

Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego nr 0199/ZAD5/03

Opis projektu w ramach projektu NCBR „Analiza biznesowa i techniczna dla wdrożenia autonomicznego agenta AI na obsłudze klienta”

Cel projektu

Kompleksowe opracowanie, wdrożenie i uruchomienie produkcyjne autonomicznego agenta SI (AI), opartego o polską wersję oprogramowania AgentForce, który udzieli dynamicznie odpowiedzi doradcy na zapytania od klienta-studenta. Dążymy do tego, aby każdy doradca i asystent na obsłudze klienta-studenta miał dostęp do autonomicznego Agent SI (AI) w ramach systemu zarządzania relacjami z klientami (CRM) i zintegrowanej telefonii komputerowej (CTI) dla kategorii zapytań Produktu Minimalnego Rentownego (MVP), a docelowo wszystkich.

W wyniku wdrożenia autonomicznego Agent SI (AI):

- Wszyscy doradcy i asystenci udzielają klientowi-studentowi odpowiedzi w wybranych kategoriach MVP, docelowo wszystkich kategoriach.
- Wszyscy doradcy i asystenci są samodzielni w udzielaniu odpowiedzi klientowi-studentowi.
- Klient-student nie czeka na odpowiedź, tylko uzyskuje informację zwrotną w czasie rzeczywistym podczas obsługi CTI, zgłoszenia przez stronę internetową (web to case) i na obsłudze bezpośrednio w biurze.

Narzędzia cyfrowe - stan obecny

Obecnie doradca udziela odpowiedzi studentowi na podstawie wiedzy uzyskanej w drodze szkolenia i nabywanego doświadczenia w pracy z case'ami i regulacjami uczelnianymi.

- Czas szkolenia pracownika do roli w pełni samodzielnego doradcy to od pół roku do roku, aby nie tylko nabył wiedzę teoretyczną ale i wykorzystał ją w praktyce w cyklu roku akademickiego w kluczowych kamieniach milowych: od rozpoczęcia roku akademickiego, przez zapisy, sesję egzaminacyjną, obrony dyplomowe, skreślenia, wymianę Erasmus +, dostosowania ON czy finanse.
- Zakres wiedzy do opanowania przy liczbie rozproszenia zasad w procesie studiowania per wydział i specyfiki wiedzy na temat zamkniętych podprocesów uniemożliwia udzielanie przez doradcę odpowiedzi w każdej sprawie. To wpływa na czas udzielania odpowiedzi real time, gdy case musi być przekierowany do innego doradcy.
- Brakuje narzędzia, które w ramach kanałów obsługi szybko podpowie na podstawie źródeł danych uczelni: zasobów Bazy Wiedzy i regulacji właściwą odpowiedź na pytanie klienta-studenta.

Narzędzia cyfrowe - planowane rozwiązanie

Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Docelowe rozwiązanie ma pomóc każdemu doradcy w każdym kampusie udzielać odpowiedzi na pytania klienta-studenta we wszystkich kategoriach w czasie rzeczywistym i eliminować przekierowania case'a do innego doradcy w zakresie nieskomplikowanych przypadków, które nie wymagają angażowania decydentów.

Agent będzie korzystał z istniejących zasobów danych w Bazie Wiedzy, treści regulacji uczelnianych i poprzednio udzielonych odpowiedzi studentom danego wydziału/uczestników podprocesu w toku studiów.

Agent udziela odpowiedzi na zasadzie podobnej co Salesforce Copilot/Agent Force, Notebook LM - na podstawie załadowanych i podpisanych Źródeł danych i analizy historii case'ów studenta.

