



Наносемантика

Воронка коммуникации компании. Автоматизация и живое общение. Как достичь баланса?

Андрей Золотарев
Коммерческий директор
компании «Наносемантика»



НАНОСЕМАНТИКА

nanosemantics.ai



Наносемантика

Наши продукты

- ✓ ГОЛОСОВЫЕ ПОМОЩНИКИ
- ✓ ЧАТ-БОТЫ
- ✓ РАСПОЗНАВАНИЕ РЕЧИ
- ✓ СИНТЕЗ РЕЧИ

- ✓ Эффективный гибрид машинного обучения и rule-based (самообучение+сценарий диалога)
- ✓ ТОП-1 (state-of-art) по качеству классификации интенгов (NLU)
- ✓ ТОП-1 по качеству распознавания речи на русском языке
- ✓ Работа с произвольными языками (реализованы проекты на 14 языках)
- ✓ Работа в облаке и on-premises, микросервисная High Availability архитектура

nanosemantics.ai

Компания в цифрах

16

лет
развития

100+

реализованных
проектов

95

сотрудников
в компании

Нам
доверяют



Аэтуаль



ЛитРес:

Чат-бот – устойчивый тренд в IT

51% коммерческих компаний выберут чат-ботов вместо приложений в 2021 году. Ботов станет больше, чем приложений

Gartner

На 28% ускорится темп роста рынка чат-ботов к 2022 году

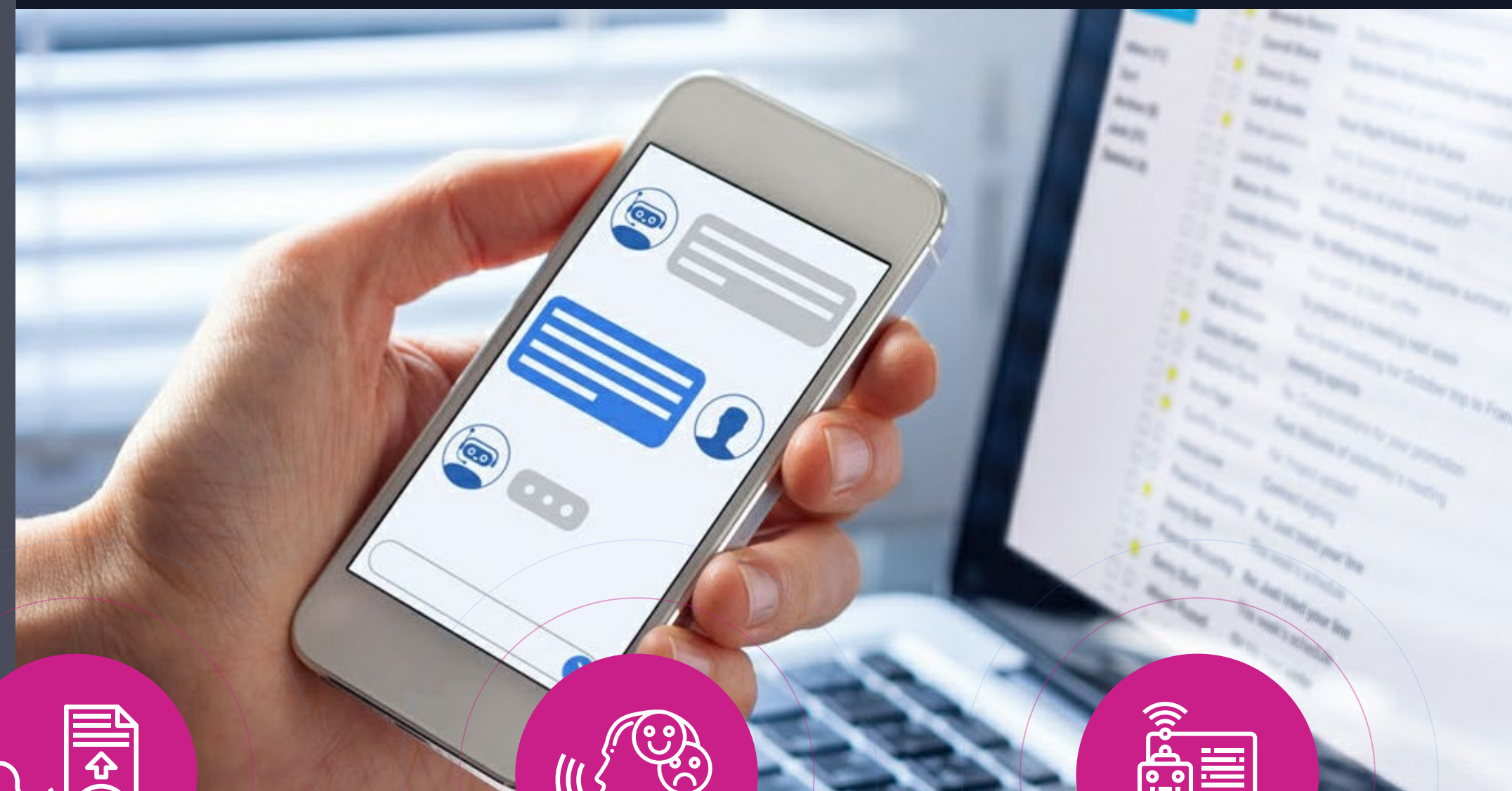
CISION
PR Newswire

8 миллиардов USD составит экономия компаний за счет чат-ботов в 2022 году

 **JUNIPER**
RESEARCH

Золотой стандарт чат-бота

Переключает нерешенные ситуации на людей,
отрабатывает те процессы, которые выделены
и нуждаются в автоматизации.



