



Наносемантика

# Диалоговы е интерфейс ы для бизнеса

Автоматизация коммуникаций на  
естественном языке

# КТО

# МЫ

# 14

---

Лет на рынке  
(с 2005 года)

Резидент  
Фонда Сколково



# 90+

---

Реализованных  
проектов

Участник кластера NeuroNet  
Национальной  
технологической инициативы  
(НТИ)

# 30

---

Квалифицированных  
сотрудников, в том числе  
кандидаты наук

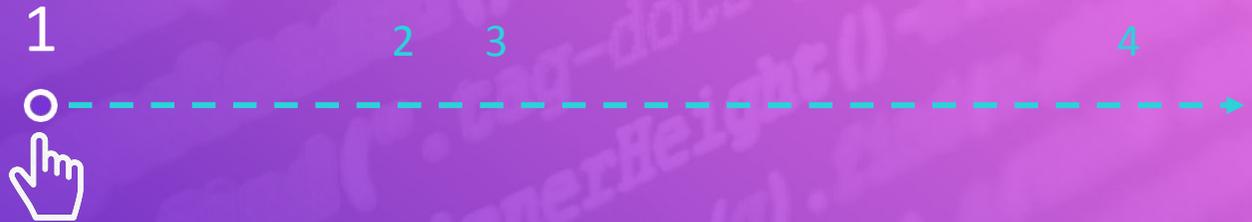
Основной собственник  
Наталья Касперская

# Диалоговый интерфейс в виде

позволяет пользователям общаться  
естественной речью (текстом/голосом) с  
машиной или базой данных



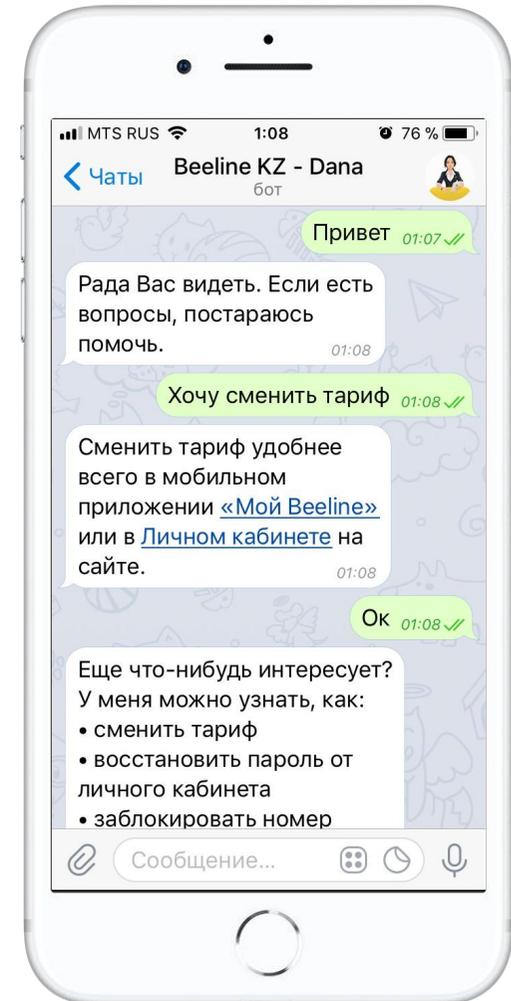
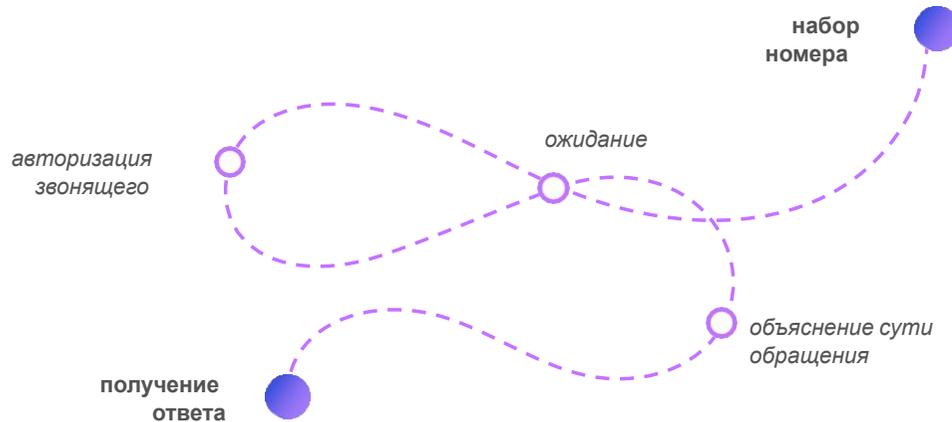
# Что может делать чат-бот?



