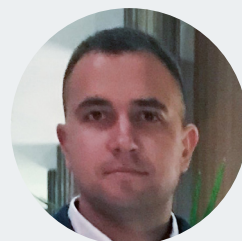


JAKOŚĆ OBSŁUGI
I BEZPIECZEŃSTWO
DANYCH
WIRTUALNY
KONSULTANT
W VECTRA S.A.

Kluczowe osoby



Przemysław Burzyński
Kierownik systemów Contact
Center w Vectra S.A.



Michał Bukontt
Dyrektor sprzedaży
w Sprint S.A.



Tomasz Jadczyk
CTO w Techmo sp. z o.o.

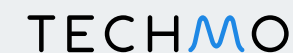
Strony projektu



Ogólnopolski dostawca
usług telewizyjnych
i internetowych



Integrator systemów
teleinformatycznych



Producent i dostawca
technologii z zakresu
przetwarzania mowy

Potrzeba biznesowa

vectra - Przemysław Burzyński

Wraz z rosnącą liczbą klientów, wzrosła też ilość zapytań kierowanych do zespołu konsultantów. To właśnie rozwój i chęć podnoszenia satysfakcji klienta skłoniły nas do poszukiwania rozwiązania, które usprawni i przyspieszy obsługę klienta. Podczas analizowania dostępnych rozwiązań, zainteresował nas pomysł automatyzacji wybranych procesów, wykorzystujący bota głosowego. Projekt zaczęliśmy od automatyzacji procesów obsługowych i autoryzacji abonenta. Sukces tego pierwszego etapu skłonił nas do przeniesienia kolejnych procesów na bota.

Sprint - Michał Bukontt

Dostrzegając powtarzalność zapytań podczas kontaktu abonentów firmy Vectra z jej konsultantami, zaproponowaliśmy stworzenie systemu, który go w dużym stopniu zautomatyzuje. Zrealizowaliśmy wcześniej kilka wdrożeń tego typu, np. dla Efficient Insurance Solutions, obsługującej zgłoszenia realizacji przedłużonej gwarancji na sprzęt AGD. Wiedzieliśmy więc, że pozwoli to znacznie zwiększyć liczbę klientów obsługiwanych w jednym czasie oraz zaspokoi potrzebę płynnego przepływu informacji.

Kryteria wyboru

vectra - Przemysław Burzyński

Zdecydowaliśmy się powierzyć budowę bota firmie Sprint. Kierowaliśmy się jej renomą, doбором technologii, czasem realizacji, referencjami z wcześniej przeprowadzonych wdrożeń oraz ceną w perspektywie 5-letniego TCO.

Sprint - Michał Bukontt

Do realizacji wdrożenia w firmie Vectra stworzyliśmy dedykowany zespół projektowy. W wyborze technologii głosowych kierowaliśmy się skutecznością rozpoznawania i jakością syntezy mowy. Analizowaliśmy też wsparcie techniczne oraz bezpieczeństwo danych. Wybór padł na rozwiązanie firmy Techmo, z którą współpracowaliśmy już podczas wcześniejszych wdrożeń.

Początek i rozwój

vectra - Przemysław Burzyński

Zaczęliśmy od szczegółowej analizy techniczno-biznesowej. Musieliśmy wziąć pod uwagę sprawy, z jakimi najczęściej zwracają się nasi klienci oraz czego oczekują od kontaktu z centrum obsługi. Rozważaliśmy także, jaka będzie reakcja klientów kontaktujących się po raz pierwszy nie z człowiekiem, a z robotem. Musieliśmy uwzględnić też ryzyka związane z integracją z wieloma systemami IT, typu Hurtownia danych, czy system billingowy.

Sprint - Michał Bukontt

Kolejnym etapem było wspólne z Vectrą tworzenie wielowariantowego scenariusza rozmów, który będzie reagował w sposób elastyczny i realizował założone cele. Opracowaliśmy dynamiczne konspekty konwersacji. Powstały intuicyjne i wielowariantowe ścieżki oraz neutralne i precyzyjne komunikaty.

TECHMO - Tomasz Jadczyk

Planując pracę ustaliliśmy niezbędne zasoby sprzętowe, sposób instalacji w środowisku testowym i produkcyjnym, wybór mechanizmu integracji, aby zapewnić najkrótszy czas odpowiedzi systemów Vectry.

vectra - Przemysław Burzyński

Następnym etapem było uruchomienie voicebota w środowisku testowym, aby dopasować jego funkcjonowanie do konkretnych zachowań naszych klientów i adaptowanie zmian w scenariuszach rozmowy.