Поддерживает диалог
(не только отдельные
вопросы-ответы, важен
контекст беседы)



Закрывает частые
Обращения, не
притворяется
человеком



Имеет
коммуникативный
образ и личность

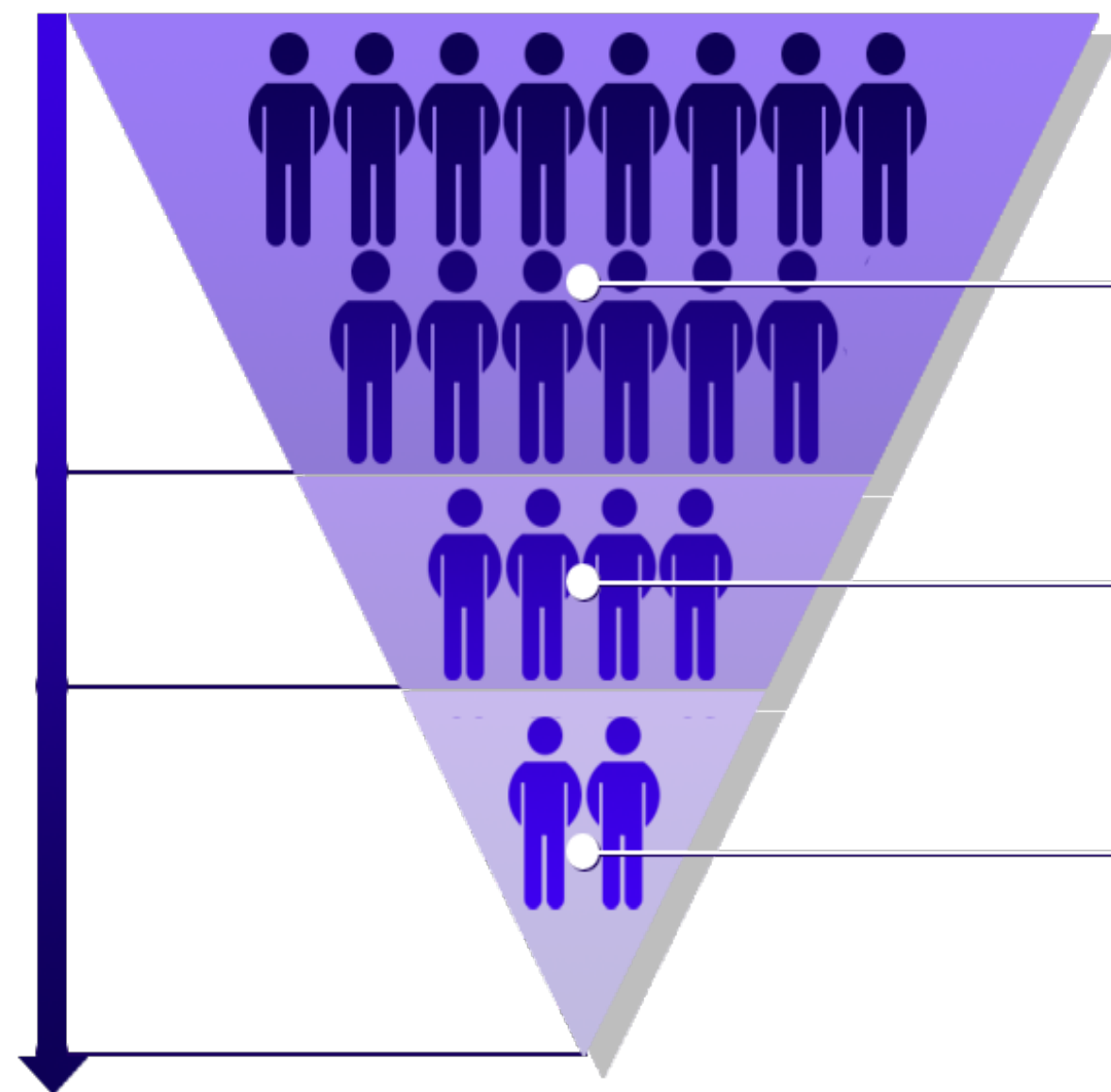


Интегрирован с
системами
заказчика



Определяет коммуникативные
неудачи и работает с ними.
Развивается

Воронка коммуникации

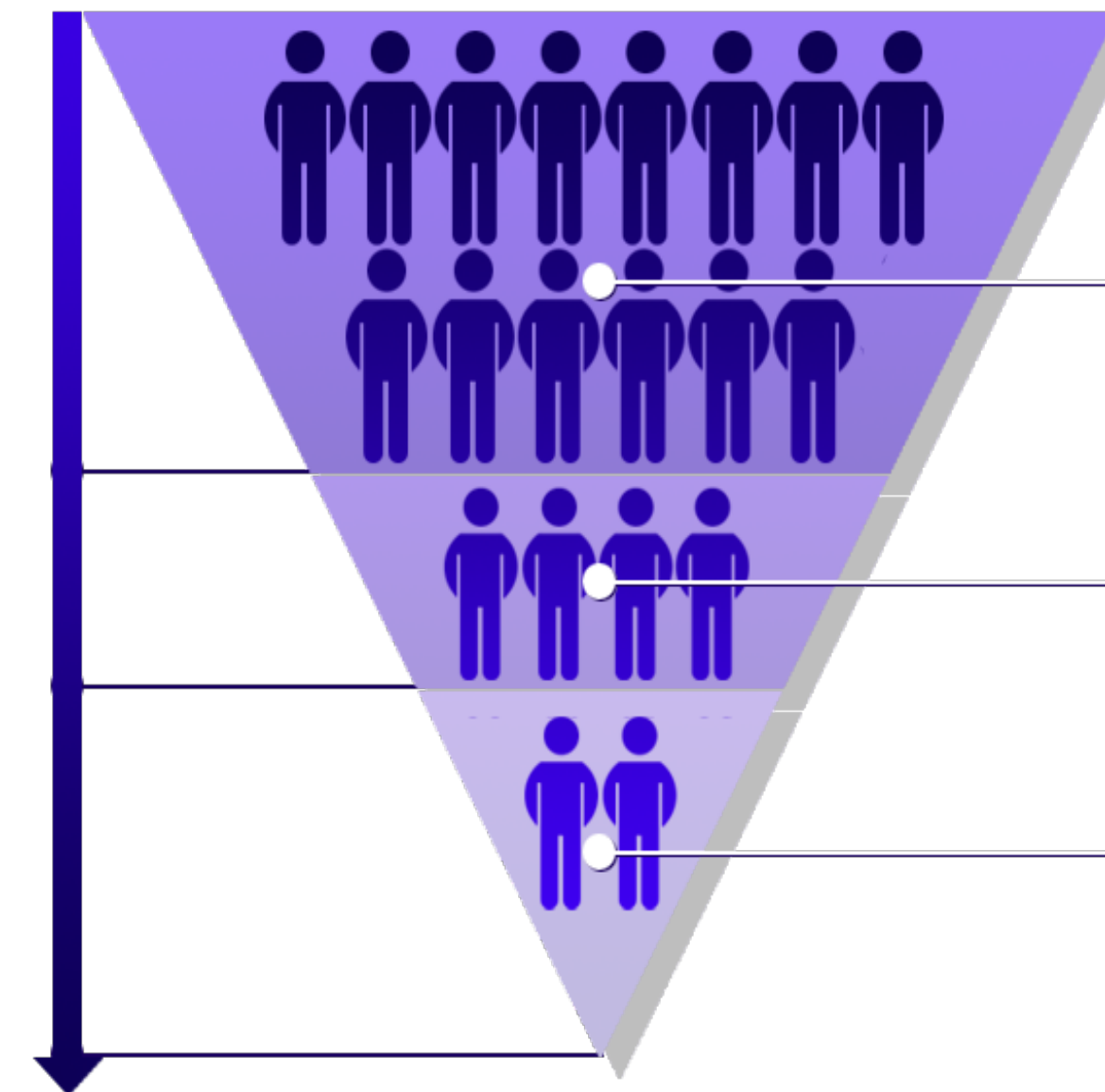


90% обращений — частые и однотипные вопросы. Обработывает бот с помощью базы знаний.

8% обращений — вопросы, требующие участия живого специалиста. Бот подключает онлайн-специалиста

2% обращений — вопросы, требующие голосовой консультации. Бот предоставляет контакты колл-центра.

Увеличение стоимости обработки одного запроса



70% обращений — частые и однотипные вопросы. Обработывает бот с помощью базы знаний.

25% обращений — вопросы, требующие участия живого специалиста. Бот подключает онлайн-специалиста

5% обращений — вопросы, требующие голосовой консультации. Бот предоставляет контакты колл-центра.

Увеличение стоимости обработки одного запроса



Пример кейса интернет-магазина: Виртуальный сотрудник колл-центра

Цели:

- Сокращение ФОТ на операторов;
- Сокращение издержек на телефонный и интернет-трафик;
- Ускорить время реакции на вопросы клиентов;
- Улучшить качество предоставляемой информации;
- Автоматизировать часть процесса работы операторов;
- Высвободить человеческий ресурс на обработку обращений.



