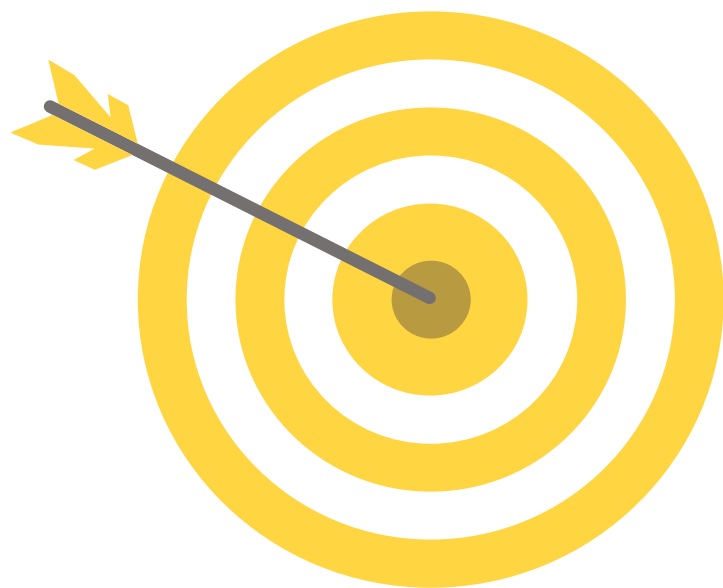


# Ko umetna inteligenca postane vaša sodelavka – ne vaš projekt

Vanja Belec, Pošta Slovenije d.d.



# Pošta Slovenije



Navdušeni **uporabniki**  
Zadovoljni **zaposleni**  
Pospešena **digitalizacija**  
Operativna **odličnost**  
**Trajnost**

**Digitalizacija poštnih** storitev in razvoj komplementarnih IT storitev na enotni platformi.



## LOGISTIKA

Postati vrhunski ponudnik celovitih logističnih storitev v Sloveniji



## PAKETI

Številka 1 v osebni dostavi paketov v Sloveniji



## PISMA

Ostati vodilni ponudnik pisemskih storitev v Sloveniji.



