

Přínosy a reálné využití GenAI asistentů pro call centra a zaměstnance

Jan Malý, Accenture

Dr. Petr Maršál, Škoda Auto

12.května 2025



accenture

Let There Be Change

Jsme globální společnost poskytující profesionální služby v
49 zemích a více než 200 městech.

774 tis. +
Accenture
zaměstnanců
po celém světě.

9K
klientů obsluhovaných
ve více než 120 zemích.

8,300
patentů a patentových
příhlášek po celém světě.

Accenture Strategy & Consulting

Strategická a poradenská expertíza
pro širokou škálu business a
technologických projektů. Inovativní
AI řešení a nástroje.

Accenture Industry X

Experti s industry a
technickou expertízou
pro různé odvětví
průmyslu.

Accenture Technology

Leader pro implementace nových
technologií, komplexní IT transformační
projekty. Lokální týmy s celosvětovou
expertní sítí, dodávka e2e řešení.

Accenture Song

Digitální a kreativní agentura pro
tvorbu inovativních řešení a
unikátních zákaznických
zkušeností.

Accenture Operations

Transformace a podpora
procesů pro celou řadu
business ale i IT, HR oblastí.

Součástí naší celosvětové sítě je i 2 100 profesionálů v České republice.

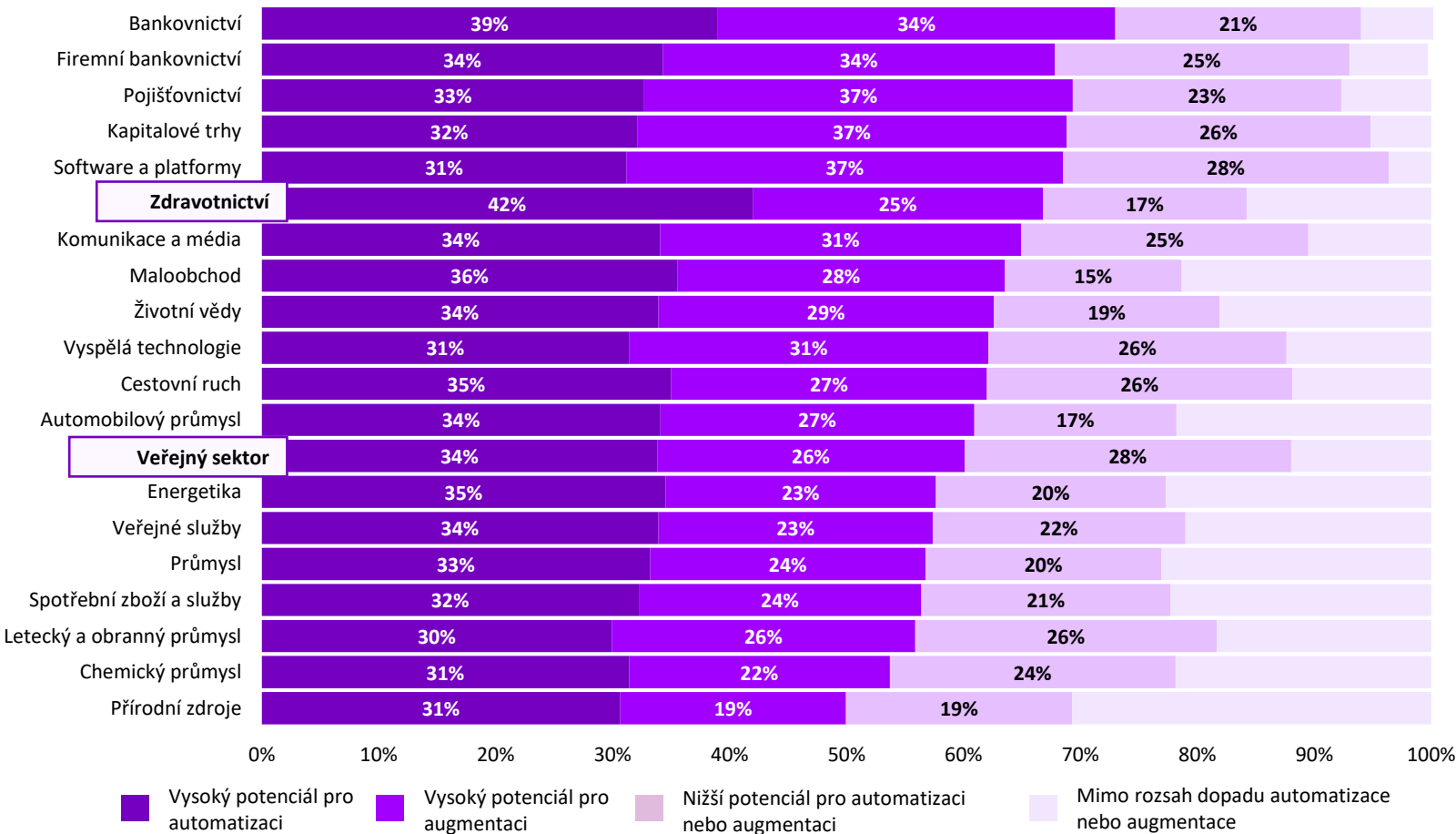


Významný potenciál díky **Generativní AI**, až ~40 % pracovních činností může být zefektivněno

