

A CX-szakadék az asszisztált kiszolgálásban

Nyolc probléma, amelyet a digitalizáció és a mesterséges intelligencia nem oldott meg, és amelyek ma bevételt, termelékenységet és hírnevet szívnak el

73%

megszakítana egy vásárlást
5 percnél hosszabb várakozás miatt

+33%

magasabb konverzió videós asszisztált
értékesítésben a hanghívással
szemben.

46%

az ügyfelek hagyja abba az
önkiszolgálást információhiány miatt

32%

a bot-beszélgetések esetében emberi
eszkálációra van szükség.

Interactive Powers

A tézis egy oldalon

A vállalatok digitalizálták a tranzakciót, de nem digitalizálták a tanácsadást. Az eredmény egy strukturális szakadék: ha az ügyfél igénye egyszerű, az automatizálás megoldja; ha összetett, nincs elérhető olyan szakértő, aki a megfelelő pillanatban, megfelelő kompetenciával és tranzakciós jogosultsággal rendelkezne.

1

Strukturális

Nem konjunkturális jelenség, és nem oldható meg több munkaerővel vagy több mesterséges intelligenciával: a szakértői kapacitás fizikailag egy adott helyhez és egy adott munkarendhez van kötve.

2

Mérhető

Nyomot hagy a már jelentett KPI-kban: fiókban vagy digitálisan mért lemorzsolódási arány, alacsony FCR, asszisztált konverzió, NPS, CES és kontaktusonkénti költség.

3

Ágazatközi

Gyakorlatilag azonos módon jelentkezik a banki, biztosítási, közigazgatási, távközlési, kiskereskedelmi, közüzemi, egészségügyi és oktatási szektorban.

4

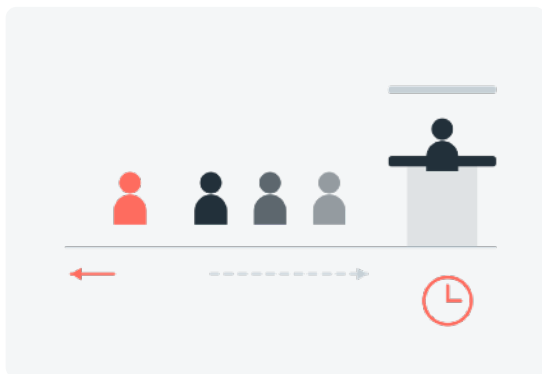
Piaci részesedés-vesztés

A várakozási idő a verseny belépési pontja: egy lojális ügyfelet piacon elérhető ügyféllé alakít.

Saját összeállítás a B mellékletben felsorolt források alapján.

A jelenlegi helyzet az ügyfélérintkezési ponton

Ma a nagy értékű interakciók többsége e négy forgatókönyv valamelyikével végződik. Ezek nem végrehajtási hibák: annak a kiszámítható következményei, hogy a kiszolgálási kapacitást egy helyhez és egy időponthoz rögzítjük, miközben a kereslet nem rögzített.



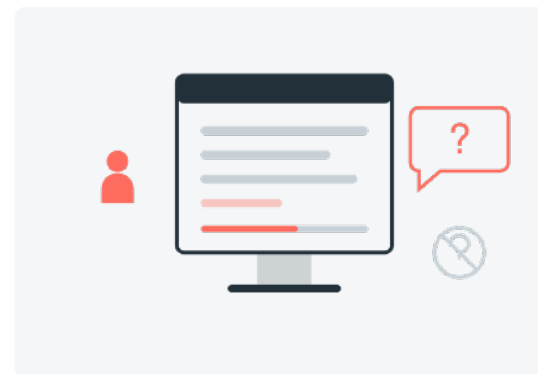
Várakozás és lemorzsolódás

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



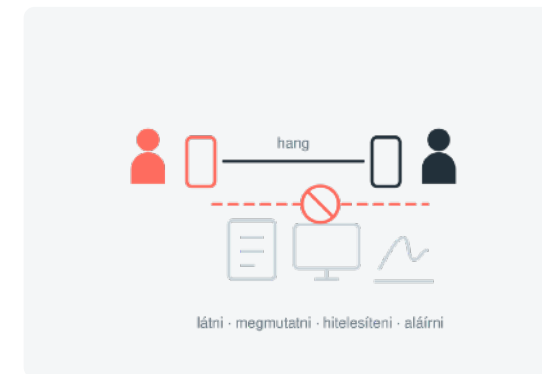
Elhalasztott tanácsadás

Az ügyfél tanácsért érkezik, de egy generalistával találkozik. A válasz egy időpontfoglalás, az ügyfélszolgálatra irányítás, vagy hogy jöjjön vissza máskor.



