

Od cold callingu k automatizovaným leadům



GFS Group nasadila **hybridního voicebota**, který kombinuje lidský úvod hovoru s AI reagující na dotazy mimo skript. Výsledkem je **stabilní a škálovatelná produkce kvalitních leadů bez rutinního cold callingu** s automatizovanou dosažitelností kolem **42 %**.

15 000
obvolaných kontaktů

7,1%
prodejní úspěšnost

455
kvalitních leadů



GFS Group (Global Financial Solutions) je česká finančně-poradenská a servisní skupina, která pomáhá klientům řešit **osobní i firemní finance** – typicky hypotéky a bydlení, pojištění, investice či spoření i navazující realitní či developerské služby. Funguje jako nezávislý partner a spolupracuje s desítkami finančních domů, aby mohla vybírat řešení napříč trhem a na míru situaci klienta.

Výchozí situace a výzvy

GFS Group dlouhodobě řešila neefektivitu v outbound volání:

- vysoké náklady za odchozí kampaně
- nejlepší obchodníci trávili čas rutinním cold callingem místo uzavírání obchodů
- výkonnost lidského týmu byla proměnlivá
- přísun kvalitních příležitostí nebyl stabilní ani škálovatelný

Cíle projektu

Vytvořit řešení, které bude schopné dlouhodobě generovat kvalitní leady bez závislosti na lidských kapacitách a zároveň uvolní obchodníkům ruce pro skutečný prodej.

Řešení

GFS Group společně s coworkers.ai nasadila **hybridního voicebota**, který spojuje **přirozený lidský hlas** a **flexibilní AI**. Odchozí voicebot kombinuje:

1) Lidský namluvené úvodní částí hovoru

Zaměstnanci GFS namluvili klíčové úvodní hlásky a části callscriptu. Díky tomu hovor začíná autenticky, jako kdyby volal skutečný poradce.

2) AI mozek se znalostní bází

Kdykoliv volaný položí otázku mimo úvodní skript, AI okamžitě najde odpověď ve znalostní bází, vytvoří větu přizpůsobenou konkrétní situaci a následně ji syntetizuje hlasem téměř nerozpoznatelným od hlasu původního obchodníka.

Voicebot dokáže reagovat podobně jako lidský kolega, ale s výhodou neomezené kapacity. Hovor proto působí plynule, přirozeně a flexibilně. **Hybridní model** spojuje nejlepší možné prvky, lidskou autenticitu v začátku hovoru a AI flexibilitu a škálovatelnost v průběhu konverzace.

Co GFS Group implementací získala?

- ✓ Voicebot odbavil **tisíce hovorů bez zásahu člověka**
- ✓ **Stovky vygenerovaných kvalitních leadů**
- ✓ **7,1% prodejní úspěšnost**
- ✓ **Uvolnění cenných obchodníků od neefektivního cold callingu**
- ✓ **Škálovatelný systém, který může růst bez limitů**

Výsledky

Přestože je projekt stále ve vývoji, dosahuje velmi přesvědčivých výsledků.



15 000 odchozích hovorů

Téměř každý druhý člověk byl zastižen bez jakékoliv práce obchodníků.



455 kvalitních leadů

Každý 14. dosažený kontakt představoval relevantní obchodní příležitost.



7,1% prodejní úspěšnost

Většina procesu běží plně automatizovaně.

V kampaních jsme celkem provolali **15 000 kontaktů** a úspěšně se **spojili s 6 375 lidmi**. Automatizovaně jsme tak dosáhli **42% dosažitelnosti**. Téměř **každý druhý člověk byl zastižen bez jakékoliv práce obchodníků**.

Po manuální kontrole vzniklo **455 kvalitních leadů**. Každý **14. dosažený kontakt** představoval **relevantní obchodní příležitost**.

Reálná prodejní úspěšnost, tedy podíl kvalitních leadů z dosažených kontaktů, **dosahuje 7,1 %**. V čistě outboundovém prodeji jde o velmi silný výsledek. Zejména v situaci, kdy většina procesu běží plně automatizovaně.

„Coworkers.ai jsme si vybrali kvůli jejich proaktivitě. Nejen že nás sami oslovili, ale rovnou doporučili strategii a pomohli produkt upravit přesně podle našich potřeb. Hybridní model a variabilita jsou pro nás zásadní. Dnes, pokud bot nevolá, obchodníci se hned ptají proč. Jeho leady chtějí!“



Hynek Pechlát

Team Manager, GFS Group

Plány do budoucna

GFS Group do budoucna plánuje dále systematicky **zvyšovat prodejní úspěšnost** a zároveň **rozšířit** objem volání tak, aby dokázala **oslovit více relevantních kontaktů**. Součástí dalšího rozvoje je i **přímá integrace s CRM**, která zjednoduší práci obchodního týmu a zlepší návaznost na další kroky v procesu. Cílem je postupně přejít k **plné automatizaci bez potřeby manuálních importů**, aby celý tok leadů a dat běžel co nejplynuleji a s minimální administrativou.