

# Automatizujte zákaznický servis a vyřizování požadavků

Softwarová platforma ARIS využívá nejmodernější technologie pro zpracování přirozeného jazyka a klasifikaci příchozích zpráv, přípravě odpovědí a automatickému provádění akcí.

## Byznysové potřeby, které ARIS řeší

### vyřizování opakujících se a podobných požadavků

Pracovníci a operátoři musejí denně reagovat na mnoho podobných dotazů a zpráv. ARIS klasifikuje všechny zprávy, pomáhá udržovat všechny dotazy zákazníků uspořádané a zvyšuje produktivitu.

### efektivita zpracování požadavků

Rozdílné obchodní domény vyžadují různé znalosti a dovednosti. Umělá inteligence se vše učí na základě poskytnutých dat a poradí si tak s různými požadavky. Pracovníci se tak mohou soustředit na svou odbornou oblast.

### zpracování mnoha zpráv z různých zdrojů

Do společnosti přichází velké množství zpráv z různých zdrojů. ARIS porozumí obsahu zprávy, zanalyzuje ho a předpřipraví operátorovi odpověď a všechny následné kroky. Samozřejmostí je automatické přepsání databáze. Díky tomu je proces efektivnější.

## Hlavní benefity

**90%**

ARIS automaticky kategorizuje většinu příchozích zpráv.

**70%**

Většina příchozích zpráv má navíc předpřipravené odpovědi a následné kroky. Výrazně se tak zkracuje doba zpracování. Běžný zákaznický požadavek lze vyřešit do deseti vteřin.

**20%**

Další část odpovědí je připravená k odeslání po manuálním dodání informací.

**10%**

Pouhých deset procent zpráv vyžaduje manuální zpracování člověkem.

# Hlavní technické vlastnosti

- ✔ **předzpracování surových dat**  
Vše, co platforma potřebuje, jsou historická data, tedy zprávy. Zprávy normalizujeme a standardizujeme, k objevování kategorií zpráv pak využíváme techniky shlukování.
- ✔ **přizpůsobitelnost konkrétním potřebám**  
Modely pro zpracování přirozeného jazyka i moduly pro vytěžení entit trénujeme a vyhodnocujeme tak, aby byly odpovídaly potřebám klienta.
- ✔ **snadná integrace se systémy**  
ARIS navrhne nejrelevantnější odpovědi a změny automaticky propíše do CRM nebo jiných systémů.
- ✔ **on premise nebo cloud**  
ARIS můžeme nasadit do vašeho prostředí nebo do cloudu. Pomůžeme vám vybrat možnost, která nejlépe odpovídá vašim potřebám a byznysu.
- ✔ **neustálé zlepšování**  
ARIS je inteligentní systém, který se sám neustále učí a zlepšuje. Přináší vám cenné informace o zákaznické zkušenosti, na základě kterých ji můžete vylepšovat.

## Použití ARISu ve čtyřech krocích

1.

### KROK 1.

ARIS se sám naučí potřebné kategorie a oblasti na základě historických zpráv a rozpozná různé kategorie.

2.

### KROK 2.

Pomůžeme vám předdefinovat šablony odpovědí a akce, které je pro každou kategorii potřeba provést.

3.

### KROK 3.

Seznámíme s platformou váš zákaznický tým zákaznické podpory.

4.

### KROK 4.

Začněte ARIS používat pro každodenní práci.

## Připojte ARIS ke svému stávajícímu prostředí

ARIS je poháněn širokou paletou nejmodernějších otevřených zdrojů, stejně jako proprietárními nástroji NLP, které z něj dělají velmi rychlý a vysoce přesný třídící nástroj. Díky našemu výjimečnému pochopení konceptů použitých technologií používáme správný nástroj správným způsobem, vyvíjíme vlastní modely NLP a přizpůsobujeme řešení konkrétní obchodní doméně.

- kompatibilní systémy pro zasílání zpráv: e-mail, kanály jako Facebook Messenger, Skype atd., vlastní systém zasílání zpráv s definovaným API
- úložiště dat: SQL / noSQL DB, CRM systémy s API
- provádění akcí systémů třetích stran prostřednictvím jejich API

## Případová studie

### ZÁKAZNICKÝ POŽADAVEK VYŘÍZENÝ DO DESETI VTEŘIN

Evropský poskytovatel platformy pro peer-to-peer půjčky hledal řešení, které by automatizovalo procesy spojené se zákaznickými službami a umožnilo efektivnější zpracování zpráv přicházejících různými kanály. Ihned po nasazení ARIS správně kategorizoval více než 80 % příchozích zpráv a přes 60 % příchozích zpráv je zpracováno s minimálním zásahem člověka. Vyřízení běžného požadavku dnes klientovi trvá do deseti vteřin.



## Špičkové AI služby poskytované Blindspot.AI

Blindspot je vysoce profesionální tým odborníků na umělou inteligenci a implementace AI systémů do nadnárodních společností i startupů. Je tak vaším partnerem pro adopci a využívání AI v jakémkoli spektru obchodních procesů.



**OBCHODNÍ PORADENSTVÍ  
V OBLASTI UMĚLÉ INTELIGENCE**



**VÝVOJ AI ŘEŠENÍ NA MÍRU**



**TÝM EXPERTŮ NA STROJOVÉ UČENÍ  
A DATA SCIENCE**

Založeno v roce 2014 v Praze  
Česká republika

člen skupiny  
Adastra

Spojte se s námi na:  
contact@blindspot.ai

Karolinska 654/2  
186 00 Prague, CZ