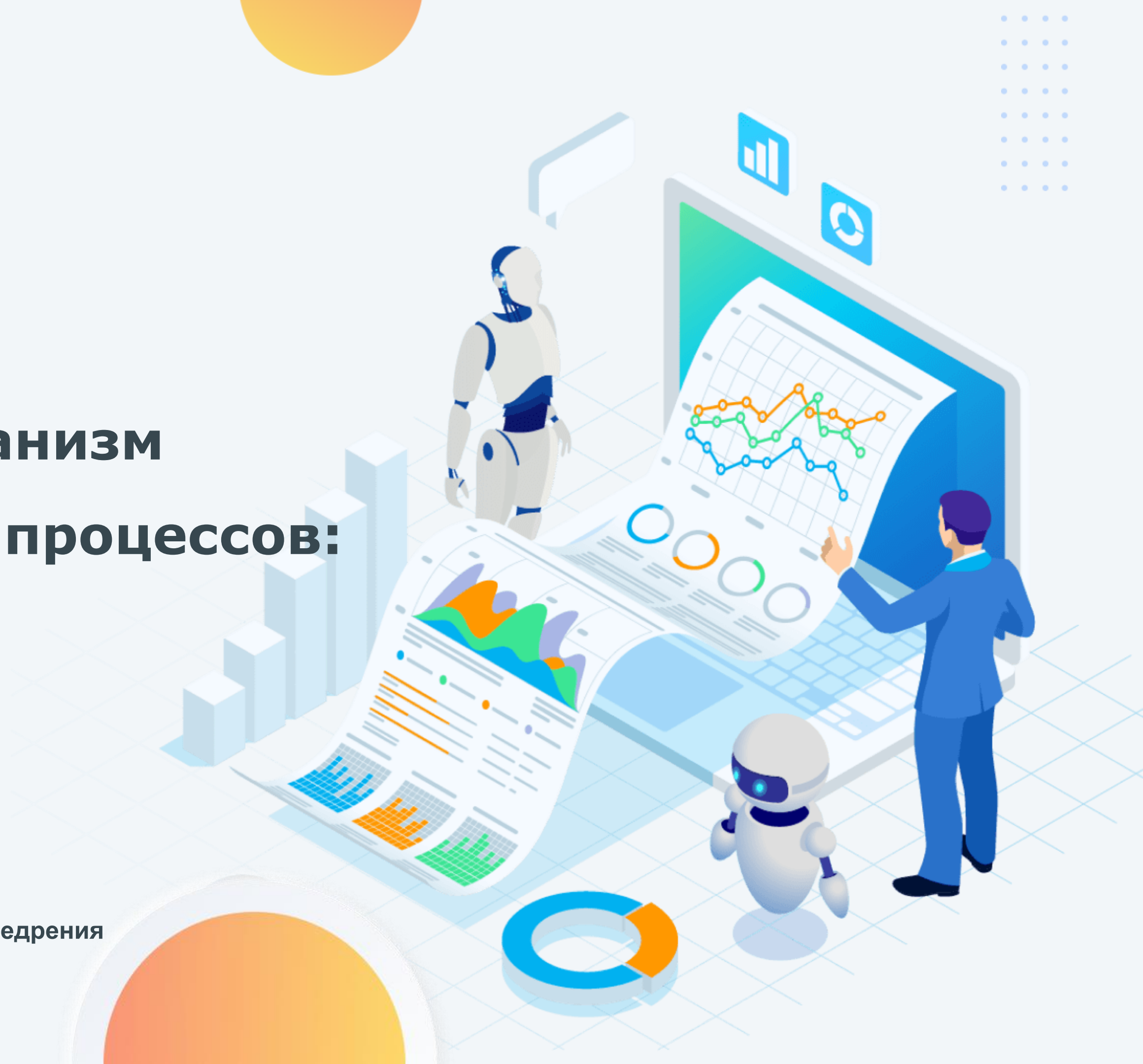




облачные
бизнес-
коммуникации

Отпи робот, как механизм оптимизации бизнес процессов: сегменты, кейсы



Солдаткин Михаил

Руководитель бизнес анализа и внедрения
продуктов MANGO OFFICE

О компании

MANGO OFFICE — российский разработчик программного обеспечения и сервисов для коммуникаций. Один из ведущих поставщиков SaaS-решений и лидер отечественного рынка Виртуальных АТС*

Компания создает технологичные продукты для отраслей реального сектора экономики. В продуктовой линейке MANGO OFFICE более 100 решений класса Unified Communications.

№1

среди провайдеров
IP-телефонии**

23

года на рынке облачной
телефонии

99,9%

отказоустойчивость

60 000

компаний клиентов по всей
России

100

городов в России

500 000

пользователей

4 млн.

