



Голосовые ИИ-тренажёры в контактном центре

Постоянная практика диалога:
адаптация, развитие и оценка результата

СС WEEK 2026

Светлана Воробьева, НТЦ АРГУС





НТЦ АРГУС и «Капля ИИ»

НТЦ АРГУС

Российская ИТ-компания, которая разрабатывает системы для управления нагрузкой, персоналом и корпоративными ресурсами.

Капля ИИ

SaaS-платформа на основе голосового ИИ для обучения операторов контактных центров



О чём поговорим

- 01** Почему обучение по схеме «прослушал курс — сдал тест — вышел в линию» становится местом финансовых потерь и почему необходимо ещё прокачивать навык ведения диалога
- 02** Как перенести часть практики из реальных звонков в безопасную тренировочную среду
- 03** Как использовать ИИ-тренажёр при адаптации новичков и развитии опытных операторов
- 04** Как трансформируется роль тренера и почему он остаётся незаменим даже при наличии технологического решения
- 05** По каким показателям оценивать эффект обучения для контактного центра

Между тестом и линией нужна практика диалога



Иначе навык формируется уже на реальных клиентах

Это время оператора, клиента и наставника

Куда утекают ресурсы, если навык формируется в работе, а не в безопасной среде?



Длиннее звонок

Ищем вопросы
и формулировки

Повторные обращения

Снова объясняем
следующий шаг

Помощь наставника

Подключаем
старшего сотрудника

+30 сек × 20 000 звонков ≈ 167 часов

