



iVoice<sup>®</sup>  
— 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

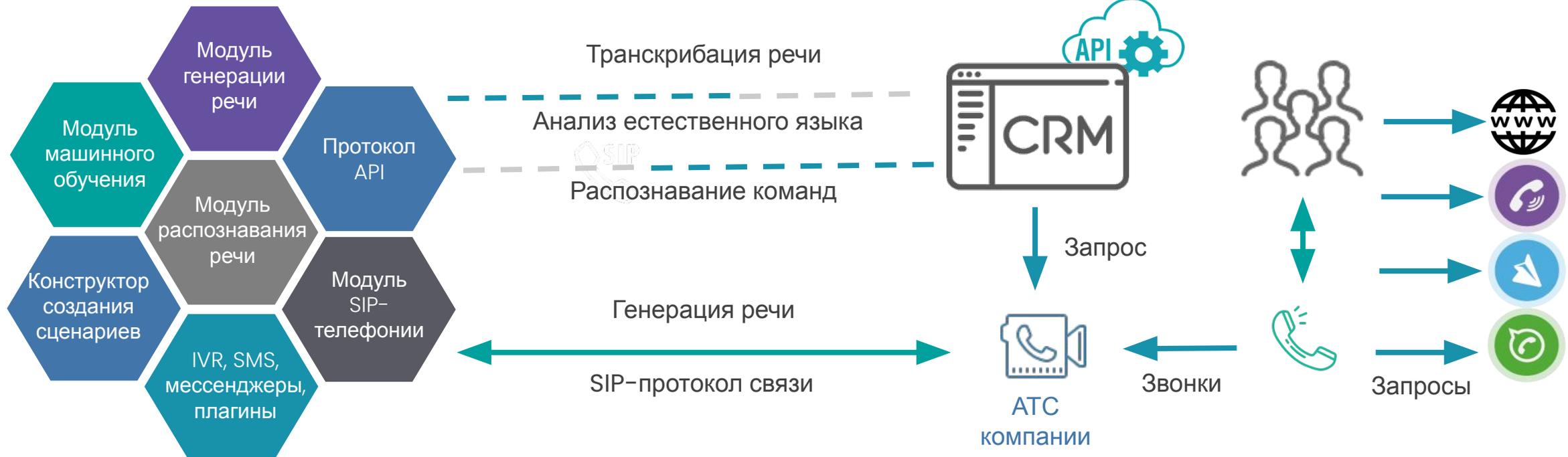
Голосовые ассистенты iVoice используют все возможности платформы, встраиваются между CRM и телефонией заказчика и работают автоматически, круглосуточно, через любой интерфейс!