Zakres Minimum Viable Product

- pilotażowe rozwiązanie dla use case'ów z wybranego podprocesu dla przetestowania narzędzia przy mniejszej skali klientów obsługi i w zakresie ograniczonego zestawu danych jak wybrana kategoria Bazy Wiedzy (SalesForce Knowledge Base) i mniejsza liczba regulacji prawnych.
- Rozpoznanymi podprocesami do zastosowania w ramach Student Journey są:
Obsługa procesu wymiany międzynarodowej Erasmus + i umowy bilateralne
Obsługa obiegu adaptacji ON (w trakcie realizacji)

Słownik pojęć	
Doradca	Pracownik CSS odpowiedzialny za udzielanie odpowiedzi na pytanie klienta-studenta we wszystkich kanałach komunikacji: CRM/web to case, CTI, obsługa bezpośrednia.
Asystent	Pracownik CSS odpowiedzialny za udzielanie odpowiedzi na pytanie klienta-studenta w ramach obsługi bezpośredniej.
Agent	Rozwiązanie agenta AI jako inteligentnego systemu zdolnego do samodzielnego i proaktywnego wykonywania zadań bez interwencji człowieka. Agent reaguje na zmiany w danych i automatyzację, a także potrafi dynamicznie rozumieć i odpowiadać na ludzką konwersację. Ich działanie opiera się na uczeniu maszynowym i przetwarzaniu języka naturalnego (NLP), co umożliwia im realizację różnorodnych zadań, od prostych odpowiedzi po rozwiązywanie złożonych problemów.
Student	Student jest klientem zadającym pytanie doradcy i asystentowi w różnych kanałach uczelni.
Baza Wiedzy	Multiwyszukiwarka treści na temat procesów w toku studiów dla studenta i pracownika.
Regulaminy uczelni	Repozytorium aktów prawnych w EOD przechowuje wszystkie regulacje

	prawne obowiązujące na uczelni na podstawie których CSS i studenci funkcjonują w procesach w toku studiów.
CTI	Telefonia cyfrowa zintegrowana z CRM Salesforce.
VDO	System informacji studenckiej
Contact Student	Kartoteka studenta w CRM Salesforce
CRM	Case Management System (Service Cloud) do obsługi web to case.
Web to case "Zadaj pytanie"	Ścieżka w CRM do obsługi zapytań studenta-klienta.

Persona	Definicja
Student-Klient	Student kontaktuje się z doradcą w kanałach: web to case; telefonia CTI; bezpośrednio na obsłudze w biurze po umówieniu wizyty gdy zadaje pytania wykraczające poza temat umówionej wizyty.
Doradca CSS na obsłudze CRM	Doradca obsługuje case studenta-klienta w CRM i potrzebuje szybko zorientować się w sprawie studenta, historii case'a, tematyce zapytania i zaproponować indywidualne rozwiązanie w jego sprawie.
Doradca CSS na obsłudze CTI	Doradca obsługuje studenta-klienta na CTI i potrzebuje w ramach krótkiej (5-10 min) rozmowy telefonicznej dostarczyć jak najbardziej rzetelnej informacji zwrotnej w jego sprawie, w przypadku skomplikowanej i wymagającej wyjaśnienia kwestii potrzebuje umówić spotkanie z doradcą obsługującym konkretnie case'y z kategorii i kierunku studenta-klienta.
Doradca CSS na obsłudze bezpośredniej stacjonarnej (front)	Doradca obsługuje studenta-klienta bezpośrednio w biurze i potrzebuje w ramach krótkiej (5-10 min) rozmowy face to face

	dostarczyć jak najbardziej rzetelnej informacji zwrotnej w jego sprawie, w przypadku skomplikowanej i wymagającej wyjaśnienia kwestii potrzebuje umówić spotkanie z doradcą obsługującym konkretnie case'y z kategorii i kierunku studenta-klienta.
--	---

Perspektywa Studenta

Wymaganie	Uzasadnienie
Student chce uzyskać odpowiedź od razu, w czasie rzeczywistym	Student chce jak najszybciej otrzymać odpowiedź – najlepiej przy pierwszym kontakcie, bez konieczności oczekiwania lub ponownego zgłaszania się.
Student może zadać pytanie przez dowolny kanał kontaktu (strona, telefon, osobiście)	Student oczekuje dostępności informacji niezależnie od formy kontaktu – chce używać najwygodniejszego dla siebie kanału.
Student może zapytać o sprawy bieżące i status swojego zapytania	Student oczekuje, że otrzyma informacje nie tylko o procedurach, ale też o aktualnym stanie jego sprawy.
Student może mimo udzielonej informacji umówić spotkanie z doradcą wybranym.	Student woli porozmawiać z osobą, która udzielała mu w systemie odpowiedzi na pytania czy obsługuje jego podanie.

