



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)

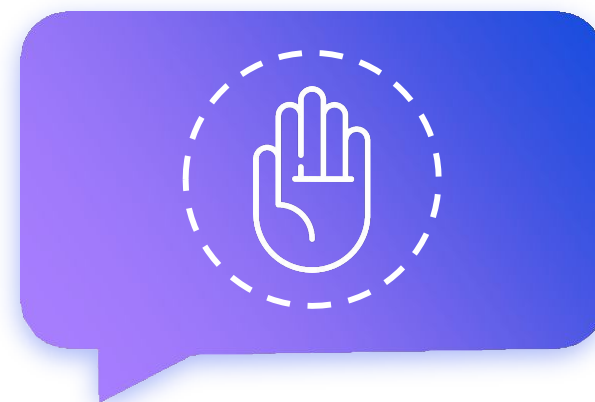
30

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



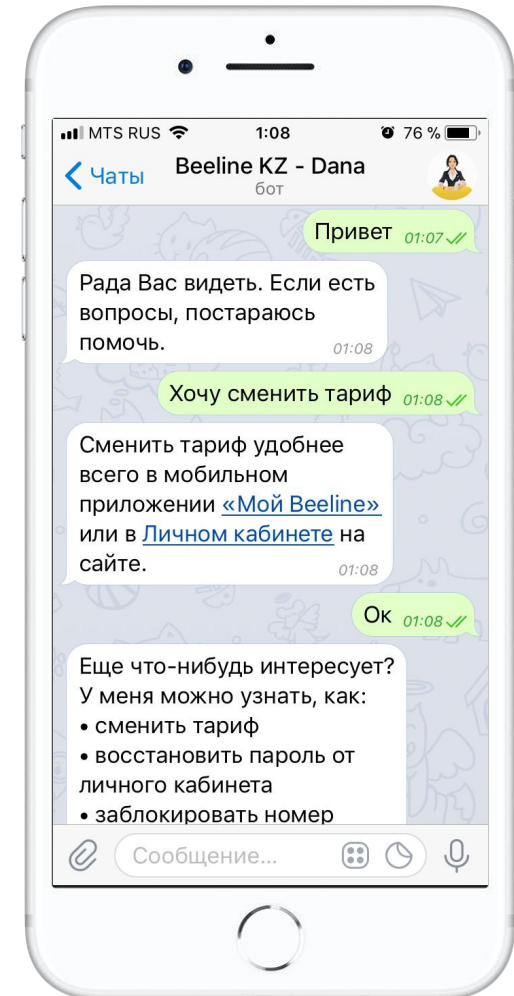
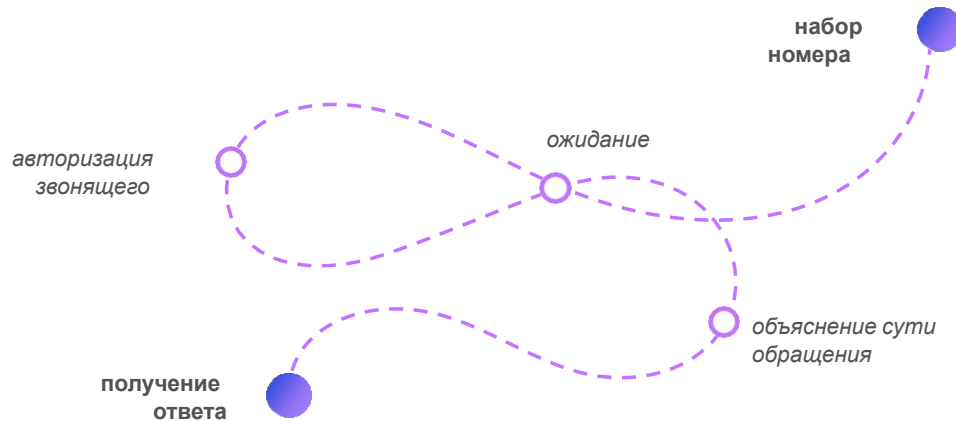
Что может делать чат-бот?



