

Informacja prasowa

Robot „Alex” w Serwisie Fabrycznym BSH

Warszawa, 19 kwietnia 2021 r. (BSH) BSH uruchomiło w swoim Serwisie Fabrycznym bota, który rozmawia z klientami, rozumie i odpowiada na ich pytania. „Alex” wspiera pracowników serwisu AGD marek Bosch i Siemens.

W dobie rozwoju sztucznej inteligencji i Internetu rzeczy serwis może pełnić o wiele więcej funkcji niż jeszcze kilkanaście lat temu. Rozumie to Serwis Fabryczny BSH, który wykorzystuje nowoczesne technologie. Audiobot radzi sobie z większością pytań klientów. W pozostałych trudniejszych sytuacjach, gdy problemy są zbyt złożone, z pomocą przychodzą wykwalifikowani pracownicy BSH. Boty mają wiele zalet. Mogą pracować w porach niedogodnych dla człowieka, np. w nocy albo w weekendy. Przede wszystkim jednak umożliwiają ludziom pracę nad ciekawszymi zadaniami. Gdy maszyny odpowiadają na rutynowe pytania, pracownicy Serwisu Fabrycznego BSH koncentrują się na złożonej problematyce. Dzięki temu doradcy poświęcają klientom więcej czasu, na przykład w zakresie przygotowywania dla nich indywidualnie dopasowanych ofert produktów do czyszczenia i pielęgnacji sprzętu.

Szczególnie ważna jest rola opiekunów botów, którzy określają, co w działaniu tych urządzeń było poprawne, a co nie. Ich celem jest „nauczenie” botów, jak należy postępować w konkretnych sytuacjach. Dzięki panelowi analitycznemu „Alex” informuje o statystykach i szczegółach rozmów. Z czasem staje się też coraz lepszy, dlatego że na podstawie doświadczenia doskonali swoje umiejętności.

Innym usprawnieniem wprowadzonym przez Serwis Fabryczny BSH jest wyposażenie wszystkich techników w tablety. Dzięki temu nie korzystają już oni z papierowych formularzy. Oszczędność papieru to jednak nie wszystko. Wprowadzanie danych do tabletów przyspiesza proces wymiany informacji. Najlepszym potwierdzeniem wysokiej jakości Serwisu Fabrycznego BSH jest przyznane mu kolejny raz godło „Gwiazda Jakości Obsługi” oraz dwa razy z rzędu „Gwiazda Dekady”.

Kontakt dla mediów

Daniel Goszczyński

BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o.

Tel.: +48 22 5724496

Tel. kom.: +48 539309705

daniel.goszczyński@bshg.com

Więcej informacji o BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego:

www.bsh-group.com/pl/

www.linkedin.com/company/bsh-poland/

www.facebook.com/bshgroup.polska/

BSH Sprzęt Gospodarstwa Domowego Sp. z o.o. jest częścią międzynarodowego koncernu BSH Home Appliances Group. Firma oferuje na polskim rynku portfolio AGD marek Bosch, Siemens i Gaggenau. BSH posiada w Polsce sześć fabryk. W trzech łódzkich zakładach produkowane są pralki, zmywarki i suszarki do ubrań, w dwóch wrocławskich piekarniki i lodówki, a w podrzeszowskiej Rogoźnicy małe AGD. BSH w Polsce oprócz produkcji posiada centra usług wspólnych. Pracują one na potrzeby BSH na całym świecie w takich obszarach jak: usługi informatyczne, księgowe, handel zagraniczny czy centralne zakupy. BSH w Polsce rozwija Centra Badań i Rozwoju w Łodzi i w Rzeszowie oraz Centrum Kompetencyjne Digital & E-Commerce. Dzięki temu polska myśl techniczna ma swój udział w projektowaniu i produkcji zaawansowanych technologicznie urządzeń AGD oraz wprowadzaniu nowych rozwiązań zawiązanych z Internetem.

BSH Home Appliances Group została utworzona w 1967 roku wspólnie przez Robert Bosch GmbH (Stuttgart) oraz Siemens AG (Monachium). Od stycznia 2015 roku w całości należy do Grupy Bosch. W ciągu swojej półwiecznej historii z niemieckiego, lokalnego eksportera stała się drugim największym producentem AGD na świecie. Z osiągniętym w 2020 r. łącznym obrotem o wartości około 13,9 miliarda euro i zatrudnieniem 60 000 pracowników, BSH jest europejskim liderem w branży AGD. Portfolio BSH obejmuje jedenaście znanych marek, m.in. Bosch, Siemens, Gaggenau i Neff, a także markę ekosystemu Home Connect. BSH produkuje swoje urządzenia w 38 fabrykach i jest obecna w 50 krajach, m.in. w Polsce.