



Наносемантика



**Технологии искусственного интеллекта
для эффективного
взаимодействия с клиентами**

Каналы обслуживания клиентов



Наносемантика



Сайт



Телефон



Часто задаваемые
вопросы



Поиск по сайту

Формы запросов

Поведение пользователей



Наносемантика

57%

опрошенных посетителей сайтов покидают онлайн-магазины, не получив быстрого ответа.

36%

опрошенных пользователей интернета предпочитают находить ответы на вопросы самостоятельно

56%

респондентов, находящих информацию по FAQ самостоятельно – остаются неудовлетворенными

Forrester (декабрь 2009г.)

«It's Time To Give Virtual Agents Another Look»

Диалоги с клиентами



Наносемантика

Пользователь: Мне положили деньги на счет, через Qiwi, но деньги не поступили, что мне делать?

Оператор: Свяжитесь с нашим Контактным центром, подготовьте чек, пожалуйста.

Пользователь: А какой телефон у контактного центра?

Оператор: Телефон нашего контактного центра 8 800 700 55 00

Пользователь: Спасибо!

Оператор: Рад, что оказался вам полезен.



Диалоги с клиентами

Пользователь: Здравствуйте

Оператор: Здравствуйте! Если у вас есть какие-то вопросы, задайте мне, буду рад помочь.

Пользователь: Где мне купить модем?

Оператор: В разделе Устройства вы можете посмотреть и заказать 4G-модемы. Так же вы можете купить 4G-модем в одном из магазинов.

Пользователь: А вы работаете в Казани?

Оператор: В этом городе пока не предоставляется услуга Yota Интернета. Но мы постоянно расширяем сеть покрытия, так что следите за нашими новостями.

Инф – основа технологии



Наносемантика



Здравствуйте!
Я инф – виртуальный
говорящий собеседник.

Привет! Ты кто?



Инфы - что умеют?

- ☒ Отвечать на вопросы
- ☒ Открывать нужные страницы Вашего сайта
- ☒ Анонсировать новости/акции компании
- ☒ Помогать клиентам в подборе продуктов
- ☒ Работать с Базами Данных



Инфы - решаемые задачи

- ☒ Снижение нагрузки на людей
- ☒ Помощь потенциальным клиентам
- ☒ Увеличение эффективности работы с клиентом
- ☒ Продвижение новых продуктов/услуг



Инфы - преимущества



Работоспособен 24/7



Может одновременно общаться с неограниченным количеством пользователей



Моментально отвечает на вопросы



Помогает с навигацией по ресурсу, автоматически открывая пользователю необходимые страницы



