



A GÉP FOROG, AZ ALKOTÓ *NEM* PIHEN –

Egymásra utalt MI és ember a modern ügyfélszolgálati folyamatokban

NAGY LAJOS

*Integrált közszolgáltatások ágazati igazgató,
nagy.lajos@nisz.hu*

2022



9 ÉV
20 MILLIÓ
MEGKERESÉS

2022

~ 3 MILLIÓ
MEGKERESÉS



3000 ÜGYTÍPUS



FŐBB SZOLGÁLTATÁSOK

- › Elektronikus ügyintézés támogatása
- › Telefonos és videócsatornás ügyindítás és ügyintézés
- › Államigazgatási ügyintézésre vonatkozó információnyújtás és támogatás
- › Konkrét ügykörökre vonatkozó tájékoztatás
- › Időpontfoglalás a személyes ügyfélszolgálatokra
- › Ügyintézési státuszinformáció nyújtása
- › Telefonos és arcképes azonosítás
- › Bejelentések, panaszok rögzítése és kezelése

~ 3x-OS LÉTSZÁM EMELKEDÉS

2014 ~ 100 fő

2022 ~ 300 fő



KIHÍVÁSOK FELÉRTÉKELŐDÖTT ELEKTRONIKUS TÉR

SZOLGÁLTATÓI KIHÍVÁSOK

MEGKERESÉSSZÁM
NÖVEKEDÉSE

ÜGYFÉLSZOLGÁLATI
KAPACITÁS KORLÁT
TECHNIKAI/SZEMÉLYI

OFFLINE
CSATORNÁK
KORLÁTOZOTT
ELÉRÉSE

INTÉZKEDÉSEK
GYORS
VÁLTOZÁSA

ÜGYFÉLELVÁRÁSOK

IGÉNY AZ
ONLINE
ÜGYINTÉZÉS
RE
DIGITÁLIS
ÉRETTSÉG

GYORS
ÜGYINTÉZÉS
SORBANÁLLÁS
UTAZÁS
NÉLKÜL

AZONNALI,
100%
PONTOS
VÁLASZ

KOMPLEXEBB
ÜGYEK
ÉLETHELYEZT
ALAPÚ
TÁJÉKOZTATÁS

MEGKERESÉSEK
60%-ÁBAN AZ
ÜGYEK
ELINTÉZÉSÉNEK
TÁVLRÓL
TÖRTÉNŐ
TÁMOGATÁSA

INNOVÁCIÓ AZ ÜGYFÉLKISZOLGÁLÁSBAN

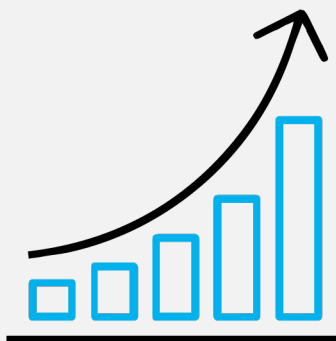
- > MI VEZÉRELTE MEGOLDÁSOK
- > ROBOTIZÁCIÓS FEJLESZTÉSEK GYORSÍTÁSA
- > AUTOMATIZÁCIÓ

KIHÍVÁSOK A ÜGYFÉLSZOLGÁLATON

KÖZIGAZGATÁSI ÜGYFÉLVONAL

A MI megoldások bevezetése előtt
az írásos megkeresések

2014 – 2021
10x NÖVEKEDÉS

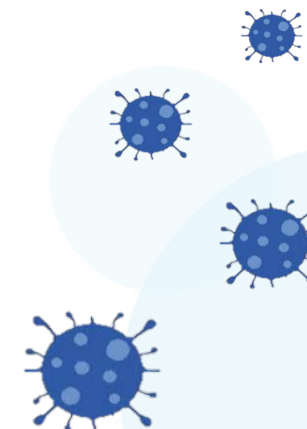


A pandémia hatása:

2021 Q1-ben

MEGKERESÉSSZÁMBAN
200%-OS NÖVEKEDÉS

2019 Q1-hez képest



A koronavírus okozta járványhelyzet
következményeként 2020-ban

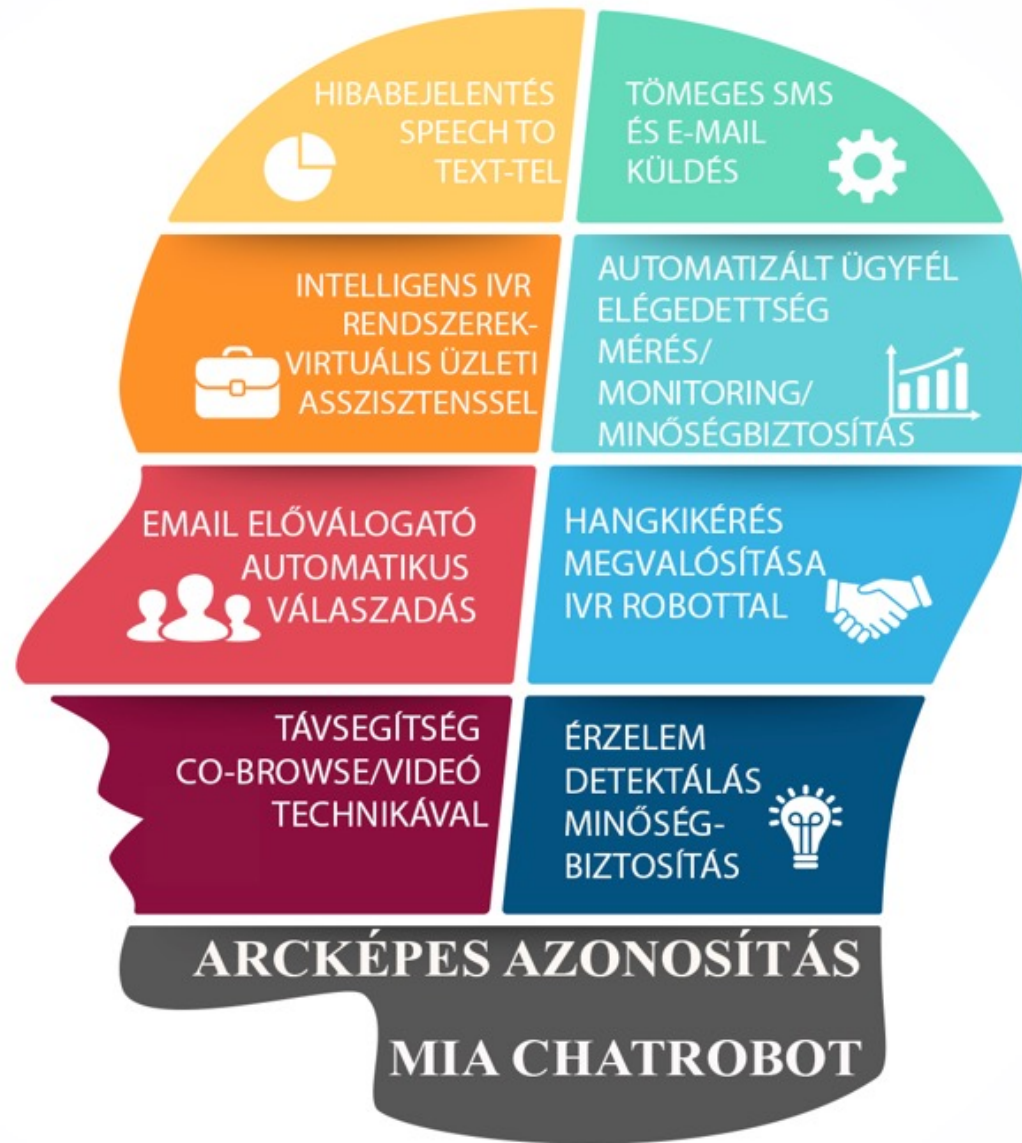
~ 625 000 ELEKTRONIKUS MEGKERESÉS **150%-OS** ↑

~ 447 000 EMAIL, **300%-OS** ↑

~ 176 000 CHAT, **75%-OS** ↑

növekedés 2019-hez képest

MI FELHASZNÁLÁSA AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLATON



- › MIA Chatrobot
- › Videótechnológián keresztül történő azonosítás
- › ANITA E-mail szétválogató rendszer
- › Elektronikus megoldások újabb ügytípusokra történő kiterjesztése (online űrlapok, kisalkalmazások)
- › Mobilapplikációk
- › KIOSK elektronikus ügyintézési pont

