



ELMA DAY 2019

Андрей Заворин

iVoice Technology





iVoice
INTELLECT SERVICE

ELMA DAY 2019

**Голосовые ассистенты
Технологии автоматизации
массовых коммуникаций**



iVoice
INTELLECT SERVICE



Какие проблемы решаем

Интеллектуальный голосовой или текстовый 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 отток клиентов и увеличиваем доходы

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.



Решаем проблему выгорания персонала

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



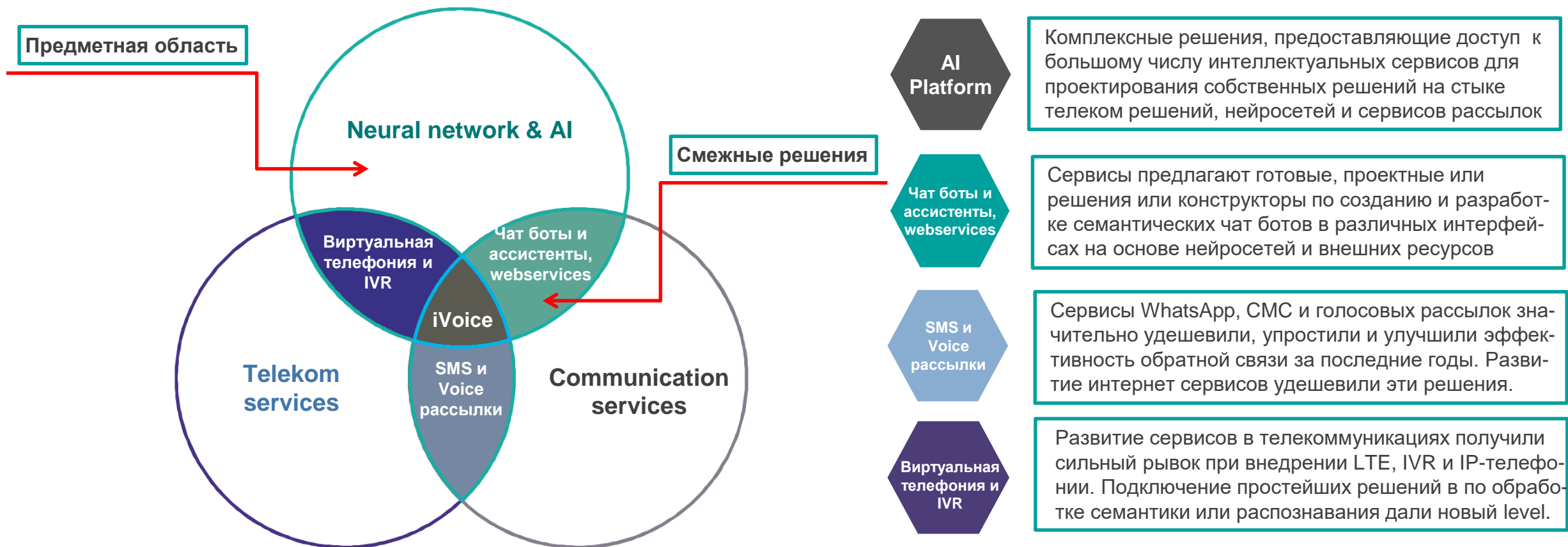
Стандартизируем бизнес-процессы

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



Структура рынка

Среди диалоговых помощников, 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.





iVoice
INTELLECT SERVICE



Конкурентная среда

Среди диалоговых помощников, 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.

Мировые лидеры



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

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

Высокая конкурентная среда



Twilio

Twilio - облачная мультязыковая коммуникационная платформа как сервисная компания, базирующаяся в Сан-Франциско, штат Калифорния.

