

Людмила П. Батенко¹, Олексій Ю. Діброва², Сергій В. Король³
**ЦИФРОВІЗАЦІЯ ГАЛУЗІ КОНТАКТ-ЦЕНТРІВ ТА ЇЇ
ЕКОНОМІЧНИЙ ПОТЕНЦІАЛ**

У статті досліджено сучасні тенденції цифровізації галузі контакт-центрів та визначено її економічний потенціал в умовах розвитку цифрової економіки. Обґрунтовано, що контакт-центри трансформуються із традиційних центрів обслуговування звернень у стратегічні інструменти управління клієнтським досвідом, які забезпечують ефективну багатоканальну взаємодію між підприємствами та споживачами. Проаналізовано основні напрями технологічної трансформації галузі, серед яких - використання штучного інтелекту, машинного навчання, хмарні сервіси, аналітика великих даних, автоматизація бізнес-процесів та омніканальні комунікації.

Досліджено сучасний стан світового та українського ринків програмного забезпечення для контакт-центрів, визначено ключових учасників ринку, основні фактори зростання та перспективи розвитку. Встановлено вплив впровадження інноваційних цифрових рішень на ключові метрики роботи контакт-центрів.

На основі аналізу ринкових тенденцій охарактеризовано основні драйвери розвитку галузі. Проведено порівняльну оцінку українського та глобального ринків програмного забезпечення для контакт-центрів, визначено їхні конкурентні переваги та можливості подальшого розвитку. Застосування PESTEL-аналізу дозволило оцінити вплив відповідних факторів на розвиток галузі та виявити перспективні напрями підвищення її конкурентоспроможності.

У результаті дослідження встановлено, що цифровізація контакт-центрів формує значний економічний потенціал для підвищення ефективності діяльності підприємств і створює нові можливості для розвитку українських IT-компаній на міжнародних ринках.

Ключові слова: цифровізація, контакт-центр, програмне забезпечення для контакт-центрів, клієнтський досвід, цифрова трансформація, штучний інтелект, автоматизація, омніканальність, економічний потенціал.

Табл. 3. Літ. 13.

DOI: 10.32752/1993-6788-2026-1-297-661-671

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-0126-609X>

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4104-9500>

Liudmyla Batenko, Oleksii Dibrova, Sergii Korol

**DIGITALIZATION OF THE CONTACT CENTER INDUSTRY
AND ITS ECONOMIC POTENTIAL**

The article examines current trends in the digitalization of the contact center industry and identifies its economic potential in the context of the development of the digital economy. It is substantiated that contact centers are transforming from traditional customer service units into strategic customer experience management tools that ensure effective multichannel interaction between businesses and consumers.

The main directions of the industry's technological transformation are analyzed, including artificial intelligence, machine learning, cloud services, big data analytics, business process automation, and omnichannel communications.

¹ International Institute of Business. Ukraine

² Kyiv National University of Construction and Architecture. Ukraine.

³ GC "Market Universal". Ukraine.

The current state of the global and Ukrainian contact center software markets is investigated, and the key market participants, major growth factors, and development prospects are identified. The impact of implementing innovative digital solutions on the key performance metrics of contact centers is determined.

Based on the analysis of market trends, the main drivers of industry development are characterized. A comparative assessment of the Ukrainian and global contact center software markets is conducted, and their competitive advantages and opportunities for further development are identified. The application of PESTEL analysis made it possible to assess the influence of different factors on industry development and to identify promising directions for enhancing its competitiveness.

The study concludes that the digitalization of contact centers creates significant economic potential for improving business efficiency and generates new opportunities for the development of Ukrainian IT companies in international markets.

Keywords: digitalization, contact center, contact center software, customer experience, digital transformation, artificial intelligence, automation, omnichannel communications, economic potential.

Peer-reviewed, approved and placed: 21.03.2026

Постановка проблеми. Сучасний етап розвитку цифрової економіки характеризується стрімким поширенням інформаційно-комунікаційних технологій та зростанням ролі клієнтоорієнтованих підходів у діяльності підприємств. Контакт-центри перетворюються з традиційних центрів обробки звернень на стратегічні інструменти управління клієнтським досвідом, що забезпечують підтримку багатоканальної взаємодії між компаніями та споживачами.

