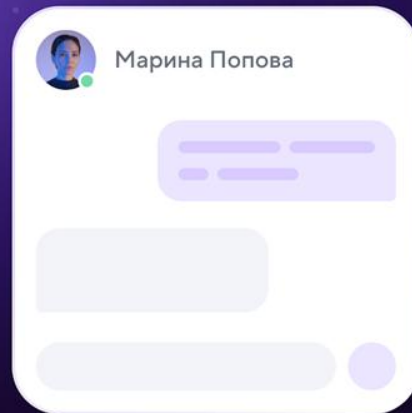
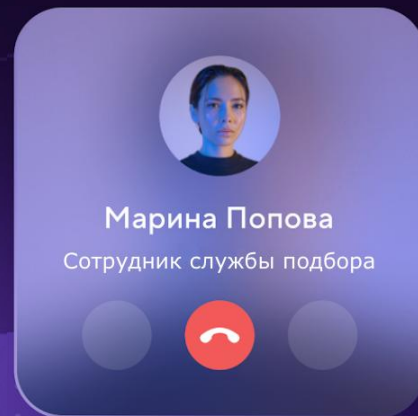
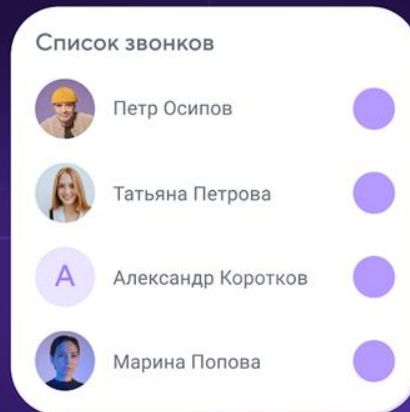


Трансформация процессов в масс-найме

Как мы провели это лето,
внедряя КЦ на 1 000 операторов





**Ольга
Ковалевич**

Ведущий методолог
массового найма
Самокат



**Павел
Чистов**

КАМ
Экосистемы
Voximplant

О чем расскажем

- Кто такие Voximplant? А Самокат? ;)
- С какими проблемами сталкивается масс-найм когда в процесс вовлечены сотни участников
- А можно ли быстро развернуть КЦ на 1000 человек
- Результаты и дальнейшие планы

Voximplant

15

Лет на рынке
коммуникаций

30K+

Активных клиентов

200+

Стран для
совершения
звонков

3

Глобальных офиса:
Россия, Казахстан,
Колумбия

2 млрд

Звонков в год

60+

Стран с
телефонными
номерами

21

Точка присутствия

99.99%

Время безотказной
работы и SLA 24/7

Онлайн-магазин Самокат

8

Лет на рынке

50 000+

Сотрудников и
курьеров-партнеров

1 000+

Активных вакансий

3 000+

Товарных позиций

2 000+

Дарксторов

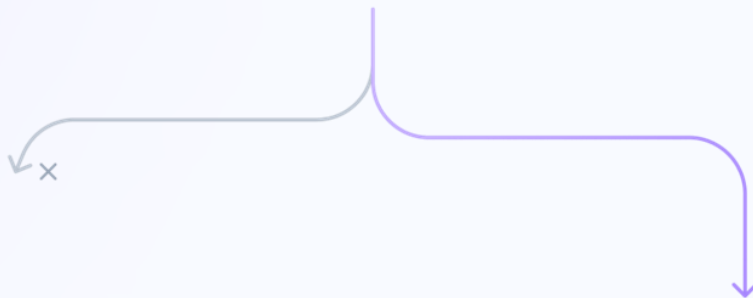
127+

Городов присутствия

249 млрд.руб.

Лидер e-grocery 2024

Что если все делал правильно и улучшал процессы,
но получилось **все равно сложно?**



Многоканальность

Омниканальность

Почему начали искать другое решение

Боли и потери

Управленческая
«слепота»

Низкая скорость
и потери кандидатов

Метрики «До»

Utilization Rate: ~55%
(Продуктивная работа <5 ч из 8)

Время до 1-го контакта: >60 мин.

