

A chatbot nem helyettesítheti az ügyfélszolgálatot! De kiegészítheti!

MÚLT ÉS
JÖVŐ

OKOS ÉS
BUTA
BOTOK

A CHATBOT
HALOTT?

EGYÜTTMŰKÖDÉS
A
HUMANOIDOKKAL



AC innovatiqua

Nagy Péter

Barátság szintjei a digitális korban

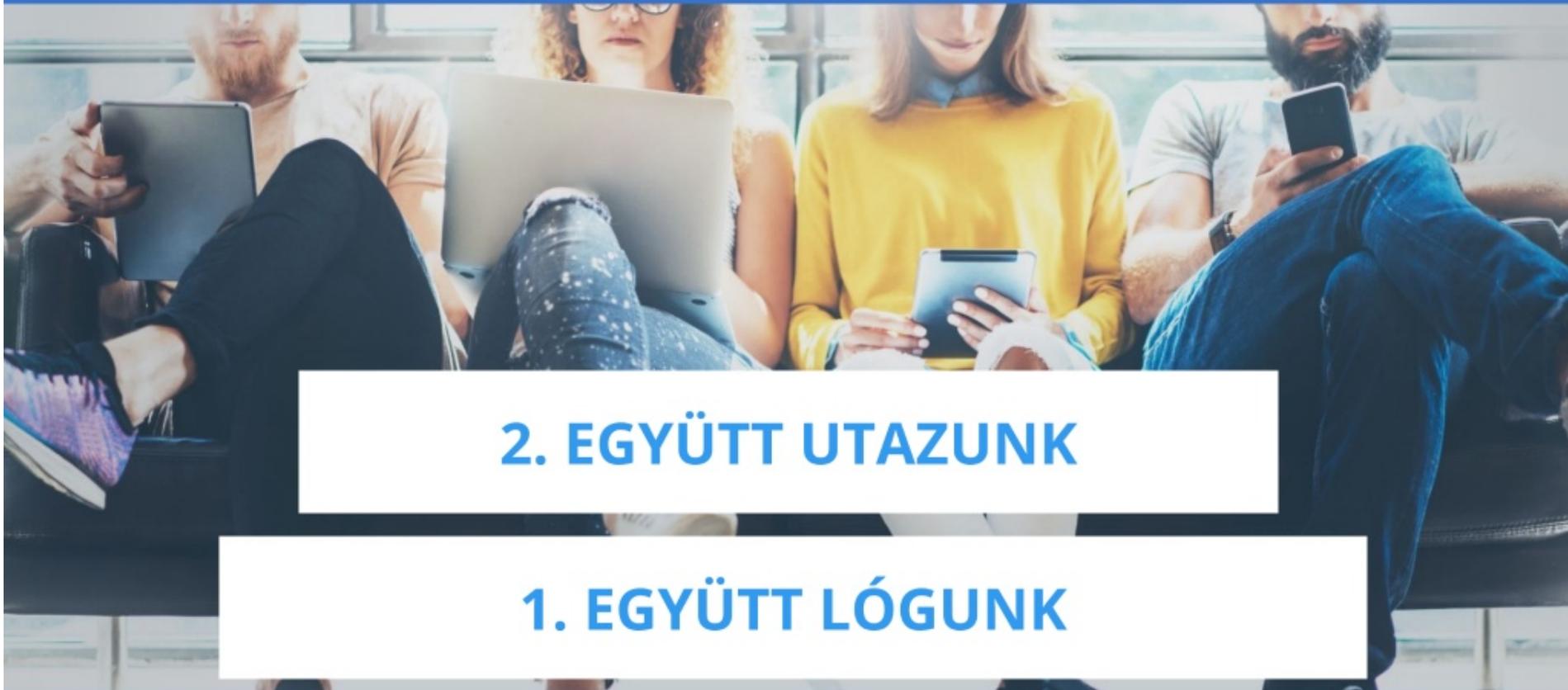


Barátság szintjei a digitális korban



1. EGYÜTT LÓGUNK

Barátság szintjei a digitális korban



2. EGYÜTT UTAZUNK

1. EGYÜTT LÓGUNK

Barátság szintjei a digitális korban



3. GOLYÓ ELÉ UGROK ÉRTED

2. EGYÜTT UTAZUNK

1. EGYÜTT LÓGUNK

Barátság szintjei a digitális korban



4. FELHÍVLAK TELEFONON

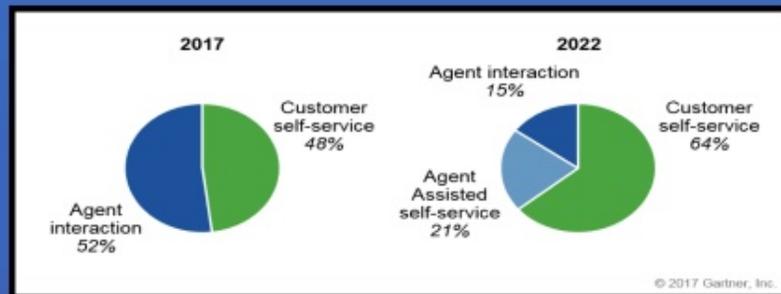
3. GOLYÓ ELÉ UGROK ÉRTED

2. EGYÜTT UTAZUNK

1. EGYÜTT LÓGUNK

Hagyományos vs. digitális B2C csatornák 2022-re

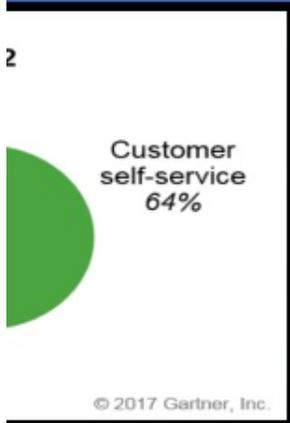
Customer Service Channel	Channel Usage, 2017	Channel Usage, 2022
Phone conversations (with support agents)	40%	12%
Interactive voice response	28%	10%
Web/mobile search	15%	15%
Email	5%	2%
External support communities	2%	2%
Total	90%	41%



Customer Service Channel	Channel Usage, 2017	Channel Usage, 2022
AI atop IVR/conversational IVR	0.1%	10%
Co-browsing/collaborative interface	0.1%	2%
Visual IVR	0.1%	5%
Kiosk	0.1%	3%
AR/VR/immersive	0.0%	2%
Video chat	0.3%	2%
Internet of Things; sensors	0.3%	8%
Chatbots	1.0%	15%
Outbound alerts	1.0%	10%
Virtual customer assistants	1.0%	5%
Social media care (managed by CSRs)	2.0%	6%
SMS/messaging	2.0%	7%
Chat	3.0%	5%
Total	11.0%	72%

Customer Service Channel	Channel Usage, 2017	Channel Usage, 2022
Phone conversations (with support agents)	40%	12%
Interactive voice response	28%	10%
Web/mobile search	15%	15%
Email	5%	2%
External support communities	2%	2%
Total	90%	41%

