Asystent AI dla Call Center

Ocena jakości każdej rozmowy, z uzasadnieniem i cytatem z nagrania

Dostawca	Comtegra S.A.
Produkt	Asystent AI dla Call Center
Dla kogo	Działy jakości, liderzy zespołów i kierownicy call center
Wersja	październik 2026
Strona produktu	cgc.comtegra.cloud/products/call-center

Zrzuty w tym dokumencie pochodzą z instancji testowej z syntetycznymi rozmowami fikcyjnej firmy **Demo Finanse**: głosy z syntezy mowy, zmyślone osoby i numery.

W skrócie

Ocena jakości każdej rozmowy, a nie losowej próbki. Asystent zamienia nagrania na tekst, ocenia je według Waszego formularza i każdą ocenę uzasadnia. Gdy chodzi o coś, co w rozmowie padło, dostajecie cytat, który odsłuchacie jednym kliknięciem.

100%

nagranych rozmów przechodzi przez ocenę

przy ręcznym odsłuchu zwykle 1–2%, często mniej

Cytat

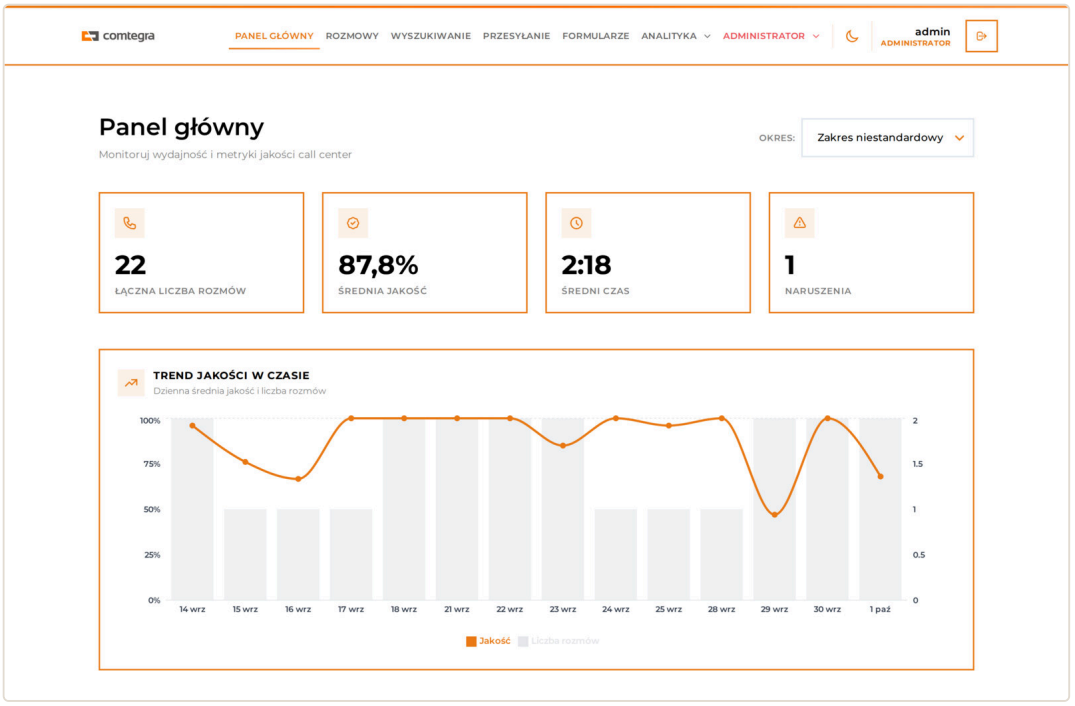
to zawsze linia z transkrypcji

nigdy słowa modelu, a kliknięcie odtwarza to miejsce nagrania

Człowiek

zatwierdza każdą dyskwalifikację

AI ją proponuje, z dowodem do odsłuchu



Pulpit: liczba rozmów, średnia jakość, czas rozmów, naruszenia i trend dzień po dniu

