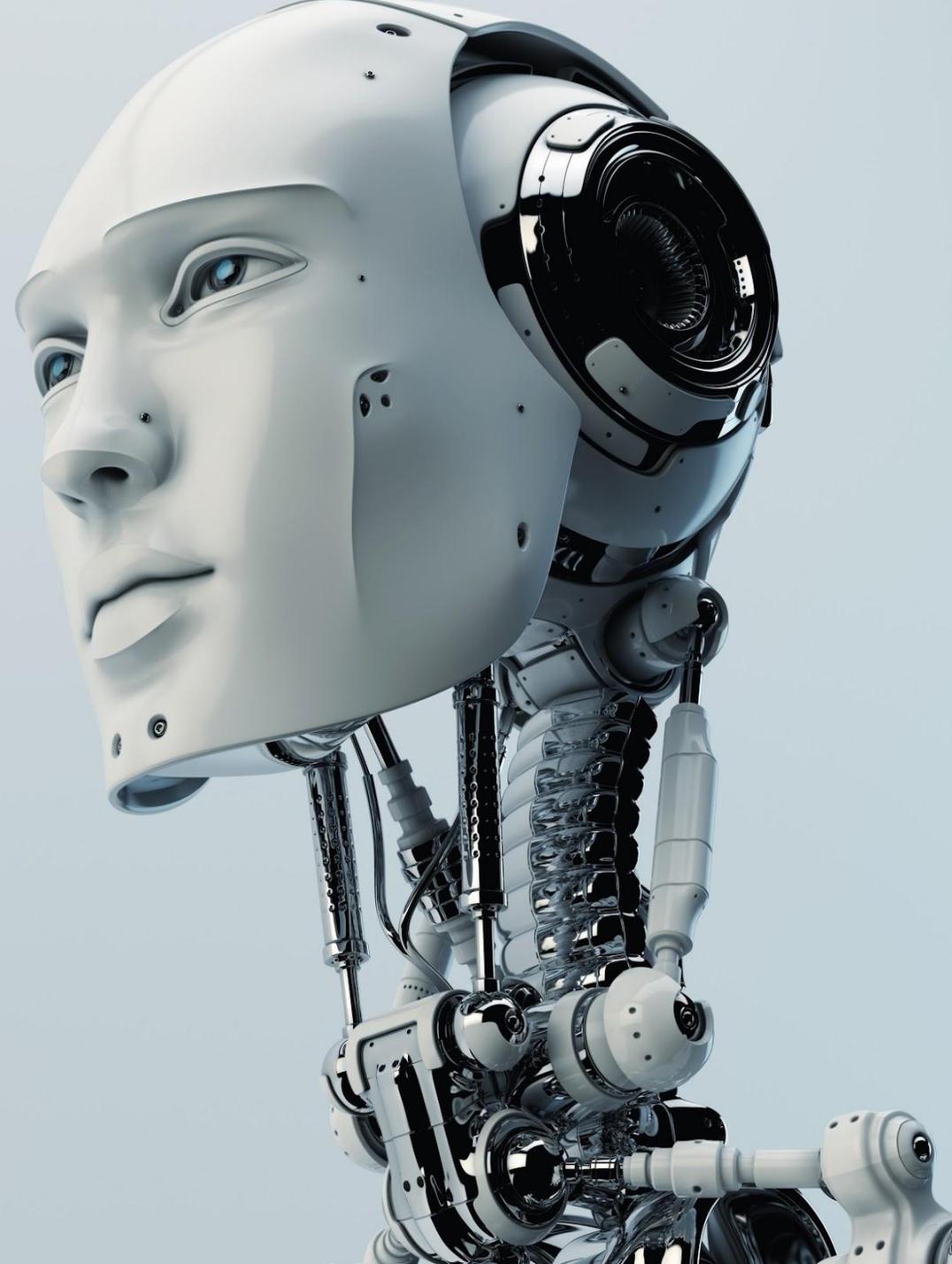


Интеллектуальный
голосовой помощник
для вашего бизнеса

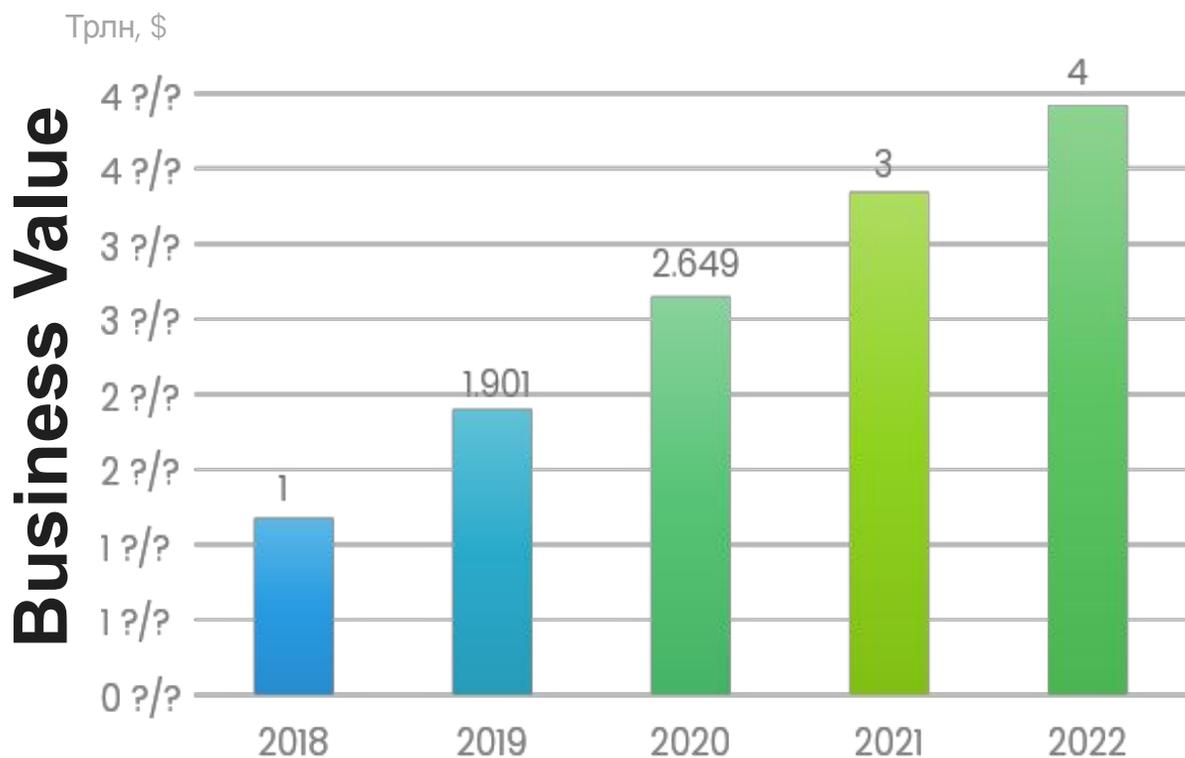


iVoice
INTELLECT SERVICE



AI и голосовые помощники становятся частью бизнеса

Бизнес рассматривает технологии искусственного интеллекта (AI) и голосовых помощников уже не как один из источников прибыли, а как ключевой элемент общей стратегии своего развития.



*Прогноз по суммарной выручке компаний, полученной благодаря искусственному интеллекту, данные Gartner

