

NE HAGYD MAGÁRA A MESTERSÉGES INTELLIGENCIÁDAT

Bortnyák Adorján
Geomant



Ügyfélszolgálat = üzleti folyamat



25 év alattiak csak az esetek 16%-ában telefonálnak



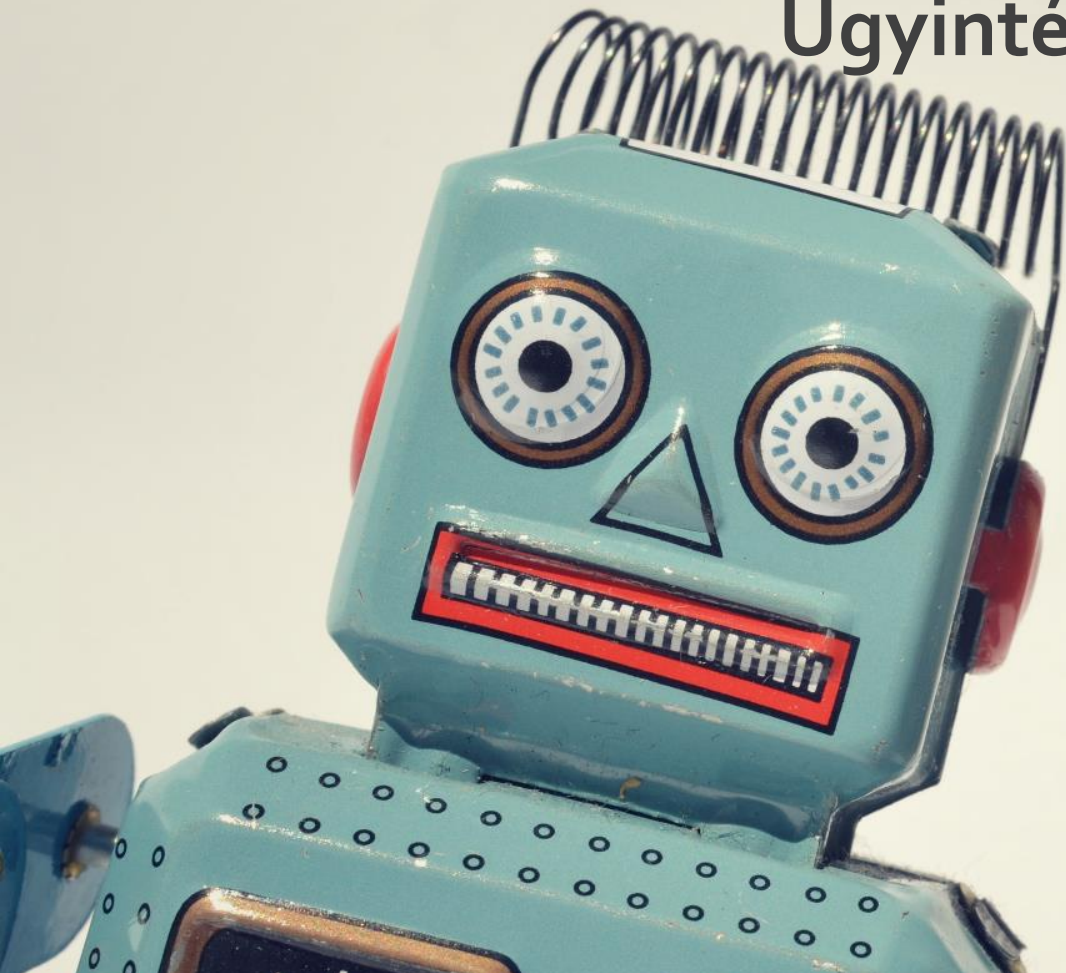
25-34: 21%

35-54: 54%

Önkiszolgáláson a hangsúly

- Ügyfelek egyre inkább az önkiszolgáló/digitális csatornák felé fordulnak
- Humán beavatkozás csak eskaláció esetén
- Egyre csökkenő hívásszámot jelent
- Több adattal rendelkezünk
 - Folyamatautomatizáció
 - Komplexebb elemzési lehetőség

Ügyintézés automatákkal??



