



TO NIE KALKULATOR

**Przyszłość należy do tych,
którzy umieją korzystać**

Z





**to nie trend,
to największa ewolucja
od czasów internetu**

The background is a horizontal banner with a complex, abstract texture. It features a mix of deep blue and vibrant purple hues. The texture appears to be a combination of organic, cellular patterns (like a honeycomb or coral structure) and a more granular, almost crystalline surface. A faint, light-colored map of the country of Tuvalu is subtly visible in the background, centered behind the text. The overall effect is a high-tech, digital aesthetic.

OTUATARA

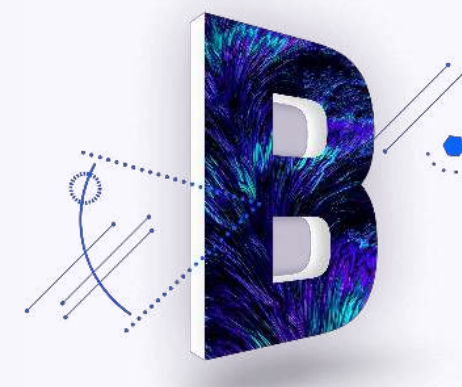
ROZWIĄZYWANIE PROBLEMÓW INSPIROWANE TECHNOLOGIĄ

Budujemy pomysłowe rozwiązania,
by tworzyć zachwycające
doświadczenia dla klientów dzięki:

- zaawansowanej analityce
- automatyzacji procesów biznesowych
- tworzeniu rozwiązań i produktów
- projektowaniu i budowie interfejsów cyfrowych



