**W pandemii liczba połączeń na infolinie wzrosła aż o 80 proc. Pomóc mogą boty**

**W polskich centrach telefonicznych pracuje nawet 25 tys. konsultantów, a rynek call center w Polsce jest wart ponad miliard złotych. Trudno się dziwić - rozmowa telefoniczna to nadal bardzo popularny sposób załatwiania spraw przez polskich klientów. W czasie pandemii liczba połączeń na infolinie bankowe wzrosła nawet do 200 proc. dziennie. Pomocą dla przeciążonych konsultantów mogą służyć voiceboty, które są w stanie odebrać nawet 600 połączeń w ciągu sekundy.**

**W polskich centrach telefonicznych pracuje od 20 do 25 tys. konsultantów**

Pod koniec pierwszego kwartału 2021 r. w Polsce było zarejestrowanych niemal 3 tys. call center - zarówno tych niezależnych, jak i spółek wewnętrznych, prowadzących działalność w ramach grup kapitałowych. Większość z nich to małe firmy, zatrudniające nie więcej niż 10 pracowników, świadczące usługi jako typowi podwykonawcy. Tak wynika z danych wywiadowni gospodarczej Dun & Bradstreet. Przez ostatnie trzy lata średnio co roku z Krajowego Rejestru Sądowego wykreślano nie więcej niż 250, a rejestrowano nieco ponad 300 działalności call center.W sumie w ciągu minionych 10 lat przybyło ich aż 1000. Jednak wiele nie prowadzi żadnej działalności - kluczowych firm z branży call center tak naprawdę jest w Polsce około 150. To one wyznaczają trendy, przejmują mniejsze firmy i dzielą rynek między siebie. Pracuje w nich od 20 do 25 tys. konsultantów. Według analizy finansowej nawet tylko największych graczy rynek ten jest wart ponad miliard złotych. Najwięcej call center działa w dużych miastach, przede wszystkim w Warszawie, Krakowie, Wrocławiu, Trójmieście czy Poznaniu.

**Boty są w stanie obsłużyć nawet 600 połączeń jednocześnie**

Czas pandemii okazał się dla call center i działów obsługi klienta w wielu firmach ogromnym wyzwaniem. Niepewna sytuacja poskutkowała zwiększeniem liczby spraw i pytań ze strony klientów, a jednocześnie zamknięcie biur i stacjonarnych placówek obsługi przeniosło wszystkie zapytania na infolinie i do Internetu.

*Podczas pandemii liczba telefonów na bankowe infolinie wzrosła średnio o 80 proc. miesięcznie w porównaniu do 2019 r. W czasie lockdownu, gdy stacjonarne oddziały były zamknięte, wzrost ten sięgał nawet 200 proc. dziennie* - **mówi Bartosz Baziński, założyciel i dyrektor operacyjny w SentiOne**, polskiej firmie wspierającej marki w automatyzacji obsługi za pomocą sztucznej inteligencji - *Nic dziwnego, że w ciągu ostatniego roku zanotowaliśmy duże zwiększenie zainteresowania tematem voicebotów, które są w stanie obsługiwać nawet 600 połączeń telefonicznych jednocześnie.*

**Voiceboty umożliwiają efektywne skalowanie biznesu**

Wiele spraw, w związku z którymi klienci kontaktują się z infolinią, jest powtarzalnych - w bankowości są to zazwyczaj pytania o możliwość blokady kart lub sprawdzenia stanu rachunku, w ubezpieczeniach o status sprawy lub zgłoszenie szkody, a w energetyce o odczyt licznika i zgłoszenie awarii. Właśnie te proste i powtarzalne kwestie najlepiej przekazać sztucznej inteligencji, która jest w stanie samodzielnie m.in. weryfikować i autoryzować klientów, procesować wnioski o ubezpieczenie, windykować zadłużenia, sprawdzać deklaracje spłat, pomagać w wypełnianiu formularzy i umawiać spotkania z konsultantami. Dzięki temu klient nie musi czekać na połączenie, a jeśli jednak pomoc konsultanta okaże się konieczna, voicebot przekieruje rozmowę od razu do właściwego działu i zawczasu poinformuje pracownika, kto i w jakiej sprawie dzwoni.

*Skuteczność rozumienia języka naturalnego przez naszą sztuczną inteligencję wynosi 94 proc. To doskonały wynik, z którego jesteśmy bardzo dumni - nasze początkowe założenia skuteczności bota oscylowały wokół 80 proc.* - dodaje Bartosz Baziński, założyciel i dyrektor operacyjny w SentiOne - *Sztuczna inteligencja to przyszłość procesów biznesowych, bo pozwala rozwijać biznes w sposób niepowiązany z wielkością organizacji i bez stałego zwiększania kosztów zatrudnienia czy wynajmu powierzchni dla rozrastających się działów obsługi klienta. Wystarczy raz zainwestować w nauczanie sztucznej inteligencji i uwzględnić związany z jej rozwojem koszt stały.*