

Вайбкодинг в контакт-центре: от дашбордов до автоматизации

Николь Кочеткова

руководитель отдела супервайзеров

Руслан Зобин

руководитель отдела аналитики

Астра Пейдж



Почему мы начали искать решение?

01

Рутина вместо стратегии

Супервайзеры тратили часы на сбор и сверку отчётов вручную — вместо работы с качеством и командой

02

Ошибки из-за человеческого фактора

Ручной перенос данных между Excel, CRM и отчётами → опечатки, расхождения, неверные цифры для заказчика

03

Excel как барьер

Не все супервайзеры и старшие операторы уверенно владели сложными формулами и сводными таблицами — отчёты зависели от 1-2 «посвящённых»

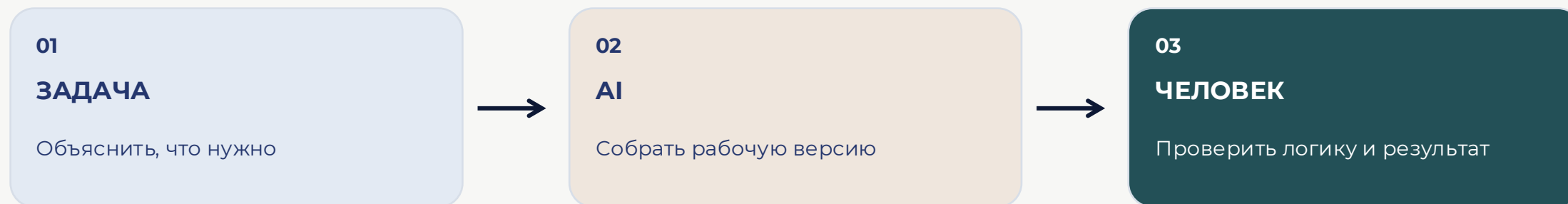
04

Недовольство заказчиков

Задержки в отчётности, расхождения в цифрах, долгое реагирование на запросы — всё это снижало доверие

Что такое вайбкодинг?

Рабочий инструмент создаётся в диалоге с AI — обычным языком, короткими итерациями и с обязательной проверкой человеком.



Главное — знание процесса и ответственность за результат

От отчётности — к культуре «сделай сам»



