

# ШІ ТА ЛЮДИ

ЯК ТЕХНОЛОГІЇ ЗМІНЮЮТЬ РИНОК  
КОНТАКТ-ЦЕНТРІВ



# Хт о ми

## В ТОП-10

Європейських  
CX-агенцій

## 90+ країн

в яких ми проводимо  
дослідження

## Фіналіст и

Міжнародної премії  
клієнтоцентричності 2024



## Обрані з 1000

учасників для участі в конгресі  
ESOMAR за дослідження, яке  
призвело до соціальних змін

## 20+ років

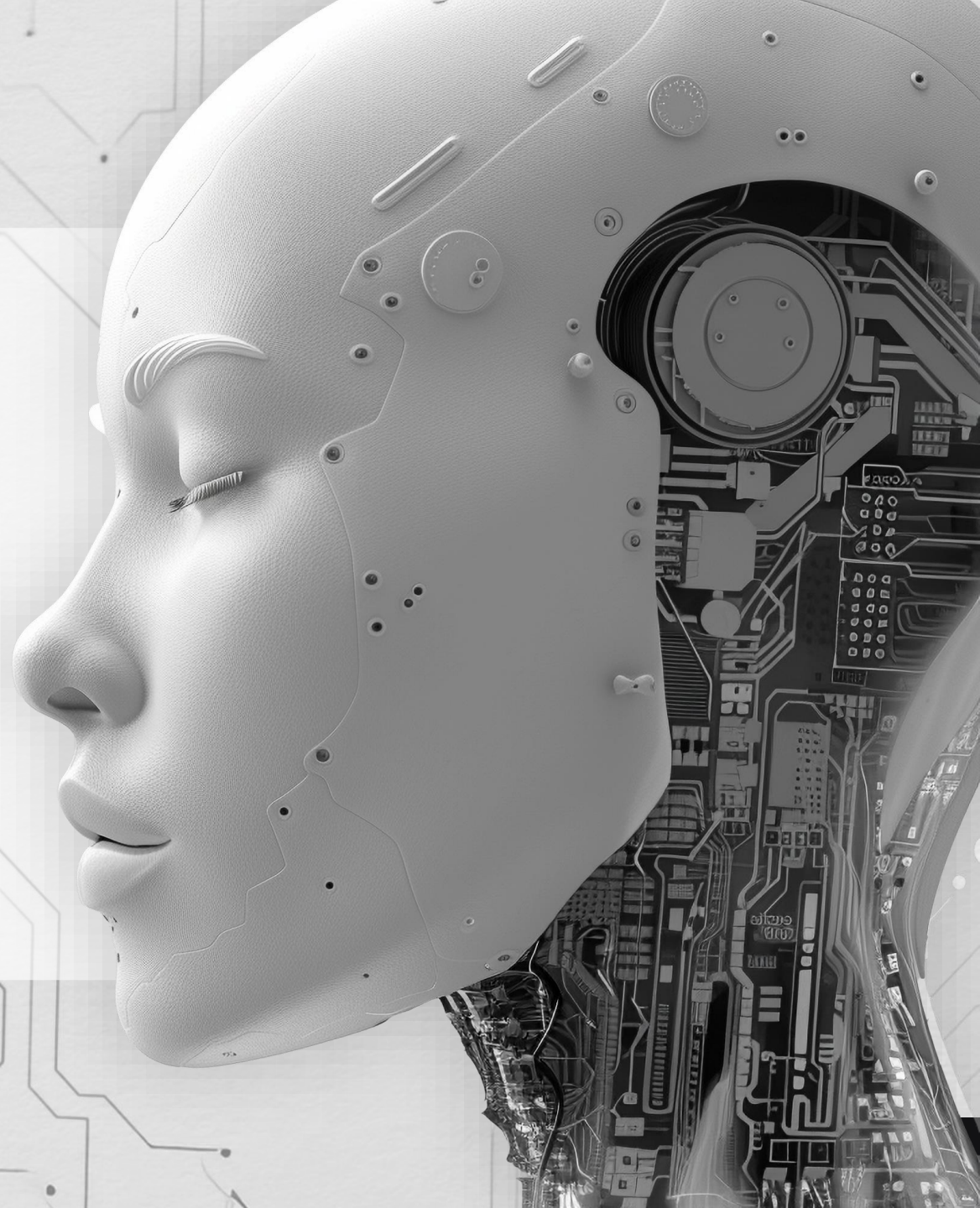
займаємось  
дослідженнями

## Панель

респондентів по  
всьому світу



**Ми дослідили у Румунії,  
Україні та Казахстані,  
що думають люди про ШІ,  
як він впливає на них  
та як використовується  
в різних сферах**



|                  |                                                                     |
|------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>Метод</b>     | Анонімне онлайн-опитування (CAWI)                                   |
| <b>Географія</b> | Україна, Румунія, Республіка Казахстан                              |
| <b>Аудиторія</b> | Чоловіки та жінки віком від 18 років, які чули про штучний інтелект |
| <b>Вибірка</b>   | 1797 респондентів (Україна – 882, Румунія – 476, Казахстан – 439)   |



