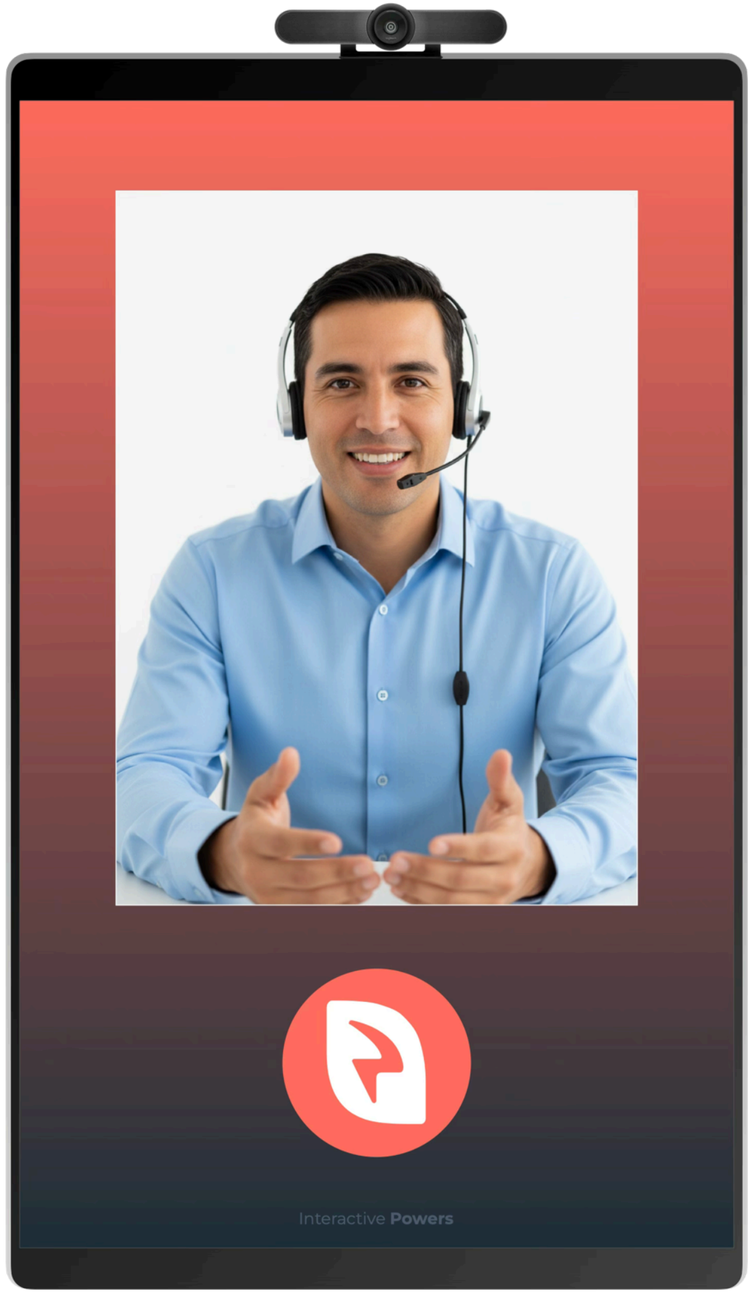
Telepresence
Phygital

Személyes ügyfélkiszolgálás videón keresztül, helyszíni személyzet nélkül.

Videó-kioszk Videohívás Hívás WhatsApp



A jelenlegi helyzet az ügyfélponton

Ma az értékes interakciók többsége e négy forgatókönyv valamelyikével végződik. Ezek nem végrehajtási hibák: annak előre látható következményei, hogy a kiszolgálási kapacitást egy helyhez és egy nyitvatartáshoz kötjük, miközben a kereslet nem ehhez igazodik.



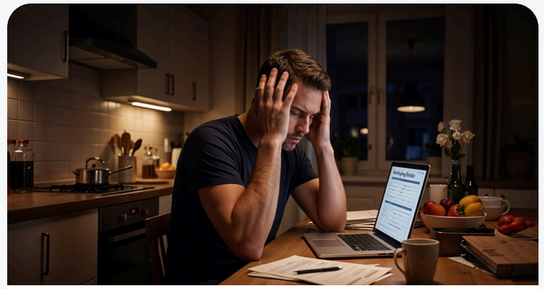
Várakozás és lemorzsolódás

Az ügyfél belépéskor felméri a sort, és másodperceken belül dönt. A veszteség még bármilyen interakció előtt bekövetkezik, és egyetlen rendszerben sem hagy nyomot.



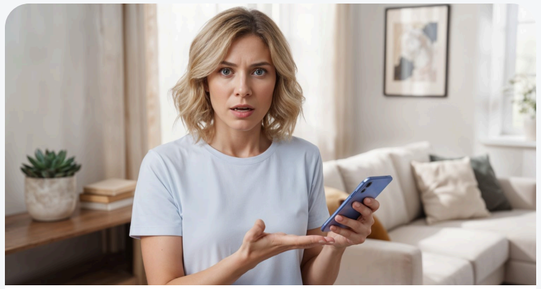
Elhalasztott tanácsadás

Azért jön, hogy valaki eligazítsa, de egy generalistával találkozik. A válasz egy időpont, egy call centerhez való átirányítás, vagy hogy jöjjön vissza más napon.



Zsákutcás önkiszolgálás

A digitális folyamat megoldja az egyszerű eseteket, de magára hagyja az ügyfelet pont akkor, amikor felmerül a kétség vagy a kivétel, amely eldönti az ügyet.



Hiányos távoli csatorna

A telefon és a chat összeköt, de nem teszi lehetővé a dokumentum megtekintését, a képernyő megosztását, sem az azonosítást és egy összetett művelet elvégzését.

Mind a négy esetben ugyanaz történik: a vállalat fizeti a kapacitás költségét bevétel nélkül; az ügyfél pedig csendben távozik, megoldatlan igénnyel. Ezeket a problémákat nem oldja meg az AI, és nem is mindig jelennek meg a KPI-kban.

A személyes kiszolgálás nem skálázódik az üzlettel

1 Fix költség helyszínenként

Minden ügyfélpont saját személyzetet, helyet és nyitvatartást igényel. A költség lineárisan nő a hálózattal együtt.

2 Egyenetlen lefedettség

Az alacsonyabb forgalmú helyszíneken nem éri meg dedikált szakembert tartani, így az ügyfelek gyengébb kiszolgálást kapnak.

