Informacja prasowa Warszawa, 13.12.2018

**Są tak popularne, że mają już własne święto. Czym są i jak działają współczesne boty?**

**Boty to automatyczne programy konwersacyjne, które potrafią imitować rozmowę z żywym człowiekiem, najczęściej w formie czatu. 10 grudnia obchodziliśmy ich święto – Dzień Bota. Stanowi ono dobry pretekst, by zastanowić się, w jakich obszarach życia ta technologia już teraz ułatwia nam codzienne czynności oraz jaka będzie jej przyszłość.**

Historia botów jest prawie tak długa jak historia komputerów – pierwsze takie programy powstały już pod koniec lat 60. XX w. Aplikacje takie jak ELIZA czy PARRY opierały się o zalążki technologii, która jest wykorzystywana aż do dzisiaj – przetwarzanie języka naturalnego (Natural Language Processing, NLP). Dziś boty wykorzystywane są do coraz większej liczby czynności, a ich zalety szczególnie docenia świat biznesu.

**Bez bota to nie robota – gdzie wykorzystywane są dziś boty?**

Współczesne boty najczęściej spotkamy w formie programów do konwersacji z klientem w formie czatu na stronie internetowej bądź poprzez Facebook Messanger’a. Używane są najczęściej w obszarach, w których liczy się szybki i pewny dostęp do często zmieniających się danych, a także wygoda użytkownika. Dla konsumentów stanowią one spore ułatwienie. Dzięki nim nie muszą oni czekać na konsultanta a rezerwacja terminu wizyty u lekarza czy też zakup produktu trwa od kilku do kilkunastu sekund. Dlatego też z botami spotkamy się w trakcie składania zamówień w sklepie internetowym (wirtualny doradca), podczas kontaktu z obsługą posprzedażową (reklamacje, pomoc techniczna) czy też w momencie dokonywania rezerwacji usług. Z botów korzystają dziś praktycznie wszystkie branże – od salonów fryzjerskich, przez fast foody, po linie lotnicze czy sklepy meblowe. – *Dzięki temu, że boty programowane są pod indywidualne potrzeby danego Klienta, nie ma ograniczeń co do możliwości ich zastosowania w biznesie. Postęp w ich konstruowaniu jest tak duży, że jestem przekonany, iż już niedługo nie będziemy w stanie odróżnić, czy po drugiej stronie okienka czatu siedzi człowiek, czy „maszyna”* – mówi Jakub Koba z firmy Kogifi, firmy tworzącej pierwszego polskiego asystenta głosowego, wykorzystującego sztuczną inteligencję. Według raportu „State of Chatbots 2018”, boty obsługują dziś już 15 proc. zgłoszeń konsumentów na świecie.

**Asystenci głosowi - boty do zadań specjalnych**

Dużą popularność zdobywają ostatnio boty, które wykorzystywane są w tzw. „asystentach głosowych”. Są to urządzenia spotykane najczęściej w formie głośnika, wyposażone w szereg mikrofonów. Dzięki temu mogą one słyszeć oraz odpowiadać na komendy wypowiadane przez użytkownika. Pomimo tego, że również tutaj próby stworzenia botów sięgają wiele dekad wstecz, dopiero niedawno technologia ta stała się na tyle zaawansowana, by ceny takich urządzeń stały się przystępne dla kupujących. *- Mowa jest dużo bardziej skomplikowana od pisma, więc jej przetwarzanie na język zrozumiały dla komputera jest dużo trudniejsze. Programy odpowiedzialne za ich działanie muszą m.in. zrozumieć język mówiony, kontekst wypowiedzi, potrafić zachowywać ciąg konwersacyjny czy też rozpoznawać takie elementy mowy jak intonacja i natężenie głosu* - tłumaczy Jakub Koba z Kogifi. Dzięki zaawansowanym algorytmom sztucznej inteligencji odpowiedzialnym za przetwarzanie mowy i połączeniu z wieloma dostawcami usług, asystenci głosowi mogą się poszczycić naprawdę wieloma funkcjonalnościami. Wśród nich znaleźć można zarówno te podstawowe – organizacja kalendarza, zapisywanie notatek głosowych czy sterowanie muzyką, jak i zaawansowane – rezerwacje biletów, przelewy pieniężne czy też zarządzanie funkcjami inteligentnego domu. Wykorzystanie potencjału SI pozwala tym urządzeniom skuteczniej odczytywać intencje osób, z którymi rozmawiają, co czyni konwersacje bardziej ludzkimi. Aby dodatkowo poprawić doświadczenie użytkownika w konwersacji z botem, do kodu programu dodaje się elementy odpowiedzialne za poczucie humoru czy nawiązania do popkultury.

**Co przyniesie przyszłość?**

Dynamiczny rozwój technologii sprawia, że boty są coraz inteligentniejsze, a przez to – mogą wykonywać coraz więcej zadań. W przypadku handlu nie tylko będą w stanie przyjmować nasze zamówienia w sklepie, ale dzięki swojemu algorytmowi sztucznej inteligencji staną się osobistą pomocą. Asystując przy wyborze produktu i załatwiając za nas wszystkie formalności z nim związane. W przyszłości będziemy więc polegać na botach w jeszcze większym stopniu niż obecnie. – *Obawa związana z rosnącą rolą botów i tym, że mają one „przejąć kontrolę nad światem” jest nieuzasadniona, ponieważ programy te nigdy nie posiadały i nie będą posiadać świadomości, a algorytm SI pozwala im po prostu podejmować najtrafniejsze decyzje.* *Rozwój botów jest odpowiedzią na potrzeby ludzi, którzy chcieliby coraz więcej czynności wykonywać szybciej, bądź – by ktoś wykonał je za nich* – komentuje ekspert Kogifi.

***Kogifi Consulting Group*** *została utworzona jako efekt wieloletniego doświadczenia biznesowego, pracy nad niezliczona liczbą projektów IT, budowania struktur organizacyjnych i tworzenia owocnych relacji z klientami na całym świecie. Celem Kogifi Consulting Group jest przekucie wizjonerskich pomysłów w rzeczywiste projekty. Pracownicy firmy to eksperci w zakresie marketingu cyfrowego, wyspecjalizowani w dostarczaniu konsumentom doświadczenia z zakresu Smart Commerce i Omnichannel, wspieranego przez technologie AI, VR, AR i IoT. Kogifi świadczy usługi konsultingowe, tworzy dedykowane zespoły i pomaga w zwiększeniu sprzedaży zarówno w Polsce, jak i w Europie Środkowo-Wschodniej. Firma pomaga startupom i młodym przedsiębiorstwom komercjalizować ich produkty i usługi, łącząc ich z partnerami biznesowymi na całym świecie. Więcej informacji o firmie znajduje się na https://www.kogifi.com/*

**Kontakt dla mediów:**

Krzysztof Rojek

tel.: +48 796 996 267

e-mail: [krzysztof.rojek@goodonepr.pl](mailto:krzysztof.rojek@goodonepr.pl)