INNOVATÍV MEGOLDÁSOK – MEGVALÓSULÓ MI ALKALMAZÁSOK

CHATROBOT

2021 májusában indult
MIA Chatbot
alkalmazás

E-MAIL SZÉTVÁLOGATÓ

2023 elején elinduló
A.N.I.T.A (Artificial
Neural-Intelligence
Translator Assistant)

VIDEÓS AZONOSÍTÁS

2021 februárjában indult
Videótechnológián keresztül
történő azonosítás és
ügyintézés

ÜGYFÉL

Gyors reakció az igények változására,
0 -24 órás rendelkezésre állás,
Jelentős ügyintézési idő csökkenés,
Biometrikus azonosítás

ÜGYINTÉZŐ

Monotonitás és az ügyintézői teher
csökkentése,
Erőforrás átcsoportosítása az
összetettebb feladatokra,
Automatikus ügyintézés

VÁLLALAT

Hatékonyság növelése
Megtérülő beruházás
Növekvő ügyfélélmény

Az új csatornák a személyes ügyintézés érzetét nyújtják, egyszerűsítve és biztonságossá téve a kommunikációt.

MIA CHATROBOT

Az **UGYFELKAPU.GOV.HU** oldal felületén ügyfélkapu témakörben indult.

A második ügýtípus a napokban elindult
CÉGKAPU REGISZTRÁCIÓ

A következő új ügýtípus a
KÉMÉNYSEPRŐ TEVÉKENYSÉG támogatása lesz.



BESZÉLGETÉSEK ÖSSZETÉTELE (2022 Q1-Q3)

37%
Automatikus
válaszok

62%
Válaszok
Félautomatikus

1%
Begépett
válaszok

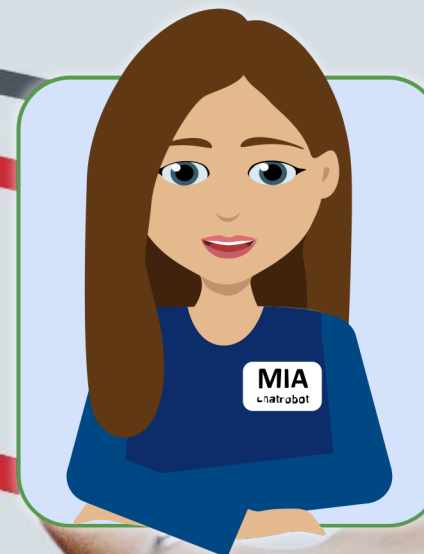
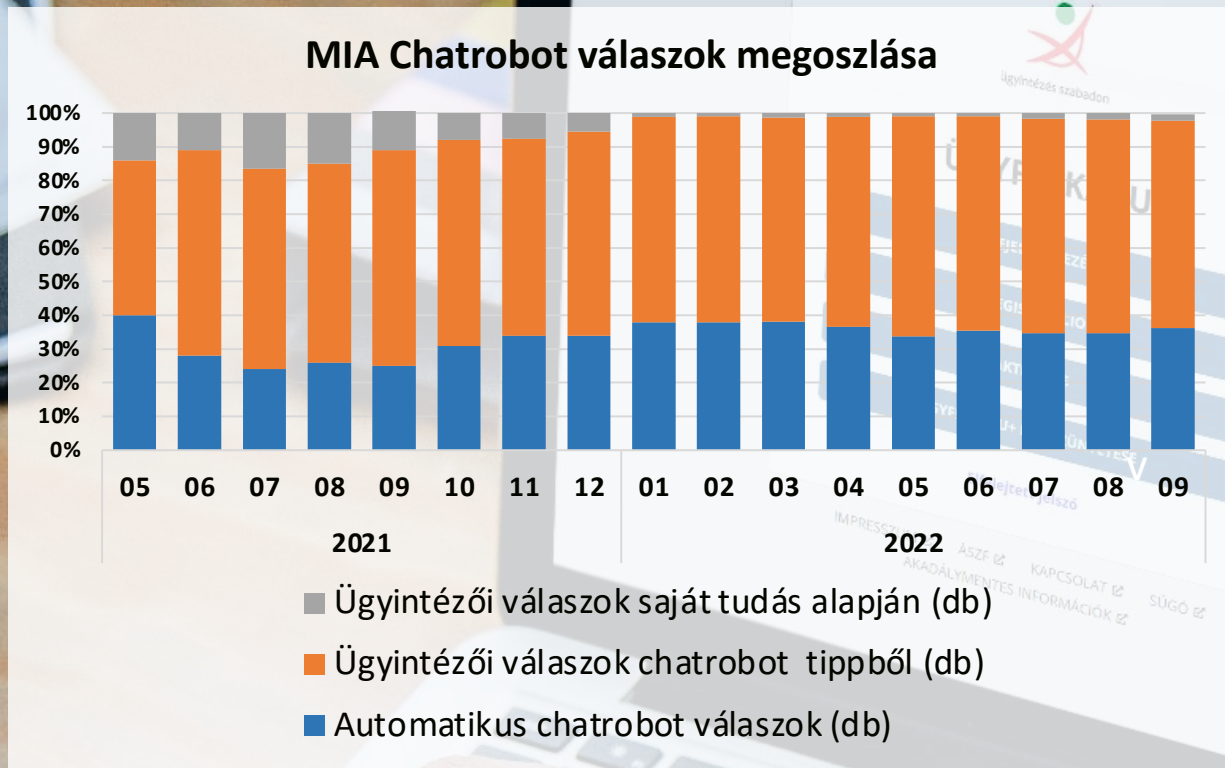