Одним із ключових чинників трансформації галузі є активне впровадження технологій штучного інтелекту, машинного навчання, хмарних сервісів та аналітики великих даних, які дозволяють автоматизувати процеси обслуговування, підвищувати продуктивність персоналу та покращувати якість взаємодії з клієнтами. Водночас глобальний ринок програмного забезпечення для контакт-центрів демонструє стабільне зростання, що супроводжується посиленням конкуренції між розробниками та пошуком нових підходів до формування цінності для споживачів.

Для України питання розвитку програмного забезпечення для контакт-центрів набуває особливого значення в умовах цифровізації бізнесу, поширення віддалених форматів роботи та необхідності інтеграції у міжнародний ринок ІТ-послуг. Незважаючи на наявність вітчизняних розробників і зростання попиту на сучасні рішення, потребують подальшого дослідження фактори розвитку галузі, перспективні напрями інновацій та можливості виходу українських продуктів на міжнародні ринки.

У зв'язку з цим актуальним є дослідження сучасного стану, ключових тенденцій та перспектив розвитку ринку програмного забезпечення для контакт-центрів, його економічного потенціалу з урахуванням глобальних технологічних змін і зростаючої ролі штучного інтелекту (AI) в управлінні клієнтськими комунікаціями.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питання цифрової трансформації контакт-центрів, розвитку омніканальних комунікацій та впровадження технологій штучного інтелекту активно досліджуються як науковцями, так і

міжнародними аналітичними організаціями. Значний внесок у вивчення сучасних тенденцій розвитку галузі здійснюють експерти Grand View Research та Fortune Business Insights, які регулярно публікують дослідження щодо розвитку ринку програмного забезпечення для контакт-центрів, хмарних сервісів та технологій Customer Experience. Згідно з останнім дослідженням Grand View Research, світовий ринок програмного забезпечення для контакт-центрів оцінювався у 47,7 млрд дол. США у 2025 році та, за прогнозами, досягне 227,6 млрд дол. США до 2033 року при середньорічному темпі зростання 21,9 %. Особливу роль у розвитку ринку відіграють технології штучного інтелекту, аналітика даних, автоматизація бізнес-процесів та хмарні моделі Contact Center as a Service (CCaaS) [1].

Вагомий внесок у дослідження застосування штучного інтелекту в контакт-центрах зробили Г.Аграваль, Р. ДеМарія, К. Давулурі тощо. Автори доводять, що використання AI дозволяє автоматизувати підтримку операторів у режимі реального часу, покращувати якість обслуговування клієнтів, скорочувати середній час обробки звернень та підвищувати показники задоволеності клієнтів (Customer Satisfaction Score) [2].

Окремий напрям сучасних досліджень присвячений розвитку моделей CCaaS. У звітах Fortune Business Insights зазначається, що поширення хмарних технологій, гібридних моделей роботи та інтеграція генеративного штучного інтелекту є основними драйверами зростання світового ринку контакт-центрів [3].

Науковці відзначають, що використання технологій машинного навчання та великих даних дозволяє підвищувати ефективність роботи операторів, скорочувати операційні витрати та забезпечувати персоналізований підхід до клієнтів [1–3].

Водночас аналіз наукових публікацій свідчить, що питання оцінювання перспектив розвитку програмного забезпечення для контакт-центрів на українському ринку, а також визначення стратегічних напрямів його виходу на міжнародні ринки залишаються недостатньо дослідженими.

Мета статті – дослідити тенденції цифровізації галузі контакт-центрів та оцінити її економічний потенціал в умовах розвитку технологій штучного інтелекту, автоматизації та хмарних сервісів.

Основні результати дослідження. Орієнтовний глобальний ринок ПЗ для контакт-центрів оцінюється в більше ніж 5 млрд.\$, з прогнозом росту протягом наступних років (до 2030 року) до 9 млрд.\$, тобто приріст складає більше 13% щороку [4].

