



**iVoice**  
INTELLECT SERVICE

Цифровые клиентские  
коммуникации.  
Изменение рынка и сервиса.

ТОП Клуб г. Новосибирск  
14 декабря 2018 г.  
В память о Павле Неверове...



# Что такое

# AI

Вокруг искусственного интеллекта и AI много хайпа и вымысла.  
Разберемся в понятиях 😊

**БОТ = Программируемый алгоритм «Человек-Система».**

**РОБОТ = Бот, автоматически работающий без участия человека.**

**ГОЛОСОВОЙ БОТ = Бот, работающий через голосовой интерфейс.**

**ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ = робот, способный принимать решения не на основе команд, а на основе критериев оценки ситуации.**

**ИСКУССТВЕННЫЙ РАЗУМ = осознание себя и способность строить самостоятельно коммуникации, обладание собственной волей и**



# Распознавание

## речи

В 2016 г. произошли значительные изменения в распознавании речи:

1. Уровень распознавания приблизился к человеческому.
2. Он стал доступен для большого числа разработчиков



Уровень распознавания речи по тестам  
Гарвардского университета:

1972 г. - **25%**

1996 г. - **80%**

2016 г. - **94%**

2018 г. - **??%**

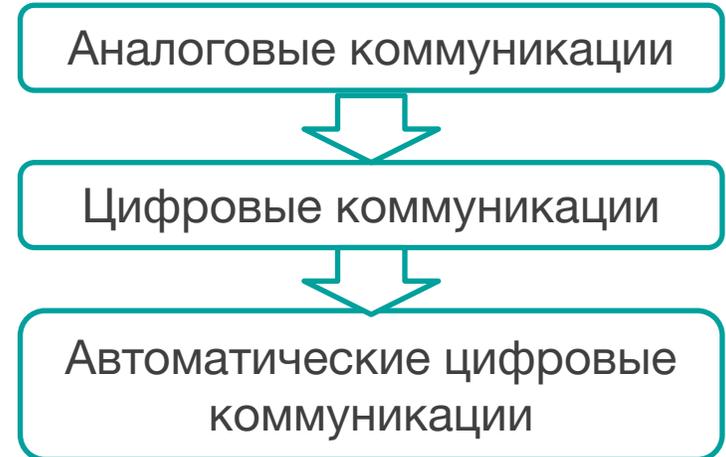
Уровень распознавания речи человеком  
- около 96-97%.



# Big Date:

## цифровизация

Рост числа каналов коммуникации, скорости накопления и обработки данных превосходят возможности человека. Возможности AI – это то, что нас выводит за границы себя.





# Какие проблемы

## решаем

Интеллектуальный голосовой клиентский ассистент очень быстро внедряется в бизнес-процессы компании. Автоматизация голосовых коммуникаций на базе решений IVOICE позволяет улучшить все основные показатели бизнеса: объем продаж, прибыль, качество обслуживания и конкурентоспособность



### Снижаем потерю клиентов и затраты

Помогаем возвращать клиентов. Делаем повторные продажи. Ищем клиентов. Снижаем затраты в 2-17 раз. Помогаем точно понять проблемы и запросы клиентов.



### Снимаем пиковые нагрузки на контакт центр

Можем масштабировать моментально емкость каналов коммуникаций. Помогаем оптимизировать издержки. Улучшаем и стандартизируем качество обслуживания.



### Стандартизируем бизнес-процессы

Мы стандартизируем бизнес-процессы и делаем их осмысленными, эффективными и контролируемыми. Оцифровываем и накапливаем данные для принятия верных решений.