Dlaczego 2% to za mało

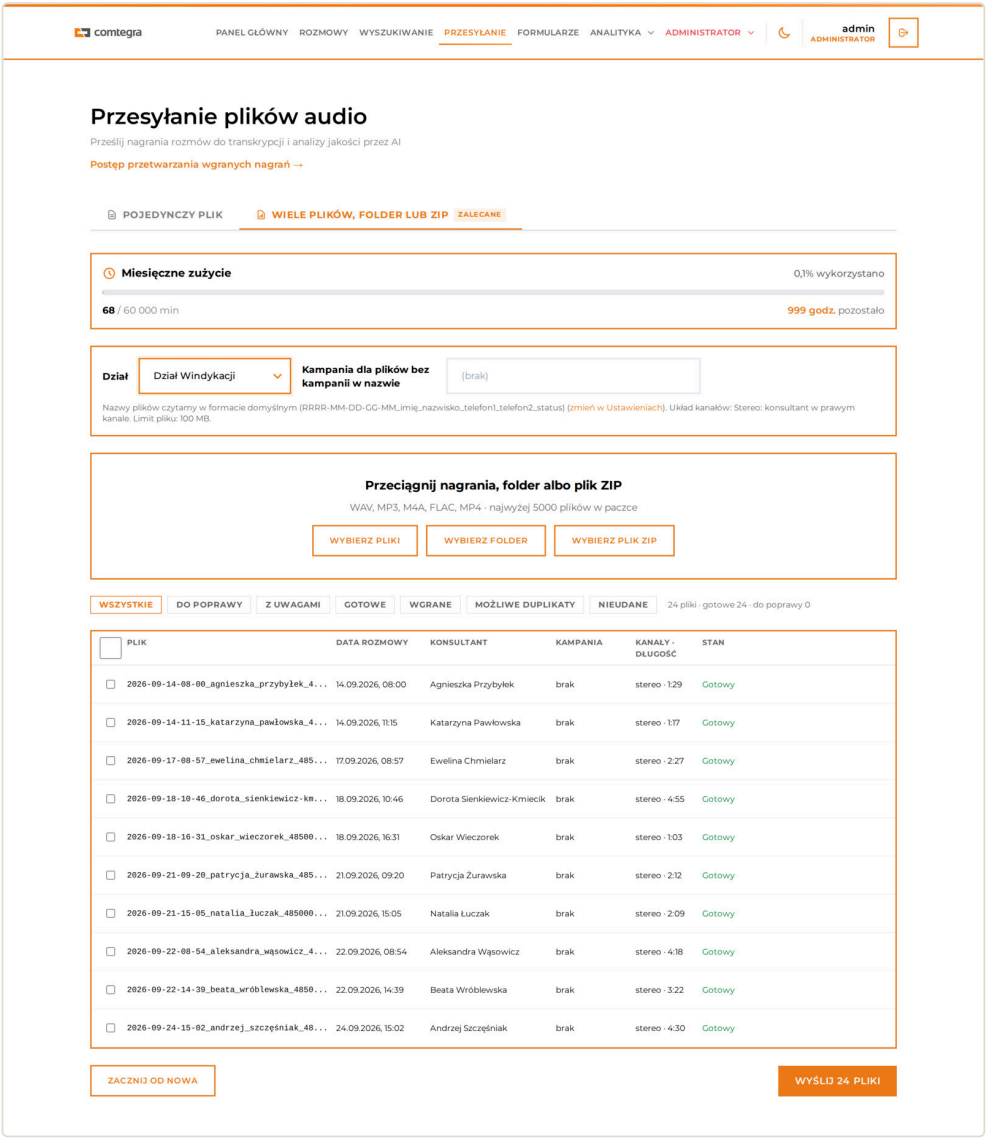
W typowym call center zespół jakości odsłuchuje jedną, dwie rozmowy na sto. Wynik konsultanta zależy więc od tego, które rozmowy trafiły do próbki, kto je ocenił i ile miał tego dnia czasu. Najgorsze rozmowy, te ze straszeniem komornikiem albo z danymi podanymi osobie trzeciej, zwykle wychodzą na jaw dopiero przy skardze.