1

Разгружает контакт-

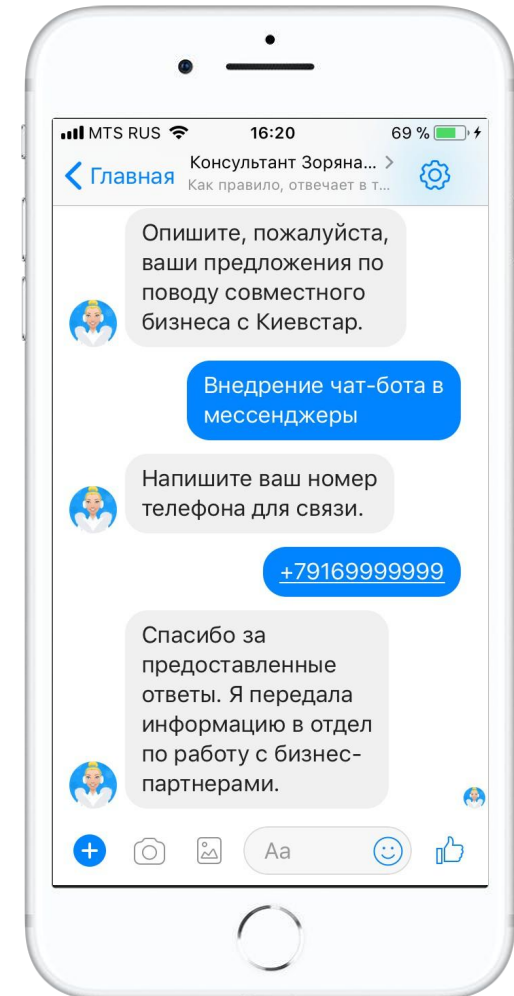
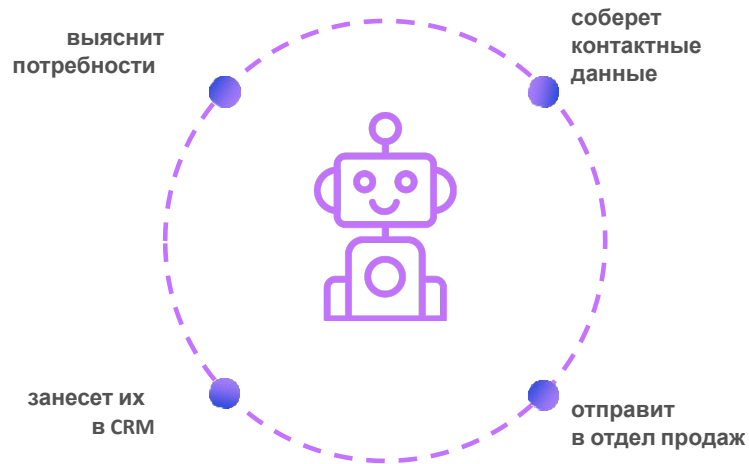
центр обращений поступающих в контактный центр носит типовой характер. Чат-бот помогает пользователю сразу получить нужную информацию и избежать полного цикла звонка в контакт-центр