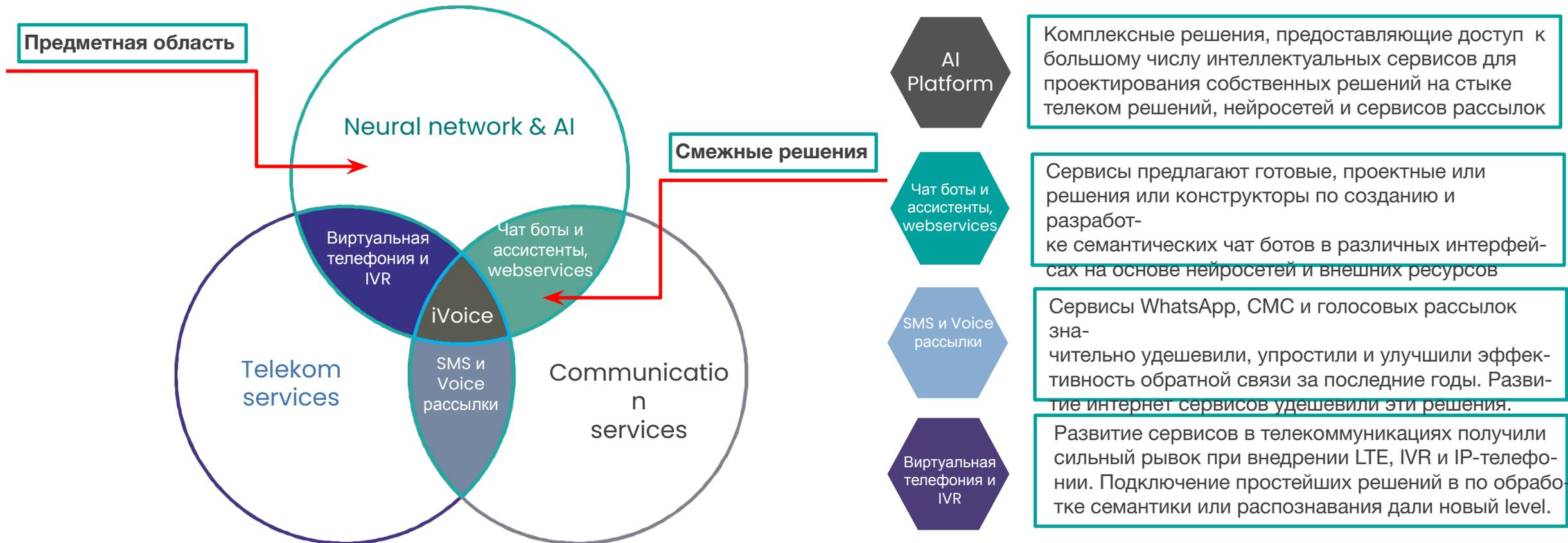
### Решаем проблему выгорания персонала

Монотонные нагрузки могут быть автоматизированы. Мы снимаем монотонные нагрузки, оптимизируя эффективность персонала.



# Структура рынка

Среди диалоговых систем, коммуникационных сервисов и ботов, платформа iVoice занимает отличное место – в качестве инфраструктурного решения для создания и тиражирования голосовых и семантических ботов и ассистентов для малого и среднего бизнеса.





# Конкурентная среда

Среди диалоговых технологий в коммуникационных сервисах и ботов, платформа iVoice занимает отличное место – в качестве инфраструктурного решения для создания и тиражирования голосовых и семантических ботов и ассистентов для малого и среднего бизнеса.

## Мировые лидеры

## Конкурентная среда в России



Nuance Communications — транснациональная корпорация — производитель программного обеспечения, управляемая из Burlington, Massachusetts, США. Разрабатывает приложения, работающие с голосовыми данными и с изображениями.  
Доход: 1,931 миллиарда USD. Курс акций: [NUAN](#) (NASDAQ) 17,73 \$

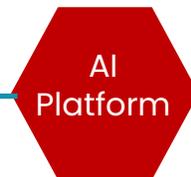


Dialogflow (api.ai) - это разработчик технологий взаимодействия человека и компьютера, основанный на Google, основанный на естественных разговорах, реорганизованная в 2015 года в Alphabet Inc. В основе сервиса Api.ai лежит проект российских разработчиков по обработке естественного языка

Нет информации: высокая конкурентная среда



Twilio - облачная мультязыковая коммуникационная платформа как сервисная компания, базирующаяся в Сан-Франциско, штат Калифорния.  
Курс акций: [TWLO](#) (NYSE) 94,86 \$. Доход: 399 миллионов USD