# Поінформованість про штучний інтелект

Добре розуміють штучний інтелект  
25% аудиторії  
(серед респондентів з Румунії цей  
показник вищий - 34%, тоді як в  
Україні - лише 19%).  
Основним джерелом інформації про  
штучний інтелект є соціальні  
мережі, особливо серед  
респондентів з Казахстану, де цей  
показник досягає 85%.

|                                      | Total | Україна | Румунія | Казахстан |
|--------------------------------------|-------|---------|---------|-----------|
| Я розумію основні принципи роботи ШІ | 39%   | 41%     | 34%     | 38%       |
| Соціальні мережі                     | 77%   | 77%     | 71%     | 85%       |

XX/XX Значно вище/нижче в порівнянні з Тотал (95%)



# Використання штучного інтелекту в розрізі сфер застосування

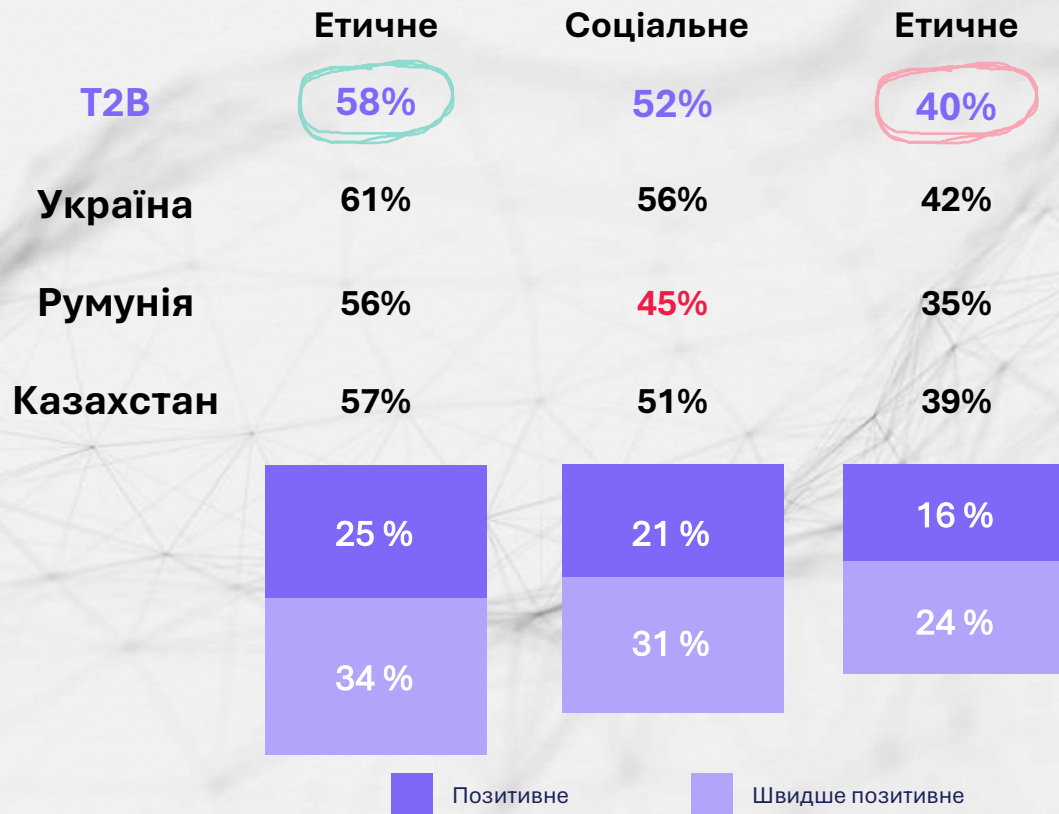
Більшість респондентів (63%) вже мали досвід використання сервісів на основі штучного інтелекту. Найчастіше ШІ застосовується в професійній діяльності, для навчання, спілкування, розваг та онлайн-шопінгу - причому останній особливо актуальний для респондентів з Румунії. Найбільш регулярно ШІ використовується для робочих завдань (в середньому 2,9 рази на тиждень), спілкування (2,7 рази) та освітніх цілей (2,6 рази). Розваги на основі ШІ застосовуються рідше - близько 2 разів на тиждень.

