

EXPERIENCE AVAYA

Moscow



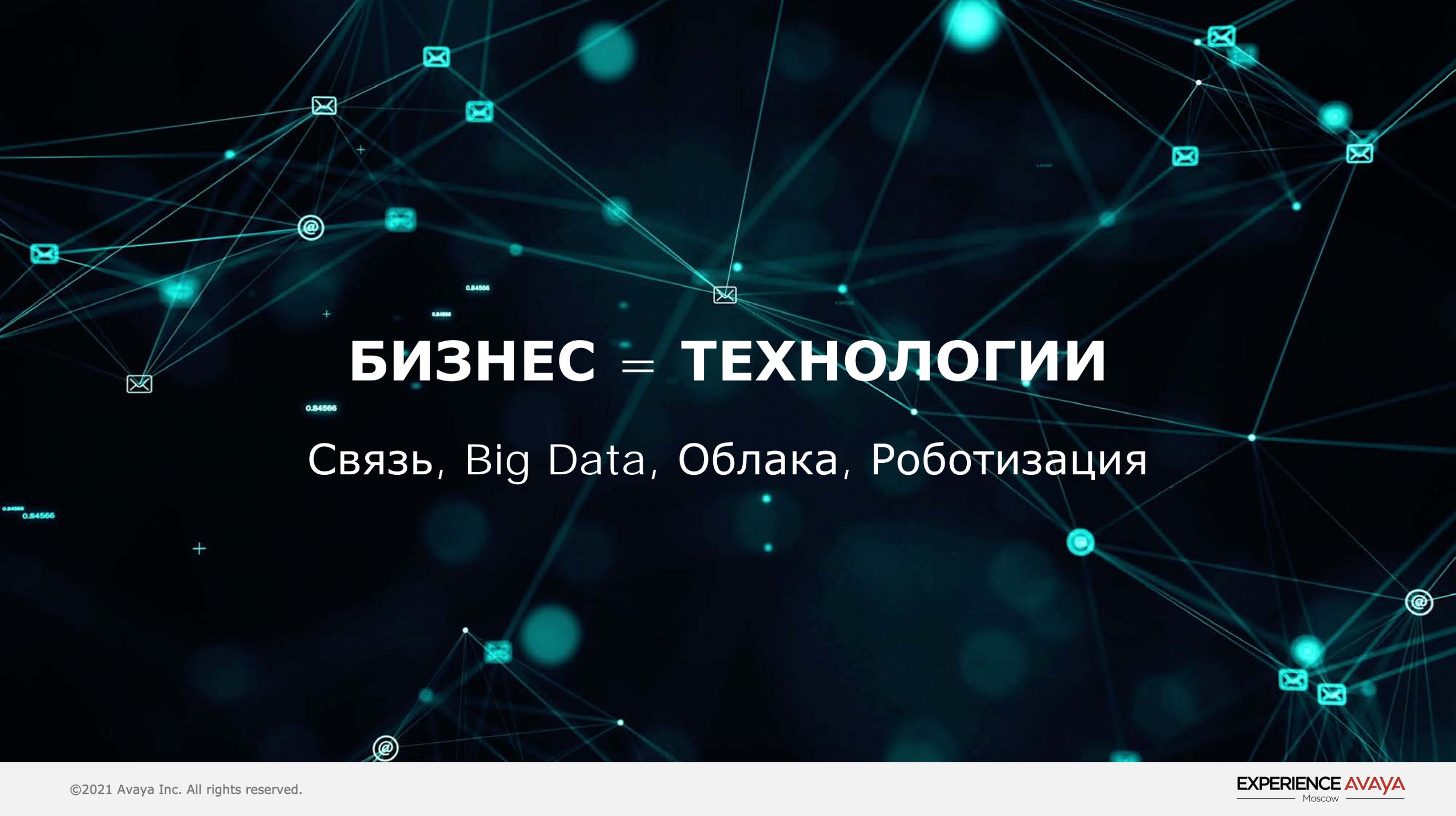
EXPERIENCE AVAYA
Moscow

Бизнес. Технологии. Люди

Подчеркните нужное

Борис Бобровников

КРОК



БИЗНЕС = ТЕХНОЛОГИИ

Связь, Big Data, Облака, Роботизация

Big Data

Повышенный спрос со стороны промышленности



НОРНИКЕЛЬ

Корпоративный Data Lake:
уникальный сценарий для отрасли



Платформа управления данными:
оперативный доступ к аналитической отчетности

Проект года 2020 Global CIO



«Рост интереса к Big Data со стороны промышленности –
обеспокоенность конкурентоспособностью»

