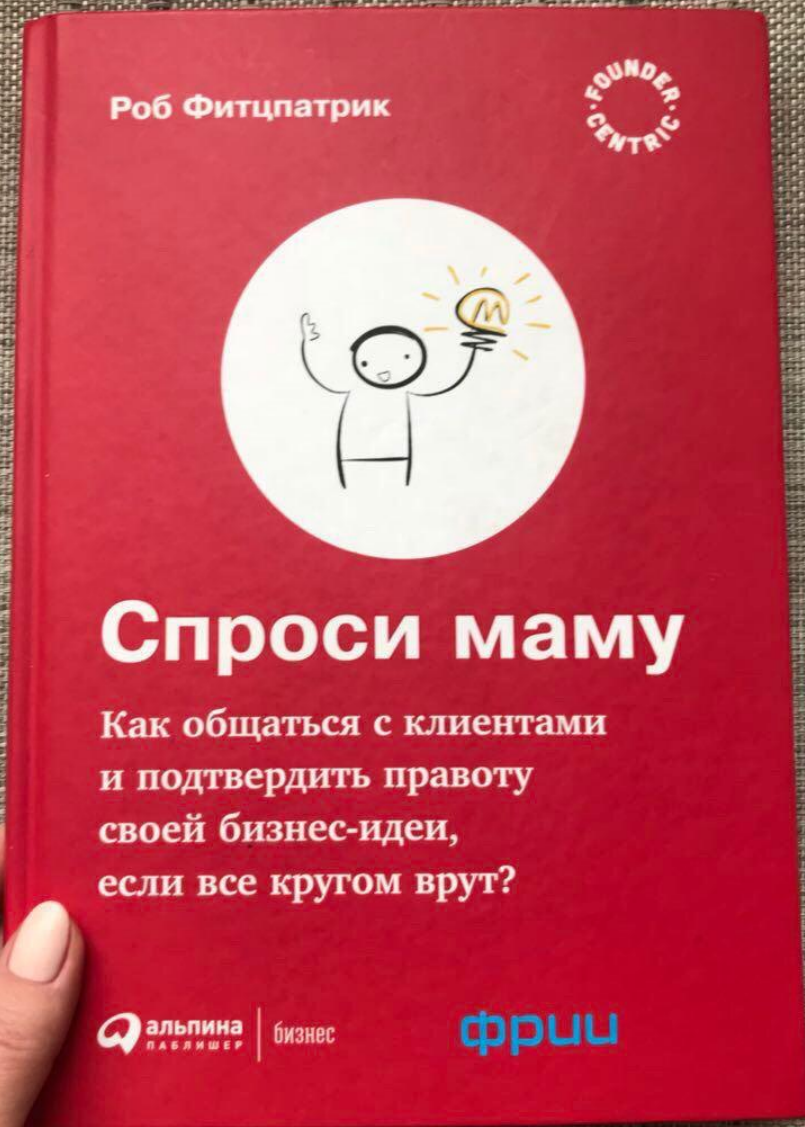




iVoice[®]
— TECHNOLOGY —

Голосовые ассистенты
Технологии автоматизации массовых
коммуникаций



Как все начиналось:

Шаг 1. 2015 год. Решение делать бизнес только там, где нахожусь я сам. Первые онлайн проекты. Первые неудачи и ошибки. Бесценный опыт.

Шаг 2. Февраль 2017 года.

Однажды мне позвонил друг Андрей Шишкин и сказал, что теперь водителей такси и курьеров нанимают роботы. Через две недели у нас заработал Робот Вера и я получил 8-кратное преимущество по рынку

Шаг 3. Май 2017 года. Моя жена не смогла записать к врачу ребенка – она звонила в поликлинику 146 раз, Провисел на линии в ожидании 17 минут. К моменту, когда она дозвонилась, очереди на сегодня не было свободной.

