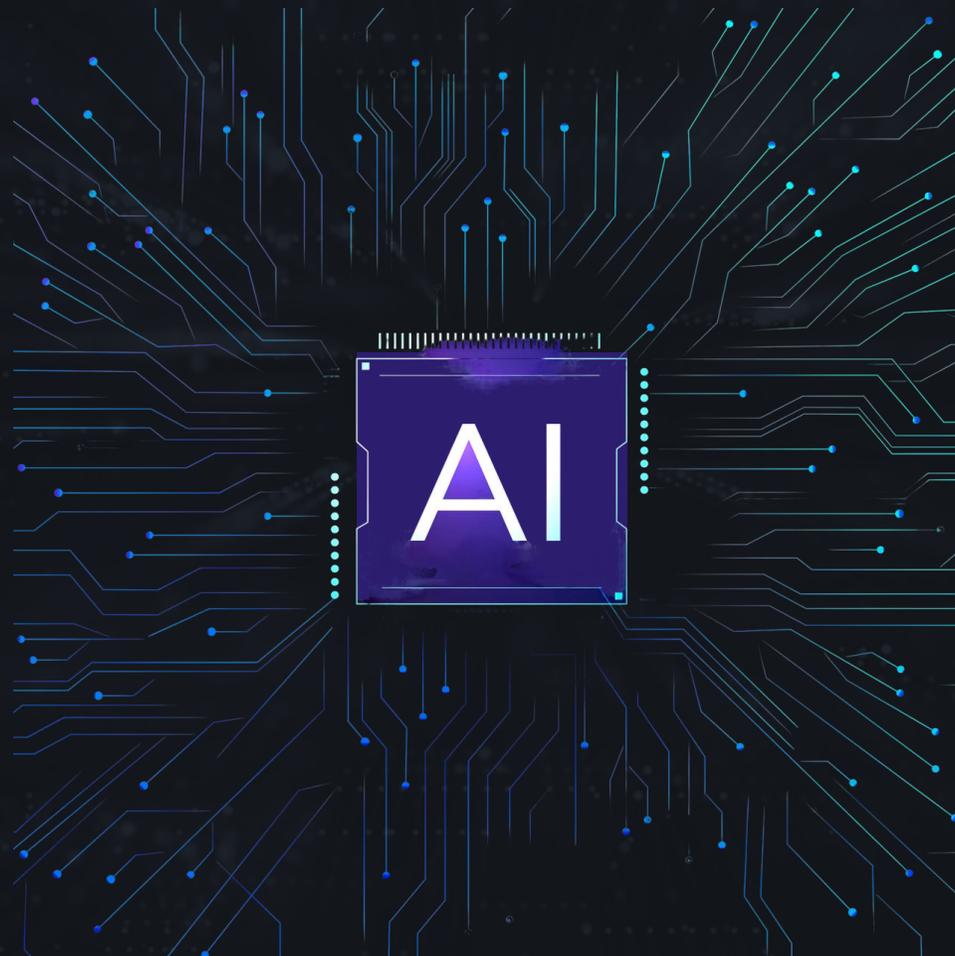
Симбиотическая интеграция ИИ в контакт-центрах

Омнимодальное мышление

Анализ и обработка информации из разных источников в различных форматах

Эмоциональный интеллект

Адаптивный подход к клиенту с пониманием эмоционального состояния клиента



Мультиагентская система

Распределение задач между ИИ-агентами в рамках единого бизнес-процесса обслуживания

Предиктивный сервис

Проактивный подход, позволяющий предвидеть потребности и решать проблемы до обращения

Омнимодальное мышление

Цели:

- Омниканальность
- Многоформатность коммуникаций
- Унификация опыта
- Снижение расходов
- Повышение эффективности

Компоненты:

- NLP-модуль для обработки текста
- ASR/TTS для работы с голосом
- CV-модуль для обработки графики
- Мультимодальный анализатор



Кейсы:

- Анализ проблем по фотофиксации
- Предобработка документов
- Анализ эмоционального состояния
- Визуализация предложений
- Предотвращение мошенничества

Преимущества:

- Снижение нагрузки на персонал
- Повышение качества обслуживания
- Улучшение клиентского опыта
- Увеличение конверсии
- Оптимизация затрат



Мультиагентская система

2

Цели:

- Построение сложных процессов
- Быстрое принятие решений
- Обработка больших объемов данных
- Масштабируемость систем
- Возможность переиспользования

Компоненты:

