

Pre koho to robíme:

Akú skúsenosť zákazník chce a bude chcieť

Roman Pudmarčík
Ipsos

CX 2.0: Zákaznícka skúsenosť novej generácie AI

© Ipsos | Jún 2026

Ako vnímame AI?

Takmer **6 z 10**

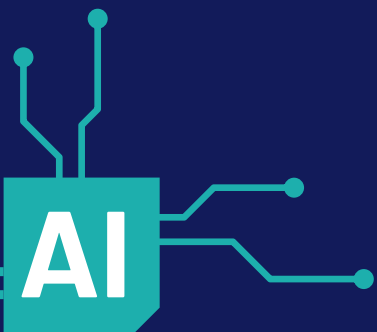


Ľudí na **Slovensku** (55 %) je **ohromených** tým, čo **AI dokáže**.

Zdroj: Ipsos Omnibus máj 2026, vzorka 1009 respondentov

CX 2.0: **Zákaznícka skúsenosť novej generácie AI**

© Ipsos | Jún 2026



je stále väčšou súčasťou nášho života.

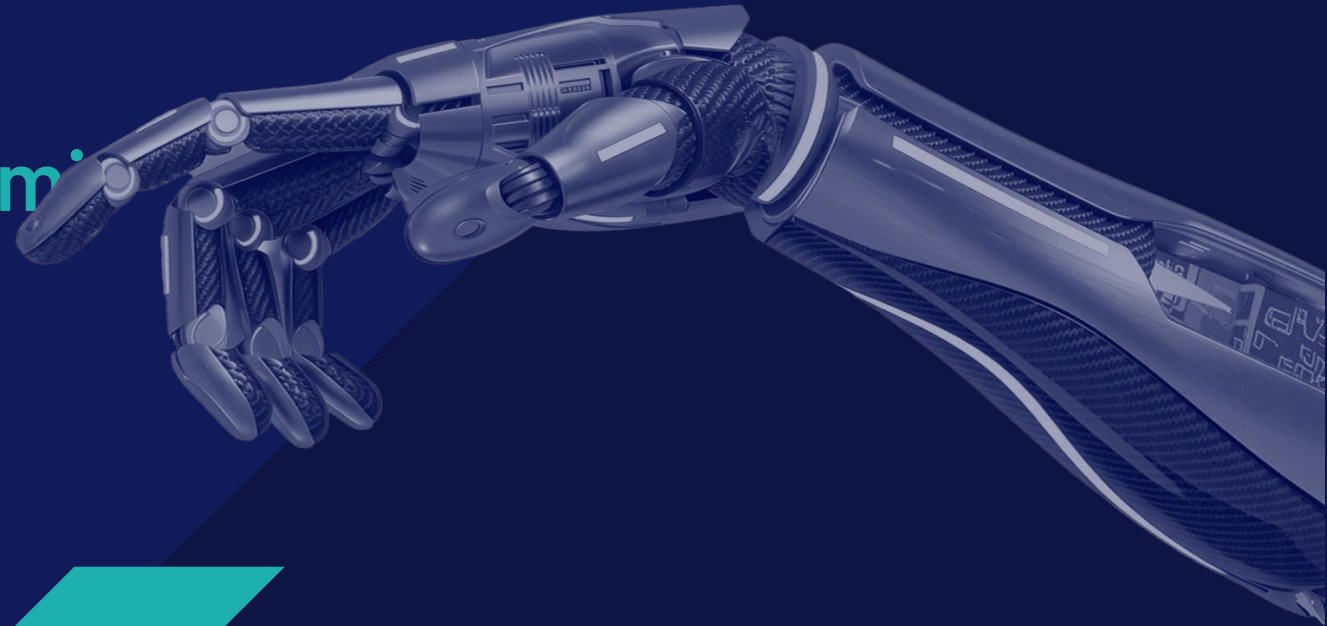


Zdroj: Ipsos Omnibus máj 2026, vzorka 1009 respondentov

ĽUDIA OTVORENE ZDIEĽAJÚ SVOJE OSOBNÉ záležitosti S AI

Ale k AI komunikácii s firmami
takí otvorení nie sú.

ZATIAĽ...



52 %

Ľudí na Slovensku má pocit, že sa
zákaznícka starostlivosť vďaka AI
stáva príliš **automatizovanou** a
neosobnou.

Zdroj: Ipsos Omnibus máj 2026, vzorka 1009 respondentov

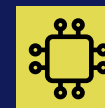
CX 2.0: **Zákaznícka skúsenosť** novej generácie AI

© Ipsos | Jún 2026

Čo zvládneme sami digitálne? A kde chceme ľudský kontakt?



Ľudský kontakt



Digitálne



Zdroj: Ipsos Omnibus máj 2026, vzorka 1009 respondentov

**Väčšina ľudí, stále
uprednostňuje ...**

... ľudí.

66 %

**A iba tretina si zatiaľ myslím,
že asistenti na báze AI sú
nevyhnutnou budúcnosťou
komunikácie.**

33 %

Zdroj: Ipsos Omnibus máj 2026, vzorka 1009 respondentov

CX 2.0: Zákaznícka skúsenosť novej generácie AI

© Ipsos | Jún 2026

**Kým budú ľudia
otvorenejší a
technológie lepšie**

...

**... riadte očakávania a
budte transparentní.**

75 %

ľudí chce jasne vedieť, či
komunikuje s človekom alebo s AI.

Zdroj: Ipsos Omnibus máj 2026, vzorka 1009 respondentov

CX 2.0: Zákaznícka skúsenosť novej generácie AI

© Ipsos | Jún 2026

IPSOS & VISA GERERÁCIA ALFA



VISA

TOP fakty o slovenskej Alfe

Prečo α?

Demografi tvrdia, že generácia digitálneho veku potrebovala jedinečný symbol, a tak namiesto reštartovania abecedy zvolila **grécke písmeno α**.

Technológie:

Smartphone, Smart TV,
Tablet, Notebook, hráčky
konzoly

Regionálny BABY BOOM:

Prešovský kraj je
lídrom (viac ako 9 000
novorodencov), tesne
za ním nasleduje
Košický kraj.

ČÍM CHCÚ BYŤ

Chlapci:

Atléti

IT

**Policajti /
hasiči**

Dievčatá:

Doktorky

Herečky

Kozmetičky

GEN **ALFA (+ NAJMLADŠIA
GEN Z)**

640 K DETÍ



NAJPOPULÁRNEJŠIE

MENÁ

JAKUB

SAMUEL

ADAM

SOFIA

ELIŠKA

NINA

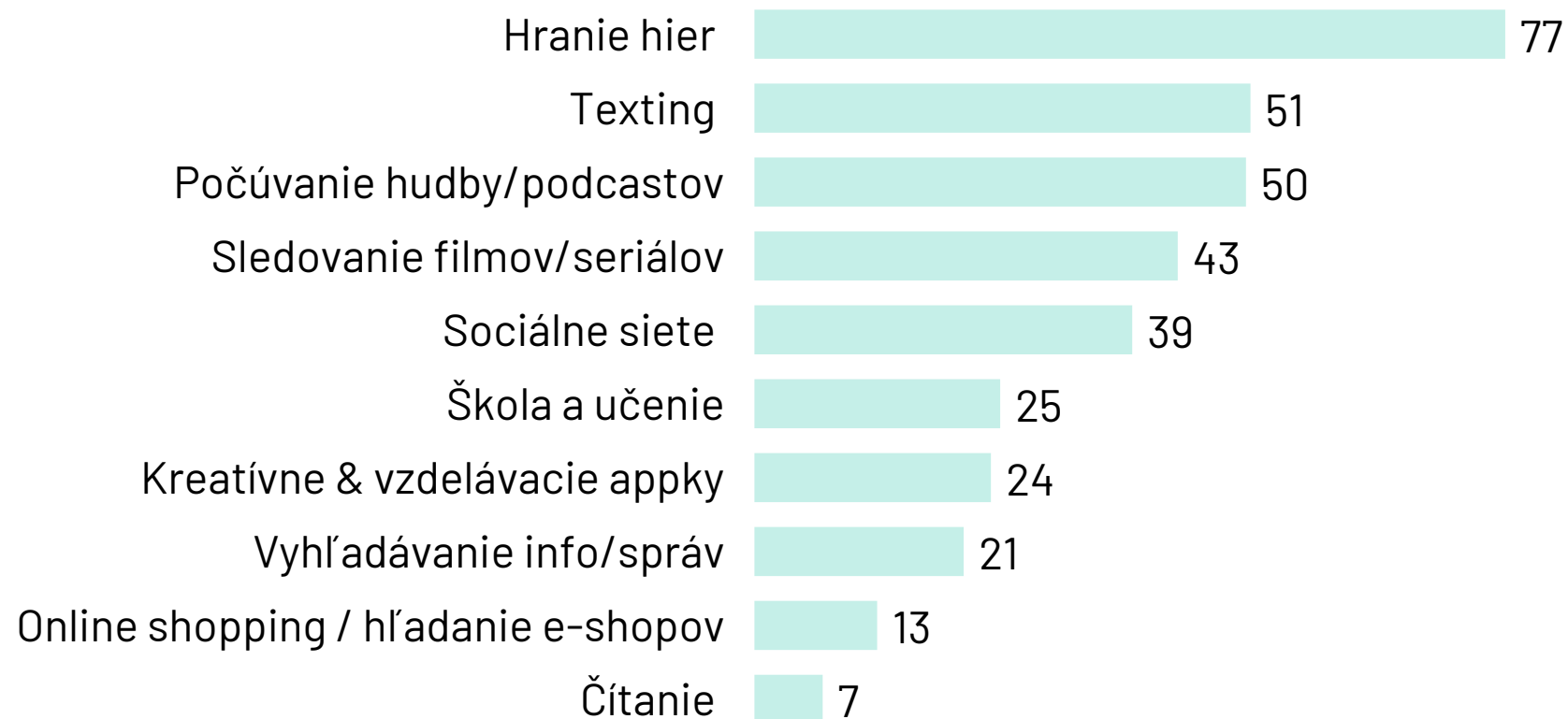


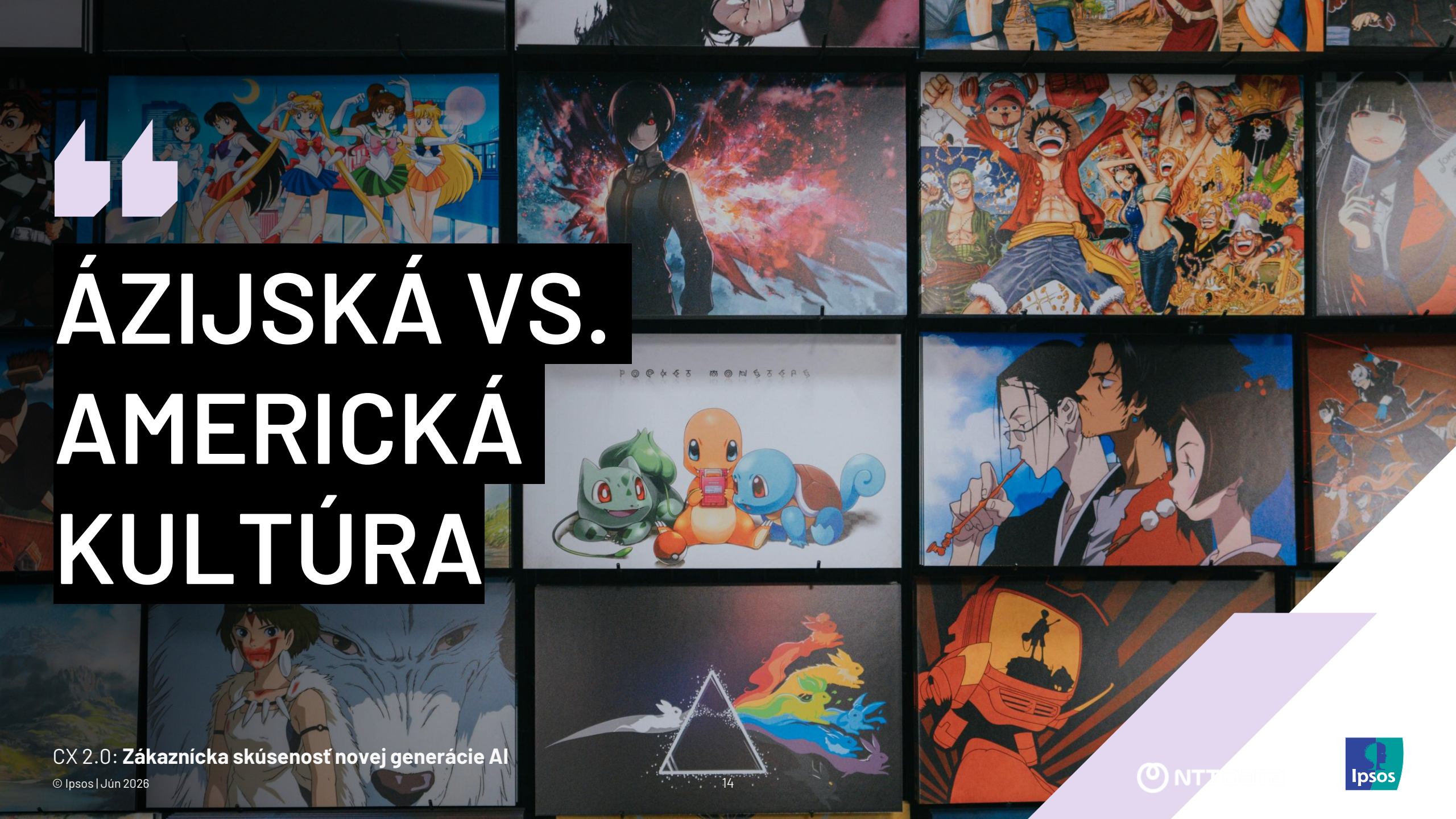
ONLINE, OFFLINE ALEBO HYBRIDNÉ KONÍČKY...



Hranie hier je najpopulárnejšou online aktivitou, nasleduje chatovanie a počúvanie hudby.

