



Voice AI Agents

Η Εξυπηρέτηση Πελατών στην **Εποχή του AI**



Παρουσίαση για τα μέλη του ΕΙΕΠ | VoiceLogica 2026

www.voicelogica.ai | apostolis@voicelogica.ai

01 Τι είναι Voice AI Agent

IVR - Παραδοσιακό Σύστημα



"Ναι γεια σας... Θα ήθελα..."

"Πατήστε 1 για Πωλήσεις,
Πατήστε 2 για Τεχνική Υποστήριξη,
Πατήστε 3 για Λογιστήριο"

"Παρακαλώ περιμένετε 4-5 λεπτά..."

"Η εταιρεία βρίσκεται εκτός ωραρίου.
Παρακαλώ καλέστε αύριο!"

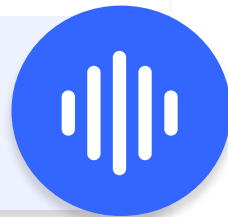
Η κλήση δεν απαντήθηκε

Voice AI Agent



"Ναι γεια σας... Θα ήθελα να ελέγξω την κατάσταση της υπηρεσίας μου"

"Βλέπω τον λογαριασμό σας.
Η υπηρεσία είναι ενεργή.
Θέλετε να σας στείλω αναλυτική ενημέρωση;"



- Απαντά αμέσως - Χωρίς αναμονή
- Διαθέσιμος 24/7 - εκτός ωραρίου επίσης
- Επιλύει στη στιγμή ή προωθεί την κλήση με context

Δεν πιέζετε 1 για Πωλήσεις.
Απλά μιλάτε.

02 Ποιες κλήσεις αναλαμβάνει ο AI & ποιες ο άνθρωπος

Voice AI Agent



Πληροφορίες & Status

Ώρες, διαθεσιμότητα, κατάσταση αιτήματος



Συνήθη Ερωτήματα (FAQs)

Επαναλαμβανόμενα αιτήματα & συχνές ερωτήσεις



Εκτός Ωραρίου

24/7 διαθεσιμότητα, μηδενικές αναπάντητες κλήσεις



Overflow Management

Απασχολημένοι Human Agents;
Αναλαμβάνει ο AI Agent άμεσα



Κατηγοριοποίηση & Δρομολόγηση

Τι χρειάζεται ο πελάτης & πού πρέπει να δρομολογηθεί η κλήση

Human Agent



Παράπονα & Escalations

Περίπλοκα θέματα με ιστορικό προηγούμενων κλήσεων



Σύνθετη Τεχνική Υποστήριξη

Θέματα πέραν των τυποποιημένων και standard αιτημάτων



Εξαιρέσεις & Αποφάσεις

Όταν απαιτείται κρίση, όχι μόνο ακολουθία κανόνων



Emotionally Charged Calls

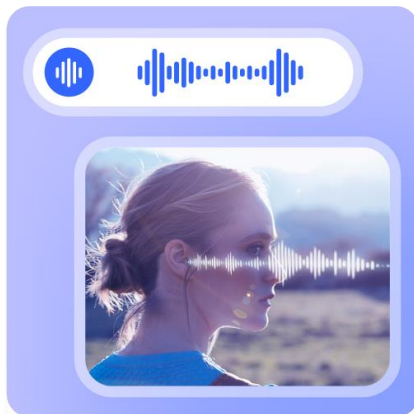
Όταν το ανθρώπινο στοιχείο είναι απαραίτητο



High-Value Interactions

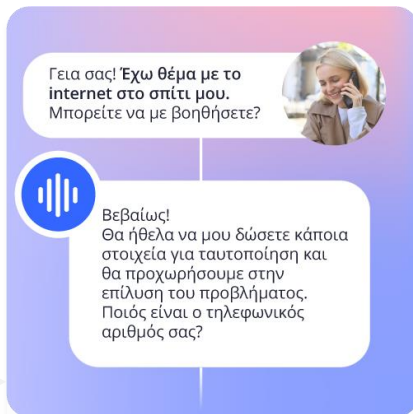
Upsell, retention, VIP εξυπηρέτηση

03 Πώς δουλεύουν παράλληλα Πρώθηση Κλήσης από AI σε Human Agent με πλήρες context



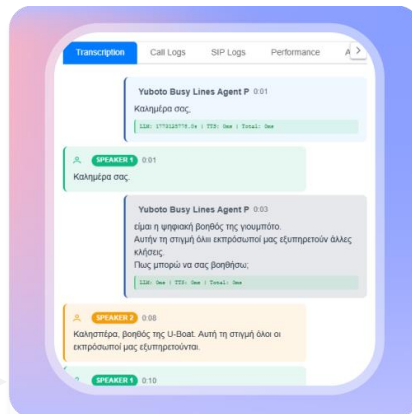
1. Εισερχόμενη Κλήση

- Ο AI Agent απαντά αμέσως
- Μηδενική αναμονή
- Αναγνώριση πελάτη



2. AI Αξιολογεί

- Ελέγχει ιστορικό
- Αξιολογεί το αίτημα
- Αποφασίζει βάσει πολυπλοκότητας (απλό/τυποποιημένο vs σύνθετο)



3. AI Επιλύει

- Εάν το αίτημα είναι απλό, τότε το επιλύει εξ ολοκλήρου
- Εάν το αίτημα είναι σύνθετο, συλλέγει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες και κάνει handoff την κλήση



4. Handoff με Context

- Ο Human Agent λαμβάνει:
- Όλες τις λεπτομέρειες για τον καλούντα και τι χρειάζεται.
 - Την απάντηση του AI Agent και τον λόγο του escalation της κλήσης.



