

ZAVEDENÍ HELPDESKU V ORGANIZACI

Checklist pokrývá celý cyklus od přípravy po spuštění a stabilizaci pilotu. Projděte ho spolu s garantem a operátory ještě před nákupem nebo nasazením jakéhokoli AI nástroje.

FÁZE 1 · Příprava a analýza

- ☐ Zmapujte typy požadavků, které helpdesk bude přijímat.
Min. 80 % ticketů by mělo být pokryto definovanými kategoriemi.
- ☐ Určete objemy a špičky (denní, týdenní, sezónní).
- ☐ Identifikujte agendy nevhodné pro AI asistenci.
Stížnosti, právní výklady, individuální posouzení – ty vždy eskalujte.
- ☐ Zmapujte dostupné systémy (e-mail, DS, portál, telefon) a datové toky.
- ☐ Ověřte požadavky GDPR: kde jsou osobní údaje, kdo k nim má přístup.

FÁZE 2 · Nastavení procesů

- ☐ Zdokumentujte workflow: příjem → třídění → řešení → uzavření.
- ☐ Definujte kategorie a štítky (viz šablona kategorizace).
Sjednoťte je v celém týmu dříve, než zapnete AI.
- ☐ Nastavte matici priorit: P1 kritická / P2 urgentní / P3 standardní / P4 nízká.
- ☐ Připravte šablony odpovědí pro nejčastější typy ticketů.
- ☐ Definujte eskalační pravidla: kdy, komu a jak předat případ.
- ☐ Stanovte „bezpečnou hranici“: co AI nikdy nerozhoduje autonomně.

FÁZE 3 · Nastavení AI asistence

- ☐ Vyberte AI nástroj(e) a ověřte soulad s interními pravidly pro datová zpracování.
- ☐ Nastavte kontrolu kvality: checklist HALO pro každý ticket.
H - Halucinace A - Aktivní jazyk L - Lidské rozhodnutí O - Osobní údaje
- ☐ Otestujte AI na vzorku historických ticketů před ostrým provozem.
- ☐ Nastavte auditní záznamy: kdo odpověď schválil, zda vznikla s pomocí AI.

FÁZE 4 · Pilotní provoz

- ☐ Spustěte pilot na 2–3 typech ticketů (ne na celé agendě).
- ☐ Sledujte metriky: SLA, průměrná doba řešení (CT), spokojenost (CSAT).
- ☐ Sledujte kontrolní metriky: % opravených štítků, % HALO nálezů, % eskalací.
- ☐ Provádějte týdenní krátká vyhodnocení (30 minut) s týmem.



ZAVEDENÍ HELPDESKU V ORGANIZACI

Checklist pokrývá celý cyklus od přípravy po spuštění a stabilizaci pilotu. Projděte ho spolu s garantem a operátory ještě před nákupem nebo nasazením jakéhokoli AI nástroje.

FÁZE 5 · Stabilizace a škálování

- ☐ Vyhodnoťte pilot: zlepšilo se SLA/CT bez poklesu CSAT?
- ☐ Aktualizujte šablony a znalostní bázi na základě výsledků.
- ☐ Rozšiřujte po blocích – vždy jeden nový typ ticketu + šablona + štítky.
- ☐ Naplánujte pravidelné revize (čtvrtletně): kategorie, šablony, AI pravidla.

Minimum, které musí fungovat před ostrým provozem

1. Kategorizace a štítky jsou stabilní a tým je používá jednotně.
2. Šablony odpovědí existují pro nejčastější situace.
3. HALO checklist je nastaven a eskalace je rychlá.
4. Pilot má měřitelné metriky a jasný rozhodovací výstup.