звонков в день совершают
наши клиенты

300

разработчиков в команде

24/7

техподдержка и обслуживание
клиентов

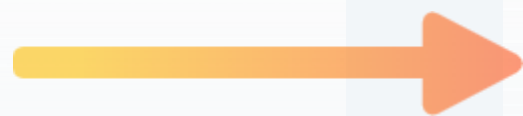
* в рейтинге Market.CNews за 2021 год

* по доходам согласно исследованию «ТМТ Консалтинг» за 2021 год

Автоматизация HR-операций — яркий тренд последних лет

85%

российских компаний внедрили ИИ к 2021 году



93%

респондентов утверждают, что их компании **не сокращали** рабочие места из-за внедрения ИИ



Ритейл



Финансовый сектор



Нефтегазодобывающая отрасль



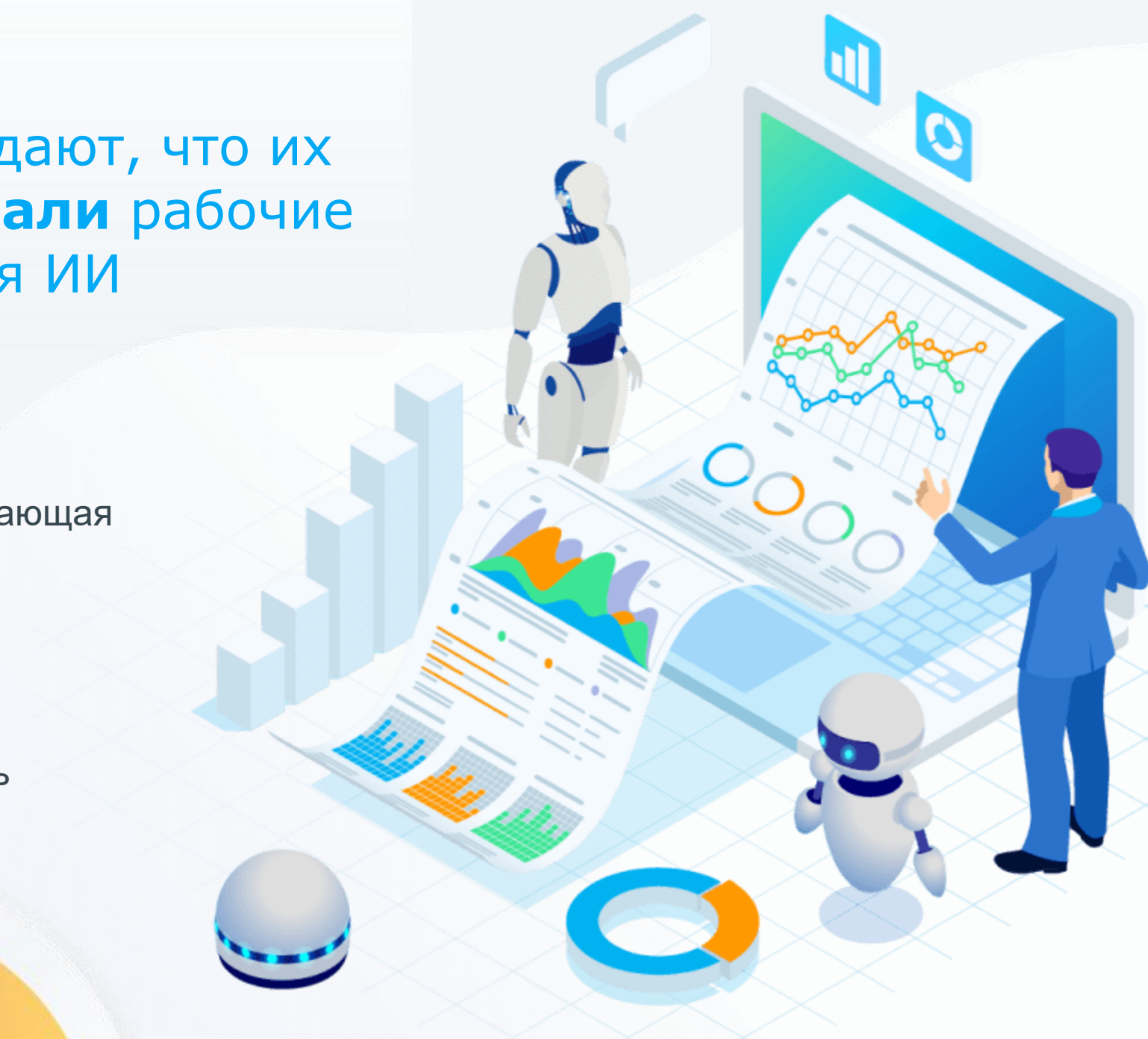
Телеком



ИТ

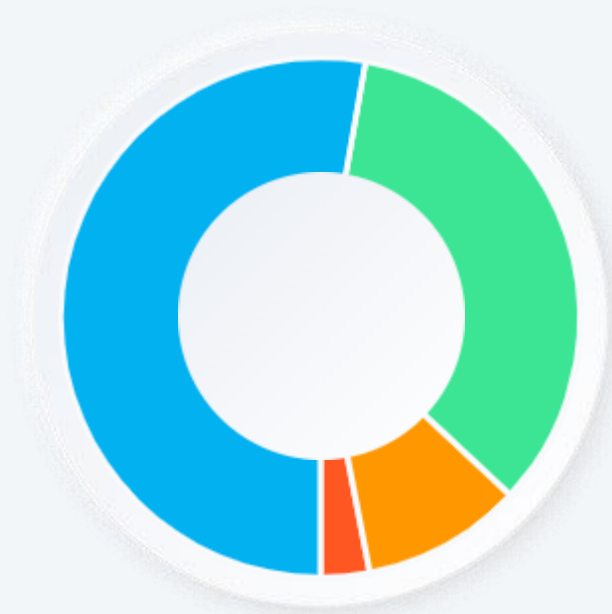


Промышленность



HR-процессы и ИИ

Самые трудозатратные HR-процессы



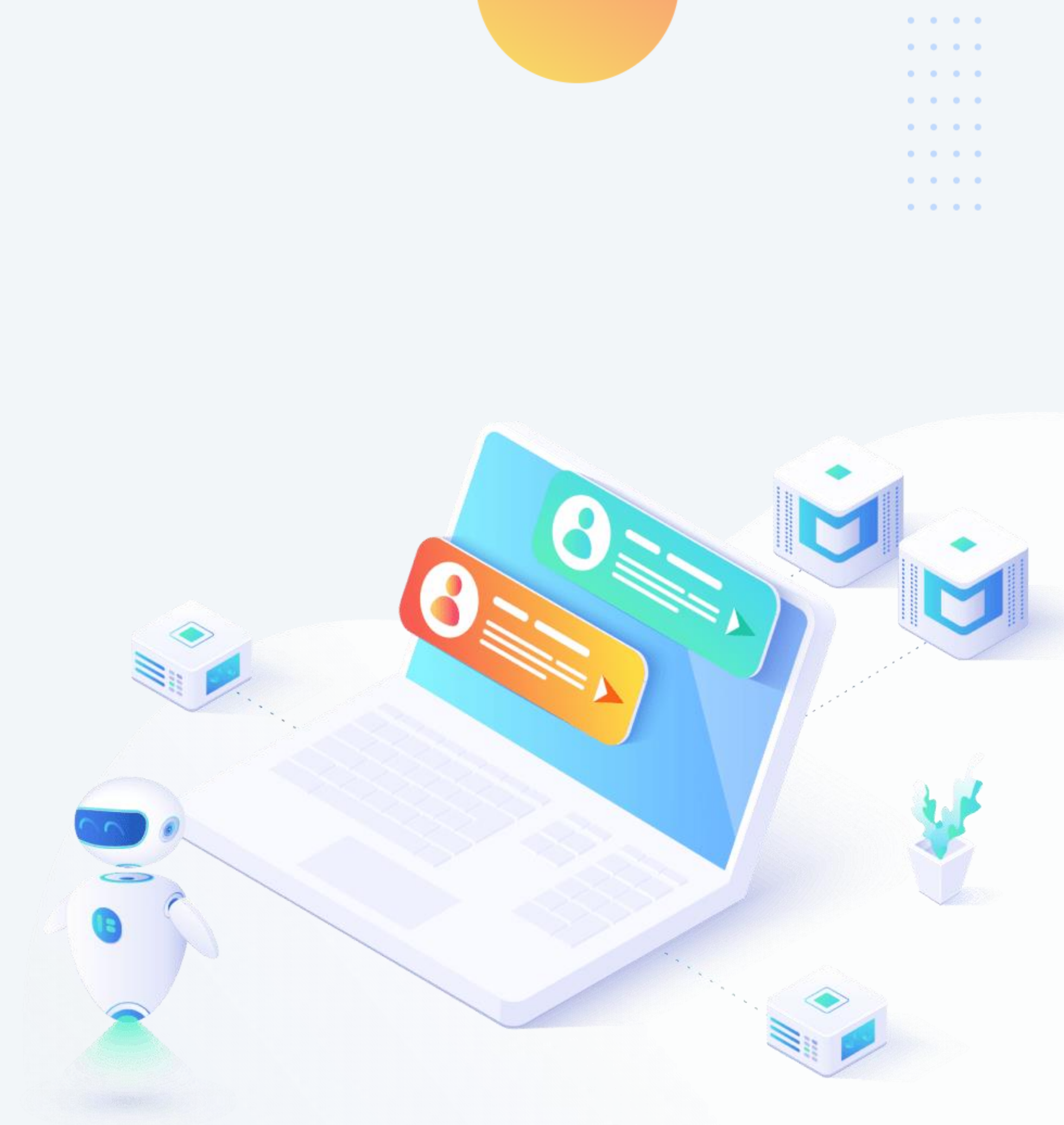
- **53%** - поиск нового сотрудника
- **34%** - адаптация
- **10%** - собеседование
- **3%** - переговоры с кандидатом