TECHMO - Tomasz Jadczyk

Po pierwszym uruchomieniu należało doprecyzować możliwości konfiguracji ustawień podczas dialogu, wykorzystanie i rozwój modeli dedykowanych i modyfikację sposobu wypowiedzi dla komunikatów bota. Natomiast uruchomienie produkcyjne wiązało się z kwestią dostępnych mechanizmów diagnostyki i monitorowania systemów.

Sprint - Michał Bukontt

Wejście na produkcję w przypadku wirtualnego agenta głosowego to w praktyce pierwszy krok procesu dopasowywania bota do rzeczywistych reakcji ludzi czy obsługi sytuacji, które nie zdarzały się w „normalnej” komunikacji z konsultantem. Tego typu wdrożenie to nie jednorazowy wysiłek implementacyjny, a bardziej długi, stale optymalizowany proces.

Problemy i wyzwania w trakcie

vecetra - Przemysław Burzyński

Wielkim wyzwaniem było dogłębne przeanalizowanie potrzeb naszych klientów. Musieliśmy przewidzieć, jak będą się zachowywać podczas kontaktu z botem i czego będą od niego wymagać, aby otrzymać wszystkie niezbędne informacje.

Sprint - Michał Bukontt

Analiza potrzeb klientów i ułożenie odpowiednich scenariuszy były zdecydowanie największym wyzwaniem. Potrzebna była ciągła świadomość, że inaczej komunikujemy się pisząc, niż mówiąc. Dodajmy jeszcze warstwę informacyjną po stronie robota – jakość treści oraz syntezywanego głosu.

TECHMO - Tomasz Jadczyk

Z naszej perspektywy największym wyzwaniem było pierwsze zastosowanie syntezywanego głosu opartego o głębokie sieci neuronowe. Efektem tego wdrożenia jest uzyskanie głosu o naturalnym brzmieniu. Jednocześnie czas reakcji bota jest bardzo krótki, nawet w przypadku długiej wypowiedzi.

Efekty i rezultaty

vecetra - Przemysław Burzyński

Wirtualny konsultant Vectry umożliwia płynną obsługę oraz szybsze dotarcie do informacji czy rozwiązania problemu naszych klientów.

Kolejną korzyścią jest fakt, że dzięki przejęciu przez wirtualnego agenta części procesu obsługi klienta, nasi konsultanci mają więcej czasu, aby zająć się bardziej złożonymi sprawami zgłaszanymi przez abonentów.

Warto dodać, że obecnie, w czasie wzmożonego ruchu w kontaktach zdalnych, inni operatorzy zalecają swoim klientom korzystanie ze strony internetowej zamiast infolinii. Podczas gdy dla człowieka naturalna i intuicyjna jest komunikacja werbalna. Sprawne i zautomatyzowane contact center zapewnia komfort kontaktu w sposób, który nie wymaga spędzania dodatkowego czasu przed ekranem.

80 000

połączeń miesięcznie
i **90%** poprawnie
zautoryzowanych osób
w jednym procesie

Wdrożone

3 procesy inbound **1** proces outbound

Docelowo **8** procesów w najbliższym czasie

90

jednoczesnych kanałów
systemu samoobsługowego
dla Sprintbota głosowego.

Plany na kolejne wdrożenia

 **vectra** - Przemysław Burzyński

Pierwszy etap projektu spełnia założone oczekiwania. Rozpoczęliśmy pracę nad uruchomieniem następnego etapu wdrożenia - planujemy automatyzować kolejne procesy obsługi z wykorzystaniem wirtualnego konsultanta i technologii głosowych.

Wydawca:
Techmo Sp. z o.o.
ul. Torfowa 1/5
30-384 Kraków

Teksty: autor zbiorowy
Opracowanie i korekta: Iwona Jendernal i Piotr Stankiewicz
Opracowanie graficzne: Piotr Słota – Pada Deszcz Studio

Kraków, marzec 2021 r.

Więcej o Techmo:

www
techmo.pl



Newsletter
bit.ly/NewsletterTechmo



LinkedIn
/company/techmo-sp.-z-o.o.



Facebook
/TechmoVoice



Twitter
/Techmo_Voice



Youtube
/techmovoice

