

5 процессов, которые пора пересобрать



Елена Войтова

CCWeek 2026







Это ПЕРЕСБОРКА



Это не улучшение

Елена Войтова



Эксперт по управлению Контакт-центрами

Профи в работе с клиентами и сотрудниками

Больше 15 лет в управлении

Больше 10 лет помогаю вам как

тренер и консультант



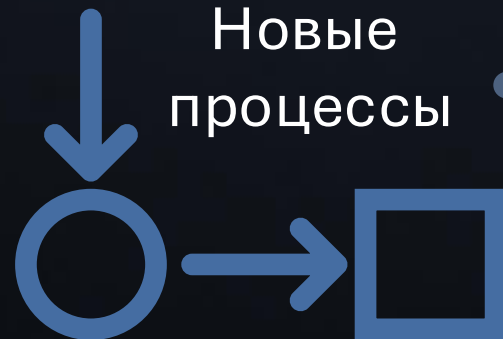
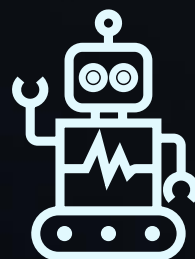


Новый
контекст

Новые
роли
людей



Новые
процессы



Новые
роли
технологий

Новые



целевые
результаты

Обеспечение качества



Процесс, который есть у всех, но часто
используют его не для развития, а для наказания

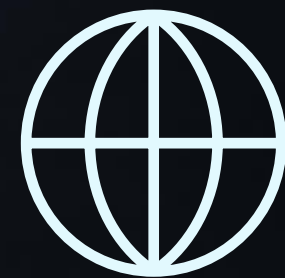
□ ИИ берет весь объем данных, и даже больше

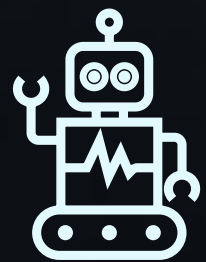
□ Скрещивает метрики из разных блоков

□ И анализ, и прогноз

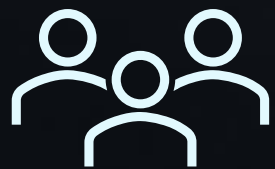
□ И системно, индивидуально

□ Любые масштабы (время, сегменты, структура)





- ☐ Все что делали КК: оценка, комменты, ОС
- ☐ Считает любые показатели
- ☐ Суфлер и ангел-хранитель
- ☐ Системная аналитика + Задачи в работу
- ☐ Проверка результатов
- ☐ Прогноз динамики и изменений



- ☐ Решать сложное (один раз)
- ☐ Ставить задачи ИИ
- ☐ Учить и проверять работу ИИ
- ☐ Видеть всю систему
- ☐ Следить за человечностью
- ☐ Задавать вектор и религию !!!

Было:

Найдем
ошибки на
выборке по
критериям и
скажем кому
и что менять

Стало:

Око доброго
бога.
Видим все
про всех и на
всех уровнях.
Создаем
счастье для
всех

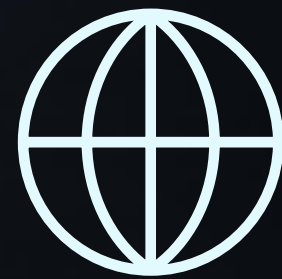
Новая норма для целевого результата

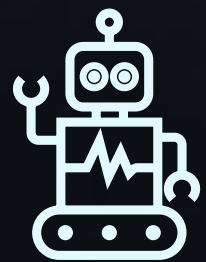
Управление КЛИЕНТСКИМ ОПЫТОМ



Процесс, в котором КЦ
до сих пор считают себя исполнителем, а не владельцем

- ❑ Сегментации мало – важна персонализация
- ❑ Big Date: есть все данные – клиенты, каналы, темы, CJ, ...
- ❑ ИИ может не только связать, показать и проанализировать. Но и предсказать действия и результаты
- ❑ КЦ вырос из штанишек исполнителя и стал хабом





- ☐ Все-все собрать, увидеть и связать
- ☐ Учесть все слои опыта: решение,
коммуникации, время, эмоции...
- ☐ Увидеть Путь клиента целиком и много раз
- ☐ Увидеть все факторы влияния на клиента
- ☐ Предсказывать неочевидное

☐ Принимать решения на развилках

☐ Брать на себя ответственность за
результаты



☐ Бдительно следить за балансом интересов

Бизнеса & Клиентов

☐ Держать курс

Было:

Знаем уровни и
цифры
Сфокусированно
лечим проблемы

Стало:

