

Bepillantás a virtuális asszisztensek világába

Az előző lapszámban megjelent Siri, Vanda és a többiek című cikkem írása közben arra gondoltam, hogy jó volna közelebbről megvizsgálni Vandát. A nehézségeit, az előnyeit, a vele kapcsolatos kihívásokat és eredményeket. Kíváncsi voltam arra, hogy a rendszerintegrátor (T-Systems Magyarország Kft.) milyen tapasztalatokkal rendelkezik a bevezetést és a működtetést illetően. A T-Systems munkatársát, Horváth Varga János mesterséges-intelligencia szakértőt és csapatát faggattam kérdéseimmel.

KAPOSVÁRI ZSUZSANNA: Mi a T-Systems tapasztalata a mai ügyfélkapcsolatokról, mi jellemzi ezeket? Hol zajlik ezek nagy része?

HORVÁTH VARGA JÁNOS: Három nagy csoportba tudjuk osztani az ügyfélszolgálati tevékenységet a kapcsolatfelvétel módja alapján: személyes, telefonos vagy írásos alapú. A koronavírus-járvány kirobbanásakor a személyes ügyfélszolgálatokról a forgalom átkerült a telefonos és online csatornákra. Emiatt azok az ügyfelek is felismerték az online ügyintézés nyújtotta előnyöket, akik korábban ragaszkodtak a személyes kiszolgáláshoz. A járvány után a korábbinál erősebb a digitális csatornák igénybevétele, folyamatosan emelkedik a chat használata, a telefonos kiszolgálás pedig egy mindenki számára elérhető csatorna. A továbbiakban is azt várjuk, hogy a jövőben folyamatosan emelkedni fog a chat szerepe, továbbá elvárás lesz a különféle csatornák (chat, telefon, személyes) közötti átjárás iránti igény, azaz ha egy

ügyintézés az ügyfél chaten elindít (akár csak egy érdeklődés formájában), de az ügy bonyolultsága miatt a telefonálás mellett dönt, tudja ott folytatni az ügyintézését telefonon, ahol chaten félbehagyta.

Tapasztalataink szerint az ügyfélkapcsolataik és az ügyfelek elégedettsége egyre több ügyfelünknel kap kiemelt szerepet. Ezen a területen a versenytársaktól való megkülönböztetés nagyon fontos, hiszen a szolgáltató arca, hangja, stílusa az ügyfélszolgálat. Egyre több ügyfelünknel tapasztaljuk, hogy szofisztikált mérőszámokkal és mutatókkal (angolul: Key Performance Indicator – KPI) számszerűsítenek olyan ügyfélszolgálati tevékenységeket, amelyekről előtte csak megérzéseik, percepcióik voltak. Ezt elősegítik az egyre kifinomultabb analitikai rendszerek, amelyek akár a telefonos, akár az írásos csatornákon zajló kommunikációról tudnak részletes elemzéseket adni.



KAPOSVÁRI ZSUZSANNA
FEJÉRVÍZ ZRT.
gazdasági főosztályvezető

kaposvarizs@fejerviz.hu

A tevékenységek mélyebb szinten való megértésével együtt jár azok osztályozása, mely ügyintézési típusok lehetnek potenciálisan automatizálhatók vagy terelhetők önkiszolgáló csatornákra. **Az automatizálási projekt jellemzően gyakran előforduló, standard tevékenységeknél kezdődik. Ezáltal az ügyfélszolgálati munkatársaknál felszabaduló idő az ügyfelekre fordítható, jobban megérthető az ügyfél igénye, a kiszolgálásra fordított idő minőségibb, az adott szervezet prioritásaihoz jobban illeszkedő tud lenni, lehetőség nyílik a tanácsadás jellegű ügyfélszolgálati munkára, értékesítésre. Az automatizáció ezáltal a munkavállalói elégedettséget is növeli, amely a napjainkban tapasztalható munkaerő-hiányos környezetben hozzájárul a munkavállalók megtartásához. Csökkenti az ügyfélszolgálati csapatban tapasztalható fluktuációt.**

