

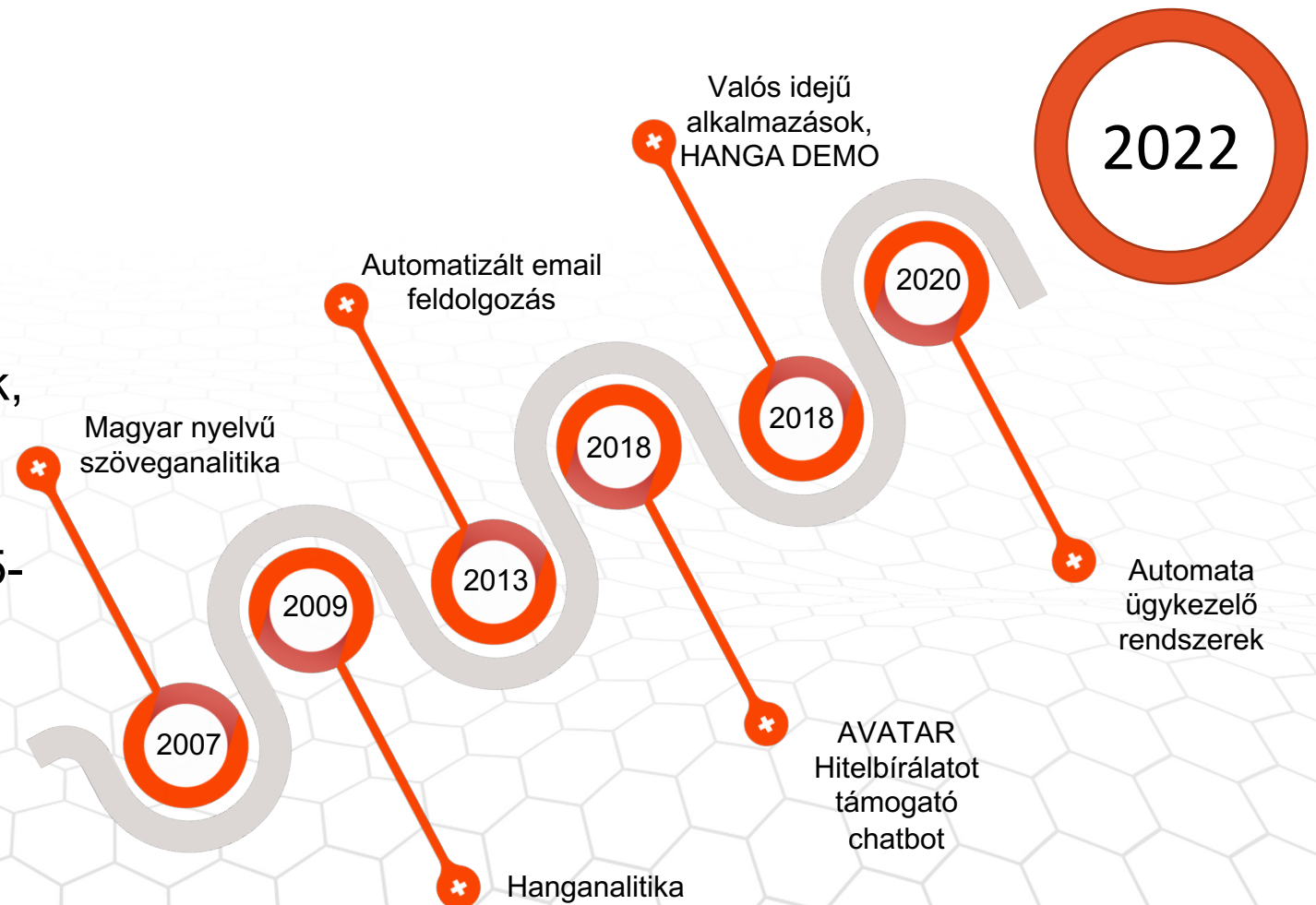


MI-től lesz jobb egy virtuális asszisztens?

Körmendi György

CLEMENTINE SZÖVEGANALITIKA

- 2007-től **saját** magyar nyelvű szöveganalitika, magyar nyelvű eszköz IBM technológiai alapra
- Lépésenként fejlesztés
 - valós használhatóság
 - rugalmasság, üzemeltethetőség
- 2009-től hangalapú szöveganalitika
- Opensource, Python alapú megoldások, integrált DL, gépi tanulási képességek
- Különböző komplexitású virtuális asszisztens (HANGA) demok már 2015-től



A CÉL

Ügyfélvédelem?

