

הצ'אט-בוט של ננורפ הישראלית נמכר ב-45 מיליון דולר

מערכת אוטומטית למתן תשובות עבור בתי עסק, נמכרה לחברת לוג מי אין האמריקאית ■ מדובר במוצר ייעודי לגופים המנהלים מערכי שירות לקוחות אונליין בהיקפים נרחבים

16:29 | 01.08.2017 | מאת: אליהו רובין

חברת ננורפ (Nanorep) הישראלית שפיתחה מערכת אוטומטית למתן תשובות עבור בתי עסק, נמכרת לחברת לוג מי אין (LogMeIn) האמריקאית. לפי דיווח שפורסם באתר הנאסד"ק סכום הרכישה הינו 45 מיליון דולר במזומן. לוג מי אין תשלם 5 מיליון דולר נוספים לעובדי החברה כתלות בעמידה באבני דרך במהלך השנתיים הקרובות.

חברת ננורפ הוקמה על ידי היזמים עמית בן שחר, אביב דרור, דורון הרצליך ועופר דוד ב-2009 - הרבה שנים לפני שהמונח צ'אטבוט הגיע לעולם. בשנת 2014 הצטרף לחברה אלי קמפו לתפקיד המנכ"ל. קמפו שימש בעבר בתפקידים בכירים ב LivePerson ובחברת שופינג דוט קום שנמכרה ל-eBay ב-2005. החברה מעסיקה כ-50 עובדים – מרביתם במרכז הפיתוח בהרצליה. לדברי החברות, מרכז זה עתיד להתרחב.

ננורפ פיתחה מערכת צ'אט אוטומטית ייעודית לגופים המנהלים מערכי שירות לקוחות אונליין בהיקפים נרחבים. המערכת מאפשרת ללקוחות הקצה של החברות לקבל באופן אוטומטי מענה אישי לשאלותיהם, כאשר היא מביאה להעלאת איכות השירות ללקוח ולחיסכון בעלויות וביעילות של טיפול בלקוחות.

המערכת שפותחה מבוססת על מנוע להבנת שפה טבעית (NLP שלומד ומשתפר כל הזמן). המערכת התפתחה עם השנים כך שכל שאלה יכלה לקבל תשובה אחרת בהתאם לפרופיל הלקוח. בפועל, מוטמע הפיתוח של ננורפ כמערכת שירות לקוחות דיגיטלי-אוטומטי (Chatbot) באתרים מובילים כגון בנק לאומי, אלעל, מכבי שירותי בריאות, Yes, Hot, איקאה ו-Vodafone.

ננורפ גייסה מאז הקמתה 11 מיליון דולר, כאשר המשקיעה הגדולה ביותר היא קרן JAL ונצ'רס של יהושע ועמירם לוינברג המחזיקה כ-23% ממניות החברה. כמו כן השקיעו בחברה האנגלים גיגי לוי ויובל בהרב שכיום שותף בקרן SOMV שהקים. גופים נוספים שהשקיעו בחברה הם פלטפורמות ההשקעות 8.5% (OurCrowd) ו-iAngels. בידי מייסדי החברה והעובדים 33% ממניות החברה.

לוג מי אין מבוססת מספקת שירותי ותמיכה דיגיטלית מרחוק בעזרת מספר מוצרים. החברה נסחרת בנאס"ק בשווי של 6.1 מיליארד דולר. עבורה ננורפ מהווה מוצר נוסף שמאפשר שירות באופן דיגיטלי וחוסך עלויות אנושיות.

בהודעה מטעם החברה נמסר כי בסך הכל מצליחה ננורפ לצמצם ב-75% את מספר השאלות שנשאלים אנשי השירות, לצמצם 45% מכלל נפח הפעילות במרכז השירות ולחסוך 10% בזמן שמושקע בכל פניה. קצב ההכנסות של ננורפ מוערך בכ-5 מיליון דולר בשנה בלבד.

מנכ"ל החברה קמפו מסר כי "שתי החברות – לוג מי אין וננורפ חולקות חזון משותף לגבי עתיד האינטראקציה של חברות עם הלקוחות שלהם. היכולת להעניק ללקוח מענה מדויק, מיידי ואישי, מעלה את איכות השירות ושביעות רצון הלקוח ובו זמנית חוסך עלויות לארגון. אנחנו מאמינים כי החיבור שלנו עם LMI הוא טבעי וייצר ערך רב ללקוחות שתי החברות. באמצעות שילוב יכולות ה-AI (בינה מלאכותית) שלנו עם המערכות החזקות של LMI בתחום קשרי לקוחות ותמיכה נוכל לייצר כלים ופתרונות יוצאי דופן שיסייעו למחלקות שירות"