От файла с формулами — к рабочему экрану

ФАЙЛ

- Много вкладок
- Формулы и версии
- Рассылка пользователям



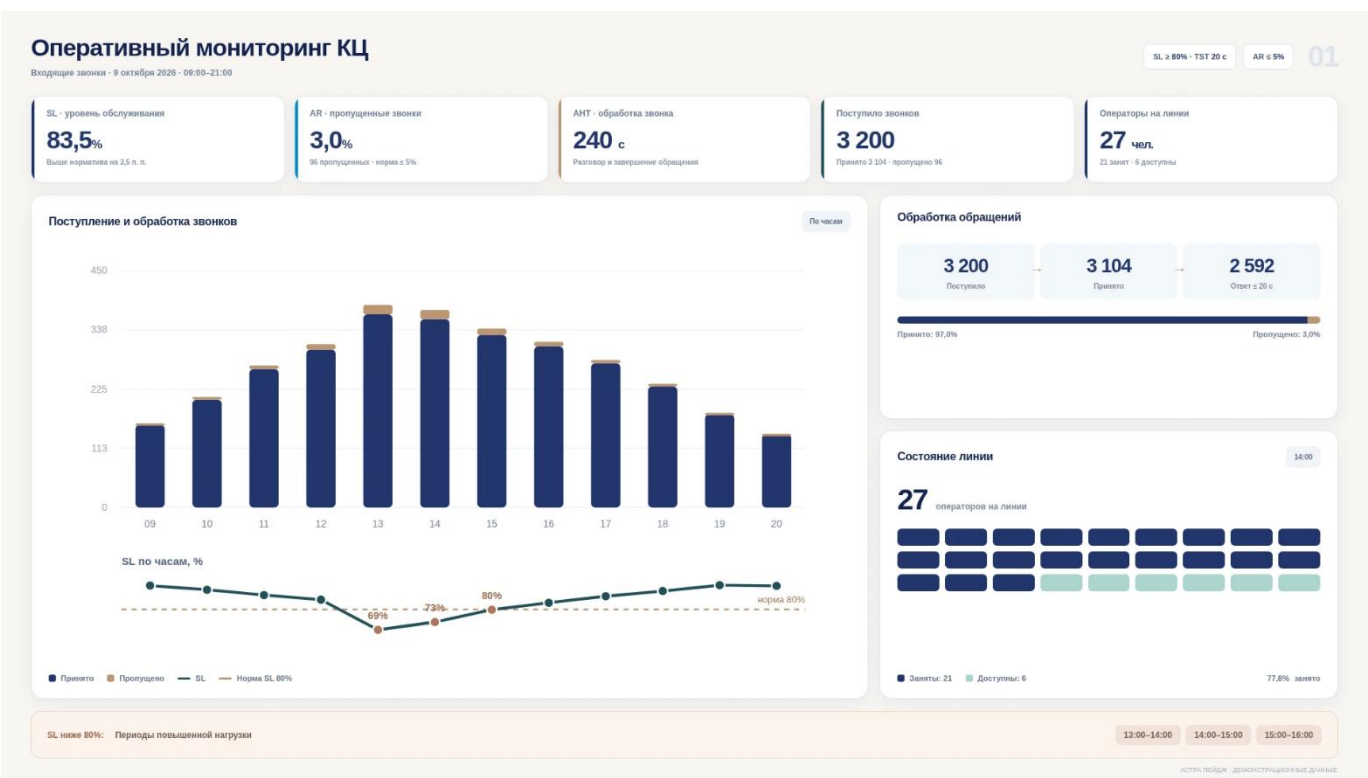
РАБОЧИЙ ЭКРАН

- Единая версия
- Фильтры и детализация
- Решение в моменте

Интерактивный HTML-дашборд открывается в браузере

РЕАЛЬНЫЙ ПРИМЕР

Дашборд стал инструментом принятия решений



ОПЕРАТИВНЫЙ МОНИТОРИНГ

- Ключевые показатели
- Отклонения по часам
- Состояние линии

подход

Разработка стала коротким диалогом



AI ускоряет синтаксис. Человек отвечает за логику и результат.

Если можно сделать дашборд — можно сделать приложение

Калькулятор исходящей линии

АСТРА ПЕЙДЖ

Рассчитайте команду для исходящего обзвона

Ответьте на несколько вопросов — мы оценим необходимый ресурс.

Сколько контактов нужно обработать?

Объём базы

5000

контактов

Размер для одной компании

Сколько попыток связи планируем?

Количество попыток

1

2

3

4

5

Больше попыток в Расширенных настройках

Сколько длится результативный контакт?

АНТ разговора

180

сек

За сколько рабочих дней нужно завершить обзвон?

Срок кампании

21

дней

По умолчанию считаем 8-часовую смену

Рассчитать команду →

Сбросить

ОРИЕНТИРОВОЧНАЯ КОМАНДА

≈3

оператора

Чтобы обработать 5 000 контактов за 21 рабочих дней.
Расчётная потребность — 2,4 оператора по 8 ч.