ANALYTICS
& DATA SCIENCE



BUSINESS
AUTOMATION



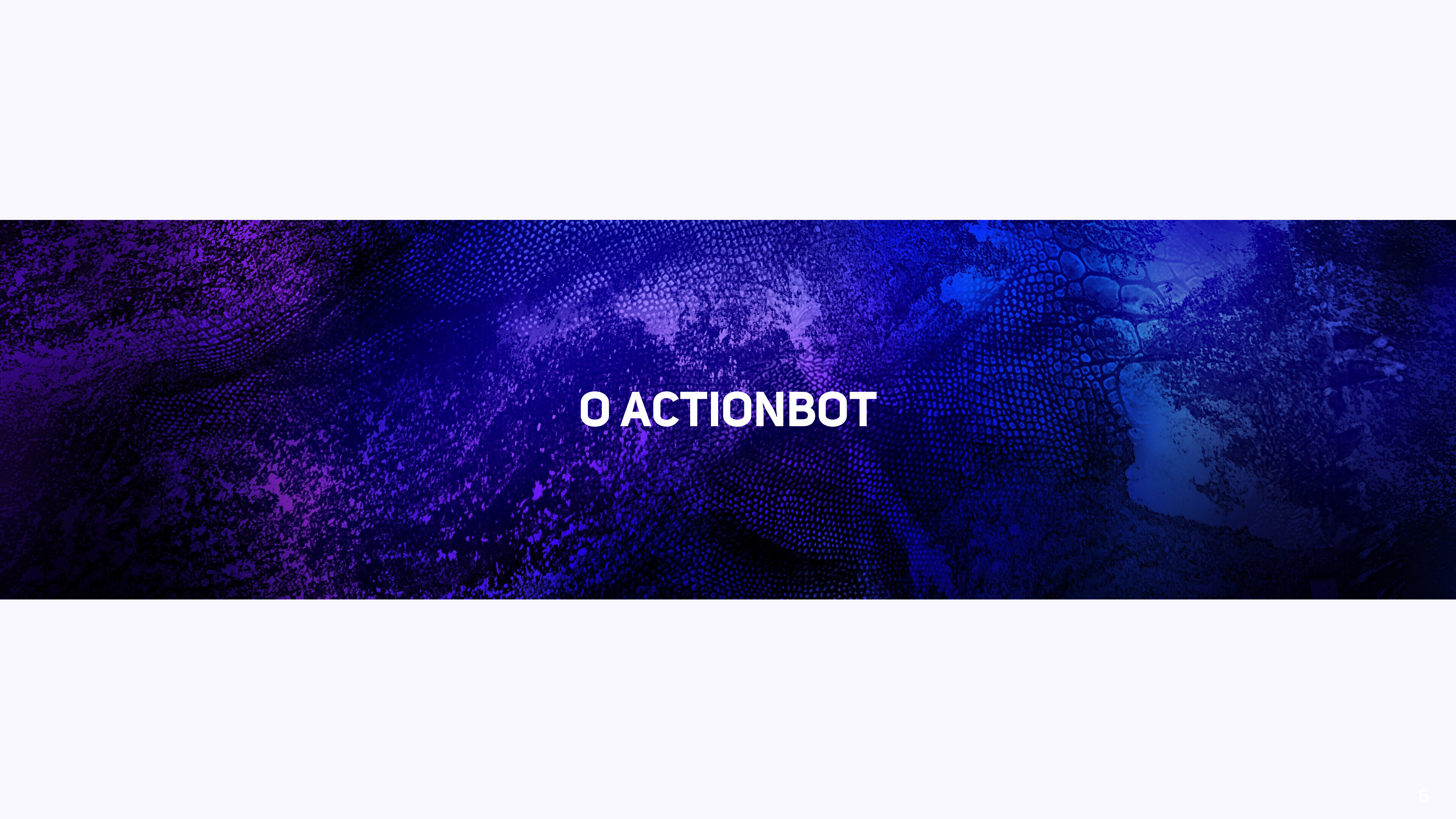
COGNITIVE
TECHNOLOGY



DIGITAL
TRANSFORMATION

POMYSŁOWE PRODUKTY DLA ROZWIĄZAŃ BIZNESOWYCH

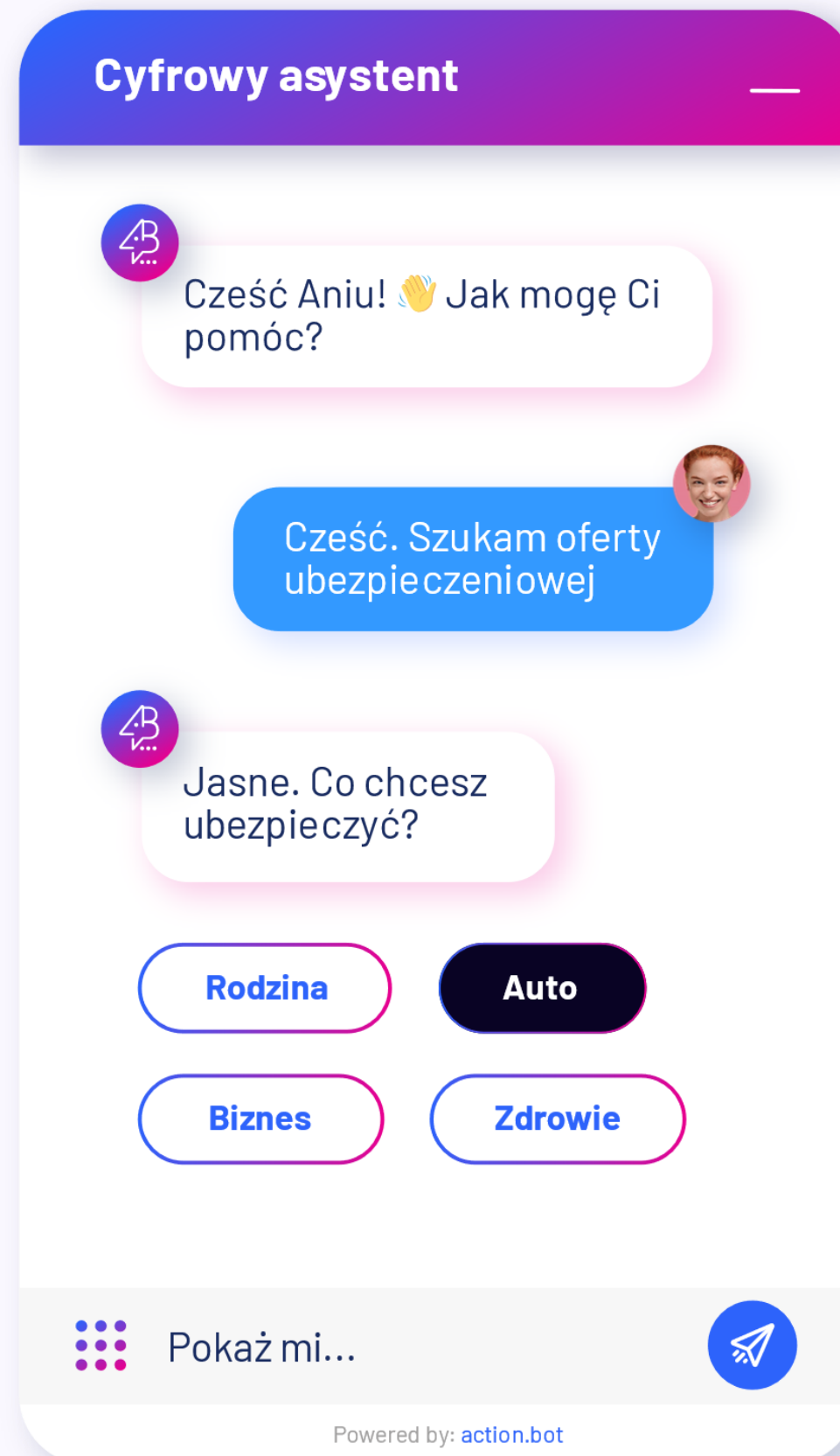




O ACTIONBOT

ASYSTENT KLIENTA, KTÓRY ROZUMIE JEGO INTENCJE

Przekształcamy intencje klientów w działania
dzięki innowacjom w sferze doświadczeń cyfrowych.