## Використання ШІ в розрізі сфер застосування



# Оцінка впливу штучного інтелекту на суспільство

## Використання ШІ в розрізі сфер застосування



## ШІ принесе більше користі чи шкоди в майбутньому?

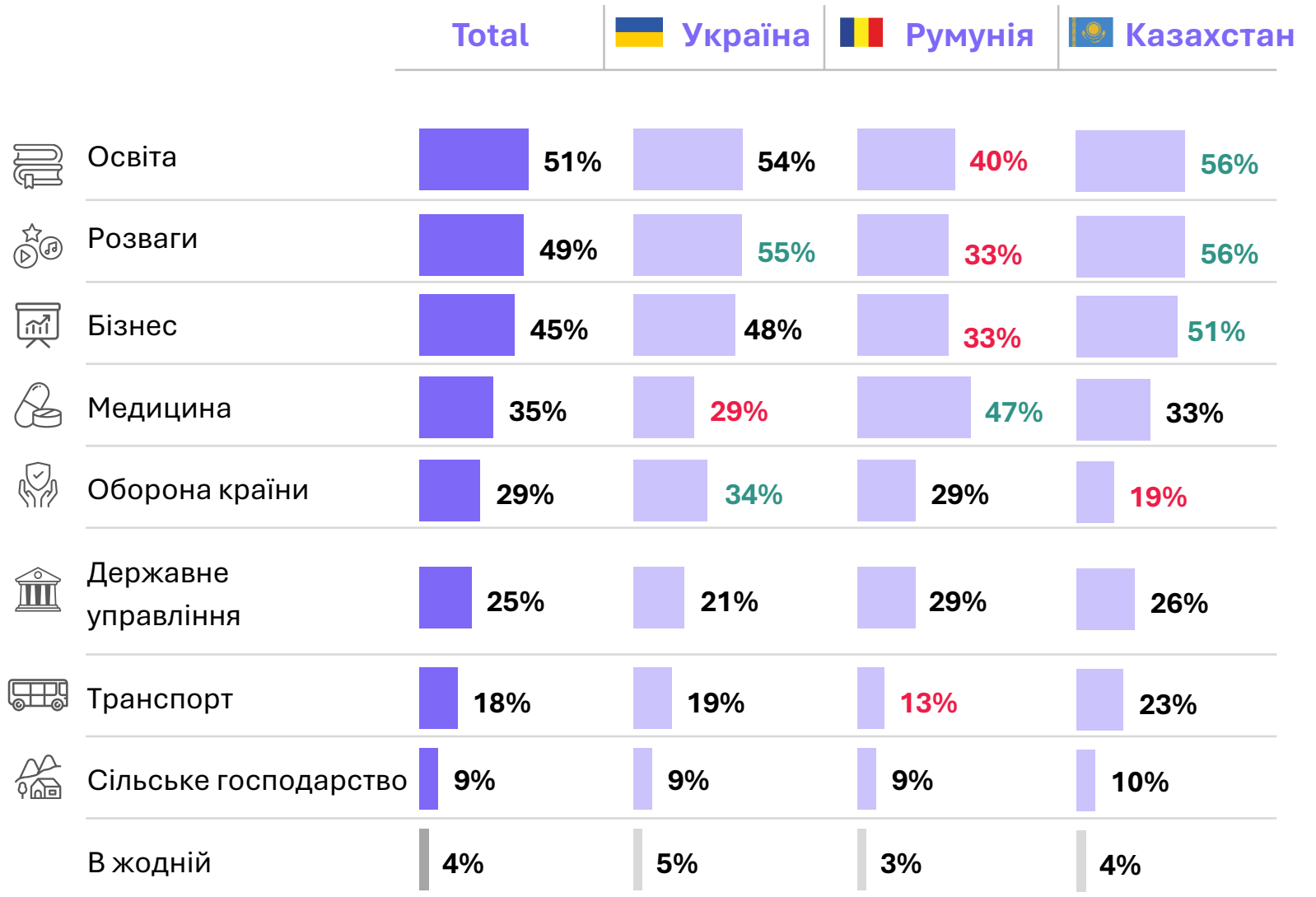


Найбільший позитивний вплив ШІ респонденти очікують в економічній сфері— так вважають 58% учасників опитування.