K. ZS.: Mi az, amit egy chatbotról tudni kell? Mennyi idő bevezetni egy cégnek, ha ebben gondolkodik?

H. V. J.: A chatbotok világa a legegyszerűbb marketingfeladatokat ellátó chatbotoktól indul és a komplex ügyfélszolgálati feladatok ellátásáig terjed. A marketingcélú chatbot feladata, hogy az ügyfél figyelmét megragadja, ott tartsa a weboldalon; adott esetben az ügyfél számára releváns ajánlatokat felkínálja, begyűjtse az ügyfél elérhetőségét a későbbi kapcsolattartáshoz. A feladata végső soron az értékesítési eredmény növelése. Ugyanakkor általános tájékoztató feladatokat is elláthatnak a chatbotok (nyitvatartási információk, elérhetőség, cím, parkolási lehetőségek, gyakran ismételt kérdések megválaszolása), majd azokat az ügyfélmegkereséseket, amelyek ügyintézőt igényelnek, tovább tudják kapcsolni. Komplex üzleti folyamatok kiszolgálására is bevethetők a chatbotok, legyen ez egy előfizetés, megrendelés rögzítése, megrendelt szolgáltatás módosítása, lemondása stb. A chatbot előnyei a 7/24-es elérhetőség, az írásos csatorna nyújtotta lehetőségek kihasználása (az üzenetekbe képek, weboldal linkek beágyazhatók, az ügyfél válaszadását megkönnyíthetjük lehetséges válaszok felajánlásával). Ezt az ügyfélszolgálati csatornát könnyen igénybe veheti az ügyfél akkor is, ha telefonálásra nincs lehetősége, vagy nem tud folyamatosan, megszakítás nélkül az ügyintézésre figyelni.

Amit látunk, hogy egy sikeres chatbotbevezetést megelőző egy konzultáció, az automatizálni kívánt folyamat modellezése, illetve a kívánt eredmények definiálása. Ezután zajlik a fejlesztés. Tesztelési időszak és IT-biztonsági vizsgálatok előzik meg a bevezetést, az élesbe állítást. Ezt követően sem engedjük el az ügyfél kezét, a finomhangolás, a változtatási igények kapcsán is együtt dolgozunk. Emellett a rendszer támogatását is vállaljuk. Ezeket a teendőket figyelembe véve egy egyszerű chatbot élesbe állítása elképzelhető néhány hét alatt is, viszont egy komplex megoldás bevezetése akár hónapokat is igénybe vehet.

K. ZS.: Érdekelne, hogy milyen felhasználói és milyen szolgáltatói igény hívta életre a chatbotot a Telekomnál.

H. V. J.: Általánosságban elmondható, hogy egyre növekvő ügyfél-igény mutatkozik a tekintetben, hogy személyes jelenlét nélkül is elvégezhető legyen a szolgáltatásokkal kapcsolatos ügyintézés. A telefonos ügyfélszolgálatok elterjedésével az ügyfelek fokozatosan szokták meg, hogy telefonon már nemcsak általánosságban érdeklődhetnek, de ügyeket is intézhetnek személyes megjelenés nélkül. Egy hasonló technológiaváltás zajlik napjainkban a chatcsatornák általános elterjedése és mindenki számára elérhetővé válása után, hiszen az okostelefonok és a mobilinternet segítségével ez a csatorna már bárki számára elérhető. Most ennek megtanulása, elterjedése zajlik, amelyben természetesen a fiatalabb generációk járnak elől, akik már el is várják a chaten történő kiszolgálást.

Látni kell, hogy ez a generáció már nem telefonhívással, hanem chatüzenetekkel tartja a kapcsolatot egymással, így természetes igény részükről, hogy ugyanezen a csatornán a szolgáltatókkal is kapcsolatba tudjanak lépni. Azt gondoljuk, ebben az évtizedben a chates ügyintézés számát meg fogja haladni a telefonos ügyintézés számát.

K. ZS.: A mai társadalom egy része már szinte online éli meg a kapcsolatait, a virtuális térben léteznek, egy másik réteg kénytelen alkalmazkodni, de igénye van a személyes kapcsolatokra. Ez hogyan formálja át az ügyfélszolgálatokat?

