



Як ШІ трансформує комунікацію з клієнтами

unitalk.cloud

Валентин Зубаль

Керівник відділу продажів в UniTalk



- **8 років** досвіду у сфері продажів
- **5 років** у телекомі, зокрема - побудова відділу продажів з нуля в українській продуктовій компанії UniTalk
- **100+ успішних проєктів** з впровадження автоматизації комунікацій у бізнесі
- **Фокус:** оптимізація процесів обробки звернень, продажів і клієнтського сервісу за допомогою AI
- **Учасник галузових форумів, спікер на теми:** автоматизація комунікацій, діджиталізація бізнесу, масштабування сервісу без втрати



Марія Курносенко

Заступник директора СС EXPRESS LINE

- **Сфера відповідальності:** операційне управління контакт-центром, розвиток процесів продажів і клієнтського сервісу
- **Досвід:** понад **7 років** у сфері продажів та клієнтської взаємодії



З чим зараз стикається бізнес



85% компаній мають проблеми з персоналом

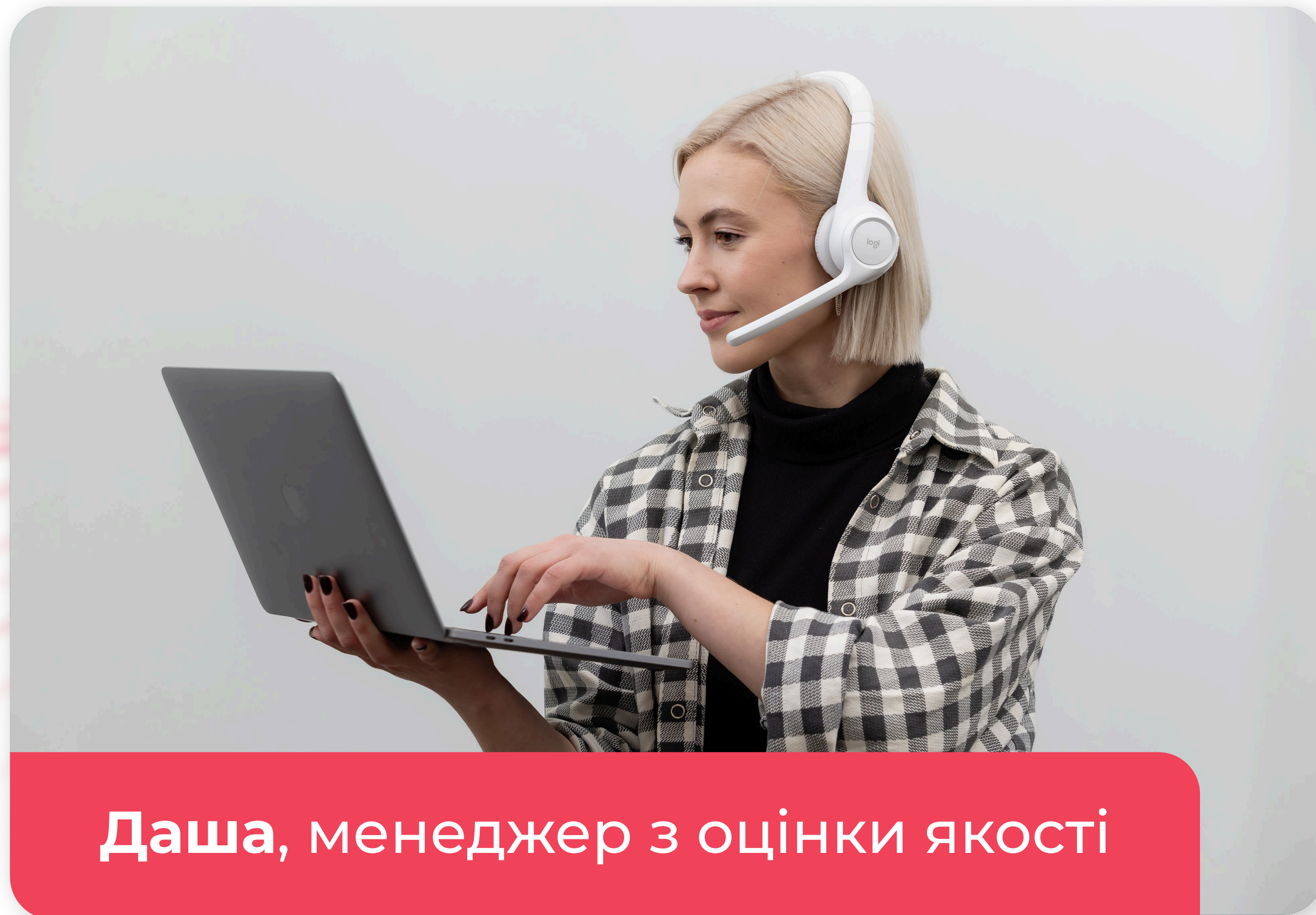
47% мають гостру нестачу

Потрібно автоматизувати

Але як?