Perspektywa Doradca CSS w CRM

Wymaganie	Uzasadnienie
Doradca po wejściu w CRM i wybrany case chce mieć od razu dostępną propozycję odpowiedzi od autonomicznego agenta.	Pracownik dzięki podpowiedzi może zdecydować o wysłaniu przygotowanej odpowiedzi lub ją edytować lub zadać dodatkowe pytania agentowi, aby pogłębić wątek i bardziej wyczerpująco przygotować odpowiedź.

Doradca może edytować przygotowaną przez autonomicznego agenta propozycję odpowiedzi lub wysłać bez edycji.	Pracownik chce mieć możliwość weryfikacji propozycji odpowiedzi od Agentu, jeśli dostrzeżenie nieścisłości lub odpowiedź nie będzie odpowiadać wprost na zadane pytanie.
Doradca chce w treści odpowiedzi mieć przywołane linki do Źródeł na podstawie których autonomiczny agent przygotował odpowiedź.	Pracownik chce móc szybko zweryfikować, co znajdowało się w oryginalnym pliku/materiale źródłowym.
Doradca chce aby autonomiczny agent podpowiadał odpowiedzi na podstawie: regulacji prawnych uczelni artykułów Bazy Wiedzy jego poprzednich odpowiedzi udzielanych w ramach CRM	Pracownik żeby udzielić odpowiedzi na pytania powtarzające się musi tracić czas na wpisywanie odpowiedzi o tej samej częstości treści. Pracownik potrzebuje czasu na weryfikację Źródeł w regulacjach, procedurach czy Bazie Wiedzy, aby udzielić właściwej odpowiedzi.
Doradca chce, aby autonomiczny agent weryfikował historię case'ów studenta i udzielał dynamicznie podpowiedzi w sprawie.	Pracownik potrzebuje szybko ocenić sytuację studenta, czego dotyczy zapytanie, czy to kolejne już w tej samej kategorii, czy to odwołanie, czy to zapytanie we właściwej kategorii, czy to prośba o umówienie spotkania i na podstawie tej analizy uzyskać ocenę sytuacji studenta w związku z zapytaniem.
Doradca chce, aby agent rozpoznawał kontekst wypowiedzi: sentyment i udzielał podpowiedzi stosowanie do tonacji i kontekstu zapytania studenta.	Pracownik potrzebuje, aby agent podpowiadał odpowiedź jak człowiek i uwzględniał sentyment wypowiedzi studenta i reagować odpowiednio w przypadku, gdy student wyraża zaniepokojenie swoją sprawą, ponagla, nie rozumie, nie zgadza się lub jest zagubiony i dostosowywać zwroty i konteksty odpowiednio do wydźwięku wypowiedzi.
Doradca chce aby agent miał możliwość przedstawienia historii kontaktu studenta w danej sprawie, oraz aby wskazywał Doradcę, która poprzednio zajmowała się daną sprawą lub który wcześniej miał kontakt ze studentem	Pracownik potrzebuje, aby agent znał historię kontaktu studenta i aby agent potrafił wskazać Pracownika, który wcześniej zajmował się sprawą i w jakim zakresie/kontekście lub który wcześniej miał kontakt ze studentem. Agent powinien analizować historię połączeń CTI oraz historię case'ów
Doradca CSS pracujący w CRM chce mieć możliwość szybkiego sprawdzenia statusu wniosku Erasmus+ studenta bezpośrednio z poziomu case'a.	Wiele zapytań studentów w CRM będzie dotyczyć statusu ich wniosków Erasmus+ (np. czy został złożony, oceniony, czy student otrzymał nominację). Bezpośredni dostęp do tej

