



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес-  
коммуникации



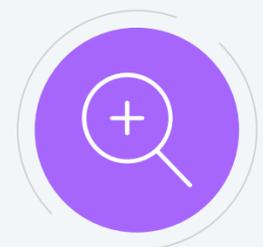
# Эволюция отношений роботов и HR

как чат-бот поднимает показатели  
отдела подбора ВкусВилл.

**Дмитрий Титов**  
эксперт

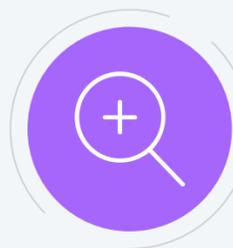


# РЫНОК



Объем рынка разговорного ИИ в 2020 г

3,2 млрд руб



Объем рынка разговорного ИИ с учетом госзаказчиков

5,5 млрд руб



в 8,5 раз

Увеличилось количество звонков, обработанных роботом с 2019 по 2021 год

в 12 раз –  
до 41 млрд

Ожидается рост рынка разговорного ИИ с 2015 по 2025 гг

Через 5 лет 1/2  
всего рынка РФ

займет сегмент специализированных решений для бизнеса, в том числе SMB

Ритейл, ЖКХ, отели, медицина, HoReCa, e-commerce, туризм, индустрия красоты и др.

No-code/  
Low-code

Ожидается активный рост сегмента конструкторов



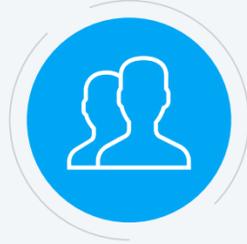
nlp/nlu

Сегмент ускоряет рост, но ближайшие несколько лет продукты не будут общедоступными из-за сложности ML-управления диалогами



