

Kontakt dla mediów:
Luiza Nowicka, PARP
e-mail: luiza_nowicka@parp.gov.pl
tel.: 880 524 959

Informacja prasowa
Warszawa, 09.05.2022 r.

Chatboty i voiceboty przyszłością komunikacji? Korzysta z nich coraz więcej firm

Innowacyjne rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji (AI) odgrywają coraz większą rolę w biznesie. Wiele firm dostrzega korzyści płynące z automatyzacji obsługi klienta i zaczyna korzystać z chatbotów i voicebotów. Najciekawsze startupy oferujące tego typu narzędzia, otrzymały dofinansowanie w ramach Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój (PO IR).

– Z 7. edycji raportu „Monitoring trendów w innowacyjności” Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości wynika, że do 2025 r. wartość globalnego rynku sztucznej inteligencji wzrośnie do przeszło 190 mld dolarów, przy średniorocznym tempie wzrostu na poziomie 36,6%. Jednocześnie, według przewidywań, rozwiązania oparte na AI wdroży aż 97% największych międzynarodowych firm. Sztuczna inteligencja wykorzystywana jest także w rozwiązaniach zgłaszanych przez startupy w Programach Akceleryjnych, oferujących rozwój innowacyjnych spółek technologicznych – zarządzanych przez wybrane przez nas akceleratory – podkreśla prezes PARP **Dariusz Budrowski**.

Z technologii opartych na sztucznej inteligencji korzystają nie tylko biznesowi giganci, lecz także mniejsze firmy z naszego rodzimego rynku. Polska zajmuje siódme miejsce w Unii Europejskiej i jednocześnie pierwsze miejsce w regionie krajów Europy Środkowej i Wschodniej pod względem liczby ekspertów pracujących nad rozwojem lub wdrożeniem sztucznej inteligencji – wynika z raportu „State of Polish AI 2021” fundacji Digital Poland.

Czym są chatboty? Jakie są ich zalety?

Jednym z najpopularniejszych przykładów zastosowania sztucznej inteligencji w biznesie są wirtualni asystenci klienta, czyli chatboty i voiceboty. Chatbot to program komputerowy wykorzystywany do prowadzenia konwersacji naśladującej zachowanie ludzkie, np. poprzez automatyzację odpowiedzi na powtarzalne pytania. Z kolei voicebot to – najprościej mówiąc – chatbot głosowy.

W 2020 r. wartość globalnego rynku chatbotów oszacowano na 430,9 mln dolarów. Według Grand View Research do 2028 r. osiągnie on wartość niemal 2,5 mld dolarów przy rocznym wskaźniku



wzrostu na poziomie 24,9 proc. Prognozy wskazują, że do 2024 r. liczba asystentów głosowych może sięgać 8,4 mld, czyli więcej niż wynosi populacja świata.

Badanie przeprowadzone przez agencję Symetria wykazało, że respondenci preferują rozmowę z botem ze względu na możliwość uzyskania szybkiej odpowiedzi (36% badanych oczekuje jej natychmiast). Dla 21% użytkowników chatboty są najprostszym sposobem komunikacji z firmą. Wśród innych zalet chatbotów można wymienić m.in. możliwość korzystania z nich o każdej porze dnia i nocy, są dobre dla osób nieśmiałych, pozwalają firmom na obniżenie kosztów i mogą wyręczyć pracowników w powtarzalnych, monottonnych czynnościach.

Wirtualni asystenci klienta działają w oparciu o coraz bardziej zaawansowane technologie, a korzyści płynące z ich stosowania, zaczyna dostrzegać coraz więcej firm. Na polskim rynku rozwijają się startupy, które oferują ciekawe rozwiązania w zakresie chatbotów i voicebotów. Polska Agencja Rozwoju Przedsiębiorczości (PARP) wsparła rozwój ich produktów dzięki Programom Akceleryjnym, finansowanym z Programu Operacyjnego Inteligentny Rozwój.

