

SPRINTBOT
WIRTUALNY ASYSTENT W NOWOCZESNYM MIEŚCIE



Poszczególne miasta, samorządy, a także administracja centralna nieustannie się zmieniają i starają jak najlepiej dopasować do współczesnego, cyfrowego świata. Nieodłącznym elementem tych zmian jest automatyzacja procesów i procedur oraz uproszczenie kontaktu z mieszkańcami. I tu pojawia się miejsce na wirtualnego asystenta, który może wspomóc urzędników w ich codziennych obowiązkach, ale przede wszystkim ułatwić życie mieszkańcom.

Wirtualny asystent to technologia pozwalająca na automatyzację prostych zadań komunikacyjnych, dzięki czemu pracownicy magistratu lub zarządu dróg zyskują więcej czasu na obsługę spraw trudniejszych i przypadków niestandardowych, a mieszkańcy w prosty i łatwy sposób mogą uzyskać najbardziej interesujące ich informacje niezależnie od dnia i godziny.

JAK DZIAŁA WIRTUALNY ASYSTENT?

SprintBot to oprogramowanie, które bazuje na Przetwarzaniu Języka Naturalnego (NLP - Natural Language Processing) w celu rozpoznania intencji rozmówcy (klienta). Moduł NLP może być zasilany bezpośrednio tekstem z kanału chat, lub przez rozpoznawanie mowy (ASR - Automatic Speech Recognition) w kanałach głosowych i video. Zwrotnie Wirtualny Asystent komunikuje się tekstem, który może być również zamieniony na mowę przy pomocy syntezy (TTS - Text To Speech), a nawet wzbogacony o ruchomy awatar dla kanałów obsługujących grafikę (video lub chat).



W najprostszym ujęciu Wirtualny Asystent zbiera od dzwoniącego dane i udostępnia je dla kolejnych kroków procesu komunikacyjnego. Dzięki możliwości dwukierunkowej interakcji, aplikacja SprintBota jest w stanie dopytać o brakujące lub niezrozumiałe szczegóły, przekazać informację z systemów zewnętrznych czy obsłużyć proces identyfikacji lub autoryzacji użytkownika.

OBSZARY POTENCJALNYCH ZASTOSOWAŃ SPRINTBOTA

Podstawowym zadaniem wirtualnych urzędników jest pomoc mieszkańcom w jak najszybszym uzyskaniu interesujących ich informacji. Poza standardową obsługą infolinii dla mieszkańców cyfrowi asystenci miejscy mogą m.in.:

- wyjaśnić poszczególne procedury, pomóc znaleźć i wypełnić odpowiednie formularze,
- poinformować o najbliższych planach robót drogowych w mieście, czy innych zmianach wpływających na życie mieszkańców,
- umówić wizytę w urzędzie,
- przyjąć zgłoszenie usterki w mieście, np. sygnalizacji świetlnej,
- pomóc mieszkańcom i turystom w nawigacji po mieście, informować o godzinach otwarcia obiektów, atrakcjach turystycznych, bieżących wydarzeniach kulturalnych, toaletach, ośrodkach pomocy (policja, szpital) itd.,
- służyć jako pomoc w nagłych przypadkach czy informować o niebezpieczeństwie (automatyczne wysyłanie alertów),
- obsługiwać kioski informacyjne,
- wspomagać kierowców w obsłudze parkomatów, czy pasażerów komunikacji miejskiej przy biletomatach i innych urządzeniach dostępnych w przestrzeni miejskiej.

Najważniejsze jest jednak to, że pomocy udzielają całodobowo, 7 dni w tygodniu, a nie tylko w godzinach pracy w dni robocze. To wielkie udogodnienie dla mieszkańców. Co więcej, mieszkańcy mogą potrzebować pomocy pilnie i nie mieć czasu na wstawanie do pracy czy do urzędu.

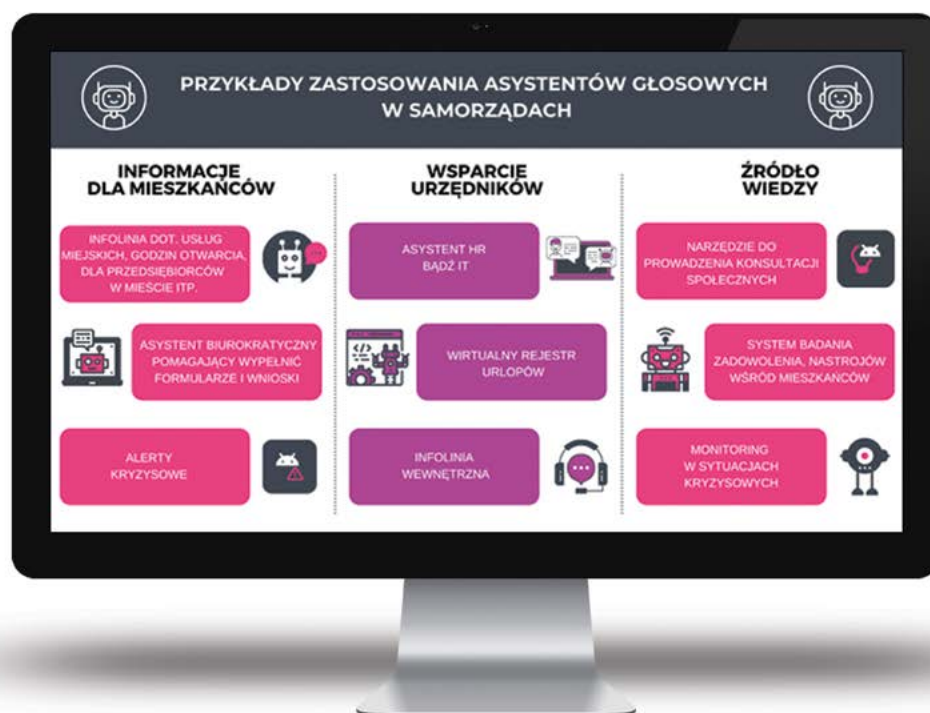
KOMUNIKACJA WYCHODZĄCA

SprintBota można wykorzystać również w komunikacji wychodzącej, czyli może on dzwonić do mieszkańców i przekazywać im lub zbierać od nich ważne informacje. Takie działania mogą też być dużym wsparciem w mniej newralgicznych sprawach, na przykład:

- uzupełniać korespondencję poleconą,
- informować o konieczności zapłacenia podatków od gruntu,
- przypominać o zbliżającym się końcu terminu ważności dowodu osobistego lub paszportu.

KOMUNIKACJA WEWNĘTRZNA

Wirtualny asystent może być też wsparciem dla samych urzędników nie tylko w odciążeniu pracowników w kontaktach z mieszkańcami. Można go z powodzeniem wykorzystywać jako wewnętrzny komunikator w sprawach pracowniczych – w dziale IT (zmiana haseł, informacje o nowych instalacjach), w sprawach kadrowych (odpowiedzi na pytania pracowników) i wielu innych procesach zachodzących wewnątrz urzędu.



