

## **AIBot Customer Center**

### **opis rozwiązania**

Zintegrowany system obsługi klienta AIBot Customer Center to rozwiązanie usprawniające komunikację firmy z klientami. W ramach rozwiązania możliwe jest wyszukiwanie dokumentów przechowywanych w ustrukturalizowanym repozytorium za pomocą wyszukiwarki kontekstowej oraz wykorzystanie mechanizmu FAQ do gromadzenia odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania. Dostępna jest także komunikacja online z wykorzystaniem wirtualnego konsultanta a także centrum obsługi klienta pozwalające klientowi na przeprowadzenie rozmowy z pracownikiem firmy.

### **Zalety rozwiązania AIBot Customer Center**

Korzyści wynikające z wdrożenia rozwiązania AIBot Customer Center to przede wszystkim:

- **udostępnienie kanałów komunikacji.** Dzięki dostępowi do systemu za pośrednictwem strony WWW oraz poprzez komunikator internetowy klienci mogą poszukiwać potrzebnych informacji w taki sposób, jaki jest dla nich najprostszy.
- **ułatwienie klientom wyszukiwania informacji.** Wyszukiwarka kontekstowa umożliwia klientom doprecyzowywanie zapytania. Taksonomie oraz chmura tagowa ułatwiają uzyskiwanie przeglądowych informacji na interesujący klienta temat.
- **prezentowanie gotowych odpowiedzi na pytania najczęściej zadawane przez klientów** w rozmowach z konsultantami. Dzięki mechanizmowi FAQ konsultant pracujący w firmie może udostępnić w postaci listy pytań i odpowiedzi informacje dotyczące tematów najczęściej poruszanych przez klientów. Budowanie FAQ jest integralną częścią rozmowy z klientem - konsultant może na bieżąco wpisywać zadawane przez klienta pytania na listę FAQ.
- **możliwość porozmawiania z wirtualnym konsultantem.** Jeśli klient nie jest w stanie znaleźć potrzebnych informacji, może porozmawiać z wirtualnym konsultantem. Rozmowa z wirtualnym konsultantem to nie tylko możliwość przeszukiwania zasobów informacyjnych. Możliwe jest także uruchamianie usług (np. kalkulatora kredytowego na stronie banku) oraz uzyskiwanie szczegółowych informacji na temat produktów firmy. W przypadku, gdy spełnienie oczekiwań klienta tego wymaga, wirtualny konsultant może zadać dodatkowe pytania lub przedstawić kilka możliwości do wyboru.
- **integracja z biurem obsługi klienta.** Jeśli klient potrzebuje skontaktować się z pracownikiem biura obsługi klienta może to zrobić w ramach tej samej witryny, którą

do tej pory przeszukiwał. Pracownik firmy rozpoczynając rozmowę z klientem uzyska wgląd w dotychczasowy przebieg wizyty klienta, dzięki czemu będzie mógł lepiej zorientować się w jego potrzebach.

- **automatyczny wybór konsultanta.** Jeśli więcej niż jeden pracownik firmy jest aktualnie dostępny to gdy klient poprosi o rozmowę z ekspertem rozmowa przekierowywana jest do tego pracownika, którego profil najlepiej pasuje do informacji, których dotychczas poszukiwał klient.
- **zminimalizowanie liczby rozmów z biurem obsługi klienta.** Klienci mogą uzyskać potrzebne informacje przeszukując dokumenty dostępne na stronie WWW oraz rozmawiając z wirtualnym konsultantem. Dzięki temu wiele problemów zostaje rozwiązanych zanim pracownik firmy musi nawiązać rozmowę z klientem. Zmniejszenie obciążenia biura obsługi klienta to duże oszczędności dla firmy.

Dzięki powyższym zaletom AIBot Customer Center ułatwia przekazywanie informacji klientom oraz zapewnia łatwą i wygodną komunikację. Wsparcie działania systemu przy pomocy automatycznego wirtualnego rozmówcy zapewnia efektywne wykorzystanie zasobów działu obsługi klienta i daje klientom firmy poczucie szybkiej i komfortowej obsługi.

