

VOICEBOT MAT MÓWI: DZIEŃ DOBRY TU INPOST

Sztuczna Inteligencja wesprze infolinię dla klientów

InPost – lider wśród platform dostaw dla e-commerce w Europie – uruchomił Voicebot o imieniu Mat. Jest to zaawansowana technologicznie platforma systemowa, która trafnie rozpoznaje z jakim tematem klient dzwoni i udziela odpowiedzi. Mat dzięki warstwie sztucznej inteligencji potrafi odpowiedzieć na najczęstsze pytania klientów, co przekłada się na jeszcze lepszą obsługę rosnącej ilości przesyłek.

– To kolejny krok w innowacjach wprowadzanych w całej infrastrukturze InPost – nie tylko nasza logistyka ma funkcjonować najlepiej na rynku, ale także obsługa klienta. Dzięki temu właśnie konsumenci najczęściej wybierają InPost jako formę dostawy. Założeniem dla wdrożenia Voicebota jest szybkie przekazywanie wiedzy na temat łatwo dostępnych informacji z systemów procesowych. Voicebot ma możliwość przekazania swojej rozmowy do konsultanta w sytuacji, gdy nie jest w stanie odpowiedzieć na pytania klienta. – podkreśla **Rafał Brzoska, prezes InPost.**



Voicebot Mat podczas intensywnego treningu zdobył szereg kompetencji:

- **Ekspresowa weryfikacja paczek przypisanych do numeru, z którego dzwoni klient.** Nie ma znaczenia czy klient nadał paczkę lub czeka na jej dostarczenie. W jednym i drugim przypadku Mat jest w stanie pomóc.
- **Informacje na temat statusu przesyłki.** W zależności od tego, co w danym momencie dzieje się z przesyłką, Mat udzieli adekwatnych informacji. Paczka została wydana do dostarczenia lub jest w urzędzeniu?
– Voicebot przypomni klientowi lokalizację oraz w przypadku gdy ten nie ma jeszcze aplikacji InPost, wyśle SMS z kodem odbioru.

- **Numer do kuriera.** Mat doskonale wie, kiedy paczka jest w rękach kuriera. Jeżeli klient ma potrzebę ustalenia szczegółów odbioru, numer komórkowy zostanie udostępniony.
- **Głos vs klawiatura telefonu.** Mat jest świadom, że klienci często dzwonią do niego w biegu. Aby nie skupiać niepotrzebnie uwagi nie trzeba wpisywać cyfr na klawiaturze telefonu, wystarczy podyktować Matowi numer przesyłki.
- Jeżeli klient uzna, że mimo wszystko potrzebuje porozmawiać z konsultantem – Mat podziękuje za rozmowę i przełączy do jednego z wielu konsultantów InPost.

Mat wie, że ciągle musi się uczyć. W tym celu zapisuje pytania nierozpoznane, które są prezentowane zespołowi projektowemu. Team na bieżąco przygotowuje materiał edukacyjny. Po szeregu testów potwierdzających kompetencje Voicebota – zostają one udostępnione do rozmowy z klientem.

W najbliższej przyszłości Mat:

- Będzie miał szerszą wiedzę w zakresie usług InPost
 - Zarejestruje problem z przesyłką i poprosi zespół Operacji o weryfikację
-