

neuro.net

# Трансформация клиентского сервиса

Человекоподобные голосовые  
помощники и Web PA как замена IVR

Специально для Profit  
Contact Day 2022

09/2022

Арман Зограбян  
Ph.D / CEO



# 5 лет лидерства на рынке Conversational AI

10+ МЛН МИН.

в месяц объем разговоров наших  
цифровых помощников

20+ СОТРУДНИКОВ

компании в Казахстане, готовые уже сейчас  
вести проекты в области голосового ИИ

ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА

офисы компании открыты в Нур-Султане,  
Нижнем Новгороде, Москве, Сан-Хосе,  
Джакарте



Телекоммуникационная  
компания (KASE: KCEL,  
LSE: KCEL)



Телекоммуникационная  
компания



Телекоммуникационная  
компания (NASDAQ:  
VEON)



Розничный  
системообразующий банк



Лидер национальной сети  
магазинов электробытовой  
и компьютерной техники



Один из лидеров рынка  
частных инвестиций в  
России и Казахстане



Сайт частных объявлений  
№ 1 в России



Транснациональная  
компания в отрасли  
информационных  
технологий



Универсальный  
коммерческий банк, одно  
из крупнейших кредитных  
учреждений России

## Наши продукты и технологии

ASR, TTS, Речевая аналитика,  
Голосовая биометрия, NLU,  
Media-Server и другие

### CONTACT CENTER AI



Омниканальный  
цифровой контакт-центр  
с человекоподобными  
голосовыми  
помощниками для  
входящих и исходящих  
линий

×

### Голосовые помощники

+



### Product AI

+



### Интернет-реклама с ИИ

+



### Помощник на WEB сайте

+



### ЦИФРОВЫЕ ЛЮДИ

+



# Что есть что на рынке сегодня

## «УМНЫЙ» IVR

## ГОЛОСОВОЙ БОТ

- Наличие IVR (продукт XIX века) — это полное пренебрежение клиентским опытом
- Нет возможности перебить. Приходится дослушивать до конца всю ненужную информацию
- Низкая скорость реакции. Частые «диалоговые тупики»
- Низкое качество распознавания NLU (около 60%)
- «Синтез» (неестественная, синтетическая речь)

# Прорывные технологии

## [HUMAN-LIKE]

Голосовой искусственный интеллект - новое поколение голосовых роботов

- + Точность более 95%
- + Скорость реакции < 700 мс (между ИИ и клиентом)
- + Поддержка сложных диалогов
- + Понимают человеческую речь (а не ключевые слова)
- + Способны передавать эмоции, перебивать
- + Способны вести диалог на нескольких языках в рамках одного разговора
- + Омниканальность

ПРОСЛУШАТЬ ЗАПИСЬ 



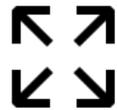
# Почему [human-like] ГОЛОСОВОЙ ПОМОЩНИК?



Всегда на связи, не устает, не теряет мотивацию и всегда в точности придерживается сценария



Идеальный оператор, обучен на примерах лучших сценариев. Сценарии всегда оттачиваются и постоянно улучшаются



Легко и быстро масштабировать при необходимости



Оmnikanальный, отправляет инфо в мессенджер, SMS и email, при этом диалог продолжается с того момента, когда он был прерван на любом из каналов

## Быстрый и легкий запуск

Всего 600 записей разговоров для создания Conversational Flow

Обучение ИИ в течение 1 недели

Дообучение на лету после 1 млн звонков 98% точность

Cloud или onPrem для любых бизнес-нужд

150+  
МИЛЛИОНОВ  
МИНУТ В ГОД

Востребованность -  
ключевое слово



Новое желание

## СЛУШАТЬ

### «Живой» трафик

150 миллионов минут трафика в год проходит через нашу платформу и аналитику.

Фокус на телеком сегменте, retail\есomт

## СЛЫШАТЬ

### Качественное распознавание

Собственное распознавание речи.

