**Za 4 lata asystentów głosowych AI będzie więcej, niż ludności świata. Liderem globalnego rynku jest polski SentiOne - komentarz ekspercki i trendy na temat sztucznej inteligencji podczas Europejskiego Kongresu Gospodarczego**

**Zdaniem ekspertów pandemia przyspieszyła rewolucję cyfrową o 7 lat, a wartość globalnego rynku sztucznej inteligencji do 2025 r. wzrośnie do 190 mld dolarów. Polski SentiOne jest obecnie liderem na światowym rynku AI pod względem rozumienia języka naturalnego. Sztuczna inteligencja najczęściej jest wykorzystywana do analizy danych oraz automatyzacji obsługi klienta. InfoNina, bot AliorBanku stworzony przez SentiOne, jest w stanie całkowicie samodzielnie obsłużyć już co 10. sprawę, z którą dzwonią klienci.**

**Rewolucja AI**

Rok 2020 całkowicie odmienił podejście firm do automatyzacji obsługi klienta z użyciem sztucznej inteligencji, a technologiczna nowość, budząca dotychczas ostrożne zainteresowanie, stała się realną biznesową koniecznością dla wielu firm. *Jeszcze dwa lata temu, gdy prezentowaliśmy na rynku nasze boty, nikt nie miał odwagi ani planów, by wdrażać je na większą skalę* - mówi **Kamil Bargiel, CEO SentiOne**, polskiej firmy wspierającej marki w automatyzacji obsługi klienta za pomocą zaawansowanej sztucznej inteligencji, obecnej również w innych krajach europejskich, obu Ameryk i w regionie Bliskiego Wschodu - *Teraz klienci potrzebują skutecznych i w pełni działających botów na wczoraj. Obecnie uczestniczymy w rewolucji, a to dopiero początek ścieżki.*

Według [raportu](https://www.parp.gov.pl/storage/publications/pdf/RAPORT_NSI_7_2019.pdf) Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości **do 2025 r. wartość globalnego rynku AI wzrośnie do przeszło 190 mld dolarów, a rozwiązania na niej oparte wdroży aż 97 proc. największych międzynarodowych firm**. *W polskich firmach sztuczna inteligencja najczęściej używana jest do analizy danych oraz automatyzacji obsługi klienta - jako chatboty i voiceboty* - dodaje **Kamil Bargiel, CEO SentiOne** -  *Pandemia Covid-19* ***przyspieszyła rewolucję cyfrową o 7 lat,*** *a dzięki AI firmy zwiększą swoją produktywność nawet o 30 proc.* ***Do 2024 r. liczba asystentów głosowych ma osiągnąć 8,4 mld, czyli więcej, niż wynosi populacja całego świata.*** *Jednak by te prognozy się spełniły, po stronie biznesów niezbędna jest gotowość do przeprowadzenia rewolucji wewnątrz organizacji. Wdrożenie botów wymaga przygotowania działów IT, obsługi klienta i analityki. Dlatego konieczne jest pozyskanie nowych kompetencji z zakresu transformacji cyfrowej, optymalizacji procesów i sztucznej inteligencji.*

**Boty w praktyce**

W czasie pandemii infolinie bankowe odnotowały **zwiększenie liczby telefonów o średnio 80 proc. miesięcznie,** co wymogło konieczność automatyzacji. Z pomocy AI w obsłudze klientów korzysta m.in. Alior Bank - obecnie wszystkie połączenia są odbierane przez wirtualną asystentkę InfoNinę, która samodzielnie załatwia co 10. sprawę, bez potrzeby przełączania rozmowy do konsultanta. *Do końca grudnia planujemy zautomatyzować tyle procesów, by nasz bot obsługiwał 30-40 proc.zapytań klientów* - dodaje **Kamil Bargiel, CEO SentiOne**. Z kolei na infolinii firmy windykacyjnej Kruk S.A.bot samodzielnie obsługuje już 25 proc. połączeń.

**Dokąd zmierza rynek**

W branżach takich jak finanse, ubezpieczenia czy energetyka większość spraw, z którymi dzwonią klienci, jest powtarzalna - np. pytanie o stan rachunku, zgłoszenie szkody, odczyt licznika. Tego typu proste sprawy można spokojnie 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. Bot jest w stanie prowadzić **nawet 1000 rozmów jednocześnie**, więc klient nie musi czekać na połączenie. Jeśli pomoc konsultanta okaże się konieczna, wirtualny asystent przekieruje rozmowę od razu do właściwego działu i zawczasu poinformuje pracownika, kto i w jakiej sprawie dzwoni.

Dla prawidłowego działania chatbotów i voicebotów kluczowy jest proces uczenia sztucznej inteligencji rozumienia języka naturalnego, z angielskiego NLU (Natural-language understanding), który może być skuteczny tylko wtedy, kiedy danych do nauki jest bardzo dużo. Algorytmy SentiOne **codziennie analizują 42 mln publicznych wypowiedzi internetowych**, by zrozumieć, jak wypowiadają się ludzie. *Dzięki temu boty rozumieją np. wyrazy bliskoznaczne, mowę potoczną i wulgaryzmy, potrafią zrozumieć różne akcenty i co oznacza cisza po drugiej stronie* - tłumaczy **Agnieszka Uba, Head of Product Marketing w SentiOne** -***Nasza sztuczna inteligencja rozumie język naturalny ze skutecznością na poziomie 96 proc****., pod tym względem* ***jesteśmy liderem na rynku AI****. Nawet jeśli klient na infolinii bankowej zapyta „Ile mam hajsu?”, to bot zrozumie, że chodzi o sprawdzenie salda rachunku. Pracujemy nad szablonami dostosowanymi do konkretnych branż, opartymi na korpusach językowych z danej dziedziny, tak by nauczenie bota nowych fraz i terminologii trwało jak najkrócej.*

***Chatboty i voiceboty nie zastąpią ludzi*** - podkreśla **Kamil Bargiel, CEO SentiOne** - *Przejmą tylko najbardziej żmudne i powtarzalne procesy. Dzięki temu pracownikom zostaną te działania, które wymagają kreatywności, decyzyjności i specjalistycznej wiedzy. Obecnie odpływ pracowników w branży call center wynosi ok. 10 proc. - to bardzo dużo. Lepiej więc, by najbardziej nudną i frustrującą część pracy przejęły boty. Poza tym automatyzacja obsługi klienta wymaga tworzenia nowych miejsc pracy dla osób, które będą planować procesy automatyzacji, pisać scenariusze konwersacji, projektować i testować boty.*