Elvira megszólal

2023. január 31. kedd, 09.58 / Utolsó módosítás: 2023. március 1. szerda, 10.54

Lényegesen gyorsul az utasok kiszolgálása a MÁVDIREKT telefonos ügyfélszolgálatán: teljesen magyar fejlesztésű robotasszisztenssel újul meg az Elvira menetrendi szolgáltatás.

Egyszerre akár tíz érdeklődő kiszolgálására alkalmas robotasszisztenssel újul meg a vasúttársaság telefonos ügyfélszolgálata, a MÁVDIREKT. A tapasztalatok alapján az ügyfelek a leggyakrabban egyszerű menetrendi információk miatt érdeklődnek. Ezeket az igényeket a magyar nyelvre létrehozott új robotasszisztens, Elvira magas minőségben képes kiszolgálni. A fejlesztésnek köszönhetően az élőhangos operátorok munkájában energia és idő szabadul fel az összetettebb utastájékoztatási kérdések kezelésére. A robotasszisztens mesterséges intelligencia alkalmazásával, irányított párbeszéd mentén, egy önkiszolgáló rendszerbe ágyazva gyors válaszokat képes adni a belföldi vasúti menetrendi kérdésekre. Ehhez az utazásra vonatkozóan célzott kérdéseket *(Honnan? Hová? Mikor?)* tesz fel az érdeklődőknek, majd a több milliónyi közlekedési adatból az utazási igényeknek leginkább megfelelő menetrendet ismerteti.

A robotasszisztensnek köszönhetően a beérkező hívás során, az ügyfélszolgálatokon az operátor kapcsolásáig megszokott várakozási idő megszűnik. Az esetleges vészhelyzeti hívásokat a rendszer azonosítja és azonnal, elsőbbséggel emberi kezelőhöz továbbítja. A gyors menetrendi tájékoztatás folyamatában elengedhetetlen az állomásnevek pontos beazonosítása, ezért Elvira a Magyarországon jelenleg üzemelő 1268 állomás nevét ragozott, vagy töredékszavakkal és szinonimákkal, több mint 58 ezer formában érti meg. *(Ilyen például a Köki=Kőbánya-Kispest, Fehérvár=Székesfehérvár.)* Az utazásra használt menetjegyek áráról is egyszerűen kérhető tájékoztatás, amihez az utazási kedvezmények beazonosítása szükséges. A 62 különböző elnevezéssel azonosítható kedvezménytípust 1620 szinonimával, ragozott alakkal kezeli a rendszer.

A rendszer a karácsony óta tartó tesztüzem során eddig közel 12 000 telefonálót szolgált ki. Az utasok visszajelzései alapján a modern megoldásnak köszönhetően várakozási idő nélkül sikerül információt szerezni a menetrendre és árakra vonatkozóan, továbbá a robotasszisztens azt is jól ismeri fel, ha valamely kérdésben élő ügyintéző bevonása szükséges.

A MÁV utasai számára bevezetett újdonság az első olyan magyar nyelvű robotasszisztens, amely a hazai innovációs fejlesztések eredményeiből jött létre. „Büszkék vagyunk rá, hogy a hang alapú virtuális asszisztensek terén mi alkothattuk meg az első olyan rendszert, amely teljes egészében magyar technológiákra, magyar komponensekre épül” - mondta el Körmendi György, a Clementine ügyvezető igazgatója. A rendszer a Cisco megoldáscsomagját alkalmazó NTT fővállalkozásában és a Clementine szakmai vezetésével valósult meg. A más vasúttársaságnál még nem alkalmazott fejlesztés egyik pillérét ugyanaz a Text-to-Speech (TTS) beszédszintézis technológia képezi, amellyel az állomási, fedélzeti hangosbemondási üzenetek is létrehozhatók, és az elmúlt évek fejlesztései révén ezeket már egyre több állomáson, vonaton hallhatják az utasok. Gépi tanuló algoritmusok teszik lehetővé, hogy a robotasszisztens megértse, feldolgozza a szóban elhangzó kéréseket és pontos válaszokat adjon a vonatok menetrendjéről, a jegyárakról. A további, folyamatos fejlesztés érdekében a rendszer minden hívást kiértékel, és azonosítja az esetleges problémás hívásokat.

Elvirával történő beszélgetéshez az éjjel-nappal elérhető MÁVDIREKT telefonos ügyfélszolgálatot a +36 1 3 49 49 49 -es, vagy Telekom hálózatból a +36 30 499 4999-es, Yettel hálózatból a +36 20 499 4999-es, Vodafone hálózatból pedig a +36 70 499 4999-es telefonszámon szükséges hívni.

Forrás:https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/elvira-megszolal