



AI Ügyfélszolgálat

www.medhubai.pro

A modern ügyfélszolgálati csapatok állandó nyomás alatt állnak, hogy komplex, nagy volumenű kérdésekre válaszoljanak anélkül, hogy az állomány létszáma növekedne, vagy az elégedettség csökkenne. A Retrieval-Augmented-Generation (RAG) biztosítja, hogy a generatív MI által adott válaszok megbízhatóak és naprakészek maradjanak, míg a hang alapú telefonos AI elhárítja az utolsó akadályt – a telefonhívásokat.

Termék 1: MedHubAI Ügyfélszolgálati Chatbot

(Web- és mobil-widget – opcionálisan teljes képernyős chat)

A probléma

- A beérkező kérdések 40-60 %-a ismétlődő, „ismert válasz”, mégis terheli az csapatot és pénzbe kerül
- Az ügyfélélmény-vezetők 87 %-a szerint a generatív MI már kritikus fontosságú
-

A MedHubAI megoldásunk

Egy felugró ablak tetszőleges oldalba illesztve, amely valós időben olvassa a céges irányelveket, termék-dokumentációt és CRM-jegyzeteket vagy orvosi protokollokat, majd ezekhez illeszti a nagy nyelvi modellt. A válaszok mindig a legfrissebb, engedélyezett forrást idézik a találgatás helyett (nem kavarja ide a chatGPT által összevadászott online tartalmakat, wikipédiát stb)

Előnyök	Jelentőségük
30%-os csökkenés	chatbotok megfelelnek a beszélgetési időt
0-24 azonnali válaszadás	megszünteti az ügyfélelvándorlást munkaidőn kívül; a páciensek gyorsabb, nyugodtabb élményről számolnak be.
Auditálható hivatkozások	minden válasz az adott dokumentum pontos bekezdésére mutat, növelve a bizalmat és a jogi megfelelést
Villámgyors bevezetés	A rövid kódsor bármely weboldalba beilleszthető; napok alatt élesedik
Statikus tudás beszélgetéssé alakítása	a beszélgetőfelület segít a felhasználóknak gyorsabban feldolgozni az összetett anyagokat, különösen érzelmileg terhelt helyzetekben
Valódi „személyiség” kialakítása	tudatos hangnem, szókincs és határok; empátikus, informatív, biztonságos, de nem helyettesít szakembert
Beépített korlátok	előre tiltott témák (pl. gyógyszerfelírás), és megfelelőségi következő lépések
Alkalmazkodás érzelmi állapothoz és műveltséghez	a rendszer felméri a stressz-szintet, az oktatási háttérrel, és ehhez igazítja a választ.
Anonimitásból fakadó bizalom	nincs bejelentkezés, nincs regisztrálás, jobban megnyílnak az ügyfelek
Sürgős esetek felismerése	viselkedésbeli jelekre reagál és riaszt, emberi munkaerőhöz irányít.
Többretegű tesztelés	szakértők ellenőrzik a válaszadási minőséget, hogy a hangnem és a tartalom pontos legyen.

Hogy térül meg a befektetés?

- A Vodafone és a Klarna milliókat takarított meg hasonló megoldásokkal, a chatek 60-70 %-át AI kezeli

Miért MedHubAI, és nem a jól ismert chatbotok?

- HIPAA/GDPR szintű szabályozói megfelelés, szakértők által (pl. orvos) ellenőrzött válasz, EU-n belüli adattárolás.
- **Folyamatos fejlesztési ciklus:** minden válasz naplózott; valós idejű monitorozás, automatikus riasztások; nincs ismétlődő hiba.
- **Auditált gyors bevezetés** – két hét alatt tisztítjuk, a dokumentumokat feldolgozzuk, közösen finomítjuk a hangnemet, majd AI- és emberi tesztekkel élesítünk.
- Heti e-mail elemzések, riportok, valós idejű dashboard és beszélgetés figyelés, automatikus regressziós tesztek.
- Folyamatos modellfrissítések és rendszertesztek az eredmények pontosságának biztosítására

Jövőbeli, opcionális bővítések

1. **Human-in-the-loop alerting** - az MI értesíti a kollégát, ha az ügyfél „embert kérek” típusú kifejezést használ.
2. Képfeltöltés, fényképes konzultáció, pszichoszociális kérdésmodul – bekapcsolható extra funkciók újratelepítés nélkül.

Termék 2: MedHubAI hang alapú telefon AI

O-24 hangalapú AI ügyfélszolgálat www.medhubai.pro

A probléma

- A fogyasztók 60 %-a ma is először telefonál, ami hosszú várakozási időt és ügynöki kiégést okoz.

A MedHubAI “Voice Agent”

Egy telefonszám, amely emberien köszönti a hívókat, valós tudás alapján ad válaszokat és a bonyolult eseteket összefoglalóval adja át az emberi kollégáknak.

Előny	Hatás
Párhuzamosan több ezer hívás kezelése	bizonyítottan > 44 millió hívás, 99,9 % üzemidő
Okos irányítás, bonyolult menük nélkül	a hívó egyszerűen elmondja, mit szeretne (nincs IVR)
Egy hívással megoldódhat a probléma, nem kell eskalálni	Lehetőség van ügyfél azonosításra és a fiók adatok alapján személyre szabott választ adhat az AI
Szabályozott iparági megfelelés	GDPR, SOC2, HIPAA és PCI védelem beépítve

Iparági tapasztalatok

- Az AI-hang-agentek gyakorlatilag nullára csökkentették a várakozási időt, és drasztikusan mérsékeltek a hívásmegszakítást nagy forgalmú központokban.
- Az első úttörő cégek O-24 lefedettséget értek el új munkaerő felvétele nélkül; így az emberi munkaerő az empatikus beavatkozást igénylő esetekre koncentrálhatnak.
- Beépített spam-szűrés a felesleges hívások kiszűrésére.

Miért válasszuk a MedHubAI megoldását?

- **Közös tudásbázis** – a telefon és a chat ugyanarra az igazságforrásra épül, így a válaszok következetesek.
- **Iparági sablonok (egészségügy, vendéglátás stb.)** – valós felhasználókon tesztelt előre definiált beszélgetés kezdeményezések
- **Gyors A/B tesztelés** – egyetlen irányítópulton lehet hangot és a promptokat finomhangolni.
- Alkalmazkodás a hívó érzelmi állapotához és műveltségéhez.

GYIK cégvezetőknek

1. **Biztonságos-e az egész rendszer érzékeny adatokhoz?**
Igen – a tartalom titkosított adatbázisban marad; a modell csak a szükséges töredék szöveget látja.
2. **Kiváltja-e az AI az kollégáimat?**
Nem. Az AI a rutinfeladatokat veszi át, így az emberek empátiára és a termék-szolgáltatás ajánlására fókuszálhatnak.
3. **Mennyi idő a bevezetés?**
Tipikusan chatbot esetén kb. 1 hét; telefonos: kb. 2 hét (beleértve a tesztfázist, ami a döntéshozók mennyiségétől függően elhúzódhat).

www.medhubai.pro

Csernák Bence

bence.csernak@medhubai.pro

WhatsApp +44 7999 081648

Csernák Tamás

tamas.csernak@medhubai.pro

+36 30 958 1893