

# Контакт-центр как драйвер роста бизнеса в 2025 году.

Юрий Ларин

Директор по развитию бизнеса, Infobip



# Удержание или привлечение: на чем фокусироваться бизнесу в 2025?

В **5-25** раз  
выше затраты на привлечение  
нового клиента, чем на удержание  
существующего.

На **25-95%**  
повышается прибыль при  
увеличении удержания  
клиентов (Retention) на **5%**

**Успех**  
- это удержание  
правильных клиентов

# Контакт-центр: точка роста бизнеса в 2025

## ЛИДОГЕНЕРАЦИЯ

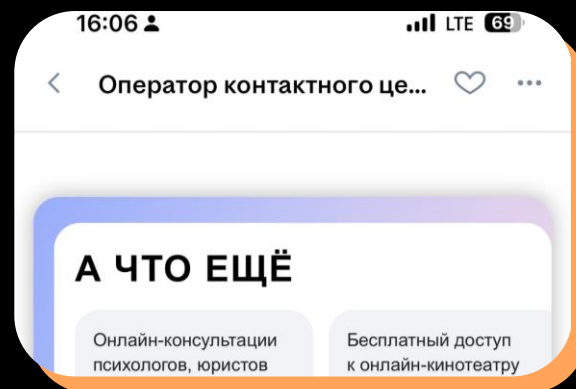
- Контакт-центр как первая точка касания с потенциальным клиентом для повышения конверсии (CR) в целевое действие.

## УДЕРЖАНИЕ

- Автоматизация поддержки для увеличения LTV и уровня CSAT действующих клиентов.
- Правильное использование обратной связи (на основе экспертизы сотрудников контакт-центра) для помощи маркетингу и продажам.

# А знали ли вы?

- **Поддержка психологического комфорта:**  
Оплачиваемые консультации с психологом через сервис Alter.



✓ Тренинги и индивидуальные консультации с корпоративным психологом;

испытательного срока, а также корпоративный психолог, который проводит как индивидуальные консультации, так и групповые тренинги.

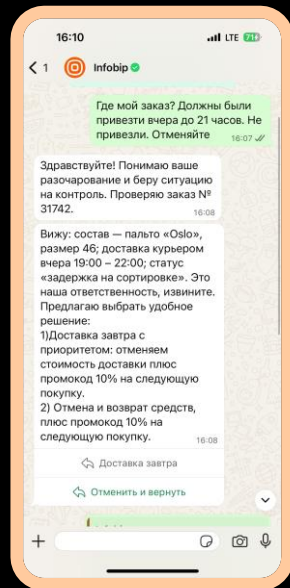
— корпоративные обучающие тренинги и штатный психолог для групповой терапии.

# ИИ в деле: идеальный клиентский сервис 24/7

## ИИ Агент Громоотвод

Отвечает на рутинные, негативные и эмоциональные запросы, оставляя операторам более сложные, нетривиальные задачи.

**Цель: Избавляет операторов от выгорания, а контакт-центр от текучки.**



Эмпатично отработает фрустрацию клиентов: ищет информацию в базе данных и системах бизнеса, генерирует ответ с учетом тона обращения клиента.

**Цель: нивелировать конфликт и вернуться в конструктивное русло.**

## ИИ Ассистент Помощник

Помогает операторам быстро находить ответы и понимать контекст обращения:

- Рекомендация готовых ответов
- Резюме истории обращений
- Исправление ошибок

**Цель: Повышение эффективности за счет быстрых и качественных ответов.**

Большой выбор моделей ИИ

Поставщик моделей – Microsoft: OpenAI, Google, DeepSeek

Точность RAG>95%

# Настоящая омниканальность в 2025

## Контакт-центр на всех этапах клиентского пути



### OPINION DRIVEN APPROACH

Строим коммуникацию на основании реальной обратной связи и экспертизы сотрудника контакт-центра. Избегаем ошибок для максимизации удержания.