# Kontaktni center zagotavlja celovito podporo B2B in B2C strankam Pošte Slovenije

Obseg komunikacije  
v 1 dnevnu





# Izzivi telefonske komunikacije



**1** Veliko število vhodnih klicev: 1300+ na dan

**2** Ponavljajoča splošna vprašanja: 60 % vseh klicev

**3** Dolge čakalne vrste: 2 min

**4** Visok odstotek padlih klicev: 30%

**5** Potrebna pomoč zunanjega KC

**6** Pomanjkanje avtomatizacije

**7** Neenakomerna obremenitev agentov

**8** Odsotnost analitike



# Cilji implementacije AI rešitve za telefonsko komunikacijo

1

## Optimizacija klicnega centra

Dostopnost ažurnih podatkov in uvedba avtomatiziranih odgovorov

2

## Razbremenitev agentov

Samodejno odgovarjanje na splošna vprašanja

3

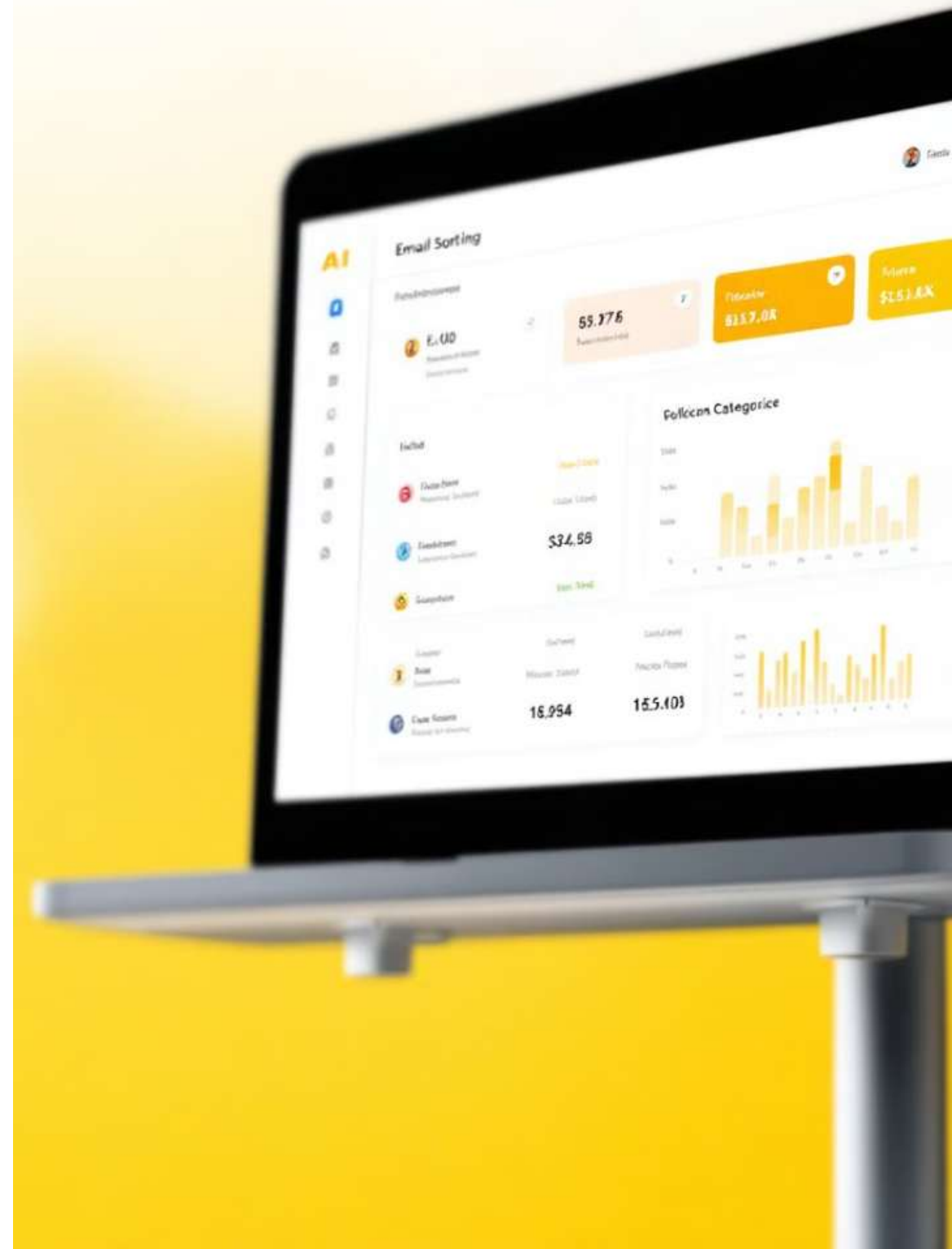
## Povečanje zadovoljstva strank

Skrajšanje čakalne vrste in zmanjšanje števila padlih klicev

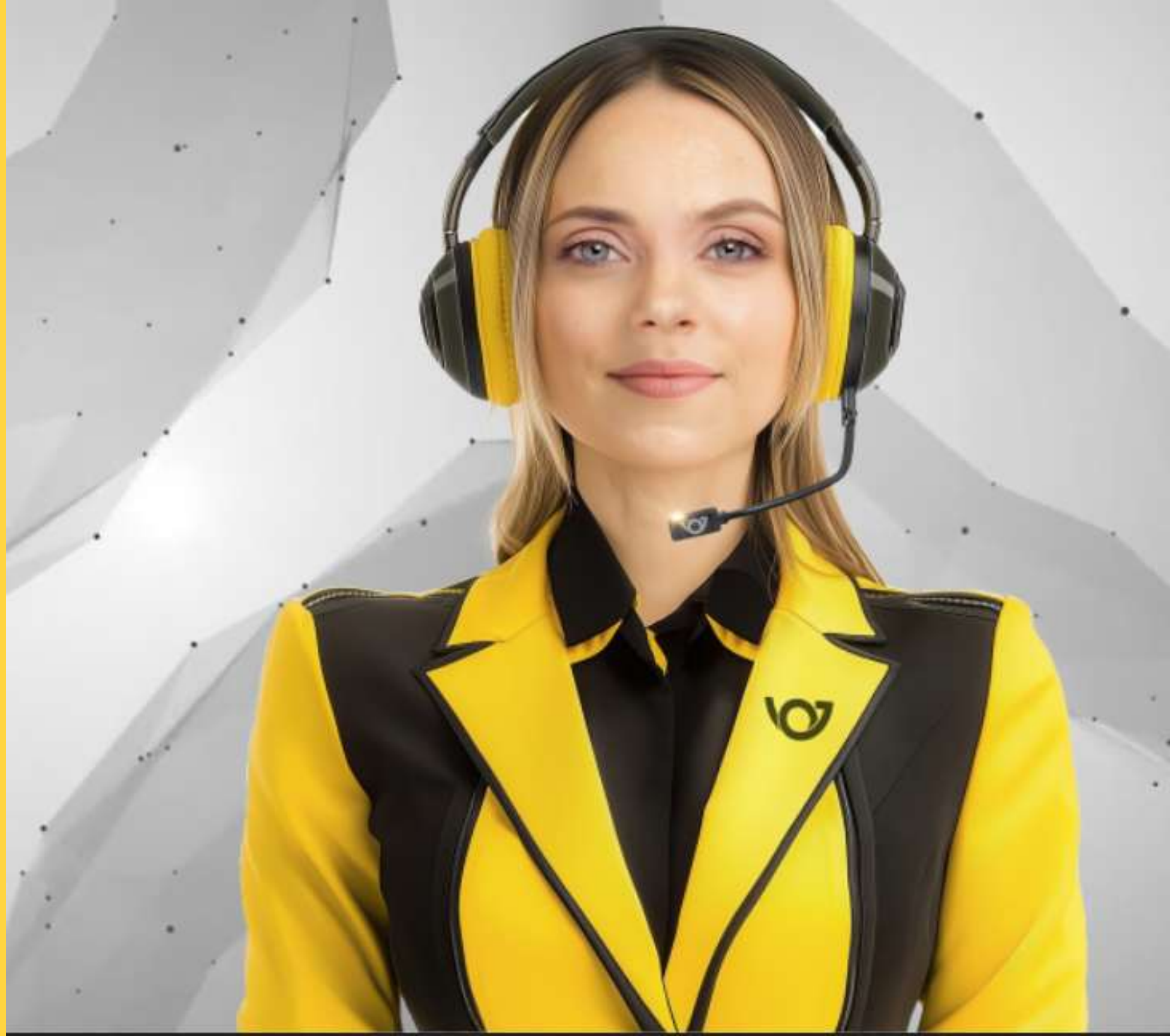
4

## Uvedba napredne analitike

Učinkovito upravljanje s klici



**AI rešitev:  
PIA - Poštna  
Interaktivna  
Asistentka**



# Zakaj je PIA posebna?

1

## Lastni jezikovni model LLM

Razume 12 slovenskih narečij

Najnovejši dosežki umetne inteligence.

2

## Naravna komunikacija

Intuitivna komunikacija brez prednastavljenih ukazov.

1. glasovna asistentka v Sloveniji s sposobnostjo naravnega pogovora v slovenskem jeziku.

3

## Specializiran glasovni UI agent

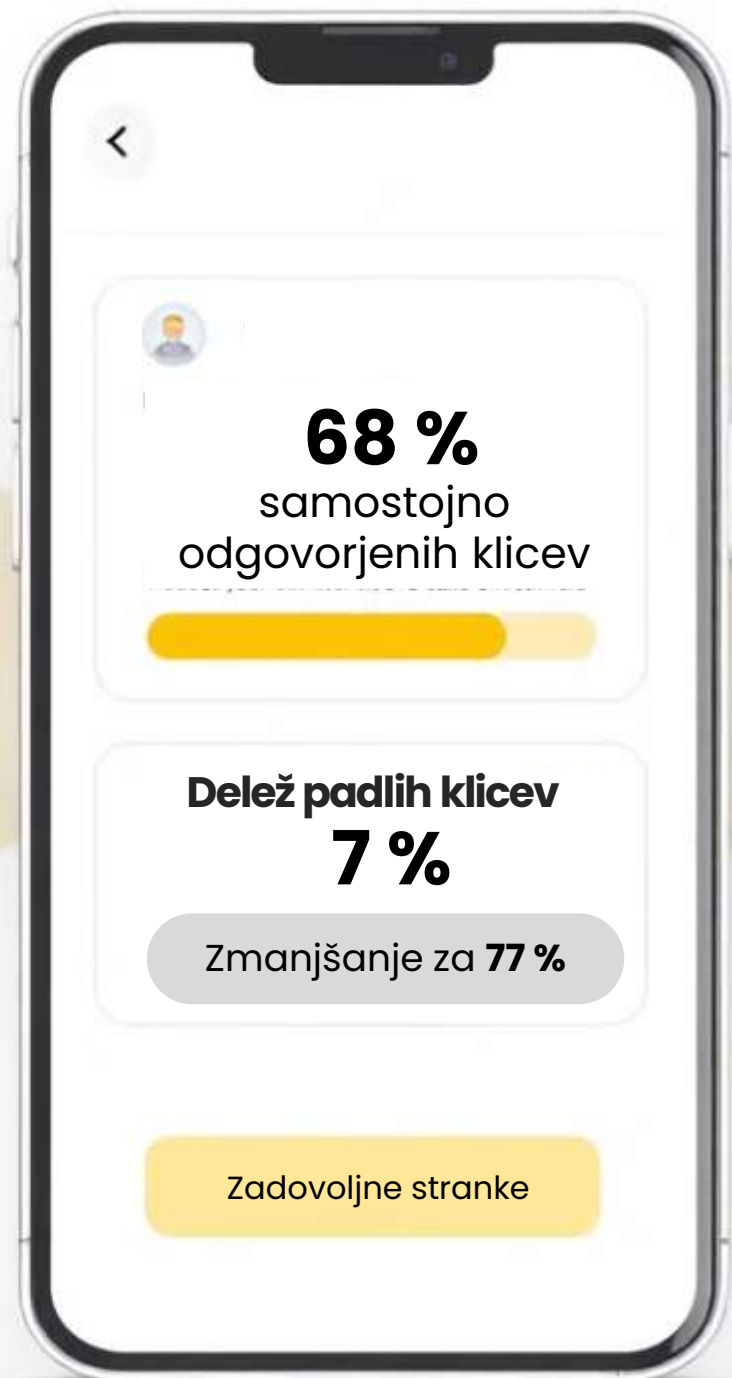
Napredno razumevanje jezika in sinteziranje govora