Курс акций: [TWLO](#) (NYSE) 94,86 \$. Доход: 399 миллионов USD

**AI
Platform**

**Чат боты и
ассистенты,
webservices**

**SMS и
Voice
рассылки**

**Виртуальная
телефония и
IVR**

Конкурентная среда в России



iVoice.tech



Just AI

NAUMEN

Haymen



Chatfuel



Miniapps.pro



Botsify

VOICEBOT

Voice-bot.ru



Zvonobot



voiptime
CONTACT CENTERS
VoIPTime



VoxImplant



Zadarma



Freshcaller



iVoice
INTELLECT SERVICE



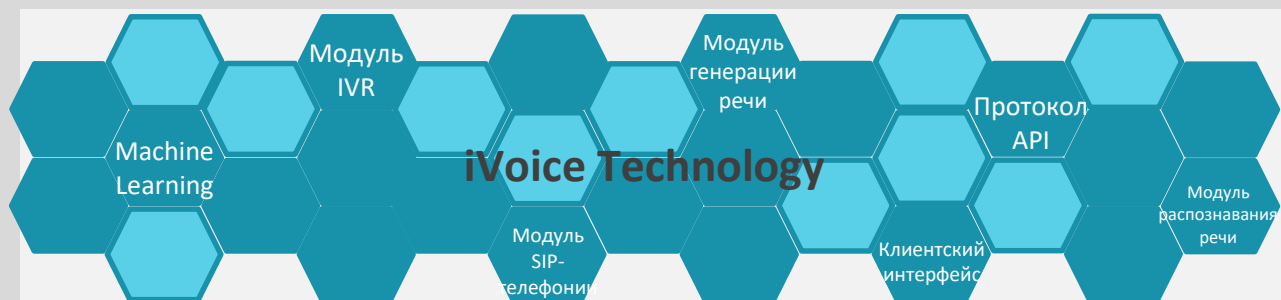
Платформа iVoice

Платформа iVoice позволяет многим компаниям строить собственные продукты и решения. Платформа – высоконагруженную архитектуру и рассчитана на нагрузки более 10.000 готовых клиентских решений!

Микро
сервисная
платформа

IT-продукты
на базе
платформы

Продукты
для
потребителя



iVoice Assistant

API
iVoice

Seman-
tic Bot

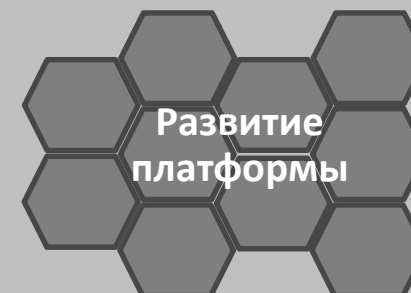
Коробочное
решение
для
медицины

Коробочное
решение
для ЖКХ

Сервис
голосовых
рассылок
Voice-Bot

«Умная
остановка»

Конструк-
тор
семантичес-
ких чат-
ботов



Animation
Assistant

3D
моделиро-
вание
ботов

Новые
продукты



IVoice
INTELLECT SERVICE



Распознавание речи

Использование нейросетей и машинного обучения позволяют строить естественные диалоги и делать коммуникации с голосовым ассистентом максимально комфортными для человека. Мы добиваемся лучшего распознавания речи!





