



Awatary AI w bankowości: Jak technologia zmienia interakcje z klientami?

Anna Prończuk-Omiotek
Algotech Polska



**To jest mój avatar
mówiący po chińsku**

Czego się dzisiaj dowiemy?



**Jak stworzyć swój awatar
AI i dać się „sklonować”?**



**Jak dzięki asystentom AI jeden
z fintechów zaoszczędził
kilkadziesiąt milionów dolarów?**



**Jak boty oparte o AI
usprawniają procesy obsługi
klienta w bankowości?**

Anna Prończuk-Omiotek

Znana w internecie jako Anna PRO, ponieważ uczy jak robić PROfesjonalny marketing, który wspiera sprzedaż.

- Dyrektor Marketingu w Algotech - firmie, która specjalizuje się w digitalizacji usług, od prawie 20 lat współpracuje z sektorem bankowym i od 12 lat jest członkiem FTB.
- Co-founder SalesYY.com - butikowej firmy consultingowej specjalizującej się w marketingu i sprzedaży z nutką AI.
- Certyfikowany trener wystąpień publicznych.



Jak stworzyć awatar AI?

1. Określ cel wynikający ze strategii.



Strategia jest kluczem



Jakie pytania warto sobie zadać?

- Które procesy biznesowe są najbardziej czasochłonne?
- Które z nich są powtarzalne?
- W czym chcemy, aby awatar lub bot przyspieszył, a w czym zastąpił pracę ludzi?

A dlaczego? 🤔

- Lepsza obsługa klienta obecnego.
- Lepsze dopasowanie oferty do potrzeb obecnych, jak i nowych klientów.
- Wyższa sprzedaż.

COACHING BOT

- Bot AI, który w czasie rzeczywistym analizuje rozmowę sprzedawcy z klientem.
- Analizie podlegają wszelkie elementy sprzedażowe (słownictwo, tempo mówienia, pauzy, emocje, etc).
- Bot sugeruje następne kroki (np. upsell konkretnego produktu), aby sprzedawca mógł efektywniej osiągnąć cele biznesowe.





Real-time
data-driven sprzedaż.

Case study: Jaki był nasz cel?

Odzyskać czas.



Case study: Jaki był nasz cel?

Odzyskać czas.



Zrobić coś dobrego dla świata.



Niezwyczajne **5 lat**
Serdecznej Fundacji
Hearty!



