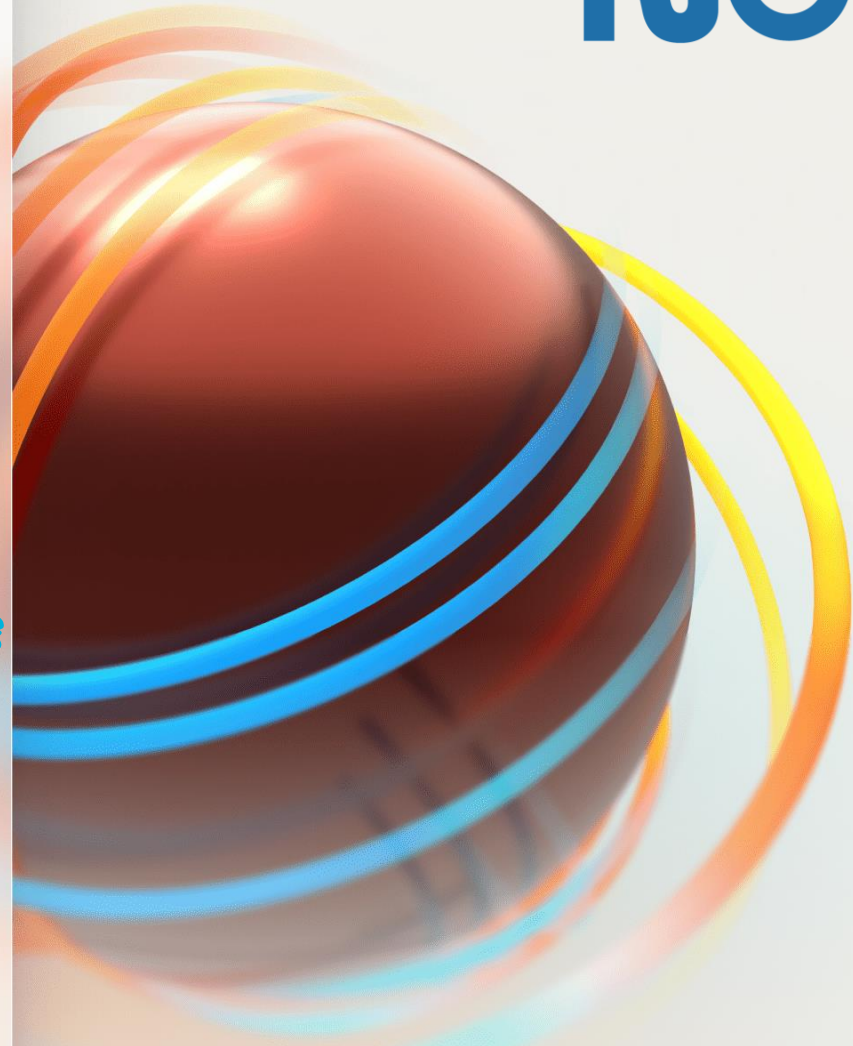


**Як реалізувати простір  
для людяності та  
покращення СХ/ЕХ:**



**Досвід укр**телеком





# укртелеком

Найбільший системний оператор  
фіксованого зв'язку в Україні,  
лідер серед провайдерів інтернет

- **9 млн** українців мають технічну можливість підключитися до оптичного інтернету
- **93 000 км** кілометрів волоконно-оптичних мереж розгорнуто по всій країні
- **3 200** сільських та міських населених пунктів охоплено мережами доступу до Інтернет
- **1,6 млрд грн** податків і зборів у 2025
- **300+** спеціалістів підтримки клієнтів

# NOVA<sup>IT</sup>

Технологічний CX партнер лідерів  
квadrantu Gartner

- **20+** країн , **100+** проєктів
- **50+** CX спеціалістів



# Чому зміни стали **необхідністю**?

«Ми не могли залишитися на місці. Війна прискорила трансформацію, яка назрівала»