Channel Usage, 2022	Customer Service Channel	Channel Usage, 2017	Channel Usage, 2022
12%	AI atop IVR/conversational IVR	0.1%	10%
10%	Co-browsing/collaborative interface	0.1%	2%
15%	Visual IVR	0.1%	5%
2%	Kiosk	0.1%	3%
2%	AR/VR/immersive	0.0%	2%
41%	Video chat	0.3%	2%
	Internet of Things; sensors	0.3%	8%
	Chatbots	1.0%	15%
	Outbound alerts	1.0%	10%
	Virtual customer assistants	1.0%	5%
	Social media care (managed by CSRs)	2.0%	6%
	SMS/messaging	2.0%	7%
	Chat	3.0%	5%
	Total	11.0%	72%



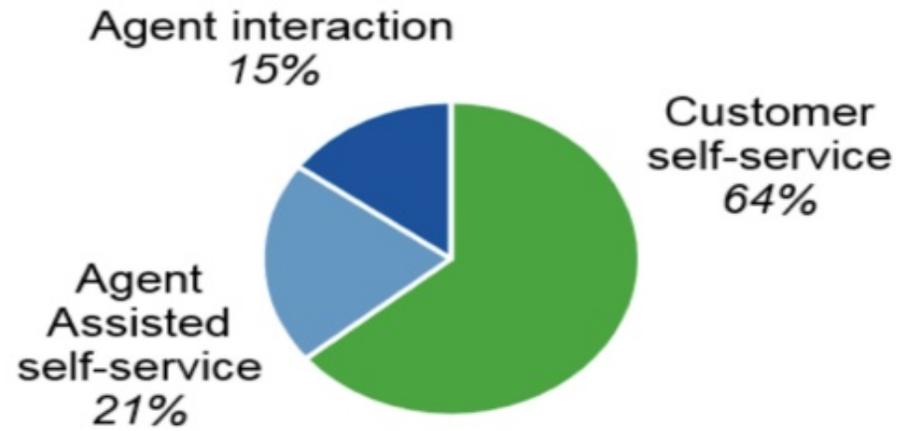
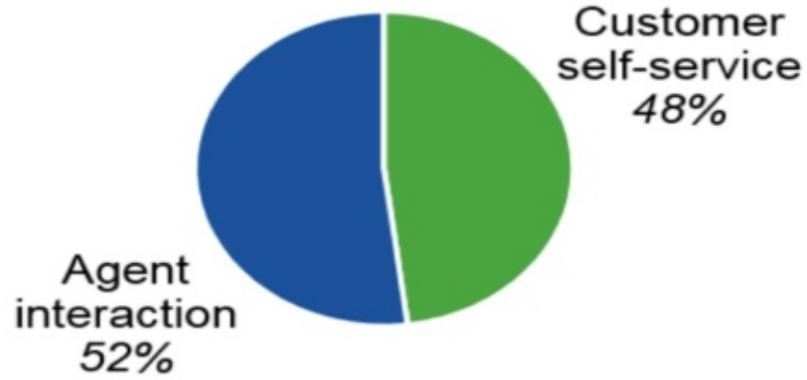
Total

90%

41%

2017

2022



© 2017 Gartner, Inc.

Miért nem történt mégsem chatbot áttörés?

Miért nem történt mégsem chatbot áttörés?



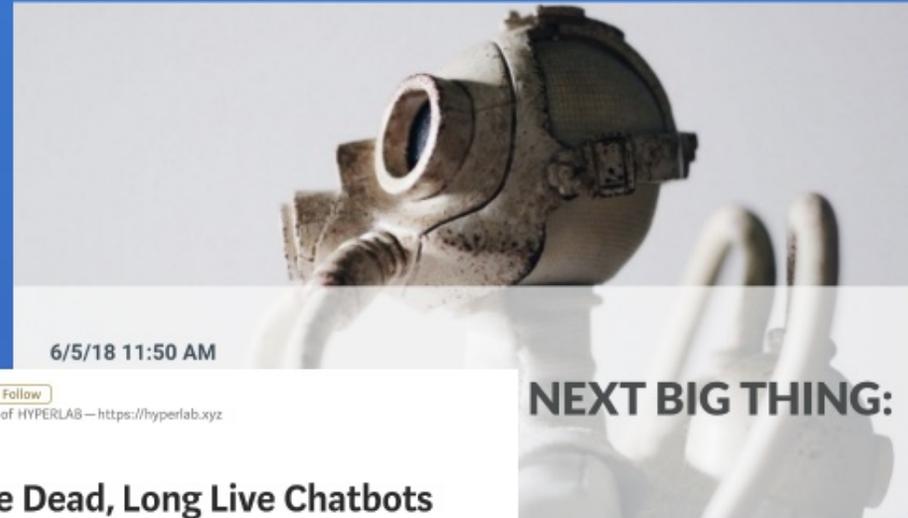
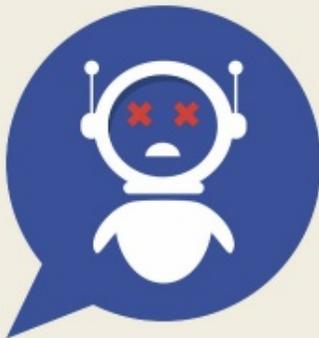
Miért nem történt mégsem chatbot áttörés?



Miért nem történt mégsem chatbot áttörés?

ERIN GRIFFITH AND TOM SIMONITE BUSINESS 01.08.18 07:32 PM

FACEBOOK'S VIRTUAL ASSISTANT M IS DEAD. SO ARE CHATBOTS



6/5/18 11:50 AM

NEXT BIG THING:

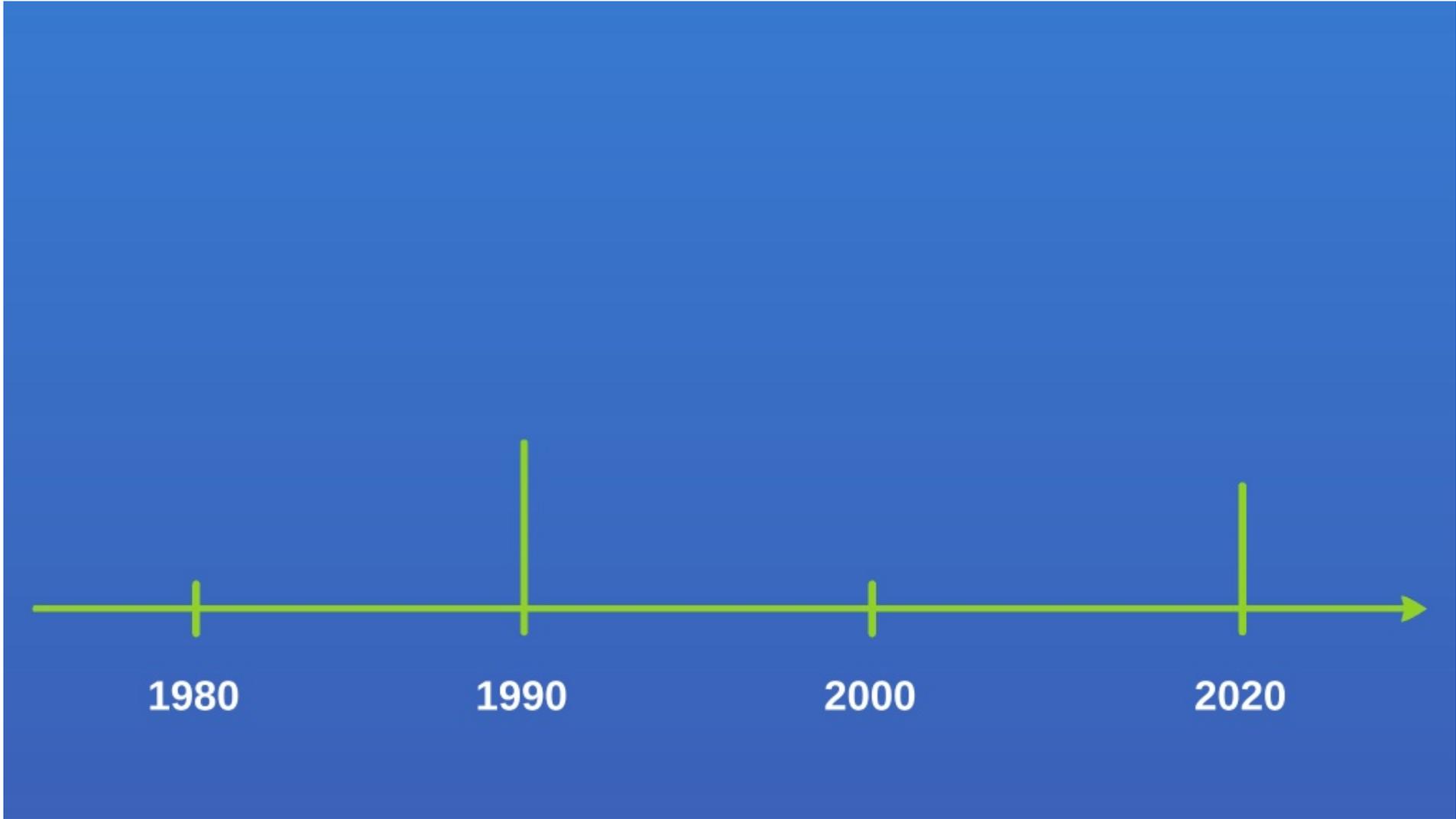


Chris Greenough [Follow](#)
CMO & Co-founder of HYPERLAB — <https://hyperlab.xyz>
Jan 12 · 2 min read

Chatbots Are Dead, Long Live Chatbots

The universe was in complete balance this week as one technology reached peak hype, while another plunged into disillusionment.





- Switchboard
- Slow 1:1 communication



- IVR
- Call Distribution
- Faster 1:1 communication

- Switchboard
- Slow 1:1 communication



- Switchboard
- Slow 1:1 communication



- IVR
- Call Distribution
- Faster 1:1 communication



- Live Chat
- 1:4 communication



1980

1990

2000

2020

- Switchboard
- Slow 1:1 communication



1980

- IVR
- Call Distribution
- Faster 1:1 communication



1990

- Live Chat
- 1:4 communication



2000

- AI + human cooperation
- 1:10 communication



2020

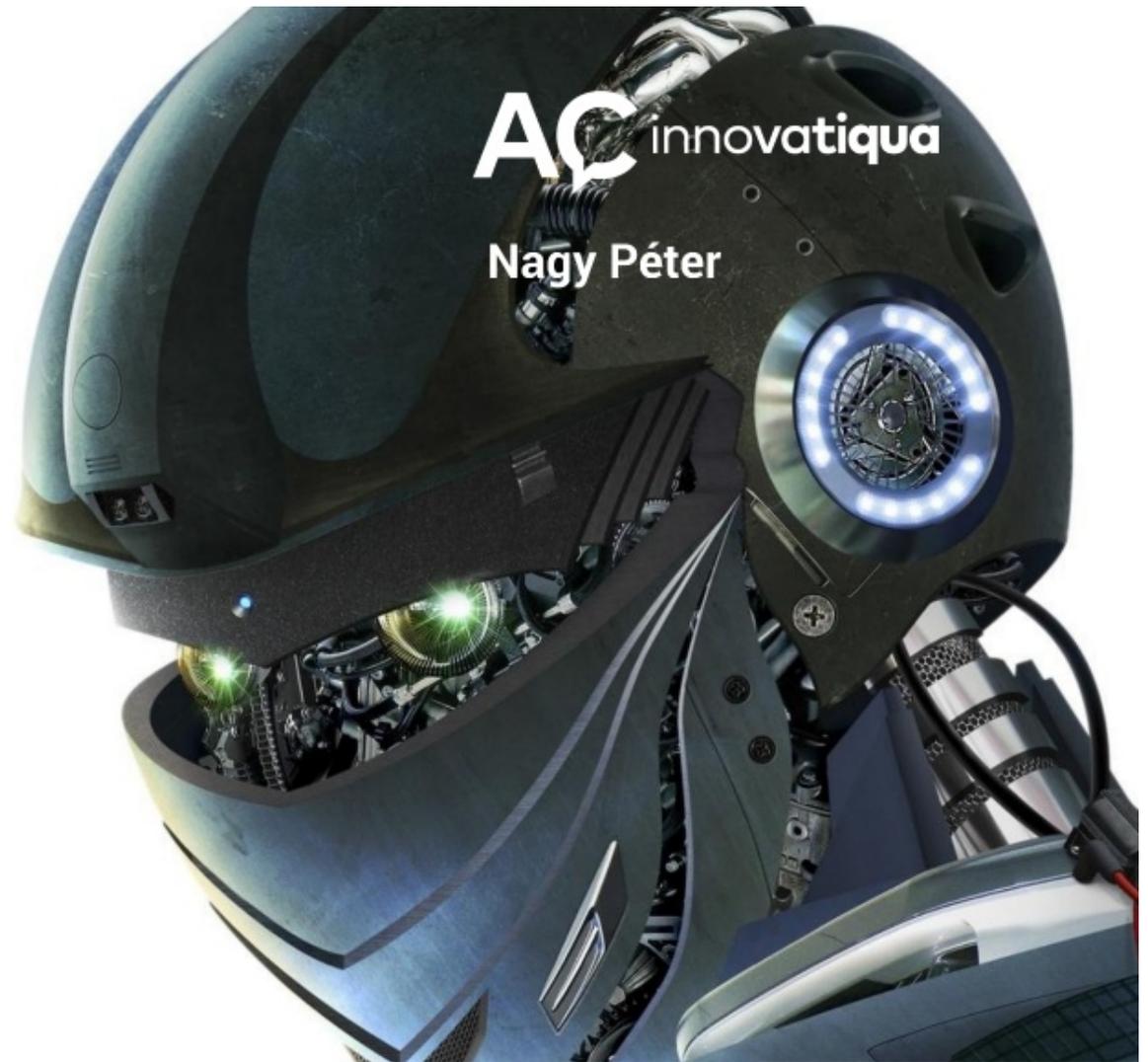
A chatbot nem helyettesítheti az ügyfélszolgálatot! De kiegészítheti!

MÚLT ÉS
JÖVŐ

OKOS ÉS
BUTA
BOTOK

A CHATBOT
HALOTT?

