



## AI στο Customer Service

Όταν η τεχνητή νοημοσύνη αφαιρεί τον θόρυβο  
και αφήνει χώρο για τον άνθρωπο

# Ποιος είμαι

Είμαι ο **Δημήτρης Δημακόπουλος**, Co-Founder και CEO της **HappyOnline**.

Ξεκινήσαμε ως digital agency και τα τελευταία χρόνια δημιουργούμε πρακτικές λύσεις τεχνητής νοημοσύνης για επιχειρήσεις.

Σήμερα η **HappyOnline** αποτελεί τον βασικό **AI πυλώνα του οικοσυστήματος της Slead**, με στόχο να βοηθά οργανισμούς να ενσωματώνουν AI στην καθημερινή λειτουργία τους.

**Συνεργαζόμαστε με:**

επιχειρήσεις ηλεκτρονικού εμπορίου

ομάδες marketing

τμήματα εξυπηρέτησης πελατών

εταιρείες αυτοματοποίησης διαδικασιών

Και βλέπουμε καθημερινά πώς το AI αλλάζει τον τρόπο που δουλεύουν οι ομάδες.

# Το AI τμήμα της εταιρείας

Τα τελευταία χρόνια δημιουργήσαμε ένα εξειδικευμένο **AI department** μέσα στην εταιρεία.

Στόχος του δεν είναι απλώς να χρησιμοποιεί AI εργαλεία. Αλλά να δημιουργεί **AI υποδομές** για επιχειρήσεις.

## AI Orchestrators

Συνδέουν πολλά LLMs σε ενιαία υποδομή

## Knowledge Systems

Πάνω από εταιρικά δεδομένα

## AI Agents

Αυτοματοποίηση διαδικασιών

## AI Support Systems

Για customer service ομάδες

Ο στόχος μας είναι να μετατρέψουμε το AI από **εντυπωσιακή τεχνολογία** σε **πρακτικό εργαλείο καθημερινής δουλειάς**.



# Μια ειλικρινής παραδοχή

Τα τελευταία χρόνια ακούμε συνεχώς: *"Το AI θα αντικαταστήσει το Customer Support"*.

Η πραγματικότητα είναι πολύ διαφορετική.

Το Customer Service δεν έχει πρόβλημα ανθρώπων.

**Έχει πρόβλημα θορύβου.**

Χιλιάδες επαναλαμβανόμενα αιτήματα

Πληροφορία διασκορπισμένη σε διαφορετικά συστήματα

Χειροκίνητες, χρονοβόρες διαδικασίες

Αργή και δύσκολη αναζήτηση γνώσης

 Και εκεί ακριβώς μπαίνει το AI.

# Το μεγαλύτερο μέρος των αιτημάτων είναι επαναλαμβανόμενα

Σε σχεδόν κάθε εταιρεία βλέπουμε το ίδιο pattern.

Η πλειονότητα των αιτημάτων αφορά:

- κατάσταση παραγγελίας
- επιστροφές
- προβλήματα σύνδεσης και λογαριασμού
- βασικές πληροφορίες προϊόντων
- διαδικαστικές ερωτήσεις

Ερωτήσεις που επαναλαμβάνονται **χιλιάδες φορές**.

Το πρόβλημα δεν είναι η εξυπηρέτηση.

Είναι η **αρχιτεκτονική της πληροφορίας**.

