

## **AI Chatbotok a vállalkozások ügyfélszolgálatában: gyorsabb, olcsóbb, hatékonyabb!**

A mesterséges intelligencia (AI) az elmúlt években jelentős hatást gyakorolt a vállalkozások működésére. Az AI technológiák lehetővé teszik a hatékonyság növelését, a költségek csökkentését és a szolgáltatások minőségének javítását. Az AI alkalmazások, mint például a gépi tanulás, a természetes nyelvfeldolgozás (NLP) és az automatizálás, forradalmasították az üzleti folyamatokat különböző iparágakban. A kisvállalkozások számára az AI eszközök elérhetősége különösen fontos, mivel ezek lehetővé teszik számukra, hogy versenyben maradjanak a nagyobb vállalatokkal szemben. Az AI segítségével a kisvállalkozások optimalizálhatják működésüket, gyorsabban reagálhatnak a piaci változásokra, és jobb ügyfélszolgálatot nyújthatnak. Hogyan segítheti az AI az ügyfélszolgálat automatizálását?

Az ügyfélszolgálat sikeres működése kulcsfontosságú a kisvállalkozások sikeréhez. Mivel a kisvállalkozások szoros kapcsolatot ápolnak ügyfeleikkel, az ügyfélszolgálat minősége közvetlenül befolyásolja a vásárlói elégedettséget és a cég iránti lojalitást. A sikeresen működő ügyfélszolgálat növeli az ügyfelek elégedettségét, és ösztönzi a visszatérő vásárlásokat, ami hosszútávon fenntartható üzleti növekedést eredményez. A gyors és hatékony ügyfélszolgálat segíthet a problémák gyors megoldásában, csökkentheti az ügyfélpanaszokat és javíthatja a vállalkozás hírnevét.



A képet a Leonardoai és a Canva felhasználásával készítettük/ J. L. SEAGULL Alapítvány

### **AI-alapú ügyfélszolgálati eszközök**

Az AI-alapú ügyfélszolgálati eszközök, mint például a chatbotok, a virtuális asszisztensek és az automatikus válaszadási rendszerek, lehetővé teszik a kisvállalkozások számára, hogy magas színvonalú ügyfélszolgálatot nyújtsanak kevesebb erőforrással. Ezek az eszközök képesek 24/7 elérhetőséget biztosítani, gyors válaszokat adni a gyakori kérdésekre, és személyre szabott szolgáltatásokat nyújtani. A chatbotok például képesek automatikusan válaszolni az ügyfelek kérdéseire, kezelni a rendeléseket, és nyomon követni a szállítást, így az ügyfélszolgálati munkatársak több időt fordíthatnak a bonyolultabb feladatokra. Az AI-alapú rendszerek folyamatosan tanulnak és alkalmazkodnak az ügyfelek igényeihez, ami folyamatosan javuló ügyfélszolgálatot eredményez.

Az AI ügyfélszolgálati eszközök bevezetése nemcsak a hatékonyságot növeli, hanem lehetőséget ad a kisvállalkozások számára, hogy versenylőnyre tegyenek szert a piacon. Az

ügyfélszolgálat automatizálásával a vállalkozások gyorsabban és pontosabban reagálhatnak az ügyfelek igényeire, növelve ezzel az ügyfélélményt és a vállalkozás sikerét.

### **Nézzük, mi is az az AI chatbot?**

Az AI chatbot egy olyan szoftveralkalmazás, amely mesterséges intelligenciát használva képes természetes nyelven kommunikálni az emberekkel. Ezek a chatbotok különböző kommunikációs platformokon, például weboldalakon, mobilalkalmazásokban, közösségi médiában és üzenetküldő szolgáltatásokban (pl. Facebook Messenger, WhatsApp) működhetnek. Az AI chatbotok célja, hogy automatizálják az ügyfélkommunikációt, válaszoljanak a gyakori kérdésekre, segítsenek a problémamegoldásban, és akár teljes ügyfélszolgálati folyamatokat kezeljenek. Az AI chatbotok képesek tanulni a felhasználói interakciókból, folyamatosan javítva a válaszaikat és szolgáltatásaikat.

### **Hogyan működnek a chatbotok?**

A chatbotok működésének alapja a természetes nyelvfeldolgozás (NLP) és a gépi tanulás (ML).

