

Chatboty, self service? Nie wszyscy znają znaczenia tych słów. Tymczasem są to terminy z którymi obcujemy na co dzień. Wspomniane chatboty kierują sklepami internetowymi i udzielają wszystkich wymaganych informacji, podczas wirtualnej rozmowy z konsultantem. Dzięki temu firmy mogą szybko i efektywnie identyfikować klientów, którzy doświadczają zakupowych problemów. Biura obsługi w dużej części zostały zastąpione automatycznymi konsultantami, a człowiek powoli staje się tam tylko dodatkową opcją. Szacuje się, że systemy oparte o sztuczną inteligencję pomagają skrócić czas obsługi nawet pięciokrotnie. Wirtualni doradcy popełniają też mniej błędów podczas odpowiadania na zapytania klientów i mogą prowadzić proaktywne interakcje z klientem. Dobrze działająca obsługa klienta jest jednym z kluczowych czynników pozwalającym firmom osiągnąć przewagę konkurencyjną i finansowy sukces.

W związku z tym:

Polski Instytut Rozwoju Biznesu chciałby serdecznie zaprosić na konferencje:

### **Sztuczna inteligencja w obsłudze klienta**

**Konferencja odbędzie się 10 kwietnia 2019 roku w Warszawie.**

Link do wydarzenia:

Prelekcje podczas wydarzenia poprowadzą m.in.:

- **Marta Zięba-Szklarska - Dyrektor ds. Rozwoju w Europejskiej Federacji Doradców Finansowych**  
**"Future in finance services. Co zrobisz gdy stracisz pracę przez Roboty - śmierć i narodziny nowej kariery zawodowej."**

(Wraz z zakończeniem głównych aspektów regulacji rynku finansowego, otwiera się przestrzeń, dla banków i innych instytucji finansowych, do dalszego rozwoju. A co z pracującymi tu ludźmi, ich ogromną wiedzą oraz kwalifikacjami? Co w dobie zanikania zapotrzebowania na usługi finansowe dostarczane przez specjalistów, pośredników i doradców finansowych? Kto przetrwa, a kto zmieni swoją profesję? Co robić i jak myśleć by dostosować się do zmieniającego się rynku?)

- **Tomasz Witt - Menadżer Obsługi Multikanalowej – Santander Bank Polska S.A. Wraz z Patrykiem Goździkiem - Team Leaderem Zespołu Doradców Klienta - Santander Bank Polska S.A.**  
**"Technologie biometryczne w bankowości"**

(- Czym jest Biometria?

- Czy Biometria może budować biznes?

- Czy Biometria to kolejny gadżet?

- Czy Biometria to przyszłość?)

- **Iwona Muskalska- Direct Interactions Chapter, Customer Experience Centre of Expertise, ING Bank Śląski**

- **dr inż. Olga Sobolewska- Katedra Systemów Zarządzania, Wydział Zarządzania, Politechnika Warszawska**

**„Gdzieś musi być lepiej” czyli cierpienia optymalizacji**

(Prelegentka przedstawi ewolucję rozwiązań wspierających zarządzanie organizacjami, a także zastanowi się nad rozwiązaniami aktualnie stosowanymi w organizacjach.

Poruszane w trakcie wystąpienia zagadnienia:

- optymalizacja pracy i kosztów

- metody optymalizacji i rozwiązania IT wspierające zarządzanie organizacją

- wiedza w zarządzaniu

- współczesne trendy w rozwoju ICT na podstawie Gartner's Hype Cycle 2019

- pytanie – co dalej – inteligencja sztuczna vs. Naturalna)

- **Wojciech Ogórek- Starszy Architekt, Pion Tech / Departament Architektury i Strategii IT, ING Bank Śląski**

**„AI w Banku ING”**

(Po krótkim wstępie – co w ogóle rozumiemy pod pojęciem AI w ING, pokazane będą dwie grupy tematów:

1. *Fundamenty – czyli w jaki sposób promujemy i budujemy środowisko w którym rozwiązania bazujące na takich „technologiach”/”trendach” jak Sztuczna Inteligencja mogą w łatwy sposób powstawać i być rozwijane (będzie trochę o organizacji, podwoziu technologicznym, zarządzaniu backlog-iem spraw AI itd...)*

2.Zastosowania – czyli dość zgrubnie (niestety czas L) o tym gdzie w Banku i do rozwiązywania jakich problemów używamy mechanizmów które można określić mianem Sztucznej Inteligencji.)

- Magdalena Żyta-Wójcik- IT Architect, ING Bank Śląski

**"Od chatbotów do wirtualnego asystenta – jak chatboty wpływają na Twoje procesy"**

(- Jak skutecznie wdrażać rozwiązania wykorzystujące AI

- Jak zbudować zespół chatbotowy

- Jakie wyzwania stoją przed wdrażającymi chatboty.)

**Podczas konferencji poruszane będą następujące zagadnienia:**

- komunikacja czatowa i telefoniczna
- chatboty
- self service
- optymalizacja kosztów i pracy
- analiza i rozpoznawanie mowy
- wirtualni asystenci
- bezpieczeństwo danych
- aspekty prawne

Naszą grupą docelową są przedstawiciele instytucji finansowych, firm ubezpieczeniowych, operatorów telekomunikacyjnych, zakładów produkcyjnych i przemysłowych, działów e-commerce oraz portali internetowych. Dla wyżej wymienionych osób udział jest bezpłatny!

[Link do rejestracji:](#)

<http://pirbinstytut.pl/index.php/rejestracja-ai>

Do zobaczenia!

**Aby być na bieżąco zapraszamy do śledzenia Nas :**

[Facebook](#)

[Instagram](#)

Kontakt z organizatorem:

Klaudia Moćko

Młodszy specjalista ds. organizacji konferencji

mobile: +48/531 643 428

e-mail: [klaudia.mocko@pirbinstytut.pl](mailto:klaudia.mocko@pirbinstytut.pl)