Масштабная
симуляция с
голограммой
каждого
Клиента в
любой точке

Новая норма для целевого результата



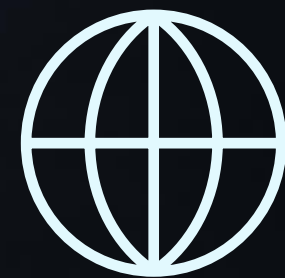
Найм, обучение, адаптация etc

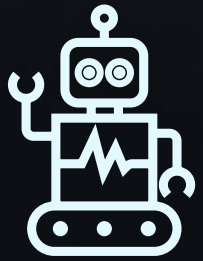


- Процессы, которые привыкли делить между подразделениями, а на самом деле это единая цепочка — от найма до развития

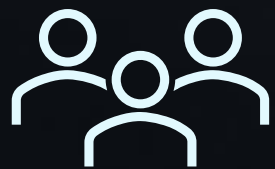


- ❑ Много разных сотрудников сразу:
поколения, типы, мотивы,
компетенции
- ❑ Дефицит внутренне взрослых и
настроенных на работу людей
- ❑ ИИ для всех почти функций в пути
сотрудника





- ☐ Рекрутер и интервьюер
- ☐ Тренер
- ☐ Проверяльщик
- ☐ Аналитик и проектировщик
- ☐ Активный трекер
- ☐ Ментор, коуч и наставник
- ☐ Соединяет все эти роли в себе



☐ Принимать решения

☐ Давать поддержку лично

☐ Проводить через нестандартные
ситуации

☐ Любить

Стало:

Было:

Набрали
Обучили
Укомплектовали
Удержали

Создаем и
поддерживаем
поселение как
на новой
планете.
Проектируем
трек развития
всего
сообщества
людей в КЦ.

Новая норма для целевого результата



Мотивация и удержание сотрудников



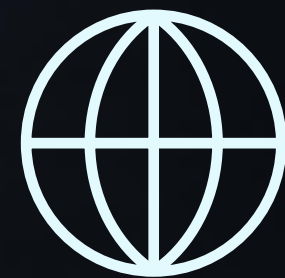
Процесс, в котором почти все действуют по принципу
«всем поровну», забывая, что люди - разные

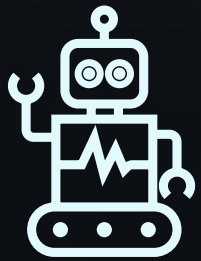
□ Бюджеты ограничены

□ Люди разные. Очень!

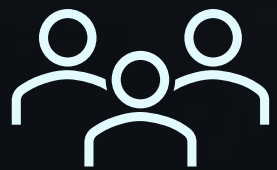
□ Эгоцентризм и личное внимание

□ Много данных о каждом человеке





- ☐ Видеть ранние сигналы: выгорание, демотивация, разочарование, обиды, новые потребности и риск ухода.
- ☐ Понимать и сегментировать сотрудников.
- ☐ Проектировать самые разные варианты «могу-хочу-надо» для каждого сотрудника
- ☐ Ментор и трекер для руководителей



- ☐ Быть человеком в контакте с каждым
- ☐ Брать на себя ответственность
- ☐ Помнить об интересах всех сторон:
клиентов, бизнеса и сотрудников
- ☐ Фильтровать цели, задачи и
варианты

Было:

Премии,
штрафы,
конкурсы и
выходные
интервью.
Вот и вся
система.



Стало:

Создаем
многослойную
сферу
мотивации с
привязкой к
прогнозам
будущего, а не
к болям
прошлого

Новая норма для целевого результата

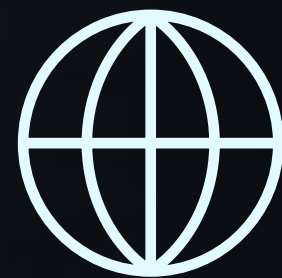
Система менеджмента – цикл управления PDCA



Процесс, про который все знают,
но мало кто применяет по-настоящему, а не для галочки



- Скорость изменений выросла
- Данные доступны в реальном времени
- Формальные календарные циклы не работают: изменения происходят быстрее, чем проходит один цикл
- Реакция нужна немедленная