Промышленная Big Data — готовое типовое решение КРОК



Главный инженер

Не понимаю, какие датчики работают

Мониторинг качества данных

Своевременный сигнал о том, что датчики врут



Главный технолог

Много бракованной продукции

Система мониторинга технологии, продукции и техники / Системы поддержки принятия решений

Выполнение производственного плана, предотвращение брака



Data Scientist

Сложно выгрузить данные

Единая точка доступа к данным

Аналитический BI отчет за 5 дней
Добавление новых данных к аналитике за несколько часов



Директор производства

Устал от потерь на производстве

Система анализа материальных потоков

Выявление узких мест при межцеховом взаимодействии

Частные облака

Динамичная инфраструктура
и быстрые сервисы

CROC CLOUD
SERVICES



32%



37%



«Управляемые сервисы в аренду –
ответ на нехватку ИТ-специалистов»

Роботизация



Ускорение подготовки документов —
выросло качество сервиса

★ **585**
ЗОЛОТОЙ

Обработка запросов в разные каналы
коммуникации — более 85%
обрабатывает робот

Да ты же просто
робот, имитация
жизни. Что ты
можешь?



Обрабатывать
запросы клиентов
вместо тебя
в 5 раз быстрее

Но принятие
решений
остается
на мне



«Роботизация – это рост качества клиентских сервисов»