WOLONTARIAT
PRACOWNICZY



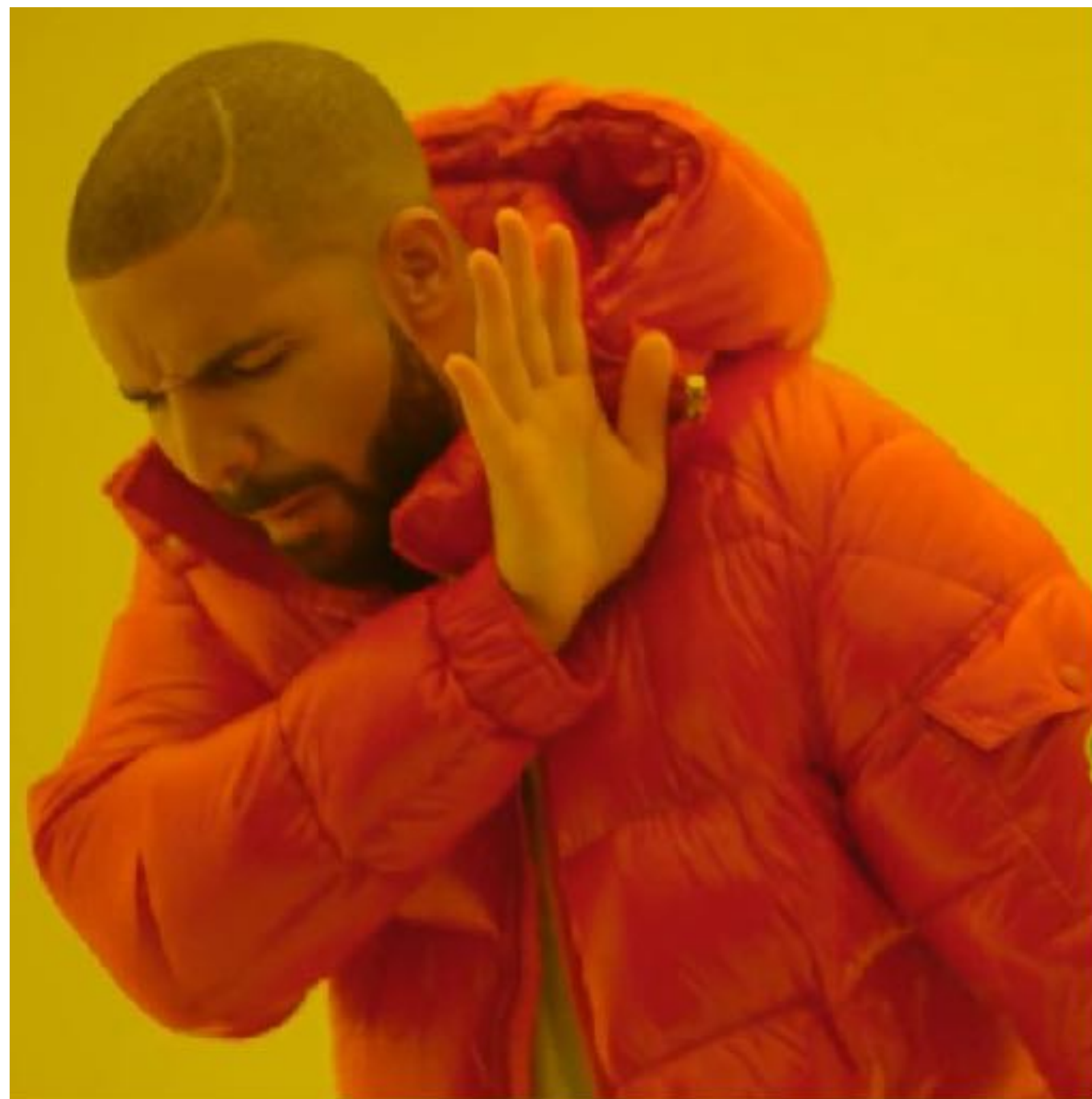




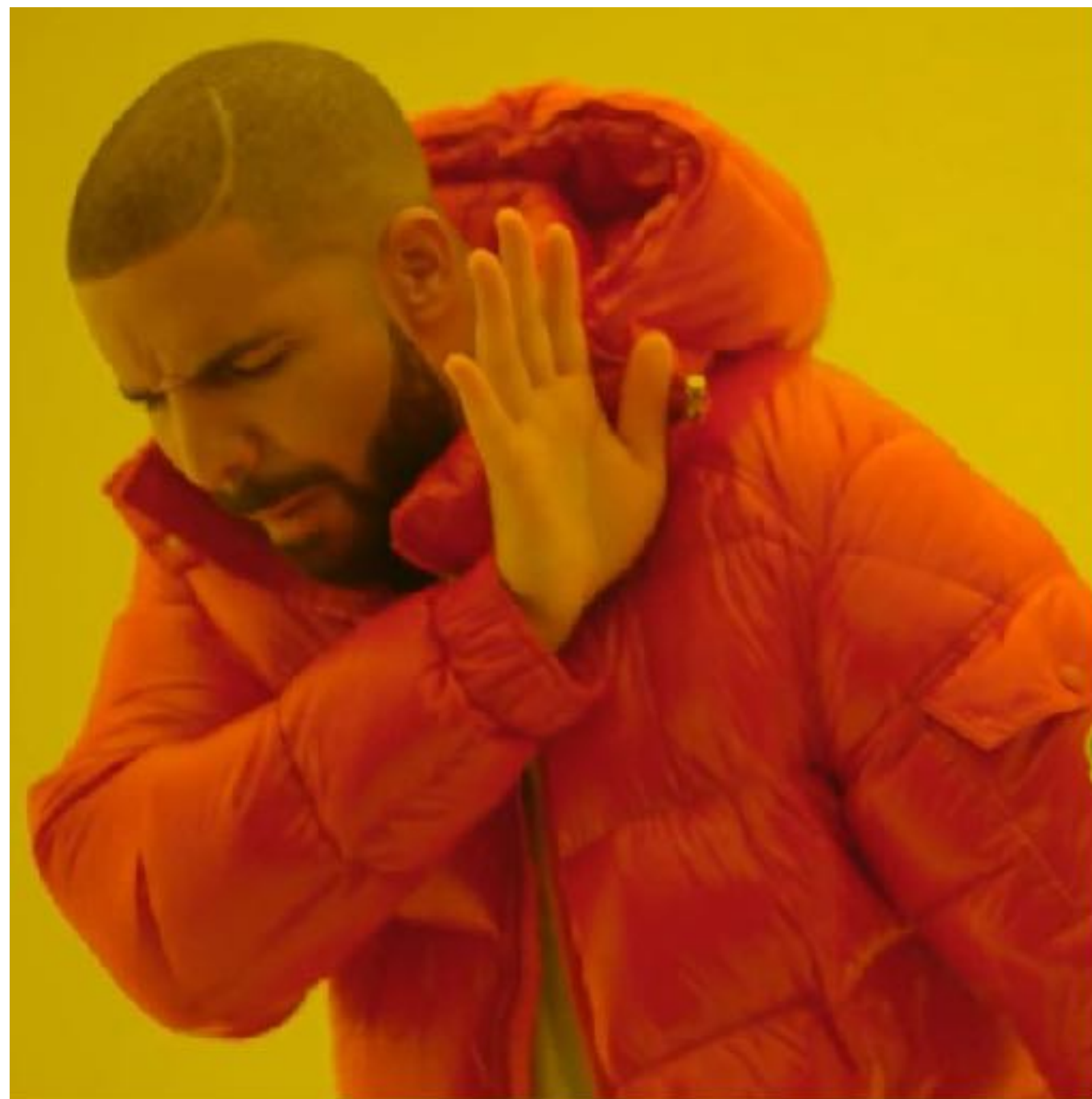
Jak stworzyć awatar AI?

- 1.** Określ cel wynikający ze strategii.
- 2.** Uporządkuj procesy i twórz checklisty.





„Nie mam czasu na aktualizowanie procesów ani tworzenie checklist.



„Nie mam czasu na aktualizowanie procesów ani tworzenie checklist.



„Dzięki AI mam czas na wszystko i mam kontrolę.”



WrapUp Bot

Dzięki AI automatycznie podsumuje spotkania w kanałach elektronicznych (np. MS Teams, chat) oraz rozmowy przez telefon.

Jak stworzyć awatar AI?

- 1.** Określ cel wynikający ze strategii.
- 2.** Uporządkuj procesy i twórz checklisty.
- 3.** Wybór narzędzia



