

Checklist: Jak nasadit AI v zákaznické péči správně

 Použijte tento checklist jako rychlou kontrolu, že AI opravdu pomáhá a nepřiděluje problémy.



☐ 1. Máme v pořádku znalostní bázi a FAQ

- Informace jsou aktuální a srozumitelné.
- Nechybí odpovědi na nejčastější dotazy zákazníků.
- AI má jasně dané zdroje, ze kterých se učí.

→ Bez kvalitních dat nebude **kvalitní ani AI**.

☐ 2. Máme jasně nastavená pravidla eskalace

- AI ví, kdy má předat dotaz člověku.
- Zákazník si může kdykoliv vyžádat operátora.
- Citlivá nebo nejistá témata jdou rovnou na člověka.

→ Eskalace není selhání, ale klíčová součást **dobré AI podpory**.

☐ 3. Prvních 30 dní AI pečlivě sledujeme

- Kontrolujeme všechny konverzace.
- Identifikujeme místa, kde AI tápe nebo odpovídá nepřesně.
- Průběžně doplňujeme chybějící informace.

→ První měsíc rozhoduje o tom, jak bude **AI fungovat dlouhodobě**.

☐ 4. Měříme správné metriky

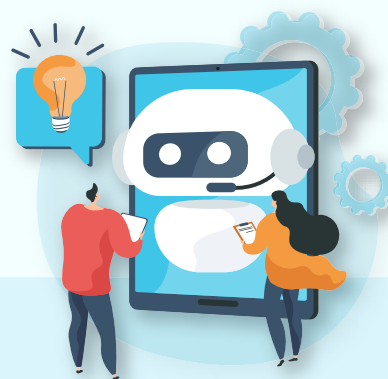
- Rychlost první odpovědi (*ideálně v sekundách*).
- Kolik dotazů AI vyřeší bez eskalace.
- Spokojenost zákazníků s AI odpověďmi.
- Důvody, proč se dotazy předávají lidem.

→ Bez dat nepoznáte, jestli AI **opravdu pomáhá**.

☐ 5. Lidé zůstávají součástí procesu

- AI řeší objem a rutinu.
- Lidé řeší výjimky, emoce a složitá rozhodnutí.
- Tým má přehled nad tím, co AI dělá a proč.

→ Nejlepší výsledky přináší kombinace AI a lidského přístupu.



Jak checklist použít v praxi

Pokud u všech bodů dokážete zaškrtnout ✓, máte **velmi dobrý základ** pro funkční AI zákaznickou péči. Pokud ne, je lepší začít postupně a AI nasazovat **krok za krokem**, ne „na sílu“.

Pomocť vám s tím může tým agentů Lucy AI od SupportBoxu.