OBLÚBENÉ ONLINE AKTIVITY (8- 14 ROKOV)

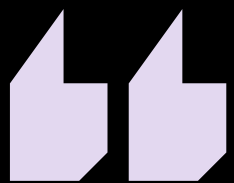




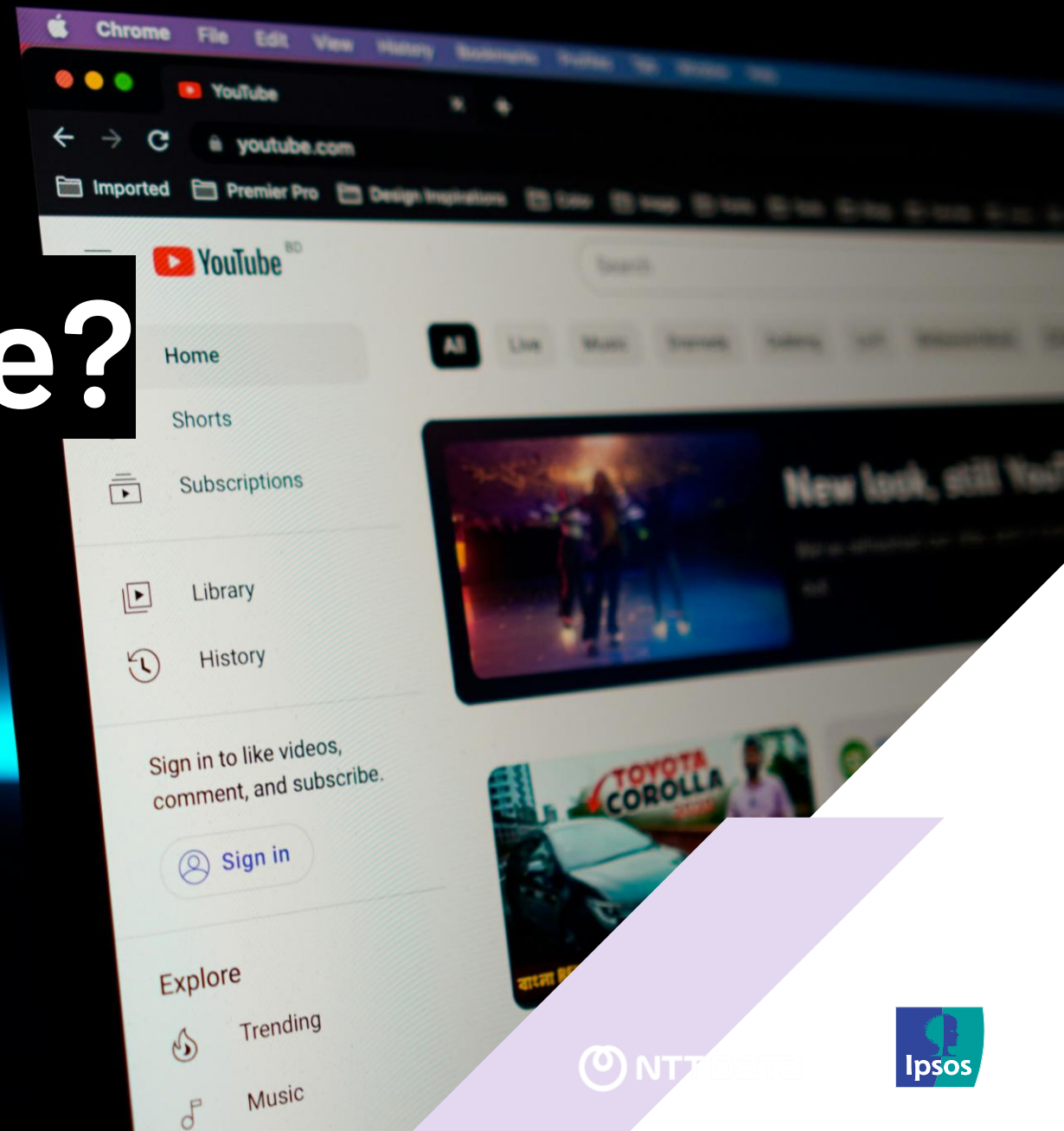
ÁZIJSKÁ VS. AMERICKÁ KULTÚRA

CX 2.0: Zákaznícka skúsenosť novej generácie AI

© Ipsos | Jún 2026



Čo sledujú online?





GHOST
WATCHING

MIRRORIN
G

NAKUPOVANIE

CX 2.0: Zákaznícka skúsenosť novej generácie AI

© Ipsos | Jún 2026

17

NTT DATA



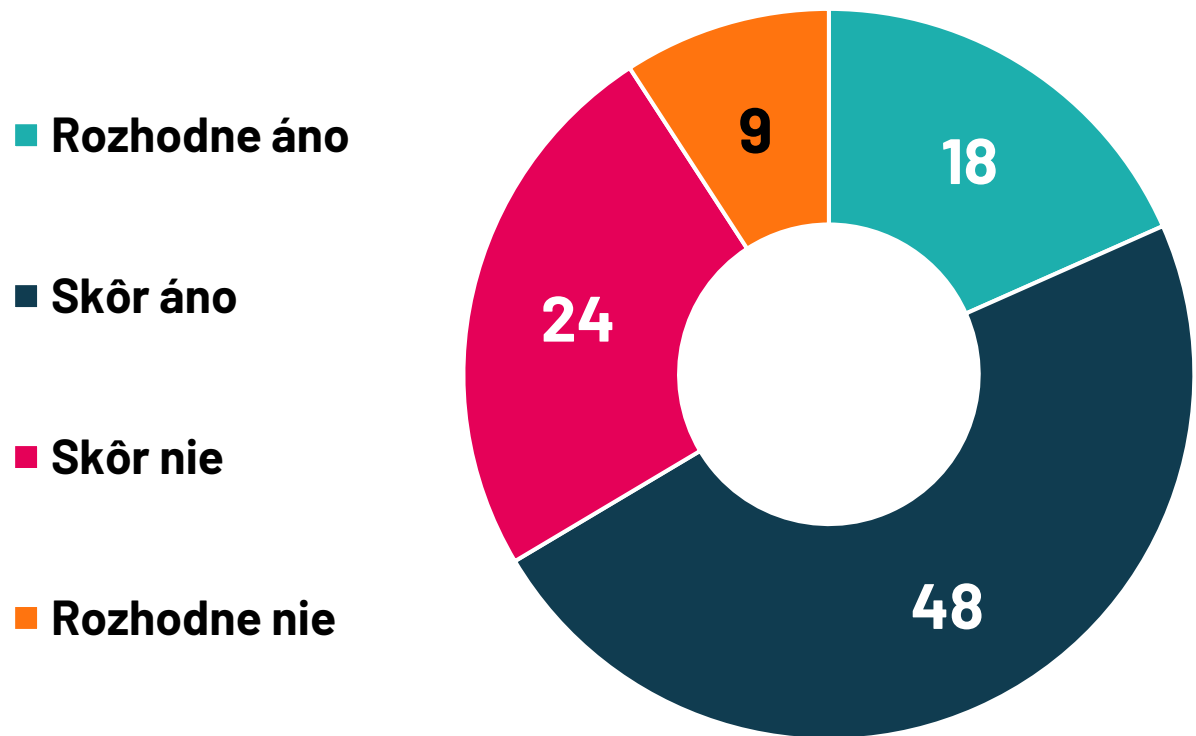


RIADENÁ AUTONÓMIA

CX 2.0: **Zákaznícka skúsenosť novej generácie AI**

© Ipsos | Generácia Alfa | Apríl 2026 | Public

VPLYV DETÍ NA TO, ČO SA IM KUPUJE



66 %
súhlas

FINANCIE



CX 2.0: Zákaznícka skúsenosť novej generácie AI

© Ipsos | Jún 2026

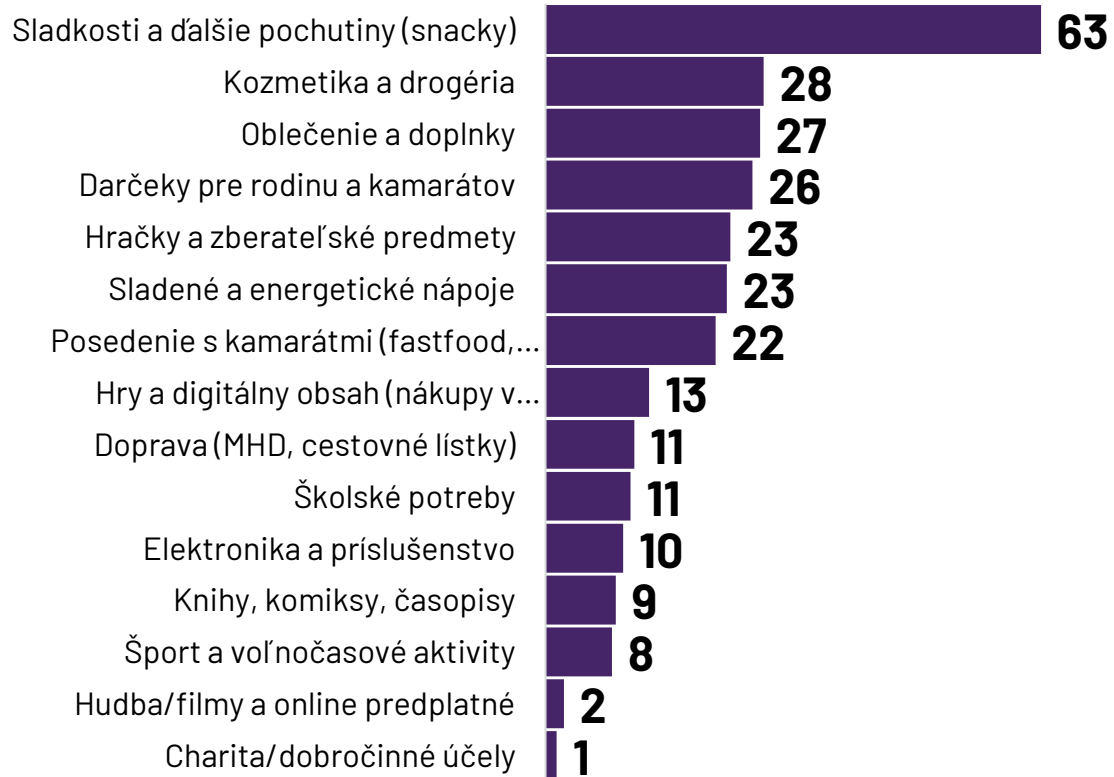
20

NTT DATA

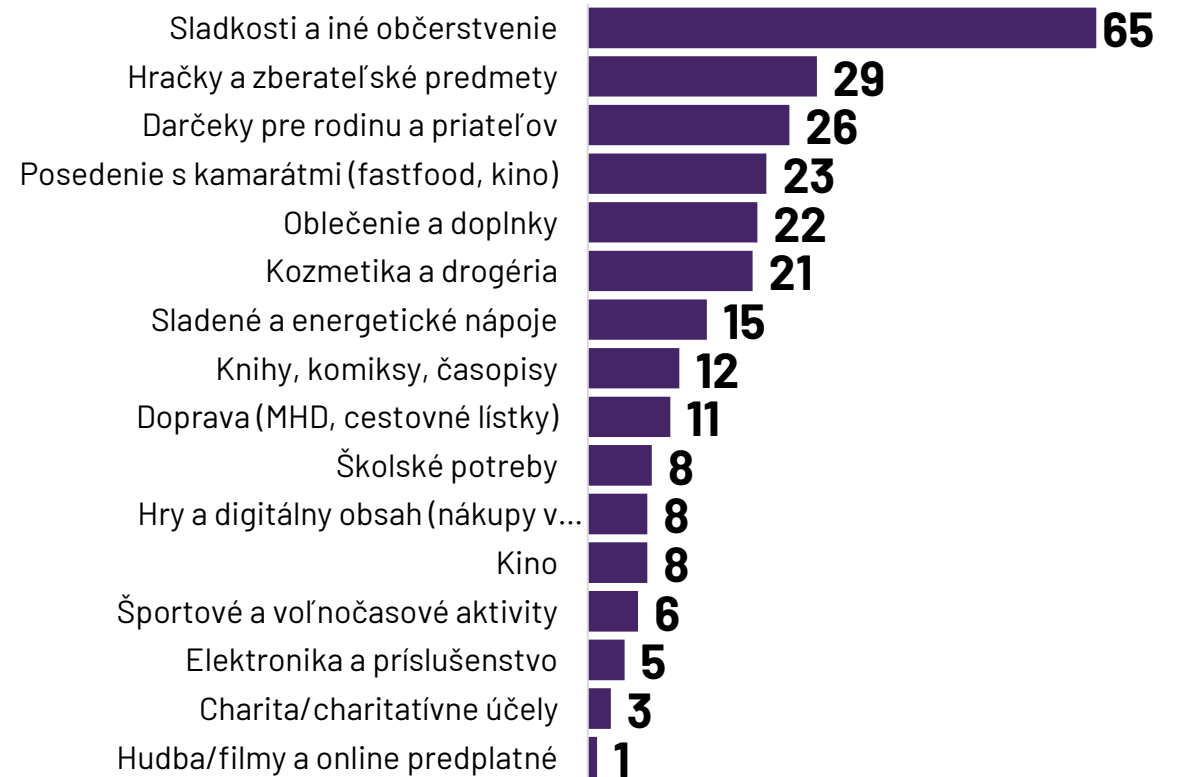


Na čo míňa GEN ALFA peniaze?

