

2. Ügyfélszolgálati válaszjavaslat-generátor

Projekt: AI segíti az ügyfélszolgálatot e-mailek, ticketek és reklamációk megválaszolásában.

Konkrét megoldás:

Az AI beolvassa az ügyfél levelét, felismeri a problémátípust, lekéri a releváns belső tudásanyagot, majd elkészít egy választervezetet. A munkatárs jóváhagyja, módosítja vagy elutasítja. Nem kell rögtön teljesen autonóm chatbotot építeni; az sok cégnél korai és kockázatos.

Tipikus funkciók:

- bejövő ügyféllevél összefoglalása;
- válaszjavaslat generálása;
- hangnem egységesítése;
- reklamációk kategorizálása;
- automatikus eskaláció súlyos ügyeknél.

Kiegészítés:

A generatív AI ügyfélszolgálati alkalmazása ma már jellemzően nem pusztán chatbot, hanem tudásbázishoz kapcsolt válaszaautomatizálás, triage, összefoglalás és többcsatornás támogatás.

Mérhető eredmény:

- átlagos válaszidő csökkenése;
- első válasz minőségének javulása;
- kevesebb ügyfélszolgálati backlog;
- új munkatársak gyorsabb betanulása.

Első pilot:

500-1000 historikus ticket alapján.