404 ч

расчётная нагрузка

11 025

ориентировочно звонков
≈ 2,2 звонка на контакт

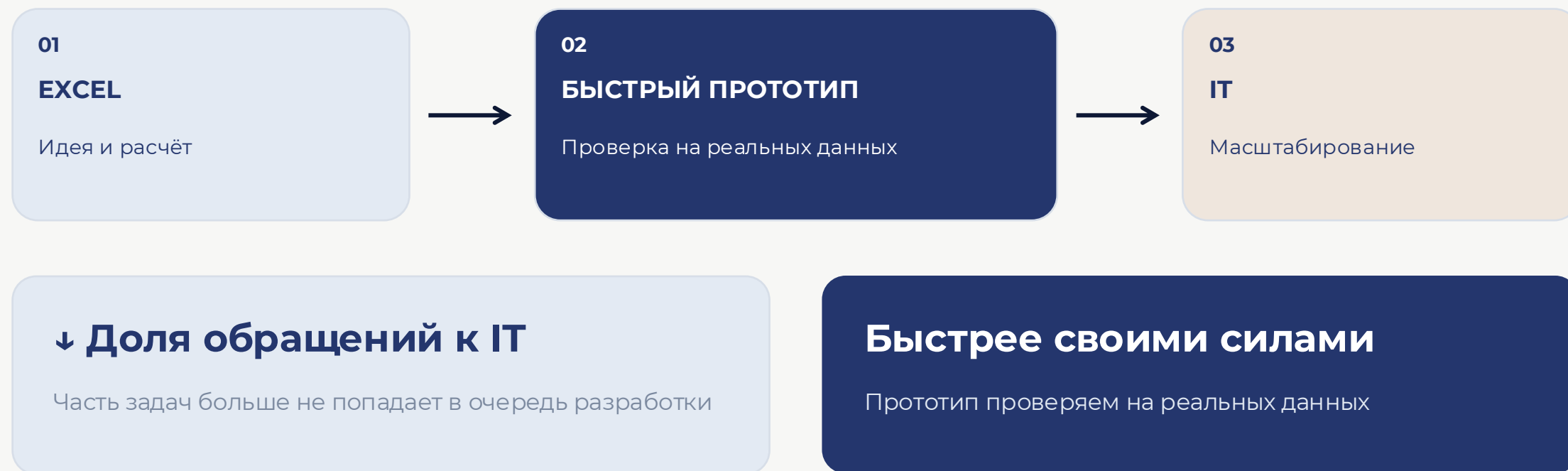
1 875

ориентировочно целевых результатов

Предварительная оценка по среднемоделным параметрам кампании. Фактическая потребность зависит от качества базы, доступности контактов и распределения нагрузки.

Параметры → расчёт → сценарий для бизнеса

Новый слой снижает долю обращений к IT



IT остаётся в контуре сложных решений: архитектура, интеграции, безопасность, эксплуатация