В цілому тенденції галузі контакт-центрів можна охарактеризувати двома словами: цифровізація та клієнтоорієнтованість. Бізнес активно інвестує у новітні технології, щоб підвищити ефективність роботи центрів підтримки і водночас задовольнити все більші очікування споживачів щодо якості обслуговування. Ці глобальні тенденції впливають на привабливість різних ринків: регіони, які швидко адаптуються до змін (впроваджують AI, хмарні рішення, омніканальність), стають більш цікавими для провайдерів IT-продуктів, адже тамтешні компанії-покупці налаштовані на модернізацію своїх контакт-центрів.

ІТ-продукти для контакт-центрів включають програмне та апаратне забезпечення, що підвищують ефективність роботи операторів і якість обслуговування споживачів.

Сфера контакт-центрів переживає динамічну трансформацію, зумовлену технологічними інноваціями та зміною очікувань клієнтів, що характеризується наступними ключовими трендами:

- Штучний інтелект та автоматизація. Активно впроваджуються AI-рішення: віртуальні асистенти (чат-боти), інтелектуальна маршрутизація викликів, аналіз настроїв клієнта тощо. Наприклад, сучасні платформи здатні автоматично оцінювати 100% розмов із клієнтами за допомогою AI-аналітики якості обслуговування. За оцінками, до кінця 2025 року 80% служб підтримки клієнтів мали впровадити інструменти на базі генеративного AI для підвищення продуктивності [4].

- Хмарні рішення та модель CCaaS. Відмова від застарілих АТС на користь хмарних контакт-центрів як сервісу (CCaaS) стала масовим явищем. Попри стрімкий перехід у хмару, значна частка підприємств усе ще використовує локальні (on-premise) системи через вимоги до контролю безпеки — протягом 2025 року близько 57,8% інсталюваних платформ контакт-центрів залишались локальними [5].

- Омніканальність обслуговування. Сучасний клієнт хоче отримати підтримку не лише телефоном, а й через e-mail, веб-чат, месенджери та соцмережі. Тому об'єднання всіх каналів зв'язку в єдину систему стало новим стандартом у 2025 р. Єдина платформа для різних каналів підвищує задоволеність клієнтів, адже виключає необхідність повторно пояснювати проблему та забезпечує швидшу реакцію [6].

- Аналіз даних та показники ефективності. Контакт-центри дедалі більше керуються даними (data-driven): відстежують показники KPI в реальному часі та застосовують аналітику для ухвалення рішень. Також зростає попит на аналітичні інструменти з підтримкою AI, які можуть прогнозувати навантаження, потреби клієнтів або оцінювати емоційний тон розмови в режимі реального часу.

- Дистанційна і гібридна робота. Пандемія дала поштовх переходу операторів на роботу з дому, і останнім часом багато контакт-центрів впровадили постійні гібридні моделі [5]. Це розширило глобальний пул талантів — компанії можуть наймати операторів у різних куточках світу, не відкриваючи там фізичних офісів [6]. Водночас виникли нові виклики: потрібні цифрові інструменти для контролю та підтримки віддалених агентів, системи навчання та моніторингу якості роботи онлайн. Загалом, гнучкі моделі зайнятості стали конкурентною перевагою, дозволяючи залучити та втримати кадри, забезпечивши баланс між продуктивністю та задоволеністю співробітників.

- Безпека даних і відповідність регуляторним нормам. Жорсткі правила щодо захисту даних (наприклад, GDPR у Європі) змушують контакт-центри й постачальників програмного забезпечення (ПЗ) впроваджувати високі стандарти безпеки та конфіденційності [6]. Невідповідність регуляціям несе ризик штрафів до 4% світового обороту компанії або 20 млн євро (у разі

порушення GDPR) [7]. Тому сучасні IT-рішення для контакт-центрів часто мають вбудовані функції дотримання нормативних вимог: шифрування записів розмов, автоматичне вилучення чутливих даних із аудіозаписів, контроль доступу до інформації тощо.

