

–10-12 млн людей за 4 роки

Сервіс без ілюзій

чому AI не врятує ваш контактний центр

Демографія, ілюзії автоматизації і нова еліта операторів

Я не буду вас лякати. Я покажу, чому звичні рішення вже не працюють і що працює.

Валентин Касюн

Людей немає. І не буде.

Проблема №1 – Демографія



-10-12 млн

населення України за 4 роки



25,2 млн

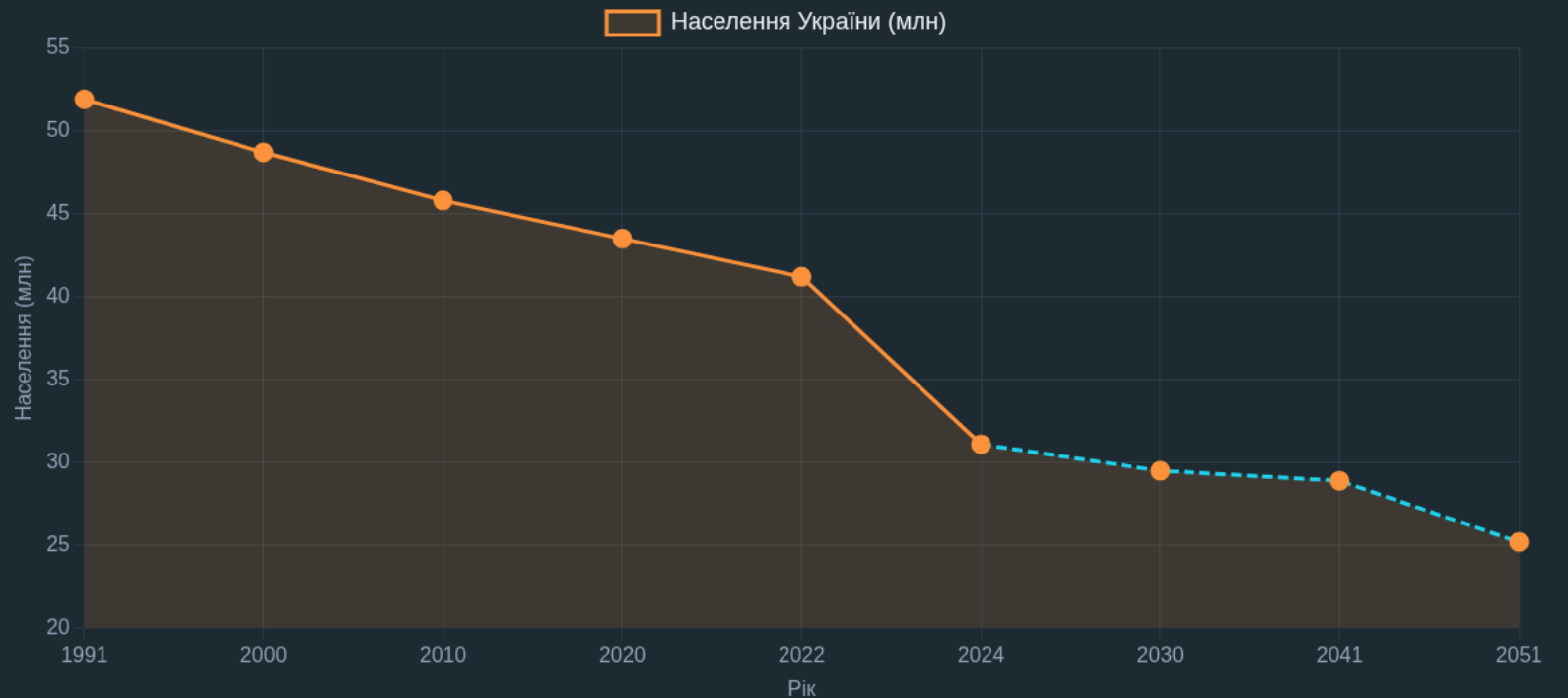
прогноз населення до 2051 року



0,7

дитини на жінку у 2024

Населення України 1991–2051 (прогноз)



Коли валиться все – валиться і сервіс

Проблема №2 – Криза довіри

“

Ми будуємо КЦ на цінах за хвилину розмови, а не на цінності хвилини для клієнта



50%

психологічних експериментів не відтворюються — криза довіри до знань



Державні інститути

Довіра підірвана. Люди не вірять системі.