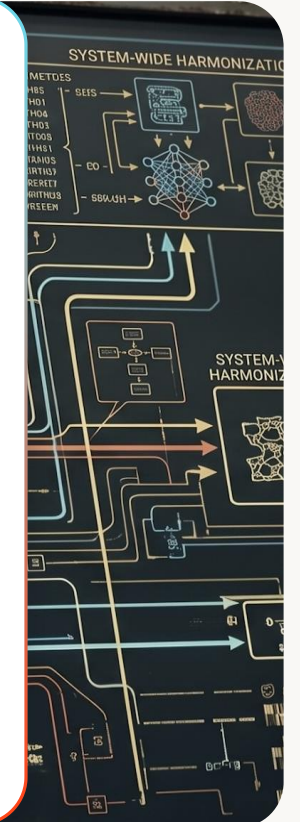
## **ЗОВНІШНІ ВИКЛИКИ**

- ✘ Повномасштабна війна
- ✘ Систематичні блекаути та руйнування інфраструктури
- ✘ Масова внутрішня міграція — клієнти та працівники
- ✘ Кризові сплески навантаження на КЦ (×3-5)
- ✘ Тривоги та інші безпекові ризики



## **ВНУТРІШНІ ОБМЕЖЕННЯ**

- ✘ Застарілий DTMF IVR (меню 5+ рівнів)
- ✘ Роз'єднані канали комунікації та відсутність єдиної аналітики
- ✘ Прив'язка до фізичних офісів та обладнання
- ✘ Повільні зміни (оновлення сценарію 2-3 дні)
- ✘ Найм персоналу та навчання



# Наші критерії вибору платформи КЦ

«Ми шукали не просто контакт-центр. Ми шукали платформу, яка буде з нами на роки вперед»



## Технологія й Надійність

- Zero downtime – доступність не менше 99.99%
- Безпека: відповідність найвищим стандартам
- Cutting-edge технологія з майбутнім на роки
- AI-first платформа
- Відкрите API та готові інтеграції



## Бізнес і Стратегія

- Комплексне TCO з урахуванням розвитку на роки
- Швидкий Go-to-Market
- Лідер ринку (Gartner, бенчмарки)
- Наявність успішних впроваджень в Україні



## Гнучкість і Людність

- Омніканальність — єдине вікно для всіх каналів
- Швидке навчання та адаптація команди
- Масштабування без зупинок
- Віддалена робота операторів

# Genesys Cloud CX

«На кожен ваш критерій — конкретна технологічна відповідь. Не обіцянки, а факти з production»

  
**AI-First**

  
**Оmnіканалънiсть**  
**All in one**

  
**Персоналізованiсть**

  
**Фокус на ЕХ / СХ**

## ЧОМУ GENESYS CLOUD

### Відповідь на кожен критерій

#### **ТЕХНОЛОГІЯ**

- Хмара AWS, 30+ сертифікатів безпеки
- Agentic AI — готовність до десятиліть вперед

#### **БІЗНЕС**

- OPEX замість CAPEX — прозоре TCO
- Лідер Gartner MQ 10+ років поспіль
- Go-live: 54 дні (глобальний бенчмарк)

#### **ЛЮДЯНІСТЬ**

- Єдиний desktop для всіх каналів
- Швидке навчання
- Робота з будь-якої точки країни

# Genesys Cloud vs OnPrem: справжня вартість

Критерій	On-premise	Genesys Cloud
Фізичні пошкодження 	Сервер у вразливій локації = повна зупинка 	Хмара AWS — жодної залежності від фізичного ЦОД клієнта 
<b>ТСО на 3 роки</b> 	Високий CAPEX + постійні витрати на команду інфри 	Прозорий OPEX, передбачувані витрати. <b>Економія до 40%</b> 
Безпека 	Власна відповідальність за всі патчі та compliance 	30+ сертифікатів, безпека від світового лідера 
Оновлення 	Планові простої, ручні міграції 	Щотижня, без простоїв (CI/CD) 
AI можливості 	Окремі інтеграції, застарілі технології 	Agentic AI вбудований в ядро платформи 
Масштабування 	Купівля серверів заздалегідь, обмежена ємність 	Еластичне, за запитом (Auto-scaling) 

