

ECCS 2026 · 23 июня · Москва

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР 2026

**Перестаньте заставлять сильных
людей компенсировать слабую
систему**



Алексей Шеметов · IEK Group · Член жюри CCGuru Awards | Хрустальная Гарнитура

АЛЕКСЕЙ ШЕМЕТОВ



Руководитель Центра клиентского опыта

IEK Group

Внутренний аудитор ISO 18295

ICCCI, до 2028 г.

Эксперт НОК

Проф.стандарт 1149 МинТруда - независимая оценка квалификаций для профессий КЦ

Член жюри

ССGuru Awards | Хрустальная Гарнитура, CX World Awards, а также с 2025 года – Customer Centricity World Series (ОАЭ)

Преподаватель

Integria CX University, Naumen Academy, Eduson Academy

**ЧТО
МЫ УВИДЕЛИ В
ЭТОМ СЕЗОНЕ?**

**Лучшие результаты часто
рождаются не благодаря системе.**

А вопреки ей.

Это не устойчивость. Это зависимость.



ГЕРОИЗМ не масштабируется

Да, таланты развивают.
Но героизмом не управляют.



Наблюдения ХГ 2026:

1. HR

Нет профилей
кандидатов и
должностей

2. QA

Суррогаты
контроля
качества

3. ИИ

Используется
как алиби,
почему плохо

4. SLA

Ну нет их!
Даже если
«есть» 😊

И стратегия!

Мы часто нанимаем не роль, мы нанимаем надежду.

Адаптация не должна быть
реанимацией подбора.



КАНДИДАТ ≠ РОЛЬ ≠ ЛИНИЯ

Внедрите MSR и MRH. По-настоящему. Какого человека ищем? Какого человека допускаем до работы? Иначе:

**1. Обучение становится
компенсацией.**

**2. Кто и на основе чего имеет
право сказать: «ГОТОВ К ЛИНИИ»?**

Речевая аналитика или VoC – радары, а не система контроля качества.

Сигнал – ещё не управление.



07 / анти-тренд 3 • AI-алиби

Автоматизация обработки обращений уже замедляется На кого «свалим» теперь?

ИИ усиливает то, во что его встроили.
Или **ослабляет** 😊



Как клиент поймёт, что стало лучше?

**Как будете контролировать
качество работы ИИ?**

Что перестанете делать вручную?

Какая управленческая роль исчезнет

или **как эта роль изменится?**

SLA есть.

А может и нет 😊
Как и стратегии.

Операционная дисциплина ≠
стратегическая роль.



**КЦ – не только
«ОТВЕТИТЬ».**

**КЦ – сенсор
бизнеса.**

Первый слышит. Первый знает.
Первый может предупредить.



**Не четыре проблемы, а одна
управленческая конструкция:**

МАСШТАБИРУЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

- Роли и допуск
 - QA и причинный анализ
 - ИИ с управлением его качеством
 - SLA **И** стратегическая роль КЦ
-

~~ЧТО~~ КОГО
МЫ УВИДЕЛИ В
ЭТОМ СЕЗОНЕ?

Сильных людей.

Операторов.
Руководителей.
Команды.



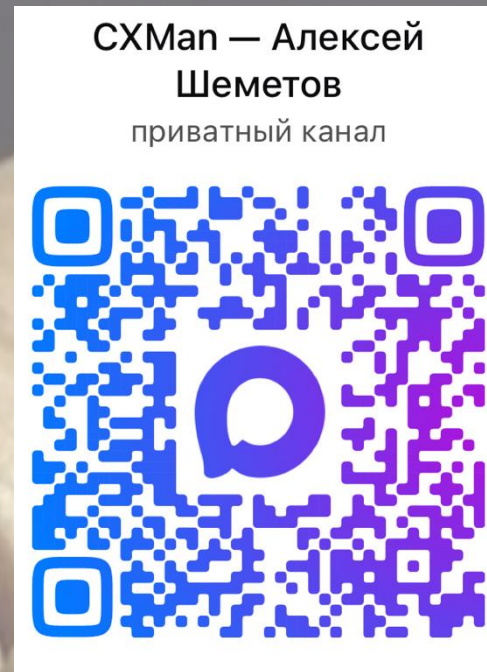
Убрать подвиг из операционной модели.

Не потому что люди слабее. Потому что система должна быть сильнее.

Сила – в людях. Ответственность – в системе.

Сильные люди нужны не для компенсации системы
– они нужны для её развития.

Спасибо, у меня всё! 😊



«...остаешься в Стране чудес, и я покажу тебе, как глубоко уходит кроличья нора»