

Technika és NLP – MI van a dobozban?



Tamási-Mészáros Evelin



Context Konferencia, 2022. November 29.

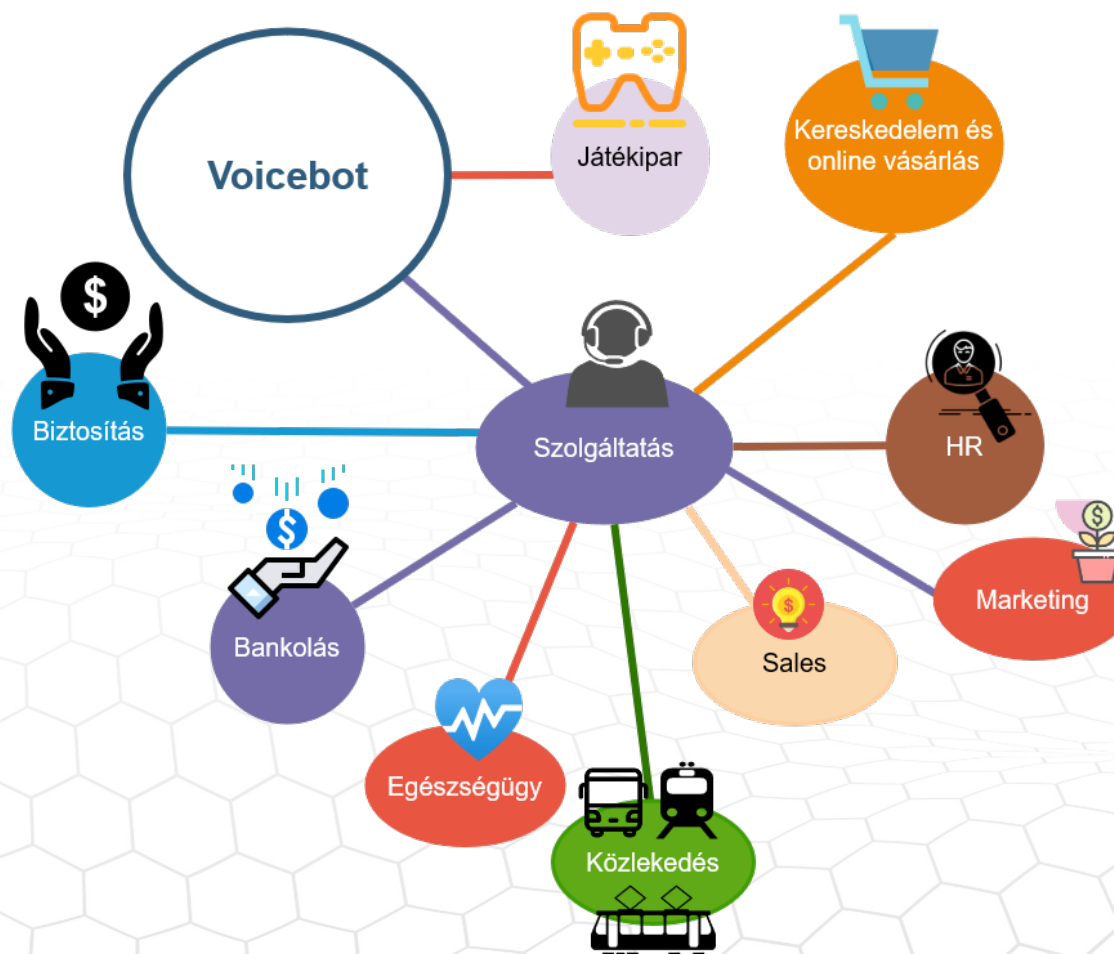
ÁTTEKINTÉS

1. Problémafelvetés –

kihívások

2. A működés logikája

3. Célkitűzések



MIÉRT VOICEBOT?

