

Hogyan vezessük be, mire figyeljünk az AI Chatbot ügyfélszolgálati bevezetése során?

A mesterséges intelligencia (AI) eszközök vállalkozásokban való felhasználási lehetőségeiről szóló cikksorozatunkban folytatjuk az előző cikk témáját: az AI Chatbotok alkalmazása az ügyfélszolgálati munkában. Előző cikkünkben összefoglaltuk mi is az a chatbot, hogyan működik, szabály- vagy AI alapú chatbotot válasszunk, mik az előnyei az AI chatbotok használatának az ügyfélszolgálati munkában. Ha érdeklődik a téma iránt, érdemes az előző cikket is átolvasni az NKIK honlapján: www.nkik.hu

A folytatásban arról olvashat, hogyan lehet a már meglévő ügyfélszolgálati rendszerbe integrálni az AI chatbotot, milyen kockázatok merülhetnek fel, mire kell figyelni a bevezetésnél, valamint kitérünk a különböző hangasszisztensek alkalmazására, az ügyfelek érzelmeinek elemzésére is képes eszközökre, a személyre szabott ajánlások és megoldások lehetőségeire is.

Az AI chatbotok bevezetése az ügyfélszolgálatban jelentős előnyöket kínál a kisvállalkozások számára is, de a sikeres alkalmazáshoz alapos tervezésre, folyamatos monitorozásra és rendszeres fejlesztésekre van szükség. Az átgondolt tervezés biztosítja, hogy a chatbot hatékonyan támogassa az ügyfélszolgálati tevékenységeket és hozzájáruljon az ügyfélélmény javításához.



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

Az AI chatbotok meglévő rendszerbe integrálása

Első lépésben meg kell határozni azokat az üzleti célokat, amelyeket az AI chatbot bevezetésével szeretne elérni. Ez lehet pl. az ügyfélszolgálati hatékonyság növelése, a válaszidők csökkentése, vagy az ügyfél-elégedettség javítása.

Meg kell vizsgálni a meglévő ügyfélszolgálati rendszert és azonosítani azokat a területeket, ahol az AI chatbotok a leghatékonyabban beilleszthetők.

Részletes integrációs tervet kell készíteni, amely leírja az AI chatbotok bevezetésének lépéseit. Ez a terv tartalmazza a technikai követelményeket, az ütemtervet, az erőforrások és felelős személyek meghatározását.

Az AI chatbotok hatékony működéséhez szükséges az adatkapcsolatok kialakítása a meglévő rendszerekkel. Ez lehetővé teszi a chatbotok számára, hogy hozzáférjenek az ügyféladatokhoz és releváns információkat szolgáltatassanak.

Érdemes piackutatást végezni, megvizsgálni a piacon elérhető AI chatbot eszközöket és platformokat. Fontos, hogy olyan megoldást kell választani, amely megfelel a vállalkozás méretének, iparágának és specifikus igényeinek.

Meg kell nézni az egyes platformok funkcionalitását, például természetes nyelvfeldolgozási képességeket, integrációs lehetőségeket, testreszabhatóságot, felhasználói élményt. Célszerű összehasonlítani a különböző platformok árazási modelljeit. Fontos, hogy a választott megoldás költséghatékony legyen, és ne terhelje meg túlzottan a vállalkozás költségvetését.

Sokat segíthet az objektív döntésben más vállalkozások és felhasználók véleménye, tapasztalata is.

A Chatbot betanítása, testreszabása

A betanításhoz össze kell gyűjteni azokat az adatokat, amelyekre a chatbotnak szüksége lesz a hatékony működéshez, pl. a gyakori kérdéseket, ügyfélszolgálati forgatókönyveket és releváns ügyféladatokat.

A chatbot a természetes nyelvfeldolgozás segítségével megtanulja felismerni és értelmezni a felhasználói inputokat. Összeállíthatunk előre meghatározott válaszokat és forgatókönyveket, amelyekkel a chatbot különböző helyzetekben tud reagálni. Fontos, hogy a válaszok pontosak és relevánsak legyenek az ügyfelek számára.

Testreszabhatjuk a chatbot működését a vállalkozás egyedi igényei szerint. Ez magában foglalhatja a márka hangjának és stílusának beépítését, valamint az ügyfélszolgálati folyamatokhoz való igazítást.

A működés értékelésénél át kell gondolni a kulcsfontosságú teljesítménymutatókat, amelyek alapján értékelhető a chatbot teljesítménye, pl. a válaszidő, az ügyfél-elégedettség, a megoldott problémák száma.

Az integráció után alapos tesztelést kell végezni a chatbot működésének ellenőrzésére. Tesztelni kell a helyi működést különböző forgatókönyvekkel és ügyfélszituációkkal. A felmerülő problémák azonosítása érdekében az analitikai eszközök alkalmazásán túl, amelyek segítenek nyomon követni a chatbot interakcióit, érdemes akár az ügyfelektől is visszajelzést kérni a chatbot működéséről, mely segíthet azonosítani azokat a területeket, ahol a chatbot továbbfejleszthető és javítható.