Корпоративна культура

Скрипти і KPI замінили цінності. Стандарти розмиті.



Контактний центр

Перший і часто єдиний інститут, з яким клієнт стикається щодня

КЦ = мікро-інститут суспільної довіри

Ціни vs Цінності

Де ми зараз?

\$

ЦІНИ

- Ціна хвилини розмови
- KPI як самоціль
- Скрипт замість людини
- Конкуренція будь-якою ціною

→ *Сервіс як витрата*

АБО



ЦІННОСТІ

- Цінність хвилини для клієнта
- Розвиток як інвестиція
- Довіра замість контролю
- Кооперація, а не лише конкуренція

→ *Сервіс як перевага*

AI-ілюзія: нова нафта чи нове прокляття?

Хибне рішення

Ринок AI customer service: \$15 млрд у 2025 → \$120 млрд до 2034

80+% організацій впровадили AI хоча б в одній функції



70–85%

AI-проектів не досягають очікуваних результатів

Gartner / McKinsey



42%

компаній у 2025 відмовились від більшості AI-проектів

vs 17% у 2024



64%

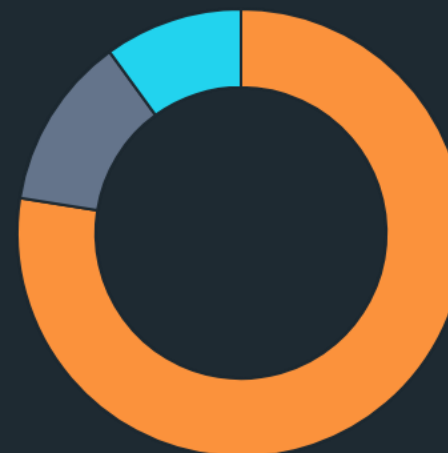
клієнтів не хочуть AI в сервісі

Qualtrics



3 з 10 ваших AI-пілотів — 7 не дадуть ROI

Результати AI-проектів



Не досягають результату Частково успішні Повністю успішні

Нафтове прокляття AI

Що відбувається при AI-залежності

📌 Нафтові країни	🤖 КЦ із надмірним AI
Легкі гроші → немає стимулу вчитись	Легкі відповіді від бота → оператор деградує
Імпорт робочої сили	Імпорт 'готових рішень' без адаптації
Вразливість до коливань ціни	Вразливість до помилок моделі
Слабкі інститути	Слабка корпоративна культура



⚡ AI не закінчиться. Але компетенції людей – деградують дуже швидко, якщо їх не тренувати

Сотні малих – або одна катастрофічна

Метафора: Австралійські пожежі



Гасити кожну пожежу
Скрипт на кожну ситуацію



Ліс без помилок = бомба
Ідеальний KPI = прихована криза



Контрольований підпал
**Культура малих помилок —
DZWINNER**

*"Ваша команда живе у режимі
"ідеального лісу"? Тоді вона вже димить."*

Кооперація важливіша за конкуренцію

Ідеї Джеймса Робінсона — Нобель з економіки 2024



Джеймс Робінсон

Нобелівська премія з економіки 2024

"Why Nations Fail"

Інклюзивні інститути – ті, що розподіляють владу і розвивають людей – перемагають екстрактивні у довгостроковій перспективі

✗ ЕКСТРАКТИВНА МОДЕЛЬ

- Скрипт замість розуміння
 - КРІ як контроль
 - Оператор = витратна одиниця
- Знищує потенціал людини*

✓ ІНКЛЮЗИВНА МОДЕЛЬ

- Розвиток і довіра
 - Навчання як інвестиція
 - Оператор = актив компанії
- Формує нову еліту*

КЦ, де вчать і довіряють – утримують краще, ніж ті, де контролюють



74%

роботодавців в Україні відчувають дефіцит кадрів


Дефіцит не вирішити наймом. Тільки – розвитком.

Не оператор колл-центру, а фахівець з людських рішень.

Висновок – потрібна нова еліта

AI забере просте.

Залишиться тільки складне – і це добре.

 **99%**

клієнтів почуваються комфортніше, коли питання вирішує людина

 **80%**

клієнтів очікують доступу до людини при зверненні

ЄС готує закон про "право говорити з людиною" до 2028 року

Що залишається людині:



Емпатія і деескалація

Нестандартні емоційні ситуації – тільки людина



Нестандартні рішення

Контекст, якого немає в базі знань AI



Продажі із сенсом

Довіра, яка конвертується в лояльність

Середній оператор – вмирає. Майстер – дорожчає.

