

Tisková aktualita

13. 4. 2023

Call centra Conectart testují ChatGPT na zákaznické lince Samsung

Největší tuzemský provozovatel kontaktních center, společnost Conectart, testuje u jednoho ze svých klientů revoluční jazykový model GPT-3.5¹. Potenciál umělé inteligence hodlá Conectart využít k zefektivnění zákaznické péče na informační lince společnosti Samsung. Ta si služby kontaktního centra od Conectartu outsourcuje již třetí rok.

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 mezi prvními implementován právě v Česku.

Jazykový model umělé inteligence GPT-3.5 od společnosti OpenAI se dočká dalšího inovativního využití. Tuzemský provozovatel call center zaměstnávající přes 1500 operátorů jej testuje na několika kanálech zákaznické podpory společnosti Samsung. „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 se společností Samsung naznačí, jak velký potenciál ChatGPT pro call centra má,“ sdělil **Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart** a dodal: „Díky implementaci jazykového modelu do našeho řešení Daktela jsme v čele inovací nejen v rámci českého, ale i globálního trhu.“

Systém 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 odpovědi 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. Shodou okolností také pro Samsung již společně zprovoznili převratnou novinku využívající umělou inteligenci. Do call centra Samsungu nasadili unikátní software Daktela Workforce Optimisation², který dokáže

¹ Zdroj: <http://bit.ly/3ZMlqCH>

² Zdroj: <http://bit.ly/3Gn2p2U>



ideálně namodelovat plán směn a předpovídat budoucí provoz s přesností převyšující 90 %. Speciálně vyvinutá aplikace zohledňuje osobní požadavky agentů, personální pravidla, a mnoho 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 SAZKA mobil. 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>