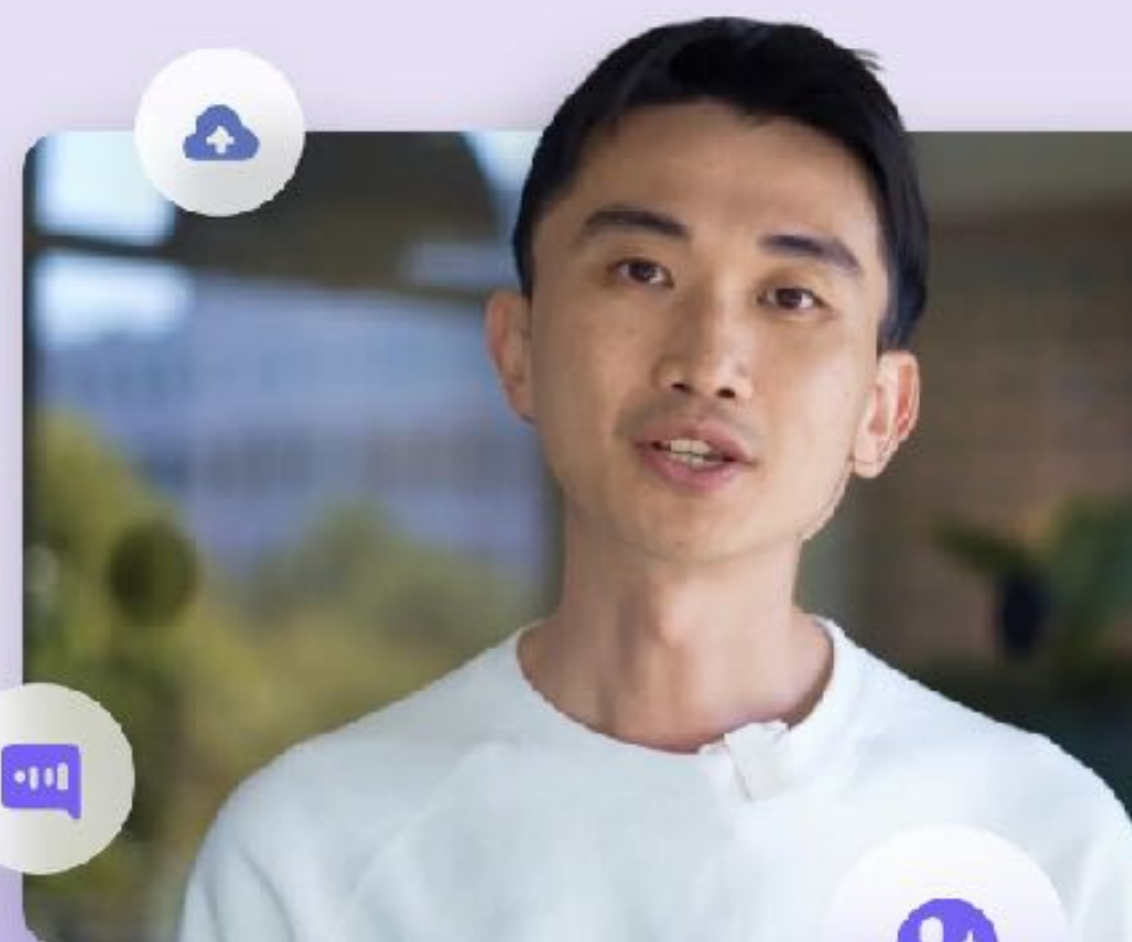
Przykład awatara wygenerowanego
w synthesia.io w maju 2023: bit.ly/infoshare2023





AI-powered video creations at scale

 4.8/5 500+ Reviews



**W jakim języku
mówi ten avatar?**



40

Języków





Jak dzięki asystentom AI jeden
z fintechów **zaoszczędził**
kilkadziesiąt milionów dolarów?

Case study

Klarna.

Asystent AI w Klarna - wyniki po miesiącu:

- 2/3 rozmów ze swoimi klientami przeprowadzono za pomocą asystenta AI (ponad 2 mln rozmów Działu Obsługi Klienta zdelegował na AI)
- W wyniku czego skrócono czas rozwiązania problemu z 11 do 2 minut.
- Asystent był dostępny nieprzerwanie 24/7, w 23 krajach, w 35 językach.
- Wykonał w tym czasie pracę równą 700 pełnoetatowych pracowników.

Ryzyko:

**Nadmierna automatyzacja
spowoduje spadek
lojalności klientów. 🛑**





**Asystent AI uzyskał te
same **wyniki satysfakcji** co
„ludzka” obsługa klienta.**

The background consists of several overlapping triangles in various shades of blue, creating a dynamic, geometric pattern. The text is centered horizontally and vertically in a large, white, sans-serif font.

Efekt finansowy?