PODĽA DETÍ



PODĽA RODIČOV



AI

CX 2.0: Zákaznícka skúsenosť novej generácie AI

© Ipsos | Jún 2026

22

NTT DATA



50,2%

Gen Alfa používa
umelú inteligenciu

8-11 rokov 26,9%

12-14 rokov 73,8%





SLEDUJTE OČAKÁVANIA

- **Formujú sa aj mimo vašej kategórie**
- **A už od detstva**

RIADTE OČAKÁVANIA

- **Vyberajte múdro, kam AI už pustíte**
- **Budte transparentní ohľadom AI**

ĎAKUJEM

MENO:

Roman Pudmarčík

KONTAKT:

roman.pudmarcik@ipsos.com



**KONTAKUJTE MA
PRE VIAC
INFORMÁCIÍ**

CX s umělou inteligencí: méně „prosím vydržte“, více „wow!“

Jiri Zeman
Account Director, Central Europe

June 2026



Customer Expectations Have Changed

Effective, efficient, and emotionally intelligent experiences from their POV

Solve my problem

- Understand my goal
- Address it completely
- Accurate, relevant info
- Provide choice, self-service

Don't waste my time

- Connect the dots
- No friction or redundancy
- Consistent across channels
- Concise and proactive

Treat me right

- My preferences
- Personalize
- Consider my emotions
- Explain decisions

A Crisis of Loyalty

Competing with the best experiences people have ever had, anywhere



30%

Customers stopped using
a company last year after
a bad experience¹



38%

Annual attrition rate of
contact center agents²

¹ Genesys, "The state of customer experience", 2025

² SQM Group, "Call Center Attrition Rate – Is It Now the ... KPI?", 2023



Welcome to the Experience Economy

Big "T" Transformation

SERVICE ECONOMY

Best offer wins

Operational efficiency **OR** loyalty

CCaaS with AI add-ons

CCaaS

Predefined rules,
scripts, and workflows

EXPERIENCE ECONOMY

Best experience wins

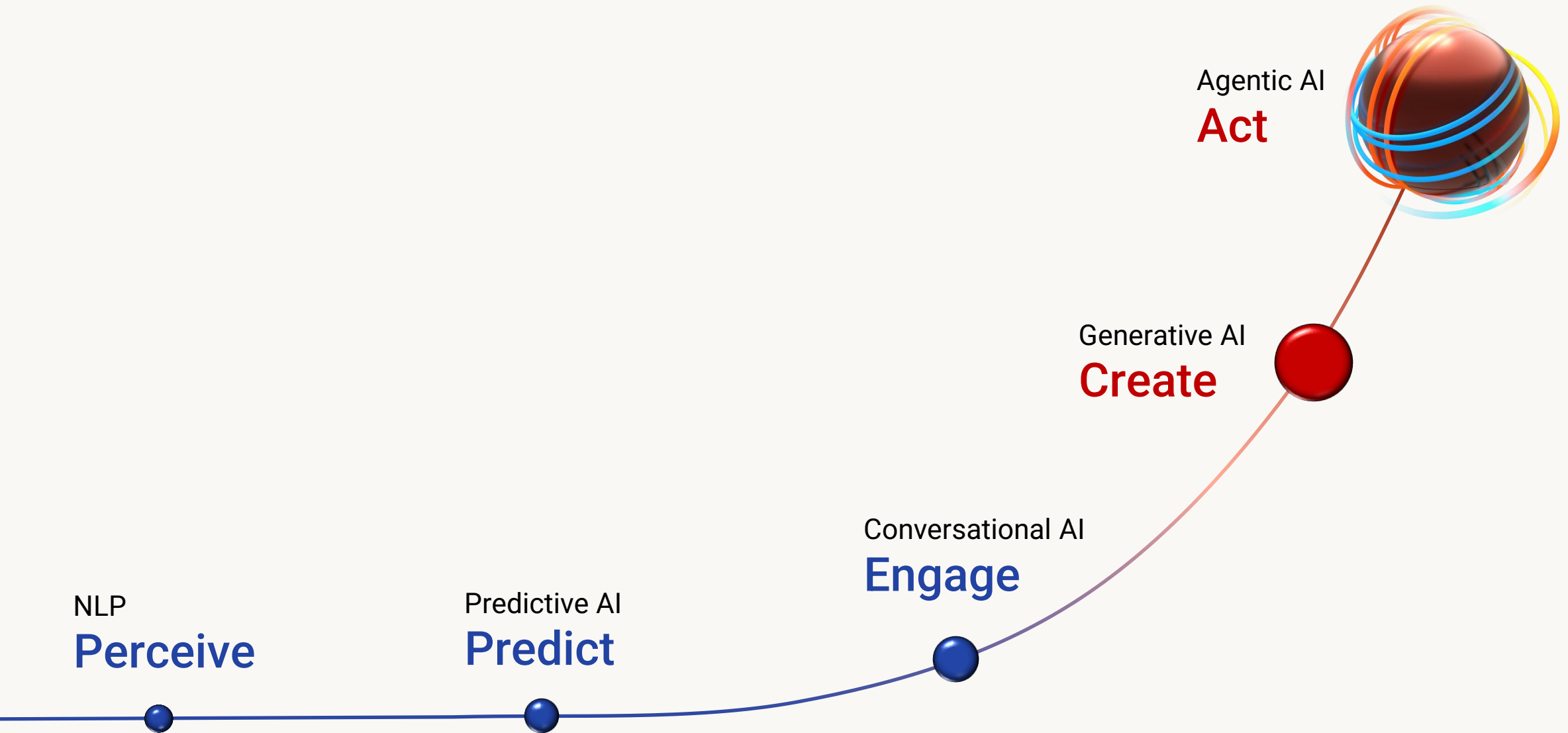
Operational efficiency **AND** loyalty

AI engine at the platform's core

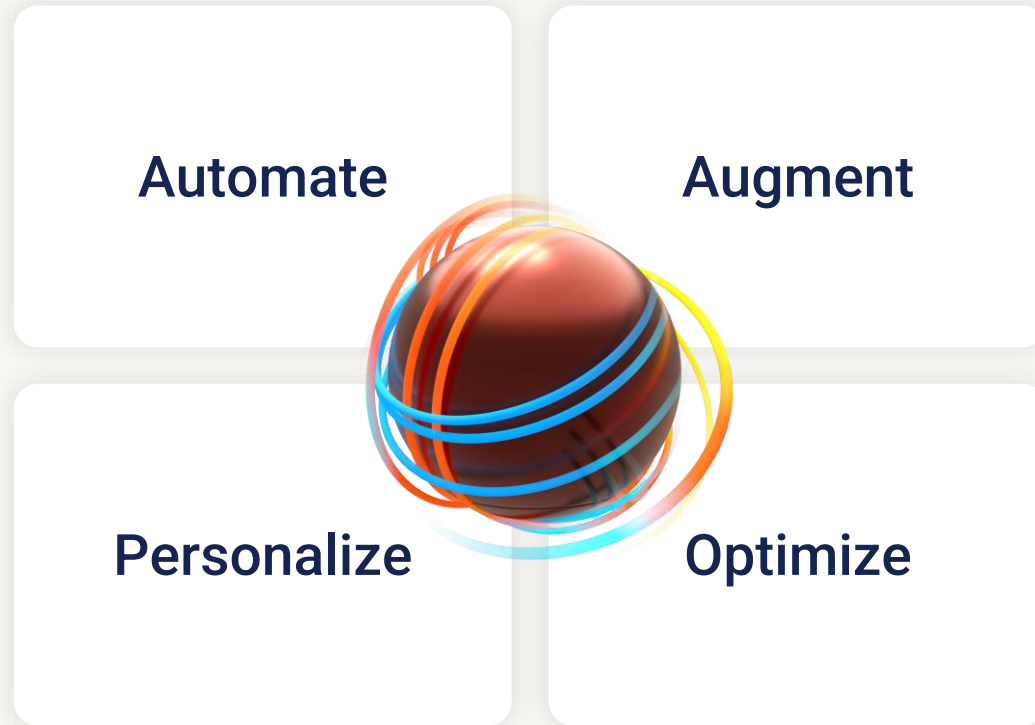
AI

Reason, plan, and act
autonomously

A Generational Leap in AI



AI-Powered Experience Orchestration



Unprecedented
operational efficiencies

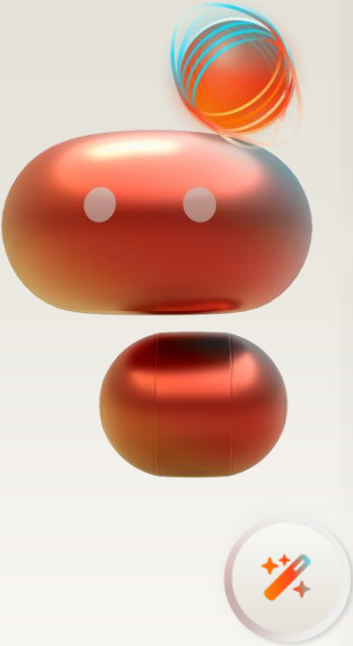
World-class CX for
loyalty and growth

Levels of Experience Orchestration

The Levels of Experience Orchestration



The Latest Innovations Driving Agentic Virtual Agents Further

	AI Guides	Guides that stay accurate, blend knowledge with transactions , and deliver more reliable, context-aware actions throughout the customer journey
	Knowledge Fabric	A unified, context-aware knowledge layer that ingests content automatically at source, delivers multi-source answers with RAG , and powers seamless follow-ups across Virtual Agents and Copilots.
	Enhanced Experiences	Voice experiences that sound human , with lifelike generative speech, rapid responses , and natural conversational flow .

introducing APT-1-a NEW LARGE action Model (LAM)

Agentic Virtual Agent Powered by LAM

Intent → Action

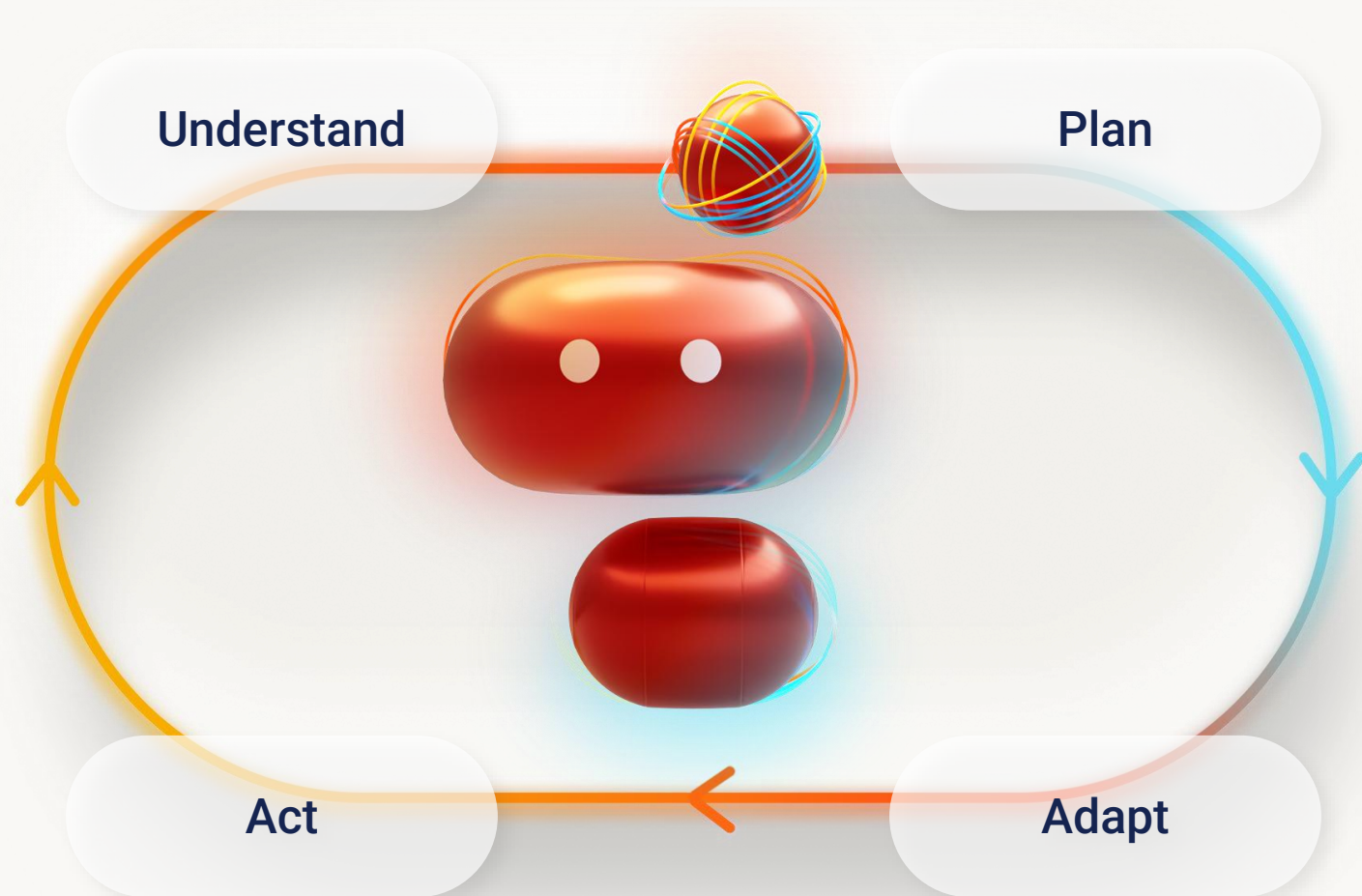
APT-1 translates customer intent into multi-step actions across your systems

Outcomes, Not Just Responses

Unlike LLMs that generate responses, LAMs generate outcomes - verifying success at each step.

End-to-End Resolution

This moves AI from understanding to execution, enabling virtual agents that can autonomously resolve end-to-end customer tasks.



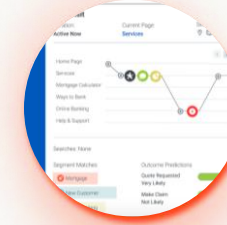
Genesys delivers Level 4 capabilities today



