

WSTĘPNY OPIS PRZEDMIOTU KONKURSU

1. Wizja

Efekt (rezultatem), będzie skrócenie czasu oczekiwania przez klienta na odpowiedź, dzięki skróceniu czasu, który pracownicy Contact Center (CC) i back office potrzebują na przygotowanie odpowiedzi. Dzięki temu zwiększą się satysfakcja klientów, zaufanie do marki oraz zmniejszą się liczba reklamacji.

Oczekiwanym rezultatem po stronie pracowników będzie zwiększenie satysfakcji z pracy.

W przyszłości możliwe byłoby wykorzystanie silnika do wdrożenia chatbota. Efektem będzie automatyzacja obsługi spraw

2. Cel postępowania

Zmniejszenie czasu jaki pracownik CC poświęca na wyszukiwanie informacji w bazie wiedzy, przez wytworzenie kontekstowej wyszukiwarki wspomagającej pracownika w znalezieniu właściwej odpowiedzi.

Zamówienie wpisuje się w koncepcję przemysłu 4.0.

Rzeczywistość zmienia się w tempie, za którym trudno nadążyć. Ludzie przyswajają zmiany i adaptują się w różnym tempie. Tym większym wyzwaniem jest „wyrównywanie” wiedzy u pracowników linii wsparcia.

Pracownicy powinni się skupić na rozwiązywaniu złożonych problemów a nie na tym by być non stop na bieżąco z tym, co jest w przepisach, regulaminach i procedurach.

Nie możemy od pracowników wymagać aby wiedzieli wszystko i pamiętali wszystko, a tego najczęściej oczekują klienci

3. Wskaźniki realizacji wizji

Efekt (rezultat):

- skrócenie obsługi zgłoszenia (telefon lub e-mail) po stronie front office/back office o 30% przy zachowaniu min. 95% trafności.
- Większe możliwości dokumentowania przebiegu zgłoszenia (np. nagrywanie sesji)

4. Odbiorcy

- Pracownicy Contact CenteR
- Pracownicy Biur Sieci Sprzedaży
- Pracownicy Sekcji Zgłoszeń i Reklamacji

5. Wartości dla Odbiorców

Klienci:

- Szybsza obsługa spraw.
- Szybsze i bardziej precyzyjne odpowiedzi

Pracownicy PGNIG OD

- Odciążenie z zadań rutynowych
- Zwiększenie satysfakcji z pracy

6. Sposób wykorzystania:

Pracownik CC wpisuje w wyszukiwarkę frazę (zdanie w j. naturalnym), oczekując bądź:

1. przytoczenia i np. podświetlenia fragmentów treści, w których znajdują się poszukiwane przez niego informacje, bądź
2. propozycji gotowych odpowiedzi w języku naturalnym

bądź też przybliżoną nazwą dokumentu (funkcjonalność znajdowania dokumentu)

7. Oczekiwane funkcjonalności i cechy systemu

Główne

1. Rozpoznawanie intencji (NLU)
2. Zwracanie/zakreślanie fraz dopasowanych ze źródła wiedzy
3. Wyszukiwanie dokumentów
4. Moduł trenowania/uczenia
5. Moduł statystyczny pozwalający zbierać informacje nt. spraw, o które pytają klienci.
6. Moduł administratora: uruchamianie, tworzenie grup i nadawanie uprawnień
7. Dokumentowanie sesji (np. nagrywanie)
8. Przyjazny interfejs przeglądarkowy
9. Możliwość instalacji on-premise

Dodatkowe

- NLG – formułowanie odpowiedzi w języku naturalnym
- Rozpoznawanie tekstu z obrazu
- Możliwość innych zastosowań silnika

8. Kryteria i źródła danych

Produkt etapu	Kryteria	Dane/ zbiór uczący
Etap 1 Demo systemu	Kryteria 1 etapu Etap oceny „opracowania studialnego”	<ul style="list-style-type: none">• Regulamin usługi „Fachowiec”• Baza ok. 150 pytań i odpowiedzi dotyczących usługi „Fachowiec”.
Udzielenie Zamawiającemu dostępu do demo systemu. Zamawiający losowo zada pytania zawarte w	Właściwe dla wyzwania (waga ok. 100%) 1. Szybkość działania systemu	

<p>zbiorze uczącym (parafraza) a także inne pytania dotyczące zagadnienia, którego dotyczy zbiór (niezawarte w zbiorze)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Trafność działania systemu (nie mniej niż95%). 3. Rodzaj obsługiwanych zapytań (np. dokument lub zagadnienie) 4. Zakres obsługiwanych formatów plików 	
<p>Etap 2 Demo systemu</p> <p>Udzielenie zamawiającemu dostępu do demo systemu.</p> <p>Pogłębione testy</p>	<p>Kryteria 2 etapu</p> <p>Właściwe dla wyzwania (waga ok. 60%)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Szybkość działania systemu 2. Trafność działania systemu (nie mniej niż95%). 3. Zakres obsługiwanych formatów plików 4. Rodzaj obsługiwanych zapytań (np. dokument lub zagadnienie) 5. UX <p>Opis (waga ok. 40%)</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Funkcjonalności 7. Technologia 8. TRL 9. Architektura 10. Racjonalność i wykonalność 11. Ryzyka 	<p>Dowolny inny obszar.</p>