Warszawa, 23.10.2023 r.

**TOP 5: MITY I OBAWY NA TEMAT VOICEBOTÓW KONTRA RZECZYWISTOŚĆ**

**Czy automatyzacja w biznesie i inteligentne maszyny zabiorą nam pracę? Czy konwersacyjne boty dzwoniące zamęczą nas swoimi telefonami? Czy w najbliższym czasie nastąpi całkowita dehumanizacja naszej komunikacji i nie będziemy w stanie dodzwonić się do firm lub urzędów i porozmawiać z ludźmi, tylko z botami? Z drugiej strony AI i voiceboty bardzo szybko zyskują na popularności, a 7. na 10. korzystających z tych technologii ocenia je pozytywnie. Zatem jak jest naprawdę? Konfrontujemy kluczowe obawy z faktami.**

Narzędzia konwersacyjnej AI takie, jak chatboty i voiceboty, rewolucjonizują sposób w jaki firmy komunikują się z klientami i obsługują ich potrzeby. Dlaczego? Boty głosowe AI wykorzystują uczenie maszynowe, przetwarzanie języka naturalnego wraz z interaktywnym systemem nawigacji głosowej, aby odpowiadać na zapytania klientów, interpretując intencje i znaczenie mowy. To powoduje, że rynek voicebotów AI rozwija się w szybkim tempie, przy skumulowanym rocznym wskaźniku wzrostu (CAGR) wynoszącym 23,8%. Wzrost popularności technologii konwersacyjnej AI wynika z wielu czynników, w tym przede wszystkim z jej stosunkowo niskiego kosztu, wysokiej skuteczności oraz doskonałego dopasowania do obecnych trendów konsumenckich. Aplikacje oparte na sztucznej inteligencji i przetwarzaniu języka naturalnego coraz szybciej wypierają tradycyjne aplikacje mobilne i internetowe, co sugeruje, że wkrótce staną się one najpopularniejszym sposobem komunikacji.

- *W ostatnich latach zdążyliśmy przyzwyczaić się do tej technologii na tyle, że aż 88 proc. użytkowników odbyło co najmniej jedną rozmowę z botem w 2022 r., a 7 na 10 osób uważa to doświadczenie za pozytywne.* – mówi Bartosz Malinowski, head of Voicebot Department w APIFONICA.com. *– Co więcej, w miarę rozwoju technologii służącej rozpoznawaniu mowy (takich jak uczenie maszynowe, przetwarzanie języka naturalnego i analiza emocji) rośnie popularność i przewaga botów głosowych w stosunku do chatbotów, ponieważ pozwalają one na bardziej intuicyjną i wygodniejszą interakcję.* – dodaje Malinowski z APIFONICA. Powyższą zmianę potwierdzają m.in. ostatnie badania przeprowadzonego przez Statista, 46 proc. konsumentów stwierdziło, że woli korzystać z asystentów głosowych lub chatbotów niż z innych kanałów komunikacji podczas kontaktu z obsługą klienta.

**Obawa nr 1: ZAGROŻENIE DLA MIEJSC PRACY**

Pracownicy obawiają się, że wraz z rozwojem technologii i automatyzacji, stracą pracę i zostaną zastąpieni przez maszyny. Ponadto, wiele firm obawia się negatywnych reakcji ze strony pracowników i opinii publicznej, co może wpłynąć negatywnie na ich wizerunek.

Rzeczywistość: WSPARCIE PRACOWNIKÓW I PODNOSZENIE KWALIFIKACJI

Celem AI i voicebotów jest automatyzacja powtarzalnych zadań i odciążenie pracowników od monotonnej, nudnej, powtarzalnej pracy, aby mogli skupić się na bardziej wartościowych i kreatywnych zadaniach. Dzięki takim rozwiązaniom maleje ryzyko przemęczenia i wypalenia zawodowego, pracownicy mogą lepiej wykorzystać swój potencjał i rozwijać swoje kompetencje, w tym cyfrowe.

**Obawa nr 2: ODHUMANIZOWANIE, CZYLI BRAK CZYNNIKA LUDZKIEGO**

Voiceboty są często postrzegane jako narzędzia masowe, które nie oferują wystarczająco przyjaznej, empatycznej komunikacji. Firmy obawiają się, że brak spersonalizowanych doświadczeń może obniżyć satysfakcję klientów i wpłynąć na lojalność klientów. Często firmy nie dostrzegają też różnicy między voicebotami, a popularnymi systemami IVR (Interactive Voice Response)

Rzeczywistość: EFEKTYWNA I PRZYJAZNA KOMUNIKACJA

Warto zrozumieć różnice między różnymi technologiami do automatyzacji komunikacji. IVR to narzędzia stosowane często w contact center, które pozwalają użytkownikom wciskać numery na klawiaturze telefonu, aby wybrać np. temat rozmowy. W przeciwieństwie do IVR, voiceboty zapewniają naturalną i intuicyjną interakcję, a także umożliwiają rozwiązywanie bardziej skomplikowanych problemów. Dzięki rozpoznawaniu naturalnej mowy potrafią rozumieć intencje i wyłapać niuanse. A ponieważ same używają ludzkiego głosu konwersacja z nimi przypomina rozmowę z żywym konsultantem, a nie automatem. Dzięki wykorzystaniu narzędzi takich, jak ChatGPT interakcja z botami jest jeszcze swobodniejsza i przyjaźniejsza dla użytkownika. Warto mieć na uwadze, że dla klientów liczy się przede wszystkim rezultat rozmowy: 40 proc. kupujących nie zwraca uwagi na to, czy pomaga im narzędzie AI czy człowiek, o ile tylko na ich pytanie zostanie udzielona odpowiedź (Hubspot).