Масштабируется не код — способность решать задачи

01**ПОКАЗАТЬ**

Вебинар на реальных кейсах

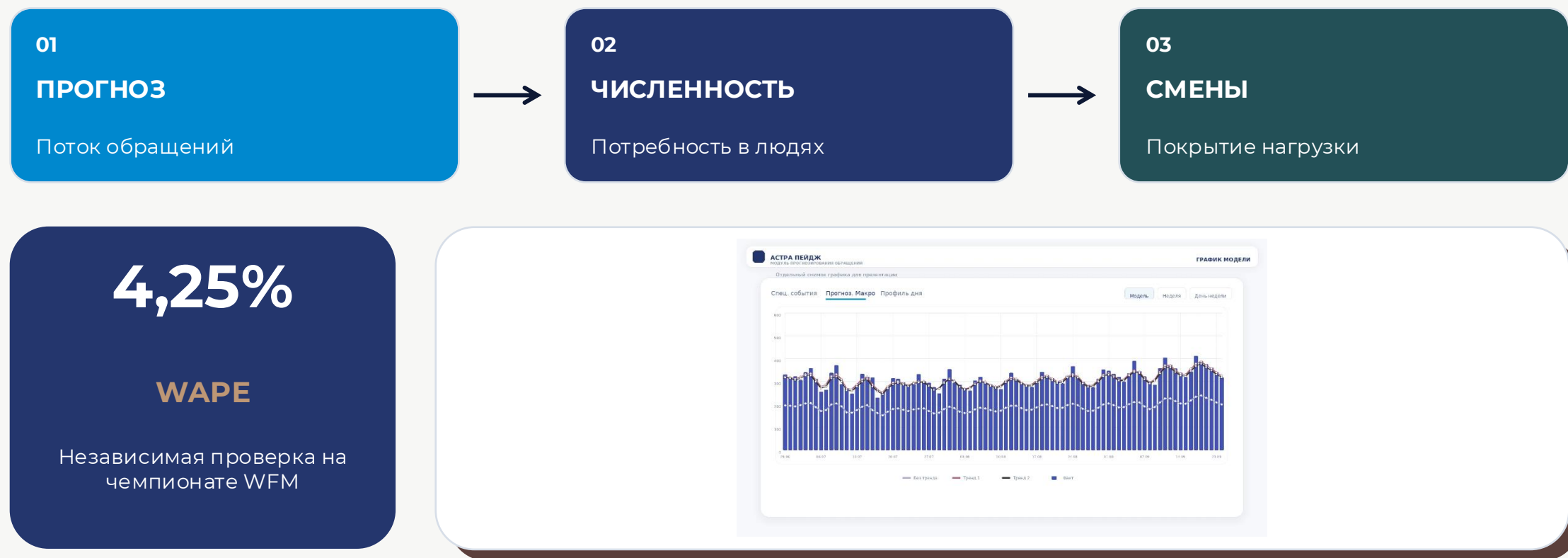
02**СДЕЛАТЬ ВМЕСТЕ**

Постановка, логика, проверка

03**ПЕРЕДАТЬ НАВЫК**

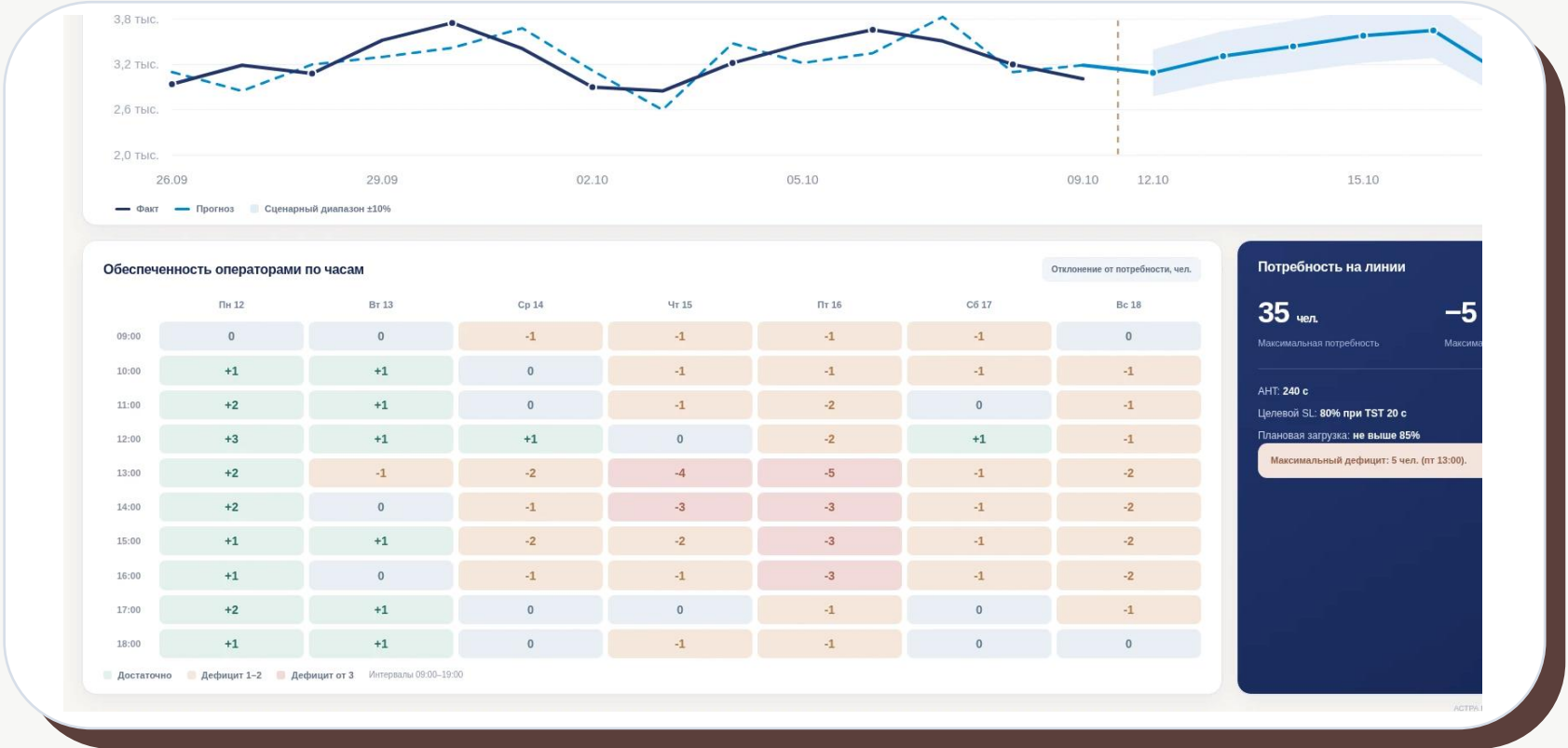
Внутренний центр компетенций

От прогноза к сменам — с проверенной точностью



ЧИСЛЕННОСТЬ

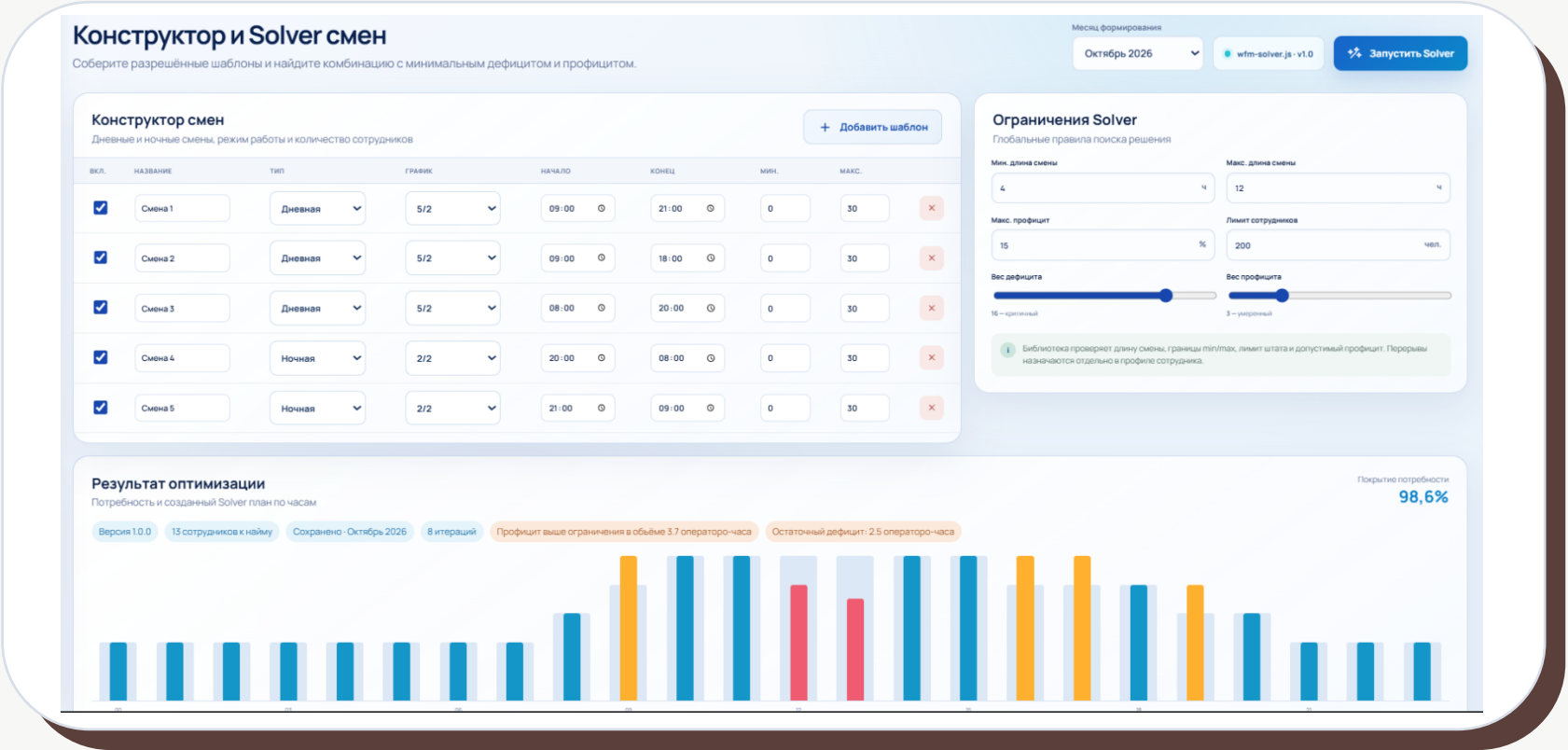
Прогноз превращается в потребность в людях



ИЗ ПРОГНОЗА — В ПЛАН

- Поток обращений
- Целевой сервис
- Потребность по часам

Генератор смен уже используется в работе



Вайбкодинг не отменяет IT

БИЗНЕС-КОМАНДА

- Формулирует проблему
- Собирает прототип
- Проверяет ценность



ПРОВЕРЕННАЯ ГИПОТЕЗА



IT

- Архитектура и безопасность
- Интеграции и инфраструктура
- Промышленная эксплуатация

Около 15 сотрудников превратили свои боли в AI-решения



Культура «сделай сам» распространяется от коллеги к коллеге



Не «мне велели использовать AI», а «я смог решить свою задачу»