Önkiszolgálás kiút nélkül

A digitális folyamat megoldja az egyszerű eseteket, de magára hagyja az ügyfelet pontosan akkor, amikor felmerül a kétely vagy a kivétel, amely eldönti a tranzakciót.



Hiányos távoli csatorna

A telefon és a chat összeköti a feleket, de nem teszi lehetővé a dokumentum megtekintését, a képernyő megosztását, sem a személyazonosság igazolását és az aláírást.

Mind a négy esetben ugyanaz történik: a vállalat állja a kapacitás költségét anélkül, hogy meg tudná szerezni a bevételt, az ügyfél pedig egy továbbra is megoldatlan igénnyel tér vissza a piacra.

Nyolc probléma, egyetlen gyökérok

1

Sorok és túlterheltség a személyes ügyfélpontokon

Koncentrált kereslet egy merev kapacitással szemben.

2

Szakértő hiánya az ügyfélponton

A generalista nem tudja lezárni az értékes beszélgetést.

3

Nem megoldást nyújtó, asszisztencia nélküli önkiszolgálás

A terhet az ügyfélre hárítják, és kételyeivel magára hagyják.

4

Hiányos és személytelen távoli csatornák

A telefon és a chat nem támogatja a nagy értékű interakciót.

5

Csatornák közötti megszakítottság

Az ügyfél csatornát vált; a kontextus elvész.

6

Vizuális ellenőrzést igénylő folyamatok

Szerződéskötés, KYC, kárszakértés és diagnosztika holtponton.

7

A nem digitális, kiszolgáltatott ügyfélcsoportok kirekesztése

Az idősek és a kiszolgáltatott csoportok kimaradnak; szabályozói kockázat.

8

A fizikai hálózat leépítése helyettesítő megoldás nélkül

Az ügyfélpont bezár, mielőtt létrejönne az asszisztált alternatíva.

1-4: az eredetileg felvázolt hatókör. 5-8: az elemzés által javasolt kiterjesztések; ugyanazon mechanizmust követik, és megsokszorozzák a mérhető hatást.

Pontosan hol van az űr

TÁVOLI DIGITÁLIS
CSATORNA

TÉNYLEGES LEFEDETTSÉG

Önkiszolgálással megoldva

Hatékony digitális önkiszolgálás: app, web, űrlap, IVR. Az esetek mindössze 29%-ában működik eszkaláció nélkül.

3. ÉS 4. PROBLÉMA

Hiányos digitális csatorna

A telefon és a chat nem teszi lehetővé a tranzakció lezárását, a bemutatást vagy az összehasonlítást. Súrlódás és csatornaelhagyás.

FIZIKAI SZEMÉLYES
CSATORNA

1. PROBLÉMA

Túlköltség és túlterheltség

Költséges személyes sorok egyszerű ügyekhez. Kihasztnátlan kapacitás egyes pontokon, túlterheltség máshol.

2. PROBLÉMA

Hiányzó szakértő

Az ügyfél tanácsért érkezik, de a generalista nem tudja megoldani az ügyet. Időpontfoglalás, új próbálkozás, vagy a konkurencia.

EGYSZERŰ / TRANZAKCIÓS IGÉNY

ÖSSZETETT / TANÁCSADÁSI IGÉNY

Értelmezés: az elmúlt évtized beruházásai a bal felső négyzetre koncentráálódtak. A jobb oldali oszlopban — ahol a bevétel eldől — továbbra sincs tényleges lefedettség egyetlen csatornán sem.

A teljes költségvetés abban a négyzetben, amely már meg volt oldva

TÁVOLI DIGITÁLIS
CSATORNA

TÁVOLI DIGITÁLIS · EGYSZERŰ IGÉNY

85%

**1,84 USD
kontaktusonként**

Megoldva, a megtakarítási plafon már elérve.