	informacji w CRM pozwoli doradcy na natychmiastowe udzielenie odpowiedzi . Agent AI może pobierać i prezentować tę informację w widoku case'a, co skróci czas obsługi i zwiększy efektywność pracy doradcy
Doradca chce, aby agent automatycznie podpowiadał najczęściej zadawane pytania dotyczące danego etapu procesu Erasmus+, na którym znajduje się student (np. rekrutacja, nominacja, wyjazd, rozliczenie).	Proces wymiany Erasmus+ składa się z kilku kluczowych etapów, a studenci na każdym z nich mają tendencję do zadawania podobnych pytań (np. o terminy rekrutacji, wymagane dokumenty, kolejne kroki po nominacji, procedury rozliczenia po powrocie). Agent, analizując kategorię case'a (np. Erasmus+) i status studenta (jeśli jest dostępny), może sugerować te najczęstsze pytania (szczególnie ważne podczas etapu Rekrutacji). Doradca może wtedy szybko udzielić odpowiedzi, wykorzystując sugestie agenta lub inicjować rozmowę w oparciu o te przewidywane zapytania, co zwiększy efektywność obsługi oraz pozwoli odciążyć Doradców odpowiedzialnych za proces Erasmus włączając cały zespół w aktywną obsługę case'ów związanych z wymianą akademicką.
Doradca chce mieć szybki dostęp do plików Bazy Wiedzy dotyczących wymian międzynarodowych, takich jak aktualna lista uczelni partnerskich, lista osób upoważnionych do podpisywania OLA. Doradca potrzebuje, aby agent potrafił odpowiedzieć na pytania, analizując te pliki.	Na etapie rekrutacji najczęstsze pytania studentów dotyczą możliwości wyjazdu na konkretny kierunek studiów. Integracja z bazą danych uczelni partnerskich (jeśli możliwa) i/lub analiza pliku "Lista uczelni partnerskich" z Bazy wiedzy zaoszczędzi czas doradcy potrzebny na wyszukanie tych informacji. Agent mógłby filtrować listę na podstawie kryteriów zadanych przez studenta lub automatycznie dopasowywać konkretne uczelnie z listy do danych studenta wyciągniętych z CRM np kierunek lub stopień studiów, co usprawniłoby proces informacyjny.
Doradca CSS w CRM chce, aby agent AI alertował o zbliżających się terminach związanych z procesem Erasmus+, które mogą dotyczyć danego studenta (np. termin złożenia dokumentów, termin rozpoczęcia rekrutacji uzupełniającej)	Przypominanie studentom o ważnych terminach jest kluczowe w procesie Erasmus+. Agent AI, monitorując status studenta i harmonogram procesu, może generować alerty dla doradcy w CRM. Dzięki temu doradca może proaktywnie informować studenta podczas obsługi jego case'a, co zmniejszy ryzyko przegapienia

	ważnych terminów przez studenta i potencjalnych problemów z tym związanych.
Doradca chce mieć możliwość szybkiej analizy raportów lub wyników rekrutacji.	Doradca potrzebuje, aby Agent mógł zapamiętywać najczęściej zadawane pytania dotyczące analizy rekrutacji i proaktywnie sugerować doradcy kluczowe dane lub gotowe zestawienia w momencie, gdy student porusza temat rekrutacji Erasmus+.