EGYÜTTMŰKÖDÉS
A
HUMANOIDOKKAL



AC innovatiqua

Nagy Péter

**Miért nem képes
helyettesíteni az
emberi ügyintézőt?**

A PROBLÉMA

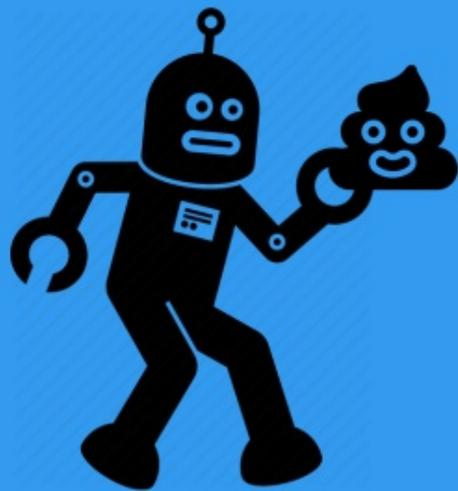
A PROBLÉMA

A PROBLÉMA



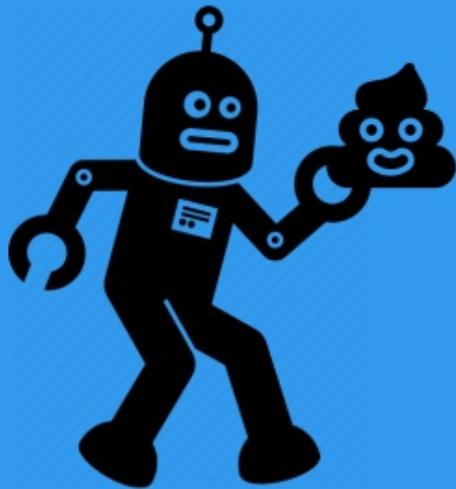
A PROBLÉMA

Internetről
szerzett tudás



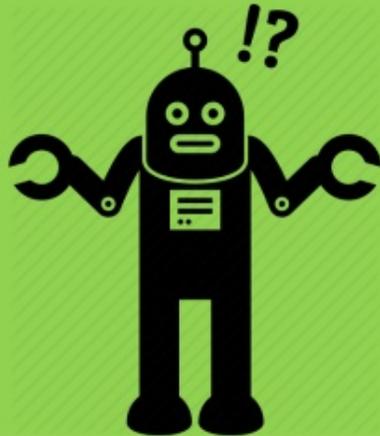
A PROBLÉMA

Internetről
szerzett tudás

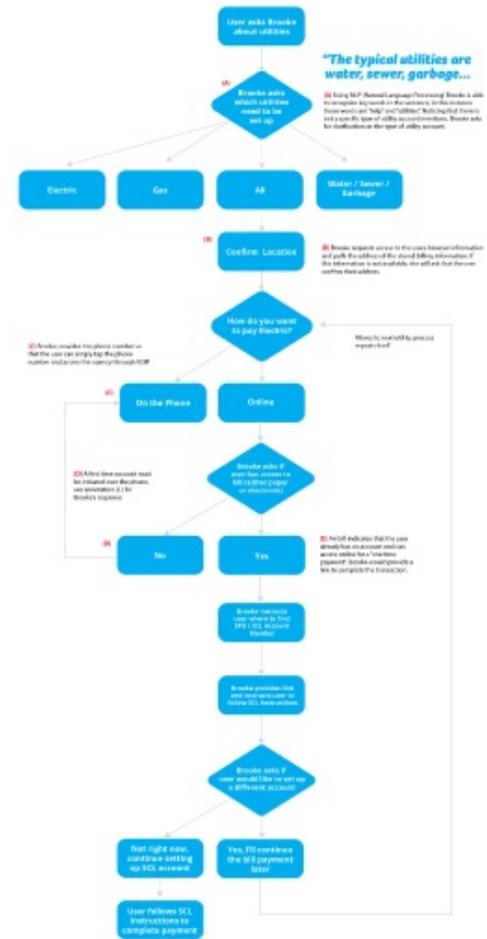


A PROBLÉMA

NLP = Natural
Language Processing

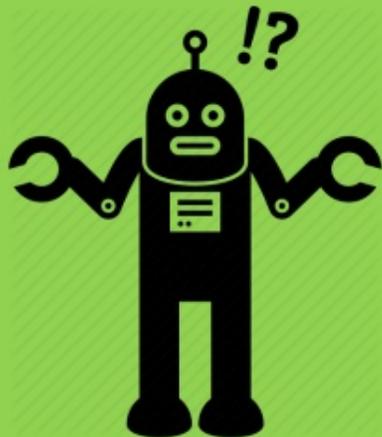


“Hey Brooke, I need help with my utilities account”

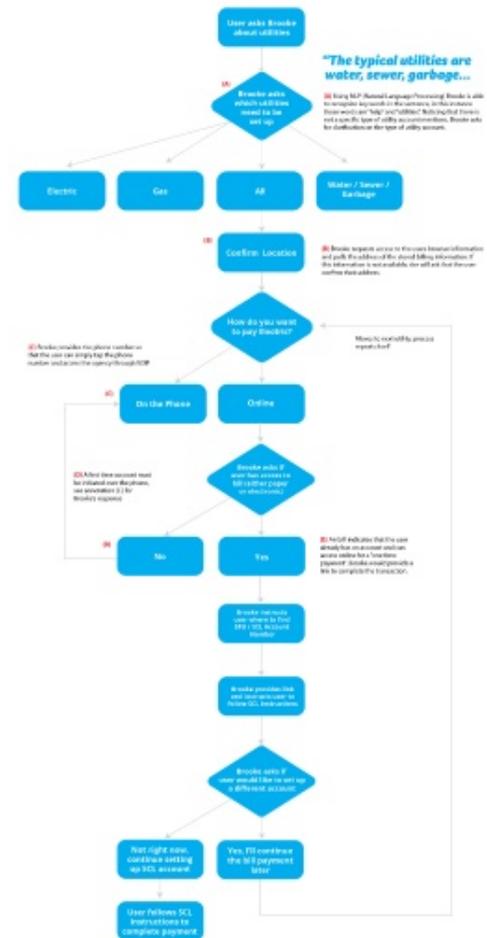


A PROBLÉMA

NLP = Natural
Language Processing
helyett



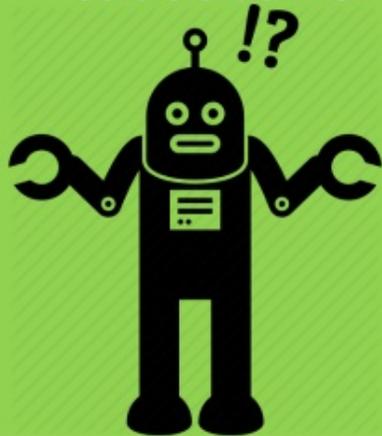
“Hey Brooke, I need help with my utilities account”



