ГРИНАТОМ
РОСАТОМ

Производительность без самообмана: как управлять людьми, ИИ и нагрузкой в контакт-центре

17-я Неделя Контактных Центров 26 — 29 октября 2026

Перфильев Станислав Игоревич

Руководитель Центра поддержки пользователей Гринатом

28.10.2026

Три иллюзии производительности

ГРИНАТОМ
РОСАТОМ

Мы измеряем то, что работает:

ИЛЛЮЗИЯ	РЕАЛЬНОСТЬ
AHT — чем короче, тем лучше	Компетентный FCR
Сократить штат за счёт ИИ	ИИ снижает стоимость, но не отменяет людей
Дешёвый регион = эффективно	Экономия на регионе = рост текучки и падение качества

Управлять производительностью — значит управлять системой, а не отдельной метрикой.

Как устроен наш поток обращений

ГРИНАТОМ
РОСАТОМ

Структура потока определяет: где ИИ, где люди, и что измерять:

Off-line

- ~70% обращений
- 50% автоматизация
- ЗНО, типовые обращения

On-line

- ~15% обращений
- Чат и телефон
- Срочные обращения

FCR

- ~15% обращений
- Решаем на 1- линии
- Срочно, быстро, важно

Наша цель – 1-я линия решает 30% обращений, а всё что не решает маршрутизируется автоматически

ИИ vs Оператор 1/2

ГРИНАТОМ
РОСАТОМ

Мы посчитали экономику — и поняли, где ИИ эффективен:

ПОКАЗАТЕЛЬ:	ИИ «Катя»		Оператор
Каналы поступления обращений	Почта	vs	Почта + телефон
Производительность	Работает за 15-30 операторов		1 оператор = 1 обращение
Качество маршрутизации	95%		99,5%
Скорость	Несколько секунд		Несколько минут
Доступность	24/7, без отпусков и больничных		По графику/ТК
Стоимость	Поддержка+инфраструктура		ФОТ+затраты

Маршрутизация почты через ИИ экономически обоснована: снижает нагрузку, ускоряет обработку и эффективна там, где задача типовая и массовая.

ИИ vs Оператор 2/2

ГРИНАТОМ
РОСАТОМ

К каким технологиям есть вопросы эффективности:

Голосовые боты

- Для наших объёмов телефонии (15%) экономика не сходится
- Разработка + поддержка + инфраструктура дороже людей

Речевая аналитика

- Мы не «следим за тем, как разговаривает оператор»
- Мы выстроили обучение так, чтобы оператор сразу говорил правильно

GPT

- GPT не заменяет базу знаний — оператор быстрее найдёт ответ сам
- Разработка + поддержка + инфраструктура не окупается

Инвестируем только в то, что окупается. Экономика — наш фильтр.

Люди как стратегический ресурс: решение важных обращений на 1-й линии

ГРИНАТОМ
РОСАТОМ

Что остаётся за людьми — и почему это ценно:

Что они делают

- **Авторизация в системах**
- **Разблокировка учётных записей**
- **Консультации**
- **Простые и быстрые операции**

Почему это работает

- Мотивация быть полезными — решать проблему
- Умеют разговаривать и помогать
- Решение на 1-й линии снижает нагрузку на 2-ю линию

ИИ обрабатывает типовые обращения. Люди решают важные.
Это и есть эффективное разделение задач.

Выбор локации для найма: где мы управляем процессом

ГРИНАТОМ
РОСАТОМ

Критерии выбора регионов:

Города-миллионники

- Высокая конкуренция за кадры
- Завышенные ожидания по ЗП
- Высокие накладные расходы
- Текучка выше

vs

Моногорода и ЗАТО

- 80–130 тыс. человек
- Ожидания соответствуют региону
- Низкие накладные расходы
- Текучка минимальна

🎯 Наш выбор

- Бренд Росатома работает
- Текучка минимальна
- Эффективно
- Управляемость выше

Мы выбираем регионы, где можем управлять процессом, а не подстраиваться под условия.

Удалёнка: экономика и управляемость

ГРИНАТОМ
РОСАТОМ

Мы посчитали — и вот что получили:

Экономика

- Аренда на площадках отрасли сопоставима со стоимостью лицензий для удалённой работы
- Затраты переносятся, а не исчезают
- Экономия под вопросом

⚠□□□□

- Дисциплина и вовлечённость
- Фоновый шум: дети, собаки, быт
- Сложность контроля качества

Наш выбор

- Приоритет — офисы на площадках отрасли
- Удалёнка — для зрелых сотрудников
- Решение основано на управляемости и качестве

Мы выбираем модель, которая обеспечивает управляемость и качество сервиса.

Как мы измеряем эффективность

Подход к измерению производительности: результат, опыт, процесс

📈 Уровень:	📊 Что измеряем	🎯 Зачем
Результат	Решение на 1-й линии (FCR), повторные обращения	Показывают, решена ли проблема
Опыт	XLA — соответствие клиентским ожиданиям	Показывают, оправдываем ли ожидания клиента
Процесс	Доля безлюдных процессов, автоматизация	Сокращение затрат и повышение производительности

Мы измеряем не активность, а результат. Метрики должны помогать принимать решения — при условии экономического обоснования.

Итог: производительность без самообмана

ГРИНАТОМ
РОСАТОМ

ИИ — не замена, а инструмент.
Мы считаем экономику, а не следуем хайпу.

Решение на 1-й линии — цель.
Не АНТ, а решённая проблема.

Регионы — не про дешевизну, а про управляемость.
Где мы управляем процессом, а не подстраиваемся.

Удалёнка — не экономия, а другая модель.
Приоритет — офисы на площадках отрасли.

Метрики — для решений.
Результат, опыт, процесс — при условии экономического обоснования.

«Мы не заменяем людей ИИ. Мы разделяем задачи по экономике и компетенциям. ИИ — там, где он дешевле и быстрее. Люди — там, где они решают проблемы и создают ценность».

Спасибо
за внимание

Перфильев Станислав Игоревич
Руководитель Центра поддержки пользователей
Гринатом

+7 901 512 0015
siperfilyev@greenatom.ru