40 mln \$

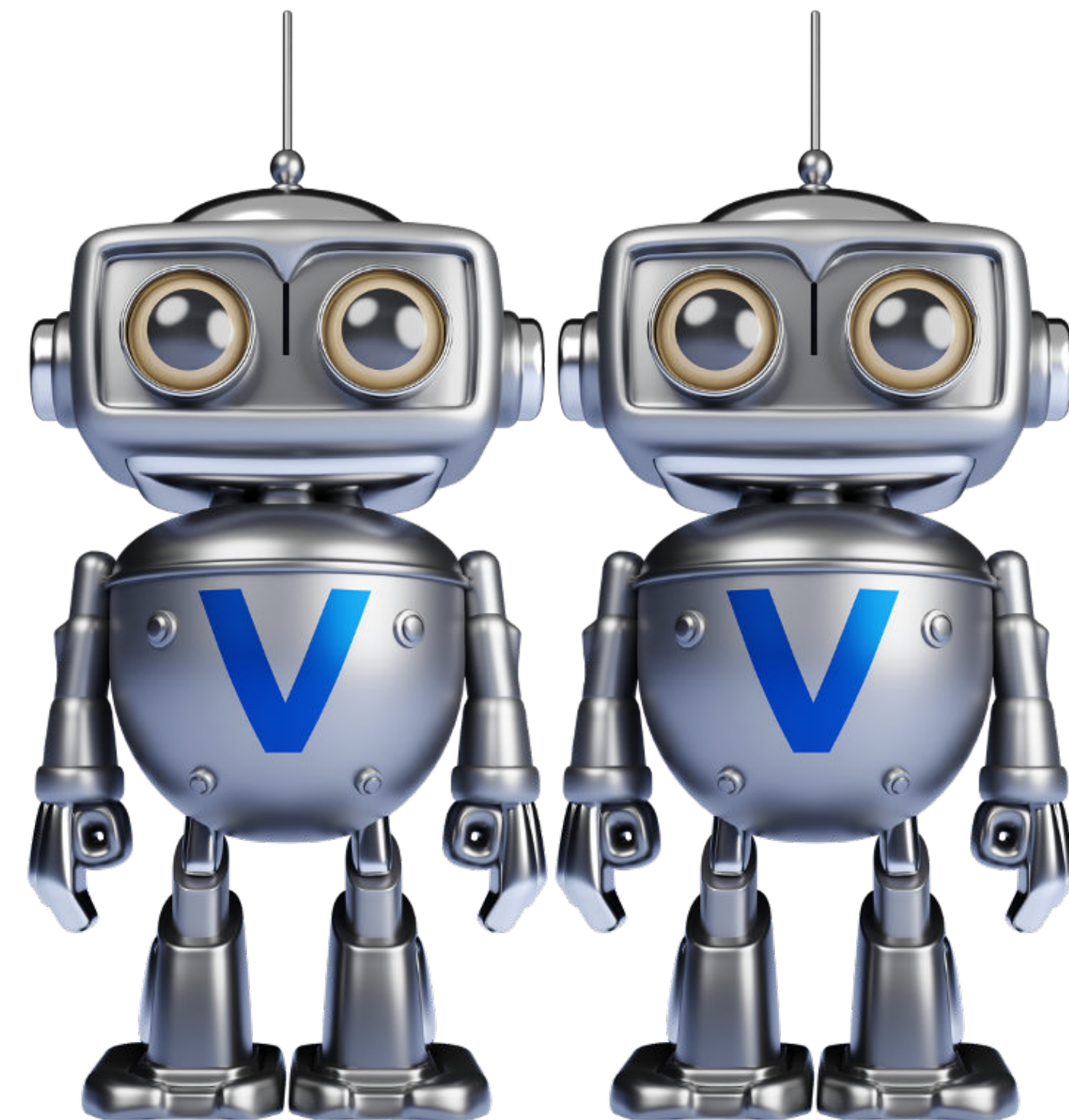
oszczędności 



Jak boty oparte o AI
usprawniają procesy obsługi
klienta w bankowości?

