

Почему традиционное обучение стало узким местом эффективности КЦ

01.

Как ИИ-тренажёры делают обучение масштабируемым без роста затрат и штата тренеров

02.

Что меняется в результатах, когда операторы учатся на практике, а не на курсах

03.

Как обучение с моментальной обратной связью позволяет быстрее растить скиллы операторов

04.

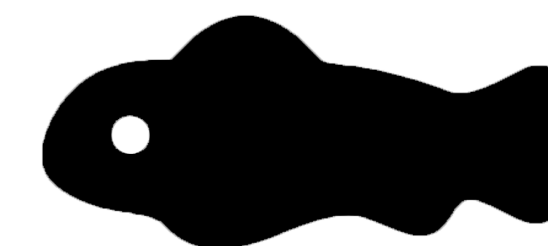
Делаем выбор осознанно – где тренер незаменим, а где ИИ-тренажер принесет больше результатов

05.

Трансформация роли оператора в КЦ

Новые методы обучения

22.06.2026



Blobfish AI



**Городчиков
Никита**

**Руководитель проектов
направления СС**





НТЦ АРГУС
22.06.2026

Основные направления внедрения **ИИ** в клиентском сервисе на российском рынке

01.

Чат-боты и омниканальные виртуальные ассистенты

- FAQ
- Трекинг заказа
- Простые транзакции

примеры: SaluteBot / Сбер-решения

02.

Голосовые боты / voicebots — замена IVR

- Квалификация
- Сценарии маршрутизации

03.

Ассистенты-помощники операторов (agent assist)

- Подсказки
- Автосуммаризация разговора
- Навигация по справочникам

примеры: Microsoft, Twilio как примеры функционала в мире

04.

Речевая аналитика и conversation intelligence

- Детекция причин обращений
- Автоматический QA

Российские вендоры, такие как BSS

05.

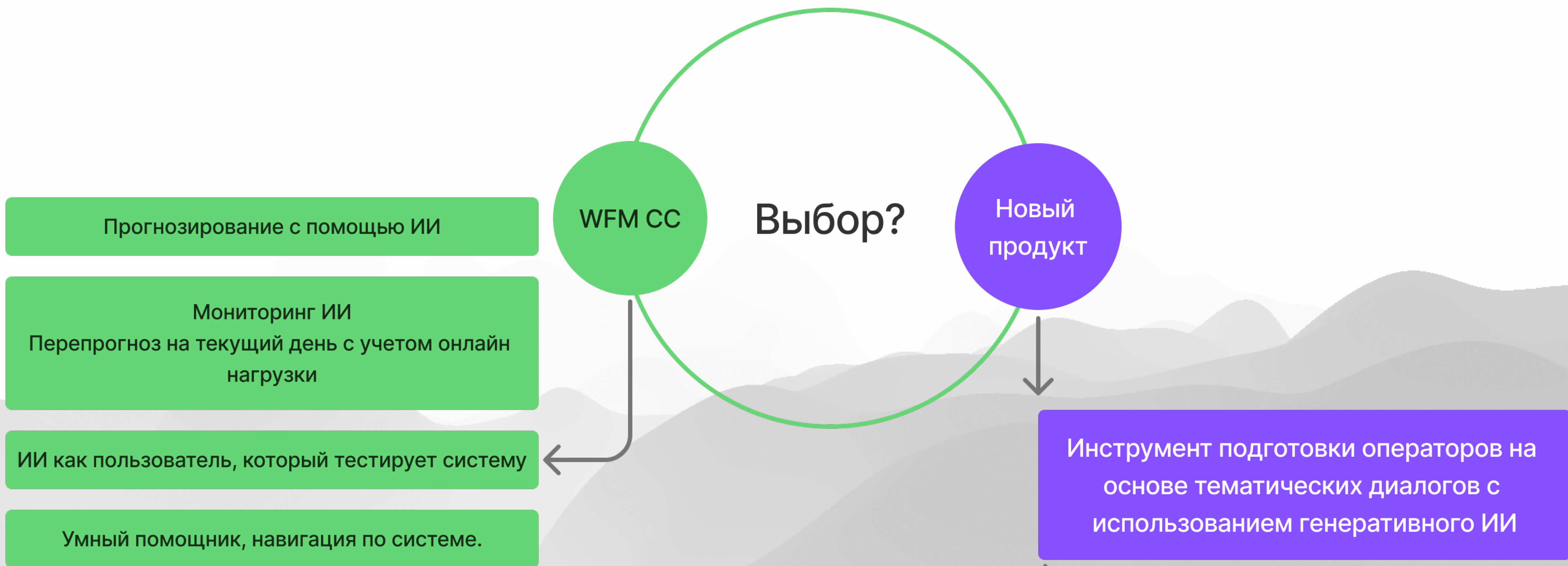
Автоматизация back-office (RPA + NLP)