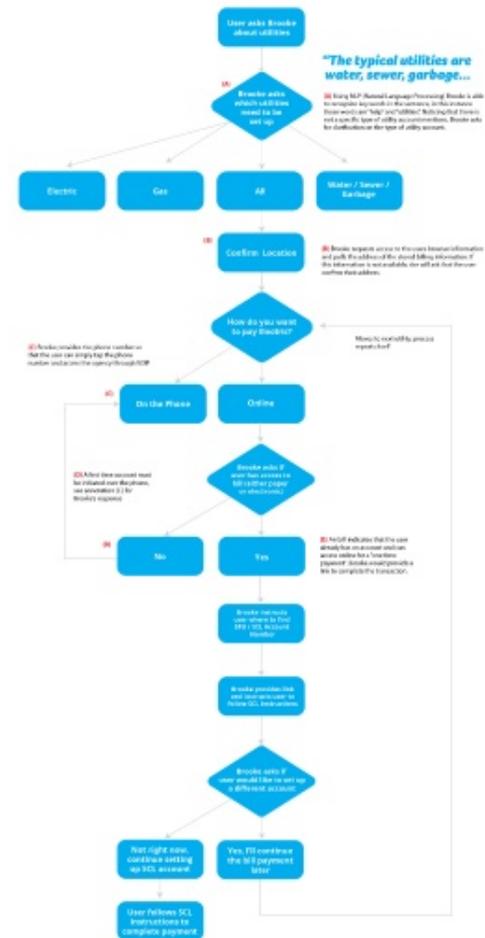
A PROBLÉMA

NLP = Natural
Language Processing

helyett
Fastruktúra szerű
tudásbázis

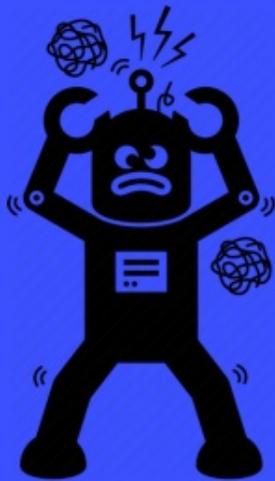


“Hey Brooke, I need help with my utilities account”



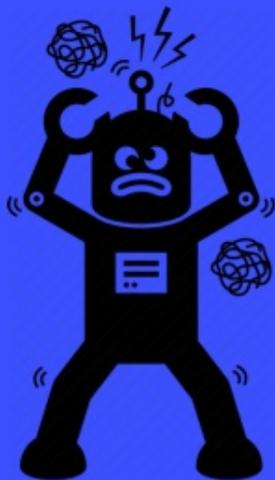
A PROBLÉMA

A chatbot nem képes a sorok között olvasni.



A PROBLÉMA

A chatbot nem képes a sorok között olvasni.



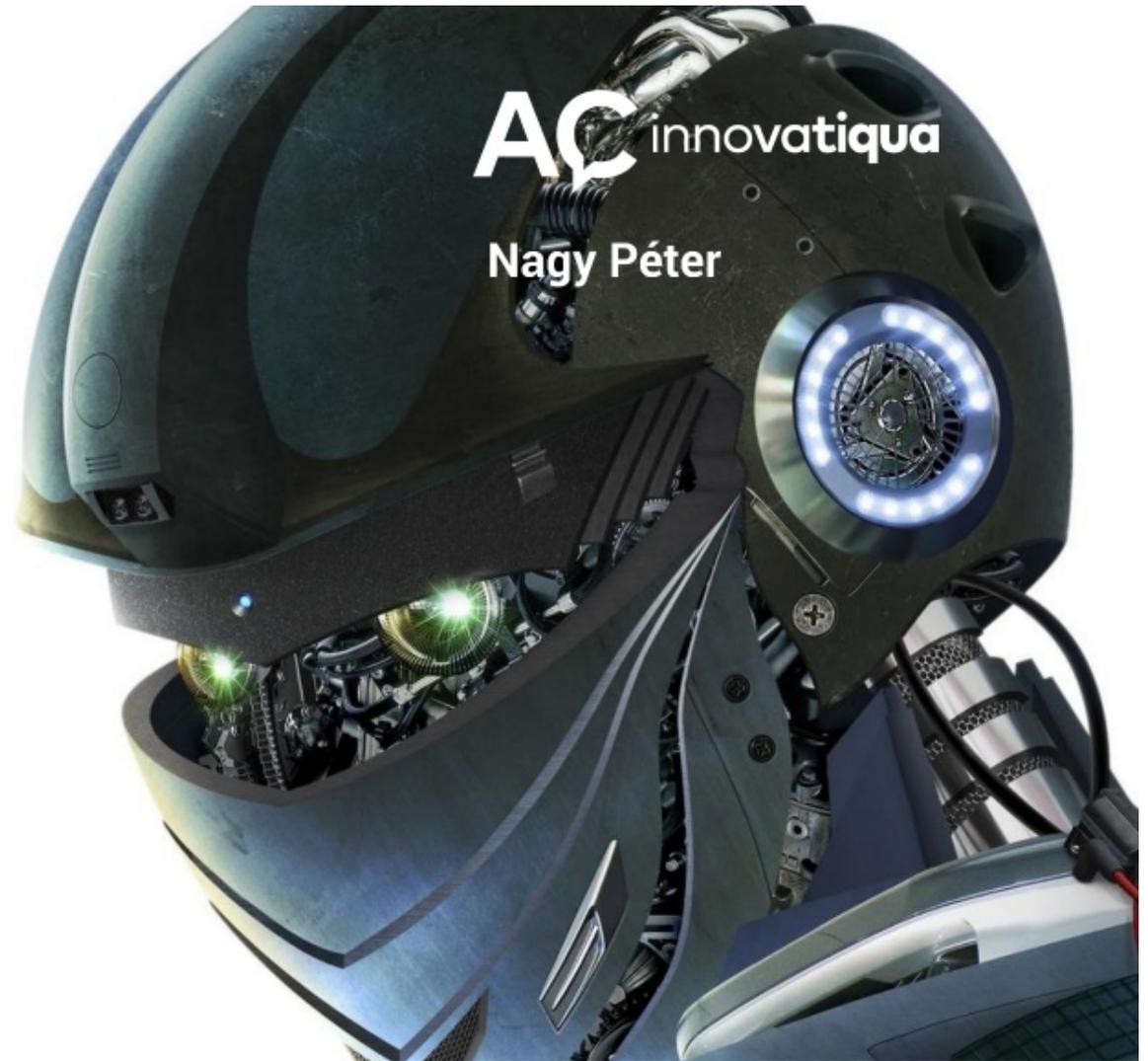
A chatbot nem helyettesítheti az ügyfélszolgálatot! De kiegészítheti!

MÚLT ÉS
JÖVŐ

OKOS ÉS
BUTA
BOTOK

A CHATBOT
HALOTT?

