

Operátoři sázejí na AI. O kamenné pobočky však zákazníci nepřijdou

26.1.2024 - Petr Lesenský | Dýcháme

V zákaznických centrech telefonních operátorů se stále výrazněji uplatňují prvky umělé inteligence.

Narůstá rovněž počet klientů, pro které je interakce s chatboty či voiceboty preferovanou cestou, jak řešit zákaznické požadavky. Mizení kamenných prodejen se však prozatím lidé bát nemusejí.

Digitalizace a rozvoj moderních technologií s sebou v oblasti zákaznického servisu telekomunikačních společností přináší transformaci zaběhlých systémů a zvyklostí. Moderní voiceboti a chatboti dokážou poskytnout pokročilou zákaznickou podporu. Virtuální pomocníci jsou zákazníkům neustále k dispozici na webových stránkách nebo v mobilních aplikacích. Asistenční služby založené na AI odbavují širokou škálu dotazů a umožňují lidským operátorům soustředit se na náročnější požadavky.

Na strategii založenou na chatbotech a voicebotech vsadila například společnost Vodafone. „Klíčem je integrace těchto technologií tak, aby byly schopny samostatně vyřešit běžné dotazy a při složitějších problémech efektivně směřovat zákazníky na lidské operátory. Zároveň je velká snaha o propojování informací a maximální personalizaci péče,“ popisuje **Lukáš Spurný**, který má ve Vodafonu na starosti rozvoj chatbotů a voicebotů.

Vždy dostupnou službu založenou na principu AI rozvíjí v českém prostředí také společnost O2. Zákazníky telekomunikační společnosti provádí výběrem služeb virtuální asistentka Eva, na kterou se lidé každý měsíc obrátí se stovkami tisíc dotazů. „V následujících dvou letech plánujeme v oblasti automatizace procesů zapojit nejmodernější technologie včetně generativní umělé inteligence, což umožní dosáhnout výrazně lepší provozní efektivity a zároveň přinést našim zákazníkům ještě lepší zážitek z našich služeb,“ nastiňuje **Veronika Kučíková**, tisková mluvčí O2.

Umělá inteligence usnadňuje komunikaci se zákazníky také ve společnosti T-Mobile. Mobilní operátor zavádí řešení na principu AI nejen v oblasti zákaznické zkušenosti, ale také bezpečnosti. „U zákaznické zkušenosti nám AI pomáhá automatizovat a zrychlovat komunikaci nad rámec současných možností, což vede k vyšší zákaznické spokojenosti. Za tímto účelem plánujeme AI využívat ještě ve větší míře i v oblasti personalizace komunikace se zákazníky a poskytování služeb na míru. Co se týče bezpečnosti, pomocí umělé inteligence se nám daří například lépe detekovat podvodná jednání, jak ze strany podvodníků, tak i taková, která jsou automaticky generovaná umělou inteligencí,“ říká **Stanislava Paulsen**, Head of Customer Operations Mass Market v T-Mobile.

Kamenné pobočky zůstávají, čeká je však transformace

Zvyšující se popularita online komunikačních kanálů se odráží i na vytíženosti telefonních linek a návštěvnosti kamenných prodejen. „Trend je v daném směru zřejmý. Oproti návštěvám poboček či klasickému volání na zákaznické linky preferuje stále větší poměr klientů digitální komunikační kanály. Daný fenomén byl jasně zřejmý již před nástupem koronaviru. Pandemická situace jej však akcelerovala,“ dodává **Jan Nedělník**, CEO společnosti Konecta Czech, Hungary a Slovakia, která působí v oblasti zákaznického servisu.

Ačkoli odborník v oblasti klientské zkušenosti nevylučuje, že se počet kamenných poboček operátorů v budoucnu sníží, nepředpokládá jejich úplný konec. „Vzhledem k proměňujícím se preferencím zákazníků očekávám spíše postupnou transformaci kamenných poboček v zážitkové prodejny. Ty by mohly klientům mimo jiné nabídnout pokročilejší zákaznický zážitek například v podobě herních koutků, prezentací technologických novinek či workshopů. Nejedná se ostatně o novinku. Někteří operátoři již podobné projekty realizují,“ doplňuje. I když se preference klientů postupně mění, určitá část zákazníků zůstává stále věrná osobním návštěvám poboček a telefonickým hovorům. „Osobní kontakt je pro nezanedbatelnou část zákazníků stále favorizovanou volbou při řešení klientských problémů. I kvůli dobrému jménu značky je samozřejmě důležité snažit se vyjít v daném směru každému maximálně vstříc,“ uzavírá Jan Nedělník.

<https://www.dychame.cz/operatori-sazeji-na-ai-o-kamenne-pobocky-vsak-zakaznici-neprijdou>