H. V. J.: Az online vagy digitális csatornák nem zárják ki a személyességet, még akkor sem, ha az ügyfél nem látja az ügyfélszolgálatos kollégát, csak a hangját hallja, vagy chaten válaszokat kap tőle. Ezekon a csatornákon is fontos a kedves, empatikus kommunikáció, az ügyfél megértése. Minél szűkebb a csatorna (nem látom, nem hallom az ügyfelet), annál könnyebben válik félreérthetővé a másik fél (pl. egy félreérthető mosolyjel vagy rövidítés), így ezeknek a használatára még inkább oda kell figyelni. Ezzel együtt a nemzetközi példák azt mutatják, hogy az ügyfélszolgálatok rendre próbálkoznak a videóalapú ügyfélszolgálással, ahol például egy új ügyfél azonosítása is könnyebben megoldható



(pl. igazolványok felmutatásával). Azt látjuk, a videókapcsolat használata ott is nagyon alacsony, ahol van ilyen lehetőség, de valószínűleg ezzel a csatornával is számolni kell a jövőben, még ha alacsony kihasználtság mellett is. **A Telekom virtuálisügyintéző-projektjének egyik első lépése az volt, hogy a digitális ügyfélszolgálati asszisztensnek emberi nevet adtunk,**

ennek a célja, hogy mind az ügyfelek, mind pedig a munkavállalók személyként, munkatársként tekintsenek az új, virtuális kollégára. Így kapta a Vanda nevet.

A személyesség az online felületeken is fontos, ha nem még fontosabb. Emiatt is találkozhatunk olyan jelenségekkel, akár a márkák közösségimédia-felületein is, hogy a márkák kommentjeit aláírják az ügyintézők, ahogy az a mellékelt példán látható.

K. ZS.: Milyen a kihasználtsága ezeknek a virtuális eszközöknek?

P. J.: A Telekom 1414-es ügyfélszolgálati számára érkező hívások 100 százalékát Vanda fogadja, azok 96 százalékát pontosan megérti, és ma már a kérések 26 százalékát emberi beavatkozás nélkül, teljesen önállóan oldja meg. (Forrás: A felhőbe költözik a T-Systems üzleti asszisztense) Minden telefonos ügyfélszolgálatra beérkező hívást a Telekom digitális üzleti asszisztense, Vanda fogad. Az alábbi témákat képes Vanda élő ügyintéző nélkül is, egyedül megoldani:

- Otthoni hibakezelés
- Kiegészítő mobilinternet-csomagváltás
- QUICK SIM-aktiválás
- Információátadás folyamatban lévő megrendelésről
- Mobilhiba-kezelés
- Éves Domino-adategyeztetés
- Létesítéshez kapcsolódó időpont-egyeztetés
- Általános információ
- Mobilegyenleg-információ
- Készülékfüggetlenítés
- Csekknyomtatás
- Jelszó-megváltoztatás
- Mobilszámla-információ
- Kiegészítő mobilnetet kapcsol be a felhasználónak
- Tájékoztatást ad az ügyfél egyenlegéről: hány lebeszélhető perc maradt, mennyi adatforgalmat használ, illetve mennyi volt az előző havi számla végösszege

Fontos emellett Vanda azon feladata, hogy megértse a hívó szándékát, és a megfelelő ügyintézői csoporthoz kapcsolja a hívást, ha ő nem tudja azt önállóan kiszolgálni. Ezzel a

2018 előtti nyomógombos menürendszert (IVR-t) teljesen kiváltottuk, amelynél az ügyfeleknek jellemző problémája volt, hogy sokáig tartott megtalálni a megfelelő menüpontot, ahol segítséget kaptak. Ennek kiváltása a Vanda-projekt egyik nagyon fontos eredménye.

K. ZS.: Milyen eszközökkel vagy milyen rendszerben méri a chatbotok megtérülését?

H. V. J.: Általánosságban elmondható, hogy a legfontosabb mérőszám a megtérülési idő, de a beruházásnak fontos eleme az ügyfél-elégedettség növelése, hiszen Vanda az ügyfél számára is időt takarít meg: ma már egy hibaelhárítást sokszor néhány perc alatt megold, például a vezetékes internetkapcsolat végén lévő Telekom-eszköz távoli beállításával.