В службе поддержки останутся лишь роботы

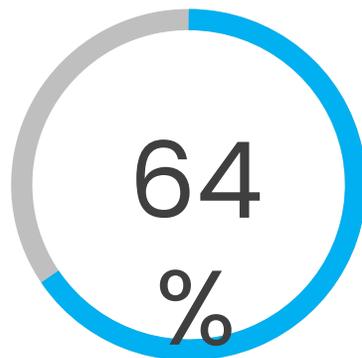
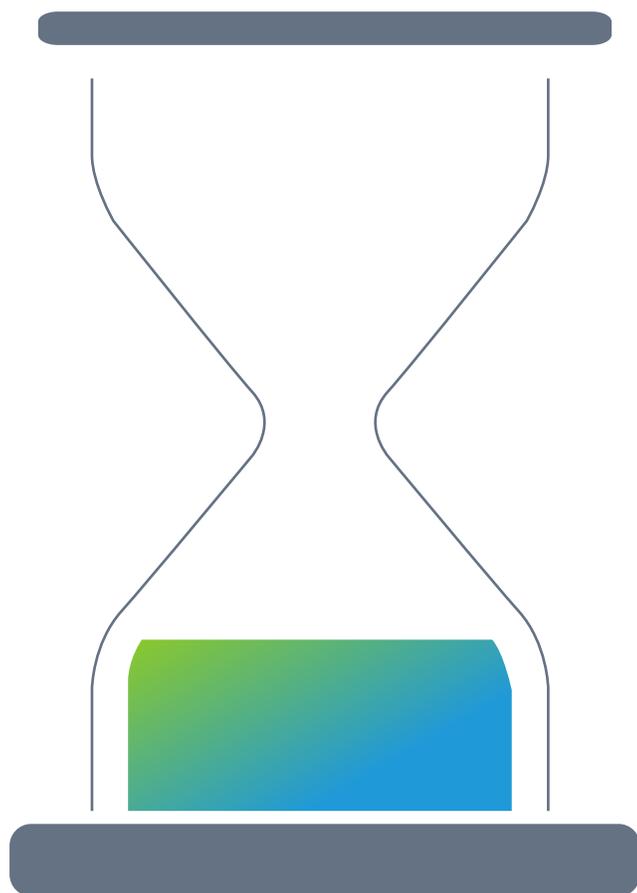
Согласно исследованию, проведенному Gartner, к 2020-му году голосовые помощники будут выполнять 85% работы по обслуживанию клиентов

85
%

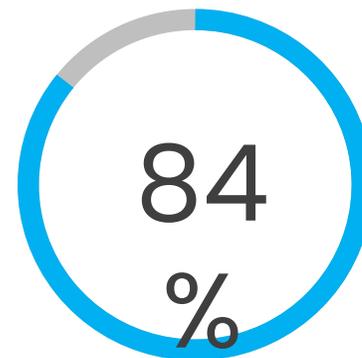


Изменилась скорость коммуникации

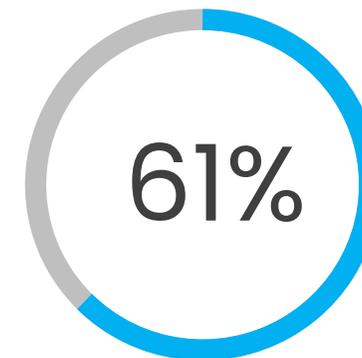
Если сравнить запросы клиентов 5-7 лет назад и сегодня, то основные изменения, по данным Accenture, следующие:



клиентов хотят, чтобы их обслуживали быстрее



клиентов не жалуются на сервис, а сразу уходят к конкурентам



клиентов, чью лояльность стало тяжелее заслужить



Компании будут все чаще использовать инструменты, разработанные на AI, такие как чат боты и голосовые роботы/помощники – для персонализации, ускорения и повышения качества обслуживания клиентов

Клиенты выбирают разнообразные каналы общения с компанией и ждут персонализированного подхода

Телефон

90%

E-mail

84%

Социальные сети

71%

Мессенджеры

35%

Не важно, где клиенты задают вопрос:

- в форме на сайте,
- чат-боте,
- социальной сети
- или звонят напрямую в офис

Они хотят мгновенный ответ, а не ожидание на линии и долгие коммуникации с операторами

Согласно исследованию АКИТ, телефон остается наиболее популярным видом связи в России, что подтвердили 90% респондентов



iVoice
INTELLECT SERVICE

голосовой помощник
ответит каждому

iVoice

это интеллектуальный электронный голосовой ассистент для бизнеса на базе искусственного интеллекта с использованием распознавания и генерации речи, инструментов машинного обучения и нейросетей



**Улучшает
качество
обслуживания**



**Повышает
лояльность
клиентов**



**Снижает
риски потери
клиентов**



**Снижает
операционные
затраты**

Автоматизация компаний уже достигла критической массы вкпе с технологиями распознавания голоса, возможностями синтеза и машинным обучением, что позволяет обеспечить сквозное и бесшовное общение с клиентами