# Шлях до хмари: Agile міграція



**ЗАПУСК ПЕРШИХ ПІДРОЗДІЛІВ ВЖЕ ЗА 1 МІСЯЦЬ**

# Genesys Cloud WEM: кожен націлений на результат

«Коли правила чіткі, а результати видимі — людина працює впевнено»



## Прозора оцінка якості

Єдині критерії для всіх, автоматична AI-оцінка діалогів (Speech & Text Analytics). Прозорі результати без суб'єктивності та чіткий процес апеляції.



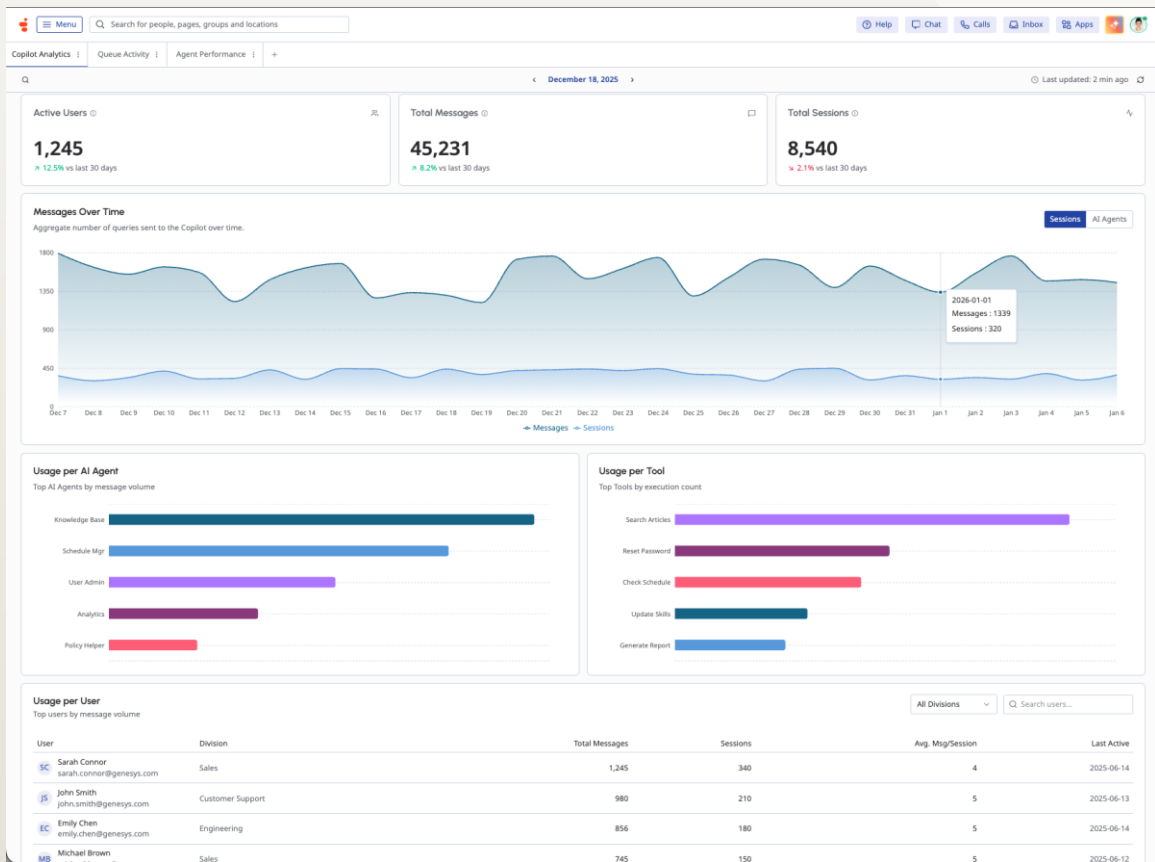
## Справедливе планування графіку

Автоматичний AI-прогноз навантаження. Можливість наділати запит на вихідний чи поміняти зміну прямо через систему. Ідеальний баланс потреб бізнесу та оператора.