3 Rugalmatlan kapacitás

A keresleti csúcsok nem kezelhetők: a helyszíni személyzet nem osztható újra valós időben.



A videó a legjobb csatorna a távoli ügyfélkiszolgálásban

CSAT - NPS

A CSAT-értékelések jellemzően 4,5 és 5 között mozognak, különösen amikor az ügyfelek más csatornákkal hasonlítják össze.



Customer Satisfaction Score (CSAT) · 0 – 5

FCR

A videóhívásos elsőkontaktus-megoldási arány felülmúlja bármely digitális csatorna vagy telefon eredményét.



First Contact Resolution (FCR) · 0 – 100%

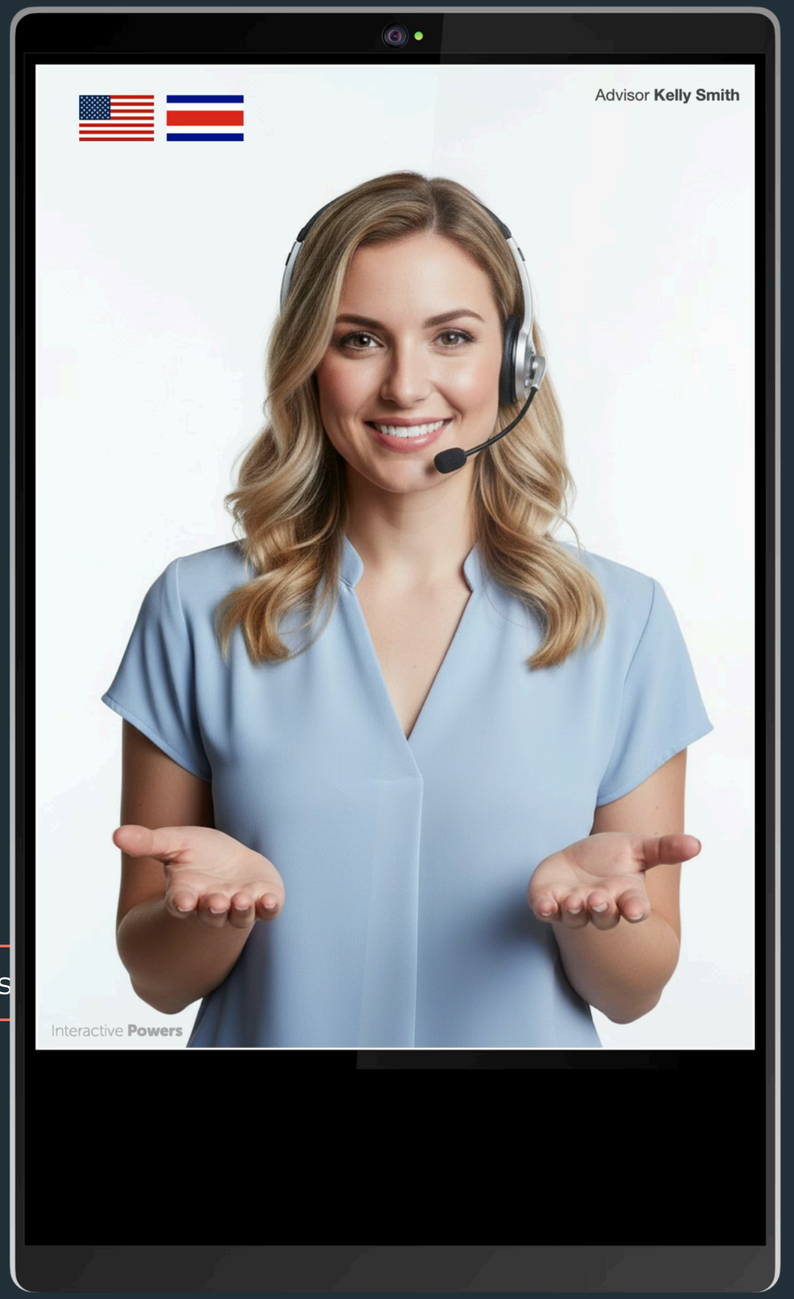
Az ügyfélszolgálati csatornák összehasonlító adatai (CSAT és FCR) a 2025–2026-os iparági átlagokat és trendeket tükrözik, több Interactive Powers ügyféljelentés alapján, független tanulmányokkal összevetve.

A koncepció

Fizikai jelenlét. Távoli működtetés.

Egy fizikai ügyfélpont — kioszk, tablet, vagy akár egy QR-matrica — másodpercek alatt összeköti az ügyfelet egy élő tanácsadóval, nagyfelbontású videón keresztül. A tanácsadó a világ bármely kontaktközpontjából dolgozhat. Az ügyfél magas színvonalú, személyes, problémamegoldó kiszolgálást érzékel.

- Nincs telepítendő alkalmazás
- Nincs szükség előzetes időpontra
- Nincs helyszíni s



3500

Olvassa be a QR-kódot egy ügyintéző eléréséhez, és töltse ki a regisztrációs űrlapot. A beszélgetés közben a saját okostelefonján keresztül beszélhet.



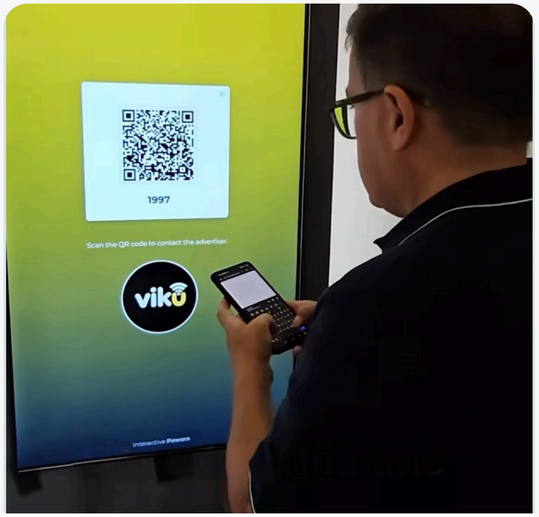


Négy lépés, 30 másodperc alatt



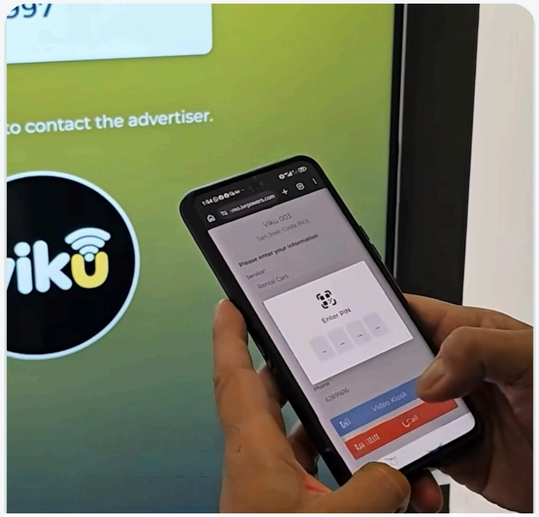
1 Beolvasás

Az ügyfél a saját mobiltelefonjával beolvassa a videokioszkon, tableten vagy matricán található QR-kódot.



