

Номинация «Архитектура кода:
лучшие it-инновации в недвижимости»

NANA

Ассистент для инвестора в недвижимость

Zenith • Федеральный отельный оператор



КТО НАШ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

Инвестор в гостиничную недвижимость

- Тот, кто уже владеет объектом у Zenith, либо только рассматривает вход в проект
- Ему регулярно нужна информация: статус договора и состояние его объекта. И ответ на вопрос перед тем, как принять решение.



С КАКОЙ ПРОБЛЕМОЙ СТАЛКИВАЕТСЯ ИНВЕСТОР

Вопрос у инвестора чаще всего типовой —
но чтобы получить ответ, ему нужно позвониться
или дождаться менеджера

Ожидание ответа снижает доверие к продукту
в тот момент, когда инвестор как раз сомневается
или проверяет условия

РЕШЕНИЕ

НАШЕ РЕШЕНИЕ — NANA



Ассистент, который отвечает инвестору
в удобном ему канале коммуникации

Она консультирует по договорам и текущим отелям и
отелям для инвестиций, а всё, что требует участия
человека, **передает менеджеру Zenith**

КТО СТОИТ ЗА NANA

Nana разработана Zenith совместно со стратегическим IT-партнёром «ТелеТек»

Решение запатентовано

- Zenith — федеральный отельный оператор, продуктовая экспертиза и данные
- ТелеТек — IT-партнёр полного цикла: от стратегии и разработки до внедрения и поддержки



ПОЧЕМУ МЫ РЕШИЛИ СОЗДАТЬ NANA

1. Раздутый штат

Мы говорим «нет» росту штата

NANA заменила собой полностью call-центр и решает 2/3 задач отдела по работе с клиентами. Штат уменьшен на 8 человек.

2. Недостоверная и несвоевременно представленная информация инвестору

Мы говорим «нет» долгим ожиданиям и недостоверной информации

В NANA загружена экспертиза 26 лет в виде учебника, истории реальных обращений инвесторов, данных об объектах, условиях договора, портфель конкретного инвестора, что позволяет ей что позволяет ей отвечать максимально точно, без искажения информации в течении 10 секунд

3. Потеря заявок

Мы говорим «нет» несвоевременной отработке лидов

Мы говорим «нет» часовым поясам

NANA отвечает в режиме 24/7, квалифицируя заявку и назначая встречи с клиентами, для обсуждения конкретного запроса

4. Устаревшие сервисы работы с клиентами

Мы говорим «нет» устаревшему подходу в работе с клиентами

На первой секунде звонка клиент получает внимание, персонализацию, живое и качественное общение

Где инвестор встречается с NANA

Инвестор выбирает канал сам — качество ответа не меняется



Телефония



Telegram



Max



Личный кабинет
инвестора

ЧТО МЫ СДЕЛАЛИ ИНАЧЕ

Обычно

Голосовой помощник и чат-бот — это разные системы с разной логикой ответов

Nana

Построена на едином ядре: инвестор получает одинаковый по точности ответ, позвонил он или написал

ПОЧЕМУ ИНВЕСТОР МОЖЕТ ДОВЕРЯТЬ ОТВЕТУ NANA

RAG, не свободная генерация

Nana не генерирует ответ свободно — она использует RAG: сначала ищет подтверждение в базе знаний, потом формулирует ответ

Точность для инвестора

Условия договора или статус объекта не будут искажены «фантазией» модели



КАК УСТРОЕН ЗВОНОК ИНВЕСТОРА



Ответ — за 2–5 секунд. Если вопрос нетиповой, заявка сразу уходит менеджеру.

КАК УСТРОЕНО ОБРАЩЕНИЕ В ПЕРЕПИСКЕ

Инвестор пишет в Telegram, Max
или личном кабинете — Nana ищет
ответ с учётом истории переписки

00:00:10

Ответ — **до 10 секунд**, инвестору
не нужно повторять уже сказанное

НА ЧЁМ NANA ОСНОВЫВАЕТ ОТВЕТЫ

- Учебник по отелям (LET)
- История реальных обращений инвесторов
- Данные об объектах
- Условия договоров
- Портфель конкретного инвестора

Инвестору отвечают на основе тех же данных, что использует менеджер — а не общих знаний из интернета



ЧТО РЕШАЕТ NANA ДЛЯ ДЕЙСТВУЮЩЕГО ИНВЕСТОРА

Отвечает на вопросы
по статусу и условиям
его договора

Даёт информацию
по его объектам

Что решает NANA для **ПОТЕНЦИАЛЬНОГО** инвестора

Исходя из заданных параметров может
порекомендовать нужный продукт

Отвечает на типовые вопросы об отелях —
ещё до разговора с менеджером

ЕСЛИ NANA НЕ МОЖЕТ ОТВЕТИТЬ САМА

Предупреждает

Сообщает инвестору,
что подключает
специалиста



Фиксирует

Уведомляет
менеджера Zenith
в Telegram



Сохраняет

Вопрос и контакт — менеджер
продолжает диалог
без потери контекста

ЧТО ЭТО ДАЛО НА ПРАКТИКЕ

Голосовой ассистент запущен
на федеральном номере 8-800

Чат-боты работают в Telegram, Max
и личном кабинете инвестора

Первичные консультации инвесторов
автоматизированы

Ни одна заявка инвестора не теряется —
все доходят до менеджера



В ЧЁМ ОТЛИЧИЕ NANA ОТ ТИПОВЫХ РЕШЕНИЙ

Типовое решение

Nana

Разрозненные боты по каналам

Единое ядро

Свободная генерация ответов

Ответы через RAG

Только текстовый чат-бот

Голосовой ИИ в реальном времени

Всё решает бот

Гибридная модель: рутина — Nana, решения — менеджер

NANA ДАЁТ ИНВЕСТОРУ ZENITH МГНОВЕННЫЙ И ДОСТОВЕРНЫЙ ОТВЕТ

в любое время и в любом канале — не заменяя менеджера,
а освобождая его для сложных решений