## Особистий дашборд KPI

Всі показники оновлюються в реальному часі. Гейміфікація (бейджі, досягнення). Менеджер і оператор бачать однакові цифри — жодних сюрпризів.



# Наставництво в реальному часі: **Speed-to-Proiciency**

«Оператор не залишається сам-на-сам із проблемою. За кожним — команда»



## Сама система — тренажер

Genesys Cloud є одночасно і робочим місцем, і навчальним середовищем. Жодних додаткових LMS-платформ чи перемикань між вікнами.



## Інтуїтивний UI

Інтерфейс, в якому оператори швидко орієнтуються



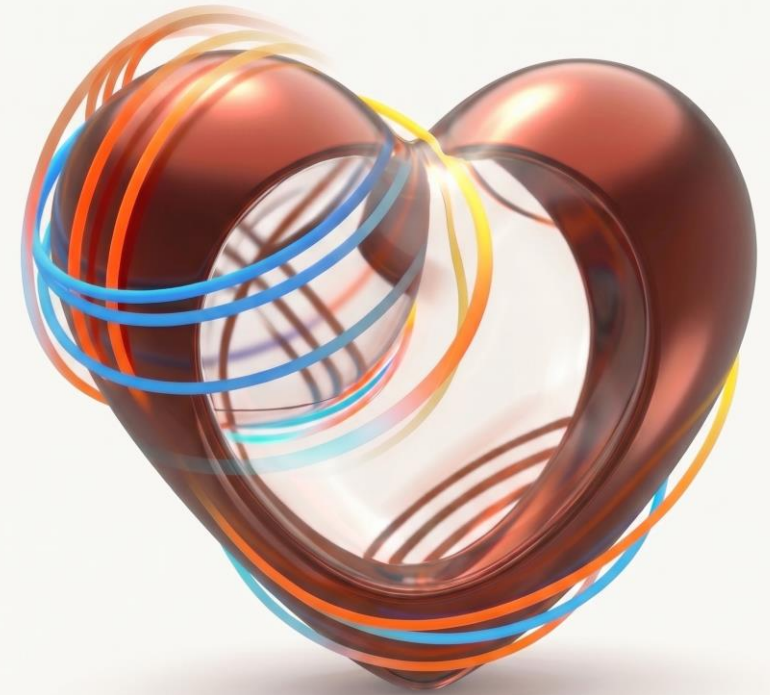
## Навчання на живих кейсах

Відмова від сухих підручників на користь реальних звернень з production. Нові оператори вчаться на справжніх, актуальних ситуаціях.



## Швидкий вихід «в лінію»

Миттєва та комфортна адаптація означає менше стресу для нового співробітника та набагато швидшу окупність найму для бізнесу.



**ЛЮДЯНІСТЬ — ЦЕ ПІДТРИМКА**

# Еволюція сервісів самообслуговування: AI на практиці

«Раніше клієнт підлаштовувався під систему. Тепер система підлаштовується під клієнта»

## БУЛО: Кнопковий IVR (DTMF)



Жорсткі дерева меню ("Натисніть 1, натисніть 2...")