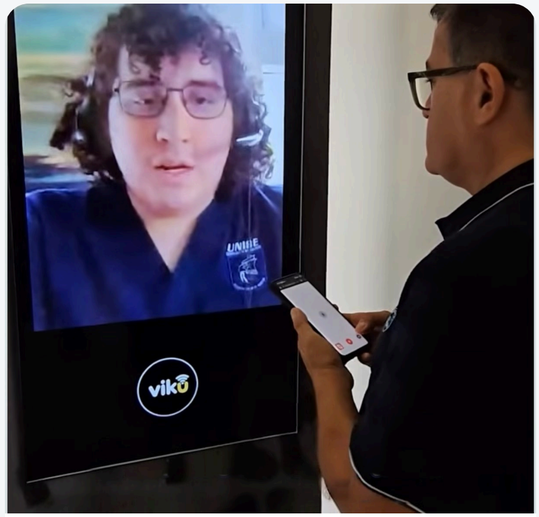
2 Azonosítás

A telefonján megadja a szükséges minimális adatokat: nevét, elérhetőségét, az ügy jellegét, azonosítóját vagy promóciós kódját.



3 Kapcsolódás

Megadja a szinkronizáló PIN-kódot. A rendszer az első elérhető tanácsadóhoz irányítja a munkamenetet.



4 Beszélgetés

A hang az ügyfél telefonján keresztül halad: teljes körű adatvédelem és HD videóminőség bármilyen környezetben.

Egyetlen munkamenet, két eszközre osztva

Ez az a technikai elem, amely megkülönbözteti ezt a technológiát bármely videóhívástól: egyazon munkamenet adatfolyamai megoszlanak az ügyfélpont képernyője és az ügyfél telefonja között.

Fizikai pont

Kioszk, kijelző vagy tablet

- A tanácsadó valós méretű HD videója
- Megosztott dokumentumnézet
- Az RTP médiafolyamot fogadja

SPLIT

Az ügyfél eszköze

Saját okostelefon, alkalmazás nélkül

- Privát, kétirányú hang
- Jelzés és munkamenet-vezérlés (RTC)
- Adatrögzítés és szolgáltatásválasztás

Kontaktközpont · ACD · böngészőalapú tanácsadók — mindkét adatfolyamot egyetlen interakcióként fogadják

Egyetlen logikai munkamenet · Áthalad vállalati tűzfalakon és NAT-on · WiFi, 5G vagy LTE · PWA mód a későbbi újracsatlakozáshoz · nincs szükség VPN-re · nincs alkalmazás · nincs telepítés

powered by aws

A hang soha nem halad át megosztott hardveren

A SPLIT architektúrának köszönhetően a hang az ügyfél saját telefonján keresztül érkezik és távozik — soha nem a kioszk hangszóróján vagy mikrofonján keresztül. Ugyanez a mechanizmus biztosítja az adatvédelmet és az érthetőséget zajos környezetben is.

Akusztikai elszigetelés

Sem környezeti zaj nem kerül a munkamenetbe, sem a közelben állókat nem zavarja a beszélgetés.

Adattitkosság

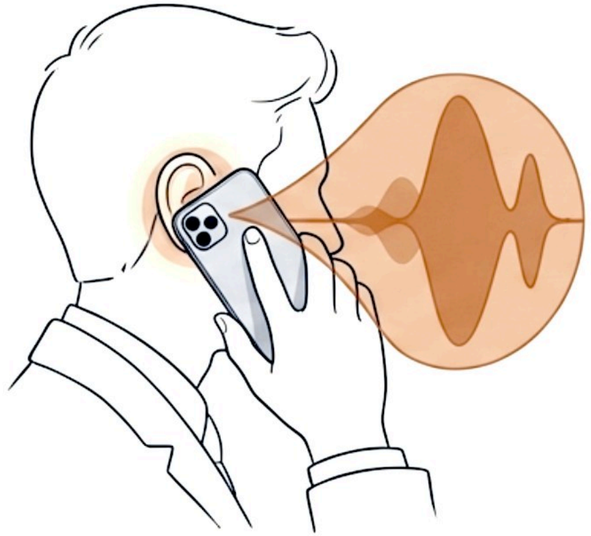
Banki, egészségügyi vagy személyes adatok, amelyeket a mellette állók nem hallhatnak.

Többnyelvű kiszolgálás

Automatikus irányítás az ügyfél nyelvére.

Jelnyelv

Valós idejű tolmácsolás hallássérült ügyfelek számára.