AI driving value across the entire journey

Customer Intent

Customer needs help & goes to mobile app or website



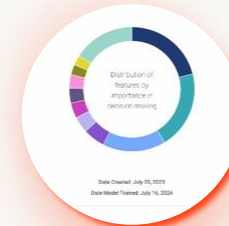
Predictive Engagement

- +68% in conversions
- +29% in revenue
- 72% in site dwell time

Agent Copilot

- 5-20% reduction in ACW
- +18% FCR
- 10-15% handle time

Agent takes over



Predictive Routing

- 15% in AHT
- +14% in employee sat.
- ~\$1.48M in cost savings annually

Virtual Agent

- +50-70% in self-service
- 70-80% containment
- ~50% FCR

STA

- 146B words transcribed
- 38.7K completed Quality Evaluations

Supervisor Copilot

- Operational efficiency improvements
- Employee development boosted

Admin Copilot

- Faster time to production
- Reduced setup & configuration time

Forecasting & Scheduling

- 26.7K AI Forecast refreshes
- 130K Work Plans

Journey Management

- ~900M events analyzed
- 900+ customers using Journey Flows



Od mesiacov k dňom

Ako cloud mení pravidlá hry v integrácii **kontaktných centier**

Martin Chmelík

Go to Market Manager, NTT DATA





Kde prevádzkujete vaše kontaktné centrum

Ešte stále na vlastných zariadeniach - On-Premise



Už sme v Cloude



Nemáme zatiaľ zákaznícke kontaktné centrum



Pripojiť sa na
slido.com
#01234

Globálne otepľovanie zasiahlo aj kontaktné centrá

On-premise CC

IT prostriedky

Cloud CC

Náklady



Efektivita



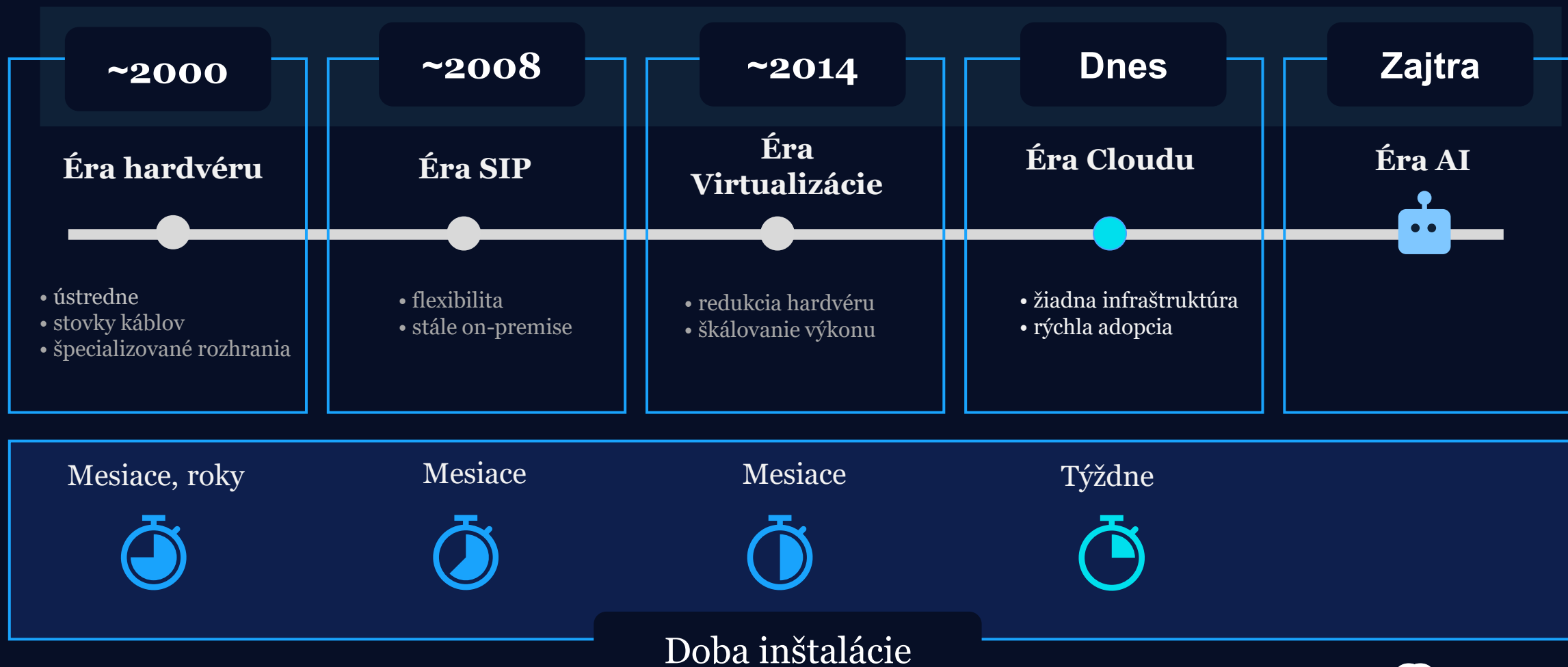
Integrácie



Inovácie



Cesta kontaktných centier do cloudu

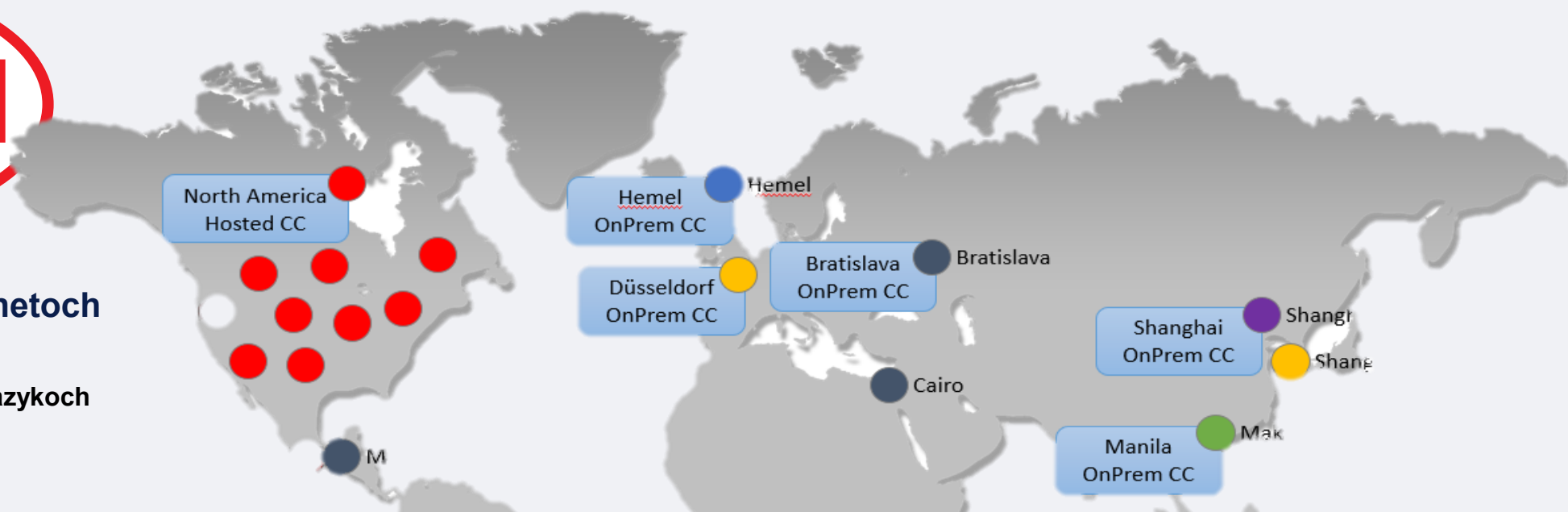




63 krajín na **5** kontinentoch

Zákaznícka podpora v **36** jazykoch

1100 agenov

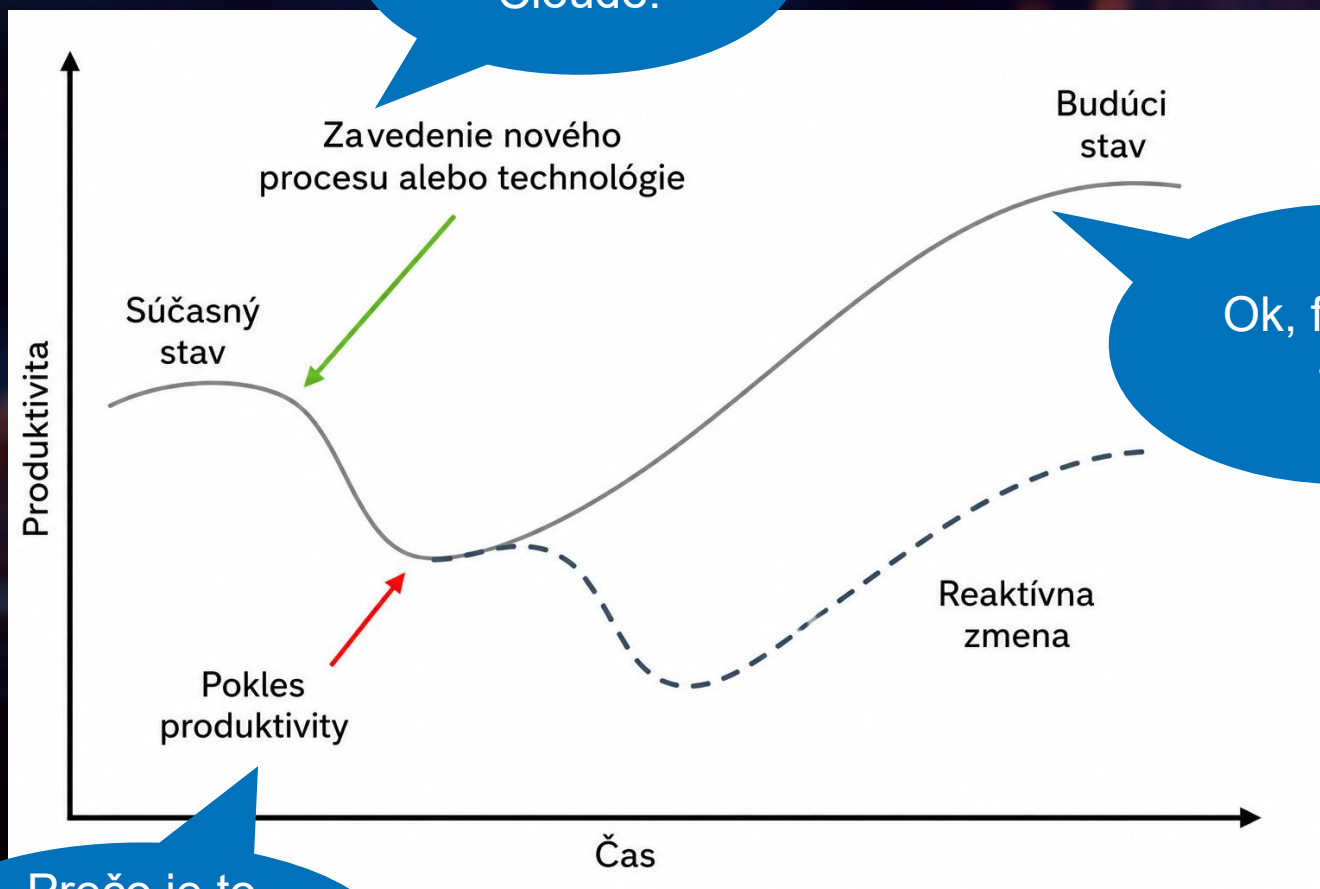


Persil

LOCTITE


Schwarzkopf

Realita vs. očakávania pri presune CX do cloudu



Prečo je to
ťažšie ako
predtým?

Začiatok
projektu

Koniec
projektu



Migração do Cloud-u



Prečo CX migrácie zlyhávajú?

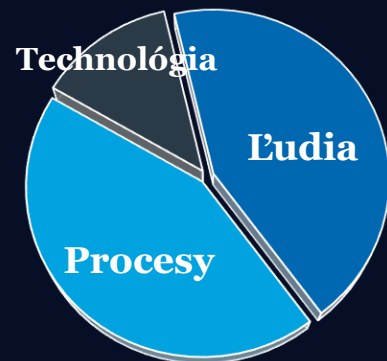


Riešenie 1:1

- Kopírovanie existujúceho stavu
- Čo chceme dosiahnuť nie Ako



Je to IT projekt



Pridelenie ľudských zdrojov

- Dedikovaní PO, SME
- Tréniny a pripravenosť pracovných staníc
- L1 support počas HyperCare



Vyjasnene požiadaviek

- Zozbieranie potrieb naprieč organizáciou
- Zákaznícka spätná väzba



Komunikácia zákazníkom

- Čo prinesie pripravovaná zmena

CX²

Customer eXperience

Spokojný
akcionár

Spokojný
zákazník

Spokojný
agent

Kto pomôže agentom?

AI

A word cloud on a dark blue background featuring various insurance-related terms in Slovak. The most prominent words are 'cestovné poistenie' (travel insurance), 'poistenie auta' (car insurance), 'životné poistenie' (life insurance), and 'poistenie zodpovednosti' (liability insurance). Other visible terms include 'škodová udalosť' (claim), 'podnikanie' (business), 'havarie' (accident), 'zrušenie poistenia' (cancellation of insurance), 'poistná suma' (sum insured), 'podmienky' (terms), 'zmluva' (contract), 'úraz' (injury), 'škodná udalosť' (claim), 'podnikanie' (business), 'životné poistenie' (life insurance), 'poistenie zodpovednosti' (liability insurance), 'poistné majetku' (property insurance), 'poistenie majúva' (life insurance), 'poistná udalosť' (claim), 'havarijné poistenie' (accident insurance), 'zrušenie poistenia' (cancellation of insurance), 'indexácia' (indexation), 'auto' (car), 'potvrdenie žiadosti' (confirmation of request), 'škodná udalosť' (claim), 'administratíva' (administration), 'škodná udalosť' (claim), 'havarie' (accident), 'podnikanie' (business), 'životné poistenie' (life insurance), 'poistenie zodpovednosti' (liability insurance), 'poistné majetku' (property insurance), 'poistenie majúva' (life insurance), 'poistná udalosť' (claim), 'havarijné poistenie' (accident insurance), 'zrušenie poistenia' (cancellation of insurance), 'indexácia' (indexation), 'auto' (car), 'potvrdenie žiadosti' (confirmation of request), 'škodná udalosť' (claim), 'administratíva' (administration), 'škodná udalosť' (claim), 'havarie' (accident), 'podnikanie' (business), 'životné poistenie' (life insurance), 'poistenie zodpovednosti' (liability insurance), 'poistné majetku' (property insurance), 'poistenie majúva' (life insurance), 'poistná udalosť' (claim), 'havarijné poistenie' (accident insurance), 'zrušenie poistenia' (cancellation of insurance).

Éra umelej inteligencie



01
223
138
8049
15212
8338772
23120883
123293435
00560488
28828763
21381708
7991316
82379
221
28
81

Vevo

AI je dobrý sluha,
ale zlý pán



←

→

↺

🏠

copilotstudio.preview.microsoft.com/environments/5423413c-19eb-ebf2-97b0-445fcab3cb07/bots/02668b58-4741-f011-8779-6045bd0357b6/overview

☆

🔖

👤

⋮

All Bookmarks

⋮

Copilot Studio

🌐 Environment
JRX_DEV

⚙️ ?

SC

🏠 Home

+

Create

👤 Agents

🔗 Flows

🛠 Tools

...

👤 SimBot

Overview

Knowledge

Tools

Agents

Topics

Activity

Analytics

Channels

Published 6/16/2025

Publish

Settings

⋮

Test

Details

Edit

👤

Name

SimBot

Description

None provided

Orchestration

Use generative AI to determine how best to respond to users and events. [Learn more](#)

Enabled

Response model

GPT-4o (default)

⋮

Analytics

Open Analytics

Check your agent's key performance info from the last 7 days.

Total runs ⓘ	Successful runs ⓘ	Failed runs ⓘ	Average duration ⓘ
13	46%	54%	50 sec

Instructions

Saved

↶ ↷

Test your agent

⋮

📖

⌵

↺

✕

Zdravím, jsem SimBot, virtuální asistent. Měli byste vědět, že k zodpovězení vašich otázek někdy používám umělou inteligenci.

před 4 minutami

Ask a question or describe what you need

0/2000

📎

➤

Make sure AI-generated content is accurate and appropriate before using. [See terms](#)

NTT DATA

Sensitivity Label: General

Živá ukážka





Martin Chmelík
Go to Market Manager

martin.chmelik@nttdata.com

AI agenti sú už medzi nami – máte ich pod kontrolou?

