

neuro.net

# Смена парадигмы в MarComm

Внедрение иммерсивных технологий в  
Web 3.0, интернет-рекламу и интернет  
вещей (IoT)

Специально для AdIndex  
City Conference

07/2022

Арман Зограбян  
Ph.D / CEO



# 5 лет лидерства на рынке Conversational AI

10+ МЛН МИН.

в месяц объем разговоров наших  
цифровых агентов

МЕНЕЕ 1%

пользователей догадываются, что  
разговаривают с голосовым роботом



Телекоммуникационная  
компания №1 в России  
(NYSE: MBT)



Телекоммуникационная  
компания №2 в России



Телекоммуникационная  
компания №3 в России  
(NASDAQ: VEON)



Крупнейший мировой  
производитель и  
поставщик напитков



Телекоммуникационная  
компания №4 в России и  
№3 в Казахстане



Универсальный  
коммерческий банк, одно  
из крупнейших кредитных  
учреждений России



Сайт частных объявлений  
№ 1 в России



Транснациональная  
компания в отрасли  
информационных  
технологий



Крупнейшая EdTech  
компания в России в  
области онлайн-обучения  
иностранным языкам

# О компании

NeuroTech компания – лидер индустрии, создающая человекоподобных [human-like] виртуальных операторов, голосовых помощников и цифровых людей на основе собственных прорывных технологий в области голосового искусственного интеллекта, webAR\*

\* webAR – технология (от англ. web-based augmented reality), которая позволяет пользователям получать доступ к дополненной реальности прямо со своих смартфонов

\*\* XR – расширенная реальность (от англ. extended reality), включает в себя такие понятия как дополненная, виртуальная и смешанная реальность

**210+**  
сотрудников  
в команде

50% команды – эксперты  
в области искусственного  
интеллекта

**99%**  
идентичность  
человеку

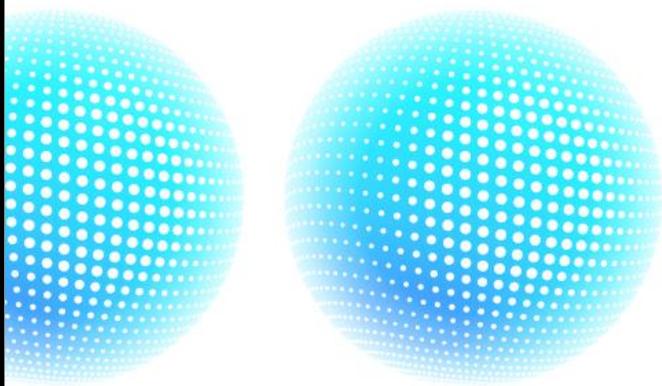
99 из 100 абонентов не  
распознают, что  
разговаривали с  
виртуальным оператором  
[human-like]

Уникальные  
прорывные  
технологии

Продукты и услуги,  
созданные на стыке  
самых передовых  
технологий в области  
Voice AI, WebAR, XR\*\*

## Наши продукты и технологии

ASR, TTS, Речевая аналитика,  
Голосовая биометрия, NLU,  
Media-Server и другие



### Conversational AI



Омниканальный  
цифровой контакт-центр  
с виртуальными  
операторами для  
входящих и исходящих  
сценариев

×

### Web Personal Assistant

+



### Product AI

+



### AR-man

+



### Metaverse

+



### Voice Ad

+



# Индустрии и сценарии применения

Телеком

0-01

Банки, финансы и страхование

0-02

Ритейл и e-commerce

0-03

Государственные учреждения

0-04

Транспорт и логистика

0-05

Сервисные компании, сфера услуг

0-06

## ПОДДЕРЖКА

- + переадресация в отдел
- + статус заказа
- + консультация
- + прием и обработка жалоб и предложений и тд

## ТЕЛЕМАРКЕТИНГ

- + продажа доп услуг
- + реактивация базы клиентов
- + лидогенерация
- + триггерные коммуникации

## ПОДБОР ПЕРСОНАЛА

- + обзвон соискателей, проверка данных
- + назначение собеседования, перенос и напоминание

## ИСХОДЯЩИЕ КАМПАНИИ

- + изменение условий оказания услуг / цен и т.д.
- + информирование о тарифе
- + уведомления, акции и сезонные предложения

## АКТИВАЦИЯ

- + подключение к программе лояльности
- + загрузка приложения
- + cross promo / спец предложения

## ИСХОДЯЩИЕ КАМПАНИИ

- + сбор и валидация анкетных данных
- + сбор обратной связи (NPS / CSI)

# Что есть что: умный IVR и бот

- IVR - как продукт XIX века - пренебрежение клиентским опытом
- низкая скорость реакции и частые «диалоговые тупики»
- низкое качество распознавания NLU (около 75%)
- нет возможности перебить. Приходится дослушивать до конца всю ненужную информацию
- «синтез», «тупой робот, который бесит!»

