**Tisková zpráva**

**21. 10. 2024**

**Na infolince pražské zoo voicebot odbavuje už třetinu hovorů**

**Výrazně tak zrychluje zákaznickou podporu a zvyšuje kvalitu služeb**

**Zoo Praha na prahu své 93. sezony začala využívat vlastního hlasového asistenta určeného pro komunikaci s volajícími návštěvníky. Ten aktuálně odbavuje už bezmála třetinu všech příchozích hovorů. Za unikátním voicebotem stojí největší provozovatel kontaktních center v České republice, společnost Conectart.**

Implementace automatizovaného operátora má za cíl zefektivnit komunikaci s návštěvníky a zjednodušit práci zaměstnancům návštěvnického centra. Takto uvolněné kapacity jim pak umožňují více času věnovat návštěvníkům, kteří dorazí na informační centrum osobně. Za první čtyři měsíce od nasazení hlasového asistenta nahlavní informační linku bylo odbaveno 1649 z celkových 5496 hovorů.

**Úspěšný testovací provoz a vylepšení**

Už během pilotního období voicebot dokázal odpovědět na dotazy týkající se otevírací doby, cen vstupného, jak se dostat do zoologické zahrady nebo možnosti vstupu se psem či koloběžkou. Pomůže i se základními dotazy organizátorům školních výprav. Po vyhodnocení zkušebního provozu došlo ke zrychlení odpovědí hlasového asistenta a zpřesnění podmínek, za jakých má být potenciální návštěvník zahrady přepojen přímo na zaměstnance zákaznického centra.

V případě, že se volající zeptá například na možnost zapůjčení invalidního vozíku nebo chce získat informace o ztrátách a nálezech, je ihned přepojen na živého operátora. Sám voicebot naopak dokáže bezchybně odpovědět na dotazy implementované už během letošního jara. Nyní voicebot odbaví z celkových 1420 hovorů za měsíc zhruba 470.

*„Usilujeme o to, aby naši voiceboti zněli přirozeně a nebylo téměř rozeznatelné, že volající hovoří s robotem. Stále se snažíme hledat vyváženost toho, do jaké míry se může zákazníkovi věnovat voicebot a kdy potřebuje kvalitní a přesnou odpověď od operátora,“* vysvětluje **Petr Studnička, CEO společnosti Conectart** a dodává: *„Během nedávné povodňové situace jsme také s klientem diskutovali možnost operativní implementace informace o upravené otevírací době v případě, že by vodní živel zasáhl některou z částí zoologické zahrady. K této situaci naštěstí nedošlo. Vyzkoušeli jsme si na tom ale i možnost, že je voicebot schopen informovat velkou masu lidí o mimořádných událostech.”*

V posledních letech zažívají call centra dynamický rozvoj, zejména díky implementaci moderních technologií umělé inteligence. Ty dokážou rychle a přesně odpovědět na dotazy zákazníků, čímž uvolňují kapacity lidských operátorů pro složitější úkoly až o třetinu. Operátor se tak může déle věnovat jiným činnostem a zkvalitňovat služby pro zákazníky. Jejich využití se tak stává standardem v mnoha odvětvích, včetně bankovnictví, telekomunikací nebo například v oblasti veřejných služeb a turistiky. Voiceboti a hlasoví asistenti dokáží převést lidskou řeč do textového formátu, díky umělé inteligenci rozpoznají a porozumí konkrétnímu jazyku a zvolí nejlepší možnou reakci, kterou potom převedou zpět do zvukového formátu.

**Kontakt pro média:**

Martin Šemík

PR agentura Surikata PR s.r.o.

martin.semik@surikatapr.cz

+420 731 472 400

***Conectart***

*Conectart už více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Svá call centra má aktuálně v několika českých, slovenských a polských městech. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, Innogy, ČSOB pojišťovnu, AmRest nebo SAZKAmobil. 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 a.s. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na* [*www.conectart.cz*](http://www.conectart.cz)