Наносемантика

Пример:

Виртуальный сотрудник колл-центра

Функционал:

- Работает круглосуточно, консультирует пользователей по ассортименту, ближайшим магазинам и дисконтным программам.
- Анонсирует ближайшие активности от магазина и рассказывает пользователям о действующих акциях.
- Помогает оформить и оплатить заказ, а также сделать возврат.
- Регистрация/активация карты в мобильном приложении
- Условия и география доставки
- Статус заказа



Пример:

Виртуальный сотрудник колл-центра

Почему такие темы и функции:

- Брали те темы и интеграционные кейсы, которые могли работать на старте: готовы API и методы на сайте. **Плюсы для клиента:** возможность реализации без доработок сервисов на стороне клиента.
- Взяли самые востребованные и популярные темы. Как?
Провели анализ звонков и изучили историческую выгрузку обращений в чат.
- Что не стали автоматизировать:
Жалобы, акции с промокодом, сертификат не пришёл на почту, проблемы с сертификатами.
Почему не меняется статус заказа?
- Причины деавтоматизации:
политика компании отрабатывать жалобы живым специалистом, отсутствие сервиса проверки промокодов.



Наносемантика

Пример:

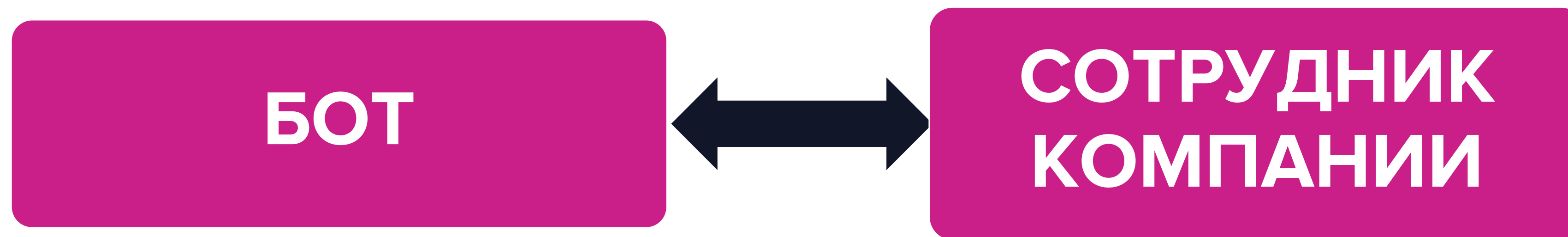
Виртуальный сотрудник колл-центра

Интеграции:

- Плотная интеграция с сайтом:
 - Проверка статуса заказа;
 - Поиск магазинов;
 - Проверка баланса дисконтных карт;
 - Наличие подарочных сертификатов;
 - География доставки;
 - Наличие товара;
 - Цена товара по артикулу;
 - Поиск товара.

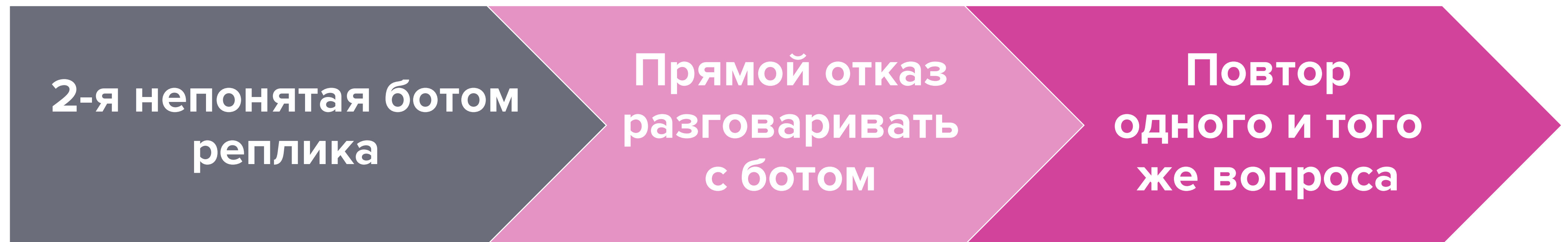
Интересные заметки: Почти все функции есть у самого сайта, но пользователи самостоятельно практически не ищут информацию. Они звонят и пишут. Им важно иметь под рукой службу поддержки, куда они могу написать 24/7

Взаимодействие БОТ - ЧАТ



- Обработка выделенных ситуаций (жалобы, претензии, финансы, безопасность);
- Переключение на людей при повторном прямом запросе;
- Распознавание тональности диалога;
- Распознавание коммуникативных неудач.

Пример: логика выхода из диалога



Точка выхода: переключение на сотрудника КЦ в онлайн-чате,
при недоступности переключения – передача обращения в систему обработки заявок.