За своєю суттю програмне забезпечення для контакт-центру є централізованою платформою, яка автоматизує та оптимізує робочі процеси комунікації. Завдяки таким функціям, як автоматична маршрутизація дзвінків, інтерактивна голосова відповідь (IVR) та інтеграція з CRM, програмне забезпечення для контакт-центру дозволяє компаніям надавати ефективні та високоякісні послуги, незалежно від розміру клієнтської бази. Це програмне забезпечення інтегрується з кількома інструментами зв'язку, такими як голос, електронна пошта, чат і соціальні мережі, забезпечуючи єдину систему для управління всіма взаємодіями з клієнтами в одному місці.

Для оцінки потенціалу українського і глобального ринків програмного забезпечення для контакт-центрів та їх економічної привабливості використовуються наступні метрики: ємність, динаміка росту, частка ринку продукту, тренди зростання (табл. 1).

Проаналізувавши регіони, можна стверджувати, що найбільший економічний потенціал для IT-продукту для контакт-центрів мають ті з них, де поєднуються великий обсяг (або швидке зростання) галузі і сприятливі умови (кадри, витрати, підтримка, попит на технології). Виходячи з цього, топ-пріоритетними виглядають:

Таблиця 1. Аналітична оцінка економічного потенціалу українського і глобального ринків програмного забезпечення для контакт-центрів [6-9]

Показники	Україна	Глобальний ринок
Орієнтовний обсяг ринку	\$18–20 млн на рік	\$5,5–6 млрд на рік
Кількість активних платформ/гравців	понад 14 рішень, з яких 5+ українського походження	понад 100 компаній, з яких 10 займають понад 85% ринку
Ключові гравці	VolPTime, Binotel, ConnectiveOne, Webitel, RingCentral, 3CX, CloudTalk	RingCentral, Genesys, NICE CXone, Five9, 8x8, Talkdesk, Amazon Connect, Vonage, Zoom CC, Freshdesk
Середньорічне зростання (CAGR)	15–18%	12%
Очікуваний обсяг у 2028 році	\$30-35 млн	\$7–8 млрд/рік
Основні драйвери зростання	Перехід на хмарні рішення (SaaS); Впровадження AI та голосових ботів; Попит на омніканальність (дзвінки, чати, месенджери); Інтеграція з CRM/ERP; Зростання e-commerce, fintech, логістики	Масове впровадження AI та автоматизації; Перехід на хмарні SaaS-рішення; Попит на омніканальність (дзвінки, чати, відео, соцмережі); Інтеграція з CRM, ERP, аналітикою; Зростання віддаленої роботи та глобальних команд підтримки

- Філіппіни (№1 аутсорсинговий ринок, стрімке зростання);
- Індія (найбільший кадровий потенціал);
- США (найбільший покупець технологій);
- Європейський Союз – в особі окремих хабів (Польща, Румунія для мультимовної підтримки; Велика Британія, Німеччина як високі корпоративні ринки);
- Латинська Америка – ростуть і вигідні для США;
- Африка (RSA, Єгипет) – як нові швидкорослі ринки з урядовою підтримкою[10 - 12].

Для стратегічного аналізу доцільно скористатись аналізом PESTEL (табл. 2), що показує вплив 6 ключових зовнішніх факторів, які впливають на ІТ – компанію.

Для ринку України (подібно і для глобального ринку) цей вплив має позитивні тенденції. Особливу увагу необхідно звернути на ціну продукту (можливо промодельовати залежність його зміни на кількість потенційних клієнтів – переглянути менш вартісні ніші) і на міжнародну сертифікацію відповідності безпеки даних (важливо її пройти).

Відзначимо типи ціноутворення, що найчастіше застосовуються на ринку:

- на основі підписки – періодичні платежі за використання ПЗ, в залежності від функцій і користувачів;
- на основі тарифікації – оплата за трафік (дзвінки, хвилини);
- одноразова ліцензія – одноразова плата за ліцензію;
- змішана – об'єднує плату за ліцензію і трафік.