Hitro sintezo govora (TTS - Text-to-Speech).

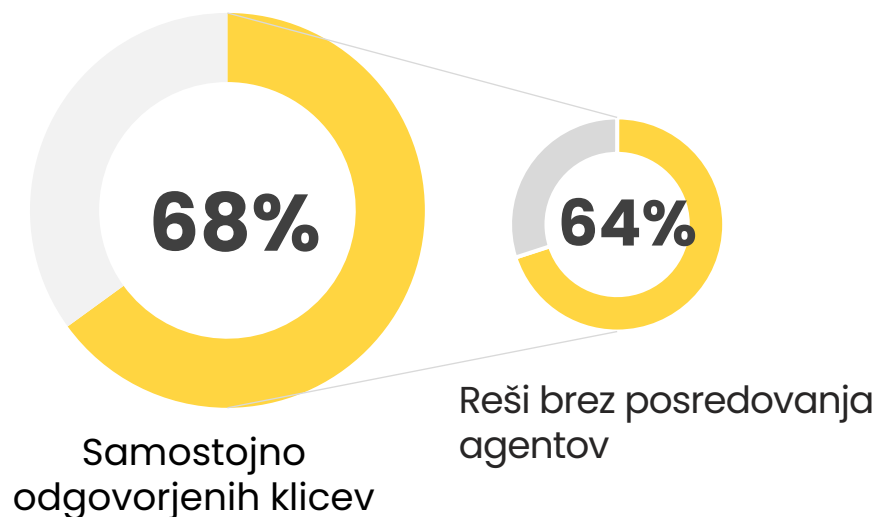




# Rezultati uvedbe PIE



## Samodejni odgovori



## Skrajšanje čakalne vrste

Povprečna čakalna vrsta zmanjšana za 70 % (z 2 min na 39 s).