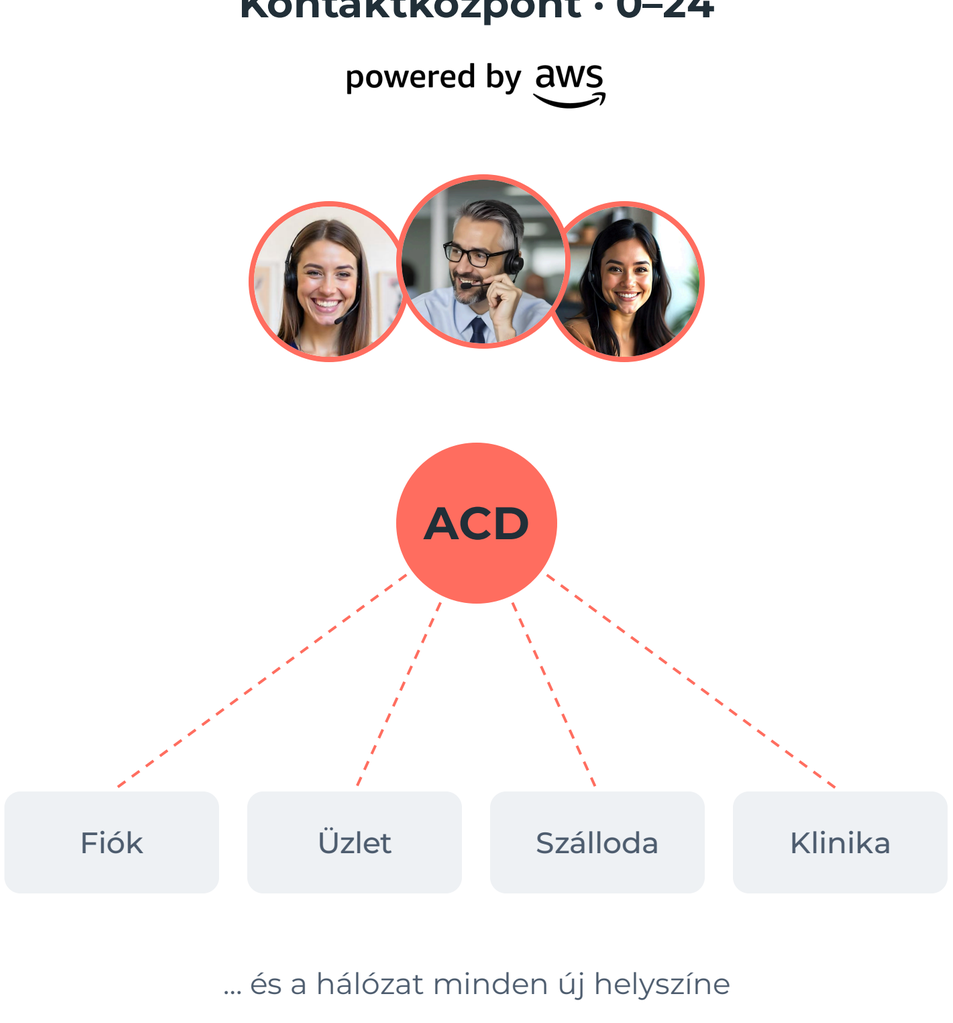
Multimodális kommunikáció



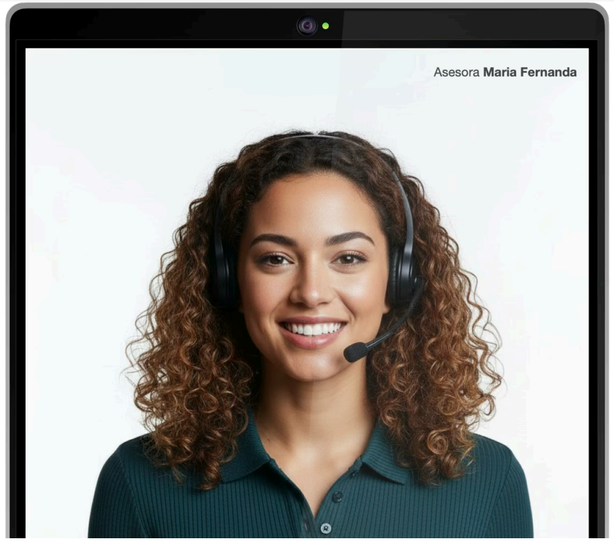
Egy szakértő csapat kiszolgálja a hálózatot

A kiszolgálási kapacitás többé nincs egyetlen épülethez kötve. Egy központosított tanácsadói csapat tucatnyi vagy akár több száz ügyfélpontot fed le, a keresletet pedig intelligens ACD-útválasztás osztja el az egyes helyszínek valós forgalma alapján.

- **Új helyszínek nyitása helyi személyzet felvétele nélkül**
- **Hosszabb nyitvatartás anélkül, hogy minden fióknál megduplázná a műszakokat**
- **A szakértők immár a teljes hálózatban elérhetők**

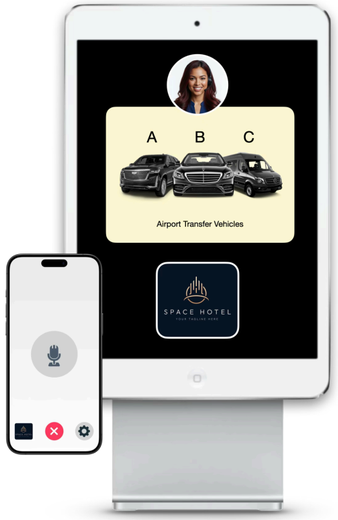


Miért érzik az ügyfelek személyes kiszolgálásnak



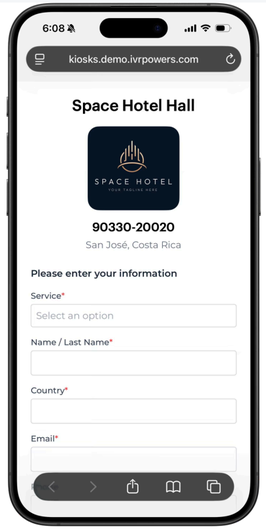
Emberi léptékű megjelenés

A tanácsadó valós méretben jelenik meg, egyenesen a kamerába nézve. Az érzékelt szolgáltatásminőség és bizalom megegyezik egy személyesen kiszolgált pultéval.



Közös képernyőnézet

A tanácsadó valós időben osztja meg a képernyőn a szerződéseket, űrlapokat vagy katalógusokat. Az ügyfél megerősítés előtt vizuálisan is átnézheti a megrendelést.



Vezérlés a saját telefonról

Az ügyfél a saját telefonjáról irányítja a munkamenetet — nincs megosztott érintőképernyő, és sosem adja fel az irányítást.



Egy pont, négy csatorna

Az ügyfelek választják meg, hogyan szeretnék igénybe venni a szolgáltatást

1

Videokioszk

Kiszolgálás az ügyfélpont nagy kijelzőjén, a hanggal a saját telefonon keresztül.

2

Mobil videóhívás

A teljes munkamenet az ügyfél telefonján zajlik, a helyszínen belül vagy azon kívül.

3

Digitális hívás

Csak adatalapú hang — nincs perchasználat, nincs szükség telefonszámra.