Від конкурсу – до платформи зростання

DZWINNER — інститут розвитку

СТАРА ЛОГІКА

- DZWINNER = конкурс
- Перемагає найкращий
- Решта – програли
- Вхід тільки для сильних



ЕВОЛЮЦІЯ

НОВА ЛОГІКА

- DZWINNER = платформа доказового розвитку
- Участь = доказ зростання
- Незалежно від місця у рейтингу
- Вхід для всіх – планка не знижена



13 років

галузевий авторитет №1 в Україні



20+ експертів

у журі – незалежна оцінка



100+ фахівців

у спільноті КЦ-індустрії

Не премія. Школа чемпіонів.

Програма підготовки номінантів

01



Фундамент

- Як журі читає кейс
- Структура: проблема → рішення → результат
- Робота зі страхами

02



Комунікації

- Сервіс і емпатія без скриптів
- Продажі без тиску
- Деескалація за 60 секунд

03



Презентація і подача

- Сторітелінг у кейсі
- Метрики vs шум
- Самопрезентація на фіналі

04



Фінальна підготовка

- Симуляція журі
- Чек-лист перед подачею
- Нетворкінг

Унікальні переваги

Домашні завдання → частина кейсу для журі

Реальні кейси колег з інших КЦ

Закрита Telegram-група з ексклюзивним контентом

Фідбек від ментора до офіційної подачі

Хто веде:



**Організатор
DZWINNER**

*Структура і
критерії*



**Експерт-
практик**

*Член журі або
переможець*



**Молодий
талант**

*"Я був на
вашому місці"*

Конкретні вигоди – не сертифікат на стіну

Що отримує оператор і керівник

🔊 Для оператора



Кейс у портфоліо

Оцінка 20+ незалежних експертів ринку



+15–25% до зарплати

При переході або всередині компанії



Спільнота 100+ фахівців

Мережа контактів в індустрії



Шлях до журі

"Молодий талант DZWINNER" після 2+ участей

📊 Для керівника



Зовнішній аудит якості

Де ваш оператор відносно Comfy, Nova Poshta, Kyivstar



HR-бренд і лояльність

Залучає кандидатів, знижує плинність



Pay-by-result = нульовий ризик

Платите лише якщо бачите результат



Вимірюваний розвиток

Задokumentована траєкторія, а не 'ми провели тренінг'

Дві двері. Обирайте свій шлях.

Формати участі в DZWINNER

ФОРМАТ 1 БІЗНЕС

11 000 – 16 000 грн

фіксована ціна участі

Компаніям з бюджетом на розвиток персоналу

- 🔑 Представник команди у журі
- 📖 Доступ до TOP-кейсів галузі для всієї команди
- 📊 Зовнішній аудит відносно топ-компаній
- 👥 HR-бренд і спільнота

→ Журі / Молодий талант DZWINNER

Стати частиною еліти галузі

ФОРМАТ 2 PAY-BY-RESULT / БАРТЕР

Без авансу

платите після результату або ділитеся кейсом

Компаніям без бюджету або тим, хто хоче побачити результат спочатку

- ✅ Нічого не платите авансом
- 👁️ 3–4 місяці спостерігаєте за динамікою
- 🔗 Бартер: публічна історія розвитку оператора
- 📈 Повний пакет підготовки включений

⚠️ *Обмежена кількість місць*

Бартер → Pay-by-result → Бізнес → Журі

Почати без ризику

Зробіть перший крок

Реєстрація відкрита

Зареєструватись зараз

dzwinner.com

Оберіть формат: БІЗНЕС або PAY-BY-RESULT

Чому саме зараз:



Демографічна криза не чекає – кадровий ринок звужується щороку



Ті, хто інвестує в еліту сьогодні – виграють завтра



13 років авторитету DZWINNER – ваш оператор це заслуговує



Кількість місць обмежена. Особливо у форматі Pay-by-result.

— DZWINNER 2026 —

AI не врятує контактний центр.
Але людина, яка знає свою справу – врятує.

*Виростіть свою еліту. Задокументуйте зростання.
Станьте частиною спільноти, яка буде майбутнє сервісу.*

dzwinner.com

Валентин Касюн