**70%**  
**Επαναλαμβανόμενα**  
**αιτήματα**  
**στις περισσότερες εταιρείες**

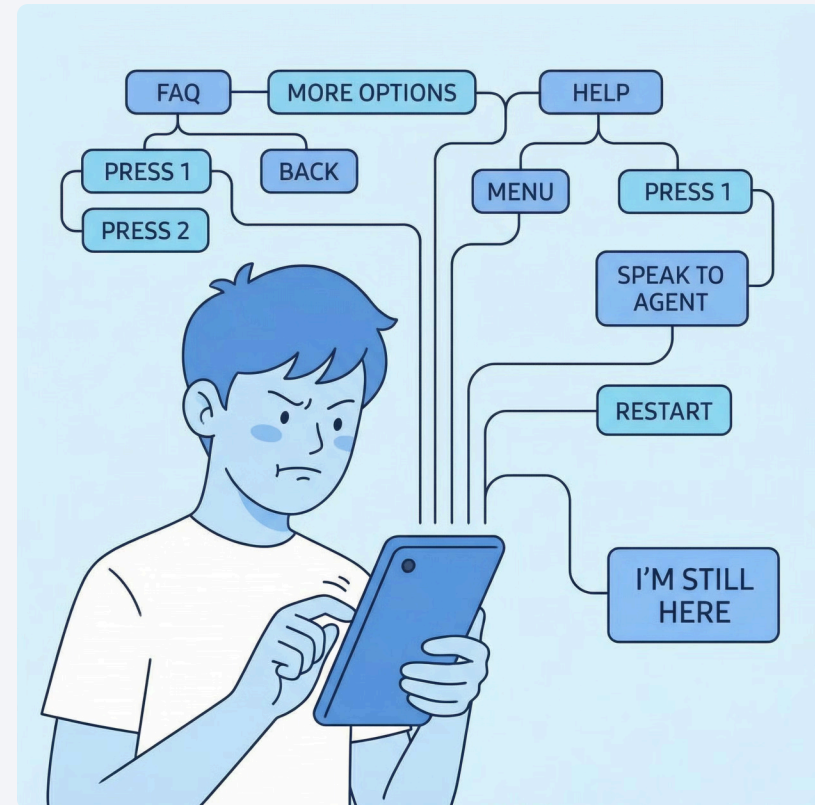
# Γιατί τα παλιά chatbots απέτυχαν

Για χρόνια προσπαθήσαμε να λύσουμε το Customer Service με chatbots.  
Οι περισσότεροι πελάτες τα μισούν.

## Γιατί;

Γιατί ήταν:

- **Scripted**
- **Rigid**
- **Χωρίς κατανόηση**
- **Χωρίς πρόσβαση στην ουσιαστική γνώση της εταιρείας**
- **Καθοδήγηση του πελάτη σε menus αντί για κατανόηση των αναγκών του**



# Το ΑΙ που έχουμε σήμερα είναι διαφορετικό

Το σύγχρονο ΑΙ δεν είναι chatbot. Είναι **knowledge interface**.