Знайомтеся з командою **Express Line**



Даша, менеджер з оцінки якості

- слухає розмови менеджерів з клієнтами
- оцінює слідування скриптам
- перевіряє, як звучить наш сервіс зсередини

**Прослуховується лише
30% дзвінків**

Мовна аналітика -

інструмент на основі штучного інтелекту, що прослуховує дзвінки, перетворює їх в текст та аналізує за заданими критеріями.



Повна картина розмов із клієнтами:

оцінка дзвінків, помилки, дотримання скриптів і більше — без ручного прослуховування, цілодобово, будь-якою мовою.

97%

точність
даних

5 хв

на обробку
сотні дзвінків

24/7

аналіз

100+

іноземних
мов

Тепер **Express Line**:

- ✓ скоротила час на інтеграцію нового клієнта до себе
- ✓ автоматизовано може рахувати КРІ якісні/кількісні
- ✓ може вести прозору звітність
- ✓ працює багатомовно
- ✓ швидко реагує на складні моменти



Проект працює в умовах опрацювання значних обсягів клієнтських баз, серед яких — велика частка "холодних" контактів, що потребують первинної обробки.

Робота з такими базами є ресурсозатратною та малоефективною для операторів, адже вимагає великої кількості дзвінків при низькому відгуку.

У результаті:

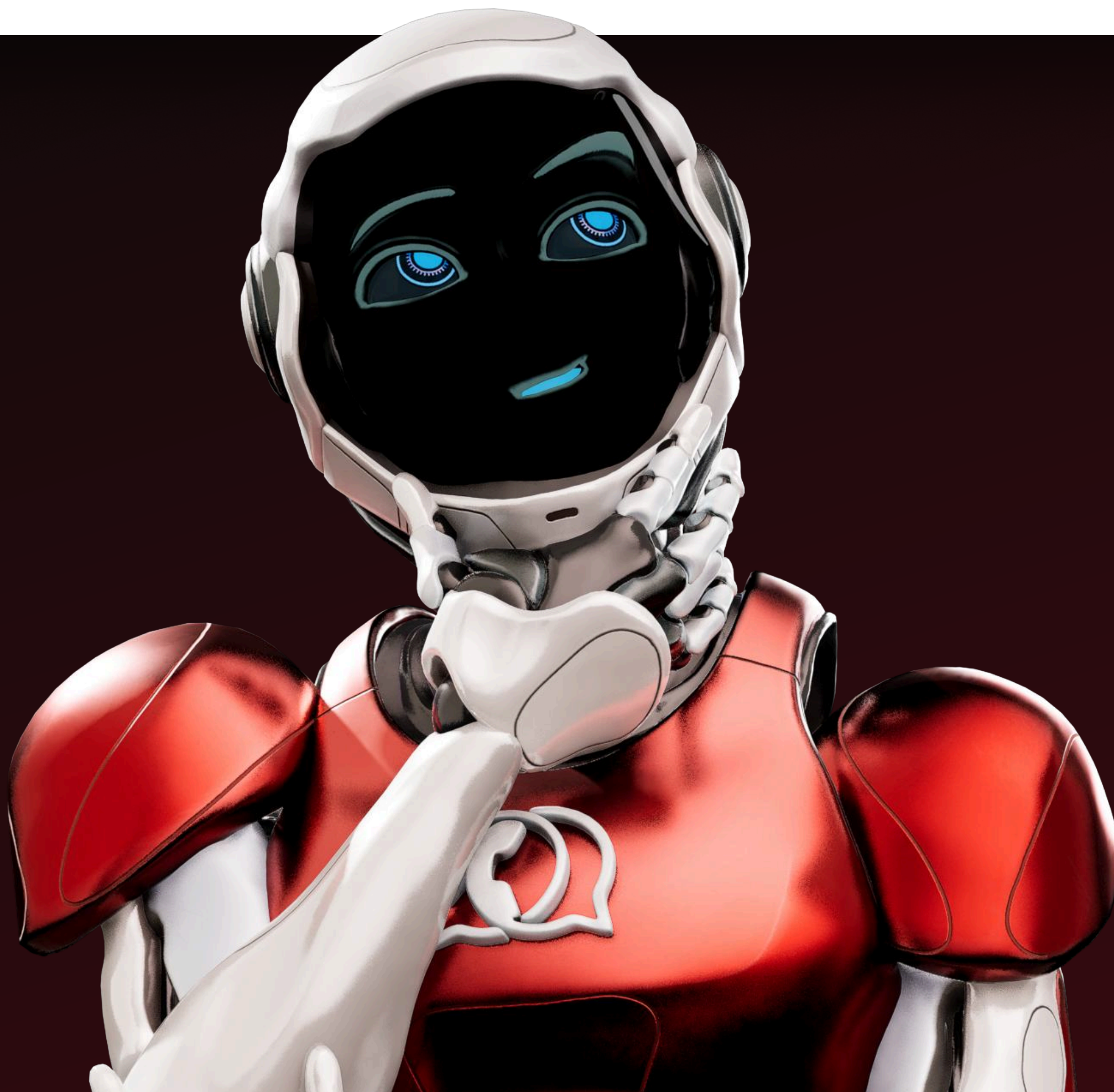
- Значна частина потенційних клієнтів залишалася необробленою через обмеження людського ресурсу;
- Оператори витрачали час на рутинні та повторювані дзвінки, замість зосередження на більш цінних етапах продажу;
- Швидкість збору аналітики та виявлення зацікавленості клієнтів була недостатньою для оперативного прийняття рішень.

