

# Телфин

Как будут выглядеть контакт-центры,  
использующие цифровые технологии на  
операционном уровне, через пять-десять лет?

# Тренды развития колл-центров

## 2016 год

*схема работы*

---

**Централизованность**

*фокус*

---

**Решение проблем, консультация,  
администрирование продаж**

*проблема, вызов*

---

**Интеграция каналов, переход  
к омниканальной работе**

*подход*

---

**Реактивность, контроль,  
работа по сценарию**

*акцент*

---

**Оперативность, затраты**

## 2025 год

---

**Децентрализация, распределенность**

---

**Положительный клиентский опыт  
взаимодействия, жизненный цикл  
клиента**

---

**Интеграция департаментов, переход  
к интегрированному бизнесу**

---

**Проактивность, взаимодействие,  
индивидуальный подход к клиенту**

---

**Клиенты, опыт**

# Миграция в облако

По прогнозам до 2020 года 25% колл-центров мигрируют в облако

## Почему?

*Рентабельно*

---

*Гибко*

---

*Удобно*

---

*Эффективно*

---