

USE CASE KATALÓGUS

IBM watsonx Orchestrate

Általános üzleti alkalmazási területek AI-agentekhez, ügyfélszolgálati, HR, sales, beszerzési, dokumentumkezelési és operációs folyamatokhoz

Ügyfélkapcsolat Customer care, voice agentek, Agent Assist és omnichannel támogatás.	Belső folyamatok HR, sales, beszerzés, pénzügy és dokumentumintelligencia.	Operáció Logisztika, asset management, field operations és workflow-k.
--	--	--

1. Use case térkép

A use case-ek közös mintája, hogy a watsonx Orchestrate nem egyetlen különálló chatbotként jelenik meg, hanem agenteket, eszközöket, adatokat és workflow-kat koordinál. Az üzleti érték a kézi munka csökkentésében, az end-to-end feladatvégrehajtásban, a meglévő rendszerek használatában és a vállalati kontroll megtartásában jelenik meg.

Terület	Tipikus use case	Jellemző üzleti cél
Ügyfélszolgálat	Customer care, voice agent, Agent Assist, call routing és omnichannel támogatás.	Gyorsabb megoldás, kevesebb átadás, alacsonyabb kiszolgálási költség.
HR és employee support	Munkavállalói kérdések, onboarding, szabadságkezelés, belső szabályzatok és tanulási események kezelése.	Önkiszolgáló támogatás, kevesebb ismétlődő adminisztráció, egységesebb válaszok.
Sales és tudásmunka	Prospecting, account research, személyre szabott email, ajánlati előkészítés és dokumentumkeresés.	Kevesebb kutatás és kontextusváltás, gyorsabb üzleti előkészítés.
Beszerezés és pénzügy	Supplier risk, procure-to-pay, GRIR, GRC, invoice és claims folyamatok támogatása.	Kockázatcsökkentés, konzisztens döntés-előkészítés, gyorsabb feldolgozás.
Operáció és asset management	Logisztika, field operations, asset lifecycle, ügykezelés és folyamatmonitoring.	Átfutási idők csökkentése, strukturáltabb folyamatok, jobb láthatóság.

A jó üzleti use case jellemzői

- gyakori, ismétlődő feladatot érint, ahol ma sok manuális keresés vagy adategyeztetés történik;
- több rendszerhez, dokumentumhoz vagy jóváhagyási ponthoz kapcsolódik;
- mérhető üzleti eredménnyel járhat, például rövidebb átfutási idővel, kevesebb hibával vagy jobb ügyfélménnel;
- kontrolláltan indítható: van tesztfelhasználói kör, jogosultsági modell és egyértelmű döntési pont.

2. Ügyfélkapcsolati és contact center use case-ek

Use case 01 - Customer care és contact center modernizáció

Kiinduló helyzet

Az ügyfélszolgálati területek gyakran több csatornán, több háttérrendszerrel és magas ismétlődő terheléssel dolgoznak. A merev, szabályalapú automatizmusok a komplexebb vagy több lépéses kéréseket gyakran emberi ügyintézőhöz irányítják.

Agent-alapú megközelítés

Az AI-agent értelmezi az ügyfél szándékát, összegyűjti a szükséges információkat, és a megfelelő rendszerhez, tudásanyaghoz vagy ügyintézőhöz irányítja a folyamatot. A cél nem csak az átirányítás, hanem minél több kérés teljesebb, következetesebb megoldása.

Lehetséges üzleti hatás

Rövidebb válaszidő, kevesebb felesleges átadás, jobb ügyfélélmény, alacsonyabb kiszolgálási költség és átláthatóbb ügyfélszolgálati működés.

Use case 02 - Agent Assist élő ügyfélszolgálati munkatársaknak

Kiinduló helyzet

Az ügyfélszolgálati munkatársaknak beszélgetés közben több rendszerből kell információt keresniük, válaszokat megfogalmazniuk, majd összefoglalókat és CRM-bejegyzéseket készíteniük.

Agent-alapú megközelítés

Az Agent Assist beszélgetés közben releváns tudásanyagokat, következő lépéseket, válaszjavaslatokat és összefoglalókat adhat. Az ügyintéző továbbra is kontrollban marad, de kevesebb kereséssel és kontextusváltással dolgozik.

