



## **Szkolenia dla platformy Argentum (2)**

**Wsparcie pracy Contact Center dzięki wykorzystaniu  
mechanizmów przeszukiwania bazy wiedzy opartych o AI.**

**2021r. | Warszawa**

**Silver Bullet Solutions Sp. z o. o.**

ul. Mazowiecka 11/49

00-052 Warszawa

NIP 525 253 83 74

Biuro i adres korespondencyjny:

ul. Liwiecka 25

04-284 Warszawa

e-mail: [biuro@silverbullet.pl](mailto:biuro@silverbullet.pl)



## **Wsparcie pracy Contact Center dzięki wykorzystaniu mechanizmów przeszukiwania bazy wiedzy opartych o AI.**

Szkolenia „wsparcie pracy Contact Center dzięki wykorzystaniu mechanizmów przeszukiwania bazy wiedzy opartych o AI” obejmuje następujące obszary:

- Dane wykorzystywane w obsłudze klienta
- Mechanizmy analizy danych powstałych w trakcie rozmowy w call center
- Analiza wykorzystania danych w bazach wiedzy
- Perspektywy rozwoju automatycznej analizy danych w masowej obsłudze klientów.

Celem tego szkolenia jest dostarczenie wiedzy i narzędzi do nowego podejścia do analizy baz wiedzy w organizacji, a szerzej do analizy danych zgromadzonych do sprawnej obsługi klientów oraz danych pozyskanych w trakcie kontaktów z klientami.

W zakresie danych pozyskanych od klientów szkolenie koncentruje się na danych pozyskanych w trakcie obsługi klientów w kanale call center.

### **Zakres szkolenia.**

- Dane dostępne w organizacji związane z obsługą klientów (sfederalizowana baza wiedzy).
- Dane pozyskane w trakcie rozmowy.
- Mechanizmy predykcji tematu rozmowy.
- Ograniczenia obecnie stosowanego modelu danych o przebiegu rozmowy.
- Mechanizmy automatyczne analizy przebiegu rozmowy:
  - Automatyczne rozpoznawanie mowy (ASR)
  - Wykorzystanie mechanizmów przetwarzania języka naturalnego (NLP) do wykrywania tematów rozmowy
  - Analiza wykorzystania baz wiedzy w organizacji do obsługi klienta.
  - Nowe podejście do mechanizmów wyszukiwania danych
  - Wykorzystanie analizy danych on-line, w trakcie obsługi klienta.
- Zmiana w podejściu do interfejsu konsultanta w call center
- Perspektywy rozwoju mechanizmów automatycznej analizy danych z rozmów z klientami i danych niestrukturalnych (np. odpowiedzi otwarte w ankietach).
  - Badanie sentymentu
  - Automatyczne tagowanie rozmów (kategoriami semantycznymi)
  - Automatyczne grupowanie tematów rozmów na podstawie tagów
  - Analiza automatycznie grupowanych rozmów/wypowiedzi

Szkolenie „wsparcie pracy Contact Center dzięki wykorzystaniu mechanizmów przeszukiwania bazy wiedzy opartych o AI” trwa dwa dni, po ok. 6h szkoleniowych dziennie. W trakcie szkolenia prezentowany będzie system Silver Whisper wykorzystujący mechanizmy AI do bieżącego wsparcia pracy konsultantów Contact Center.