



— TERMÉKISMERTETŐ · AI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A rutint az AI kezeli — az ember a fontos ügyekre koncentrál.

Omnichannel AI chatbot és voicebot chaten, e-mailben, üzenetben és telefonon. Egyetlen AI-réteg, amely a bejövő megkeresések 60–80%-át önállóan kezeli, a komplex eseteket pedig zavartalanul átadja az élő ügyintézőnek.

Ugyanaz a tudás, ugyanaz a logika és ugyanaz a kontroll minden csatornán — a cég saját tudására építve, forrásra hivatkozva.

Omnichannel

chat · e-mail · üzenet · telefon

saját tudás

RAG · forrásra hivatkozik

emberi átadás

komplex ügyeknél

agent assist

az ügyintézőt segíti

Implementáló partner, nem tanácsadó

Olyan rendszereket építünk, amelyek valós üzleti problémákra adnak választ — a meglévő működésre szabva, hosszú távon fenntartható módon, közép- és nagyvállalatoknak. Nem a leglátványosabb, hanem a legjobb ár-érték arányú megoldást keressük.

Három pillér, egy partner

AI Factory

Gyakorlati AI vállalati környezetben: dokumentumfeldolgozás, automatizáció, ügyfélszolgálat, kép- és videóelemzés, predikció és intelligens keresés.

Adatmegoldások

A működés alapja: rend az adatokban, megbízható riportok, egy hiteles forrás. ETL, BI, törzsadat, migráció, Data Governance.

Fejlesztés

Egyedi üzleti alkalmazások, rendszerintegráció, folyamat-digitalizáció — frontentől backendig, felhő és hibrid.

Amitől mások vagyunk

- **Akik felméri, azok valósítják meg** — ugyanaz a csapat az első workshoptól az éles rendszerig.
- **Rendszereket építünk, nem API-kat kötünk össze** — frontend, backend, adatbázis, integráció.
- **A valós működésből indulunk ki, nem kész sablonokból.**
- **Moduláris** — a teljes rendszertől egy részterületig teljes értéket nyújtunk.
- **A nehéz, „nem tudják megfogalmazni” projektek a specialitásunk.**

A FŐ ÜZENET

Felméréssel kezdünk, működő rendszerrel zárunk — és ugyanaz a csapat viszi végig a munkát az első workshoptól az éles rendszerig.

Gyakorlati AI valós üzleti értékkel — nem hype-pal

Egy általános AI-előfizetés nem ugyanaz, mint egy konkrét üzleti problémára bevezetett, mért és integrált vállalati AI. Mi az utóbbit építjük: az Önök adataiból teljes AI-feldolgozási pipeline-t állítunk össze, 6–8 modellt tesztelünk azonos adaton, és a legjobb ár-érték arányút választjuk — nem a technológia kedvéért, hanem az üzleti érték miatt.

Fő AI-képességeink

- **Dokumentumfeldolgozás** — számlák, űrlapok, szerződések (tipikusan –80% feldolgozási idő).
- **AI Automatizáció** — ismétlődő, manuális folyamatok kiváltása.
- **Ügyfélszolgálat és Call center** — AI-támogatott válaszadás, natív magyar nyelven.
- **Kép- és videóelemzés** — gyártósori és vizuális ellenőrzés, teljesítménymérés.
- **AI Predikció** — minőség- és viselkedés-előrejelzés (pl. 93% pontosság).
- **Intelligens keresés (RAG)** — vállalati tudás természetes nyelven, forrással.

Kész AI-termékeink (dobozos megoldások)

- **AI Számla kontírozás** — szabályalapú, audit-kész kontírozás kép/PDF-ből.
- **AI Szalagfigyelő** — videóelemzés üzemi teljesítményre (kihasználtság, állásidő).
- **Intelligens Chatbot** — hallucinációmentes, RAG-alapú tudás-asszisztens.
- **Intelligens keresőmotor (RAG)** — választ ad a dokumentumokból, nem listát.

Minden termék és szolgáltatás — egy áttekintésben

Az AI Factory az AI-szolgáltatásokat fogja össze; az Adatmegoldások rendet teremtenek az adatok körül; a Fejlesztés pedig az egyedi rendszereket építi. Mindhárom pillérnél egy fix áras belépő felméréssel kezdődik az út.

AI Factory MESTERSÉGES INTELLIGENCIA

BELÉPŐ ÉS SZINTEK

AI Opportunity Check

1 450 € · 1 hét

★ BELÉPŐ

AI Compass Audit

4 950 €-tól

FELSŐBB SZINT

AI Pilot

7 950 €-tól

FELSŐBB SZINT

KÉPESSÉGEK

Dokumentumfeldolgozás · AI Automatizáció ·
Ügyfélszolgálat és Call center · Kép- és videóelemzés · AI
Predikció · Intelligens keresés (RAG) · AI-agentek és
asszisztensek · Ügyfélviselkedés-elemzés ·
Anomáliadetektálás · AI tanácsadás és oktatás · CRM AI-
megoldások

KÉSZ TERMÉKEK

AI Számla kontírozás · AI Szalagfigyelő · Intelligens
Chatbot · Intelligens keresőmotor