iVoice
INTELLECT SERVICE



iVoice Assistant

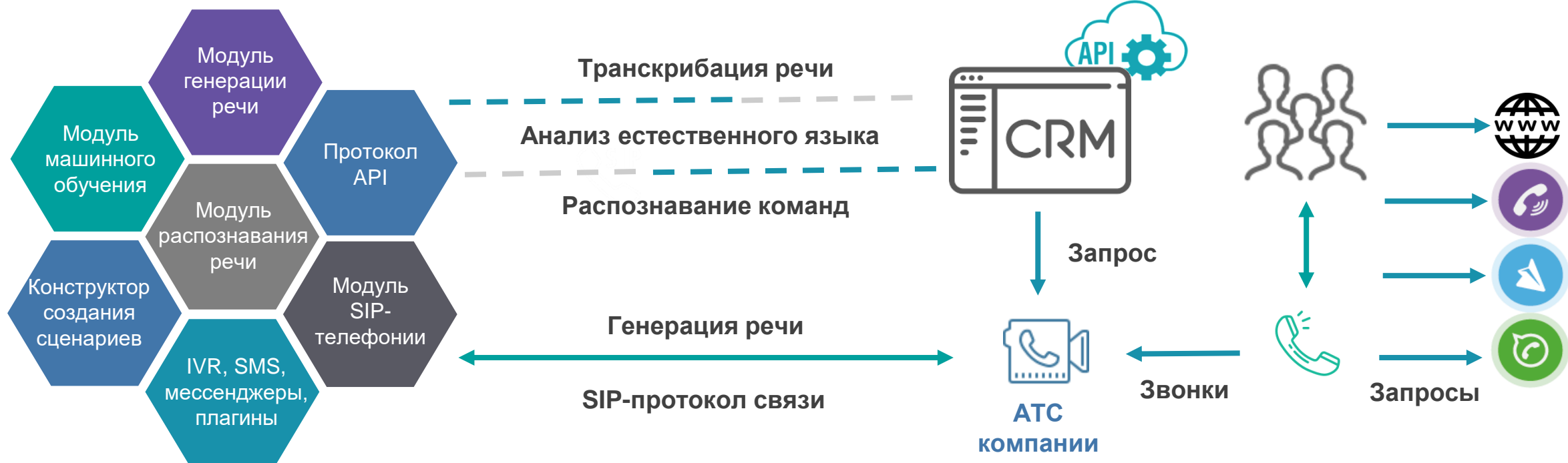
Голосовые ассистенты iVoice используют все возможности платформы, встраиваются между CRM и телефонией заказчика и работают автоматически, круглосуточно, через любой интерфейс! И это дает возможность полного контроля над качеством обслуживания в компании!

ПЛАТФОРМА IVOICE

ВАША КОМПАНИЯ

КЛИЕНТЫ

ИНТЕРФЕЙС





iVoice
INTELLECT SERVICE



Голосовые ассистенты

Голосовые помощники работают автоматически и решают огромное количество различных задач, автоматизируя и входящие коммуникации, и исходящие звонки. Мы помогаем клиенту оцифровать все коммуникации, анализировать их и управлять ими!

ВХОДЯЩИЕ

ИСХОДЯЩИЕ

* Запись к врачу

* Вызов врача на дом

* Оформление
заказа клиента

* Интерактивная
справка

* Запись на шиномонтаж

* Прием
показаний счетчиков
* Прием жалоб

* Заказ такси и курьеров

* Техподдержка

* Соцопросы

* Напоминание о приеме к врачу

* Подтверждение
заказа

* Акционное
информирование

* Поздравления

* Допродажи

* NPS оценка качества

* Верификация
запроса



Стоимость услуг

Наша платформа – это конструктор для проектирования и создания собственного голосового или семантического бота, без знания программирования и разработки решений за 1 день! Мы сделали высокотехнологические решения по настоящему доступным для всех!



0₽

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.



10.000₽
в мес.