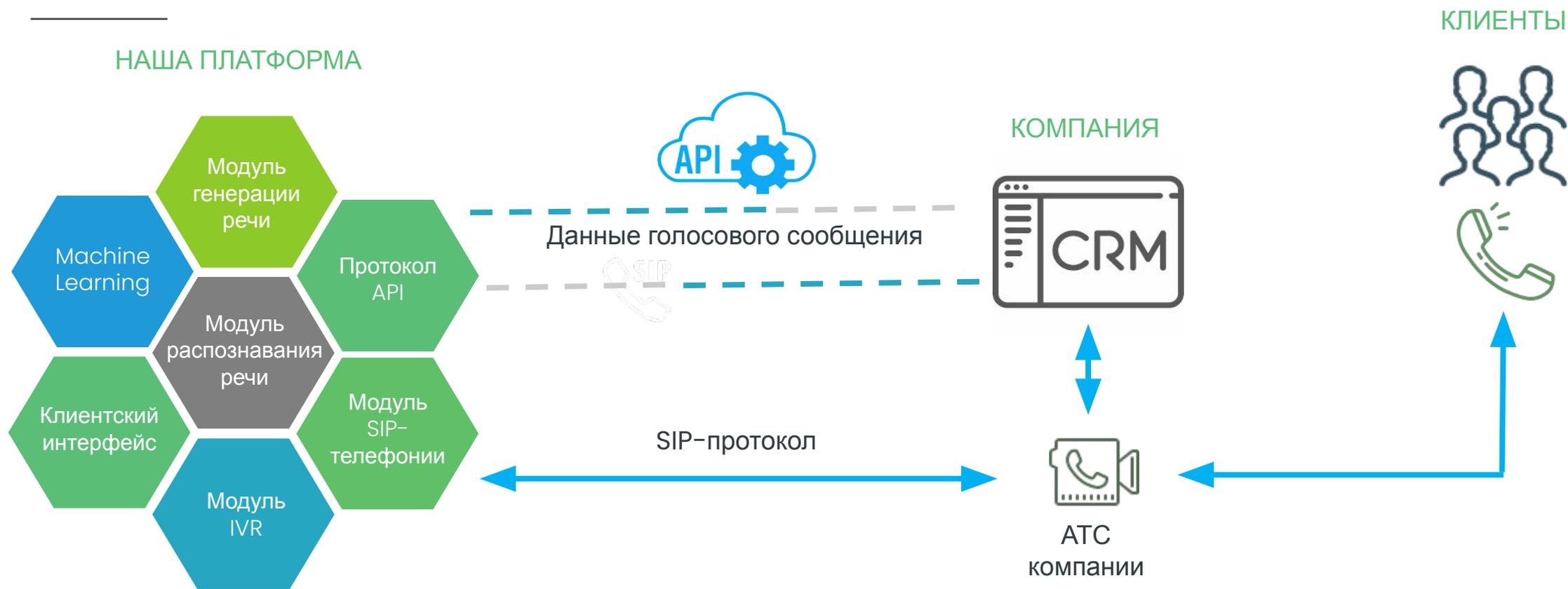
Новый подход в работе

Голосовой помощник iVoice позволяет компаниям внедрить современные технологии в устоявшуюся и понятную область голосового общения, что помогает добиться радикального улучшения сервиса и сокращения расходов



Структура решения

1. Мы предлагаем решение SAAS в форме подписки на сервис и пакеты распознавания/генерации речи
2. SDK для проектирования сценариев и решений
3. API для интеграции с CRM и телефонией





АВТОМАТИЗАЦИИ ТЕЛЕФОННЫХ ГОЛОСОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

это качественно новый подход
к взаимодействию с клиентами!

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)

18 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)

2,5 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)

