

Neuro.net®

Улучшение CX: инсайты и лучшие практики внедрения голосового AI

Неделя Контактных Центров | CC Week 2021

Арман Зограбян, PhD

CEO



5 лет на рынке Conversational AI

10+ млн мин.

в месяц объем разговоров
наших цифровых агентов

менее 1%

абонентов догадываются, что
разговаривают с виртуальным
оператором

Наши клиенты

Neuro.net



Телекоммуникационная
компания №1 в России
(NYSE: MBT)



Телекоммуникационная
компания №2 в России



Провайдер цифровых
услуг и решений
(MCX: RTKM)



Телекоммуникационная
компания №3 в России
(NASDAQ: VEON)



Телекоммуникационная
компания №4 в России
и №3 в Казахстане



Телекоммуникационная
компания в Казахстане
(KASE: KCEL)



Международный
картографический
сервис-справочник



Автомобильный
интернет-портал и
доска объявлений



Глобальный игрок на
рынке управления
проблемными
кредитами

Использование виртуальных операторов

Моментальное отслеживание результатов и эффективности скриптов ИИ-оператора



Что есть что



«Умный» IVR



Голосовой бот

- Очень простая логика
- Низкая скорость реакции
- Низкое качество распознавания NLU (около 75%)
- «Синтез»



[Human-like] Голосовой искусственный интеллект

- 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

Что умеет голосовой ИИ сегодня



Видит “изнанку”
бизнеса



24/7 мониторинг и
анализирует разговоры



Быстро адаптируется к
изменениям бизнеса



Избавляет от «токсики»
без ущерба конверсии



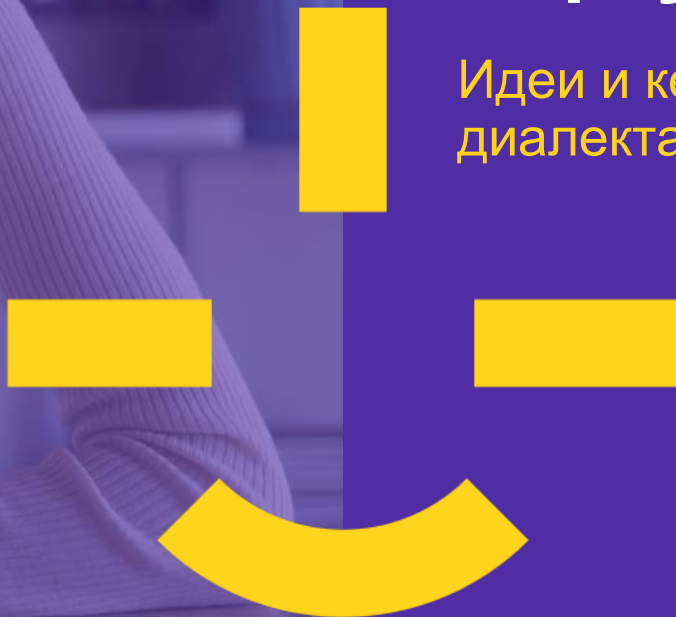
Чемпионы, где каждый
достигает конверсию



Знает, где ошибаемся

Повышение конверсии с помощью кастомизации виртуальных операторов

Идеи и кейсы: добавление говора, местного диалекта и другое



Будущее клиентского опыта. Здесь и сейчас



Тренды CX -
персонализация
коммуникаций с
клиентами во всех
доступных каналах



ИИ на службе у
клиента



Прослушать
запись



Предпочтения и
привычки, которые
можно переложить на
конкретный сценарии
ИИ



Подчеркните
уникальность вашего
бизнеса

Инструменты голосовой аналитики

Быстрая кастомизация скриптов и повышение релевантности звонков





Голосовая биометрия

для надежной защиты данных бизнеса и клиентов

- Идентификация абонента в режиме реального времени по «слепку голоса»
- Верификация клиентской базы
- Защита от ложных действий, предотвращение мошеннической деятельности



Речевая аналитика

для информационно-поведенческого мониторинга 360° и контроля качества

- Анализ содержания, тональности, интонации и контекста
- Поиск «слабых мест» в скриптах и, в целом, коммуникациях с клиентом
- Оценка эффективности коммуникаций и работы операторов
- Формирование рекомендаций (инсайтов) на основе Big Data аналитики

Neuro.net®

Остались вопросы?

Ждем на нашем стенде!

Арман Зограбян,
CEO

azograbian@neuro.net

www.Neuro.net

