

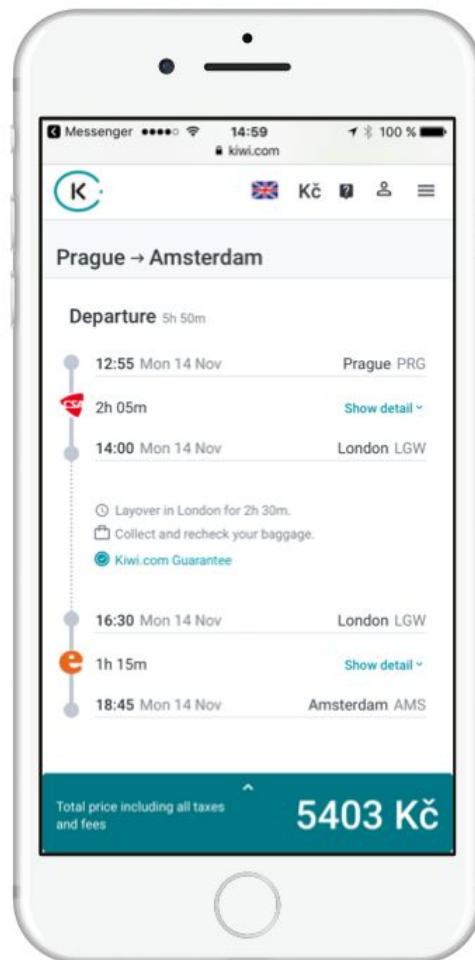
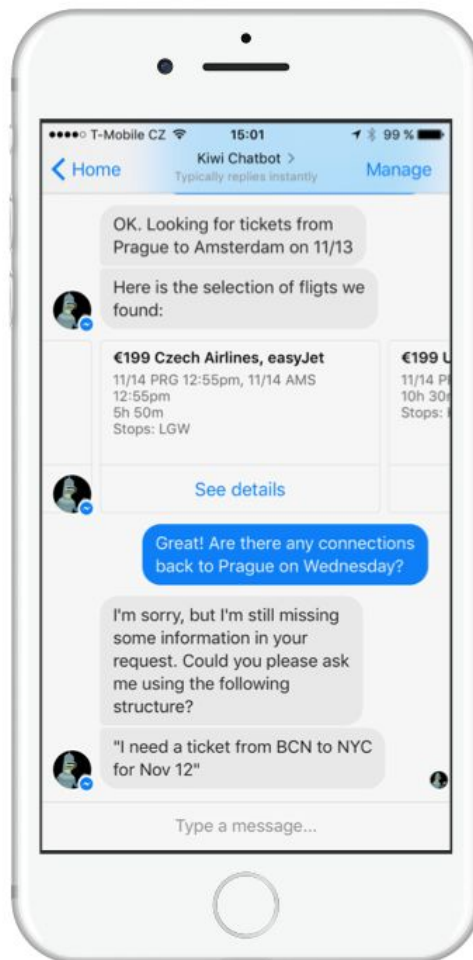
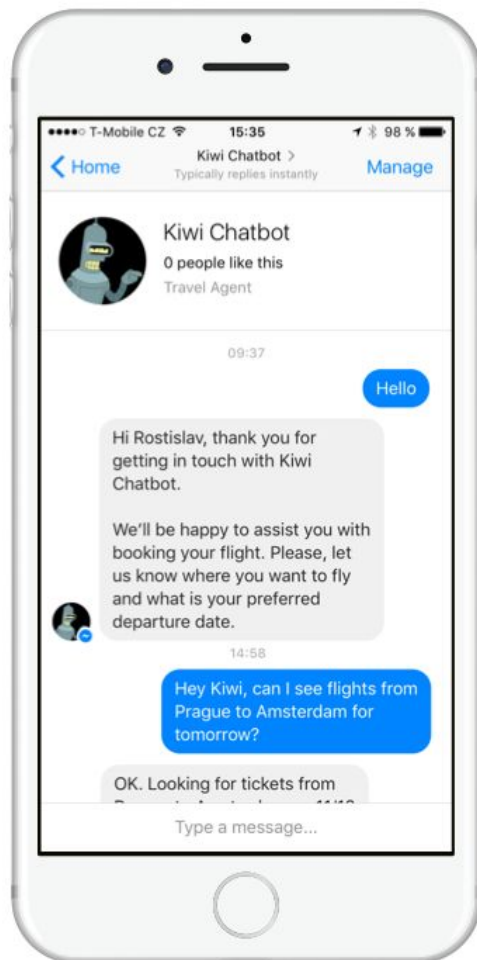