Az NLP technológiák segítségével a chatbot képes értelmezni és feldolgozni az emberi nyelvet. Ez magában foglalja a szöveges inputok elemzését, a mondatok szerkezetének és jelentésének megértését. Az NLP algoritmusok felismerik a kulcsszavakat és kifejezéseket a felhasználó által írt szövegben, hogy megértsék, mire vonatkozik a kérdés vagy kérelem. Az NLP használatával a chatbot képes releváns válaszokat generálni, akár előre meghatározott válaszokból, akár dinamikusan, az adott helyzethez igazodva.

A chatbotok folyamatosan gyűjtik az interakciók során keletkező adatokat, beleértve a felhasználói kérdéseket és a válaszokat. A gépi tanulás (ML) algoritmusok ezeket az adatokat használják fel a chatbotok működésének javítására. A modellek idővel egyre pontosabbak és hatékonyabbak lesznek. Az ML algoritmusok lehetővé teszik, hogy a chatbotok tanuljanak a korábbi interakciókból, felismerve a mintázatokat és alkalmazkodva az új információkhoz.

Az AI chatbotok tehát forradalmasíthatják az ügyfélszolgálatot a kisvállalkozások számára, biztosítva a gyors és hatékony kommunikációt, növelve az ügyfélélelgedettséget és csökkentve az operatív költségeket. A megfelelő chatbot típus kiválasztása és bevezetése az üzleti igények és célok függvénye.

### **Szabály – alapú vagy AI alapú chatbot legyen?**

Érdeemes átgondolni, hogy szabály-, vagy AI alapú chatbot a megfelelőbb a mi vállalkozásunkban?

A szabályalapú chatbotok előre meghatározott szabályok és válaszok alapján működnek. Az ilyen chatbotok egy adott szkript vagy forgatókönyv szerint reagálnak a felhasználói inputokra. Korlátozott a funkcionalitásuk, mivel a válaszok előre definiáltak, így a szabályalapú chatbotok csak korlátozott számú kérdésre tudnak válaszolni, és nem képesek tanulni vagy adaptálódni. Előnyük, hogy könnyebben és gyorsabban bevezethetők, mivel nem igényelnek komplex AI vagy ML rendszereket.

Az AI-alapú chatbotok fejlett NLP és ML technológiákat használnak, képesek folyamatosan tanulni a felhasználói interakciókból, így idővel egyre pontosabb és relevánsabb válaszokat nyújtanak. Az AI-alapú chatbotok rugalmasabbak és képesek kezelni a szélesebb körű és összetettebb kérdéseket is, mint a szabályalapú társaik.

## **Mik az előnyei az AI chatbotok használatának az ügyfélszolgálati munkában?**

### **1. Ügyfélszolgálat korlátlan idejű biztosítása, a 24/7 elérhetőség**

Az AI chatbotok egyik legnagyobb előnye, hogy folyamatosan, a nap 24 órájában, a hét minden napján elérhetőek. Ez különösen fontos a kisvállalkozások számára, mivel így a munkaidőn kívül is biztosítani tudják az ügyfélszolgálatot. Az ügyfelek bármikor, éjjel-nappal kapcsolatba léphetnek a vállalkozással, és azonnali válaszokat kaphatnak kérdéseikre vagy problémáikra. Ez növeli az ügyfélélegedettséget és segít megelőzni a frusztrációt, amelyet a hosszú várakozási idők okozhatnak.

### **2. Költséghatékonyság – ügyfélszolgálati csapat feladatainak átcsoportosítása**

Az AI chatbotok használata lehetővé teszi a kisvállalkozások számára, hogy a felszabadult időben az ügyfélszolgálat más feladatok ellátását is elvégezze, így jelentős költségmegtakarítást érhető el. A chatbotok képesek automatizálni a gyakori kérdésekre adott válaszokat és a rutin feladatokat, így a munkatársaknak kevesebb időt kell az egyszerűbb problémák megoldására fordítaniuk. Ezáltal a vállalkozás hatékonyabban működhet, miközben továbbra is magas szintű ügyfélszolgálatot nyújt.