Шаг 4. 23 августа 2017 года была создан первый робот





Какие боли

снимаем

Автоматизация бизнес-коммуникаций на базе решений IVOICE позволяет улучшить все основные показатели бизнеса: объем продаж, прибыль, качество обслуживания и конкурентоспособность



Сокращаем издержки на работу с клиентами

Помогаем возвращать клиентов. Делаем повторные продажи. Ищем клиентов. Снижаем затраты в 3-7 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 контролируемыми. Оцифровываем и накапливаем данные для принятия верных решений.



iVoice Assistant

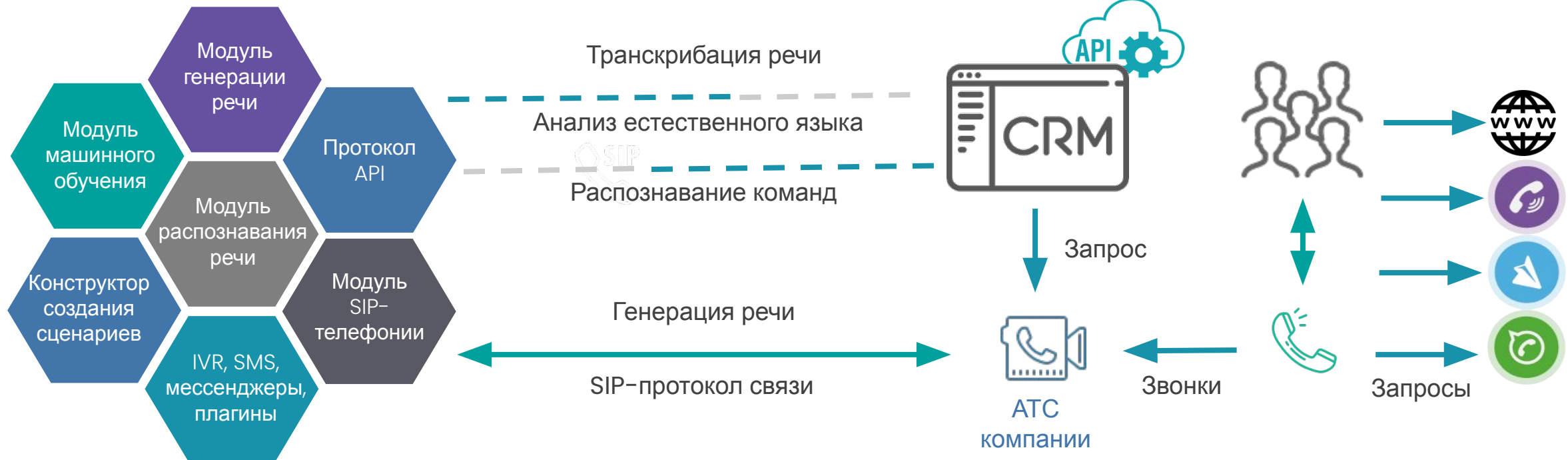
Голосовые ассистенты iVoice используют все возможности платформы, встраиваются между CRM и телефонией заказчика и работают автоматически, круглосуточно, через любой интерфейс!