## Razbremenitev agentov

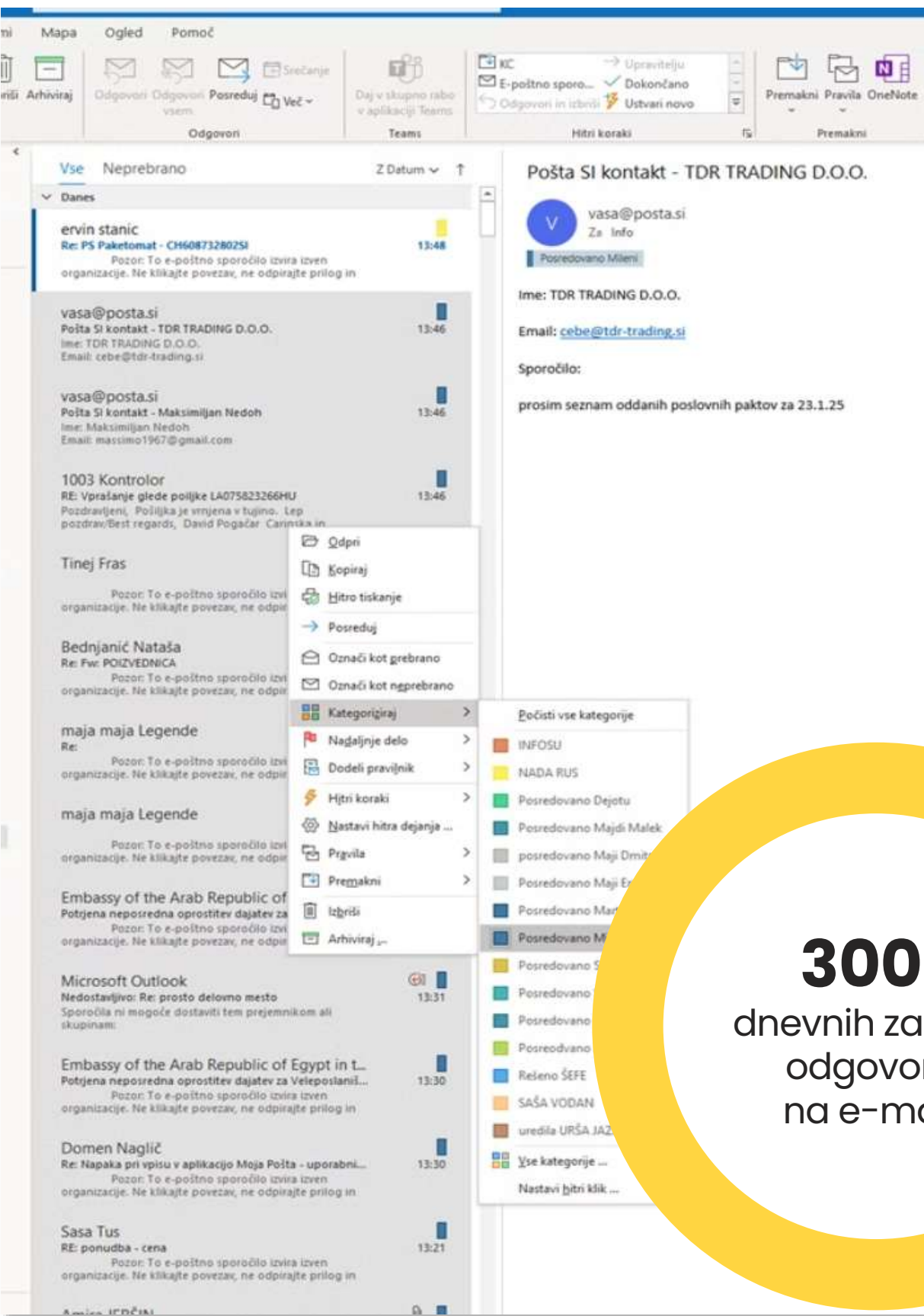
25 % manj klicev na posameznega agenta.  
Pridobili več časa za obdelavo kompleksnejših primerov.

## Konsolidacija kontaktnih centrov

Prekinitev najema zunanjega klicnega centra.  
Optimizacija internega klicnega centra.