(*послушать* -  

Акционные предложения с получением
обратной связи

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

Алтайский край

Территория проведения опроса

от 18 лет

Возраст респондентов

3 сен – 6 сен

Период проведения социологического опроса

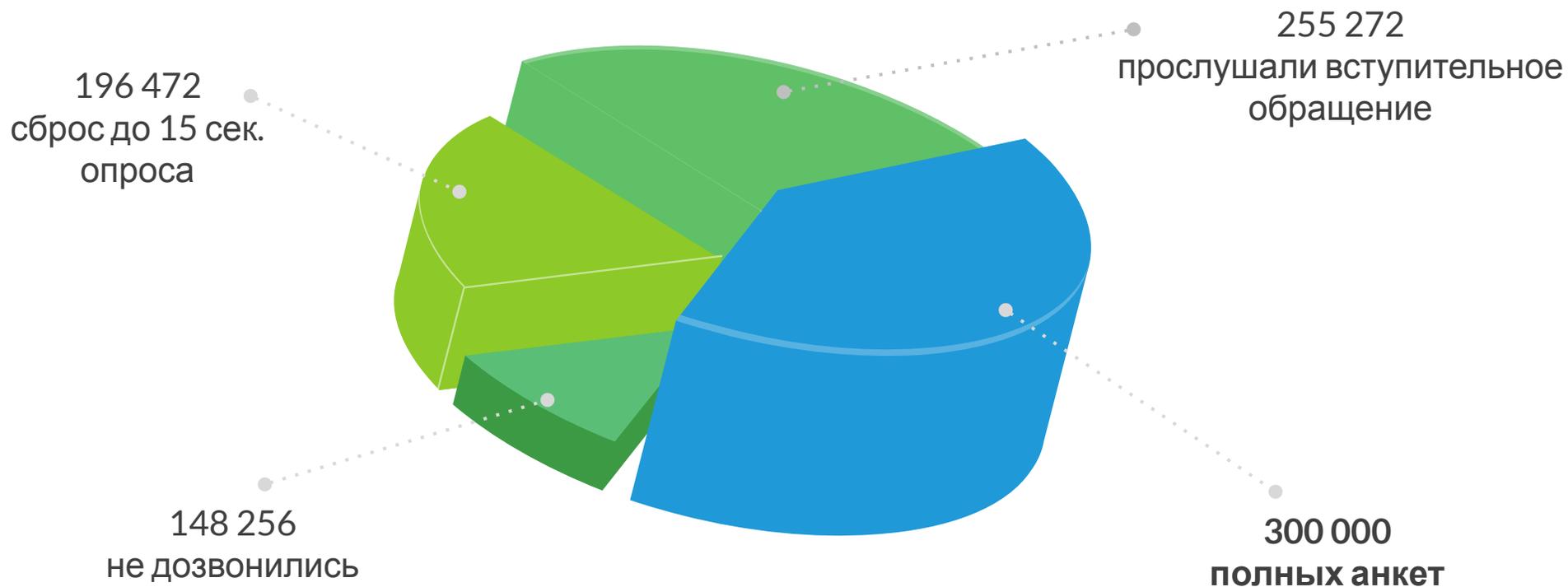
3

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 прозвон в рамках социологического опроса