4

WhatsApp

A beszélgetés folytatódik azon a csatornán, amelyet az ügyfelek amúgy is naponta használnak.

Metaadatok rögzítése kapcsolódás előtt

Név · e-mail · telefonszám · személyazonosító okmány · promóciós kód · szoba- vagy ügyszám. A tanácsadó már azonosított üggyel nyitja meg a munkamenetet.

PIN-alapú szinkronizálás az eszközök között

Kioszk mód választásakor az ügyfél egy négyjegyű PIN-kódot ad meg, amely összepárosítja a telefonját az adott kijelzővel — így elkerülhető az átfedés olyan helyszíneken, ahol több pont található egymás mellett.

Kizárólagos szolgáltatás vagy többszolgáltatásos választó

Minden ügyfélpont beállítható kizárólagos szolgáltatásként — egyetlen várólistával, egyetlen márkával —, vagy többszolgáltatásos választóként, ahol minden opció más várólistára irányít. Ez konfigurációs, nem hardveres döntés, és távolról is módosítható.



Ugyanaz a szoftver, pontonként testreszabott szolgáltatással és arculattal

Kizárólagos szolgáltatás

A teljes pont egyetlen folyamatot kezel: ügyfélregisztrációt, műszaki támogatást vagy recepciós szolgáltatást.

Többszolgáltatásos

Az ügyfelek ugyanazon a képernyőn választhatnak több folyamat vagy részleg közül.

Több márka

Egyetlen pont több márkát is képvisel, mindegyiknek saját várólistával, arculattal és tartalommal.



Helyszínenként konfigurálható márkahelyek

Az ügyfélnek sosem kell megismételnie magát átirányításkor

1 Ügyfél



Kapcsolódás előtt rögzített adatok: személyazonosság, az ügy jellege és az ügyfélpont kontextusa.

2 A tanácsadó



A munkamenetet már kontextussal együtt kapja meg. Kezeli, dokumentálja, és eldönti, szükséges-e eszkalálni.

3 B felügyelő



Átveszi a teljes munkamenetet — a beszélgetést, a dokumentumokat és az adatokat —, anélkül hogy a videó megszakadna.

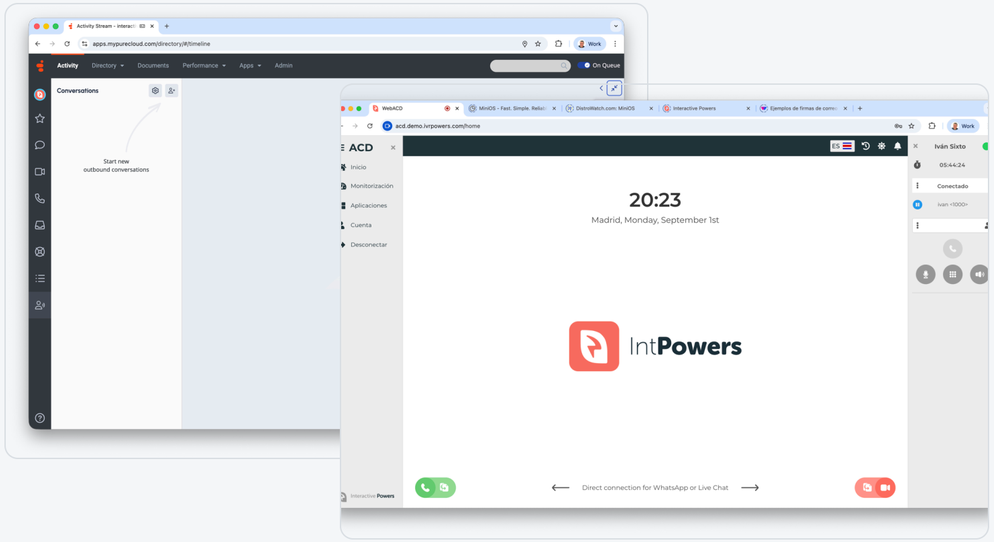
A teljes kontextus végigkíséri a folyamatot · nulla ismétlés · natív ACD-útválasztás (Genesys, Cisco, Five9, GoContact…)


BGR
Crédito
de Vivienda
Tasas preferenciales para
hacer realidad tu hogar
4107

Integráció

Integrálódik a már meglévő kontaktközponttal

A platform integrálódik a szervezet éles üzemben lévő ACD-jével, vagy önállóan működik saját webes ACD-vel. Nem igényel migrációt, és nem kell lecserélni a meglévő működést.



GENESYS · Enghouse Interactive · 3CX · cisco · inconcert · wolkvox · AVAYA

ICR EVOLUTION · talkdesk · altitude · xcally · GoContact · Five9 · VOCALCOM

Decentralizált ügyintézők

A már irodákban, kereskedésekben vagy fiókokban dolgozó tanácsadókat használja ki, a személyes találkozók közötti időben.

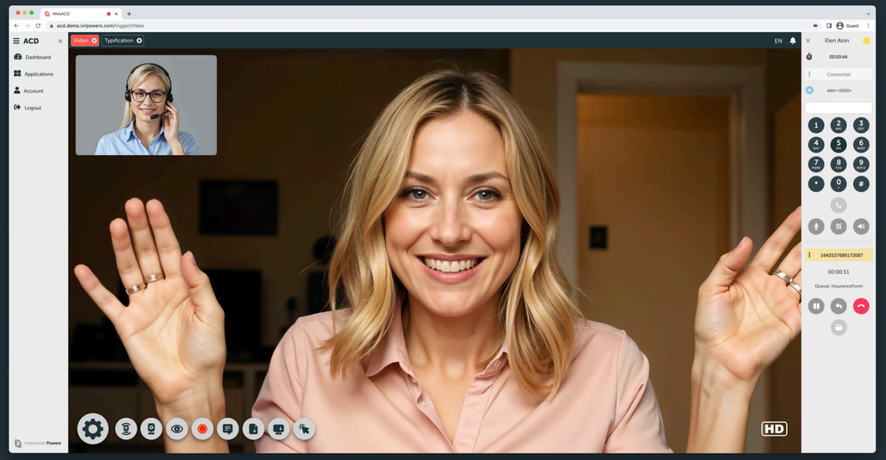
Központosított ügyintézők

Maximalizálja a működést több műszakkal, várólista-alapú specializációval és kontaktközpont-kiszervezéssel.