TÁVOLI DIGITÁLIS · ÖSSZETETT IGÉNY

8%

7,16 USD kontaktusonként

Létrehozza a kapcsolatot, de nem zárja le a tranzakciót.

FIZIKAI
SZEMÉLYES
CSATORNA

SZEMÉLYES · EGYSZERŰ IGÉNY

4%

**≥ 13,50 USD
kontaktusonként**

A hálózat legdrágább kontaktusa, még átalakítás nélkül.

SZEMÉLYES · ÖSSZETETT IGÉNY

3%

**≥ 13,50 USD
kontaktusonként**

Ahol a bevétel eldől. Lefedettség nélkül.

EGYSZERŰ / TRANZAKCIÓS IGÉNY

ÖSSZETETT / TANÁCSADÁSI IGÉNY

BEFEKTETÉSI INTENZITÁS



A költségvetés 93%-a a távoli csatornára koncentrálódik; a személyes csatornát, amely a legdrágább kontaktus, alig alakítják át.

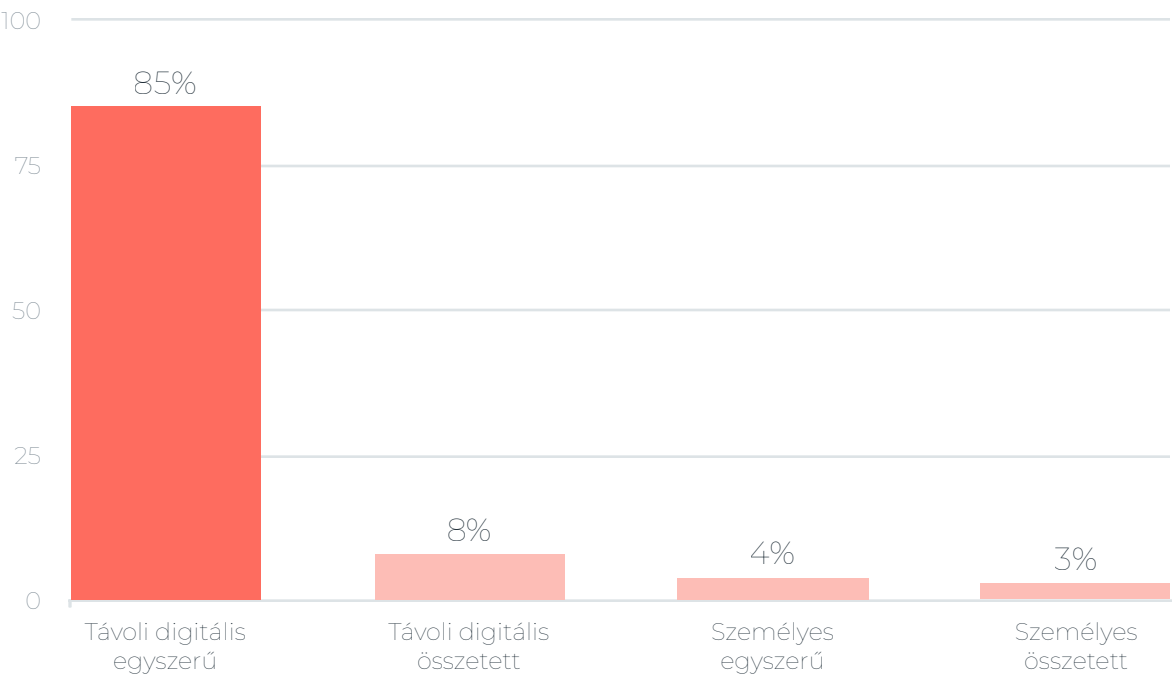
Kontaktusonkénti költségek USD-ben: Gartner medián (1,84 önkiszolgálás · 13,50 asszisztált) és ContactBabel 2025 (7,16 hívás). Befektetés-megoszlás: becslés, helyettesítendő belső adattal.

Ott fektetnek be, ahol a kontaktus már amúgy is olcsó

A "digitális transzformációs" befektetés megoszlása

A csatornánkénti négyzetekhez rendelt költségvetési arány.

Befektetés



Honnan származnak a kontaktusonkénti költségek

Publikált mediánok, amerikai dollárban.