1

# Разгружает контакт-

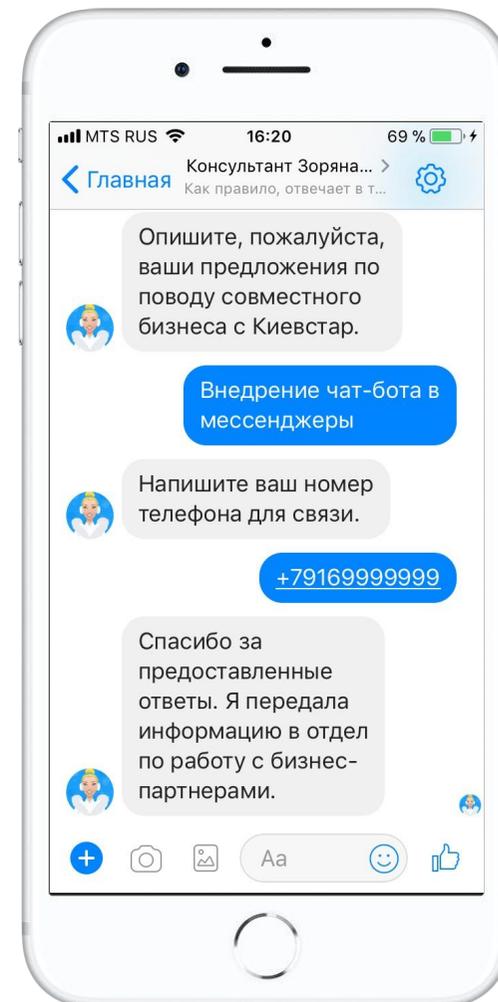
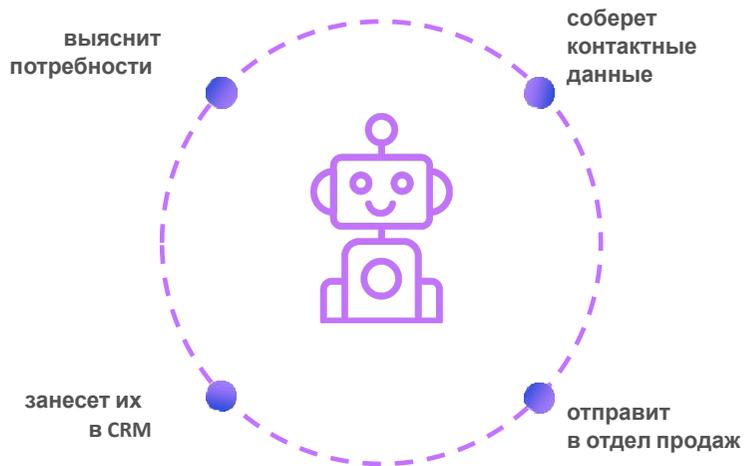
**центр** обращений поступающих в контактный центр носит типовой характер. Чат-бот помогает пользователю сразу получить нужную информацию и избежать полного цикла звонка в контакт-центр