## Κατανοεί το αίτημα

Καταλαβαίνει τι ζητά πραγματικά ο πελάτης



## Αναζητεί πληροφορία

Ψάχνει σε πολλαπλές πηγές γνώσης



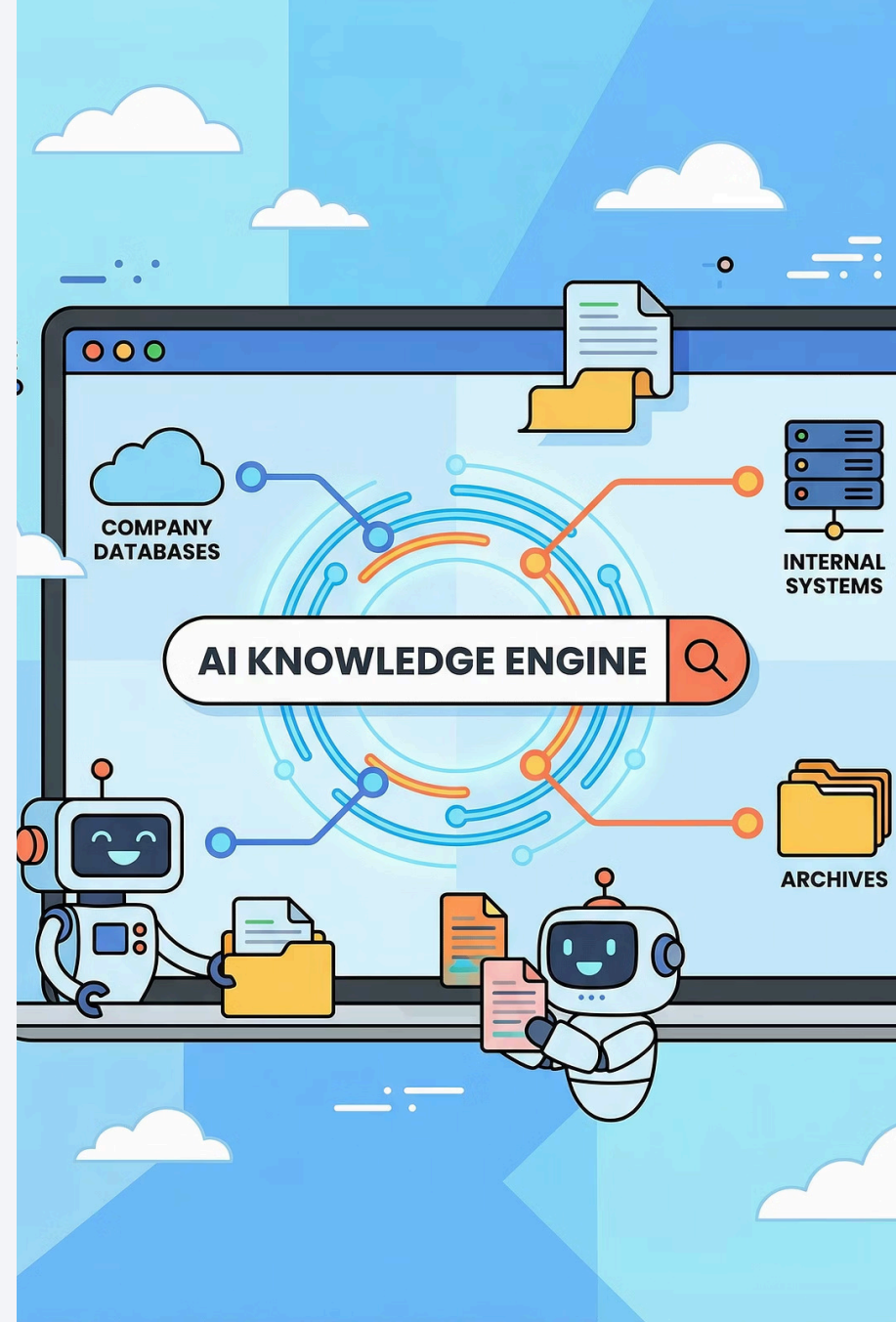
## Συνδέει δεδομένα

Από πολλά συστήματα ταυτόχρονα



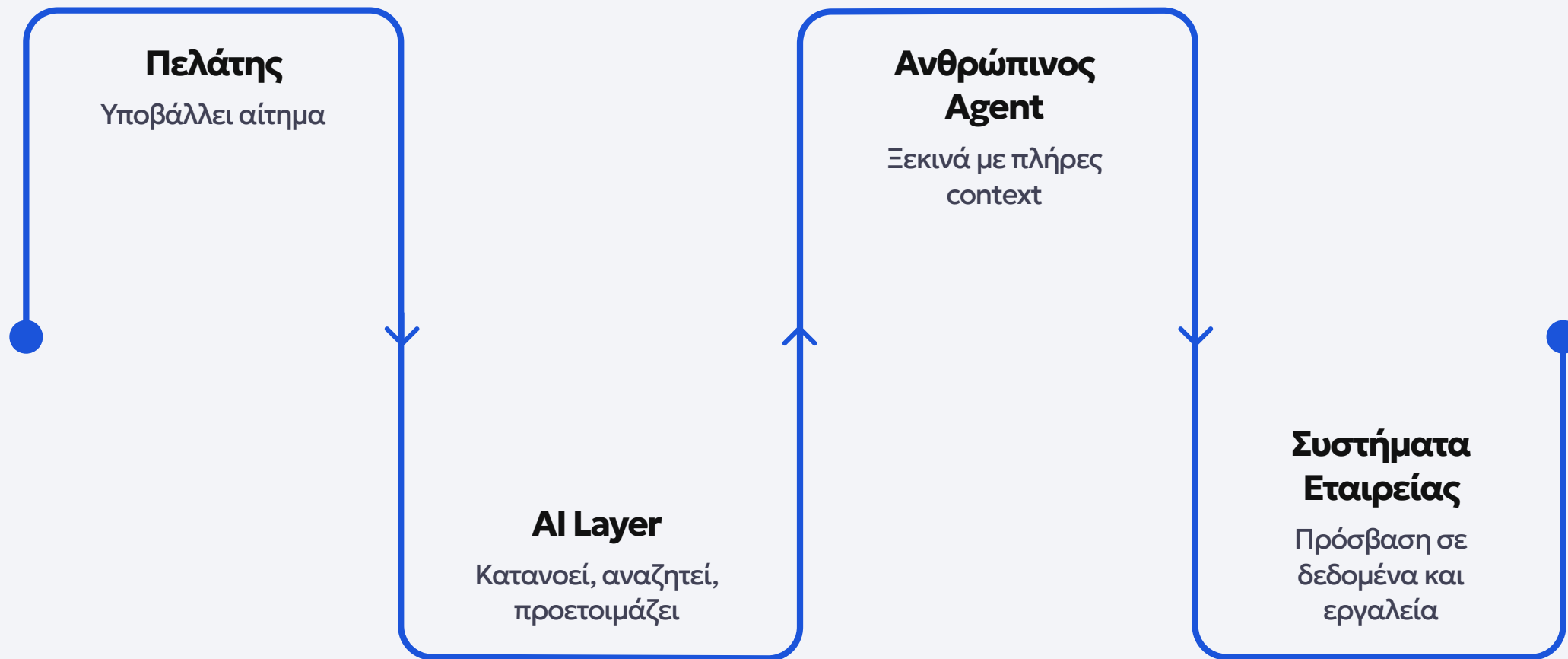
## Προτείνει λύση

Λειτουργεί ως ενιαίο layer γνώσης



# Η νέα αρχιτεκτονική Customer Service

Το μοντέλο που βλέπουμε να δημιουργείται είναι υβριδικό.



Το AI λειτουργεί ως **intelligence layer**. Κατανοεί το αίτημα. Ψάχνει τη γνώση. Προετοιμάζει τη λύση. Και ο agent ξεκινά ήδη με **πλήρες context**.



# Πού βοηθά πραγματικά το AI

Σήμερα το AI βοηθά στο Customer Service σε τρία βασικά επίπεδα.

1

## AI Request Understanding

Κατανοεί τι ζητά πραγματικά ο πελάτης.

2

## AI Knowledge Retrieval

Ψάχνει σε knowledge bases, manuals και διαδικασίες.

3

## AI Agent Assistance

Προτείνει απαντήσεις και επόμενα βήματα στον agent.



Το AI δεν αντικαθιστά τον άνθρωπο. Τον **ενισχύει**.



# Από Support Agents σε Problem Solvers

1

## Πριν

Ο agent λειτουργεί σαν manual search engine — ψάχνει, αντιγράφει, επαναλαμβάνει.

2

## Μετά

Ο agent μετατρέπεται σε σύμβουλο, problem solver και brand representative.



Και εκεί δημιουργείται η πραγματική εμπειρία πελάτη.

# Το AI δεν είναι μόνο ταχύτητα

Πολλές εταιρείες βλέπουν το AI ως εργαλείο **μείωσης κόστους**. Αλλά το πραγματικό όφελος είναι διαφορετικό.



## Γρήγορες απαντήσεις

Ο πελάτης βρίσκει αυτό που χρειάζεται σε δευτερόλεπτα.



