

КЦ автоматизируют
прошое, а не управляют
будущим

Разрозненные системы не
позволяют принимать
правильные решения

Разрыв между инсайтом и
действием: дашборды есть,
но решения запаздывают

Внедрение системы как
инструмент бизнес-
трансформации

Новые компетенции
сотрудников: что
должно измениться

01.

02.

03.

04.

05.

**Почему системы автоматизации не
приносят ощутимого эффекта и при чем
здесь интегративный подход?**

22.06.2026



**Городчиков
Никита**

**Руководитель
направления WFM CC**





НТЦ АРГУС
22.06.2026

За последние 10 лет КЦ внедрили множество систем

01.

WFM уже стал массовой технологией

По данным доклада CCGuru по рынку WFM, около 76% контактных центров используют WFM-системы

02.

Контакт-центр превратился в экосистему систем

CNews отмечает, что современные контакт-центры представляют собой целую экосистему цифровых сервисов: CRM, аналитика, боты, WFM, базы знаний и т.д.

03.

Автоматизация и ИИ стали стандартной повесткой рынка

Исследование Apex Berg и НАКЦ в 2025 году охватило более 110 контакт-центров и было посвящено каналам взаимодействия, автоматизации и ИИ

04.

Главный тренд рынка сейчас — интеграция

В обзоре TAdviser за 2026 год отмечается, что системы автоматизации контакт-центров перестали быть инфраструктурой и стали частью стратегии управления

Почему автоматизация не дает ожидаемого эффекта?

Много систем

Автоматизация систем

≠

≠

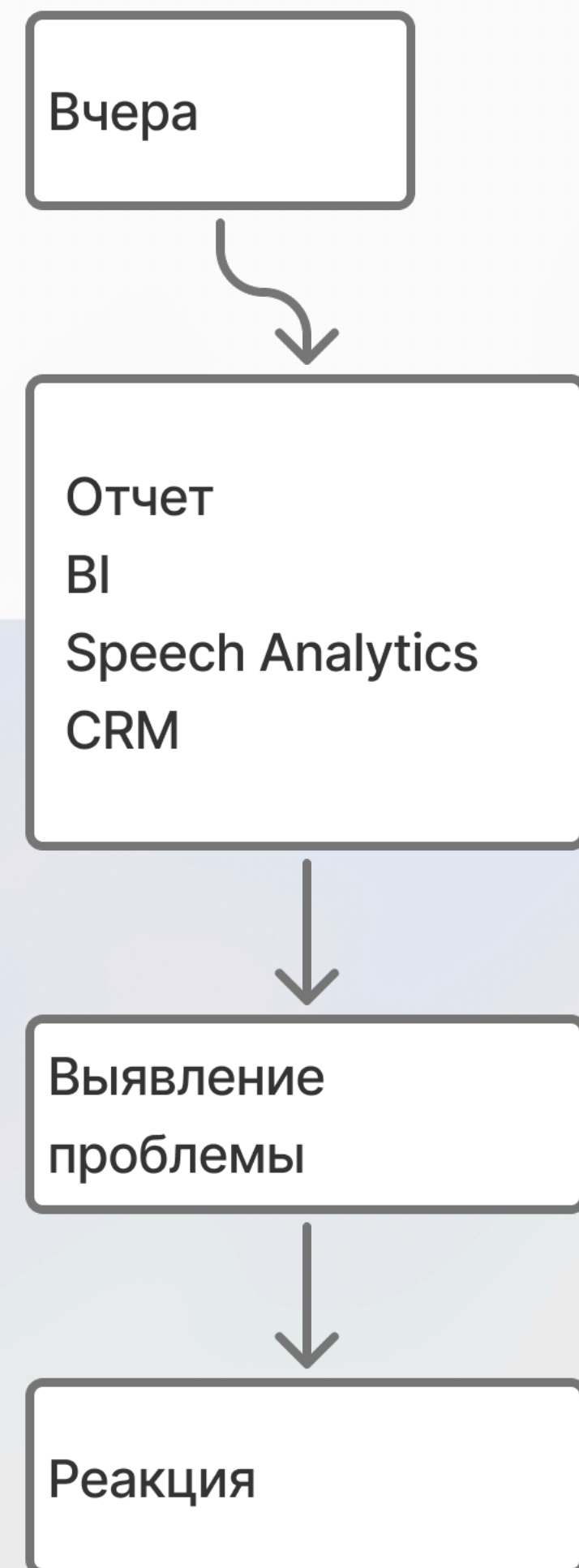
Много эффекта

Автоматизация управления

Автоматизации стало больше, проблем меньше не стало

Проблема №1

Большинство систем отвечают на вопрос: «что произошло?», но не отвечает на вопрос: «что произойдет?»