Adatmegoldások ADATMENEDZSMENT

BELÉPŐ

Adat-helyzetkép

1 450 €-tól · 2–3 hét

★ BELÉPŐ

KÉPESSÉGEK

Adatelőkészítés (ETL) · Üzleti intelligencia / riportok ·
Adattisztítás és -validálás · Törzsadat-kezelés ·
Adatmigráció-menedzsment · Adatelemzés · Adatbázis-
szakértelem · Adatspecializált projektmenedzsment · **Data
Governance** (adatkormányzás)

KÉSZ TERMÉK

CER — Cikk Előttét Rendszer: SAP-előttét törzsadat-
keretrendszer (45 nap → 4,5 nap)

Fejlesztés EGYEDI FEJLESZTÉS

BELÉPŐ

Megoldás-koncepció

1 450 €-tól · 2–3 hét

★ BELÉPŐ

KÉPESSÉGEK

UI/UX alkalmazásfejlesztés · Rendszerintegráció ·
Folyamat- és dokumentumkezelés · Felhő- és hibrid
megoldások · Adatvédelem és GDPR · Kézírás-
digitalizáció

KÉSZ TERMÉK

DOCMAN: vállalati dokumentumkezelő (ÜGY-konténer,
QES, Céghkapu)

Egy tudásbázis, minden csatornán — felelős, emberi átadással

Egységes, többcsatornás AI-réteg, amely a rutin-megkereséseket önállóan kezeli, a komplex eseteket pedig embernek adja át — három szerepben egyszerre.

1 Egy tudásbázis, minden csatornán

Chat, e-mail, WhatsApp/Messenger és telefon — egyetlen tudásbázissal és logikával. Nem négy külön rendszer.

2 Forrásra hivatkozó (RAG)

A válaszokat a cég zárt tudásbázisából építi, nem a publikus internetről — így kezeli a hallucináció kockázatát.

3 Emberi átadás

A rutint az AI viszi, a komplex, empátiát igénylő esetet zavartalanul élő ügyintézőnek adja át — a teljes előzménnyel.

FONTOS MEGKÜLÖNBÖZTETÉS

Ez nem dobozos chatbot és nem licenc (ChatGPT, Copilot). Minden megoldás a cég saját tudására és szóhasználatára hangolva épül, a meglévő rendszerekre (CRM, ERP, telefon) ráépülve. A telefonos csatorna — a voicebot — itt külön említést érdemel: a legnehezebb terep, és egyben a legjobb bizonyíték — ami telefonon működik, az chaten és e-mailben már a könnyebb irány.

Három helyzet, amit szinte minden ügyfélszolgálatnál látunk

1

Túl sok megkeresés, kevés kapacitás

A bejövő megkeresések 60–80%-a ismétlődő rutinkérdés — mégis képzett emberek idejét köti le. Az ügyfelek a várakozás miatt frusztráltak.

2

Csúcsidőben és munkaidőn kívül nincs kapacitás

A kapacitás nem rugalmas: csúcsidőszakban és nyitvatartáson kívül senki nem válaszol — miközben az ügyfél azonnali választ vár, a nap bármely órájában.

3

Monoton munka, magas fluktuáció

A rutinmunka kiegészíti a csapatot, a fluktuáció magas, a betanítás drága — az emberi figyelem elvész ott, ahol valóban számítana.

A LÉNYEG

A hosszú várakozás, a kiszolgáltatlan csúcsidő és a monoton munka miatti fluktuáció ma is pénzbe kerül — elveszett ügyfélben, bevételben és jó hírnévben.

Négy nézőpont, egy folyamat — és hol mérhető a hatás

A döntés az üzleti oldalon születik, ott, ahol az ügyfélélmény és a működési költség találkozik. Az IT később, a megvalósításnál lép be — az integráció és a biztonság kérdéseivel.

CX / ügyfélélmény vezető

Hosszú várakozás, egyenetlen válaszdő, több csatorna — azonnali, következetes kiszolgálás mindenhol.

COO / ügyfélszolgálat-vezető

A csapat ideje rutinra megy el — vegye le a 60–80%-ot, hogy az emberek a komplex esetekre koncentráljanak.

CFO / pénzügy

Drága és nehezen skálázható szolgálat — skálázható kapacitás OPEX-alapon, mérhető megtakarítással.

Kockázati / compliance

PII, hallucináció, megvédhetőség — GDPR-konform maszkolás, guardrail-ek, teljes nyomon követhetőség.

Hol mérhető a változás

Költséghatékonyság

A rutin 60–80%-ának automatizálása felszabadítja a munkaerőt — OPEX-megtakarítás a tartalék helyett.

Ügyfélélmény

0–24, többnyelvű, következetes kiszolgálás, drámaian rövidebb várakozás — magasabb elégedettség és hűség.

Skálázhatóság

Csúcsidőszakban (pl. Black Friday) automatikus, párhuzamos kapacitás — emberi túlórák nélkül.

Mit csinál a gyakorlatban — a fő képességek

Többcsatornás (omnichannel)

Webes chat, e-mail, WhatsApp/Messenger és telefon — egyetlen tudásbázissal. Az ügyfél ott kapja a választ, ahol kérdez.