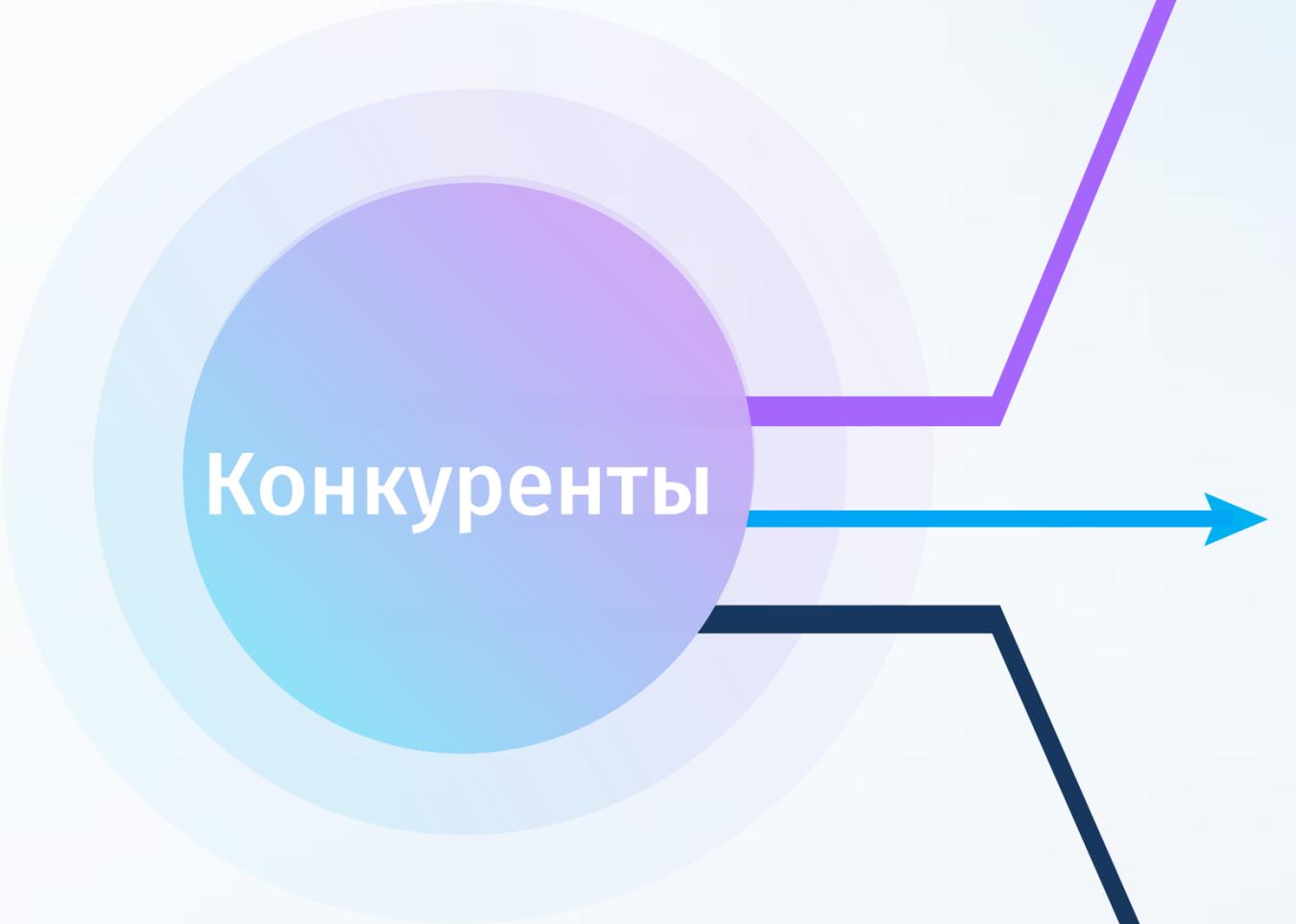
ассистенты  
для бизнеса

Растет мировой тренд на создание кастомизированных ассистентов для бизнеса



Каждый центр коммуникаций будет включать роботов

# Конкуренты



**1** **Роботы**  
no-code и low-code  
платформы



**2** **Роботы и телефония**  
Комплексные решения  
для бизнеса



**3** **Роботы под заказ**  
Интеллектуальные  
решения под заказ  
для крупного бизнеса



# Автоматизация HR-операций – тренд последних лет

85%



93%

российских компаний  
