Elisa teenindusrobot Annika võtab nüüd vastu ka kliendikõnesid

6 aastat tagasi - 24.05.2019 Autor: AM

Juturobotid hakkavad meiega ka eesti keeles rääkima. Eelmisel aastal Elisa ja MindTitani koostöös arendatud ning tööd alustanud tehisintellektil põhineva teenindusroboti Annika arendus jõudis järgmisesse etappi ning nüüd võtab ta kõnekeskuses vastu ka kliendikõnesid.

Elisa teenindusrobot Annika on juba rohkem kui pool aastat Elisa kliente iseteeninduses tekstivestluses aidanud ja tema teadmiste pagasisse kuulub 23 erinevat teemat, mis katab kolmandiku kõikidest kliendipöördumistest. Möödunud nädalal alustas teenindusrobot uudse ja innovaatilise lahendusena kõnekeskuses kliendikõnede vastu võtmist.

„Klientidelt saadud tagasisidest on meile teada, et nende jaoks on tüütu teha klienditeenindusse helistades kõne alguses numbrivalikuid erinevate teemade vahel ja selle tulemusena valib suur osa klientidest suvalisi kombinatsioone, lootuses pääseda võimalikult kiiresti liinile," ütles Elisa telekomiteenuste valdkonnajuht Mailiis Ploomann. Samas on erinevatel teenindajatel erinevad kompetentsid ning kiireimaks teenindamiseks on ettevõttele oluline viia klient kokku just tema teemaga kõige paremini kursis oleva teenindajaga. Viimane ongi MindTitani masinõppe tiimi poolt välja töötatud Elisa spetsiifilise keelemudeli peamine ülesanne.

„Aru saamaks, millise küsimusega klient Elisa poole pöördub, eraldab mudel kõigepealt tekkivast helist inimkõne ja kuuldud laused. Need transkribeeritakse tekstiks, mida analüüsides arvutab Annika välja tõenäolisema pöördumise kategooria ning suunab kõne edasi sobivaimale inimteenindajale. Kuna kõik see toimub reaalajas, lüheneb kliendi praegu ligi minutipikkune ekslemine õige teenindajani jõudmiseks juba lähitulevikus kõigest mõne sekundini." „Eesti keeles pole sellist lahendust varem kusagil rakendatud, mis teeb selle projekti eriti põnevaks," selgitas MindTitani juhtiv andmeteadlane Markus Lippus.

Antud hetkel teenindusrobot ise kliendile vastuseid veel ei anna, vaid päästab kliendi lihtsalt teeninduse kategooria valimisest. Ta tutvustab ennast teenindusrobotina ja palub kliendil mõne lausega kirjeldada, mis teemal ta Elisa poole pöördub. „Robotile pikka juttu rääkida pole vaja, kuid ideaalseimad on

olukorrad, kus klient selgitab 1 – 2 lausega, miks ta Elisasse helistas. Vahel arvavad inimesed, et robotiga tuleks suhelda üksikute konkreetsete sõnadega, kuid tegelikkuses on ta treenitud just lauseid haarama ning pikemaid selgitusi mõistma," lisas Markus Lippus. „Annika oskab kindlasti ka paari sõna järgi klienditeenindajani suunata, aga nii nagu inimeste vahelises suhtluseski, on tegelik pöördumise sisu tavaliselt veidi keerukam, kui seda paari sõnaga suudetakse edasi anda. Seepärast kehtib ka Annika puhul reegel, et mida rohkem ta kliendi probleemi kohta kohe kuuleb, seda täpsemalt oskab õige teenindajani juhatada," põhjendas Lippus.

Esialgu on tegemist mõne nädalase testimisega. Selle perioodi jooksul toimub pidev protsessi muutmine ja parandamine, mis võib veidi ka Elisa klienditeeninduse tavapärast tööd segada või mõne teenindussituatsiooni soovitust keerulisemaks muuta. „Esimeste testide põhjal võib aga väita, et Eesti inimesed on väga tehnoloogiasõbralikud ning kohanevad uute innovaatiliste lahendustega suurepäraselt. Seda nii klienditeenindajate kui ka klientide poolt," tõdes Ploomann.