462 000
ÜGYFÉL KÉRDÉS

2022

> Összes megkeresés ~3 millió, ebből 6,8% AUTOMATIKUS VÁLASZ

MIA CHATROBOT TANUL, A SZOLGÁLTATÁS FEJLŐDIK



SEGÍTHETEK?

2021

- > Automatikus válaszok **30%**
- > Ügyintézői válasz **13%**

2022

- > Automatikus válaszok **36%**
- > Ügyintézői válasz **1-2%**

A.N.I.T.A - E-MAIL SZÉTVÁLOGATÓ RENDSZER

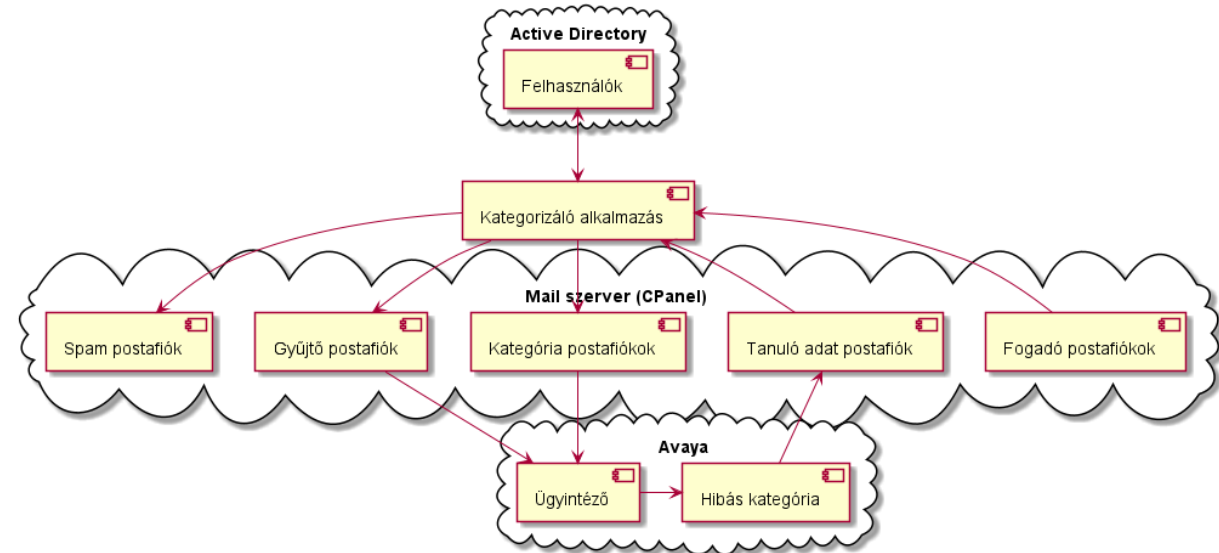
Artificial Neural-Intelligence Translator Assistant

