



# Wykorzystanie nowych możliwości AI w budowaniu relacji z klientem

Microsoft Polska

Paweł Brudny  
Senior Technical Specialist



# Perspektywa wykorzystania AI w sektorze FSI wg Microsoft



Zapobieganie przestępstwom finansowym



Skuteczne działania anti-fraudowe i security w czasie rzeczywistym



Poprawienie jakości kontaktu z klientem



Rozumienie intencji klienta, dokładna personalizacja oferty i obsługi klienta



Modernizacja podstawowych usług finansowych



Modernizacja głównych systemów finansowych oraz poprawa efektywności ich działania

# Historia AI w pigułce



1950

Alan postuluje "Test Turinga"

1956

Termin AI użyty po raz pierwszy na Uniwersytecie Dartmouth



1960

Pierwszy komputer uczący się metodą prób i błędów



1978/79

W Japonii - **SCARA**, pierwsze mechaniczne ramię produkcyjne uruchomione



1988

**Jabberwacky**, czatbot pozwalający na konwersacje z żywymi osobami



1997

**IBM's Deep Blue** wygrywa z Garrim Kasparovem w szachy

Późne lata 1990

**KISMET**, robotyczna głowa rozpoznająca emocje



Późne lata 2000

IBM tworzy **Watsona**, system odpowiadający w języku naturalnym. Wygrywa z uczestnikami Jeopardy!



Lata 2010

Apple – Siri, **Microsoft** – Cortana, Amazon – Alexa, Google – Assistant



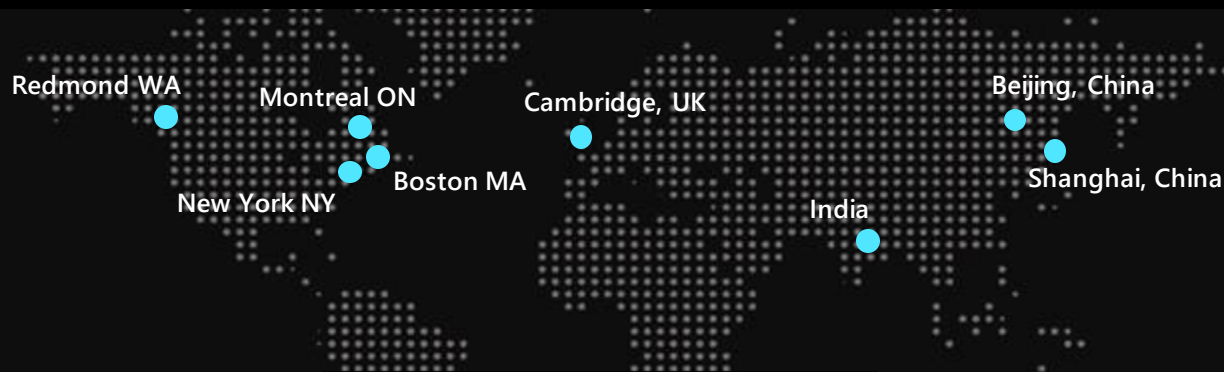
2021

OpenAI tworzy **DALL-E**, generator obrazów bazujący na opisach

2022

OpenAI startuje **ChatGPT**, czatbota prowadzącego konwersacje w języku naturalnym

# Microsoft Research działa na AI



**8**

Globalnych  
Centrów  
Badań

**1k+**

Badaczy  
zatrudnionych na  
całym świecie

**20k**

Patentów  
w obszarze AI

**1k+**

Opublikowanych  
paperów  
z zakresu AI

**1st**

Który osiągnął  
parytyt ludzki  
w zakresie usług  
kognitywnych (2016)

