



облачные  
бизнес-  
коммуникации

# Цифровизация HR: роботы не вместо, а для сотрудников!

Дмитрий Титов

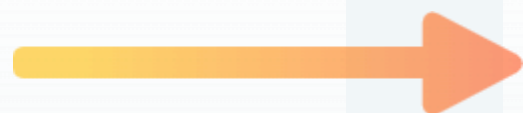
Эксперт MANGO OFFICE



# 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



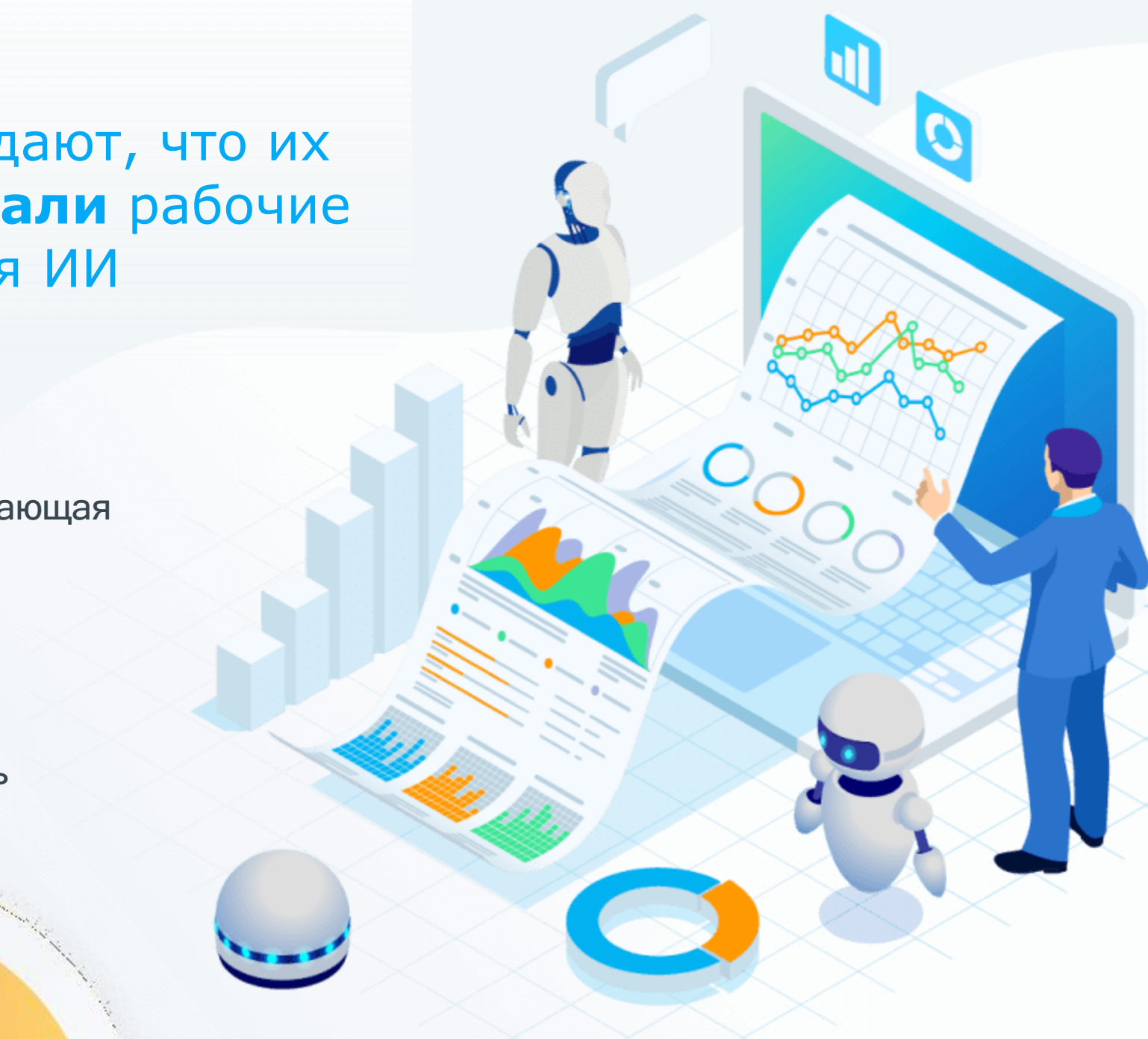
