

Může umělá inteligence navázat vztah se zákazníkem?

To insert your photo, please use the right-click and then select Change Picture.

Helena Kodýmová

Head of Customer care



Zásilkovna

Member
of Packeta Group

Přichází robotizace ...

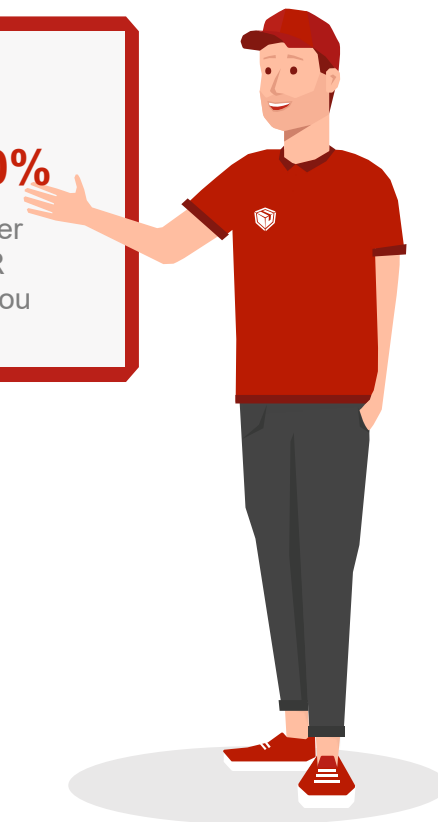
- AI se stává neoddělitelnou součástí našich životů
- První předchůdci „botů“ byly nasazovány v kontaktních centrech před **více než 30 lety** – jako IVR, jednoduché rozpoznávání řeči – číslice a slova
- Často negativní zákaznická zkušenost



Kamulí Kozakovičová

Tak to je skvělý, že jste v Nehvizdech, to byste mi mohli vysvětlit, proč včera přišla na depo zasilka, která měla jít do výdejny, ale místo toho byla vrácena zpět mě, hm? A když se chci někam dovolat, tak všude jen bot a plechová huba... 😞 Zásilkovna

To se mi líbí Odpovědět Skrýt 1 t Upraveno



Boti x IVR ...

V rámci robotizace a automatizace se vsází na voicebota jako na náhradu IVR:

- zlepšuje zákaznickou zkušenost:

- ✓ V případě potřeby umí ihned přesměrovat na operátora bez nutnosti stisknutí požadované číslice, stačí jen slova - sdělíte, co potřebujete a buď to s vámi hned vyřídí nebo přepojí na správnou osobu
- ✓ Zrychluje zpracování zákaznických požadavků
- ✓ Zefektivňuje chod kontaktního centra
- ✓ Snižuje náklady
- ✓ Odlehčuje od rutinních aktivit



pro **90 %**

zákazníků je
rychlost odpovědi
vysoce důležitá



Skutečný pomocník, nebo jen výstřelek?

- ✓ Žádné čekání na lince - voicebot reaguje na požadavek zákazníka okamžitě kdykoliv, 365 dní v roce, 24 hodin denně
- ✓ Zvládne odbavit stovky paralelních hovorů najednou
- ✓ Nezná stres, únavu, nespí, nepotřebuje odpočívat a emoce má vždy pod kontrolou
- ✓ Odbavuje nejen příchozí provoz, ale zajišťuje i navolávání libovolného množství kontaktů
- ✓ Šetří náklady – lidé se mohou specializovat

Na druhou stranu:

- O robota se musí někdo neustále starat - učit ho je výrazně složitější, než učit člověka. Neobejde se bez asistence.
- Nestandardní požadavky jsou stále výzvou
- I když dnešní voiceboti umí pracovat s tempem řeči, tónem hlasu a s některými emocemi, zatím jsou bez empatie, nerozpoznají ironii, sarkasmus, dvojsmysly



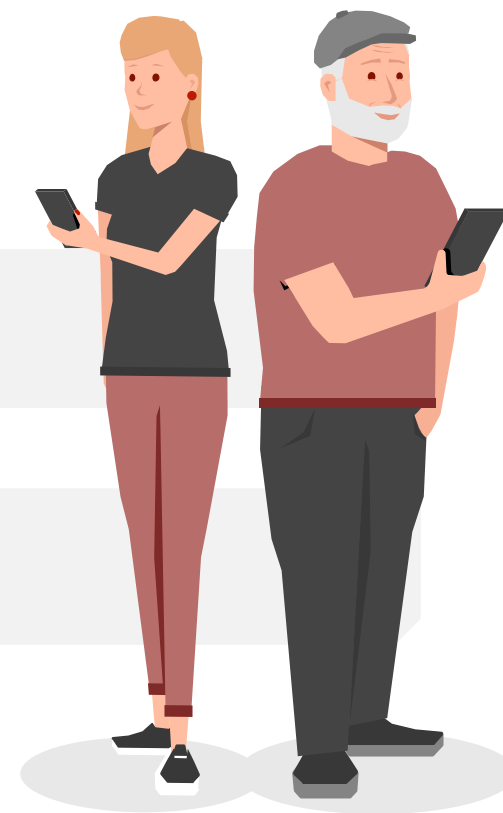
Chtějí lidé komunikovat s voicebotem?



