

A gép forog, az alkotó nem pihen - egymásra utalt MI és Ember a modern ügyfélszolgálati folyamatokban

Vetési Iván, Nagy Lajos, NISZ

A 1818 Országos telefonos ügyfélszolgálatra (Közigazgatási Ügyfélvonal) 8 éve alatt több, mint 20 millió telefonos és elektronikus (email, chat) érkezett. Az e-ügyintézés előtérbe kerülésével az ügyfélszolgálati megkeresések száma évről évre gyors ütemben emelkedett. Az előadás választ ad arra, hogy a Koronavírus okozta járványhelyzet következményeként az elektronikus ügyintézés felértékelődése nyomán hogyan alakult a megkeresések száma és milyen új fajta megközelítéseket kellett bevezetni az extrém mennyiségű megkeresés kezelésére. A 1818 elérte a humán operátori közreműködéssel gazdaságosan kezelhető forgalom kapacitási korlátait. A kialakult helyzet megoldására a mesterséges intelligencián alapuló, robotizációs és automatizált ügyfélszolgálati fejlesztések szolgálnak. Az előadás bemutatja az ugyfelkapu.gov.hu oldal felületén, az ügyfélkapu azonosítási szolgáltatás további fejlesztése érdekében, a 2021 májusában elindított MIA chatrobot bevezetési és működési tapasztalatait. Az előadás kitér arra, hogy a mesterséges intelligencián alapuló MIA képességét hogyan kell kombinálni a szakértő operátor kollégák tevékenységével, hogy a robot és a humán képességek kombinációjával együttműködő chatrobot szolgáltatás 100%-ban kielégítő választ adjon az ügyfelek kérdéseire.