



**KLIENT
360°**

Chat Bot, Messenger Bot, Voice Bot, AI...co dalej?

Dawid Wójcicki,
Voicetel Communications

Nomenklatura Świata Automatyzacji

- **Artificial Intelligence (AI) vs. Sztuczna Inteligencja (SI)**
 - Czym jest ta „inteligencja”?
 - Czy potrzebujemy sztucznej inteligencji?
- **Nazewnictwo opisujące interfejsy komunikacji naturalnej**
 - Czy zawsze komunikacja jest naturalna? A co z tzw. „Kreatorem”?
 - Jak rozumieć pojęcia takie, jak „bot”, „chatbot”, „robot”, „voicebot”, „telebot”, „virtual agent”, „virtual assistant”, „IVA (intelligent voice assistant)”, „livechat”, „IVR”, „ASR”, itp.?



Asystenci Indywidualni a Wirtualni Agenci

- **Alexa, Google Now, Cortana, Siri**
 - Co potrafią?
 - Komu i jak skutecznie pomagają?
- **NLU Software, Chatbot Platforms, ASR, Conversational AI**
 - Jakie usługi są oferowane przez te rozwiązania?
 - Jak bardzo skończony produkt jest poszukiwany przez korporacje?



Kanały Obsługi Klienta a Kanały Komunikacji z Botem

- **Kanały obsługi klienta**
 - E-mail
 - SMS
 - Komunikator internetowy (Messenger, Skype, Whatsapp, Viber, ...)
 - Strona internetowa (formularz, kreator, webchat, livechat, avatar, ...)
 - Aplikacja mobilna
 - Infolinia (IVR, konsultant)



Czy (i dlaczego) Wybieramy Self-Service?

- **Kiedy wygrywa dostępność obsługi?**
 - Co decyduje o wyborze self-service?
- **Kiedy wolimy samemu?**
 - Czy każdy proces można zamknąć w self-service?
- **Co z różnorodnością self-service?**
 - Czy lubimy „wyzwania”?



Boty Autonomiczne i Boty „wspomagane”

- **Jak uczy się bot?**
 - Kto zapewnia sprzężenie zwrotne?
- **Czy bot powinien uczyć się samodzielnie?**
 - Czy każdy może zostać „trenerem bota”?
- **Komunikacja naturalna a NLP**
 - Analiza składni
 - Analiza kontekstu
 - Analiza intencji



Sposób Komunikacji z Botem, czyli Strukturyzacja Wypowiedzi

- **Komfort Obsługi**
 - Jakie rozwiązanie daje większy komfort klientowi, a jakie firmie?
- **Czas Obsługi**
 - Jakie podejście pozwala na obniżenie łącznego czasu obsługi?
- **Kto się kogo uczy?**
 - Jakie rozwiązanie może zacząć być stosowane najszybciej?



Cele Wdrażania Bota w Organizacji

- **Perspektywa Firmy**
 - Redukcja kosztów,
 - Zwiększenie dostępności,
 - Podniesienie standardu obsługi,
 - Wzrost kontroli nad komunikacją z klientem,
 - Uruchomienie wcześniej zaniedbywanych procesów obsługi,
 - Optymalizacja procesów biznesowych
- **Perspektywa Klienta**
 - Podniesienie poziomu satysfakcji klienta wynikającego z lepszej komunikacji z firmą



Zakres Współpracy Bota z Konsultantem

- **Czy dążymy do zastąpienia konsultantów botami?**
 - Czy bot wykona pracę lepiej od konsultanta?
 - Czy możliwe jest całkowite wyeliminowanie konsultanta?
- **Czy dążymy do ułatwienia konsultantom pracy?**
 - Czego konsultanci nie kochają w swojej pracy?
 - Kiedy konsultanci odczuwają satysfakcję z pracy?



Jakie Procesy Podlegają Automatyzacji

- **Procesy wspomagające**
 - Badanie satysfakcji
 - Prewalidacja leadów
 - Wstępne przyjęcie zgłoszenia (wniosku kredytowego, szkody)
- **Fragmenty procesów**
 - Potwierdzenie tożsamości
 - Kategoryzacja sprawy
 - Identyfikacja sprawy (zamówienia, szkody, reklamacji)
- **Procesy Kompleksowe**



... i co dalej?

Czy obsługa klienta zawsze będzie potrzebna?

Czy klient będzie się obsługiwał samodzielnie?

Jeśli nie contact center, to KTO będzie obsługiwał klienta?





ZWIĄZEK BANKÓW POLSKICH



Dziękuję za uwagę

XII Forum Assistance