ПЛАТФОРМА IVOICE

ВАША КОМПАНИЯ

КЛИЕНТЫ

ИНТЕРФЕЙС



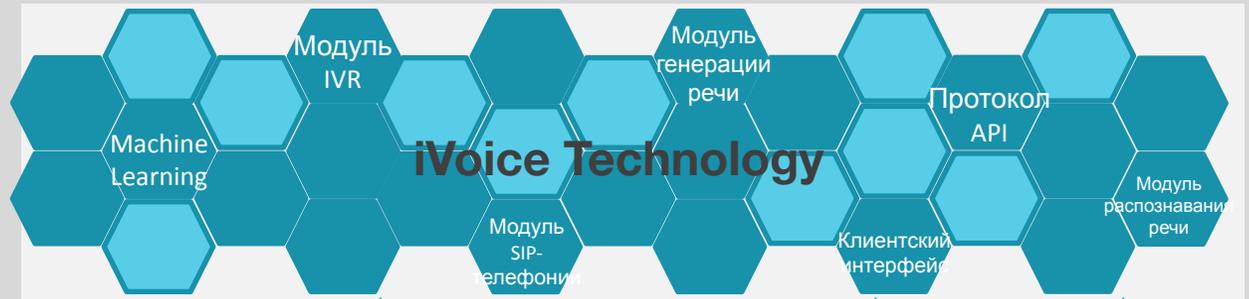


# Платформа

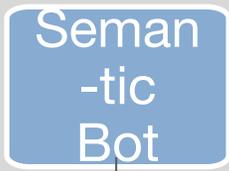
# iVoice

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

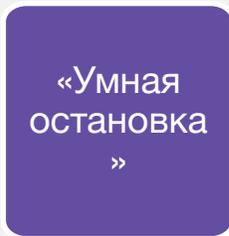
Микро сервисная платформа



IT-продукты на базе платформы



Продукты для потребителя



Владельцы технологий

Технологические конкуренты





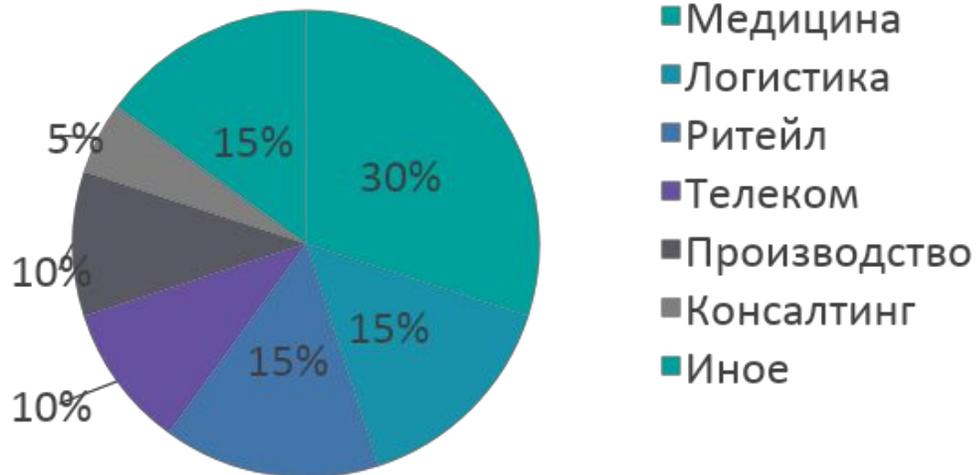
# Целевые рынки

У нас есть четкое понимание целевых рынков и сегментов.

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

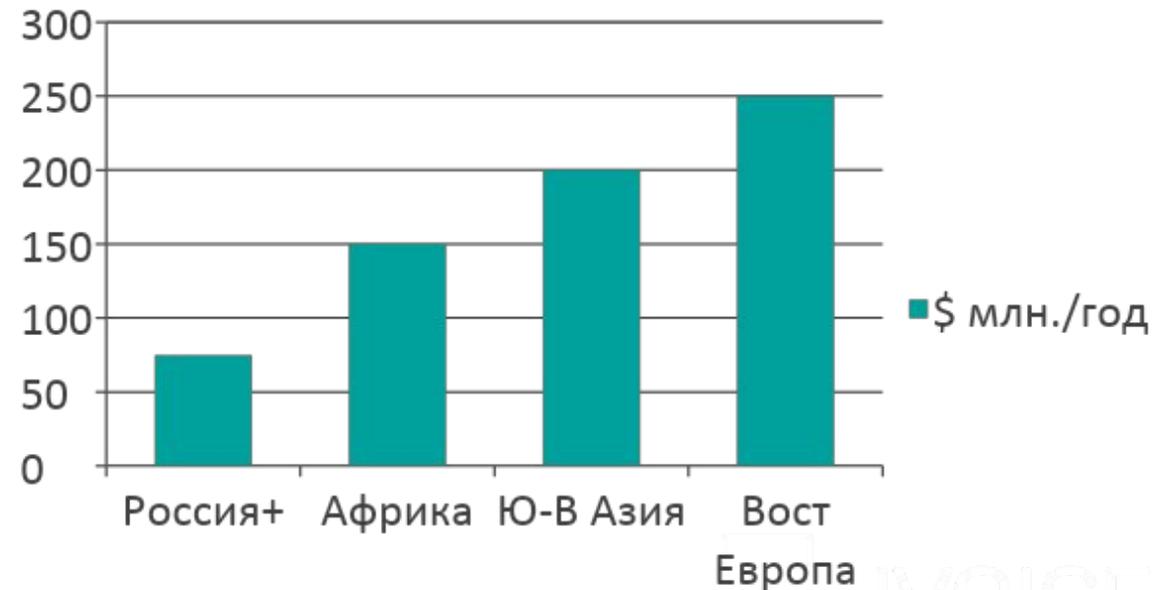
## Отраслевые рынки:

### Ключевые сегменты



## Территориальные рынки:

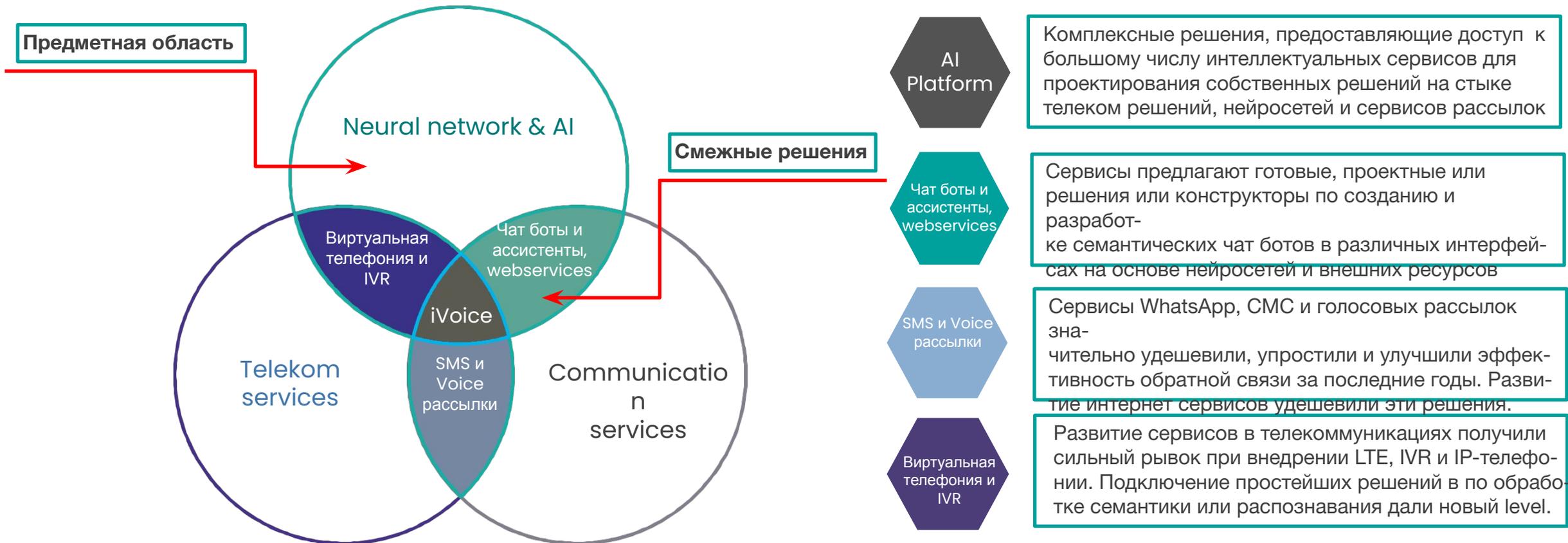
### Емкость целевых рынков





# 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

## Конкурентная среда в России



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 (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



Twilio - облачная мультязыковая коммуникационная платформа как сервисная компания, базирующаяся в Сан-Франциско, штат Калифорния.  
Курс акций: [TWLO](#) (NYSE) 94,86 \$. Доход: 399 миллионов USD