# 2

## Генериру ет лиды

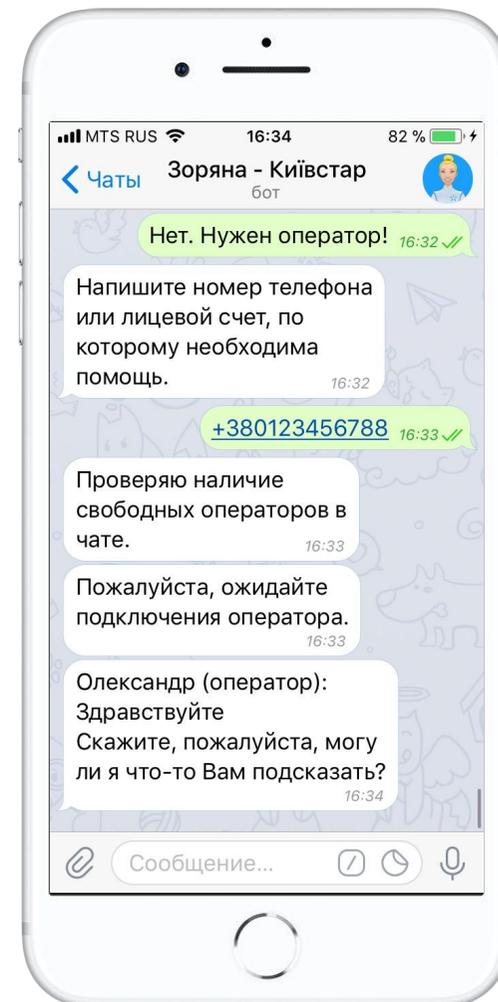
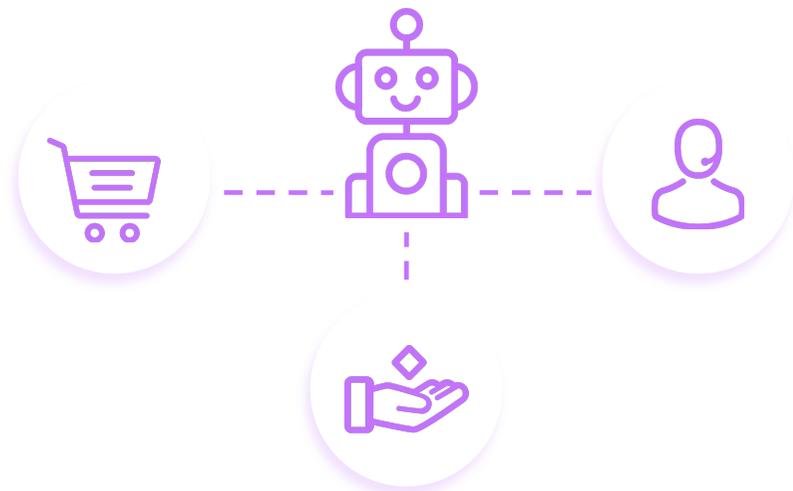
Чат-бот круглосуточно доступен для первичного общения с клиентом.