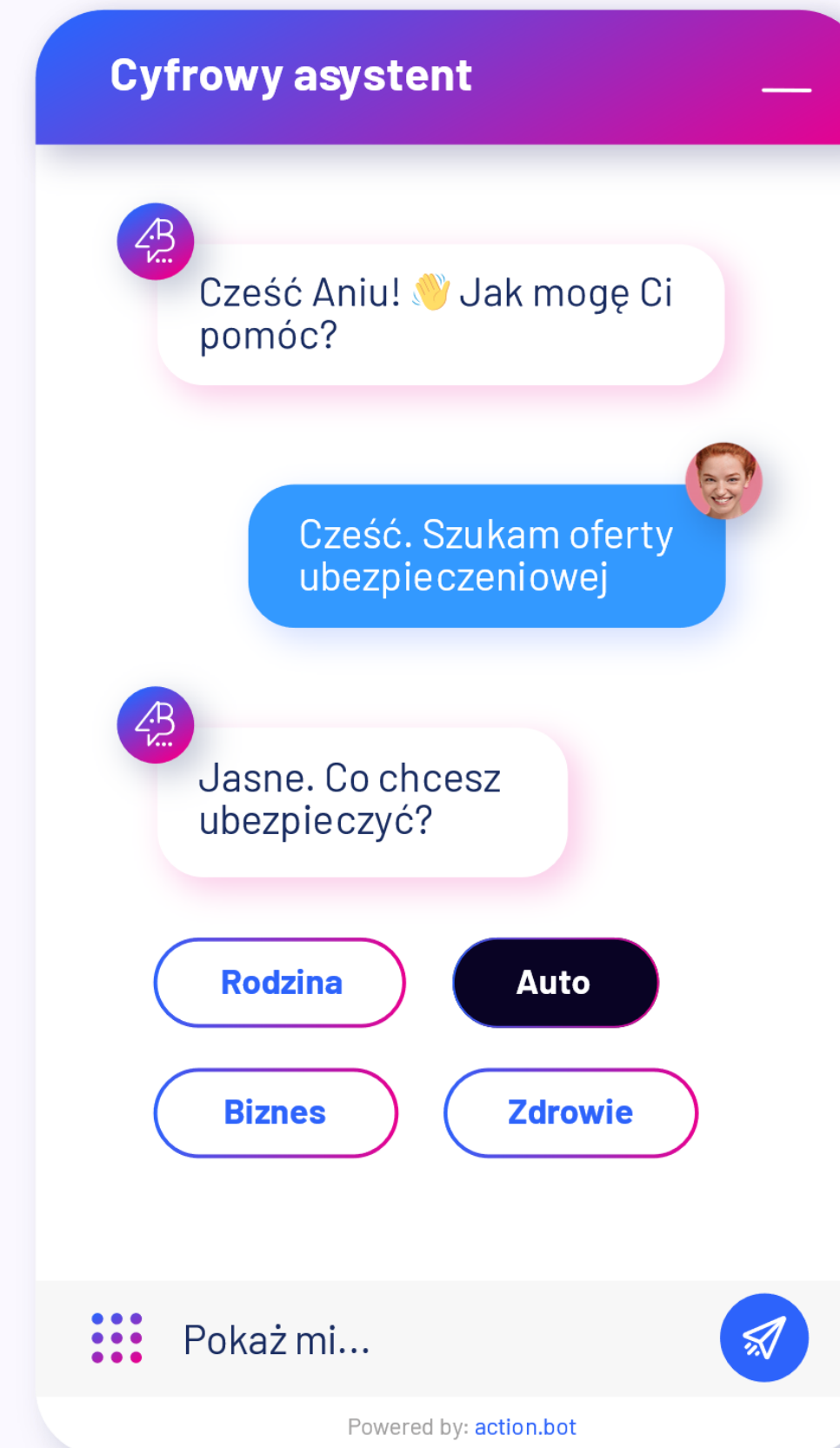
Przekształcanie intencji klientów w działania dzięki innowacjom w sferze doświadczeń cyfrowych.

AI + CHATBOT + OBSŁUGA KLIENTA

WPROWADZA INNOWACJE W KOMUNIKACJI Z TWOIMI KLIENTAMI

Nasz inteligentny cyfrowy asystent rewolucjonizuje obsługę klienta w obszarach bankowości, telekomunikacji, ubezpieczeń, handlu detalicznego i innych branżach:

- odpowiada na najczęściej zadawane pytania klientów
- pomaga w nawigacji na stronie
- doradza w zakresie produktów i usług oraz pozyskuje potencjalnych klientów
- automatyzuje procesy sprzedażowe i operacyjne
- automatycznie wypełnia formularze
- łączy z konsultantem



ACTIONBOT



ASYSTENT KONTEKSTOWY

rozumie i reaguje na cyfrowe otoczenie klienta

CYFROWI ASYSTENCI

zaawansowane rozwiązania wykorzystujące uczenie maszynowe

CHATBOTY „SEMI-SCRIPTED”

reagujące na słowa kluczowe

PROSTE BOTY PLUG-N-PLAY

proste rozwiązania, oparte na drzewie decyzyjnym



DEFINICJE I ZAGADNIENIA

AI (Artificial Intelligence, Sztuczna Inteligencja)

Symulacja ludzkiej inteligencji przez maszyny.

NLP (Natural Language Processing, Przetwarzanie Języka Naturalnego)

Technologia rozumienia języka ludzkiego przez komputer.

Chatbot

Program symulujący rozmowę z użytkownikami przez tekst lub dźwięk.

Cyfrowy Asystent

Zaawansowany chatbot z AI, obsługujący złożone zadania i rozumienie kontekstu.

Automatyzacja

Wykorzystanie technologii do wykonywania zadań bez interwencji ludzkiej.

Machine Learning (ML, Uczenie Maszynowe)

Algorytmy pozwalające maszynom uczyć się z danych.

Omnichannel

Jednolita i spójna obsługa klienta przez różne kanały komunikacji.

TTS (Text-to-Speech, Tekst na Mowę)

Technologia przekształcająca tekst pisany na mowę.

Intent Recognition (Rozpoznawanie Intencji)

Proces identyfikacji celu zapytania użytkownika przez AI.

CRM (Customer Relationship Management, Zarządzanie Relacjami z Klientami)

System do zarządzania interakcjami z klientami.

Big Data

Ogromne zbiory danych analizowane dla uzyskania wglądów i wzorców.

GPT (Generative Pre-trained Transformer)

Zaawansowany model AI generujący tekst bazujący na kontekście.

API (Application Programming Interface, Interfejs Programowania Aplikacji)

Umożliwia interakcję między oprogramowaniami.

Sentiment Analysis (Analiza Sentymentu)

Ocena emocji wyrażonych w tekście za pomocą NLP.

ChatOps

Użycie chatbotów do zarządzania operacjami IT i rozwojem oprogramowania.

Conversational AI (Konwersacyjna AI)

AI symulująca naturalne rozmowy z ludźmi.

Knowledge Base (Baza Wiedzy)

Zbiór informacji dostępnych dla użytkowników i systemów AI.

ASR (Automatic Speech Recognition, Automatyczne Rozpoznawanie Mowy)

Technologia rozpoznająca i przekształcająca mowę na tekst.

RPA (Robotic Process Automation, Automatyzacja Procesów Robotycznych)

Automatyzacja zadań biznesowych za pomocą oprogramowania.

OCR (Optical Character Recognition, Rozpoznawanie Tekstu Optyczne)

Konwersja obrazów tekstu na tekst edytowalny.

IVR (Interactive Voice Response, Interaktywna Odpowiedź Głosowa)

System umożliwiający interakcję z komputerem za pomocą głosu.



