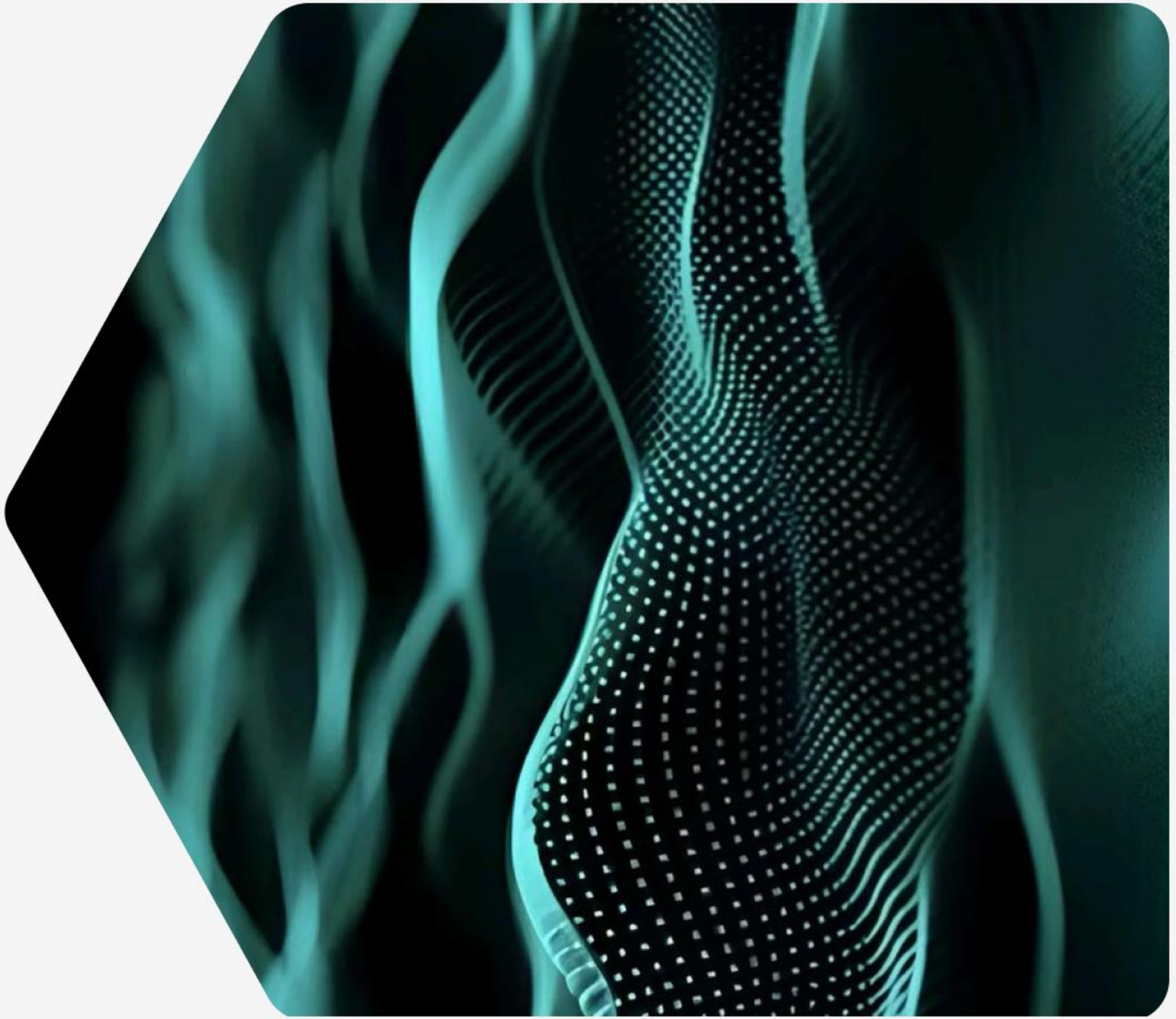
VOXYS

OMNIVOX

Не просто единое окно: как OmniVox меняет экономику клиентского сервиса



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, Финам, 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

Все инструменты клиентского сервиса — в одном контуре

01 Единое рабочее пространство
Звонки, чаты, мессенджеры, e-mail, соцсети и маркетплейсы — вместе с историей клиента и CRM.

02 Маршрутизация и SLA
Очереди, приоритеты, правила распределения, алерты и эскалации.

03 Контекст без потерь
Передача и продолжение диалога с сохранением истории обращения.

04 Дашборды и управление
Нагрузка, качество, темы обращений и ключевые показатели сервиса.