**Haymen**





Chatfue Miniapps.pro Botsify





Zvonobot Voice-bot.ru VoIPTIME





VoxImplant Zadarma Freshcaller



# iVoice

## Assistant

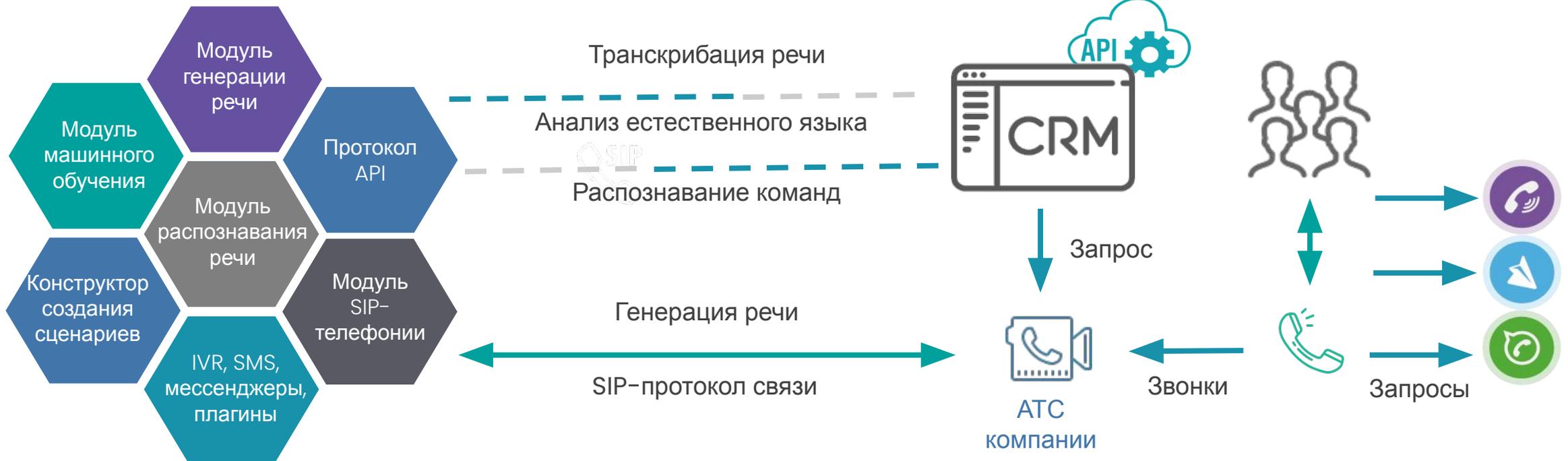
Мы работаем с Zoom, Яндексом, Amazon и многих других платформ AI, учим собственные нейросети. Объединение всех возможных каналов коммуникаций – мессенджеров, web и голос – позволяет собирать полные данные и управлять всеми коммуникациями круглосуточно, в режиме on-line и на основе четких стандартов!

ПЛАТФОРМА IVOICE

ВАША КОМПАНИЯ

КЛИЕНТЫ

ИНТЕРФЕЙС





**IVoice**  
INTELLECT SERVICE



# Преимущества

## продукта

Мы конкурируем с продажами и делаем все быстрее и дешевле в 5-10 раз. Мы конкурируем с IVR решениями и эффективнее их в 2-3 раза. Мы конкурируем с СМС сервисами – мы дешевле и эффективнее в 2-3 раза. Мы можем работать в мультиканальном режиме с любыми ботами и с голосовыми ассистентами.

### ПРОБЛЕМА

Клиентские мультиканальные коммуникации

Кто делает?

Человек, IVR, SMS

Когда делает?

5 дней с 9 до 18 часов

Как делает?

Эмоциональный интеллект. Работает по ситуации

Что получаем?

Управление процессами



### РЕШЕНИЕ

Голосовые и семантические ассистенты

Кто делает?

Четкий алгоритм

Когда делает?

Круглосуточно

Как делает?

Искусственный интеллект. Работает по сценарию

Что получаем?

Управление результатами



# Сравнение

## решений

Голосовой ассистент может работать как семантический бот каждого из них лежат одни и те же алгоритмы, которые реализованы на одной платформе. Среди ключевых преимуществ роботов – цена владения, быстрота и стандартизация качества обслуживания.

	iVoiceAssistant	SemanticBot	Собственный call-центр	Sms рассылка	E-mail рассылка	Внешний call-центр	Сайт
Информативность	4	4	5	2	4	4	3
Эмоции	4	3	5	1	3	4	3
Быстрота ответа	5	4	4	2	2	4	1
Скорость	5	4	3	5	1	4	2
Цена владения	4	5	1	2	5	1	4
<b>Итого</b>	<b>22</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>17</b>	<b>13</b>

\* Сравнительная оценка эффективности с другими каналами коммуникаций сделана на основе опроса 38 экспертов из числа собственников и владельцев бизнеса в 2018 г.  
Оценка «5» – высший бал.