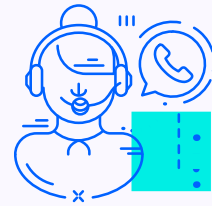
EWOLUCJA OBSŁUGI KLIENTA



1950-1960

POCZTA I OBSŁUGA BEZPOŚREDNIA

Tradycyjna obsługa klienta za pomocą korespondencji pisemnej i osobistych wizyt w placówkach



1970-1980

CALL CENTERS

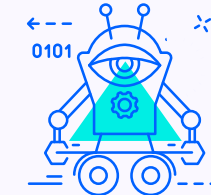
Początki telefonicznej obsługi klienta, umożliwiające szybszą i bardziej bezpośrednią komunikację



1990

E-MAIL I WWW

Rewolucja cyfrowa umożliwiająca komunikację za pośrednictwem e-maili i formularzy kontaktowych na stronach internetowych



2010

CHATBOTY

Automatyczni asystenci tekstowi ułatwiają szybką i skuteczną obsługę zapytań klientów

2000

SOCIAL MEDIA

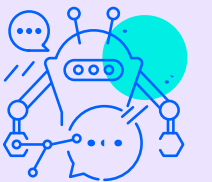
Platformy społecznościowe stają się nowym kanałem komunikacji z klientami

2020

CYFROWI ASYSTENCI

Zaawansowane systemy AI

zapewniające personalizowaną i inteligentną obsługę w różnych kanałach komunikacji



2020

The background of the slide is a horizontal band with a complex, organic texture. It features a gradient of colors from deep blue to vibrant purple, with patterns that resemble scales, cells, or a microscopic view of a material. The texture is dense and layered, giving it a three-dimensional appearance.

CYFROWY ASYSTENT vs ZWYKŁY CHATBOT

	CHATBOT	CYFROWY ASYSTENT AI
zrozumienie intencji	Ograniczony do prostych komend i zapytań opartych na słowach kluczowych	Wykorzystuje zaawansowane algorytmy AI do zrozumienia złożonych zapytań i intencji użytkownika
kontekst	Zwykle nie jest w stanie utrzymywać kontekstu rozmowy, odpowiadając na każde zapytanie izolowanie	Może kontekstualnie reagować na zapytania, pamiętając wcześniejsze interakcje i dostosowując odpowiedzi
personalizacja	Oferuje ogólne odpowiedzi, które mogą nie być w pełni dostosowane do potrzeb użytkownika	Dostosowuje komunikację do indywidualnych potrzeb i preferencji użytkownika, oferując bardziej personalizowane doświadczenia
interakcja wielokanałowa	Zazwyczaj ograniczony do pojedynczego kanału lub wymaga oddzielnych implementacji dla różnych kanałów	Zdolny do prowadzenia spójnej komunikacji przez różne kanały (web, social media, email itp.) bez utraty kontekstu
złożoność zapytań	Skuteczny głównie w przypadku prostych zapytań i predefiniowanych odpowiedzi	Może interpretować i odpowiedzieć na złożone zapytania, wykorzystując Natural Language Processing (NLP)
nauka i adaptacja	Ma ograniczone zdolności do nauki; aktualizacje i ulepszenia zazwyczaj wymagają interwencji człowieka	Ciągle uczy się z każdej interakcji, ulepszając swoje odpowiedzi i zdolności komunikacyjne

PERSONALIZACJA

- **Dostosowanie odpowiedzi do indywidualnych preferencji**
personalizacja treści zgodnie z wyborami użytkownika
- **Bezpieczeństwo danych i prywatność**
gwarancja ochrony informacji osobowych
- **Analiza Big Data**
Analiza dużych zbiorów danych użytkowników, by lepiej zrozumieć ich potrzeby i preferencje
- **Natural Language Processing (NLP)**
Implementacja NLP do rozumienia i przetwarzania języka naturalnego w komunikacji
- **Behawioralne targetowanie**
Personalizowanie treści bazując na zachowaniach i wzorcach użytkownika
- **Algorytmy kontekstowe**
Wykorzystanie algorytmów kontekstowych do dostarczania odpowiedzi uwzględniających bieżącą sytuację użytkownika
- **Dostosowanie UX/UI**
Tworzenie spersonalizowanych interfejsów użytkownika zgodnie z indywidualnymi preferencjami

KORZYŚCI:

- 01 **Zwiększona efektywność komunikacji**
szybsze i trafniejsze odpowiedzi
- 02 **Personalizowane rekomendacje**
asystent proponuje rozwiązania dostosowane do użytkownika
- 03 **Optymalizacja doświadczenia użytkownika**
ulepszona interakcja dzięki zrozumieniu potrzeb
- 04 **Poprawa wizualna**
atrakcyjniejszy interfejs użytkownika

Personalizacja transformuje standardową obsługę klienta w unikalne, dopasowane do indywidualnych potrzeb doświadczenia



NLP & LLM



- **Definicja NLP**
Technologia interpretacji i generowania języka ludzkiego przez maszyny
- **Tokenizacja**
Podział tekstu na słowa/zdania dla analizy
- **Analiza semantyczna**
Zrozumienie znaczenia słów i relacji między nimi
- **Rozpoznawanie intencji**
Określanie intencji użytkownika z pomocą AI
- **Różne formułowania**
Interpretacja wielu wersji tego samego zapytania