1,84

Digitális önkiszolgálás
A kontaktusonkénti költség mediánja az önkiszolgáló csatornákon.
Gartner, Benchmarks to Assess Your Customer Service Costs

7,16

Bejövő hívás
Egy ügyfélszolgálatra érkező hívás átlagos költsége.
ContactBabel, US Contact Center Decision-Makers' Guide 2025

13,50

Asszisztált csatorna
A személyzet által kiszolgált csatornák mediánja. A személyes csatorna ebbe a sávba esik.
Gartner, Benchmarks to Assess Your Customer Service Costs

Az a négyzet, amely a befektetés 85%-át koncentrálja, az, amelyik már eddig is csak 1,84 USD-be került kontaktusonként. A másik három, amely lefedetlen marad, 4-7-szer többbe kerül, és ott dől el a bevétel.

Költségek USD-ben; az asszisztált kontaktus 7,3-szor annyiba kerül, mint az önkiszolgáló, és minden elterelt kontaktus 11,66 USD-t takarít meg. Befektetés-megoszlás: piaci referenciabecslés, prezentáció előtt helyettesítendő a vállalat belső adatával.



Virtuális felhő





1. PROBLÉMA

Sorok és túlterheltség a személyes ügyfélponton

A személyes kereslet koncentrált és ingadozó; a kiszolgálási kapacitás fix, helyhez kötött, és hetekkel előre betervezett. Az eltérés egyidejűleg okoz kihasználatlan kapacitást és elveszített ügyfeleket, gyakran ugyanazon a napon, ugyanabban a hálózatban.

A VESZTESÉG MECHANIZMUSA

- Az ügyfél belépéskor felméri a sort, és másodpercek alatt dönt: a veszteség még bármilyen interakció előtt bekövetkezik, és egyetlen rendszerben sem kerül rögzítésre.
- Az alacsony értékű ügyek drága kiszolgálási kapacitást foglalnak le, kiszorítva a nagy értékűeket.
- A hiányzásokat és a csúcsidőszakokat nem lehet lefedni: egy fiók létszáma nem helyezhető át egy másikba.
- A költséget kétszer fizetik meg: kifizetett órák kereslet nélkül, és ki nem szolgált kereslet órák nélkül.

HATÓKÖR ÉS MEGJELENÉS

- Bankfiók és biztosításközvetítés.
- Anyakönyvi hivatalok, ügyfélszolgálatok és közigazgatási ügyintézés.
- Távközlési és közüzemi üzletek, vevőszolgálati pultok.
- Felvételi irodák, tanulmányi osztályok és egészségügyi időpontfoglaló pultok.
- Csökkentett nyitvatartású vagy részleges nyitvatartású pontok.

73%

az ügyfelek megszakítaná a vásárlást, ha öt percnél tovább kellene sorban állniuk.

MEGTERHELT CX-KPI-K

- Sorban állási lemorzsolódási arány
- Látogatás utáni megtartás
- Hasznos kihasználtsági mutató
- Látogatásonkénti konverzió
- Kiszolgált ügyenkénti költség

Források: Skiplino / Wavetec (sorkezelés a bankszektorban); ScanQueue, State of Customer Waiting 2026; Accenture Banking Trends 2026.



Szakértő hiánya az ügyfélponton

Az ügyfél pontosan azért utazik el, mert szakértői véleményre van szüksége, nem csupán egy tranzakcióra. Egy generalistával vagy külső közreműködővel találkozók, aki nem tud tanácsot adni a termékről, és a rendszer válasza a halasztás: időpontfoglalás, ügyfélszolgálatra irányítás, vagy jöjjön vissza máskor.

A VESZTESÉG MECHANIZMUSA

- A halasztás versenyhelyzeti ablakot nyit: az ügyfél, aki már eldöntötte, hogy vásárol, kimegy a piacra összehasonlítani.
- A telefonos átirányítás arra kényszeríti az ügyfelet, hogy újra elmagyarázza az ügyet, anélkül hogy dokumentumot vagy képernyőt tudna mutatni.
- A minősített kereslet eléri az értékesítési pontot, de nem alakul konverzióvá: ez az értékesítési tölcser legdrágább vesztesége.
- A szakértő csak abban a fiókban teljesít, ahol fizikailag jelen van, nem ott, ahol a kereslet van.