Иницирует диалоги на нужные Вам темы

Проекты за рубежом



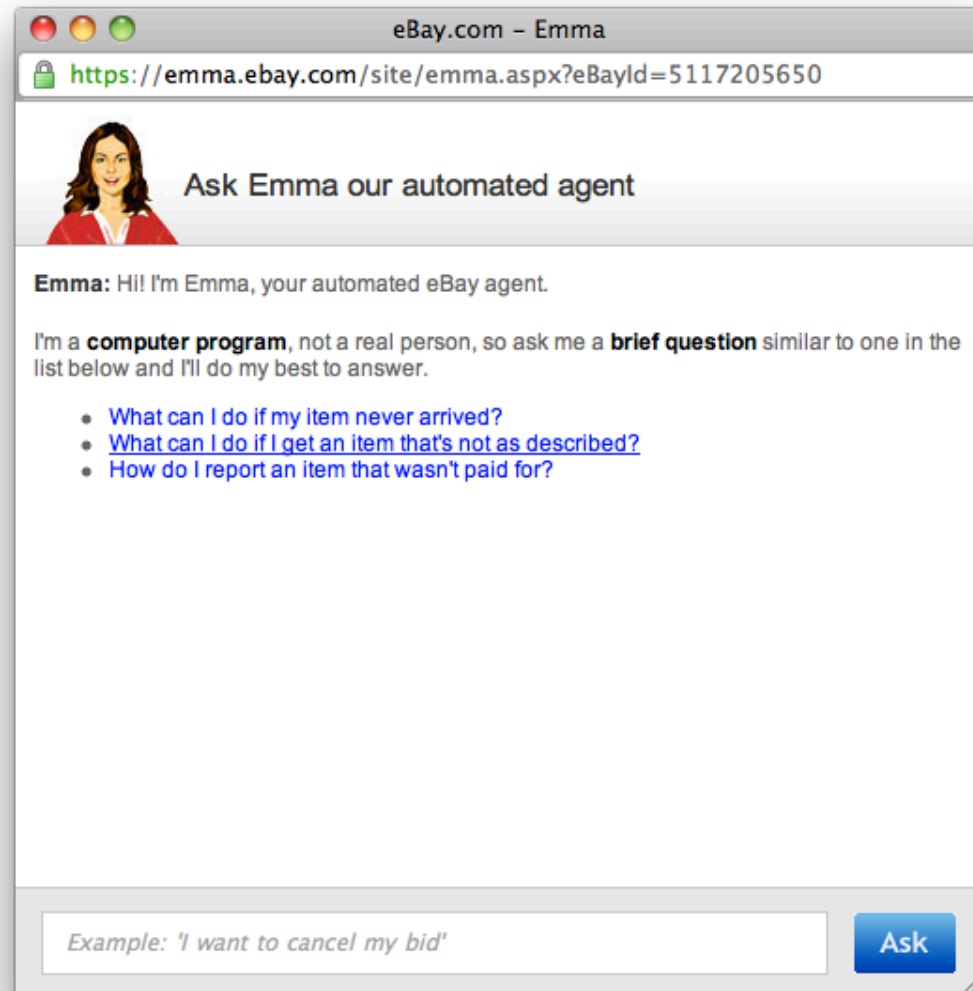
Наносемантика



Проекты за рубежом



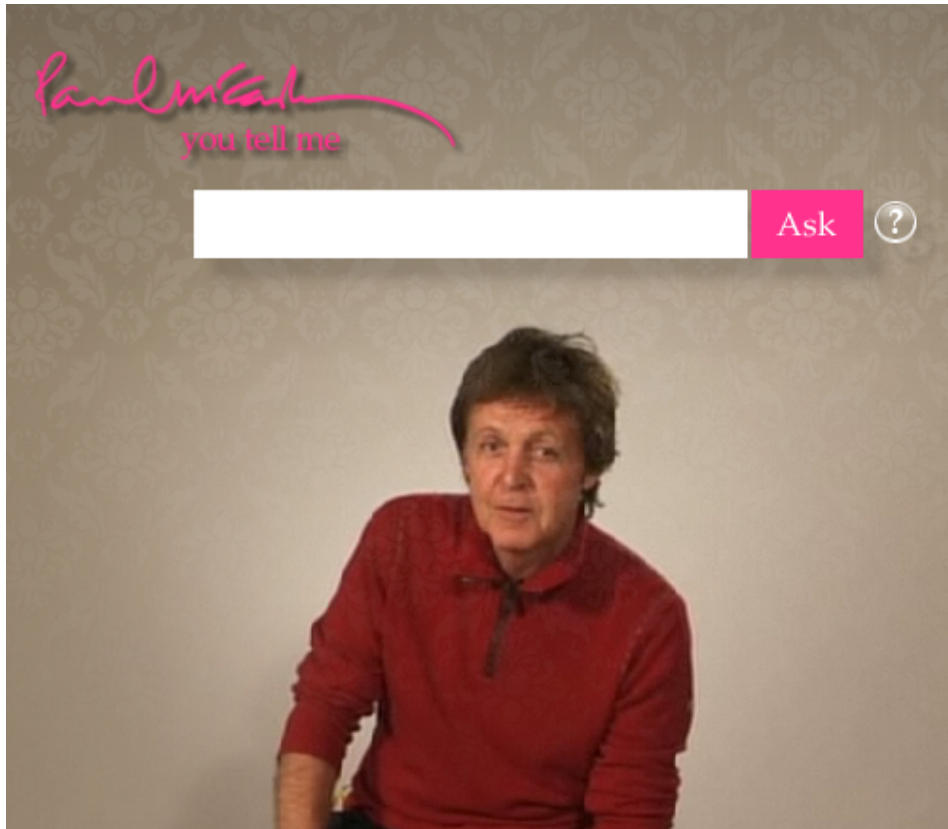
Наносемантика



Проекты за рубежом



Наносемантика



Sir Paul McCartney
на промо-сайте альбома
Memory Almost Full

Консультант технической поддержки Yota



Наносемантика

Приветствую! Я Нуфик, живу на сайте Yota. Я еще учусь, но уже знаю многое об Интернете Yota и могу ответить на ваши вопросы.