Среди положительных качеств ИИ для HR сотрудники назвали

81% - решение рутинных операций

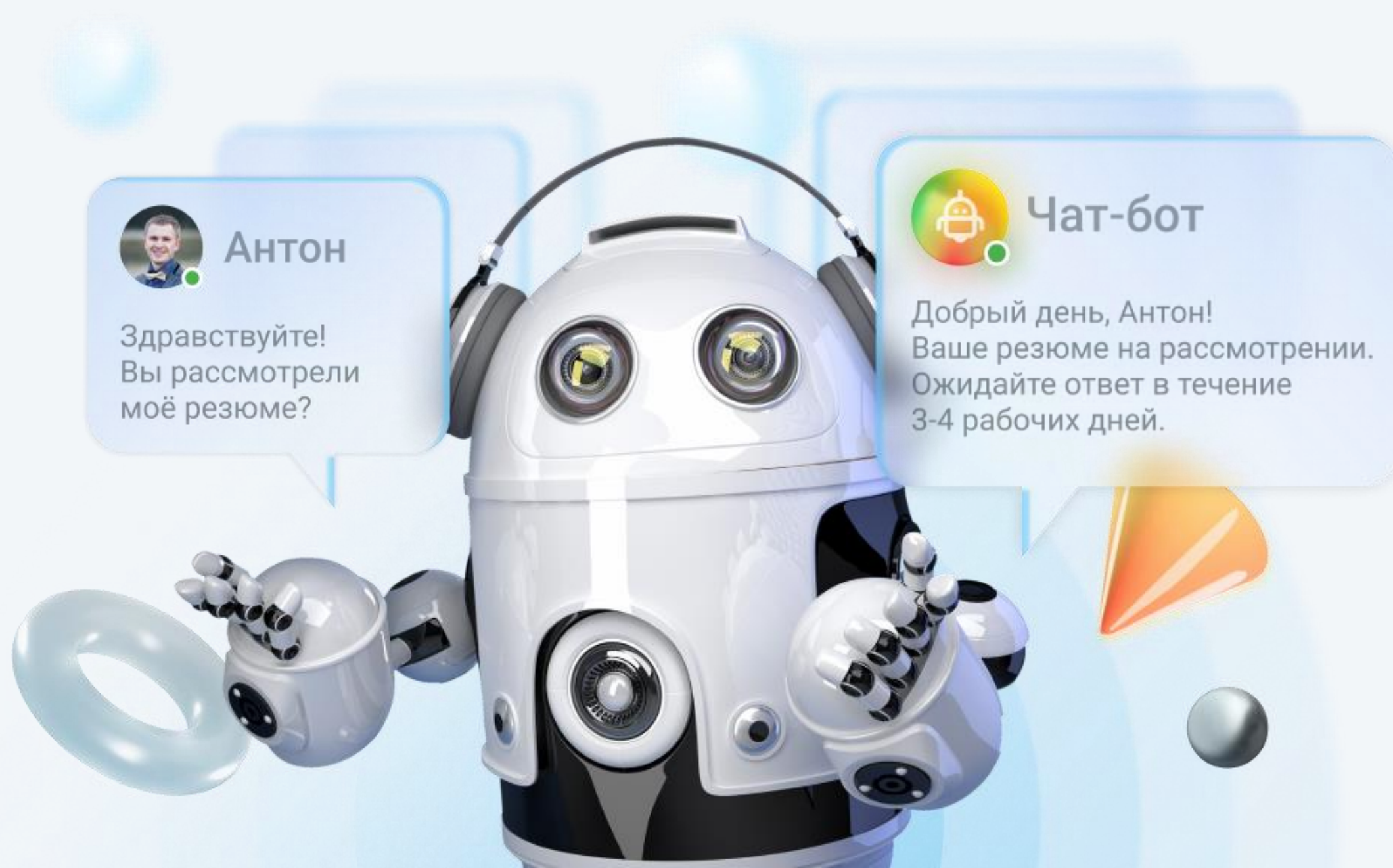
70% - автоматизация поиска кандидатов

72% - повышение скорости обработки персональных данных

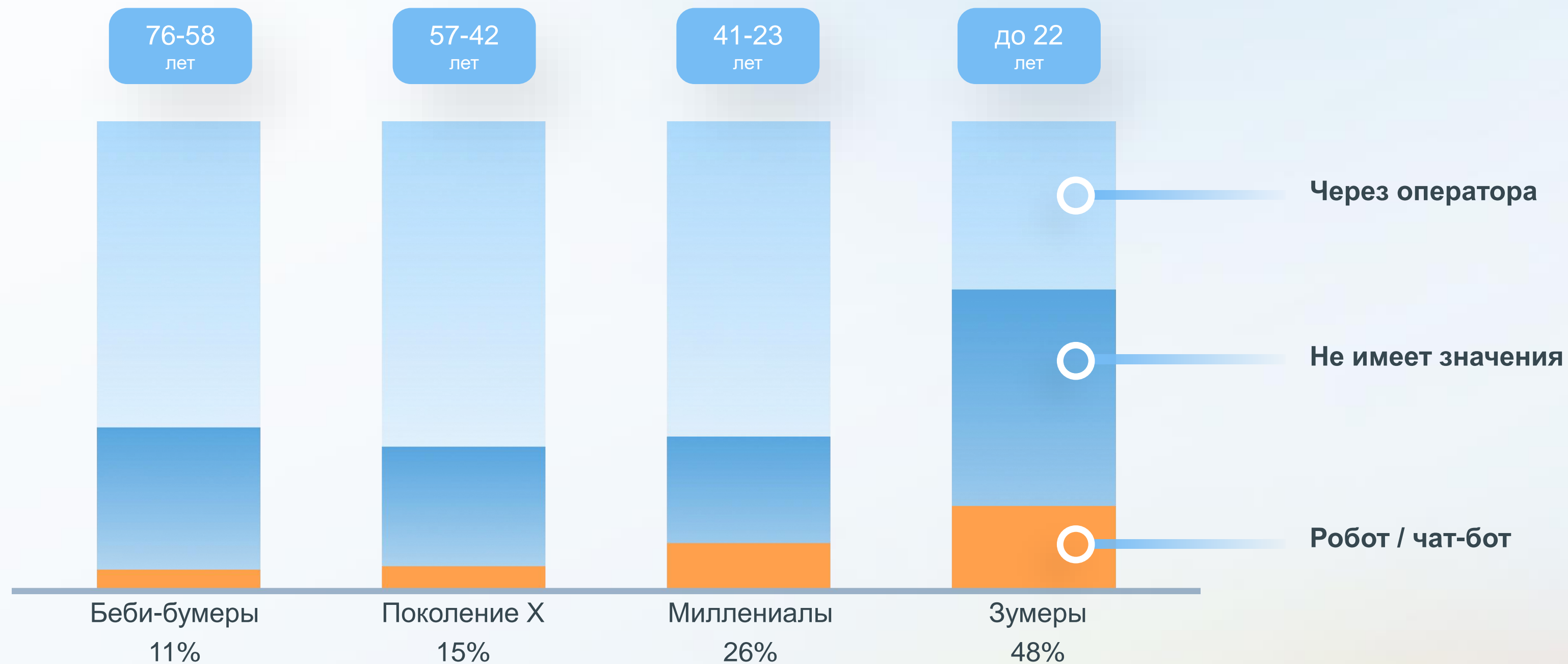


Вкалывають роботы, счастлив человек! *

Начать использовать ИИ — просто,
когда дело в руках экспертов!



Предпочтения использования роботов и чат-ботов на российском рынке



Автоворонка на входе для соискателей

ЧАТ-БОТ

Чат-бот с набором отсекающих/экспертных вопросов
Перевод на сотрудника для связи с подходящим кандидатом

- оптимизация работы с кандидатами
- повышение конверсии воронки подбора персонала
- снижение нагрузки на отдел подбора
- отсеечение изначально неподходящих резюме