Fundusze europejskie wspierają startupy oferujące rozwiązania bazujące na AI

– Dzięki środkom POIR nasze akceleratory od 2018 r. wsparły ponad 600 startupów, z czego niemal 500 z powodzeniem zrealizowało już program akceleracji. Wśród 130 przypadków rynkowych wdrożeń znajdują się również te z zakresu AI – zaznaczył **Marcin Seniuk**, dyrektor Departamentu Rozwoju Startupów w PARP.

Jedną z firm, która otrzymała branżowe wsparcie oraz grant na rozwój swojego produktu, jest Roboticon Sp. z o. o. Przedmiotem projektu było przygotowanie i uruchomienie chatbota, umożliwiającego obsługę klienta dla firmy Tauron. W ramach projektu opracowano rozwiązanie, umożliwiające instalację widgetu (chatbota) do komunikacji z klientami w obszarach: kontakt/pomoc (chatbot odpowiadający za obsługę procesu pierwszego kontaktu z klientem); umowy (chatbot odpowiadający za obsługę procesu przepisania umowy/podpisania nowej umowy) oraz fotowoltaika (chatbot zdolny do udzielania odpowiedzi/podpowiedzi dla klienta, umożliwiających podjęcie decyzji związanej z zakupem fotowoltaiki).

– Projekt realizowaliśmy wspólnie z Odbiorcą Technologii – Tauron S.A. w Krakowskim Parku Technologicznym w okresie wybuchu pandemii Covid-19 w Polsce. Konieczność dostosowania do panujących obostrzeń, spowodowała zmiany w dziale obsługi klienta, tj. z tradycyjnej wizyty w placówce do kontaktu telefonicznego lub mailowego. Klienci szukając kontaktu, wchodzili na stronę Tauron, aby znaleźć kontakt telefoniczny – wtedy trafiali na naszego chatbota, który rozwiązywał wiele problemów bez konieczności oczekiwania na połączenie telefoniczne. Nasze oprogramowanie pomogło rozwiązać problemy spółki energetycznej, które zostały wypracowane z dedykowanym zespołem, odpowiedzialnym za pierwszą linię kontaktu z klientem spółki Tauron. Nasze oprogramowanie i doświadczenie Odbiorcy Technologii umożliwiło szybką obsługę i pomoc klientom w zakresie informacji o planowanych przerwach w dostawie energii elektrycznej, zmianie właściciela licznika lub odszukaniu odpowiednich formularzy. W ramach drugiego kamienia



milowego, podczas akceleracji, współpracowaliśmy z zespołem sprzedaży. Wypracowaliśmy scenariusze, w których chatbot pomagał w podpisaniu nowej umowy lub sprzedaży dodatkowych produktów z portfolio spółki Tauron. Nasz ostatni kamień milowy był największym wyzwaniem – również od strony oprogramowania. Był to moduł, który dobierał odpowiedni zestaw paneli fotowoltaicznych oraz umożliwiał zamówienie wizyty instalatora – podkreślił prezes Roboticon **Łukasz Kafel**.

– Projekt po zakończeniu akceleracji był komercyjnie wdrożony przez 13 miesięcy. Nasz chatbot został napisany w technologii Cloud Native (głównie o funkcje Lambda), co pozwoliło nam na zbudowanie skalowalnego rozwiązania z kosztem utrzymania poniżej 10 USD/mc, przy milionach rozmów z klientami. Dodatkową ciekawostką było to, że nasz UX/UI, który był oparty o interfejsy graficzne decyzyjne, był budowany 2 lata temu, a obecnie obserwujemy, że największe rozwiązania podążają też w tym kierunku – dodał.

