VOXYS

ЗУБРИЦКАЯ ХРИСТИНА
руководитель департамента R&D

ТЕХНОЛОГИИ, ЛЮДИ И ВЫЗОВЫ ВРЕМЕНИ:

КАК ЦИФРОВИЗАЦИЯ НАЙМА И РАЗВИТИЕ IT-ПАРТНЕРСТВ МЕНЯЮТ КЛИЕНТСКИЙ СЕРВИС

VOXYS СЕГОДНЯ

ЛУЧШИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПЛАТФОРМЫ
ЛУЧШИЕ IT КОМПЕТЕНЦИИ ОТРАСЛИ

CONTACT CENTER WORLD AWARDS 2021

ЛУЧШИЙ ДИЗАЙН АУТСОРСИНГОВОГО КОНТАКТ-ЦЕНТРА

ЛУЧШАЯ ВЕЛНЕС-ПРОГРАММА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ

ЛУЧШАЯ ПРОГРАММА АНТИКРИЗИСНОГО УПРАВЛЕНИЯ

20+ **лет опыта**

200+ коммуникационных проектов

100+ высоко квалифицированных IT-специалистов

18,3% лидер российского рынка аутсорсинговых контакт-центров*

30+ центров коммуникаций

10 000+ сотрудников

1 млн+ обрабатываемых обращений в день

8,8 индекс CSAT на 0,8 превышает отраслевой стандарт COPC 4.2.

* По оценке рынка IKS-Consulting

ВЫЗОВЫ

ПАНДЕМИЯ

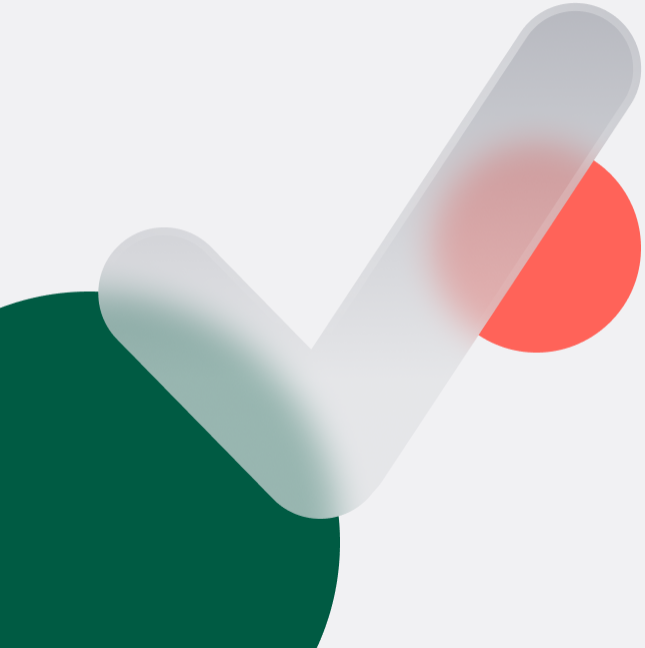
ГЕОПОЛИТИКА

ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ

ДЕФИЦИТ ПЕРСОНАЛА

voxys

РЕШЕНИЕ



МОДЕРНИЗАЦИЯ КЛАССИЧЕСКОЙ МОДЕЛИ CUSTOMER SERVICE ЗА СЧЕТ:

- цифровизации процессов найма, обучения и адаптации
- интенсивного развития it-направления и технологических партнерств

voxys

voxys

ЦИФРОВИЗАЦИЯ ПРОЦЕССОВ НАЙМА, ОБУЧЕНИЯ И АДАПТАЦИИ

ТРАНСФОРМАЦИЯ НАЙМА

Расширение географии

Развитие дистанционных форматов

Глобальная цифровизация HR процессов

Автоматизация найма

Внедрение гибридной модели обучения персонала (LMS)

voxys

ОПТИМИЗАЦИЯ ЗАТРАТ НА РЕКРУТИНГ

HR – бот рекрутер
итоги работы за III кв.*

Конверсия в собеседование
до внедрения робота

47%

Конверсия в собеседование
после внедрения робота

64%

*Сравнение с аналогичным периодом 2021 года

voxys

ЦИФРОВИЗАЦИЯ НАЙМА

СЕРВИСЫ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА

HR-ГОЛОСОВОЙ АССИСТЕНТ В IVR-МЕНЮ

- автоматизация коммуникаций специалистов отдела кадров с кандидатами и сотрудниками
- помощь в заказе справок с места работы, расчетных листов и других кадровых документов