Tulevikus hakkab teenindusroboti protsess välja nägema nii, et klient helistab Elisasse, Annika võtab kõne vastu, palub lühidalt pöördumise põhjust kirjeldada ning juhul, kui oskused on juba olemas, vastab ta kliendile kohe iseseisvalt. Juhul, kui aga küsimus on keerulisem, suunab kõne automaatselt õigele teenindajale.

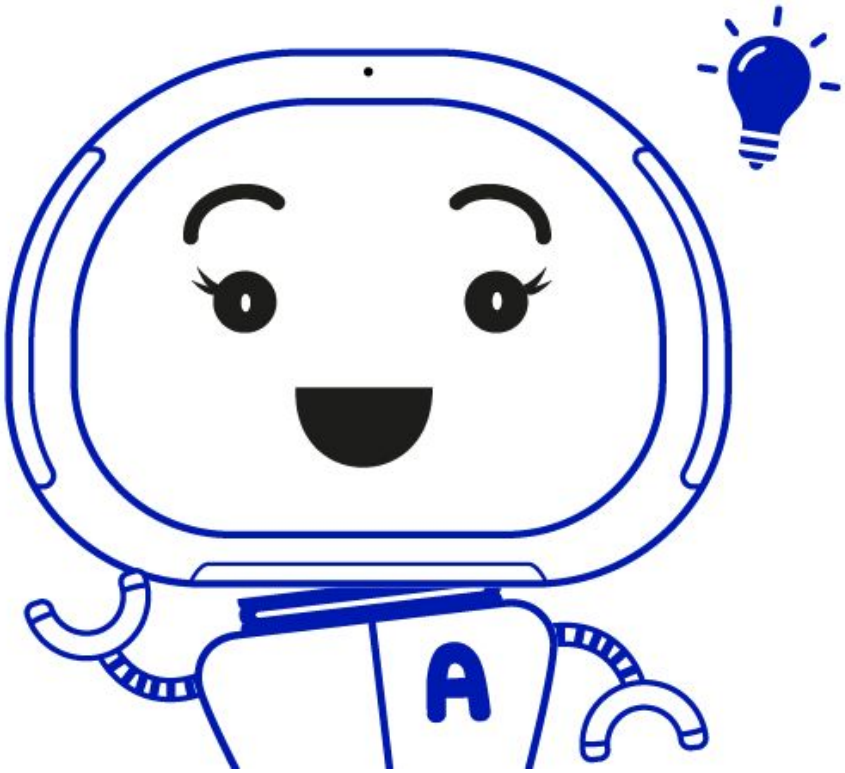
Veebis oskab teenindusrobot aidata Elisa kliente juba täna näiteks rändluses teenuste hindadest kuni erinevate arve küsimusteni. „Kõige enam küsivad kliendid arve laekumise kohta, samuti palutakse abi meelest läinud PIN/PUK koodi välja nuputamisel. Samas saab vestlusrobot hakkama ka klientide keerulisemate küsimustega, näiteks: „Soovin endale mobiil-ID-d, kuidas peaksin toimima?"," loetles Ploomann levinumaid päringuid. Ta selgitas, et inimesel võtaks erinevatest süsteemidest vastuse otsimine minuteid, robotil aga vaid poolteist sekundit. Lisaks suudab ta samal ajal suhelda kasvõi 100 kliendiga korraga. „Inimteenindaja omakorda saab selle aja pühendada keerulisemate probleemide lahendamisele," lausus Ploomann.

Teenindusrobotid on maailmas üks enimlevinud krattide ehk tehisintellekti praktilise rakenduse liike. Kui aasta tagasi oli Annika üks vähestest, kellega kliendid kokku puutusid, siis täna kohtab chatbotte juba enamikes suuremates teeninduskeskkondades. „Kõnerobotid on järgmine arenduste laine Eestis ning siin on Annika taas teerajajaks," märkis Ploomann.

„Kuigi valdavalt saame teenindusroboteid arendada oma inglisekeelsetele klientidele üle maailma, on Annika heaks näiteks, et ka Eesti keeletehnoloogia on

maailmatasemel ning võimaldab tuua kohalikele ettevõteteni tõelise innovatsiooni. Juhul, kui ka tekstist kõne sünteesimine jõuaks järgmise põlvkonna lahendusteni saaksid paljud Eesti ettevõtted lahendada kõnerobotitega tänase muutuva tööjõuturu vajadusi," kinnitas ka Lippus.

- Uudised

- Lahendused
- Tarkvara

Pilt