Felügyelt szolgáltatás, telepítés nélkül az Ön hálózatán

VCCaaS · Video Contact Center as a Service

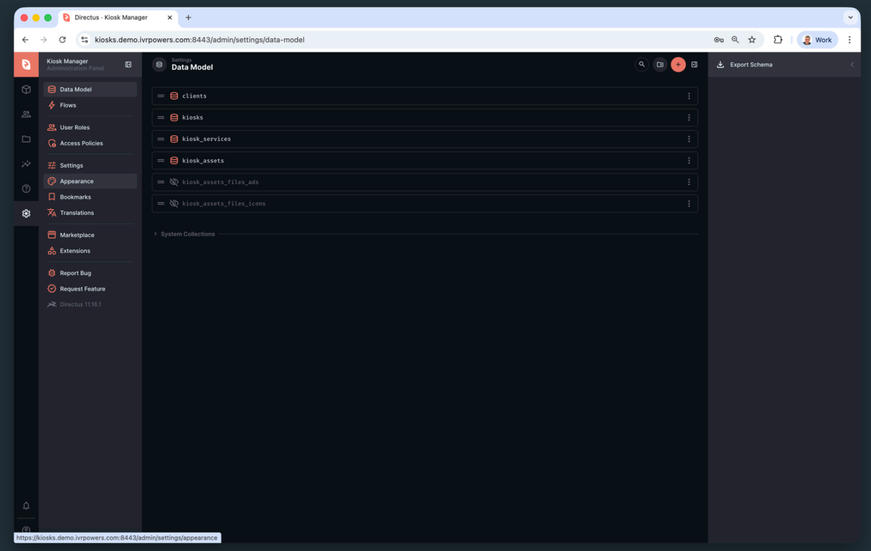
A tanácsadók, felügyelők és értékesítők laptopról, PC-ről, Macről vagy tabletről dolgoznak, kizárólag böngészővel és internetkapcsolattal. Nincs szükség nehézkliensre, saját fejhallgatóra vagy dedikált munkaállomásra.



Böngészőalapú tanácsadói konzol

Kiosk Manager · központi felügyelet

A teljes ponthálózat felügyelete, helyszínek hozzáadása és eltávolítása, kioszkonkénti tartalom, logó és reklám, felügyelői szerepkörök és jogosultságok, valamint távoli konfigurációs beállítások.



Kiosk Manager · hálózatfelügyelet

Nagyobb lefedettség kevesebb infrastruktúrával

0–24

Folyamatos elérhetőség

A műszakok és a kiszervezés olyan időszakokat is lefednek, amelyeket egyetlen fizikai fiók sem tudna önmagában fenntartani.

1 : N

Egy csapat, a teljes hálózat

Ugyanaz a tanácsadói csoport egyszerre szolgálja ki az összes ügyfélpontot, csökkentve a működési költségeket.

+0

Helyszíni személyzet

Az ügyfélpont kijelölt személyzet nélkül is működik: csupán egy kijelzőre és internetkapcsolatra van szükség.

A platform akár havi több százezer interakcióra is skálázható ugyanazon az infrastruktúrán, anélkül hogy fizikailag meg kellene sokszorozni az ügyfélpontokat.

Fenntartható, körkörös
Pozitív környezeti hatás

Minden távoli pont csökkenti a működési és infrastrukturális költségeket

Egy alacsony forgalmú ponton dolgozó fix szakember napjának nagy részét ügyfél nélkül tölti, miközben a bére és a munkahelye továbbra is aktív marad. Az erőforrás központosítása felszabadítja ezt az időt és ezt a földrajzi kötöttséget.

Hagyományos modell

Aktív bérköltség, interakció nélkül
Fix személyzet akkor is, ha az adott műszakban nincs forgalom a ponton.

Az infrastruktúra változatlanul üzemel
Dedikált klímavezérlés és világítás a teljes műszak alatt.

Utazási idő, amely nem szolgáltatás
A helyszínek közötti utazás nem termel szolgáltatást.

A hiányzások pontonként pótolandók
Minden hiányzás helyi helyettesítést igényel, vagy üresen hagyja a pontot.

A szaktudás földrajzhoz kötött
Csak ott lehet felvenni munkatársat, ahol a pont van — függetlenül attól, hogy ott van-e a megfelelő szaktudás.

Phygital modell

Kapacitás a valós kihasználtság alapján
A csapat mérete az összesített kereslethez igazodik.

A pont nem tart fenn személyzetet
Csupán kijelző és internetkapcsolat — a fix költség megszűnik.

Nulla utazási idő
A szakember a munkaállomását el sem hagyva szolgál ki.

A hiányzásokat a csapat kezeli
A csapat többi tagja átveszi, helyi helyettesítés nélkül.

Szaktudás földrajzi kötöttség nélkül
Koncentrálja csapatát egyetlen helyszínre, vagy telepítse át egy másik országba.

A valódi megtakarítás a bérköltség, az infrastruktúra és a földrajz, amelyek többé nem korlátozzák a szolgáltatást.

Biztonság és megfelelés

Vállalati szintű, már az infrastruktúra szintjén

Az infrastruktúra AWS-en fut, teljes adatelkülönítéssel, titkosítással és ügyfelenkénti szegregációval. Az Interactive Powers soha nem fér hozzá a végfelhasználók adataihoz.

SOC 2 | ISO 27001 | GDPR | HIPAA | PCI-DSS

Élő személyazonosság-ellenőrzés

A tanácsadó vizuálisan azonosítja az ügyfelet és az okmányát: közvetlen védelmet nyújt a személyazonosság-hamisítás ellen, kioszkokon pedig a deepfake-ek nem tudnak működni.

A munkamenet visszakövethetősége

Az interakciók rögzítése és auditálása az adott szervezet szabályzata szerint.
Jelentések, naplók és metaadatok generálása minden tevékenységről.



Hardverhiba esetén a szolgáltatás nem áll le

Az ügyfélpont függetlenített a munkamenettől. Kijelző-, helyi hálózati vagy áramkimaradás esetén az interakció folytatódik az ügyfél okostelefonján a statikus QR-kódon keresztül, helyszíni technikai beavatkozás nélkül. A felhasználó saját LTE/5G kapcsolatán keresztül is működhet.