Lehetséges üzleti hatás

Növekvő munkatársi produktivitás, egységesebb ügyfélkommunikáció, gyorsabb betanulás, jobb dokumentáció és kisebb hibázási kockázat.

Pilotként jó jelölt, ha...

- nagy a bejövő ügyféligények száma, és sok kérdés ismétlődik;
- az ügyintézők több tudásbázis, CRM vagy ticketing rendszer között váltanak;
- fontos a konzisztens válaszadás, a gyorsabb ügykezelés és a minőségmérés;
- kritikus eseteknél továbbra is emberi jóváhagyás vagy átadás szükséges.

3. Tudásmunka, dokumentumok és belső támogatás

Use case 03 - Vállalati tudásbázis és dokumentumintelligencia

Kiinduló helyzet

Sok szervezetben a tudás dokumentumokban, szabályzatokban, prezentációkban, e-mailekben vagy belső rendszerekben szétszórtnak található. A munkatársak sok időt töltenek kereséssel, ellenőrzéssel és információk összerakásával.

Agent-alapú megközelítés

Az agent természetes nyelvű kérdések alapján kereshet a jóváhagyott tudásanyagokban, összefoglalhat dokumentumokat, kiemelhet adatokat, és előkészíthet üzleti választ, ajánlatot, riportot vagy döntési anyagot.

Lehetséges üzleti hatás

Gyorsabb információelérés, kevesebb manuális kutatás, egységesebb tudáshasználat, jobb dokumentumfeldolgozás és kevesebb ismétlődő adminisztratív munka.

Use case 04 - HR és munkavállalói önkiszolgálás

Kiinduló helyzet

A HR és employee support folyamatokban sok a visszatérő kérdés és adminisztráció: onboarding, szabadság, payroll, benefits, szabályzatok, igazolások és belső képzési események.

Agent-alapú megközelítés

Az agent egy belépési pontot adhat a munkavállalóknak. Megérti a kérést, a megfelelő HR-tudásanyaghoz vagy rendszerhez kapcsolódik, és szükség esetén emberi jóváhagyásra vagy további ügyintézésre továbbítja a folyamatot.

Lehetséges üzleti hatás

Kevesebb ismétlődő HR-megkeresés, gyorsabb munkavállalói válaszok, jobb onboarding-élmény és strukturáltabb belső támogatás.

Pilotként jó jelölt, ha...

- a szervezeti tudás sok dokumentumban, szabályzatban vagy belső rendszerben szóródik szét;
- a munkatársak gyakran ugyanazokra a HR vagy belső támogatási kérdésekre keresnek választ;
- a válaszoknak jóváhagyott forrásokra kell támaszkodniuk;
- a gyorsabb önkiszolgálás közvetlenül csökkenti az adminisztratív terhelést.

4. Sales, beszerzés és vállalati döntés-előkészítés

Use case 05 - Sales és üzletfejlesztési előkészítés

Kiinduló helyzet

A sales csapatoknak gyakran CRM-adatok, külső információk, termékanyagok, kampánylogika, PDF-ek és account-kontekstus között kell váltaniuk. Ez lassítja a felkészülést és nehezíti a személyre szabott megkeresések készítését.

Agent-alapú megközelítés

Az agent összekapcsolhatja az ügyféladatokat, terméktudást, piaci információkat és sablonokat. Segíthet prospect listák szűrésében, account research-ben, meeting preparation-ben és személyre szabott email vagy ajánlati vázlat készítésében.

Lehetséges üzleti hatás

Gyorsabb előkészítés, kevesebb manuális kutatás, jobb minőségű ügyfélmegkeresések és több idő a tényleges értékesítői munkára.

Use case 06 - Beszerzés, supplier risk és GRIR támogatás

Kiinduló helyzet

A beszerzési folyamatokban a beszállítói kockázat, compliance, supplier onboarding, PO management és pénzügyi egyeztetés gyakran érzékeny, manuális és több rendszerre széttagolt munka.

Agent-alapú megközelítés

Az agent belső és külső adatforrásokra kapcsolódva segíthet beszállítói információkat összegyűjteni, kockázati szempontokat ellenőrizni, dokumentációt előkészíteni, illetve PO, receipt és invoice adatok egyeztetését támogatni.

Lehetséges üzleti hatás

Következetesebb döntés-előkészítés, gyorsabb beszállítói ellenőrzés, kevesebb manuális egyeztetés és jobb folyamatkontroll.

