Rekordévet zárt a MÁVDIREKT – idén ünnepli 10. születésnapját a MÁV-VOLÁN-csoport call centere

2024. január 20. szombat, 08.52 / Utolsó módosítás: 2024. január 21. vasárnap, 09.26



Idén januárban ünnepli az újjászervezésének 10. évfordulóját a MÁV-START telefonos ügyfélszolgálata a MÁVDIREKT. A jubileumra egy rekordévvel készültek, 2023-ban több mint 750 ezer hívást bonyolítottak le, valamint elindult a mesterséges intelligencia által működtett robotasszisztens Elvira, aki 333 ezer alkalommal segítette az utasokat. 2024 májusától pedig már a MÁV-VOLÁN-csoport színeiben a Volánbusz ügyfélszolgálati feladatait is a MÁVDIREKT látja majd el.

A vasúthoz 2014-ben visszakerült MÁVDIREKT idén ünnepeli 10 éves születésnapját. A visszaszervezése során nagy hangsúlyt fektettek a telefonos ügyfélszolgálati szolgáltatás megújítására, újragondolására. Ezzel egyidejűleg vezette ki a vasúttársaság az internetes jegyértékesítés elterjedése miatt az InterCity pótjegy előrendelést, helyette nagy hangsúlyt fektettek a jegyértékesítő automatákon történő vásárlás és az e-vonatjegyek megváltásásnak telefonos támogatására. A MÁVDIREKT menürendszere a visszaszervezéssel teljesen megújult.

A MÁVDIREKT egy könnyen átlátható, maximum kétlépcsős mélységű menürendszert kapott, rövid várakozási időt, és meglepően gyors ügyintézőhöz jutást biztosítva. Az Index.hu akkori, országos call centerek között végzett felmérésén a MÁVDIREKT az első helyen végzett az ügyintézőhöz jutás legrövidebb idejének versenyében. Az átlagos várakozási idő 2023-ban is alig 39 másodperc volt, miközben a hívások mennyisége csúcsot döntött, több mint 750 ezren keresték fel a telefonos ügyfélszolgálatot.

Már az első évben nagyjából 540 ezer hívás futott be a MÁVDIREKT-hez, mely szám 2023-ra már meghaladta a 750 ezret. Az elmúlt 10 évben összesen több mint 5,6 millió telefonhívás érkezett a telefonos ügyfélszolgálathoz. Átlagosan 97-98 %-os a beérkezett hívások megválaszolásának aránya. A beérkező telefonhívások kezelése mellett az utasok e-mailben érkező kérdéseire is válaszolnak, melynek száma 2014-ben még épp elérte a 19 ezret, 2023-ra viszont már közel 57 ezer írásos választ küldött ki a MÁVDIREKT, főként a díjszabási és menetrendi kérdésekre válaszolva. A 10 év alatt összesen közel 300 ezer válaszlevelet kaptak tőlük az ügyfelek.

Közel 1 éves, igen intenzív fejlesztői munka eredményeként 2023 januárjában szolgálatba állt Elvira, a MÁVDIREKT robotasszisztense, aki mesterséges intelligenciája révén egy önkiszolgáló rendszerbe ágyazva válaszokat képes adni a belföldi menetrendi kérdésekre. Elvira célzott kérdéseket tesz fel az érdeklődőknek és több milliónyi közlekedési adatból a kiajánlás során az utazási igényeknek leginkább megfelelő menetrendet mondja el. A robotasszisztens 2023 októberétől egy újabb funkcióval bővült, melynek segítségével azonosítani tudja, hogy ha a hívó fél mobiltelefonszámról érdeklődik és a lekérdezett menetrendi és jegyárra vonatkozó ajánlatot már nem csak szóban, hanem az utas választásának megfelelően írásban, a kijelzett mobilszámra történő SMS küldésével is meg tudja adni az utasoknak. A robotasszisztens jelentős segítséget nyújt a MÁVDIREKT mindennapi munkájában, hisz amíg Elvira az egyszerűbb belföldi menetrendi kérdésekre könnyedén válaszolni tud, addig az ügyintézők a komplexebb tudást igénylő feladatokra tudnak koncentrálni, ezzel is emelve a telefonos ügyfélszolgálati tevékenység értékét. Elvira 2023-ban több 333 ezer alkalommal segítette az utasokat hívásukkor.

A MÁVDIREKT a hét minden napján éjjel-nappal hívható a +36 (1) 3 49 49 49 -es telefonszámon, Telekom hálózatból a +36 30 499 4999-es telefonszámon, Yettel hálózatból a +36 20 499 4999-es, Vodafone hálózatból pedig a +36 70 499 4999-es számon érhető el vagy online a MÁV-VOLÁN-csoport honlapján [1].

Budapest, 2024. január 20.
MÁV Zrt. Kommunikációs Igazgatóság

Forrás:https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/rekordevet-zart-mavdirekt-iden-unnepli-10-szuletesnapjat-mav-volan-csoport-call-centere

Hivatkozások
[1] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/uzenetkuldes