внедрили ИИ  
к 2021 году

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



Ритейл



Финансовый  
сектор



Нефтегазодобывающая  
отрасль



Телеком



ИТ



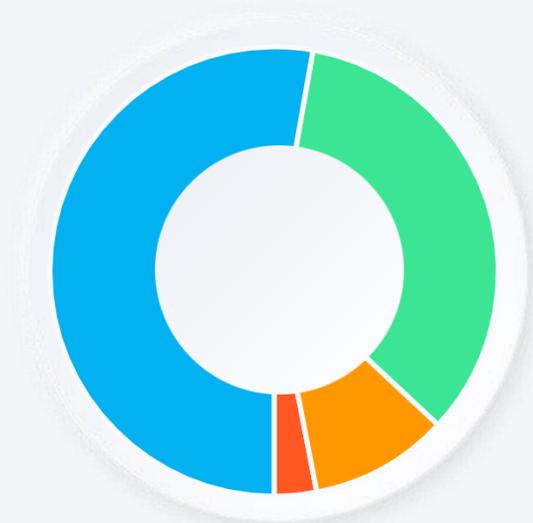
Промышленность

\* Согласно исследованию портала Tadviser.ru



# HR-процессы и ИИ

## Самые трудозатратные HR-процессы



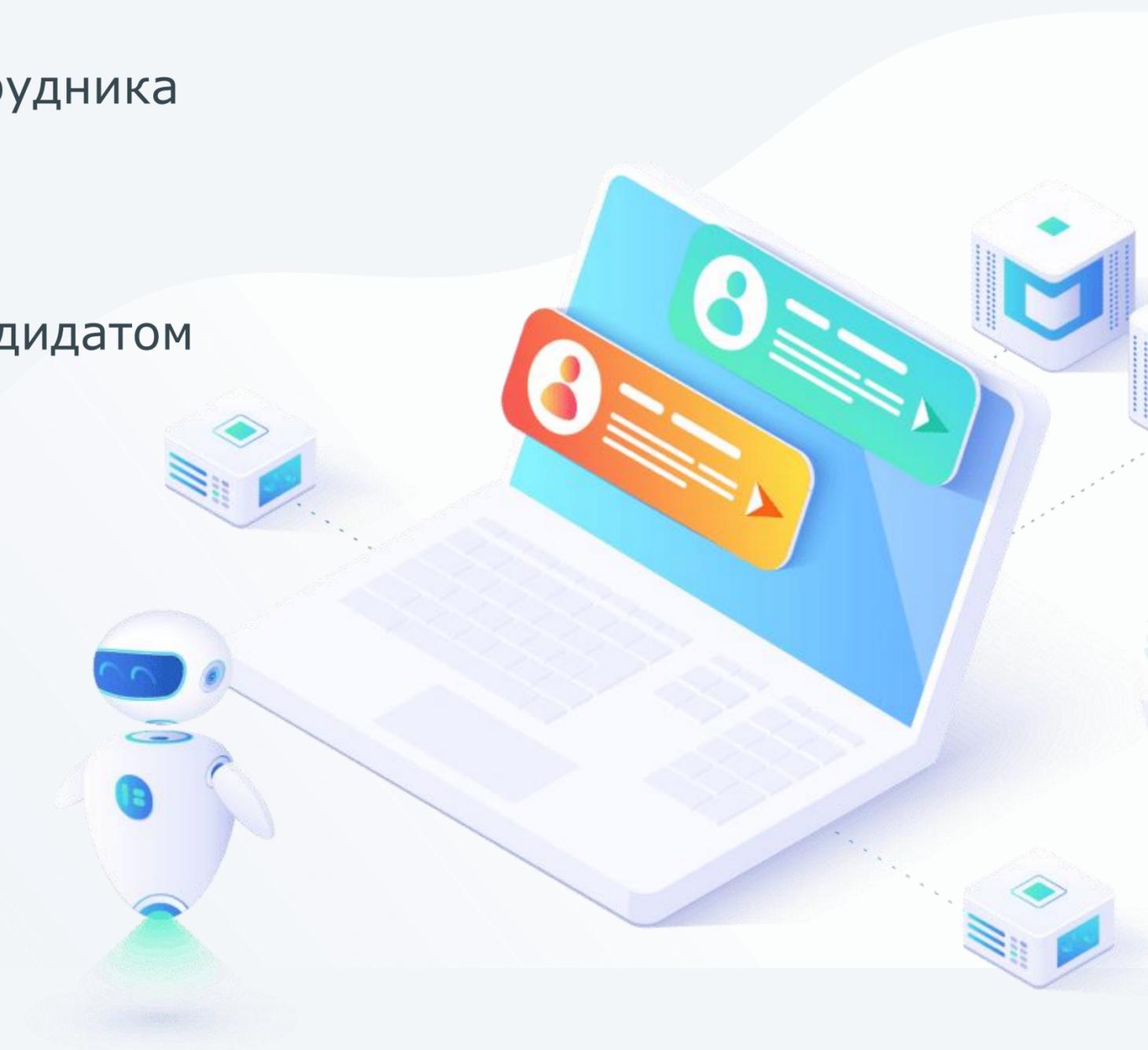
- **53%** - поиск нового сотрудника
- **34%** - адаптация
- **10%** - собеседование
- **3%** - переговоры с кандидатом