Asystent ocenia każdą nagraną rozmowę tym samym formularzem. Zespół jakości zaczyna od rozmów z najniższym wynikiem i od propozycji dyskwalifikacji, a nie od losowej próbki, i ma czas na to, czego model nie zrobi: trudne przypadki, kalibrację i rozmowy z konsultantami.

1. Wgrywanie setek nagrań naraz

Wgrywacie pliki, cały folder albo ZIP. Aplikacja odczytuje konsultanta i datę z nazwy pliku z dialera, sama wykrywa duplikaty i przed wysłaniem pokazuje podgląd.

Obsługuje WAV, MP3, M4A, FLAC i MP4, a limit rozmiaru pliku ustawiamy pod Wasze nagrania. Jeśli Wasz system nagrań udostępnia API, przy wdrożeniu podłączamy go tak, żeby rozmowy spływały same.

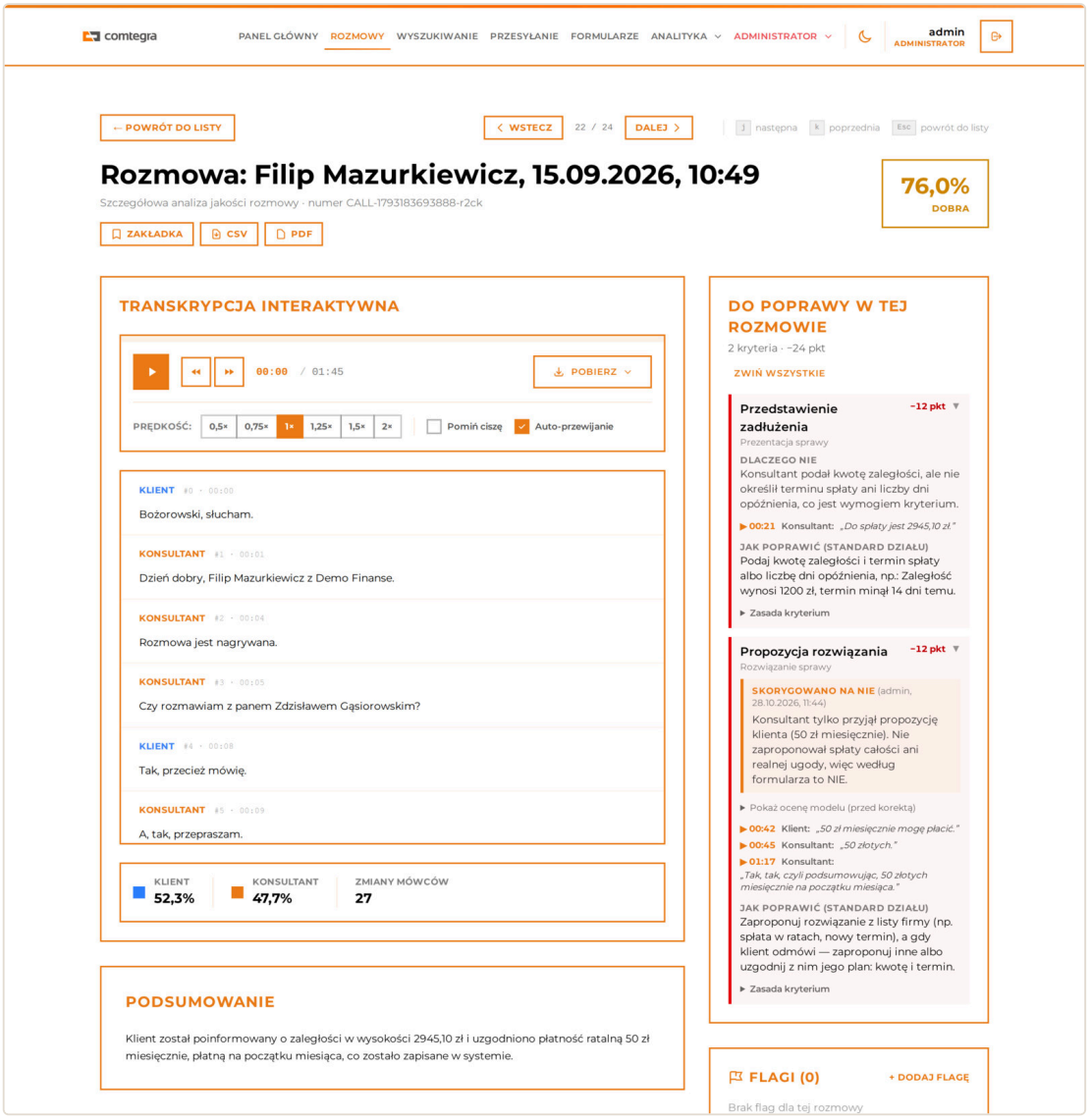


Wgrywanie: konsultant i data rozpoznane z nazwy pliku, kanały, długość i stan przed wysłaniem

2. Transkrypcja z podziałem na konsultanta i klienta

Rozpoznawanie mowy działa na kartach GPU w chmurze Comtegra. W nagraniach stereo mówców rozdzielamy po kanałach, w mono po głosie. Tekst przewija się razem z odtwarzaczem, a każda linia ma swój czas. Obok jest krótkie streszczenie i nastrój rozmowy.

W nagraniach stereo pocztę głosową i puste połączenia aplikacja odkłada bez oceny, żeby nie zaniżały wyników.