Używany przez tysiące klientów

85%

F100 firm używa  
Azure AI

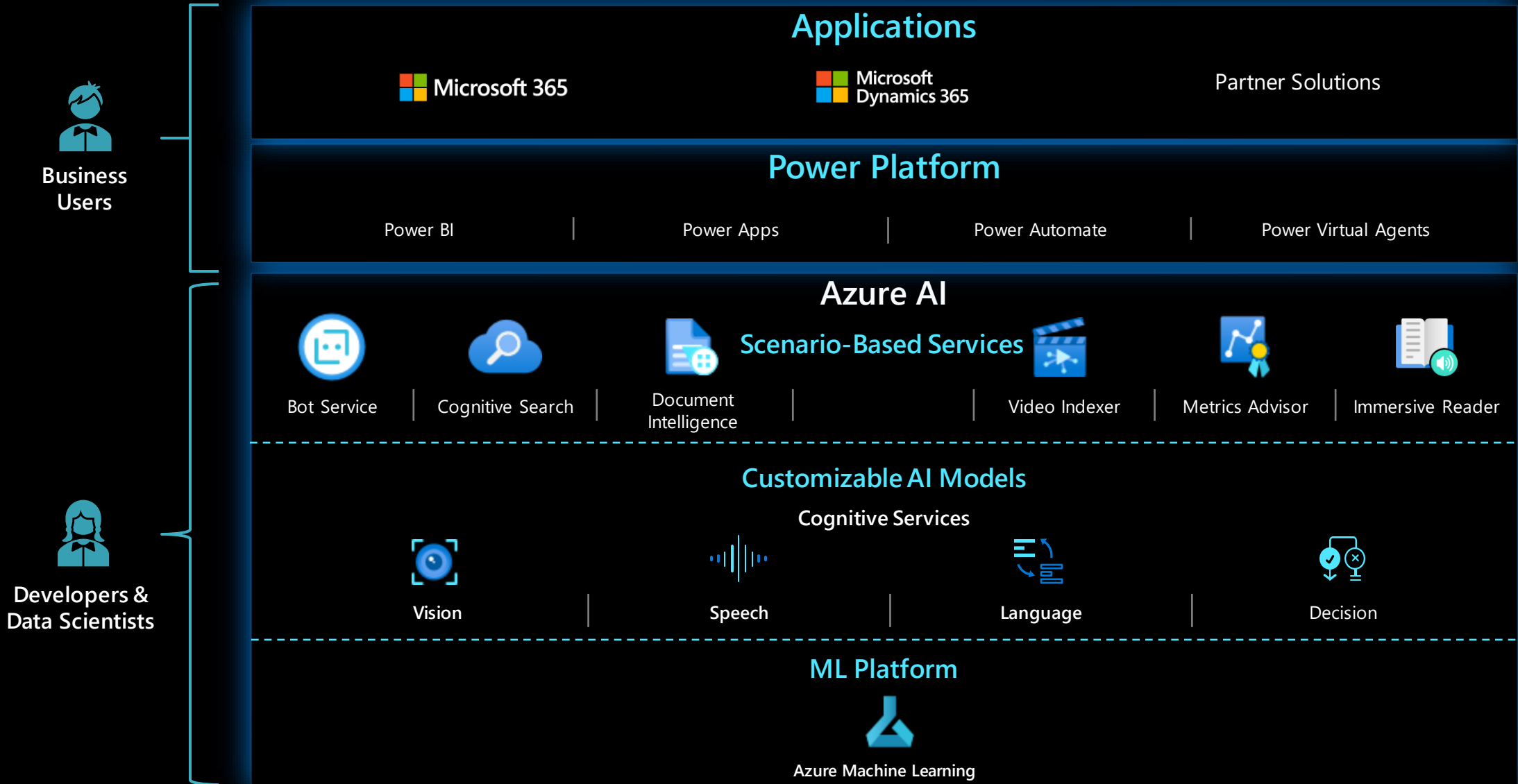
Dziesiątki  
tysięcy

Klientów  
płacących  
za Azure AI

90+

Certyfikacji usług  
AI

# Portfolio Microsoft dla AI



# Generatywne AI – czyli Microsoft + OpenAI



**DALL-E**

Generowanie obrazów

**Codex**

Rozumienie i generowanie kodu

**Whisper**

Rozpoznawanie mowy

**ChatGPT**

Czatbot konwersacyjny

**GPT**

Rozumienie i generowanie  
tekstu naturalnego

# Ponad 1 mln użytkowników na świecie

## GitHub Copilot


**46%** nowego kodu jest pisane przez AI

**55%** większa produktywność developerów

**75%** developerów skupionych na satysfakcjonującej pracy

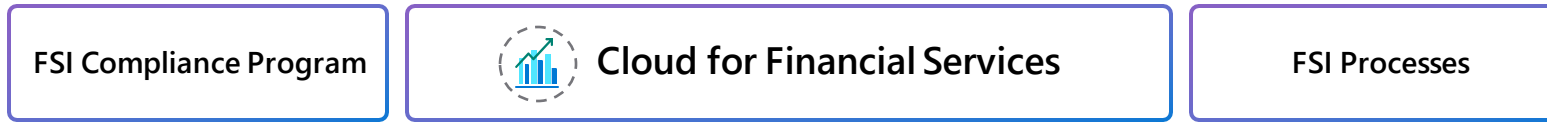
```
sentiment.ts  write_sql.go  parse_expenses

1 #!/usr/bin/env ts-node
2
3 import { fetch } from "fetch-h2";
4
