

Obsługa klienta przyszłości: prywatny AI concierge dla każdego klienta

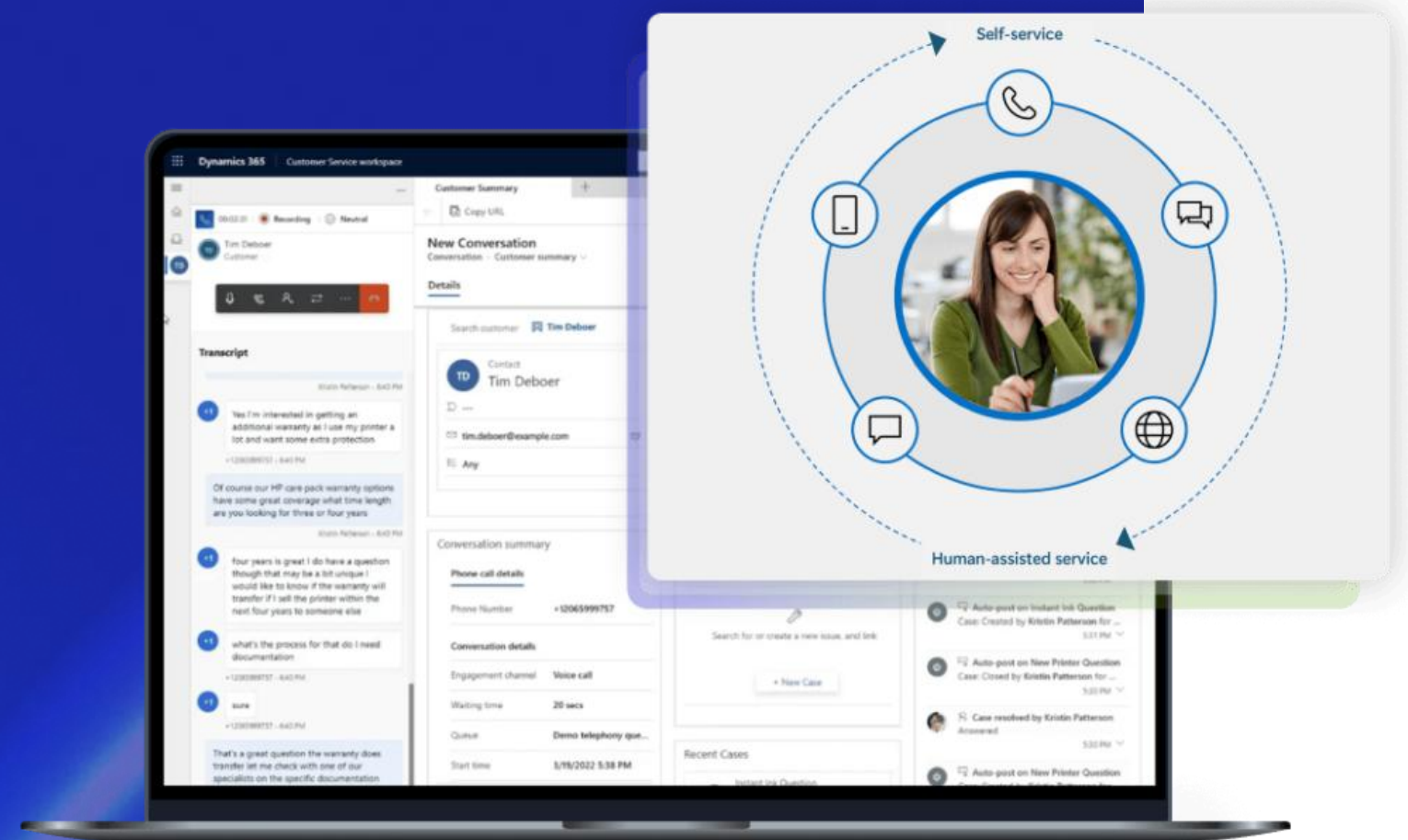


Mateusz Osiński

Value Delivery Manager

Stan **contact center** w Polsce

Dane pochodzą z raportu „Contact Center w Polsce” przeprowadzonym w maju 2026 przez EY-Parthenon



3 główne wnioski

1. Złe postrzeganie contact center w organizacji
2. Brak analizy historycznych kontaktów
3. Zły cel wdrożenia

Złe postrzeganie contact center w organizacji

90% organizacji
postrzega contact
center jako źródło
kosztów

70% również jako
kanał sprzedaży

60% uwzględnia jego
rolę w strategii
omnichannel

57% używa go do
pozyskiwania wiedzy
o kliencie

Brak analizy historycznych kontaktów

98% organizacji
nagrywa wszystkie
rozmowy

70% organizacji
analizuje mniej niż
5% nagrywanych
rozmów

Zły cel wdrożenia

83% wskazuje
redukcję kosztów
jako cel
wdrożenia

Tylko **23%** firm
deklaruje chęć
poprawy satysfakcji
klienta

Power Platform

– potęga platformy
dającej kontekst



Copilot + Agents



Unify service



Dynamics 365
Contact Center



Dynamics 365
Customer Service



Dynamics 365
Field Service



Teams



Outlook

Connect to the business



Dynamics
365 Sales



Dynamics 365
Customer Insights



Dynamics 365
Supply Chain



Dynamics 365
Finance



Third party
services + data

Collaboration & productivity



Microsoft 365

Orchestrate workflows



Copilot Studio

Trusted AI



Azure Open
AI Service

Harness data



Dataverse



Graph



Power Platform



Fabric

Azure foundation



Identity, security, management, and compliance + Global cloud infrastructure and services

Demo:
real time agent
+ avatar



Dziękuję

Netwise S.A.

8 Szamocka St.
01-748 Warsaw,
Poland

+48 (22) 3797170

www.netwiseglobal.com

Netwise USA, Inc.

301 Yamato Rd.
Boca Raton,
FL 33431

(800) 994-8224