# Human-like голосовой ИИ:

- + точность более 95%, в то время как скорость реакции < 700 мс (между ИИ и клиентом)
- + поддержка сложных диалогов и полное понимание человеческой речи, а не ключевых слов
- + способность передавать эмоции, перебивать, а также вести диалог на нескольких языках в рамках одного разговора
- + омниканальность

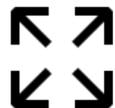
# Почему [human-like] виртуальный агент?



Всегда на связи, не устает, не теряет мотивацию и всегда в точности придерживается сценария



Идеальный оператор, обучен на примерах лучших сценариев. Сценарии всегда оттачиваются и постоянно улучшаются



Легко и быстро масштабировать при необходимости



Омниканальный, отправляет инфо в мессенджер, SMS и email, при этом диалог продолжается с того момента, когда он был прерван на любом из каналов

## Быстрый и легкий запуск

Всего 600 записей разговоров для создания Conversational Flow

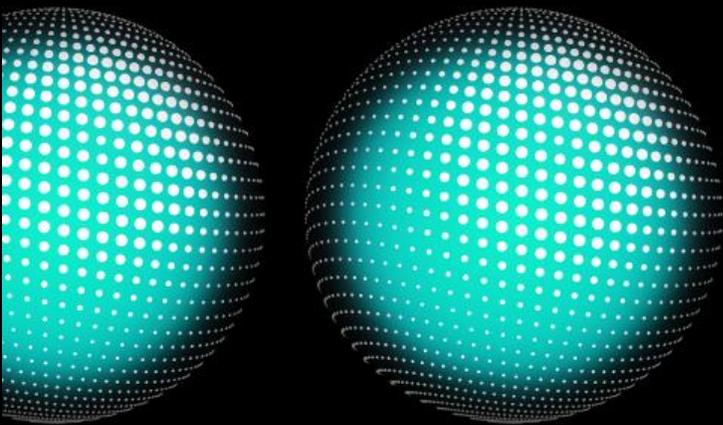
Обучение ИИ в течение 1 недели

Дообучение на лету после 1 млн звонков 98% точность

Cloud или onPrem для любых бизнес-нужд

# Что мы предлагаем:

Голосовой искусственный интеллект для решения любых бизнес-задач



## ПОДДЕРЖКА ВХОДЯЩЕЙ ЛИНИИ

Цифровой контакт-центр на связи 24/7 и может обрабатывать одновременно 10 000+ звонков.

Неограниченная база знаний, ИИ самостоятельно решает до 80% обращений

## СВОЕВРЕМЕННОЕ ИНФОРМИРОВАНИЕ

С помощью цифрового агента вы можете оперативно проинформировать тысячи клиентов, например, об изменении статуса заказа или запуске акции в интернет-магазине

## МАРКЕТИНГОВЫЕ КАМПАНИИ И ОПРОСЫ

Реализация любых маркетинговых кампаний: опросы удовлетворенности, анонс акций, продвижение сервисов, бонусной программы и многое другое

# Ключевые инсайты



150 млн +  
мин трафика в год –  
мы слушаем как  
люди общаются с ИИ



Востребованность –  
ключевое слово.  
Возможность быть  
услышанным



Выявление  
потребностей,  
работа с  
возражениями



СХ первичен,  
технологии  
вторичны



Формирование  
паттернов нового  
цифрового опыта



Постоянная  
разметка и  
дообучение стека

# Какие вызовы решаем

- + Масштабирование
- + Цена и скорость изменений
- + Новый цифровой опыт
- + Формирование новой культуры

ПРОСЛУШАТЬ ЗАПИСЬ 

ПРОСЛУШАТЬ ЗАПИСЬ 

## ГЛАВНАЯ ЗАДАЧА

Аугментация бизнес-процессов.  
Дополняем, а не заменяем.