Most nézzük a felhasználói oldalt is, hiszen fontos azt is átgondolni, hogy Chatbot felhasználóként mire kell ügyelni a használata során?

Az AI chatbotok használata rendkívül kényelmes és hasznos lehet, de fontos tudatában lennünk a potenciális kockázatoknak, és megfelelő óvintézkedéseket tenni, hogy elkerüljük, hogy csalás és a kiberbűnözés áldozatává váljunk.

1. Személyes adatok védelme:

Soha ne osszuk meg személyes adatokat, például teljes nevünket, lakcímünket, születési dátumunkat, bankszámlaszámunkat, jelszavainkat vagy egyéb érzékeny információkat a chatbotokkal.

Kerüljük a pénzügyi információk, hitelkártya adatok vagy személyi igazolvány számok megosztását. Legyünk tisztában azzal, hogy a legitim cégek soha nem kérik tőlünk ezeket az információkat chatbotokon keresztül.

2. Hitelesség ellenőrzése:

Győződjünk meg róla, hogy a chatbot egy hivatalos forrásból származik, például egy megbízható weboldaltól vagy mobilalkalmazásból. Ellenőrizzük az adott webhely hitelességét, és keressünk visszajelzéseket vagy véleményeket más felhasználóktól. Az ismeretlen vagy gyanús chatbotokat, amelyek nem egy jól ismert szolgáltatáshoz kapcsolódnak, inkább kerüljük.

3. Adathalászat felismerése:

Legyünk óvatosak az olyan üzenetekkel, amelyek sürgető cselekvésre szólítanak fel, például „azonnali teendő” vagy „biztonsági frissítés szükséges” indokkal.

Ne kattintsunk ismeretlen linkekre, és ne töltsünk le mellékleteket olyan üzenetekből, amelyek gyanúsak tűnnek. Ha gyanítjuk, hogy adathalász kísérletről van szó, azonnal jelentsük azt az adott platformnak vagy szolgáltatónak.

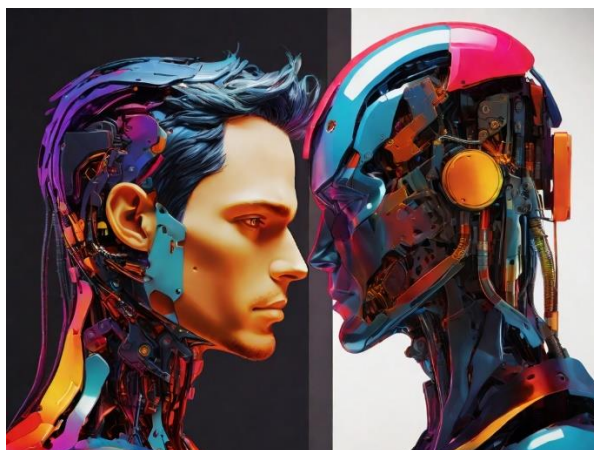
4. Biztonságos kapcsolat megléte:

Mindig győződjünk meg róla, hogy a chatbot használata biztonságos kapcsolat (https) segítségével történik. Kerüljük a nyilvános vagy nem biztonságos Wi-Fi hálózatok használatát, különösen akkor, ha érzékeny információkat osztunk meg.

5. Erős jelszavak használata:

Használjunk erős, egyedi jelszavakat különböző fiókjainkhoz, és ne osszuk meg azokat chatbotokkal. Ha bármilyen szokatlan vagy nem várt üzenetet kapunk, azonnal lépünk kapcsolatba az adott szolgáltatóval.

Ezek az óvintézkedések segíthetnek abban, hogy biztonságosan használjuk az AI chatbotokat, minimalizálva a csalás és a kiberbűnözés kockázatát. Mindig legyünk óvatosak és tudatosak a digitális interakcióink során.



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

Cikksorozatunk következő részében tovább folytatjuk a „Chatbotok alkalmazása a kisvállalkozásokban” témát, pl. fejlettebb AI eszközök alkalmazásának lehetőségeiről – hangasszisztensek, érzelelemzés, probléma előrejelző rendszerek.

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

Cikksorozatunkban – ez már a sorozat hatodik 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, a 2. cikkünkben: **Milyen területeken használhatja egy kisvállalkozás is a mesterséges intelligencia eszközeit?** címmel, 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, **„Szövegből videót – ez is lehetséges? Videógenerálás a mesterséges intelligencia eszközök segítségével”** címmel 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

Az előző, 5. cikkünkben, **„AI Chatbotok a vállalkozások ügyfélszolgálatában: gyorsabb, olcsóbb, hatékonyabb!”** címmel pedig, ahogyan azt a bevezetőben is írtuk, az AI Chatbotok alkalmazásának alapjait, előnyeit foglaltuk össze. Reméljük, a téma folytatása még inkább inspirációt adott, s még inkább felkeltette érdeklődését a részletesebb tájékozódáshoz.

Tanácsadóként továbbra is elérhetők 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 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 tananyagfejlesztői, tanácsadói

J. L. SEAGULL Alapítvány