Российская розничная сеть
30 000 сотрудников
1340 магазинов

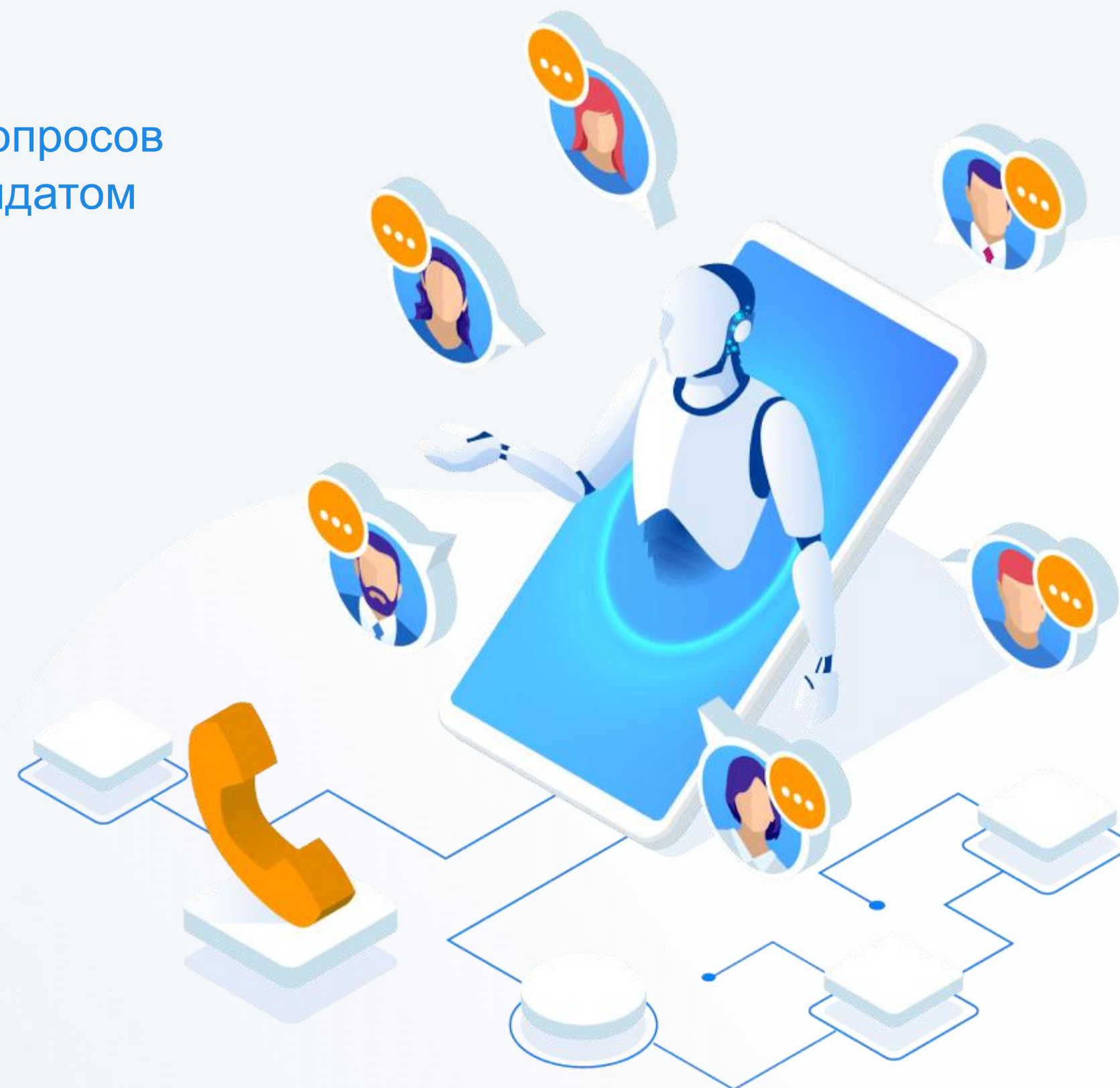


Исходящий обзвон кандидатов

ГОЛОСОВОЙ РОБОТ

Голосовой робот с набором отсекающих/экспертных вопросов
Перевод на сотрудника для связи с подходящим кандидатом
и текстовой расшифровкой беседы

- освобождение времени рекрутера
- сокращение времени на дозвон кандидату
- более честные ответы кандидатов
- сокращение времени на отсев нерелевантных резюме
- перевод текстовых коммуникаций в голос



Вторая по величине сеть быстрого питания в мире
40 000 сотрудников
750 ресторанов

Кейс ВкусВилл



Задача:

Оптимизация работы с кандидатами для отсека изначально неподходящих резюме.