Проблема уже произошла

Парадокс в том, что современному КЦ нужны не ретроспективные отчеты, а механизмы прогнозирования и предупреждения событий.

В Яндекс Крауде внедрение WFM стало частью изменения операционной модели.

Переход к прогнозируемому управлению ресурсами в условиях более 4,5 млн обращений и 2700 операторов.





Проблема №2 Системы не разговаривают друг с другом

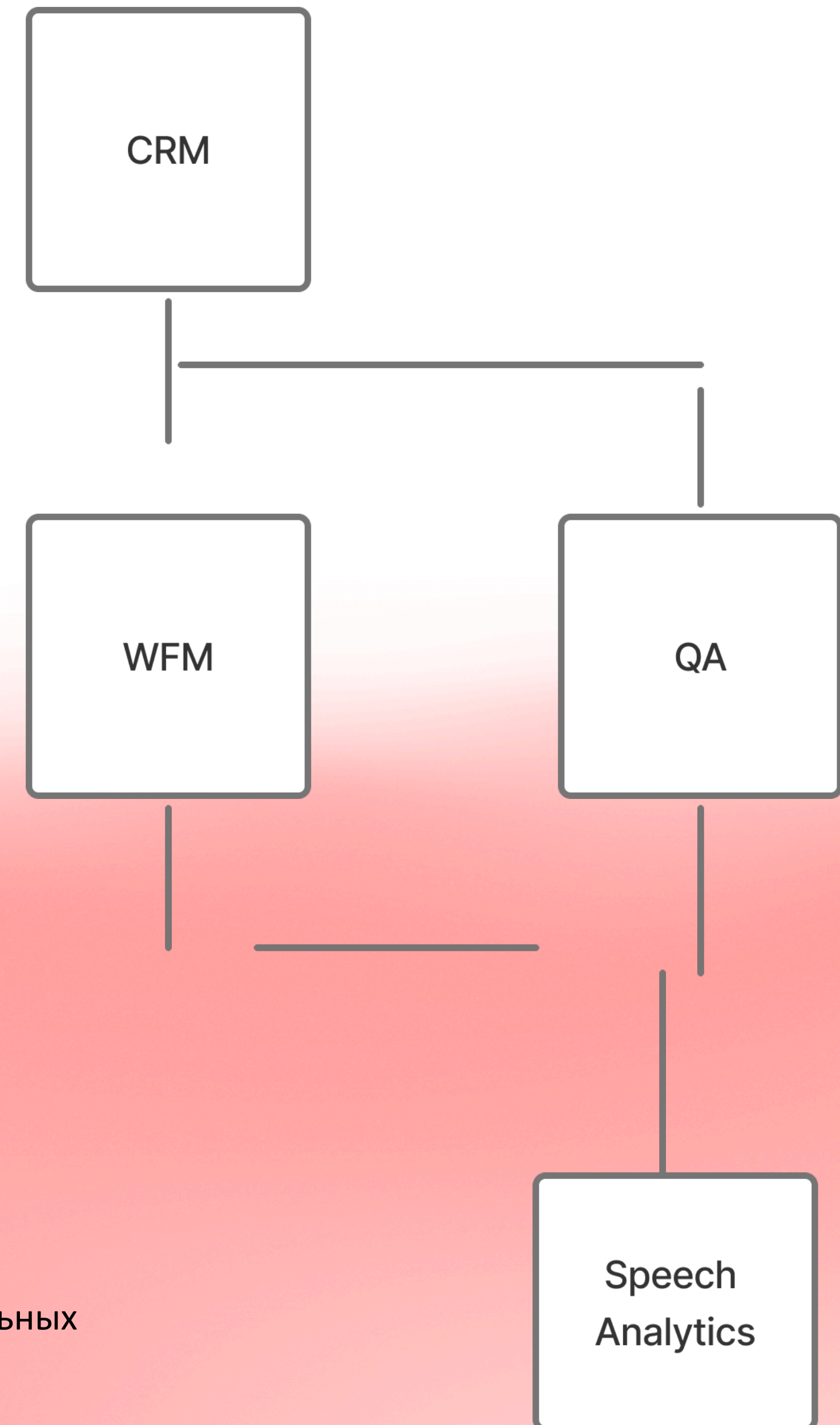
ИТЦ АРГУС | 22.06.2026

Каждая система оптимизирует свою задачу

Между ними нет логики

*Каждый видит часть проблемы,
но не включен в систему*

Например. Многие проекты по внедрению генеративного ИИ показывают хороший результат в отдельных процессах, но не приводят к значимому изменению экономики КЦ именно потому, что остаются изолированными решениями внутри существующих процессов



