

VOXYS

**ОЖИДАНИЕ VS РЕАЛЬНОСТЬ:
КАК С ПОМОЩЬЮ LLM МЫ ПОМОГЛИ НАШИМ КЛИЕНТАМ
ВЫЙТИ ЗА РАМКИ СТАНДАРТНОГО СЕРВИСА**

№1

**VOXYS –
ЛИДЕР РЫНКА
аутсорсинговых
контакт-центров**

100+

Центров коммуникаций в РФ

20,3%

Доля российского рынка АКЦ
по оценке рынка IKS-Consulting 2024



Три золота Contact Center World 2021



В числе лучших работодателей России «Рейтинг работодателей hh.ru» 2023



VOXYS в рейтинге лучших работодателей Forbes 2024



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

НАШИ КЛИЕНТЫ И СОВМЕСТНЫЕ ДОСТИЖЕНИЯ

25+ лет

Успешного опыта в аутсорсинге

200+

Высококвалифицированных IT-специалистов



Победитель «Хрустальная Гарнитура 2024/2025»



Федеральный центр коммуникаций

Входящие коммуникации, телемаркетинг, мессенджеры
От проектирования до полной автоматизации клиентского сервиса

AI-платформа роботизации коммуникаций

Цифровые ассистенты: голосовые роботы и чат-боты на основе ИИ

Цифровое кадровое агентство

IT-решения и сервисы для автоматизации бизнес-процессов в HR
Умный процессинг кандидатов с использованием Big Data
Аутсорсинг для снижения затрат и повышения эффективности процессов подбора



IT-Решения для управления контакт-центром

- OMNIVOX** — омниканальная система коммуникаций
- Речевая аналитика с LLM** — распознавание, контент-статистический анализ и смарт-рекомендации на основе ИИ
- WFM** — автоматизация и оптимизация трудовых ресурсов и персонала
- Бот-суфлер** — рекомендация оператору в реальном времени и ускоренная адаптация персонала
- Кастомная разработка** и интеграция ПО

Платформа цифрового контакт-центра

Современная техническая платформа, позволяющая объединить классический функционал контакт-центра и обработку обращений на основе ИИ
ИИ обеспечивает эффективную автоматизацию и отказоустойчивость при масштабировании до 20 000 рабочих мест

C2M

- Big Data
- Лидогенерация

РЕЧЕВАЯ АНАЛИТИКА — ПРОГРАММНОЕ РЕШЕНИЕ, ИСПОЛЬЗУЮЩЕЕ СТАТИСТИЧЕСКИЙ И КОНТЕНТ-АНАЛИЗ, А ТАКЖЕ ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ ДЛЯ ОБРАБОТКИ И АНАЛИЗА УСТНОЙ И ПИСЬМЕННОЙ РЕЧИ, ПОЗВОЛЯЮЩЕЕ АВТОМАТИЗИРОВАТЬ И ПОВЫШАТЬ ЭФФЕКТИВНОСТЬ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ ДИСТАНЦИОННОГО КЛИЕНТСКОГО СЕРВИСА

РУЧНАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

1-2% Целевая выборка 1-2% контактов (низкий объем покрытия)

250 FTE

специалистов ОКК

7 млн руб

ежемесячные расходы

2 0 1 9

ВНЕДРЕНИЕ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ ВНУТРИ ВОКСИС

100%

охват коммуникаций

-21%

сокращение повторных обращений

+34%

рост CSI, NPS

37 FTE

специалистов ОКК

1,1 млн

ежемесячные расходы

-18%

сокращение АНТ

+48% рост up-sell/cross-sell

2 0 2 0

КОММЕРЧЕСКОЕ РАЗВИТИЕ РЕЧЕВОЙ АНАЛИТИКИ

- Решение бизнес проблем Заказчика
- Консалтинг = операционная эффективность
- Автоматизация CJM
- Интеграция с CRM, ERP, соц. сети и мессенджеры
- Управление эффективностью роботов и чат-ботов

