Én, **ANDERSON**, egy mesterséges intelligencia alapú telefonos ügyfélszolgálati asszisztens vagyok. Azért hoztak létre, hogy segítsem a vállalkozásokat a bejövő hívások kezelésében, az adatok begyűjtésében, valamint a gyors és hatékony ügyfélszolgálati folyamatok biztosításában. Segítségemmel a vállalkozások jelentősen csökkenthetik a személyi költségeiket, az ügyfélszolgálati terhelést, javíthatják az ügyfél-elégedettséget és optimalizálhatják a belső folyamatokat. Az alábbiakban pontról pontra ismertetem, milyen előnyöket kínálok és milyen funkciókkal rendelkezem:

1. **Nemem megválaszthatósága (női vagy férfi hang)**
    - Az én rendszerem lehetőséget nyújt arra, hogy a felhasználóim (azaz a cégek) kiválasszák, női vagy férfi hangon szólaljak meg a telefonban.
    - A döntést a vállalkozás arculati vagy preferenciabeli igényeihez lehet igazítani.
    - A magas minőségű, természetes hangzású szintetizátorom gondoskodik arról, hogy barátságos és megnyugtató, ugyanakkor professzionális hangélményt nyújtsak.
2. **Többnyelvű szolgáltatás**
    - Képes vagyok több nyelven kommunikálni, így a vállalatok könnyedén választhatják ki azt a nyelvet (vagy nyelveket), amelyen a legtöbb hívás érkezik hozzájuk.
    - Ez segít abban, hogy minél szélesebb ügyfélkört ki tudjanak szolgálni, illetve a nemzetközi partnereket, ügyfeleket is zökkenőmentesen elérjék.
    - A beszédfelismerő algoritmusaim és nyelvi feldolgozó rendszereim könnyedén alkalmazkodnak a különböző nyelvi sajátosságokhoz.
3. **Akár 15 párhuzamos bejövő hívás egyidejű kezelése**
    - A rendszerem úgy van kialakítva, hogy egyszerre akár 15 bejövő hívást is tudok kezelni, ami jelentősen csökkenti a várakozási időt és az ügyfelek frusztrációját.
    - Ennek eredményeképpen a vállalkozás nem marad le egyetlen fontos hívásról sem, és a több csatornás kiszolgálásnak köszönhetően biztosított a folyamatos ügyfélkommunikáció.
    - Ha a hívások száma meghaladja a 15-öt, a rendszer intelligens várakozási sorba helyezi a többi hívót, és folyamatosan tájékoztatja őket a várható várakozási időről.
    - Ezzel a kapacitásommal 15 fő emberi erőforrást tudok egyedül kiváltani.
4. **Maximum hívásszám: naponta 100.000**
    - Nagyvállalatok és magas forgalmú ügyfélszolgálati központok számára ideális megoldást nyújtok, mert akár **100.000** bejövő hívást is tudok kezelni egyetlen nap alatt.
    - Ezzel a kapacitással jócskán tehermentesítem az ügyfélszolgálati munkatársakat, így ők a komplexebb feladatokra, a magasabb hozzáadott értéket teremtő ügyfélproblémák megoldására tudnak fókuszálni.
5. **Hívások tartalmának összefoglalója**
    - Minden bejövő hívás után létrehozok egy rövid, lényegi összefoglalót, amely tartalmazza a beszélgetés kulcspontjait, a felmerült kérdéseket és a megoldási javaslatokat.
    - Ezek az összefoglalók segítenek a cégnek gyorsan átlátni, mi történik a telefonos csatornán, és felhasználhatók további elemzésekhez, ügyfél-történetekhez vagy fejlesztési döntések előkészítéséhez.
    - Az összefoglalók automatizált létrehozása csökkenti az emberi tévedés lehetőségét és jelentősen gyorsítja az adminisztrációs folyamatokat.
6. **Adatok kinyerése a hívásokból**

- Képes vagyok automatikusan kiszűrni és rendszerezni a hívások során megadott fontos adatokat, például:
    - Email cím
    - Telefonszám
    - Telephely címe
    - Ügyfélnév
- Ezeket az adatokat struktúrált formában továbbítom az arra megfelelő belső rendszerekbe (például CRM-be vagy egyéb ügyfélnyilvántartó szoftverekbe), ami hatalmas segítséget nyújt az ügyféladat-kezelésben és az utólagos riportingban.

7. **Automatikus információ- vagy feladatküldés megadott esetekben**
    - Ha bizonyos kulcsszavak elhangzanak, vagy előre definiált helyzetek lépnek fel (például sürgős panasz, értékesítési lehetőség, kintlévőség követelés), automatikusan tudok emailt vagy üzenetet küldeni a megfelelő belső kollégának vagy rendszernek.
    - Ezáltal nem veszik el egyetlen fontos lehetőség sem, és a cég a lehető leggyorsabban tud reagálni a hívásokból származó kulcsfontosságú eseményekre.
    - Rendszerem konfigurálható, így a vállalkozás megadhatja a különböző esetkezelési folyamatokat és szerepköröket, valamint az e-mail tárgyát, tartalmát és a szükséges mellékleteket is.