Do największych zalet chatbotów Łukasz Kafel zalicza: szybkość obsługi, brak bariery uczenia się (nowy pracownik wymaga przejścia dodatkowych kursów i szkoleń wewnątrz firmy), obsługa 24h, możliwość szybkiego przeszukiwania dużych zbiorów danych, umiejętność rozwiązania dużej ilości problemów powtarzalnych na etapie rozmowy z klientem – bez konieczności ingerencji pracownika, optymalizację kosztów w przedsiębiorstwie, brak bariery językowej (możliwość obsługi w wielu językach). Podkreśla, że choć chatboty to doskonałe narzędzie do wsparcia sprzedaży/procesów sprzedażowych, to nie zastąpią one ludzi, bo przecież ktoś musi je wcześniej zaprogramować, a dla pytań skomplikowanych napisać dobry algorytm, który umożliwi szybkie uzyskanie odpowiedzi.

Aktualnie firma Roboticon Sp. z o. o. zajmuje się produkcją oprogramowania i prowadzi projekty dla rozwiązań dedykowanych w branży e-commerce, a także systemów związanych z poborem opłat na autostradach. – W tych systemach mamy moduły do wsparcia klienta, które wykorzystują technologię wypracowaną podczas akceleracji – podkreśla prezes firmy.

Inną firmą, która otrzymała wsparcie akceleracyjne ze środków POIR, jest Teldoc sp. z o.o. Głównym celem projektu było usprawnienie procesu obsługi pacjenta i uczynienie systemu opieki zdrowotnej bardziej wydajnym i „ludzkim”. Dzięki temu pacjent ma otrzymać opiekę odpowiednią do swoich potrzeb, niekoniecznie tę w ramach najdroższej procedury. Teldoc tworzy voiceboty – wirtualnych asystentów medycznych opartych na AI, programowaniu neurolingwistycznym i wiedzy medycznej.

„Nasz najnowszy projekt to współpraca z Instytutem Nenckiego Polskiej Akademii Nauk. Dzięki zastosowaniu autorskiej metody badawczej instytutu dla bezobjawowych nosicieli SARS-CoV-2, Teldoc dostarczyła całą platformę do obsługi pacjenta: boty głosowe do wywiadów epidemiologicznych, portal internetowy dla pacjentów, skanery kodów QR z aplikacją do punktów pobrania i laboratoriów. Dzięki współpracy w systemie SONAR jesteśmy w stanie zaoferować testy szybsze i tańsze, niż tradycyjne metody testowania. Te czynniki oraz dodatkowo fakt, że wszystkie



testy są wykonywane bezkontaktowo, sprawiają, że SONAR jest doskonałym rozwiązaniem do testowania populacji masowej” – czytamy w opisie projektu.

Na uwagę zasługują również produkty Shopai Sp. z o.o. Firma tworzy rozwiązania, które bazując na najnowszych osiągnięciach w dziedzinie sztucznej inteligencji, dostarczają klientom biznesowym wartości budujące ich przewagi konkurencyjne. Jeden z dofinansowanych projektów zakładał budowę nowatorskiego narzędzia typu voicebot do obsługi i analizy połączeń w call center Santander Leasing. Z kolei drugi projekt miał na celu stworzenie oraz przetestowanie chatbota dla Banku Pekao S.A., obejmując m.in. zaprojektowanie architektury technologicznej, uwzględniającej podłączenie chatbota do aplikacji mobilnej.

Z programów akcelerycyjnych, finansowanych dzięki środkom unijnym, skorzystała również spółka Botwise.io, która stworzyła specjalną platformę do zarządzania rozproszoną wiedzą w organizacji. Rozwiązanie umożliwia szybkie przeszukiwanie dokumentów, stron internetowych oraz danych z różnych systemów i aplikacji. Stworzone w toku akceleracji okno inteligentnego chatbota zapewnia wszystkim pracownikom miejsce dostępu do rozproszonej wiedzy organizacji.

„W przeciwieństwie do tradycyjnych chatbotów BOTWISE nie wymaga czasochłonnego projektowania scenariuszy i przewidywania konkretnych interakcji użytkownika. Autorskie algorytmy wykorzystujące sztuczną inteligencję, automatycznie przetwarzają dodane dokumenty i dopasowują ich fragmenty do treści zadawanych pytań. Dzięki temu sam start i skalowanie bazy wiedzy jest bardzo łatwe i efektywne” – czytamy na stronie internetowej firmy.