Конверсия в договор: 10%

Почему начали искать другое решение

Боли и потери

Хаос и рутина вместо
работы

Метрики «До»

АНТ: **12-15 мин.**
(из них 4-5 мин. на рутину)

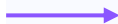
Несоблюдение
стандартов

Соблюдение скрипта: **~60%**

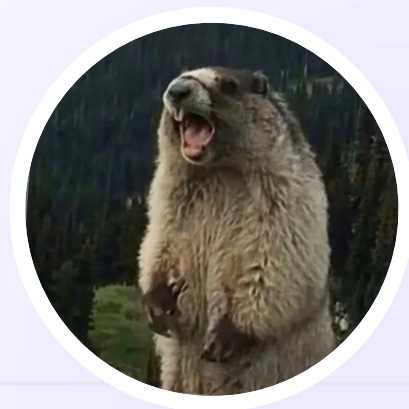
Многоканальность когда в найм вовлечены более тысячи человек

amoCRM.

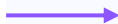
ROCKET.red



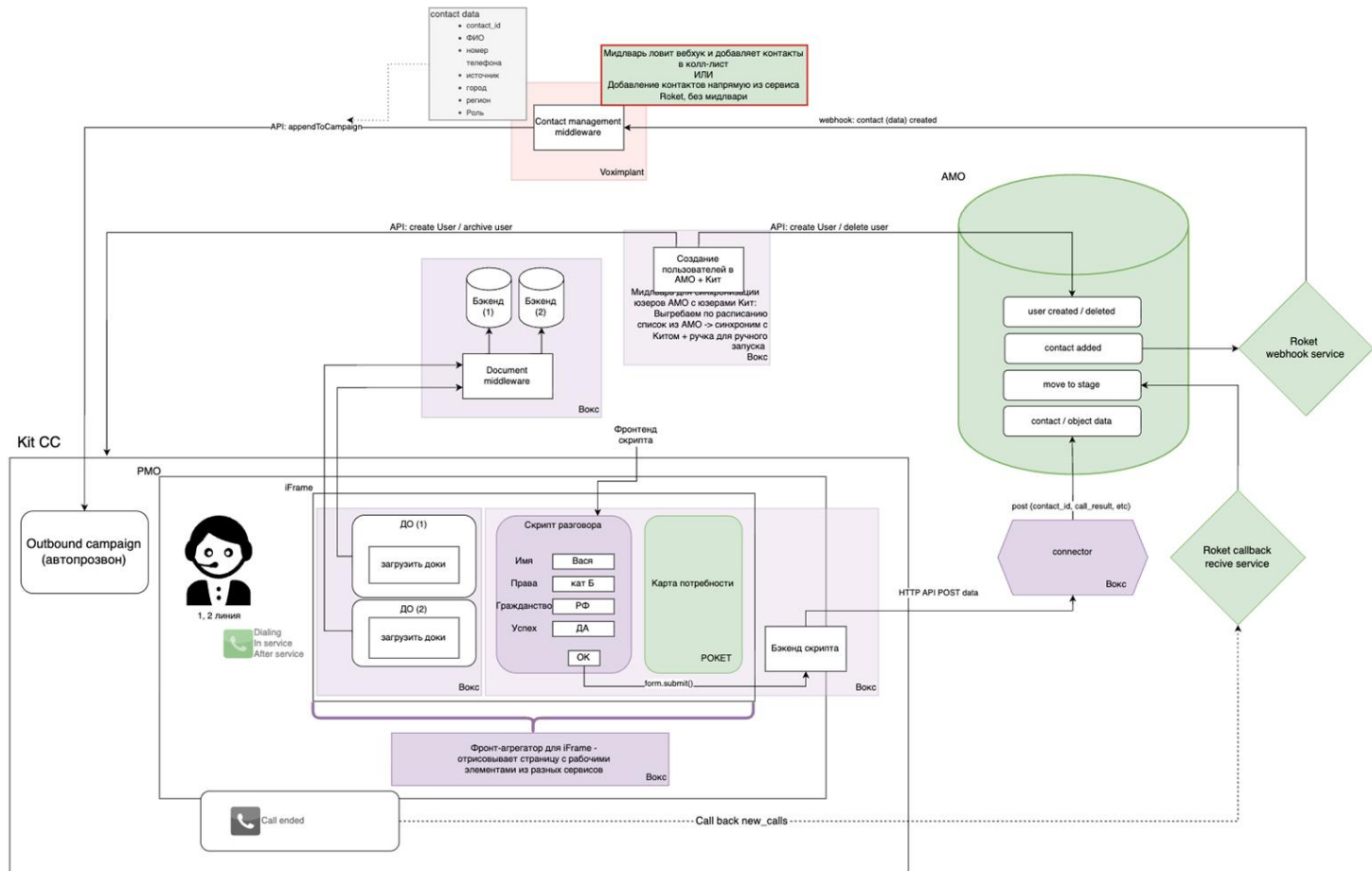
- Работа с дозвоном кандидату
- Контроль времени активности операторов
- Воронка поиска кандидатов
- Месседжинг
- Документооборот
- Скриптинг
- Ротация рекрутеров