## Продае и продвигает

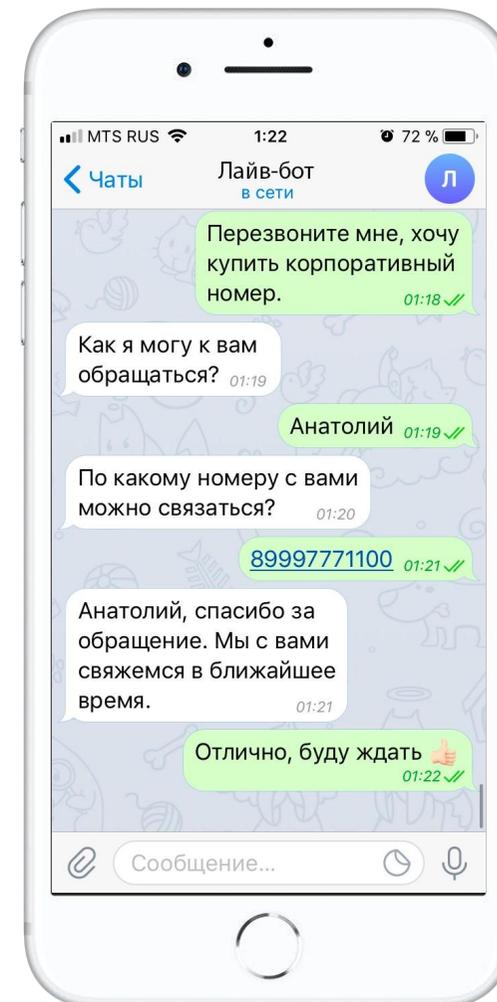
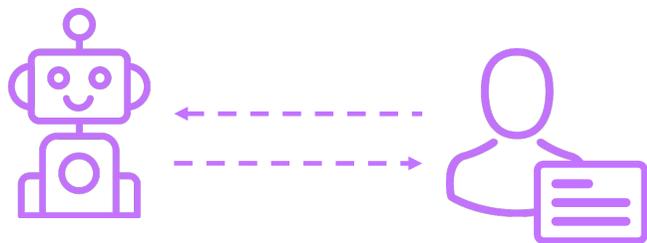
Чат-бот подбирает товары в режиме диалога, рассказывает о преимуществах, переключает покупателя на корзину или живого оператора.





# Персонализируйте

Чат-бот может использовать в общении накопленные данные из профиля пользователя и истории контактов. Такая персонализированная коммуникация увеличивает эффективность взаимодействия и повышает эмоциональную лояльность.



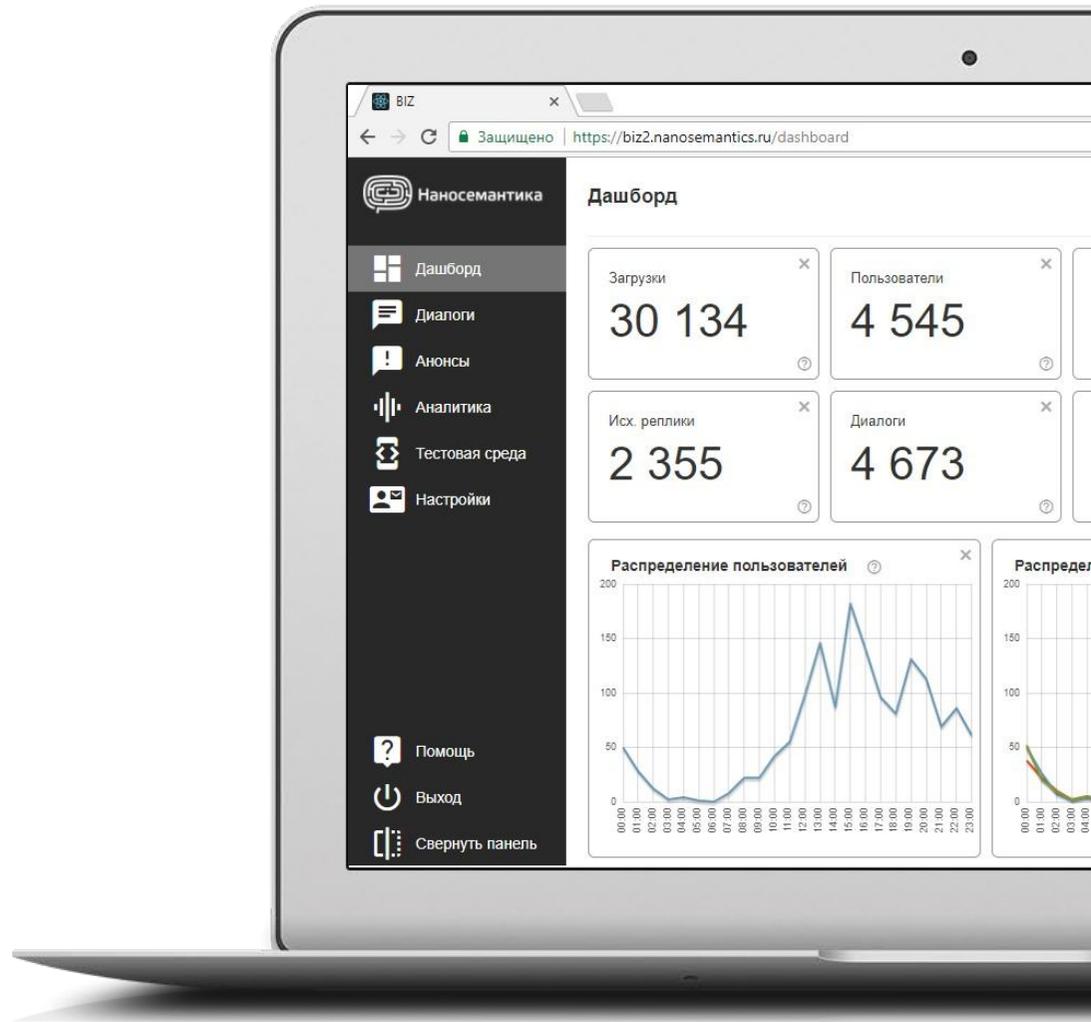
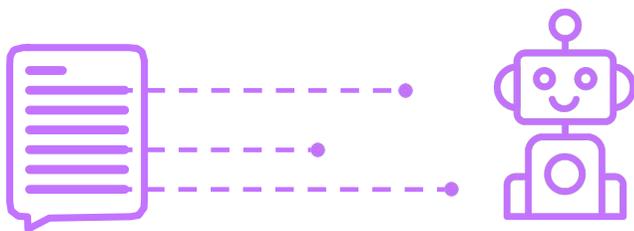