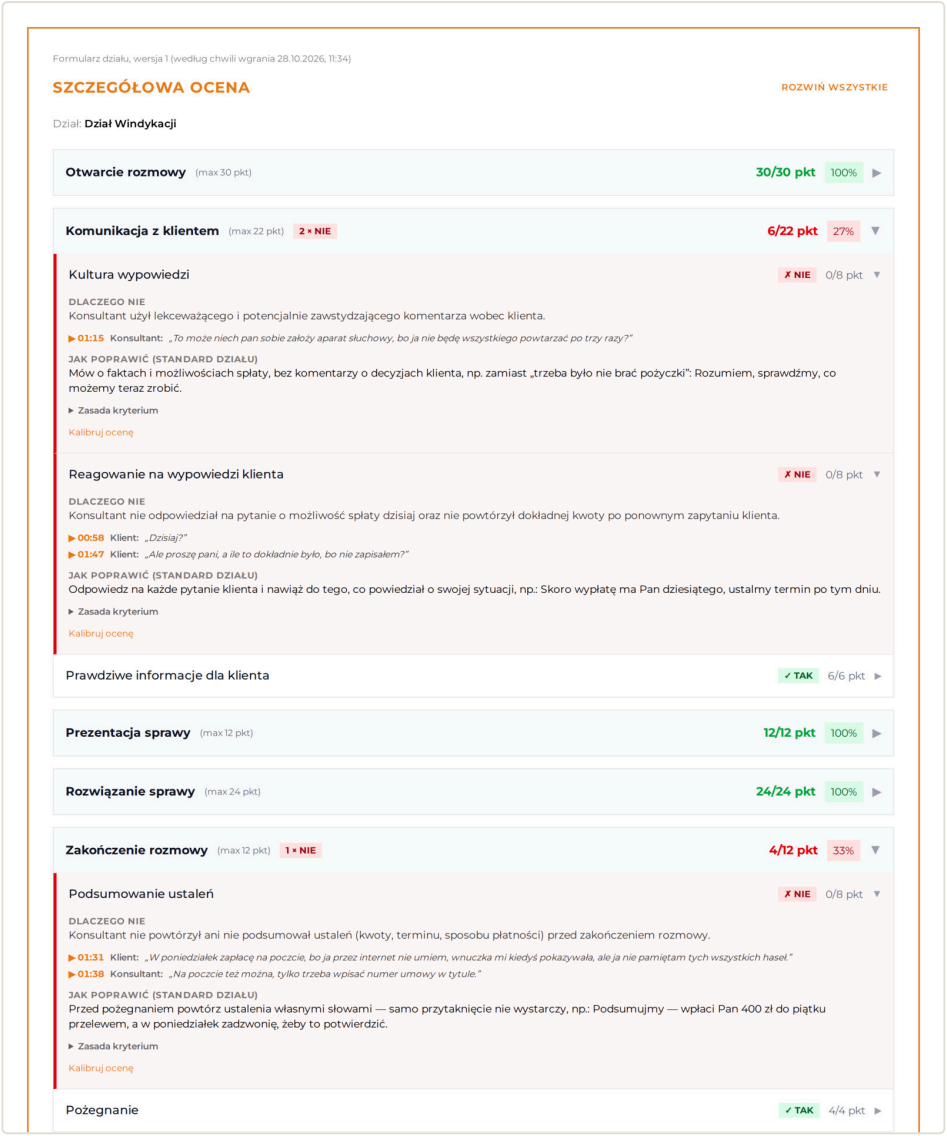


Strona rozmowy: odtwarzacz, transkrypcja z podziałem na mówców i blok „Do poprawy w tej rozmowie”

3. Ocena z uzasadnieniem przy każdym kryterium

Model odpowiada na każde kryterium formularza: TAK, NIE albo „nie dotyczy”, z uzasadnieniem i cytatami. Każdy cytat jest sprawdzany z transkrypcją: jeśli takich słów w rozmowie nie ma, przy cytacie widać „Nie znaleziono w transkrypcji” i wiadomo, że tę ocenę trzeba sprawdzić.

Punkty liczy aplikacja z wag formularza, a nie model. Kryterium, które tej rozmowy nie dotyczy, nie obniża wyniku.