# Izzivi komunikacije preko e-poštnih sporočil



1

Več ljudi upravljalo znotraj enega e-poštnega naslova

2

Ročno upravljanje

3

Pomanjkanje sledljivosti

4

Nepreglednost pri obdelavi

5

Pomanjkanje nadzora in poročanja

6

Dolgi odzivni časi

7

**300+**  
dnevni zamikov  
odgovorov  
na e-maile

Nezadovoljstvo strank

8

Odsotnost analitike



# Cilji implementacije AI rešitve za pisno komunikacijo

1

## Zmanjšanje odzivnih časov

Razvrstitev e-sporočil glede na vsebino

2

## Razbremenitev agentov

Avtomatsko dodeljevanje zahtevkov

3

## Povečanje zadovoljstva strank

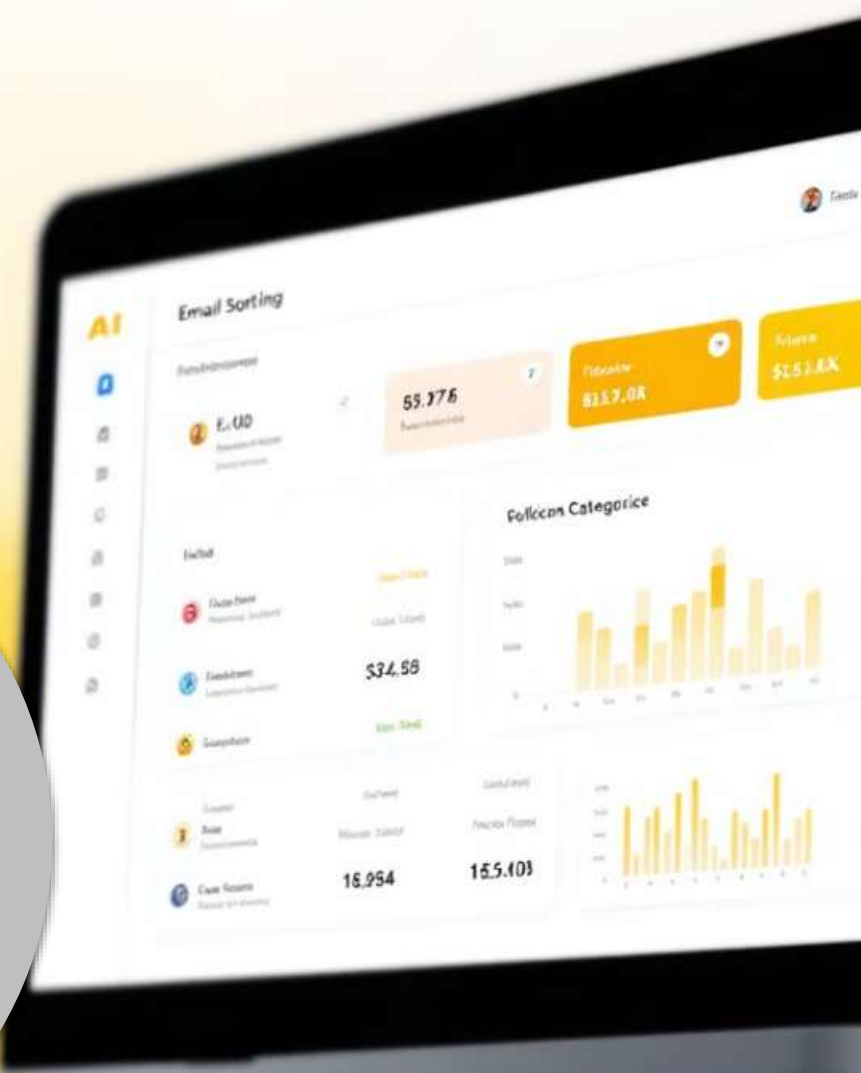
Zagotavljanje kakovosti in pravočasnosti odgovorov, večja preglednost, zmanjšanje napak

