

Sajtóközlemény

Budapest, 2010. szeptember 14.

Szakmai összefogás az első magyar intelligens ügyfélszolgálat bevezetéséért A Montana rendszere hazánkban elsőként a Vodafone-nál debütál

Befejezéséhez közeledik a Montana intelligens ügyfélszolgálat fejlesztési projektjének első fázisa. Az infokommunikációs szakma és a kutatói szféra együttműködésében megvalósuló intelligens ügyfélszolgálatnak köszönhetően olyan sokrétű és valós idejű ügyfélkiszolgálás válik elérhetővé, amely a magyar nyelvű folyamatos beszéd felismerésen keresztül javíthatja az ügyintézés módját, az ügyfelek elégedettségét. A hazánkban elsőként a Vodafone-nál debütáló rendszer a telefonáló beszédének elemzésével automatikusan a meghatározott kategóriákba sorolja a hívást, további folyamatokat elindítva ezzel.

Az intelligens ügyfélszolgálat megvalósítására irányuló innováció a magyar nyelvű folyamatos beszéd felismerését, szemantikai és nyelvi szövegelemzésre épülő hangbányászati eljárások kutatását és pilot rendszerben a kutatások eredményeinek integrációját célozza meg.

„A Montana több mint 20 éves történetében mindig is meghatározó jelentőséggel bírt az innováció: folyamatosan arra törekedtünk, hogy fejlesztéseink hidat képezzenek a tudományos terület és az ipar szereplői között” – fejtette ki Vadász Pál, a Montana Tudásmenedzsment Kft. ügyvezetője a projekt kísérleti helyszínén, a Vodafone székházában tartott sajtótájékoztatón.

A telefonáló beszédének elemzése nyomán a hívást az előre meghatározott kategóriákba lehet majd sorolni, sőt az új rendszer képes lesz olyan statisztika előállítására is, amely megmutatja az ügyfélszolgálat kihasználtságát és a leggyakoribb kérdéseket. A kategóriáknak köszönhetően hatékonyabban lehet majd a munkát megszervezni, a munkatársakat beosztani, így az ügyfél gyorsabb és pontosabb megoldást kaphat problémájára.

A projekt két év alatt, 2012. március végére éri el a kívánt eredményt. A kísérleti ügyfélszolgálati rendszer a Vodafone Magyarország 2009-ben felavatott, miskolci székhelyű, európai színvonalú Regionális Ügyfélszolgálati Központjában működik majd. A hazánkban egyedülálló újdonságot jelentő integrált rendszer komplex kutatás-fejlesztési együttműködés keretében valósul meg, az infokommunikációs szakma és a kutatói szféra összefogásával. Az innovatív hangbányászati eljárások kutatásában részt vesz a THINKTech Kutatási Központ, a BME Távközlési és Médiainformatikai Tanszék, az MTA Nyelvtudományi Intézete és az Aitia International Informatikai Zrt. is.

A kutatás a BME TMIT és jogelődjei több évtizedes beszédtechnológiai szellemi háttérének eredményeire épül. A BME-TMIT és a THINKTech Kutatási Központ együttműködésében kerül kidolgozásra a telefonos ügyfélszolgálatok speciális igényeihez illeszkedő beszéd-felismerési módszertan és alkalmazás, az eredményeket a BME-TMIT az egyetemi oktatásba is visszacsatolja. A beszéd felismeréshez szükséges eszköztárat, illetve az új eljárások ipari használatra alkalmas implementációját, integrációját az Egyetemmel évek óta együttműködő AITIA International Zrt. biztosítja. A kutatáshoz elengedhetetlen ügyfélszolgálati beszédadatbázisok előkészítését az MTA Nyelvtudományi Intézete végzi.

A Montana által vezetett fejlesztésben – melyhez az Európai Unió és a magyar állam összesen 218 400 000 forint támogatást nyújt – részt vesz, s egyben a pilot helyszínét biztosítja a Vodafone Magyarország Zrt., amely így az országban először alkalmazhat majd hangfelismerő rendszert call centerében.

„A Vodafone-nál mind globális, mind pedig helyi szinten az ügyfeleket helyezzük a középpontba. Ennek megfelelően az új előfizetők igényeinek kielégítése ugyanolyan fontos számunkra, mint a meglévőkkel történő folyamatos és kétirányú kommunikáció. Örömmel szolgál, hogy ügyfélkezelési rendszerünk folyamatos fejlesztésének eredményeként hazánkban elsőként a Vodafone-nál mutatkozik be az intelligens ügyfélszolgálat. Hiszünk abban, hogy ezzel az egyedülálló, innovatív technológiával megteremtjük annak a lehetőségét, hogy ügyfeleink igényeit még pontosabban és gyorsabban ismerjük fel, így azokra valós időben és az elvárásokat meghaladva tudunk reagálni, tapasztalatainkat pedig „kiválóság központként” átadjuk a Vodafone csoport többi vállalatának is.” – emelte ki beszédében dr. Beck György a Vodafone Magyarország Zrt. elnök-vezérigazgatója.

A 6 vállalat illetve intézmény összefogásának eredményeként megvalósuló fejlesztés egyik meghatározó tudományos értéke a magyar hangzó szöveg felismerésének új technikáján alapul. Ez a projekt több eszköz összekapcsolásával valósítja meg az elérendő célt. Ennek első lépcsőfoka a beszéd felismerés, az így nyert információ pedig második lépcsőfokként a szövegbányászat eszközeivel válik hasznosíthatóvá. Ez azt jelenti, hogy egyrészt elemezhetővé válik az a hatalmas mennyiségű információ, mely az ügyfélszolgálaton felhalmozódik, másrészt a diszpécser munkáját már beszélgetés közben, ahhoz kapcsolódó releváns információk felkínálásával támogatja a rendszer. A szoftverfejlesztés eredményeképpen a beszédtempó vagy a kiejtés egyéni vonásaitól függetlenül értelmezhetővé válik a szöveg az intelligens informatikai program számára.