Klíčové poznatky:

- 39 % pracovních hodin napříč odvětvími může být transformováno pomocí velkých jazykových modelů (LLMs).
- Z toho 22 % času je náchylných k vyšší automatizaci a 17 % k augmentaci.
- To znamená, že pracovníci v průměru tráví touto činností tolik času, který by mohl být významně ovlivněn generativní AI.

Distribuce pracovního času podle oblasti a potenciálního dopadu Generativní AI / velkých jazykových modelů



Accenture Research na základě BLS a O*Net. Podle úrovně zaměstnanosti v USA v roce 2022, manuální označování.

Poznámka: Odhady jsou založeny na manuální identifikaci 200 úloh souvisejících s jazykem (z celkových 332 zahrnutých v BLS), které byly propojeny s odvětvími podle jejich podílu v jednotlivých povoláních a úrovně zaměstnanosti těchto povolání v každé pracovní kategorii. Úlohy s vyšším potenciálem pro automatizaci mohou být transformovány LLM s menší účastí lidského pracovníka. Úlohy s vyšším potenciálem pro augmentaci jsou ty, kde LLM vyžadují větší zapojení lidských pracovníků.

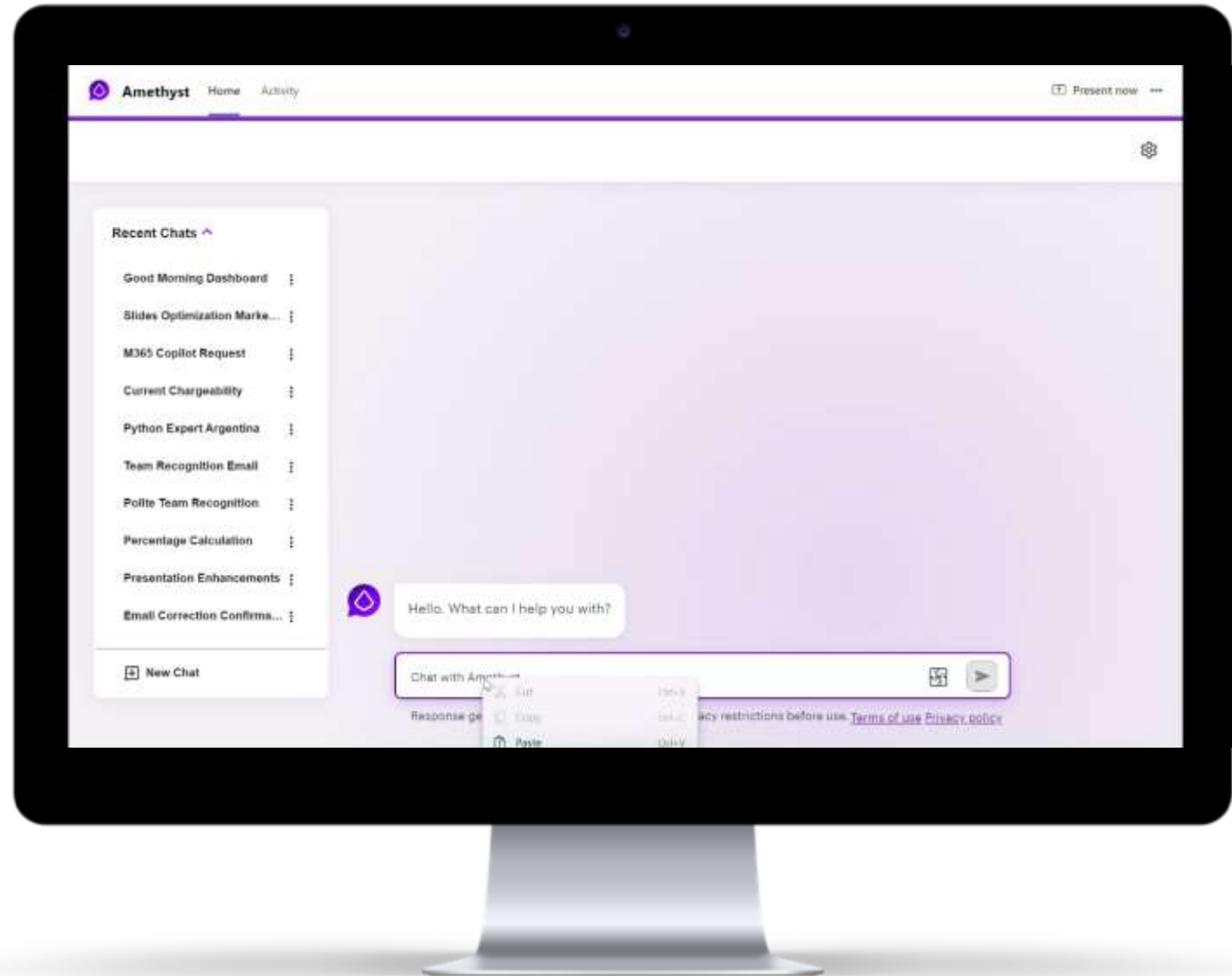
Amethyst: Interní Accenture AI Assistant