Perspektywa Doradcy CSS obsługa CTI

Wymaganie	Uzasadnienie
Doradca odbierając połączenie na CTI chce: -móc zadać pytanie agentowi autonomicznemu na temat case'ów danego contact student rozpoznanego przez CTI na temat zakresu tematycznego zapytania, które zadaje student	Pracownik chce, aby w trakcie połączenia agent rozpoznawał studenta na podstawie identyfikacji z CTI. Pracownik chce zadać agentowi, który rozpozna ID studenta, pytanie które zadaje student na CTI i otrzymać propozycję odpowiedzi, zestaw źródeł na podstawie których propozycje przygotował.
Doradca chce umówić spotkanie w skomplikowanej sprawie z danego zespołu doradców w aplikacji SF do umawiania spotkań.	Pracownik w czasie rozmowy może uznać, że sprawa jednak jest bardziej skomplikowana i odpowiedzi agenta nie są wystarczające dla studenta-klienta więc chce od razu umówić studentowi spotkanie na dogodny dla niego termin w slotach dostępnych w ramach danego zespołu doradców. Doradca chce, aby agent zaproponował odpowiednią osobę z zespołu CSS (na podstawie obowiązków lub analizy poprzedniego kontaktu z danym studentem).
Doradca odbierając połączenie na CTI chce mieć możliwość szybkiego sprawdzenia statusu wniosku Erasmus+ studenta, który dzwoni, na podstawie jego identyfikacji przez CTI (jeśli formularz studenta istnieje)	Doradca chciałby móc natychmiast zweryfikować na jakim etapie procesu Erasmus+ znajduje się student (np. rekrutacja, nominacja, dokumenty do wyjazdu, rozliczenie po powrocie) bez konieczności ręcznego wyszukiwania informacji. Agent mógłby prezentować tę informację bezpośrednio po rozpoznaniu dzwoniącego, co skróciłoby czas rozmowy i zwiększyło satysfakcję studenta. Dodatkowo agent mógłby proponować kolejne kroki wymagane przez studenta na danym etapie mobilności lub przypominać o zbliżających się terminach.

Doradca potrzebuje aby w trakcie rozmowy telefonicznej dotyczącej programu Erasmus+, agentowi odpowiadał na pytanie o aktualnie obowiązujący regulamin lub szczegółowe warunki uczestnictwa w rekrutacji.	Doradca potrzebuje natychmiastowego dostępu do aktualnych informacji podczas rozmowy telefonicznej. Agent, przeszukując Bazę Wiedzy i Regulaminy uczelni, powinien być w stanie szybko odpowiedzieć na pytania doradcy i podać konkretne odniesienia do Źródeł, co umożliwi doradcy udzielenie rzetelnej i zweryfikowanej informacji studentowi w czasie rzeczywistym. Ponadto, agent AI mógłby zapamiętywać najczęściej zadawane pytania dotyczące rekrutacji i proaktywnie sugerować doradcy kluczowe dane lub gotowe zestawienia w momencie, gdy student porusza temat rekrutacji Erasmus+.
Doradca, po zidentyfikowaniu studenta, chciałby móc szybko uzyskać informację o dostępnych uczelniach partnerskich i dopasowaniu ich do danego studenta.	Agent AI, mając dostęp do danych o programie Erasmus+, powinien móc filtrować i prezentować listę uczelni na podstawie kierunku studiów studenta, co znacząco przyspieszyłoby udzielanie odpowiedzi i zwiększyło informacyjność rozmowy. Na każdym koncie uczelni partnerskiej w SF jest stworzona dostępność, która wskazuje ilość wolnych miejsc na danym kierunku studiów w danej uczelni. Stąd Agent mógłby czerpać informacje.
Doradca CSS pracujący w CRM chce mieć możliwość szybkiego dostępu do zagregowanych danych i analiz z raportów dotyczących procesów rekrutacyjnych Erasmus+, aby móc odpowiadać na pytania studentów dotyczących konkretnych liczb np. liczby nominowanych osób na daną uczelnię partnerską lub liczby dostępnych miejsc. Doradca potrzebuje wsparcia agenta AI w dynamicznym filtrowaniu i prezentowaniu tych danych na podstawie informacji i raportów zgromadzonych w systemie CRM.	Obecnie, aby uzyskać takie informacje, doradca prawdopodobnie musiałby ręcznie przeglądać raporty rekrutacyjne lub zestawiać dane z różnych części systemu CRM. Ten proces jest czasochłonny i podatny na błędy. Agent mógłby automatycznie analizować dostępne raporty rekrutacyjne ("Raporty" w CRM) oraz dane dotyczące nominacji zapisane w CRM (np. w obiektach "Erasmus Application", "Erasmus Availability"). Agent AI powinien być w stanie, na żądanie doradcy (zadane np. w oknie case'a), dynamicznie filtrować te dane według kryteriów podanych przez studenta (np. nazwa uczelni partnerskiej, kierunek studiów) i prezentować zagregowane wyniki w czytelnej formie. Przykładowo, doradca mógłby zapytać agenta: "Ilu studentów z naszego uniwersytetu zostało nominowanych na Uniwersytet w Barcelonie w ramach ostatniej rekrutacji na kierunku Informatyka?". Agent, przeszukując CRM i