# Стоимость

## услуг

Наша платформа — это конструктор для проектирования и создания собственного голосового или семантического бота, без знания программирования и разработки решений, за 45 минут! Мы сделали высокотехнологическое решение по настоящему доступным для всех!



### Конструктор голосовых ботов

Мы предоставляем доступ к бесплатному конструктору, где каждый клиент сможет создать собственного текстового или голосового бота всего за 5 шагов и за 30 мин.

0  
₽



### Распознавание/генерация речи

Трафик распознавания и генерации речи, а также другие сопутствующие клиентские маркетинговые, аналитические и телекоммуникационные сервисы.

10.000₽  
в мес.



### Продажа лицензии за подключение

Покупка лицензии на использование ресурсов и возможностей платформы, включая бесплатные ресурсы и базу знаний и готовых решений.

6.500₽



### Проектные доработки

Внедряем сложные решения крупным заказчикам, помогаем создавать новые продукты и услуги на базе технологий iVoice. API для разработчиков и ученых.

По  
запросу



# Оценка

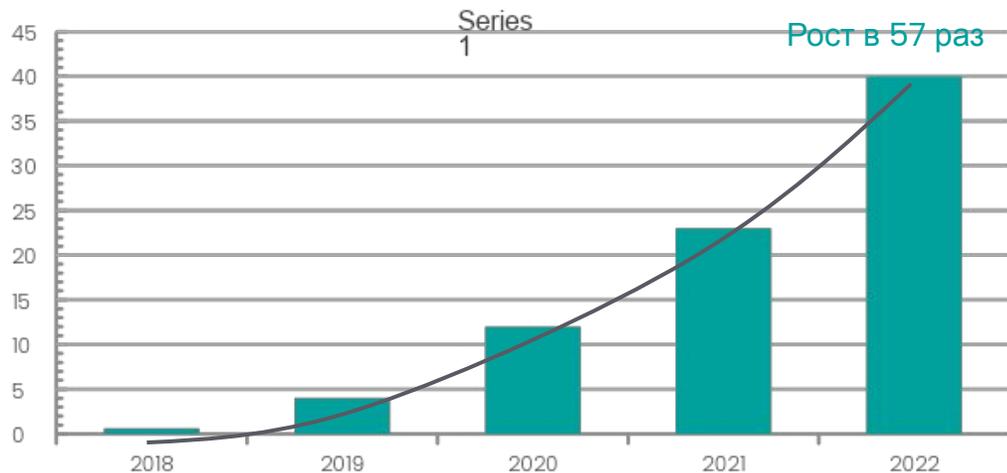
# РЫНКОВ

Развитие инновационных и интеллектуальных IAAS/SAAS решений на основе систем машинного обучения, нейросетей и обработки больших данных – это стремительно растущий рынок. Эффективность таких технологий многократно превосходит решения предыдущего технологического уклада и постепенно заменяет их.

## Мировой рынок - прогноз к 2023 г.

# \$ 40B

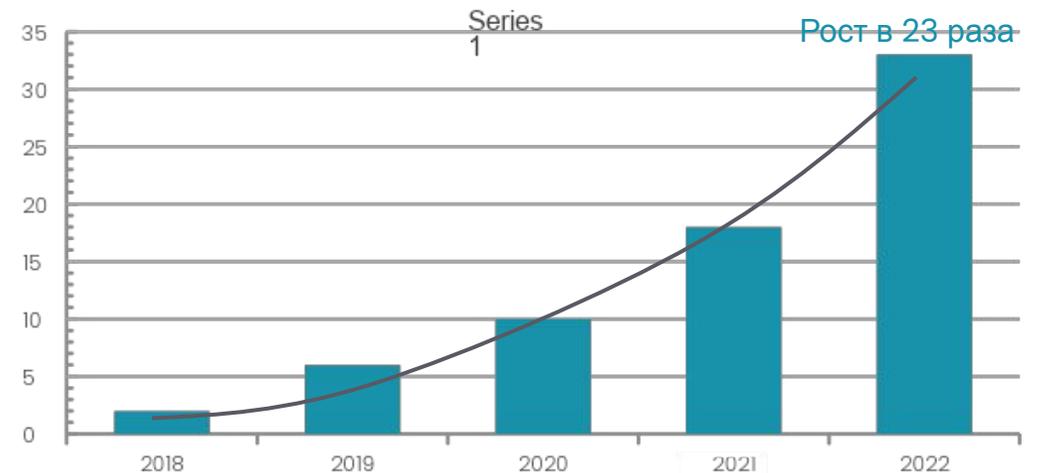
Рынок платформ  
распознавания голоса



## Российский рынок - прогноз к 2023 г.

# ₽ 33B

Рынок голосовых ботов и  
интеллектуальных ассистентов



По прогнозам Adweek (май 2018 г.):