- Автоматические заявки
- Заполнение CRM
- Чек-листинг

06.

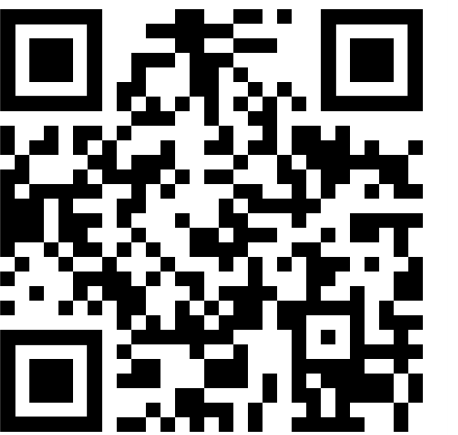
Голосовой тренинг и генеративный тренинг для операторов (voice roleplay, coaching)





Что такое BLOBFISH AI?

ИТЦ АРГУС | 22.06.2026



Возможности платформы

01.

РОЛЕВАЯ ИГРА

Реалистичная симуляция звонка с персонализированным сценарием

02.

ОЦЕНКА И КОУЧИНГ

Анализ диалога с рекомендациями по улучшению

03.

АДМИН-СТРАНИЦА

Отслеживание прогресса сотрудников, просмотр транскриптов звонков и выданных системой рекомендаций

04.

При переходе к проекту подготовить change-management: коммуникация с операторами и план обучения (включая voice-roleplay).



Сценарии 01.

Вадим Васильев ("Ильич", продажи)

Юрий Иванов (SkillLive, Продажи)

Иван Андреев (Простобанк, карта с кэшбэком)

Артём Полетаев (СуперОбувь, чат о доставке)

Алексей Сорокин (КнопкаПлюс, помощь в пользовании)

Борис Кузьмин (FlyHigh, проблемы с рейсом)

Мария Лебедева ("FitForma", баг в приложении)

Тест аудио

Тест соединения

Инструкции 02.

Имя клиента: Борис Кузьмин

Ситуация:

Вы - оператор компании FlyHigh. Вам звонит клиент с проблемой.

Необходимая информация:

- Оформление возврата и компенсации происходит через написание официального письма. Его нужно отправить по почте в главный офис в Казани.
- Возврат занимает до 90 дней с момента получения письма.
- К официальному письму нужно будет приложить все чеки.

Важно:

Представьте в начале разговора и спросите имя клиента. Если имя известно - назовите клиента по имени.



Рекомендации

Появятся после разговора.



Сценарии

Вадим Васильев ("Ильич", продажи)

Юрий Иванов (SkillLive, Продажи)

Иван Андреев (Простобанк, карта с кэшбэком)

Артём Полетаев (СуперОбувь, чат о доставке)

Алексей Сорокин (КнопкаПлюс, помощь в пользовании)

Борис Кузьмин (FlyHigh, проблемы с рейсом)

Мария Лебедева ("FitForma", баг в приложении)

Тест аудио

Тест соединения

Инструкции

Имя клиента: Борис Кузьмин

Ситуация:

Вы - оператор компании FlyHigh. Вам звонит клиент с проблемой.

Необходимая информация:

- Оформление возврата и компенсации происходит через написание официального письма. Его нужно отправить по почте в главный офис в Казани.
- Возврат занимает до 90 дней с момента получения письма.
- К официальному письму нужно будет приложить все чеки.

Важно:

Представьте в начале разговора и спросите имя клиента. Если имя известно - назовите клиента по имени.