E-mail forgalom
2014 ~ 52 000 E-mail
2021 ~ 560 000 E-mail



MI által támogatott E-MAIL SZÉTVÁLOGATÓ

- > **Beérkező levelek feldolgozása**
 - > Spam szűrés
 - > Nyelvfelismerés
 - > Kategorizálás
 - > Levelek továbbítása
- > **Karbantartás**
 - > Kategóriák, postafiókok, modellek, felhasználók adminisztrálása
- > **Tanulóadatok feldolgozása**
 - > Címkézés, Törlés, Álnevesítés
- > **Riportolás**
 - > Rendszer általános állapota, Modellek teljesítményének statisztikái
 - > Tanulóadatokkal és feldolgozásukkal kapcsolatos statisztikák



VIDEOTECHNOLÓGIÁN KERESZTÜL TÖRTÉNŐ AZONOSÍTÁSI ÉS ÜGYINTÉZÉSI SZOLGÁLTATÁS (VKTA)

Szolgáltatások

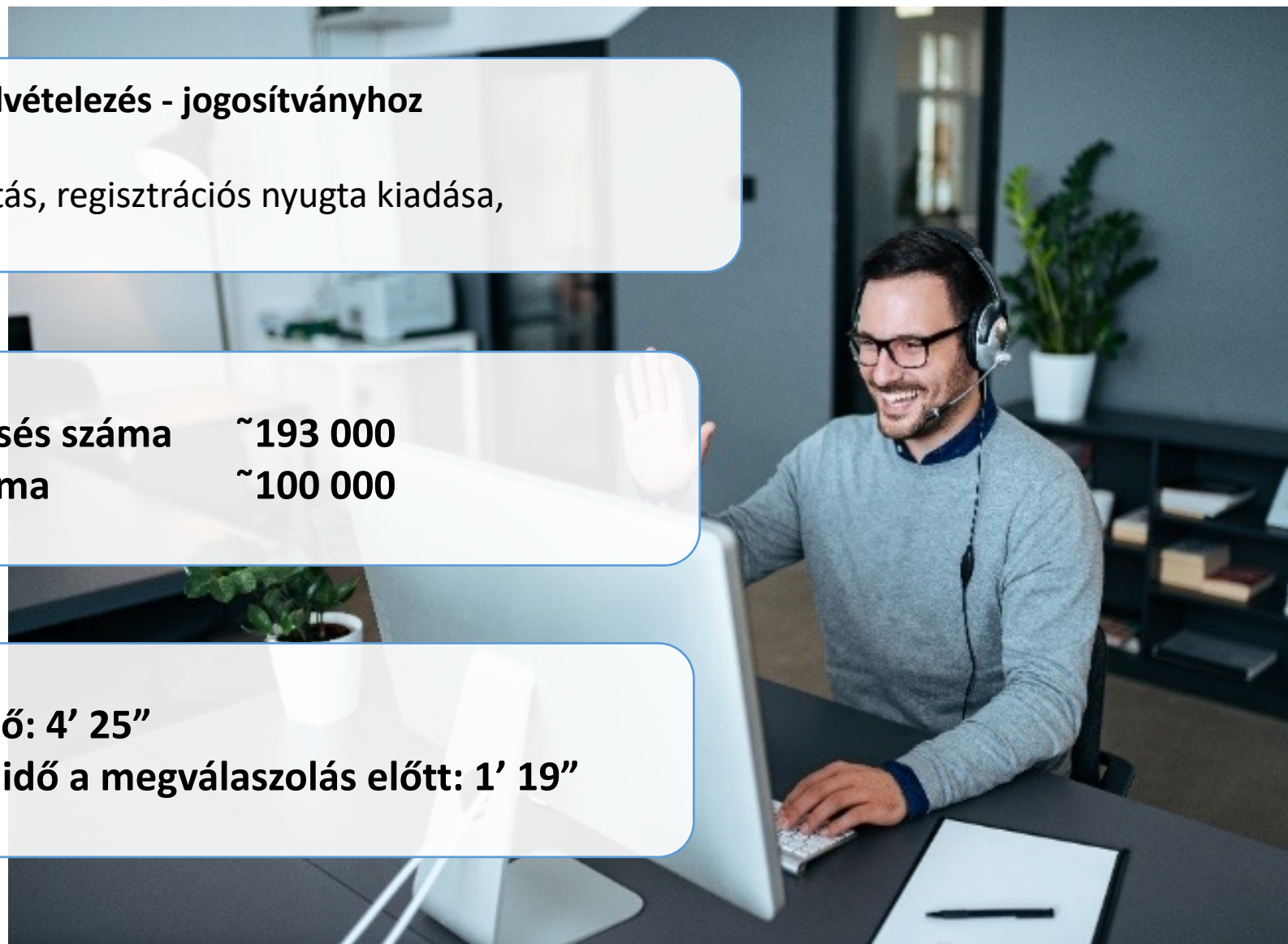
Arcképmás- és aláírás felvételezés - jogosítványhoz
Ügyfélkapu regisztráció
(Ügyfélkapu adatmódosítás, regisztrációs nyugta kiadása, felhasználónév kiadása)