### **3. Gyors válaszidő: azonnali válaszok gyakori kérdésekre**

Az AI chatbotok azonnali válaszokat tudnak adni a gyakori kérdésekre, anélkül hogy az ügyfeleknek várakozniuk kellene. Ez különösen hasznos az egyszerű kérdések esetében, például nyitvatartási idő, termékek elérhetősége, szállítási információk.

### **4. Több ügyfélkapcsolat egyidejű kezelésére is képes**

Az AI chatbotok képesek egyszerre több ügyféllel is kommunikálni, így hatékonyan kezelhetik a nagy volumenű ügyfélmegkereséseket is. Ez különösen hasznos lehet az időszakos forgalomnövekedés idején, például ünnepi szezonban vagy promóciók alatt. Az ügyfélszolgálati munkatársak kapacitása korlátozott, míg a chatbotok gyakorlatilag végtelen számú ügyféllel tudnak egyszerre foglalkozni, biztosítva ezzel, hogy senki sem marad válasz nélkül.

### **5. Következetesség, egységes ügyfélinformációk**

Az AI chatbotok egyik nagy előnye, hogy mindig következetes válaszokat adnak. Mivel a válaszokat előre programozott algoritmusok és adatbázisok alapján adják, biztosítják, hogy minden ügyfél ugyanazt az információt kapja. Ez csökkenti az emberi hibák lehetőségét és biztosítja az ügyfélszolgálat minőségének állandóságát. Az egységes és pontos válaszok növelik az ügyfelek bizalmát a vállalkozásban.

**Összességében az AI alapú ügyfélszolgálati eszközök számos előnnyel járnak, mint például a 24/7 elérhetőség, költséghatékonyság, gyors válaszidő és a következetes válaszok. Ezek az eszközök lehetővé teszik a kisvállalkozások számára, hogy hatékonyabban és rugalmasabban kezeljék ügyfélszolgálati feladataikat, növelve az ügyfélélegedettséget és lojalitást. Az AI technológiák, mint a chatbotok és virtuális asszisztensek, automatizálhatják a rutinfeladatokat, így a munkatársak fontosabb feladatokra koncentrálhatnak.**

**Az AI eszközök nemcsak a hatékonyságot növelik, hanem az ügyfélélményt is javítják, ami hosszú távon növeli az ügyfélmegtartást és a bevételeket. A vállalkozások számára fontos, hogy lépést tartsanak a technológiai fejlődéssel, és kihasználják az AI által kínált lehetőségeket.**

**A mai gyorsan változó piacon az AI-alapú ügyfélszolgálat alkalmazása kulcsfontosságú lehet a versenyképesség fenntartásában. Az AI technológiák folyamatosan fejlődnek, így azok a vállalkozások, amelyek időben befektetnek ezekbe az eszközökbe, jelentős előnyre tehetnek szert. Az AI segít a vállalkozásoknak jobban megérteni ügyfeleiket, hatékonyabban kezelni a problémákat, és személyre szabottabb szolgáltatásokat nyújtani.**

**Az AI-alapú ügyfélszolgálat tehát nemcsak a jelen, hanem a jövő vállalkozásainak is elengedhetetlen eszköze.**

**Ha érdeklődik az AI kisvállalkozásokban való felhasználási lehetőségeiről, ajánljuk figyelmébe korábban megjelent cikkeinket is:**

Cikksorozatunkban – ez már a sorozat ötödik része - azt mutatjuk be, HOGYAN élhetnek a vállalkozások az MI eszközökkel, hogyan vezethetik be a mindennapi gyakorlatukba a mesterséges intelligencia egy-egy eszközét.

Első cikkünkben – „AI a kisvállalkozásoknál - lehetőségek és kihívások!” címmel – bemutattuk, mi is az a mesterséges intelligencia és -magyar kutatások adataira támaszkodva – ismertettük, hogy –a felmérés adatai alapján – a megkérdezett magyar vállalkozások mintegy kétharmada már nyitott is a mesterséges intelligencia megismerését és akár a fokozatos bevezetését illetően.

Bemutattuk a sokak által már ismert és használt ChatGPT elterjedésének előnyeit és azt is, miért ez az eszköz válhatott talán a legnépszerűbb AI-alapú kommunikációs eszközzé.