2

Генериру ет лиды

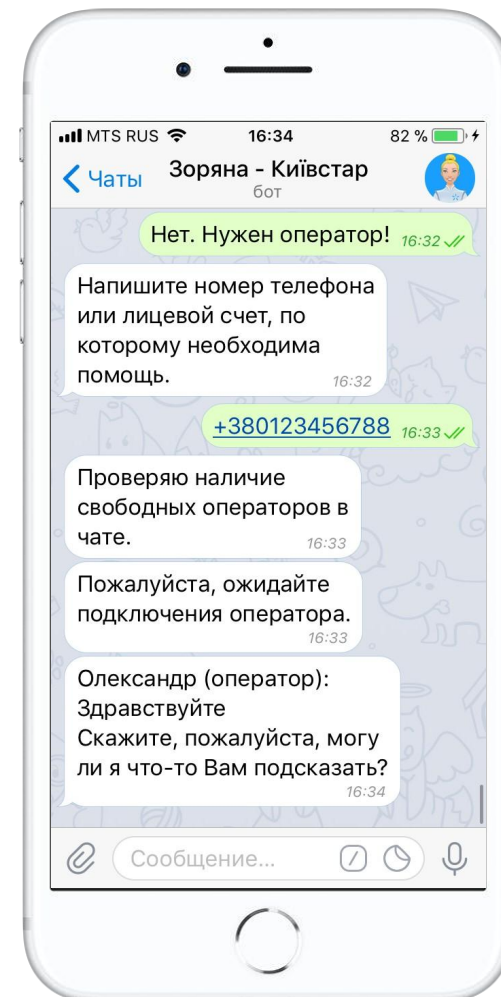
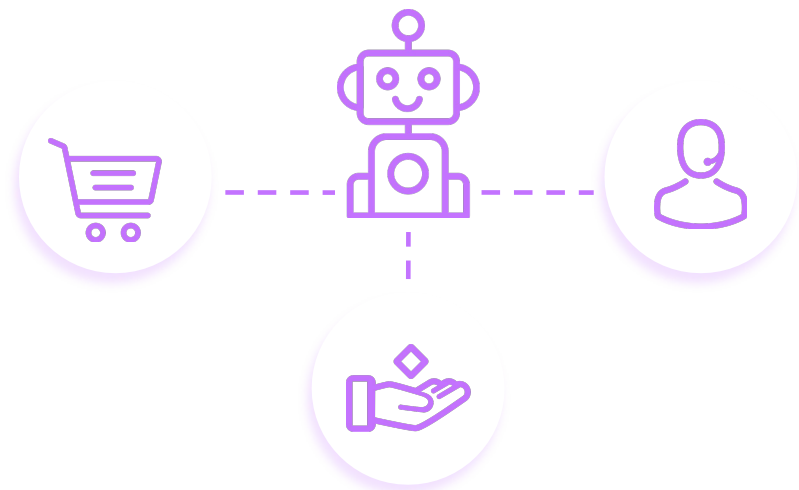
Чат-бот круглосуточно доступен для первичного общения с клиентом.





Продае и продвигает

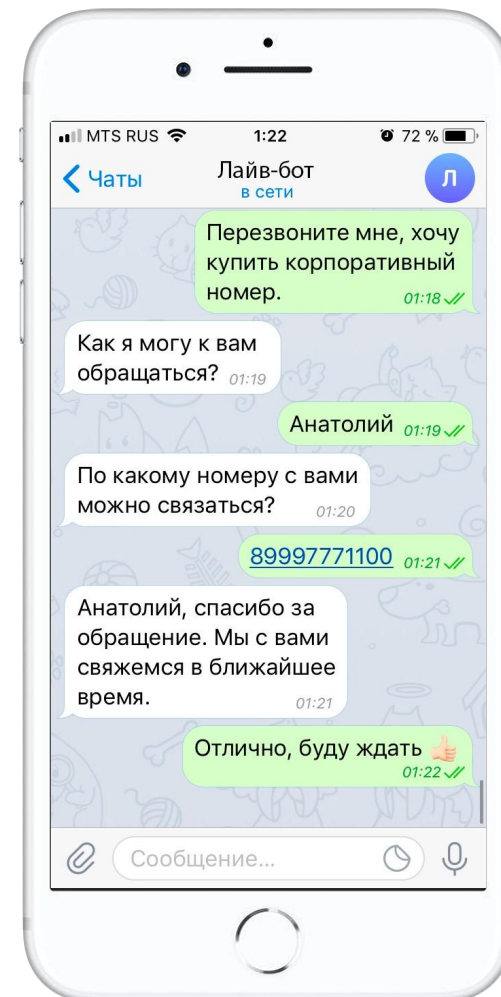
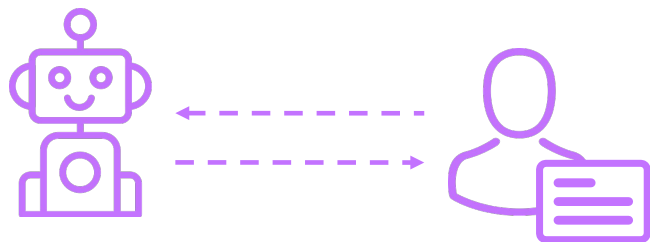
Чат-бот подбирает товары в режиме диалога, рассказывает о преимуществах, переключает покупателя на корзину или живого оператора.





