

Neuro.net®

Как сделать контакт-центр
эффективным
с помощью роботов и
не отпугнуть клиентов



4 года на рынке Conversational AI

За этот период мы **заменили**
более 100 000 сотрудников
контакт-центров на роботов,
не отличимых от человека*

* роботы Neuro.net поддерживают
сложные беседы и имитируют
эмоции. По итогам 300 млн звонков
99% собеседников не распознали
робота

Neuro.net®



Наши клиенты



Телекоммуникационная
компания №1 в России
(NYSE: MBT)



Телекоммуникационная
компания №3 в России
(NASDAQ: VEON)



Интернет-магазин
модной одежды №2
в России



Телекоммуникационная
компания №2 в России



Телекоммуникационная
компания №4 в России
и №3 в Казахстане



Крупнейшая ритейл группа в
России
(LSE: FIVE)



Ведущий разработчик
цифровых карт и
сопутствующих услуг в России



Лидирующий он-лайн банк №5 в
России по чистой прибыли
(LSE:TCS)



Один из крупнейших
банков в России №7
по активам



60

Сотрудников в команде

50% команды — эксперты
в Artificial Intelligence



Глобальное присутствие

Офисы в Сан Хосе,
Москве, Нижнем
Новгороде, Нур-
Султане и Джакарте



15+

Лет экспертизы в телеком

Запуск глобальных
платформ для:

TELE2



Neuro.net[®]



Почему контакт-центры?

С приходом AI-технологий,
традиционные контакт-центры
потеряли свою эффективность.
Они устарели.

Долгое ожидание на линии

Компании теряют клиентов, только
из-за того, что они
не хотят ждать очереди
к оператору

44%

не готовы ждать
более 2 минут

13%

не готовы ждать
совсем

Neuro.net®

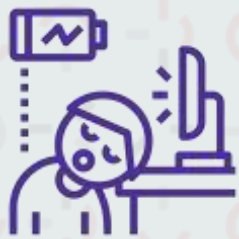
<https://www.icmi.com/resources/2017/what-do-customers-really-think-about-long-wait-times>



Робот обрабатывает
десятки тысяч линий
одновременно

Ваш клиент никогда не
услышит "все операторы
заняты"

Усталость и физические ограничения



Сотрудники контакт-центров устают от монотонной работы

Часто демотивированы, иногда грубят и даже переходят на хамство



Память ограничена

Человек способен запомнить ответы на 10 вопросов и 10 отработок возражений



Робот никогда не устает

Он всегда бодр, позитивен и обрабатывает сотни, а иногда тысячи вопросов и возражений



Операторов тяжело контролировать



Люди часто ошибаются

Неправильно
отрабатывают
возражения
или подбирают
интонацию



Не всегда следуют техникам продаж/ скриптам

Только единицы среди
сотрудников контакт-центра
могут профессионально
применять техники продаж

Neuro.net®



Робот идеальный менеджер по продажам

Он запрограммирован с
применением лучших техник
продаж и ведения диалога

Высокая себестоимость



Neuro.net®

* Среднее значение в зависимости от объема голосового трафика клиента.

Невозможно быстро масштабировать

особенно в период акций и форс-мажора



COVID-19



Новый год



Черная
Пятница



**Казалось бы, голосовой робот
— идеальное решение для
замены традиционного
контакт-центра**



Но есть мнение, что люди
не любят и не хотят
разговаривать с роботом.

И это происходит по 2-м
причинам.

