

Jak AI pomáhá profesionalizovat vězeňská call centra.

Praha, 16. října 2025

A-GIGA a SentiSquare slaví! Vyhráli 1. místo 11. ročníku soutěže Czech Contact Center Award 2025 v kategorii Lidé. Ukázali, že spojení AI a sociálních témat může být byznysově velmi úspěšné a hlavně přínosné pro celou společnost. To byl i jeden z důvodů, proč si cenu odnesli právě oni.

Společnost A-GIGA už téměř 15 let propojuje byznys kontaktních center s výrazným společenským přínosem. Podařilo se jí vytvořit udržitelný byznys model call center ve věznicích, který řeší zároveň sociální problém nízké zaměstnanosti a nekvalifikovanosti vězňů a tím i vysokého rizika jejich recidivy. Provozuje kontaktní centra, která zajišťují prodejní podporu pro významné firmy zejména v oblasti telekomunikací a energetiky, například T-Mobile a Centropol Energy a.s. Unikátní je v tom, že část těchto center funguje přímo ve věznicích, kde zaměstnává odsouzené pod dohledem supervizorů. Tím propojuje komerční zákaznický servis s resocializačním programem, který lidem i s dlouhými tresty umožňuje získat pracovní zkušenosti a návyky.

V jejich kontaktních centrech vybudovaných přímo v českých věznicích, využívají špičkovou umělou inteligenci od plzeňské firmy SentiSquare pro 100% kontrolu a rozvoj pracovních schopností vězeňských operátorů zaměstnaných v těchto call centrech. Díky technologii SentiSquare se zlepšuje nejen bezpečnost a kvalita komunikace vězeňských operátorů, ale také efektivita prodeje a především podpora reintegrace lidí po výkonu trestu do společnosti.

V SentiSquare odborníci s více než 18 lety zkušeností v oblasti zpracování přirozeného jazyka (NLP), ještě z dob, kdy fráze "jazykový model" nebyla běžně známá, umožňují firmám vyhodnocovat zákaznické interakce díky tvorbě a přizpůsobování vlastních malých specializovaných AI modelů. SentiSquare No-Code NLP platforma analyzuje miliony interakcí (hovory, e-maily, chaty, aj.) v reálném čase. Plná kontrola nad komunikačními kanály vede ke zlepšení efektivity, úspoře času a prakticky využitelným poznatkům, které firmám přinášejí měřitelné obchodní výsledky, jako je *zvýšení prodeje* nebo *spokojenosti zákazníků*.

SentiSquare AI modely odhalí flirtování, vulgarismy, nevhodné či neprofesionální chování

Právě zvýšení prodeje o 65 % je výsledek, který spolupráce vězeňským call centrům přinesla. AI modely analyzují každý hovor. Z převedených hovorů do textu detekují dodržování pravidel, obchodní dovednosti i případné rizikové chování jako jsou *vulgarismy* či *flirtování*, zároveň kontrolují dodržování call scriptů. Monitorování v reálném čase umožňuje supervizorům mít 100% kontrolu nad průběhem komunikace, rychle identifikovat a řešit nevhodné chování, přičemž tato transparentnost pomáhá učit vězeňské operátory zodpovědnosti, zlepšovat jejich komunikační schopnosti a podporovat jejich resocializaci a integraci do společnosti.

Projekt monitoruje více než 30 000 hovorů měsíčně v reálném čase, což výrazně zvyšuje bezpečnost a transparentnost.

Sociální dopad je zásadní

Recidiva se díky práci společnosti A-GIGA a individuální podpoře snížila na vzorku zaměstnaných ze 70 % cca na třetinu. Vězeňskými call centry již prošlo více než 2500 osob, přičemž téměř 100 z nich pokračovalo po propuštění jako zaměstnanci A-GIGA. AI od SentiSquare nejen zajišťuje auditní záznamy a kontrolu dodržování GDPR, ale také umožňuje spravedlivé a objektivní hodnocení pracovní výkonnosti, a to vše v souladu s přísnými bezpečnostními standardy.

„SentiSquare nám umožňuje nejen úplnou kontrolu nad komunikací operátorů, ale také cílený rozvoj jejich pracovních schopností, využitelných také jako životní kompetence (komunikační, sociální, sebeprezentace, zvládání stresu, dodržování pravidel), což v kombinaci s naším osobním doprovázením znamená reálnou šanci na jejich nový start po propuštění,“ říká zakladatelka společnosti A-GIGA, Věra Babišová.

Technologie SentiSquare zlepšila prodejní výkon vězeňských operátorů o 65 % u nových akvizic a o 37 % u tarifních změn. AI nejen optimalizuje pracovní procesy, ale přináší výrazný společenský přínos snížením nezaměstnanosti a recidivy, což pozitivně ovlivňuje celou společnost.



“Naše AI modely jsou takzvané malé jazykové modely, tvořené na míru daným firmám a situacím. Když se operátoři nechají vyškolit teamleaderem na základě výstupů AI a mají pak dobrou argumentaci a tah na bránu, zvyšují šanci na prodej nekolikanásobně,” uvádí Tomáš Bryhcín, CEO SentiSquare.

A-GIGA spolupracuje s Ministerstvem spravedlnosti, Vězeňskou službou a MPSV a její model je skvělým příkladem, jak může moderní AI technologie pomoci propojit udržitelný byznys s vysokým sociálním přínosem..

Kontakt na marketing A-Giga
Věra Babišová, Simona Bergmannová

E-mail: vera.babisova@giga.cz, simona.bergmannova@giga.cz

Fotografie: oficiální z vyhlášení cen

https://drive.google.com/drive/folders/11bzd5oqm9X4_njETIfPI47KDUxPvkKWb?usp=share_link