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.



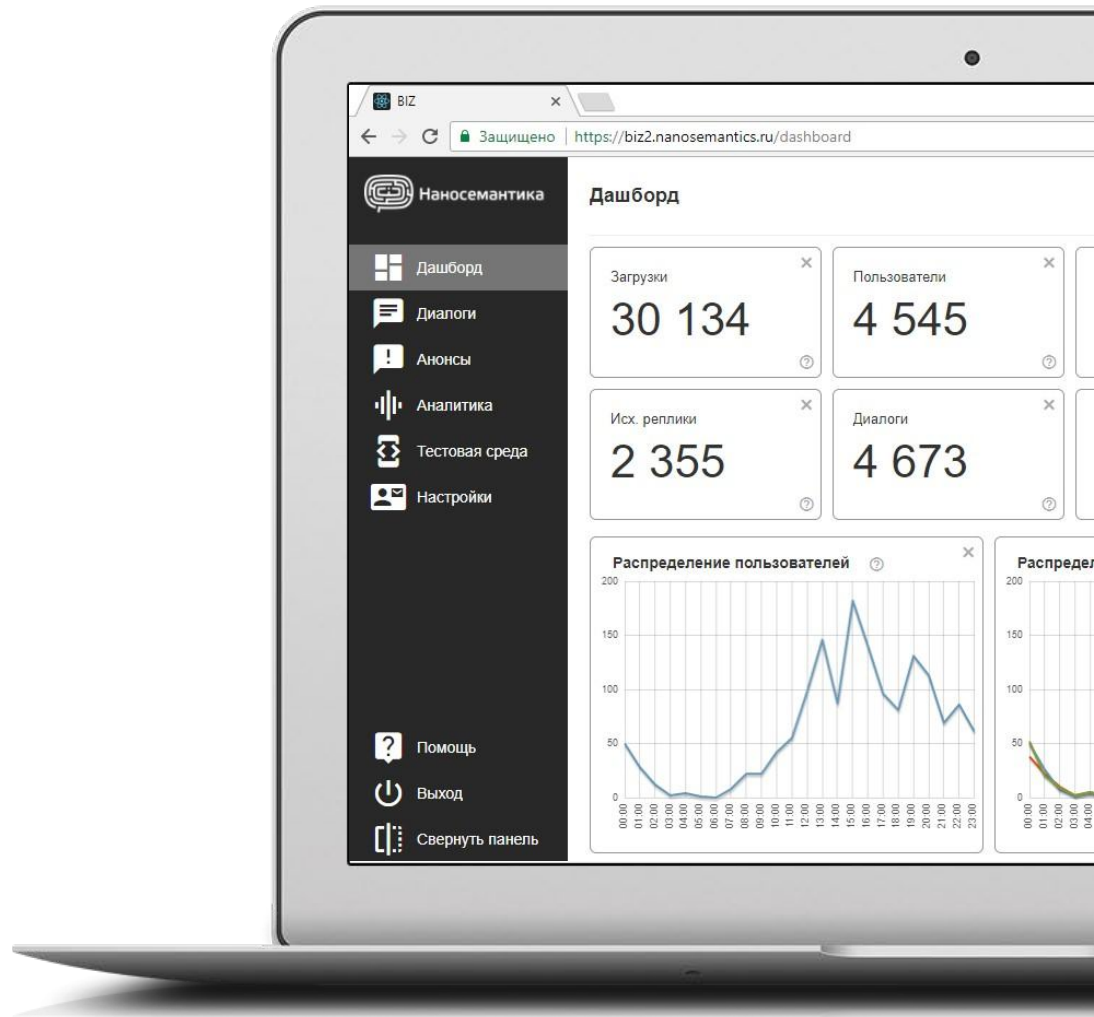
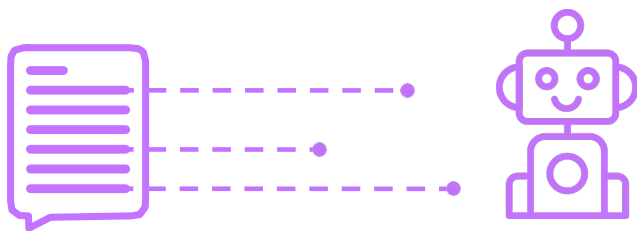


Находи

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.