Мы убираем **рутину** из работы человека, а не человека из процесса

Было

3 часа на сбор отчёта вручную

Опечатки и расхождения в цифрах

Отчётность держалась на 1-2 «посвящённых»

Заказчики нервничали из-за задержек

Стало

Авто- заливка данных + дашборд за 5 минут

Единый источник данных, формулы считает ИИ

Супервайзер создаёт отчёт через ИИ за 15 минут

Отчёты в срок, прозрачные дашборды



У каждого — своя траектория к цели и развитию

КАЖДЫЙ ИДЁТ ПО СВОЕЙ ДОРОЖКЕ



Чек-лист по внедрению вайбкодинга в Ваш бизнес:



Руслан Зобин

Руководитель отдела аналитики



[+7 930 475 80 32](tel:+79304758032)

Zobin@astrapage.ru



Написать
в MAX

Николь Кочеткова

Руководитель отдела супервайзеров



[+7 953 707 10 56](tel:+79537071056)

Kochetkova@astrapage.ru



Написать
в MAX

**Астра Пейдж
в соцсетях:**



Max:
[@channel_astrapage](https://www.instagram.com/channel_astrapage)



Телеграм:
[@make_in_Russia](https://www.telegram.me/make_in_Russia)



Сайт:
www.astrapage.ru