2 0 2 3

ВНЕДРЕНИЕ LLM В РЕЧЕВУЮ АНАЛИТИКУ

01 Автоматически определяет тематику

02 ИИ дает обратную связь операторам

03 Краткое содержание диалога

04 Выявление инцидентов, новых тематик обращений

05 Профилирование клиентов

06 Конкурентный анализ

07 Оценка CSI от ИИ

4
2
0
2

ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ОПЕРАТОРОВ

01

-21%

Сокращение повторных обращений

-18%

Сокращение АНТ

ПОВЫШЕНИЕ РОСТА ПРОДАЖ

02

+24%

Увеличение % согласий

+28%

Увеличение доходимости

+16%

Отслеживание эффективности акций и увеличение их продаж

Анализ конкурентов

Все каналы обслуживания

ЛОЯЛЬНОСТЬ К БРЕНДУ

03

+34%

Рост CSI

+37%

Рост NPS

-42%

Сокращение жалоб

+16%

Повышение уровня сервиса для клиентов

+27%

Улучшение юзабилити сервисов

ОПТИМИЗАЦИЯ СЛУЖБЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

04

100%

- Анализ коммуникаций
- Соблюдение регламента и процедур
- Сокращение конфликтных ситуаций

X6

Сокращение расходов

ГОЛОС КЛИЕНТА CX И UX

05

- Внедрение лучших практик
- Разработка эффективного сценария

100%

Автоматизация CJM

100%

Контроль отзывов и постов в соц. сетях

УПРАВЛЕНИЕ РОБОТАМИ

06

X2,5

Сокращение реализации робота

+31%

Повышение качества робота

30+

Доработка логических веток сценария

X3

Повышение эффективности работы

ПОВЫШЕНИЕ ЛОЯЛЬНОСТИ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ — ОСНОВНАЯ ЗАДАЧА ПОРТФЕЛЯ ЗАКАЗЧИКОВ

ПОЛЕ	ЗНАЧЕНИЕ
Удовлетворен ли клиент CSI	<p>Оператор частично решил задачу, но допустил несколько ошибок, которые могли повлиять на удовлетворенность клиента: 1. Не смог решить вопрос клиента — клиенту нужен был способ восстановления доступа к приложению (пароль/код) и возможность произвести платеж по кредитной карте. Оператор предложил стандартные решения (банкомат, офис), но не нашел альтернативы, подходящей для текущей ситуации клиента. 2. Клиент негативн по окончании звонка — клиент явно недоволен ответом оператора и говорит: «я всё поняла до свидания», что является выражением разочарования. 3. Клиент не поблагодарил оператора — в конце разговора клиент не выражает благодарности, что также указывает на низкий уровень удовлетворенности. 4. Недостаточно реагировал на эмоции клиента — клиент несколько раз повторяет, что не может воспользоваться предлагаемыми способами, но оператор не демонстрирует сочувствия или попыток найти компромиссное решение. 5. Циклический диалог — оператор повторяет одни и те же варианты решения проблемы, не добавляя новых предложений. 6. Перебивания клиента — оператор несколько раз перебивает клиента, например, когда тот говорит: «вы меня не слышите подождите секундочку». 7. Отсутствие позитивного настроя — оператор ведёт себя более механически, чем дружелюбно, не проявляет энтузиазма или желания помочь. В целом, оператор следовал процедуре и предоставлял информацию, но не адаптировал её под конкретную ситуацию клиента, что привело к недовольству.</p>
Удовлетворен ли клиент оценка CSI	1

+24% Повышение удовлетворенности клиентов благодаря ежедневной системе и усилиям всех наших команд от обучения до производства

4,27% Результаты июня 2025 г. были на уровне

4,55% Оценка клиента по итогу работы пилотного проекта

	Всего оценок	Какую оценку поставил клиент		Всего оценок	Какую оценку поставил клиент
Было	18542	5	Стало	23587	5
	5859	4		4651	4
	4121	3		2158	3
	2123	2		1652	2
	584	1		97	1
	31229	4,27%		32145	4,55%

Динамика позитивных оценок от клиентов на 24% больше за 3 месяца работы

ПРОБЛЕМА ВЫБОРА ТЕМАТИК: ВЛИЯНИЕ НА КАЧЕСТВО РАБОТЫ И СТАТИСТИКУ ПРОЕКТА

ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

НАСТРОЙКА LLM, ЧТОБЫ ОНА ПРОСТАВЛЯЛА ТЕМАТИКИ И СУБТЕМАТИКИ ПО КАЖДОМУ ДИАЛОГУ

01

ПОЛЕ	ЗНАЧЕНИЕ
Первый уровень ИИ	Кредит наличными
Второй уровень ИИ	Плановое/досрочное погашение
Третий уровень ИИ	Досрочное погашение