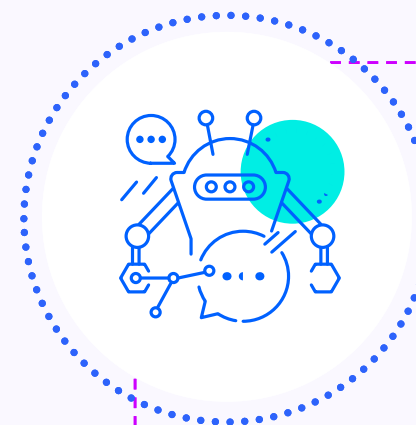
KORZYŚCI Z ZASTOSOWANIA NLP I LLM W ASYSTENTACH CYFROWYCH

- 01 **Ekstrakcja encji**
Określanie kluczowych informacji z tekstu
- 02 **Mapowanie na zadania**
Przekształcanie zrozumiałych informacji w akcje
- 03 **Personalizacja odpowiedzi**
Dostosowanie komunikacji do indywidualnych potrzeb
- 04 **Szybkość reakcji**
Natychmiastowe dostarczanie precyzyjnych odpowiedzi
- 05 **Zwiększenie satysfakcji**
Poprawa doświadczeń użytkowników dzięki zrozumiałym odpowiedziom

The background of the slide is a horizontal band with a complex, abstract texture. It features a mix of deep blue and vibrant purple hues, with patterns that resemble organic cells, scales, or a microscopic view of a material. The texture is dense and layered, creating a sense of depth and movement.

„ACTIONABILITY” CYFROWYCH ASYSTENTÓW

- **Wzmacnianie LLM przez API i integracje** umożliwia tworzenie automatyzacje z wewnętrznymi i zewnętrznymi systemami i usługami.
- **Wyzwania związane z interpretacją intencji** użytkownika, zapewnieniem poprawności działań i adresowaniem obaw etycznych.
- **Projektowanie rozwiązań opartych o LLM** z jasnymi założeniami i zabezpieczeniami jest kluczowe dla zapobiegania rozczarowaniom.
- **Etyczne podejście do AI**, skupiające się na prywatności i bezpieczeństwie.
- **Ryzyka związane z wdrażaniem LLM** (wprowadzanie błędnych informacji i zwiększenie zależności od technologii).



„ACTIONABILITY” asystentów opartych o LLM:

Zdolności systemów sztucznej inteligencji, a w szczególności LLM, nie tylko do rozumienia i generowania języka naturalnego, ale także do podejmowania działań opartych na tym rozumieniu. Obejmuje to podejmowanie decyzji, wykonywanie określonych zadań lub dostarczanie użytkownikom praktycznych wskazówek. (nie tylko pasywne przetwarzanie informacji, ale aktywne zaangażowanie w zadania, decyzje i wyniki).

ZASTOSOWANIE CYFROWEGO ASYSTENTA AI

OBSZAR	PROCES	PRZYKŁAD	ASYSTENT CYFROWY
personalizacja komunikacji	tradycyjne metody komunikacji masowej	użycie segmentowanych list emailowych	analiza preferencji, personalizowane rekomendacje
zarządzanie zapytaniami klientów	ręczna obsługa zapytań przez zespoły wsparcia	zespoły obsługi klienta odpowiadają na e-maile i połączenia telefoniczne	automatyczne rozpoznawanie i klasyfikowanie zapytań
obsługa zamówień	manualne przetwarzanie zamówień	pracownicy wprowadzają informacje o zamówieniu ręcznie	automatyczne zarządzanie zamówieniami
zbieranie opinii klientów	tradycyjne ankiety	e-maile z ankietą po zakupie lub obsłudze	interaktywne, spersonalizowane ankiety
wsparcie w decyzjach zakupowych	ograniczone doradztwo produktowe	konsultanci sklepowi oferujący wsparcie tylko telefonicznie lub osobiście	całodobowe wsparcie, doradztwo z wykorzystaniem AI

OBSZAR	PROCES	PRZYKŁAD	ASYSTENT CYFROWY
integracja z systemami CRM	ręczne wprowadzanie i aktualizacja danych klienta	pracownicy aktualizują profile klientów w CRM	automatyczna synchronizacja danych
automatyzacja procesów wewnętrznych	manualne zarządzanie zadaniami i przepływem pracy	ręczne przydzielanie zadań i śledzenie postępów przez menedżerów	automatyzacja rutynowych zadań
optymalizacja komunikacji wielokanałowej	oddzielne zarządzanie każdym kanałem	niezintegrowane systemy obsługi klienta	jednolita platforma do obsługi wszystkich kanałów
zarządzanie wiedzą	centralizacja i dostęp do wiedzy firmy ograniczona	bazowanie na wewnętrznych bazach wiedzy	dynamiczne bazy wiedzy, łatwo dostępne
analiza i raportowanie	zbieranie danych i raportowanie wykonane manualnie	miesięczne raporty generowane ręcznie przez zespoły analityczne	automatyczna analiza danych i generowanie raportów

WDROŻENIA



BS BRODNICA



356

liczba konwersacji

1381

liczba wiadomości

średnio,
miesięcznie:

90%

wykrywalność
intencji

4%

przekierowań
do konsultanta

POWERED BY



98%,2

ROZMÓW BEZ POMOCY KONSULTANTA

ARI po miesiącu od wdrożenia:

67%

klientów rozwiązało swój problem przez mobile

42

klientów zapytało o kody rabatowe

1085

uzyskało pomoc z płatnością, realizacją zamówienia lub dostawą

52%

zmniejszyło się obciążenie call center

722

klientów rozwiązało problem ze zwrotem i reklamacją

61%

spadła ilość rozmów z konsultantami online

POWERED BY



95%

ROZMÓW BEZ POMOCY KONSULTANTA

TUTOREK po 9 miesiącach od wdrożenia obsługiwał:

80

rozmów zakończyła się płatnością za kurs!