HR-БОТ РЕКРУТЕР

- прозвон базы кандидатов
- подтверждение статуса «в поиске работы»
- презентация вакансии
- запись соискателя на собеседование. Маршрутизация (e-mail) контактов и данных диалога рекрутеру

КАДРОВЫЙ ЭДО

- оформление документов без визита в отдел кадров
- хранение документов в электронном виде (сокращение бумажного архива)
- кадровая работа в удаленном формате

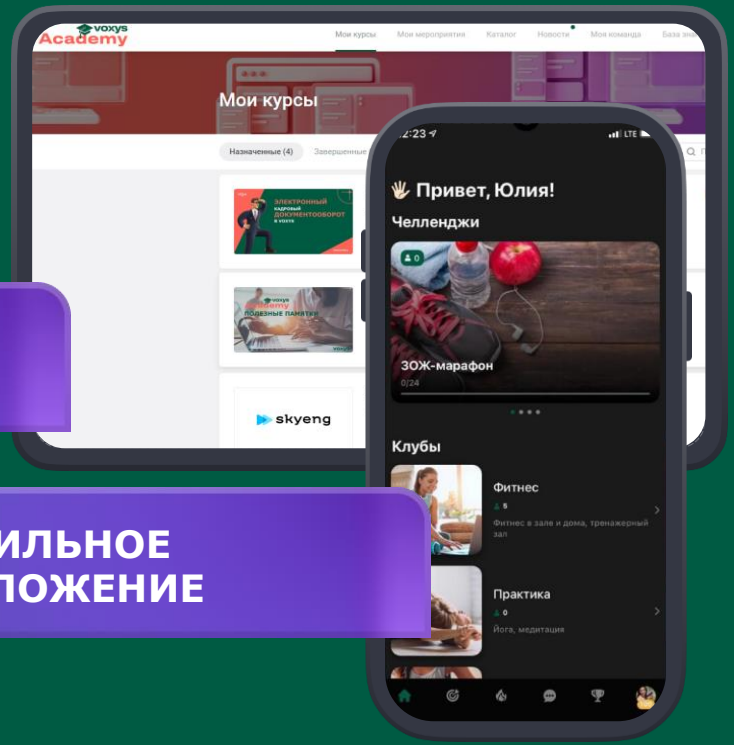
voxys

LEARNING MANAGEMENT SYSTEM

ДИСТАНЦИОННОЕ ОБУЧЕНИЕ

ACADEMY VOXYS

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ



voxys

ЦИФРОВАЯ ТРАНСФОРМАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ

LMS НА СОБСТВЕННОМ СЕРВЕРЕ
интеграция с внутренним ПО

- Мобильность
- Без привязки к месту
- Сокращение времени на обучение

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ -
доменный доступ

- Асинхронные форматы – обучение в своем темпе
- Централизованное управление контентом

КОНСТРУКТОР КУРСОВ
команда методологов-разработчиков

- Внедрение TWI
- Снижение потребности в тренерах, повышение вовлеченности наставников

МОТИВАЦИЯ УЧЕНИКОВ
система отчетности контроля

- Ответственность ученика
- Коммуникационная стратегия «обучение = инвестиции в себя»

voxys

СОБСТВЕННЫЕ ЦЕНТРЫ ЦИФРОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

Федеральная сеть центров развития компетенций клиентского сервиса: Казань, Тольятти, Смоленск, Владимир