- Координационный центр
- Специализированные агенты
- Коммуникационный слой
- База знаний агентов
- Инструмент мониторинга и контроля



Кейсы:

- Сегментация, маршрутизация
- Специализированная обработка
- Персонализация предложений
- Отслеживание и контроль
- Обучение и тестирование
- Оценка и рекомендации

Преимущества:

- Повышение скорости обработки
- Улучшение качества обслуживания
- Снижение операционных затрат
- Упрощенное обучение
- Многозадачность

Эмоциональный интеллект

3

Цели:

- Понимание эмоций клиента
- Принятие ИИ человеком
- Снятие напряжения с операторов
- Развитие конкурентных преимуществ
- Повышение качества обслуживания

Компоненты:

- Цифровой профиль клиента
- Модуль распознавания эмоций
- Анализатор клиентского опыта
- Интеграционный слой
- Модуль прогнозирования



Кейсы:

- Анализ тональности звонков
- Контроль эмоций в чат-каналах
- Понимание причин недовольства
- Эмоциональная адаптация диалога
- Снижение напряжения клиента
- Эскалация при росте недовольства

Преимущества:

- Оптимизация нагрузки на персонал
- Снижение текучки кадров
- Улучшение репутации бренда
- Повышение скорости обработки
- Улучшение качества обслуживания

Предиктивный сервис

Цели:

- Предотвращение проблем
- Снижение количества обращений
- Предвосхищение ожиданий
- Персонализация предложений
- Прогнозирование нагрузок

Компоненты:

- Система сбора данных
- Аналитический модуль
- Прогностические алгоритмы
- Модуль автоматизации



Кейсы:

- Прогноз просрочек платежей
- Прогноз оттока абонентов
- Прогноз спроса на товары
- Профилактические рекомендации
- Уведомление о работах/сбоях
- Уведомление о состоянии заявок

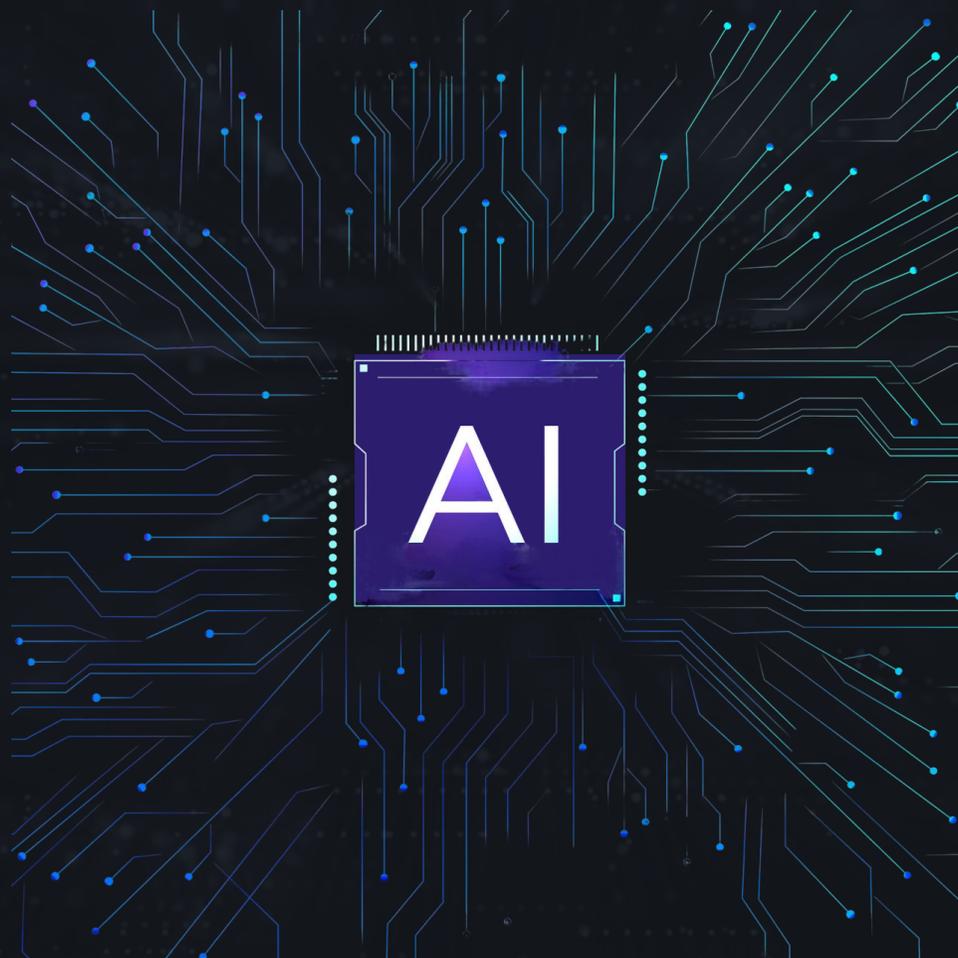
Преимущества:

- Проактивное решение проблем
- Распределение нагрузки
- Повышение конверсии продаж
- Улучшение качества обслуживания
- Повышение лояльности клиентов

Следующий этап эволюции ИИ в КЦ

Виртуальные помощники с полным циклом обслуживания

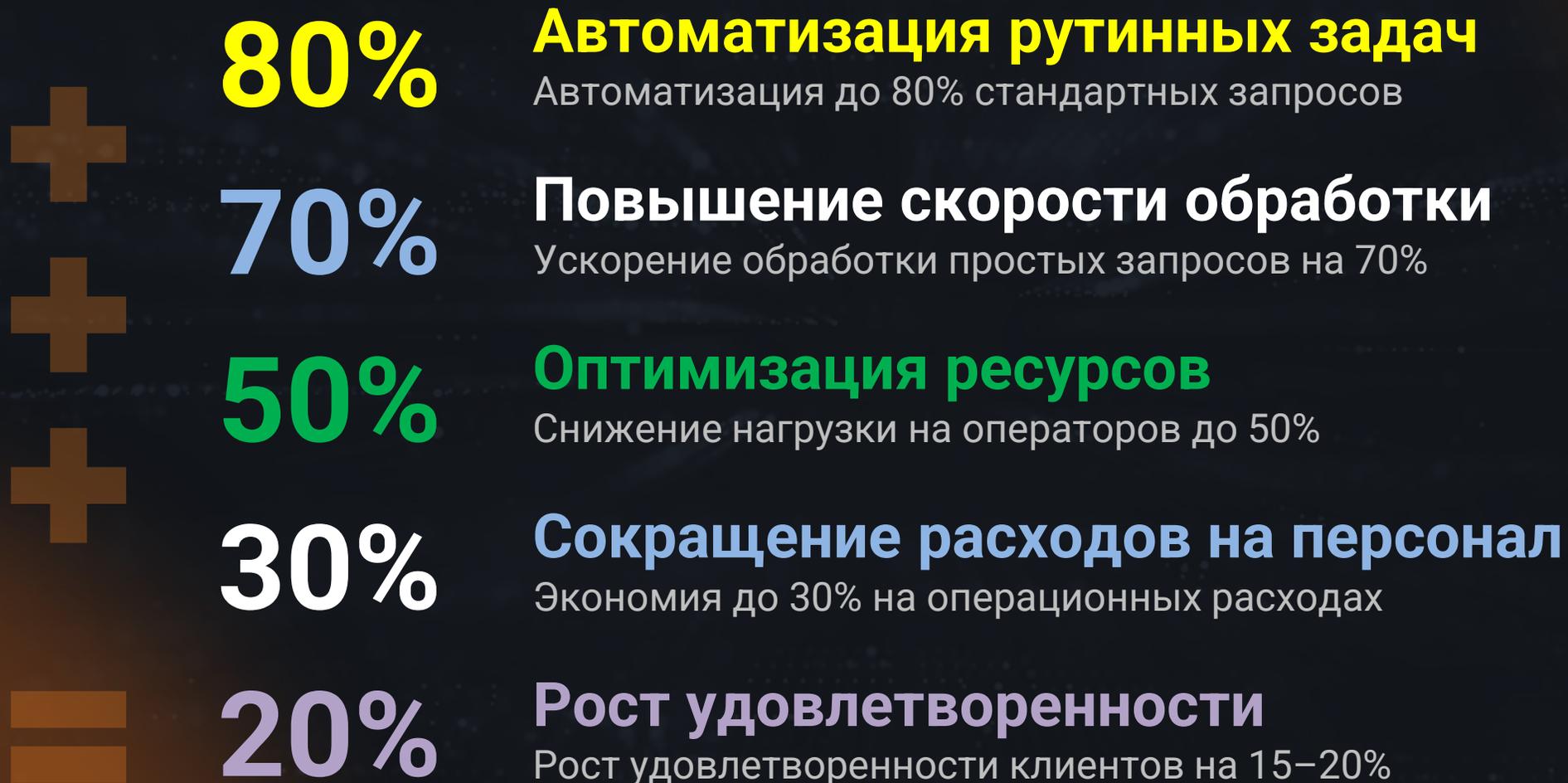
Квантовые вычисления для ускорения обработки