Переход к омниканальности с Voximplant



- Осуществление голосовых и текстовых коммуникаций из одного окна
- Сервис умного управления номерами при снижении контактности
- Контроль времени активности операторов
- Передача результата коммуникации в АМО
- Загрузка скриптов в iFrame рабочего места оператора
- Максимально быстрый запуск с полным функционалом для рекрутера за счет синхронизации систем



3 кита внедрения Voximplant Kit-a

Глубокая
интеграция с CRM

Более 20 задач

Направленных только
на кастомизацию
взаимодействия с CRM

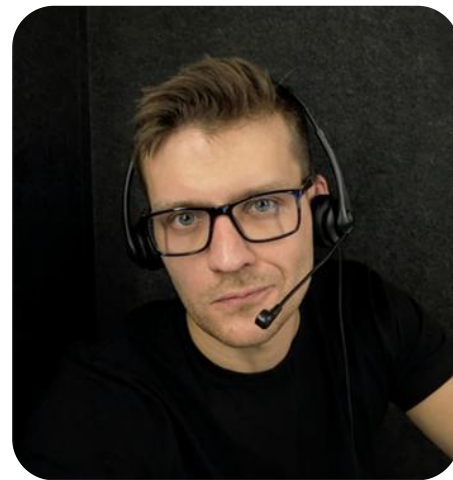
Скорость
внедрения

3 месяца

От подписания договора
до завершения ключевых
доработок

* 2 месяца до начала
первых звонков

Toxa



Функционал,
интерфейсы

- РМО
- Скрипты
- Операторские кампании

To do / done

1. Открытие скриптов в iframe
согласно «script»-из кода
листа
 - a. `%SQL-942-GIS-Сем`
`-масс-найм-KIT-СС`
`ГОТОВО К РАЗРАБОТКЕ`
 - b. `size-S`
 - c. `%SQL-942-`
`-масс-найм-`
 - d. SVG-скрипты:
`proof`
2. Устранить баги-о
скриптов `proof-ai`
3. (не-актуально) За
номера-Билейна:
(Звонить-пока-бу-
линия)
4. Завести Caller-ID
линии
5. Баг-открытие-скр
iframe на рабочи
заказчике — `h`
`ant-slack.com/ar`
`V7GSGCE/r1755;`
`89` Подключите
nt-Slack -

N (хр
поряд

1

2

3

4

5

6

7

8

9



Холд в связи с переездом. Требуется уточнения в
SQL, собрать ФТ, etc

исов

Подготовка. [Пошаговый план.](#)

SQL

Раскатана, преднастроена. Блокер - Ожидаем
верификации для тестов

SQL

Раскатана, преднастроена. Блокер - Ожидаем
верификации для тестов

в в группы по

Холд в связи с переездом. Требуется описать SQL,
оценить, собрать ФТ, etc)

нос добавление

дителем

орами.

:-Борисов,

только по

игона Самуков

ко по своим
утченко

Ключевые эффекты



Оптимизация времени на онбординг рекрутера

Экономия ресурса
и повышение конверсии
в старт сотрудничества



Прозрачная отчетность

Контроль метрик дозвона
и времени активности
операторов



Повышение качества дозвона

После внедрения
управления звонками
через smart trunk



Оптимизация расходов на коммуникации

За счет более
эффективного процесса
работы со звонками

Что еще предстоит

Объединенный месседжинг

Управление текстовыми сообщениями с платформы

Автоматизация скриптинга

Переход от статичного скрипта в iFrame к автоматизированному движению по скрипту

Внедрение коммуникаций в мессенджер МАХ*

Да, да, тот самый

* Писать кандидатам можно из лифта и с парковки

Подарки



Voximplant Kit

* Только до конца 2025 года,
на первые 3 месяца

100

операторов

за 100 ₽*

Действуйте сейчас!

Количество мест по специальной цене ограничено.



Воспользуйся выгодой
voximplant.ru/kit



Спасибо за внимание!



Ольга Ковалевич

Ведущий методолог масс-найма
Самокат



Павел Чистов

KAM Ecosystems
Voximplant
pchistov@voximplant.com