Постоянная разметка и дообучение ASR, NLU, NLP

## БЫТЬ УСЛЫШАНЫМ

### Формирование паттернов

Формирование нового цифрового опыта.

Выявление потребностей абонента\клиента\покупателя. Работа с возражениями.

# Индустрии и сценарии применения

Телеком

0-01

Банки, финансы и страхование

0-02

Ритейл и e-commerce

0-03

Государственные учреждения

0-04

Транспорт и логистика

0-05

Сервисные компании, сфера услуг

0-06

## ПОДДЕРЖКА

- + переадресация в отдел
- + статус заказа
- + консультация
- + прием и обработка жалоб и предложений и тд

## ТЕЛЕМАРКЕТИНГ

- + продажа дополнительных услуг
- + реактивация базы клиентов
- + лидогенерация
- + триггерные коммуникации

## ПОДБОР ПЕРСОНАЛА

- + обзвон соискателей, проверка данных
- + назначение собеседования, перенос и напоминание

## ИСХОДЯЩИЕ КАМПАНИИ

- + изменение условий оказания услуг / цен и т.д.
- + информирование о тарифе
- + уведомления, акции и сезонные предложения

## АКТИВАЦИЯ

- + подключение к программе лояльности
- + загрузка приложения
- + cross promo / спец предложения

## ОПРОСЫ / NPS

- + сбор и валидация анкетных данных
- + сбор обратной связи (NPS / CSI)

# Очевидная выгода от внедрения

0-01

**x10**

В 10 раз быстрее  
обработка звонков, без  
очередей на линии

0-02

**50%**

До 50% экономии на  
обслуживание контакт-  
центра

0-03

**+20%**

Повышение конверсии по  
сравнению с результатом  
оператора-человека

# Какую проблему решаем

- + Масштабирование
- + Цена и скорость изменений
- + Новый цифровой опыт
- + Формирование новой культуры

ПРОСЛУШАТЬ ЗАПИСЬ 



## ГЛАВНАЯ ЗАДАЧА

Augmenting and not replacing.  
Аугментация бизнес-процессов

### Социальный эффект

Переориентация сотрудников на выполнение более творческих задач, требующих их непосредственного участия

