

Mesterséges intelligencia alapú ügyfélszolgálati asszisztens rendszer termékismertető

A TRV Zrt. és a Budapesti Műszaki és Gazdaságtudományi Egyetem közös kutatás-fejlesztési projekt – „MIRA - Mesterséges intelligencia-alapú ügyfélasszisztens-rendszer kifejlesztése, nagy ügyfélszámú szolgáltató cégek számára” (2019-1.1.1-PIACI-KFI-2019-00502) – keretében fejlesztett ki egy új, mesterséges intelligenciával megtámogatott megoldást, melynek segítségével a (közmű) szolgáltató vállalatok ügyfélszolgálati folyamatai hatékonyabbá, gördülékenyebbé tehetők.

A projekt eredményként előállt MI-alapú ügyfélszolgálati megoldás telefonon (vagy chat felületen) keresztül, magyar nyelven képes értelmesen beszélgetni az ügyféllel, képes segíteni, pontosítani a megoldandó problémáját, emlékezik, és felhasználja a korábbi szerződések, megrendelések, hibabejelentések adatait, emellett képes folyamatosan fejleszteni magát, hogy a legmagasabb ügyfélkiszolgálási élményben részesítse az ügyfeleket.

A MIRA mesterséges intelligencia alapú ügyfélasszisztens-rendszer azt az élményt biztosítja a vevőknek, hogy szabadszöveges formában lehessen a cég mesterséges intelligencia-asszisztensével szóban, vagy írásban beszélgetni. A mesterséges intelligencia asszisztens segít a szolgáltatással kapcsolatos back office rendszerből kiolvasható, ügyfél számára publikus információk közvetítésében, az akár összetettebb ügyfélszolgálati folyamatok lebonyolításában is.

A projekt célja egy természetesebb, és az ügyfelekhez közelebb álló párbeszédet kialakító, új algoritmus, és egy azon alapuló mesterséges intelligencia-alapú ügyfélasszisztens-rendszer kifejlesztése volt, amely pontos, gyors adatszolgáltatást, készséges problémamegoldást, és mindenekelőtt előzékeny, kedves ügyfélkommunikációt biztosít, jobb párbeszédvezérlő modulja segítségével. A projekt indítása óta megjelent nagy LLM modellek lokálisan telepíthető, privát változatai olyan további lehetőségeket biztosíthatnak a kialakított megoldáshoz, amelyek tovább növelhetik a hallott mondatok jelentés ekvivalencia osztályokba történő sorolásának pontosságát és ezzel együtt a még természetesebb és hallucinációmentes kommunikáció kialakítását tehetnek lehetővé.

A TRV Zrt. a kidolgozott algoritmus és modell bővítésére, finomhangolására a projektet követően is kutatási erőforrásokat allokál.