# Находи

т

## инсайт

Интеллектуальные чат-боты помнят историю контактов с пользователем и поддерживают длинные ветки диалогов. Анализ таких диалогов позволяет **получать** глубокое понимание потребностей клиента и инсайты для улучшения продукта.

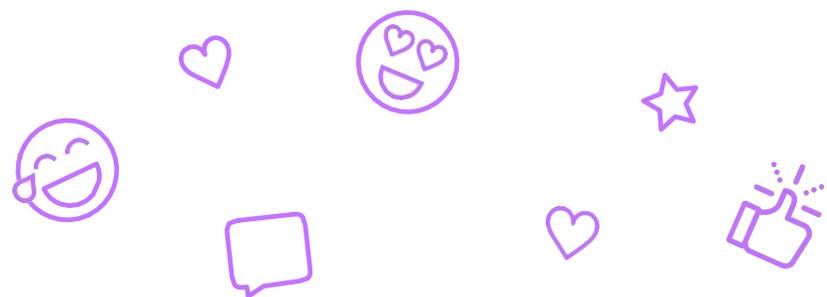




# Геймифицируе

Т

В процессе диалога Чат-бот может пошутить, рассказать анекдот в тему, поставить смайлик, веселую картинку или иную развлекательную информацию. Такая коммуникация повышает эмоциональную лояльность и порождает психологический феномен «переноса личности на чат-бота» (восприятия чат-бота, как живого человека) и вызывает эффект «залипания»



# Чем еще может быть полезен чат- бот

Побуждает к совершению целевых действий, сопровождает пользователя до нужных страниц

Управляет аккаунтом пользователя и/или состоянием его счета («Виртуальный консьерж/персональный менеджер»)

Выступает в качестве системы поддержки принятия решений (при онлайн-покупках или консультировании)

Проактивно предлагает новинки, анонсирует специальные предложения и важные новости

Определяет регион обращения и выдает релевантную для этого региона информацию

Проводит опросы и голосования

# Примеры решений

1

2

3

4



# Чат-бот

## «Клиентская поддержка»



Отдел клиентской  
поддержки



собирает жалобы  
и работает с претензиями



оказывает техническую  
поддержку



срезает пиковые нагрузки на  
контактный центр



разговаривает  
с пользователями  
о деятельности компании, ее  
продуктах  
и предложениях