Pilotként jó jelölt, ha...

- a sales vagy beszerzési előkészítés sok manuális kutatást és adategyeztetést igényel;
- a döntéshez belső dokumentumok, külső adatok és vállalati rendszerek együtt szükségesek;
- az eredménynek ellenőrizhetőnek, visszakövethetőnek és jóváhagyható formában kell megjelenennie;
- a gyorsabb előkészítés közvetlenül javítja a reakcióidőt vagy a folyamatköltséget.

5. Pénzügyi, operációs és iparági folyamatok

Use case 07 - Pénzügy, GRC és claims folyamatok

Kiinduló helyzet

A pénzügyi, governance, risk, compliance és claims területeken a folyamatok sok dokumentumot, szabályt, igazolást, jóváhagyást és döntési pontot tartalmazhatnak. A kézi feldolgozás lassú és nehezen egységesíthető.

Agent-alapú megközelítés

Az agent természetes nyelvű kérdésekből kiindulva kereshet rekordokban és csatolt fájlokban, strukturált ügyeket hozhat létre, routingot végezhet, összefoglalhatja a releváns információkat és előkészítheti a jóváhagyási lépéseket.

Lehetséges üzleti hatás

Rövidebb feldolgozási idő, jobb adatminőség, kevesebb duplikáció, konzisztens szabálykövetés és átláthatóbb döntési folyamat.

Use case 08 - Operáció, logisztika és asset management

Kiinduló helyzet

Operációs környezetekben gyakori kihívás a sok különálló rendszer, a kézi koordináció, a helyszíni információhiány és a lassú átfutás. A feladatok gyakran dokumentumok, státuszok és backend rendszerek között mozognak.

Agent-alapú megközelítés

Az agentic workflow összekapcsolhat dokumentumkivonatolást, klasszifikációt, business logic alkalmazást, generatív összefoglalást és backend rendszerek koordinációját. Az emberi szereplők ellenőrzési és jóváhagyási pontokon kapcsolódhatnak be.

Lehetséges üzleti hatás

Gyorsabb reakcióidő, kevesebb kézi koordináció, strukturáltabb feladatkezelés, jobb végrehajtási láthatóság és hatékonyabb operációs működés.

Pilotként jó jelölt, ha...

- a folyamat sok dokumentumot, szabályt, státuszt vagy jóváhagyási pontot érint;
- a kézi feldolgozás lassú, nehezen egységesíthető vagy sok hibalehetőséget tartalmaz;
- az AI feladata nem önálló döntés, hanem előkészítés, összefoglalás, routing vagy ellenőrzés;
- a vállalati kontroll és az auditálhatóság a bevezetés alapfeltétele.

6. Visszatérő minták a use case-ekben

A különböző üzleti területek nem azonos folyamatokat írnak le, de hasonló működési minták ismétlődnek bennük. A watsonx Orchestrate különösen olyan helyzetekben lehet hasznos, ahol a feladat több rendszer, dokumentum, adatforrás, agent vagy jóváhagyási lépés között mozog.

1. Többlépéses kérések

Az agent nem csak választ ad, hanem részfeladatokra bontja a kérést, toolokhoz vagy más agentekhez irányítja, majd összerakja az eredményt.

2. Meglévő rendszerek használata

A megoldás nem lecseréli a vállalati rendszereket, hanem AI-alapú belépési pontot adhat hozzájuk.

3. Ember + AI együtt

Az AI előkészít, javasol, strukturál vagy végrehajt; az ember dönt, ellenőriz vagy jóváhagy a kritikus pontokon.

Milyen use case-ből érdemes kiindulni?

- olyan folyamatból, ahol sok ismétlődő kézi keresés, dokumentumértelmezés vagy adategyeztetés történik;
- olyan ügyfél- vagy munkavállalói folyamatból, ahol a válaszütem, a konzisztencia és az end-to-end megoldás üzletileg fontos;
- olyan területből, ahol a meglévő rendszerek megtartása mellett lehet agenteket, workflow-kat és kontrollált autonómiát bevezetni.

Felhasznált forrásanyagok

- Client presentation - watsonx Orchestrate [watsonx Orchestrate Level 2]
- Customer Care Agents Client 101 - IBM watsonx Orchestrate
- wxO Customer Care Solution Brief
- wxO Client Stories Deck