Делаем
Координируем

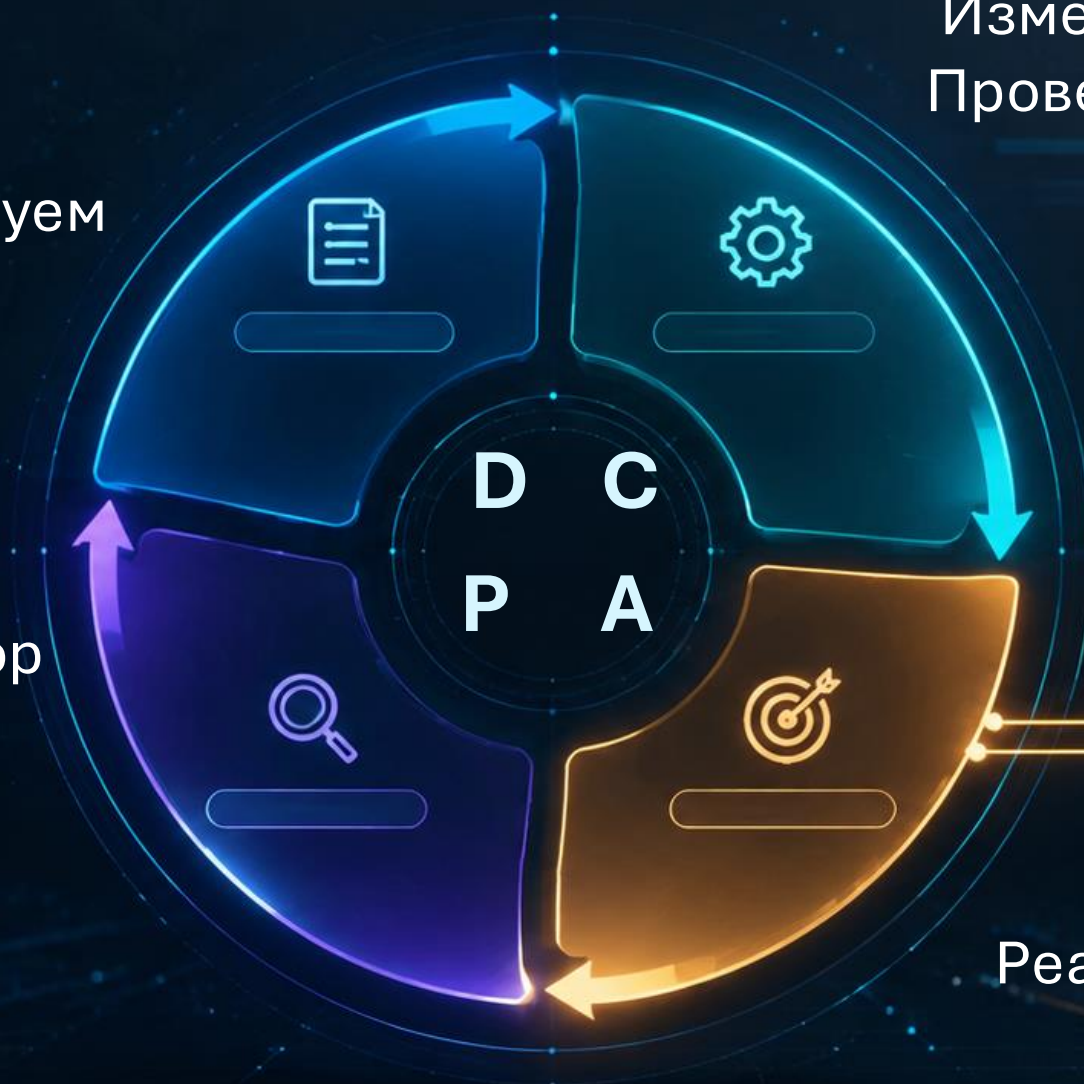
Измеряем
Проверяем

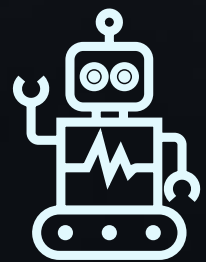
Стабильность

Выбираем вектор
Ставим цели
Планируем

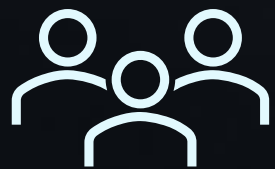
Эволюция

Реакция





- ☐ Видеть сразу все данные
- ☐ Понимать сразу все причины и последствия
- ☐ Давать гипотезы
- ☐ Прогнозировать результаты в разных вариантах
- ☐ Непрерывно быть в роли Смотрящего



- ☐ Фильтровать

- ☐ Делать свою часть работы быстро и качественно

- ☐ Брать на себя ответственность

- ☐ Держать курс

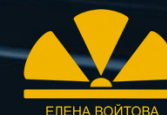
Было:

Цикл
управления из
регулярных
активностей:
отчеты,
аттестации,
обратная связь
и совещания

Стало:

Постоянный
стиль жизни в
работе с
экзоскелетом
из технологий

Новая норма для целевого результата



Что делать?



КАК ВЫБРАТЬ?

«Давно пора»

Процесс болит
Все обогнали
Прошлый век
Дальше тянуть
нельзя

«Все есть для старта»

Технологии
Люди
Решение топ
Гарантия
внедрения

«Надо и можем заскочить на тренд»

Ясны
перспективы
Курс компании
Есть
возможности

КАК ВЫБРАТЬ?