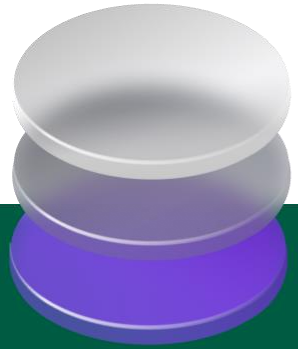
ЗАДАЧА:
рекрутинг
и обучение
персонала

БИЗНЕС-РЕШЕНИЕ:
внедрение гибридной модели дистанционного обучения персонала на базе центра коммуникаций

voxys

РЕЗУЛЬТАТЫ В ЦИФРАХ

8,8



CSAT

24,4%

+28,7 % за два года

eNPS

68%

+37,1% за два года

уровень лояльности сотрудников

84,4%

+27,1% за два года

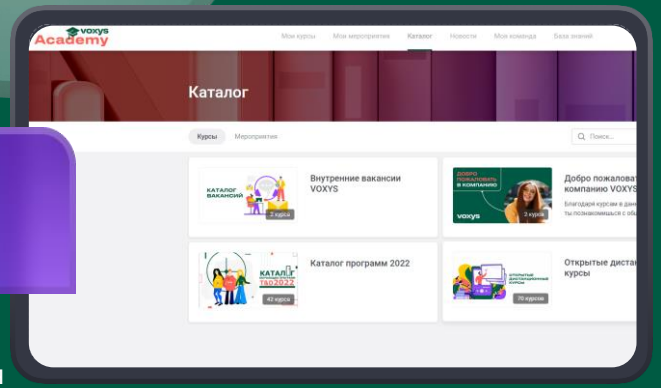
уровень вовлеченности сотрудников

voxys

РЕЗУЛЬТАТЫ В ЦИФРАХ (LMS)

сохранность в обучении до

80%



9 000 +
выпускников Академии Воксис

1000 +
активных пользователей ежедневно

800+ ОБУЧАЮЩИХ ПРОГРАММ:

- 200+ курсов Hard и Soft навыков
- 300+ курсов проектного обучения
- 50+ тренажеров
- 100 + очных тренингов, воркшопов и игр
- вебинаров и обучающих продуктов для проектов

voxys

voxys

РАЗВИТИЕ IT-НАПРАВЛЕНИЯ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ ПАРТНЕРСТВ

ПРЕДПОСЫЛКИ

- Уход иностранных вендоров с рынка РФ и востребованность отечественной разработки
- Глобальная цифровизация коммуникаций и необходимость интеграции ПО различных вендоров
- Рост числа запросов на автоматизацию бизнес-процессов

Развитие и появление новых IT-решений для клиентского сервиса

Необходимость высокого уровня собственной IT-экспертизы

IT – как точка роста прибыли. Государственная поддержка отрасли

voxys

РЕШЕНИЯ

- Развитие партнерской сети вендоров
- Формирование собственной линейки цифровых продуктов
- Поиск и инвестирование в перспективные IT стартапы