4

## Uvedba napredne analitike

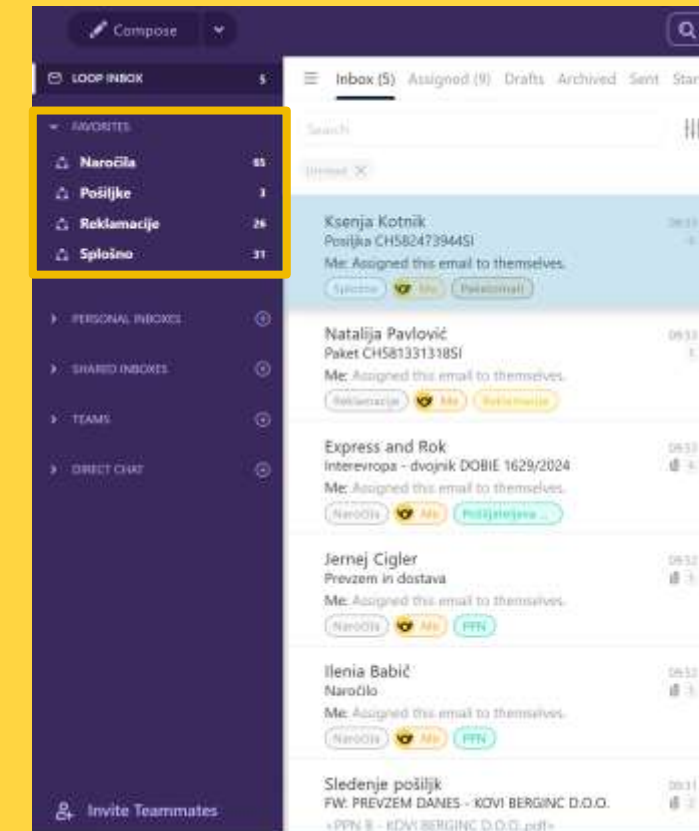
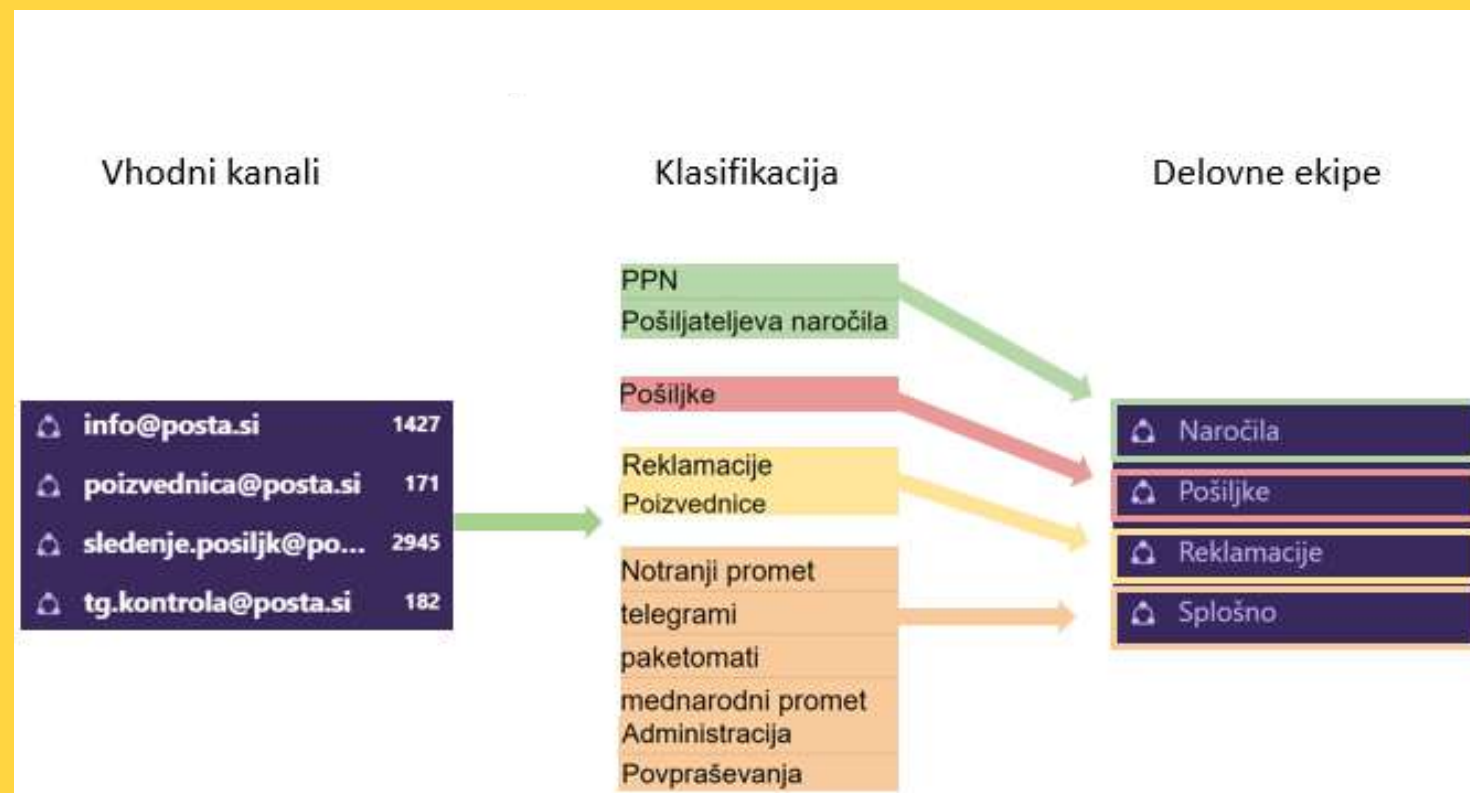
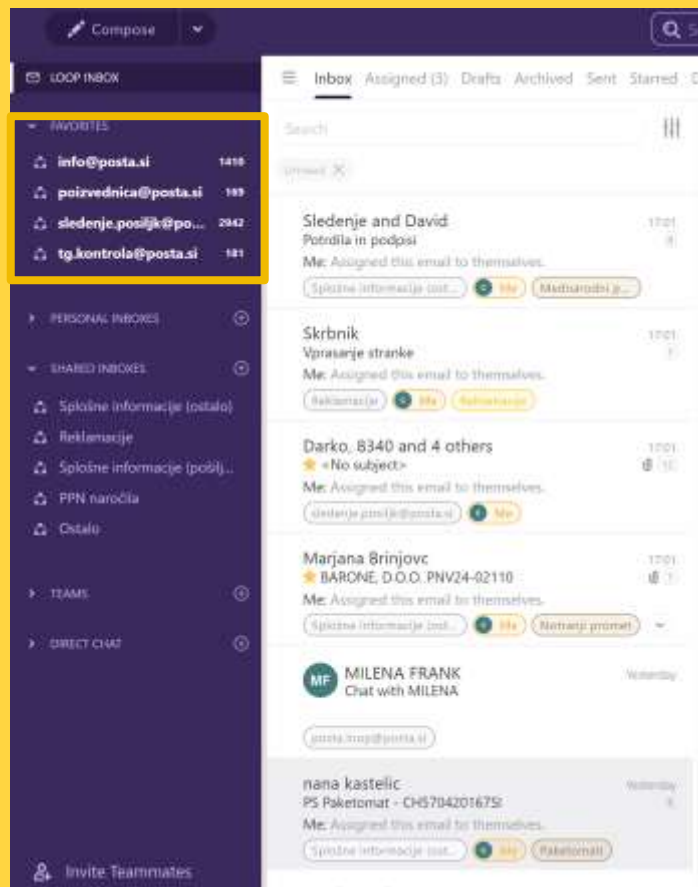
Učinkovito upravljanje z e-maili in odgovori.