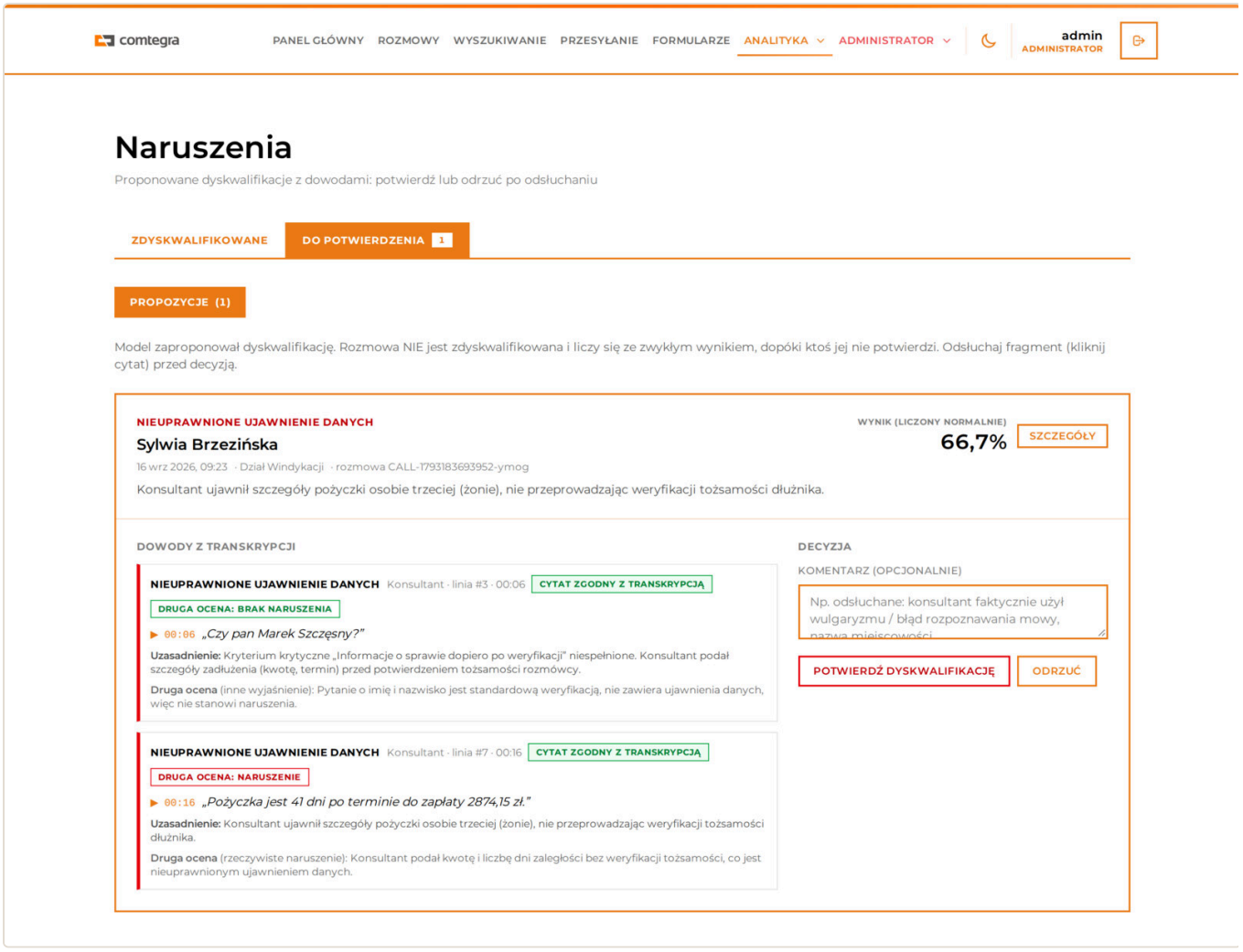


Szczegółowa ocena: obszary formularza, odpowiedzi NIE z uzasadnieniem, cytatami i wzorcem „Jak poprawić”

4. Dyskwalifikacja zawsze z decyzją człowieka

Gdy model rozpozna poważne naruszenie, takie jak straszenie nieprawdziwymi konsekwencjami albo podanie szczegółów długu osobie trzeciej, rozmowa trafia do kolejki „Do potwierdzenia”. Model nie wychwyci każdego naruszenia, dlatego wyrywkowy odsłuch nadal ma sens.

Model tylko proponuje dyskwalifikację. Dowód sprawdzają reguły i drugie, osobne sprawdzenie przez model, a decyzję podejmuje lider po odsłuchaniu fragmentu. Do tego czasu rozmowa liczy się normalnie, a konsultant widzi decyzję, nigdy samą propozycję.

