VOXYS

Не просто чек-лист:

как LLM превращает речевую аналитику в бизнес-результат

- классификация
- трансферы
- CSI
- продажи

О компании

VOXYS

2021
Финалист ECCCSA

2021
Три золота Contact Center World

2025
Рейтинг работодателей hh.ru

2025
Рейтинг лучших работодателей Forbes

2025/2026
Победитель «Хрустальная Гарнитура»

Лидер рынка контакт-центров в РФ и странах СНГ

20%

Крупнейшая доля рынка АКЦ (IKS-Consulting)

9,3

Самый высокий показатель CSI по отрасли за 2025 год

> 100

Клиентов из рейтинга РБК 500

РБК 500

250+

Реализованных проектов в различных отраслях экономики

> 1 млн

Контактов ежедневно

>7 лет

Средняя продолжительность сотрудничества с VOXYS

Финансы и страхование

МОЕХ, отпбанк, Life pay, ПСБ, Инвестиум, Ингосстрах, РЕСО гарантия, Альфа-Банк, ВТБ, Уралсиб, Почта Банк, моё дело, SBI Bank, Сбер Страхование

Ритейл

Hoff, TPY, Midea, Karcher, Familia, 5, Х5 Group, UVI, gorenje, Перекрёсток, апельсин, лента, MARS

E-Com

банки.ру, сравни, Skillbox, Синергия, Shopping Live, Yandex, Avito, циан, auto.ru, ispring, YUDAEV.SCHOOL, top

Транспорт и логистика

UTG, tutu, АВТОДОМ, СДЭК, РЖД

Другие

ПИК, самолет, Акку-Чек, Балтика, ТТК, tech, столото, Газпром, МегаФон, t2, Ростелеком

VOXYS

От ручной оценки до интегрированного решения на основе ИИ

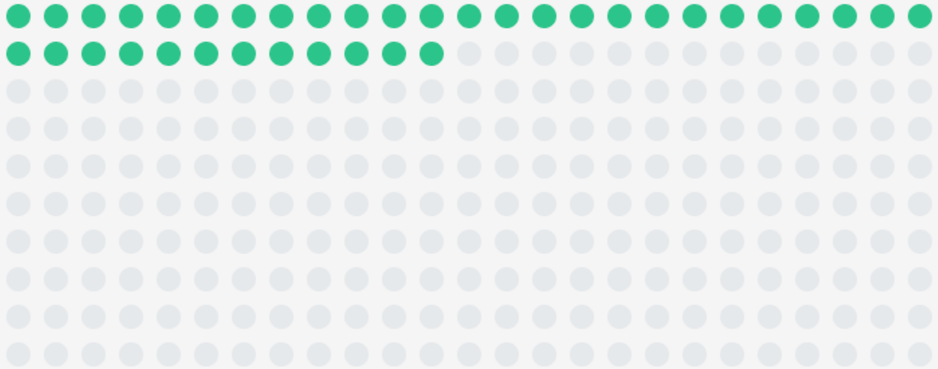
2019 → 2020

Ручная оценка качества → речевая аналитика внутри Воксис

250 → 37

FTE специалистов ОКК

1 точка = 1 FTE



Охват коммуникаций

2019		1–2%
2020		100%

Ежемесячные расходы

2019		7 млн ₽
2020		1,1 млн

–21% сокращение повторных обращений

+34% рост CSI, NPS

–18% сокращение АНТ

+48% рост up-sell/cross-sell

2023 Коммерческое развитие речевой аналитики

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

2024

Внедрение LLM в речевую аналитику

01 Автоматически определяет тематику

02 ИИ даёт обратную связь операторам

03 Краткое содержание диалога

04 Выявление инцидентов, новых тематик обращений

05 Профилирование клиентов

06 Конкурентный анализ

07 Оценка CSI от ИИ

VOXYS

Это позволяет бизнесу не только контролировать качество сервиса, но и выявлять точки роста