Проблема обнаружена



Дашборд показал



Менеджер увидел



Менеджер подумал



Менеджер согласовал



Менеджер выполнил

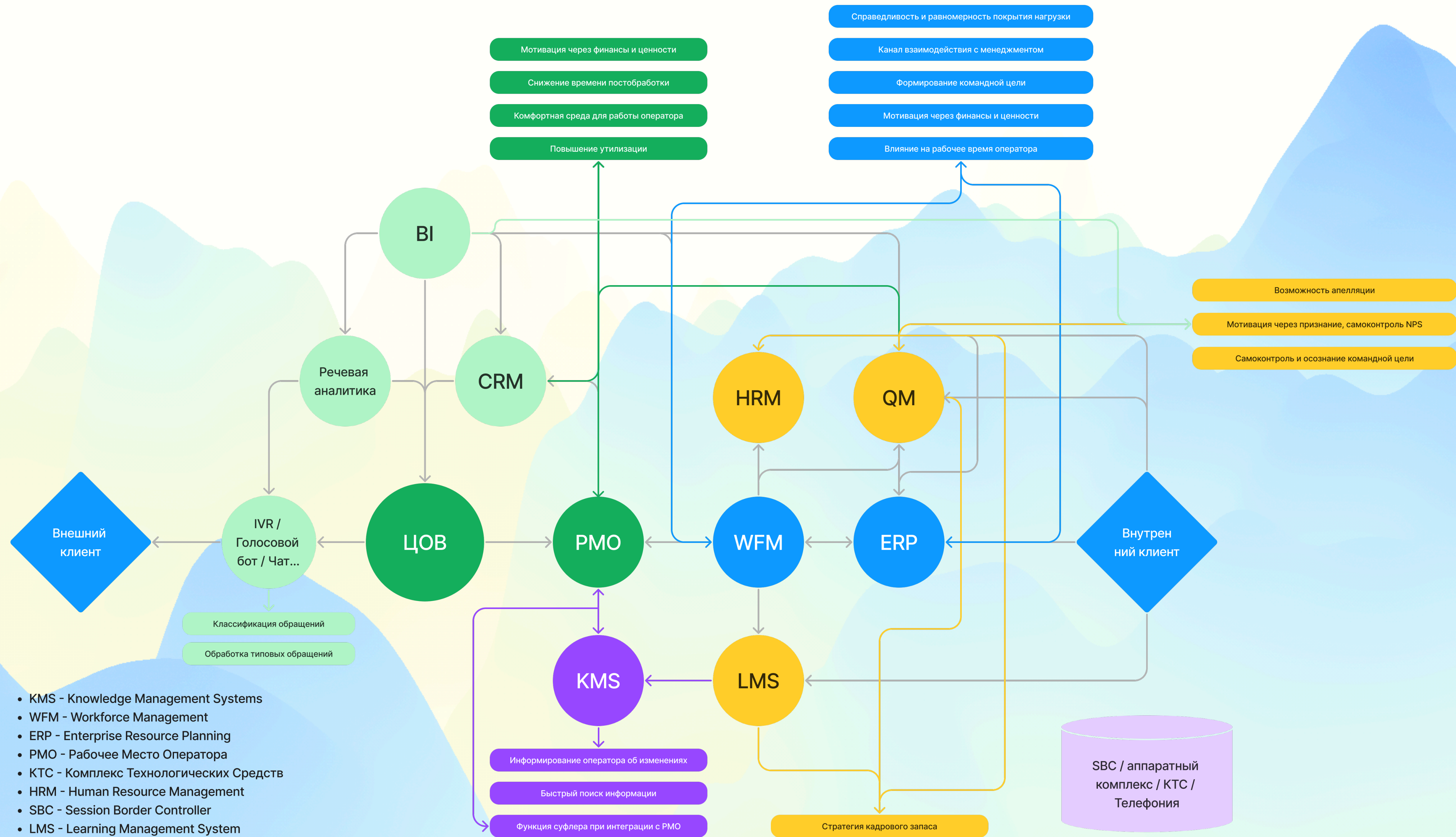
~~Менеджер выполнил~~

Время: 2 часа

**Разрыв между инсайтом и действием:
дашборды есть, но решения запаздывают**

Если система видит риск падения SLA через 30 минут, а решение принимает менеджер через 2 часа, ценность аналитики стремится к нулю.