Рекомендации 03.

Софт-Скиллы

10/10 ^



Tone of Voice

[Подробнее](#)



Проявление эмпатии

[Подробнее](#)

Знание продукта

0/10 ^



Информация по возврату

[Подробнее](#)

Следование скрипту

5/10 ^



Приветствие

[Подробнее](#)



Использование имени клиента

Статистика



Разговоры пользователя

 Фильтры 

Разговоры пользователя

Статистика пользователя

ID	Название сценария	Оценка за звонок 	Длительность 	Время начала 
4900	Борис Кузьмин (FlyHigh, проблемы с рейсом)	60%	00:02:48	16.03.2026 17:00
4899	Борис Кузьмин (FlyHigh, проблемы с рейсом)	60%	00:03:59	16.03.2026 15:58
4898	Борис Кузьмин (FlyHigh, проблемы с рейсом)	25%	00:01:00	16.03.2026 15:56
4897	Борис Кузьмин (FlyHigh, проблемы с рейсом)	50%	00:00:51	16.03.2026 15:55
4896	Артём Полетаев (СуперОбувь, чат о доставке)	17%	00:04:44	16.03.2026 15:39
4895	Иван Андреев (Простобанк, карта с кэшбэком)	100%	00:03:21	16.03.2026 15:25



Информация о звонке

Пользователь	Время начала	Время окончания
n.gorodchikov@argustelecom.ru	16.03.2026 17:00	16.03.2026 17:03

Аудиозапись

15

▶

15

0:00

2:48

🔊

🖥

⏏

Оценка за звонок

60%

Рекомендации

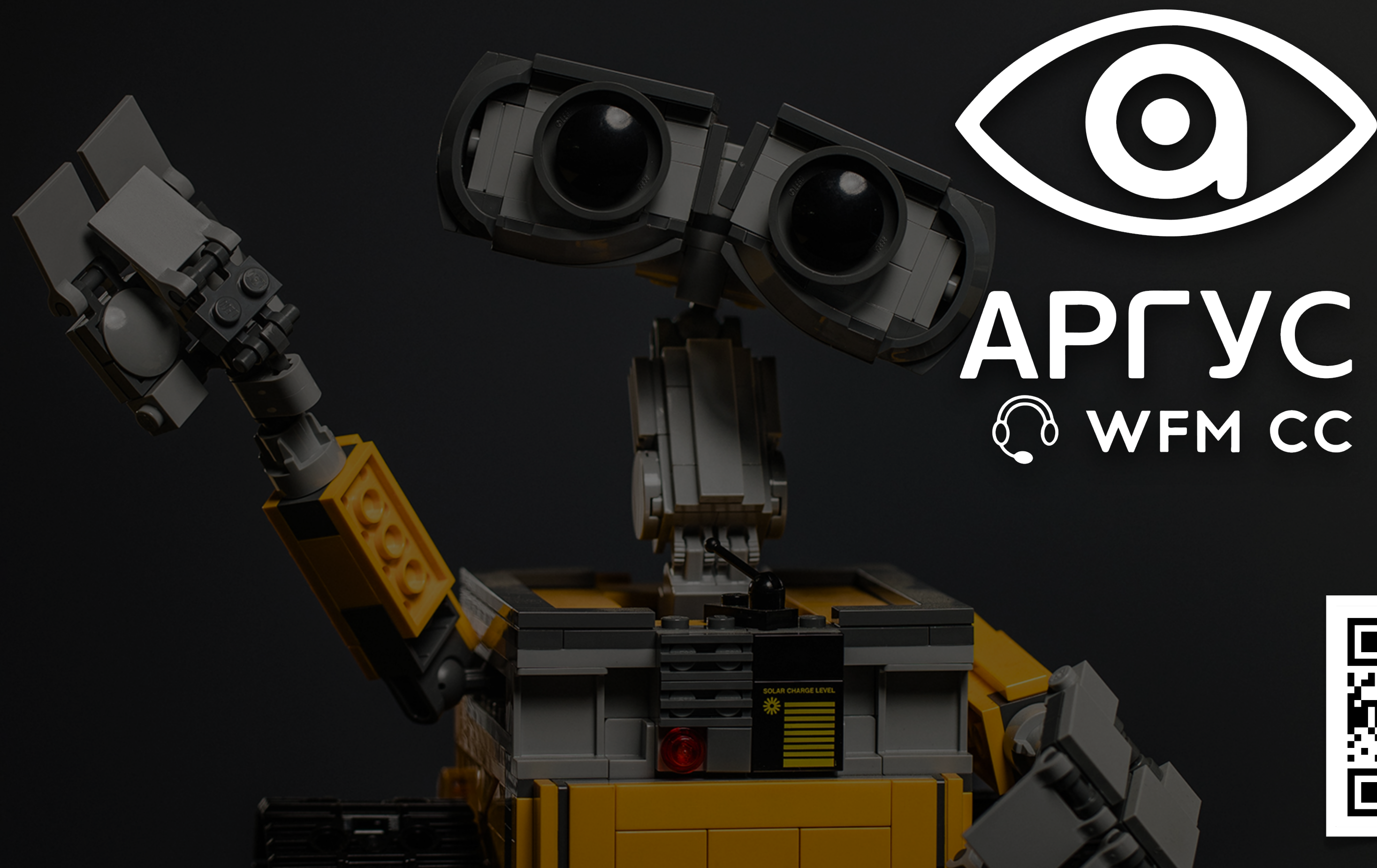
Софт-Скиллы	10/10	^
👍 Tone of Voice	Подробнее	
👍 Проявление эмпатии	Подробнее	
Знание продукта	0/10	▼
Следование скрипту	5/10	▼



