

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 ІТ-компаній на міжнародних ринках.

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