

Automatizujte zákaznický servis a vyřizování požadavků

Arespo, softwarová platforma pro automatizaci zákaznických služeb využívá nejmodernější technologie pro zpracování přirozeného jazyka a klasifikaci příchozích zpráv, přípravě odpovědí a automatickému provádění akcí.

Byznysové potřeby, které Arespo řeší

vyřizování opakujících se a podobných požadavků

Pracovníci a operátoři musejí denně reagovat na mnoho podobných dotazů a zpráv. Arespo 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 společností přichází velké množství zpráv z různých zdrojů. Arespo 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 %

Arespo 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 Arespo 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 odpovídaly potřebám klienta.



snadná integrace se systémy

Arespo navrhne nejrelevantnější odpovědi a změny automaticky propíše do CRM nebo jiných systémů.



on premise nebo cloud

Arespo můžeme nasadit do vašeho prostředí nebo do cloudu. Pomůžeme vám vybrat možnost, která nejlépe odpovídá vašim potřebám a byznysu.



neustálé zlepšování

Arespo je inteligentní systém, který se sám neustále učí a zlepšuje. Přináší vám cenné informace a zákaznické zkušenosti, na základě kterých ji můžete vylepšovat.

Použití platformy ve čtyřech krocích

1.

KROK 1.

Platforma Arespo se sama 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 platformu používat pro každodenní práci.

Připojte platformu ke svému stávajícímu prostředí

Platforma je poháněna širokou paletou nejmodernějších otevřených zdrojů, stejně jako proprietárními nástroji NLP, které z ní 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 zasilání zpráv: e-mail, kanály jako Facebook, Messenger, Skype atd., vlastní systém zasilání 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 Arespo správně kategorizovala 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 implementaci 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

Založeno v roce 2014 v Praze
Česká republika



VÝVOJ AI ŘEŠENÍ NA MÍRU

člen skupiny
Adastra



TÝM EXPERTŮ NA STROJOVÉ UČENÍ A DATA SCIENCE

Spojte se s námi na:
contact@blindspot.ai

Karolinska 654/2
186 00 Prague, CZ

BLINDSPOT.AI