WIĘCEJ NIŻ

95%

średni procent wiadomości, dla których chatbot dopasował odpowiedź z bazy do pytania

WIĘCEJ NIŻ

40K

przeprowadzonych rozmów przez Tutorka

WIĘCEJ NIŻ

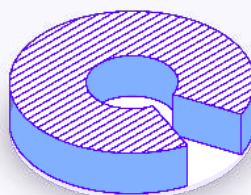
90K

od wdrożenia Tutorka, liczba wymienianych wiadomości

POWERED BY



95%



ROZMÓW BEZ POMOCY KONSULTANTA

Vita codziennie pomaga studentom, kandydatom i kadrze naukowej w odnalezieniu potrzebnych informacji na stronie szkoły

VITA po 11 miesiącach od wdrożenia obsługiwał:

WIĘCEJ NIŻ

1100

przeprowadzonych konwersacji

WIĘCEJ NIŻ

12

konwersacji dotyczą chęci zapisania się na studia

WIĘCEJ NIŻ

500

użytkowników rozmawiało z Vita o ofercie szkoły



POWERED BY



ACTIONBOT

90%

ROZMÓW BEZ POMOCY KONSULTANTA

*Chatbot po 12 miesiącach
od wdrożenia obsługiwał:*

WIĘCEJ NIŻ

169

studentów wypełniło dzięki
asystentowi formalności
związane z rekrutacją
na studia podyplomowe

WIĘCEJ NIŻ

50 000

odpowiedzi asystenta
na wiadomości

WIĘCEJ NIŻ

133

konwersacje dotyczyły
zwrotu opłaty za studia

WIĘCEJ NIŻ

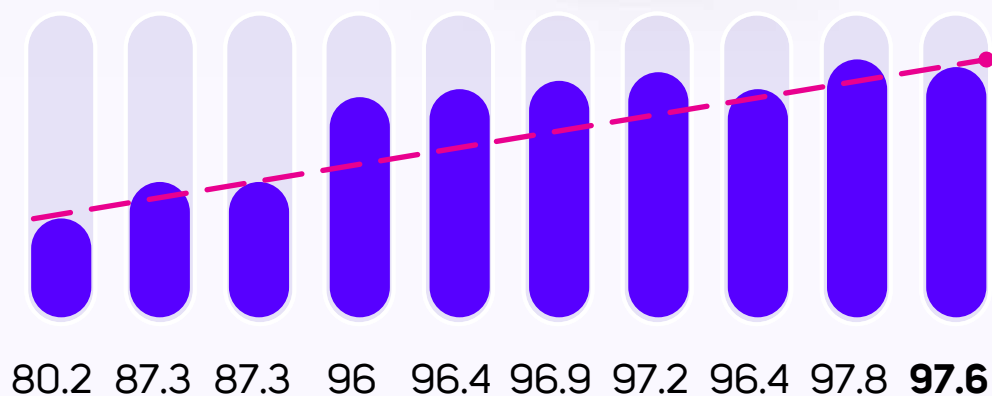
613

studentów uzyskało dzięki
asystentowi zaświadczenie
o byciu studentem

POWERED BY



Containment* (Czatbot Leon – Generali)



97,6%

ROZMÓW BEZ POMOCY KONSULTANTA

- Większość najczęstszych pytań została zautomatyzowana w ramach 1szej fazy
- Niska bariera wejścia w interakcję (Actionbot bezpośrednio na stronie)
- Prawidłowo zaprojektowany dialog w ramach fazy przygotowania
- Sprawna partnerska współpraca pomiędzy TUATARA i Generali

LEON po 10 miesiącach od wdrożenia obsługiwał:

WIĘCEJ NIŻ

120

zautomatyzowanych scenariuszy i często zadawanych pytań

MNIEJ NIŻ

70%

chatów dla konsumentów Generali

WIĘCEJ NIŻ

120^H

oszczędzonych godzin pracy konsultantów miesięcznie

*Containment to odsetek konwersacji, które są obsługiwane bez przekierowania do konsultanta