Распознавание/генерация речи

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



6.500₽

Продажа лицензии за подключение

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



**По
запросу**

Проектные доработки

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

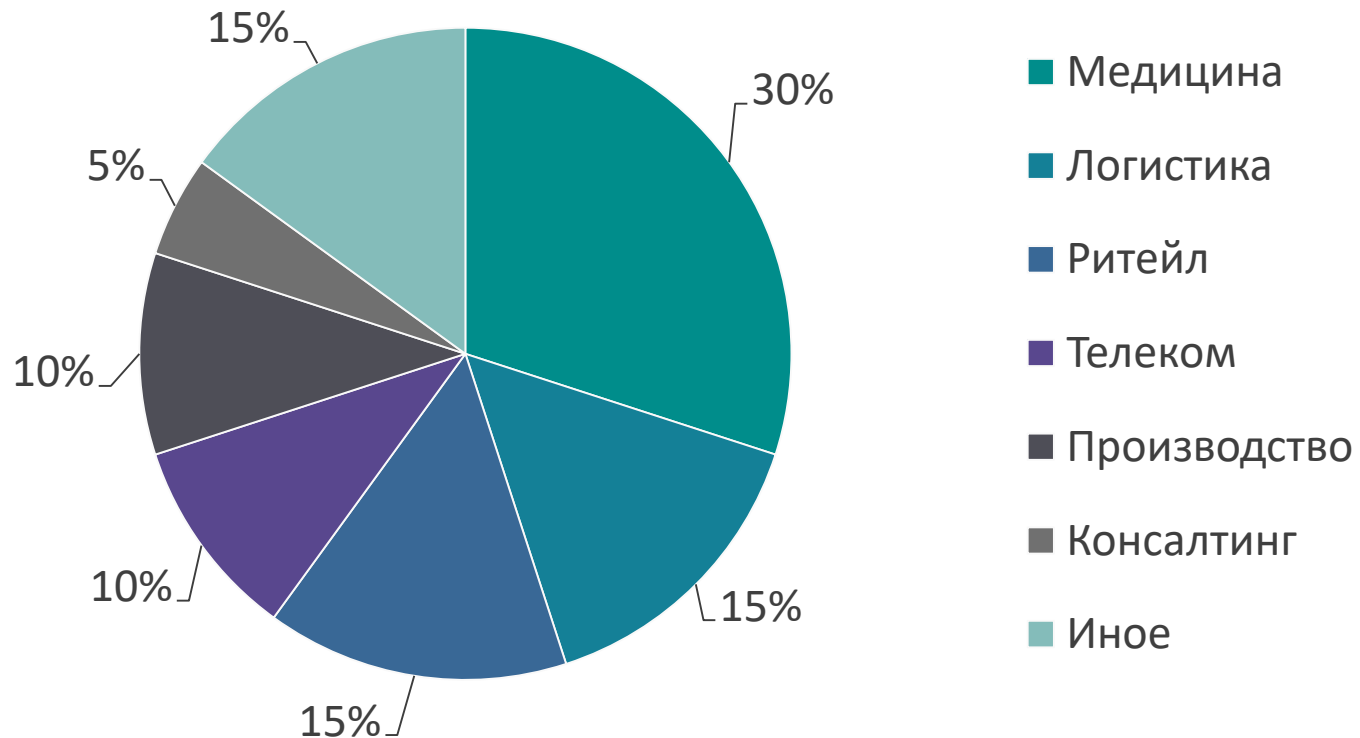


Целевые рынки

У нас есть четкое понимание целевых рынков и сегментов.

Мы реализуем лидерскую стратегию проникновения на целевые рынки и концентрируемся на этом.

Ключевые сегменты





Защита прав

Мы – продуктовая и технологическая компания. Среди приоритетов – создание и защита объектов прав интеллектуальной собственности в России и за рубежом. Это важно для защиты от недобросовестной конкуренции и сильным драйвером капитализации компании.

Авторские права

Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2018661864 от 20.09.2018 г. Защита авторских прав на создаваемые решения и Data set – по мере реализации проектов

Software

Аккредитация в реестре Минкомсвязи РФ: №9053 от 12.11.18г. (решение №600 от 12.11.18г.). Внесение в реестр поставщиков программного обеспечения: в процессе регистрации

Товарный знак

Товарные знаки **iVoice** и **iVoiceTechnology** в стадии регистрации. Уведомление о приоритете № 2018739977 и № 2018739979 от 17.09.2018 г.

Патенты

Мы обладаем двумя типами защищаемых решений: **Utility Patent** и **Design Patent**. Планируемая защита патентных решений в РФ, Евросоюзе и США – 4 кв. 2019 г.

АВТОМАТИЗАЦИИ ТЕЛЕФОННЫХ
ГОЛОСОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ



КЕЙСЫ

Один голосовой ассистент,
который заменит контакт центр!



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

ИСХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

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



РЕЗУЛЬТАТ



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

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

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)

