Warszawa, 05.10.2022 r.

**OD VOICEBOTÓW NIE MA ODWROTU CZY TO JEDNAK LUDZIE ZASTĄPIĄ ROBOTY?**

**Aż 9 na 10 respondentów uważa, że dzięki wdrożonym voicebotom ich praca stała się łatwiejsza, wynika z najnowszych badań. Jednak 100% przebadanych menedżerów i 87,5% pracowników niższego szczebla pracujących w firmach, w których wdrożono automatyzację uważa, że nie ma możliwości, aby voiceboty ich zastąpiły. Czy zatem jesteśmy skazani na inteligentnych asystentów czy wręcz przeciwnie, po chwilowym zachwycie tą technologią to ludzie zastąpią maszyny?**

Firmy ze względu na wiele korzyści, w tym usprawnienie procesów, oszczędności kosztów, a także rosnącą konkurencję oraz w obliczu nadciągającego kryzysu coraz chętniej implementują automatyzację w różnych obszarach swojej działalności. Patrząc na najnowsze trendy, można dojść do wniosku, że boty zastąpią ludzi.

Jednak jak pokazują najnowsze badania Apifonica.com, przeprowadzone w sierpniu i wrześniu 2022 r., nic takiego nam nie grozi, albo nie w taki sposób, jak większość z nas myśli. Wynika z nich, że wśród firm, które już wdrożyły voiceboty, **100 % respondentów - menedżerów - na pytanie „Czy uważasz, że możliwe jest, aby voicebot Cię zastąpił?” odpowiedziało, że nie ma takiej możliwości**. Z kolei, na pytanie „Czy inteligentni asystenci głosowi są w stanie zastąpić pracowników niższego szczebla?”, dominująca większość menedżerów (9 na 10 respondentów) odpowiedziała także przecząco. Zatem jednoznacznie widać, że nie grozi nam masowa utrata miejsc pracy na rzecz robotów. **Voiceboty mają nas wspierać w wykonywaniu pracy, zarówno w przypadku pracowników niższego szczebla, jak i menedżerów, a nie zastępować.**

Na pytanie „Czy w swoich codziennych obowiązkach możesz wskazać jakieś powtarzalne lub proste zadania, które mógłbyś zlecić voicebotowi?” aż 87,5% badanych udzieliło pozytywnej odpowiedzi. **Większość respondentów (8 na 10) po wdrożeniu robota głosowego może w końcu skoncentrować się na bardziej wymagającej i kreatywnej pracy, a te mniej odpowiedzialne, powtarzalne zadania przekazać inteligentnym asystentom głosowym.** Dziewięciu na dziesięciu respondentów zadeklarowało, że przypisanie zadań voicebotowi spowodowało, że praca zarówno menedżerów, jak i pracowników niższego szczebla, stała się łatwiejsza. Tylko 1 na 10 badanych stwierdził, że zaangażowanie voicebota powoduje, że praca jest trudniejsza.

Na pytanie: „Jaka była twoja największa wątpliwość lub najważniejsze pytanie przed wdrożeniem voicebota?” ponad dwie trzecie badanych zadeklarowało, iż miało obawę przed utratą klientów lub prospektów, a także przyszłych pracowników rekrutowanych do firmy, kiedy usłyszą że po drugiej stronie telefonu zamiast człowieka jest robot głosowy. Na szczęście te obawy się nie sprawdziły. Dlaczego? Zarówno z badań, jak i praktyki wynika, że dominująca większość (90%) badanych użytkowników końcowych oczekuje, że roboty głosowe nie będę udawały człowieka, tylko od samego początku będą jasno komunikowały czym są. Z badań wynika także, że 2/3 respondentów jest otwarta na rozmowę z botem, a nieco ponad połowę badanych preferuje kontakt z inteligentnym asystentem głosowym o głosie kobiecym. Jedynie 9% badanych jest nastawiona niechętnie do kontynuowania rozmowy kiedy okazałoby się, że prowadzą rozmowę z robotem głosowym.