1. Не верят, что AI способен решить сложные задачи

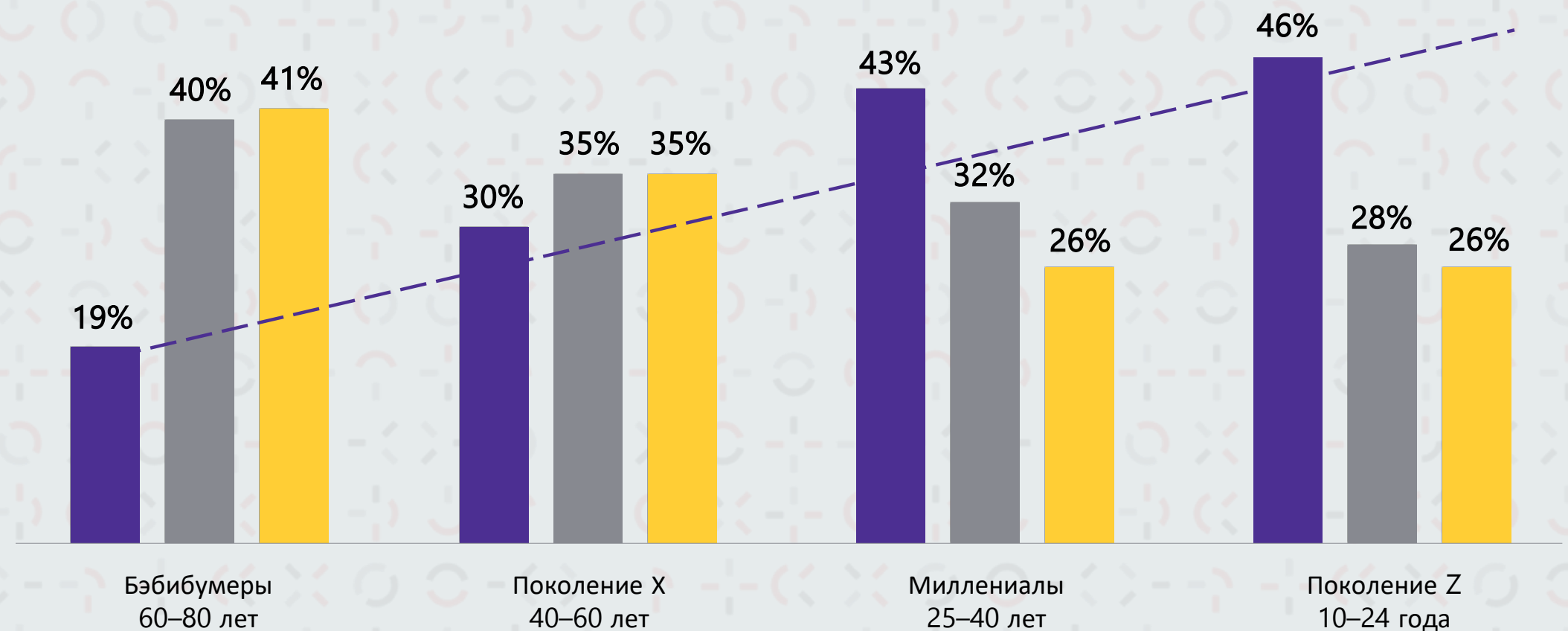
К счастью, это временная тенденция и с каждым новым поколением доверие к AI значительно растет.

И мы готовы укреплять этот тренд нашими новыми кейсами

Опрос:
Искусственный интеллект помогает в решении сложных вопросов?

Zendesk, 2019

■ Согласен ■ Нейтрально ■ Не согласен



2. Отличают работа от человека

« *Общение машины и человека снижает вероятность покупки на 79,7%, когда человек понимает, с кем он говорит. Но если человек не догадывается, что с ним общается робот, то эффективность продаж увеличивается в 4 раза.*



Мы считаем, что это мнение появилось благодаря Автоинформаторам, которых часто путают с Голосовыми диалоговыми роботами.

Автоинформаторы не умеют полноценно общаться, а лишь выполняют роль озвучивания текста или команд.