Высокая конкурентная среда

AI Platform

Чат боты и ассистенты, webservices

SMS и Voice рассылки

Виртуальная телефония и IVR
















# 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



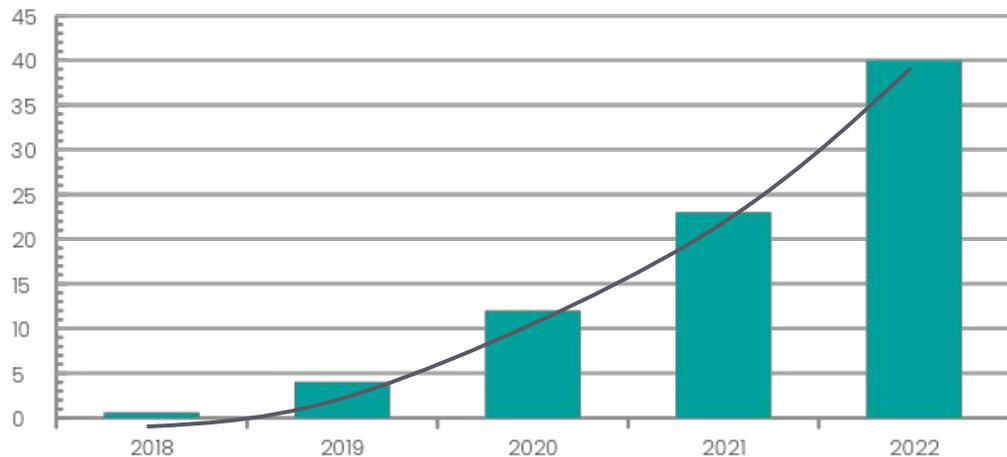
# Оценка рынков

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**

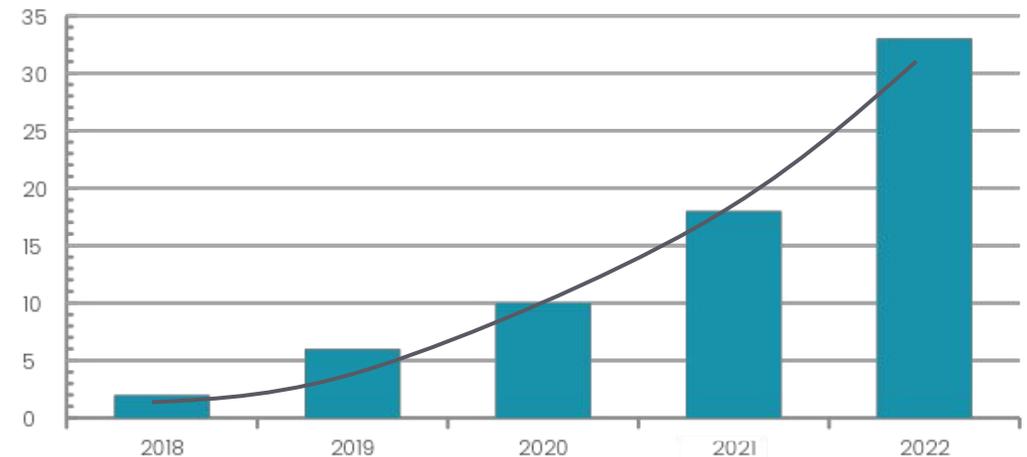
Рынок платформ  
распознавания голоса



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

IVoice  
INTELLECT SERVICE



# 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"><li>Рекомендует клиенту услуги нашей компании (личная рекомендация)</li></ul>	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