**Obawa nr 3: SKOJARZENIA ZE SPAMEM**

Niektórzy użytkownicy mogą odczuwać obawy lub niechęć wobec korzystania z voicebotów z powodu złej sławy dzwoniących automatów. Niestety nachalne, promocyjne działania niektórych firm sprawiły, że voiceboty kojarzone są z irytującymi robocallamii oraz reklamowym spamem.

Rzeczywistość: KOMUNIKACJA W ZGODZIE Z PRAWEM

Voiceboty nie są SPAMem, ponieważ użytkownicy świadomie i dobrowolnie wchodzą z nimi w interakcję, zamiast otrzymywać niechciane połączenia. Rzeczywistość pokazuje, że użytkownicy nie mają nic przeciwko rozmowie z voicebotem i nie odbierają go jako SPAM. Według badań APIFONICA CSAT (Customer Satisfaction Score) wynosi 75 proc. w oparciu o analizę poziomu satysfakcji klientów w ponad 40 zrealizowanych projektach korporacyjnych. Po stronie firm jest więc zadbanie o używanie voicebotów zgodnie z polityką prywatności i po uzyskaniu zgody na taką komunikację (podobnie jak na tradycyjną komunikację marketingową). W ten sposób zwiększa się nie tylko skuteczność komunikacji, ale również zaufanie klientów do firmy i jej usług.

**Obawa nr 4: WYSOKIE KOSZTY**

Zaawansowane technologie kojarzą się z koniecznością poniesienia dużych nakładów finansowych. Dlatego też voiceboty wykorzystujące AI mogą wydawać się drogim rozwiązaniem ze względu na koszty implementacji i utrzymania, w tym na koszty infrastruktury, szkolenia i konserwacji. Ponadto firmy obawiają się, że obsługa takich narzędzi wymaga wysoko wykwalifikowanych specjalistów, co również może wpłynąć na koszty.

Rzeczywistość: PRZYSTĘPNE CENY I 30% OSZCZĘDNOŚCI KOSZTÓW

Wbrew pozorom voiceboty nie wiążą się z dużymi inwestycjami i są narzędziem dostępnym również dla małych firm. Głównie dzięki dostępnym na rynku rozwiązaniom SaaS, które znacznie obniżają koszty wdrożenia i utrzymania voicebotów. Dostawcy udostępniają intuicyjne, samoobsługowe platformy, a przy bardziej skomplikowanych scenariuszach można skorzystać ze wsparcia.

- *W przypadku obsługi 1000 kontaktów miesięcznie, koszt APIFONICA Professional AI Voicebot, w przeliczeniu na przeprocesowaną rozmowę, wynosi od kilkudziesięciu groszy do kilku złotych w zależności od złożoności zastosowanego rozwiązania.* – mówi Bartosz Malinowski, head of Voicebot Department w APIFONICA.com. - *Co więcej, uruchomienie nasze głosowego bota AI nie zajmuje dużo czasu. Przykładowo, może zostać uruchomiony w ciągu zaledwie 2-3 tygodni. Taki inteligentny asystent głosowy oferuje standardową integrację za pomocą webhooków lub platformy bez kodu, zaawansowane scenariusze ankiet i potwierdzeń (kwalifikacja leadów, potwierdzenie spotkania, potwierdzenie zamówienia, potwierdzenie dostawy itp.)*  - dodaje Malinowski z APIFONICA.

**Obawa nr 5: BŁĘDY W KOMUNIKACJI**

Voiceboty korzystają z technologii rozpoznawania mowy, która może nie zawsze działać w 100% precyzyjnie. Firmy obawiają się, że błędy w rozpoznawaniu mowy mogą prowadzić do niezrozumienia poleceń klientów, co z kolei może negatywnie wpłynąć na doświadczenie użytkowników.

Rzeczywistość: WYSOKA I WCIĄŻ ROSNĄCA SKUTECZNOŚĆ

W ostatnich latach wskaźnik dokładności technologii rozpoznawania głosu znacznie się poprawił i wynosi ok. 95 proc. Word Error Rate (WER) jest powszechnie stosowaną metryką do mierzenia dokładności przetwarzania mowy na tekst w systemach (ASR). Microsoft podaje, że współczynnik błędu w jego rozwiązaniach wynosi 5,1 proc, Google chwali się wynikiem 4,9 proc. Dla porównania, ludzie osiągają średnio 4 proc. wskaźnik błędów przygotowując transkrypcje.

Największe wyzwania i obawy biznesu związane z voicebotami wynikają z braku wiedzy na temat ich działania oraz propagowania obaw i apokaliptycznych wizji związanych z ich wdrożeniem. Jednak w rzeczywistości boty głosowe AI stanowią narzędzie, które może przynieść wiele korzyści dla firm, takich jak automatyzacja procesów, zwiększenie wydajności i poprawa doświadczenia klienta, a także wsparcie w codziennych obowiązkach pracowników. Dlatego ważne jest, aby odmitologizować voiceboty AI i poznać jej faktyczne zastosowania oraz propagować dobre praktyki.

\*\*\*

O APIFONICA.com

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. Więcej na: <https://www.apifonica.com/pl/>