[https://advview.ru/cat\\_automation/rossijskij-rynok-razgovornogo-ai-chat-botov-i-intellektualnyx-assistentov](https://advview.ru/cat_automation/rossijskij-rynok-razgovornogo-ai-chat-botov-i-intellektualnyx-assistentov)



# Емкость рынка:

# России

Емкость и оценка рынка России рассчитана на основе метрик, собранных компанией за 2017–2018 гг., также данных аналитики и отчетов. Оценка TAM рынка взята как осторожный прогноз аналитиков, а прогнозные оценки SOM приведены на основе собственных данных статистики работы с клиентами.

Региональные рынки	Количество регионов	Потенциальные клиенты, число компаний	Оборот рынка (TAM) В 2019 г, тыс.руб.	Прогноз оборота iVoice исходя из занимаемой доли рынка. Оценка SOM рынка в 2019 г, тыс.руб.			
				5%	10%	25%	50%
Москва	1	80 000	3 200 000	160 000	320 000	800 000	1 600 000
Санкт Петербург	1	20 000	800 000	40 000	80 000	200 000	400 000
Города (миллионники)	12	6 000	240 000	12 000	24 000	60 000	120 000
Города (500 тыс.чел)	35	2 000	80 000	4 000	8 000	20 000	40 000
<b>Итого</b>		<b>108 000</b>	<b>4 320 000</b>	<b>216 000</b>	<b>432 000</b>	<b>1 080 000</b>	<b>2 160 000</b>

\* Оценка дана на основе открытых источников. Приведены данные расчетного годового оборота, тыс. руб в год.



# Партнерская

## сеть

Основным каналом продвижения является формирование сети рефералов, агентов и партнеров. Мы тщательно описали политики работы с партнерами и успешно запустили два региона в качестве пилота. Масштабирование сети – с января 2019 г.



Реферал

- Рекомендует клиенту услуги нашей компании (личная рекомендация)

5  
%

от стоимости  
внедрения



Агент

Обеспечивает заключение договора и первую оплату

20  
%

от стоимости  
внедрения

+ 10  
%

с трафика  
(в течении  
12 мес.)



Партнерский  
офис

Ведет региональные продажи и коммуникации с клиентами; имеет своих продавцов и аккаунт-менеджера. Имеет план по продажам

30  
%

от стоимости  
внедрения

+ 20  
%

с трафика на  
все время  
контракта

Условие: Партнерский взнос



Проектный  
офис

Занимается доработкой и кастомизацией решения на основе платформы IVOICE под задачи заказчика

— 50  
%

с бюджета  
внедрения

+

доработка и  
последующее  
внедрение

Условие: Аккредитация

# АВТОМАТИЗАЦИИ ТЕЛЕФОННЫХ ГОЛОСОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ



Один голосовой ассистент,  
который заменит контакт центр!

**КЕЙСЫ**



АВТОМАТИЗАЦИЯ

# МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

Клиника стремится автоматизировать все внутренние процессы, потому что любая ручная работа создает препятствия для роста бизнеса и снижает маржинальность



## 80%

Средний показатель принимаемых звонков от общего числа входящих (в месяц)

## 8 МИН

Среднее время соединения с оператором контакт-центра

## 2 000

Кол-во входящих звонков (в сутки)

## 1 000

Кол-во исходящих звонков (в сутки)

## 11

Операторов на смене

## 10

Телефонных линий

### ЗАДАЧИ:

1. Снять пиковые нагрузки контакт-центра
2. Разгрузить операторов контакт-центра от рутины
3. Сократить время ожидания ответа
4. Разгрузить расписание врачей
5. Получение обратной связи о работе клиники, об услугах
6. Допродажи (информирование)

# ЧТО СДЕЛАЛИ



- Автоматическая запись на прием к врачу в круглосуточном режиме (*послушать* - )
- Чат-бот на сайте медицинского центра

## ВХОДЯЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ

# РЕЗУЛЬТАТ

## ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

- Напоминание о приеме с обратной связью (*послушать* - )
- «Потеряшки» - не дошли до врача
- Оценка качества обслуживания (*послушать* - )
- Акционное информирование (*послушать* - )



100%

Показатель принимаемых звонков от общего числа входящих (в месяц)

>1 МИН

Среднее время соединения с оператором контакт-центра

5 000

Среднее количество звонков ежедневно

100

Количество телефонных линий



Робот записывает на приём 70% пациентов



Операторы освободились для решения более сложных задач



Ежедневно робот собирает 1000 отзывов – это в несколько раз больше, чем собирали операторы в ручную



64% посетителей отвечают на вопросы контроля качества от робота

Значительный рост  
эффективности

+

сокращение затрат



АВТОМАТИЗАЦИЯ

# РЕСУРСНАЯ КОМПАНИЯ

В связи с переходом на прямые договора у компании увеличился входящий поток звонков от абонентов, и операторы должны были обрабатывать их быстрее. На исходящей линии нужно было уйти от ручного набора номера, а на входящей — ускорить аутентификацию абонента.

50

000  
Количество принимаемых показаний приборов учета (в месяц)

5 руб.

Средняя стоимость одного приема показаний приборов учета

2

Среднее количество попыток одного абонента дозвонится до оператора

8 МИН

Время ожидания на линии

10 Ч

Длительность рабочей смены

## ЗАДАЧИ:

1. Снижение стоимости приема показаний приборов учета
2. Увеличение количества принятых обращений от абонентов
3. Снижение уровня задолженности пользователей услугами

# ЧТО СДЕЛАЛИ

Электронная диспетчерская

ВХОДЯЩИЕ ОБРАЩЕНИЯ

Прием показаний приборов учета (послушать - )

ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

Работа с должниками

## РЕЗУЛЬТАТ



Быстро: передача показаний по телефону занимает 1 минуту



Работает 24/7, не нуждается в отпуске и больничном



10% звонков прослушиваются для контроля качества



Аутентификация клиента за 20 секунд (было: 90)

50

000  
Количество принимаемых показаний приборов учета (в месяц)

2,4 руб.

Средняя стоимость одного приема показаний приборов учета

1

Среднее количество попыток одного абонента дозвонится до оператора

0 мин

Время ожидания на линии

24 ч

Длительность рабочей смены

Сокращение затрат

+

заметное повышение качества сервиса

АВТОМАТИЗАЦИЯ

## ТОРГОВО- ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ КОМПАНИЯ

Быстрый рост компании поставил перед руководством задачу увеличения штата операционных менеджеров (что несет за собой затраты на расширение инфраструктуры рабочих мест – помещение, оборудование и ПО, найм и обучение сотрудников)



# 3 000

Количество исходящих звонков в сутки  
(звонки клиентам и перевозчикам)

# 15

Количество телефонных линий

# 6

Количество операционных менеджеров  
на смене

# 25

Среднее количество ожидающих на линии в  
пиковые моменты

### ЗАДАЧИ:

1. Разгрузить операционных менеджеров от рутинных голосовых операций (коммуникации с перевозчиками)
2. Предпродажи (информирование)

# ЧТО СДЕЛАЛИ

## ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

- Автоматизация работы с подрядчиками (решение предполагает 12 скриптов)
- Акционные предложения с получением обратной связи

(*послушать* -  

## РЕЗУЛЬТАТ



Средняя конверсия отклика на акционное предложение – 15%



50% заказов подтверждается с помощью робота



Автоматизированные напоминания обходятся в 4 раза дешевле, чем оператор



Записи звонков и истории отношений с клиентами попадают в CRM

### 10 000

Количество исходящих звонков в сутки (звонки клиентам и перевозчикам)

### 100

Количество телефонных линий

### 6

Количество операционных менеджеров на смене

### 0

Среднее количество ожидающих на линии в пиковые моменты

**Многokратный рост эффективности при незначительном увеличении затрат**

# СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ОПРОС

Во время проведения предвыборных кампаний, для оценки общественного мнения по тем или иным вопросам, оценки настроений и предпочтений определенных слоев населения широко используется метод проведения социологических опросов