Ilyen konkrét mérőszám a befektetésarányos megtérülés (angolul: Return on investment – ROI), ami arra ad választ, hogy a befektetett tőke mennyi idő alatt térül meg. Ezt a következő indikátorok alapján lehet számszerűsíteni:

- fluktuáció, betöltetlen pozíciók hatásainak csökkentése, új kolléga on-boarding, a betanítás költségei rendkívül magasak
- a szoftver nem alszik, illetve nem lesz beteg, nem megy szabadságra
- brand-, márká- és innovációs imázsérték növelése

K. ZS.: Egyes olvasatok (Szűts, Z., Jinil, Y. 2018) szerint a chatbotok idővel elveszik majd az emberek kommunikációs stílusát és mintázatait oly mértékben, hogy a felhasználók nem tudják majd megkülönböztetni őket az emberektől. Mi erről az önök véleménye, van ilyen irányú tapasztalatuk?

P. J.: Bizonyos területeken ennek a megvalósulása már tapasztalható közelségben van, más területeken ennek a bekövetkezése még várat magára. A trend azonban egyértelműen ebbe az irányba mutat. Kérdés, helyes-e ez az irány: mi úgy érezzük, az ügyfél számára mindig világosnak kell lennie, hogy géppel vagy emberrel kommunikál-e, emiatt a Vanda-projekt indulásakor egy tudatos döntés volt, hogy Vandával ne tévesszük meg az ügyfeleket: a hangja alapján legyen egyértelmű, hogy egy robottal beszél az ügyfél, nem egy élő ügyintézővel.

K. ZS.: Mitől más Vanda, mint a többiek? A megalkotásának mi volt a fő célja?

H. V. J.: A fő cél az értékes idő megtakarítása mind az ügyfelek számára, mind az ügyintézőink számára. Az ügyfeleknek ma már nem kell a nyomógombos menürendszerrel megküzdeniük, majd egy esetlegesen tévesen kiválasztott menüpont után átkapcsolásra várniuk, hanem az ügyek negyedében Vanda az ügyfél igényét azonnal kiszolgálja, a többi esetben pedig a megfelelő ügyintézői csoporthoz kerül a hívás. Az ügyfélszolgálati munkatársak válláról pedig a repetitív, automatizálható folyamatokat vette le, hogy a humán munkaerő magasabb hozzáadott értékű, komplexebb feladatokkal töltse az idejét.

Magyarország digitalizálása terén úttörő és edukatív szerepet kívánt betölteni a Magyar Telekom Csoport. Megmutattuk, hogy magyar nyelven is megvalósítható az, ami a nagy világnyelveken, elsősorban az USA-ban akkor már több helyen létezett: mesterséges intelligenciával élőszóban kiszolgálni az ügyfeleket. Vanda hazánkban éppen azért unikális, mert nemcsak írásban, chaten, hanem élőszóban, telefonon is ki tudja szolgálni az ügyfeleket, ami sokkal komplexebb feladat, mint az írásos ügyfélkiszolgálás.

K. ZS.: Lehet egy kritika, hogy egyelőre kevés dolgot tud elintézni, illetve érezheti úgy az ügyfél, hogy nehezebb vele kommunikálni?

H. V. J.: A Vandával automatizált folyamatok száma a 2018-as indulás óta évről évre növekszik. Még nem vagyunk az út végén, de már a hívások több mint negyedét Vanda önállóan kiszolgálja, és azt gondoljuk, ez az arány 40–50% közé fog emelkedni a folyamatos automatizációnak köszönhetően. A hívások másik felében emberi ügyintézőre továbbra is szükség lesz, tehát a robot nem fogja elvenni az ügyfélszolgálatos munkatársak munkáját. Vandával lényegre törően érdemes fogalmazni, Vanda nem veszi ezt udvariatlanságnak, sőt könnyebben megérti a telefonáló szándékát.

- Javasolt csendesebb helyet választani a telefonálásra, a háttérzajok kiszűrésére és a megértés elősegítésére.

- Számokból álló azonosítót érdemesebb a telefon nyomógombjai segítségével megadni neki.