Пример:

Виртуальный сотрудник колл-центра

Результаты/статистика:

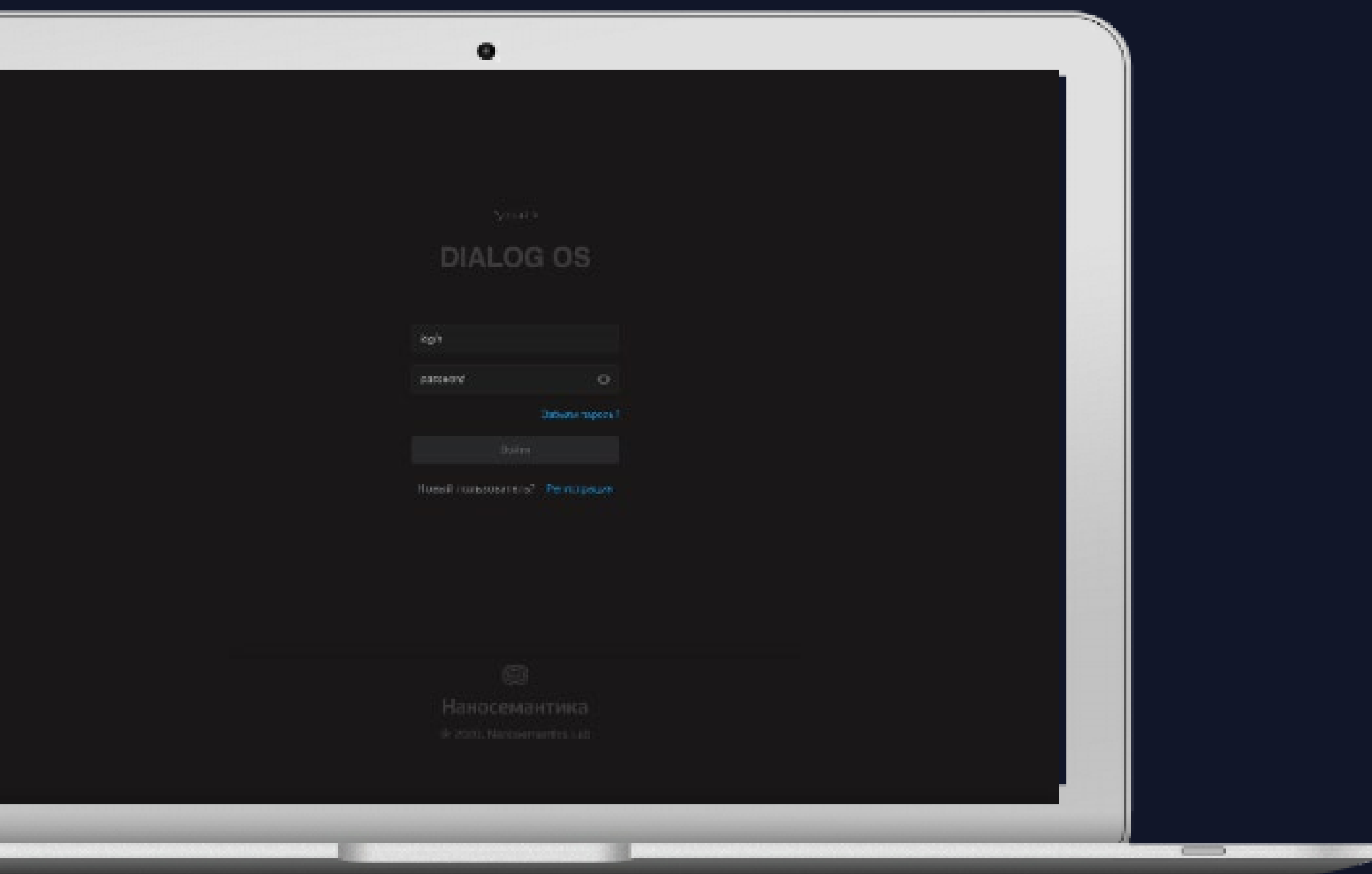
- Более **20 тыс.** обращений ежемесячно;
- **70%** вопросов решено ботом самостоятельно;
- **83%** пользователей повторно обращаются к бота за консультацией;
- **10%** переходов на рекламные сообщения из чат-бота;
- Около **25%** обращений поступает в ночное время, когда оператор недоступен.



Наносемантика

DialogOS

Платформа по созданию,
обучению и тестированию
виртуальных ассистентов.
Запатентована в РФ.



Dialog Language (DL)