ZALETY WIRTUALNEGO AGENTA

- Pracuje w trybie ciągłym 24/7/365
- Zapewnia jednolity poziom obsługi
- Skraca czas obsługi
- Przejmuje większość powtarzalnej pracy pracownika infolinii
- Skraca czas oczekiwania na połączenie z urzędnikiem
- Podnosi bezpieczeństwo procedur identyfikacji i autoryzacji

KORZYŚCI Z WDROŻENIA

- Usprawnienie komunikacji między mieszkańcami a urzędem
- Wzrost wydajności miejskiej infolinii przy tej samej ilości obsługujących
- Podniesienie wskaźników jakości obsługi mieszkańca
- Uwolnienie zasobów kadrowych do realizacji innych zadań

OLSZTYN

ul. Jagiellończyka 26
10-062 Olsztyn

tel.: +48 89 522 11 00
fax: +48 89 522 11 25

olsztyn@sprint.pl

GDAŃSK

ul. Budowlanych 64E
80-298 Gdańsk

tel.: +48 58 340 77 00
fax: +48 58 340 77 01

gdansk@sprint.pl

WARSZAWA

ul. Inflancka 4
00-189 Warszawa

tel.: +48 22 826 62 77
fax: +48 22 827 61 21

warszawa@sprint.pl

BYDGOSZCZ

ul. Przemysłowa 15
85-758 Bydgoszcz

tel.: +48 52 365 01 01
fax: +48 52 365 01 11

bydgoszcz@sprint.pl

KAŻDY DZIEŃ PRZYNOSI NOWE WYZWANIA

WYBIERZ PARTNERA, KTÓRY POMOŻE CI IM SPROSTAĆ

Chcesz wiedzieć więcej?

Chętnie odpowiemy na wszystkie pytania.

its@sprint.pl

www.sprintbot.ai

www.sprint.pl

www.linkedin.com/company/sprintsa

www.twitter.com/sprint_sa

www.facebook.pl/sprintsa

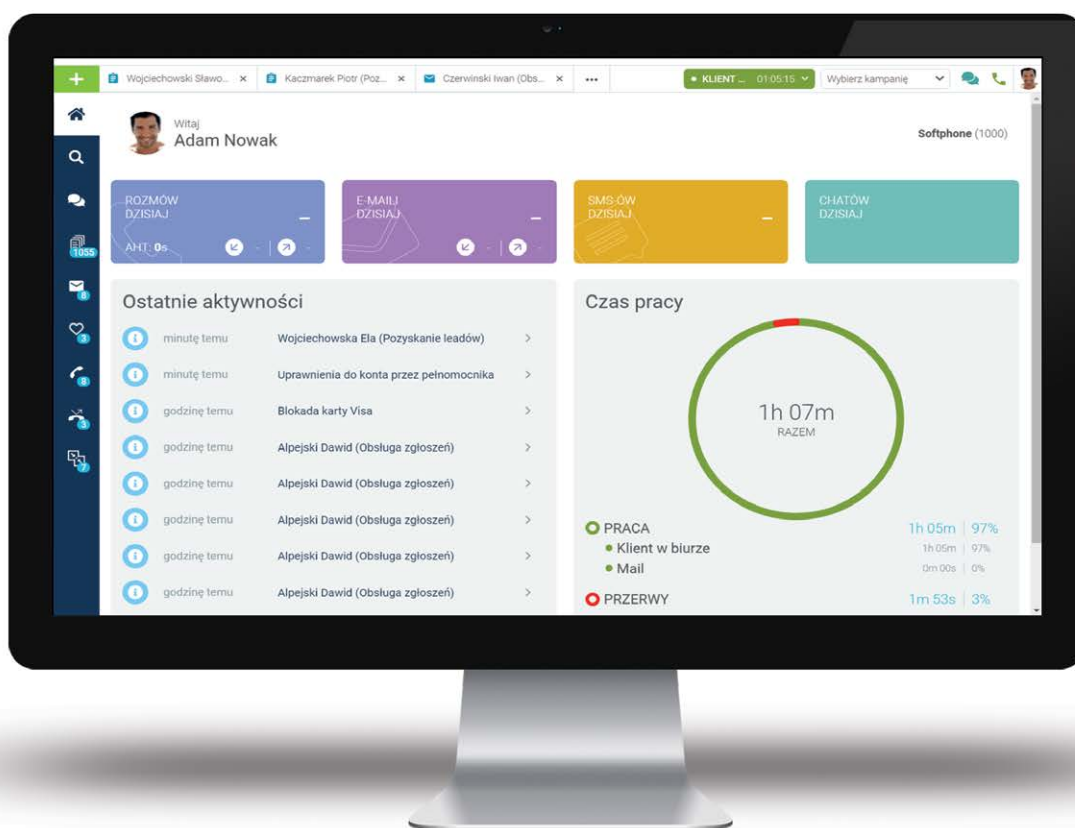


SPRINT CC

SPRINT CONTACT CENTER DOSTĘPNE Z CHMURY LUB LOKALNIE

SCC to nowoczesna platforma Contact Center z pełną obsługą kanałów „multimedialnych” (**głos, email, chat, SMS, popularne portale społecznościowe**). Pomimo pozornej „lekkości”, system posiada wszystkie narzędzia, jakie chcielibyśmy zobaczyć we współczesnym Contact Center: m.in. nagrywanie połączeń, przydzielanie Agentów według ich kompetencji, automatyczny dialer, dynamiczny dashboard dla Koordynatorów i Agentów, czy zestaw narzędzi analitycznoraportowych. Wbudowany CRM pozwala na definiowanie kontaktów oraz opis zgłoszeń, umożliwiając zarówno zarządzanie obsługą Spraw w całej organizacji, jak i prezentację historii kontaktów z Klientem w niezwykle czytelny i przejrzysty sposób.

- Połączenia głosowe
- Automatyczny dialer
- Obsługa e-mail
- Obsługa Chat
- Portale społecznościowe
- Nagrywanie połączeń
- Skrypter
- Baza kontaktów
- Inteligentny IVR
- Analityka i raportowanie
- Zarządzanie pracą
- Telefonia dla back-office



Czytelny interfejs użytkownika pozwala na błyskawiczne wdrożenie w pracę w intuicyjny sposób

PRACA ZDALNA

- Wzrost jakości obsługi Klienta
- Wzrost bezpieczeństwa biznesowego
- Wsparcie procesów Business Continuity
- Redukcja kosztów operacyjnych
- Redukcja czasu reakcji na dynamikę rynku
- Redukcja ryzyka finansowego prowadzenia działalności

NOWOCZESNE BIURKO

Użytkownicy pracują z aplikacją przez przeglądarkę HTML5 (z możliwością użycia WebRTC), ale system może też współpracować z SIP softphone oraz z szeroką gamą popularnych telefonów biurkowych SIP. Wbudowany skrypter ułatwia obsługę kontaktów, a mechanizm konfigurowalnych wyzwalaczy pozwala na uruchamianie dodatkowych akcji w zależności od parametrów kontaktu (np. kanału czy kolejki).

Porozmawiajmy o Twoich potrzebach - systemy Contact Center budujemy od lat, możemy pomóc w każdym projekcie. Mamy wiedzę i doświadczenie, którymi chętnie się podzielimy.

cc@sprint.pl

DLACZEGO SCC?