HATÓKÖR ÉS MEGJELENÉS

- Jelzáloghitel, befektetés, nyugdíj és vállalati banki ügyek.
- Kockázatvállalás és összetett kárügyek a biztosítási szektorban.
- Jogi vagy adózási követelményekkel járó ügyintézés a közigazgatásban.
- B2B díjcsomagok, összetett számhordozás és műszaki meghibásodások a távközlésben.
- Tanulmányi tanácsadás, ösztöndíjak és nemzetközi felvételi ügyek.

+33%

magasabb konverzió asszisztált értékesítésben, amikor az emberi interakciót videó támogatja, a nem asszisztált csatornához képest.

MEGTERHELT CX-KPI-K

- Asszisztált konverzió
- Első látogatáskor történő megoldás
- Új próbálkozás / időpontfoglalás aránya
- Kereskedelmi time-to-yes
- Lojális ügyfélportfólió-arány





3. PROBLÉMA

Nem megoldást nyújtó, asszisztencia nélküli önkiszolgálás

Az önkiszolgálás — ATM, web, chat, IVR — az ügyfélre hárítja az adatrögzítés teljes terhét, és automatizálja a folyamatot a vállalat számára. Az egyszerű eseteket jól kezeli, de pontosan akkor bukik el, amikor felmerül a kétely, a kivétel vagy a jelentős pénzügyi döntés.

A VESZTESÉG MECHANIZMUSA

- A lemorzsolódás az űrlap utolsó szakaszában koncentrálódik, amikor a szerzési költség már felmerült.
- Asszisztált kiút nélkül a kétely csendes lemorzsolódássá válik: nincs panasz, csak elmaradt vásárlás.
- A digitális fáradtság és a felhasználói felület súrlódása még akkor is rontja a megítélést, ha a folyamat végül lezárul.
- A legnagyobb értékű szegmens személyes kísérést igényel: számára a bánásmód maga a termék.

HATÓKÖR ÉS MEGJELENÉS

- Termékigénylés és digitális onboarding.
- Igénylő táblagépek és kioszkok fizikai helyszíneken.
- Támogatási, segélyezési és bevallási űrlapok.
- Díjcsomag-, ajánlat- és fedezetkonfigurátorok.
- Önkiszolgáló portálok panaszokhoz és garanciákhoz.

46%

az ügyfelek hagyja abba az önkiszolgálást pontatlan vagy elégtelen információ miatt.

MEGTERHELT CX-KPI-K

- Folyamat-befejezési arány
- Customer Effort Score
- Lemorzsolódás az onboarding során
- Elpazarolt szerzési költség
- A prémium szegmens NPS-e

Források: Querypal, Customer Self-Service Statistics 2026; Document360, Self-Service Statistics 2025; The Financial Brand, account opening abandonment.





4. PROBLÉMA

Hiányos és személytelen távoli csatornák

A telefon, a weboldal, a chat és az üzenetküldés összeköti a feleket, de nem teszi lehetővé az interakciót, a bemutatást, az összehasonlítást vagy a hitelesítést. Strukturálisan elégtelenek a tárgyaláshoz, egy jelentős probléma megoldásához vagy egy szerződés megkötéséhez: ez nem az ügyintézők számának, hanem az interakció sáv szélességének problémája.

A VESZTESÉG MECHANIZMUSA

- Vizuális csatorna nélkül a diagnózis szóbeli leírás alapján történik: több idő, több hiba, több próbálkozás.
- A botról emberre történő eskaláció későn érkezik, amikor a frusztráció már felhalmozódott, és amikor kevésbé hatékony.
- Az, hogy minden csatornaváltáskor újra el kell magyarázni a problémát, a frusztráció legfőbb bevallott oka.
- Az asszisztált kontaktus 7,3-szor többbe kerül, mint az önkiszolgáló (13,50 USD az 1,84 USD-vel szemben): a hívás elhúzása drága, és emellett nem is old meg semmit.