Останнім часом цінові стратегії виробників ІТ-рішень здебільшого зміщуються в бік моделі підписки (SaaS):

- Тариф *per agent per month*. Наприклад, один із популярних провайдерів Nextiva пропонує план Essential за \$18,95 на місяць за агента, просунутий Professional ~\$23 та Enterprise ~\$33. Повнофункціональні рішення з усіма каналами можуть коштувати ~\$40 за агента/місяць[13].

- Usage-based ціни. Деякі моделі, особливо які працюють через API (Twilio, Nexmo) або від хмарних гігантів (AWS Connect), беруть плату за хвилини розмов, кількість повідомлень, використання AI-функцій тощо. Це гнучко для клієнтів з нерегулярним навантаженням.

- Модульні доплати. Постачальники можуть мати базові пакети і платні модулі. Приміром, AI-опції (як от генерація резюме дзвінка) можуть додаватися за окрему плату, в одного з сервісів – від \$9 за агента на місяць, міжнародні номерні лінії – від \$25 за агента, автодозвонювачі – ~\$49 за агента [4]. Таким чином, клієнт платить тільки за потрібний функціонал.

- On-premise ліцензії. Старіша модель – одноразова покупка ліцензії + щорічна підтримка. Вона все ще є (особливо в рамках модернізації встановлених Avaya/Cisco систем), але нових клієнтів частіше переводять на SaaS.

Основні потреби та пріоритети в індустрії контакт-центрів такі:

- Швидкість та ефективність обслуговування. Клієнти (споживачі) зараз очікують миттєвого реагування – дослідження показують, що провідні центри тримають середній час відповіді < 30 секунд [5]. Якщо рішення допомагає досягти таких показників – воно має перевагу.

Таблиця 2. PESTEL-аналіз ринку України з програмного забезпечення для контакт-центрів розроблено авторами

Фактори	Короткий опис	Вплив	Оцінка
Політичні	Ринок ПЗ для контакт-центрів залежить від державної підтримки цифровізації, стабільності законодавства та політик захисту даних (GDPR, локальні норми). Важливі умови держзакупівель і тенденції до локалізації сервісів у країні.	Можливість бронювання – утримання ключових працівників, можливість отримати переваги на тендерні пропозиції як резидент країни, що має значну історію.	+2
Економічні	Економічна ситуація визначає готовність бізнесу інвестувати у цифрову трансформацію. Впливають коливання валют, податкові пільги, вартість праці, зростання сегменту малого і середнього бізнесу, популярність хмарних рішень, pay-as-you-go і гібридних моделей.	Оскільки продукт знаходиться в Ентерпрайз-сегменті, то клієнти ще не готові інвестувати в вартісні проекти. Але значний відтік робочої сили і віддалений характер роботи дає пріоритет SaaS-рішенням, що використовують боти і ШІ.	-1
Соціальні	Попит на швидку та персоналізовану підтримку, омніканальність, автоматизацію, збереження людського контакту в складних випадках, цифрова грамотність персоналу та відкритість до хмарних сервісів.	Значна перевага систем з багатим «базовим» функціоналом, що можуть швидко масштабуватись і не залежать від програмістів – NOCODE	+5
Технологічні	Розвиток ШІ, біометрії, машинного навчання, IoT, аналітики даних. Важлива підтримка омніканальності, API-інтеграцій, масштабованості. Тренди: гіперперсоналізація, голосові боти, розпізнавання емоцій, біометрія.	У більшості контакт-центрів є очікування до програмного продукту на рівні середнього цінового сегменту. Але в тому сегменті більшість рішень низькотехнологічні з поганим співвідношенням ціна/якість. Тому легко досягти ефекту WOW	+3
Екологічні	Зростає вимога до екологічної відповідальності: оптимізація серверних ресурсів, “зелені” дата-центри, енергоощадне обладнання, цінність віддаленої роботи, що зменшує вуглецевий слід.	Практично більшість наявних рішень не вимагають значних витрат ресурсів або прив'язки до робочого місця	0
Правові	Необхідність дотримання авторського права, ліцензій, стандартів кібербезпеки, законодавства щодо персональних даних, стандартів для віддаленої роботи. Важлива сертифікація за міжнародними стандартами (ISO/IEC 27001, SOC 2 тощо).	Постійно посилюється тренд на безпеку не тільки персональних даних але й на безпеку від взлому будь-якого компоненту або модуля в системі. Тому значною перевагою є наявність сертифікації за міжнародними стандартами безпеки.	-4