## Πλήρες context

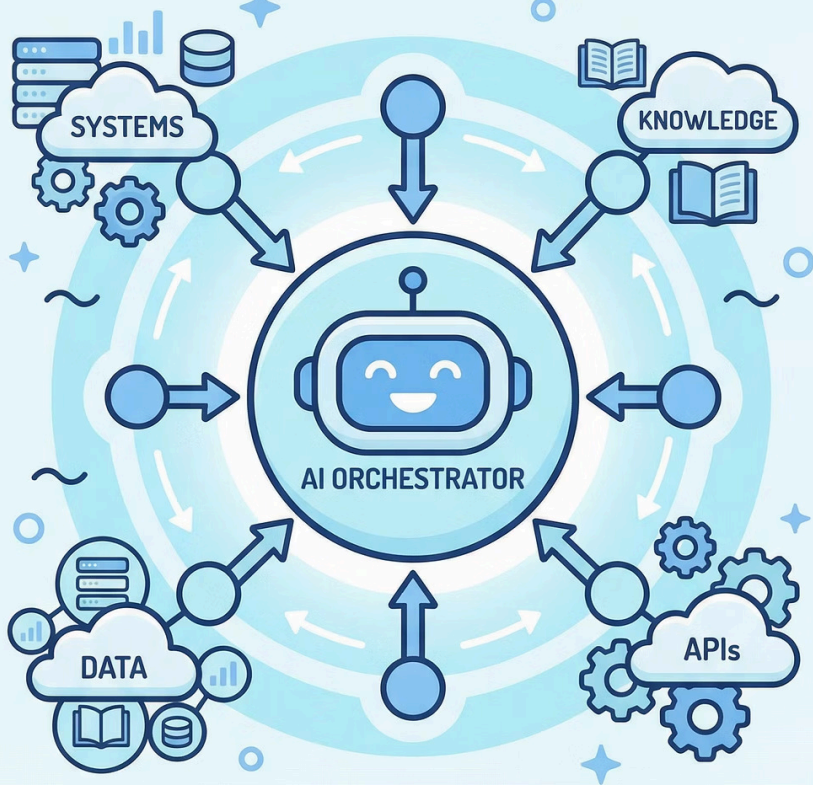
Ο agent βλέπει όλο το ιστορικό και το πλαίσιο πριν απαντήσει.



## Σωστή λύση

Η λύση είναι πιο ακριβής, συνεπής και προσαρμοσμένη στην εκάστοτε περίπτωση.

Το αποτέλεσμα δεν είναι απλώς πιο γρήγορη εξυπηρέτηση. Είναι **καλύτερη εμπειρία πελάτη**.



# Το επόμενο βήμα: AI Orchestrated Support

Το πιο ενδιαφέρον σημείο σήμερα δεν είναι τα chatbots. Είναι οι **AI orchestrators**.

Συστήματα που:

Συνδέουν πολλά  
LLMs

Εκτελούν  
διαδικασίες

Αναζητούν γνώση

Καλούν APIs



□ Και λειτουργούν σαν **operating system** της εξυπηρέτησης.