ПЛАТФОРМА IVOICE

ВАША КОМПАНИЯ

КЛИЕНТЫ

ИНТЕРФЕЙС



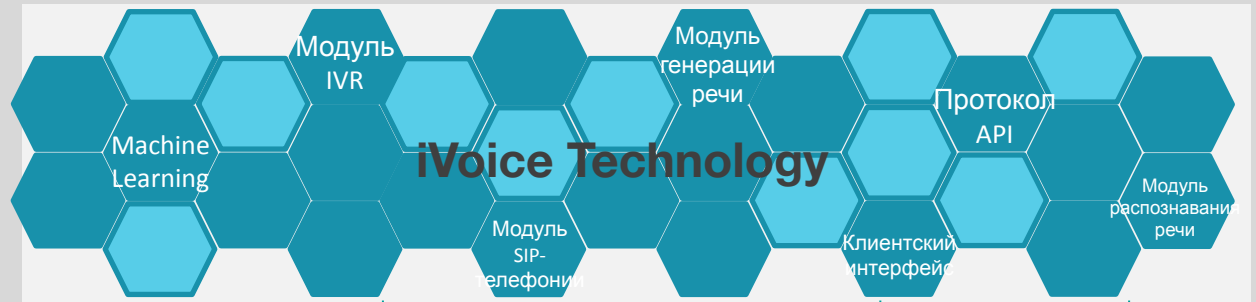


Платформа

iVoice

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

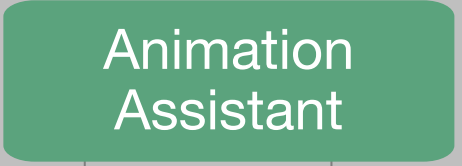
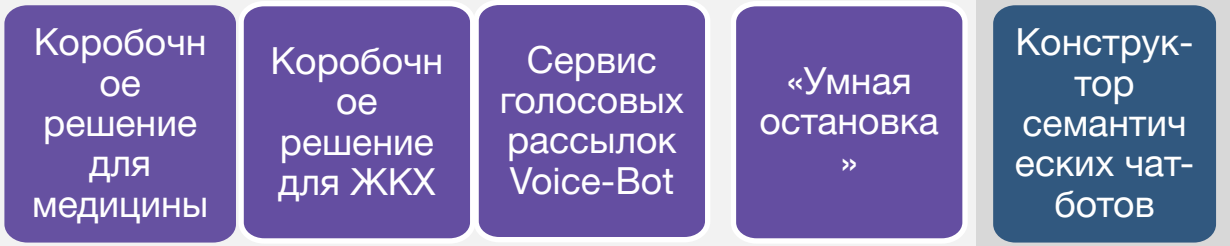
Микро сервисная платформа



IT-продукты на базе платформы



Продукты для потребителя



Владельцы технологий

Технологические конкуренты





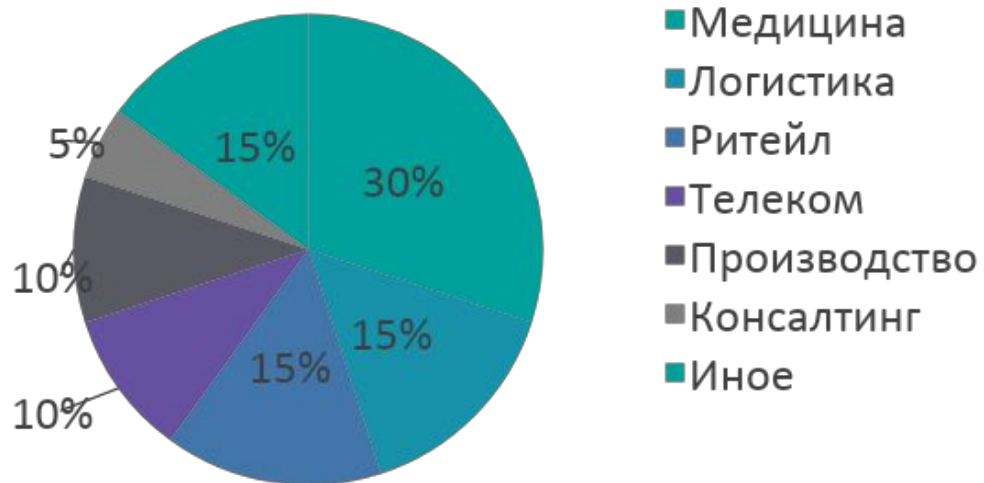
Целевые рынки

У нас есть четкое понимание целевых рынков и сегментов.