≈ 100 000 ₽ рабочего ресурса при 600 ₽/час

Клиент не следует скрипту

Знание продукта и навык диалога



**«Я не знаю,
как объяснить...»**

Уточнить запрос



**«Почему
мне отказали?»**

Объяснить решение



**«А если
не поможет?»**

Ответить на сомнение



**«И что мне
теперь делать?»**

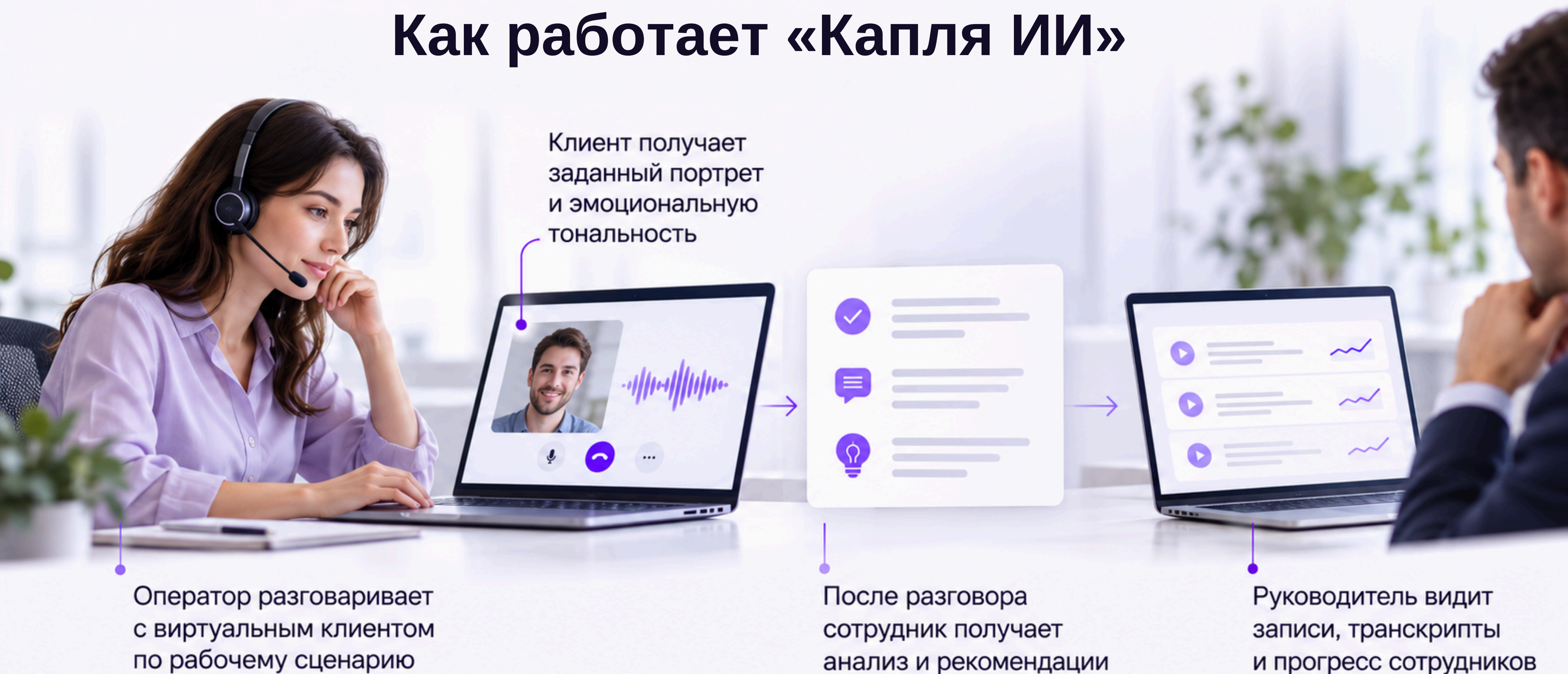
Проверить понимание



Продукт
и скрипт

Готовность к разговору проверяется в разговоре

Как работает «Капля ИИ»



Сценарии и критерии качества привязаны к задачам КЦ

**Как перенести
часть практики
из реальных звонков
в безопасную
тренировочную среду**



Что переносим из линии в тренировку

Типовые обращения,
которые должен освоить каждый новичок

Сложные возражения
и эмоциональные разговоры

Редкие ситуации,
которых можно не дожидаться во время стажировки

Новые условия продукта
или изменения регламента



Каждый сценарий содержит

задачу,

допустимые решения

и критерии



Практике нужны тренажёр и время в графике

Капля ИИ

Что и как отрабатывать

Сценарии разговоров

Обратная связь

Повторные попытки

АРГУС WFM CC

Когда тренироваться

Обучение в расписании

Регулярность занятий

Учёт нагрузки и доступности

Регулярная практика внутри рабочей смены

Новичок и опытный оператор. Одинаковая тренировка?

Новичок

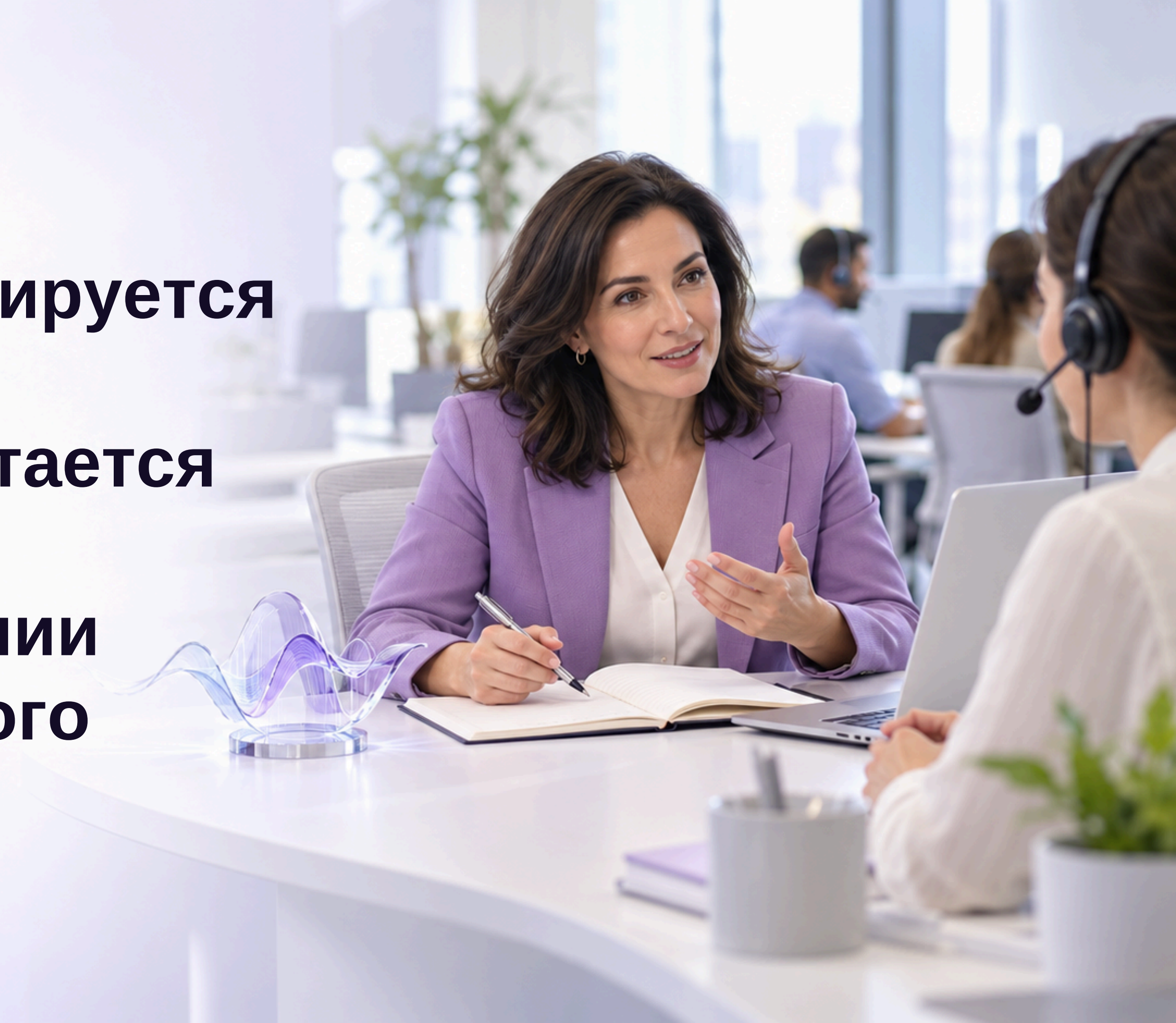
Освоить типовые разговоры и подготовиться к самостоятельной работе

