

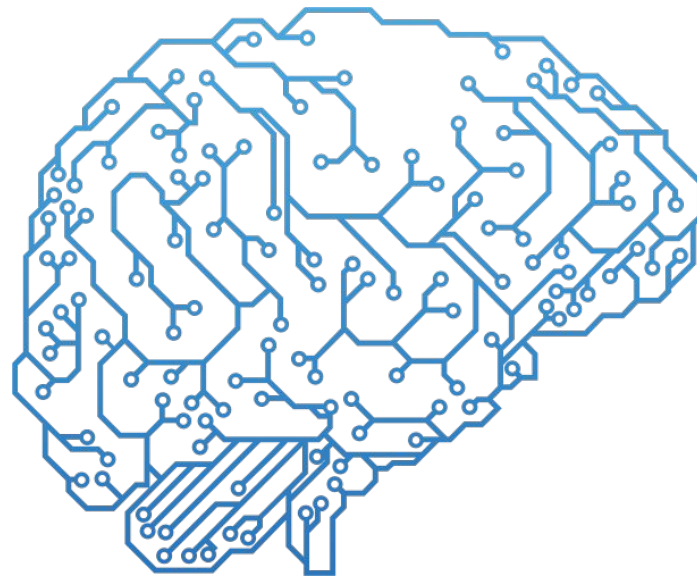
SentiOne Automate



Automatyczna obsługa klienta we wszystkich kanałach kontaktu.

Agenda

1. Kilka słów o SentiOne
2. Kierunek rozwoju automatyzacji w Obsłudze Klienta
3. Platforma SentiOne Automate



Kim jesteśmy?

Najmocniejsze zaplecze technologiczne w Polsce

Big Data, AI, NLP zajmujemy się od 2011 roku.

We współpracy z Narodowym Centrum Badań i Rozwoju oraz wiodącymi polskimi uczelniami technicznymi realizujemy programy badawcze związane ze sztuczną inteligencją:

- Strukturyzacja treści w internecie **(3,5 mln zł)**
- Automatyzacja monitoringu i obsługi klienta **(13 mln zł)**
- SentiConverse **(3 mln zł)** - start w lipcu 2018



Politechnika
Wrocławska



POLITECHNIKA
GDAŃSKA



AGH



Narodowe Centrum
Badań i Rozwoju



Deloitte.
Technology Fast50



EY Entrepreneur
Of The Year™

2017 Finalist

Wiarygodny partner biznesowy

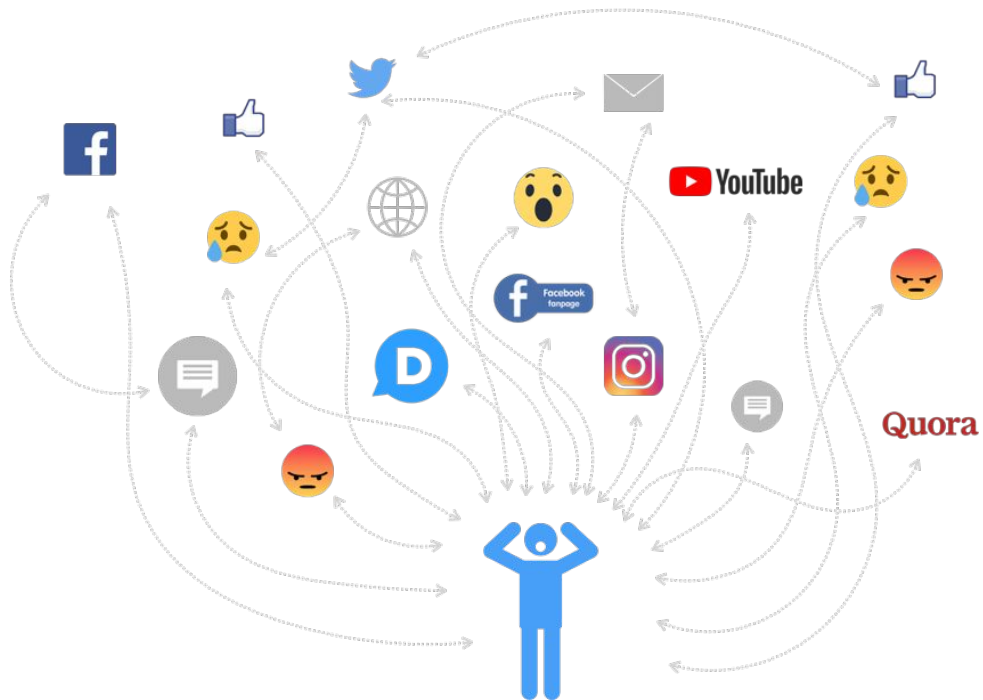
Obecnie z naszych usług korzysta ponad 400 firm z 26 krajów, w tym takie marki jak: P&G, LG, Orange, PKO BP, Beiersdorf, mBank, LOT.