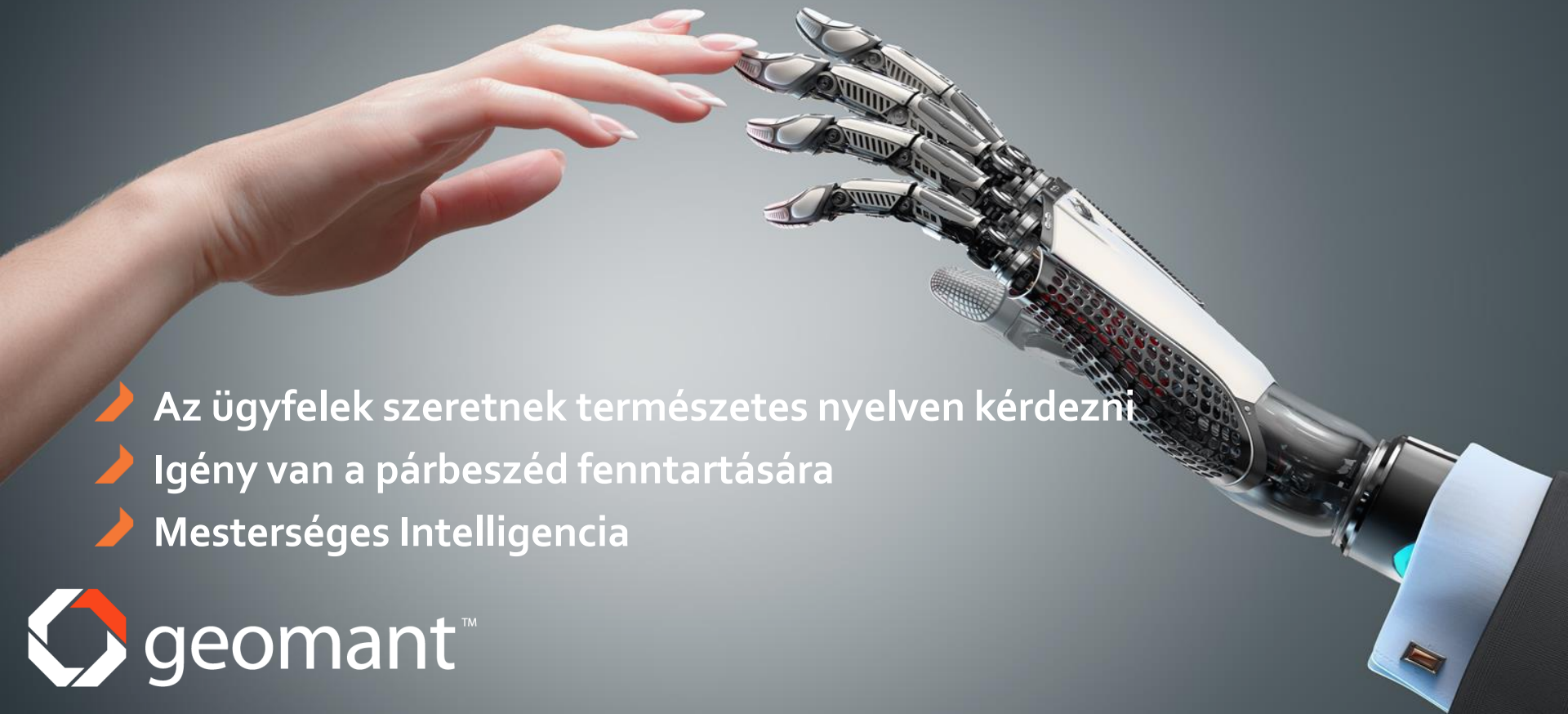
- ▶ Ma már nem sci-fi mese
- ▶ Várhatóan sosem lesz 100%
- ▶ Elérhetőek az **MI** eszközök

Jó termék, jó ár = biztos recept?