Голосовые взаимодействия

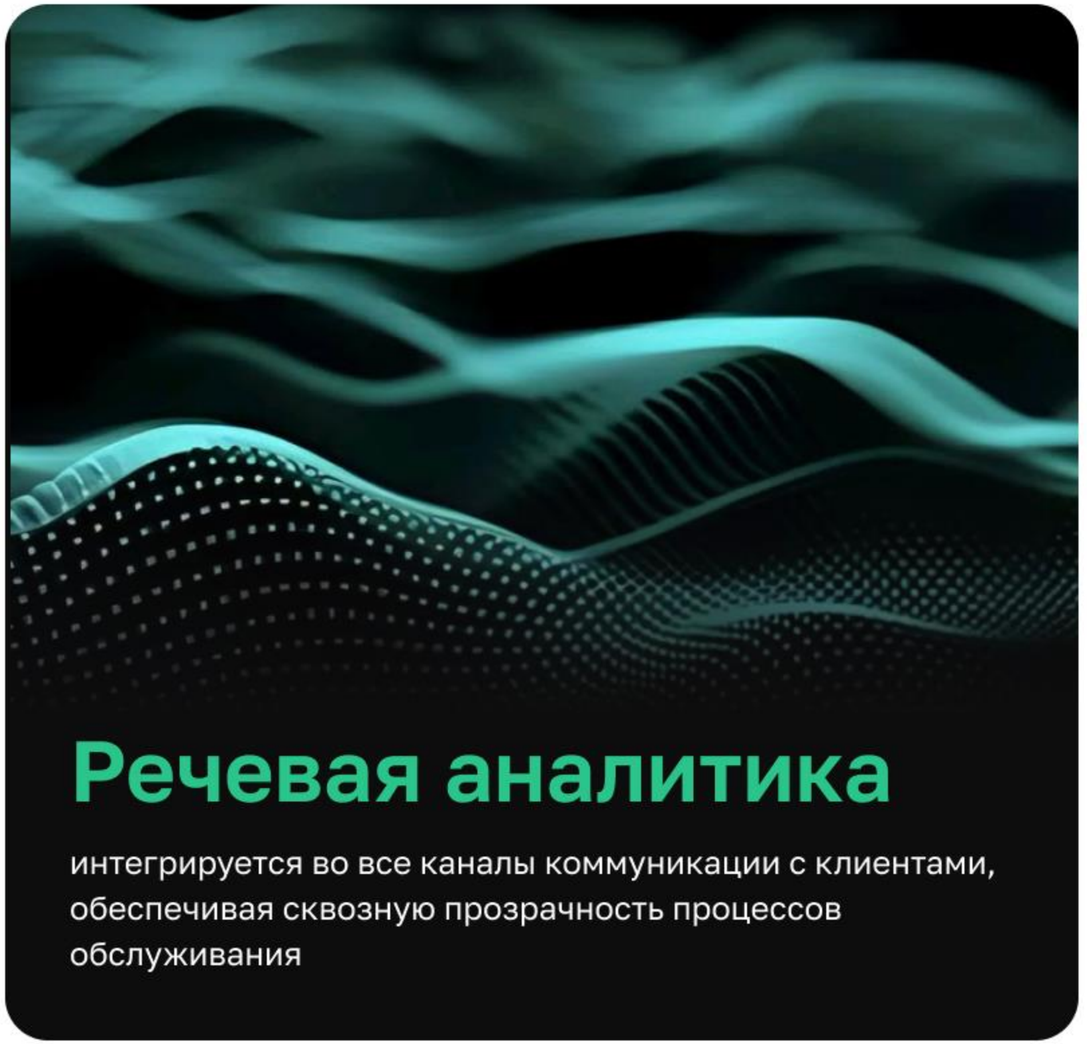
- Операторы
- Голосовые роботы

Неголосовые взаимодействия

- Чаты
- Чат-боты
- Социальные сети
- Мессенджеры
- E-mail

Очная коммуникация

- Продавцы-консультанты
- Заправщики



Речевая аналитика

интегрируется во все каналы коммуникации с клиентами, обеспечивая сквозную прозрачность процессов обслуживания

VOXYS

4

проблемы, которые не решали чек-листы

Чек-лист

01 Ошибки классификации
Оператор путается в 2000+ темах при многовопросных обращениях

02 Некорректные переводы
Ошибочная маршрутизация создаёт искусственную нагрузку на 2 линию

03 Низкий CSI
Поиск причин низкого CSI требует часов ручного анализа диалогов

04 Продажи теряются в сервисных диалогах
Оператор отвечает на вопрос о продукте, но не выявляет потребность и не переводит интерес клиента в продажу

VOXYS

Классификация обращений: от ручной обработки к автоматизации

Проблема

Классификатор из 2340 тематик с глубиной 3 уровня.