**Remanualizacja, czyli czy jednak ludzie zastąpią boty?**

Dobrze zaprojektowany i wdrożony voicebot, jest nie tylko wsparciem, ale też odciążeniem kosztowym dla firm. APIFONICA przeprowadziła ponad 20 tysięcy rozmów z osobami aplikującymi o pracę, w Polsce dla ponad 20 swoich klientów biznesowych. Średnia dotarcia do kandydatów była na poziomie ponad 90%, a blisko ¾ (73%) ukończyło rozmowę pre-kwalifikacyjną, podczas gdy 2/3 (63%) z aplikujących zostało zakwalifikowanych do ostatecznej rekrutacji. Natomiast mediana, czyli najczęściej występująca wartość dla całej próby badania, dla powyższych kryteriów wyniosła odpowiednio: 91%, 79% oraz 68%. Wyniki zatem nie pozostawiają złudzeń. Automatyzacja znacznie obniża koszty i przyspiesza proces rekrutacji, poprawiając jednocześnie doświadczenia kandydatów do pracy.

Jednak źle zaprojektowany proces, ze złym dostawcą technologii lub źle przeprowadzonym wdrożeniem może oznaczać, że firmy będą miały do czynienia z sytuacją, w której to człowiek zacznie zastępować roboty. W dobie powszechnej automatyzacji procesów biznesowych zaczyna tworzyć się nowe zjawisko, tzw. remanualizacja – przejmowania pracy maszyn na powrót przez ludzi. Jednak, należy podkreślić, że z takim zjawiskiem mamy do czynienia tylko w sytuacji, w której to człowiek zawiedzie na etapie projektowania czy wdrażania botów.

**Voicebotowa konieczność**

W ciągu ostatnich lat sztuczna inteligencja, uczenie maszynowe, rozbudowane algorytmy czy przetwarzanie obrazu i języka naturalnego pozwoliły na wielki postęp technologiczny w obszarze automatyzacji. Dzięki temu, inteligentni asystenci głosowi są w stanie wykonywać coraz więcej zadań, m.in. obsługiwać procesy rekrutacyjne, realizować działania z pogranicza marketingu i sprzedaż, wspomagać dział obsługi klientów, recepcję, magazynowanie towaru czy raportowanie. Takie rozwiązania okazały się być wyjątkowo skuteczne, o czym przekonują dane. W 2019 r. około 25 proc. wszystkich interakcji z klientami zostało zautomatyzowanych dzięki sztucznej inteligencji i uczeniu maszynowemu, zaś – wedle prognoz – w 2023 r. ma to być już aż 40 proc.

O tym, jak bardzo ta technologia jest zaawansowana i jak może znacząco poprawić efektywność firm, mówi Bartosz Malinowski, Head of Voicebot Departament w Apifonica.com – *Osoba dzwoniąca do obsługi klienta banku w sprawie zablokowanej karty kredytowej może informacje o tym problemie przekazywać na różne sposoby: „moja karta nie działa”; „nie mogłem dokonać płatności”; „coś jest nie tak z moją kartą”; „dlaczego nie mogę dokonać płatności”. Voicebot rozumie wszystkie warianty, w tym wtrącenia. Może rozwiązać problem lub zebrać wszystkie informacje i przekazać je menedżerowi. Kierownik nie otrzyma tylko przekazanego połączenia, ale także wszystkie szczegóły na jego temat, co skróci czas obsługi i obniży koszty firmy, a także podniesie zwrot z inwestycji* w voiceboty – podsumowuje Malinowski z Apifonica.com.

\*\*\*

O APIFONICA

Rozwiązania Apifonica pomagają firmom zautomatyzować komunikację w działach HR, sprzedaży i obsługi klienta. Rozwiązania te można dostosować do każdej skali działalności i specyfiki firmy: od podstawowej automatyzacji powiadomień głosowych i tekstowych po kompleksowe rozwiązania w pełni zintegrowane z systemem IT, wyposażone w Voicebota napędzanego przez sztuczną inteligencję, inteligentne raportowanie i automatyzację przepływu pracy.