Опытный оператор

Улучшить конкретный навык. Подготовиться к изменениям и редким ситуациям

Сценарий выбираем **под задачу** сотрудника

**Как трансформируется
роль тренера
и почему он остается
незаменим
даже при наличии
технологического
решения**





Тренер проверяет и сам тренажёр

Сценарий

Точность информации
Реалистичность клиента
Допустимые решения



Обратная связь

Единые критерии
Разбор спорных оценок
Проверка после изменений



Оценки ИИ сопоставляем
с оценками специалистов



Экономика обучения

Стоимость подготовки

Все затраты программы
на одного сотрудника,
достигшего стандарта

Трудозатраты

Время операторов,
тренера и наставников



**Высвобождённые часы и денежную
экономию считаем отдельно**

Включаем лицензию, настройку, сценарии, поддержку и рабочее время

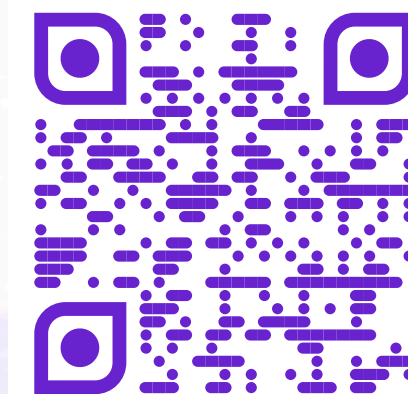
Кто заказывал сложного клиента?

Включаем «Каплю ИИ»

 Капля ИИ



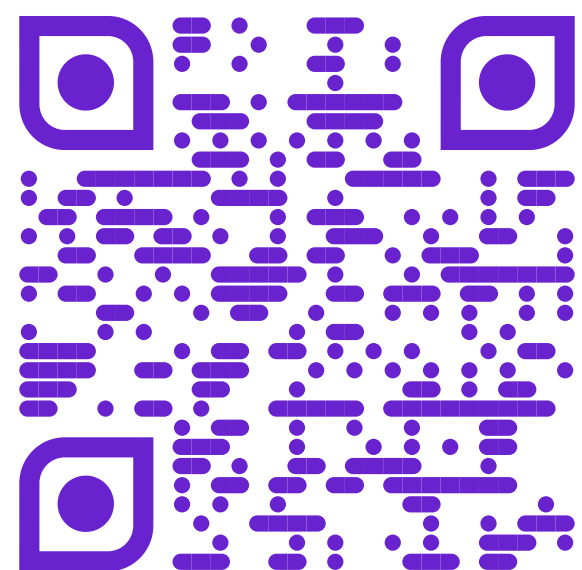
Попробуйте сами





Какой разговор вы бы отрепетировали первым?

Давайте начнём с вашего сценария.



«Капля ИИ» kaplia-ii.ru

sales@argus-wfmcc.ru +7 (812) 333-36-60