Voicebot

Standard telefonszámon hívható, valós idejű beszéd, közbevágás-kezelés, magyarra optimalizálva — a legnehezebb csatorna.

RAG-alapú, forrásra hivatkozó válasz

A válasz a cég zárt tudásbázisából épül — nem a publikus internetről. Így kezeli a hallucinációt.

Tranzakciók (function calling)

Nem csak válaszol: API-n át rendelést módosít, státuszt kérdez, időpontot foglal a háttérrendszerekben (CRM, ERP).

Intelligens emberi átadás

Amikor a bot elakad vagy dühös az ügyfél, zavartalanul élő ügyintézőnek adja át — a teljes előzménnyel.

Ügyintézői asszisztens (Agent Assist)

Az AI figyelni az élő beszélgetést, és valós időben sugja a megoldást az ügyintézőnek — gyorsabb, következetesebb válasz.

Nem „egy prompt a ChatGPT-nek” — robusztus pipeline

1 Beérkezés + STT + PII-maszkolás

A megkeresés fogadása bármely csatornáról; telefonnál a hang valós időben szöveggé alakul, a személyes adat GDPR miatt maszkolva.

2 RAG — információkeresés

A kérdést a rendszer a cég zárt tudásbázisában keresi (szemantikus, vektoralapú) — nem a publikus internetről találhat.

3 LLM + guardrail-ek

A modell a RAG-kontextus, az előzmény és a cég viselkedési szabályai alapján fogalmaz tényalapú, kontrollált választ.

4 Tranzakció + emberi átadás + monitoring

Tranzakció-végrehajtás a háttérrendszerekben, emberi átadás ha kell, és valós idejű vezetői dashboard a megoldási arányról.

MIÉRT SZÁMÍT

Egy vállalati AI ügyfélszolgálat nem „egy prompt a ChatGPT-nek”, hanem robusztus, több lépcsős, mikroszolgáltatás-alapú pipeline, ahol az elemek (STT, LLM, TTS, VectorDB) modulárisan cserélhetők — RAG a tényességért, guardrail a kontrollért, handoff az emberi ítéletért.

A szakértelem bizonyítéka

Fő architekturális elvek

Beérkezés + STT + PII-maszkolás

A megkeresés bármely csatornáról érkezhet. Telefonnál a beszéd valós időben szöveggé alakul, a személyes adatok pedig automatikusan maszkolhatók.

RAG — saját tudás

A válaszokat a cég zárt tudásbázisából keresi ki — nem a publikus internetről, hanem a vállalat saját dokumentumaiból.

LLM + guardrail-ek

A modell a RAG-környezet, az előzmények és a szabályok alapján fogalmaz válaszokat — kontrollált működéssel.

Function calling + emberi átadás

Tranzakciókat indít a háttérrendszerekben, szükség esetén embernek adja át az ügyet, minden lépés nyomon követhető.

Miben más az AI ÜGYFÉLSZOLGÁLAT

A magyar nyelv a mi pályánk

A nemzetközi megoldások gyakran gyengén kezelik a magyart. Mi a nyelvre és a cég szakzsargonjára finomhangolunk.

Forrásra hivatkozik

Ha nincs információja, azt is jelzi — nem találgat és nem hallucinál.

Működő voicebot

Nem PowerPoint, hanem élő, működő telefonos asszisztens valós idejű magyar beszéddel és természetes párbeszéddel.

Felelős architektúra

RAG a tényességért, guardrail-ek a kontrollért, emberi átadás, amikor a helyzet már emberi döntést igényel.

AZ ÁRRÓL — ŐSZINTÉN

Az AI Ügyfélszolgálat projektalapú megoldás — nincs fix listaár, mert minden rendszer a csatornákhöz, a volumenhez és az integrációkhoz igazodik. A reális önkiszolgálási arány jellemzően 35–70%, nem 100%. A valódi kérdés nem az, mennyibe kerül a bevezetés, hanem hogy mennyibe kerül továbbra is minden ismétlődő kérdést emberrel kezelni.

— A KÖVETKEZŐ LÉPÉS

Melyik kérdést teszik fel újra és újra?

Egy 30 perces beszélgetésen megmutatjuk, melyik csatornán és mely ismétlődő kérdéssel érdemes kezdeni. Az első AI-réteget alacsony kockázattal, mérhető eredményekre építjük fel. Ha az AI Ügyfélszolgálat nem illik Önökhöz, azt is őszintén megmondjuk.

Omnichannel

Chat, e-mail, üzenet és telefon ugyanarra a tudásra épül.

Bizonyíték: egyetlen tudásbázis.

Felelős AI

RAG + guardrail + emberi átadás — beépítve.

Bizonyíték: forrásra hivatkozik, nem hallucinál.

Magyar nyelv

A nyelvre és a cég szakzsargonjára hangolva.

Bizonyíték: működő magyar voicebot.

WEB

omnit.hu

TERMÉK

AI Ügyfélszolgálat · omnichannel ·
RAG · handoff

MEGFELELŐSÉG

ISO 27001 + 9001

Konzultációt kérek →