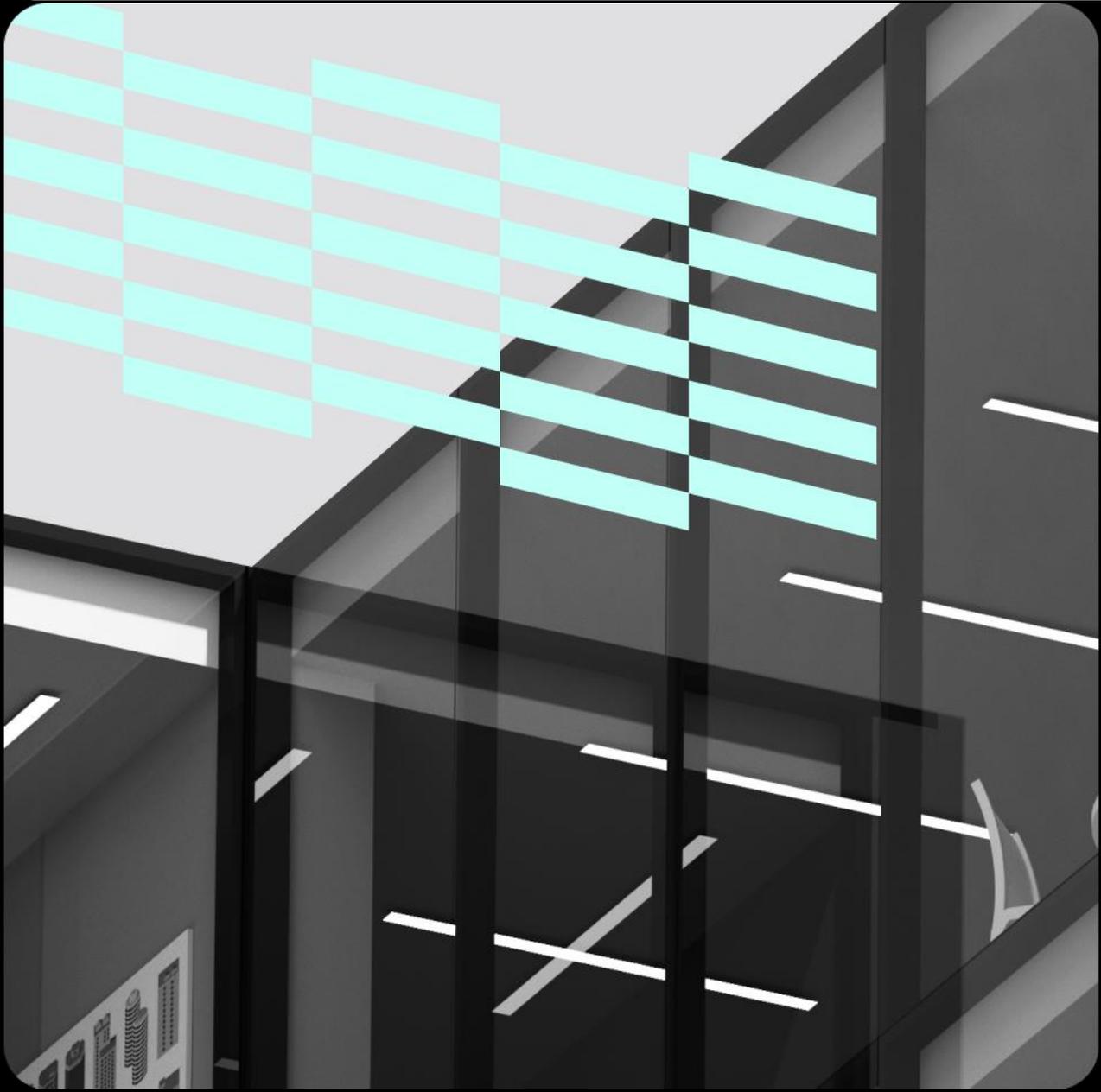
### Имиджевый эффект

Новый инструмент для демонстрации культуры бренда

Good tech\product makes us feel closer

### Новый CX

В цифровой среде люди говорят и делают то, что не стали бы делать в реале. Прямолинейнее, откровеннее и более открыты



# Истории успеха

# Работа с задолженностью клиентов

Один из крупнейших банков Казахстана доверил голосовым помощникам сценарии pre-collection: напоминание о предстоящем погашении задолженности и взыскания задолженности

## 55%

клиентов, получивших звонок, внесли платеж в течение суток после звонка (до 35% — в случае задолженности)

ПРОСЛУШАТЬ ЗАПИСЬ 



## 8 часов

потребовалось на обзвон 130 000 абонентов (ранее у клиента это занимало 20 дней)