05 No-code ScriptBuilder
Быстрая реализация / изменение сценариев ботов без отдельного цикла разработки.

06 AI-сопровождение оператора
Подсказки и ответы из базы знаний в процессе диалога.

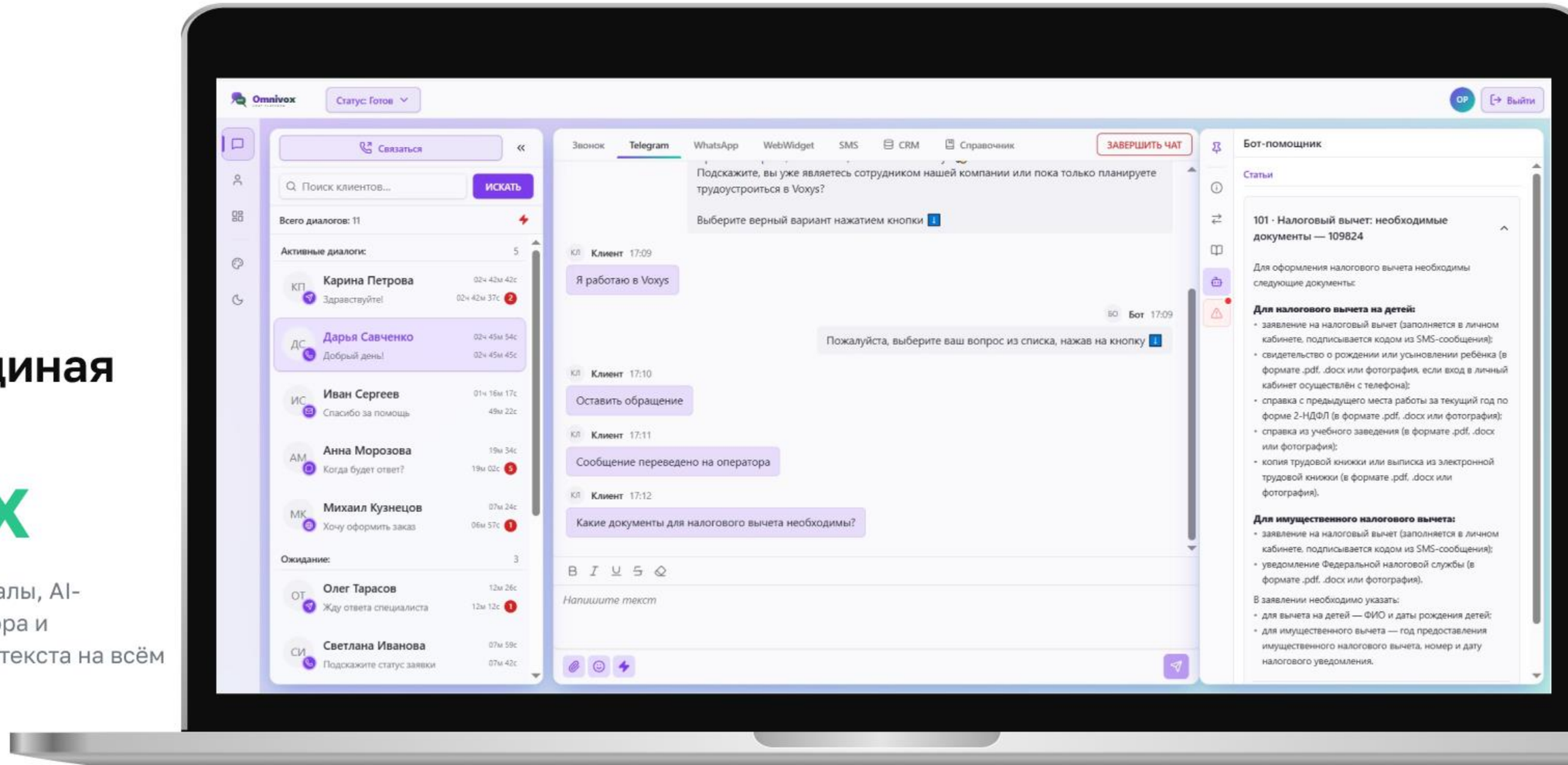
- 100% анализ коммуникаций
- Причины обращений и отказов
- Контроль качества и CSI
- Точки роста продаж
- Рекомендации и точки автоматизации

VOXYS

Как работает единая AI-платформа

OmniVox

Единый контур объединяет каналы, AI-автоматизацию, работу оператора и аналитику — с сохранением контекста на всём пути обращения



VOXYS

5

болей клиентского сервиса fashion-ритейла

01 **Разрозненные каналы**
Оператор использует более 10 вкладок для коммуникации с клиентами
→ Единый АРМ

02 **Рутинные обращения**
95% обращений обрабатываются операторами, включая типовые вопросы
→ Автоматические сценарии

03 **Потерянные продажи**
Вопрос о размере или наличии заканчивается без альтернативы и заказа.
→ Бот-суфлёр + речевая аналитика

