

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



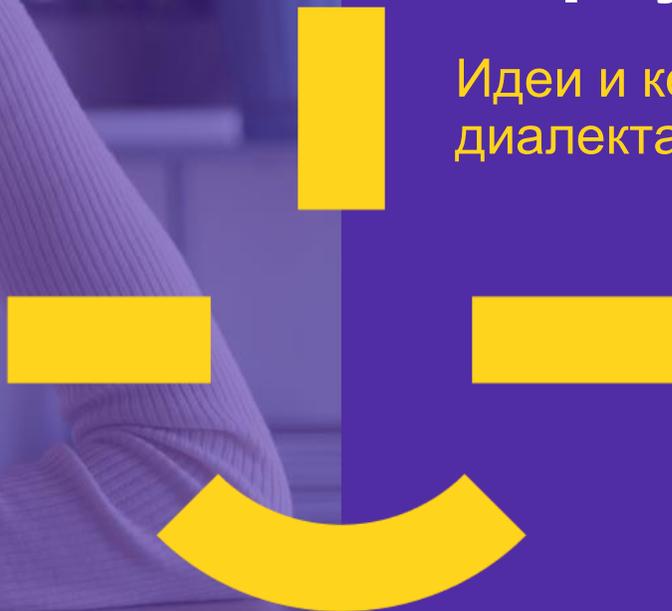
Чемпионы, где каждый  
достигает конверсию



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](mailto:azograbian@neuro.net)

[www.Neuro.net](http://www.Neuro.net)