Dinamikus kommunikáció

Innováció

Költséghatékonyság

Társadalmi elfogadás

Ügyfélelégedettség

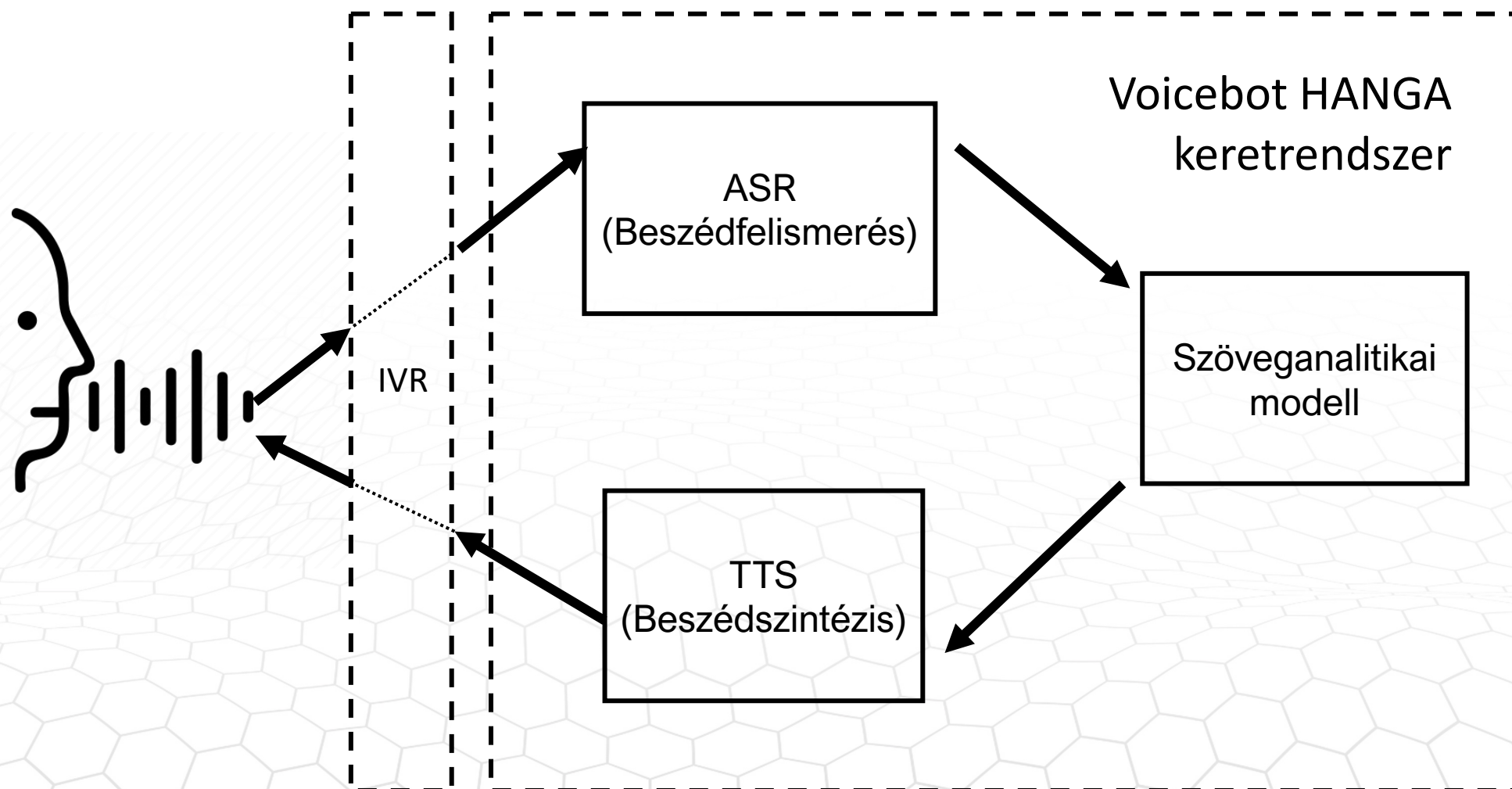
✓ Széleskörű NLP eszköztár -> gépi logika