HATÓKÖR ÉS MEGJELENÉS

- Banki, biztosítási és közüzemi ügyfélszolgálatok.
- Távközlési és eszközös műszaki támogatás.
- Távoli kárszakértés és kárbejelentés.
- Állampolgári ügyfélszolgálat telefonon és közérdekű információs vonalak.
- Közigazgatási telekonzultáció és ügyiratkövetés.

32%

a bot-beszélgetések végül emberi ügyintézőhöz kerülnek eskalálásra; csupán 29%-uk oldódik meg eskaláció nélkül.

MEGTERHELT CX-KPI-K

- First Contact Resolution
- Average Handling Time
- Átírányítási és újrapróbálkozási arány
- Kontaktusonkénti költség
- Tranzakciós NPS

Források: Bluetweak, AI-to-Human Handoff 2026; California Management Review, Chatbot Frustration is Real (2026); Gartner, kontaktusonkénti költség; ContactBabel, US Contact Center Decision-Makers' Guide 2025.

Négy további probléma, amelyet be kell építeni

05 Csatornák közötti megszakítottság

Az ügyfél az egyik csatornán kezd, és egy másikon fejezi be, nulláról újra elmagyarázva az ügyét. A kontextus nem követi őt, és vele együtt elvész az előzmény, a bizonyíték és a már alkalmazott szakmai megítélés.

73% az ismételt magyarázatot nevezi meg az ügyfélszolgálati frusztráció fő forrásaként.

06 Vizuális bizonyítékot és aláírást igénylő folyamatok

A szerződéskötés, a KYC, a kárszakértés, a műszaki diagnosztika és a dokumentumellenőrzés sem személyesen, szakértő nélkül, sem távolról, vizuális csatorna nélkül nem zárható le. Működési holtpontra kerülnek.

Az e-konzultációk az esetek 34-92%-ában elkerülhetővé teszik a személyes látogatást, szakterülettől függően.

07 A nem digitális szegmensek kirekesztése

Az idősek, az alacsony digitális jártassággal rendelkezők és a kiszolgáltatott csoportok kimaradnak a kizárólag digitális csatornából. Ez már nem CX-probléma, hanem szabályozói és hírnévkockázattá válik.

640 000 aláírás a 'Idős vagyok, nem hülye' kampányban ágazati pénzügyi befogadási protokollhoz vezetett.

08 A fizikai hálózat leépítése asszisztált helyettesítő nélkül

Az ügyfélpont hatékonysági okokból bezár, mielőtt kiépülne az alternatíva, amely megőrizné a tanácsadási képességet. A hatékonyságot elszámolják; a kapcsolat elvesztését nem.

1 637 bankfiók zárt be Spanyolországban 2021 és 2024 között; a hálózat több mint 60%-a veszett el 2008 óta.

Források: Bluetweak (2026); Caffery et al., telehealth scoping review; Plataforma de Mayores / pénzügyi befogadási protokoll; Banco de España, fiókhálózati adatok.

Egyetlen gyökérok: helyhez kötött szakértői kapacitás

A KERESLET

Ingadozó, szétszórt és nem tervezhető

- Konkrét napszakokban és napokon koncentrálódik.
- Az egész területen szétszlik, beleértve ott is, ahol már nincs hálózat.
- Nagyon eltérő összetettségű igényekkel érkezik.



A KAPACITÁS

Fix, helyhez kötött és beütemezett

- Egy épülethez és egy rögzített munkarendhez van kötve.
- Csúcsidőszak vagy hiányzás esetén nem helyezhető át pontok között.
- A szakértői kompetencia kevés emberben és kevés telephelyen összpontosul.



AZ EREDMÉNY

Egyszerre kihasználatlan költség és ki nem szolgált kereslet

- Kifizetik a kapacitást kereslet nélkül, és elvesz a kereslet kapacitás nélkül.
- Az ügyfél várakozás vagy halasztás formájában viseli az eltérést.
- A veszteség nem kerül rögzítésre: nincs jegy arról, aki elment.

Következmény: amíg a kapacitás egysége "egy ember egy épületben" marad, semmilyen mesterségesintelligencia- vagy digitáliscsatorna-befektetés nem fogja lezárni a szakadékot. Ami hiányzik, az nem az automatizálás: az a képesség, hogy a megfelelő embert valós időben, helyváltoztatás nélkül el lehessen juttatni az ügyfélponthoz.