Разработали собственный язык
лингвистического программирования

Своя База Знаний

13

языков

5 230

словарей

> 3 млн

адаптивных вопросов

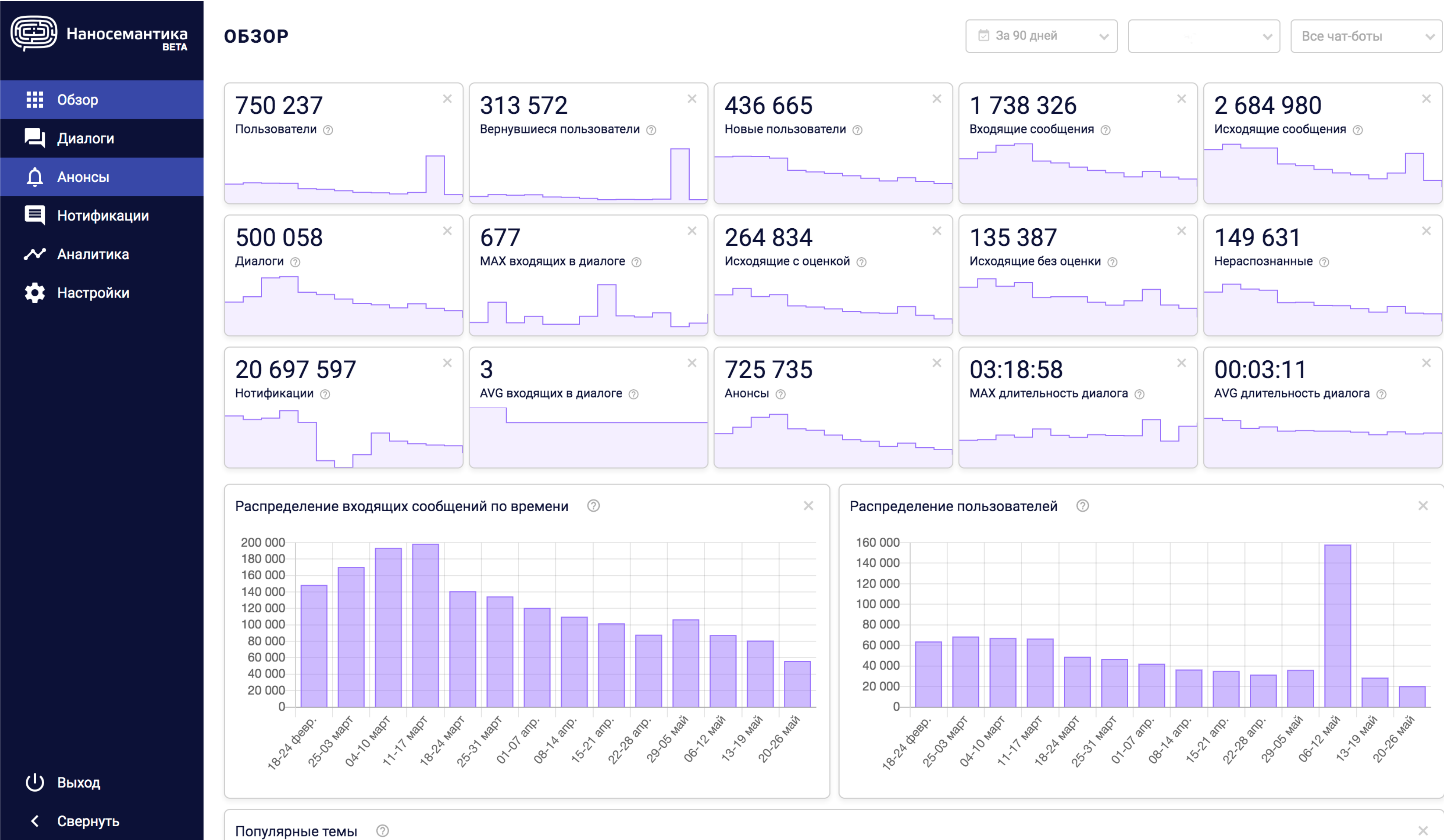
3 611

сценариев диалога

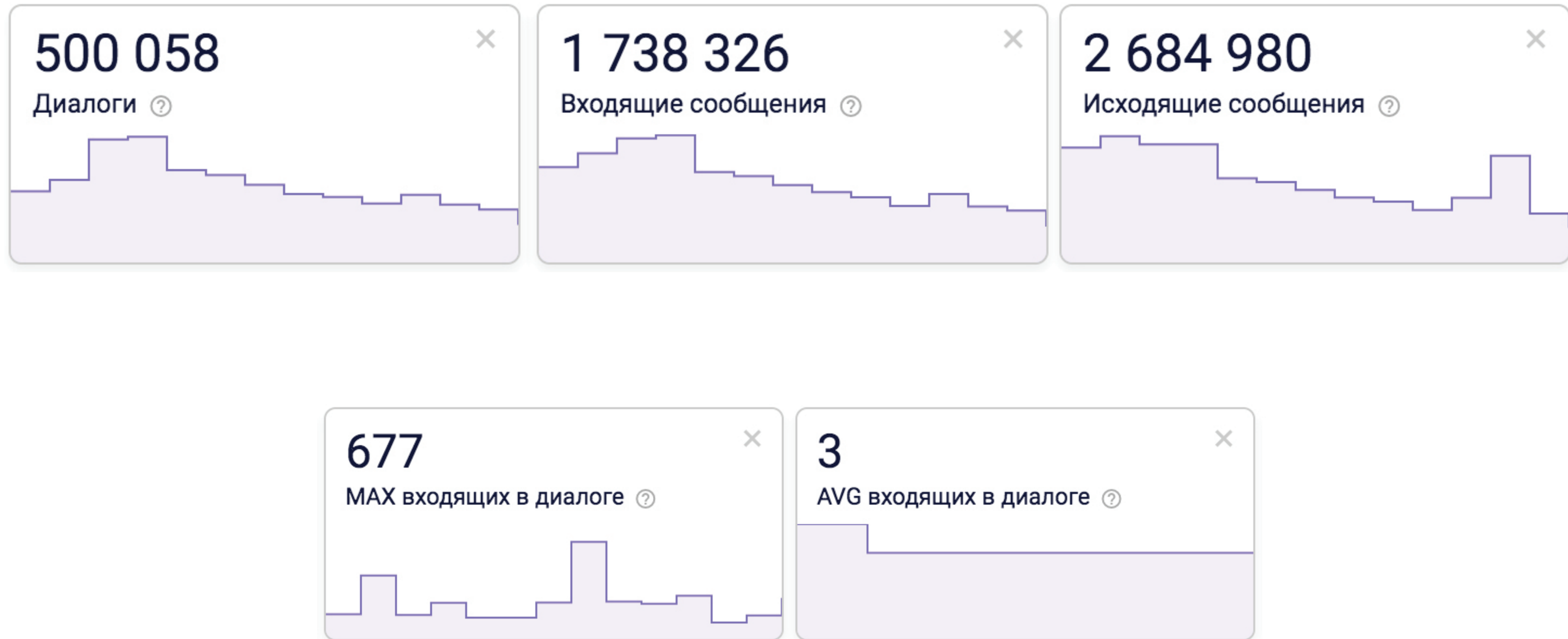
Нейронные сети

С помощью нейросетевых алгоритмов
в платформе происходит анализ содержимого
диалогов (классификация интенгов).
Данные из этих диалогов также используются
для обучения глубоких нейронных сетей.