РУЧНАЯ ВЕРИФИКАЦИЯ ТОГО, НАСКОЛЬКО LLM КОРРЕКТНО ПРОСТАВЛЯЛА ТЕМАТИКИ, И ДОТЮНИНГ ЕЕ ДО 95% КОРРЕКТНОСТИ

02

ПРОВЕРКА, НАСКОЛЬКО КОРРЕКТНО ОПЕРАТОР ПРОСТАВЛЯЛ ТЕМАТИКУ

03

ПОЛНАЯ ПЕРЕДАЧА КЛАССИФИКАЦИИ НА ПЛЕЧИ LLM. ТЕПЕРЬ ОПЕРАТОР НЕ ТРАТИТ ВРЕМЯ НА ВЫБОР ТЕМАТИКИ

04**-12 сек**

Сокращение АНТ. При этом получаем улучшение качества маршрутизации и корректную статистику

ВНЕДРЕНИЕ ИИ-РЕКОМЕНДАЦИЙ ДЛЯ УПРОЩЕНИЯ НАЙМА И ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА

ОПЕРАТИВНЫЕ КОММЕНТАРИИ

операторам по каждому звонку - сокращение задержки между событиями и оперативная корректировка работы над качеством

СОКРАЩЕНИЕ ОШИБОК

операторов, так как в рекомендациях есть подсказки по формулировкам, проверке фактов и правильному переходу к следующим шагам

БЫСТРЫЙ ВВОД

новичков в рабочий режим за счёт структурированной и постоянной поддержки

ОСВОБОЖДЕНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

от постоянного микроуправления, возможность сконцентрироваться на более сложных задачах, в то время как операторы получают поддержку напрямую от модели

ОПЕРАТИВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

для операторов, которую они могут видеть в ОС, так как LLM интегрирована с базой знаний и может направлять их к соответствующим гайдам и статьям БЗ

до **89**

Улучшение качества обслуживания на проекте (было 84)

на **18%**

Оптимизирована работа руководителей групп

Обратная связь ИИ

Оператор частично решил проблему клиента, направив его к голосовому помощнику, но не завершил решение проблемы напрямую. Также, оператор мог бы больше проявить эмпатию и интерес к сложной ситуации клиента (например, отметить понимание того, что клиент не использовал карту три года и столкнулся с трудностями). Диалог был достаточно вежливым и грамотным, однако отсутствие более глубокого взаимодействия и уверенности в решении вопроса могло повлиять на уровень удовлетворенности клиента.

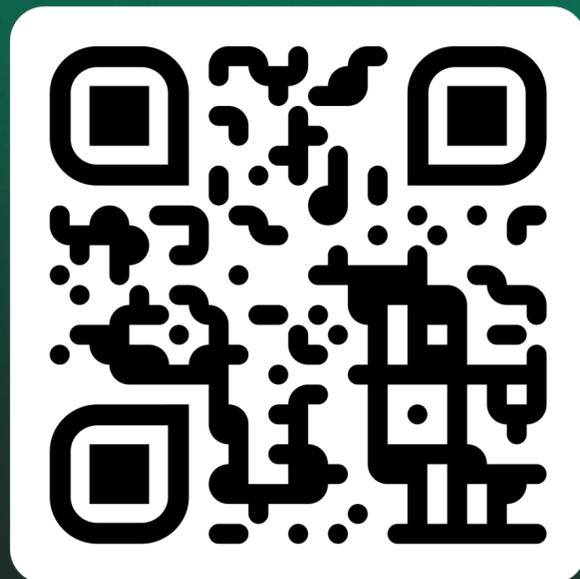
КОНТАКТЫ

Чаплинская Елена

Директор департамента качества и речевых технологий

+7 (953) 611-36-09

Elena.Chaplinskaya@voxys.ru



voxys.ru



voxysnews

VOXYS