



K2TEX

## Эволюция контактных центров:

Ключевые элементы традиционных решений, их трансформация в российских системах и инновации, выделяющие новые решения



Антон Корнильев,  
K2TEX

Эксперт по контактными  
центрам

# Новые приоритеты и вызовы

Замените системы ушедших вендоров

---

Сохраните все, что сможете

---

Постройте с нуля

Сделайте доработку решения вендора

---

Замените отключенное облако

---

Замените что-то очень старое



# Ключевые тренды и потребности CX в 2021\*

Оmnиканальность

Аналитика

Автоматизация

Бэк-офис

Работа  
из дома

# Ключевые тренды и потребности CX в 2021\*



# Ключевые тренды и потребности CX в 2021\*



# Большие языковые модели (LLM)



БОТ



СУФЛЕР



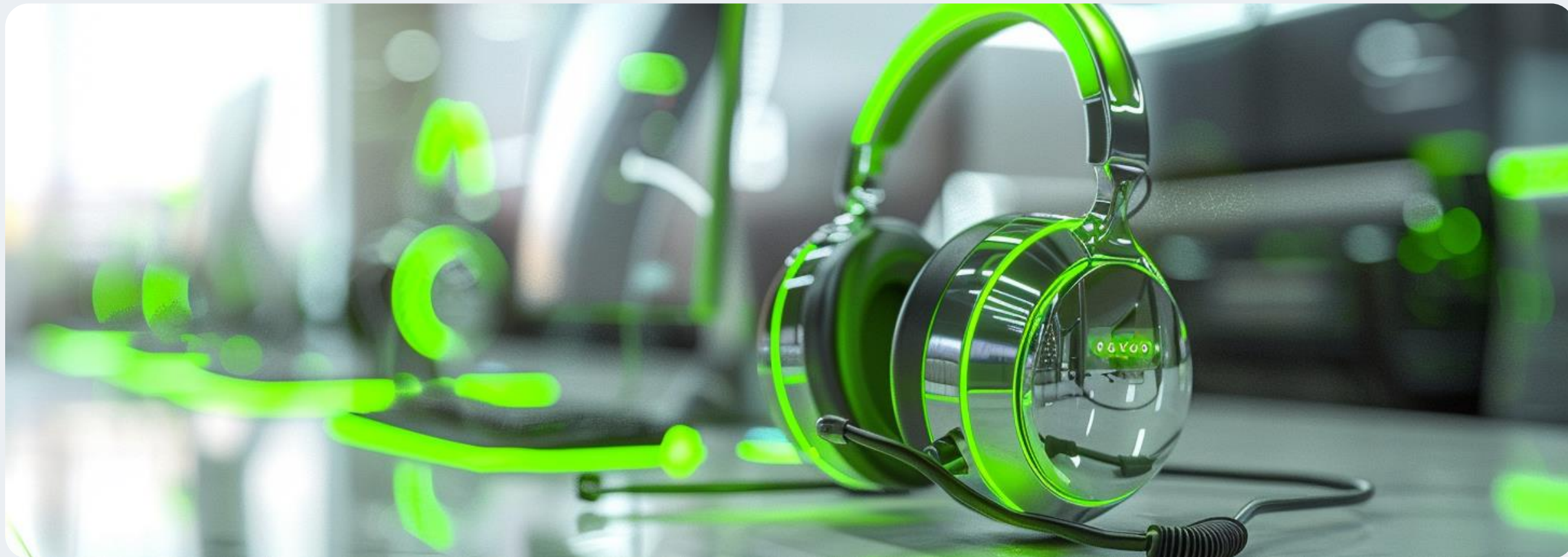
АНАЛИТИКА КОНТАКТОВ



БАЗА ЗНАНИЙ



K2TEX



K2TEX



АНТОН  
КОРНИЛЬЕВ

K2TEX  
Эксперт по контактными  
центрам