Оператор тратит время на проставление всех тематик и допускает ошибки.

Решение LLM

Первые 2 месяца ИИ контролирует корректность выбора тематик оператором.

После верификации и калибровки ИИ самостоятельно классифицирует обращения, освобождая оператора от этой задачи.

Точность классификации

75,7% → 94,9%

Сокращение АНТ

На 16 секунд

С 201 до 185 сек

Пример: классификация ИИ

LLM

Краткое содержание диалога	Клиент сообщил, что с его карты списали 10 000 рублей на Ростелеком, несмотря на отключение автоплатежа. Оператор объяснил, что списание запланировано на 28 сентября и посоветовал отключить автоплатёж через приложение банка. Клиент согласился и поблагодарил.
Первый уровень ИИ	Банковские карты
Второй уровень ИИ	Дебетовые карты
Третий уровень ИИ	Вопрос по списанию

VOXYS

Некорректные трансферы

Проблема

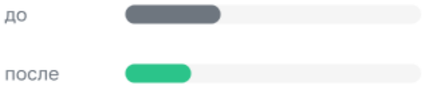
32% обращений переводились на другую линию. Из них 51% — некорректно, что создавало дополнительную нагрузку на операторов и увеличивало время обработки.

Решение на базе ИИ

ИИ определяет истинный вопрос клиента, проверяет соответствие трансфера зонам компетенций и объясняет оператору причину ошибки. Результат — снижение лишних переводов за 3 месяца.

Доля переводов от всех обращений

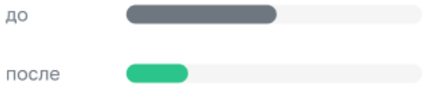
32% → 22,4%



−30%

Некорректные переводы за 3 месяца

51% → 21%



−58,8%

Время РГ на анализ переводов

−19%

сокращение времени РГ на анализ переводов

Пример контроля ИИ: выявлен некорректный трансфер

LLM

Переводы звонка	Да, переводил
Верный перевод	**Нет**
Вопрос, приведший к переводу	Клиент спросил о различии между счётом карты и Master-счётом.

VOXYS

Оценка качества сервиса: от выборочного CSI к 100% анализу ИИ

Проблема

Оценку оставляют только 25–30% клиентов. Анализ низких оценок вручную занимал рабочий день двух сотрудников ежедневно.

Решение на базе ИИ

ИИ оценивает 100% диалогов по шкале CSI 1–5, определяет причины недовольства и формирует рекомендации. Стабилизация модели — 1,5 месяца.

Охват оценки диалогов

25–30% → 100%

до

ИИ

Вместо выборочной обратной связи

Положительных оценок

+ 17%

За 1 месяц после внедрения

2 FTE высвобождаемый ресурс ОКК

≈ 130 тыс. ₽/мес.

≈ 1,56 млн ₽ в год

Как ИИ превращает диалог в управленческое действие LLM

Оценка консультации со стороны клиента	4
Оценка консультации по мнению ИИ	3
Описание причины оценки	Оператор частично решил задачу, объяснив, что на горячей линии нельзя отключить уведомления о платежах ЖКХ — это возможно только через Личный кабинет Онлайн. Однако он не предложил альтернативного решения (например, перевода звонка в специализированный отдел), что является нарушением правила 1. Также оператор неоднократно повторял «угу», не задавал уточняющих вопросов и не проявлял достаточной вовлечённости в проблему клиента, что противоречит правилам 4 и 5. Диалог часто становился цикличным, особенно в моменте, когда клиент повторял, что уведомления продолжают приходить, что нарушает правило 12. Оператор не проявлял активного интереса к эмоциональному состоянию клиента, несмотря на то, что тот подробно описывал свои жизненные трудности, что нарушает правило 4. Также были замечены случаи, когда оператор не следовал за логикой речи клиента, что снижало качество взаимодействия.