04 **Слабая управляемость**
Отсутствие единого инструмента управления эффективностью команды
→ Дашборд руководителя

05 **Низкая удовлетворённость**
Долгое ожидание, повторные обращения и потеря контекста снижают лояльность клиентов
→ Аналитика AI

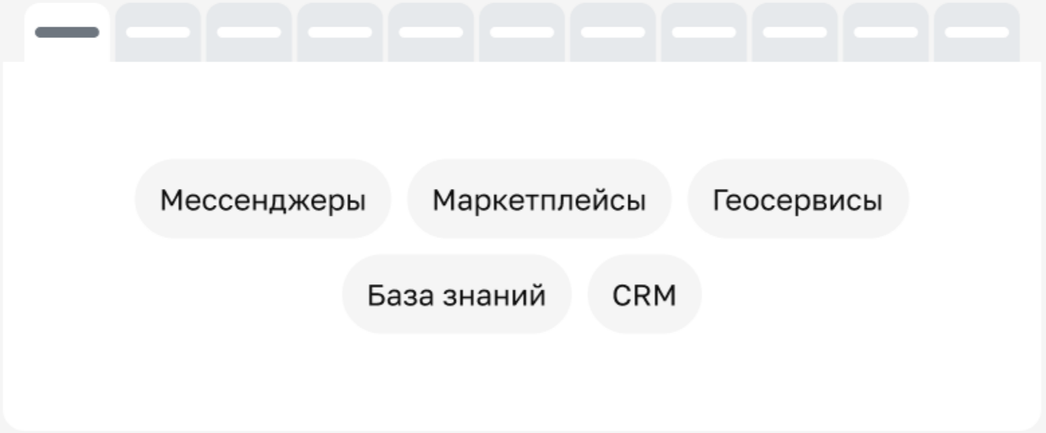
VOXYS

Единый АРМ: все каналы и инструменты в одном окне

Боль

11 вкладок и разрозненные каналы

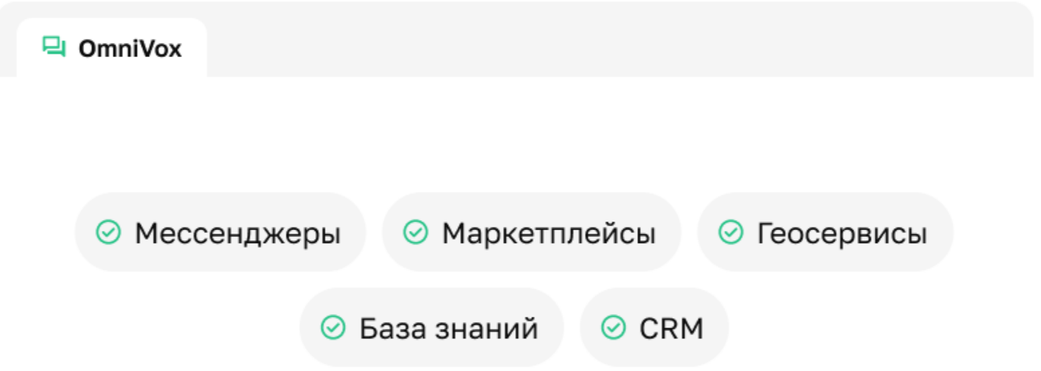
Мессенджеры, маркетплейсы, геосервисы, база знаний и CRM работают отдельно. Оператор теряет время на переключения и поиск информации.



Решение OmniVox

Один АРМ для всех коммуникаций

Диалоги из всех каналов, история клиента, база знаний и CRM с заказами доступны в одном окне — без переходов между системами.



−35%
Переключение между каналами

−18 сек.
Сокращение АНТ

+12%
Продуктивность оператора

0
Пропущенных обращений

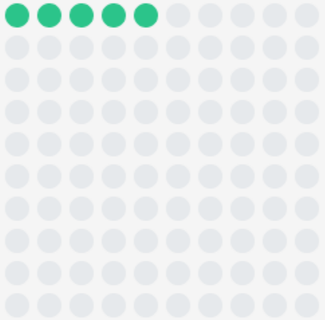
100%
Контроль соблюдения SLA

VOXYS

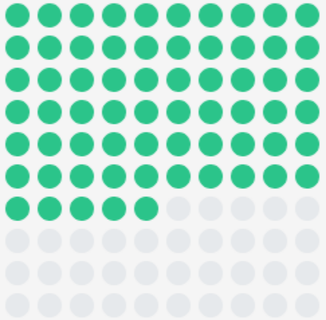
Автоматизация клиентских обращений в цифровых каналах

Как анализ тематик обращений помог перевести типовые вопросы на автоматические сценарии OmniVox

Было
5%



Стало
65%



Прирост
+60 п.п.