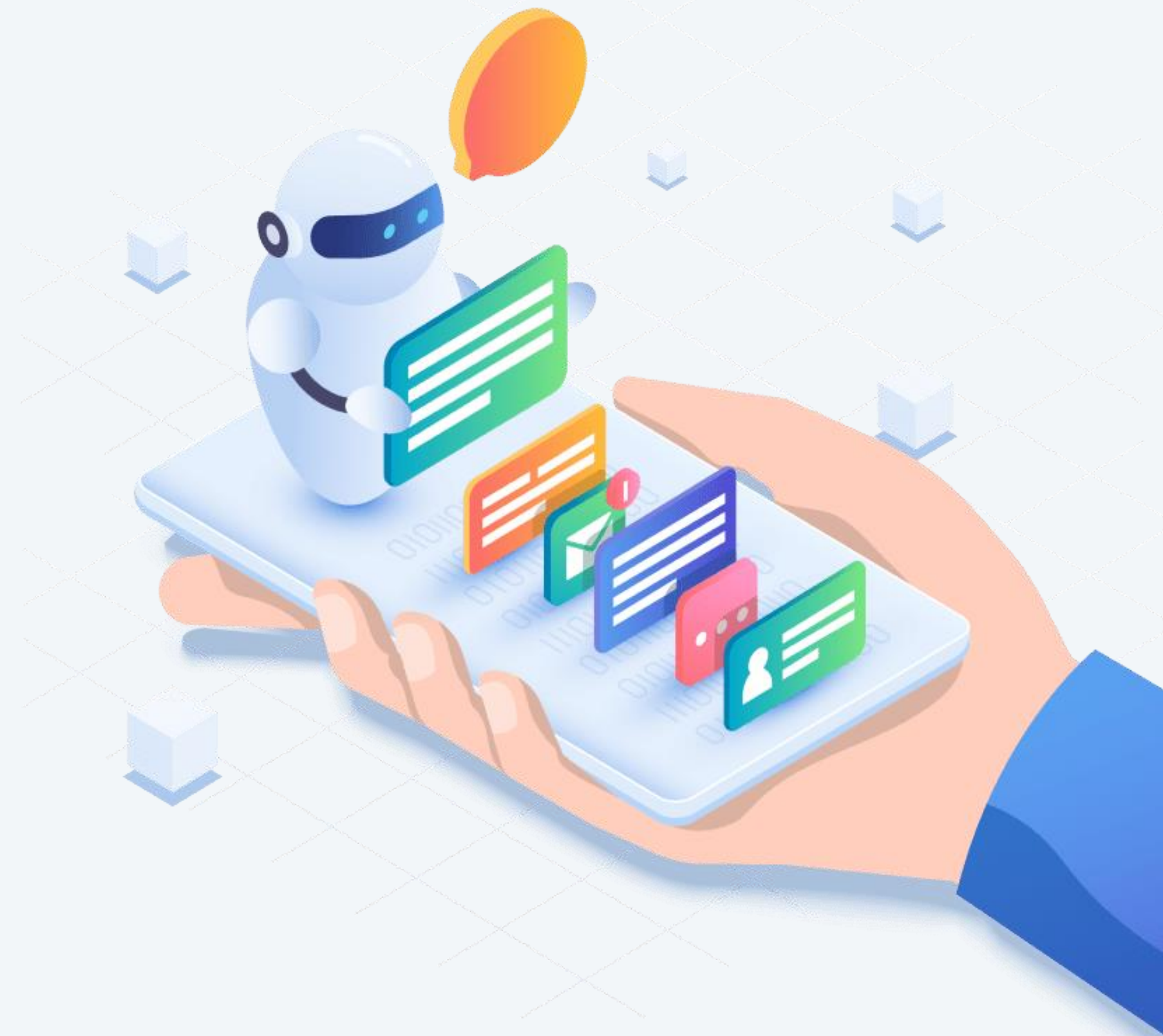
Повышение конверсии воронки подбора персонала.

Снижение нагрузки на отдел подбора.

Результат:

Бот собирает первичную анкету кандидата: возраст, наличие мед.книжки, локацию интересующего магазина и т.п.

Интеграция с CRM: HR получает резюме и с кандидатом обсуждается сразу первая встреча.