Статистика развития продукта



ROI внедрения Blobfish AI: от сокращения затрат до роста продаж



НТЦ АРГУС
22.06.2026



1. Вводные данные

Тип		Количество	Комментарий
1	Число АРМ	35	Пиковое количество одновременных пользователей системы в месяц
2	Цена за АРМ (руб.)	5 000₽	Цена месячной подписки за 1 лицензию
3	Базовый показатель АНТ (мин)	15	Средняя продолжительность разговора до использования платформы Blobfish
4	Ожидаемое снижение АНТ (%)	15 %	Планируемое процентное сокращение АНТ с помощью Blobfish
5	Базовый показатель повторных обращений (%)	20	Исходный процент повторных звонков
6	Ожидаемое снижение повторных обращений (%)	5 %	Ожидаемое процентное сокращение повторных звонков
7	Исходный индекс удовлетворенности клиентов (CSAT) (%)	55 %	Baseline CSAT score
8	Ожидаемое улучшение CSAT(%)	16 %	Ожидаемый процентный рост индекса CSAT при использовании Blobfish
9	Часов коучинга на оператора в месяц	2	Количество часов, которые супервизор/руководитель/QA тратит на коучинг одного агента
10	Ожидаемое сокращение времени обучения (%)	50 %	Ожидаемое процентное сокращение часов обучения оператора
11	Стоимость часа обучения (руб.)	1 000 ₽	Затраты в час на работу супервизора/руководителя/QA
12	Базовый срок адаптации (недель)	2	Затрачиваемое время нового сотрудника до выхода на полную производительность
13	Сокращение срока адаптации (недель)	0,3	Сокращение времени выхода сотрудника на полную производительность благодаря использованию Blobfish
14	Экономическая отдача от агента в месяц	100 000 ₽	Доход, который приносит полностью адаптированный агент, с учетом сокращения периода адаптации

2. KPI / Операционные показатели

Сэкономлено минут на звонок	225 %
На сколько % меньше повторных звонков	1
Удовлетворенность клиентов	71 %

3. Оптимизация процесса обучения

Показатель	Экономия
Ежемесячная экономия на введении	35 000 ₽
Ежемесячная экономия на адаптации	525 000₽
Общая ежемесячная экономия	560 000 ₽

4. Итоговый финансовый результат / ROI

Показатель	Количество
Стоимость платформы (в месяц)	175 000 ₽
Чистая ежемесячная выгода	385 000₽
ROI (ежемесячный)	220 %



Спасибо за внимание!

**Городчиков
Никита**

+7 (950) 039-51-77

n.gorodchikov@argustelecom.ru