- Персоналізація і якість взаємодії. Сучасні споживачі хочуть, щоб компанія їх «знала» – агент повинен мати повну інформацію про клієнта та його попередні звернення [4]. Тому контакт-центри впроваджують інтеграцію з CRM: при дзвінку оператор бачить профіль, історію покупок, попередні дзвінки клієнта. IT-продукт, що надає 360° огляд клієнта і підказує персоналізовані пропозиції, дуже цінується.

- Омніканальність та зручність. Як вже згадувалось, клієнти бажають звертатися зручним для них способом – комусь комфортніше написати в чат, інший хоче традиційно зателефонувати. Важливо, щоб на будь-якому каналі була консистентна якість і щоб перемикання між каналами було безшовним [6]. Перевага для IT-продукту: підтримка всіх каналів «в коробці» або легка інтеграція з наявними каналами у замовника.

- Самообслуговування. Компанії нині прагнуть надати функціонал самообслуговування: розумні IVR, які не просто програють меню, а дозволяють, скажімо, голосом назвати проблему і отримати рішення, або чат-боти, що можуть відповісти на часті питання. Хороший IT-продукт має включати advanced IVR/chatbot рішення. Але важливо, щоб у разі складнішого питання легко було переключитися на оператора.

- Надійність і доступність сервісу. контакт-центр – це критична функція бізнесу, він має працювати безперервно. Тому клієнти очікують від технологій високого аптайму (99.9% і більше) [13], резервування каналів зв'язку, захисту від збоїв, особливо банки, медичні установи, оскільки для них будь-який даунтайм неприйнятний.

- Безпека даних і приватність. Як зазначалося, зі зростанням усвідомлення важливості персональних даних клієнти (та регулятори від їх імені) вимагають захисту конфіденційності. Кінцевий споживач хоче бути впевнений, що запис його розмови не потрапить в чужі руки, що його кредитна картка, продиктована по телефону, не буде скомпроментована [9]. Відтак, довіра стає фактором: впровадження систем з сертифікаціями безпеки, шифруванням викликів, двофакторною автентифікацією операторів тощо – це вже не опція, а обов'язкова річ у багатьох галузях (фінанси, медицина).

- Зручність для агентів, навчання. Щасливий оператор – це щасливий клієнт. Тому замовники все більше уваги приділяють умовам для своїх співробітників: інтуїтивне робоче місце оператора, вбудовані підказки, можливості для супервізора швидко навчити новачків. Так само актуальне моніторинг та коучинг: системи, що дозволяють наживо прослухати розмову, втрутитися підказкою, дати зворотний зв'язок. Тут також впроваджується AI, що автоматично аналізує до 100% дзвінків і видає оцінки якості (це економить час на вибіркового прослуховуванні) [7].

В таблиці 3 наведено основні типи клієнтів, їх характеристики і вимоги до продукту.

Оскільки технології продовжують розвиватися, майбутнє програмного забезпечення для контакт-центрів принесе ще більше передових можливостей, які ще більше покращать досвід обслуговування клієнтів. Деякі ключові тенденції, на які варто звернути увагу, включають:

- Аналіз настроїв на основі штучного інтелекту: виявлення емоцій у режимі реального часу допоможе компаніям оцінити задоволеність клієнтів і покращити взаємодію.

- Гіперперсоналізація за допомогою штучного інтелекту та великих даних: алгоритми машинного навчання аналізуватимуть поведінку клієнтів, щоб пропонувати високоперсоналізовану підтримку та рекомендації щодо продуктів.