43% вірять, що штучний інтелект принесе більше користі в майбутньому

# Сфери застосування штучного інтелекту

Більшість вважає, що найбільший вплив ШІ матиме на сфери освіти (51%), розваги (49%) Далі йдуть медицина (35%), оборона країни (29%), державне управління 25%, транспорт (18%) і тільки 9% вважають, що ШІ вплине на сільське господарство.



База: всі респонденти N=1797 (Україна – 882, Румунія – 476, Казахстан - 439)

xx/xx Значно вище / нижче в порівнянні з Тотал (95%)

# Технології трансформують ринок контакт-центрів



1. Автоматизація та ШІ



5. Робота з голосом нового покоління



2. Омніканальність



6. Кібербезпека і конфіденційність



3. Аналітика та Big Data



7. Гібридна модель роботи



4. Хмарні технології (Cloud Contact Centers)



# Головні тренди ШІ в контакт-центрах

## 1. Генеративний ШІ / великі мовні моделі (LLM):

Боти й віртуальні агенти, що можуть вести живу розмову — розуміють контекст, можуть змінювати тему, відповідають не просто шаблонами. Компанії використовують LLM для автоматичної класифікації звернень, генерації FAQ, підтримки клієнтів в чатах та голосом.

## 2. Автентичні голосові агенти / Voice ШІ, “розмовні боти”

Використовують ASR (automatic speech recognition), TTS (text to speech), а також внутрішні моделі для швидких відповідей. Один із прикладів — Synthflow ШІ, який дозволяє створювати голосові агенти без коду й обробляти прості запити телефонно.

## 3. Допомога операторам в реальному часі (agent assist, real time coaching / prompts)

ШІ підказує оператору, коли той спілкується з клієнтом. Можливості: підказки, шаблони, аналіз настрою клієнта під час дзвінка, попередження про ризик ескалації.

## 4. Повна аналітика (Quality Assurance, sentiment / tone analysis)

ШІ автоматично аналізує всі розмови чи чат-сесії: виявляє сильні / слабкі сторони операторів, оцінює дотримання стандартів / сценаріїв, виявляє негативні настрої, ризиковані моменти.

## 5. Прогнозна аналітика, прогнозування навантаження

ШІ аналізує історію звернень, зовнішні фактори (сезонність, кампанії, маркетинг), щоб прогнозувати, скільки операторів треба, коли буде пік, які можуть бути типи звернень.

## 6. Автоматизація рутини / обробка простих звернень

Шляхи автоматизації: чат боти, віртуальні агенти, голосові боти, інтелектуальні IVR.

## 7. Операційна гнучкість через Cloud Contact Center as a Service (CCaaS)

Хмарні рішення стають стандартом: швидке розгортання, легке масштабування, підтримка дистанційної / гібридної роботи, інтеграції з різними каналами (чат, телефон, соцмережі).

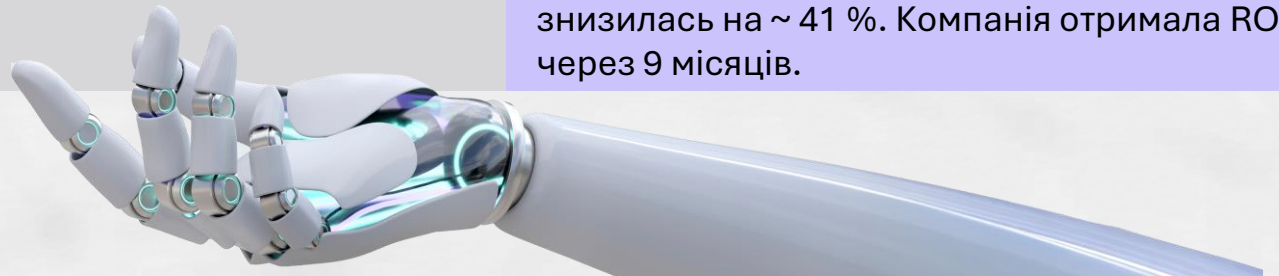
## 8. Гіпер персоналізація та превентивне обслуговування

ШІ аналізує історію клієнта, покупки, звернення, щоб передбачати, коли він може звернутись, і проактивно надсилати рішення (наприклад, попередження про можливі проблеми, автоматичні нагадування).



