



Тренды развития КЦ в 2026 году:
рассматриваем на кейсах SIGURD-IT

2026



ПРОБЛЕМА

80%

**трафика — это
типовые вопросы**

Линия перегружена,
а показатель SLA
стремительно падает

РЕШЕНИЕ

Умные ИИ-боты

Голосовые и текстовые
ассистенты с Базой Знаний
на борту

Обучаются напрямую по
документам WORD и PDF

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ БИЗНЕСА

-80%

**нагрузки на
первую линию**

Операторы сфокусированы
только на сложных и
маржинальных звонках

ПРОБЛЕМА

Человеческий фактор

Уставший оператор на 7-м часе смены забывает сделать Upsell и упускает чистую маржу компании.

РЕШЕНИЕ

ИИ-подсказки в реальном времени

Виджет слушает диалог, сверяется с CRM и выводит готовую подсказку оператору:

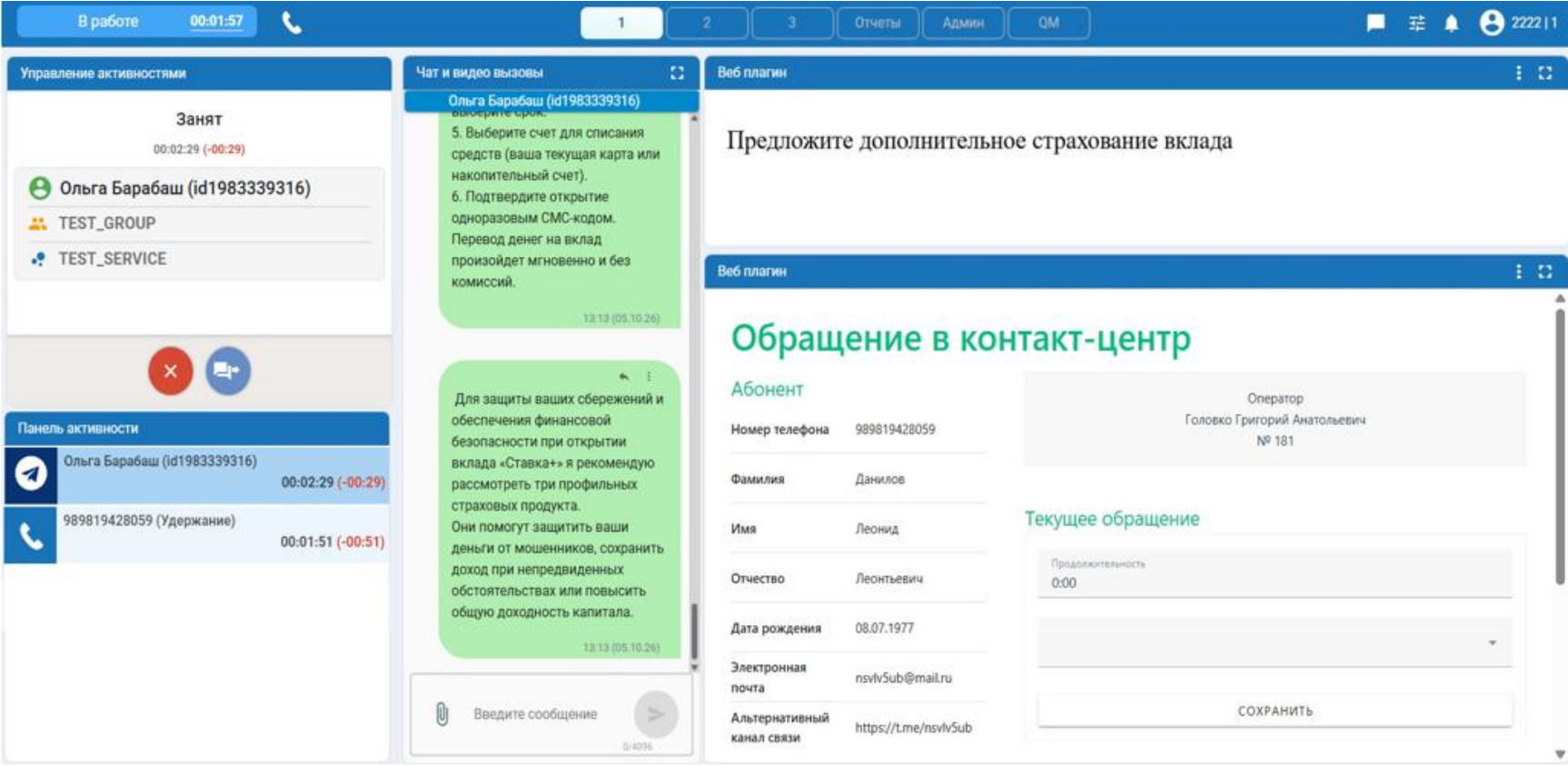
«Предложи товар X со скидкой 10%»