Eleve ellenálló kialakítás

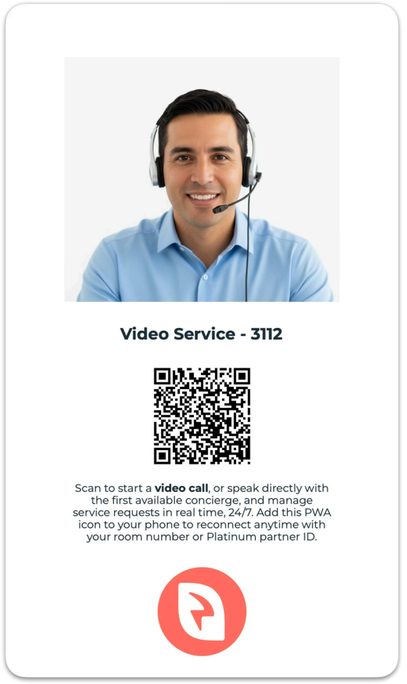
A rendszer 100%-ban multimodális, és fix kijelzők nélkül is tovább működik.

Statikus QR-kód mint tartalék

A nyomtatott matrica akkor is működik, ha a kioszk teljesen leáll.

Teljes mobil munkamenet

Az ügyfelek a saját eszközükről is megőrzik a videót, a hangot és a megosztott képernyőt.





Aktív munkamenet mobilról

Nincs szükség technikus kiszállására · Nincs support jegy

Kiemelt eset · Bankszektor

Szakértői kiszolgálás a fióki nyitvatartáson kívül



1 Érkezés

Az ügyfél belép az önkiszolgáló előtérbe, függetlenül attól, hogy a fiók nyitva van-e.



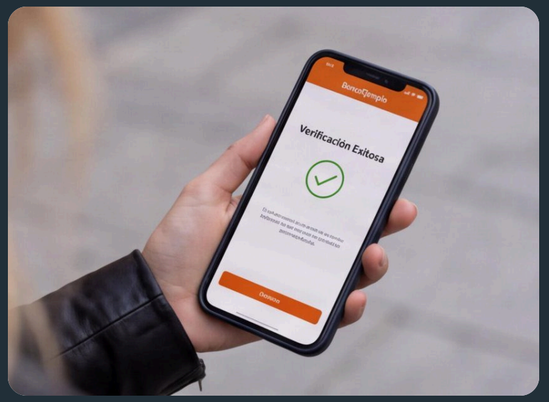
2 Kapcsolódás

Beolvassa a kioszk QR-kódját, és kiválasztja a szolgáltatást: számlanyitás, ügyintézés vagy tanácsadás.



3 Videós kiszolgálás

Egy szakértő bankár videón keresztül segít, és a képernyőn osztja meg a dokumentációt.



4 Ellenőrzés

A személyazonosság megerősítve, a tranzakció jóváhagyva az ügyfél telefonján.

Alkalmazható folyamatok: számlanyitás · személyazonosság-ellenőrzés · hitelbírálat · ügyintézés · befektetési tanácsadás

Ugyanaz a modell, négy különböző működési területen



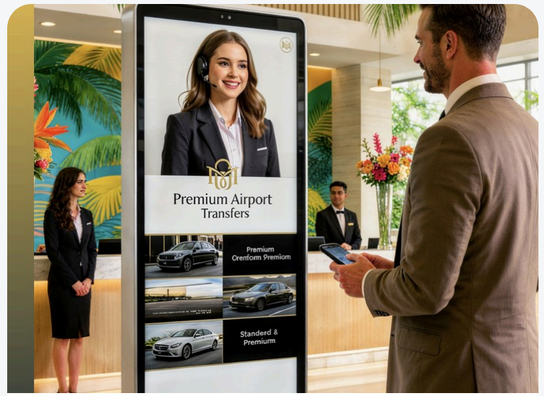
Pénzügy

Támogatott kárfelmérés, számlanyitás, kötvénykiállítás és kárbejelentés, a biztosított és okmánya vizuális ellenőrzésével.



Kiskereskedelem

Személyi vásárlási tanácsadás és termékajánlás az üzletben: egyetlen márkaszakértő fedi le a teljes üzlethálózatot.



Utazás és vendéglátás

Többnyelvű, 0–24 órás recepciós szolgáltatás a szálloda, üdülőhely vagy túraközpont előterében, éjszakai személyzet nélkül.

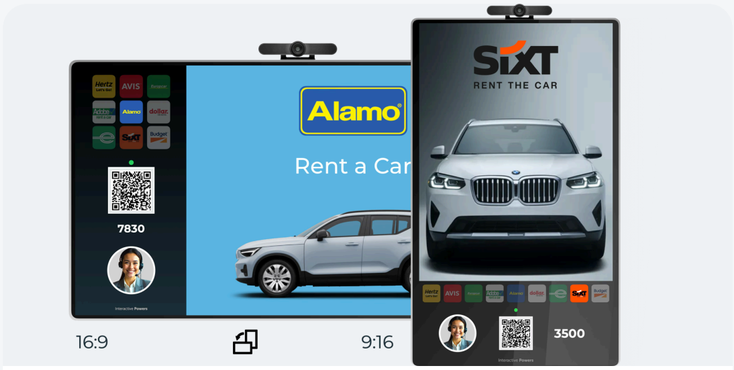


Egészségügy

Felvétel, kezdeti triázs és betegirányítás olyan klinikákon és központokban, ahol nincs állandó recepciós személyzet.

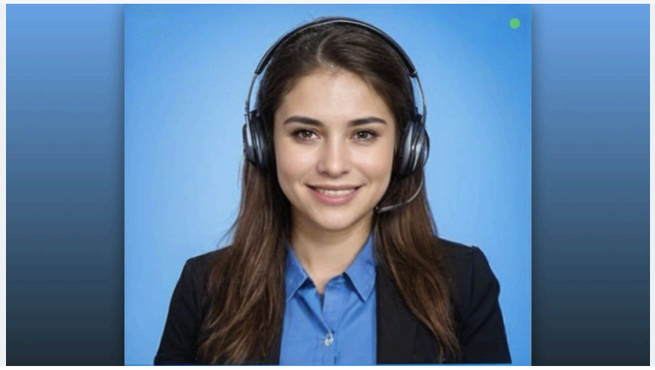
Bármilyen formátum, bármilyen tájolás

A szoftver alkalmazkodik a helyszínen már meglévő eszközhöz: álló tótemhez, fekvő kijelzőhöz, pulti tablethez vagy beépített monitorhoz. Nem határozza meg sem az építési munkát, sem a bútorzatot.