Egy emberi hangú gépi asszisztens fejlesztése...



A CSAPAT

- Projekt időtartama: 10 hónap
- Résztvevők száma: 18 fő
- 10000 hívás alapján
- Több mint 2000 teszhívással



MIBŐL ÁLL A HANGA KERETRENDSZER?



ESZKÖZKÉSZLET

- Hatékony komponensek
- Standard eszközök
- Legjobb magyar elemek
- Integrálhatóság



MÓDSZERTAN

- Feladatérzékeny
- Flexibilis a megértésben
- Flexibilis a folyamatban
- Iteratív tesztek



MODELL

- Technikai
- Reszponzivitás
- Relevancia
- Standard komponensek

MIBŐL ÁLL HANGA?

Logikai modell



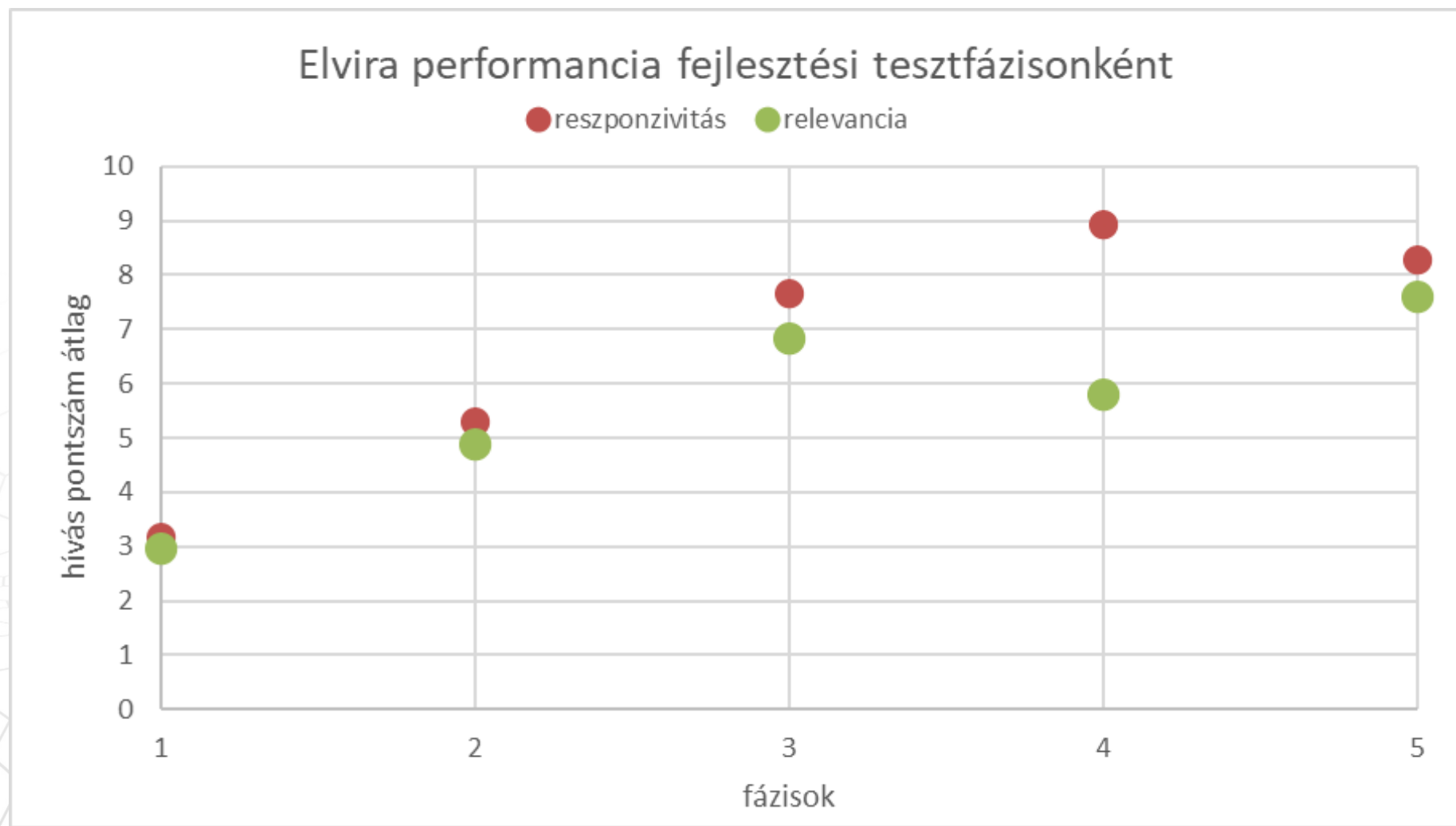
Flexibilis a megértésben

Fizikai modell



Flexibilis a folyamatban

HOGY TANUL?



HOGY LEHET FELÜGYELNI?

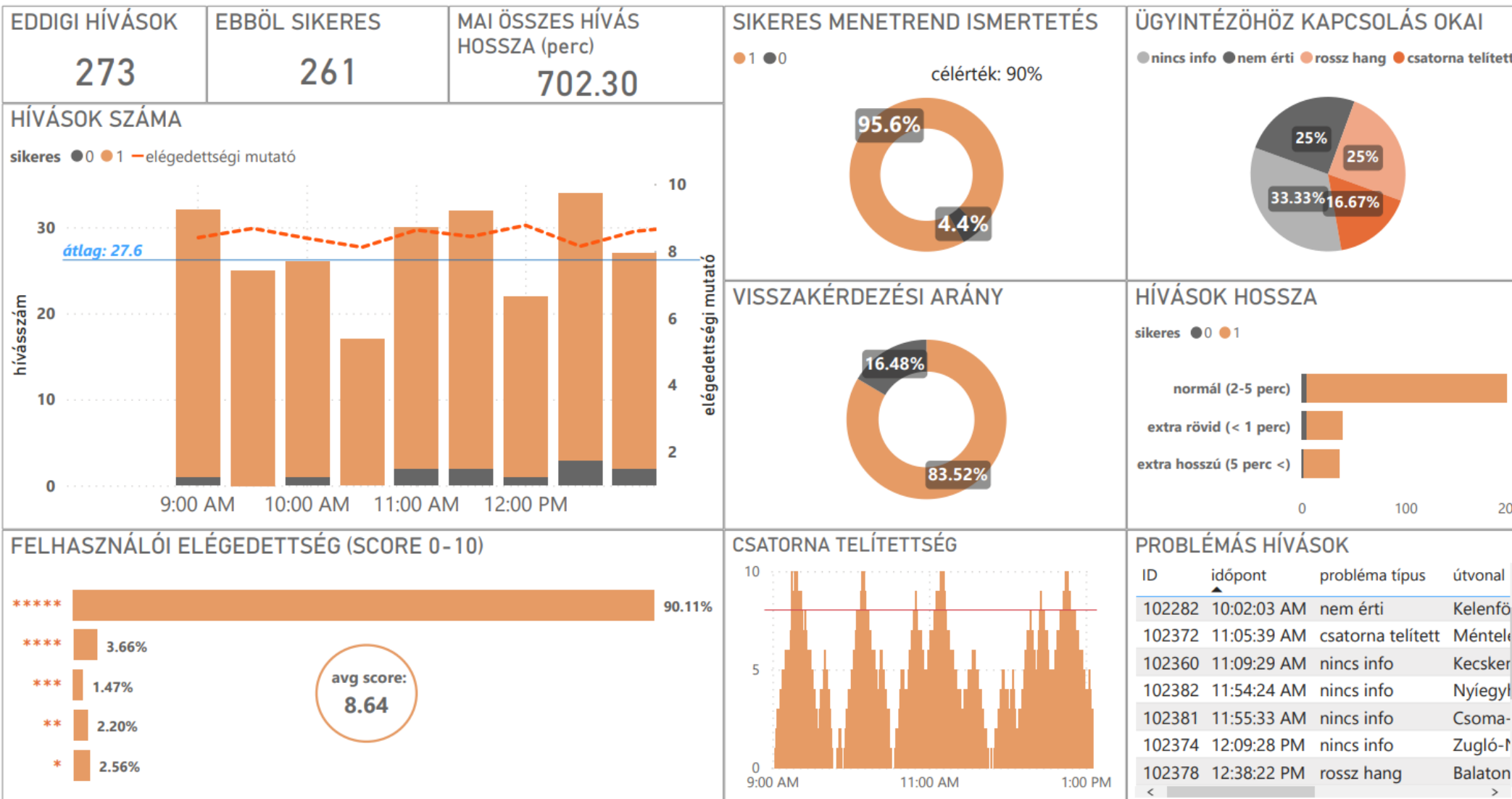
Van mire támaszkodni...