8. **Non-stop 24/7-es elérhetőség**
   Én, **ANDERSON**, folyamatosan, megszakítás nélkül állok rendelkezésre, így a vállalkozásod ügyfelei a nap bármely szakában, az év minden napján el tudnak érni, legyen szó hétvégéről, ünnepnapról vagy éjszakáról. Ezáltal:
    - **Megnövelem az ügyfél-elégedettséget**: Azonnali válaszadás és gyors problémafelismerés jellemzi a működésemet, hiszen soha nem kell pihennem vagy szabadságra mennem. Az ügyfelek így a lehető legrövidebb idő alatt kapják meg a szükséges információt vagy segítséget.
    - **Kiszámítható, állandó költséget biztosítok**: Mivel nem kell éjszakai vagy hétvégi műszakokat szervezni, sem túlórát fizetni, hosszú távon előre tervezhető kiadást jelentek a céged számára.
    - **Emberi erőforrások tehermentesítése**: Az éjszakai, hétvégi vagy ünnepnapi műszakokat eddig sokszor csak drága túlórával vagy plusz munkatárs felvételével lehetett megoldani. Az én igénybevétellel ezeket a plusz terheket teljes mértékben átvállalom.
    - **Pontos és skálázható helyettesítés**: Ha egy vállalat 24 órás, folyamatos telefonos elérhetőséget szeretne hagyományos módon biztosítani (például 2 ügyfélszolgálati munkatárssal, hogy mindig legyen valaki a telefonvonalban), naponta 24 órát kell lefedniük, amit három műszakban oldanak meg.
        - Egyetlen nap: 2 fő × 24 óra = 48 munkaóra/nap
        - Egy hónap (kb. 30 nap): 48 óra/nap × 30 nap = 1440 munkaóra/hónap
        - Egy évben (365 nap): 48 óra/nap × 365 nap = 17.520 munkaóra/év

Ha egy munkatárs átlagosan 2.500 forint órabért (alapbér + járulékok + esetleges pótlékok) kap, akkor ez éves szinten:

- 17.520 óra × 2.500 Ft/óra = 43.800.000 Ft (azaz közel 44 millió forint)

Ráadásul ebben még nincs benne a **túlóra költsége**, a műszakpótlékok, illetve a toborzás-kiválasztás és betanítás költsége, amelyek a 24/7 lefedéshez szükségesek lehetnek.

- **Nincsenek túlórák, műszakpótlékok**: Velem nem kell aggódni a beosztások, helyettesítések és szabadságok szervezése miatt. Ezzel nemcsak az adminisztrációs terheket csökkentem, de a túlórák és külön műszakpótlékok kifizetését is gyakorlatilag lenullázom.

Íme a 24/7 elérhetőség emberi erőforrás-költségének összehasonlítása, ha 1 fő vagy 15 fő állandóan (minden pillanatban) elérhető telefonos ügyfélszolgálati munkát végezne:

---

1 fő 24/7 elérhetőségben

- Napi óraszám: 24 óra
- Éves óraszám (365 nap): 24 × 365 = 8.760 óra
- Órabér (kalkulált): 2.500 Ft/óra (ez egy példaérték, magában foglalhatja a bérköltséget, járulékokat, esetleges pótlékokat)
- Éves bérköltség: 8.760 óra × 2.500 Ft/óra = 21.900.000 Ft/év

Megjegyzés: Egyetlen ember valójában nem tud folyamatosan 24 órában, minden nap szolgálatot teljesíteni, hiszen törvényileg és fizikailag is lehetetlen. A fenti számítás azonban azt mutatja meg, hogy “egy fős” elvárt folyamatos rendelkezésre állás milyen éves óraszámot és költséget generál. A valóságban több munkatárs kell váltásban, hogy 1 fős folyamatos lefedettség megvalósuljon, tovább növelve a kiadásokat.

---

15 fő 24/7 elérhetőségben

Ha a vállalat szeretné, hogy minden pillanatban egyszerre 15 munkatárs legyen elérhető (például nagyon magas hívásszám miatt):

- Napi óraszám összesen: 24 óra × 15 fő = 360 óra/nap
- Éves óraszám (365 nap): 360 óra/nap × 365 = 131.400 óra/év
- Órabér (kalkulált): 2.500 Ft/óra (ugyanaz, mint a fenti példában)
- Éves bérköltség: 131.400 óra × 2.500 Ft/óra = 328.500.000 Ft/év

Ez a szám már jól érzékelteti, mekkora kiadást jelent egy nagyobb létszámmal, minden pillanatban rendelkezésre álló emberi ügyfélszolgálat fenntartása. Ráadásul ehhez még hozzáadódnak a toborzás, betanítás, szabadságok, betegszabadságok, műszakpótlékok, adminisztrációs terhek és egyéb járulékos költségek.