**Zmanjšanje**  
dnevni zamikov  
odgovorov  
na e-sporočila





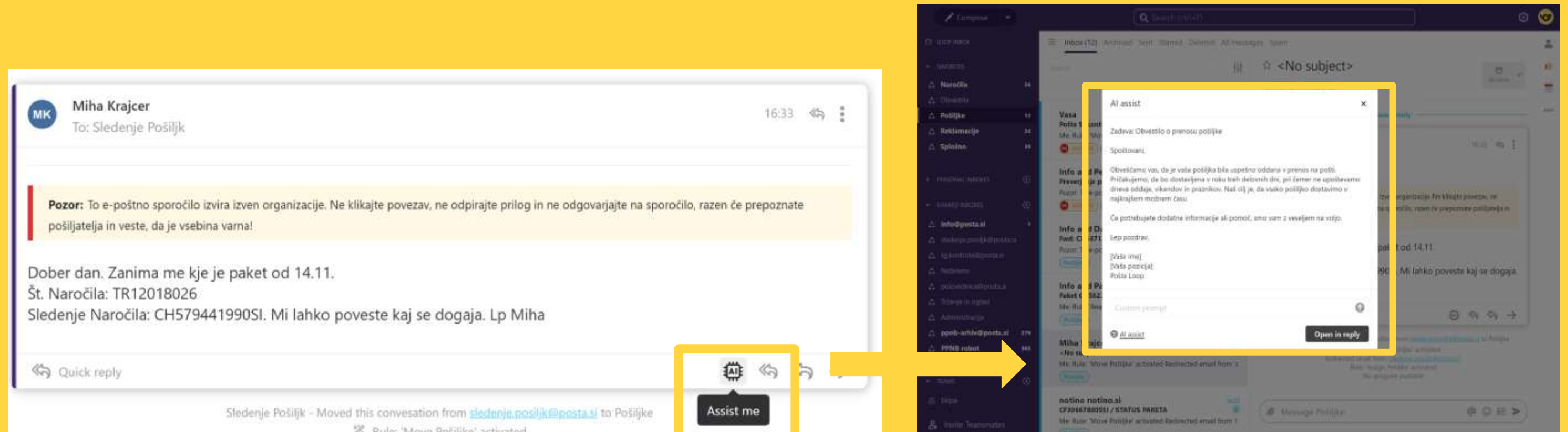
# Prvi korak: Postavitev klasifikacije



E-sporočila se razvrstijo glede na vsebino in se nato prerazporedijo v novo postavljene delovne ekipe.



# Drugi korak: Polnjenje baze znanja in učenje AI agenta



Bazo znanja smo napolnili z internimi dokumenti, vsebino spletne strani in AI agenta učili pravilne uporabe ter komunikacije s strankami.



# Rezultati uvedbe AI rešitve za **pisno** komunikacijo

**1** Zmanjšanje odzivnih časov Zmanjšanje odzivnega časa **za 88 %**.  
Iz **15 ur na 2 uri**

**2** Razbremenitev agentov **Avtomatsko in enakomerno dodeljevanje**  
zahtevkov posameznim agentom

**3** Povečanje zadovoljstva strank **Zmanjšanje** podvojenih e-sporočil strank

**4** Uvedba napredne analitike Natančen vpogled v obseg in vsebino  
prejetih zahtevkov

**5** Boljša konsistentnost Enoten slog, pravilnost odgovorov in  
celovitost informacij

**6** Izboljšanje delovnih procesov Vzpostavitev preglednosti in nadzora nad  
delovnimi procesi

**BREZ**  
dnevni zamikov  
odgovorov  
na e-sporočila

# Kaj sledi?



**1 PIA chatbot**  
Novi komunikacijski kanal

**2 PIA interna AI asistentka**  
Podpora zaposlenim po področjih

**3 Multilanguage Pia**  
Prilagajanje glede na jezik uporabnika

**4 PIA Kiosk & Paketomati**  
Self-service poštna podpora in asistenca na paketomatih



**PIA = več kot tehnologija**

**A tehnologija je le orodje**

**Ljudje ustvarjajo vrednost**

**Prihodnost = DANES, ne jutri**



**Hvala za  
pozornost.**



**Pošta Slovenije**



# Kje v praksi ustvarjajo agenti največ vrednosti?

Dr. Franc Bračun, NLB d.d.