# Kiwi.com CS chatbot

Martin Kučera

Product Manager, Kiwi.com

[martin.kucera@kiwi.com](mailto:martin.kucera@kiwi.com)



# Kiwi.com customer support

- 24/7
- 1300 lidí
- Brno + Kiev + Manila + Fiji + Durban + Čína
- Tisíce odbavených issues denně, velmi rychlý nárůst
- Web chat, Facebook, telefon



# Kiwi.com CS chatbot

- Požadované funkce
  - Identifikace problému zákazníka
  - V případě jednoduchých dotazů automatické odbavení
  - V případě složitějších dotazů předání na *správnou* osobu v rámci CS
- MVP: nástroj pro doporučování odpovědí

# Kiwi.com CS chatbot

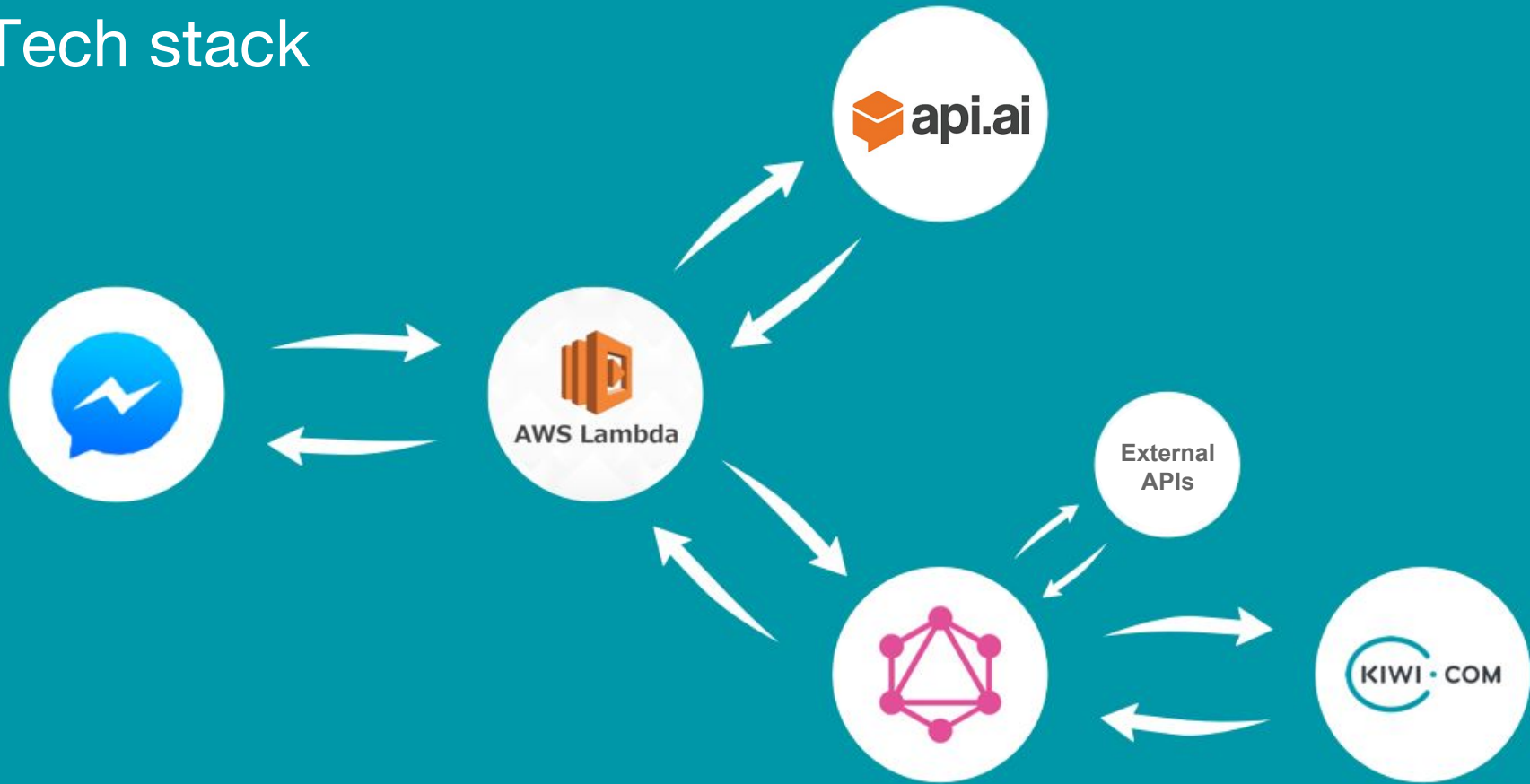
- Očekávané benefity
  - Snížení nákladů na CS a jeho zefektivnění: více času na složité problémy
  - Rychlejší odbavení jednoduchých problémů
  - Urychlení distribuce práce v rámci CS
  - Nový marketingový kanál
- Rizika
  - Otrávení zákazníci, především v krizových situacích
  - Dočasný nárůst práce pro CS v průběhu testování
  - Obavy zákazníků z technologie (poskytování osobních údajů apod.)