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

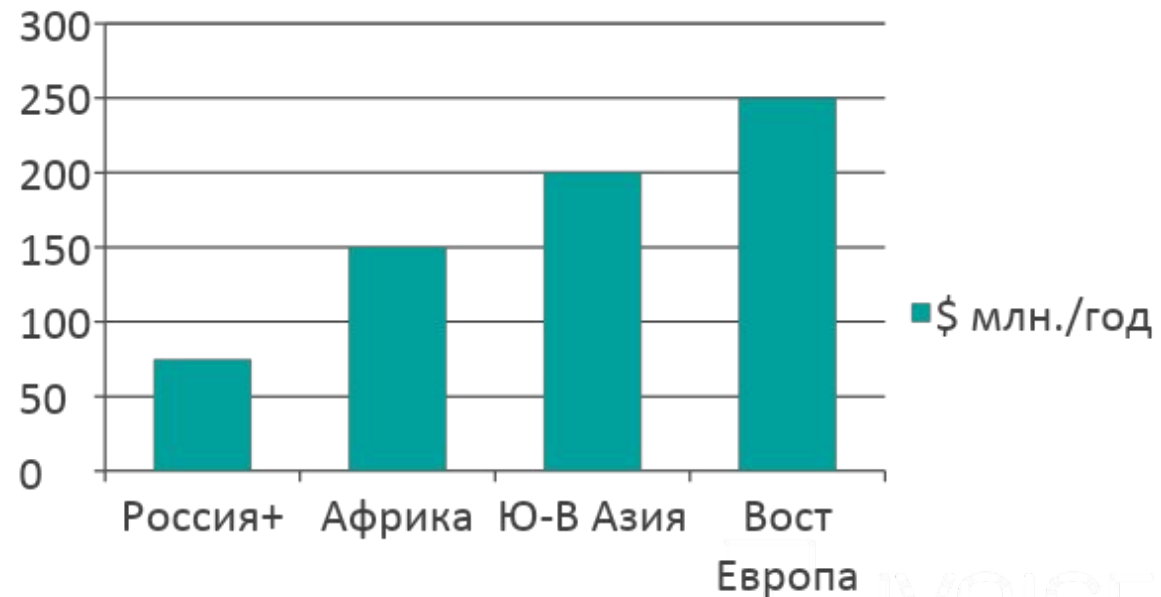
Отраслевые рынки:

Ключевые сегменты



Территориальные рынки:

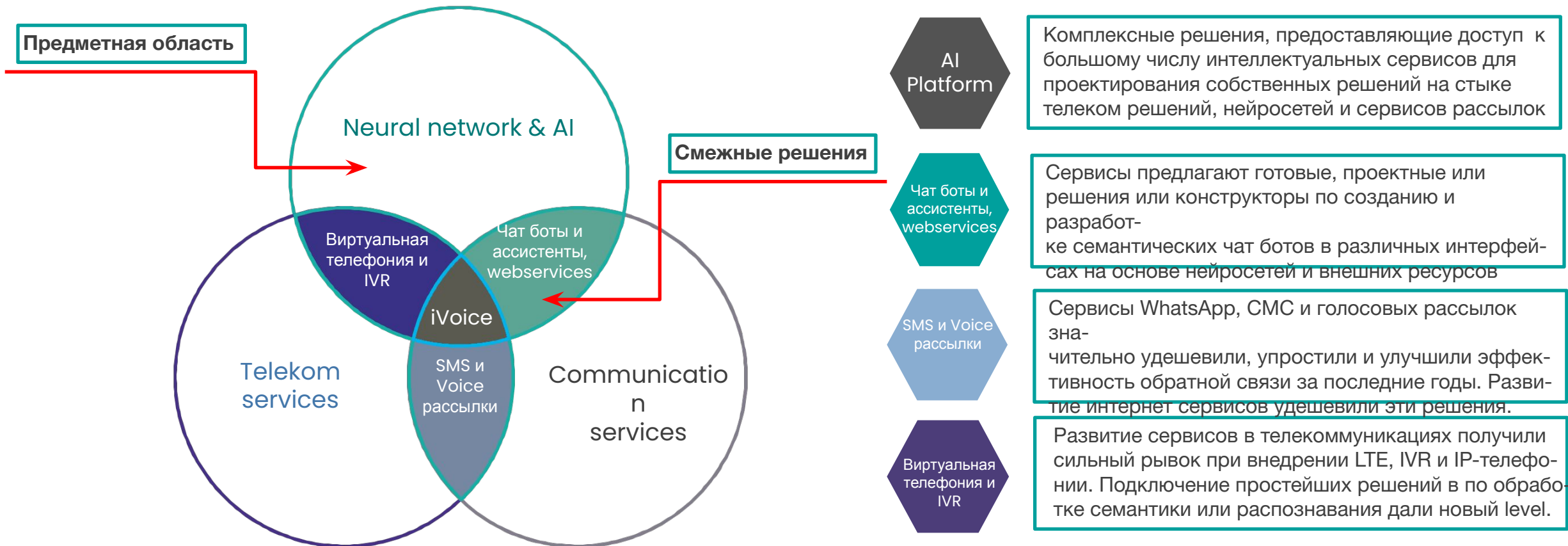
Емкость целевых рынков





Преимущества iVoice

Среди диалоговых и голосовых коммуникационных сервисов и ботов, платформа iVoice занимает отличное место – мы предоставляем готовые клиентские решения и сервисы для власти, большого и малого бизнеса.





