

Neuro.net®

Контакт-центр на базе ИИ

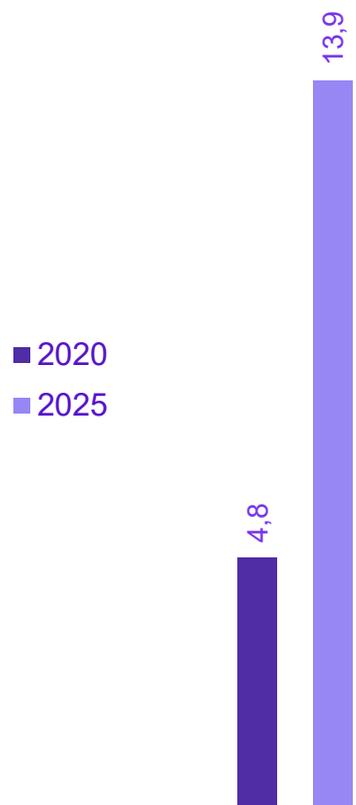
Новый, более интеллектуальный
подход к коммуникациям

Арман Зограбян, PhD
CEO Neuro.net

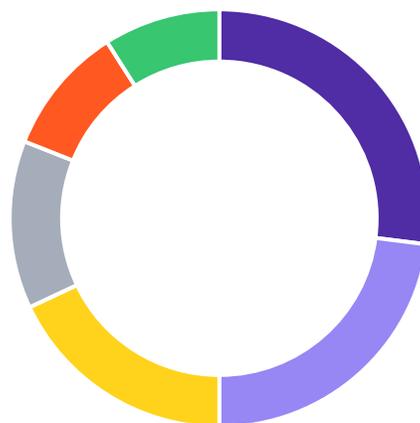


Рынок голосовых технологий ИИ: worldwide

Ожидается рост рынка диалогового ИИ с \$4,8 млрд до **\$13,9 млрд к 2025 году.**



Внедрение контакт-центров на базе ИИ по индустриям:



- Банки и финансы **27%**
- Ритейл и e-com **23%**
- IT и телеком **18%**
- Медиа и развлечения **13%**
- Туризм **10%**
- Другое **9%**

ТОП-3

применения контакт-центра на базе ИИ в 2021 г.



Работа с LTV, CVM, возврат клиентов



Клиентская поддержка



Персональный ассистент

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

С какими проблемами чаще всего сталкиваются контакт-центры, которые обращаются в Neuro.net?



Усталость и стресс

Операторы сталкиваются с однотипными или не всегда дружелюбными беседами, устают и испытывают стресс.



Нехватка ресурсов

Во время пиковых нагрузок ресурса КЦ может быть недостаточно, а масштабировать



Перегруз информацией

В процессе диалога оператор должен соблюдать определенный сценарий и знать ответы на сотни вопросов.

Это может стать вызовом для начинающих специалистов.

Голосовой ИИ: бизнес-выгоды

Neuro.net



Невозмутимый оператор

Цифровой агент никогда не устает, всегда вежлив и позитивен.



Лучшие практики продаж

Работает четко по скрипту и показывает высокую конверсию.

Обучается на записях ваших лучших менеджеров.



Гибкость и масштабирование

Легко и быстро масштабируется под нужды бизнеса.

10 000+

звонков одновременно

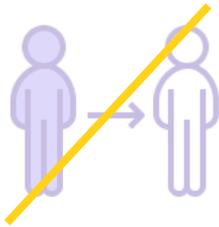
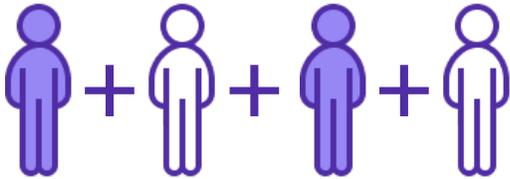
до +20%

конверсия агента по сравнению с результатом оператора-человека

x 2,5

раза снижение расходов на контакт-центр

НЕ ЗАМЕНЯЕМ, А ДОПОЛНЯЕМ



«КЛОНИРУЕМ» ВАШИХ ЧЕМПИОНОВ



Основная задача голосового ИИ-оператора

Разгрузить сотрудников КЦ и взять на себя **всю однотипную и монотонную работу, оставив людям более креативные и нестандартные задачи.**

ИИ-оператору можно передать все «стрессовые» сценарии, в которых операторы получают много негативной обратной связи.



Индустрии для внедрения



**Банки, финансы,
страхование**



**Розничные продажи,
e-com**



Телекоммуникации



Девелопмент



Здравоохранение



Транспорт, туризм



Образование



Автобизнес



Юриспруденция

Что умеет голосовой ИИ?

1. Оператор-рекрутер (HR-кейс)

Цифровой агент совершает обзвон базы по сценарию массового найма.

После выявления заинтересованности собеседника, оператор назначает встречу с учетом пожеланий от соискателя.



2. Возможности оператора. Перебивание.

Цифровой агент Neuro.net на 99% неотличим от человека. Такой показатель достигается, в том числе, благодаря умному перебиванию.

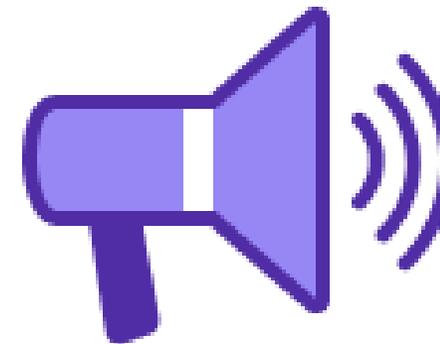
Интеллектуальный оператор распознает речь собеседника и моментально на нее реагирует. А если было зафиксировано перебивание – перестает говорить и извиняется.



3. Помощник Минздрава: вызов врача на дом

Цифровой агент Neuro.net с октября 2020 года помогает жителям Московской области вызвать врача на дом.

Благодаря проекту пациенты быстрее получают помощь. Примерно 80% звонков обрабатывают наши виртуальные операторы.



Что умеет голосовой ИИ?

4. Проект для банка ТОП-10 в России

Виртуальный помощник консультирует по условиям кредита и подбирает ближайшее клиенту отделение банка.



Платформа для эффективных коммуникаций на базе ИИ



Omnichannel Hub

- Звонки
- Мессенджеры
- Почта
- API



NLU Engine

Высокоточные алгоритмы обработки естественного языка, способные работать на небольших датасетах



Conversation Builder

Голосовые агенты могут создаваться силами контент-менеджеров за **3 недели**.

Разработчики не нужны, т.к. среда разработки отделена от ядра платформы

Neuro.net

Быстрый и легкий запуск



Всего 600 записей

разговоров для создания Conversation Flow



Обучение NLU Engine

в течение 1 недели



Дообучение на лету

после 1 млн звонков
98% точность



Cloud или onPrem

для любых бизнес-нужд

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

Neuro.net®

Спасибо!

Арман Зограбян,
CEO

azograbian@neuro.net

www.Neuro.net