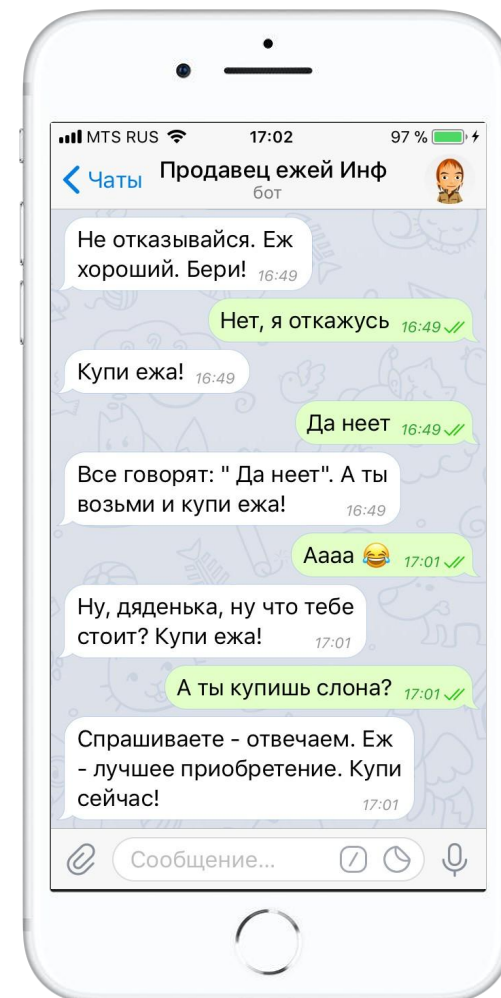




Геймифицируе

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



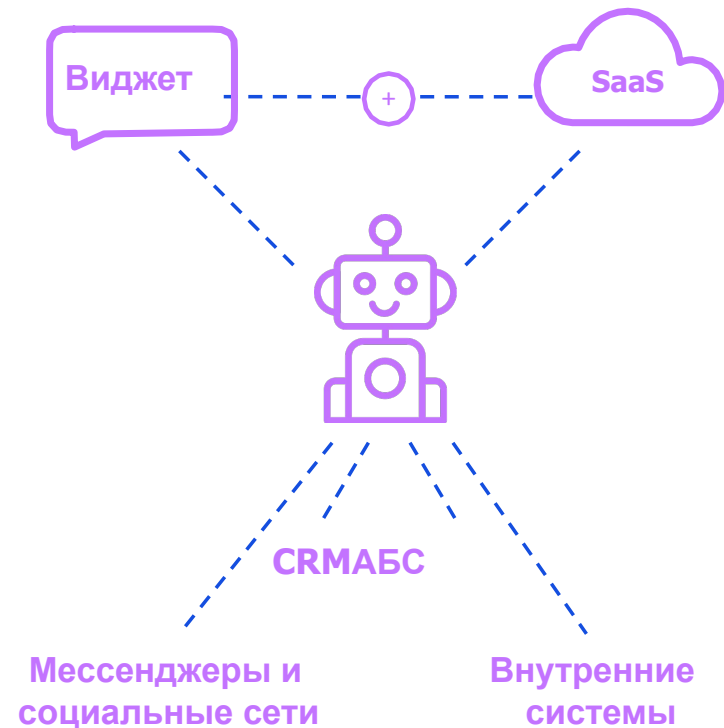
Техническое описание

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

<https://nanosemantics.ai/>



Наносемантика