EGYÜTTMŰKÖDÉS
A
HUMANOIDOKKAL



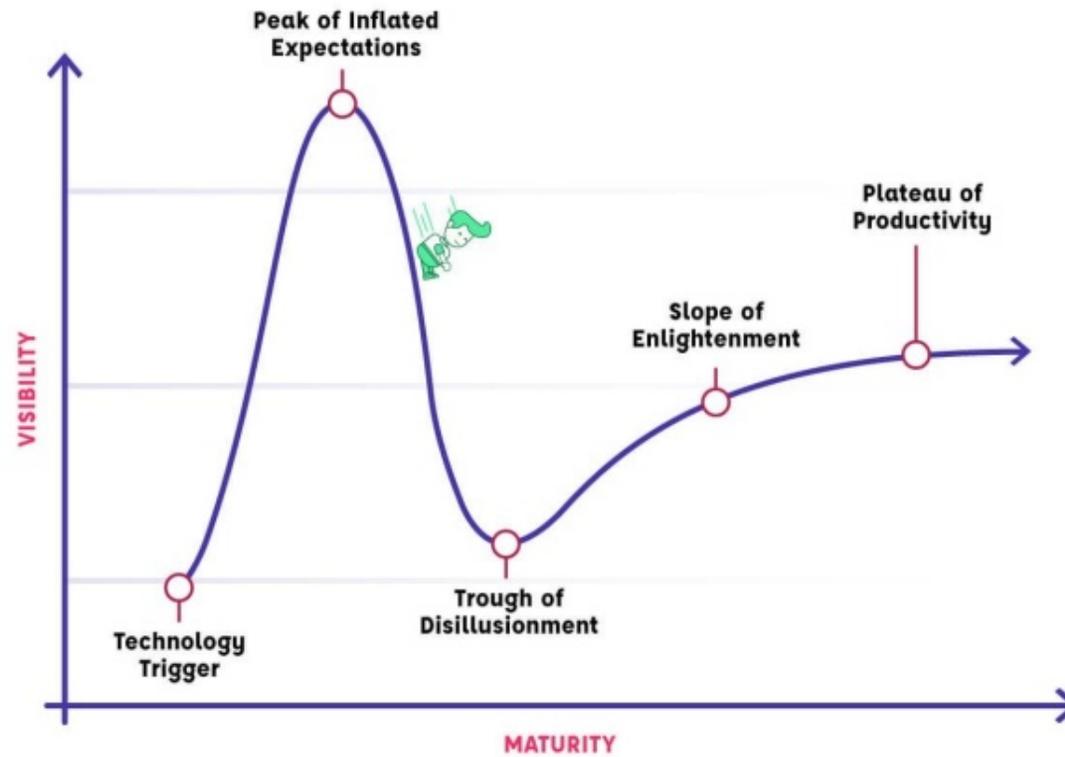
AC innovatiqua

Nagy Péter

**AKKOR MOST
A CHATBOT
HALOTT?**

A CHATBOT ÉL!

CHATBOT HYPE CYCLE (Gartner 2018)



A chatbot nem helyettesítheti az ügyfélszolgálatot! De kiegészítheti!

MÚLT ÉS
JÖVŐ

OKOS ÉS
BUTA
BOTOK

A CHATBOT
HALOTT?

EGYÜTTMŰKÖDÉS
A
HUMANOIDOKKAL



AC innovatiqua

Nagy Péter



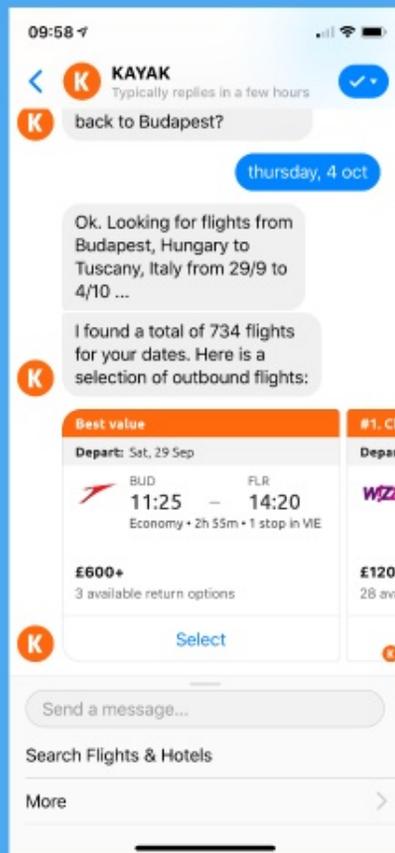
**AUTOMATIZÁCIÓ
FÓKUSZBAN AZ
ÜGYFÉLÉLMÉNYVEL**



