

Tisková aktualita

2. 5. 2023

Call centra Conectart testují ChatGPT na zákaznické lince jako jedna z prvních na světě

Největší tuzemský provozovatel kontaktních center, společnost Conectart, testuje jako jedna z prvních společností na světě implementaci jazykového modelu GPT-3.5¹. Potenciál umělé inteligence hodlá Conectart využít k zefektivnění zákaznické péče na několika kanálech zákaznické podpory včetně informační linky.

Jedna z prvních firem na světě, která integrovala ChatGPT do svého řešení pro kontaktní centra, je společnost Daktela. Díky partnerství kontaktního centra Conectart se společností Daktela je tento jazykový model nyní implementován právě v Česku na zákaznické lince klienta z oblasti technologií.

„V ChatGPT vidíme skvělý nástroj ke zlepšení komunikace a k rychlejšímu odbavení zákaznických požadavků. Tato nejnovější technologie uvolní operátorům zhruba až 30 % jejich kapacit. Jedná se zatím o zkušební proces. Výsledky spolupráce naznačí, jak velký potenciál ChatGPT pro call centra má,“ sdělil **Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart** a dodává: *„Díky implementaci jazykového modelu do našeho řešení Daktela jsme v čele inovací nejen v rámci českého, ale i globálního trhu.“*

System bude připravovat rychlé souhrny jednotlivých konverzací. Během několika vteřin tak operátor zjistí, jaké záležitosti s kontaktním centrem zákazník v minulosti řešil. Dále bude vytvářet návrh odpovědí v rámci e-mailové komunikace nebo zpětnou vazbu na operátorovu práci, v čemž je už nyní objektivně přesnější než živý hodnotitel.

Nejnovější technologie ChatGPT rozumí přirozenému českému jazyku na vysoké úrovni, což má vést k časové úspoře při zpracování zákaznických požadavků. To ovšem neznamená regulaci počtu operátorů. Jejich práce se pouze přizpůsobí novým podmínkám. Jejich volné kapacity tak budou uvolněny pro větší množství projektů, na kterých budou odbavovat interakce, jež nedokáže vyřešit umělá inteligence.

Pro Conectart je to další stupeň spolupráce s českou společností Daktela. V rámci jednoho ze svých projektů, nasadila společnost Conectart unikátní software Daktela Workforce Optimisation², který dokáže ideálně namodelovat plán směn a předpovídat budoucí provoz s přesností převyšující 90 %. Speciálně vyvinutá aplikace zohledňuje osobní požadavky agentů, personální pravidla, a mnoho

¹ Zdroj: <http://bit.ly/3ZMlqCH>

² Zdroj: <http://bit.ly/3Gn2p2U>



dalších faktorů potřebných k vytvoření efektivního plánu směn. Celý systém řídí práci operátorů na základě komplexního predikčního modelu.

Kontakt pro média:

Mgr. Martin Šemík
PR agentura Surikata PR s.r.o.
martin.semik@surikatapr.cz
+420 731 472 400

Conectart

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, MND, Českou spořitelnu, AmRest nebo SAZKAmobil. Conectart vznikl spojením společností Informační linky a Direct Communication. V roce 2017 akvíroval další kontaktní centrum Quality Brands. Sloučením těchto společností vznikl největší poskytovatel služeb v oblasti „Business Process Outsourcing“ (BPO) v České republice, kde v současné době pracuje přes 1 500 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na www.conectart.cz

Daktela

Globální technologická společnost Daktela nabízí zákazníkům vlastní komunikační software a cloudové řešení pro kontaktní centra. Umožňuje firmám pečovat o zákazníky pomocí všech dostupných komunikačních kanálů, jako je hlas, email, SMS, webový chat, Facebook Messenger, Instagram, WhatsApp či Viber. Vše s nativní podporou v jedné webové aplikaci. V současnosti obsluhuje více než 1000 firemních zákazníků všech velikostí po celém světě. Daktela má pobočky v České republice, na Slovensku, v Polsku, Maďarsku, Spojeném království, Dubaji, na Filipínách a nově také ve Slovinsku a Rumunsku. Vlastníky Daktely jsou zakladatelé Richard Baar a David Hájek a slovenská investiční skupina Sandberg Capital. V roce 2021 dosáhl obrát společnosti 253 milionů korun. Od října 2022 Daktela vlastní většinový podíl ve společnosti Coworkers.ai, která je na českém trhu leaderem poskytujícím vlastní inteligentní chatboty a voiceboty. Více informací na <https://www.daktela.com>

