

Průzkum Cisco: Třetina agentů kontaktních center nemá dost informací, aby mohla zákazníkovi pomoci. Situaci pomůže změnit umělá inteligence

15.4.2025 - | PROTEXT

Ke konkurenci utíkají zákazníci i zaměstnanci

Podle globálního průzkumu Cisco, který mapoval tři klíčové oblasti péče o zákazníky (dopady na zákazníky, agenty a podniky jako takové), je pouze jeden ze čtyř zákazníků velmi spokojen s řešením svého poslední požadavku na zákaznické podpoře. Špatná zkušenost se zákaznickým servisem je pro 94 % respondentů důvodem k ukončení komunikace, což může vést i ke ztrátě zákazníka ve prospěch konkurence.

Odchod jinam volí i frustrovaní agenti kontaktních center. Více než polovina z nich se potýká s neúměrně rostoucí pracovní zátěží. Jedním z hlavních důvodů je absence moderních technologií. V kontaktních centrech, které nedokážou svým agentům zajistit adekvátní nástroje k řešení požadavků zákazníků, dochází k vyšší fluktuaci zaměstnanců až o 38 %.

Kontaktní centra plně nevyužívají potenciál moderních technologií

Ukazuje se, že nasazení moderních technologií v kontaktních centrech má pozitivní dopad na spokojenost zákazníků, fluktuaci agentů a v konečném důsledku i celkové obchodní výsledky. Podniky, které používají řešení CPaaS[1], cloudové technologie a umožňují zákazníkům řešit požadavky v rámci AI samoobsluhy, mají o bezmála 40 % lepší hodnocení spokojenosti zákazníků i nižší fluktuaci zaměstnanců. Dvě třetiny kontaktních center díky úspěšné implementaci umělé inteligence zaznamenaly výrazný růst tržeb.

Na virtuální asistentky či chytré voiceboty si lidé už začínají zvykat. Když potřebují vysvětlit fakturaci, opravit připojení k internetu, prodloužit smlouvu nebo zlevnit pojistku, bývá nejjednodušší zavolat na zákaznickou linku. *“Umělá inteligence se rychle naučí vyřešit většinu dotazů, s nimiž lidé volají na zákaznické linky a pamatuje si také jejich zákaznickou historii. Díky tomu nemusí na lince dlouze čekat a ať už mluví s voicebotem nebo živým operátorem, není potřeba dokola opakovat důležité údaje. Věřím, že v příštích několika letech bude velkou většinu jednoduchých či rutinních požadavků vyřizovat AI agent. Automatizovaná obsluha klientů 24/7 uvolní ruce živým agentům a umožní jim věnovat se složitějším situacím,”* říká Jaroslav Martan, Cisco Collaboration Specialist.

Většina podniků (75 %) však stále využívá mnoho různých systémů na evidenci zákaznických dat, které nejsou vzájemně propojené. Výsledkem je přílišná fragmentace informací, a tedy neschopnost dostatečně rychle a kvalitně řešit požadavky zákazníků. Třetina agentů uvedla, že nemá dostatečné informace o zákaznické historii a kontextu řešené situace, aby mohla poskytnout adekvátní servis.

V Česku vzniká klub expertů na kontaktní centra

“Víme, že komunikační návyky a způsoby, jak zaujmout zákazníky se neustále mění a kladou před nás nové výzvy. Proto jsme se rozhodli založit Customer eXperience Expert Club, kde se můžeme vzájemně inspirovat, sdílet osvědčené postupy a diskutovat o tom, jak nejen technologie pomáhají k

pozitivní zákaznické zkušenosti. Je určen pro ty, kteří chtějí být v čele inovací v této oblasti, pravidelně se seznamovat s novinkami, získávat praktické know-how a potkávat se s odborníky, kteří řeší podobné výzvy. Na prvním setkání se chceme zaměřit na nejnovější trendy v AI a automatizaci zákaznické péče, nabídneme praktické tipy a budeme diskutovat o nasazení AI ve společnosti,” říká Marcel Vejmelka, Business Consultant ze společnosti Soitron.

První setkání CX Expert Clubu se uskuteční 29. dubna od 14:00 hod. Programem budou provázet experti Jaroslav Martan ze společnosti Cisco a Marcel Vejmelka ze společnosti Soitron.

Cisco přináší kontaktním centrům inovativní AI nástroje

Cisco přichází se sadou inovativních AI nástrojů a aplikací, které využívají pokročilou konverzační inteligenci a automatizaci ke zlepšení interakce se zákazníky. Nový **Webex AI Agent** je nástroj pro okamžitou a efektivní samoobsahu zákazníckých požadavků pomocí přirozeného dialogu, čímž eliminuje čekací doby a poskytuje rychlejší řešení. A to i v případech, které obvykle vyžadují zapojení živého agenta (např. výměna ztracené kreditní karty).

Webex AI Agent obsahuje také designový nástroj **AI Agent Studio**, který umožňuje kontaktním centrům během několika minut namodelovat a nasadit hlasového nebo digitálního AI agenta pro konkrétní dotazy a situace. Díky tomu se sníží počet hovorů v kontaktním centru, aby se agenti mohli soustředit na případy, které vyžadují osobní pozornost.

S pomocí Cisco **AI asistenta pro aplikaci Webex** mohou agenti kontaktních center využívat průběžná doporučení navrhovaných odpovědí podle vývoje komunikace se zákazníkem. AI asistent také agentům nabídne návrh řešení na základě již úspěšně vyřešených podobných požadavků volajících. Kontextové souhrny, shrnutí přerušovaných hovorů, pokročilé analýzy dat a automatické vyhodnocení spokojenosti zákazníků jsou další možnosti AI asistenta, které pomáhají zlepšit a zrychlit zákaznický servis.

Od prvního čtvrtletí roku 2025 bude také k dispozici automatizovaný plánovač **Agent Wellness**. Ten pomocí umělé inteligence proaktivně plánuje například automatické přestávky agentů nebo změny v jejich rozvrhu, aby se zvýšila nebo snížila kapacita podle potřeby. Jde o nástroj, který prostřednictvím podpůrných opatření pomáhá vytvářet dobré pracovní podmínky pro agenty a slouží k prevenci jejich únavy, vyhoření a fluktuace zaměstnanců.

[1] *CPaaS (Communications Platform-as-a-Service) je moderní řešení pro komunikaci společností se zákazníky prostřednictvím jediné vyhrazené platformy, která organizuje komunikační proces pomocí textových, grafických, hlasových a video zpráv, jako jsou SMS, e-mail, push nebo OTT. Díky integraci všech služeb na jednom místě je komunikace se zákazníkem konzistentní, více automatizovaná, a proto tedy relativně levnější, pokud jde o obsluhu. To vše zase umožňuje větší efektivitu činností prováděných z hlediska doručování zpráv příjemcům.*

<https://www.ceskenoviny.cz/tiskove/zpravy/pruzkum-cisco-tretina-agentu-kontaktnich-center-nema-dost-informaci-aby-mohla-zakaznikovi-pomoci-situaci-pomuze-zmenit-umela-inteligence/2661579>