System SCC zapewnia optymalny balans pomiędzy bogactwem funkcji, a przystępną ceną. Dzięki temu nawet najmniejsi Klienci, którzy potrzebują dostownie kilku stanowisk CC, mogą dostać system nie tylko spełniający, ale wręcz przekraczający ich oczekiwania, zarówno w aspekcie technicznym, jak i finansowym.

Z drugiej strony, system może być uruchomiony dla dużych organizacji CC na setki Agentów, dla których ważna jest nie tylko cena, ale również możliwości integracyjne i elastyczność rozwiązania.

Niezależnie od przypadku, obecnie dla Klientów kluczowa jest szybkość wdrożenia – a to robimy praktycznie „od ręki”. Po prostu zamawiasz SCC z chmury i ... pracujesz!



ZUNIFIKOWANA KOMUNIKACJA BIUROWA

SCC to nie tylko kontakt z Twoimi Klientami, ale również wsparcie dla nowoczesnej komunikacji biurowej. Nie tylko telefon, ale również mobilny komunikator z obsługą video i czata dostępny na popularne systemy operacyjne.

BEZPIECZEŃSTWO INWESTYCJI

Platformę oferujemy w elastycznym modelu biznesowym – zarówno jako usługę abonamentową SaaS świadczoną z certyfikowanego Data Center, jak i jako instalację lokalną w serwerowniach Klienta. Co więcej, system SCC możemy uzupełnić o usługi dodatkowe – czy to w zakresie zarządzania zespołem (np. WFM, QM), analityki (np. automatyczna Analiza Rozmów, badanie przebiegu procesu obsługowego), czy w zakresie aplikacji wspierających biznes (np. wirtualny agent głosowy, chat-bot, agent holograficzny, zarządzanie obiegiem Spraw w organizacji i wiele innych). Wszystko to sprawia, że inwestując w SCC dziś, zapewniasz swojej organizacji narzędzia wspierające biznes na lata.

UMÓW SIĘ NA PREZENTACJĘ SYSTEMU DEMO

JESTEŚMY PRZEKONANI, ŻE SPODOBA CI SIĘ TAK SAMO, JAK SPODOBAŁ SIĘ JUŻ TYSIĄCOM OBECNYCH UŻYTKOWNIKÓW.

OLSZTYN

ul. Jagiellończyka 26
10-062 Olsztyn

tel.: +48 89 522 11 00
fax: +48 89 522 11 25

olsztyn@sprint.pl

GDAŃSK

ul. Budowlanych 64E
80-298 Gdańsk

tel.: +48 58 340 77 00
fax: +48 58 340 77 01

gdansk@sprint.pl

WARSZAWA

ul. Inflancka 4
00-189 Warszawa

tel.: +48 22 826 62 77
fax: +48 22 827 61 21

warszawa@sprint.pl

BYDGOSZCZ

ul. Przemysłowa 15
85-758 Bydgoszcz

tel.: +48 52 365 01 01
fax: +48 52 365 01 11

bydgoszcz@sprint.pl

KAŻDY DZIEŃ PRZYNOSI NOWE WYZWANIA

WYBIERZ PARTNERA, KTÓRY POMÓŻE CI IM SPROSTAĆ

www.sprint.pl
www.linkedin.com/company/sprintsa
www.twitter.com/sprint_sa
www.facebook.pl/sprintsa

SprintBot

Kwiecień 2024

Konsultacje UM Kielce

Jesteśmy SPRINT



DOŚWIADCZENIE

Od ponad 35 lat dostarczamy kompleksowe rozwiązania IT oraz Telco oparte o najnowocześniejsze technologie wiodących producentów oraz rozwiązania własne.

OBSZARY KOMPETENCJI

Systemy telekomunikacyjne, Contact Center, rozwiązania AI w obsłudze Klienta, systemy Cyber-Security i usługi Security Operational Center, Infrastruktura i Data Center, Smart City...

JAKOŚĆ

Certyfikaty jakości oraz bezpieczeństwa
ISO 9001, ISO 27001, ISO 14001, AQAP 2110, AQAP 2210, WSK



SprintBot



Omni-kanalowa
platforma
konwersacyjna

Skalowanie pojemności
i SLA usługi

Integracja z dowolnym
środowiskiem
telekomunikacyjnym i
ContactCenter

Rozwinięte możliwości
skryptowe dla języka i
środowiska polskiego.

Ułatwiona integracja z
systemami
biznesowymi (plug-in)

Dedykowana baza
raportowa

Kanały kontaktu

Głos

- Własny moduł telekomunikacyjny lub integracja z istniejącym
- ASR i TTS Techmo z możliwością sterowania przez SSML

Czat

- Otwarte API dla aplikacji klienckich
- Wsparcie dla dodatkowych funkcji okna czat