Intenzitási mátrix szektoronként

Szektor	P1 Sorok	P2 Szakértő	P3 Önkiszolg.	P4 Táv. csatorna	Domináns következmény
Bank és biztosítás	Kritikus	Kritikus	Magas	Kritikus	Már eldöntött, magas értékű üzletek elvesztése
Közigazgatás	Kritikus	Magas	Kritikus	Magas	Kirekesztés, panaszok és politikai költség
Távközlés és közüzem	Közepes	Magas	Kritikus	Kritikus	Lemorzsolódás és ismétlődő hibabejelentések
Kiskereskedelem és forgalmazás	Magas	Magas	Közepes	Közepes	Elvesztett eladás a döntés pillanatában
Egészségügy	Kritikus	Kritikus	Közepes	Magas	Várólisták és elkerülhető utazás
Oktatás	Közepes	Magas	Magas	Közepes	Beiratkozás-csökkenés és lemorzsolódás a felvételi során

Minősítési szempont: Kritikus = a probléma közvetlenül blokkolja a bevételt, vagy szabályozói kockázatnak tesz ki. Magas = mérhetően rontja a CX- és költség-KPI-kat. Közepes = jelen van, de hagyományos intézkedésekkel mérsékelhető.

Saját összeállítás. A minősítés a B mellékletben összegyűjtött ágazati benchmarkokon alapul.

Hírnév- és szabályozói kockázat

A precedens már létezik

Egyetlen, az idők személyes kiszolgálásával kapcsolatos panasz több mint 640 000 aláírást gyűjtött össze, és ágazati pénzügyi befogadási protokollhoz vezetett, amely nyitvatartási és személyre szabott kiszolgálási kötelezettségvállalásokat tartalmazott. A költség nem pénzügyi volt: közéleti napirendet és bizalmat érintett.

A kár aszimmetriája

Az ügyfelek 72%-a márkát vált egyetlen negatív élmény után, és a rossz élmények 47%-a azonnali költséscsökkenésben csapódik le. Egy rossz bánásmód miatt elveszített ügyfél visszaszerzése sokszorosába kerül annak, amibe a veszteség megelőzése került volna.

NÉGY FIGYELENDŐ KOCKÁZATI TÉNYEZŐ

Hozzáférhetőség és befogadás

Egyre erősebb kötelezettség a nem digitális kiszolgálás biztosítására a kiszolgáltattott csoportok számára.

Területi lefedettség

Fokozott közfigyelem az ügyfélpontok bezárására, egyenértékű alternatíva nélkül.

A tanácsadás nyomon követhetősége

Elvárás annak igazolására, hogy az információt elmagyarázták, és az ügyfél meg is értette.

Szolgáltatási méltányosság

Hozzáférési különbségek a csatorna, a napszak vagy az ügyfélpont irányítószáma szerint.

Források: PwC 2025 Customer Experience Survey; Qualtrics XM Institute (2025-2026); Plataforma de Mayores és pénzügyi befogadási protokoll; Ringly CX statistics 2026.

Miért marad megoldatlan

1

A veszteség láthatatlan

Nincs jegy arról az ügyfélről, aki a sor láttán elment, vagy egy chatbot-hurokban ragadt. Amit nem mérnek, az nem kerül be a költségvetési egyeztetésbe.

2

A költségvetés rossz irányba mutat

A befektetés a tranzakciós rész automatizálására koncentrálódik, ami már amúgy is működik, mert a megtérülését könnyű bemutatni.

3

Összekeverik a csatornát a kapacitással

Egy újabb csatorna hozzáadása nem ad hozzá szakértői kompetenciát. A probléma nem az, hogy melyik csatornán beszélnek, hanem hogy ki van a másik oldalon.

4

Széttöredezett felelősség

A hálózat, a digitális csatornák, az ügyfélszolgálat és az üzletág eltérő dolgokat mér. Senki nem felelős az ügyfél teljes útjáért.

5

Megoldhatatlannak tekintik

A személyes modell strukturális költségeként értelmezik, mert nem ismert életképes működési alternatíva.