Анализ чат-бота

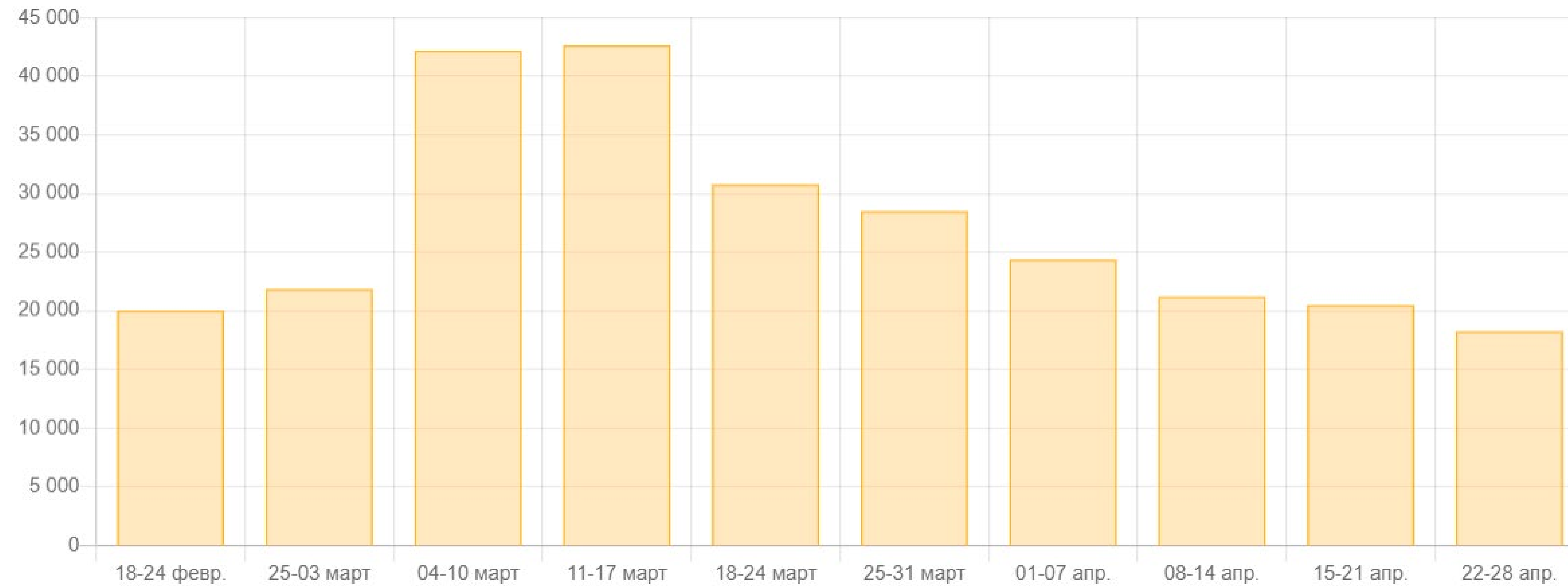


Анализ чат-бота: диалоги



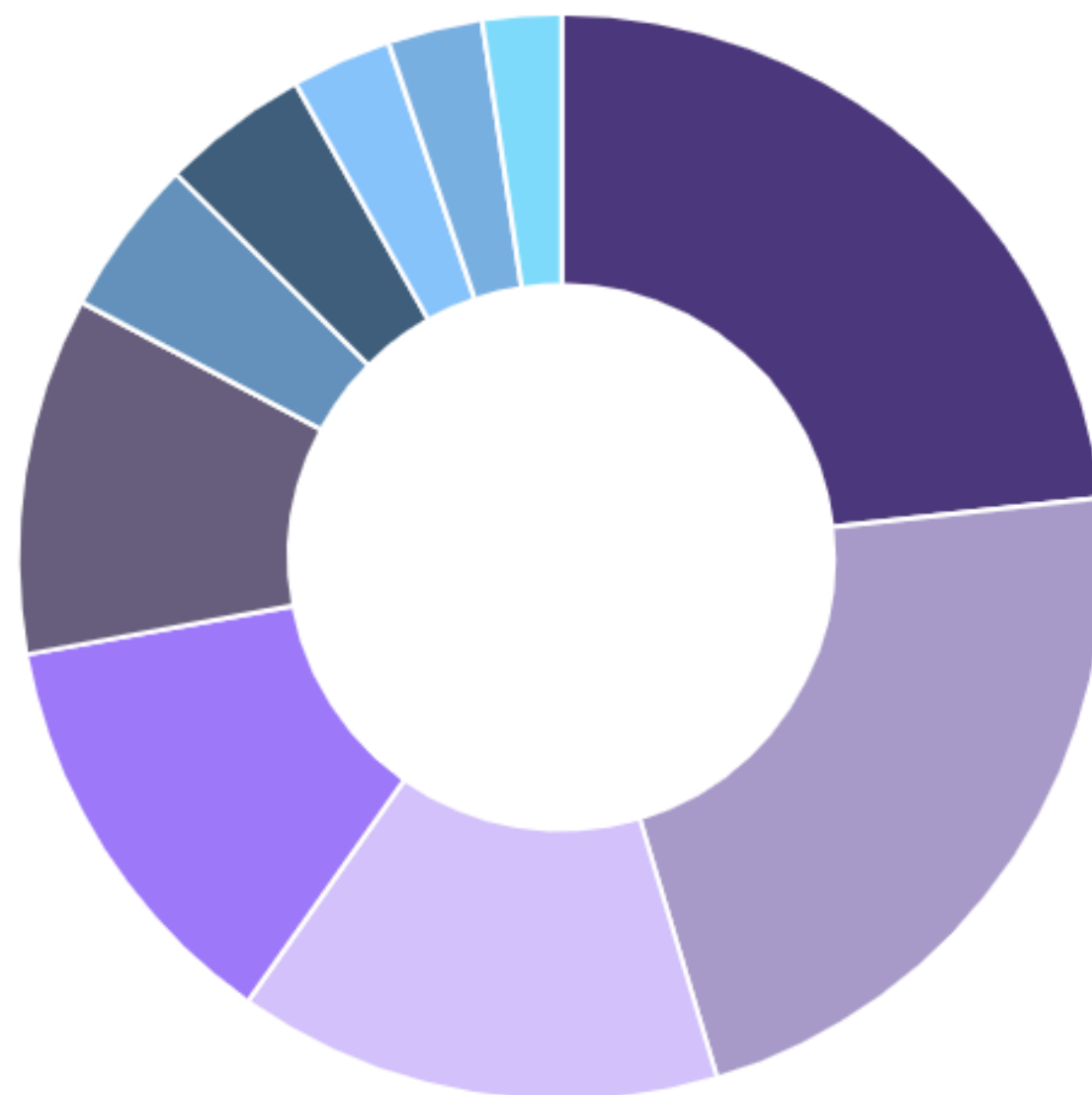
Анализ чат-бота: диалоги

Диалоги сводка



Анализ чат-бота: содержание диалогов

Популярные темы ?



- магазины: 263 640
- работа с персональными данными: 251 121
- FAQ: 163 464
- тарифы - подбор: 140 237
- коммуникативные темы: 120 637
- проблемы: 53 088
- мобильная связь - услуги: 49 967
- тарифы - мобильная связь: 33 830
- общее - тарифы: 32 005
- грубости: 26 446

Фильтры

Наличие оценки

Все

Фильтр мата

Не использовать

Рубрики

Не использовать

Показать диалоги

Все

Выводы

- Чат-бот – это устойчивый тренд.
- Автоматизируйте те процессы, которые в этом нуждаются. Для этого найдите правильного вендора, который поможет и сделает кластеризацию обращений.
- Интеграции – делайте, когда сами к ним готовы. Вендор может помочь с экспертизой.
- Баланс живого общения и автоматизированной системы – процесс тесной связи заказчика и вендора.
- Чат-бот должен уметь и расти вместе с вашим бизнесом. Планируйте развитие бота заранее.
- Боты, помогающие людям, успешнее, чем те боты, которые стремятся людей заменить.



Наносемантика

Спасибо за внимание!



nanosemantics.ai



+7 (925) 446-69-06



zolotarev@nanosemantics.ai

Пообщайтесь с нашими
виртуальными ассистентами

поговорить