решает проблемы "здесь и  
сейчас",  
предоставляя инструкции или  
ссылки



является источником  
информации  
о предпочтениях пользователей и  
проблемах с продуктом

# Чат-бот «Внутренняя поддержка»



сокращает время  
и повышает качество  
реагирования



снижает расходы на внутреннюю  
поддержку и замещает часть  
операторов



позволяет быстро  
проводить внутренние  
опросы и голосования



автоматизирует рутинные процессы как заказ  
канцелярии, кофе и печенек, бронирование  
переговорных, оформление командировок



консультирует  
по техническим вопросам, в том  
числе по внутреннему ПО и  
системам компании



Внутренний  
контакт-центр

# Чат-бот «HR»



Кадровая служба



автоматизирует процесс  
поиска  
и первичного отбора  
кандидатов



оказывает консультации  
потенциальным кандидатам



снижает издержки на  
отдел кадров

# Чат-бот «Промоутер»

»



виртуальный представитель  
продукта или точки продаж



продвигает продукт и  
анонсирует акции



подстраивается под манеру  
общения, учитывая  
продукт и контекст  
взаимодействия



помогает подобрать  
нужное



делает предложения  
максимально  
персонализированными



Отдел продаж

# Что лучше?

Критерии	Кнопочный чат-бот	Чат-бот Наносемантики
Разнообразие диалога	Жесткое дерево	Открытый набор сценариев
Набор поддерживаемых тематик	Ограничен	Неограничен
Работает с открытой грамматикой (Понимание фраз на естественном языке)	-	+
Распознавание намерения пользователя(интентов)	-	+
Учет контекста в диалоге	-	+
Распознавание тематик	-	+
Уточняющие вопросы	Ограниченное кол-во, в жестко зафиксированной форме	Любое кол-во в свободной форме
Выявление фактов/объектов из диалога	-	+
Исправление опечаток, ошибок, жаргонизмов, сокращений	-	+
Вариативность и разнообразие ответов	Жестко фиксированный набор ответов	Генерация ответов в процессе диалога
Персонафицированное общение	-	+
Возможность подключения голосовых технологий(ASR и TTS)	-	+

# Достижимые результаты 40% X 2 > 10%

снижение нагрузки  
на колл-центр и онлайн-чат

быстрее время поиска  
информации

посетителей сайта,  
в среднем, обращаются к  
чат-боту

# > 20% X 3,5

пользователей обращаются за  
консультацией к чат-боту  
повторно

увеличение глубины  
просмотра сайта

# до 90%

распознанных входящих  
запросов

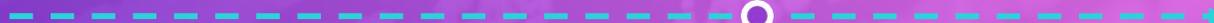
# Как это работает?