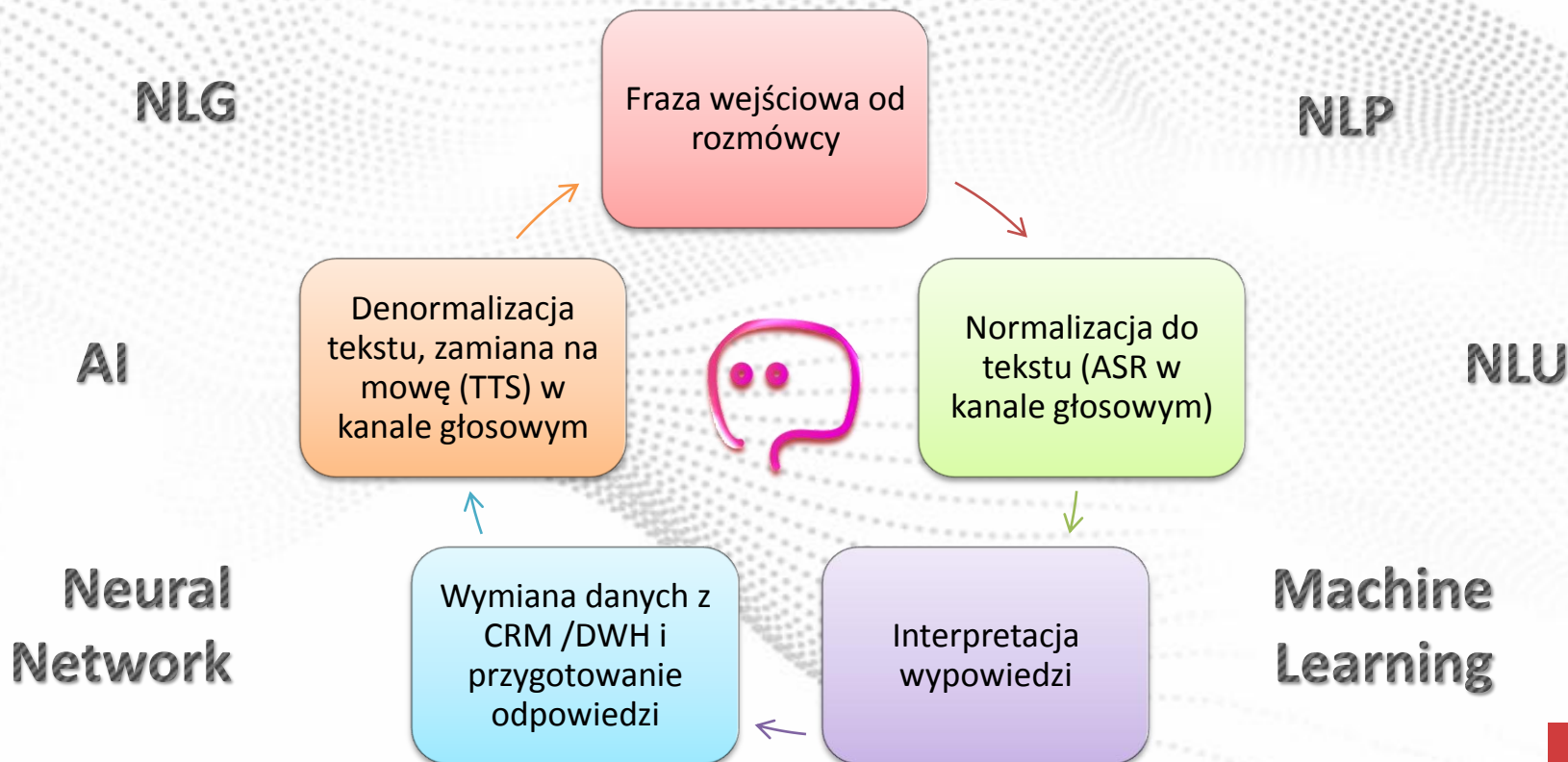
E-mail

- Ruch przychodzący i wychodzący
- Możliwość trenowania całej treścią maila lub skryptowanie

SMS

- Pełna konwersacja jak w czat
- Potwierdzenia i informacje dodatkowe

Cykl pracy Bota



Główne technologie NLU

AIML

- Skrypty dialogowe
- Gramatyki języka
- Zestawy synonimów pojęć
- Mapy fraz

Machine Learning

- Pełne frazy wypowiedzi
- Modele językowe
- Kategoryzacja wypowiedzi

Modele generatywne

- Duże modele językowe (LLM)
- Integracja po API
- OpenAI GPT-4, Google Gemini

Główne funkcje **biznesowe**

Obsługa ruchu inbound i outbound, głos i tekst (czat, email, SMS)

Możliwość łączenia w jednej wypowiedzi syntezy głosu i nagrań lektorskich

Możliwość sterowania dynamiką wypowiedzi przez SSML (Speech Synthesis Markup Language)

Możliwość przerywania wypowiedzi Bota z interpretacją frazy przerywającej

Wbudowane narzędzia do samodzielnego tworzenia botów oraz modeli językowych

Możliwość zapisywania dowolnych danych do bazy raportowej w trakcie rozmowy

Automatyczne rozpoznawanie płci, języka i wieku

Możliwość konwersji kontaktu na inne kanały lub przesunięcie z godzin szczytu

SprintBot poprawia KPI

Oszczędność
czasu pracy
Agentów CC

Większa
wydajność
procesów
obsługowych

Krótszy czas
rozmów z
Klientem

Wyłączenie z
obsługi czynności
powtarzalnych

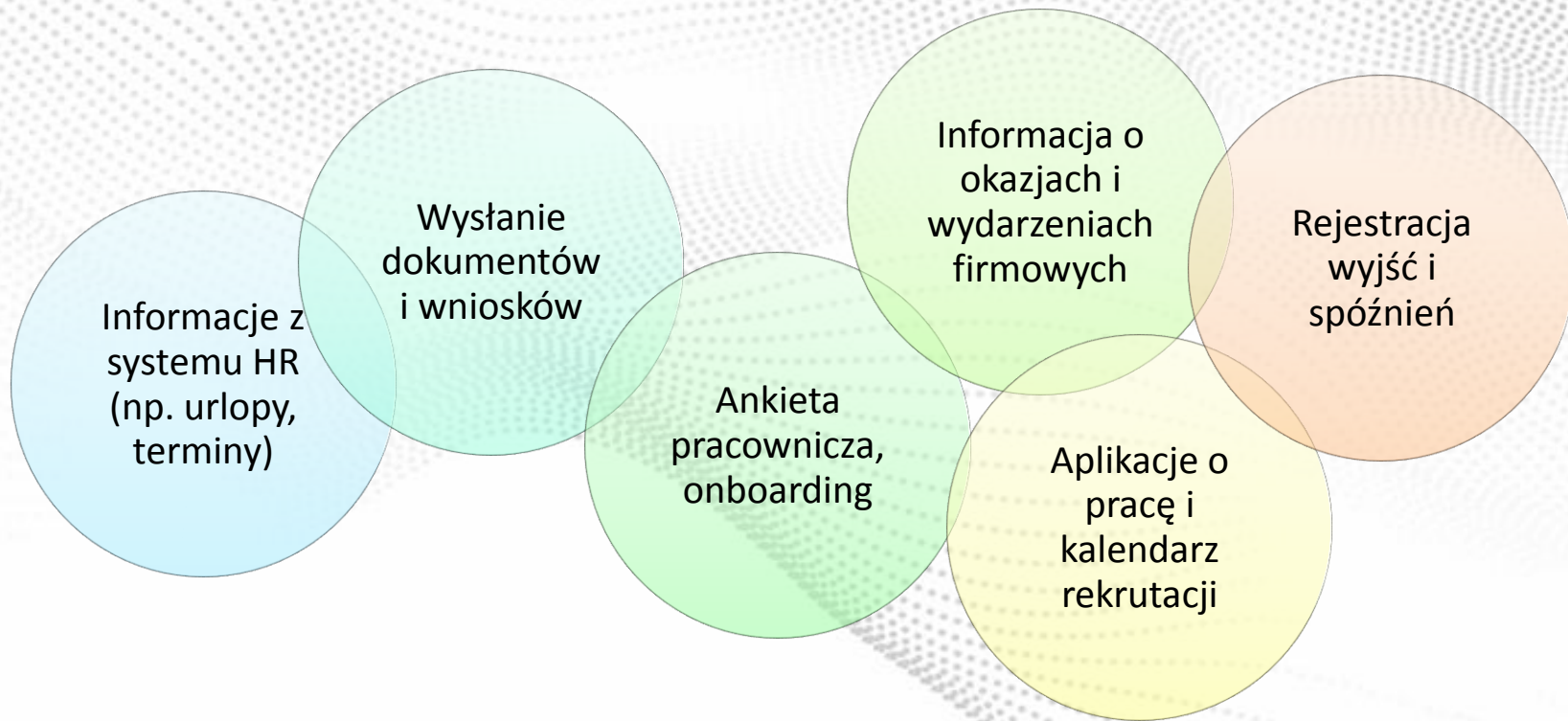
Zmniejszenie
liczby połączeń
przypadających
na jednego
pracownika

