

VOXUS

**ЦИФРОВАЯ
ТРАНСФОРМАЦИЯ**

**ДИСТАНЦИОННОГО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА:
СИНЕРГИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ОПЕРАТОРА И
ТЕХНОЛОГИЙ РЕЧЕВОГО AI**

VOXYS СЕГОДНЯ

Лучшие технологические платформы
Лучшие IT-компетенции отрасли

№1

Лидер российского
рынка АКЦ
с долей более 18%*

Крупнейший поставщик
услуг контактного центра
для банковской сферы

**ПРЕДСТАВЛЕННОСТЬ
ПО ВСЕЙ РФ**

10 000

Сотрудников

25 лет

Экспертного опыта

200+

Высококвалифицированных IT-
специалистов



Три золота
Contact Center World 2021



Топ 50 рейтинга работодателей России
hh.ru 2022



Финалист European Contact Centre
& customer service awards (ECCCSA) 2021

*По оценке рынка IKS-Consulting 2021

РЫНОК ТРУДА КАК ОСНОВНОЙ ДРАЙВЕР ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ

РОСТ ЗАРАБОТНЫХ ПЛАТ РФ:

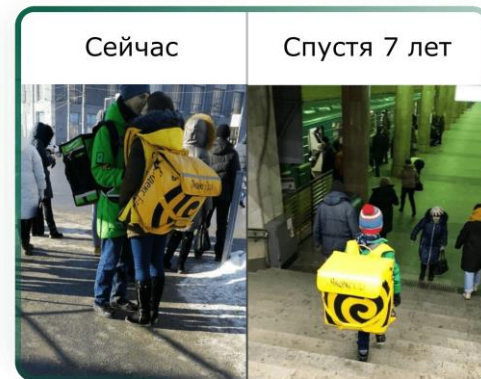
+15% в годовом выражении

УРОВЕНЬ БЕЗРАБОТИЦЫ ПО РФ:

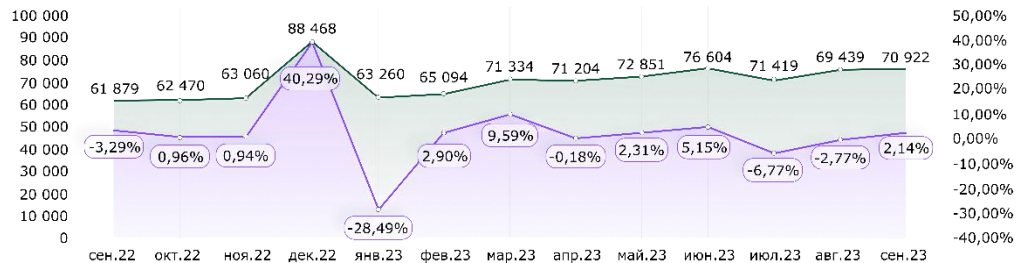
3% сентябрь 2023

УВЕЛИЧЕНИЕ СРОКА ПОИСКА КАНДИДАТОВ

x1,5 раза

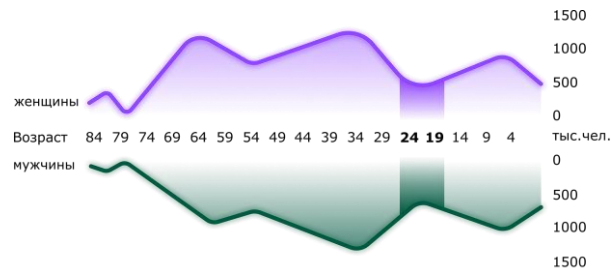


Динамика средней заработной платы в России руб., 2022-2023 гг.



Источник: https://rosstat.gov.ru/labor_market_employment_salaries

Численность населения по полу и возрасту на начало 2022 г.



Источник: Росстат

НОВЫЕ ФОРМАТЫ ЗАНЯТОСТИ КАК ОТВЕТ НА ДЕФИЦИТ НА РЫНКЕ ТРУДА

СДЕРЖИВАЮЩИЕ ФАКТОРЫ

- + Хотят приступить к работе быстро, не готовы ждать отложенного старта обучения, связанного с набором группы
- + Готовы работать только по гибкому графику с выходом в смену в удобное время

«**Оффлайн – это новый люкс...** оффлайн образование, оффлайн медицина, оффлайн развлечения, оффлайн шоппинг»



Сбер мегатренды 2035

+79%

Увеличилась соискательская активность за год по позициям с возможностью дистанционной работы

Данные «Авито Работа», 2023

РЕЗУЛЬТАТ

+

Увеличение доли дистанционных сотрудников при сокращении численности офисного формата: **+ 15% в численности в годовом выражении (2023)**

48%

сотрудников – текущая дистанционная занятость

60%

сотрудников в формате дистанционной занятости (план до конца 2023 г.)