Телеком



ИТ

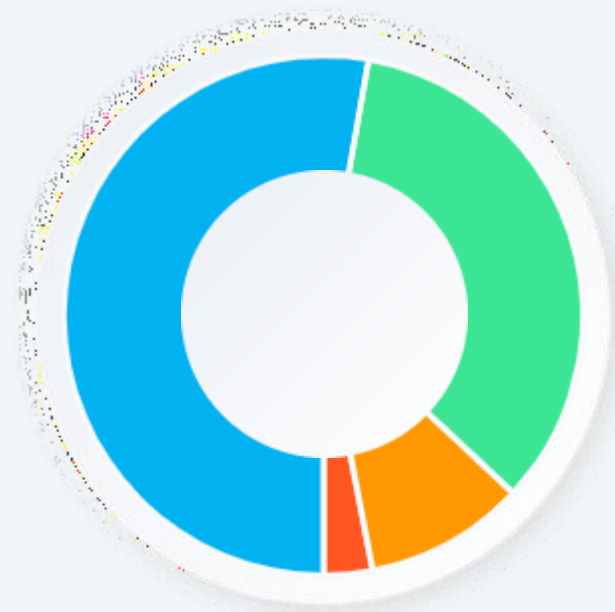


Промышленность



# HR-процессы и ИИ

## Самые трудозатратные HR-процессы



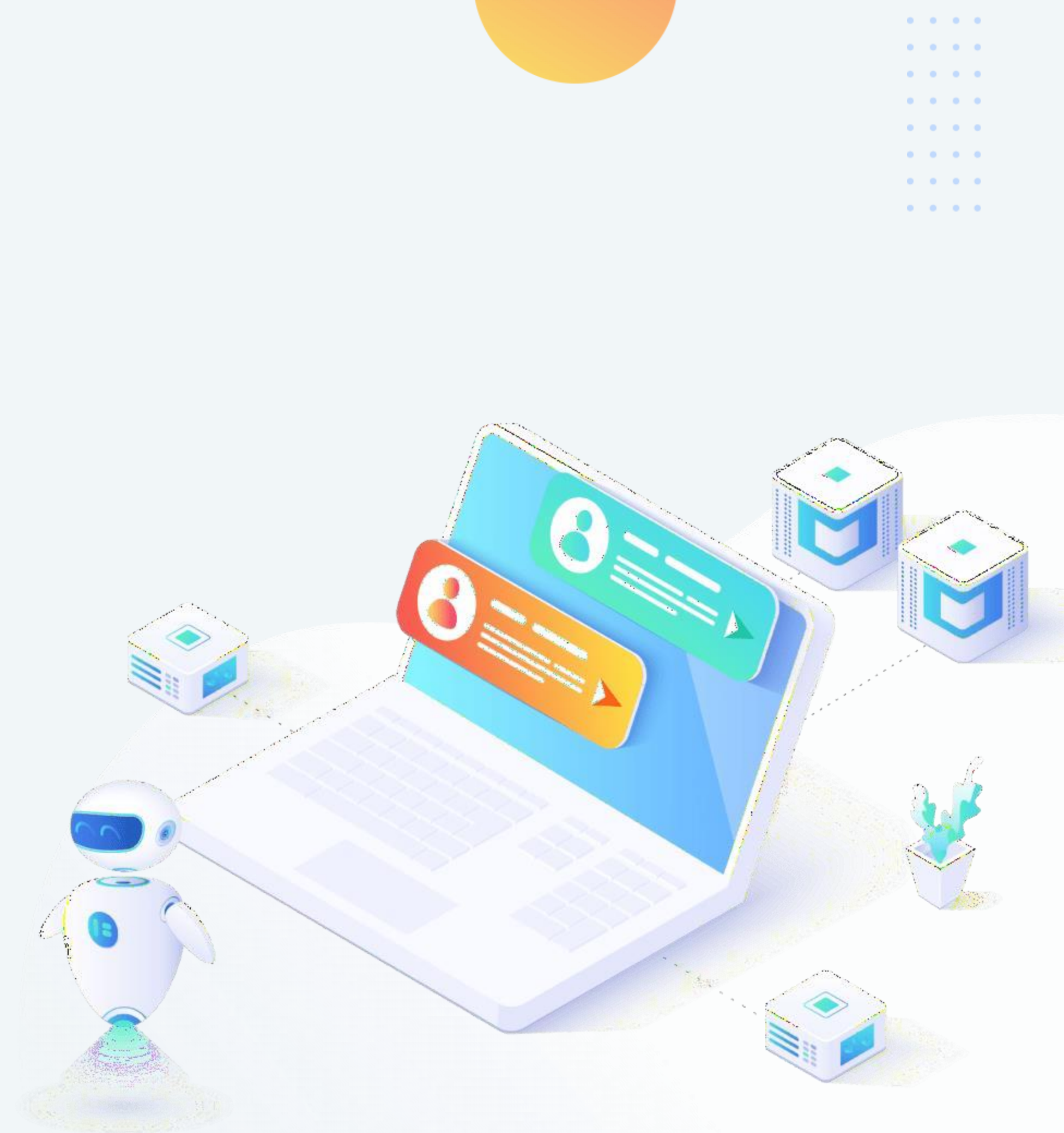
- 53% - поиск нового сотрудника
- 34% - адаптация
- 10% - собеседование
- 3% - переговоры с кандидатом

