

ČEZ Distribuci pomáhá virtuální asistentka Ema

31.5.2023 - Soňa Holingerová | Skupina ČEZ

„Díky využití umělé inteligence jsme schopni zákazníkům poskytnout pomoc 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Těm, kteří potřebují řešit rozplombování, pomůže Ema v 60 % případů. Zároveň domácnosti pravidelně informuje o časech, ve kterých je spuštěn nízký tarif a kdy se jim tak vyplatí například spustit pračku. Aktuálně se Ema naučila evidovat také samoodečet, který se stal jedním z nejčastějších důvodů volání našich zákazníků,“ vysvětluje Lucie Masopustová, členka představenstva ČEZ Distribuce.

Ema pracuje nepřetržitě, o víkendech i svátcích, bez nároku na dovolenou. Dokáže v jednom okamžiku odbavit až sto zákazníků a pokud bude potřeba i toto číslo můžou energetici navyšovat. Od konce října se s Emou setkalo více než 600 tisíc zákazníků. Její konkrétní pomoc ocení především ti, kteří potřebují rozplombovat elektroměr nebo se ptají na časy spínání nízkého tarifu. Toto téma je oblíbené nejvíce o svátcích nebo při změně času. V druhé polovině května se Ema nově naučila evidovat samoodečet.

Umělá inteligence pomáhá právě v řešeních jednoduchých požadavků, ty složitější přepojuje na odborně zdatnější kolegy Kontaktního centra. Pro všechna témata je potřeba, aby volající znal alespoň jeden konkrétní údaj – číslo elektroměru, případně EAN (18místní číslo uvedené ve smlouvě nebo na faktuře).

V prosinci jí začala pomáhat také kolegyně na webu, chatovací asistentka Ema. Ta už umí vše, jako hlasová verze, navíc umí zaevidovat samoodečet od počátku a je to zatím nejúspěšnější téma s aktuální úspěšností přes 25%.

S prvky umělé inteligence bude Kontaktní centrum, které je tzv. vstupní branou požadavků do ČEZ Distribuce, pracovat i do budoucna. *„Aktuálně testujeme kategorizaci došlých emailů a spolu s novým interaktivním formulářem na webu, který bude k dispozici začátkem června, budeme schopni vybrané typy požadavků směřovat na zodpovědnou osobu, aniž by se požadavku musel předtím věnovat i operátor Kontaktního centra. Od toho si slibujeme zrychlení vyřízení požadavků našich zákazníků,“* dodává Lucie Masopustová, členka představenstva ČEZ Distribuce.

<https://www.cez.cz/cs/pro-media/tiskove-zpravy/cez-distribuci-pomaha-virtualni-asistentka-ema-177569>