5 // Determine whether the sentiment of t
6 // Use a web service
7 async function isPositive(text: string)
8   const response = await fetch(`http://
9     method: "POST",
10    body: `text=${text}`,
11    headers: {
12      "Content-Type": "application/x-www
13    },
14  });
15  const json = await response.json();
16  return json.label === "pos";
17 }
```

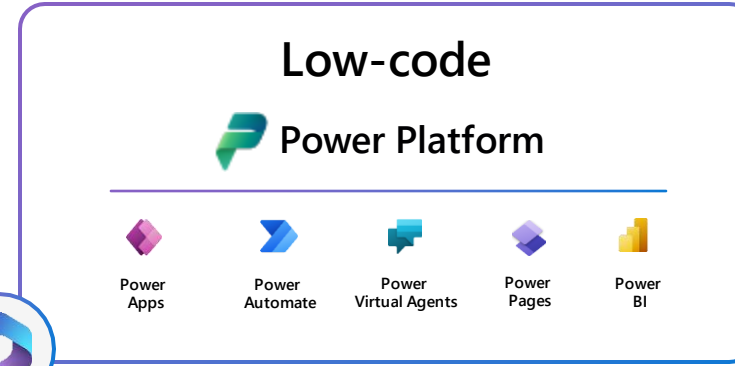
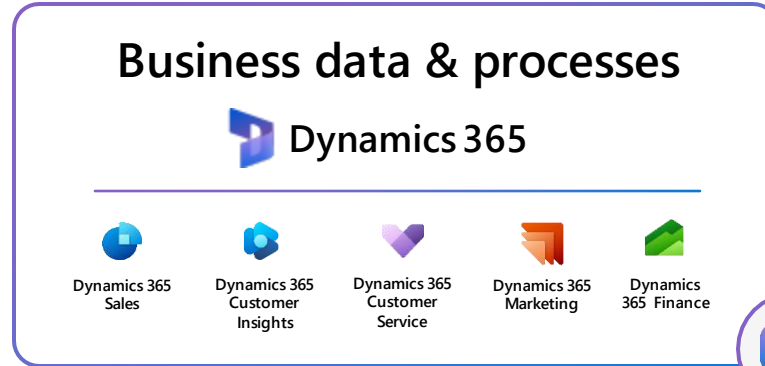
 Copilot



# MICROSOFT PLATFORM FOR FINANCIAL SERVICES

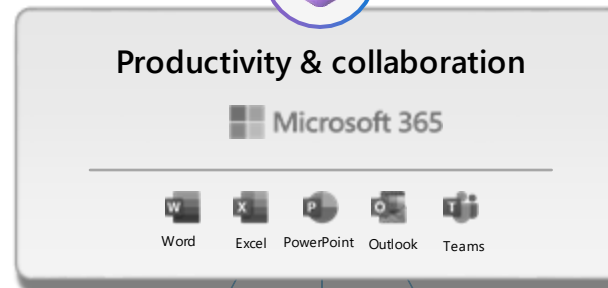


Pełny pakiet usług CRM i ERP



#1 platforma low-code

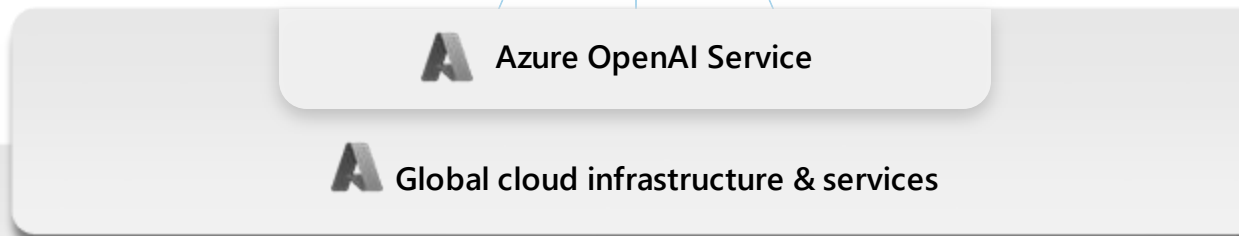
AI Copilot w każdym produkcie



Integracja z pakietem Microsoft 365

Microsoft Graph      Dataverse      3<sup>rd</sup>-party data

Wykorzystanie usług Azure OpenAI w obszarze generowania tekstu i analizy zgromadzonych danych



