

Архипелаг 2022: #НастоящееБудущее

Технологии, которые работают

РОБОТ МАША CSS — ЭТО СЕРВИС АВТОМАТИЗИРОВАННОЙ КОММУНИКАЦИИ БИЗНЕСА С КЛИЕНТОМ

Городков Игорь Владимирович
Директор компании, серийный предприниматель

<https://pt.2035.university/project/golosovoj-bot-masa-css-customer-servicesupport-sistema-novogo-pokolenia-dla-malogo-biznesa>



Проблема

На сегодняшний день в деятельности многих компаний присутствуют ограничения:

Рутинные задачи коммуникации с клиентом

Подтверждение заявки полученное электронным способом

Финансовые затраты на собственный call-центр

Клиентский сервис компании зависит от человеческих факторов

Большие справочно-информационные базы



Решение

Быстрый старт продажи нового продукта, когда нужно обработать большое кол-во заявок

Уведомления о задолженности (интернет провайдеры, ЖКХ)

Подтверждение заказа (интернет магазины, такси)

Прием заявок 24/7



Решение

Навигация по голосовому меню голосом (для тех кто за рулем)

Подтверждение о записи на прием (медицинские учреждения, салоны красоты, фитнес, рестораны, автосервисы)

Проведения NPS опросов и получения обратной связи для улучшения оказываемого сервиса

Продукт

Робот Маша — сервис автоматизированной коммуникации бизнеса с клиентом

доставка

медицина

салоны красоты

автосервисы



Продукт

Основные характеристики продукта, которые будут повышать уровень клиентского сервиса в организациях:

современный синтез речи

формирует отложенный заказ, даже в нерабочее время

прием и обработка заявок 24/7

навигацию по голосовому меню голосом



напомнит про все ваши рекламные акции

полностью собирает корзину «голосом» и передает на сборку и доставку

автоматический режим звонка и подтверждения записи на прием, изменяет ее в CRM

контроль за выполнением скриптов и регламентов менеджерами

Конкурененты в мире

VoiceAI Connect (Ор-Йехуда, Израиль)

Aivo.co (Аргентина)

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА КОНКУРЕНТА:

- Мультиязычность
- Полная интеграция с любой АТС, UC или системой IVR, современный стек технологий

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ НЕДОСТАТКИ КОНКУРЕНТА:

- Только облако, нельзя разместить на своей площадке, ограниченная поддержка русского языка, ограниченные возможности интеграции с российскими сервисами, ограниченные возможности телефонии (нет функций АТС - маршрутизация, каналы связи, колл-центр), технология работы построена на правилах
- Нет русского языка

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА КОНКУРЕНТА:

- Не обнаружено

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НЕДОСТАТКИ КОНКУРЕНТА

- Цена в валюте, представительство прекратило работу в РФ
- Цена в валюте, тариф с поддержкой телефонии от \$479

Конкурененты в России

MTT VoiceBox от MTTN



Electra.AI

Mango-office

Гравител

VS Robotics

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА КОНКУРЕНТА:

- Распознавание и синтез речи
- Распознавание намерений, аналитика собственных сценариев, RPA-интеграция
- Полный спектр АТС-услуг, протокол и аналитика звонка
- Распознавание намерений, RPA-интеграция, обзвон потенциальных клиентов по сценарию
- Голосовой скоринг и распознавание лжи

ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ НЕДОСТАТКИ КОНКУРЕНТА:

- Воспринимает только односложные ответы (да/нет)
- Нет функции АТС
- Работа бота по заданным сценариям
- Фокус решений вокруг основной функции бота – распознавание лжи

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПРЕИМУЩЕСТВА КОНКУРЕНТА:

- Крупная корпорация, низкий вход в проект
- Много готовых решений

ЭКОНОМИЧЕСКИЕ НЕДОСТАТКИ КОНКУРЕНТА

- Бюрократический аппарат, сложность оформления
- Цена проекта

РЫНОК

TAM (Total Addressable Market) – 9 600 000000 общий объём целевого рынка;

SAM (Serviceable Addressable Market) — доступный объём рынка;

SOM (Serviceable & Obtainable Market, Share of Market) в 2021 – 140000/18 000 000 000 = 0,00000078 это объем рынка, доля от SAM, который может занять бизнес с учетом имеющейся стратегии, действий конкурентов и конкурентных преимуществ компании.