SentiOne otrzymało wiele nagród za szybki rozwój, m.in.:

- Finalista konkursu EY Przedsiębiorca Roku 2017
- Deloitte Technology Fast 50 Central Europe



Komunikacja z klientem - dzisiaj



- A. Problemy z koordynacją - wielokanałowość
- B. Rosnące koszty obsługi - szybki wzrost wolumenów
- C. Brak skalowalności

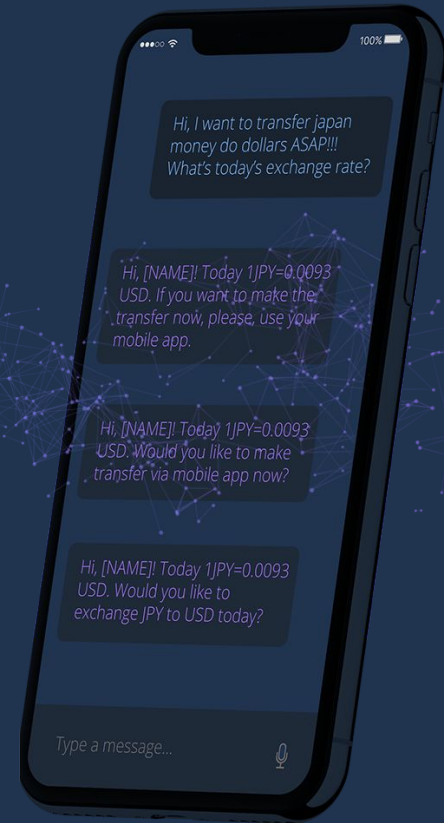
Jedynym rozwiązaniem jest AI

"Financial services, healthcare and automotive are the sectors with the greatest potential for product enhancement and disruption due to AI."

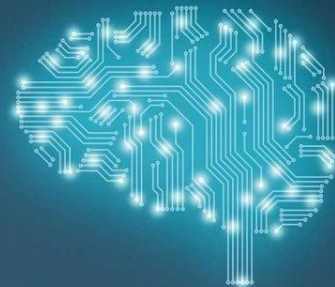
- Global PwC AI study 2017

Wykorzystanie AI pozwala na uzyskanie następujących przewag konkurencyjnych:

- A. Skokowy wzrost produktywności
- B. Wygenerowanie dodatkowego przychodu
- C. Wygenerowanie znaczących oszczędności
- D. Utrzymanie pozycji lidera technologicznego



AI zrewolucjonizuje sposób w jaki firmy komunikują się z klientami



80%

menedżerów wyższego szczebla chce wdrożyć chatboty do 2020 roku ¹

1 z 4

działów obsługi klienta będzie wykorzystywać wirtualnych asystentów do 2020 roku ²

30%

firm przyznaje, że do 2020 roku zamierza wdrożyć AI w swoich procesach sprzedażowych ³



Case study Kasisto - DBS Digibank

W kwietniu 2016 roku DBS Digibank uruchomił **platformę KAI Banking** na szeroką skalę wykorzystującą boty konwersacyjne do obsługi klienta w wielu kanałach.