Amethyst je interní nástroj Accenture, využívající generativní AI. Amethyst pomáhá s hledáním řešení a generuje odpovědi – vše v reálném čase.

Díky **LLM** je Amethyst navržen tak, aby zvyšoval produktivitu jako osobní inteligentní asistent zaměstnanců.

Amethyst dokáže

- **Přístupovat k veřejným znalostem** a plnému potenciálu modelu GPT
- Personalizovat data pro více než **700 tisíc zaměstnanců**
- Vyhledávat detaily z více než **2000 realizovaných Accenture projektů**
- Získávat odpovědi z vybraného **souboru více než 1700 článků** a dalších **8000 interních dokumentů**

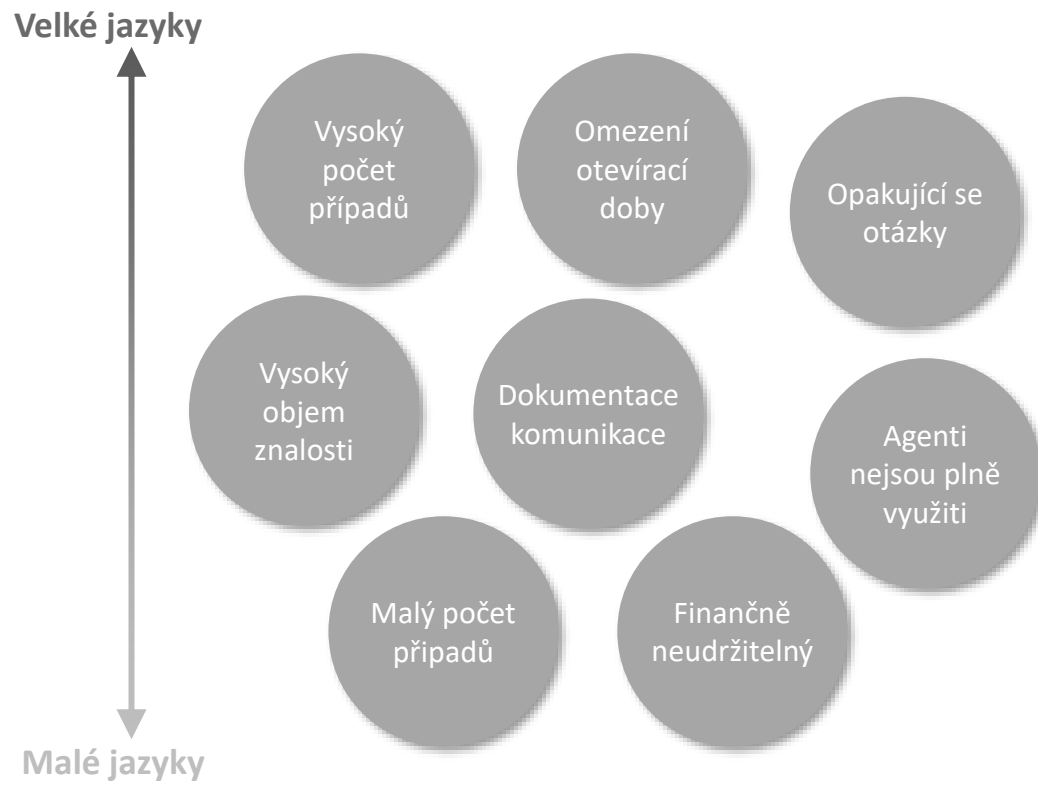


Zlepšení péče o zákazníky pomocí GenAI (CAI)

accenture > SKODA

Umělá inteligence je **mocným nástrojem** pro vylepšenou a efektivnější péči o zákazníky centrech

VÍCEJAZYČNÉ CALL CENTRUM A JEHO VÝZVY...