	analizując raporty, powinien być w stanie szybko udzielić odpowiedzi. Możliwość szybkiego uzyskania informacji o liczbie nominacji i dostępnych miejsc pozwoli doradcy na udzielanie precyzyjnych odpowiedzi w czasie rzeczywistym (zgodnie z celem projektu), co zwiększy satysfakcję studentów i zmniejszy potrzebę przekierowywania zapytań do innych działów lub oczekiwania na przygotowanie raportów.
--	---

Perspektywa Asystent CSS obsługa bezpośrednia w biurze

Wymaganie	Uzasadnienie
Asystent na front-office chce szybko zadać pytanie agentowi, z którym przychodzi student i uzyskać propozycje odpowiedzi wraz z odnośnikami do źródeł.	Asystent jest wyszkolony w wymiarze podstawowym i dla zapewnienia rzetelności udzielanej informacji powinien móc szybko zweryfikować właściwą odpowiedź na sprawę, z którą przychodzi student. Chce też wskazać konkretne ścieżki do Źródła, z których student może skorzystać.
Asystent chce mieć możliwość szybkiego wglądu do Źródeł informacji, na podstawie których agent AI generuje odpowiedzi, aby móc zweryfikować informacje i w razie potrzeby wskazać studentowi, gdzie samodzielnie może znaleźć te materiały (np. w Bazie Wiedzy lub Regulaminach uczelni)	Zapewnienie asystentowi łatwego dostępu do Źródeł, z których korzysta agent AI (takich jak Baza Wiedzy i Regulaminy uczelni), umożliwi mu nie tylko weryfikację odpowiedzi agenta, ale także edukowanie studentów w zakresie dostępnych zasobów informacyjnych uczelni.
Asystent chce, aby interfejs agenta AI był prosty i intuicyjny w obsłudze, niewymagający zaawansowanej wiedzy technicznej.	Asystenci mają podstawowe przeszkolenie, dlatego łatwość obsługi agenta AI jest kluczowa, aby mogli szybko i sprawnie uzyskiwać potrzebne informacje podczas bezpośredniej obsługi studentów.
Asystent chce mieć możliwość szybkiego dostępu do najczęściej zadawanych pytań i gotowych odpowiedzi dotyczących obsługi bezpośredniej.	Podczas obsługi stacjonarnej często pojawiają się powtarzalne pytania. Agent AI powinien ułatwić asystentowi natychmiastowe udzielanie odpowiedzi na standardowe zapytania.
Asystent chce mieć możliwość, w przypadku bardziej złożonych zapytań, uzyskania od agenta AI sugestii dotyczących dalszych kroków	Nawet z pomocą agenta AI, niektóre sprawy mogą wymagać interwencji bardziej doświadczonego doradcy. Agent powinien wspierać asystenta w identyfikacji takich sytuacji.

lub przekierowania studenta do odpowiedniego doradcy specjalizującego się w danej tematyce.	Agent powinien proponować konkretnych Doradców i wspomagać Asystenta np. w umówieniu wizyty z Doradcą.
Asystent chce mieć możliwość wygenerowania szablonu treści zaświadczenia, dopasowanego do potrzeb studenta.	Agent mógłby ułatwić pracę Asystenta poprzez generowanie gotowych szablonów do zaświadczeń, automatycznie wstawiając znane dane studenta z CRM np. daty mobilności, data nominacji, miejsce nominacji, kwota dofinansowania. Asystent mógłby wtedy szybko zweryfikować i wysłać zaświadczenie, co znacząco przyspieszyłoby obsługę rutynowych próśb.