Когнитивные ассистенты для сложных переговоров

Edge AI-технологии для локальных вычислений

Профит и формула успеха при внедрении ИИ*



*Данные получены из Gartner, Forrester, McKinsey, IDC, и других источников за 2024 – 2025 годы

Барьеры на пути к внедрению ИИ в контактном центре

Технологические

Интеграционные

- Разные API / нет API
- Устаревшее ПО
- Сложность миграции

Качество данных

- Отсутствуют/не полные
- Неструктурированные
- Чистка данных

Безопасность

- Риски утечки данных
- Защита от кибератак
- Соответствие ФЗ-152

Организационные

Управленческие

- Отсутствие стратегии
- Недостаток экспертизы
- Нерешительность

Командные

- Недостаток компетенций
- Неготовность к новому
- Страх потери работы

Корпоративные

- Изменение процессов
- Пересмотр KPI
- Адаптация корпкультуры

Финансовые

Начальные инвестиции

- Затраты на внедрение
- Стоимость лицензий
- Расходы на обучение

Операционные расходы

- Дообучение ИИ
- Обновление технологий
- Техническая поддержка

Оценка ROI

- Сложность измерения
- Длительная окупаемость
- Бюджетные риски

Как пробить барьеры?

1 Поэтапное внедрение

- Пилотные проекты
