

Single Answer

Wsparcie dla konsultantów obsługujących kanał czat w contact center obsługujących klientów dużych organizacji, świadczących złożone usługi - telekomunikacyjne, finansowe, medyczne...

- Generowanie w czasie rzeczywistym odpowiedzi do użycia w konwersacji na czacie, przygotowanych w oparciu kontekst rozmowy, z wykorzystaniem danych z baz wiedzy, historycznych sesji czat i aktualnej oferty organizacji.
- Lepsza efektywność pracy przy zachowaniu wysokich standardów obsługi i satysfakcji klientów

Najkrócej jak potrafimy

Rozpoczynamy realizację projektu którego celem jest wykorzystanie technologii AI do wsparcia pracy konsultantów Contact Center obsługujących kanał czat. Chcemy zwiększyć efektywność i jakość ich pracy.

Rozwiązanie ma stanowić swego rodzaju hybrydę pomiędzy systemami chatbot prowadzącymi dialog z człowiekiem w sposób automatyczny, ale o dość ograniczonym zastosowaniu a czatem prowadzonym przez konsultanta, co jest rozwiązaniem drogim. Nasz system będzie obserwował w czasie rzeczywistym wypowiedzi klienta i proponował konsultantowi odpowiedzi (jedną lub małe kilka do wyboru). Zadaniem konsultanta jest wybrać odpowiedź najlepiej odpowiadającą na potrzebę klienta (w nielicznych przypadkach ją nieco modyfikując) i potwierdzić jej wystanie klientowi. Podpowiedzi systemu będą generowane na podstawie analizy odpowiednich artykułów bazy wiedzy oraz danych CRMowych o kliencie, a także historycznych zapisów dialogów czat prowadzonych z klientami.

Dzięki naszemu rozwiązaniu konsultant będzie w stanie prowadzić 5 lub 6 konwersacji czat równocześnie (zamiast standardowych 2 do 3) zapewniając jednocześnie ich wysoką jakość oraz wymaganą szybkość reakcji. System, na podstawie wyborów konsultanta cały czas się uczy, dzięki czemu jego podpowiedzi stają się z czasem coraz lepsze

Kilka szczegółów więcej

Single Answer

Główny nacisk kładziemy na kanał czat, choć system może wspierać także konsultantów obsługujących kanał telefoniczny.

Chcemy, żeby system w maksymalnym stopniu przejął funkcję formułowania odpowiedzi na pytania klientów. Odpowiedzi sformułowane w kontekście prowadzonej rozmowy i zawierające aktualne dane o usługach, urządzeniach i ofertach.

Tak, żeby do konsultanta należało zatwierdzenie proponowanej odpowiedzi, z ewentualnymi małymi poprawkami.

Tak, aby komunikacja z klientem była szybka i efektywna, ale nadal w atmosferze, którą może tworzyć wyłącznie człowiek komunikujący się z drugim człowiekiem.

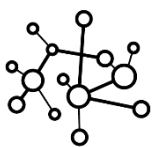
System będzie automatycznie tworzył, w oparciu o aktualną tematykę rozmów z klientami, zestawienie często zadawanych pytań wraz z odpowiedziami (FAQ).

System będzie zawierał mechanizmy, pozwalające szybko dotrenować nasz system do potrzeb konkretnych klientów i specyfiki dziedziny ich działania.

Schemat działania systemu



System działa w oparciu o wskazane źródło danych. Może to być wpis bazy wiedzy, dane z systemu bilingowego, etc.



W oparciu o analizowany kontekst rozmowy, system przeszukuje wskazane źródło danych (dokument, dane w systemie dotyczące klienta, etc.) i wykorzystując historię odpowiedzi udzielanych klientom w organizacji, system formułuje jedno lub kilka zdań mogących stanowić odpowiedź na pytanie klienta.



Operator wybiera najlepszą z odpowiedzi i przekazuje ją klientowi, czasem z kilkoma własnymi poprawkami.

Jeszcze kilka szczegółów więcej

Single Answer

Ważnym elementem systemu jest mechanizm samouczący, zapewniający że w zmieniającym się otoczeniu biznesowym, system będzie stale udzielał odpowiedzi aktualnych i coraz precyzyjniej formułował odpowiedzi na pytania klientów. Mechanizm będzie oparty na stałej analizie treści prowadzonych dialogów – co było tematem pytań klientów i jakich odpowiedzi udzielali konsultanci.

W procesie tworzenia rozwiązania będziemy wykorzystywać istniejące zapisy kontaktów klientów z konsultantami. Zapis kontaktu obejmuje wszystkie elementy rozmowy a także informacje o wykorzystanym artykule bazy wiedzy. Takie same źródła danych będą wykorzystane przy każdym nowym wdrożeniu rozwiązania u nowego klienta.

Kryterium sukcesu

Dążymy do tego, żeby system generował odpowiedzi, które konsultant może od razu przekazać klientowi. Żeby konsultant jak najmniej swojego czasu przeznaczal na czynności czysto techniczne. Będzie dla nas sukcesem, jeżeli konsultant obsługujący czata będzie mógł równolegle obsłużyć dodatkową sesję z klientem, jeśli konsultant prowadzący z klientem rozmowę telefoniczną dostarczy wszystkich odpowiedzi 15-20 sekund wcześniej, niż bez naszego systemu.

Kim jesteśmy

Od ponad 20 lat tworzymy z pasją dedykowane oprogramowanie dla dużych i średnich organizacji. Specjalizujemy się w rozwiązaniach przeznaczonych do obsługi klientów oraz wsparcia zespołów sprzedaży i serwisu. Oferujemy pełny zakres usług softwarehouse.

O Silver Bullet Solutions: www.silverbulletssolutions.pl

O innym prowadzonym przez nas projekcie: www.silverwhisper.pl

Zespół

Pracami badawczymi projekcie Single Answer pokierują znakomici naukowcy z Uniwersytetu Warszawskiego (MiMUW) w zakresie *machine learningu* i z Politechniki Wrocławskiej w obszarze NLP.

Finansowanie

Nasz projekt uzyskał dofinansowanie z Narodowego Centrum Badań i Rozwoju w ramach programu Inteligentny Rozwój 2014 - 2020 działanie 1.1/poddziałanie 1.1.1., w konkursie rozstrzygniętym w październiku 2020. Planowany start projektu Q1 2021.

Partnerstwo

Poszukujemy partnerów do projektu. Firm, które konkurują jakością obsługi swoich klientów. Chcielibyśmy wykorzystać Państwa wiedzę o obsłudze klientów i anonimizowane dane z rozmów, niezbędne do trenowania modeli AI. W zamian, będziecie mieć Państwo wpływ na kształt naszego systemu, sposób jego działania i naturalną łatwość w jego szybkim wdrożeniu.