Strefa przedsiębiorcy

2017-12-06

InPost wykorzystuje sztuczną inteligencję do obsługi klienta

Firma InPost wprowadza nowatorskie rozwiązanie oparte na sztucznej inteligencji - chatbot „Paczucha". Wystarczy w komunikatorze Messenger wpisać „InPost – Paczkomaty, kurier" i zadać pytanie np: „Jaki jest status przesyłki nr…?", „Gdzie jest najbliższy Paczkomat?" by otrzymać natychmiastową odpowiedź wygenerowaną przez samouczącego się chatbota.

Wkrótce za pośrednictwem tego narzędzia będzie można nie tylko sprawdzić status przesyłki, ale także nadać przesyłkę w najbliższym Paczkomacie, a wszystko to tylko za pomocą smartfonu z zainstalowanym komunikatorem.

„Zastosowanie sztucznej inteligencji to przełomowa zmiana. Upraszczamy i sprowadzamy korzystanie z usług logistycznych do poziomu okienka w smartfonie zgodnie z filozofią: być jak najbliżej klienta. Staramy się wychodzić naprzeciw oczekiwaniom klientów, nawet w gorącym okresie przedświątecznym. Jako pierwsi wprowadziliśmy kilka rozwiązań, które później zostały skopiowane przez konkurencję. Już teraz użytkownicy Paczkomatów® i usług kurierskich nie wyobrażają sobie, że moglibyśmy funkcjonować bez BOK działającego na portalu Facebook. Staramy się prowadzić możliwie jak najbardziej otwartą komunikację z naszymi klientami. Wprowadzenie do serwisu sztucznej inteligencji pozwoli na uzyskiwanie w czasie rzeczywistym odpowiedzi na kierowane do nas zapytania" – powiedział Rafał Brzoska, założyciel i Prezes Zarządu Grupy Integer.pl, właściciela marki InPost.

Źródło: InPost (op.pb)

Źródło:

http://www.paliwa.pl/strona-startowa/archiwum/inpost-wykorzystuje-sztuczna-inteligencje-do-obslugi-klienta