Wymagania niefunkcjonalne

Wymaganie	Uzasadnienie
Wydajność - Agent powinien generować odpowiedzi maksymalnie w ciągu 5 sekund od momentu zadania pytania.	Czas rzeczywisty odpowiedzi jest kluczowy dla jakości obsługi klienta i ograniczenia frustracji użytkowników.
Dwujęzyczność - Agent musi wspierać komunikację w języku polskim i angielskim, zarówno w rozumieniu zapytań, jak i generowaniu odpowiedzi.	Uczelni a obsługuje zarówno studentów polskojęzycznych, jak i zagranicznych – agent musi komunikować się płynnie w obu językach.
Skalowalność - Agent musi działać płynnie przy obciążeniu kilkudziesięciu użytkowników jednocześnie	System będzie wykorzystywany przez wielu doradców w różnych kampusach.
Zgodność z WCAG - Zapewnienie dostępności systemu dla osób z ograniczeniami wzrokowymi	Uczelnia zatrudnia osoby niedowidzące, posiadające wady wzroku.
Integralność danych - Agent powinien korzystać wyłącznie z zatwierdzonych i aktualnych Źródeł (np. Baza Wiedzy, akty prawne z EOD).	Agent musi bazować wyłącznie na aktualnych i zatwierdzonych materiałach, aby nie wprowadzać użytkowników w błąd.
Śledzenie i audyt - Wszystkie interakcje z agentem powinny być logowane wraz z metadanymi (użytkownik, czas, zapytanie, odpowiedź).	Rejestrowanie interakcji umożliwia monitorowanie jakości odpowiedzi, analizę zapytań i uczenie systemu.
Łatwość aktualizacji	System powinien być łatwy w aktualizacji, zarówno pod kątem technicznym, jak i merytorycznym (np. aktualizacja Bazy Wiedzy, regulaminów, algorytmów). Wprowadzanie zmian

	i poprawek nie powinno powodować długotrwałych przerw w działaniu ani wymagać specjalistycznej wiedzy niedostępnej dla zespołu uczelni.
Odporność na błędy i awarie	System powinien być odporny na potencjalne błędy i awarie. W przypadku wystąpienia problemów technicznych lub nieprawidłowych odpowiedzi, powinny istnieć mechanizmy awaryjne oraz procedury informowania doradców o potencjalnych ograniczeniach w działaniu agenta. Należy także minimalizować ryzyko generowania błędnych lub wprowadzających w błąd informacji.

Zakres danych przetwarzanych przez agenta

Źródło danych	Rodzaj danych	Cel wykorzystania
Salesforce, Knowledge Base	Artykuły wraz z plikami	Udzielanie odpowiedzi na powtarzalne pytania studentów bazując na informacjach z Bazy Wiedzy
Salesforce, Service Cloud	Obiekt Case	Udzielanie odpowiedzi bazując na podobnych sprawach studenckich i udzielonych tam odpowiedziach, podjętych działaniach
Salesforce, Service Cloud	Obiekty dot. procesu wymiany (Erasmus Form, Erasmus Application, Erasmus Availability, Account)	Rozszerzenie wiedzy agenta w kontekście pytań o ofertę wymiany międzynarodowej
EOD, Repozytorium aktów prawnych	Regulaminy, akty prawne	Odpowiedzi zgodne z aktualnymi regulacjami i przepisami
Salesforce, Service Cloud	Obiekty dot. procesu adaptacji dla OzN	Rozszerzenie wiedzy agenta w kontekście pytań o adaptację na USWPS
Genesys/Salesforce, CTI	Obiekt Contact, wraz z historią połączeń	Identyfikacja dzwoniącego studenta i udzielanie odpowiedzi na pytania zadawane w kontekście konkretnej osoby

Salesforce, Umówienie spotkania w SF	Obiekt Case, Appointment, Appointment Availability	Pomoc studentowi w umówieniu spotkania z doradcą
---	---	---

Efekty wdrożenia dla funkcjonalności realizowanych na platformie Salesforce

1. Efektem końcowym wdrożenia projektu będzie **autonomiczny agent SI (AI)**, który udziela dynamicznie odpowiedzi doradcy na zapytania od klienta-studenta. Ten agent zostanie w pełni zintegrowany z platformą Salesforce i systemem CTI Genesys