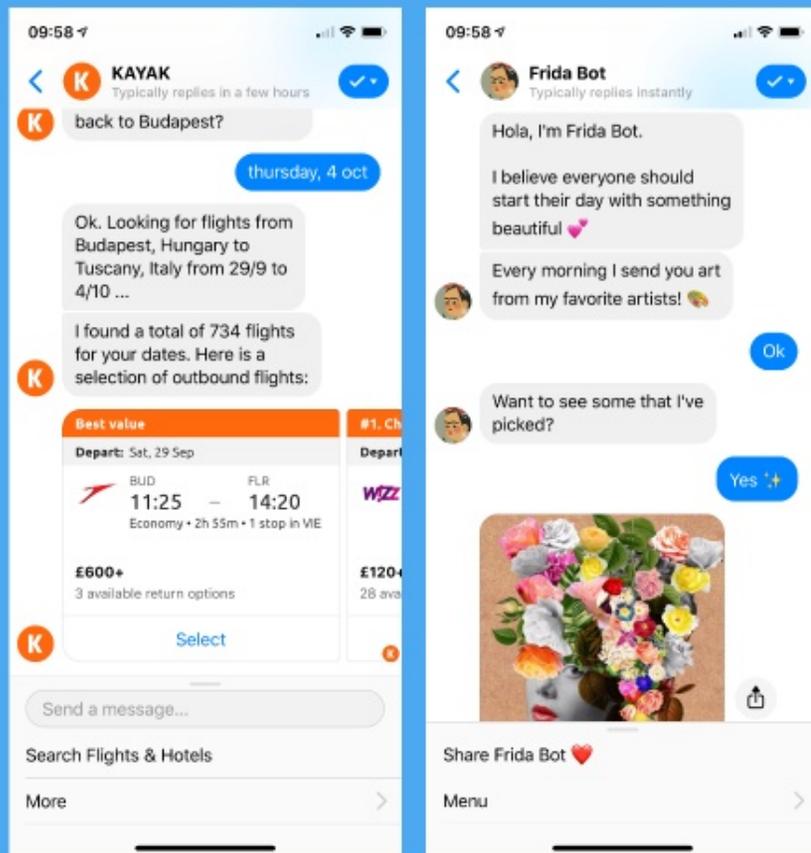
**EGYÜTT
MŰKÖDÉS**

MEGOLDÁS: FÓKUSZ

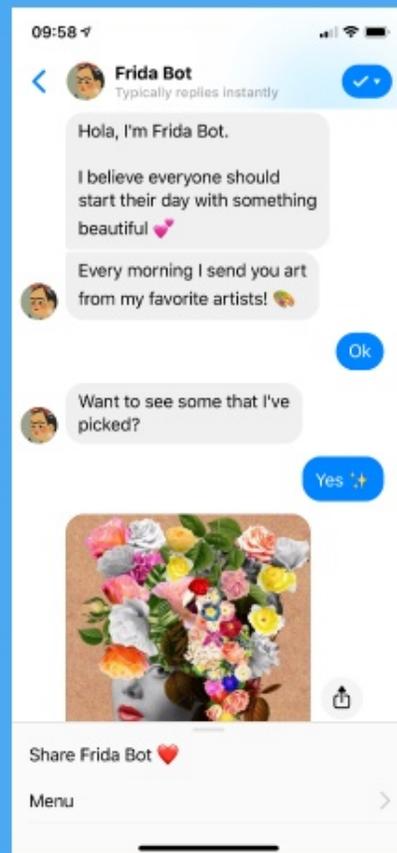
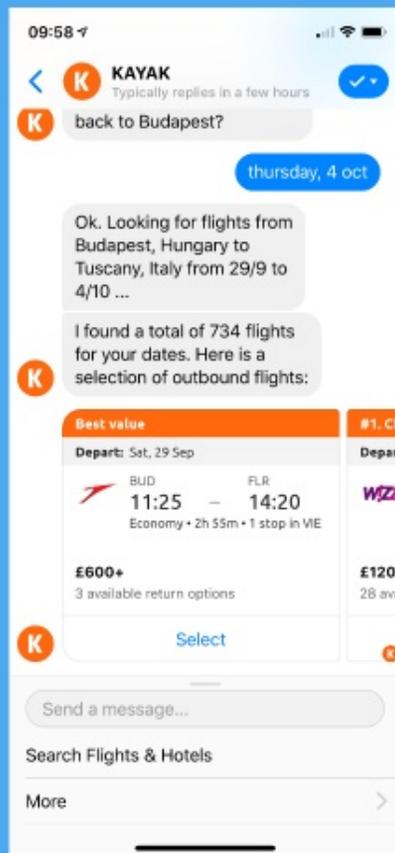
MEGOLDÁS: FÓKUSZ



MEGOLDÁS: FÓKUSZ

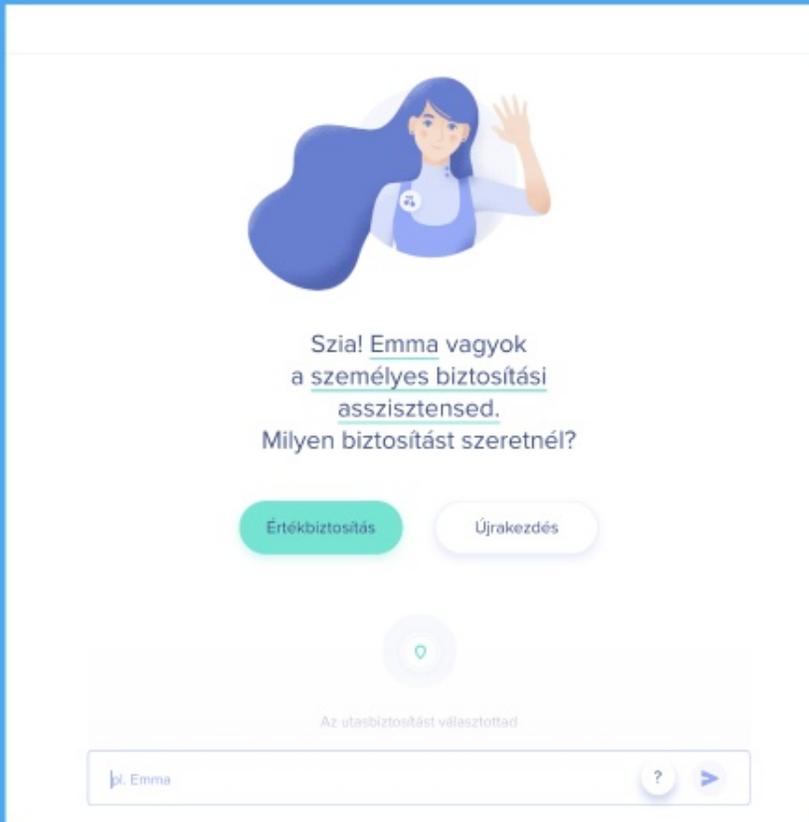


MEGOLDÁS: FÓKUSZ



JÓ PÉLDA: INTERAKTÍV FORM + Live Chat

JÓ PÉLDA: INTERAKTÍV FORM + Live Chat



The screenshot shows a chat window with a white background. At the top, there is a circular profile picture of a woman with long blue hair, wearing a blue uniform with a name tag that says 'Emma'. Below the profile picture, the text reads: 'Szia! Emma vagyok a személyes biztosítási asszisztensed. Milyen biztosítást szeretnél?'. There are two buttons: a green one labeled 'Értékbiztosítás' and a white one with a grey border labeled 'Újrakezdés'. Below the buttons is a location pin icon and the text 'Az utasbiztosítást választottad'. At the bottom, there is a text input field containing 'pt. Emma' and a button with a question mark and a right-pointing arrow.

JÓ PÉLDA: INTERAKTÍV FORM + Live Chat



Szia! Emma vagyok a személyes biztosítási asszisztensed.
Milyen biztosítást szeretnél?

Értékbiztosítás **Újrakezdés**

Az utasbiztosítást választottad

pl. Emma



Játssz többet. Fizess kevesebbet.

Vegyél részt játékainkban, nyerj cseresznyéket és csökkentsd biztosítási díjad! Saját magad helyett másokat segítenél? Nálunk alap, hogy cseresznyéid jótékony célokra is



Tamás

info a 13:03, szeptember 24:
Köszönjük, hogy chatel velünk. Ügyintézőnk hamarosan kapcsolatba lép Önnel.

info a 13:03, szeptember 24:
Tamás fog ma Önnek segíteni, kérjük forduljon hozzá bizalommal.

Tamás a 13:04, szeptember 24:
Üdvözlöm, Tamás vagyok. Miben segíthetek?

Kérjük, hogy ide írd az üzeneted

[Redacted text]

Mi az a hibrid chat?

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

[Redacted]

Mi az a hibrid chat?

A live chat és a chatbot előnyeit
ötvöző innovatív chat technológia.



AC innovatiqua

Mi az a hibrid chat?

A live chat és a chatbot előnyeit
ötvöző innovatív chat technológia.



Mitől olyan innovatív?

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

[Redacted text]

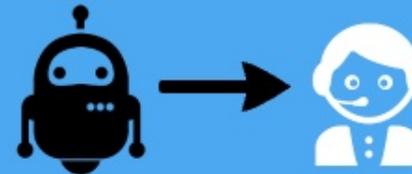
[Redacted text]

Mi az a hibrid chat?

A live chat és a chatbot előnyeit
ötvöző innovatív chat technológia.



Mitől olyan innovatív?



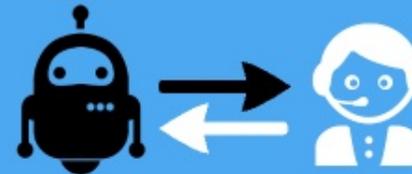
Mi az a hibrid chat?

**A live chat és a chatbot előnyeit
ötvöző innovatív chat technológia.**



Mitől olyan innovatív?

**Ha a chatbot bizonytalan, az ügyintézőtől
kérdéz és közben tanul is tőle.**



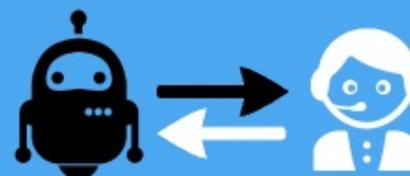
Mi az a hibrid chat?