Wbudowane bezpieczeństwo, prywatność i odpowiedzialne podejście do tematów AI

Global Systems Integrators

Identity, security, management, and compliance

Global ISV Partnerships

# Holistic Client Engagement and Coverage at Investec



## Client

Investec is a leading international private bank and wealth manager with strong roots in South Africa and an international presence scaling across 5 continents with more than 8000 employees. Investec serves across a range of financial products with an operating revenue in excess of \$1.8bn

## Scenario

Undertaking digital transformation of their client sales teams across the globe, Investec chose to partner with Microsoft to deliver on their client's expectations to really listen to their customers, from the first interaction and deeply understand how Investec could serve across their complete portfolio of offerings. Investec implemented AI technology to enhance the advisory experience and collaboration technology to best focus their client time.

Reactive services driven to proactive services  
Client Coverage analysis introduced



Client  
Satisfaction

Sales acceleration based on predictive analytics  
AI guided next actions and client talking points

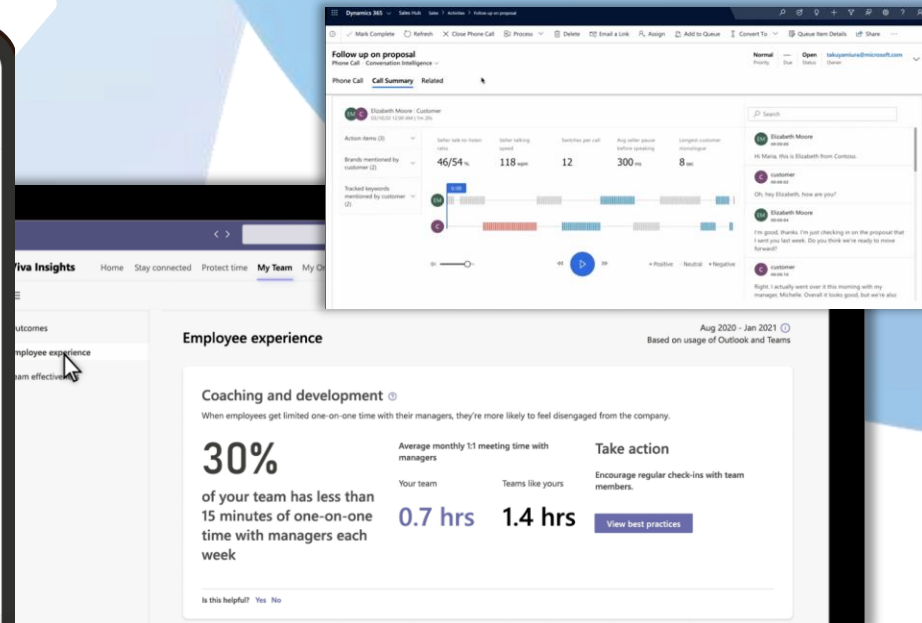
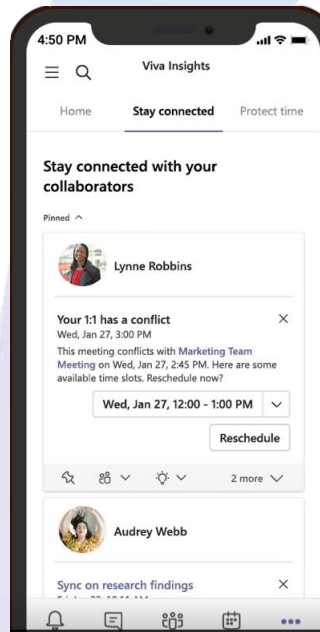


Employee  
Satisfaction

Automation of key aspects of client call reporting  
Client conversation sentiment analysis  
Built in partnership with Microsoft Engineering



Organizational  
Effectiveness





# Jak to działa? Generatywne odpowiedzi na e-maile

Odpowiadanie na pytania klienta, generowanie ofert przy wykorzystaniu danych z maili, CRM-a oraz Microsoft Office