Wirtualni asystenci przyjmują dyspozycje przelewów, analizują wydatki, polecają produkty banku odpowiadają na popularne pytania oraz rozwiązują problemy.

Dotychczasowe rezultaty są imponujące:

82% całej obsługi klienta w digibanku DBS wykonuje bot, co sprawia, że firma utrzymuje dział za 1/5 kosztu tradycyjnego banku.



Pełna wersja case study dostępna jest tutaj: [Kasisto Case Study](#).

Rozwiązanie SentiOne AI

Użytkownik

Kanały kontaktu

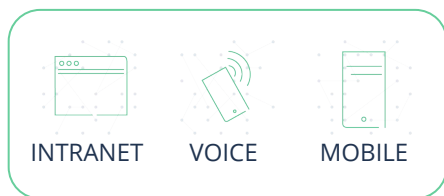
Sposób obsługi

Wspierane procesy

KLIENT



PRACOWNIK



CHATBOT

VOICEBOT

PROCESY OBSŁUGOWE

AKTYWNA SPRZEDAŻ

STEROWANIE GŁOSEM
NA INFOLINII

BAZA WIEDZY

AUTOMATYZACJA
MAILINGU

AUDYT NAGRAŃ

MIĘKKA WINDYKACJA

Przykładowe zastosowania



Aplikacja mobilna / bankowość internetowa:

Inteligentny asystent, automatyzujący procesy: obsługowe, sprzedażowe oraz informacyjne, wspierający zarówno kanał głosowy, jak i tekstowy.



IVR:

Skrócenie ścieżki wyboru użytkownika poprzez automatyczne wykrywanie intencji i szybkie przekierowanie do docelowego miejsca w drzewku.



Kanał Social:

Podpowiadanie konsultantowi gotowych odpowiedzi na bazie historycznych konwersacji. Automatyzacja do 80% przychodzącego wolumenu ze skutecznością 95%.



Call Center:

Automatyczna analiza nagrań z rozmów z wykorzystaniem algorytmów sztucznej inteligencji (m.in. ocena sentymentu, wyszukiwanie niepożądanych odpowiedzi konsultantów, wykrywanie trendów).

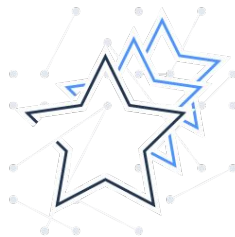
Korzyści



Optimalizacja kosztów
dzięki automatyzacji
większości zapytań



Dostępność Bota.
24/7/365



Zapewnienie spójnego,
wysokiego poziomu
obsługi



Uwolnienie czasu pracy
zespołu na zaawansowane
czynności (sprzedaż,
utrzymanie klienta etc.)



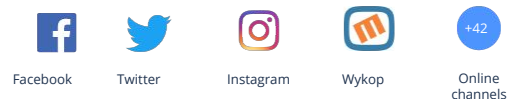
Case study mBank



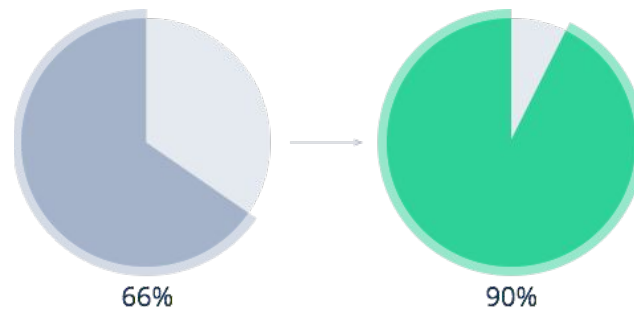
Rozwiązanie:

- Integracja ponad 42 różnych kanałów komunikacji
- Obsługa klienta online w czasie rzeczywistym
- Działania prosprzedażowe dla klientów zainteresowanych ofertą
- Dokładny pomiar efektywności pracy każdego z operatorów
- Pełna kontrola nad jakością odpowiedzi
- **Automatyzacja 30% konwersacji w kanale Social**