Российский рынок разговорного AI, чат-ботов и интеллектуальных ассистентов

Объём рынка и прогноз до 2023 (млн ₽)



	2021 г.	1-е полугодие 2022
Выручка ₽	140 000 ₽	290 746 ₽
Рост в % (год к году, YoY)	418, 52 %	11, 40 %
Сумма привлеченных инвестиций	0 ₽	0 ₽

Бизнес-модель

Для клиента

Наименование услуги

Стоимость

Тариф на исходящую связь с посекундной тарификацией	10 000 ₽
Запись диктором	5 000 ₽
Абонентская плата за АТС	3 000 ₽
Модуль автоперезвон	1 200 ₽
Настраиваем проект автодозвон тестирование отклад запуск	10 000 ₽
Используем наш номер Б\У ABC	0 ₽
Используем номер клиента	0 ₽

Итого: 29 200 ₽

Наименование услуги

Стоимость

Разработка бота	100 000 ₽
Абонентская плата за АТС	3 000 ₽
Робот Маша, абон/плата	6 000 ₽
Модуль внешних каналов	до 1 000 ₽

Итого: 110 000 ₽

Наименование услуги

Стоимость

Умное меню	от 10 000 ₽
Абонентская плата	1 500 ₽
АТС (до 10 пользователей)	3 000 ₽

Итого: 14 500 ₽

Бизнес-модель

Наша себестоимость

Наименование услуги

Стоимость

Тариф на исходящую связь с посекундной тарификацией	5 000 ₽
Запись диктором	2 000 ₽
Абонентская плата за АТС	500 ₽
Модуль автоперезвон	120 ₽
Настройка проекта автодозвон тестирование отклад запуск	1 000 ₽
Используем наш номер Б\У АВС	0 ₽
Используем номер клиента	0 ₽

Итого: 8 620 ₽

Наименование услуги

Стоимость

Разработка бота	10 000 ₽
Абонентская плата за АТС	500 ₽
Робот Маша, абон/плата	1 000 ₽
Модуль внешних каналов	100 ₽

Итого: 11 600 ₽

Наименование услуги

Стоимость

Умное меню	1 000 ₽
Абонентская плата	100 ₽
АТС (до 10 пользователей)	300 ₽

Итого: 1 400 ₽

Текущие результаты



Сытый Самурай — доставка еды

Сытый Самурай, добившийся доверия, благодаря разнообразию вкусов своей кухни и качеству своих блюд, уже на протяжении долгих лет занимает верхнюю позицию в списке В нашем меню Вы найдете блюда на свой вкус, ведь у нас широкий ассортимент роллов, пиццы и т.д.: более 80 видов ролл, около 25 разной пиццы, также немалый выбор вариаций Китайской лапши и другие блюда.

Основная задача, которую необходимо было решить с помощью голосового робота:

Прием заказов по телефону и подтверждение онлайн заказов. Для разгрузки менеджеров оформление заказов на доставку, самовывоз, а также подтвердить заказ стало возможно с помощью голосового бота Маши



Сытый Самурай — доставка еды

Благодаря интеграции с 1с, CRM и другими программами было реализовано множество функций:

- По входящему вызову определяется есть ли клиент в базе, телефон, имя клиента, город, его адрес и робот уже знает эту информацию
- Робот распознает наименования блюд, кол-во, размеры.
- Может посчитать стоимость заказа, с учетом скидок, бонусов
- Поможет клиенту с выбором блюд, если тот не знает что ему заказать
- Определяет адрес клиента, куда нужно доставить заказ или сформирует новый адрес для заказа-К нужным блюдам предлагает приборы/палочки
- Предлагает добавить что-то еще в заказ, совершает дополнительные продажи к определенному блюду
- Может озвучить бонусный баланс и предложит списать накопленные бонусы в счет заказа
- Узнает работает ли домофон или попросит курьера позвонить по приезду
- Определяет загруженность кухни, чтобы дать точное время ожидания заказа-Может оформить заказ на определенную дату и время, по желанию клиента-Посчитает стоимость доставки заказа в зависимости от суммы заказа или дальности адреса

Планы развития

Наши задачи:

Определить для себя потенциальных клиентов, которым необходимо упрощённое коробочное решение «Голосового помощника Маша»

Увеличить количество клиентов, которые будут использовать «Голосового помощника Машу»

Вне полное управление работа голосом



Планы развития

По мере увеличения возможностей робота будем увеличивать стоимость инсталляции. Сейчас стоимость минимальной инсталляции 10 000 руб., после расширения ее функционала планируем повысить стоимость до 100 000 руб. и выше.