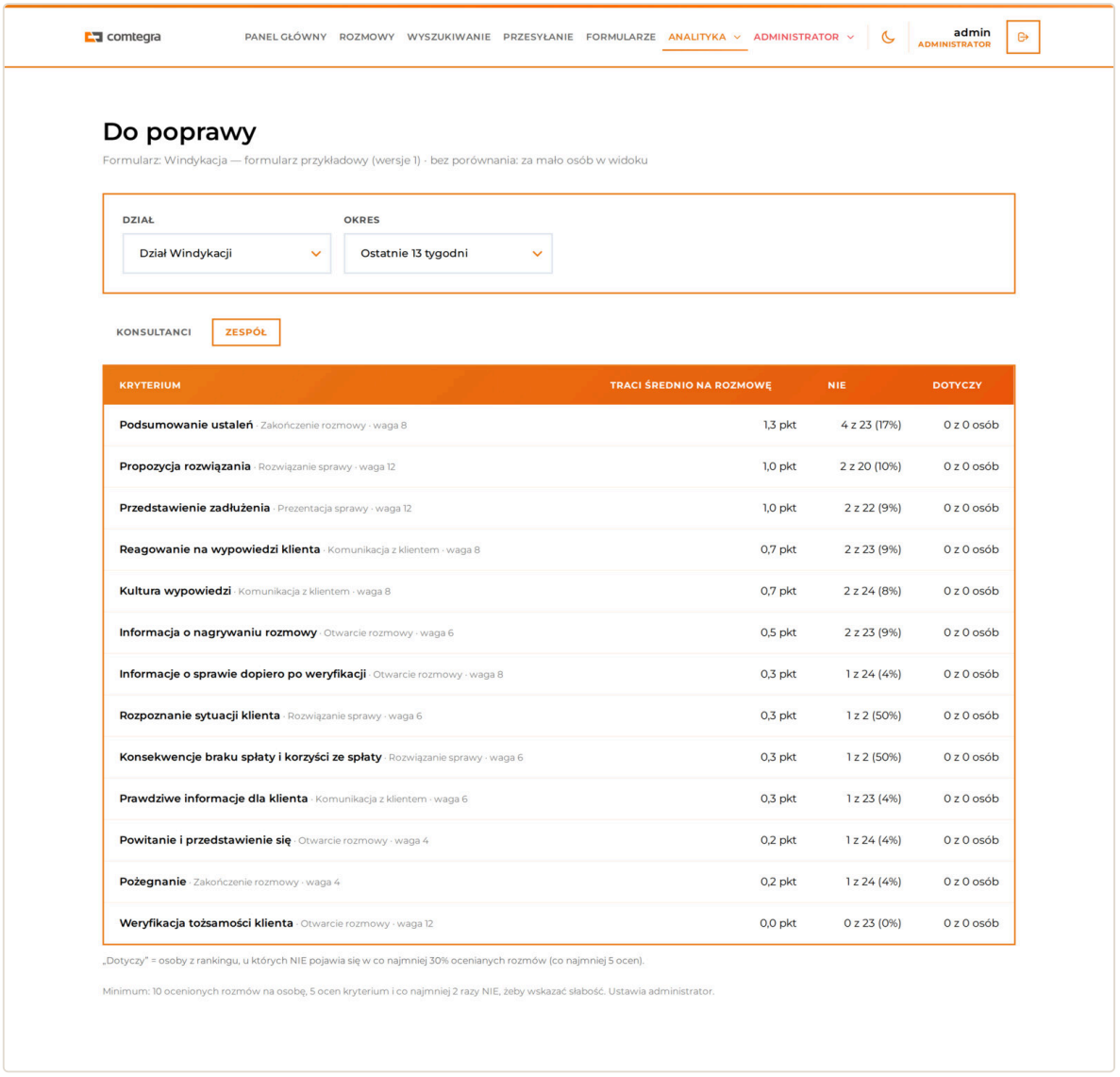


Kolejka „Do potwierdzenia”: propozycja, cytaty z odtworzeniem, druga ocena przy każdym i decyzja lidera

5. Informacja zwrotna, z której da się skorzystać

Konsultant nie dostaje samej liczby. Przy każdym niezaliczonym kryterium widzi uzasadnienie, moment rozmowy do odsłuchania i wskazówkę „Jak poprawić”, którą zespół jakości wpisał do formularza.

Lider ma ranking „Do poprawy”: kryteria, na których zespół traci najwięcej punktów, i konsultantów, których dotyczą. Ranking obejmuje konsultantów, którzy mają co najmniej 10 ocenionych rozmów, a na karcie konsultanta lider widzi też jego mocne strony.