1 %
Людей

Способны отличить наших роботов от человека

Потому что этому важному критерию мы уделили особое внимание в нашем решении

Neuro.net[®]

Платформа для омниканальных
коммуникаций на базе
искусственного интеллекта

Поддержка
клиентов

1

Телемаркетинг

2

Опросы/
NPS

3

Рекрутмент

4

И благодаря нашему know-how,
платформа запускается очень быстро



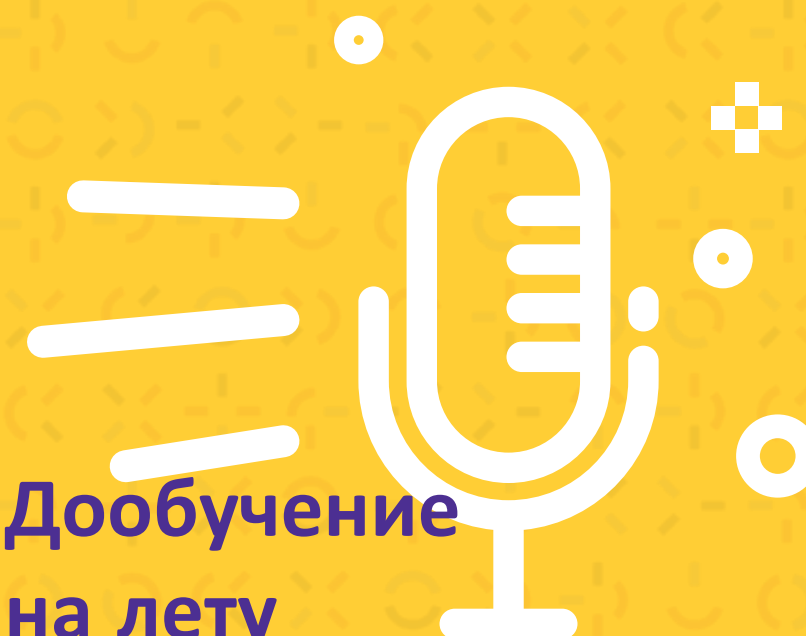
Всего 600
записей

Разговоров для создания
Conversation Flow



Обучение
NLU Engine

1 неделя



Дообучение
на лету

Несколько тысяч
разговоров

Neuro.net®

Сколько стоит?

Для партнеров

Если вы хотите сами создавать роботов, используя технологии будущего

\$0.02 /минута

Стоимость платформы для омни-канальных коммуникаций на базе AI

В решение входит набор инструментов, для создания роботов:

Среда создания
conversational flow

API для интеграции с
внешними системами

Среда обучения NLU
Engine

Каналы коммуникаций: звонки,
мессенджеры, почта

Мы предоставляем бесплатное обучение и выдаем сертификат Neuro.net Certified Partner.

Neuro.net

Для предприятий

Для крупных корпораций, которым нужно все и сразу

\$0.06 /минута + **\$0.02** /минута

Стоимость услуг по созданию и поддержки роботов командой Neuro.net

Стоимость платформы для омни-канальных коммуникаций на базе AI

В услуги по созданию роботов входит:

Разработка
conversational flow

Подготовка датасетов
и обучение NLU Engine
по специфичным кейсам

Интеграция с внешними
системами

Мы гарантируем запуск пилотного проекта в течение 3-х недель с момента предоставления записей разговора.

Подведем итог

Крупные игроки уже заменили сотрудников в контакт-центрах на Conversational AI — это не просто реальность, а неизбежность



Почему они так
сделали?