Стоимость «ГОЛОСОВОГО ПОМОЩНИКА МАШИ»



Интеллектуальная собственность

Документы, подтверждающие интеллектуальную собственность на проект. На ядро универсальной платформы «IP ATC Zeon – сервер коммуникаций» было получено Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2021614967 по заявке № 2021613964 от 26.03.2021 г. Дата государственной регистрации в Реестре программ для ЭВМ: 01.04.2021 г.

Необходимые меры по защите прав на интеллектуальную собственность
Для того, чтобы в дальнейшем вести деятельность, связанную с разработанным продуктом, нет необходимости в получении дополнительных сертификатов/ лицензий/ свидетельств и т.д. При этом в ходе будущих работ планируется регистрировать интеллектуальную собственность, а именно регистрация программы для ЭВМ.



Финансы

	2019 г.	2020 г.	2021 г.	1-е полугодие 2022	2-е полугодие 2022
Выручка ₹		27 000 ₹	140 000 ₹	290 746 ₹	677 500 ₹
Рост в % (год к году, YoY)			418, 52 %	11, 40 %	
Сумма привлеченных инвестиций		0 ₹	0 ₹		0 ₹



Предложение для партнера

Партнерская схема работы:

Технология управления деньгами и бизнесом

Смежные IT технологии для развития основного продукта

Маркетинговая поддержка

Продажа услуг клиентам партнера

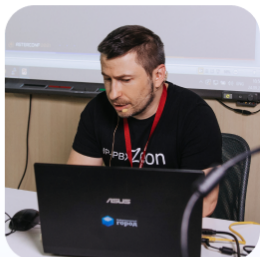


Команда



**Городков Игорь
Владимирович**
руководитель

Высшее. (Инженер-экономист по специальности «Экономика и организация нефтяной и газовой промышленности»/ Московский институт нефти и газа им. И.М. Губкина). Руководитель проекта, серийный предприниматель. В связи работает с 1997 года. Организовал Интернет для физических лиц, домашнюю сеть - ПроМираНэт в 6 районах Москвы. В 2007 году продал бизнес. В 2005-2012 организовал полный комплекс услуг связи Telekom investor для обслуживания корпоративных клиентов.



**Штейнлихт Олег
Владимирович**
главный разработчик

Высшее. (Инженер по специальности «Вычислительные машины, комплексы, системы и сети»/ Национальный исследовательский ядерный университет «МИФИ»). Опыт работы более 15 лет в качестве главного инженера. С 2000 совместно с Городковым И.В. участвовал в организации домашней сети, сначала работал в отделе технической поддержки, потом вырос до главного системного администратора. Работал в Телеком-инвестор в качестве главного инженера. Одним из первых в России начал разрабатывать проект Zeon - АТС, на тот момент на рынке не было сервисов по управлению asterisk.

Команда



**Фадина Анастасия
Александровна**

руководитель отдела
по работе с клиентами

Высшее. (Менеджер по специальности «Менеджмент организации» Санкт-Петербургский государственный университет кино и телевидения). Руководитель отдела по работе с клиентами. Опыт работы более 10 лет. Занимается организацией работой со скриптами, разработкой системы и контроль за соблюдением эффективности работы отдела продаж, а также за структурной реализацией продукта компании, контроль дебиторской задолженности, составление мотивации для сотрудников отдела, работа с возражениями. Опираясь на тезисы разработанной финансовой модели реализации, ведет сделки от 1-го звонка до договора, затем составляет персональные скрипты для клиента.



**Степанов Степан
Владимирович**

разработчик ML ИИ

Высшее. (Обнинский институт атомной энергетики (филиал) Национального исследовательского ядерного университета «МИФИ», Обнинск Кибернетика, кафедра «Компьютерных систем, сетей и технологий», инженер по специальности «Вычислительные машины, комплексы, системы и сети»). Инженер-программист. Data Scientist (NLP/NLU) Специализация: обработка естественного языка (NLP). Прошёл путь от рядового сотрудника до ТОП-менеджера и своего дела в области управленческого консалтинга. Ведет научные изыскания в области мышления.

Архипелаг 2022: #НастоящееБудущее

Технологии, которые работают

Контакты

Компания:
IPTelefon

Адрес:
129626, Москва, проспект Мира, д. 106, офис 12

Телефон:
+7 495 785 29 29