VOICE CONTAINMENT BOT

- Bot AI, który prowadzi rozmowę **multikanałowo** (głos, tekst) wykonując zadania za konsultanta.
- Możemy połączyć go z Coaching Botem, aby w parze działały w celu podniesienia **efektywności** procesu obsługi klienta.
- Efekt: Zyskanie przewagi konkurencyjnej.







Pracownik nie może dostać L4 na kota 🤔

TIME FLEX BOT

- Inteligentne zarządzanie harmonogramem pracy np. setek doradców klienta.
- AI zapewnia ciągłość obsługi.
- Umożliwiamy pracownikom bardziej elastyczne podejście do grafiku pracy i gwarantujemy **Work-life Balance**.



Korzyść?

**„Happy employee,
happy customer”**



TIME FLEX BOT - szacowane efekty

- Rotacja wśród agentów korzystających z Time Flex Bota może zmniejszyć się nawet o 25%.
- Brak limitu liczby osób.
- 5x zwrot z inwestycji.



„U mnie to nie zadziała”

Jak sprawdzić czy to u Państwa zadziała?

- 30 dni na integrację
- 3 miesiące bezkosztowo, żeby sprawdzić wartość.
- Po szczegóły zapraszamy na stoisko **Algotech**.



Wnioski

Wnioski:



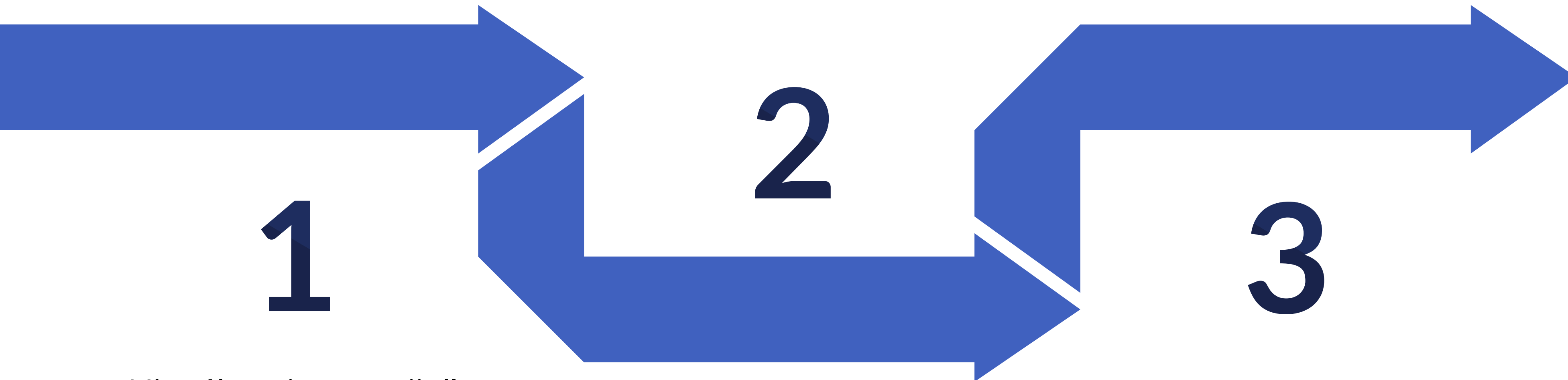
Wnioski:

1

2

3

„Nie róbmy innowacji dla
innowacji.” Pamiętajmy, że
najważniejsza jest **strategia**.



Wnioski:



Wnioski:

1

„Nie róbmy innowacji dla innowacji.” Pamiętajmy, że najważniejsza jest **strategia**.

2

Narzędzia AI ciągle ewoluują. Znajdź Partnera, który **dobierze** najlepsze.

3

AI zapewnia zyskanie **przewagi** konkurencyjnej.

Oszczędzajmy czas dzięki AI! :)

Anna Prończuk-Omiotek

in @Algotech

apronczuk@algotech.pl
pstanisz@algotech.pl

in @AnnaPronczuk

www.Algotech.pl
mobile: +48 516 578 918