K. ZS.: Mérnek elégedettséget Vandával kapcsolatban?

H. V. J.: Igen, az International Customer Contact Analysis (ICCA) ügyfél-elégedettségi mérésünk során az ügyfeleket megkérdezzük, mennyire voltak elégedettek Vandával. A méréseink alapján a Vandával való elégedettség és az ügyintéző munkatárssal kapcsolatos elégedettségi értékek között ma már nincs szignifikáns eltérés.

K. ZS.: Milyen távlati lehetőségek vannak Vandával kapcsolatban?

H. V. J.: Célunk, hogy Vanda megértési képességét még tovább fejlesszük: minél pontosabban és jobban értse meg az ügyfél igényét. Kevesebb visszakérdezésre legyen szükség, azaz egy hosszabb, összetett mondatból több információt legyen képes egy lépésben kinyerni, így az ügyintézési folyamat során kevesebb kérdés-válasz segítségével tudja az üzleti folyamatokat végrehajtani. A Vandával zajló beszélgetések analitikáját is fejlesztjük idén, így még pontosabb képet kapunk a Vandával zajló beszélgetések részleteiről, ez segíteni fogja a már automatizált folyamatok további finomítását. Lehetőséget látunk a diktálásban, a leiratozásban is, ahol az ügyfél részletes leírást is adhat egy folyamat adott pontján.

- Egy zöldmezős ügyfél jellemzően a chatbottal kezdi meg a digitális ügyfélszolgálati asszisztens használatát. Az ügyfélélmény egy következő szintjét jelentheti a hangalapú megoldás bevezetése.
- Speech-to-text (beszéd szöveggé alakítása) technológiával lehetőség nyílik a beszélgetések leiratozására. A leiratozott szövegben bizonyos kritériumok alapján lehet keresni. Erre számos technológia áll rendelkezésre.
- Az érzelemfelismerés – mint feladat a gépi tanulási (AI-) feladatok között régóta szerepel, de ennek pontossága és valós üzleti értéke az ügyfélszolgálatokon erősen kérdéses, emiatt mi a szoftveres érzelemfelismerésre nem építünk üzleti folyamatokat.

Összességében elmondható, hogy Vanda létrehozásának az egyik fő hozadéka az IVR-rendszer kiiktatása, azaz a felhasználónak nem kell hosszú menüpontokat végighallgatniuk. További célja az ügyfélművelés és az ügyfélszolgálati fluktuáció kezelése. Rendkívül fontos üzenet számomra, hogy az élő ügyfélszolgálatosokra továbbra is szükség van, hiszen Vanda inkább egy segítő munkatárs szerepét tölti be, és nem a munkatársak kiiktatására szolgál. Úgy gondolom, a jövőre nézve mind szolgáltatóként, mind felhasználóként el kell fogadnunk a tényt, hogy a virtuális asszisztensek közöttünk vannak és fejlődnek. Rengeteg dolgot meg kell még tapasztalnunk velük kapcsolatban.

Ezúton szeretném megköszönni a T-Systems munkatársainak a cikkhez nyújtott segítségüket, pozitív hozzáállásukat és profizmusukat, mellyel elősegítették a cikk létrejöttét.

Forrásjegyzék:

A felhőbe költözik a T-Systems üzleti asszisztense

Forrás V.: Szűts, Z., Jini, Y., „A chatbotok jelensége, taxonómiája, felhasználási területei, erősségei és kihívásai”, *Információs Társadalom, XVIII. évf. (2018) 2. szám, 41–55. old. <http://dx.doi.org/10.22503/infars.XVIII.2018.2.3> [Letöltés időpontja: 2021. 11. 26.]*

SYNLAB

EGY CSEPP VÍZ,
**TENGERNYI
INFORMÁCIÓ**

www.synlab.hu



Csővezetékek feltárás nélküli felújítása helyszínen kikeményedő béléscsővel (CIPP eljárás)

A CIPP technológia alkalmas nyomó és gravitációs rendszerek:

- ivóvízvezetékek
- szennyvízvezetékek
- gázvezetékek
- csapadécsatornák
- és egyéb ipari vezetékek



gyors és hatékony felújítására Ø 100- 1500 mm átmérő tartományban



csővizsgálat
pipe inspection



csőtisztítás
pipe cleaning



no-dig csőfelújítás
no-dig pipe renovation



tanácsadás
support

agriapipe.com