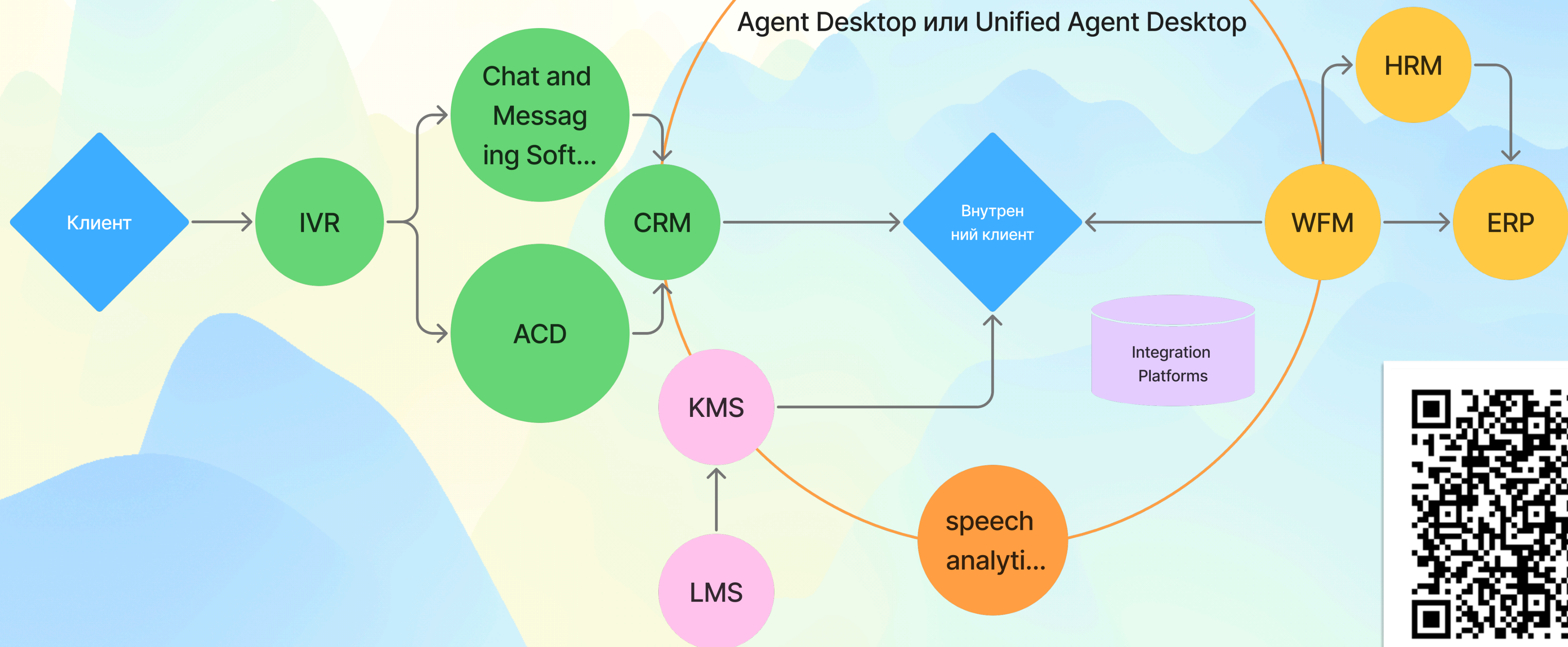
Например. WFM-платформы уже умеют автоматически выявлять отклонения от прогноза, уведомлять сотрудников о необходимости выйти на смену, и рекомендовать перераспределение ресурса



Аi инфраструктура клиента

- MCP (Model Context Protocol) - открытый стандарт от Anthropic, который работает как универсальный плагин (м...

Agent Desktop или Unified Agent Desktop



ИТЦ АРГУС | 22.06.2026

Интегративный подход начинается там, где данные превращаются в решения, решения - в действия, а технологии становятся частью единой модели управления бизнесом.



**Городчиков
Никита**

**Руководитель
направления WFM CC**