## Среди положительных качеств ИИ для HR сотрудники назвали

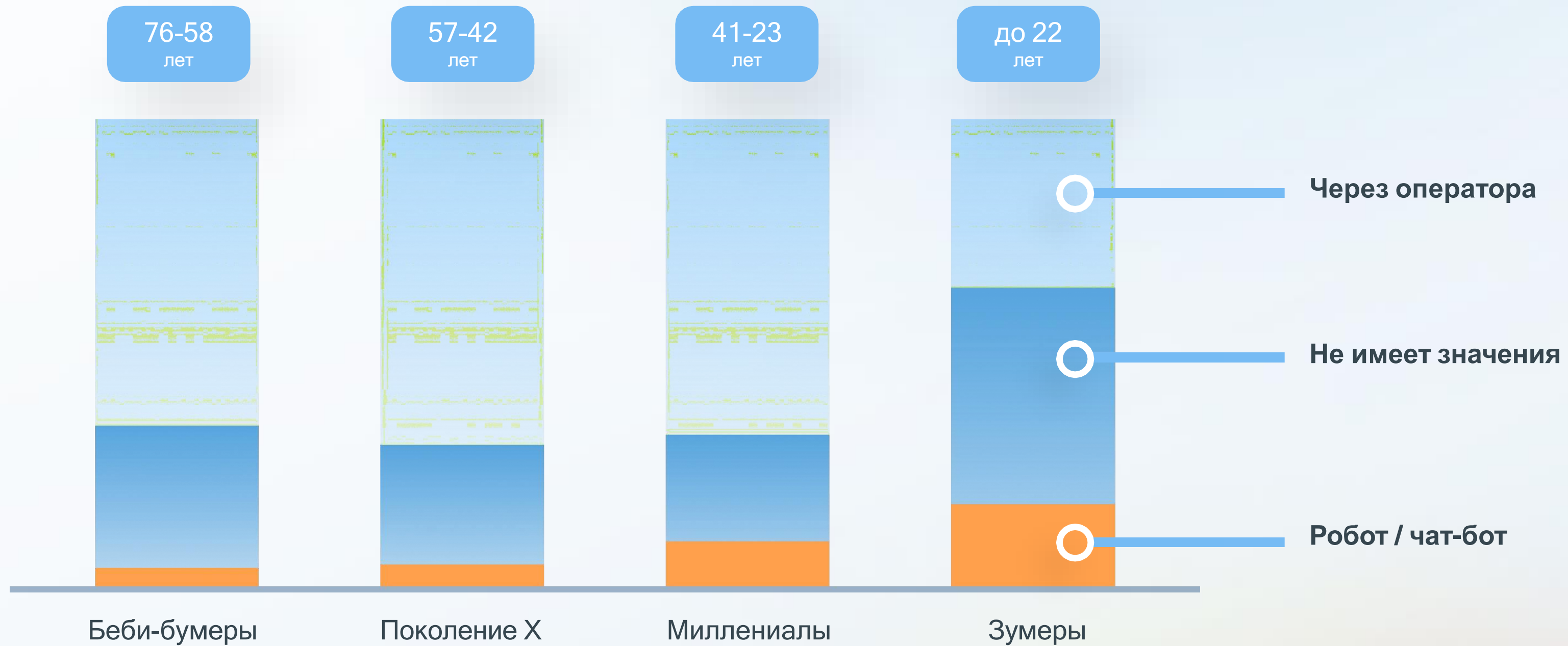
**81%** - решение рутинных операций

**70%** - автоматизация поиска кандидатов

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



# 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



# Кейс



## Задача:

Оптимизация работы с кандидатами для отсека изначально неподходящих резюме.