➤ Kiszolgálás/vásárlás élménye/problémakezelés befolyásolja a vevő preferenciát

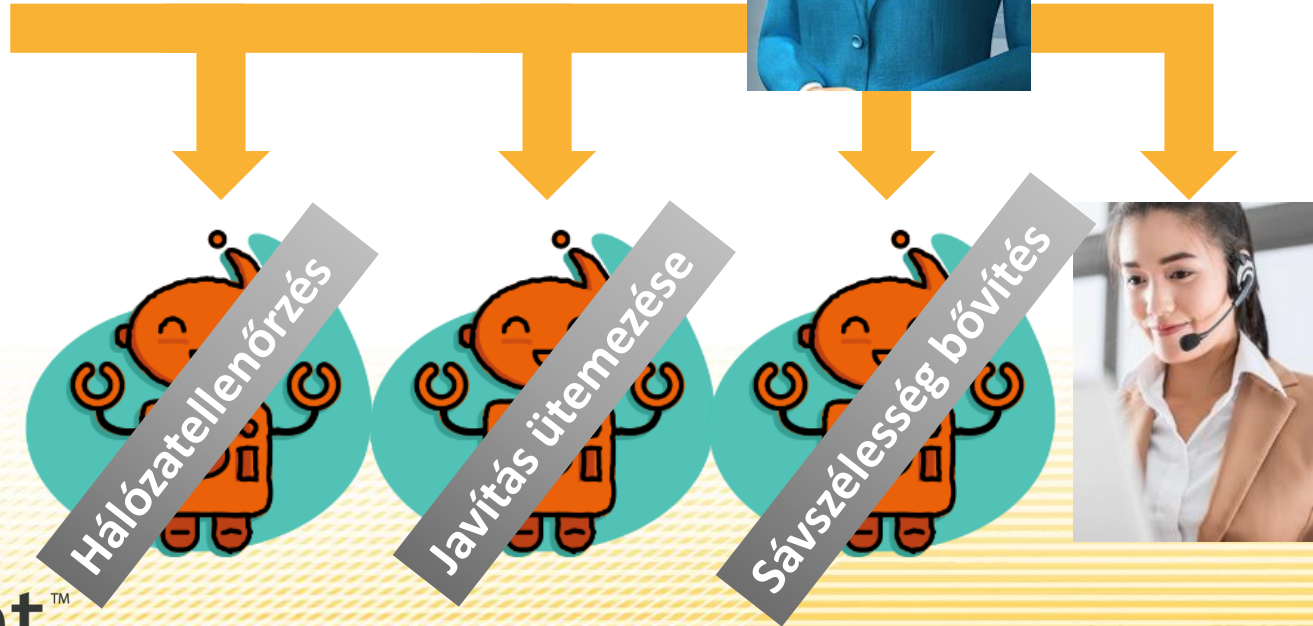
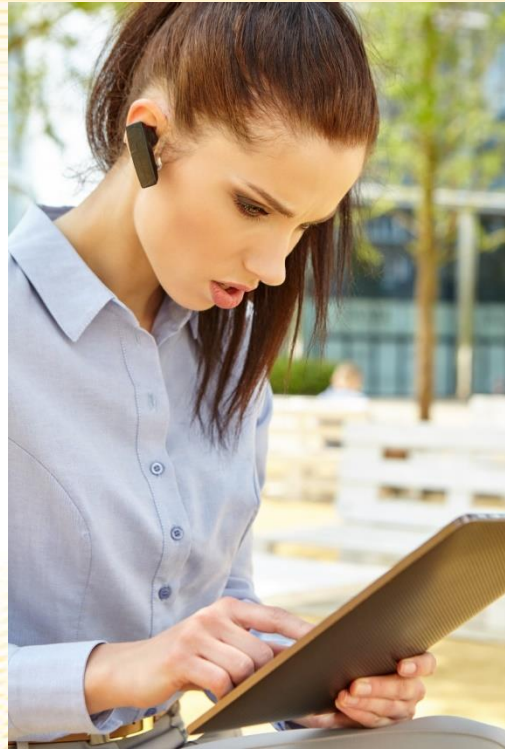
➤ Digitális csatornák használata ma már nem versenyelőny, hanem kötelező feladat