Конкурентная среда

Среди диалоговых технологий в коммуникационных сервисах 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

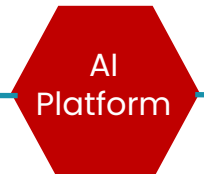
Высокая конкурентная среда



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

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

Конкурентная среда в России



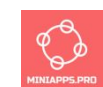
iVoice.tech



Just AI



VoxImplant



Miniapps.pro



TERRA bot



Voice-bot.ru



Zvonobot



VoIPTime



Zadarma



Freshcaller



Голосовые ассистенты

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





Бизнес-

МОДЕЛЬ

Наша платформа — это конструктор для проектирования и создания собственного голосового или семантического бота, без знания программирования и разработки решений, за 1 день! Мы зарабатываем на услугах платформы, наши партнеры зарабатывают на внедрении!



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.

0
₽



Распознавание/генерация речи

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

Трафик
в мес.



Продажа лицензии за подключение

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

6.500₽



Проектные доработки

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

По
запросу



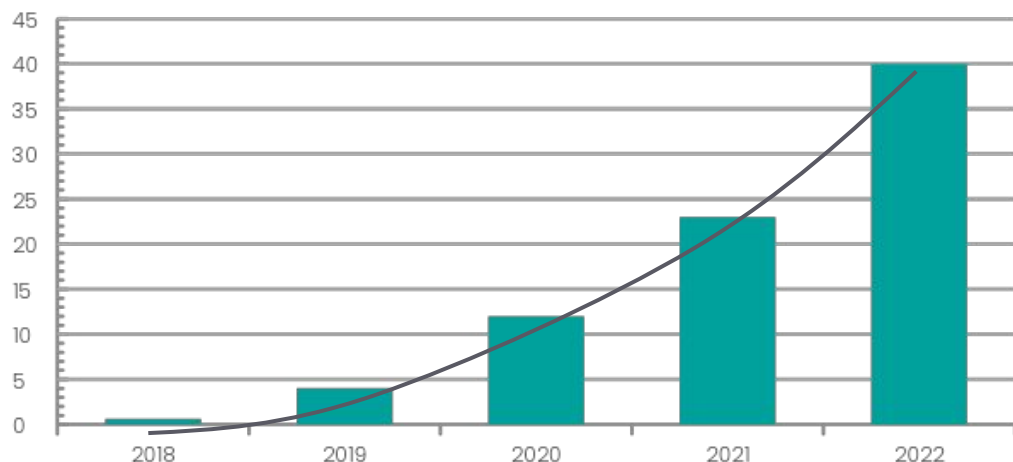
Оценка рынков

Развитие инновационных и интеллектуальных IAAS/SAAS решений на основе систем машинного обучения, нейросетей и обработки больших данных – это стремительно растущий рынок. Эффективность таких технологий многократно превосходит решения предыдущего технологического уклада и постепенно заменяет их.

Мировой рынок - прогноз к 2023 г.