# От разрозненных инструментов к единой платформе:

## Инструменты ИИ Ассистента:

- Определение языка и намерений
- RAG
- Поддержка мультимедиа

## ПЛАТФОРМА INFOBIR

### Сервисы:



Техническая  
настройка



Сопровождение  
продаж



Техническая  
поддержка 24/7



ai.hub

## Инструменты ИИ Агента:

- Оркестрация
- API вызовы
- ИИ Ассистенты

### Продвинутый функционал:



ИИ Ассистенты



ИИ Агенты



ИИ Аналитика



API интеграции



SDK интеграции



Signals

### Программы для управления коммуникациями:



Диалоговые каналы:  
Broadcast



Платформа  
взаимодействия с  
пользователями: Moments



Многоканальный  
облачный контакт-  
центр: Conversations



NO CODE  
конструктор чат-  
ботов: Answers



CDP платформа:  
People

### Прямые подключения к цифровым каналам коммуникации:



SMS



Email



Live Chat



Mobile app  
messaging



Voice



Video



In-app



Telegram

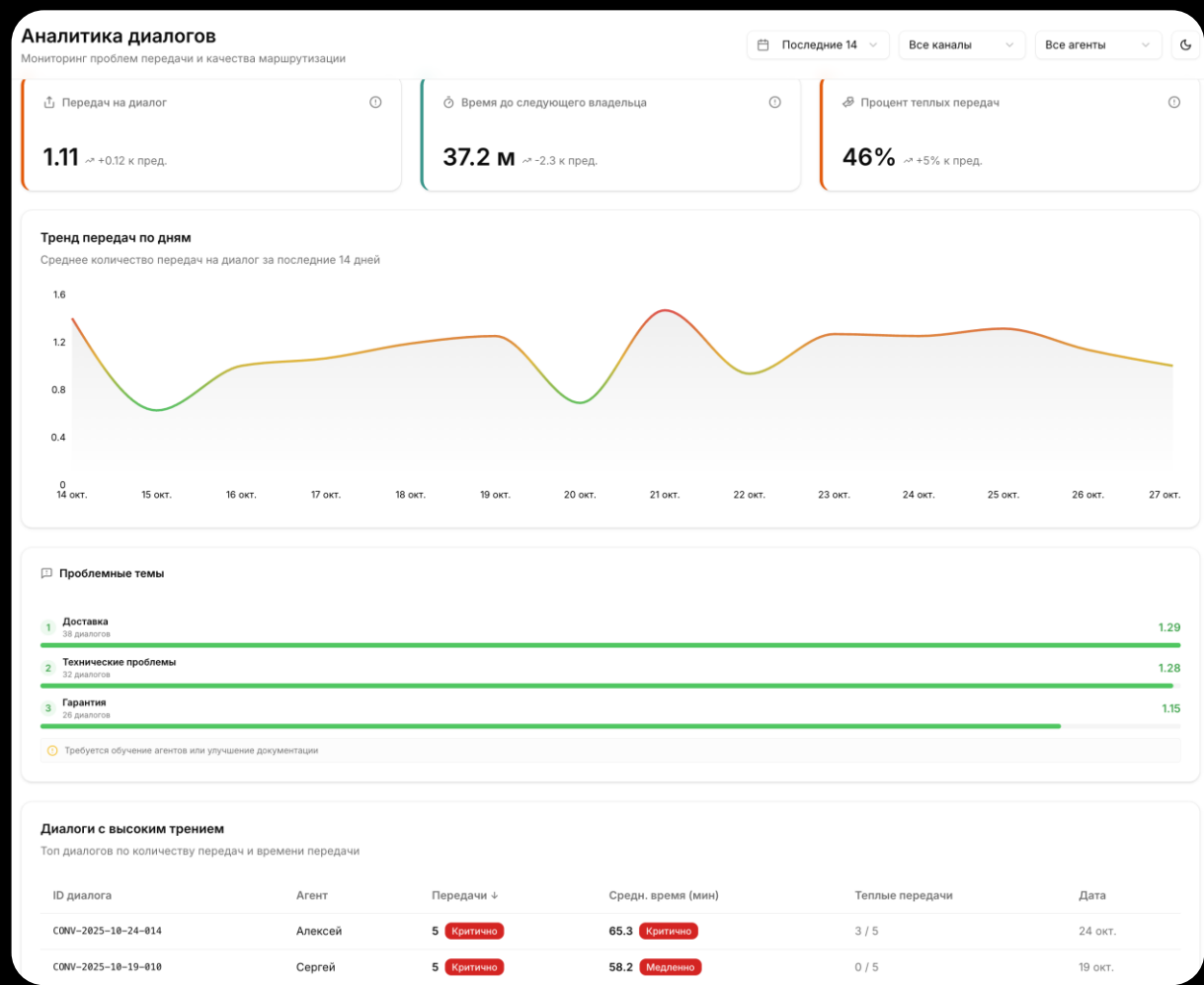


WhatsApp

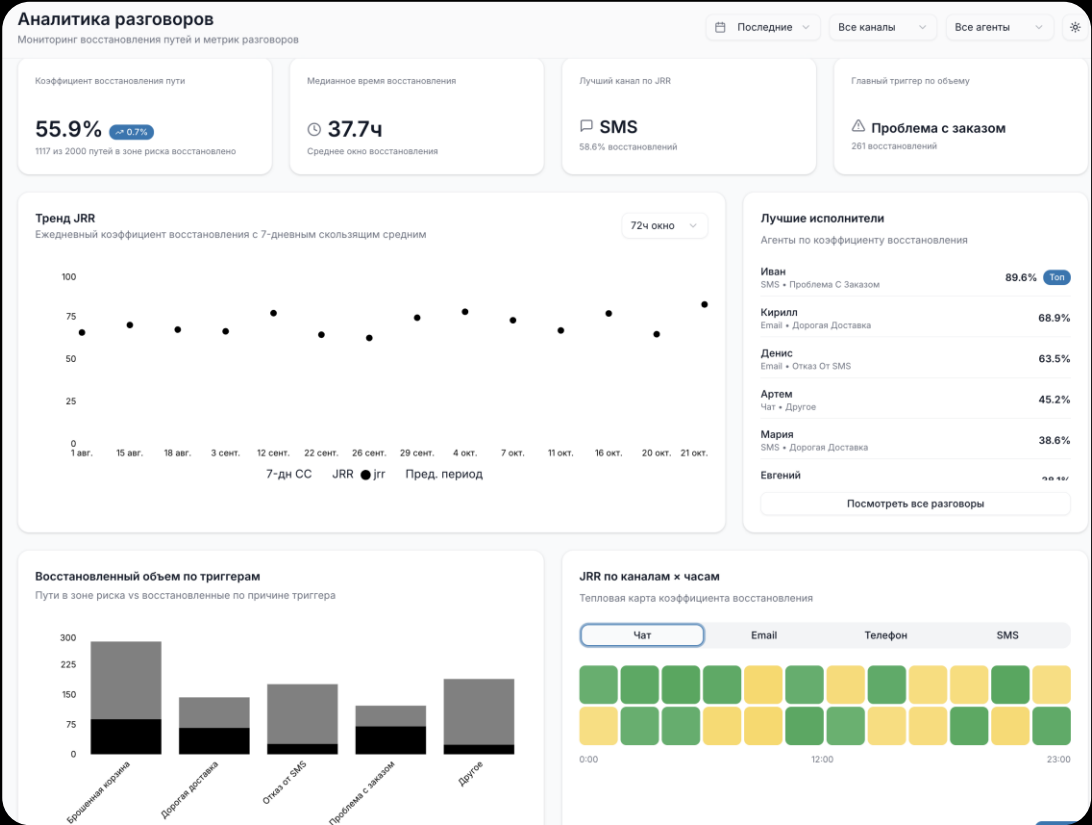


Viber

# Расширенная аналитика



Используйте инсайты из аналитики КЦ для оптимизации всего клиентского пути



**Метрика "Пинг Понг"** - передача от оператора к оператору сложного вопроса

**Journey Recovery Rate (JRR)** - Коэф. восстановления клиентского пути



# Истории наших клиентов:

## Инсайты, полученные контакт-центром, определили цели и сценарий чат-бота

Повысили вовлеченность и лояльность пользователей с помощью ИИ чат-бота со здоровыми рецептами с использованием продукции компании Podravka.

Podravka  
GRUPA



18%

Конверсия в вовлеченных пользователей через ИИ чат-бот

+31%

Рост времени, проведенного на сайте

Получить презентацию и узнать подробнее о нашем решении,  
а также зарегистрироваться на наш вебинар 15 декабря:

**ИИ + автоматизация:  
как превратить клиентский сервис в “умного сотрудника” 24/7**

Где? Как? Какой? ИИ применять в коммуникациях с пользователями?

Где достаточно простой автоматизации?

@imurzinalInfobip



Спасибо за внимание!