Улучшение SLA подразделения

Голосовой робот на входящем звонке
Автоматизированное IVR и перевод на нужного специалиста
Отчёты в Контакт-центре MANGO OFFICE

- сокращение времени обработки обращения
- повышение качества обработки
- возможность влиять онлайн на распределение нагрузки
- возможность постановки KPI оператора



Одна из крупнейших в мире
горно-металлургических компаний
54 000 сотрудников
27 предприятий



Адаптация нового сотрудника

ЕДИНЫЙ WELCOME-РОБОТ

Разрозненность информации для новых сотрудников
внутренний портал, регламенты, юридические документы,
нормативные акты

- ответ на все вопросы, обширная база знаний
- упрощение адаптации нового сотрудника
- оперативное внесение дополнений/изменений
- повышение лояльности сотрудника с первых минут



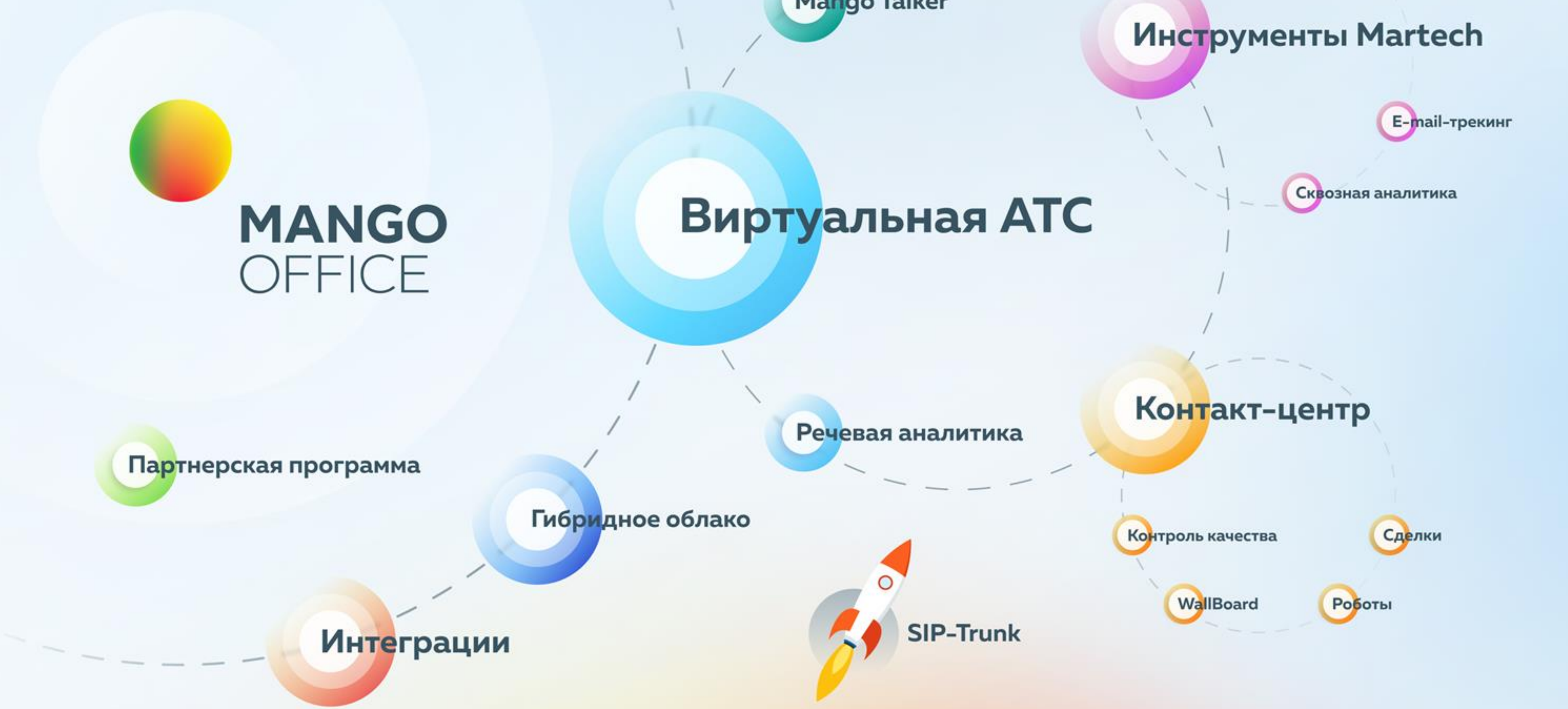
Обратная связь от сотрудников

Чат-бот с прописанным сценарием вопросов/ответов
Голосовой робот — автоматизированный опрос

- повышение лояльности сотрудников
- снижение оттока
- отслеживание выгорания сотрудников
- оптимизация бизнес-процессов
- повышение качества работы HR-службы



Экосистема MANGO OFFICE



MANGO
OFFICE

Виртуальная АТС

Инструменты Martech

Контакт-центр

Интеграции

Гибридное облако

Речевая аналитика

SIP-Trunk

Колтрекинг

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика

Контроль качества

Сделки

WallBoard

Роботы

Партнерская программа

Mango Talker




MANGO
OFFICE


облачные
бизнес-
коммуникации

Спасибо за внимание!

 8 800 555 55 22

 mango-office.ru

 mango@mangotele.com

 t.me/mango_office