Таблиця 3. Типи клієнтів програмного забезпечення для контакт-центрів, розроблено авторами

Тип клієнта	Вид продукту	Вимоги до ПЗ
Великі підприємства з великими обсягами конфіденційних даних можуть вибирати локальні рішення для підвищення безпеки.	Програмне забезпечення для локального контакт-центру / Enterprise, on-premise.	Локальне програмне забезпечення, розміщене у фізичній інфраструктурі компанії, забезпечує повний контроль над системою.
Малий і середній бізнес часто віддає перевагу хмарному програмному забезпеченню через його доступність і простоту використання.	Хмарне програмне забезпечення для контакт-центру/ CCaaS.	Хмарні рішення розміщуються за межами офісу та доступні через Інтернет. Вони пропонують масштабованість, гнучкість і нижчі початкові витрати.
Компанії, що використовують віртуальний контакт-центр для управління обслуговуванням клієнтів від команди віддалених агентів, що базуються в різних країнах.	Програмне забезпечення для віртуального контакт-центру.	Віртуальний контакт-центр, як правило, хмарний, але наголошує на віддаленій роботі, що дозволяє агентам працювати з будь-якої точки світу.

- Інтеграція з інтернетом речей (IoT): контакт-центри будуть безпосередньо взаємодіяти з інтелектуальними пристроями, забезпечуючи проактивну підтримку (наприклад, виявляючи та вирішуючи проблеми до того, як клієнти звернуться за допомогою).

- Розпізнавання голосу та біометрія: покращені процеси безпеки та аутентифікації підвищать довіру клієнтів та запобігатимуть шахрайству.

Отже, сучасний контакт-центр при виборі ПЗ для своєї роботи буде загалом орієнтуватись вказані вище технологічні вимоги, на покращення метрик customer experience і ефективності операцій. Постачальник ІТ-рішення повинен розуміти ці кінцеві потреби та пропонувати конкретні вигоди.

Висновки. У результаті проведеного дослідження встановлено, що цифровізація галузі контакт-центрів є одним із ключових чинників підвищення ефективності управління клієнтськими комунікаціями та формування конкурентних переваг підприємств. Сучасний розвиток галузі характеризується активним впровадженням технологій штучного інтелекту, хмарних сервісів, омніканальних платформ, аналітики великих даних і автоматизованих систем підтримки прийняття рішень.

Проведений аналіз показав, що світовий ринок програмного забезпечення для контакт-центрів демонструє стійку позитивну динаміку та значний економічний потенціал подальшого зростання. Основними драйверами розвитку виступають автоматизація бізнес-процесів, поширення моделей ССааS, зростання попиту на персоналізоване обслуговування клієнтів та розвиток технологій генеративного штучного інтелекту.

Встановлено, що український ринок програмного забезпечення для контакт-центрів також має значний потенціал розвитку з вагомими економічними результатами завдяки високому рівню розвитку ІТ-сектору, зростанню попиту на цифрові рішення та наявності конкурентоспроможних вітчизняних розробок. Перспективними напрямками підвищення конкурентоспроможності українських продуктів є впровадження інноваційних AI-рішень, розвиток хмарних сервісів, забезпечення відповідності міжнародним стандартам безпеки даних та розширення присутності на міжнародних ринках. Цифровізація галузі контакт-центрів створює значний економічний потенціал для підвищення продуктивності, оптимізації витрат, покращення клієнтського досвіду та розвитку інноваційних ІТ-продуктів, що відкриває нові можливості для українських компаній в умовах глобальної цифрової трансформації.

Подальші наукові дослідження доцільно спрямувати на оцінювання економічної ефективності впровадження технологій штучного інтелекту в контакт-центрах, розроблення моделей прогнозування розвитку ринку програмного забезпечення для контакт-центрів, дослідження впливу генеративного та агентного штучного інтелекту на якість клієнтського обслуговування, а також на формування стратегій виходу українських розробників на міжнародні ринки цифрових сервісів.

