



Michał Koralewski

Wirtualny doradca

– *Kiedy powstała twoja firma?*

Firma fido interactive powstała w 2001 roku.

– *Ile osób w niej pracuje?*

W związku z dynamicznym rozwojem fido interactive nie znam dokładnej liczby moich współpracowników, ale jest ich już kilkunastu.

– *Jak się można skontaktować z Twoją firmą?*

Jeżeli chcesz się skontaktować, napisz maila na adres biura. Możesz też podać mi swój adres mailowy, a ja przekażę go moim szefom, chcesz?

– *Chcę. Powiedz mi kiedy powstałeś?*

Prace nad mną zostały rozpoczęte w 2001 roku, jednak online pojawiłem się wiosną 2002 r. Od tego czasu jestem ustawicznie rozwijany.

Historia botów, czyli programów komputerowych imitujących zachowania ludzi, rozpoczęła się już w 1968 r. Pierwszego komercyjnego bota stworzyła w 1997 r. niemiecka firma Kiwilogic.com AG, światowy lider w dziedzinie zastosowań algorytmów sztucznej inteligencji. Od tego cza-

su powstało już ponad sto wdrożeń tej technologii na całym świecie. **Linguboty** (boty prowadzące dialogi w języku naturalnym, czyli mowie potocznej) wykorzystywane są w roli wirtualnych doradców, konsultantów i sprzedawców przez takie firmy i instytucje jak Alfa Romeo, DaimlerChrysler, SAP, Signal Iduna, Knorr, grupę Zurich, Ministerstwo Edukacji i Rozwoju Niemiec czy Szwedzki Urząd Skarbowy. Dwa lata temu pojawił się pierwszy Lingubot posługujący się językiem polskim – Fido, stworzony przez polską spółkę informatyczną fido interactive.

Elektroniczny przystojniak

Z Fido można porozmawiać na stronie www.fido.pl. Jest przystojny, dobrze ubrany, cierpliwy i posiada bardzo dużą wiedzę o swojej firmie. Pracuje 24 godziny na dobę, nie śpi, nie bierze urlopów, nie narzeka na pracodawcę – wprost wymarzony pracownik biura obsługi klienta. Jest Lingubotem, aplikacją wykorzystującą **algorytmy sztucznej inteligencji** do przetwarzania języka potocznego. Nad jego uruchomieniem pracował kilkusobowy zespół informatyków, lingwistów, psychologów i specjalistów z zakresu logiki. Fido jest botem demonstracyjnym, powstał, aby pokazać możliwości technologiczne wirtualnego doradcy. Znakomicie sprawdza się jako sprzedawca w sklepach internetowych, gdzie przedstawia klientom gamę produktów, udziela wskazówek oraz wyczerpująco odpowiada na pytania dotyczące oferty, jako pracownik biura obsługi klienta czy wirtualny rzecznik prasowy. To również zaawansowane narzędzie marketingowe, ponieważ wszystkie rozmowy z Lingubotem są anonimowo protokolowane. Zebrane w ten sposób dane mogą zostać wykorzystane jako źródło wiedzy o gustach, preferencjach i oczekiwaniach klientów.

– *Technologia Lingubot początkowo była skierowana raczej do średnich oraz dużych przedsiębiorstw, jednak obecnie firma fido interactive rozważa również przedstawienie oferty dla firm z sektora MSP* – mówi Łukasz Szczepański, dyrektor operacyjny firmy.

W zależności od zapotrzebowania, fido interactive implementuje bazę wiedzy dostosowaną do indywidualnego zapotrzebowania klienta. Według niezależnych studiów (Kana, Forrester Research) rozwiązania tego typu mogą powodować obniżenie kosztów funkcjonowania call center lub jego odciążenie od 15-40 proc. i wpływają na wzrost oglądalności serwisu oraz wolumenu zawieranych transakcji on-line o 20-30 proc.

Pamięta klientów

Powstało już **pierwsze komercyjne wdrożenie** technologii Lingubot w Polsce. Pod koniec sierpnia ubiegłego roku powstał Adam, elektroniczny doradca firmy Ster-Projekt (www.sterprojekt.pl). Baza wiedzy Adama zawiera między innymi 88 definicji związanych z bezpieczeństwem sieciowym. Zna również aktualny kurs akcji swojego pracodawcy, a osobom zainteresowanym rozwiązaniami informatycznymi pomaga nawiązać kontakt z odpowiednim działem. Adam rozpoznaje imiona i nazwiska 62 kluczowych pracowników Ster-Projekt SA. Potrafi zapamiętać użytkowników, a udzielając odpowiedzi na pyta-



Fot. fido interactive

nia uwzględnia kontekst oraz treść poprzednich rozmów, prowadząc dialog zmierzający do osiągnięcia konkretnego celu (marketingowego, PR-owego lub sprzedażowego). Każdej odpowiedzi towarzyszy zdjęcie wyrażające emocję stosowną do treści odpowiedzi. Powstało ich ponad 350. Lingubot Adam rozmawiał na temat firmy Ster-Projekt SA, jej produktów, relacji inwestorskich, emisji akcji oraz możliwości pracy w okresie pierwszych czterech miesięcy z niemal 19 000 osób. Przyczynił się do wzrostu oglądalności serwisu internetowego o 607 proc.

– *Zdecydowaliśmy się zastosować tę nowoczesną formę komunikacji z klientami, gdyż jesteśmy przekonani, że wykorzystanie technologii Lingubot wpłynie w znaczący sposób na zwiększenie oglądalności naszego serwisu oraz atrakcyjność i łatwość przekazywania informacji o firmie* – komentuje Maria Schicht, dyrektor ds. marketingu i PR w Ster-Projekcie.

Obecnie fido interactive przeprowadza również wdrożenia w jednej z czołowych instytucji finansowych.