\$ 40B

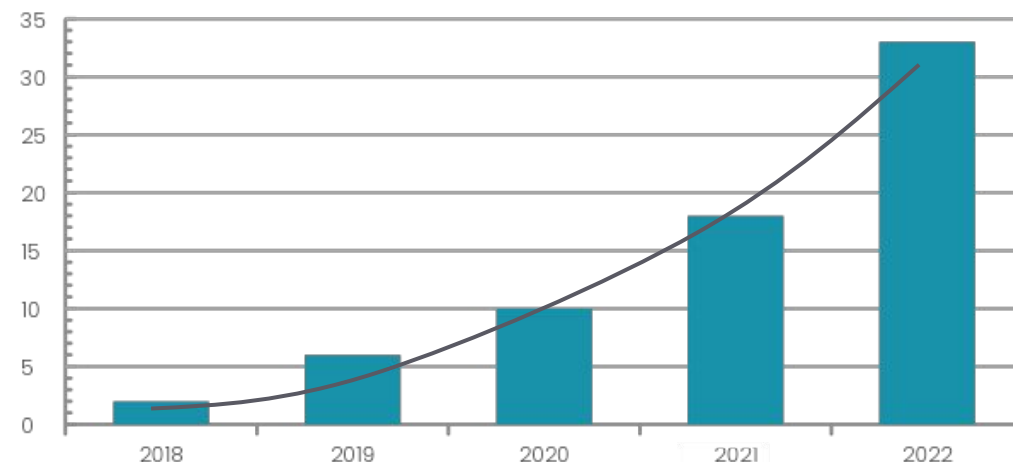
Рынок платформ распознавания голоса



Российский рынок - прогноз к 2023 г.

₽ 33B

Рынок голосовых ботов и интеллектуальных ассистентов



По прогнозам Adweek (май 2018 г.):


https://adview.ru/cat_automation/rossijskij-rynok-razgovornogo-ai-chat-botov-i-intellektualnyx-assistentov





Партнерская Сеть

Создание своей партнерской сети – основной канал продаж. Только в России более 10.000 потенциальных партнеров сервиса и вендоров наших решений. Мы создали эффективную систему поиска, обучения, адаптации и координации работы с партнерами.

 Реферал	<ul style="list-style-type: none">Рекомендует клиенту услуги нашей компании (личная рекомендация)	5%	от стоимости внедрения		
 Агент	Обеспечивает заключение договора и первую оплату	20%	от стоимости внедрения	+ 10%	с трафика (в течении 12 мес.)
 Партнерский офис	Ведет региональные продажи и коммуникации с клиентами; имеет своих продавцов и аккаунт-менеджера. Имеет план по продажам Условие: Стандарты партнерского офиса	30%	от стоимости внедрения	+ 20%	с трафика на все время контракта
 Проектный офис	Занимается доработкой и кастомизацией решения на основе платформы IVOICE под задачи заказчика Условие: Аккредитация	50%	с бюджета внедрения	+ доработка и последующее внедрение	





Территориальные рынки





Наши

КЛИЕНТЫ

За 2017 г. – первые 300 клиентов. 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 400 постоянных клиентов в России и первые 100 клиентов за рубежом.



МЕГАФОН



РОСБАНК
SOCIETE GENERALE GROUP



ЛОНГРАН
ЛОГИСТИК

Avtobus 1.ru



кушай суши



АВТОМАТИЗАЦИИ ТЕЛЕФОННЫХ ГОЛОСОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ



Один голосовой ассистент,
который заменит контакт центр!

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)

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

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)