# Kiwi.com CS chatbot

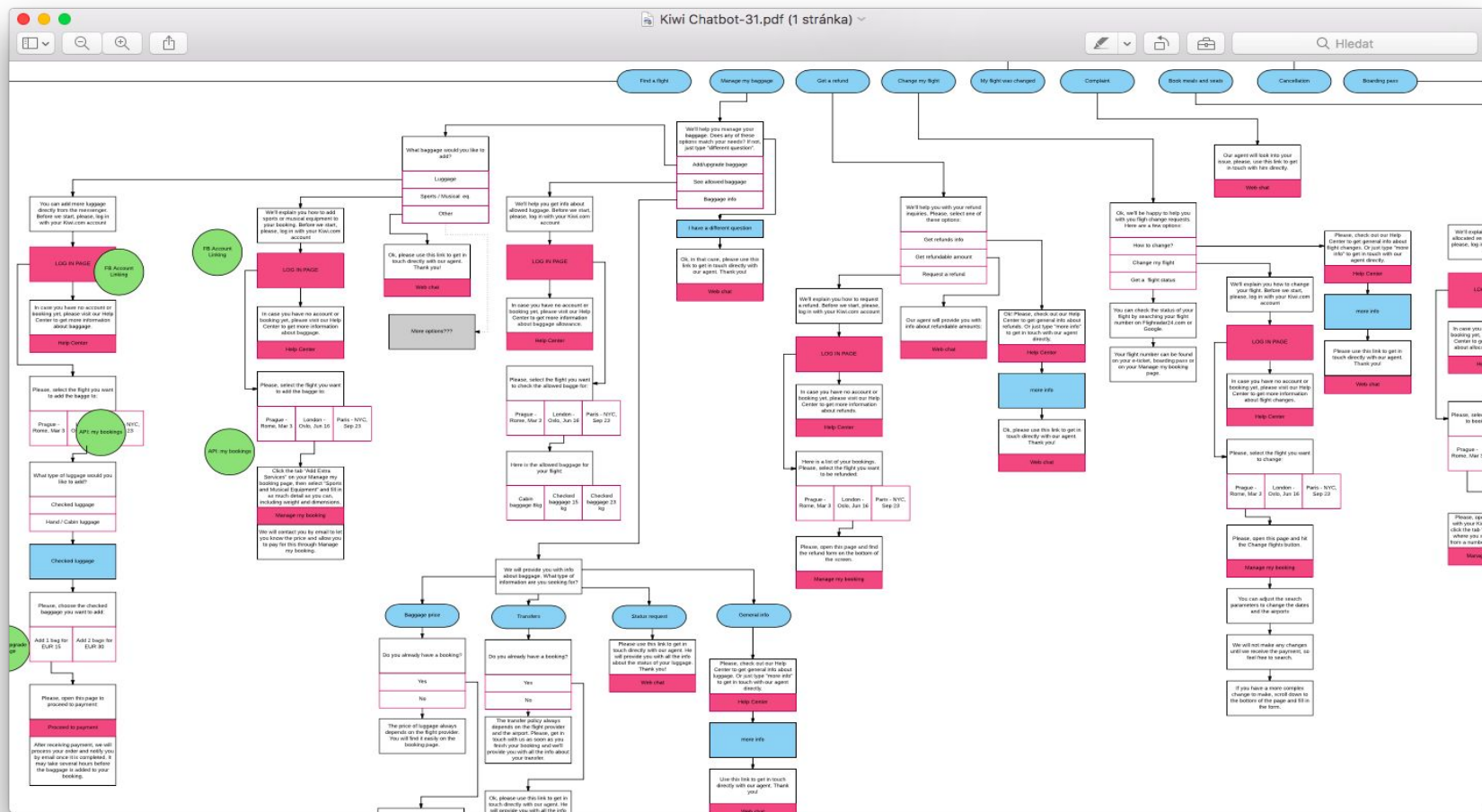
- 200k CS konverzací jako training dataset
- Nástroj pro manuální tagování intentů
- AWS Lambda
- Javascriptové jádro
- API.AI
- GraphQL
- Implementace pro web chat a Facebook