... ŘEŠENÍ VYUŽÍVAJÍCÍCH TECHNOLOGII GENAI



Vytvořili jsme 2 řešení, abychom **přesně řešili to, co nás trápilo v našich vícejazyčných call centrech**

Nízko objemové malé jazyky se stěží využívanými agenty?

→ ŽIVÝ PŘEKLAD

Klíčové vlastnosti:

- ✓ Překlad mezi zákazníkem a agentem
- ✓ Agent Copilot s GenAI
- ✓ Vyhledávání znalostí založené na RAG
- ✓ Hlas, chat a e-mail

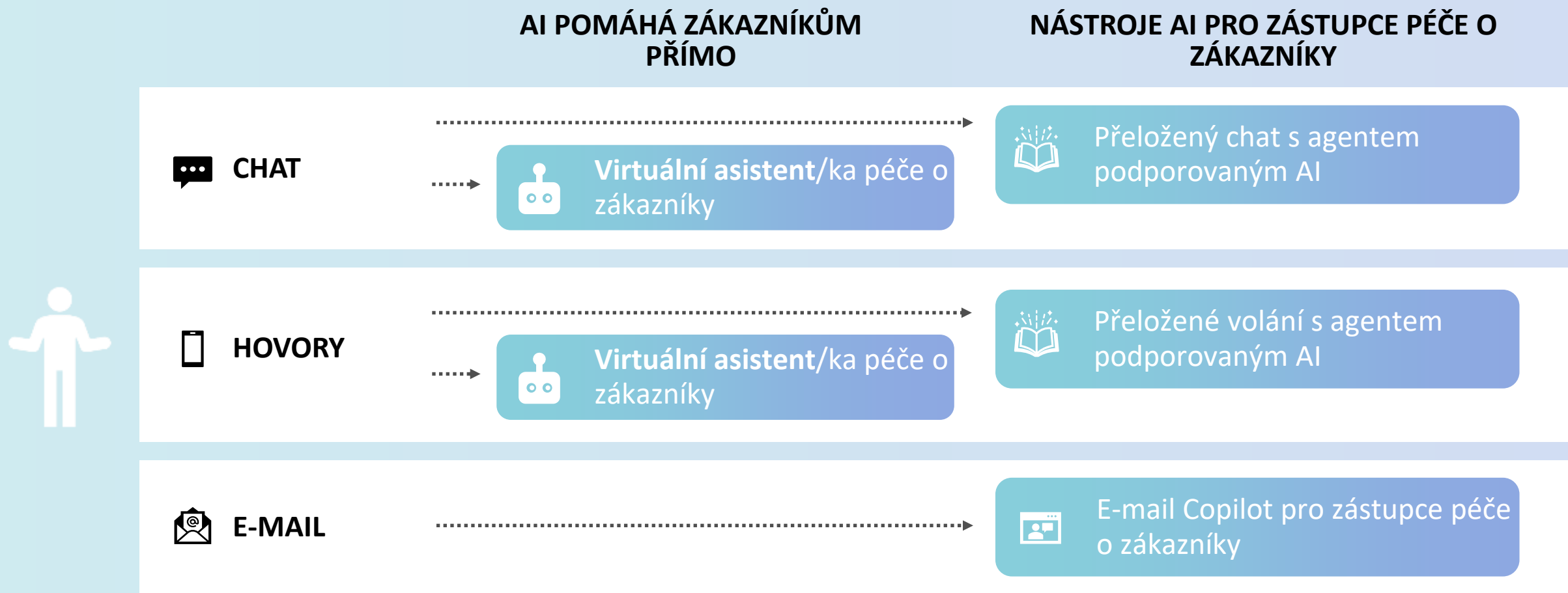
Velké jazyky s velkým počtem případů?

→ VIRTUÁLNÍ ASISTENT

Klíčové vlastnosti:

- ✓ Digitální hlasový asistent založený na Agentic AI
- ✓ Rozšířené pokrytí případů použití
- ✓ Vyhledávání znalostí založené na RAG
- ✓ Hlas, chat

Rychlé, zákaznický orientované a chytré: Umělá inteligence zlepšuje zážitek z call centra



Shrnutí projektu a získané poznatky



**Děkujeme za pozornost, v
případě dotazů nás neváhejte
kontaktovat**



Jan Malý

Accenture Technology -
Director

j.maly@accenture.com



Dr. Petr Maršál

Škoda Auto - Coordinator
Customer Care

petr.marsal@skoda-auto.cz

**Let There Be
Change!**

