



# Voice AI w Dynamics 365 Sales: handlowiec, który nigdy nie zapomina



**Damian Chojna**

Lead Software Engineer, Atteli

# Rozmowa z klientem



**Kiedy dane ze  
spotkania trafiają do  
systemu CRM?**

# Od razu poprzez asystenta Voice AI





Bezpieczny, naturalny asystent  
głosowy zbudowany na  
**Microsoft Azure i Microsoft  
Foundry** połączony z systemami,  
z których już korzystasz.



# Od polecenia do działania



## Rozumie polecenie

Odbiera głos i rozpoznaje intencję użytkownika.

## Wybiera narzędzia

Dobiera dedykowane operacje potrzebne do zadania.

## Wykonuje akcję

Waliduje dane i wykonuje operację w CRM w imieniu użytkownika.

## Odpowiada głosem

Potwierdza wynik lub dopytuje o brakujące dane.

**Ale już mam  
dyktowanie w telefonie  
i aplikacjach?...**

# Dictation microphone examples

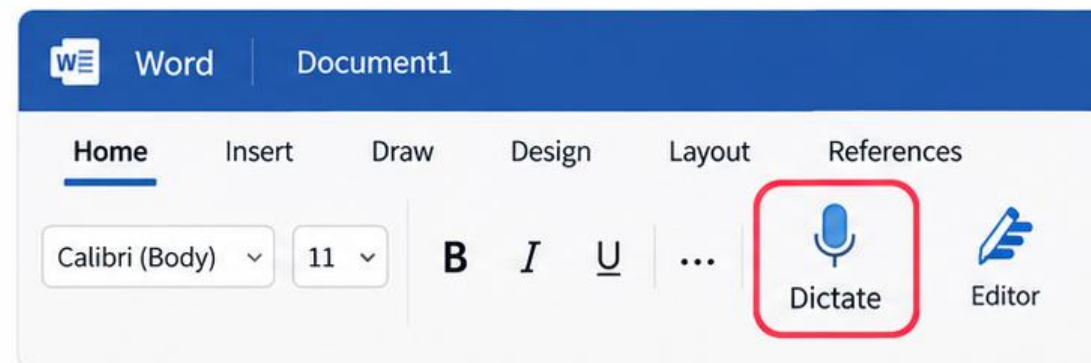
## Samsung Keyboard



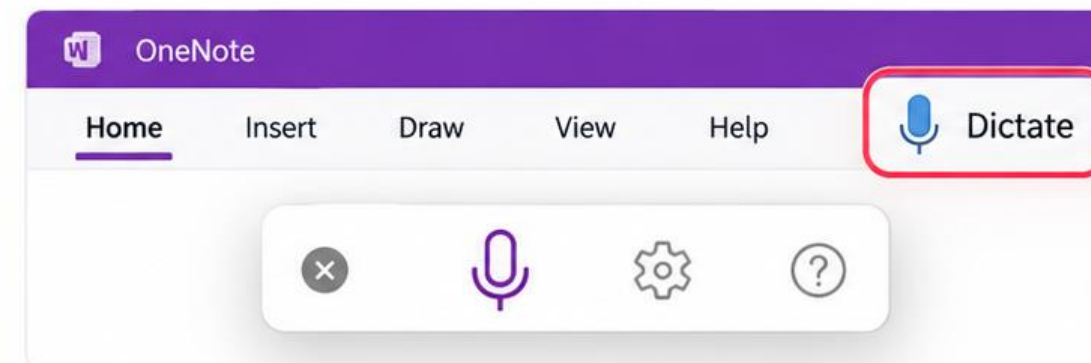
## iPhone Keyboard



## Microsoft Word

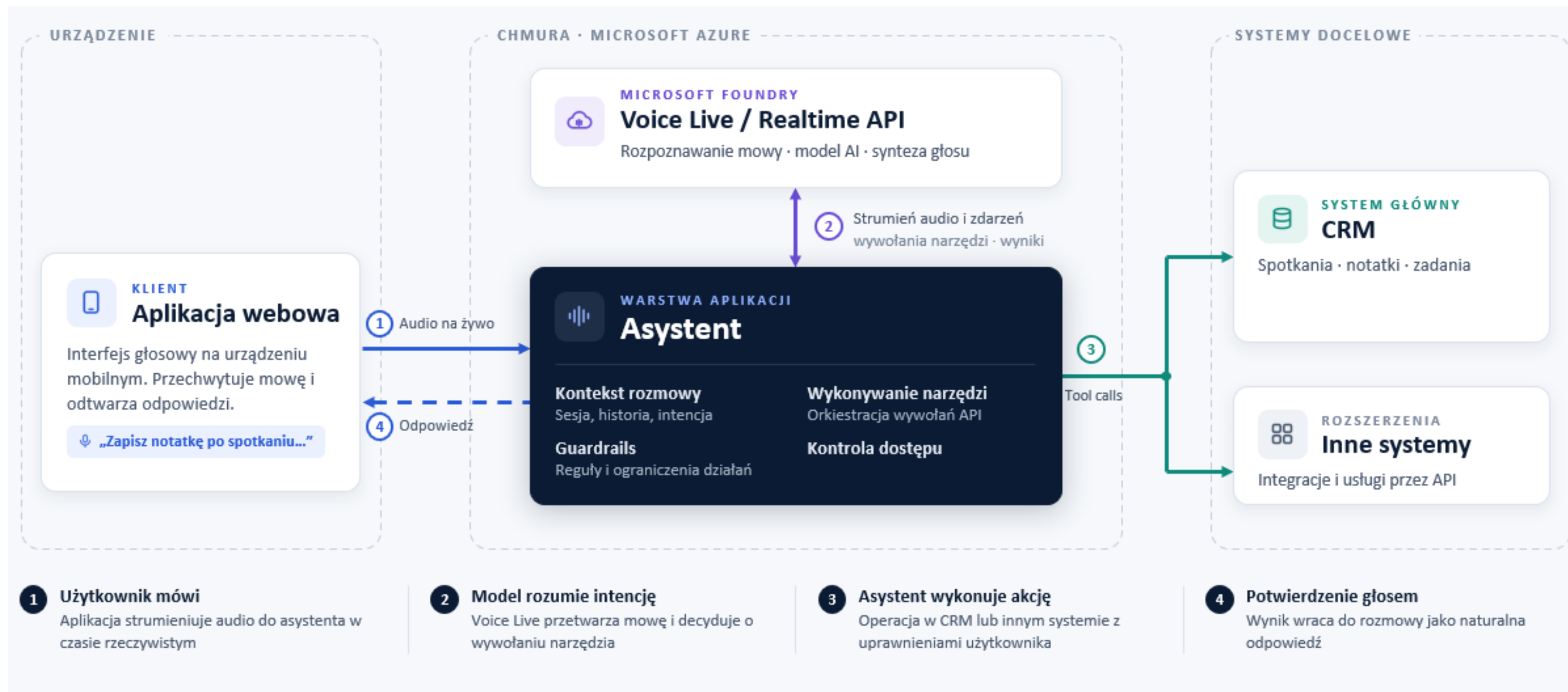


## Microsoft OneNote



**DEMO**

# Rozmowa, która uruchamia działanie



# Microsoft Foundry: Voice Live

Zarządzana usługa głosowa oparta na modelu **GPT-Realtime**.

