CLOUDCONTACT

КАК РАССЧИТАТЬ ROI ОТ ВНЕДРЕНИЯ AI В КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ

Пошаговая инструкция для оценки экономического эффекта от AI-автоматизации и принятия правильных решений.



9 ШАГОВ К РАСЧЕТУ ROI

1. **Определите процесс для автоматизации**
   Выберите процессы с высоким объемом рутинных обращений и измеримым эффектом.
2. **Соберите текущие показатели**
   Зафиксируйте ключевые метрики: объем обращений, АНТ, стоимость часа оператора, уровень загрузки и др.
3. **Рассчитайте экономию времени**
   Определите, сколько времени будет сэкономлено за счет AI-автоматизации.
   Экономия времени = Сэкономленные обращения × АНТ
4. **Переведите время в деньги**
   Умножьте сэкономленное время на стоимость часа оператора.
   Экономия = Сэкономленные часы × Стоимость часа оператора
5. **Учтите дополнительные выгоды**
   Снижение ошибок, рост удовлетворенности, увеличение продаж и др.
6. **Посчитайте затраты**
   Учтите все расходы на внедрение и поддержку AI-решения.
7. **Рассчитайте чистую выгоду**
   Чистая выгода = Общая выгода – Затраты
8. **Рассчитайте ROI**
   ROI = (Чистая выгода / Инвестиции) × 100%
9. **Определите срок окупаемости**
   Окупаемость = Инвестиции / Ежемесячная чистая выгода

ПОЧЕМУ ЭТО ВАЖНО?

- ✓ Прозрачный расчет помогает обосновать инвестиции и показать реальную ценность AI.
- ✓ AI-автоматизация снижает затраты, повышает качество сервиса и масштабирует ваш контакт-центр.

КЛЮЧЕВЫЕ ФОРМУЛЫ

Экономия	Сэкономленные часы × Стоимость часа оператора
Чистая выгода	Выгода – Затраты
ROI	ROI = (Чистая выгода / Инвестиции) × 100%
Окупаемость	Инвестиции / Ежемесячная чистая выгода

ЗАТРАТЫ НА ПРОЕКТ

Внедрение	800 000 ₽
Интеграция	300 000 ₽
Обучение сотрудников	100 000 ₽
Ежемесячные платежи	200 000 ₽ в месяц
ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЕ ИНВЕСТИЦИИ	**1 200 000 ₽**
ЕЖЕМЕСЯЧНЫЕ ПЛАТЕЖИ	200 000 ₽ в месяц

ПРИМЕР РАСЧЕТА

Исходные данные

- 100 000 обращений в месяц
- 30% обращений автоматизируется
- Среднее время обработки (АНТ): 5 минут
- Стоимость часа оператора: 800 ₽

Показатель	Значение
Экономия времени	2 500 часов в месяц
Экономия денег	2 000 000 ₽ в месяц
Дополнительные выгоды	500 000 ₽ в месяц
Общая выгода	2 500 000 ₽ в месяц
Затраты (ежемесячные платежи)	200 000 ₽ в месяц
Чистая выгода	**2 300 000 ₽ в месяц**
ROI	**191%**
Окупаемость	**< 1 месяца**

AI-автоматизация – это не только сокращение затрат. Это рост эффективности, продаж и лояльности клиентов!

ИИ в Облачном Контакт Центре **СКОРО →**

Все расчеты являются примерными. Используйте свои данные для точной оценки ROI вашего проекта.