Krótszy czas
obsługi do
załatwienia
sprawy

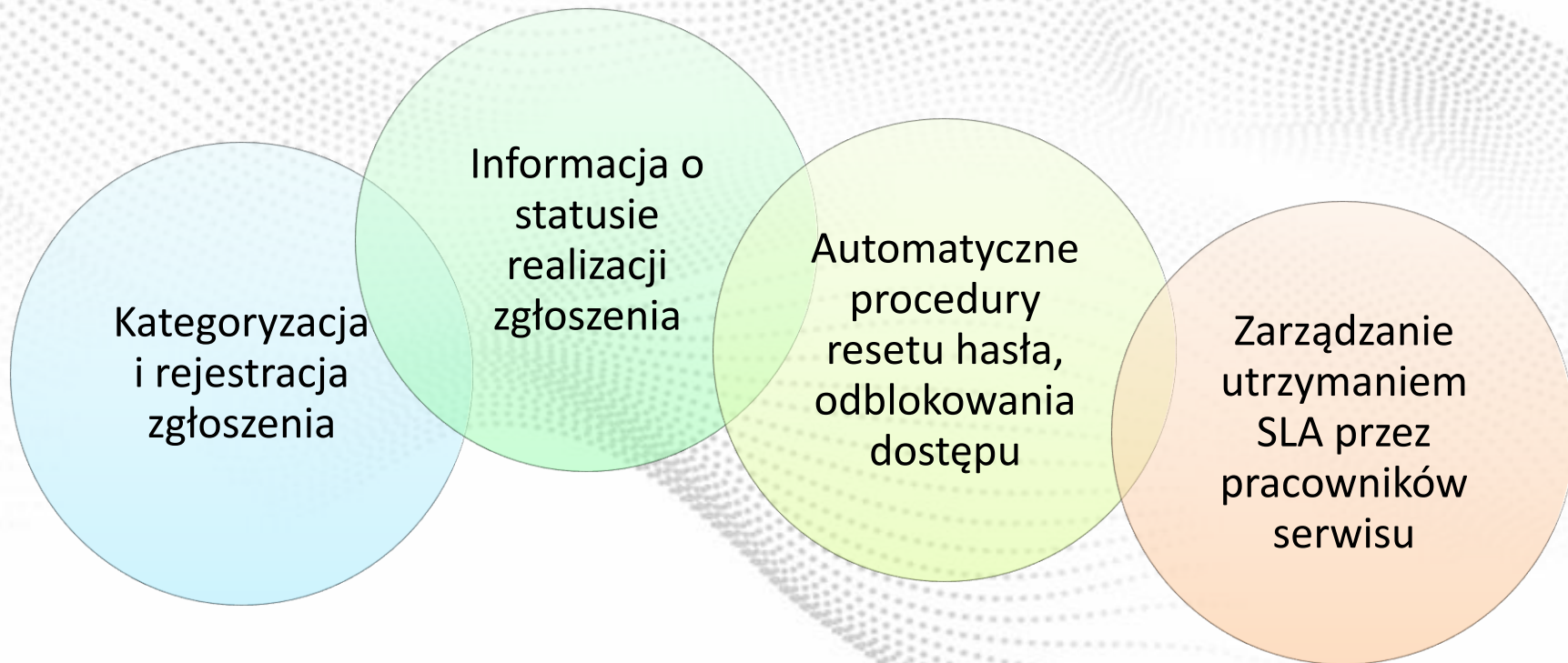
Eliminacje
błędów
proceduralnych

Wyższe wskaźniki
jakości obsługi i
zadowolenia
Klienta

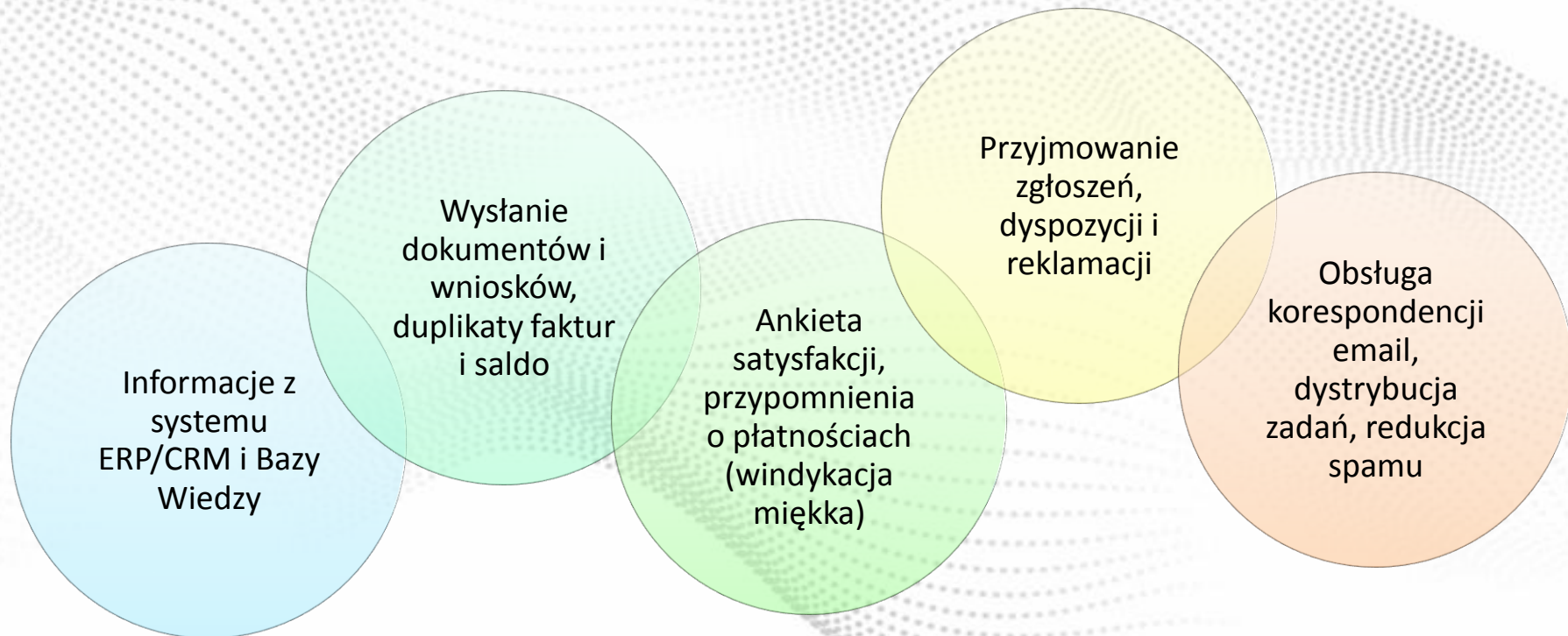
SprintBot w HR