# ШІ в контакт центрах: кейси

|                                                                                    | Компанія                       | Кейс                                                                      | Результати                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <b>Bank of America</b>         | Віртуальний ШІ-асистент Erica у мобільному застосунку та контакт-центрі   | >30 млн. користувачів; понад 1 млрд. взаємодій; зниження навантаження на операторів                                                                                                                           |
|    | <b>Amtrak (залізниця США)</b>  | ШІ-чатбот Julie для бронювання квитків та відповіді на запити             | Збільшення онлайн-бронювань на 25%; економія \$1 млн. на рік                                                                                                                                                  |
|    | <b>HSBC</b>                    | Використання ШІ для fraud-detection і підтримки клієнтів у контакт-центрі | Скорочення шахрайських транзакцій на 20%; швидші перевірки особи                                                                                                                                              |
|    | <b>Vodafone Group (Європа)</b> | TOBi — ШІ-чатбот для клієнтів, інтегрований у контакт-центри              | 70% стандартних запитів вирішуються автоматично                                                                                                                                                               |
|  | <b>Lufthansa</b>               | Voice-bot для довідок про рейси й COVID-обмеження                         | Зменшення навантаження на операторів у пікові періоди до 50%                                                                                                                                                  |
|  | <b>Callin</b>                  | Використання чат-ботів на ШІ для первинних звернень                       | Час очікування знизився із понад 12 хв. до < 45 секунд (~94 % зниження). First-contact resolution (FCR) покращився на ~ 27 %. Вартість контакту знизилась на ~ 41 %. Компанія отримала ROI ~ через 9 місяців. |



# ШІ в контакт центрах: кейси в Україні



|                                                                                     | Компанія                         | Кейс                                                                                         | Результати                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | “Дія” (Мінцифра)                 | ШІ-асистент у контакт-центрі закриває понад 50% звернень                                     | Швидші відповіді, зниження навантаження на операторів; зменшення черг                                                                |
|    | Vodafone Україна                 | Власна ШІ-модель для допомоги операторам у контакт-центрах (аналіз тексту/голосу, підказки). | ШІ прослуховує 100 % розмов, дає аналітику і зворотний зв’язок. Автоматичне резюмування діалогів, підвищення ефективності операторів |
|    | Київстар (Kyivstar Business Hub) | Використання чат-ботів на ШІ для первинних звернень у B2B та B2C                             | Скорочення часу обробки типових запитів, більше персоналізації                                                                       |
|   | ПриватБанк                       | ШІ-модулі у чат-боті та голосових сервісах для підтримки клієнтів                            | Автоматичні відповіді на більшість стандартних питань, швидке перенаправлення до живого оператора                                    |
|  | Rozetka                          | Використання чат-ботів на базі NLP для обробки частини звернень                              | Розвантаження кол-центру, зручність для клієнтів у пікові періоди (Чорна п’ятниця, акції)                                            |

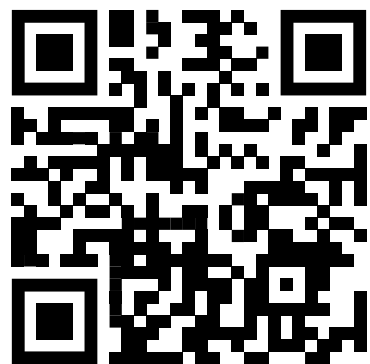


# ШІ в КОНТ акт -цент рах: зміна ролей

| Старі ролі (до ШІ)                                                       | Нові ролі (з ШІ)                                                                                                    | Що змінилося                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| Оператор 1-ї лінії – відповідає на базові запити, FAQ, прості транзакції | ШІ-supervisor / оператор-експерт – працює зі складними кейсами, контролює роботу ботів                              | Рутинні запити обробляє ШІ, оператор зосереджується на нетипових ситуаціях |
| Супервайзер команди – контролює якість дзвінків вручну                   | Аналітик контакт-центру (Speech/Text Analytics) – аналізує тисячі дзвінків автоматично, робить висновки для бізнесу | Контроль стає data-driven, більше роботи з аналітикою                      |
| Тренер операторів – проводить навчання “як правильно відповідати”        | ШІ-тренер (Conversation Designer) – налаштовує діалоги ботів, навчає ШІ на прикладах реальних розмов                | Замість навчання людей – навчання систем                                   |
| QA-фахівець – вручну перевіряє якість діалогів                           | Quality automation specialist – створює правила автоматичної оцінки розмов                                          | Моніторинг стає автоматизованим                                            |
| HR для кол-центру – рекрутинг масових операторів                         | HR для “цифрової команди” – підбір фахівців з ШІ, аналітики, CX-дизайну                                             | Попит зсувається від “масового набору” до “вузьких експертів”              |
| Технічна підтримка (1st level IT) – вирішує дрібні технічні проблеми     | Customer Success / консультант – допомагає клієнту отримати цінність від продукту, а не просто “закрити тікет”      | Фокус зміщується з технічного реагування на стратегічну підтримку          |



# Thank You!



facebook



linkedin