Ο human Agent παίρνει την κλήση γνωρίζοντας
ήδη όλες τις απαραίτητες πληροφορίες

04 Τι αλλάζει για τον CS Manager



Πριν - Διαχείριση Όγκου

Πόσες κλήσεις δέχτηκα σήμερα;

Διαχείριση όγκου, όχι αποτελεσμάτων

Γιατί ξεπεράστηκε το SLA;

Αντιμετώπιση συνεπειών, όχι αιτιών

Χρειάζομαι κι άλλους agents για τα peaks

Επιπλέον προσλήψεις για επίτευξη στόχων

Οι αναφορές μου λένε αριθμούς

Volumes, AHT, FCR τα οποία δεν παρέχουν insights

Ο χρόνος μου πηγαίνει σε firefighting

Δεν υπάρχει ο απαιτούμενος χρόνος για στρατηγική



Μετά - Διαχείριση Ποιότητας



Τι patterns επαναλαμβάνονται;

Το AI αναλαμβάνει επαναλαμβανόμενα αιτήματα. Εσύ ασχολείσαι με υψηλής αξίας υποθέσεις.



Πού χάνουμε ποιότητα στο escalation;

Πλήρες context σε κάθε handoff



Τι φέρνει στον agent αξία;

Το AI αναλαμβάνει κλήσεις & εκτελεί ενέργειες. Εσύ αφιερώνεις χρόνο στη στρατηγική



Τα δεδομένα μου είναι insights

Κάθε κλήση επιλύεται και τα δεδομένα της είναι πλήρως ορατά.



Ο χρόνος μου πηγαίνει σε ποιότητα

Coaching, retention πελατών και επίλυση διαφωνιών.

Τι συμβαίνει όταν 12.000 πελάτες χρειάζονται τεχνική υποστήριξη την ίδια στιγμή;

Μετάβαση σε νέες υποδομές Νοέμβριος 2025

Η ΠΡΟΚΛΗΣΗ

Κρίσιμη μετάβαση υποδομών υπό χρονική πίεση

- **12.000 πελάτες** χωρίς ενημερωμένες SIP/IP ρυθμίσεις
- **Ενημερώσεις** μέσω SMS / Viber / Email
- Επόμενο πρωί: **χιλιάδες ταυτόχρονες κλήσεις** με αρνητικό sentiment
- Κίνδυνος αρνητικών αξιολογήσεων και απώλειας συνδρομητών



Τι συμβαίνει όταν 12.000 πελάτες χρειάζονται τεχνική υποστήριξη την ίδια στιγμή;

Μετάβαση σε νέες υποδομές Νοέμβριος 2025



Η ΛΥΣΗ

VOICE
LOGICA

AI Voice Agent ως First Level Support

- ✓ Αναγνώριση καλούντα & τύπου συσκευής
- ✓ Βήμα-βήμα **αναλυτικές οδηγίες** ρύθμισης SIP/IP
- ✓ **Video καθοδήγηση** & **αυτόματη δημιουργία tickets**
- ✓ Ομαλή κλιμάκωση με πλήρες context
- ✓ **24/7 διαθεσιμότητα με μηδενικό χρόνο αναμονής**



6.120 Κλήσεις **επίλυσε**
πλήρως ο AI Agent

72% των εισερχόμενων
κλήσεων

4,2' Μέσος χρόνος
AI / κλήση

vs ~ **15'** ανθρώπινη
υποστήριξη

>1.100h Εξοικονομήθηκαν
από Human
Agents

Εκτιμώμενος χρόνος που
ελευθερώθηκε

185 Peak ταυτόχρονων
κλήσεων

Μέγιστος αριθμός σε
πραγματικό χρόνο



4.8/5 Customer
Satisfaction

Διατήρηση άριστης εμπειρίας
& αξιολόγησης 5 αστέρων

5 μέρες Ολοκλήρωση
μετάβασης

Για το σύνολο
των πελατών

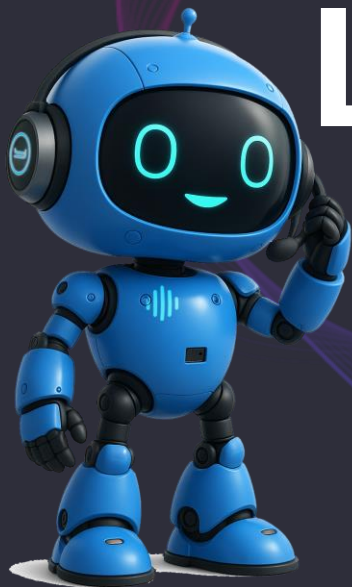
Στρατηγικό αποτέλεσμα:

Ο AI Voice Agent απέδειξε ότι **μπορεί να κλιμακώσει άμεσα** την εξυπηρέτηση πελατών, να **προστατεύσει το call center** από υπερφόρτωση και να **διατηρήσει υψηλή εμπειρία πελάτη** σε περιόδους αιχμής.



LIVE DEMO

VoiceLogica Voice AI Agent



www.voicelogica.ai | apostolis@voicelogica.ai



Voice **AI Agent**

Δεν αντικαθιστά τον άνθρωπο.
Αντικαθιστά τις χαμένες κλήσεις
και την αναμονή.

www.voicelogica.ai | apostolis@voicelogica.ai