## Крупный мобильный оператор

### ЗАДАЧА

Рост продаж сопутствующих товаров

до **87%**

процент дозвона по имеющейся базе абонентов

### СЦЕНАРИЙ

Исходящий сценарий по продвижению контрактных телефонов

до **50%**

абонентов согласились воспользоваться данным предложением

ПРОСЛУШАТЬ ЗАПИСЬ 



## Крупный мобильный оператор

### ЗАДАЧА

Рост продаж и подключения новых тарифных планов

до **90%**

процент дозвона по имеющейся базе абонентов

### СЦЕНАРИЙ

Исходящий сценарий по продвижению новых тарифных планов

до **40%**

конверсия в продажи

ПРОСЛУШАТЬ ЗАПИСЬ 

# Индекс потребительской ЛОЯЛЬНОСТИ

Исходящий сценарий NPS для крупнейшей сети электроники и бытовой техники

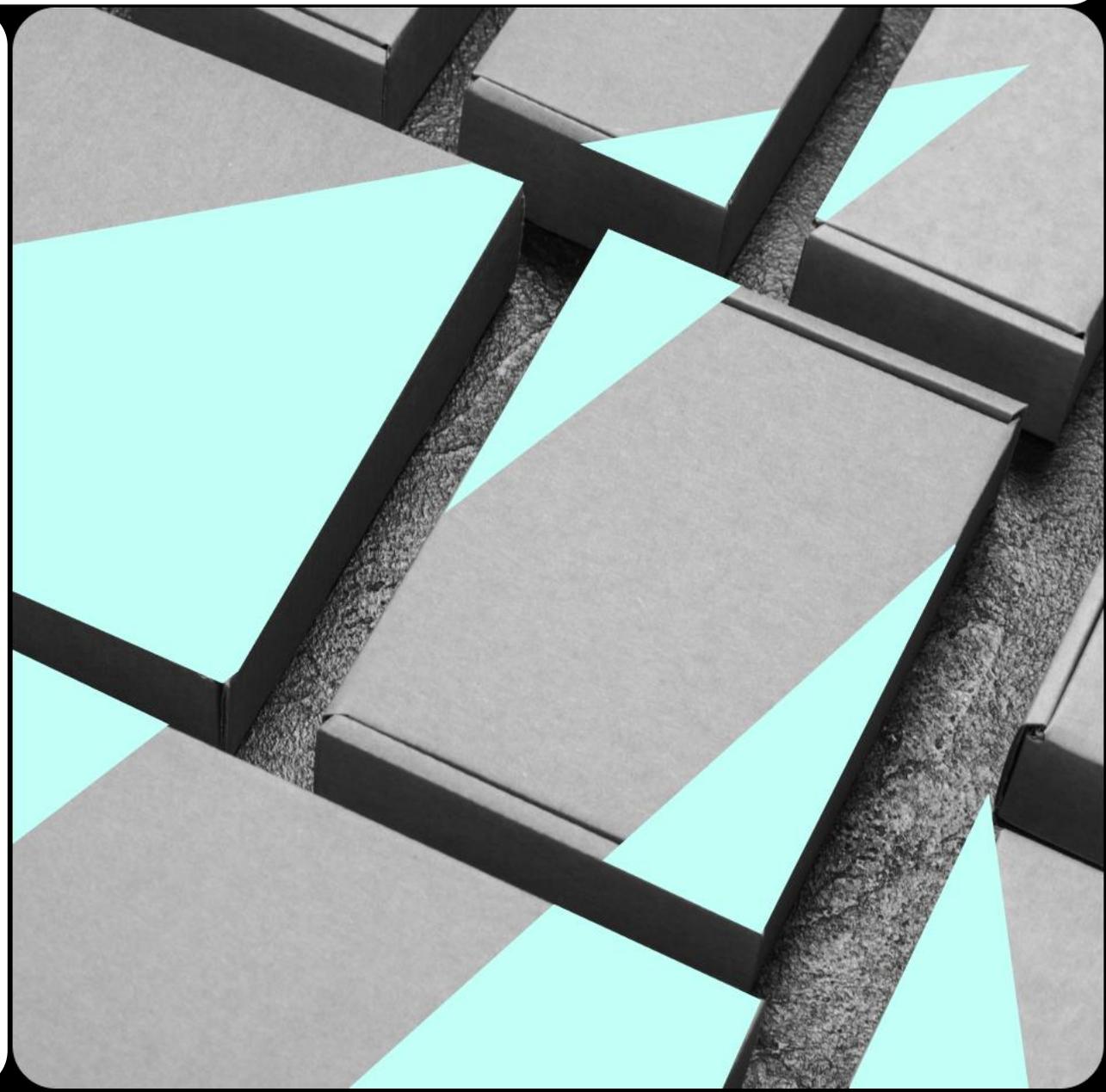
**75%**

процент дозвона по  
имеющейся базе клиентов  
сети

**52%**

клиентов согласились  
принять участие и оценили  
качество работы компании

ПРОСЛУШАТЬ ЗАПИСЬ 



# Реактивация неактивных клиентов

Информирование об акции «Черная пятница» для одного из крупнейших интернет-магазинов одежды и обуви в России