Az űrnek neve van: távoli asszisztált kiszolgálás

A nyolc probléma egyike sem oldható meg több automatizálással vagy mesterséges intelligenciával. Mindegyik ugyanazt igényli: egy kompetens személyt kell eljuttatni az ügyfélponthoz — fizikaihoz vagy digitálishoz — valós időben, aki képes látni, bemutatni, hitelesíteni és tranzakciót lebonyolítani, anélkül hogy odautazna, és anélkül hogy bővítenék a létszámot.

+33%

konverzió asszisztált
értékesítésben

+20 pp

NPS-pont a távoli
tanácsadásban

-30%

az asszisztált találkozó
időtartama

54-89%

várólista-csökkenés

Ami ennek a bizottságnak számít, az nem a technológia, hanem a megállapítás: léteznek ágazati referenciák mért hatással ugyanazokra a KPI-kra, amelyek ma nálunk is akadozva teljesítenek. A tétlenség tehát többé nem indokolható az alternatíva hiányával.

Források: Oliver Wyman; Bird / Livestorm; Telemedicine and e-Health (2025); Blitz / SightCall (távoli kárszakértés biztosítási területen).

Módszertan és értelmezési megjegyzések

Az adatok jellege

Minden hivatkozott adat nyilvános ágazati tanulmányokból vagy szakértők által lektorált szakirodalomból származik. Ezek piaci referenciák, nem a vállalat saját mérései, és a nagyságrend becslésére szolgálnak.

Levezetett adatok

A chat és az e-mail kontaktusonkénti költsége a bejövő híváshoz képest publikált különbségekből lett levezetve. Ezeket a vonatkozó diapozitíván ekként jelöljük.

Ágazati minősítés

Az intenzitási mátrix egy, az idézett benchmarkokra alapozott kvalitatív értékelés. Belső adattal kell validálni, mielőtt befektetési prioritások meghatározására használnák.

Földrajzi hatókör

A CX- és kontaktusonkénti költség-benchmarkok többsége angolszász piacokról származik. A bankhálózati, pénzügyi befogadási és e-közigazgatási adatok Spanyolországból és az Európai Unióból származnak.

Amit ez a dokumentum nem tesz

Nem értékeli technológiát, nem javasol technikai architektúrát, és nem becsüli meg a bevezetés költségét. Hatóköre a diagnózis és a nem cselekvés költségének számszerűsítése.

Felhasznált források

Ügyfélélmény és gazdasági hatás

- PwC, 2025 Customer Experience Survey: The Loyalty Illusion.
- Qualtrics XM Institute, Global Consumer Study 2025-2026 (kockázatnak kitett eladások).
- Ringly, 50 Customer Experience Statistics for 2026.
- Gartner, Benchmarks to Assess Your Customer Service Costs.
- ContactBabel, US Contact Center Decision-Makers' Guide 2025.

Személyes ügyfélpont, sorok és személyzet

- Skiplino, Bank Queue Management (2025).
- Wavetec, How to Reduce Waiting Times in Banks.
- ScanQueue, State of Customer Waiting 2026.
- Logile, Labor Planning & Optimization Report 2025 (UK és US).
- Ton, Estimating the Impact of Understaffing on Sales and Profitability, UNC.
- Accenture, Banking Consumer Trends 2026.

Távoli csatorna, egészségügy és közsféra

- Oliver Wyman, The Rise of Remote Advisory Services for Banks.
- Bird és Livestorm, video banki benchmarkok.
- Bluetweak, AI-to-Human Handoff (2026); California Management Review, Chatbot Frustration is Real (2026).
- Telemedicine and e-Health (2025), több mint 200 000 esetet felölelő retrospektív kohorsz.
- Caffery et al., Journal of Telemedicine and Telecare, scoping review.
- España Década Digital 2025 jelentés; Európai Bizottság, Spain 2025 Country Report.
- Banco de España, a fiókhálózat alakulása.

A forrásellenőrzés 2026 augusztusában történt. A teljes hivatkozások a jelen prezentációt kísérő munkaanyagban találhatók.



Beszéljünk az Önök esetéről

Elemzünk egy konkrét folyamatot az Önök működéséből, és megbecsüljük a bevezetési modellt, az ügyfélszolgálatukkal való integrációt, valamint a hatást az ügyfélpontjaik hálózatára.

Interactive Powers

ivan.sixto@ivrpowers.com · interactivepowers.com