Karel Ružička, Security Solutions Architect
Peter Mihalovič, Solutions Consultant

Agenda

AI mení našu prácu aj naše životy

Generatívna AI vs Agentská AI

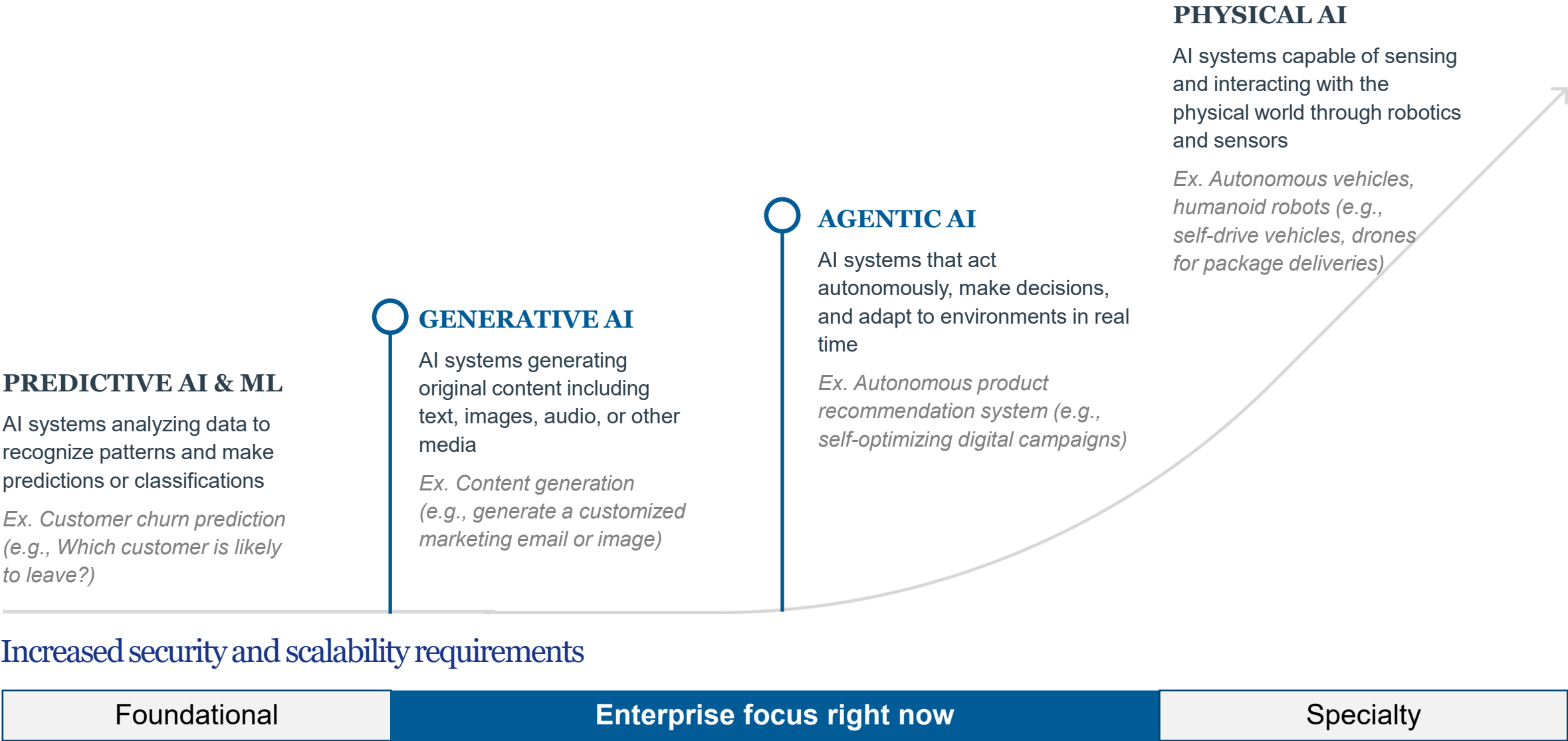
Dopady AI na kybernetickú bezpečnosť

Riziká AI

Čo s tým?



AI is advancing, reshaping critical elements of our lives



A woman with reddish hair, wearing a dark blazer over a light blue turtleneck, is shown in profile. She is holding a tablet in her left hand and reaching out with her right hand to touch a large digital screen. The screen displays a vibrant, abstract pattern of many thin, parallel lines in shades of blue, green, yellow, and red, creating a sense of depth and movement. The background is dark, making the screen's display stand out.

The new corporate strategy

Today's operation requires AI Agents, not just AI assistance

By 2028, 80% of all enterprise apps will use AI

This transition is rewriting the stack – delivery and security included

Source: F5 Corporate Strategy, 2025.

Enterprises are advancing from generative AI apps to agentic AI workflows

	Generative AI		Agentic AI	
Definition	 Generates content and recommendations to augment human processes	→	 Autonomously initiates and completes tasks	
Architecture	 AI deployed as standalone apps, activated on-demand, isolated within specific solutions	→	 Deeply integrated across apps and protocols, uses event-driven autonomic processes	
Deployment	 Primarily static API calls, manual initiation through protocols	→	 Dynamic, self-initiating agents utilize API-driven automation and real-time contextual processing	
Integration	 Limited integration, point solutions and isolated data flows	→	 Broad integration, multi-system orchestration, proactive interoperability across platforms	
Examples	 Drafting a marketing email or summarize a meeting transcript	→	 Automatically identify leads, builds personalized marketing cadence, and monitors responses	

Comparing generative AI vs agentic AI

Generative AI	Agentic AI
○ Creates operational efficiency	○ Creates operational efficiency and improves decision making
○ Driven by data	○ Driven by autonomous action
○ Security focuses on protecting proprietary data, ensuring privacy and testing robustness of models	○ Security focuses on controlling access, monitoring behavior and maintaining accountability
○ In practice, this means setting guardrails around what users can enter into prompts and enforcing DLP safeguards in outputs	○ In practice, this means enforcing zero trust security strategies around how agents access information and applications
○ Works best when a human is kept in the loop	○ Is designed to work autonomously (that's the whole point!)
○ The impact of something going wrong is relatively low (data loss, AI hallucinations, bias, etc.)	○ The impact of something going wrong is astronomical (changing source code, single source of truth, taking irreversible actions, etc...)

AI and cybersecurity

Security **with** AI

Machine learning (AI/ML)

AI is used to improve security outcomes

2010s onwards

EDR/XDR

Generative AI (GenAI)

2023 onwards

Copilots

Security **by** AI

Agentic AI

AI improves security outcomes with automation

2026 onwards

AI SOC

Security **against** AI

Generative AI (GenAI)

2025 onwards

Deepfakes

Agentic AI

2025 onwards

Vibe hacking, Rogue agents, Malicious agent

Security **for** AI

The AI itself is the target of cyberattacks

- Data (training or inference)
- LLM/Application
- Access
- Agents
- MCP Servers



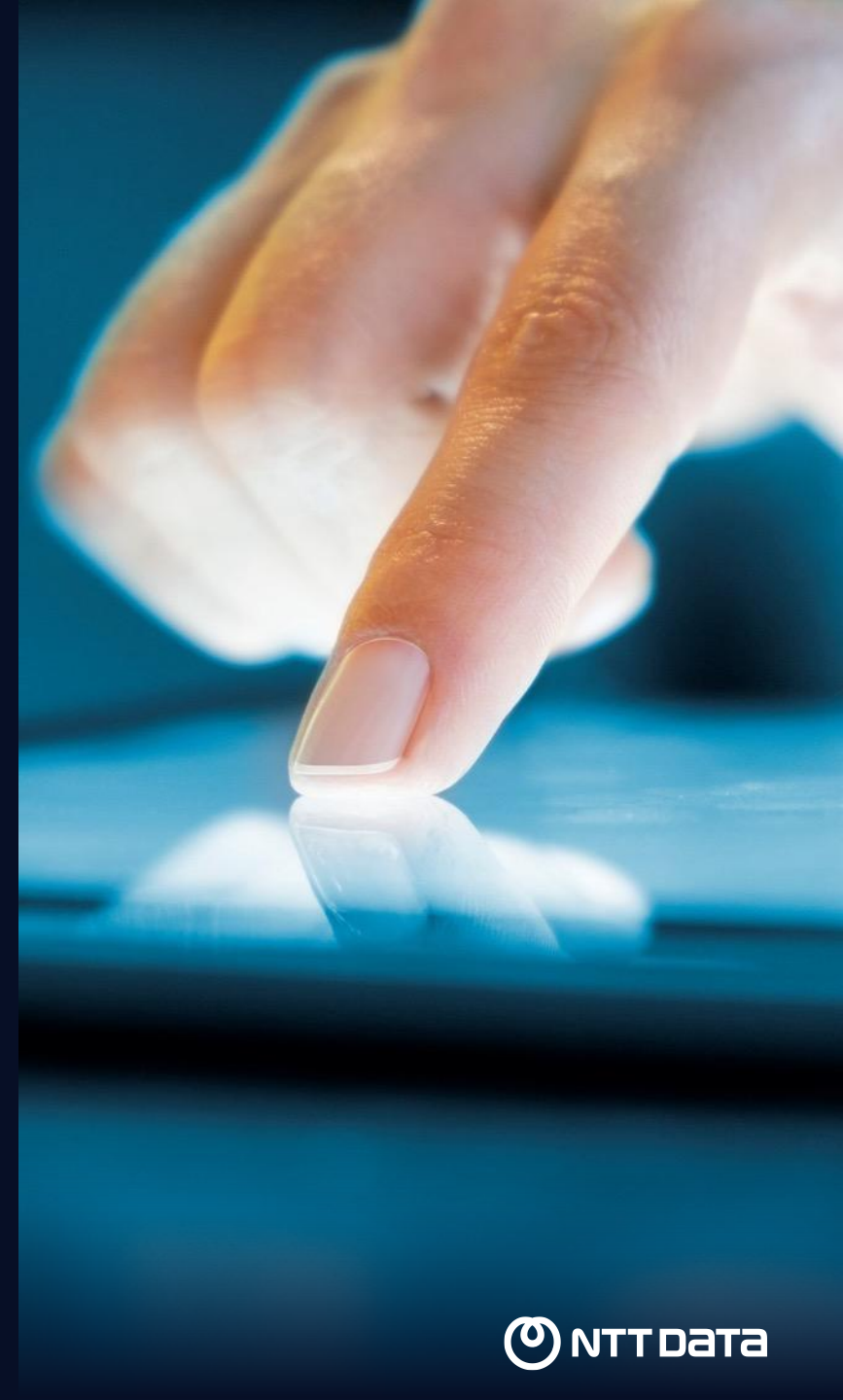
Security risks posed by Generative AI

1. Employee use of GenAI SaaS services

- Data leakage
- Inappropriate prompts, e.g.
 - “How do I make a nuclear bomb?”
 - “How much does my boss earn?”
 - “Is my employer planning layoffs?”
- Acceptance of hallucinatory responses

2. Presenting a GenAI experience to employees and/or customers

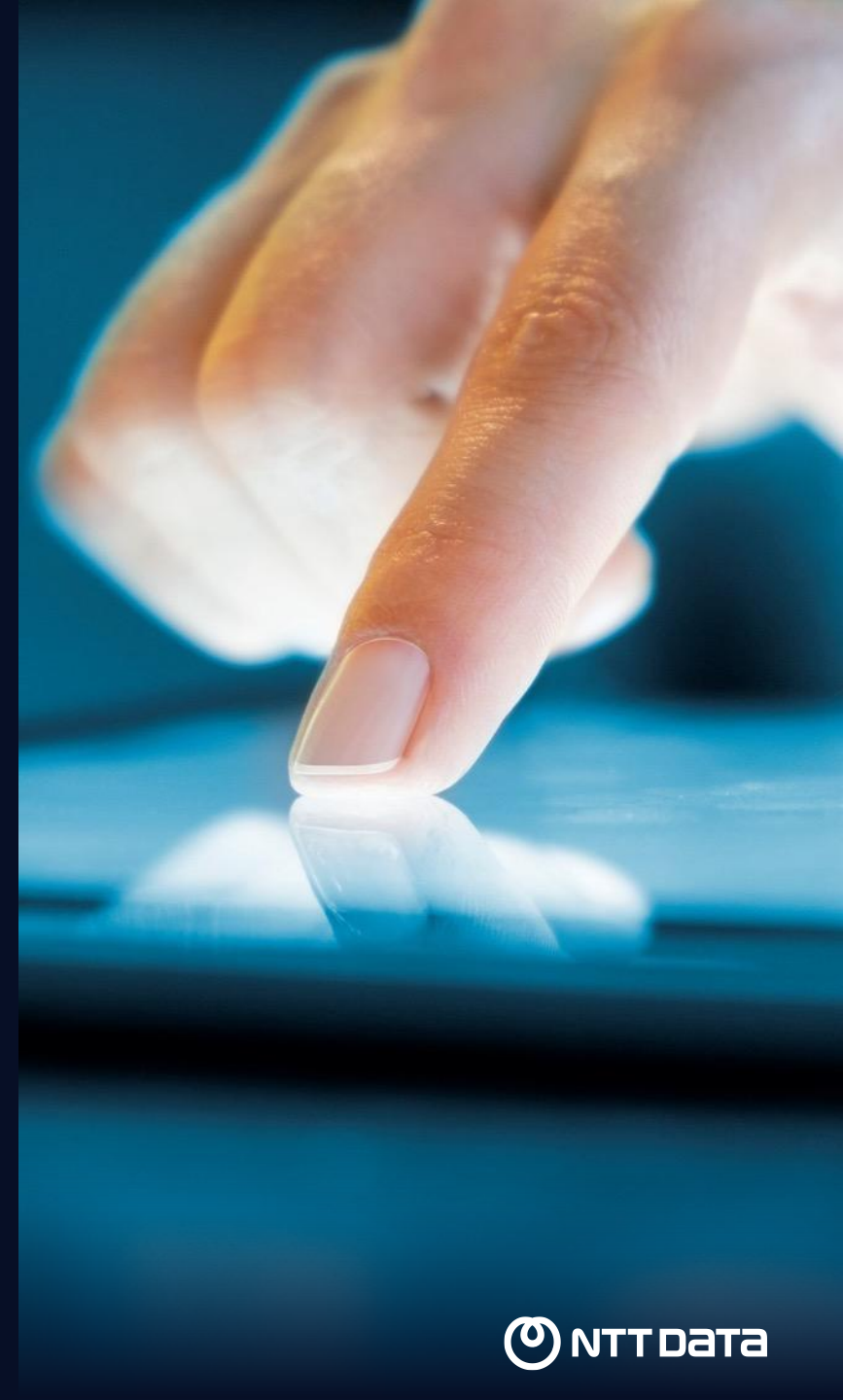
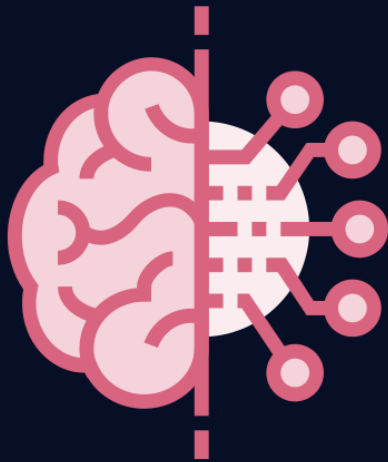
- Data leakage through prompt injection
- Data poisoning (training or inference)
- Exploitation of vulnerabilities in the app code
- DDoS attack against the LLM



Security risks posed by Agentic AI

RISK COMES FROM AGENTS' LEVELS OF **ACCESS AND AUTONOMY**

- Secret agents, rogue agents, and double agents
- MCP servers: agents' window to the world
- The vibe coding issue



OWASP Top 10 for Large Language Model Applications

LLM01: Prompt Injection

Manipulating LLMs via crafted inputs can lead to unauthorized access, data breaches, and compromised decision-making.