### Смена парадигмы

Новый инструмент для демонстрации культуры бренда. Good tech\product makes us feel closer

### Новые форматы

Частая ошибка - «впихнуть» инновации в старые форматы. Мало кто дерзает создавать новые форматы

### Новый CX

В цифровой среде люди говорят и делают то, что не стали бы делать в реале. Прямолинейнее, откровеннее и более открыты

# Наши продукты и технологии

ASR, TTS, Речевая аналитика, Голосовая биометрия, NLU, Media-Server и другие

Conversational AI

+



Web Personal Assistant

+



Voice Ad

+



Product AI



Уникальный голос вашего бренда. Продукт, который говорит сам за себя, используя современные голосовые технологии

x

AR-man



Голосовой помощник на сайте или промо-странице, готовый ответить на любые вопросы пользователей.

x

Metaverse



Амбассадоры бренда, инфлюенсеры и NPC с интегрированным голосовым ИИ

x



# Web Personal Assistant

Голосовой помощник на сайте или промо-странице компании

- + Персональный категорийный / brand / product менеджер, готовый помочь 24/7 /In-store навигация
- + Больше, чем Web 3.0
- + Не надо скроллить — просто спроси!

СМОТРЕТЬ ВИДЕО ▶

1:36





# Product AI как новый этап эволюции IoT

Продукт\ brand, разговаривает от первого лица.  
Индивидуация brand-a

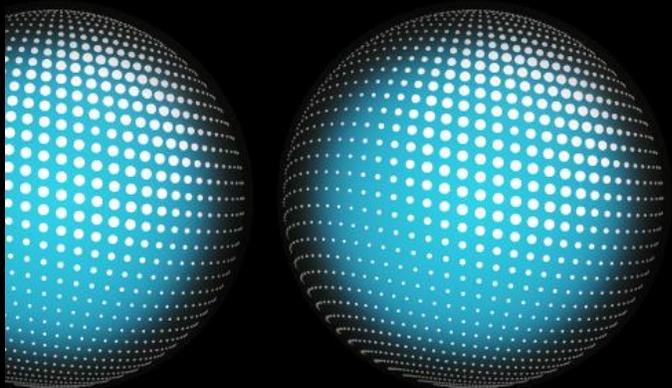
СМОТРЕТЬ ВИДЕО ▷

1:54



# А дальше будет...

Продукт достигнет  
сингулярности и выйдет за  
рамки привычных форматов



Digital-кампании трансформируется: реклама заговорит: баннер, landing page предложит человеку пообщаться: будет тот же голос продукта, с которым человек ранее общался на сайте, или в точке продаж

## Voice Ad



Реклама, с которой  
можно разговаривать.  
Один голос во всех  
онлайн-платформах и  
оффлайн точках продаж

## Metaverse



DMP, идентификаторы,  
метрики, пиксели найдут  
новое применение

СМОТРЕТЬ ВИДЕО ▶

1:34

Это еще никто,  
никогда не  
делал



#### ЧЕЛОВЕКОПОДОБИЕ

Никакой синтезированной речи (Алиса и Siri), живой голос диктора на выбор



#### ПЕРЕБИВАНИЕ

Уместно переводит разговор, ведет себя как человек, если его перебили



#### ИНТЕГРАЦИЯ

С легкостью может быть интегрирован в сервис, мобильное приложение



#### ЮМОР

Ненавязчиво шутит и выражает эмоции, можно регулировать уровень сарказма



#### КАСТОМИЗАЦИЯ

Адаптирует любой сценарий под тип клиента и видение маркетинга



#### ОБУЧЕНИЕ

Учится с каждым новым запросом клиента и на истории диалога



# Metaverse как новая форма выражения для бренда

Цифровые люди, амбассадоры бренда, инфлюенсеры и аватары с интегрированным голосовым ИИ

СМОТРЕТЬ ВИДЕО ▷

1:30





# Иммерсивные технологии в MarComm

XR + Voice AI



# KION



# Ева



СМОТРЕТЬ ВИДЕО ▶

1:34

# Технологический стек

0-01

Device-neutral

98% на 2ом уровне NLU Engine

0-02

Не требуется  
установки  
приложений

Особенно удобно для  
сложных клиентских  
кейсов

0-03

Безграничные  
возможности по  
кастомизации

Для абсолютно любого  
бренда

0-04

Уникальная  
производительность,  
совместимость  
и трекинг

Поддержка визуализации,  
распознавание  
плоскостей

# Хотите сделать ваш бизнес эффективнее?

Давайте попробуем!

Арман Зограбян

Ph.D / CEO

+7 985 773-30-90

@Arman\_Zograbian

azograbian@neuro.net

neuro.net/ru

- Пилот для подтверждения Proof of Concept
- Бесшовная интеграция с существующими решениями
- Разработка и внедрение сквозных решений

