



Как реализовать контакт-центр в условиях экономической турбулентности

Кейсы и практика отечественного Enterprise

*Роман Потешный
Директор по развитию*

2026



Эпоха прагматизма: КЦ в условиях перемен

Ключевые требования бизнеса:



Отказ от кастомизации ради кастомизации



Сжатые сроки: развертывание за месяцы, а не годы



Гарантированная непрерывность бизнеса



Импортонезависимость

Кейс «Петербургская Недвижимость»

Миграция с SAP AG

SetlGroup

SIGURD-IT



Крупнейший брокер недвижимости, колоссальный входящий трафик, высокая стоимость лида



Риск остановки поддержки и лицензий со стороны немецкого вендора SAP



Невозможность расширения емкости КЦ

Решение: Поэтапный перевод всего трафика на платформу SIGURD-MIND точно в срок за 6 месяцев

В 2,5 раза

Выросла пропускная способность КЦ без расширения штата — благодаря умному IVR SIGURD с распознаванием речи

+15%

Рост производительности операторов за счет интерактивных скриптов

100%

100% надежность: развернут отказоустойчивый георезервный модуль для непрерывности бизнес-процессов

Федеральный кейс: Ростелеком

Проект «Социальная газификация»

 SIGURD-IT

 ГАЗПРОМ

 Ростелеком



Масштаб страны: задача оперативно развернуть Единый цифровой контакт-центр для обработки 100% обращений граждан России



Облачная инфраструктура: размещение платформы SIGURD-MIND на базе защищенного ЦОД «Ростелеком»



Интеллектуальная автоматизация: внедрение голосового самообслуживания на базе технологий синтеза и распознавания речи

Технологии проекта и Сервисная модель (SaaS)



Модель SaaS (Софт как сервис)

- ✓ Все приложения КЦ развернуты в облаке ЦОД и арендуются заказчиком
- ✓ Доступ операторов к функциям через обычный веб-браузер



Итог: Нулевой CAPEX на старте, максимальная скорость и удобство поддержки решения

Речевая аналитика

- ✓ Автоматическая обработка и разметка 100% аудиозаписей вызовов
- ✓ Контроль качества обслуживания населения без ручного прослушивания

Итог: Объективный контроль 100% диалогов и мгновенное выявление точек роста КЦ

От Enterprise кейсов — к доступной «коробке»



SMB СТАРТ (до 10 АРМ)

990 000 ₽

Стоимость коробочного ПО (без учета НДС)

Идеально для компаний, которым нужно просто навести порядок в звонках

Голосовая витрина

Функциональность: База (Входящие + IVR + Очереди) + Отчеты на e-mail + Локальное резервирование.

Гарантия: 12 месяцев.

Логика: В малом бизнесе на 10 человек редко нужен сложный QM или исходящий обзвон. Им нужна надежность и понимание, кто и как звонил.

Цена: Фиксированная за коробку.

SMB ПРО (до 20 АРМ)

1 950 000 ₽

Стоимость коробочного ПО (без учета НДС)

Для растущих команд, которые начинают работать активно

Центр роста

Функциональность: Все из SMB СТАРТ + Модуль исходящего обзвона и оповещения + Омниканальность (VK, e-mail).

Гарантия: 12 месяцев.

Логика: Группе из 20 человек уже тесно в одном «голосе». Им нужно дожимать клиентов рассылками sms/email, звонками и отвечать в неголосовых каналах.

Цена: Фиксированная за коробку.

SMB ЛИДЕР (до 30 АРМ)

2 990 000 ₽

Стоимость коробочного ПО (без учета НДС)

Для зрелых КЦ с жестким контролем регламентов

Стандарт качества

Функциональность: Все из SMB ПРО + QM (оценка диалогов)

Гарантия: 12 месяцев

Логика: На 30 операторах цена ошибки высока. Тут важна безопасность данных, соблюдение регламентов и инструмент для работы супервайзера (QM).

Цена: Фиксированная за коробку.

Итог: Фиксированная стоимость за коробку. ПО навсегда в вашем контуре. Гарантия 12 месяцев.



Считайте ROI на старте: внедряйте только те модули, которые окупаются в первые месяцы



Защищайте периметр: выбирайте On-premise архитектуру, если критически важна независимость и безопасность данных



Опирайтесь на опыт Enterprise: выбирайте вендоров, чьи решения проверены лидерами рынка



Сканируйте QR-код, чтобы получить
персональную консультацию и рассчитать
спецификацию под ваш проект



на сайт
sigurd-it.ru

БУДЕМ НА СВЯЗИ!

Офис Санкт-Петербург: +7 (812) 449-47-32,
Офис Москва: +7 (499) 766-70-50
Email: sales@sigurd-it.ru