4

Количество дней, за которые было опрошено около 1 миллиона человек

1 000

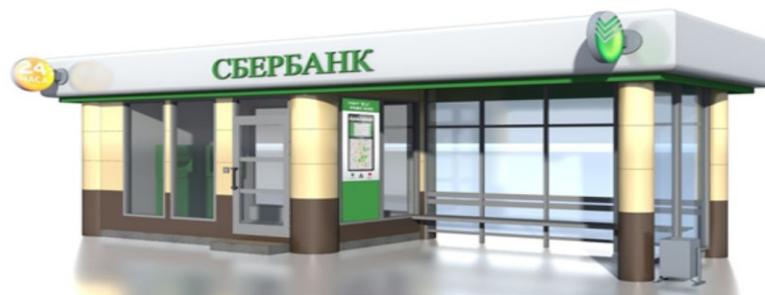
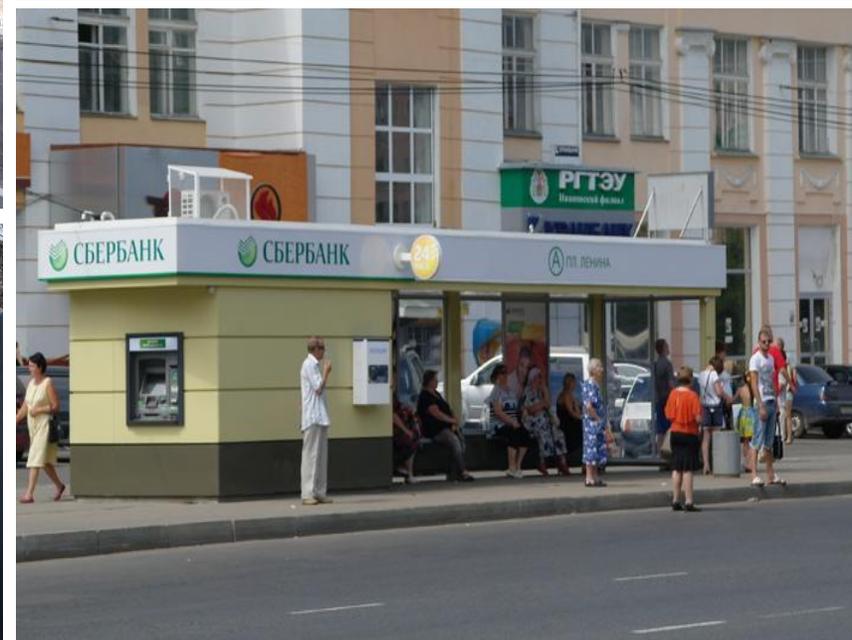
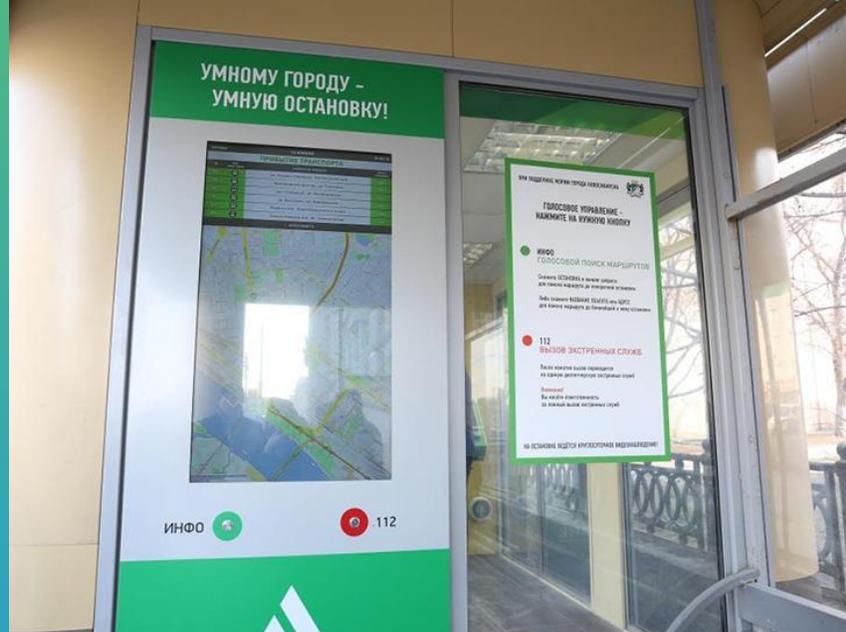
Количество одновременно опрашиваемых респондентов в минуту

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

Автоматизация, с которой возможно всё

Голосовой помощник iVoice

Полезно там, где нужно малыми силами увеличить объём коммуникаций, продаж и аналитики; где важно не потерять контакта с аудиторией, не потерять важного обращения клиента и потребителя, а также сигнала о потерях или о возможностях роста



**Гарантированная
актуальность данных,**
необходимая для построения
эффективных коммуникаций



**Индивидуальное
взаимодействие**
с каждым клиентом благодаря
возможности внедрения
алгоритмов любой сложности



**Появление новых
сценариев в работе**
с клиентами (например,
NPS/CSI или поздравление
клиента с днем рождения)



**Экономия времени
и затрат**
за счет автоматизации
рутинных процессов

Стоимость услуги IVOICE

АВТОМАТИЗАЦИЯ

от **40 000** руб.

- ✓ Подключение и настройка сервиса под ваши задачи
- ✓ Интеграция с телефонией вашего контакт-центра
- ✓ Интеграция с API вашей CRM-системы

Best seller

ГОЛОСОВОЙ ТРАФИК

от **0,5** руб.

Просчет стоимости звонка возможен после формирования технического задания (учитывается объем трафика, генерации и распознавания речи)

от **0,01** руб.

стоимость одного знака генерации речи

от **0,05** руб.

стоимость одной секунды распознавания речи

Район: Железнодорожный

Поиск проезда: [отсюда](#) – [сю](#)

ул. Депутатская 2

г. Новосибирск,
Новосибирская обл.,
Россия



Юсупова Лейла

Менеджер по работе с
ключевыми клиентами

Контакты

-  +7 (999) 300 -32-95
-  LY@ivoice.tech
-  www.ivoice.tech

Будем рады сотрудничеству!