

Tisková zpráva  
20. 9. 2021

## Společnost Conectart spustila světově unikátního voicebota

Největší tuzemský provozovatel call center, společnost Conectart, spustil vlastní inovativní technologii vyvinutou na míru pro zákaznickou linku společnosti Samsung. Jejich IVR, tedy „Interaktivní hlasová odezva“ je nově od letošního srpna obsluhována takzvaným voicebotem. Zákazník tedy již nemusí poslouchat výčet možností a poté zvolit číslo odpovídající jeho požadavku. Inovativní voicebot s ním totiž vede dialog. Navíc lidským hlasem, který je k nerozeznání od živého operátora.

Nové inovativní IVR z dílny české firmy Born Digital znamená pro oblast call center dynamickou změnu distribuce v závislosti na obsazení linky. Voicebot je totiž schopný se zákazníkem relevantně diskutovat až 4 minuty, po které od něj získává potřebné vstupní informace, které následně předává živému operátorovi, nebo interakci dokáže vyřešit sám. Uměle generovaný hlas se dá měnit v pravidelných intervalech, což při opětovném volání působí na volajícího přirozeněji.

*„Jsme na českém trhu největší, což vnímáme především jako závazek. Neradi bychom ustrnuli na jednom místě. Očekávání zákazníků se každým rokem navíc rapidně zvyšuje a je potřeba držet krok s novými trendy. Proto jsme se rozhodli pro realizaci tohoto projektu, který podle mého názoru naznačuje směřování našeho oboru pro následující roky,“* říká **Petr Studnička, generální ředitel společnosti Conectart.**

Inteligentní asistent dominuje především množstvím vytvořených algoritmů, které reagují na klientův požadavek. Ačkoliv se jedná o finančně nákladnější druh komunikace, IVR dokáže samostatně vyřešit bezpočet telefonních hovorů a tím ulehčit práci operátorům. Tento způsob odbavování interakcí je navíc velice efektivní a posouvá do nového stupně i kvalitu péče o zákazníka. Systém volajícího může například oslovovat jménem a po vyhodnocení předchozích interakcí zvolí i náležitou tonalitu. Sám systém je pak strukturován do několika samostatných částí, které rozdílně reagují podle volajícího nebo typu dotazu.

*„Z voicebot IVR jsem nadšený! Asi nejvíc mě zaujala komunikace voicebota, při opětovném volání zákazníka. V případě, kdy zákazník znovu zavolá do stanovené doby, inteligentní asistent zákazníka pozná, osloví ho jménem, a vyhodnotí, že dotyčný pravděpodobně volá kvůli stejnému požadavku. Samsung ve všech oblastech své činnosti neustále hledá inovace, zlepšení a chytrá řešení. Osobně jsem velmi rád, že se nám to ve spojení s našimi partnery daří i v oblasti zákaznických služeb.“* dodává na závěr **Jan Procházka, Head of Customer Services ze společnosti Samsung Electronics Czech and Slovak.**

Fotografii naleznete zde: [https://bit.ly/Conectart\\_ilustracni](https://bit.ly/Conectart_ilustracni)

### Kontakt pro média:

Mgr. Martin Šemík  
PR agentura Surikata PR s.r.o.  
[martin.semik@surikatapr.cz](mailto:martin.semik@surikatapr.cz)  
+420 731 472 400

### Conectart

Conectart již více než 10 let poskytuje komplexní služby kontaktního centra českým i zahraničním zákazníkům. Ve svém portfoliu má řadu významných společností, například Samsung, Vodafone, MND, Českou spořitelnu, 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 1 000 zaměstnanců. Společnost Conectart s.r.o. patří do portfolia fondu GPEF III ze skupiny Genesis Capital. Více na [www.conectart.cz](http://www.conectart.cz)