1

2

3

4



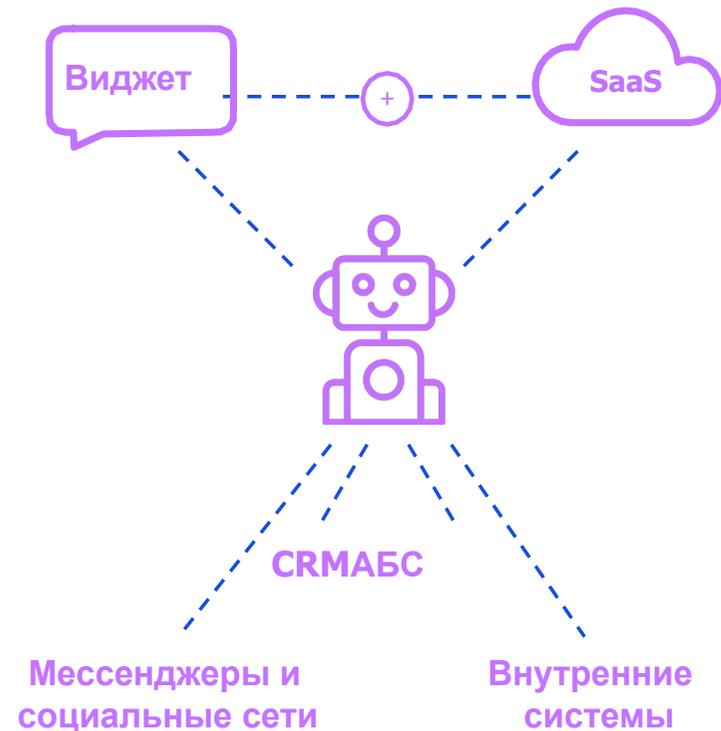
# Техническое описание

Чат-бот компании Наносемантики – это классическое SaaS решение состоящее из двух частей— виджета и SaaS-части, которая представлена нашим собственным облачным сервисом.

Чат-боты интегрируются с любыми внешними источниками данных (CRM, АБС и другие внутренние системы заказчика), а также с любыми внешними интерфейсами (мессенджерами, приложениями и др.)

Работает с мессенджерами и соц.сетями: Facebook, Telegram, Viber, Skype, Kik, Slack, WeChat, VEON, VK, OK, Instagram и др.

Работает с платформами/ПО: AVAYA, Genesis, Zendesk, LiveTex, Skillaz, VCV и др.



# Процесс создания чат-бота

## 1. Оценка проекта

- Сбор информации и заполнение брифа
- Анализ полученных данных
- Описание функциональности
- Расчет сроков и стоимости работ

**Результат:**

Коммерческое предложение

## 2. Разработка 3. Сопровождение

- Разработка базы знаний
- Технические работы и интеграции
- Внутреннее тестирование силами Наносемантики
- Внешнее тестирование силами Заказчика
- Устранение замечаний

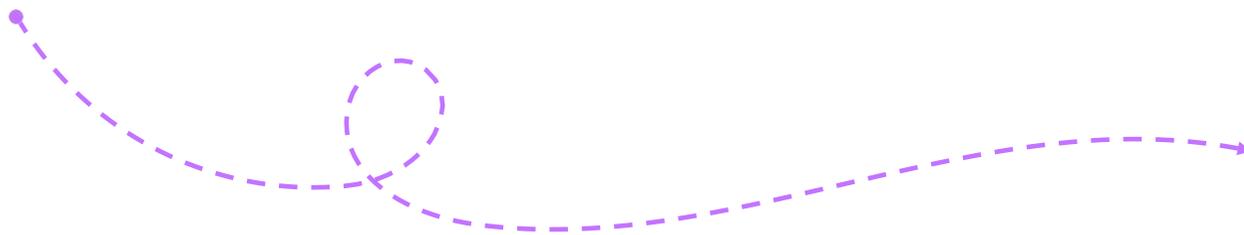
**Результат:**

Ввод чат-бота в эксплуатацию

- Лингвистическое сопровождение (актуализация базы знаний чат-бота)
- Техническое сопровождение
- Ежемесячное предоставление отчетности
- Предоставление идей по развитию чат-бота

**Результат:**

Улучшение количества успешных диалогов



# 6 причин работать с нами

1

2

3

4



# Почему мы?

1

Уникальный опыт разработки диалоговых интерфейсов более 12 лет

2

Собственные лингвистические технологии, позволяющие реализовывать сложные сценарии диалогов на естественном языке.

3

Платформа, позволяющая реализовать чат-бота практически на любом языке (уже реализованы проекты на 12 языках).

4

Широкий набор отраслевых решений, в том числе для бизнесов, работающих с персональными данными и многомиллионной аудиторией

5

Легкая интеграция по API с большинством сервисов и информационных систем.

6

Диалоговый процессор, который обеспечивает нечеткий адаптивный поиск в базе знаний и вычисляет степень релевантности ответа запросу пользователя.

# Нас уже выбрали



# Контакт ы

Тел.: +7 (495) 995 58 72

E-mail: [hello@nanosemantics.ai](mailto:hello@nanosemantics.ai)

<https://nanosemantics.ai/>



Наносемантика