+ Соответствие
стратегии
компании

- + Влияние пересборки
на затраты / деньги
- + Влияние пересборки
на клиентов
- + Влияние пересборки
на персонал

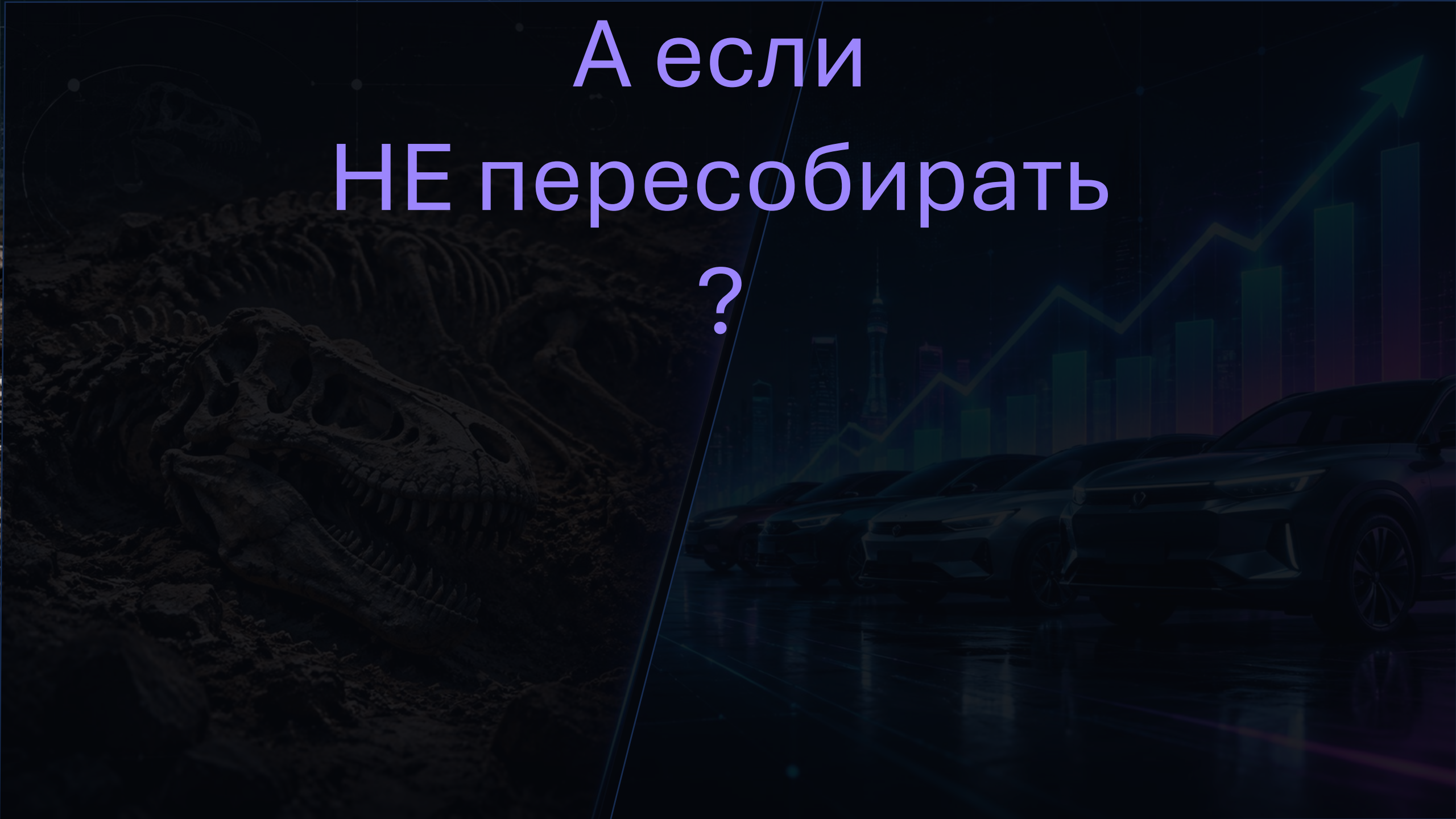
Литиевые батареи



Натрий-ионные батареи



А если
НЕ пересобирать
?



ЗАЧЕМ

и какой процесс
хотите пересобирать
в первую очередь?

Хотите эволюцию?

**Приходите
на ЧЕК-АП роста
конкретных процессов**

Быстро

Сфокусированно

*С конкретными
рекомендациями*

Именно про вас

- ☐ Чек-ап подбора и адаптации
- ☐ Чек-ап контроля качества
- ☐ Чек-ап работы с клиентским опытом
- ☐ Чек-ап процесса продаж
- ☐ Чек-ап системы мотивации
- ☐ Чек-ап системы показателей

Елена Войтова

Каждая среда в 16 часов
Про клиентов, сотрудников и процессы
Для лучшего сервиса и больших продаж



Elena.Voytova@gmail.com

https://t.me/boss_vnutri

https://max.ru/id745104637609_biz

https://boss_vnutri.ru