2,4 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

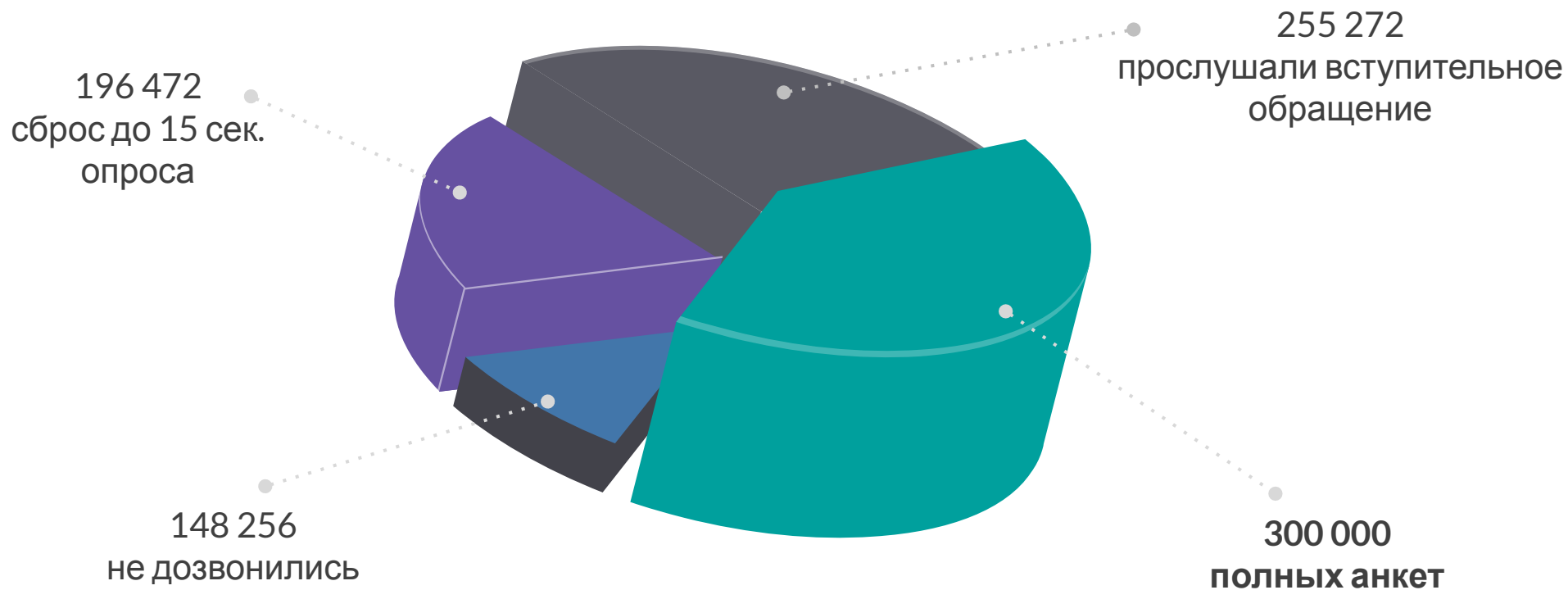
3

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



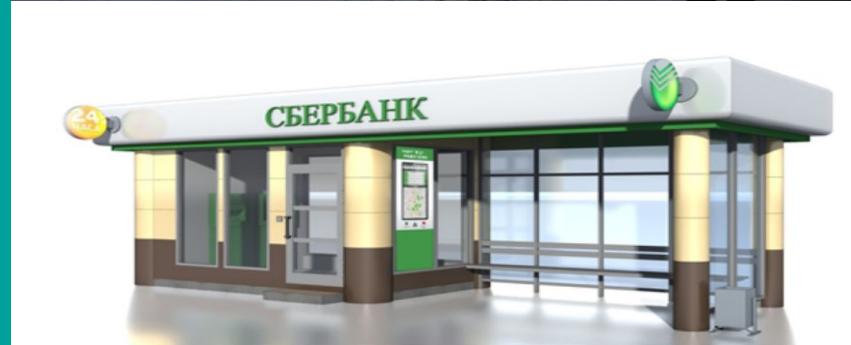
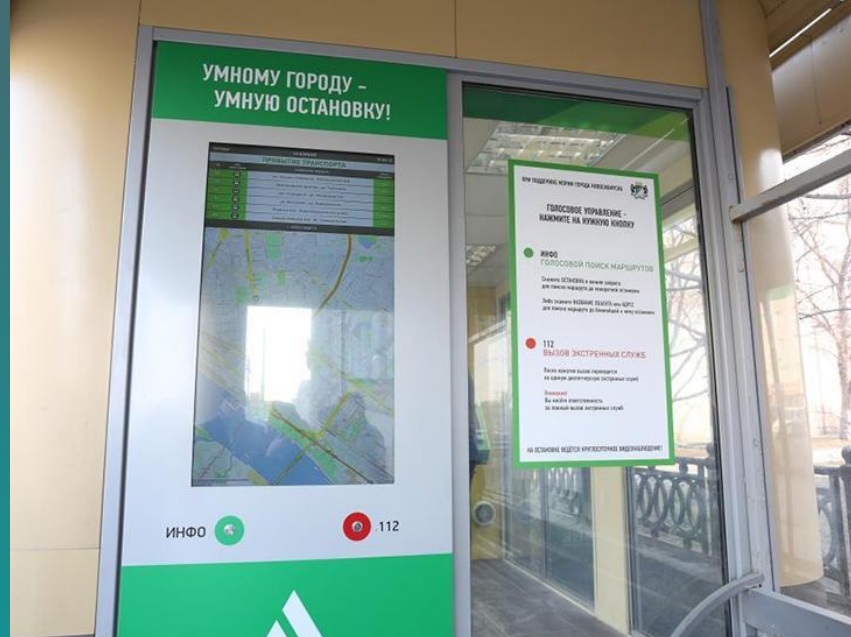
СПЕЦ ПРОЕКТ