## 8%

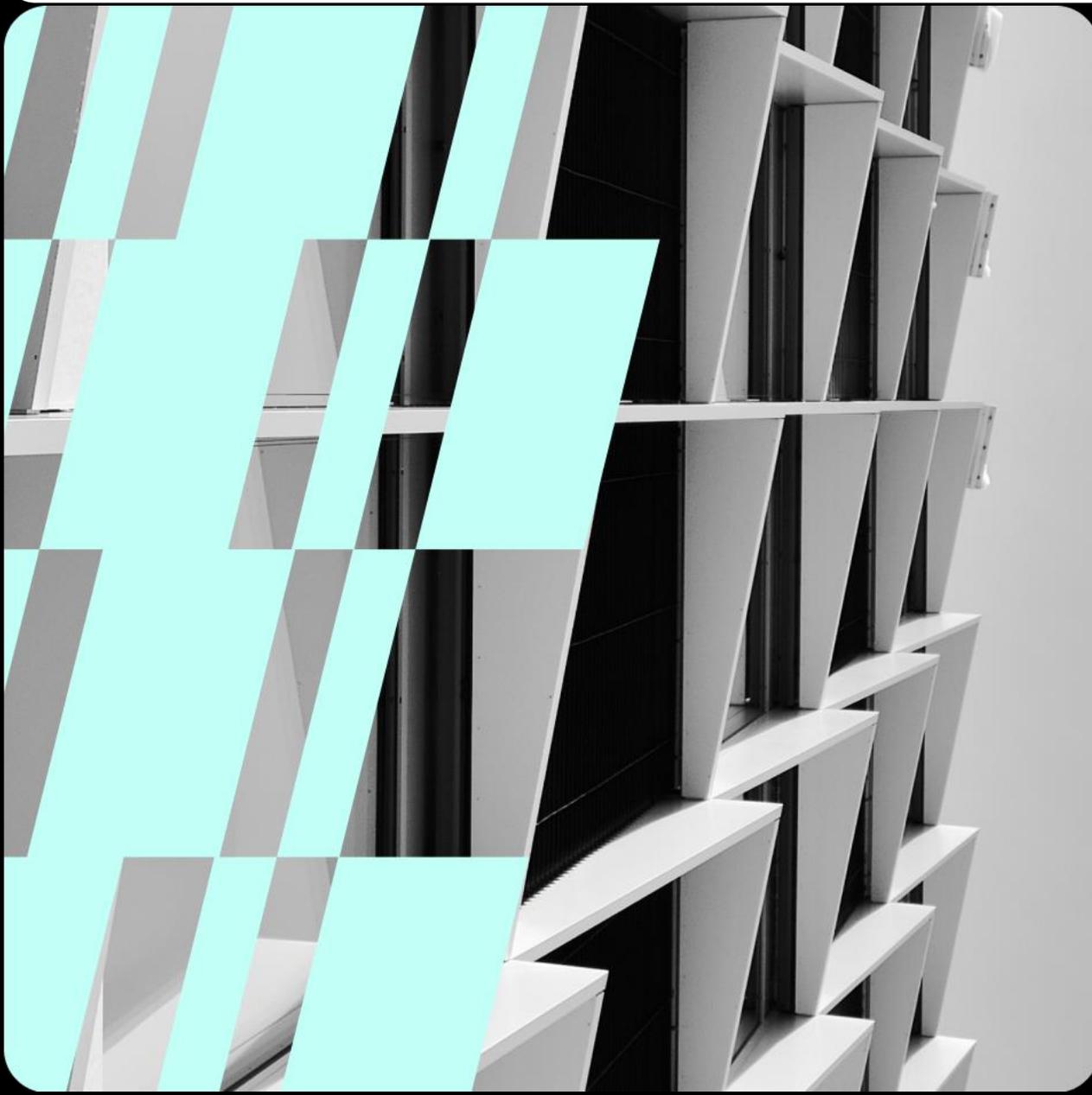
клиентов вернулись на сайт и совершили покупку после звонка (vs 6% конверсия оператора-человека)