Рост автоматизации
в 13 раз

Боль

95% обращений обрабатывались вручную; операторы отвечали на повторяющиеся вопросы.

Что сделали

1. **Выделили массовые тематики**
2. **Отобрали типовые вопросы**
3. **Настроили сценарии OmniVox**
4. **Сохранили перевод сложных кейсов к оператору**

Тематики автоматизации

- **Подбор товара** — Подбирает по критериям клиента
- **Заказы** — Статус и готовность
- **Доставка** — Сроки и отслеживание
- **Возвраты** — Порядок и статус
- **Магазины** — Адреса и график
- **Лояльность** — Правила начисления

Результат **65%** типовых обращений закрываются без участия оператора

1,3 млн ₽ экономия на ФОТ

VOXYS

Потерянные продажи → рост конверсии

Было
Нет нужного размера —
оператор завершает диалог

→

Решение
Оператор + Бот-суфлёр
+ контроль речевой аналитикой

→

Стало
Предложение альтернативы
и сохранение шанса на заказ

Как это работает в диалоге

Клиент
«Есть эта модель в другом размере?»

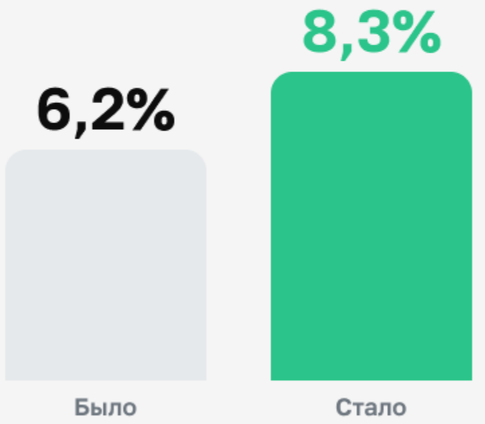
Бот-суфлёр
«Нет размера. Предложите похожую модель в наличии»

Оператор
«Могу подобрать аналог — показать варианты?»

РА проверяет

- **Было ли альтернативное предложение**
- **Отработан ли отказ**
- **Доведён ли диалог до заказа**

Эффект на конверсию



+2,1 п.п. / +33,9% относительный рост

+525 000 ₽ / мес.
+6,3 млн ₽ / год

VOXYS

Слабая управляемость → контроль нагрузки в реальном времени

Было

Реактивное управление

- Очередь и просрочки видны постфактум
- Нагрузка распределяется неравномерно
- Сложно найти причины падения SLA

Решение в OmniVox

Дашборд руководителя / супервизора

01

Очередь онлайн

Чаты в ожидании, время до ответа, риск SLA

02

Нагрузка операторов

Активные диалоги, занятость, доступность

03

Эффективность

SLA, AHT, скорость ответа, закрытие тикетов

Что делает руководитель

Видит перегрузку --- **Перераспределяет чаты** --- **Корректирует смены** --- **Контролирует SLA**

−20%

Время ожидания

+5%

Производительность

109 200 ₽/мес.

Оптимизация 1 FTE

Эффект: при 21 FTE × 168 ч × 650 ₽/ч и росте производительности на 5% высвободился 168 ч/мес. ≈ 1 FTE.

VOXYS

От негативной оценки — к улучшению клиентского опыта

Было

Клиент ставит низкую оценку после диалога

Причина недовольства не всегда понятна. Обратная связь остаётся в отдельных обращениях и не превращается в изменения сервиса.

Решение · OmniVox + PA с LLM

01

Собираем оценки

После каждого диалога клиент оценивает обслуживание.

02

Понимаем причину

LLM анализирует диалог и объясняет, что вызвало негатив.

03

Запускаем улучшения

Оператор получает рекомендации; замечания по приложению и сайту попадают в продуктовый бэклог.

Эффект внедрения

−24%

негативных оценок за 3 месяца

130 000 ₽/мес.

Экономия ФОТ отдела контроля качества (ОКК)

VOXYS

Итог: OmniVox влияет на выручку и стоимость сервиса

Боль 03

+525 000 ₽/мес.

Дополнительная выручка

Рост конверсии с 6,2% до 8,3%

Боль 04

109 200 ₽/мес.

Оптимизация операторов

Высвобождение эквивалента 1 FTE

Боль 05

130 000 ₽/мес.

Экономия ФОТ ОКК

Автоматизация контроля качества

Итого по эффектам с указанным месячным периодом

764 200 ₽/мес. · 9,17 млн ₽/год

Дополнительная выручка

Оптимизация операторов

Экономия ФОТ ОКК

Дополнительно: автоматизация

1,3 млн ₽

Экономия ФОТ; период не указан

Бизнес-итог: меньше ручных обращений и затрат, выше конверсия продаж, прозрачнее SLA и качество обслуживания.

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