## Среди положительных качеств ИИ для HR сотрудники назвали

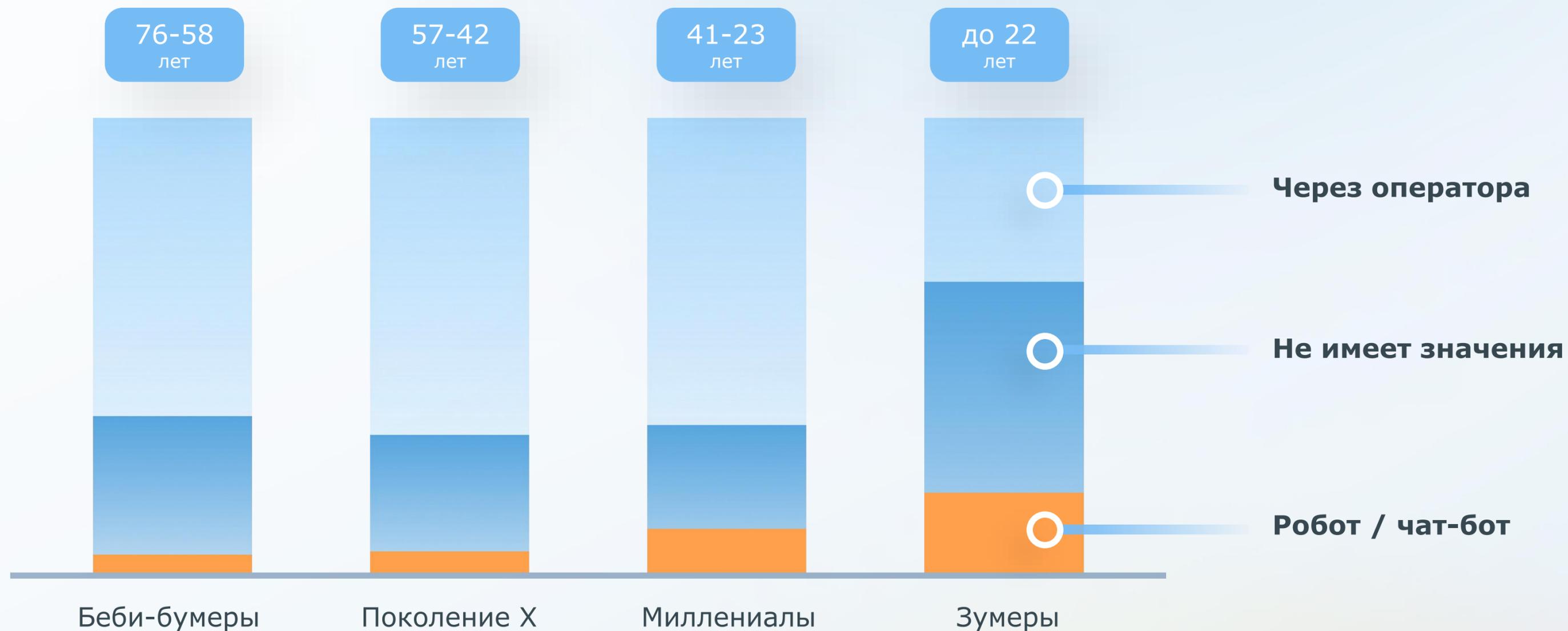
**81%** - решение рутинных операций

**70%** - автоматизация поиска кандидатов

**72%** - повышение скорости обработки персональных данных



# Предпочтения использования роботов на рынке РФ



# Кейс клиента



## Российская розничная сеть

30 000 сотрудников

75 человек hr-команда

137 000 минут - трафик по роботам

3 месяца проекта:

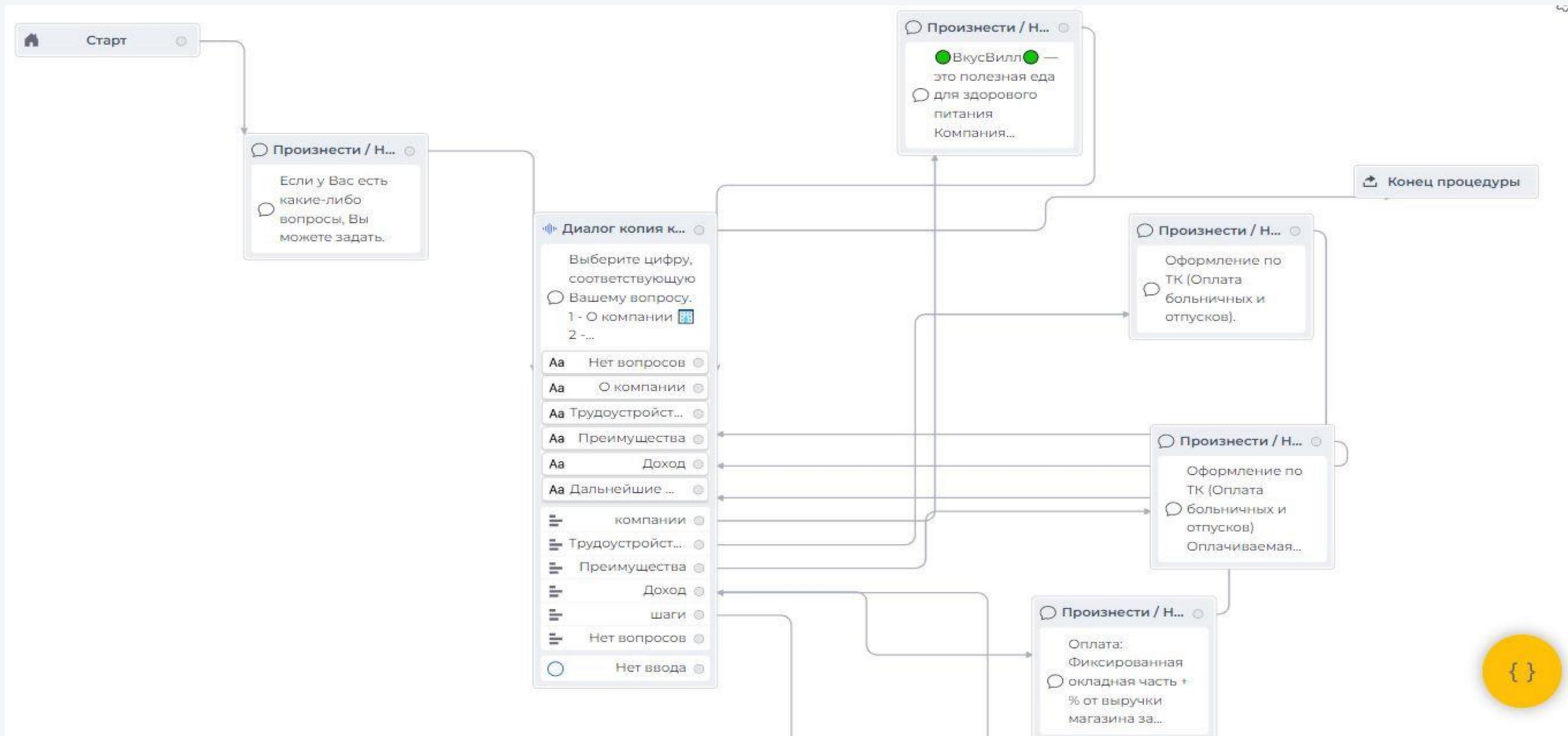
разработка бота - 2 месяца

отладка с CRM «Поток» – 1 месяц

## Задачи:

- ✓ Оптимизация работы с кандидатами для отсека изначально неподходящих резюме.
- ✓ Повышение конверсии воронки подбора персонала.
- ✓ Снижение нагрузки на отдел подбора.

# Работа бота



# Работа бота



HR  
Продолжить  
Не интересно  
Назад  
Заинтересовало?  
Отправьте  
1 - Продолжить  
2 - Не интересно  
0 - Назад

👉 Впишите цифру, соответствующую вашему ответу. 12:02:04

79361845286  
1  
12:05:10

HR  
Продолжаем 🍷 12:05:10

HR  
Адреса магазинов ВкусВилл разделены на 3 группы.



12:05:10

HR  
1|2|3  
Назад  
Выберите одну из трех групп, комфортную для работы  
1 - Первая группа  
2 - Вторая группа  
3 - Третья группа  
0 - Назад

👉 Впишите цифру, соответствующую вашему ответу. 12:05:10

HR  
Продолжить  
Спасибо за интерес к компании Вкусвилл!  
Я буду вашим виртуальным рекрутером 😊  
Чтобы записаться на интервью, ознакомьтесь с Политикой в отношении обработки персональных данных ООО ""Вкусвилл"" (работодатель) <https://vkusvill.ru/privacy/> и правилами обработки персональных данных (разработчик чат-бота)  
Продолжая общение, Вы даете согласие на обработку персональных данных.

Впишите 1, чтобы продолжить 11:58:58

79361845286  
1  
12:00:29

HR  
Продавец-консультант  
Кассир  
Работник торгового зала  
Кассир-комплектовщик (Даркстор)  
Выберите вакансию:

- 1 - Продавец-консультант
- 2 - Кассир
- 3 - Работник торгового зала (Грузчик)
- 4 - Сборщик/Комплектовщик заказов (Даркстор)

👉 Впишите цифру, соответствующую вашему ответу. 12:00:29

79361845286  
1  
12:02:03

HR  
Вакансия - Продавец-Консультант, отлично! 🍷  
Я сначала расскажу немного о том, что мы предлагаем, затем задам несколько вопросов. Это займет не более 5 минут!  
Мы предлагаем:  
— Оформление по ТК РФ.  
— Оплата: Фиксированная окладная часть + % от выручки магазина за смену. В среднем 56 000 - 69 000 руб. за месяц на руки.  
— График работы с 8.00 до 22.00 (по 14-15 часов), смены 2/2, 3/3, 4/2 (возможны подработки).  
— Оплачиваемая стажировка.  
— Доплата за стаж и за выход в праздничные дни.  
— Бесплатно: питание, фирменная спец. одежда, обучение.  
— Мед. комиссия за счет компании.  
— Премии за трудоустройство друзей в компанию.

12:02:03

# Кейс клиента



## Решение:

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.

## Итоги:

- ✓ Сократилось время на просмотр резюме.
- ✓ Сократилось время до вывода нового сотрудника на работу.
- ✓ Выполняются показатели KPI менеджеров по подбору.

# Вкалывають роботы, счастлив человек!

Видео с заказчиком



# О компании

**MANGO OFFICE** — российский разработчик программного обеспечения и сервисов для коммуникаций. Один из ведущих поставщиков SaaS-решений и 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\*\*

**22**

год 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

# Экосистема MANGO OFFICE

**MANGO**  
OFFICE

**Виртуальная АТС**

**Инструменты Martech**

**Контакт-центр**

Mango Talker

Колтрекинг

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика

Речевая аналитика

Контроль качества

Сделки

Партнерская программа

Гибридное облако

SIP-Trunk

WallBoard

Роботы

Интеграции



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес-  
коммуникации

**Спасибо за внимание!**

**Остались вопросы? Пишите!**