- Ügyfélszolgálati minőségbiztosítás
- 10 éve működő rendszer
- Automatizmusok, minden beszélgetés kiértékelése, visszacsatolás

VALÓS IDEJŰ FELÜGYELET

HANGA VOICEBOT MONITORING

2022-11-28 13:05



ÖSSZEFOGLALÁS

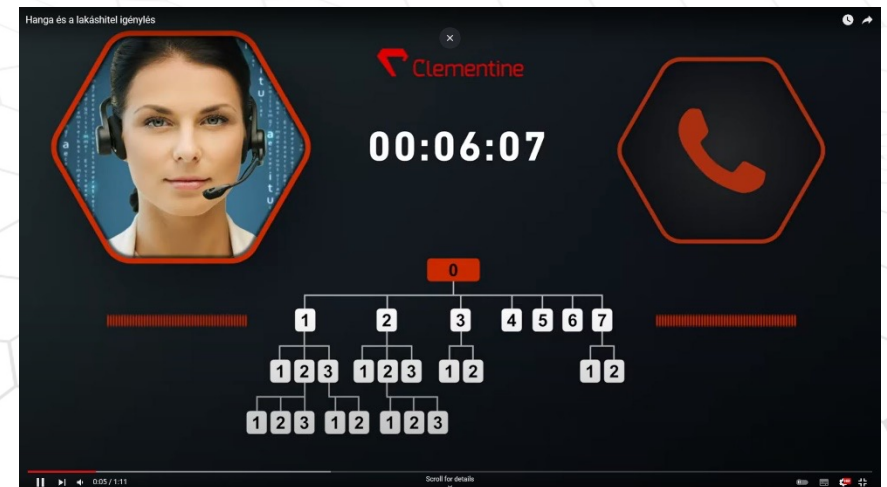


Az első generációs hangasszisztensek igen hatékony „védelmi rendszerként” néznek szembe az ügyféllel...

De nem mindenhol ez a cél!

Valódi ügyfélszolgálatához, ahol fontos a UX, a flexibilis kommunikáció, az állandó, transzparens visszamérés.

Ezt tudja HANGA.



DEMO

Hanga és a lakáshitel igénylés

Clementine

00:06:07

0

1 2 3 4 5 6 7

1 2 3 1 2 3 1 2 1 2 1 2 3

1 2 3 1 2 1 2 3

0:05 / 1:11

Scroll for details

```
graph TD; 0[0] --- 1[1]; 0 --- 2[2]; 0 --- 3[3]; 0 --- 4[4]; 0 --- 5[5]; 0 --- 6[6]; 0 --- 7[7]; 1 --- 1_1[1]; 1 --- 1_2[2]; 1 --- 1_3[3]; 2 --- 2_1[1]; 2 --- 2_2[2]; 2 --- 2_3[3]; 3 --- 3_1[1]; 3 --- 3_2[2]; 6 --- 6_1[1]; 6 --- 6_2[2]; 1_1 --- 1_1_1[1]; 1_1 --- 1_1_2[2]; 1_1 --- 1_1_3[3]; 1_2 --- 1_2_1[1]; 1_2 --- 1_2_2[2]; 1_3 --- 1_3_1[1]; 1_3 --- 1_3_2[2]; 1_3 --- 1_3_3[3]; 2_1 --- 2_1_1[1]; 2_1 --- 2_1_2[2]; 2_3 --- 2_3_1[1]; 2_3 --- 2_3_2[2]; 2_3 --- 2_3_3[3]; 6_1 --- 6_1_1[1]; 6_1 --- 6_1_2[2]; 6_2 --- 6_2_1[1]; 6_2 --- 6_2_2[2];
```

Köszönjük a figyelmet!