voxys

ЧАТ БОТЫ/
ГОЛОСОВЫЕ РОБОТЫ

МОНИТОРИНГ И АНАЛИЗ ONLINE
МЕДИА/РАБОТА С БРЕНДОМ

НАВЫКИ ГОЛОСОВЫХ
АССИСТЕНТОВ

ВИДЕОКОНСУЛЬТАЦИИ/
VR/AR

СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯМИ
ЗНАНИЙ

РЕЧЕВАЯ И ТЕКСТОВАЯ
АНАЛИТИКА

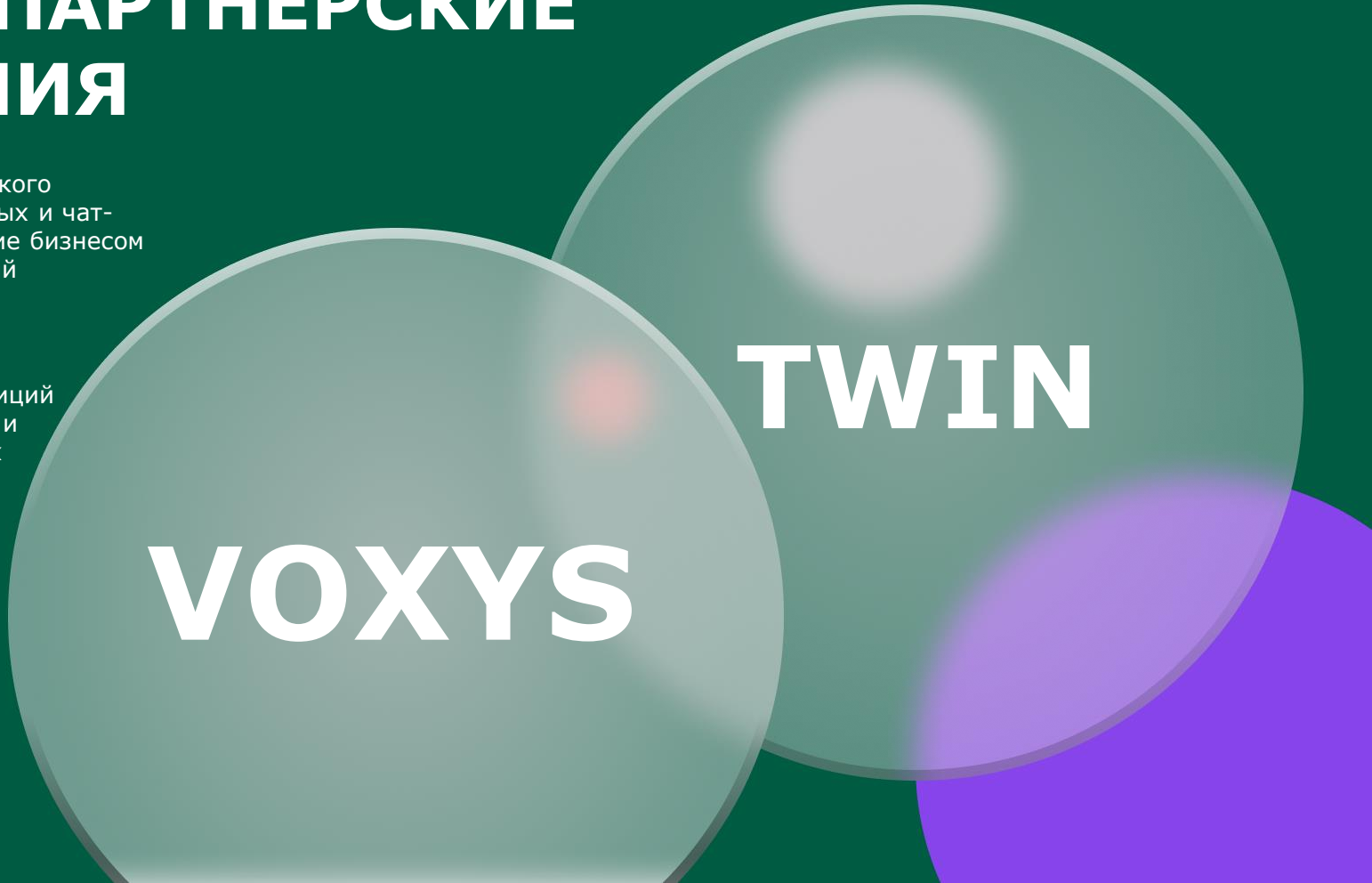
РАЗВИТИЕ ПАРТНЕРСКОЙ СЕТИ ВЕНДОРОВ

voxys

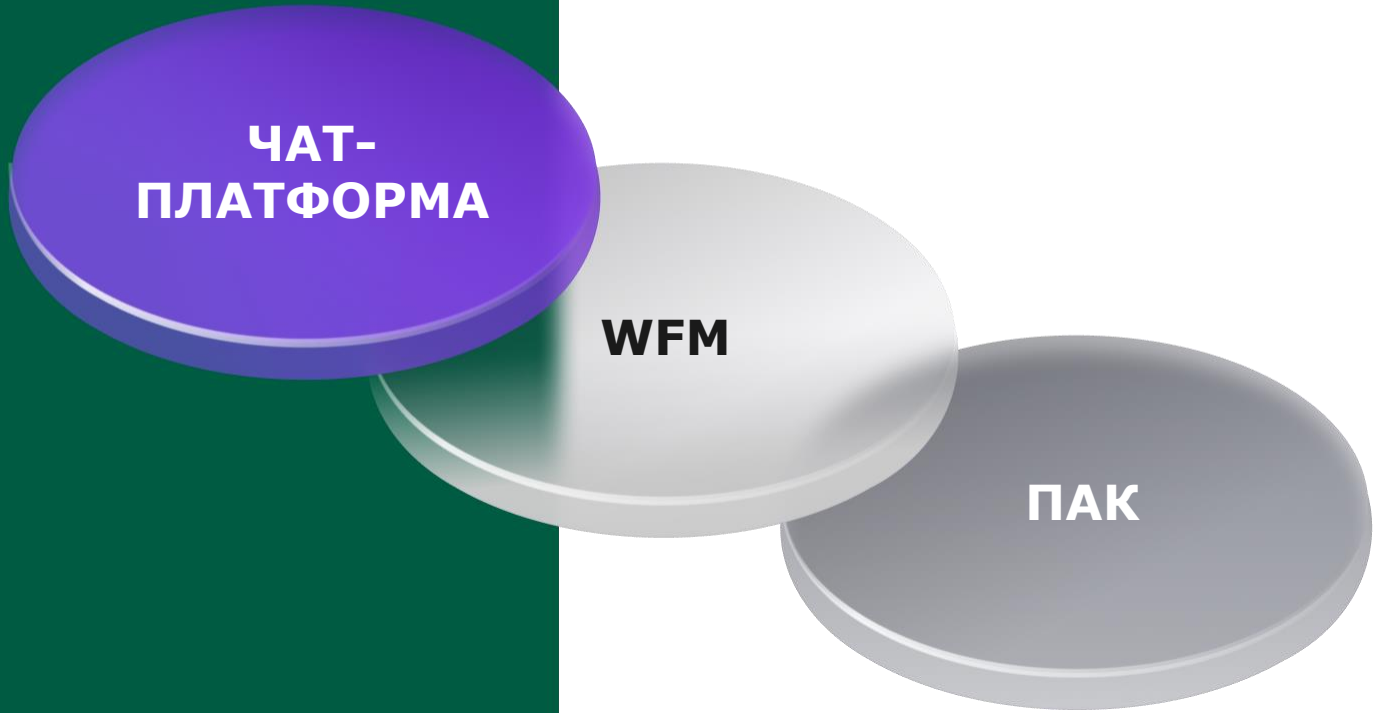
КЕЙС. ПАРТНЕРСКИЕ РЕШЕНИЯ

Инвестиции в российского разработчика голосовых и чат-ботов Twin. Совладение бизнесом в размере 14,4% акций

Направление привлеченных инвестиций на развитие продукта и укрепление рыночных позиций



ПЕРСПЕКТИВНЫЕ ПРОДУКТЫ VOXYS



voxys

В РЕЗУЛЬТАТЕ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ НОВОГО УРОВНЯ РАЗВИТИЯ КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

- ПРОДУКТИВИЗАЦИЯ IT-НАПРАВЛЕНИЯ
- НАРАЩИВАНИЕ IT ИНФРАСТРУКТУРЫ
- МОДЕРНИЗАЦИЯ SLA – ТРЕНД БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ НА ИМПОРТОЗАМЕЩЕНИЕ

voxys

VOXYS

КАЖДЫЙ ВЫЗОВ ПРИНЯТ

VK.COM/
VOXYS_TEAM

T.ME/
VOXYSNEWS

VOXYS.RU

OK.RU/GROUP/
55521990672392