# Use Cases

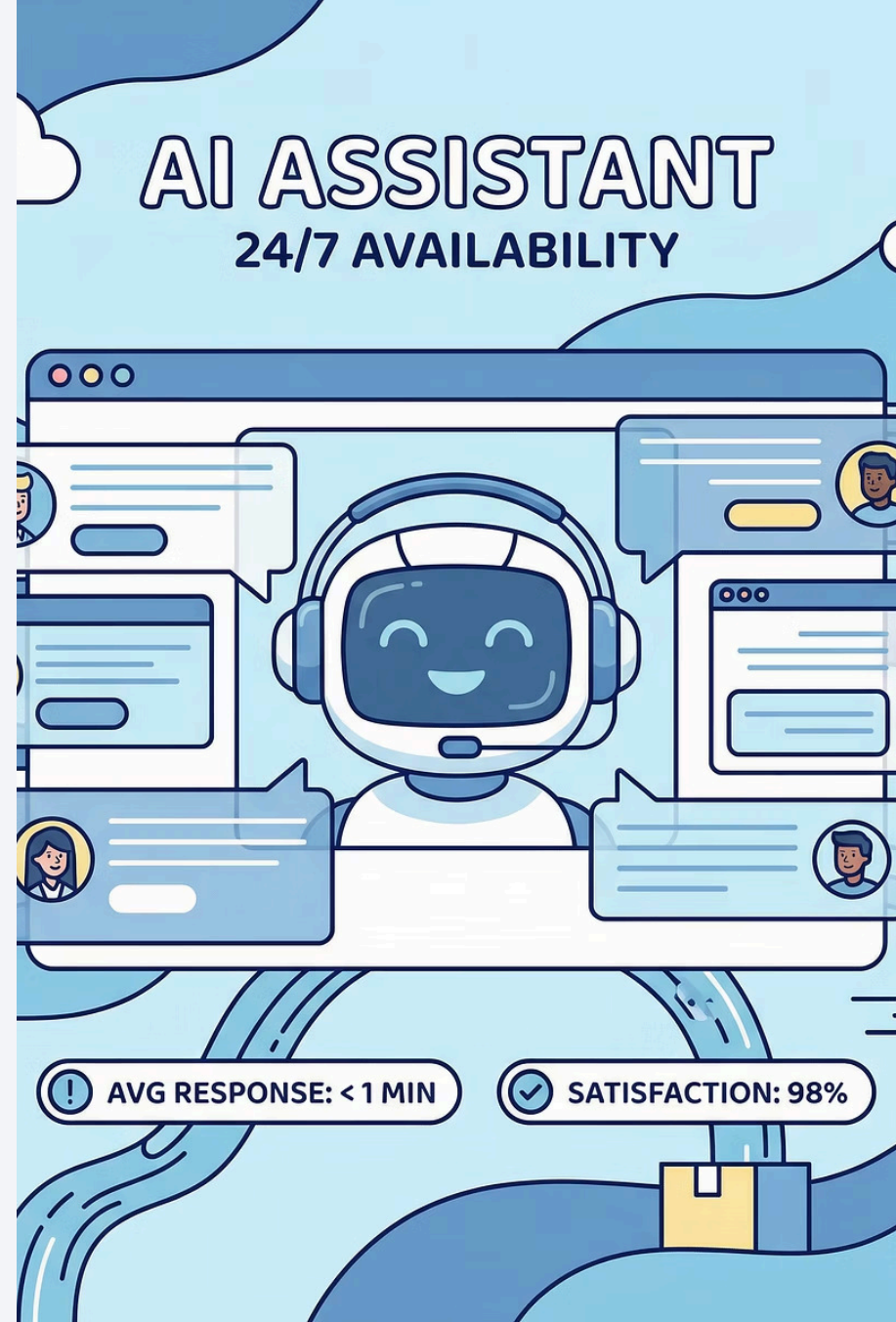
Πρακτικές εφαρμογές της AI στο Customer Service.

# AI Chatbot

Το πρόβλημα που προέκυψε σε ένα μεγάλο e-commerce group ήταν ότι έκανε μεγάλο growth χωρίς να "προλάβει" να ενισχύσει όλα τα σημεία του customer service.

Πως έλυσε το πρόβλημα αυτό το AI Chatbot:

- Μέσα σε 2 μήνες είχε λάβει όλη την εκπαίδευση και ήταν live στο eshop.
- Στην αρχή εξυπηρετούσε το 40% των αιτημάτων και σε λιγότερο από 2 μήνες εξυπηρετούσε πάνω από το 65% των αιτημάτων (χωρίς την ανθρώπινη εμπλοκή).
- Μειώθηκε ο χρόνος απόκρισης και επίλυσης στα αιτήματα των πελατών από ~36 ώρες, σε ~3 ώρες.
- Λειτουργούσε 24/7/365.



# AI Voice Agent

Το πρόβλημα σε ένα τηλεφωνικό κέντρο broker ασφαλειών προέκυψε όταν καταγράφηκαν οι κατηγορίες των κλήσεων και είδαν ότι οι human agents καταναλώνουν σχεδόν το 60%-70% του χρόνου τους για να εξυπηρετήσουν κλήσεις άσχετες με την εξυπηρέτηση των πελατών τους.

Πως έλυσε το πρόβλημα αυτό ο AI Voice Agent:

- Μέσα σε 1 μήνα είχε λάβει το data set των κεντρικών κατηγοριών του "θορύβου" του τηλεφωνικού κέντρου.
- Απάντουμε τα τηλεφωνήματα με την ελάχιστη δυνατή αναμονή των πελατών.
- Αναγνώριζε την κατηγορία του τηλεφωνήματος. Εάν αφορούσε θέμα της εκπαίδευσης του, τότε απάντουμε αμέσως και εξυπηρετούσε τον πελάτη.
- Στις περιπτώσεις που αφορούσαν την ασφάλεια του πελάτη, μετέφερε την κλήση στον Human Agent δίνοντας του όλες τις πληροφορίες.
- Λειτουργούσε 24/7/365.