- **Naturalna rozmowa** — model rozumie mowę bezpośrednio, słyszy ton wypowiedzi i odpowiada głosem z niskim opóźnieniem.
- **Płynne tury rozmowy** — wykrywanie końca wypowiedzi i możliwość wejścia asystentowi w słowo.
- **Czysty dźwięk** — redukcja szumów i eliminacja echa.
- **Wybór głosu** — ponad 600 głosów Azure, w tym własny głos marki.
- **Dane w UE** — wariant Data Zone: prompty i odpowiedzi pozostają w strefie danych regionu.
- **Wywoływanie narzędzi** — asystent zleca działania w CRM i innych systemach.

# Narzędzia - działania w CRM

- **Intencja zamienia się w działanie** — odczyt spotkań, wyszukanie kontaktu, zapis notatki, utworzenie zadania.
- **Dedykowane narzędzia zamiast ogólnego API** — każda operacja ma jasno określony cel i parametry.
- **Kontrola po stronie aplikacji** — aplikacja definiuje dostępne działania, waliduje dane i obsługuje błędy.
- **Dostęp w imieniu użytkownika** — tylko w granicach jego uprawnień i zakresów nadanych aplikacji.
- **MCP** — integracja z serwerami MCP

**Nie tylko CRM...**

**Dziękuję**