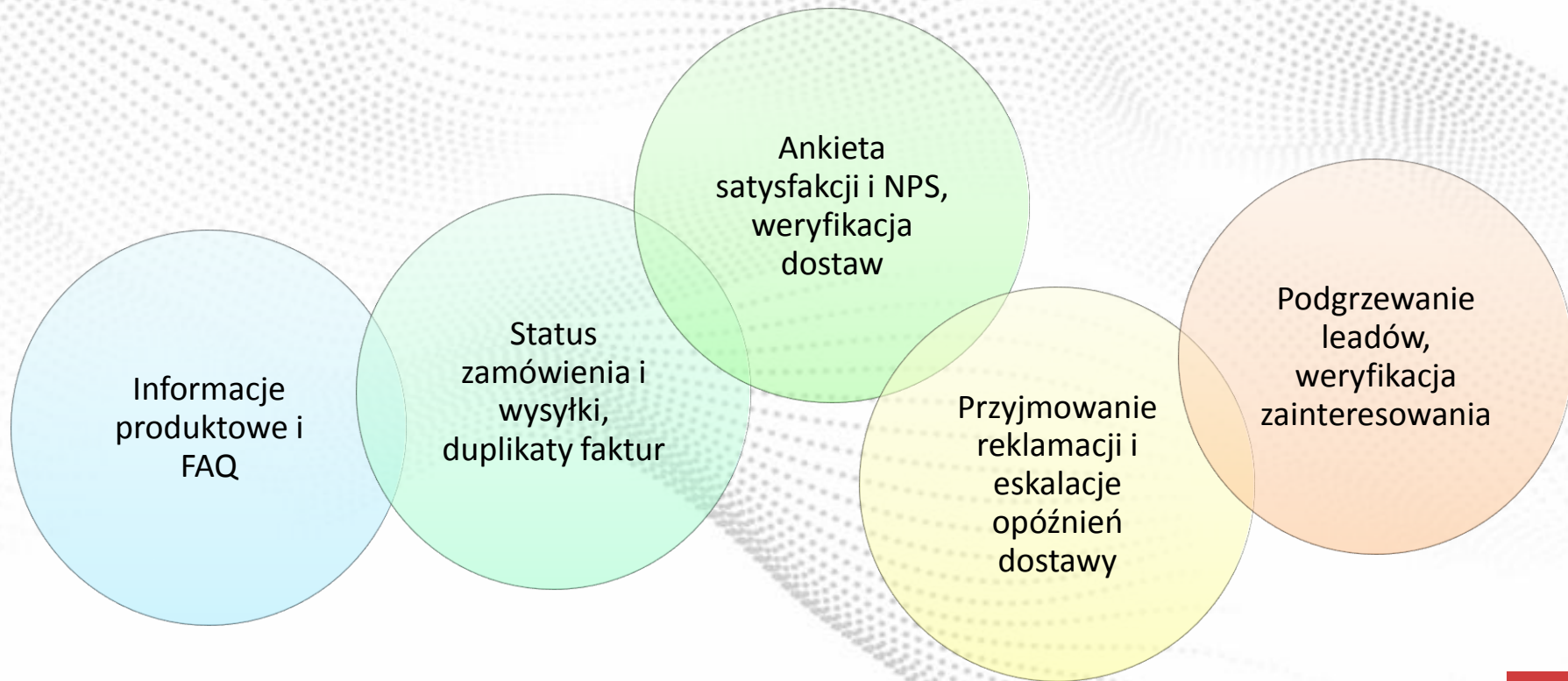
SprintBot w HD



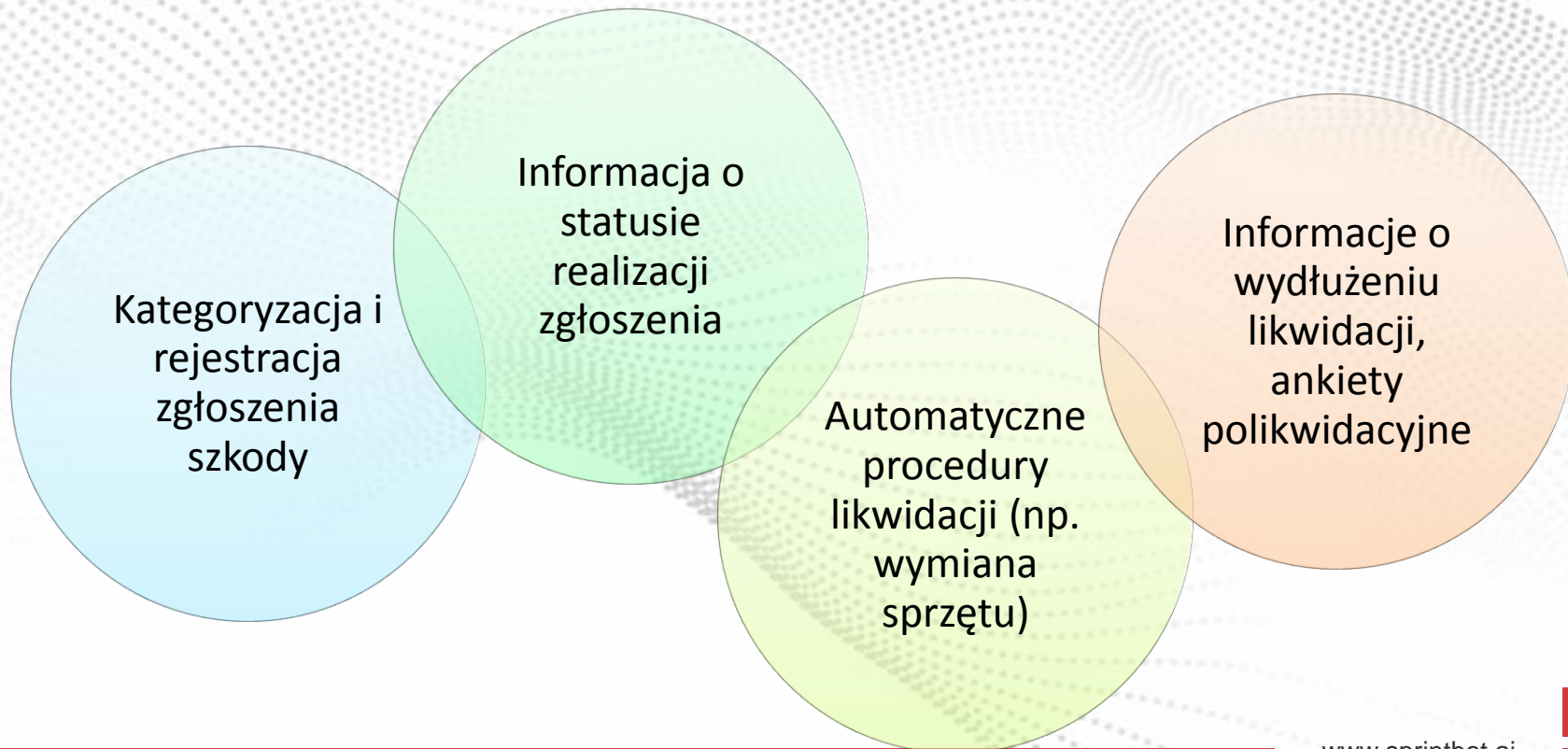
SprintBot w BOK



SprintBot w sprzedaży



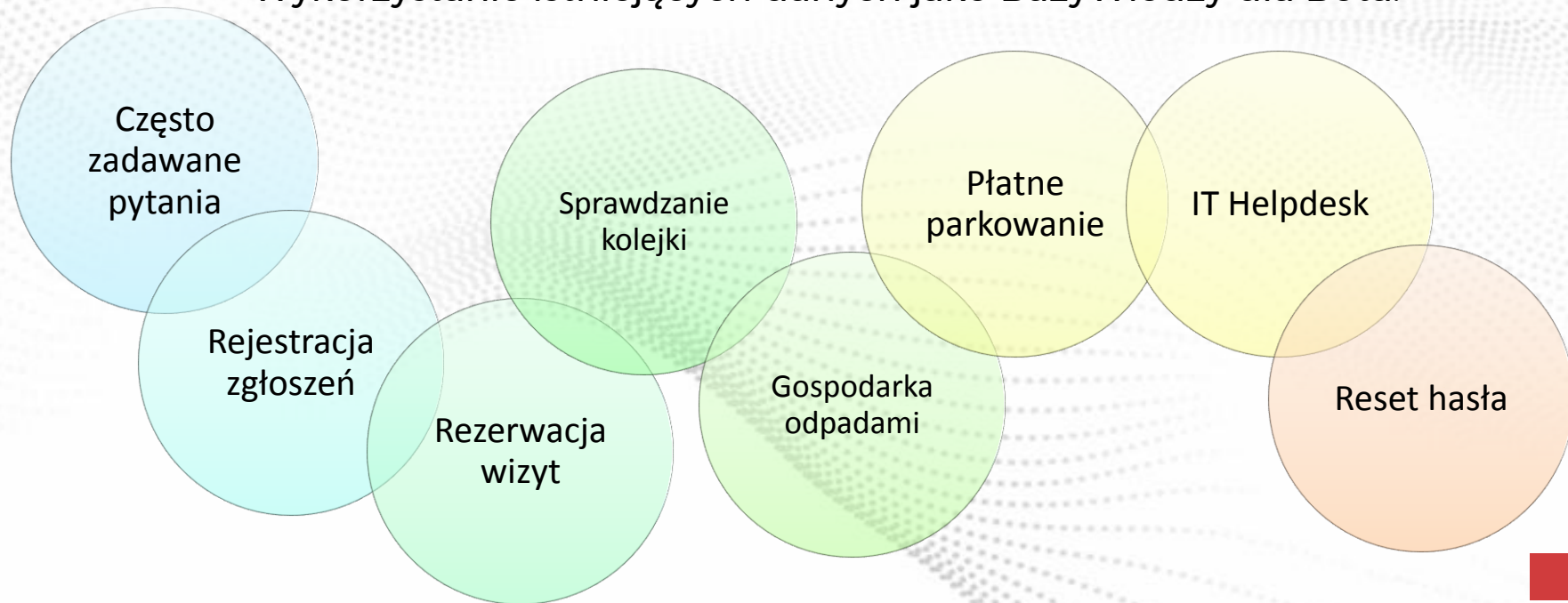
SprintBot w ubezpieczeniach