Álló vagy fekvő kijelző

A szoftver automatikusan felismeri a kijelző méretét és tájolását.



Fókusz vagy teljes képernyős mód

A rendszer a kijelző típusától és felhasználásától függően igazítja a tanácsadó képkivágását.



Érintőképernyők, PWA

A rendszer érintőeszközökön — iPaden vagy Androidon — is fut, mindkettőn PWA-ként.

Álló 9:16 · 1080 × 1920 Fekvő 16:9 · 1920 × 1080 A pulti tablettől a nagyméretű tótemekig

Az Ön márkája minden érintkezési ponton

100%-ban testreszabható felület: logó, színpaletta, tipográfia, jogi szövegek és promóciós tartalom. A végfelhasználó soha nem érzékel külső platformot.

- **Vállalati logó, színpaletta és tipográfia**
- **Saját szövegek, nyelvek és jogi közlemények**
- **Egyedi ikonrendszer és szolgáltatáselnevezések**
- **A módosítások távolról érvényesíthetők a teljes hálózatban**



Példa a testreszabásra ugyanazon a szoftveren

A kijelző akkor is dolgozik amikor nincs munkamenet

Nyugalmi állapotban a pont nem sötétedik el: a Kiosk Managerből helyszínenként ütemezett tartalom- és reklámkaruszeleket játszik le. Az eszköz így nem csupán kiszolgálási csatorna, hanem kommunikációs felület is.

JPG, GIF és MP4 formátumok

Statikus vagy mozgó kreatívok, külön lejátszó nélkül.

Helyszín szerinti ütemezés

Minden kioszk a saját helyszínéhez, nyelvéhez és időbeosztásához illő kampányt jeleníti meg.

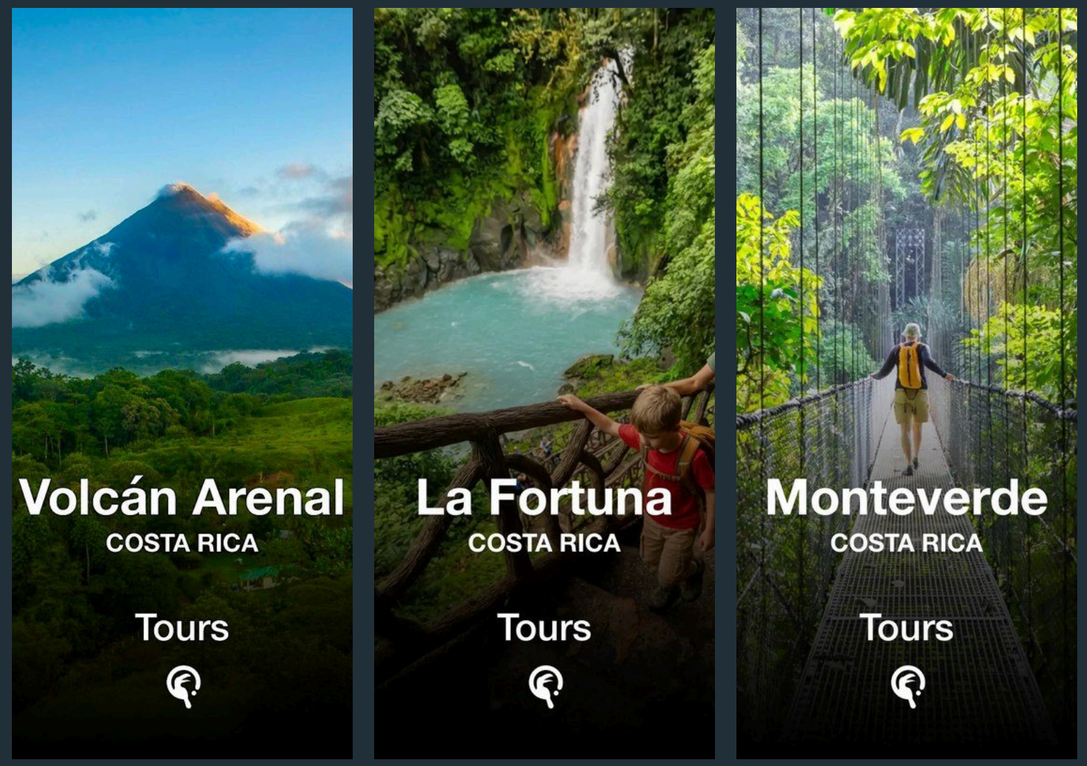
Saját vagy külső tartalom

Az Ön márkájának, partnereinek vagy helyi hirdetőinek kampányai.

Azonnali átmenet

A QR-kód beolvasásakor a karusszel átadja a helyét a videós munkamenetnek.

Helyszínenként programozható reklám-diavetítés



Reklámkaruszel nyugalmi állapotban · álló és fekvő

A pont a nyitvatartási időn kívül is megtérül

Hét már eldöntött kérdés

Önálló kategória
Ez nem videokonferencia: egy a nulláról felépített, személyes ügyfélkiszolgálási csatorna.

Bevezetési súrlódás nélkül
Az ügyfeleknek semmit sem kell telepíteniük; a tanácsadóknak csupán egy böngészőre van szükségük.

Integrálódik az Ön ACD-jével
Együttműködik többek között a Genesys, Cisco, Avaya, Five9 vagy GoContact rendszerekkel.

Beépített adatvédelem
A SPLIT architektúra magas biztonsági és adatvédelmi elvárásoknak megfelelő környezetben is működik.

Szabályozási megfelelés
AWS-infrastruktúra vállalati szintű tanúsítványokkal.

Az eszköz önmagát finanszírozza
Nyugalmi állapotban a pont ütemezett tartalmat és reklámot játszik le.

A hetedik: az ügyfélpont többé nem fix költség, hanem optimalizált, rugalmas kapacitás.

Beszéljünk az Ön esetéről

Megvizsgáljuk működésének egy konkrét folyamatát, és megbecsüljük a bevezetési modellt, a kontaktközponttal való integrációt, valamint az ügyfélpont-hálózatra gyakorolt hatást.

Interactive Powers

ivan.sixto@ivrpowers.com · interactivepowers.com