АВТОМАТИЗАЦИЯ HR-БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ: ОБУЧЕНИЕ И РАЗВИТИЕ

Дистанционное асинхронное обучение – процесс получения знаний и освоения навыков без привязки к определенному времени и месту на мобильной интернет-платформе

Система управления обучением (LMS) дистанционной онлайн Академии VOXYS



Модули:

- 1 Первичное обучение:**
 - Welcome- тренинг
 - Проектное обучение
 - Аттестация в форме тестового звонка

Продолжительность до 10 дней
- 2 Наставничество и Nesting**

Продолжительность до 14 дней
- 3 Программы развития и тренинги личной эффективности**

На регулярной основе

2023 к 2022

- +80%** Проектов в асинхронном формате
- 30%** Оптимизация нагрузки на тренера
- +15%** Кандидатов в обучении
- +10%** Новичков в линии

АВТОМАТИЗАЦИЯ HR-БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ: ПОДБОР

Для оптимизации ручного труда и повышения эффективности этапов воронки в процессах используются инструменты автоматизации подбора персонала:

Голосовой бот:

-30%

сокращение ручного труда

+10%

возврат
потерянных



Роботизированный обзвон соискателей
прошлых периодов



Повторное информирование кандидатов
после неявки на интервью



Предиктивный отбор соискателя при звонке
на горячую линию, передача в подбор

+20%

точность
соответствия
кандидата

Job-board:

-40%

сокращение
ручного труда



Автоматическая подгрузка релевантных
резюме в базу данных кандидатов



Поиск кандидатов по базе резюме рабочих
сайтов посредством интеграции в одну
внутреннюю систему VOXYS

-45%

дублей в CRM



Чат-бот:

50%

трафика



Автоматический сбор откликов
с сайтов hh.ru, Avito



Установление контакта
с кандидатом в течение 5 минут



Автоматическая загрузка ответов
кандидата в базу данных

ЭФФЕКТИВНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА С ПРИМЕНЕНИЕМ ТЕХНОЛОГИЙ РЕЧЕВОГО ИИ

Уровень автоматизации аутсорсинговых проектов: **до 30% в 2025 году (x3 к 2022)**

БОТ ЗАКРЫВАЕТ:

- ✓ Вход – **40%-50%** трафика
- ✓ Исход – **до 100%** трафика



**ЭКОНОМИЯ
ДО 20%
РАСХОДОВ
КЛИЕНТА**

АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ ПРОЕКТ С ЭФФЕКТИВНОЙ СИНЕРГИЕЙ БОТ-ТЕХНОЛОГИЙ И ОПЕРАТОРСКИХ КОМПЕТЕНЦИЙ:

- Совместное ведение коммуникации с собеседником
- Бесшовность цикла перевода диалога
- Решение сложных коммуникационных задач операторами
- Автоматическое закрытие типовых обращений ботом

КЕЙСЫ

ИНТЕГРАЦИЯ КЦ И ЧАТ-БОТА С CRM

ЗАКАЗЧИК: РИТЕЙЛЕР



Задача

Автоматизация получения данных о статусе в бонусной программе клиентов

Решение

- ✓ Внедрен чат-бот на сайт компании
- ✓ Реализована интеграция с CRM заказчика:
 - операторский интерфейс
 - чат-бот

Результат

Клиенты самостоятельно, пройдя авторизацию в ЛК на сайте получают информацию по доступным привилегиям, бонусному балансу и статусу интернет-заказа

Обеспечена круглосуточная информационная поддержка

Чат-бот доступен в т.ч. в ТГ и закрывает **80%** обращений клиентов в автоматическом режиме

БОТ В ПОМОЩЬ:

БОТ-СИСТЕМА «КАСКАД» ДЛЯ АВТОМАТИЗАЦИИ COLD CALLING

Объединяет CRM-систему заказчика с программной платформой VOXYS OmniVox, голосовым роботом и чат-ботом

ПРИНЦИП РАБОТЫ:

Последовательный алгоритм инициирования исходящего на клиента

- 1 Инициация телефонного вызова по определенным группам контактов (CRM – OmniVox – голосовой бот)
- 2 При ответе на вызов - информирование голосовым ботом (presale), с отправкой данных в CRM в режиме реального времени и бесшовным переводом на оператора с историей диалога для финализации целевого действия (sale)

Если после заданного количества вызовов (автодозвон) дозвониться не удалось – автоматический перевод данных контакта на чат-бота с отправкой сообщения в мессенджеры

- 3 Информирование чат-ботом по аналогии с п. 2

ОСОБЕННОСТИ СИСТЕМЫ:

- Возможность интеграции с любыми CRM по API
- Выборка контактов из CRM по параметрам
- Настройка интервалов автодозвона, уведомлений в мессенджерах
- Обмен данными с CRM в режиме реального времени
- Омникальность и бесшовность
- Уведомление клиента через мессенджер о предстоящем звонке

РЕЗУЛЬТАТ ВНЕДРЕНИЯ:

40% до которых ранее не удавалось дозвониться, клиентов согласились на дальнейшую коммуникацию

АССИСТИВНЫЕ БОТЫ-СУФЛЕРЫ ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ



ГОЛОСОВОЙ БОТ-СУФЛЁР – ИИ:

Решение, состоящее из модуля транскрибации голоса в реальном времени и модулей поиска и отображения информации на терминале оператора колл-центра

ПРИНЦИП РАБОТЫ:

На экране терминала оператора отображается транскрибация разговора с клиентом в реальном времени; интеллектуальный алгоритмом автоматически определяет намерения пользователя и подбирает варианты ответов и действий оператора с использованием поиска в нескольких источниках, в том числе с возможностью использования широкой языковой модели (LLM) задействованной в популярных генеративных чат-ботах (Chat GPT)



СТАТУС: РЕШЕНИЕ В РАЗРАБОТКЕ

Реализована система транскрибации в реальном времени, запрос подсказок для оператора с использованием самообучающейся модели на базе открытых источников.

Старт проектного тестирования – 3 кв. 2023 г.

Реализация широкой языковой модели и массовое внедрение на аутсорсинговых проектах – 2024 г.



VOXYS

КАЖДЫЙ ВЫЗОВ ПРИНЯТ



ВОПРОСЫ И ОТВЕТЫ

Telegram
Христины Зубрицкой



T.ME/
VOXYSNEWS