# 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

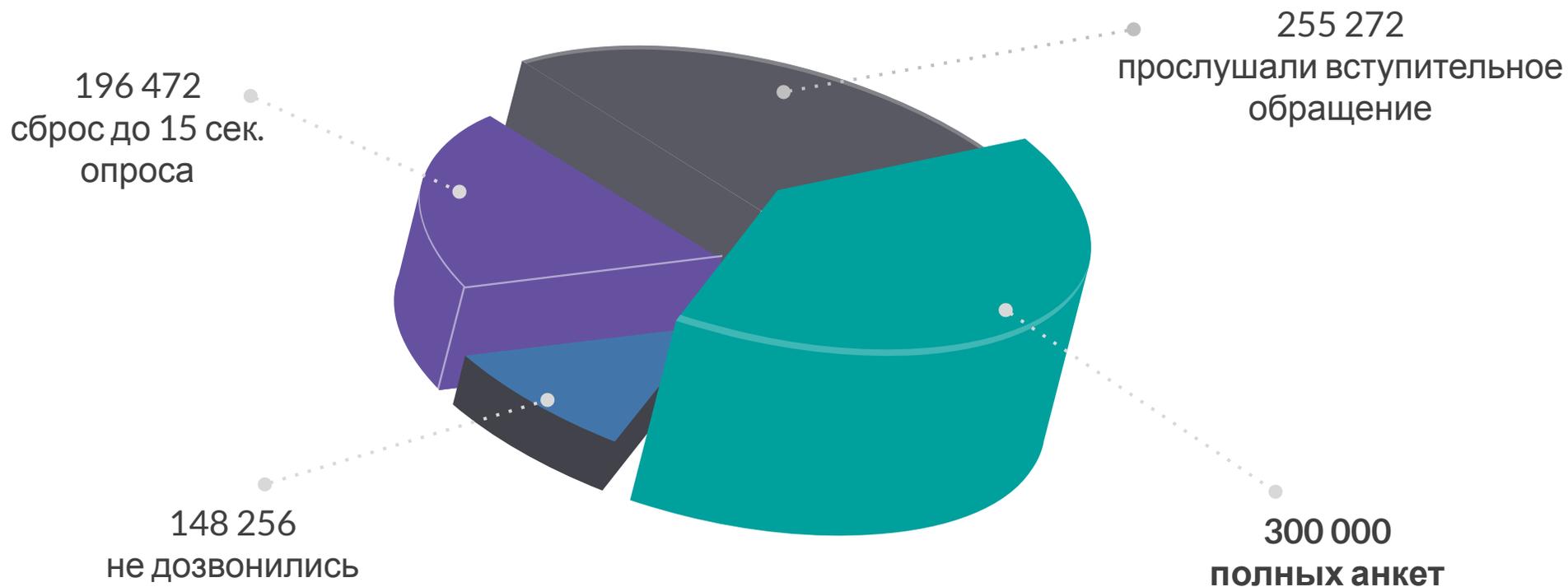
3

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



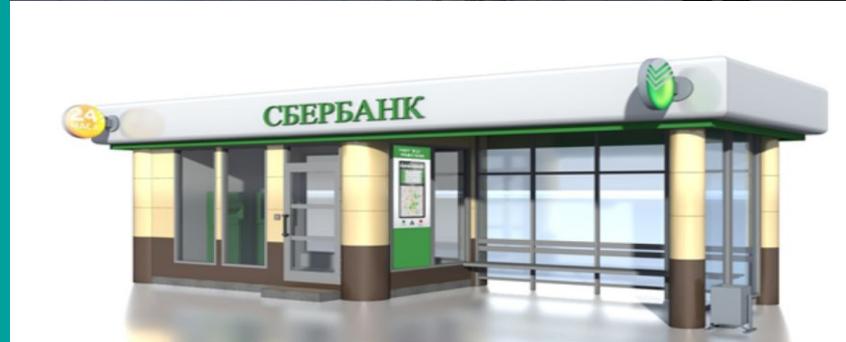
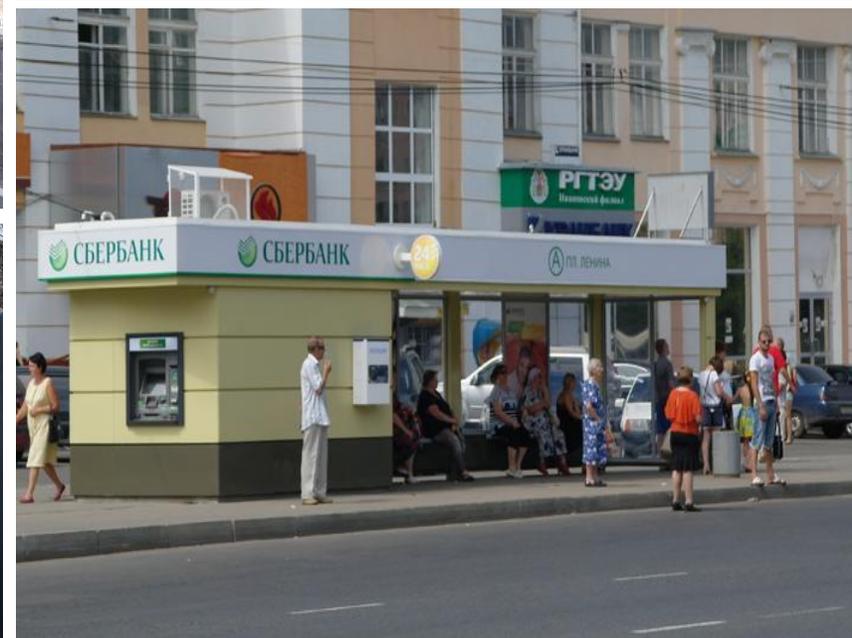
СПЕЦ ПРОЕКТ

# 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

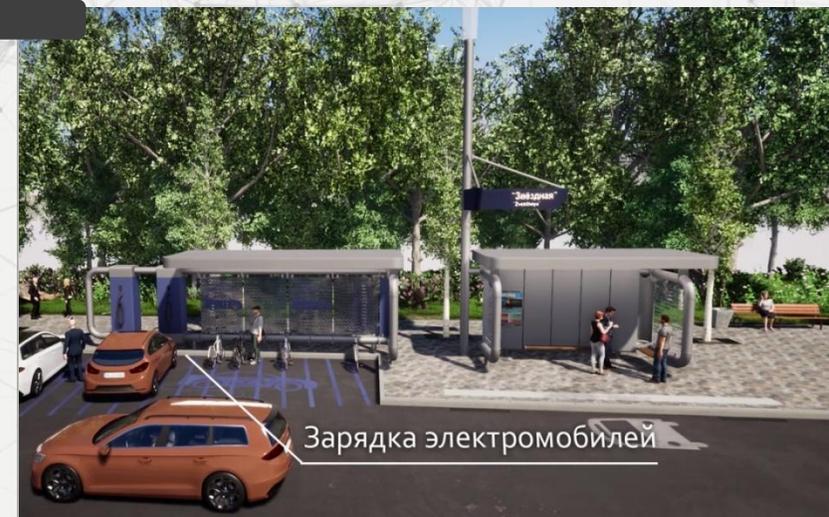


**IQTer**

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



Зарядка электромобилей

**IQTer**  
Комфорт городской среды

IQTer - Интеллектуальный коммуникационный терминал  
[www.iqter.city](http://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



BY

Россия, г. Новосибирск



+7-923-181-088  
6



zavorin@ivoice.te  
ch



www.ivoice.te  
ch

iVoice – мир без границ!