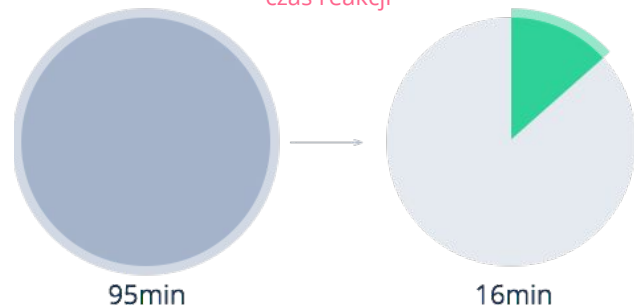
Zintegrowane kanały:



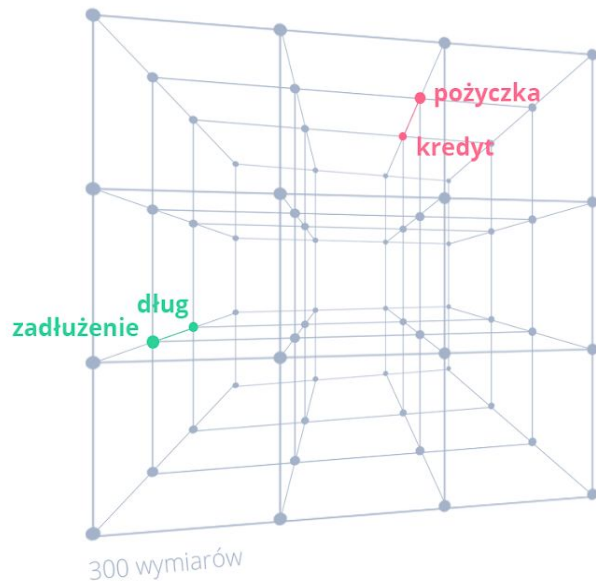
obsłużone zapytania



czas reakcji



Jak to działa?



dług [0.5587, -0.2221, 0.5794]

zadłużenie [0.5331, -0.2343, 0.4788]

chciałbym lepiej obsłużyć moje zadłużenia
i rozglądam się za kredytem konsolidacyjnym

[0.3587, -0.3221, 0.5794]



[0.3331, 0.3343, 0.4788]

szukam lepszej opcji do obsługi moich długów,
znacie jakieś kredyty konsolidacyjne?

Wyróżniki silnika NLU SentiOne



- **Wielokrotnie niższa** liczba potrzebnych przykładów, aby osiągnąć zbliżony % skutecznego wykrycia intencji.
- Konieczność deklarowania jedynie skrajnych/zróznicowanych przykładów.
- Brak potrzeby przewidywania literówek i synonimów.
- **Zdecydowanie mniejsze** zasoby ludzkie wymagane na utrzymanie i rozwój systemu.

Przewagi konkurencyjne



Omnichannel

Jedna platforma do tworzenia botów dla kanałów voice, chat, social.



Unikalny silnik NLU

Najlepszy na rynku system przetwarzania języka naturalnego, stworzony i rozwijany we współpracy z wiodącymi uczelniami.



Elastyczny Interfejs

Możliwość tworzenia skomplikowanych procesów za pomocą prostego interfejsu, bez zaangażowania IT.



Historia komunikacji w jednym miejscu

Przechowywanie historii komunikacji z klientem ze wszystkich kanałów w ramach jednej platformy.



Łatwość optymalizacji

Automatyczne rozpoznawanie problematycznych części procesu bota wymagających optymalizacji



Synergia z SentiOne

Pełna integracja z rozwiązaniami SentiOne: monitoringiem internetu, analizą sentymentu, czy wykrywaniem aspektów produktów.

Zapraszamy do współpracy

Piotr Hurnik

Business Development Manager

+48 881 247 579

piotrek@sentione.com



Dublin • Munich • Warsaw • Gdańsk • Prague • Budapest • Eindhoven

sentione