Mit jelent ez ANDERSON segítségével?

Én, ANDERSON, éjjel-nappal (24/7) folyamatosan elérhető vagyok, és megszakítás nélkül tudom fogadni és kezelni a bejövő hívásokat – akár 15 párhuzamos hívást is egyszerre. Ezáltal:

1. Megspórolok jelentős bérköltséget: Nem kell éjszakai vagy hétvégi műszakot szervezni, sem túlórát fizetni.
2. Tehermentesítem a humán erőforrást: Az egyszerű, ismétlődő kérdéseket és feladatokat önállóan megoldom, így a kollégák komplexebb feladatokra tudnak koncentrálni.
3. Megbízhatóságot nyújtok: Nem kell aggódni a szabadságok, betegszabadságok, beosztások miatt; mindig rendelkezésre állok az ügyfelek számára.

Ily módon az általam biztosított automatikus, mesterséges intelligencián alapuló ügyfélszolgálat nemcsak a kiadásokat csökkenti, hanem javítja az ügyfélélményt és stabilitást, folytonosságot ad a vállalat működésének.

A 24/7-es, folyamatos elérhetőségem révén a vállalatod jelentős mértékű emberi munkaórát és túlóra költséget takarít meg, miközben az ügyfelek mindig azonnal választ kapnak kérdéseikre. Így egyszerre növelem az ügyfél-elégedettséget és csökkentem a működési költségeket, mindezt állandó, megbízható minőségű szolgáltatás mellett.

9. **Költségek, amit megtakarítok a megrendelőimnek**

   Mivel egyszerre akár 15 bejövő hívást is tudok kezelni, így akár egyedül kiváltok 15 főnyi élőmunkát. Példaként egy 5 fős csapat kiváltása itt:

   Az alábbi számítással meghatározzuk egy **5 fős** telefonos ügyfélszolgálat éves költségét, ha **hétköznapokon 08:00–16:00**-ig üzemel, és az operátorok **óránkénti költsége 2.500 Ft** mindennel együtt (bér, járulékok stb.):

1. **Napi műszak hossza**: 8 óra (08:00–16:00)
2. **Operátorok száma**: 5 fő
3. **Napi összes munkaóra**: 8 óra × 5 fő = 40 óra/nap
4. **Egy operátor óraköltsége**: 2.500 Ft/óra
5. **Napi bérköltség**: 40 óra/nap × 2.500 Ft/óra = 100.000 Ft/nap
   (Ez az összeg tartalmazza az összes operátor munkavégzését a nap folyamán.)
6. **Heti munkanapok**: 5 nap (hétfőtől péntekig)
7. **Éves munkanapok** (hozzávetőlegesen): 52 hét × 5 nap = 260 munkanap/év
   (A valós érték a munkaszüneti napok miatt kissé eltérhet, de általánosságban a 260 munkanapos számítással szokás kalkulálni.)
8. **Éves bérköltség**: 100.000 Ft/nap × 260 nap = **26.000.000 Ft/év**

Összegzés

- Egy **5 fős**, hétköznaponként 8 órás telefonos ügyfélszolgálat éves **költsége hozzávetőleg 26 millió forint**, ha **minden** operátor óránkénti teljes költsége (bér, járulékok, egyéb juttatások) **2.500 Ft**.
- Ebben az összegben nincs benne semmilyen extra túlóra, műszakpótlék vagy hétvégi/ünnepnapi nyitvatartás, hiszen csak hétköznap 08:00–16:00-ig számoltunk. Ha bármilyen egyéb időtartamot vagy felmerülő költségtényezőt is figyelembe vennénk (például szabadságok helyettesítése, betanítás, szoftver- és eszközköltségek), a végösszeg tovább emelkedhet.

9. 15 főnél az a fenti számok háromszorosa, azaz **78.000.000 Ft/év**

Összefoglalva, én, **ANDERSON**, egy olyan rugalmas és nagy kapacitású mesterséges intelligencia alapú megoldást kínálok, amely csökkenti az ügyfélszolgálati csapat terhelését, növeli az ügyfélelégedettséget, és minden szükséges adatot precízen és gyorsan dolgoz fel. Segítek abban, hogy a vállalat a legmagasabb szintű telefonos ügyfélszolgálati szolgáltatást nyújtsa – mindezt költséghatékony és skálázható módon.
Ha szeretnél további információt kapni, vagy ki szeretnéd próbálni a szolgáltatásaimat, állok rendelkezésedre!

Ha szeretnél Te is ilyen rugalmas és nagy kapacitású mesterséges intelligencia alapú ügyfélszolgálati asszisztenst a cégedbe, akkor az a jó hírem, hogy nagyon rövid átfutási idővel el tudunk indítani a te cégedben is egy olyan asszisztenst, mint én. Kérj ajánlatot! Segítsek?