⊗ Korlátozottan elérhető MAGYAR nyelvi modellek

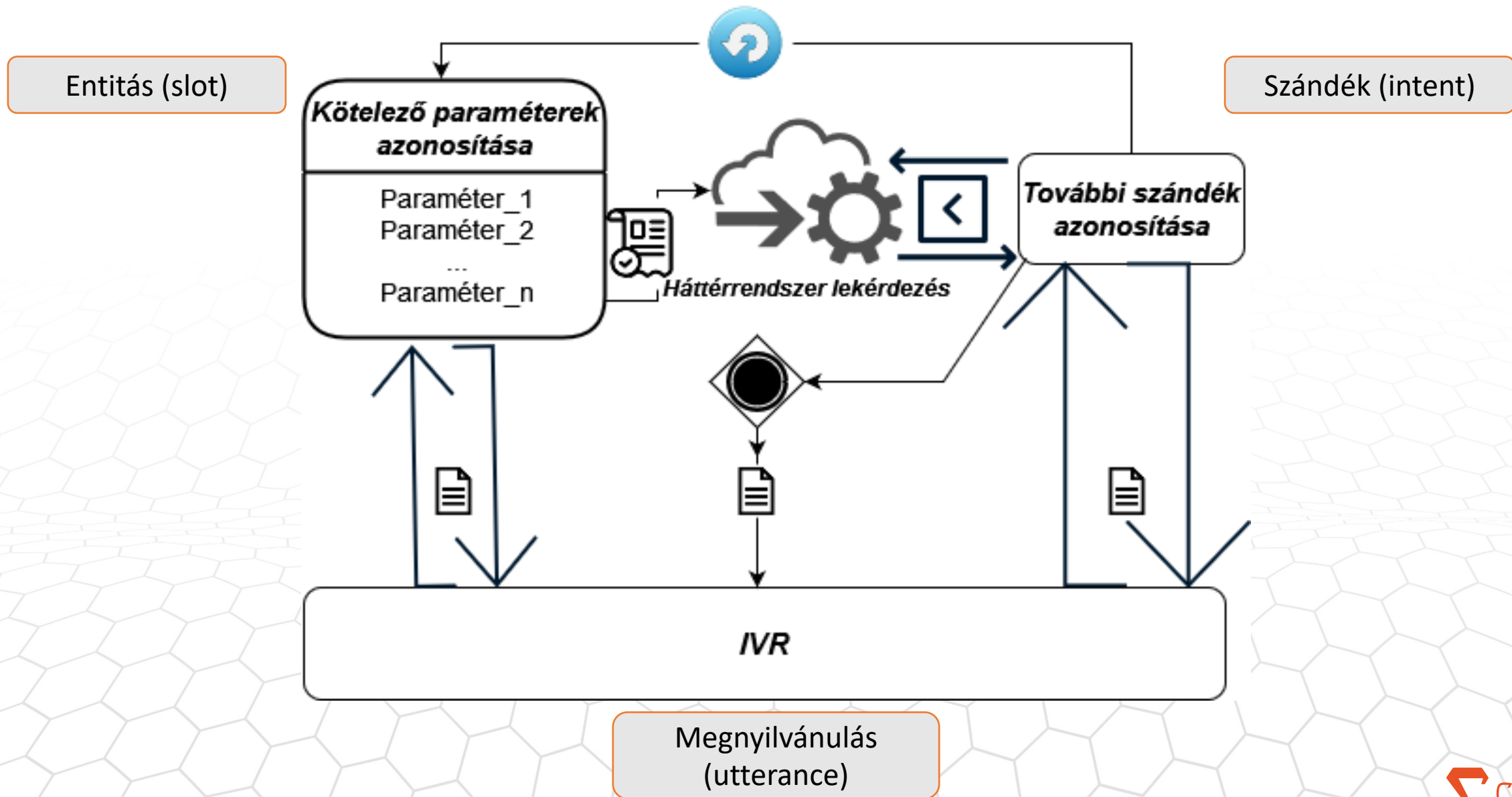
✓ Cél: tartalom MEGÉRTÉSE

✓ Előre jól definiálható feladat

MŰKÖDÉSI LOGIKA I.



MŰKÖDÉSI LOGIKA II.



SZÖVEGANALITIKAI DÖNTÉSI MODELL

KÖTELEZŐ PARAMÉTEREK AZONOSÍTÁSA:

- ✓ Lekérdezéshez szükséges változók azonosítása
- ✓ + egyéb utazással kapcsolatos információk azonosítása

TOVÁBBI SZÁNDÉK AZONOSÍTÁSA:

- ✓ Ajánlat finomítása
- ✓ Egyéb kér(d)ések

SZOLNOKRA szeretnék eljutni
ÚJSÁSZON KERESZTÜL, és olyan
vonattal szeretnék utazni, ahol
NEM KELL HELYJEGYET váltani, de a
BICIKLImet is vihetem.

VISSZAFELE is szeretnék majd
jönni valamikor a **RÁ KÖVETKEZŐ**
NAPON

ELVÁRÁSOK

Mikor megy a
következő vonat?

Mennyibe kerül a
jegy?



Utas

El akarok jutni Szolnokról
Veszprémbe.



Rendszergazda

VÁRAKOZÁSOK

Minden hívást
fogadjunk.

Az utas tájékoztatása
sikeres legyen.



Ügyfélszolgálat

Bonyolult feladatokra
idő kell.

Elég az erőforrás?

A MEGVALÓSÍTÁS FOLYAMATA