Иновационные проекты с AVAYA



Роботизация исходящего обзвона

Речевая аналитика
оператора онлайн

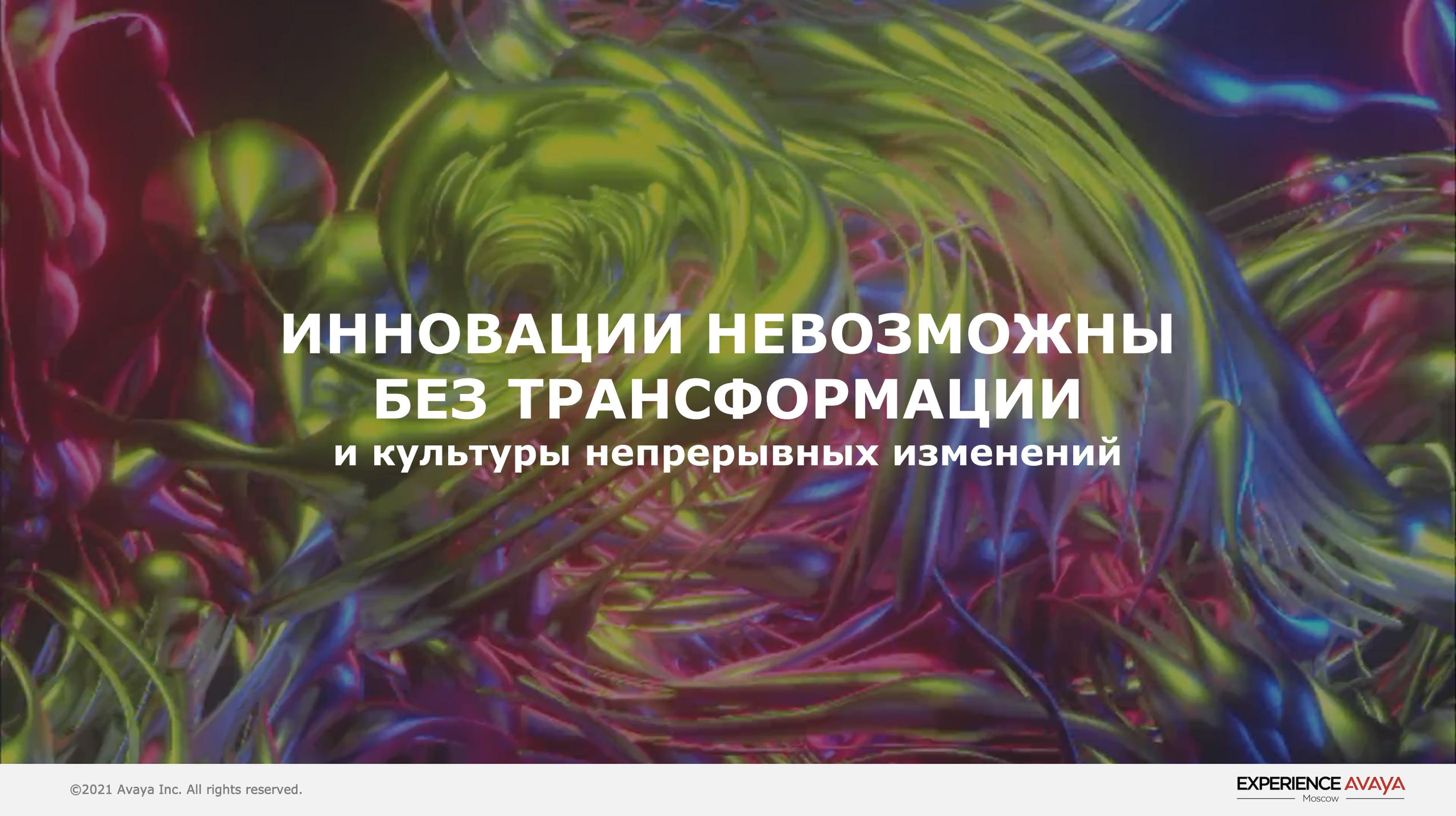
Автоматизация рабочего
места оператора

Голосовые боты

AVAYA



Банк



**ИННОВАЦИИ НЕВОЗМОЖНЫ
БЕЗ ТРАНСФОРМАЦИИ**
и культуры непрерывных изменений

Три + года трансформации

2018

34% рост выручки за первый год трансформации

20% рост клиентской базы

X прибыль

3 новых направления бизнеса: консалтинг, продукты, сервисы

- Взаимодействие с клиентами
- Новая модель продаж
- Отраслевая специализация

2019

10% рост выручки за второй год трансформации

30% рост клиентской базы

1,6X прибыль

2 новых направления бизнеса: цифровой маркетинг, CX в цифровых каналах

- Поиск оптимальных решений
- Экосистема субподрядчиков
- Дебюрократизация

2020

30% рост выручки за третий год трансформации

15% рост клиентской базы

3X прибыль

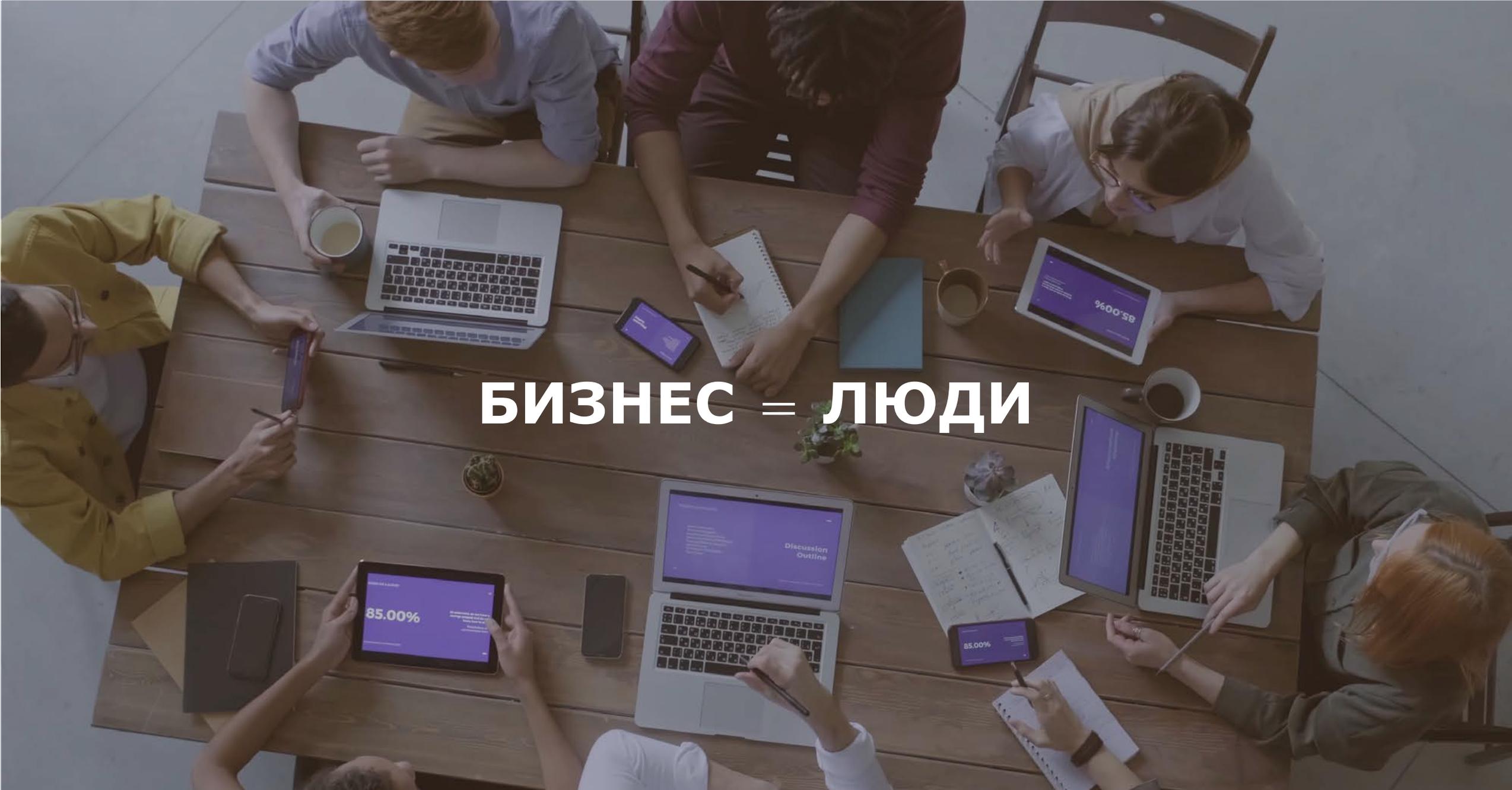
5 новых направлений бизнеса

- Мотивация
- Продуктовые практики
- Управление проектами
- Back-office

2021

CUSTOMER
EXPERIENCE

- Групповая мотивация
- Коллаборация продаж и производства
- Поддержка продаж
- Портфель решений



БИЗНЕС = ЛЮДИ

Рекрутинг и работа с молодыми талантами

Дефицит ИТ-кадров на рынке —

от 500 000

до 1 000 000 чел.*

Наш опыт — растим молодые таланты

За время удаленки мы взяли

более 300 стажеров

и джунов

* по данным Минцифры



Profession simulator

ЛЕТНЯЯ ИТ-ШКОЛА КРОК

Мы подготовили двухнедельные интенсивы с лекциями и практиками по погружению в ИТ-профессию вместе с экспертами.