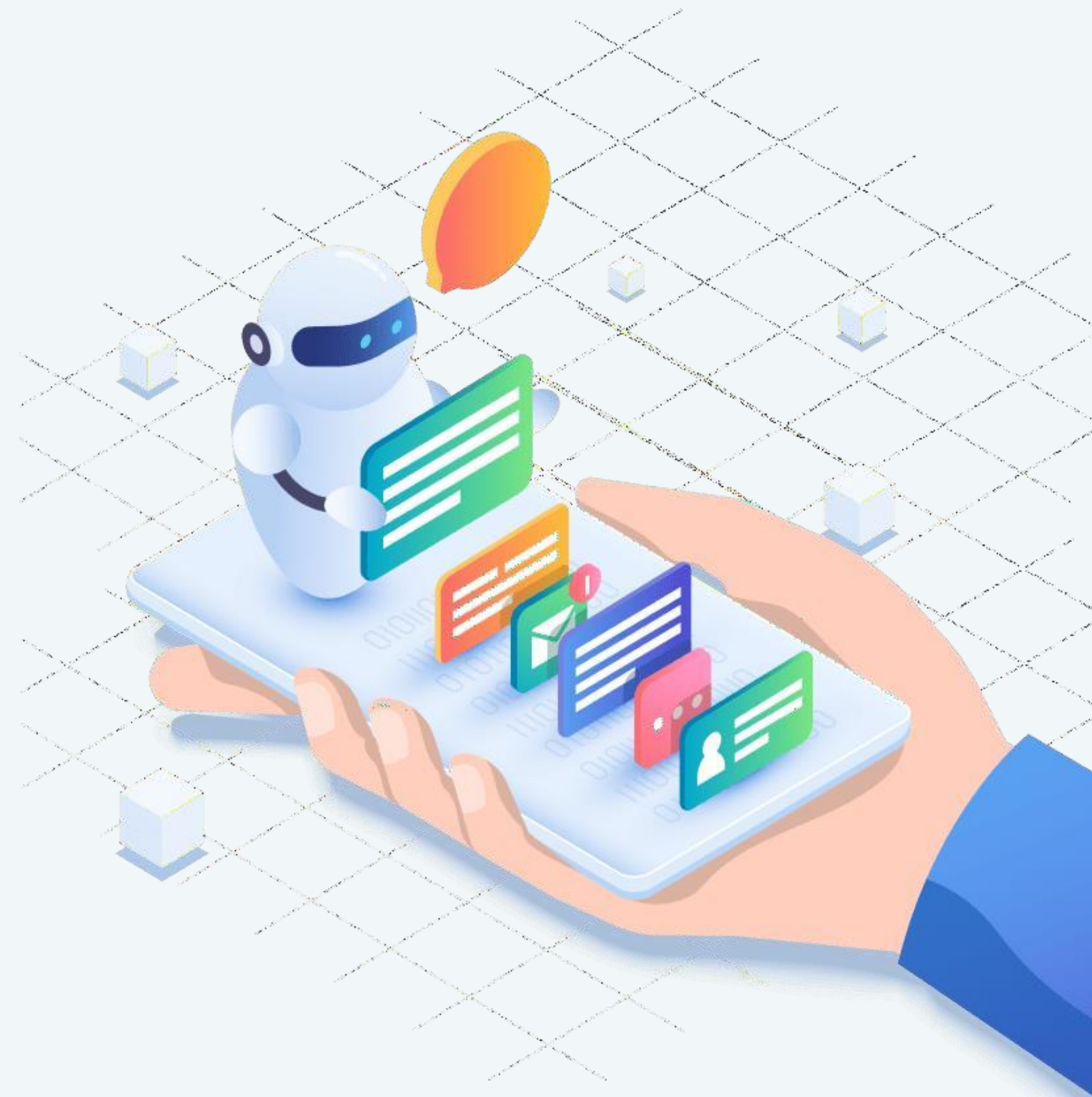
Повышение конверсии воронки подбора персонала.

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.