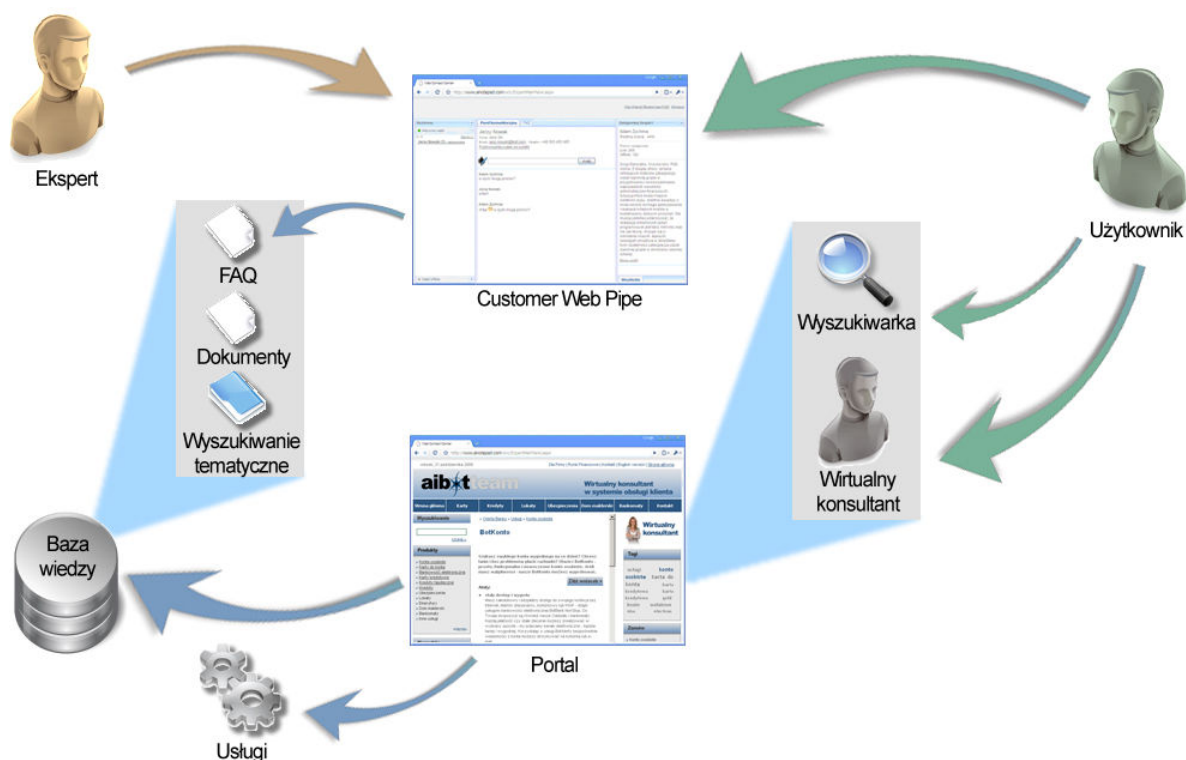
## Architektura rozwiązania

Rozwiązanie AIBot Customer Center składa się z dwóch komponentów, które są instalowane na serwerze WWW:

- **AIBot Portal.** Portal informacyjny oferujący klientom zunifikowany dostęp do źródeł wiedzy takich jak opisy produktów, informacje kontaktowe, FAQ oraz wszelkie inne informacje, jakie firma chce udostępnić na swojej stronie internetowej. Portal zbudowany jest w oparciu o komponent technologiczny **AIBot Integration Bridge**, który pozwala na zintegrowanie źródeł wiedzy takich jak SharePoint, kanały RSS czy relacyjne bazy danych. W ramach portalu dostępna jest wyszukiwarka **AIBot Conceptual Search**, wirtualny konsultant **AIBot Chatter** oraz mechanizmy strukturalizacji wiedzy takie jak taksonomie i chmury tagowe. Dzięki komponentowi **AIBot Recommendations** możliwe jest sugerowanie klientom informacji powiązanych tematycznie z aktualnie przeglądanej stroną.
- **Customer Web Pipe.** Narzędzie służące do komunikacji klientów z pracownikami firmy umożliwiające klientom zasięgnięcie za pośrednictwem przeglądarki WWW porady eksperta pełniącego dyżur na gorącej linii. Pracownikom firmy narzędzie Customer Web Pipe udostępnia wygodny interfejs WWW umożliwiający prowadzenie współbieżnie wielu rozmów oraz zarządzanie informacjami zgromadzonymi podczas rozmów z klientami. Narzędzie Customer Web Pipe wspiera zarządzanie listą najczęściej zadawanych pytań (FAQ) oraz generowanie spersonalizowanych ofert dla klientów.

Oprócz powyższych komponentów w skład systemu wchodzi baza wiedzy, która może składać się ze zdwersyfikowanych zasobów takich jak relacyjne bazy danych czy też zawartość przechowywana w systemach zarządzania dokumentami. Efektywny dostęp do źródeł wiedzy wykorzystywanych przez system oraz sprawne wyszukiwanie informacji zapewnia komponent technologiczny **AIBot Indexer** pozwalający na tworzenie indeksu semantycznego z wykorzystaniem relacji pomiędzy pojęciami zdefiniowanych przez administratora systemu.

Rys. 1 przedstawia komponenty rozwiązania AIBot Customer Center oraz przepływ informacji pomiędzy nimi.



Rys. 1 Architektura rozwiązania AIBot Customer Center

Dostęp do każdego z komponentów zarówno od strony klienta jak i pracownika firmy odbywa się za pomocą przeglądarki internetowej.

## Podsumowanie

Rozwiązanie AIBot Customer Center stanowi **skuteczny mechanizm wsparcia** dla systemów obsługi klienta. Rozwiązanie umożliwia **efektywny przydział ekspertów** obsługujących klientów z uwzględnieniem tematyki zadawanych pytań oraz wspiera **budowanie listy typowych problemów** zgłaszanych przez klientów (FAQ). Dzięki możliwości wsparcia działania systemu przy pomocy automatycznego **wirtualnego rozmówcy** proponowane rozwiązanie jest nie tylko nowoczesne,

ale także zapewnia **efektywne wykorzystanie zasobów działu obsługi klienta** i daje klientom firmy poczucie **szybkiej i komfortowej obsługi**.