

Česká pošta modernizuje své call centrum

13.11.2023 - Matyáš Vitík | Česká pošta

Nejen s ohledem na předvánoční období doznalo call centrum České pošty technologických změn. Od listopadu byla do jeho systému začleněna virtuální asistentka Eliška, která klientům odpoví na nejčastější dotazy bez přepojení na „živého“ operátora. Byť je hlas Elišky syntetický, její výslovnost, intonace i reakce jsou díky využití umělé inteligence tak přirozené, že volající nemusí ani poznat, že nekomunikují s „živým“ operátorem.

Primárním cílem této změny je zvýšení kvality poskytovaných služeb pro zákazníky, zejména navýšení kapacity call centra a tím i snížení čekacích dob. Průměrný měsíční počet volajících na bezplatnou linku 800 104 410 se pohybuje v řádu desítek tisíc s průměrnou délkou čekání ve frontě 3:48 minut a průměrnou délkou hovoru 4:48 minut. Nasazením digitální hlasové asistentky by mělo dojít k časové úspoře 1:30 minuty na jeden hovor.

Nejfrekventovanější dotazy ze strany zákazníků se týkají získání informací o vnitrostátních a mezinárodních zásilkách a informací o pobočkách, jako jsou provozní doba, adresa nebo telefonní kontakt. V těchto případech budou nasazeny tzv. digitalizované scénáře a volajícím zákazníkům odpoví právě Eliška. U ostatních služeb, například SIPO, služby CzechPOINT či informace ke konkrétním produktům či službám, bude klient přepojen na operátora, jako tomu bylo doposud. Česká pošta bude v následujících měsících postupně rozšiřovat oblasti dotazů, na které bude Eliška odpovídat.

Smluvním dodavatelem technologie je společnost SIMAC Technic ČR a.s. ve spolupráci s Coworkers.ai.

<https://www.ceskaposta.cz/cs/-/ceska-posta-modernizuje-sve-call-centrum>