Клієнт підлаштовується під систему



Високий % помилкової маршрутизації



Низький рівень self-service



укртелеком

## СТАЛО: Virtual Assistant на Genesys Cloud



Розпізнавання мовлення 95%+



Клієнт **говорить вільно** (Natural Language)



**Предиктивна** маршрутизація



**Один бот – усі канали** (голос, чат, Viber, Telegram, web)

# Один бот, що працює скрізь — і розуміє кожного

«Клієнт починає в Viber, продовжує в чаті, завершує по телефону — одна логіка, один контекст, одна якість»



## Natural Language

Клієнт говорить як зручно — без команд і структурованих фраз



## UA ASR Support

Повноцінна підтримка української мови в ASR — не переклад з англійської



## Суржик — ОК

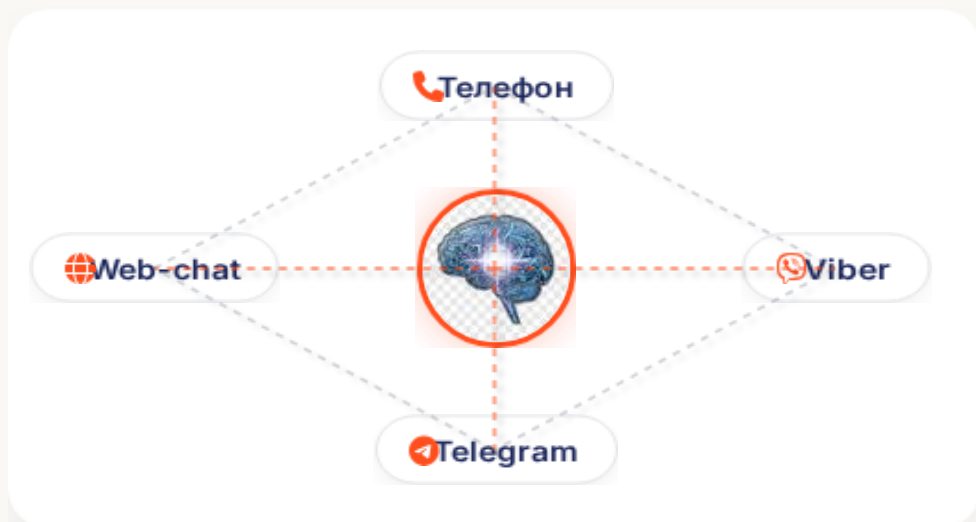
Система навчена розуміти реальну мову реальних людей — суржик, діалектизми



## No Hallucinations

Стабільні транзакційні діалоги. AI не «творить» — виконує бізнес-задачі

**Точність розпізнавання 95%+ — у реальному production, з реальним суржиком**



- Один «мозок» для всіх каналів — жодного дублювання логіки чи сценаріїв
- Безшовний перехід між каналами — контекст клієнта зберігається
- Зміна сценарію за 1-2 години — одразу в усіх підключених каналах
- Інтеграція з CRM, білінгом через стандартні API бази даних
- Галузеві модулі для телекому — швидкий запуск типових процесів
- Частина екосистеми Genesys Cloud — доступний через маркетплейс

# Вплив на ключові метрики

**-25%**

**Зниження АНТ  
(Average Handle Time)**

завдяки єдиному вікну та швидкому доступу до даних

**+15%**

**Зростання FCR  
(First Contact Resolution)**

завдяки інтелектуальній маршрутизації дзвінків

**+20%**

**NPS  
(Net Promoter Score)**

рівень лояльності, який викликає повагу

**100%**

**Доступність сервісу**

жодного простою навіть під час  
блекаутів — завдяки хмарній архітектурі  
Genesys Cloud

**+50%**

**Задоволеність операторів**

зручне робоче місце, менше стресу,  
прозорі KPI — щасливий оператор =  
щасливий клієнт

**100%**

**Закритих вакансій**

віддалена робота, залучення осіб з  
особливими потребами, ринок праці —  
вся Україна

# ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ



**Валентин Ярошинський**  
CTO | CoFounder  
NovaIT



**Володимир Терехов**  
Customer Care Director  
Укртелеком