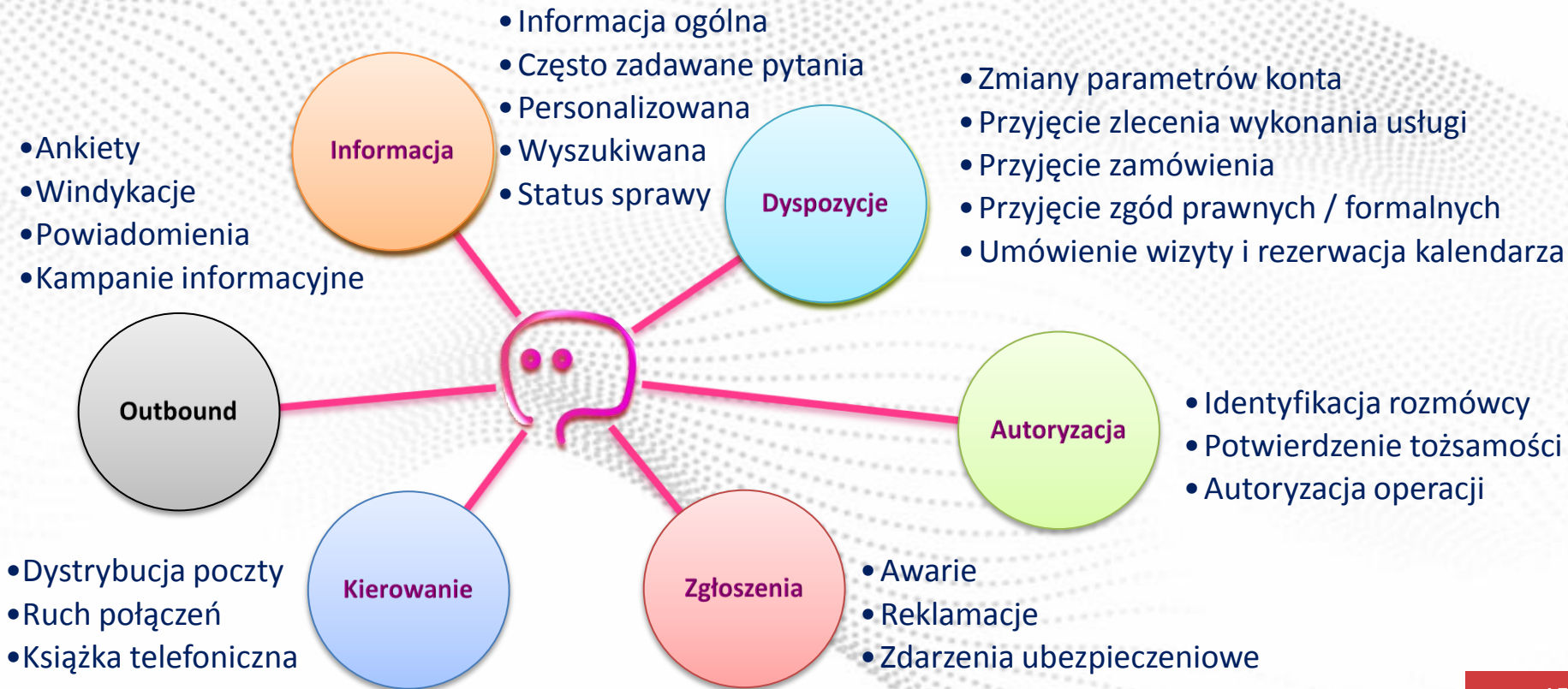
SprintBot w Urzędzie

Możliwość uruchomienia obsługi procesów przez VoiceBot, ChatBot, MailBot.

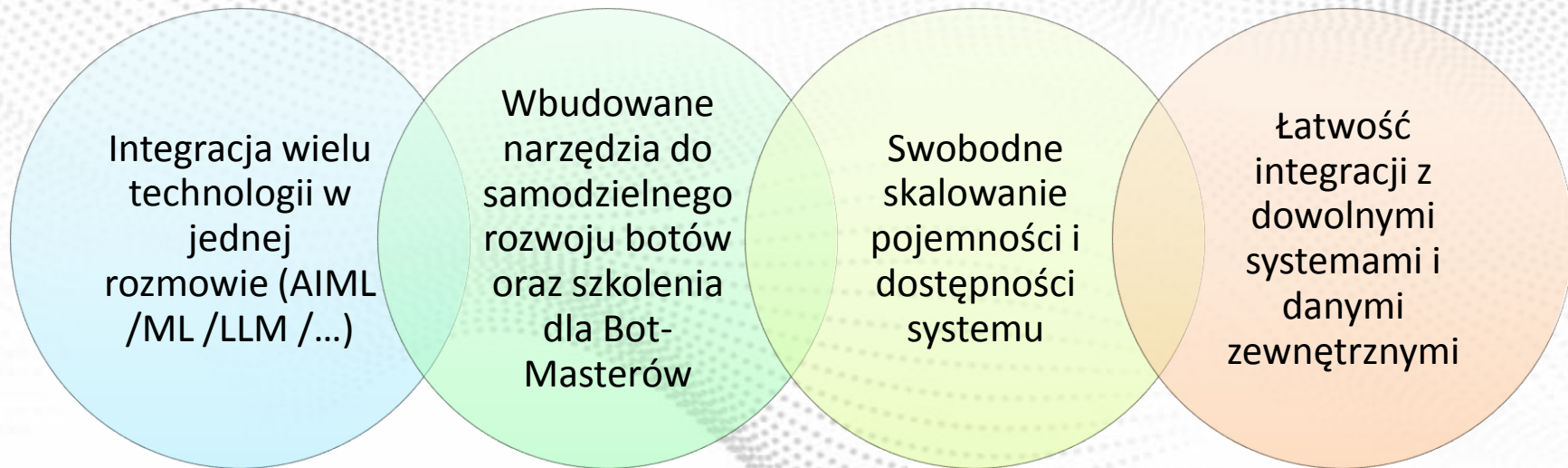
Wykorzystanie istniejących danych jako BazyWiedzy dla Bota.