Přijetí komunikace s voicebotem se zvyšuje



K používání AI inklinuje mladší generace, ale není to pravidlo – jde o nastavení správného očekávání od AI



Náš provoz aneb vánoce po celý rok ...

- Průměrný růst všech interakcí Y2Y – **184%**
- Průměrný růst Y2Y boti – **225%**



Správný recept zatím nikdo nezná ...

- ✓ Alchymie v namíchání - pomoc x zákazníkova trpělivost
- ✓ Mít jasno v tom, co je cílem bota
- ✓ Desítky scénářů a pracujeme na dalších
- ✓ Neustálé zkoušení a nastavování
- ✓ Jak správně zjistit zákaznickou zkušenost?
- ✓ S každým nově nasazeným scénářem si voláme pro zpětnou vazbu



Voicebot v Zásilkovně jako součást týmu..

Jak u nás pomáhá?



prodloužení zásilky



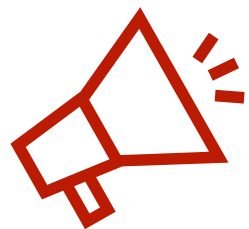
Voicebot v Zásilkovně jako součást týmu..



rostliny



Voicebot v Zásilkovně jako součást týmu..

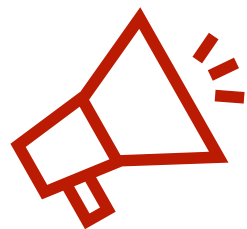


rozloučení



Voicebot v Zásilkovně jako součást týmu..

Jak navazuje vztah?



plechová huba



Voicebot v Zásilkovně jako součást týmu..



kolik je hodin



Voicebot v Zásilkovně jako součást týmu..



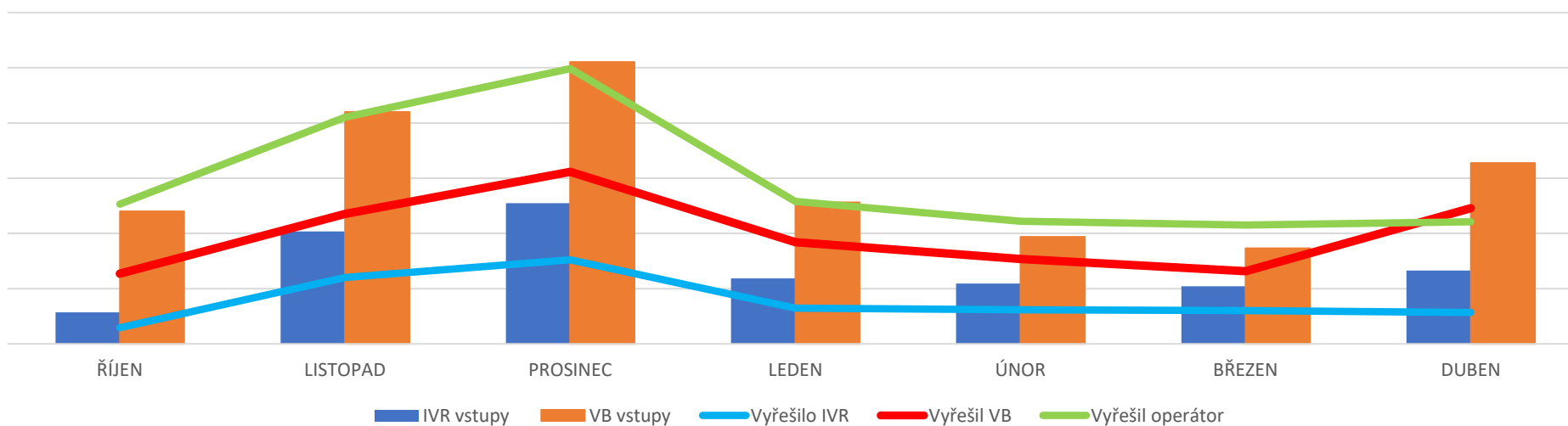
vtip



Voicebot v Zásilkovně jako součást týmu..