Megkeresés

Összes videómegkeresés száma ~193 000
Összes ügyintézés száma ~100 000

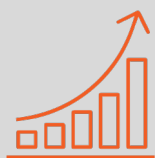
Ügyintézési idő

Átlagos ügyintézési idő: 4' 25"
Az átlagos várakozási idő a megválaszolás előtt: 1' 19"



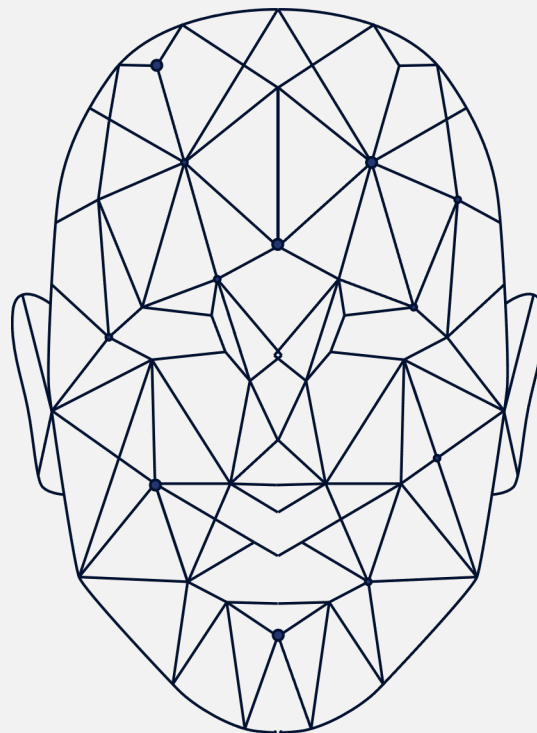
ARCKÉPES AZONOSÍTÁS

A VIDEÓMEGKERESÉSEK SZÁMA



2021 - 2022

124%-OS



2021 Q2 – 2022 Q3
**~14 000 ARCKÉPET
ÉS ALÁÍRÁST**
felvételeztünk.

Az indulás óta
KÖZEL 58 000 ARCKÉPES
AZONOSÍTÁS REGISZTRÁCIÓ

2021 INDULÁSTÓL
ARCKÉPES AZONOSÍTÁS
REGISZTRÁCIÓ
SZÁMÁBAN 9x NÖVEKEDÉS

**ARCKÉPMÁS- ÉS
ALÁÍRÁS-FELVÉTELEZÉS**

BÁRHOL,
BÁRMIKOR.

INTÉZD ONLINE!



2021 Q4-es indulástól
6000
ÜGYFÉLKAPU ÜGYINTÉZÉS

ÖNKISZOLGÁLÓ ELEKTRONIKUS ÜGYINTÉZÉSI PONTOK TÁMOGATÁSA

Új, mesterséges intelligenciával támogatott,
érintőképernyős önkiszolgáló e-ügyintézési pont



ÜGYINTÉZÉS



1. Erkölcsi bizonyítvány igénylés;
2. Vezetői engedély pótlás;
3. Állandó személyazonosító igazolvány pótlás
4. Állandó személyazonosító igazolvány igénylés
5. Elektronikus lakcímbejelentés
6. Magánútleveél igénylés
7. Születési anyakönyvi kivonat igénylése
8. Házassági anyakönyvi kivonat igénylése
9. Bejegyzett élettársi kapcsolatról anyakönyvi kivonat igénylése
10. Okmányérvényesség ellenőrzése
11. Jármű ideiglenes kivonása
12. Jármű ideiglenes kivonás meghosszabbítása
13. NEK kártyafelhasználói regisztráció (Diákigazolvány)
14. Aláírás minta-létesítés

AI-20

SUMMARY: ZONE: A

AI-20

SUMMARY: ZONE: A
Anonymous

A jövő elkezdődött a legemberibb technológiával