(*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



Регион России

Территория проведения опроса

от 18 лет

Возраст респондентов

3 сен – 6 сен

Период проведения социологического опроса

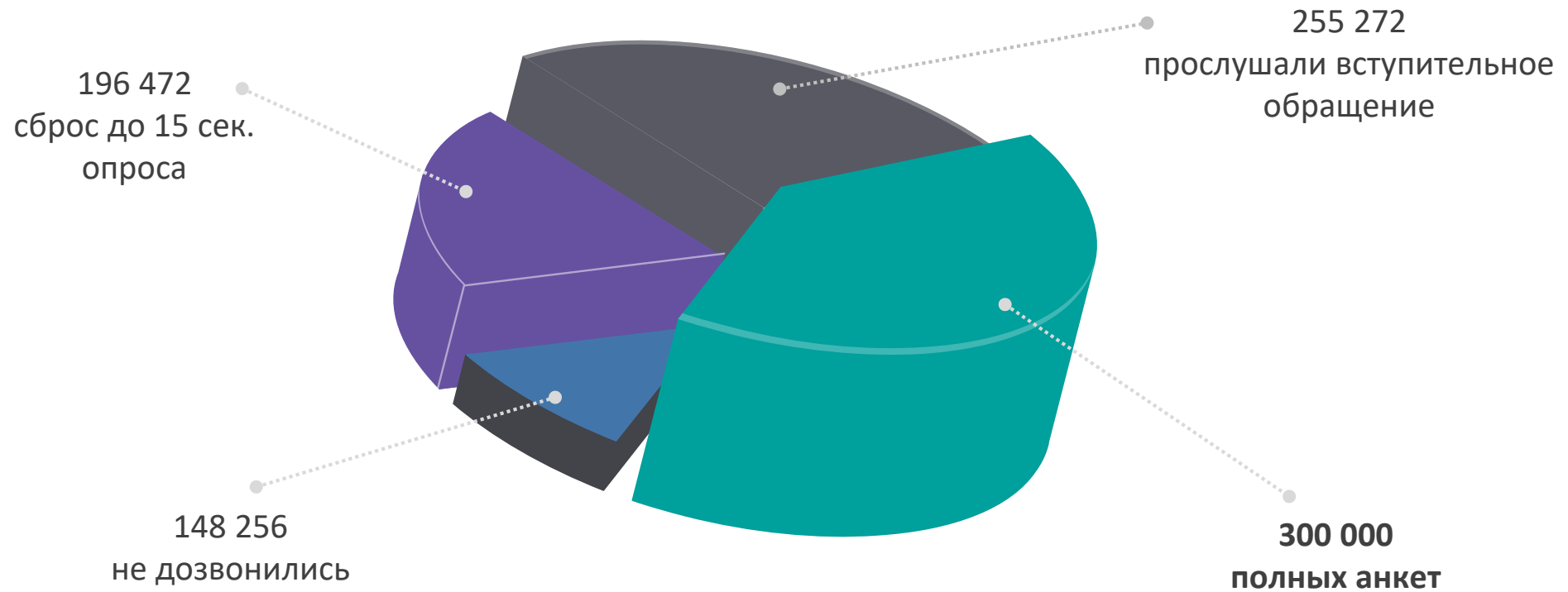
3

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

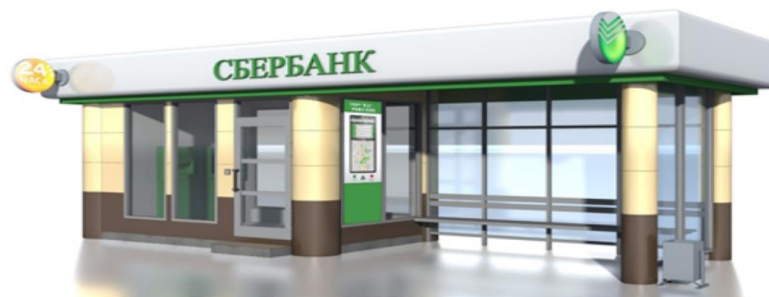
Количество одновременно опрашиваемых респондентов в минуту

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



Наши клиенты

За 2017 г. – первые 30 проектов. В 2018 г. нашими клиентами стали более 120 компаний из различных отраслей - со всех регионов России и сопредельных стран (Белорусь, Украина, Казахстан). План на 2019 г. – более 500 постоянных клиентов в России и первые 100 клиентов за рубежом.





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

Ян 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

КОНТАКТЫ

iVoice Technology



Россия, г. Новосибирск



+7-923-181-0886



zavorin@ivoice.tech



www.ivoice.tech

iVoice Kazakhstan



Казахстан, г..Нур-Султан



+7-701-910-2655



Tutukov@ivoice.tech



www.ivoice.tech

ELMA DAY 2019

iVoice – мир без границ!

ELMA DAY 2019

Роботы помогают людям

