**Boty są w stanie obsłużyć do 40 proc. klientów**

**W nowej rzeczywistości zdalne kanały kontaktu takie jak call center czy chat na stronie i w social media stały się dla większości firm kluczowym elementem obsługi klientów. Coraz więcej decyduje się na zatrudnienie do tego celu botów, które są w stanie obsłużyć nawet 40 proc. zapytań klientów. Zaufanie konsumentów do tego typu rozwiązań rośnie - w najbliższych latach prawdopodobnie już 70 proc. zamiast osobistego załatwiania spraw wybierze kontakt ze sztuczną inteligencją. Jednym z przykładów jest Alior Bank, który w lutym br. wprowadził dla swoich klientów voicebota – InfoNinę.**

**Zaufanie klientów do botów rośnie**

Polska spółka SentiOne **w 2020 r. wygrała przetargi na wdrożenie automatyzacji obsługi klienta na kwotę w sumie 6,5 mln zł.** Firma odnotowała w ciągu ostatniego roku zdecydowane zwiększenie zainteresowania tematem botów, zarówno wśród firm, jak i wśród zwykłych konsumentów. Z monitoringu Internetu i analizy wypowiedzi Internautów wynika, że jeszcze na początku 2020 r. podchodzili do tematu sceptycznie, obawiając się, czy sztuczna inteligencja faktycznie będzie w stanie zrozumieć istotę ich spraw. Jednak **od maja 2020 liczba pozytywnych wypowiedzi na temat chatbotów i voicebotów wzrosła o 60% względem poprzedniego roku**. Część Internautów postulowała nawet wprowadzenie botów do obsługi infolinii i strony Głównego Inspektoratu Sanitarnego, by odpowiadały na najczęściej zadawane pytania i pomagały w zarejestrowaniu się na wymaz lub szczepienie.

**Sztuczna Inteligencja przejmie nawet 40 proc. obsługi klienta**

Procesem, który z dużym powodzeniem można zautomatyzować przy użyciu sztucznej inteligencji, jest obsługa klienta. Szczególnie w branżach takich jak bankowość, ubezpieczenia czy dostawy energii zamknięcie stacjonarnych oddziałów z powodu pandemii tak bardzo zwiększyło ruch w zdalnych kanałach kontaktu, że często kilkuset czy nawet kilka tysięcy agentów nie jest w stanie obsługiwać wszystkich zapytań na czas. Zatrudnienie bota pozwala zautomatyzować już 30-40 proc. obsługi klienta w ciągu pierwszych miesięcy jego działania, jak wynika z doświadczeń SentiOne, polskiej firmy wspierającej marki w zakresie automatyzacji obsługi klienta z wykorzystaniem technologii AI.Obecnie **pracuje nad dziesięcioma wdrożeniami** chatbotów lub voicebotów w firmach konsumenckich, m.in. **Alior Bank, BNP Paribas czy Kruk S.A.**

*Prace nad asystentką głosową ruszyły w Alior Banku na długo przed zagrożeniem epidemiologicznym, jakie niosło za sobą pojawienie się koronawirusa. Niewątpliwie przyspieszył on nasze działania w tym zakresie. W czasie pandemii preferowaną formą kontaktu jest właśnie kanał zdalny. Nasi klienci oczekują, że będzie on tak samo szybki i tak samo pomocny, jak w przypadku spotkania z bankierem w placówce. Jesteśmy przekonani, że voicebot InfoNina odpowie na te oczekiwania* – mówi Mariusz Piturecki, dyrektor Działu Digitalizacji i Rozwoju AI w Alior Banku.

**Jak możemy wykorzystać chatboty i voiceboty?**

Znakomita większość spraw, z którymi zgłaszają się klienci, jest powtarzalna. 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. Często jednak czas oczekiwania na połączenie z infolinią jest dłuższy niż sama rozmowa, co złości i zniechęca klientów. Tutaj właśnie na scenę wchodzą voiceboty i chatboty, które **są w stanie obsługiwać nawet kilkaset połączeń jednocześnie**. Mogą m.in. samodzielnie weryfikować i autoryzować klientów, procesować wnioski o ubezpieczenie, windykować zadłużenia, sprawdzać deklaracje spłat, pomagać w wypełnianiu formularzy i umawiać spotkania z konsultantami.

*Z naszego doświadczenia wynika, że boty muszą rozpoznawać nie tylko to, w jakiej sprawie ktoś się kontaktuje, ale także cztery istotne elementy:* ***powitanie, wulgaryzmy, ciszę oraz small talk****. Występują one w wielu rozmowach i bot musi wiedzieć, jak na nie reagować* - mówi Bartosz Baziński, założyciel i dyrektor operacyjny w SentiOne - ***Skuteczność naszego silnika do rozumienia języka naturalnego wynosi nawet 94 proc.*** *Jesteśmy bardzo dumni z tego wyniku, gdyż zarówno nasze, jak i klientów początkowe założenia skuteczności bota oscylowały wokół wartości 80 proc.*

Sztuczna inteligencja pozwala na całkowitą zmianę drogi rozwoju firm. W tradycyjnym modelu biznesowym zwiększanie skali działania wymaga ciągłego zwiększania kosztów, np. zatrudnienia nowych pracowników czy zakupu kolejnych urządzeń. Jednak w przypadku sztucznej inteligencji wystarczy jednorazowo zainwestować we wdrożenie i ponosić związany z jej utrzymaniem koszt stały. Dzięki temu można bez wzrostu wydatków zwiększyć wydajność, obsługiwać jednocześnie wielu klientów i skalować automatyzację na kolejne procesy. **Według aktualnych prognoz do 2022 r. 70 proc. konsumentów zastąpi wizyty w oddziałach, sklepach lub bankach kontaktem z asystentem głosowym\*.**

\*Raport „Smart talk. How organizations and consumers are embracing voice and chat assistants”, Capgemini Research Institute