## Регион России

Территория проведения опроса

**от 18 лет**

Возраст респондентов

**3 сен – 6 сен**

Период проведения социологического опроса

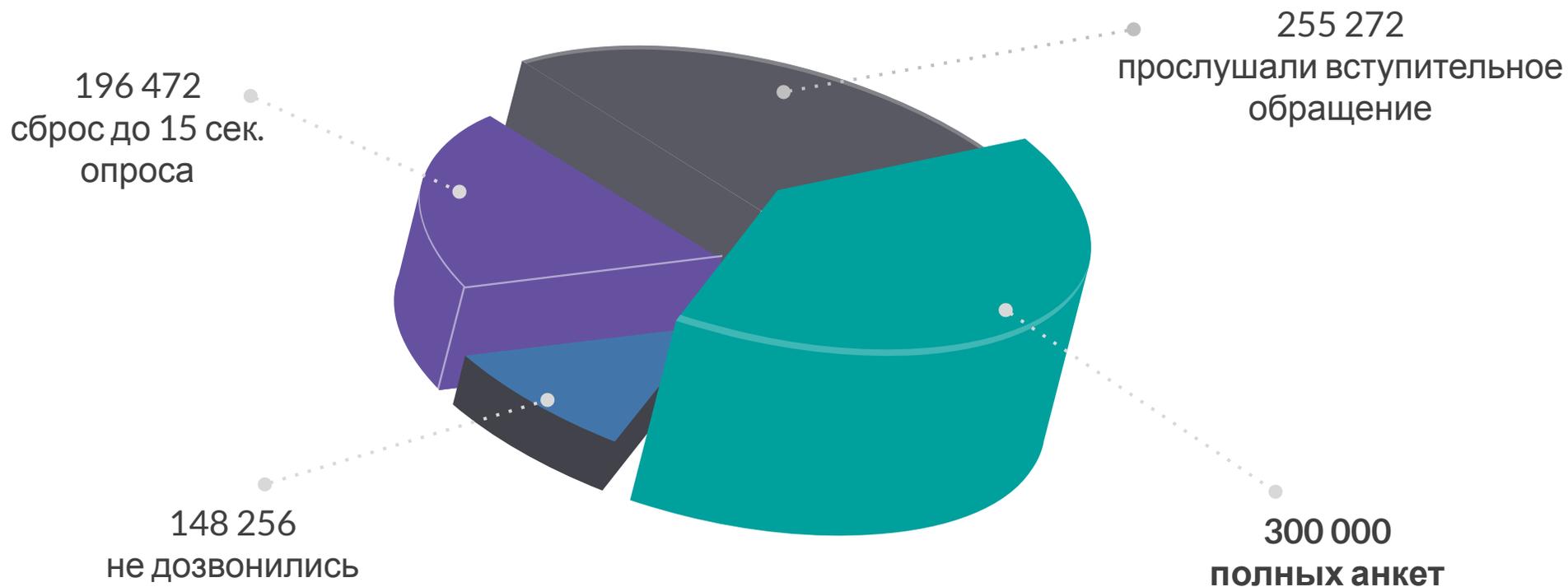
**3**

Количество вопросов в анкете

### ЗАДАЧИ:

1. Создать максимально точную картину ситуации, мнений, интересующих на данный момент групп населения
2. Замерить рейтинги влияющих на данную ситуацию лиц