## 2 часа

потребовалось, чтобы обзвонить 30 000 клиентов (вместо 5 дней)

ПРОСЛУШАТЬ ЗАПИСЬ 





**Наши инновации —**

**Ваше  
преимущество**



# Web Personal Assistant

Голосовой помощник на сайте или промо-странице компании

- + Персональный категорийный / brand / product менеджер, готовый помочь 24/7
- + Больше, чем Web 3.0
- + Не надо скроллить — просто спроси!

СМОТРЕТЬ ВИДЕО ▶

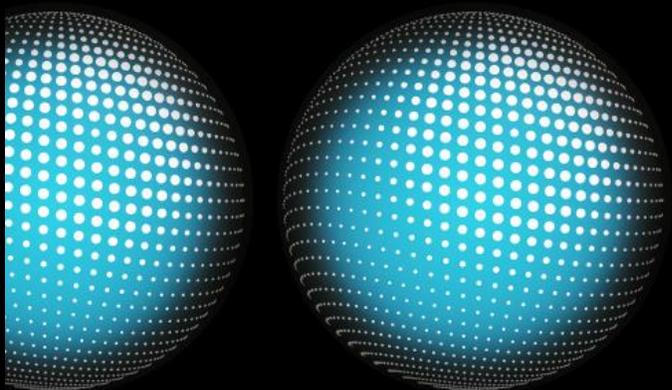
1:36





# А дальше будет...

Продукт достигнет  
сингулярности и выйдет за  
рамки привычных форматов



Digital-кампании трансформируется: реклама заговорит: баннер, landing page предложит человеку пообщаться: будет тот же голос продукта, с которым человек ранее общался на сайте, или в точке продаж

СМОТРЕТЬ ВИДЕО ▷ 1:34

СМОТРЕТЬ ВИДЕО ▷ 2:15

## Voice Ad



Реклама, с которой  
можно разговаривать.  
Один голос во всех  
онлайн-платформах и  
оффлайн точках продаж

## Metaverse



DMP, идентификаторы,  
метрики, пиксели найдут  
новое применение





# ЦИФРОВЫЕ ЛЮДИ

Цифровые люди, амбассадоры бренда,  
инфлюенсеры и аватары с интегрированным  
голосовым ИИ

СМОТРЕТЬ ВИДЕО ▶

1:33



neuro.net



Morpheus



все, к чему мы прикасаемся, — разговаривает



Ping

# Голосовой помощник объединяет в рамках одной экосистемы продукты и технологии их продвижения

[ДЕМО ↘](#)

Один персонаж и единый голос во всех онлайн-платформах и офлайн-площадках



## Web PA

Голосовой помощник — персональный менеджер на сайте или промо-странице продукта, отвечает на вопросы абонентов 24/7



## Voice Ad

Голосовой помощник рассказывает с баннера о текущих промо-кампаниях, будущих акциях и специальных предложениях



## AR-man

Голосовой помощник — консультант в дополненной реальности. Знает ответы на любые вопросы абонента, может подключать услуги, сообщает об изменениях ТП



## Metaverse

Голосовой помощник — главное лицо точки продаж в метавселенной Компании



# Product AI как новый этап эволюции IoT

Все о новинках продукта, технических характеристиках, уникальных предложениях от партнеров прямо в салоне авто

СМОТРЕТЬ ВИДЕО ▷

1:54





# Хотите сделать ваш бизнес эффективнее?

Давайте попробуем!

Арман Зограбян

Ph.D / CEO

+7 985 773-30-90

@Arman\_Zograbian

azograbian@neuro.net

neuro.net/ru

- Пилот для подтверждения Proof of Concept
- Бесшовная интеграция с существующими решениями
- Разработка и внедрение сквозных решений