1

Наших роботов
не отличить
от людей

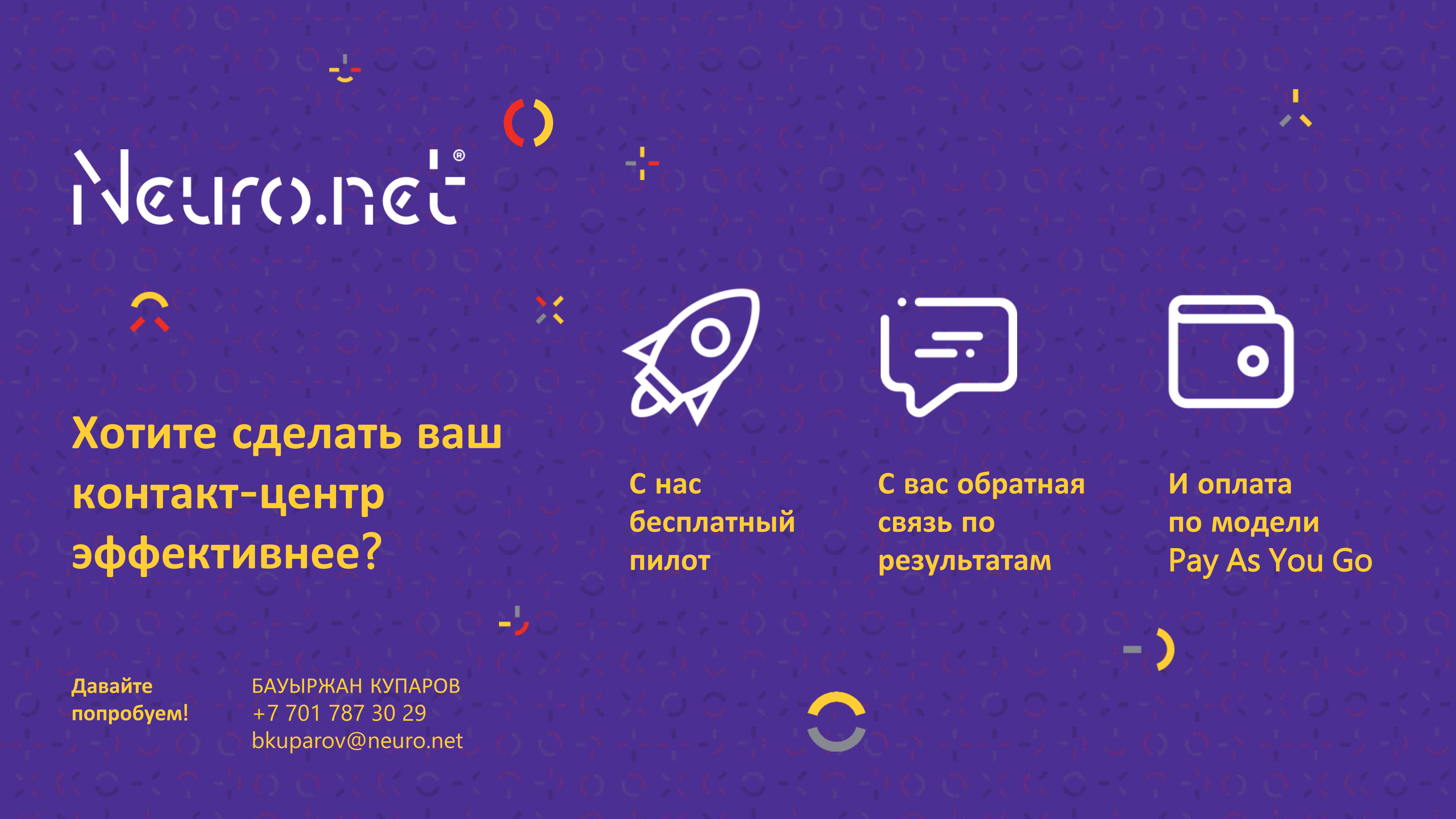
2

Эффективность выше,
а затраты ниже

3

Дешевые альтернативы — IVR
(автоинформаторы) не могут
общаться с людьми

Neuro.net



neuro.net®

Хотите сделать ваш
контакт-центр
эффективнее?



С нас
бесплатный
пилот



С вас обратная
связь по
результатам



И оплата
по модели
Pay As You Go

Давайте
попробуем!

БАУЫРЖАН КУПАРОВ
+7 701 787 30 29
bkuparov@neuro.net