# РЕЗУЛЬТАТ



**930 000**

Количество контактов, по которым делали звонки в рамках социологического опроса

**4**

Количество дней, за которые было опрошено около 1 миллиона человек

**1 000**

Количество одновременно опрашиваемых респондентов в минуту

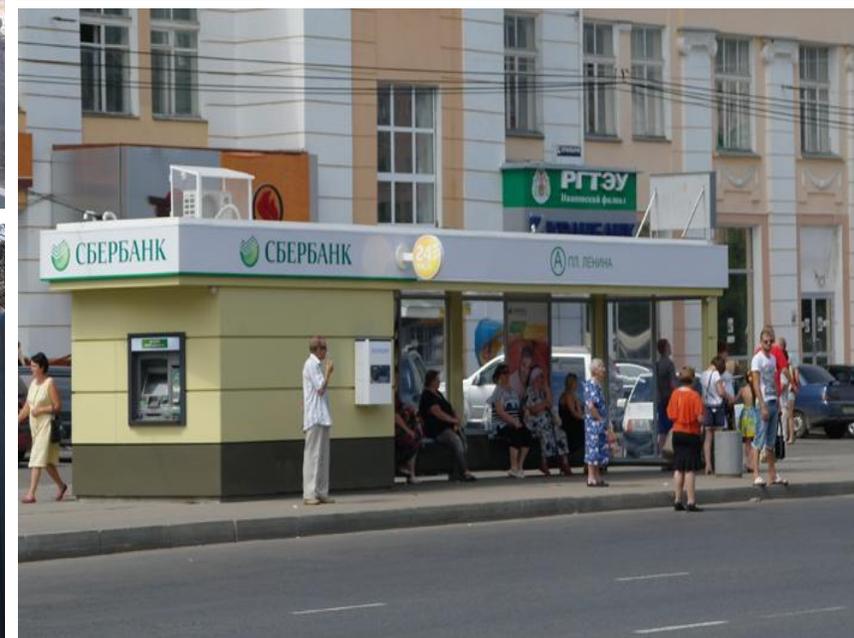
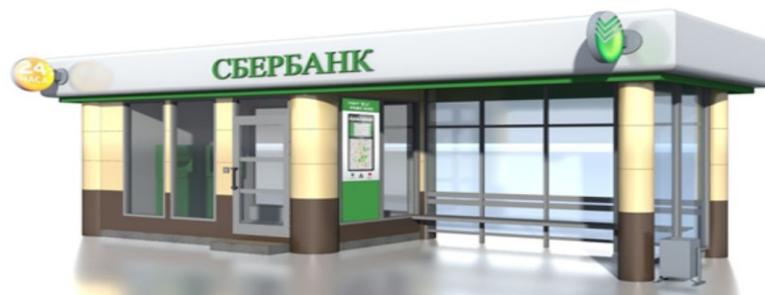
СПЕЦ ПРОЕКТ

# УМНАЯ ОСТАНОВКА

Smart City

Отличное решение для туристических мегаполисов с голосовым управлением на любом языке

Проект реализован  
в г. Новосибирске, 2018 г.



Голосовое меню «Умной остановки» позволяет голосом узнать, когда приедет автобус, где ближайший кинотеатр, как добраться до места. Можно вызвать 112 или заказать такси



**iVoice**  
INTELLECT SERVICE



# iVoiceAvata

Создание голосового аватара, способного к эмоциям, генерации речи, распознаванию речи, построению естественных диалогов – это следующий этап развития коммуникативных сервисов платформы iVoice.



**Прогноз погоды**

**Консультант**

**Ведущий новостей**

**Клиентская поддержка**



**Прототип iVoiceAvatar – 31.12.2018 г.  
Конструктор создания AI аватаров - 1 кв. 2019 г.**



**iVoice**  
INTELLECT SERVICE



# Наши

## КЛИЕНТЫ

За 2017 г. было выполнено более 30 проектов. В 2018 г. нашими клиентами стали более 150 компаний из различных отраслей – со всех регионов России и сопредельных стран (Белорусь, Украина, Казахстан). План масштабирования на 2019 г. – более 500 постоянных клиентов в России и первые 100 клиентов за рубежом.





**IVOICE**  
INTELLECT SERVICE



# Команда проекта





**IVoice**  
INTELLECT SERVICE



# Команда проекта



**Заворин Андрей**

CEO

Андрей является Leader Team проекта, занимается стратегическим развитием, координацией команды, развитием продукта, работой с инвесторами и ключевыми партнерами.



**Чернецов Артем**

CTO

Артем отвечает за развитие платформы, организацию работы проектных команд, архитектуру решений, стабильность инфраструктуры и технологические новации.



**Александровский Ян**

CBDO

Отвечает в команде за проектирование клиентских коммуникаций, бизнес-процессов в компании, а также за работу с ключевыми клиентами и вендорами



**Галицкая Анна**

COO

Анна занимается развитием партнерской сети, продвижением компании в других регионах России и координацией операционной деятельности



**Венера Ровенская**

CMO

Венера отвечает за PR и GR коммуникации, маркетинг, продвижение компании в России и за рубежом, работой с медиа партнерами



**IVOICE**  
INTELLECT SERVICE



**ЗАВОРИН АНДРЕЙ**  
CEO  
iVoice Technology

## КОНТАКТ



Россия, г. Новосибирск



+7-923-181-088  
6



[zavorin@ivoice.te](mailto:zavorin@ivoice.te)  
ch



[www.ivoice.te](http://www.ivoice.te)  
ch

iVoice – мир без границ!