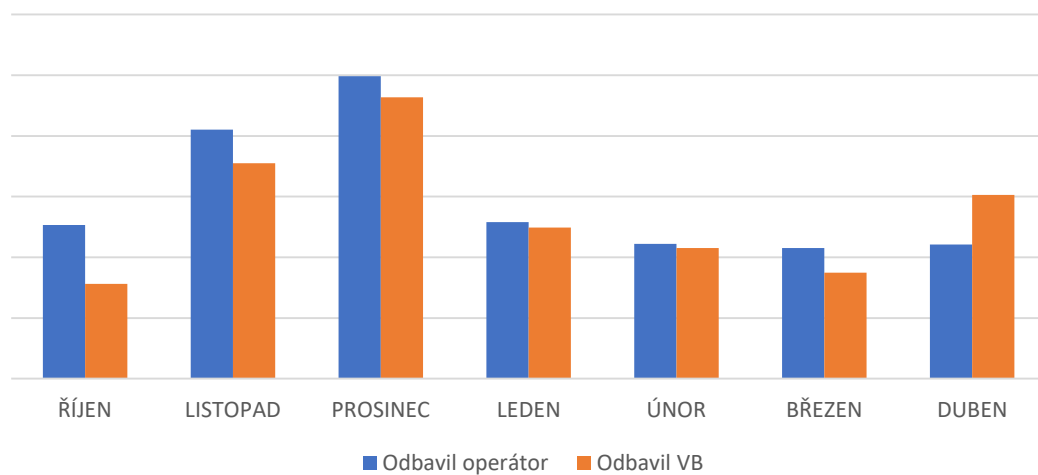
- **Nereaguje jen na klíčová slova, umí vést dialog**
 - Dokáže dohledat a trasovat zásilku
 - Pomáhá s technickými problémy našich zákazníků např. u VM (problémy s tiskárnou, čtečkou, ..)
 - Pracujeme na přesměrování, změně zasílací adresy, fakturaci, otevírací době VM
- **Správné nastavení očekávání v rámci zákaznické zkušenosti**
 - Propracované scénáře
 - Neustálý vývoj – přidávání dalších scénářů

IVR x VB x operátor

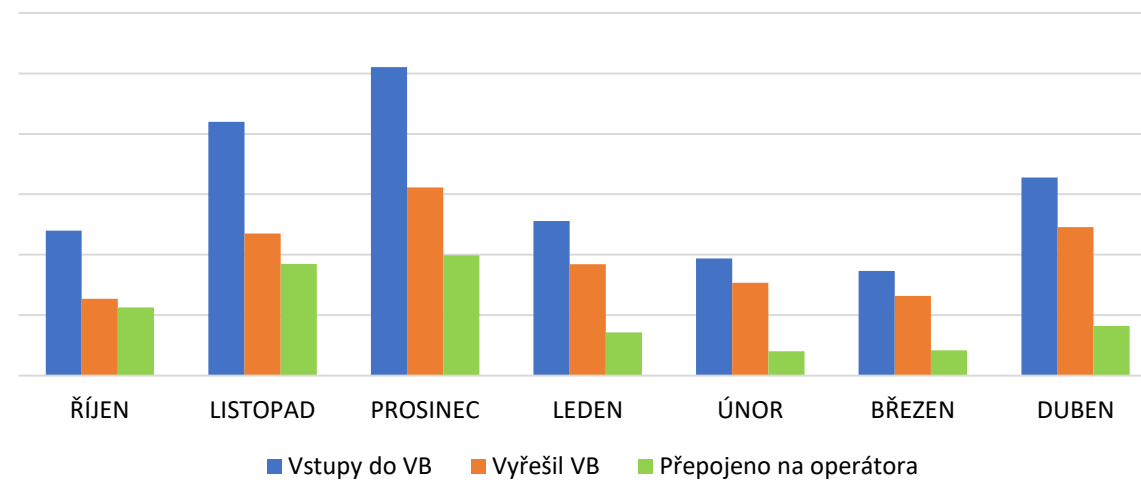


Pár čísel z naší zkušenosti ...