Bemutattuk továbbá a Telekom 2023 szeptemberében, a Bell Research kutató cég segítségével 318, a mezőgazdaság, az ipar, a kereskedelem és a szolgáltatás területén működő mikro- és kisvállalkozót megkérdező kutatását a mesterséges intelligenciával kapcsolatos véleményéről. A kutatás szerint leginkább a fejlődésre, a lehetőségekre (31%) és az automatizációra, a robotikára (18%) asszociálnak a megkérdezettek a mesterséges intelligencia kifejezés hallatán. A Telekom kutatásából kiderül, hogy a mikro- és kisvállalkozások háromnegyede szívesen kipróbálná, ezen belül egyharmaduk fizetne is egy hasznos AI megoldásért.

Ha még nem olvasta és érdekli az erről szóló cikk, itt megtalálja:

<https://www.nkik.hu/hu/nograd-megyei-kereskedelmi-es-iparkamara/cikkek/kamarai-szemle-116867>

A következő számban bemutattunk egy újabb kutatást- Randstad „HR Trends 2024” - melyben több mint 350, különböző iparágakban működő hazai vállalat felsővezetőit kérdezték meg - többek között – a mesterséges intelligencia munkahelyi felhasználásával kapcsolatban.

Ebből a kutatásból kiderült, hogy a cégek, vállalkozások leginkább az adminisztráció területén (58%) látják az AI használhatóságát, de sokan a marketing és reklám (38%), az ügyfélszolgálat (38%), valamint a pénzügy és könyvelés területén (35%) is fogják azt alkalmazni.

Cikkünkben bemutattuk az egyes felhasználási területeket is.

Ha még nem olvasta az erről szóló cikket, itt megtalálja, ahol a kutatás eredményeit is bemutatjuk részletesen: <https://www.nkik.hu/hu/nograd-megyei-kereskedelmi-es-iparkamara/cikkek/kamarai-szemle-2-szam-116893>

A cikksorozat 3. részében a „KÉPEK generálása mesterséges intelligenciával” területre fókuszáltunk annak érdekében, hogy a kisvállalkozások minél előbb próbálják ki ezt a lehetőséget is. Ebben a cikkben olvashat például arról, hogy milyen területeken segíthetik a munkát az akár ingyenesen, magyar nyelven is használható AI alapú gépgeneráló eszközök. Összefoglaljuk, hogy kezdjünk hozzá egy képgeneráló használatához, ill. néhány egyszerűen, de jól használható AI képgeneráló eszközt is bemutatunk. Ha még nem olvasta ezt a cikkünket és érdeklődik az AI képgenerálási lehetőségről, itt megtalálja: <https://www.nkik.hu/hu/nograd-megyei-kereskedelmi-es-iparkamara/cikkek/kamarai-szemle-3-szam-116903>

A cikksorozat 4. részében az AI segítségével történő videógenerálást foglaltuk össze. Olvashat például arról, hogyan válasszuk ki a videógeneráló AI eszközt, ha még nincs tapasztalatunk ezen a téren. ill. bemutatunk néhány videógeneráló AI eszközt is. Ha érdeklődik a téma iránt és még nem olvasta, a cikket az NKIK honlapján éri el: [www.nkik.hu](http://www.nkik.hu)

Tanácsadóként elérhetőek vagyunk a Nógrád Vármegyei Kereskedelmi és Iparkamara „Szövetségben a vállalkozókkal” elnevezésű vállalkozásfejlesztési programjában, melynek keretében működik egy [tanácsadói hálózat](#) a kamarai tagok számára.

Ennek keretében kereshetnek minket is a „Mesterséges intelligencia alkalmazása a vállalkozások mindennapjaiban” témában.

Ha az alapok elsajátításával szeretné kezdeni, érdemes a J. L. SEAGULL Alapítvány által működtetett [www.mindigtanulunk.hu](http://www.mindigtanulunk.hu) oldalon is tájékozódni, például az „Építsd fel a tudásod az alapoktól!” tananyagunkból, előzetes tudás nélkül, gyakorlással, bárki megtanulhatja az alapokat!

Kiss Katalin & Körmendi Éva a [mindigtanulunk.hu](http://mindigtanulunk.hu) tananyagfejlesztői, tanácsadói

J. L. SEAGULL Alapítvány