APLIKACJA · STRONA WWW

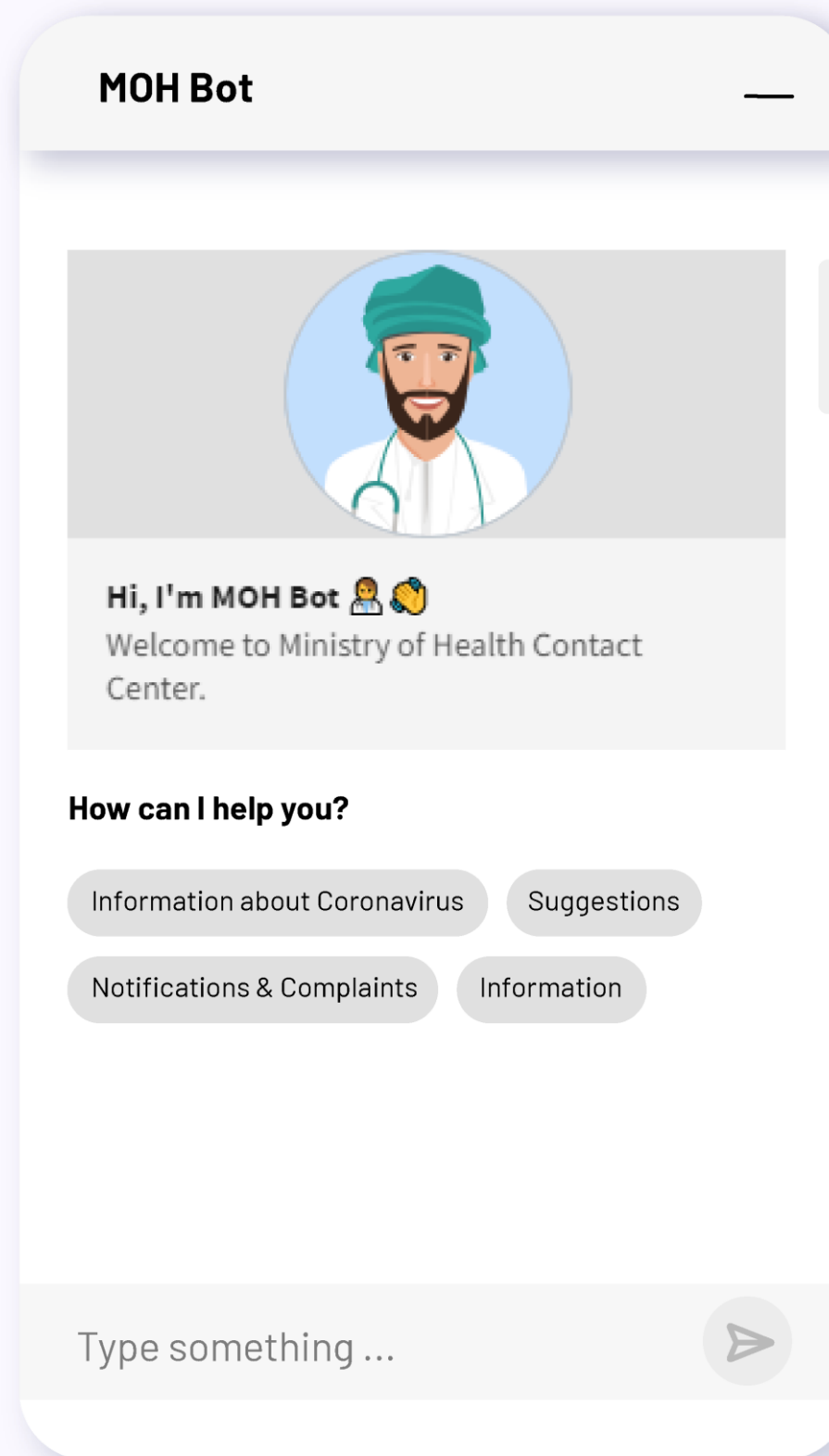
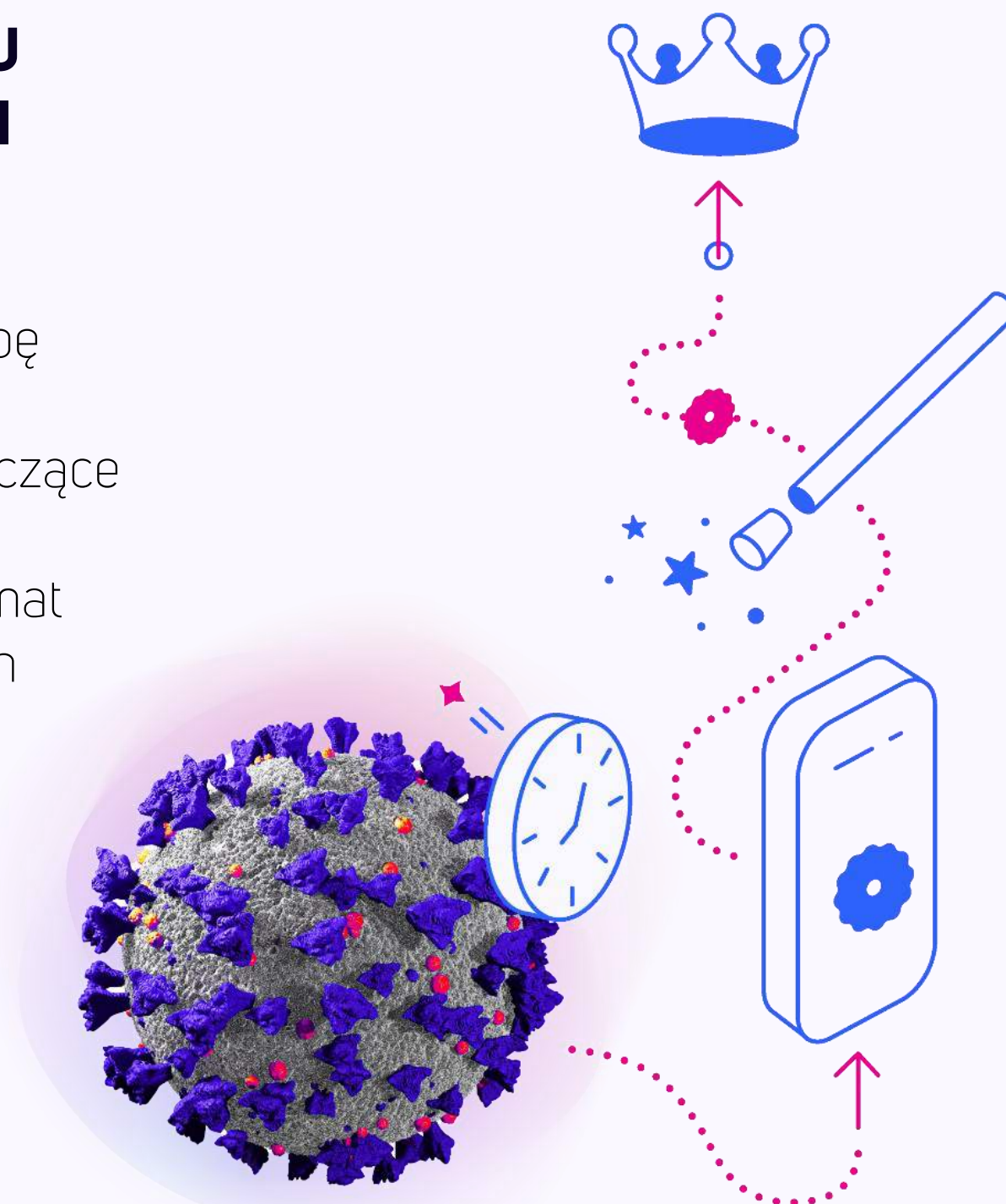
WSPARCIE OBYWATELI OMANU PODCZAS WYBUCHU PANDEMII

ACTIONBOT został wdrożony na prośbę Ministerstwa Zdrowia w Omanie, żeby podawać obywatelom informacje dotyczące obostrzeń związanych z COVID-19, jak również wszelkich informacji na temat statystyk, aktualności oraz wytycznych

WIĘCEJ NIŻ

10 000

użytkowników
miesięcznie



REALIZACJA
PROJEKTU:

2
DNI

CRM · SYSTEM BILLINGOWY · SYSTEM TICKETOWY LIVE CHAT SOFTWARE · SYSTEM ANKIET PROGRAMY LOJALNOŚCIOWE

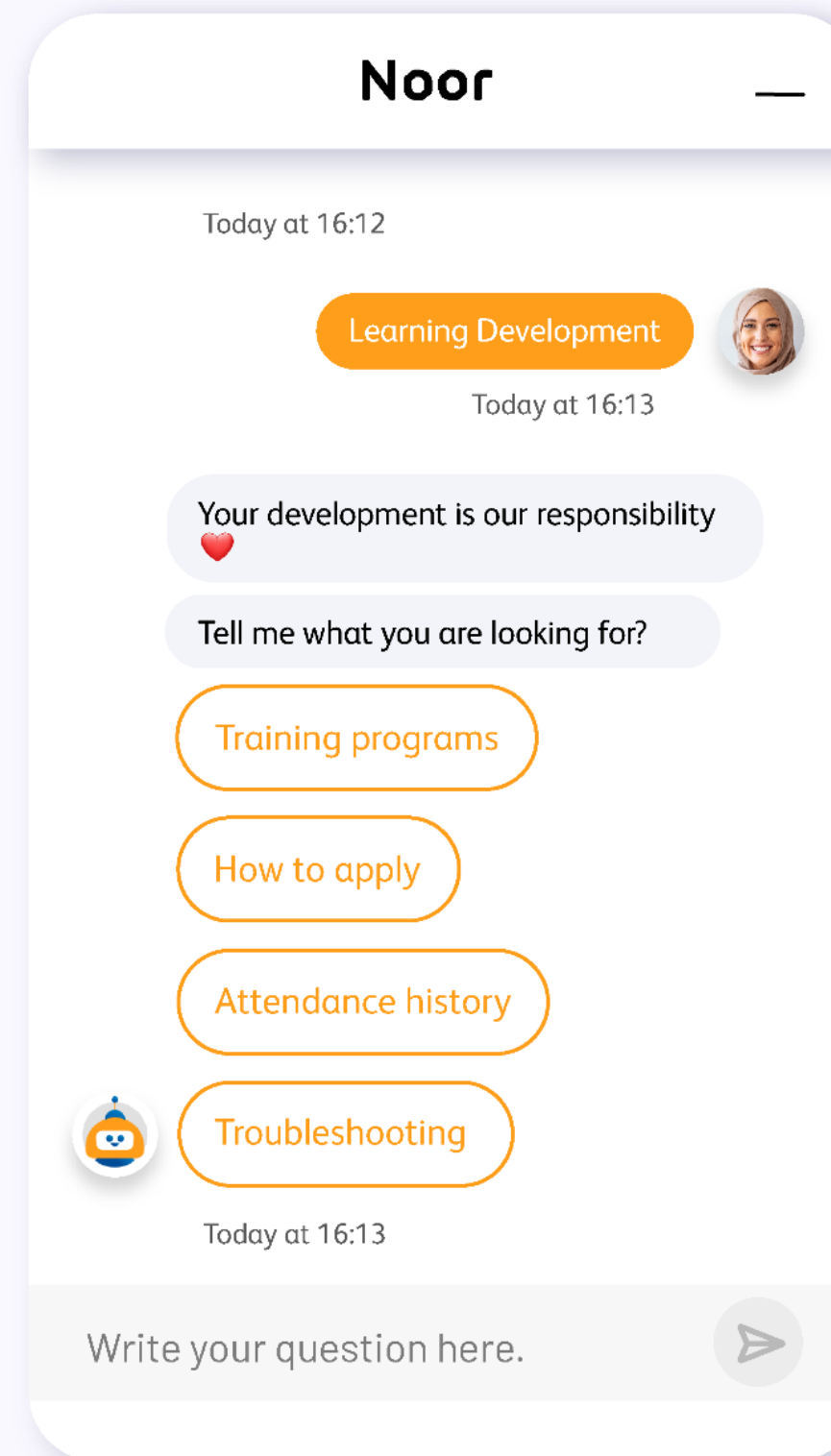


PROCESY WEWNĘTRZNE (HR & HELP DESK):

- FAQ
- procesy HR: wnioski o podróż, nadzór nad urlopami
- wsparcie w ramach pracy zdalnej
- informacje dot. struktury firmy oraz pracowników
- rejestracja incydentów
- program referencyjny dla pracowników
- planowanie kariery (programy szkoleniowe)
- zarządzanie urządzeniami dla pracowników

B2C:

- obsługa klienta / FAQ
- doradztwo zakupowe
- zarządzanie płatnościami
- wsparcie operacyjne (aktywacja usług, reklamacje, raportowanie incydentów)
- przekazanie rozmowy do konsultanta



350

zautomatyzowanych scenariuszy

WIĘCEJ NIŻ

700 000

aktywnych użytkowników w aplikacji w 2021 roku

WIĘCEJ NIŻ

70 000

aktywnych użytkowników na Whatsapp

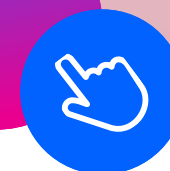
3%

użytkowników chatbota w aplikacji korzystało z pomocy konsultanta



Zapisz się na darmowe spotkanie
warsztatowe dla banków spółdzielczych

DARMOWE WARSZTATY



Inteligentna automatyzacja

Jak Twój bank może zmniejszyć koszty i zwiększyć efektywność
dzięki inteligentnym rozwiązaniom automatyzacyjnym?



MASZ PYTANIA?
SKONTAKTUJ SIĘ Z NAMI



Patryk Kozłowski

PRODUCT MANAGER
TUATARA / ACTIONBOT

mail: patryk.kozlowski@tuatara.pl

AI CHATBOT THAT ACTS FOR YOUR BUSINESS www.action.bot