A live chat és a chatbot előnyeit
ötvöző innovatív chat technológia.



Mitől olyan innovatív?

Ha a chatbot bizonytalan, az ügyintézőtől
kérdés és közben tanul is tőle.



Értem. És találkozunk az
Internet Hungary-n?



AC innovatiqua

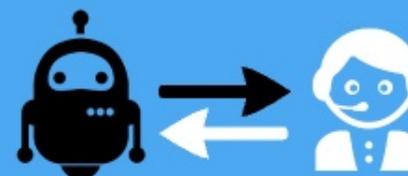
Mi az a hibrid chat?

**A live chat és a chatbot előnyeit
ötvöző innovatív chat technológia.**



Mitől olyan innovatív?

**Ha a chatbot bizonytalan, az ügyintézőtől
kérdés és közben tanul is tőle.**



**Értem. És találkozunk az
Internet Hungary-n?**

Természetesen ott leszünk!



AC innovatiqua

Mi az a hibrid chat?

A live chat és a chatbot előnyeit
ötvöző innovatív chat technológia.



Mitől olyan innovatív?

Ha a chatbot bizonytalan, az ügyintézőtől
kérdés és közben tanul is tőle.



Értem. És találkozunk az
Internet Hungary-n?

Természetesen ott leszünk!



Ok, jó volt veled beszélgetni! :)



AC innovatiqua

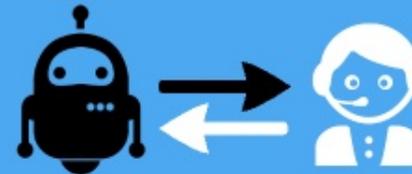
Mi az a hibrid chat?

A live chat és a chatbot előnyeit
ötvöző innovatív chat technológia.



Mitől olyan innovatív?

Ha a chatbot bizonytalan, az ügyintézőtől
kérdés és közben tanul is tőle.



Értem. És találkozunk az
Internet Hungaryyn?

Természetesen ott leszünk!



Ok, jó volt veled beszélgetni! :)

Örülök, hogy segíthettem. :)



AC innovatiqua

- 2018-09-24 20:35:22
315 Anonymous
520:08
- 2018-09-25 18:47:55
319 Anonymous
7:15
- 2018-09-25 18:50:58
320 Anonymous
- 2018-09-25 18:52:50
321 Anonymous
- 2018-09-25 18:53:44
322 Anonymous
2:36
- 2018-09-25 18:54:52
323 Anonymous
1:32
- 2018-09-25 18:56:19
324 Anonymous
0:31

2018-09-25 18:56:19
324 Anonymous
0:32

NEXT

System time: 2018-09-25 18:56:19 user time: 2018-09-25 18:56:19 device: desktop url: https://innovatiqua.hu/

System says (2018-09-25 18:56:21):
Üdvözlöm az Innovatiqua oldalán, miben segíthetek?

User says (2018-09-25 18:56:23):
hello

System says (2018-09-25 18:56:24):
Üdvözlöm, mit tehetek Önért?

User says (2018-09-25 18:56:28):
Mi az a hibrid chat?

System says (2018-09-25 18:56:29):
A hibrid chat a live chat és a chatbot előnyeit ötvöző újgenerációs technológia. Szeretne többet megtudni a szolgáltatásról?

User says (2018-09-25 18:56:42):
igen, végülis érdekesnek hangzik

Quick search within the hints / direct answer

NEXT

Hints Edit Survey Info

- No need to say anything.
- End of conversation.

Quick search 20

- 40% ID: 6400
A hibrid chat előnye, hogy a live chat ügyfélményét garantálja a chatbot hatékonyságnövekedése mellett. Szeretne egyeztetni egy demo-időpontot, amikor részletesen...
- 11% ID: 6473
értelmében az ügyfél mindig az általa feltett kérdésre kapja meg a megfelelő választ. Egyébként milyen az Ön cégének profilja?
- 10% ID: 6447
Köszönjük a megkeresését, viszont látásral!
- 10% ID: 6436
Nagyszerű! Elkérhetem a nevét és telefonszámát, hogy felkereshessük Önt egyeztetés céljából?
- 10% ID: 6371
Annak érdekében, hogy Önnek a legjobb szolgáltatást tudjuk nyújtani, és az Ön Cégének igényeire szabhassuk a

- 2018-09-25 18:47:55
319 Anonymous
22:48
- 2018-09-25 18:50:58
320 Anonymous
- 2018-09-25 18:52:50
321 Anonymous
- 2018-09-25 18:53:44
322 Anonymous
24:28
- 2018-09-25 18:54:52
323 Anonymous
2:17
- 2018-09-25 18:56:19
324 Anonymous
23:45
- 2018-09-25 19:22:02
325 Anonymous
0:34

2018-09-25 19:22:02
325 Anonymous
0:34

System time: 2018-09-25 19:22:02 user time: 2018-09-25 19:22:02 device: desktop url: https://innovatiqua.hu/

User says (2018-09-25 19:22:12):
hello

System says (2018-09-25 19:22:07):
Üdvözlöm az Innovatiqua oldalán, miben segíthetek?

User says (2018-09-25 19:22:22):
minor jön a Mikulás?

System says (2018-09-25 19:22:13):
Üdvözlöm, mit tehetek Önért?

Török-Pál Kata says (2018-09-25 19:22:52):
A Mikulás december hatodikán érkezik azokhoz, akik jók voltak. :)

User says (2018-09-25 19:22:59):
Mi a különbség a chatbot és a hibrid chat között?

System says (2018-09-25 19:23:00):
A hibrid chat ötvözi a live chat és a chatbot előnyeit, és az állandó operátori jelenlét mellett nincs hibás válasz, míg a chatbot előre programozott válaszokat ad az érdeklődők kérdéseire. Vagyis az utóbbi egy program.

Quick search within the hints / direct answer

Hints Edit Survey Info

- No need to say anything.
- End of conversation.

Quick search 20

- 40% ID: 6399
A hibrid chat a live chat és a chatbot előnyeit ötvöző újgenerációs technológia. Szeretne többet megtudni a szolgáltatásról?
- 13% ID: 6385
Átlagosan 4-6 hét szokott lenni az implementációs folyamat.
- 13% ID: 6378
Annak érdekében, hogy Önnek a legjobb szolgáltatást tudjuk nyújtani, és az Ön Cégének igényeire szabhassuk szolgáltatásunkat mindenképpen egyeztetésre van szükség a...
- 13% ID: 6448
Teljeskörű riportokat, elemzéseket készítünk heti, havi, negyedéves bontásban, igény szerint. Ezek tartalmazzák a chat beszélgetések számát, látogatószámot, illetve egyéb...
- 13% ID: 6444
Riportokat, elemzéseket készítünk. Teljeskörű riportokat készítünk heti, havi, negyedéves igény szerint. Ezek

A chatbot nem helyettesítheti az ügyfélszolgálatot! De kiegészítheti!

MÚLT ÉS
JÖVŐ

OKOS ÉS
BUTA
BOTOK

A CHATBOT
HALOTT?

EGYÜTTMŰKÖDÉS
A
HUMANOIDOKKAL



AC innovatiqua

Nagy Péter