Готов к турбо бусту своих возможностей?

Готов начать

The advertisement features a vibrant, stylized illustration of a woman with dark hair in a bun, wearing glasses and purple overalls over a pink long-sleeved shirt. She is holding a coffee cup in her right hand and has her left hand raised. The background is a light green and blue geometric pattern. The text is in a mix of purple and green colors, with the main title in large, bold letters. A purple button with white text is at the bottom.

Onboarding и обучение

543 новых сотрудника в 2020 г.

Перевод онбординга на удаленку:

- **За 3 дня** перевели на удаленку все процессы: дистанционное оформление, доставка оборудования
- Welcome bot: дистанционный сценарий адаптации
- Welcome-**набор**: в офисе или курьерской доставкой
- **Обязательная встреча-знакомство** с руководителем и HR
- Welcome-**семинары** онлайн
- **Чат** новичков

15% от всех обучений — **софт-скилы**

20 000 обучений
прошли сотрудники КРОК за 2020 г.

8,4 обучения на человека

91% сотрудников вовлечены

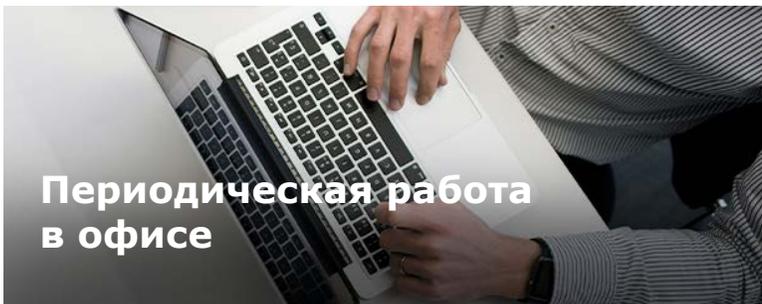
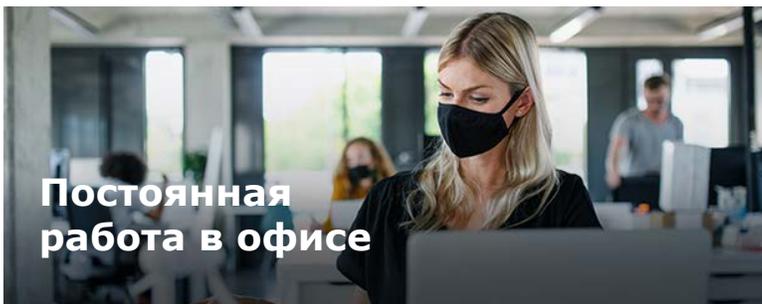
Мотивация

Agile-команды

Приходите за аутсорсингом бизнес-процессов

Гибридный офис 2021/2022

Модели частичного выхода



Технологии для гибридного офиса

Качественные UC

Трансформируемые пространства

Приложение для удаленного бронирования рабочих мест

Звук — ключевой фактор

Большие экраны

Фиджитал!

Объединяем
параллельные
миры



EXPERIENCE AVAYA
— Moscow —

Thank you!