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ БИЗНЕСА

+22%

**рост конверсии
в доп. продажи.**

Стабильный подъем среднего чека без зависимости от настроения и усталости сотрудников.



SIGURD-MIND KC
Подсказки от ИИ-Суфлера
в режиме онлайн как для
голосовых так и текстовых
коммуникаций

ПРОБЛЕМА

«Слепая зона» Контакт-Центра

Супервайзер физически
успевает слушать только
1-2% звонков

Токсичность, нарушения
и сливы базы данных
обнаруживаются слишком
поздно

РЕШЕНИЕ

Автоматический контроль качества

Нейросеть мгновенно
анализирует абсолютно все
диалоги и чаты

Проверка идет строго по
вашим чек-листам в режиме
реального времени

РЕЗУЛЬТАТ ДЛЯ БИЗНЕСА

100%

**звонков и чатов
под полным контролем.**

Авто-Scoring и выявление
скрытого негатива. Вместо
рутины супервайзер сразу
получает готовый дашборд
с точечными проблемами.



Покажи звонки с жалобами у оператора Иванова за январь 2024 года.

Вы всегда сможете дополнить и уточнить свой вопрос

ИСКАТЬ

Ключевые слова:

Длит. файлов:

Положение слова:

Канал:

Регион:

Группа:

Оператор:

Клиент:

Период:

☐ Указать время

внешняя категория:

годы:

СБРОСИТЬ

ДОБАВИТЬ К СРАВНЕНИЮ

СКАЧАТЬ

☆ СОХРАНИТЬ

✓ ПРИМЕНИТЬ

РЕЗЮМЕ ЗАПИСИ

Содержание разговора: 1. Оператор не упомянул название компании. 2. Слова-раздражители отсутствовали, клиент оставался спокойным. 3. Оператор не уточнял, принимает ли клиент решение о закупке, и не выяснял контакты лица, ответственного за закупки. 4. Упоминались услуги по покупке бумаги для принтера, офисной мебели и кофе через интернет-магазин партнёра. 5. Оператор не смог определить актуальность услуги для клиента, но предложил возможность воспользоваться ею в будущем. 6. Оператор описал процесс заказа, объяснил преимущества (доставка по адресу бесплатно), но не детализировал финансовую выгоду. 7. На возражения клиента или сомнения оператор альтернативных вариантов не предложил. Рекомендации для оператора: 1. В начале разговора обязательно упоминать название компании для повышения её узнаваемости. 2. Уточнять, принимает ли клиент решение о закупке, и при необходимости выяснять контактное лицо. 3. Подробно объяснять преимущества услуги, делая акцент на удобстве и экономической выгоде. 4. Проводить анализ потребностей клиента, чтобы лучше ориентироваться в его интересах. 5. Предлагать дополнительные варианты услуг или решения, если клиент выражает сомнение или не уверен в актуальности предложения. 6. Развивать коммуникацию с клиентом, чтобы установить контакт и повысить доверие.

-80%

Автоматизация

рутинного трафика
умными ИИ-ботами.

в 3 раза

Ускорение обучения

вывода стажеров на линию
за счет ИИ-подсказок.

+15-22%

Рост конверсии

в дополнительные продажи
прямо во время звонка.

ИТОГ ПАРТНЕРСТВА:

Один контракт. Один вендор. Из коробки.

Без затрат на сложную интеграцию
«зоопарка» разрозненных систем.



на сайт
sigurd-it.ru

Запустите ИИ-конвейер в вашем КЦ



Бонус для участников CCWeek:

*Бесплатный экспресс-аудит
готовности вашего КЦ
к внедрению ИИ*



на сайт
sigurd-it.ru

Потишний Роман,
Директор по развитию,
SIGURD-IT

Тел. моб: +7 (921) 855 60 66
Email: rp@sigurd-it.ru