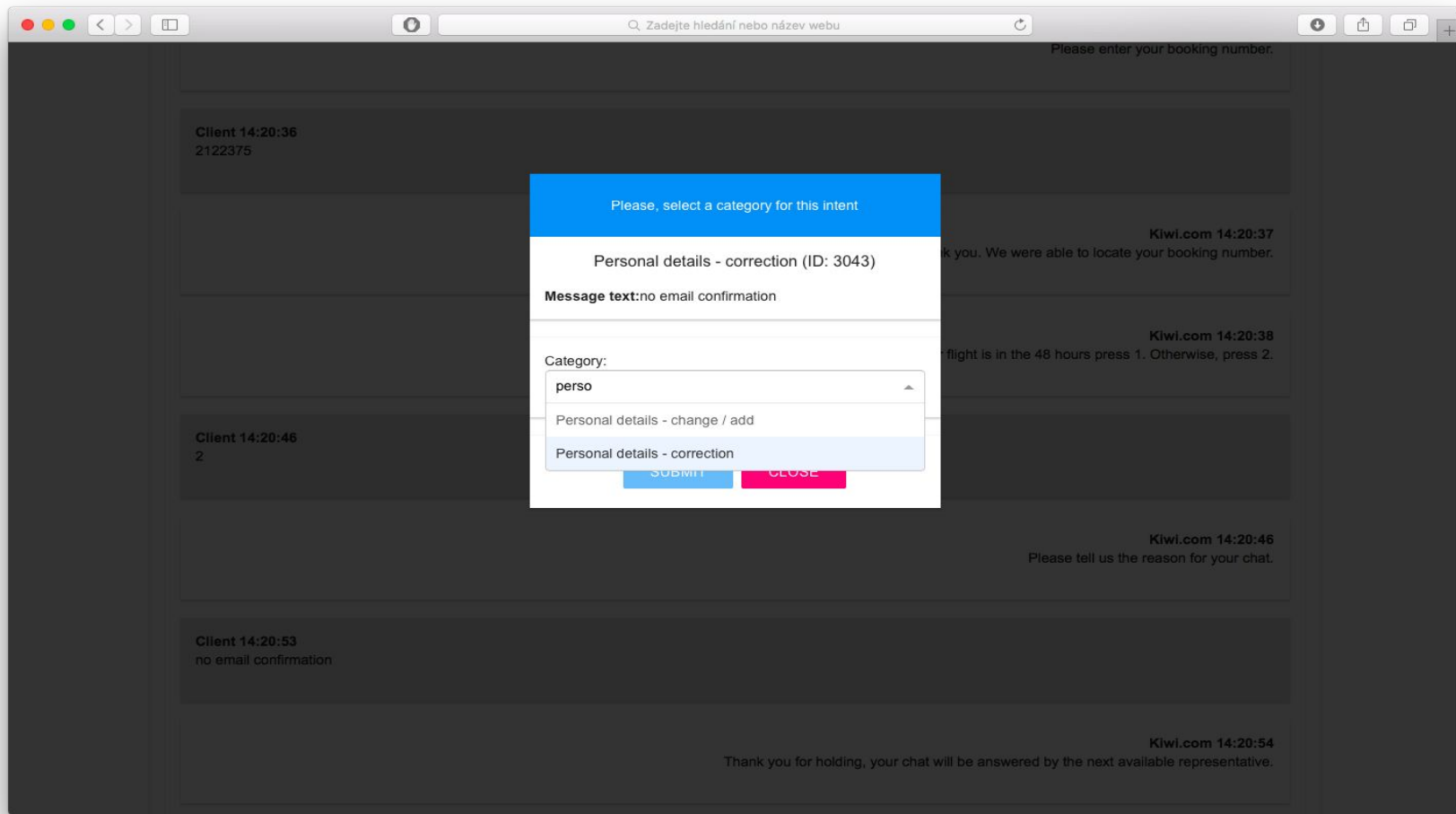


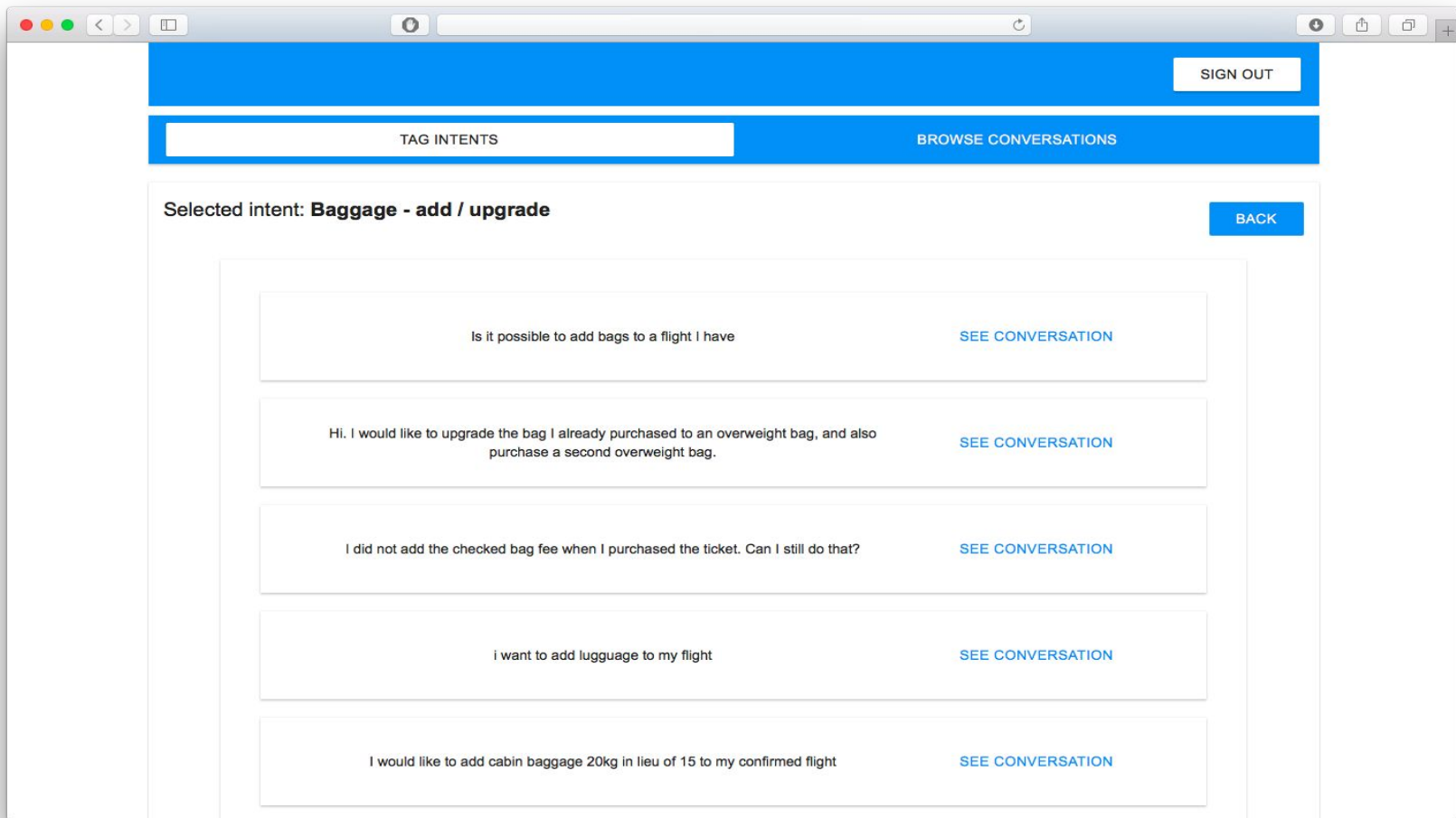
# Tech stack











api.ai

kiwi-chatbot-test

Intents

Entities

Training [beta]