Operátor x VB



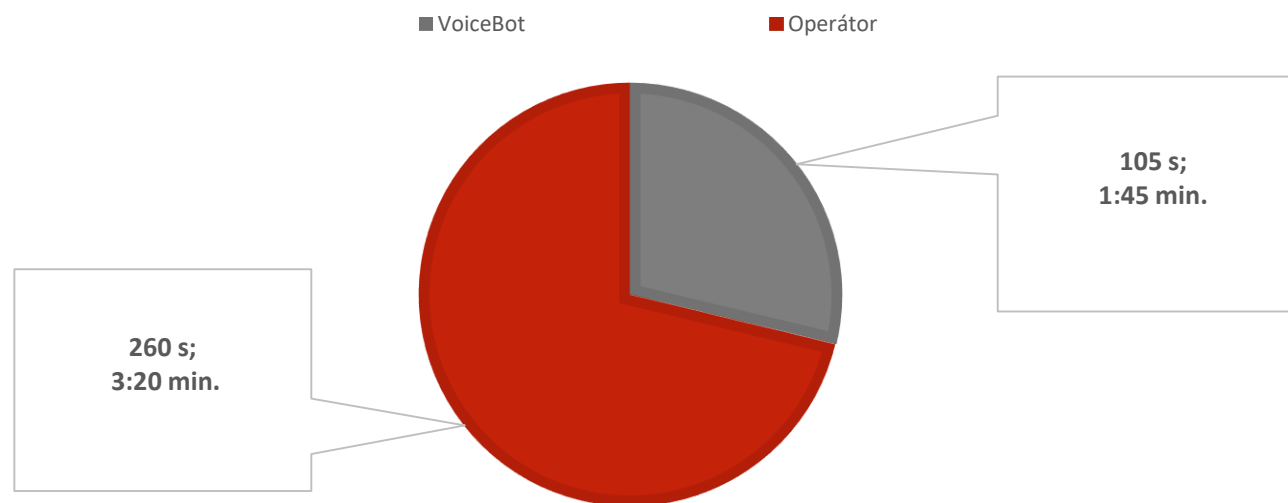
VoiceBot



Jak vnímají Zeta zákazníci...?

- **Zprvu obavy – minimální, lehce negativní reakce přes neutrální rovinu k prvním „fanouškům“**
 - registrujeme jak poznámky "konečně mluvím s živým člověkem,,"
 - tak pochvaly, že voicebot rozumí a dokáže informovat např. o trasování.
- **Reakce přímo úměrné s dovedností technologické komunikace**
 - kladné pro technologicky vyspělejší skupinu zákazníků, která je zvyklá používat nástroje moderní doby
 - komplikace pro skupinu, která se drží stranou „chytrých“ řešení

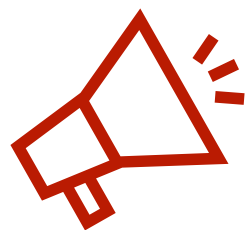
PRŮMĚRNÁ DOBA ŘEŠENÍ



Ukázky scénářů



Ukázky scénářů



Pomoc s tiskárnou



Ukázky scénářů



**Pomoc s nastavením
telefonu**



Pomocník nebo výstřelek?

- ✓ Robotizace zákaznické linky je důležitý nástroj pro stále více firem a e-shopů
- ✓ I když jsme teprve na začátku a není jasné, co vše AI zvládne, stávají se „boti“ nezbytnou součástí většiny firem
- ✓ Pokud firmy s **umělou inteligencí** pracují, mají náskok před ostatními - AI dokáže predikovat potřeby a správně nabídnout
- ✓ Snižuje náklady – odbavuje standardní požadavky, složitější přesouvá na kvalifikované pracovníky
- ✓ Budou mít operátoři v kontaktních centrech co jíst? – Ano, potřeba slyšet skutečný lidský hlas nevymizí – změna bude v obsahu a větší odbornosti

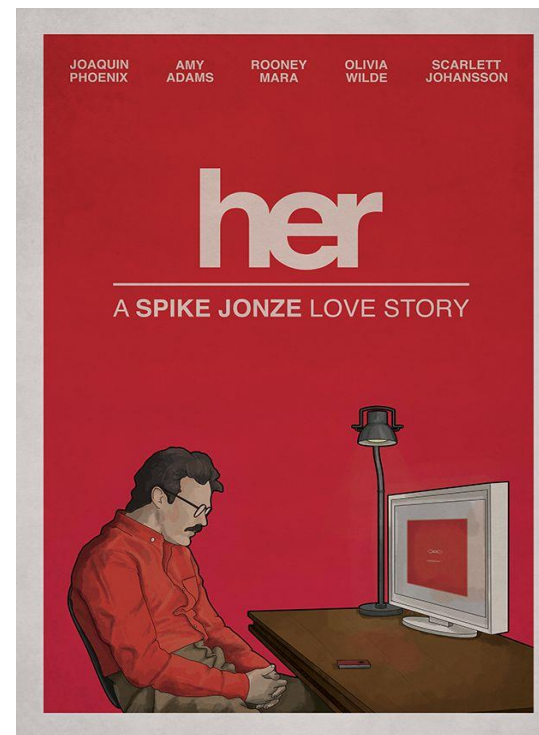


Může umělá inteligence navázat vztah se zákazníkem?

- ✓ Je schopná umělá inteligence navázat plnohodnotný vztah? - NE
- ✓ Je ale schopná zanechat dobrý dojem? – DNES UŽ ROZHODNĚ ANO



Čas ukáže, jestli tomu bude napořád..



***Pokud nemáte už žádné dotazy,
tak se s vámi rozloučím***



Contact



Helena Kodýmová

Head of Customer Care

E-mail: helena.kodymova@packeta.com

Tel.: +420 777 204 690

Web: www.packeta.com



Member
of Packeta Group