LLM02: Insecure Output Handling

Neglecting to validate LLM outputs may lead to downstream security exploits, including code execution that compromises systems and exposes data.

LLM03: Training Data Poisoning

Tampered training data can impair LLM models leading to responses that may compromise security, accuracy, or ethical behavior.

LLM04: Model Denial of Service

Overloading LLMs with resource-heavy operations can cause service disruptions and increased costs.

LLM05: Supply Chain Vulnerabilities

Depending upon compromised components, services or datasets undermine system integrity, causing data breaches and system failures.

LLM06: Sensitive Information Disclosure

Failure to protect against disclosure of sensitive information in LLM outputs can result in legal consequences or a loss of competitive advantage.

LLM07: Insecure Plugin Design

LLM plugins processing untrusted inputs and having insufficient access control risk severe exploits like remote code execution.

LLM08: Excessive Agency

Granting LLMs unchecked autonomy to take action can lead to unintended consequences, jeopardizing reliability, privacy, and trust.

LLM09: Overreliance

Failing to critically assess LLM outputs can lead to compromised decision making, security vulnerabilities, and legal liabilities.

LLM10: Model Theft

Unauthorized access to proprietary large language models risks theft, competitive advantage, and dissemination of sensitive information.

Existing Security Strategies Fall Short

Existing identity solutions - such as multi-factor authentication (MFA), IdP/ Directory, single sign on (SSO) and identity threat detection and response (ITDR) - are still important to an organization's overall security strategy, but they were not designed to secure agentic AI deployments.



Insufficient Visibility and Monitoring:

Organizations struggle to gain comprehensive visibility into agent activities, identify unauthorized agents and detect abnormal behaviors that could signal a threat.



Lack of Agentic Accountability:

There is no standard way to register agent identities, map agents to humans for accountability or govern the agent's lifecycle.



Overprivileged Agents:

Agentic access is often hardcoded at worst or coarse-grained at best – leaving organizations with unreliable agents acting with too much (or too little) entitlement.

It's not a matter of if you'll roll out agentic AI for your organization. It's a matter of when – and what amazing things you'll do once fully implemented. Soon, every employee will have an army of AI agents at their disposal, augmenting their own abilities at machine scale to move business forward at incredible speeds. Gartner forecasts that by 2028 15% of day-to-day work decisions will be made by agentic AI.

Reimagining Security for the Agentic Workforce

- *Protecting **the world from agents** is an identity and access problem.*
- *Protecting **agents from the world** means ensuring agents can't be manipulated by bad actors.*
- **Visibility into agentic activity is foundational.** See every agent. Including the ones you didn't know existed.
- **Every agent operating in your enterprise needs a proper identity lifecycle:** onboarded with clear accountability, monitored during operation, and governed throughout its existence.
- **Enforce least privilege at every tool call.** Access policies for agents need to be least privileged.
- **Fusing identity and the network for agentic control.** Governing agentic identity effectively requires visibility at two layers simultaneously: the identity layer and the network layer.
- **Detect and respond to security threats and incidents at machine speed.** Agents operate faster than any human can monitor.



Zhrnutie



- 1.** Zamerajte sa na všetky aspekty bezpečnosti a správajte sa k AI identitám ako k užívateľským:
 - Dáta (DLP)
 - Aplikácie (Zero trust)
 - Identity and prístupy (IAM, IDM, PAM)Agent musí byť asociovaný s reálnou identitou a musí podliehať governance procesom.
- 2.** Nedôverujte agentom – každé využitie agenta musí prejsť penetračným testovaním.
- 3.** Zabezpečenie AI musí byť automatizované, rýchlosť reakcie človeka je už nedostatočná.
- 4.** AI vyžaduje auditing, monitoring a sledovanie nákladov v reálnom čase.

Ďalšie kroky

Kybernetická bezpečnosť už nie je technologické, ale biznisové riziko.

Je potrebné prepojiť viacero vrstiev ochrany a zladiť bezpečnosť s ostatnými technológiami.

Kybernetická bezpečnosť má byť investíciou do výsledkov.

01

Spoločnosť NTT sa zameriava na dlhodobú spoluprácu pri definovaní a budovaní spoločných riešení, ktoré vás s istotou posunie do digitálnej budúcnosti.

02

Naše tímy sú pripravené poskytnúť konzultácie v akomkoľvek východiskovom bode a pri akejkoľvek naliehavej výzve.



Human first
(AI second)

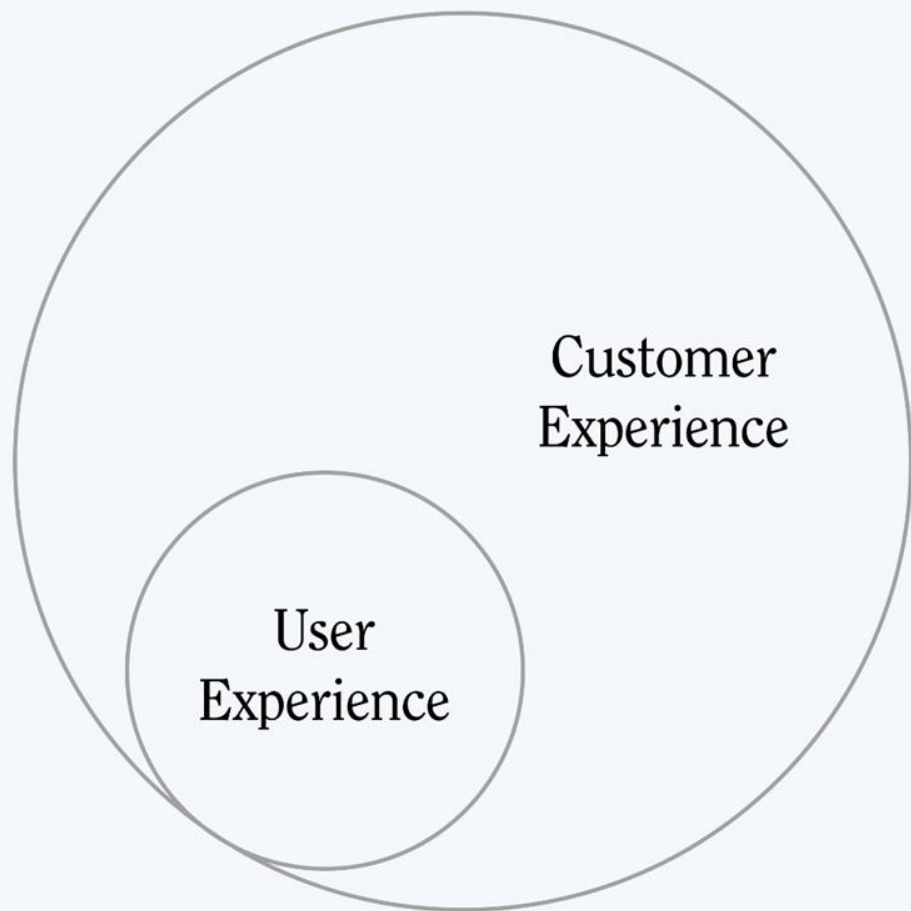
Lighting Beetle*

Pomáhame značkám rásť budovaním
výnimočného vzťahu s ich zákazníkmi





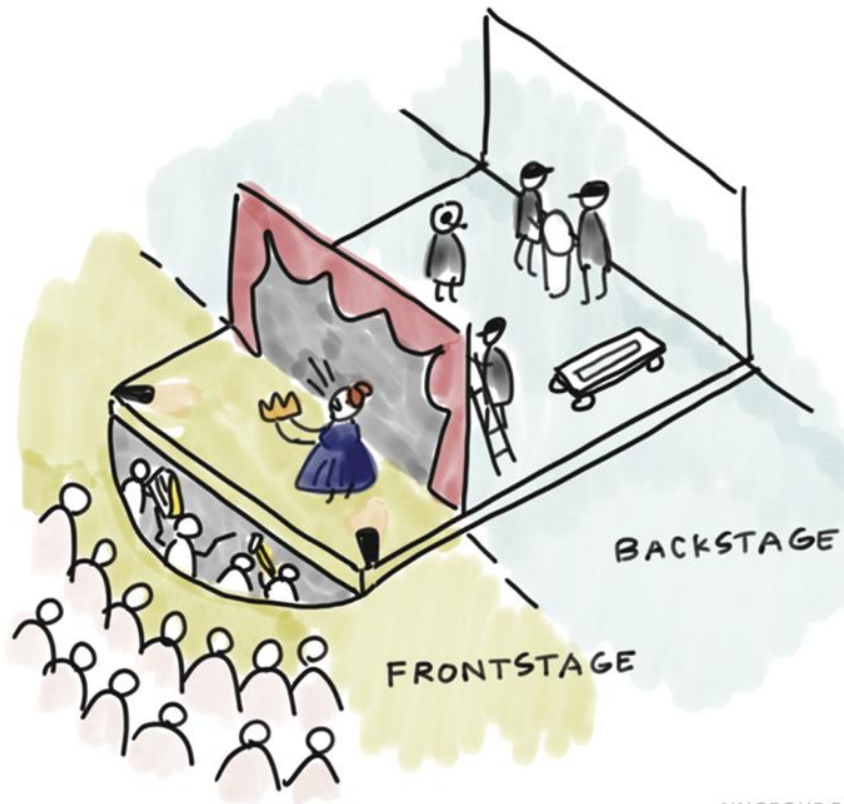
User
Experience

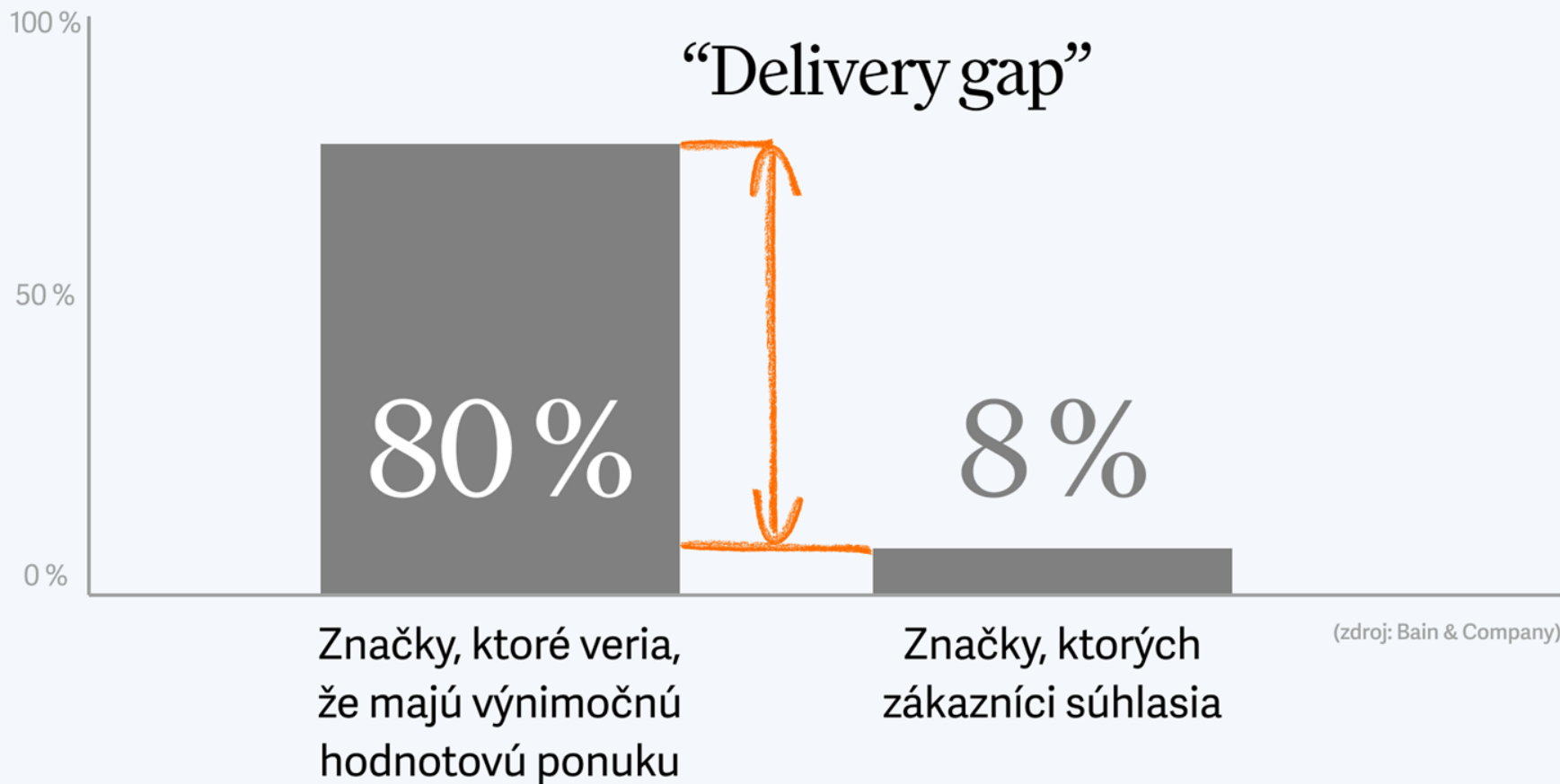


Customer
Experience

User
Experience

Skúsenosť je
stret očakávaní
s realitou





AI-first

Príklad z praxe



~~AI~~-first

human-first



Bratislavská
vodárenská
spoločnosť



BVS čelila vysokému počtu zákaznícckych dopytov smerujúcich na call centrum. Nebolo jasné, či je problém na webe, v zákaznícckej podpore alebo komunikácii so zákazníkmi.

Riešenie: Redizajn faktúr

Výsledky

o 22 %

zníženie dopytov
týkajúcich sa faktúr

o 6 %

zníženie počtu
upomienok

Zdravotná poistovňa Dôvera



Napriek pravidelnému zasielaniu upomienok zostával veľký podiel dlhov neuhradený a úspešnosť úhrady dosahovala iba 19 %.