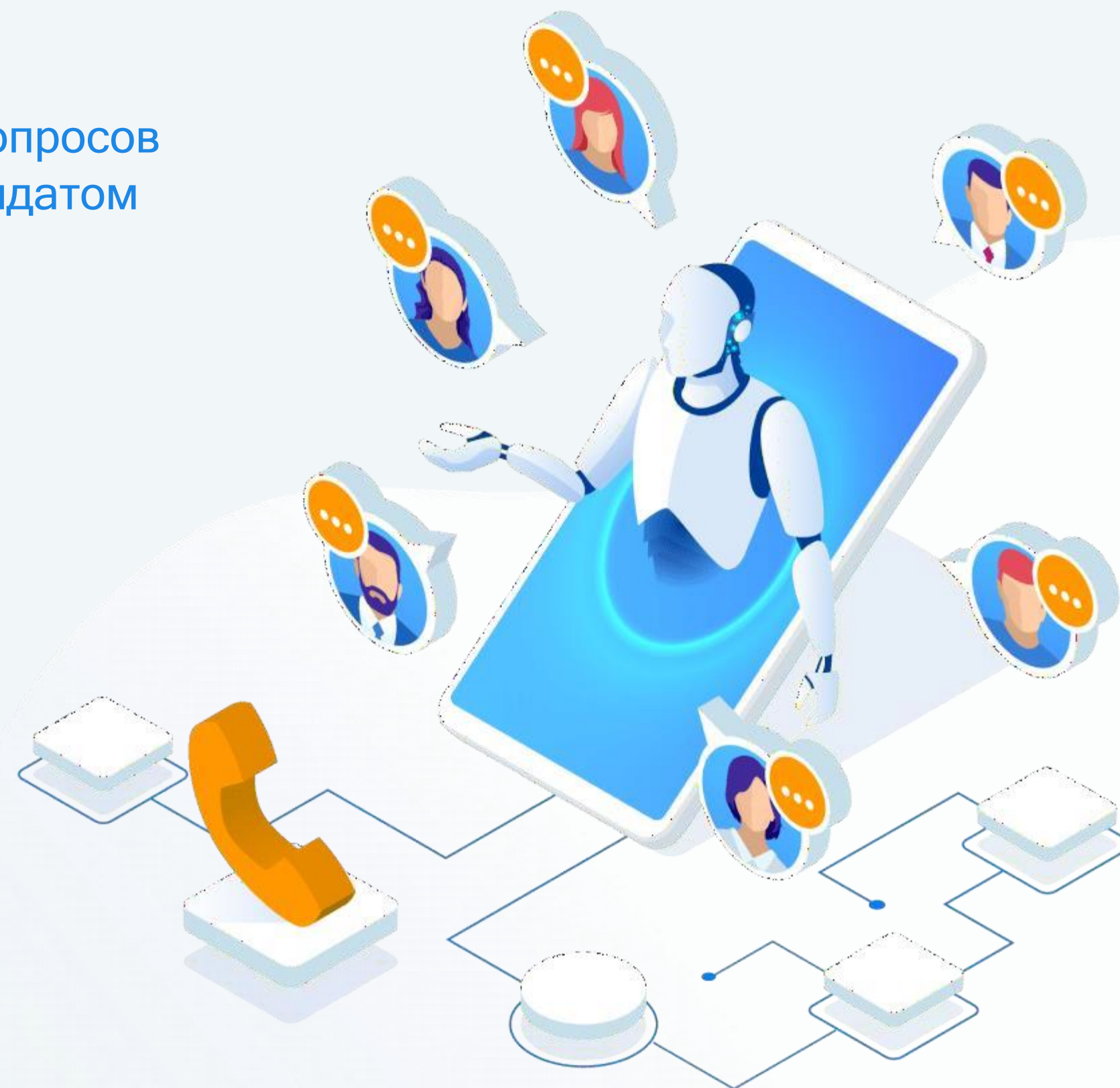


# Исходящий обзвон кандидатов

## 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 отсеив нерелевантных резюме



Вторая по величине сеть быстрого питания в мире

40 000 сотрудников

750 ресторанов

# 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





# 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



# 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



Российская сеть продовольственных магазинов  
200 000 сотрудников  
15 000 магазинов