Κατάφερε να μειώσει τον θόρυβο των τηλεφωνημάτων και να δώσει πραγματικό χρόνο στους ανθρώπους του τηλεφωνικού κέντρου να εξυπηρετήσουν ποιοτικά και αποτελεσματικά τον πελάτη τους.



# AI Ticketing System Agent

Το πρόβλημα σε ένα οργανισμό ήταν ότι είχαν ένα ticketing σύστημα και εκεί καταχωρούσαν τα αιτήματα οι πελάτες, αλλά και οι υπάλληλοι.

Πολύ σύντομα κατέληξε το τμήμα υποστήριξης να μην μπορεί να ανταπεξέλθει στο όγκο των tickets. Όχι γιατί δεν μπορούσε να επίλυσει τα προβλήματα, αλλά γιατί δεν προλάβαινε.

Πως έλυσε το πρόβλημα ο AI Agent:

- Άρχισε να "διαβάζει" όλα τα παλαιότερα ticket για την απόκτηση της γνώσης του.
- Του δώσαμε όλα τα knowledge base που είχε η εταιρία, όπως θα γίνονταν και με ένα νέο μέλος της ομάδας.

Στη πρώτη φάση λειτουργίας του ο AI Agent προετοίμαζε την απάντηση και την επέβλεπε ο Human Agent. Σε κάθε ανθρώπινη αλλαγή ο AI Agent μάθαινε από την αλλαγή.

Στη δεύτερη φάση λειτουργίας του ο AI Agent άρχιζε να απαντάει σε συγκεκριμένες κατηγορίες αιτημάτων ή έκανε διευκρινιστικές ερωτήσεις, έτσι ώστε να πάει όλη η πληροφορία έτοιμη στον Human Agent.

Έτσι κατάφερε να επαναφέρει τους χρόνους εξυπηρέτησης του τμήματος στα κανονικά πλαίσια (και λίγο καλύτερα!).

## Collaborative support team

Program assistant



# AI Voice Agent για Δήμο

Σε ένα Δήμο υπήρξε μια ανάγκη:

Να δημιουργήσουν μια τηλεφωνική γραμμή, για να μπορούν οι δημότες να καλούν, να αναφέρουν το πρόβλημα που υπάρχει (από διακοπή ύδρευσης, μέχρι λακούβα στο δρόμο) και να μπορεί το πρόβλημα να καταγράφεται και να ενημερώνεται το αρμόδιο τμήμα.

Με τον AI Voice Agent μπόρεσε:

- Να απαντάει σε όλα τα τηλεφωνήματα των δημοτών.
- Να κατηγοριοποιεί τα τηλεφωνήματα με βάση την πληροφορία και το urgency.
- Να ενημερώνονται απευθείας τα αρμόδια τμήματα.
- Να υπάρχει διαφάνεια όλων των κλήσεων και των απαντήσεων, αλλά και των ενεργειών που έγιναν μετά.





HUMAN & AI COLLABORATION:  
BETTER CUSTOMER EXPERIENCE

# Το μέλλον του Customer Service

Το Customer Service δεν θα γίνει πλήρως αυτοματοποιημένο. Θα γίνει **υβριδικό**.

## AI για:

- ταχύτητα
- γνώση
- οργάνωση

## Άνθρωποι για:

- κατανόηση
- εμπιστοσύνη
- δύσκολες αποφάσεις
- εμπειρία πελάτη

Το καλύτερο support θα είναι αυτό που συνδυάζει τα δύο.

# Thank you!



Το AI δεν αντικαθιστά τον άνθρωπο.

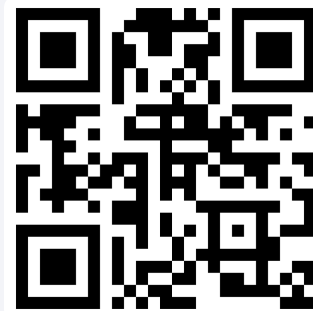


Αφαιρεί τον θόρυβο.



Και αφήνει χώρο για κάτι πολύ πιο σημαντικό.

## Πραγματική ανθρώπινη εξυπηρέτηση.



Scan now and claim  
your **FREE** gift!