Riešenie: Redizajn upomienok

Výsledky

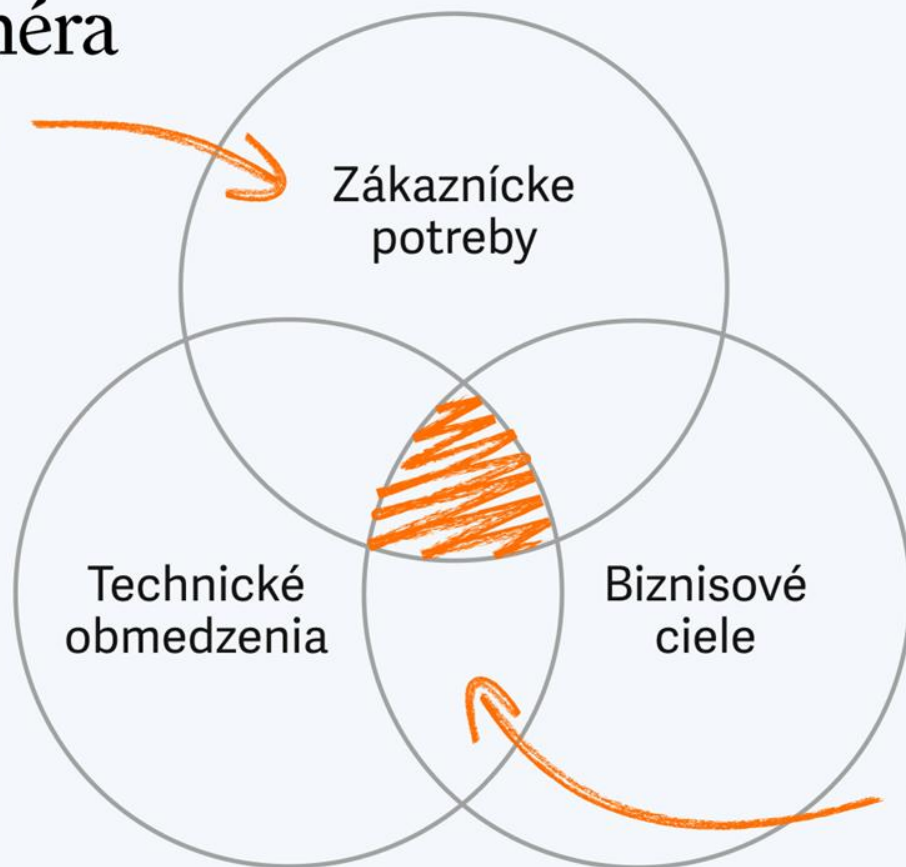
o 26 %

nárast počtu
uhradených
upomienok

Inovácia je
nový spôsob pozerania
na starý problém



Práca dizajnéra
sa začína tu



a pokračuje tu



1. Meňte dáta na insighty

1. Meňte dáta na insighty
2. Overujte hypotézy s ľuďmi

1. Meňte dáta na insighty
2. Overujte hypotézy s ľuďmi
3. Počítajte stratu / návratnosť



Odporúčam



Marek Hrabovský

hrabovsky@lbstudio.sk

Lighting Beetle*





Bez dat není úspěšná transformace.
Bez rozhodnutí nejsou výsledky.

Born Digital



Financial Services AI
Certified software
The All-in-One AI Agent
Platform



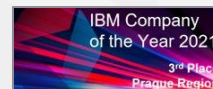
150+

KLIENTŮ
v 10 zemích

75+

EXPERTŮ
v oblasti AI

Mezinárodní Ocenění



Globální Partneři



Finance + Pojištění



Energetika



Telekomunikace



E-Commerce



Státní správa



Jiné



CX bez lidí?



AI **nemá** nahradit lidskost v CX. Má odstranit šum, slepotu a náhodnost, aby lidé mohli být lidštější tam, kde na tom opravdu záleží.

Problém kontaktních center dnes není nedostatek lidí nebo nedostatek dashboardů. Problém je, že data se často nepřeklápějí do rozhodnutí a rozhodnutí se nepřeklápějí do změny chování operátorů. **AI Analytika** a **AI Kouč** propojují celý řetězec: interakce -> insight -> rozhodnutí -> trénink -> změna výkonu.



Born Digital

Customer Insights Analytics

Analytika nad analytikou



Customer Insight Analytics



Důvody Interakce

Automaticky klasifikuje každý hovor, chat a e-mail podle záměru, produktu a mnoha dalších parametrů.

**POMÁHÁ IDENTIFIKOVAT A
PŘEDCHÁZET ZBYTEČNÝM HOVOŘŮM**

Customer Experience

Analyzuje dynamiku sentimentu klientů, empatii a profesionalitu agentů nebo označuje fráze porušující pravidla.

**ZVYŠUJE NPS/CSAT POMOCÍ AKČNÍCH
TIPŮ PRO KOUČINK**

Sales Analytics

Zaznamenává prezentaci produktu, reakce nebo námítky zákazníků a srovnává míru úspěšnosti podle skriptu agenta.

**OPTIMALIZUJE HOVORY,
ZVYŠUJE KONVERZI**

Churn Prevention

Předbovídá riziko úbytku zaměstnanců z interakce s obsahem a spouští upozornění v reálném čase

**UDRŽÍ SI ZÁKAZNÍKY S VYSOKOU
HODNOTOU
JEŠTĚ PŘEDTÍM, NEŽ ODEJDOU**

Upozornění na neobvyklé situace

Detekuje anomálie, jako je náhlý nárůst stížností, signály podvodů nebo výpadky služeb.

UMOŽŇUJE RYCHLOU REAKCI NA INCIDENTY A CHRÁNÍ REPUTACE ZNAČKY



Akce / spouštěč – informovat ostatní oddělení, vytvořit tikety

Reagujte proaktivně, jakmile dojde ke kritické interakci!

Definujte, co pro vaši firmu znamená „kritický“, a nechte si zasílat upozornění pokaždé, když dojde k zaznamenání takové interakce (hovor, chat, e-mail).

Vytvářejte tikety přes API (např. pro příslušné oddělení na základě obsahu) nebo posílejte e-mail se všemi podrobnostmi – nemusíte si interakci znovu poslouchat ani číst!

Příklad: call centrum pro služby vs. call centrum pro udržení zákazníků -> automatická komunikace bez zásahu operátora

Client churn risk – ID: 24567891 | Called on 28.05.2025



@analytics <analytics@analytics.borndigital.ai>

To: ● Simona Galkova



Today at 15:55

Date and time of call: 28.05.2025, 10:42 – 10:56

Agent name: Jana Kováčová

Client ID: 24567891

Call summary:

The client contacted the service line regarding early repayment of a mortgage. During the call, he repeatedly expressed dissatisfaction with the current interest rate and stated that he is considering switching to another bank that offered him more favorable terms. The client's tone was irritated, but the communication proceeded without incident.

Identified reasons for churn risk:

- Another bank (***) offered her an interest rate of 3.1%, while he currently has 3.9% at ***
- Negative experience at the branch – unprofessional behavior of the staff
- Feeling of insufficient care for long-term clients

Recorded client objections:

- "I've been paying my mortgage for 8 years and I've never received any better offer."
- "Why should I wait until the fixation anniversary when elsewhere they'll give me a better rate immediately?"
- "When I asked about options to reduce the interest rate, they just brushed me off at the branch."

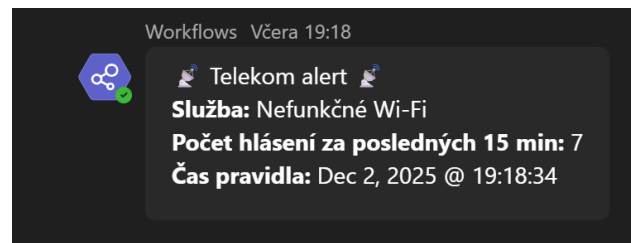


Upozornění v reálném čase na to, co vyžaduje pozornost

Nechte si zasílat proaktivní upozornění, jakmile klíčové ukazatele překročí nastavené prahové hodnoty (náhlé nárůsty či poklesy objemu, porušení SLA, neobvyklá témata...).

Nastavte frekvenci kontrol (např. každých 15/30 minut) a směrujte upozornění do aplikace Teams, na e-maily nebo dokonce spusťte hovor od hlasového robota konkrétní osobě kdykoli během dne.

Filtrujte podle produktu, segmentu zákazníků, lokality a dalších kritérií!





Mějte vždy přehled o tom, co se děje

Automatické přehledy výkonu pro všechny vaše kanály – call centrum, hlasové roboty, e-mailové roboty... bez nutnosti ručního sledování.

Denní/týdenní (nebo vlastní) aktualizace, které mohou zahrnovat **detekci anomálií a proaktivní upozornění**.

Jednoduché nastavení: vyberte časové období, obsah a místo doručení (Teams/e-mail...).

Workflows 6:16



Zhrnutie diania na linke Voicebot medzi Dec 2, 2025 6:00–22:00

Popis:

- Počas dňa sa opakovane vyskytovali výpadky pevného internetu a Magio TV v lokalite Chorvátsky Grob.
- Viaceré hlásenia potvrdili lokálne technické poruchy služieb pevného internetu a Magio TV v Košiciach, Lučenci a Bratislave.
- Zaznamenané boli regionálne výpadky pevných služieb aj v Turanoch nad Ondavou, Nových Zámkoch a okolí.
- V Bratislave (viaceré mestské časti) bola zvýšená frekvencia hlásení výpadkov pevného internetu a Magio TV.

Denné anomálie

- V lokalite Chorvátsky Grob medzi 7:00 a 10:00 sa prejavoval výrazný nárast incidentov na pevnom optickom internete, v jednom intervale až 13 prípadov.
- Súčasne v Chorvátskom Grobe bol medzi 7:00 a 10:00 potvrdený opakovaný výskyt výpadkov na access node UBAM:CHOG_MOAL-01, čo signalizuje krátkodobý špičkový nárast technických problémov.
- V službe INTERNET_OPTIC sa zvýšený počet incidentov objavil najmä medzi 7:00 a 7:15, kde bolo zaznamenaných až 11–13 prípadov v krátkom čase; ide o krátkodobú špičku.
- V ostatných lokalitách a službách nebol zistený špičkový nárast alebo dlhodobá anomália nad hranicou 10 prípadov za deň.

Zhrnutie diania na linke Voicebot medzi Dec 2, 2025 22:00 – Dec 3, 2025 6:00

Popis:

- Jednotlivé prípady blokovania SIM karty a problémy s PIN/PUK kódom, vrátane eSIM.
- Ojedinelé technické problémy pri prenose telefónneho čísla na SIM karte.
- Hlásenia výpadkov alebo technických ťažkostí so službou Magio televízia.
- Individuálne požiadavky týkajúce sa audiotextových správ a služieb Voyo.
- Ojedinelé technické problémy s internetovým balíkom a aktiváciou služieb v mobilnej sieti.

Timestamp: Dec 3, 2025 @ 06:15:43.291



Automaticky rozpozná neobvyklé vzorce

Strojové učení rozpoznává statisticky **významné změny** ve srovnání s historickým chováním (nejedná se pouze o pevně daná pravidla).

Zjistěte, co se změnilo, jak **závažná je daná změna** a na co má **dopad** (produkt, region, typ zákazníka, kanál...).

Doplňte údaje z vašeho CRM systému nebo uživatelských dat (např. poloha) – není třeba se zákazníka ptát.

Workflows Včera 8:32

Anomálie zistená!

Service Data Status:

- **INTERNET_OPTIC**
 - **Kedy:**
 - Bucket start: Dec 2, 2025 @ 08:15:00
 - Bucket end: TBD - +15min.
 - **Závažnosť:** 18.4 🔥
 - **Typická hodnota:** 2.04
 - **Skutočná hodnota:** 11
 - **Top Influencer:**
 - **meta_Service_Type:** NTHD_FIX_INTERNET
 - **meta_Service_Data_Status:** INTERNET_OPTIC
 - **meta_Selected_Address_City:** Chorvátsky Grob

Rule timestamp: Dec 2, 2025 @ 08:32:12.446

Workflows Včera 11:17

Anomálie zistená!

Mesto:

- **Chorvátsky Grob**
 - **Kedy:**
 - Bucket start: Dec 2, 2025 @ 11:00:00
 - Bucket end: TBD - +15min
 - **Závažnosť:** 3.5 🔥
 - **Typická hodnota:** 1.18
 - **Skutočná hodnota:** 4
 - **Top Influencer:**
 - **meta_Service_Type:** NTHD_FIX_INTERNET
 - **meta_Service_Data_Status:** INTERNET_OPTIC
 - **meta_Selected_Address_City:** Chorvátsky Grob

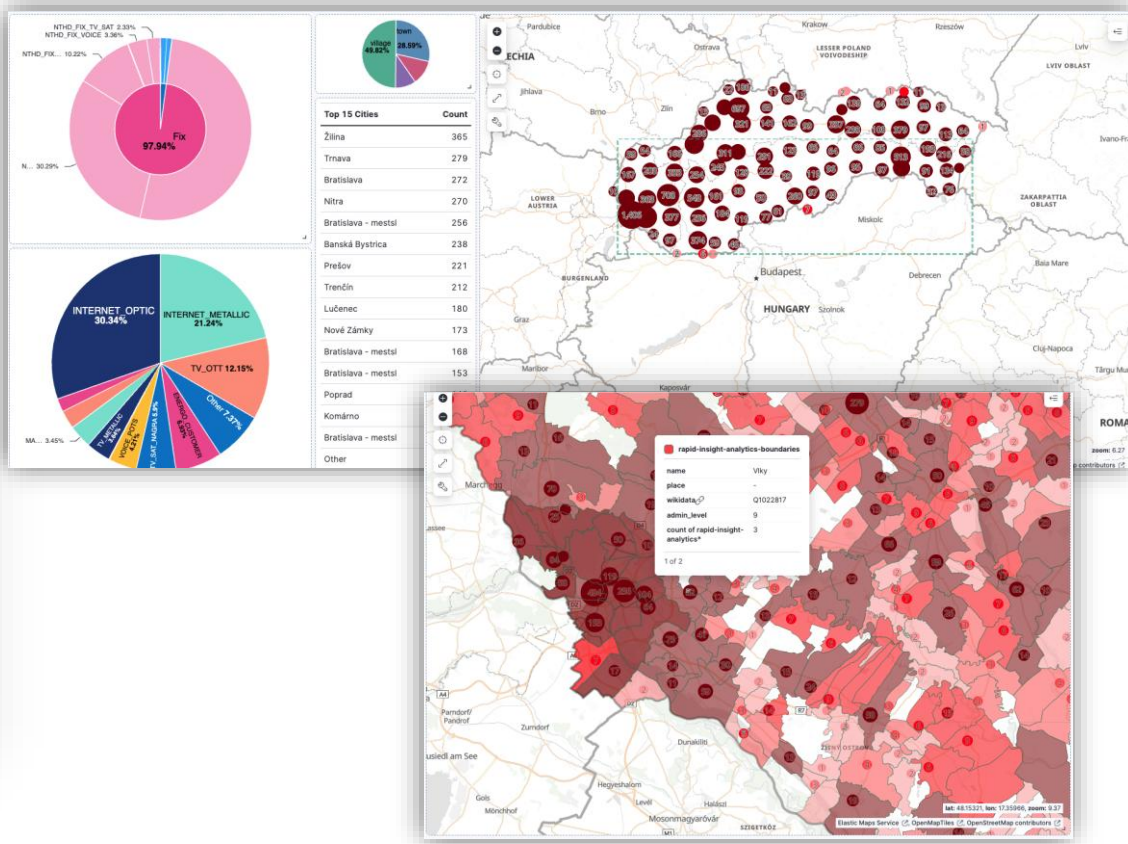
Rule timestamp: Dec 2, 2025 @ 11:17:15.017



Sledujte vývoj a hledejte souvislosti

Sledujte odchylky v čase pomocí
historických trendových křivek a map.