VOXYS

Входящие обращения — новый канал продаж банковских продуктов

Оператор не ограничивается консультацией: выявляет интерес клиента и предлагает подходящий продукт без навязчивости.

Как работает модель

01

Выявляем интерес

ИИ распознаёт тёплых клиентов: ставки по вкладам, условия карты, кредит.

02

Контролирует переходы к предложению

ИИ проверяет, был ли оператором озвучен релевантный оффер и аргументы в момент диалога.

03

ИИ даёт ОС оператору

ИИ даёт свои рекомендации, какие альтернативы можно предложить оператору и где он упустил продажу.

04

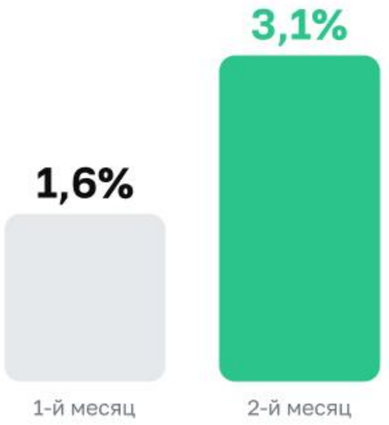
Масштабирование успешных диалогов

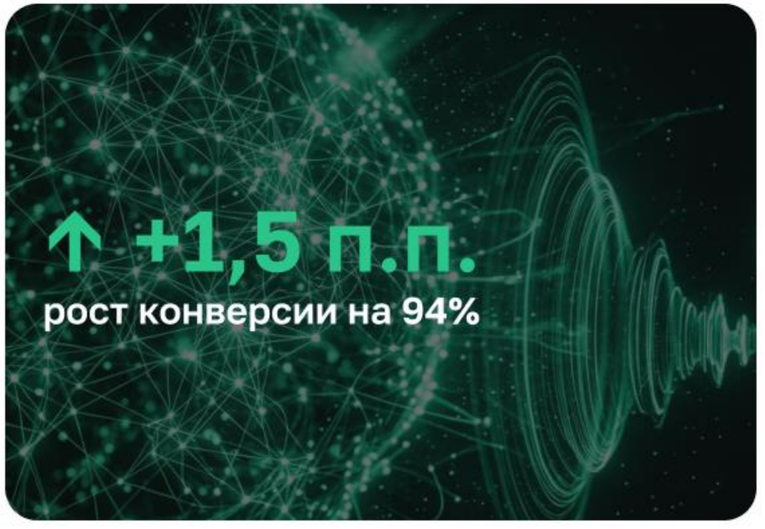
ИИ фиксирует лучшие практики и собирает их.

Результаты пилота

Конверсия в продажу

Продажи через консультации — без навязчивых предложений





VOXYS

Речевая аналитика с ИИ: экономический эффект для банка

Автоклассификация
АНТ: 201 → 185 сек. · −16 сек. / звонок

984 000 ₽

Контроль трансферов
Время РГ: 100% → 81% · −19% времени

71 250 ₽

Клиентский опыт
+17% позитивных оценок · ФОТ ОКК −130 тыс.

130 000 ₽

Новый канал продаж
Конверсия: 1,6% → 3,1% · +1,5 п.п. / +93,75%

10 218 300 ₽

Экономический эффект / мес.

Автоклассификация Эквивалент высвобожденного времени	**984 000 ₽**
Контроль трансферов 75 000 ₽ × 19%; при 1 РГ	**71 250 ₽**
Клиентский опыт Оптимизация 2 FTE ОКК	**130 000 ₽**
Новый канал продаж 4 087 доп. продаж ₽	**10 218 300 ₽**
Затраты на РА	**700 ₽ / мес.***

Совокупный эффект

11 346 550 ₽ / мес.

136 158 600 ₽ / год

Вопросы и ответы

voxys.ru

Контакты

Чаплинская Елена

Директор департамента качества и речевых технологий

+7 (953) 611-36-09

Elena.Chaplinskaya@voxys.ru

Телеграм

VOXYS