1

## Email odebrany

RM otrzymuje maila od klienta

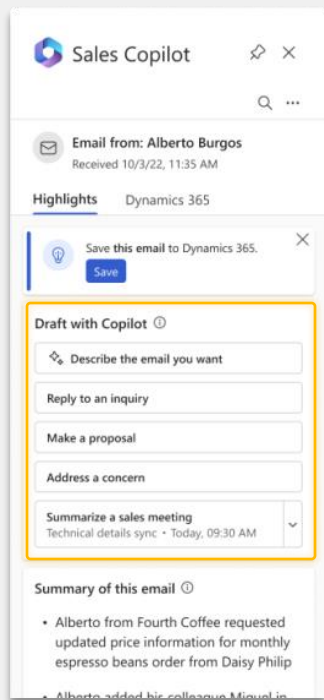


Email

2

## Dodaj Sales Prompts

Sugerowane oraz własne



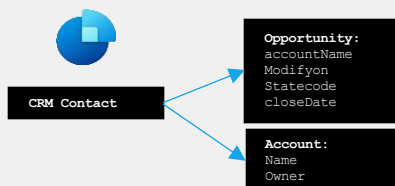
3

## Okno kontekstowe otwarte

Dane kontekstowe są pobierane z podłączonego CRM-a oraz Office'a

### Dane CRM

1. Wydobycie kontaktów z maila
2. Identyfikacja danych klienta oraz procesów sprzedaży
3. Pobierz produkty z szans sprzedaży



### Dane Office

1. O365 – pobierz dane maila
2. Przetwórz i przygotuj pod generację maila

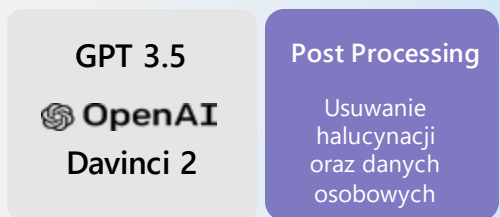
```

...
Email body 0
...
From: Alice
To: Bob
Cc:
...
Body 1
<mailto:john.doe@microsoft.com>
...
From: Bob
To: Alice
CC:
---
Body 2
...
Email ID: 0
From: Bob
To: Alice
Text: Body 0
...
Email ID: 1
From: Alice
To: Bob
Text: Body 1
...
Email ID: 2
From: Bob
To: Alice
Text: Body 2
...
  
```

4

## Wywołanie GPT-3.5

Prompt oraz kontekst są wysyłane do własnej instancji poprzez API



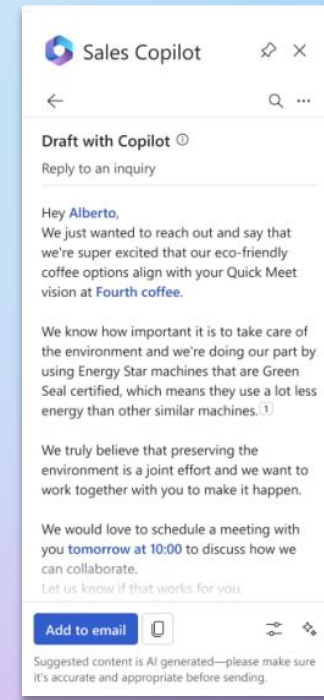
```

context
Email from Bob to Alice:
--- preprocessed email
---
Email from Alice to Bob:
--- preprocessed email
---
Email from Bob to Alice:
--- preprocessed email
-----
instructions
1. Greet Alice
2. Make a proposal to buy 3 coffee machines for $1000
3. Propose to set a meeting or phone call to discuss the details...
4. Sign as Bob
  
```

5

## Sugerowana odpowiedź

Odpowiedź przygotowana do oceny i wysłania





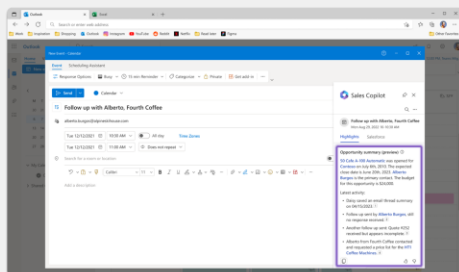
# Jak to działa? Asysta w spotkaniach Teams