Jakmile obdržíte upozornění, otevřete
přehledovou stránku, kde uvidíte celý
kontext – až po
jednotlivé interakce (např.
konkrétní hovory).

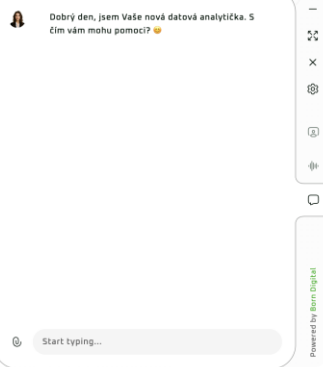




Váš digitální AI Analytik

Mluvte o svých datech tak, jako byste mluvili s
lidským datovým analytikem.

Ptejte se na konkrétní otevřené
otázky, požádejte o
návrhy, shrnutí nebo
porovnání.



Pokud chci zlepšit spokojenost v našem call centru, na co bych se měl zaměřit?



Odpověď:

Z dat vychází, že spokojenost zlepšíte nejvíc tím, že se zaměříte na **kritické hovory** a na témata, kde se kumuluje **negativní koncový sentiment** (zejména „Zklamání/Náštvání/Zmatení“).

3) „Proč“ – co reálně spouští nespokojenost (z příkladů shrnutí) U nejčastějšího kriticko-negativního tématu („Snížení zálohy na plyn...“, N=6) se v souhrnech opakuje:

1. klient je **náštvaný/zklamán** kvůli **nečekané změně zálohy** (např. stržená částka neodpovídá očekávání),
2. frustrace z toho, že změna proběhla „**bez souhlasu**“ a klient tomu nerozumí,
3. následně se řeší „**administrativní náprava**“ (vrácení/přenastavení zálohy + zaslání dokumentu k potvrzení e-mailem), což bývá emočně vypjaté.

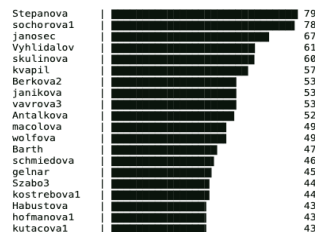
4) Doporučení, na co se zaměřit (podle dat)

1. **Snížovat podíl kritických hovorů** – Jsou silně spojené s negativní emocí na konci (u kritických hovorů je „Zklamání/Náštvání“ výrazně častější než u nekritických).
2. **Zlepšit procesy a komunikaci kolem záloh/plateb/vyúčtování**
 1. hlavně scénáře „**nečekaná změna**“ (částka stržená jinak, změna zálohy) + jasné vysvětlení „proč“ a „co teď“.
3. **Zjednodušit a zpřehlednit dokončení přes e-mail / elektronický podpis**
 1. témata s problémy okolo podpisu se v negativních hovorech objevují opakovaně.
4. **Cílený coaching agentů, kteří vyčnívají v negativní míře (pří NaZ0)**
 1. nejvyšší míru negativního konce má např. „Maurenc, Dominik...“ 14/34 = 41,2 %, „Kasparova, Tereza...“ 9/25 = 36 %, „Zimna, Vanesa...“ 9/27 = 33,3 %.
(To není „vina“, ale dobrý starting point pro poslech/kalibraci – často to koreluje s typem agendy, kterou řeší.)



Odpověď:

Ano – můžu udělat jednoduchý textový graf (bar chart). Níže je **TOP 20 agentů podle počtu hovorů** (měřítko: max = 79 hovorů):



Chcete graf pro všechny agenty (dlouhý), nebo třeba jen **TOP 50 / konkrétní tým** (pokud řeknete jak filtrovat)?

Born Digital

Základní informace

Počet nahrávek

1,020

Nejkratší hovor

0:03:00

Počet hovorů po agentech

Dobrý den, jsem Vaše nová datová analytička. S čím vám mohu pomoci? 😊

Vidím, že nejčastějším důvodem volání je kategorie „Dotaz ohledně smlouvy nebo jejího dodatku“. Jaké jsou jejich otázky – co jim není jasné?

U hovorů v kategorii „**Dotaz na smlouvu nebo dodatek**“ (v aktuálních datech **173** hovorů) se opakují hlavně tyto nejasnosti / otázky (podle „hlavní téma hovoru“ a reálných shrnutí):

- 1. **Nedoručení dodatku / smlouva – chtějí poslat znovu** (typicky e-mail/pošta)
 - Projev: „nedostala jsem nabídku / dodatek“, „přišla SMS o nedoručení dokumentů“, „můžete to poslat znovu?“
 - Příklady ze shrnutí: klientka neobdržela nabídku na snížení ceny → agent znovu posílá dodatky; klient volá kvůli SMS o nedoručení dokumentů k prodloužení → agent posílá znovu poštu.
- 2. **Snížení ceny / sleva je (nebo není) v dokumentech – neumí ji najít / ověřit**
 - Projev: „měla tam být sleva“, „v ceníku to nevidím“, „je dodatek správně?“
 - Příklad: klientka řešila „nesrovnalosti v ceníku a slevě“ → po vysvětlení zjistila, že sleva v dokumentech je a dodatek podepíše.
- 3. **Stav zpracování a platnost změny – od kdy začne platit nová cena / kdy se to projeví**
 - Projev: „už je to aktivní?“, „kdy začne platit snížení ceny?“, „je moje žádost zpracovaná?“
 - Příklad: klient dostal informaci, že žádost ještě není zpracována → domluva, že zavolá později na ověření; jinde zaznělo, že snížení začne platit od určitého data (např. od 1. května).
- 4. **Prodloužení smlouvy – jestli je automatické a jestli musí něco podepisovat / reagovat**
 - Projev: „musím na nabídku reagovat?“, „prodlouží se to samo?“
 - Příklad: agent potvrdil automatické prodloužení (např. u plynu) a že klient nemusí na novou nabídku reagovat.
- 5. **Fixace (hlavně plyn) – podmínky, délka, dopady, minimální odběr**
 - Projev: „jaké jsou podmínky fixace“, „proč cena klesá/neklesá“, „jak je to s minimálním odběrem“
 - Příklad: dotaz na fixaci na 3 roky + řešení minimálního odběru a přepočty.
- 6. **Smlouva pro více odběrných míst / „druhý dům“ – chybí dokument i pro další místo**
 - Projev: „proč mi nepřišel dodatek i pro druhý dům?“

08:06 až 13:35 téhož dne). Takže „poslední týden“ v aktuálním indexu nelze vyhodnotit.

Co ale umím říct z dostupných záznamů (Pavlína Sochorová, celkem 14 hovorů):

Jak si vedla (souhrn výkonu)

- **Koncový sentiment klienta (14 hovorů):**
 - Spokojený: 6 (43 %)
 - Neutrální: 4 (29 %)
 - Chybí vyhodnocení: 4 (29 %)
 - Negativní (Zklamaný/Naštvaný/Zmatený): 0
- **Kritické hovory:** 0 / 14
- **Mix kategorií:** nejvíc „Dotaz na smlouvu nebo dodatek“ (7/14), pak Facturace (2) a další jednotlivé.

Pravděpodobné nedostatky / rizika (z metrik komunikace + formulářů)

1) Příliš vysoký podíl řeči operátora (riziko “monologu”)

- Průměrná doba mluvení:
 - agent: 222 s
 - klient: 100 s
 - poměr agent/klient: 2,22× (agent mluví zhruba dvojnásobek)
- To často vede k tomu, že klient sice “souhlasí”, ale odchází jen neutrálně (ne úplně ujištěný).

Na co se zaměřit v koučinku

- Struktura odpovědi: 1–2 věty „verdikt“, pak teprve vysvětlení.
- Průběžné kontrolní otázky: „Je to takhle srozumitelné?“ / „Chcete cenu přepočítat i pro variantu X?“



Start typing...



AI Trenér/Kouč





Z náhodného feedbacku na systematické zlepšování výkonu

- Trénuje operátory na **reálných** situacích z jejich každodenní práce
- Vytváří individuální scénáře podle skutečných hovorů, chyb, témat a zákaznických emocí
- Simuluje náročné zákazníky, eskalace, námitky i citlivé situace
- Dává okamžitou zpětnou vazbu k tónu, empatii, argumentaci, postupu a dodržení skriptu
- Pomáhá team leaderům škálovat coaching bez nutnosti poslouchat stovky hovorů
- Propojuje analytiku s rozvojem lidí: **insight -> trénink -> změna chování**

AI digitální klient

📘 Jak pracovat s digitálním klientem?



Začátečník

Václav, 37 let | Pracovník helpdesku



Václav potřebuje úvěr na částečnou rekonstrukci svého bytu. Je vhodný na začátečníký trénink nabídky úvěru.

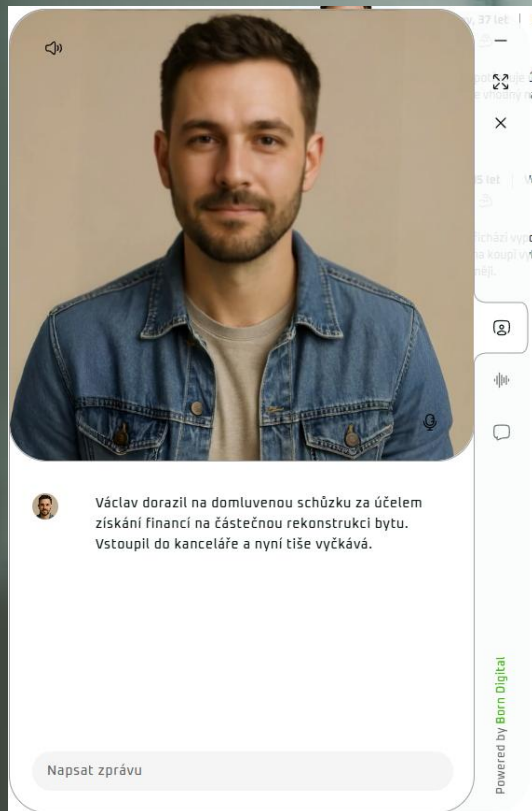


Výpověď SP

Dana, 35 let | Vědkyně



Dana přichází vypovědět stavební spoření. Část peněz chce využít na koupi vybavení dětského pokoje, část spořit efektivněji.



Hodnocení rozhovorů

< Zpět

Výpověď SP



7%

25. 05. 2026

Dana, 35 let | Vědkyně



Tvé silné stránky:

Ukázal jsi, že dokážeš reagovat rychle a stručně, ale komunikace postrádala úvodní strukturu.

Povedlo se ti udržet zdvořilé a stručné zakončení schůzky, když jsi klientku slušně vyprovodil a potvrdil další kroky.

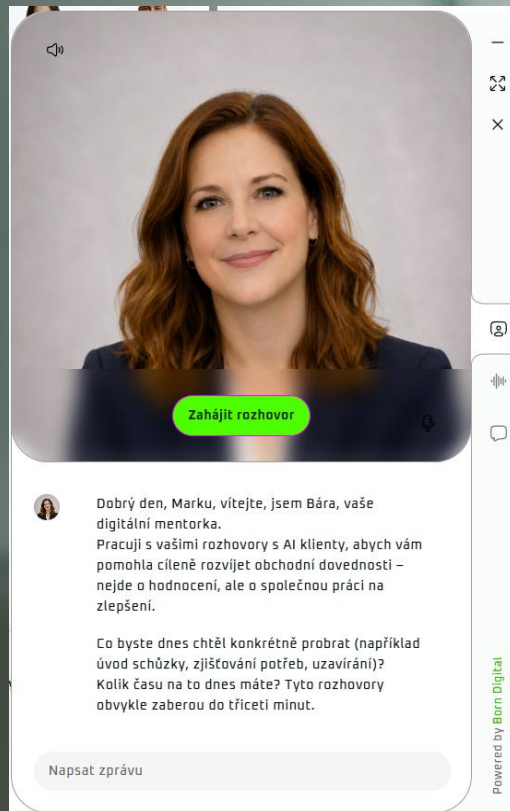
Ukázal jsi iniciativu v hovoru a aktivně jsi vedl klientku směrem k vyjasnění její situace a potřeb.

Jednal jsi zdvořile, respektoval jsi klienta a udržel příjemný a profesionální tón rozhovoru.

Krátce jsi udržel interakci a dal klientovi prostor sdělit její situaci a potřeby.

Udržel jsi klidný a vstřícný tón, díky čemuž klientka mohla bez přerušování popsat své potřeby a plán na financování dětského pokoje.

Ukončení rozhovoru mělo pozitivní a profesionální tón, kdy



The interface displays a video call with a woman on the left. On the right, there is a chat window with a message from 'Bára' (AI Coach) and a response from 'Marku' (user). The chat window includes a 'Zahájit rozhovor' (Start conversation) button and a 'Napsat zprávu' (Write message) input field. The bottom right corner indicates 'Powered by Born Digital'.

Zahájit rozhovor

Dobrý den, Marku, vítejte, jsem Bára, vaše digitální mentorka. Pracuji s vašimi rozhovory s AI klienty, abych vám pomohla cíleně rozvíjet obchodní dovednosti – nejde o hodnocení, ale o společnou práci na zlepšení.

Co byste dnes chtěl konkrétně probrat (například úvod schůzky, zjišťování potřeb, uzavírání)? Kolik času na to dnes máte? Tyto rozhovory obvykle zaberou do třiceti minut.

Napsat zprávu

Powered by Born Digital



Real Time Voice + Avatar
(Voice-to-voice)





Nová přelomová technologie V2V eliminující všechny chyby předchozí generace voicebotů

- Skákání do řeči
- Multijazyčnost
- Nulová latence
- Přirozený rozhovor - žádná rigidnost

<https://avatar-1.demo.borndigital.ai/?k=eY0bNta66ASVfS5dINBhdUGv2U9uXox4>

<https://customer-test.borndigital.ai/voice-to-voice-bank-demo/calendar>



Mgr. Ondřej Pohl
Head of Indirect Sales

Ondrej.pohl@borndigital.ai
+420 602 332 381