

eratoexpert

ZA VAŠA INTELIGENTNA RJEŠENJA

Inteligentni virtualni pomoćnik za vaše proizvode i usluge

Trend ili budućnost?

Ideja

Zahvaljujući jednostavnosti uporabe, intuitivnosti, brzini kojom dolazimo do informacije i delegiranju složenih ili zamornih zadataka, vizija o inteligentnom virtualnom pomoćniku nije samo primamljiva nego i neizostavna.

Korisnička usluga

Implementacijom inteligentnih virtualnih pomoćnika u svoje popularne proizvode, veliki igrači poput Applea, Googlea i Microsofta postavljaju i navikavaju korisnike na novi standard korisničke usluge.

Tehnologija

Dolazak i sazrijevanje tehnologija poput Big Data principa, strojnog učenja, prepoznavanja govora i dovoljno snažne mobilne hardverske platforme postavili su temelj za stvaranje rješenja nove generacije.

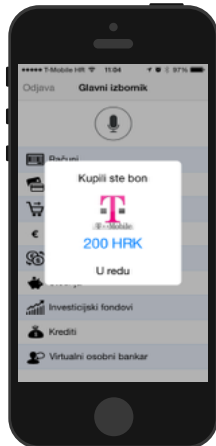
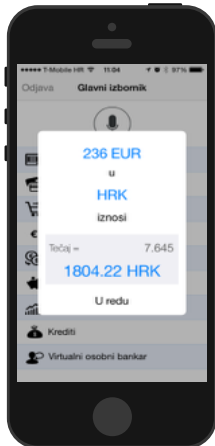


Što je inteligentni virtualni pomoćnik?

Inteligentni virtualni pomoćnik softverski je agent koji može obavljati različite zadatke umjesto korisnika. Pruža jednostavnu i personaliziranu korisničku uslugu u obliku glasovnog ili tekstualnog razgovora na prirodnom jeziku. Može biti dio internetske stranice ili mobilne aplikacije, a načešća mu je primjena u glasovnom upravljanju aplikacijama i kao pomoćnik koji korisniku brzo i jednostavno omogućuje pronalazak željene informacije.

Prvim se virtualnim pomoćnikom smatra **CALO**, koji je započeo kao vojni projekt u svrhu stvaranja "kognitivnog pomoćnika". Iz njega je kasnije izrastao niz drugih projekata među kojima je najpoznatiji **Siri**, Appleov IVP koji je pojavom 2011. godine popularizirao tu uslugu i zapravo stvorio novu industriju. **BBVA**, druga po veličini španjolska banka, lansirala je prvi bankarski IVP 2013. godine i primjetan je trend primjene IVP-ova u *enterprise* rješenjima. Tržište se nastavilo širiti pa su tako sljedećih godina svi značajniji proizvođači počeli razvijati svoje verzije IVP-a, uključujući **Google**, **Microsoft**, **Amazon**, **HTC** i **Blackberry**.

Inteligentni virtualni pomoćnik primijenjen u aplikaciji mobilnog internetskog bankarstva

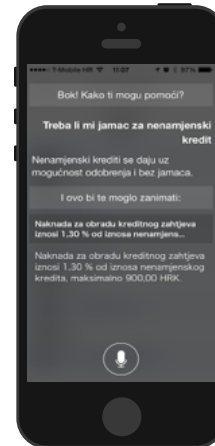


AKCIJE

Definirajte akcije za koje želite omogućiti glasovno upravljanje

BAZA ZNANJA

Definirajte bazu znanja koju želite pretraživati



Mišljenje struke



"Smart virtual personal assistants are the Tech Trend You Cannot Ignore in 2015"



"Smart machines are a trend for 2015, categorized as a Disruption Clarified and Starting"



"Artificial intelligence is one of top 10 emerging technologies in 2015"



"Smart Virtual Personal Assistants are a Hot Tech Trend Coming to Your Office in 2015"

Koja je korist za vaše klijente?

Vrlo je važno ići ukorak s primjenom novih tehnologija u svrhu poboljšavanja korisničke podrške i iskustva u korištenju vašim proizvodima i uslugama. Kako i sami IBM kaže: "By 2020, customer experience will overtake price and product as a key brand differentiator". Istraživanje provedeno na 1500 korisnika u Europi (Axiall, 2014.) bavilo se trenutačnim stanjem korisničke podrške danas, a dobiveni su rezultati poražavajući:

- **90%** ispitanika nije zadovoljno postojećom korisničkom podrškom putem interneta, e-maila ili telefona
- **64%** frustrirano je čekanjem korisničke podrške na telefonu ili računalu i radije bi samostalno saznali željene informacije
- **72%** bi htjelo da svaka internetska stranica uvede tehnologiju poput inteligentnog virtualnog pomoćnika
- **77%** smatra da bi duže boravilo na stranicama kompanija koje koriste takvu tehnologiju naspram onih koje je ne koriste

Prema podacima tvrtke IntelliResponse koja je razvila vlastiti inteligentni virtualni pomoćnik, nakon implementacije u jednoj velikoj banci koja je na svojim internetskim stranicama iskoristila IntelliResponseov IVP u svrhu poboljšanja korisničke podrške uz precizno sugeriranje kupovine bančnih proizvoda vezanih uz zadane korisničke upite, rezultati su bili odlični - povećanje broja klikova od **46%**, porast broja novih pokrenutih zahtjeva za **17%** i porast završenih za **16%**!

Za uspjeh tvrtke najbitnija je kvaliteta odnosa s korisnikom. Poboljšanim i olakšanim pristupom informacijama i podršci lakše ćete zadržati postojeće korisnike i privući nove. Osigurajte svoj položaj na tržištu stvarajući novo, unaprijeđeno korisničko iskustvo uz **EratoExpert**.