## 1 Przygotowanie przed

Widok 360 stopni na klienta i procesy

Podgląd w czasie planowania



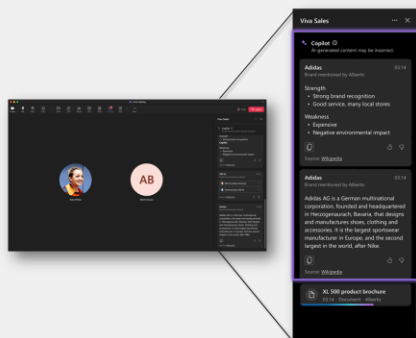
Podgląd w przestrzeni współpracy



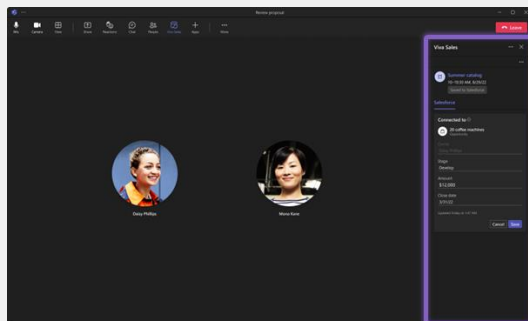
Sales Copilot: prompt do przygotowania spotkania

## 2 Podczas spotkania

Sugestie w czasie rzeczywistym

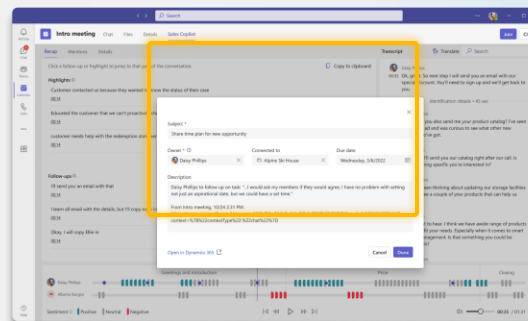


Szybki dostęp do danych kontekstowych z CRM



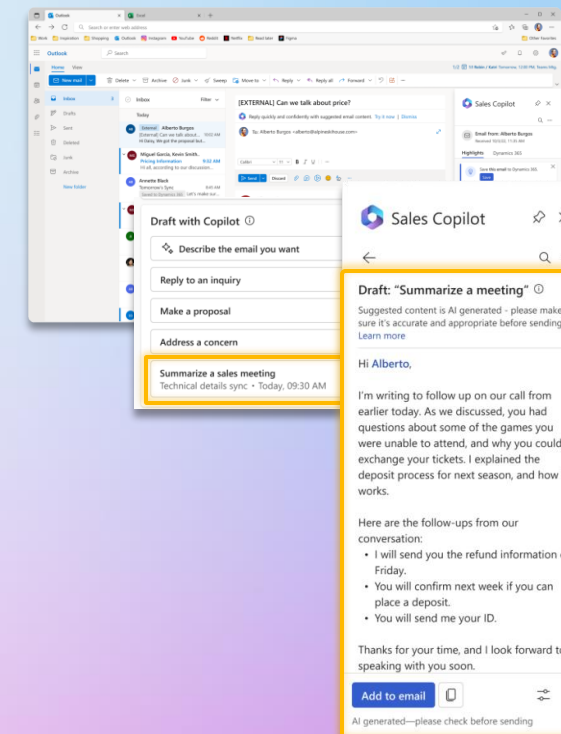
## 3 Analiza po spotkaniu

Podsumowanie konwersacyjnego AI wraz z sugestiami do dalszych kroków/działań



## 4 Follow-up dla klienta

Podsumowania AI wysłane do klienta wraz z sugerowanymi dalszymi krokami w zakresie współpracy z nim



# Wdrażanie odpowiedzialnego AI



# Microsoft Responsible AI Principles

Designing solutions worthy of trust

## Fairness

AI systems should treat all stakeholders equitably and should not reinforce undesirable stereotypes and biases.

## Transparency

AI systems and their output should be understandable to relevant stakeholders.

## Accountability

The people who design and deploy AI systems must be accountable for how their systems operate.

## Reliability

AI systems should be designed to perform safely even in the worst-case scenario.

## Privacy & Security

AI systems should protect data from misuse and ensure privacy rights.

## Inclusion

AI systems should empower everyone, regardless of ability, and engage people by providing channels for feedback.

Dziękujemy  
bardzo!