УМНАЯ ОСТАНОВКА

Smart City 2018

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



СПЕЦ ПРОЕКТ

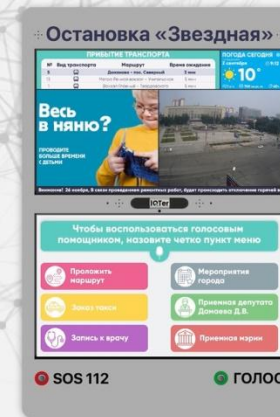
УМНАЯ ОСТАНОВКА Smart City - 2020

Мултиязыковая панель и система управления данными на основе машинного обучения, сбора больших данных и искусственного интеллекта

Фабрика по производству остановочных павильонов и терминалов

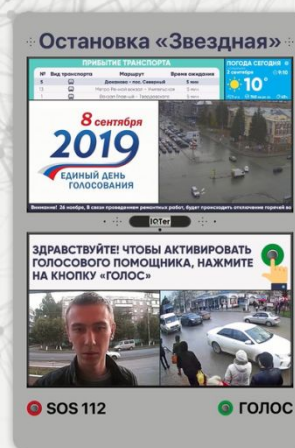


Умная остановка
Ключевая инфраструктура SmartCity

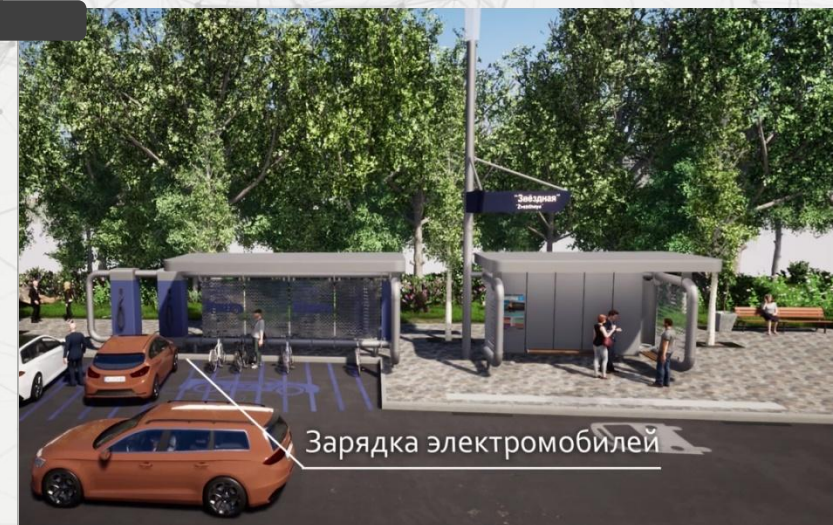


IQTer

Коммуникативные терминалы для города на основе искусственного интеллекта



- Речевой интерфейс
- Нативная реклама
- Обработка больших данных
- Умный и безопасный город
- Информационный городской портал
- Справочный службы и сервисы



IQTer
Комфорт городской среды

IQTer - Интеллектуальный коммуникационный терминал
www.iqter.city

Первый проект реализован в 2019 г.

Планы на 2019-2022гг:

- 2020 г – 150 остановок в 4 городах
- 2021 г – 500 остановок в 10 городах
- 2022 г – и далее по 1000 остановок в мире будет ставится ежегодно



iVoice®
— TECHNOLOGY —



ЗАВОРИН АНДРЕЙ
CEO
iVoice Technology

КОНТАКТ



Россия, г. Новосибирск



+7-923-181-088
6



zavorin@ivoice.te
ch



www.ivoice.te
ch

iVoice – мир без границ!