Integrations

Analytics [new]

Fulfillment

Prebuilt Agents

Small Talk

Docs

Forum

Support

Account

Logout

CANCELLATION - INIT

SAVE

2 cancellation Add output context

User says

Search in user says

Add user expression

I want to know your flight cancellation policy (i.e. if i want to cancel or change my flight from my side) and whether i can buy some kind of flexi booking deposite not purchasing it at the time of booking (less than 24 hours ago)

How do i cancel my reservation?

I wpull like to cancel the flight because I don't know how much it will take the bad weather

I approve of canceling and refund for this reservation in full.

I would like to cancel that booking, i did it by mistake

Hello, I d like to cancel a travel I bought

Well, I would like to cancel my tickets for the upcoming flights on Friday

Hello, I would like to ask, if there is a way to get a full or partial refund in case of cancellation my tickets. I cannot take the flight. Thank you

Hello. I would like to cancel my ticket. what is the procedure to do that? Could you please help me because i didnt manage to understand the process of doing that in the terms and conditions section. my booking number is 2730971. thanks

I want to cancel. I understand no refund.

1 OF 10

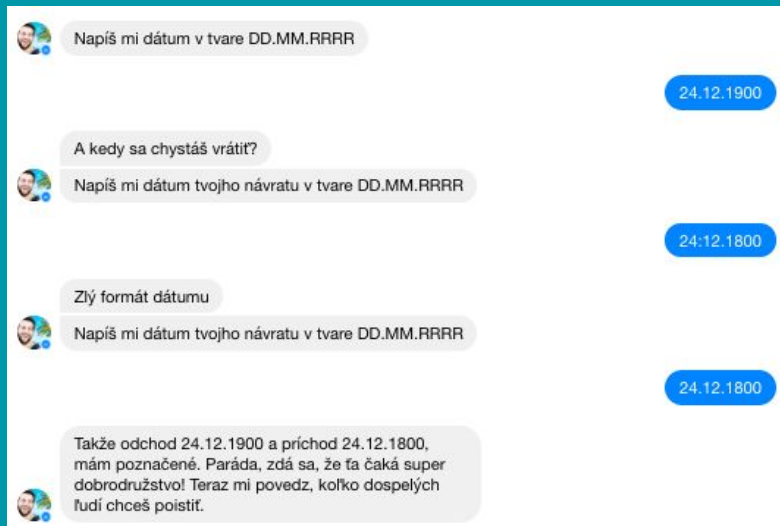
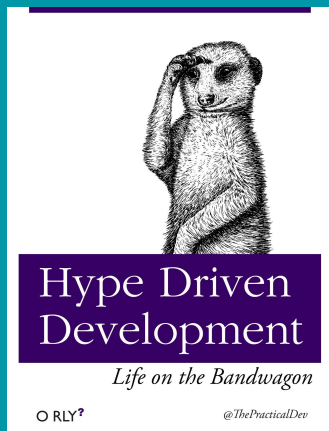
Events

Try it now

Please use test console above to try a sentence.

# Lessons learned - projekt

- Bleeding edge technologie -> představy vs. realita, mnoho slepých uliček
- Komunikace mezi jednotlivými týmy
- Problémy s testováním: mindset “mluvím s botem”
- Uzavřené externí systémy



# Lessons learned - produkt

- Rozdíly v užití různých kanálů - web chat vs. FB
- Přístup “vyřešit vše” vs. “jít na to postupně”
  - Původně cca 100 intentů z 15 oblastí, dnes pouze několik nejzásadnějších
- Přímá odpověď uživateli vs. doporučená odpověď vs. distribuce tasků v rámci CS
- Supervize
  - “Fail fast approach” - na základě score, sentimentu apod., konverzaci přebírá agent
- Přepínání mezi více komunikačními kanály uživatele zaručeně otráví
- Komplikace: dlouhé zprávy, více zpráv za sebou





[martin.kucera@kiwi.com](mailto:martin.kucera@kiwi.com)