1. Grand View Research. Contact Center Software Market Size Report, 2026–2033. URL: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/contact-center-software-market>

2. Agrawal G., De Maria R., Davuluri K. et al. Redefining CX with Agentic AI: Minerva CQ Case Study. URL: <https://arxiv.org/abs/2509.12589?utm>

3. Global Contact Center as a Service Market Forecast to 2029: Industry Analysis and Key Players. URL: <https://www.fortunebusinessinsights.com/enquiry/sample/contact-center-as-a-service-ccaas-market-104160>

4. 25 Key Call Center Features You Should Look For in 2025 - CloudTalk. URL: <https://www.cloudtalk.io/blog/call-center-features/>

5. Top 100 Call Center Statistics, Data & Trends. URL: <https://blog.9cv9.com/top-100-call-center-statistics-data-trends/>

6. Call centre growth: Expanding Globally: Challenges and Opportunities. URL: <https://fastercapital.com/content/Call-centre-growth--Expanding-Globally--Challenges-and-Opportunities-for-Call-Centers.html>

7. Call Center Compliance: GDPR - Lightico. URL: <https://www.lightico.com/blog/call-center-compliance-gdpr/>

8. Contact Center Software Market Size, Share & Trends - 2027. URL: <https://www.alliedmarketresearch.com/contact-center-market>

9. Top 11 Call Center Software for 2025 - Sprinklr. URL: <https://www.sprinklr.com/blog/call-center-software/>

10. 2025 List of the Top 10 Call Center Countries in the World. URL: <https://www.magellan-solutions.com/blog/2025-list-of-the-top-10-call-center-countries-in-the-world/>

11. Countries with the Most Call Centers – Finanscenteret. URL: <https://finanscenteret.as/en/countries-with-the-most-call-centers/>

12. Call Center Market Size & Industry Analysis [2025-2033]. URL: <https://www.businessresearchinsights.com/market-reports/call-center-market-117592>

13. Best call center software of 2025 - TechRadar. URL: <https://www.techradar.com/best/best-call-center-software>

1. Grand View Research. Contact Center Software Market Size Report, 2026–2033. URL: <https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/contact-center-software-market>

2. Agrawal G., De Maria R., Davuluri K. et al. Redefining CX with Agentic AI: Minerva CQ Case Study. URL: <https://arxiv.org/abs/2509.12589?utm>

3. Global Contact Center as a Service Market Forecast to 2029: Industry Analysis and Key Players. URL: <https://www.fortunebusinessinsights.com/enquiry/sample/contact-center-as-a-service-ccaas-market-104160>

4. 25 Key Call Center Features You Should Look For in 2025 - CloudTalk. URL: <https://www.cloudtalk.io/blog/call-center-features/>

5. Top 100 Call Center Statistics, Data & Trends. URL: <https://blog.9cv9.com/top-100-call-center-statistics-data-trends/>

6. Call centre growth: Expanding Globally: Challenges and Opportunities. URL: <https://fastercapital.com/content/Call-centre-growth--Expanding-Globally--Challenges-and-Opportunities-for-Call-Centers.html>

7. Call Center Compliance: GDPR - Lightico URL: <https://www.lightico.com/blog/call-center-compliance-gdpr/>

8. Contact Center Software Market Size, Share & Trends - 2027 URL: <https://www.alliedmarketresearch.com/contact-center-market>

9. Top 11 Call Center Software for 2025 - Sprinklr URL: <https://www.sprinklr.com/blog/call-center-software/>

10. 2025 List of the Top 10 Call Center Countries in the World URL: <https://www.magellan-solutions.com/blog/2025-list-of-the-top-10-call-center-countries-in-the-world/>

11. Countries with the Most Call Centers – Finanscenteret. URL: <https://finanscenteret.as/en/countries-with-the-most-call-centers/>

12. Call Center Market Size & Industry Analysis [2025-2033] URL: <https://www.businessresearchinsights.com/market-reports/call-center-market-117592>

13. Best call center software of 2025 - TechRadar. URL: <https://www.techradar.com/best/best-call-center-software>