Отримали:

- автоматизацію початкових етапів комунікації,
- підвищення охоплення клієнтської бази та звільнення операторів з ціллю використання їх ресурсів для більш складних задач,
- покращення якості обслуговування та збереження наявної клієнтської бази.

А хто такий **Голосовий Агент?**

Голосовий Агент - це ваш AI віртуальний співробітник, з відділу продажів, технічної підтримки, рекрутинга, відділу якості та просто важливий помічник для зростання вашого бізнесу.



- Веде діалог згідно завданню
- Консультує та відповідає на питання
- Працює із запереченнями
- інтегрується з CRM, вашим сайтом, календарем тощо.
- Звучить та працює органічно, ефективно, як ваш найкращий менеджер

EXPRESS LINE спільно з UniTalk

впровадили робота з продажів:

Мета — протестувати, як автоматизація може впливати на ефективність і розвантажити операторів для більш складних завдань.

Результати останнього тестування:

Робот:

- відгук **8%**,
- середній чек **600 грн**

Оператор:

- відгук **17%**,
- середній чек **690 грн**

Як висновок:

- робот уже демонструє реальні результати, навіть у тестовому режимі.
- робот може здійснювати значно більшу кількість контактів за той самий час.
- людський ресурс можна спрямувати на завдання, де потрібна емпатія, аналітика та стратегічні рішення.
- наступний етап — оптимізація сценаріїв та інтеграція AI для підвищення конверсії.

Рекрутинг

(перший етап співбесіди)



- ✓ «Голосовий агент» проводить первинний скринінг кандидатів за вашим сценарієм запитань.
- ✓ Фіксує відповіді, оцінює за узгодженими критеріями (рейтинг/тегування).
- ✓ Передає результати у вашу **ATS/ERP/CRM** (або іншу облікову систему), формує базу кандидатів і рейтинг пріоритетності.

Підсумок для HR:

готовий shortlist із оцінками та аудіозаписами/транскриптами для швидкого перегляду.

Скрізна аналітика

(повний шлях ліда)



- ✓ Call/lead-tracking визначає джерело звернення та фактичну вартість ліда з кожного каналу.
- ✓ «Умовна аналітика» (AI-аналіз) зшиває дані маркетингу, продажів і звернень, підтягуючи показники з вашої CRM.

На дашборді отримуємо:

шлях клієнта від джерела → звернення → конверсії → дохід, із метриками по каналах/кампаніях

Що це дає бізнесу?



**Менше ручної рутини
для рекрутерів,
швидший time-to-hire.**



**Прозора економіка
маркетингу:**
які канали реально приносять
гроші й з якою конверсією.



**Єдина аналітика
для рішень:**
кого наймати та куди
інвестувати бюджет.



Мовна аналітика та Голосовий агент — це не заміна людям.

Це значне підсилення вашого
бізнесу та команди.