Co robią nasze Boty?



Przewagi i **zalety**



PRZYKŁADOWE WDROŻENIA

Przykład 1 – SprintBot w HR

Wyzwanie

- Firma produkcyjna zatrudnia kilka tysięcy robotników. Wielu z nich na umowy czasowe.
- Pytania o datę końca umowy oraz o ilość pozostałego urlopu stanowią 2 najczęstsze powody kontaktu z HR.
- Pracownicy HR nie mogą zająć się pracą merytoryczną, bo są blokowani obsługą tych pytań.

Wdrożenie

- VoiceBot w kanale telefonicznym identyfikuje pracownika i odpowiada na jego pytania, podając informacje z bazy HR.
- W przypadku rozpoznania innej intencji kieruje połączenie odpowiednio do Kadr, Płac, lub Rekrutacji, eliminując konieczność wewnętrznych transferów.

Przykład 2 – Zgłoszenie szkody

Wyzwanie

- Firma musi zapewnić możliwość przyjęcia zgłoszenia szkody.
- Zgłoszenia, jeżeli się zdarzają, są zjawiskiem masowym.
- Obsada nie jest w stanie zapewnić obsługi dużego ruchu telefonicznego.

Wdrożenie

- SprintBot odbiera połączenie na dedykowany numer.
- W rozmowie Bot weryfikuje, czy istnieje ryzyko wybuchu gazu i instruuje rozmówcę o niezbędnych krokach bezpieczeństwa.
- Bot zbiera dane o szkodzie i wysyła je (wraz z nagraniem rozmowy) do operatora. W przypadku potencjalnego zagrożenia – również SMSem do dyspozytora.

Przykład 3 - windykacja

Wyzwanie

- Klienci spóźniają się z zapłatą rachunku.
- Należy nie tylko przypomnieć o istniejącej zaległości, ale ustalić również termin spłaty.
- Termin nie może być zbyt odległy.

Wdrożenie

- Telefoniczna kampania outbound do dłużników.
- SprintBot identyfikuje dłużnika, a następnie informuje o zaległości i pyta o deklarację spłaty.
- Jeżeli deklaracja przekracza ustalony termin, Bot proponuje wcześniejszą datę.
- Dane o deklaracji spłaty przekazywane są zwrotnie do systemów biznesowych.

Przykład 4 – wymiana karty SIM

Wyzwanie

- Klient ma kilkanaście tysięcy kart SIM dla swoich pracowników.
- Zgłoszenia potrzeby wymiany karty są praktycznie procesem ciągłym.
- Przy okazji pojawiają się dodatkowe pytania „standardowe”.

Wdrożenie

- SprintBot identyfikuje rozmówcę i numer karty.
- Dla poprawnych zgłoszeń (nie każdy ma prawo żądać wymiany) Bot zapisuje żądanie w bazie i wysyła mailem zgłoszenie wymiany.
- W przypadku pytań „standardowych” Bot udziela odpowiedzi.

Przykład 5 – MailBot

Wyzwanie

- Klient prowadzi elektroniczną rejestrację czasu pracy dla tysięcy pracowników
- Pracownicy czasem muszą wyjść poza zakład
- Wyjścia są raportowane mailowo do działu HR z informacją o odpracowaniu godzin (wyjścia prywatne) lub powodzie wyjścia służbowego (wyjścia służbowe)
- Obsługa tych maili stanowi spore obciążenie dla pracowników HR

Wdrożenie

- SprintBot klasyfikuje przychodzące wiadomości wykorzystując standardowe wzorce maili z informacją o wyjściach
- Maile o innej treści są pozostawiane do obsługi przez pracowników
- Wiadomości o wyjściach są interpretowane w celu identyfikacji pracownika i przekazania informacji o godzinach i powodzie wyjścia do systemu zarządzania czasem pracy
- W przypadku odpracowywania godzin, nie są one liczone jako nadgodziny.

Przykład 6 – odpowiedź mailem

Wyzwanie

- Klient prowadzi sprawy HR dla tysięcy pracowników
- Pracownicy często potrzebują wypełnić formularze wniosków wewnętrznych lub zewnętrznych dla ubezpieczalni, banków, czy organów administracyjnych
- Obsługa tego procesu stanowi spore obciążenie dla pracowników HR

Wdrożenie

- Pracownik dzwoni do Sprintbota i mówi, jaki wniosek potrzebuje wypełnić.
- SprintBot identyfikuje pracownika po jego numerze i końcówce PESELu
- Dla poprawnie zidentyfikowanego pracownika pobierany jest z systemu HR jego adres email (z powodów bezpieczeństwa nie ma możliwości podania dowolnego adresu)
- Na ten adres wysyłany jest żądany formularz (od razu w trakcie rozmowy).

Wyzwanie

- Kopalnia prowadzi sprzedaż węgla przez stronę internetową
- Klienci często dzwonią pytając o status zamówienia albo parametry jakościowe węgla

Wdrożenie

- SprintBot przyjmuje połączenia od klientów i odpowiada na pytania o:
 - Parametry techniczne węgla
 - Lokalizacje składów węgla najbliższych odbiorcy
 - Status złożonego zamówienia
- SprintBot informuje również o procesie reklamacyjnym czy aktualnych promocjach
- SprintBot może również zebrać dane do kontaktu zwrotnego przez pracownika sklepu

Przykład 8 – rezerwacja wizyty

Wyzwanie

- Urząd prowadzi kalendarz wizyt w Biurze Obsługi Mieszkańca
- Część mieszkańców woli zadzwonić, niż wykonać rezerwację na stronie Urzędu
- Obsługa takich połączeń zajmuje pracownikom dużo czasu, ponieważ kalendarz bardzo szybko się zapełnia i uzgadnianie dostępnych terminów jest kłopotliwe.

Wdrożenie

- SprintBot obsługuje wydzielony serwis do umawiania wizyt.
- Rozmówca deklaruje sprawę, jaką chce załatwić w Urzędzie, a Bot dopasowuje to do kolejek obsługowych
- Dla wybranej kolejki Bot wyszukuje dostępne terminy i proponuje je klientowi, albo sprawdza dostępność terminu zaproponowanego przez rozmówcę
- Po uzgodnieniu terminu Bot pobiera dodatkowe dane do rejestracji (np. personalia i numer kontaktowy) i zapisuje termin w kalendarzu Urzędu.



SprintBot

ROBI DOBRĄ ROBOTE!