начните с ввода своего вопроса
здесь

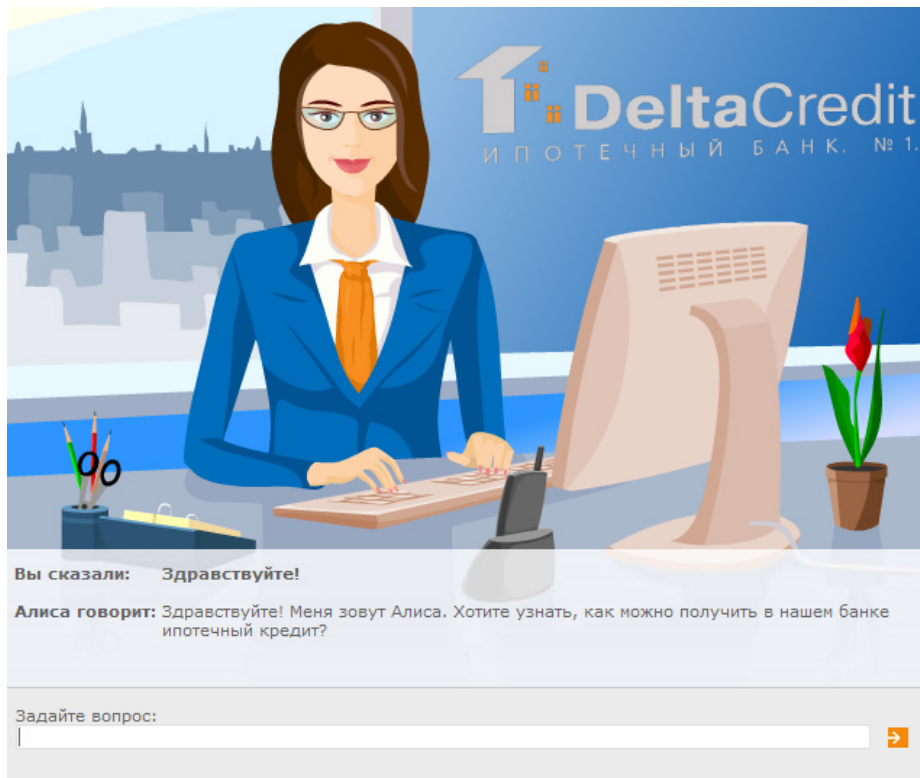
отправить



Консультант ипотечного банка DeltaCredit



Наносемантика



20%

Снижение нагрузки на
Call-центр

Реклама

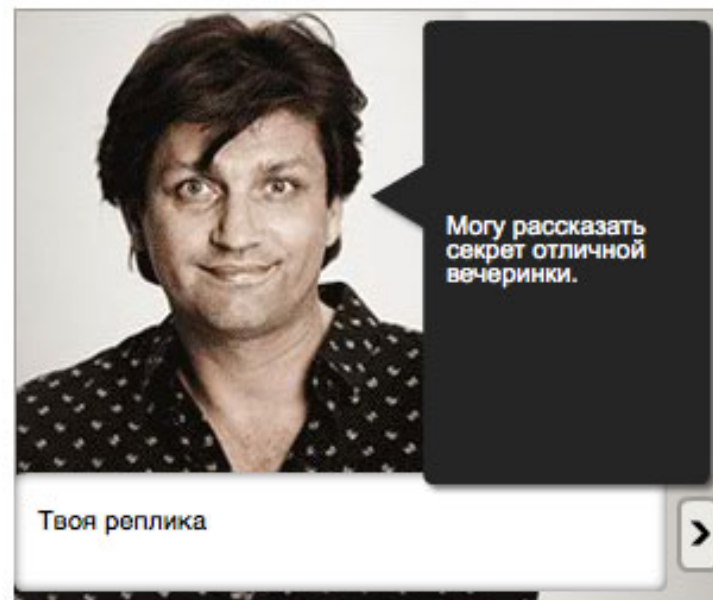


Наносемантика

Кинофильм «Район №9»



Проект «Ночная жизнь»



Более 3-х минут!!!

среднее время разговора с баннером

Стоимость клиентской поддержки



Наносемантика

Данные по Европе

Call-центр технической поддержки	\$12 и более
Call center CSR	\$6 и более
Web-чат или обратный звонок	\$5 и более
Email-поддержка	\$2.50 - \$5 и более
Виртуальный консультант	\$1.00 и меньше
Автоматический голосовой ответ	\$0.50 и меньше
IVR	\$0.30 и меньше
Самообслуживание (WEB)	\$0.10 и меньше



Forrester (декабрь 2009г.)

«It's Time To Give Virtual Agents Another Look»



Наносемантика

Возьмите инфу на работу!

Кузнецов Евгений

Тел.: +7 (495) 741 77 75

Моб.тел.: +7 (926) 336 03 73

E-mail: ekuznetsov@nanosemantics.ru

www.nanosemantics.ru