- Постепенная интеграция

2 Оптимальный подход

- Аренда оборудования с GPU
- Гибридная архитектура

3 Изменение процессов

- Система эскалации
- Сочетание ИИ и человека

4 Прозрачность

- Обучение персонала
- Развитие компетенций

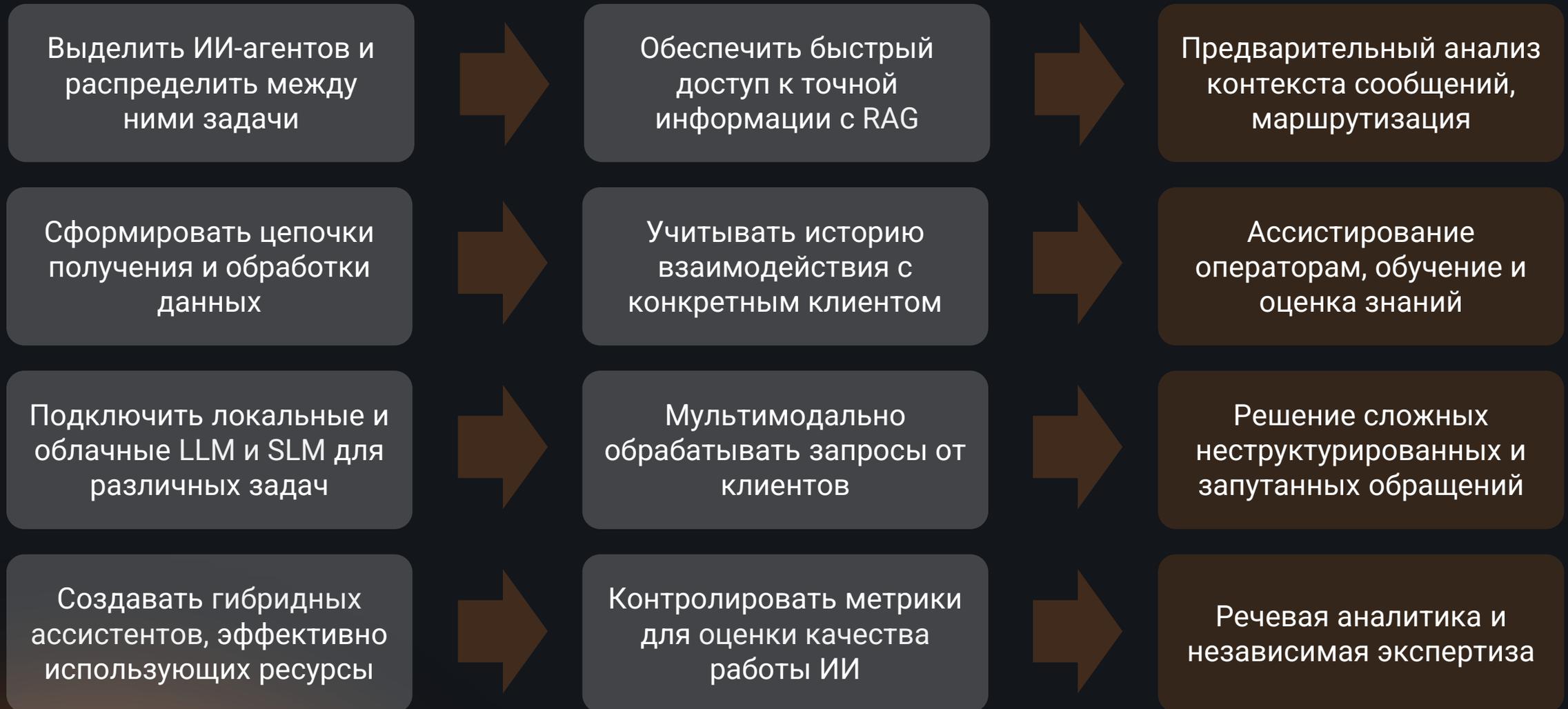
5 Командный подход

- Разработка дорожной карты
- Формирование команды

6 Контроль изменений

- Работа с обратной связью
- Оценка эффективности

Как построить ИИ-платформу в контактном центре?



Чем руководствоваться при выборе вектора развития?

Определяя стратегию развития клиентского сервиса важно **полагаться на устойчивые и долгосрочные тенденции**

Основным движущим фактором улучшений должно быть **понимание предпочтений вашей целевой аудитории**

Не стоит гнаться за последними изменениями, **интеграцию ИИ в ваш сервис лучше делать уже сейчас и поэтапно**

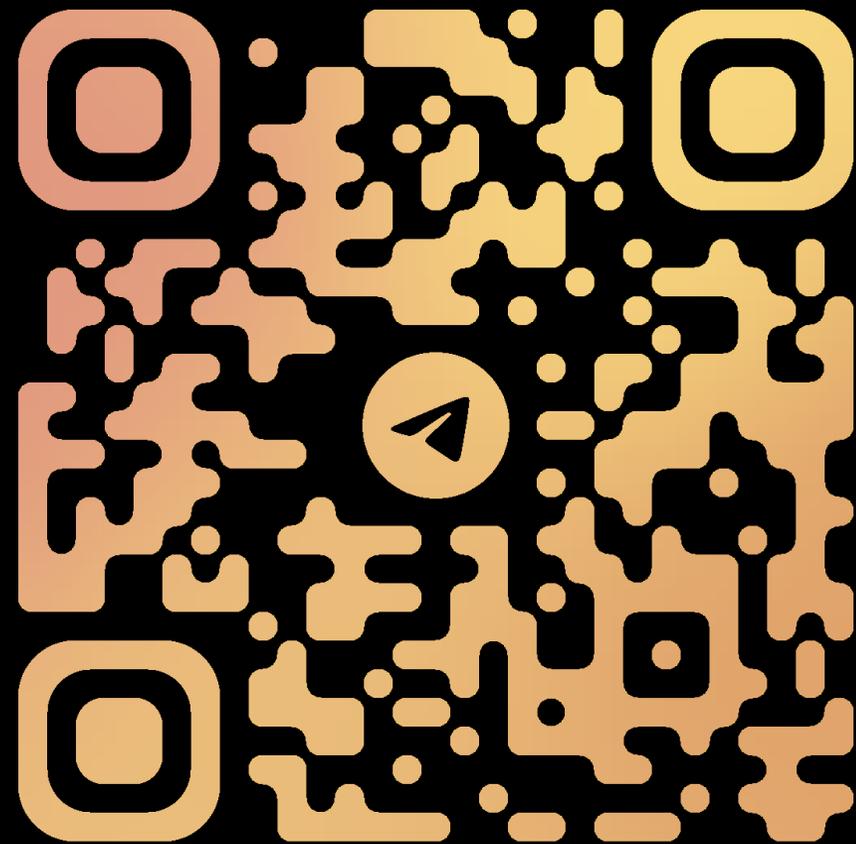
Для реализации ваших планов **нужна гибкая и надежная платформа**, способная расширяться вместе с ростом вашего бизнеса



Главный принцип: **клиент всегда выбирает простоту, комфорт и надежность**



Сергей Ходусов
Генеральный директор
ООО «Ай Кью Стор»



@SERGEYKHODUSOV