

Тренды и тенденции на рынке контакт-центров

Юрий Хомутский
Директор проекта Market.CNews

Речевая аналитика

- Речевая аналитика. Распознавание действий менеджера:
 - Смысл слов
 - Эмоции (хотя, говорят, это не столь полезный критерий)
 - Кроме разве что общей доброжелательности, вежливости
 - Следование скрипту
 - Лексика, жаргон, ругань

Речевая аналитика

- Система сама сигнализирует, в каком месте в каких разговорах допущены ошибки
- Не надо прослушивать все записи всех диалогов
 - Впрочем, это физически невозможно
- Статистика работы менеджеров
- Анализ запросов клиентов (на услуги, на характеристики товаров, на срок доставки и т.д.)

Боты, роботы, AI

- Чат-боты как специалисты по ответам на вопросы
 - Иногда работают хорошо
 - Иногда не очень
 - Но если сравнить 5 лет назад, 2 года назад и сегодня, то прогресс налицо
- Внедрение LLM (GPT)
 - Тренд менее яркий, так как обычно важны именно краткие ответы
- Существенно увеличивается число запросов
- Человек подключается только при необходимости

Оmnиканальность

- Переписка с клиентом из разных мессенджеров в одном месте
- Удобный поиск сообщений, заказов
- Поиск ответственных лиц (менеджеров, операционистов)
- Аналитика каналов связи
 - Оптимизация рекламы в этих мессенджерах

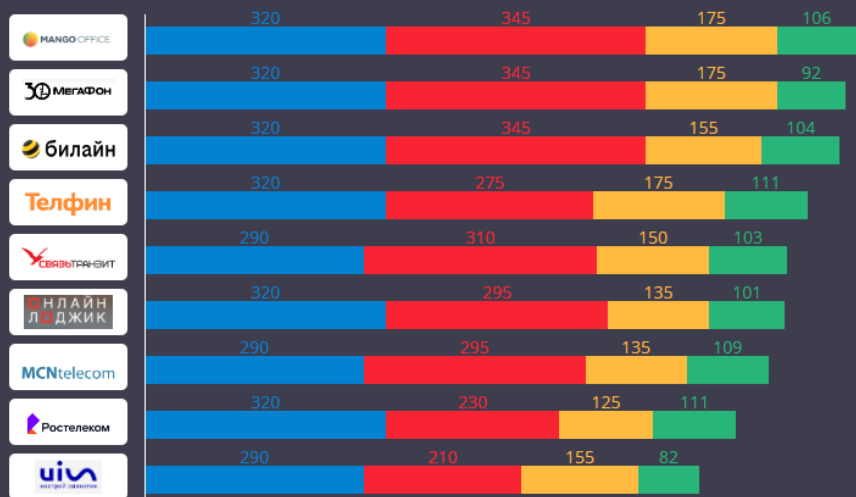
Рейтинг ВАТС и IP-телефонии 2023

Рейтинг IP-телефония 2023. Структура баллов

news

Подробнее: [Обзор Провайдеры ВАТС и IP-телефонии 2023](#)

■ Функционал ■ Требования уровня Enterprise ■ Универсальность
■ Уровень цен



Особенности:

- В рейтинге 13 решений
- Сделали акцент на безопасность (2FA, логирование, фильтр IP)
- В тренде - речевая аналитика
- Полная версия - [по ссылке](#)

Рейтинг ВКС 2023 (продуктовый)



Проанализировано 14 решений

- Существенное улучшение российских решений
- Вместо Teams приходится составлять пазл из российских решений
- Нагрузочное тестирование (увеличение числа пользователей)

Полная версия доступна [по ссылке](#)