Természetes kommunikáció igénye

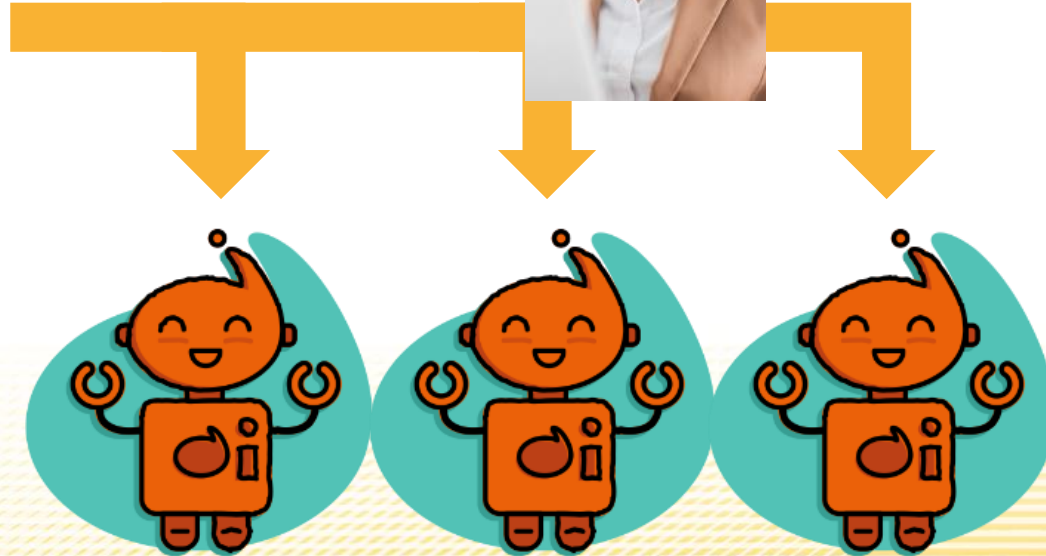
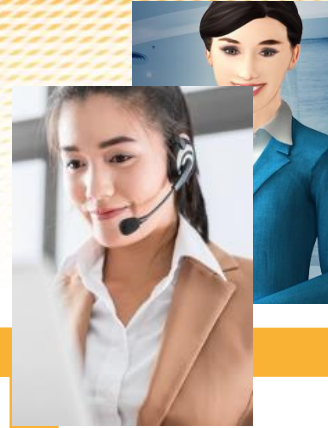
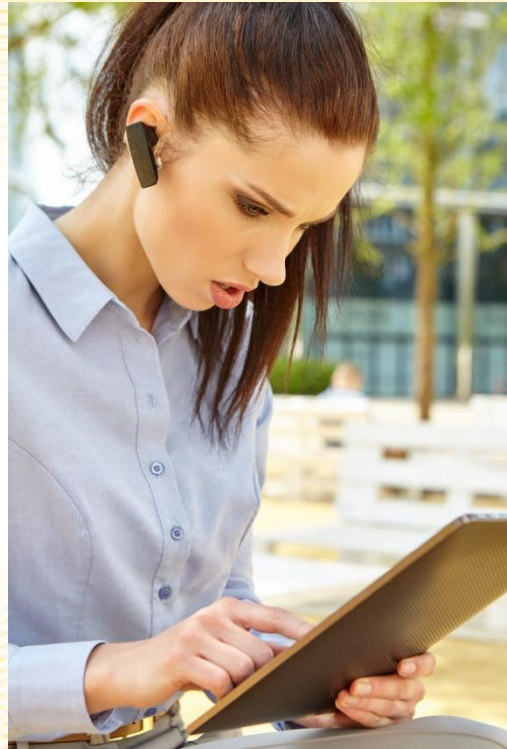


- Az ügyfelek szeretnek természetes nyelven kérdezni
- Igény van a párbeszéd fenntartására
- Mesterséges Intelligencia

A Virtuális asszisztens



A Virtuális asszisztens





Virtuális agentek/botok a vállalati brand részévé válnak

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

Bortnyák Adorján



geomantTM