# Вкалывають роботы, счастлив человек! \*

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



**22**  
года

# MANGO OFFICE — лидер рынка виртуальных АТС в России

**60 000**

компаний-клиентов по всей России

**500 000**

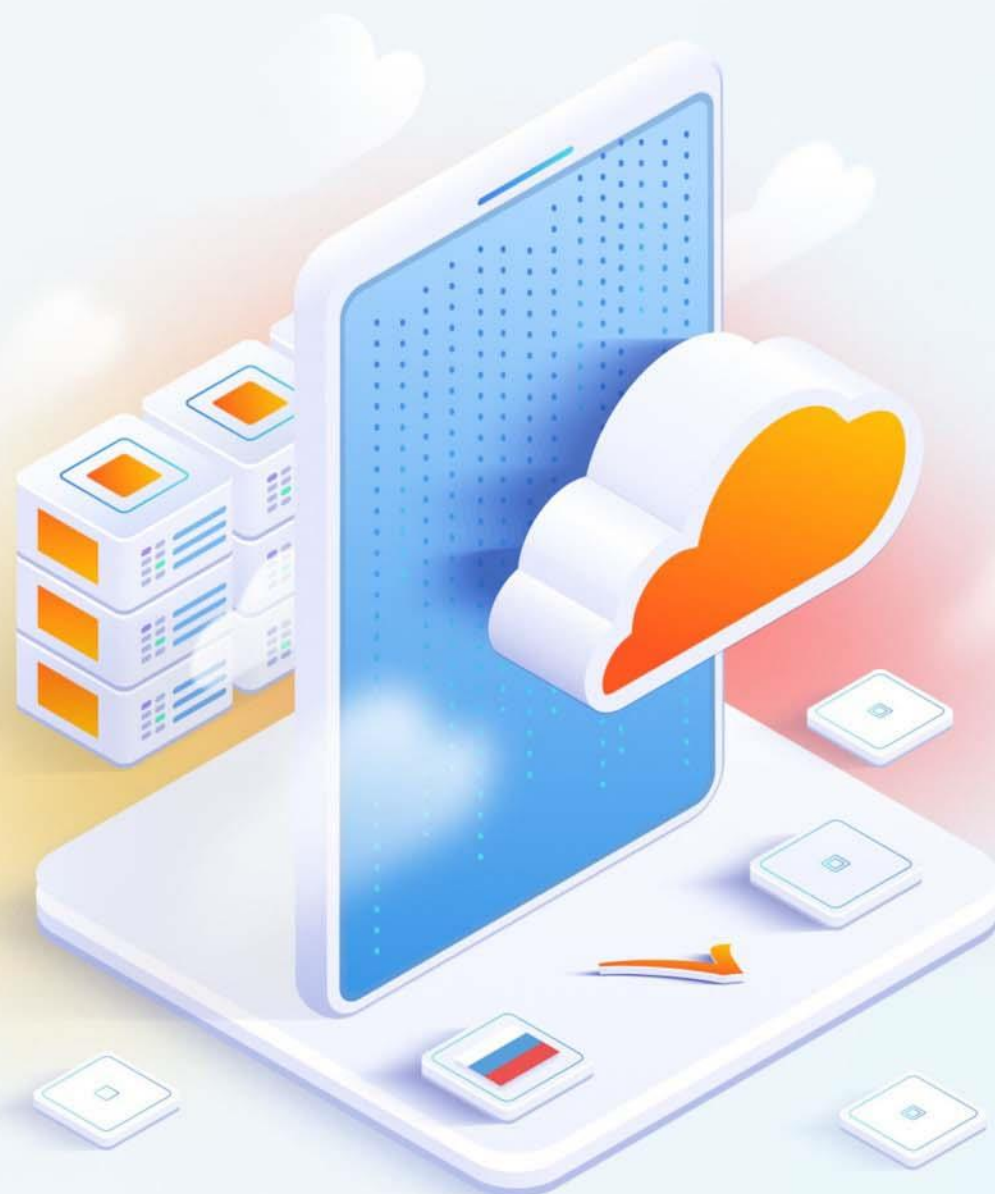
пользователей

**100**

городов в России

**4 млн**

звонков в сутки совершают клиенты



**Российское ПО**

включено в реестр программного обеспечения

**Tier III**

дата-центры корпоративного уровня

**24**

дата-центра по всей России

**99,9%**

уровень отказоустойчивости

**№1**

среди провайдеров IP-телефонии<sup>1</sup>

**Ведущая SaaS-компания**

на рынке облачных услуг<sup>2</sup>

**Топ-20**

крупнейших IT-разработчиков в России<sup>3</sup>

Источники

<sup>1</sup> По совокупности критериев - Рейтинг операторов IP-телефонии Market.CNews за 2021 год

<sup>2</sup> Входит в ТОП-5 крупнейших поставщиков SaaS-решений России по версии CNews Analytics за 2021 год

<sup>3</sup> По версии CNews Analytics 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!  
Готов индивидуально  
провести консультацию!**



 8 800 555 55 22

 [mango@mangotele.com](mailto:mango@mangotele.com)

 [mango-office.ru](http://mango-office.ru)

 [t.me/mango\\_office](https://t.me/mango_office)

