


# AGENT AI DO OBSŁUGI KLIENTA

Wiedza • rozmowa • sprawy • przekazanie • CRM

Budujemy rozwiązania AI na podstawie wiedzy firmy, z jasno określonym zakresem działania i kontrolą człowieka tam, gdzie jest potrzebna.

+48 535 185 069 | kontakt@aiagencja.com.pl | aiagencja.com.pl

## 1. WIĘCEJ NIŻ FAQ

Agent może prowadzić wieloetapową rozmowę, korzystać z bazy wiedzy i wykonywać ustalone działania w procesie obsługi.

## 2. ROZPOZNANIE POTRZEBY

Pomaga określić, czego klient potrzebuje i do jakiej ścieżki powinien trafić.

## 3. KONTEKST

Może korzystać z informacji dostępnych w dozwolonych źródłach i zachowywać kontekst bieżącej rozmowy.

## 4. ODPOWIEDZI

Przygotowuje odpowiedzi zgodne z zatwierdzoną wiedzą i zasadami firmy.

## 5. ZBIERANIE DANYCH

Pozyskuje informacje potrzebne do dalszej obsługi bez wielokrotnego dopytywania przez pracownika.

## 6. TWORZENIE SPRAWY

Może przekazać zebrane dane do CRM lub systemu zgłoszeń.

## 7. TERMINY

W odpowiednim scenariuszu prowadzi do rezerwacji lub przekazania terminu.

## 8. STATUS

Może pomóc użytkownikowi przejść przez ustalony proces informacyjny dotyczący jego sprawy, jeśli integracje i uprawnienia na to pozwalają.

## 9. ESKALACJA

Gdy sprawa wykracza poza zakres agenta, przekazuje ją człowiekowi wraz z podsumowaniem.

## 10. PODSUMOWANIE

Pracownik może otrzymać krótką historię problemu i najważniejsze ustalenia.

## 11. AUTOMATYZACJE

Zakończenie rozmowy może tworzyć zadanie, przypomnienie lub kolejny krok.

## 12. KONTROLA

Określamy, czego agent nie powinien wykonywać samodzielnie i gdzie wymagana jest akceptacja człowieka.

## 13. JAKOŚĆ

Zakres wiedzy i scenariusze można rozwijać na podstawie realnych pytań klientów.

## 14. PROJEKTOR

Agent powstaje wokół konkretnego procesu obsługi, a nie jako uniwersalny bot do wszystkiego.

## 15. EFEKT

Szybsza pierwsza obsługa i lepiej przygotowane sprawy przekazywane zespołowi.

## AI AGENCJA — KONTAKT

+48 535 185 069 | kontakt@aiagencja.com.pl | aiagencja.com.pl