## Телфин

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

## Тренды развития колл-центров

2016 год	2025 год
схема работы	
Централизованность	Децентрализация, распределенность
фокус	
Решение проблем, консультация,	Положительный клиентский опыт
администрирование продаж	взаимодействия, жизненный цикл клиента
проблема, вызов	
Интеграция каналов, переход	Интеграция департаментов, переход
к омниканальной работе	к интегрированному бизнесу
подход	
Реактивность, контроль,	Проактивность, взаимодействие,
работа по сценарию	индивидуальный подход к клиенту
акцент	
Оперативность, затраты	Клиенты, опыт

## Миграция в облако

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

## Почему?

Рентабельно
Γυδκο
Удобно
Эффективно