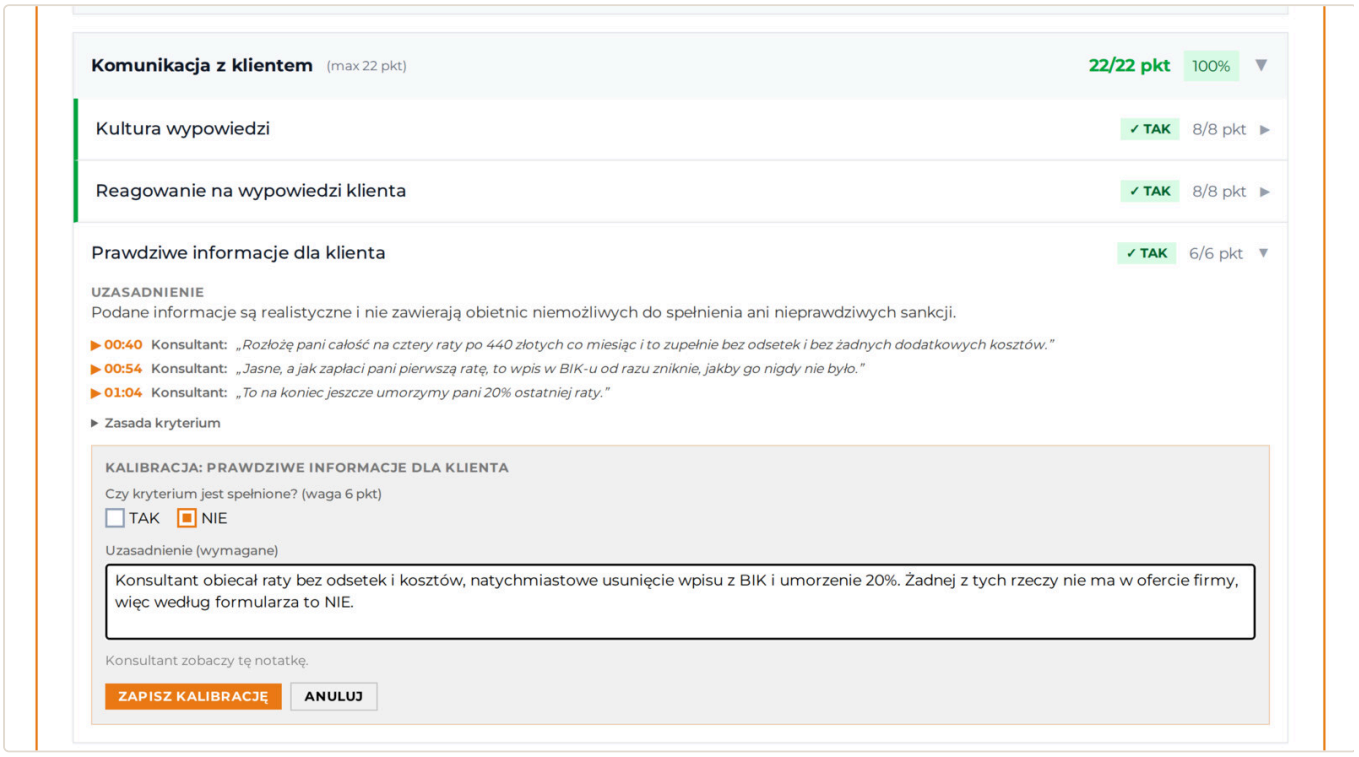


Ranking „Do poprawy”, widok zespołu: kryteria według punktów traconych na rozmowę

6. Ostatnie słowo należy do lidera

Jeśli lider ocenia kryterium inaczej niż model, poprawia odpowiedź i zostawia notatkę. Rozmowa dostaje znacznik „Poprawiona”, wynik przelicza się od razu, a konsultant widzi przede wszystkim uzasadnienie oceniającego, a ocenę modelu dopiero po rozwinięciu.

Kalibracje da się wyeksportować i wykorzystać do dopracowania formularza.

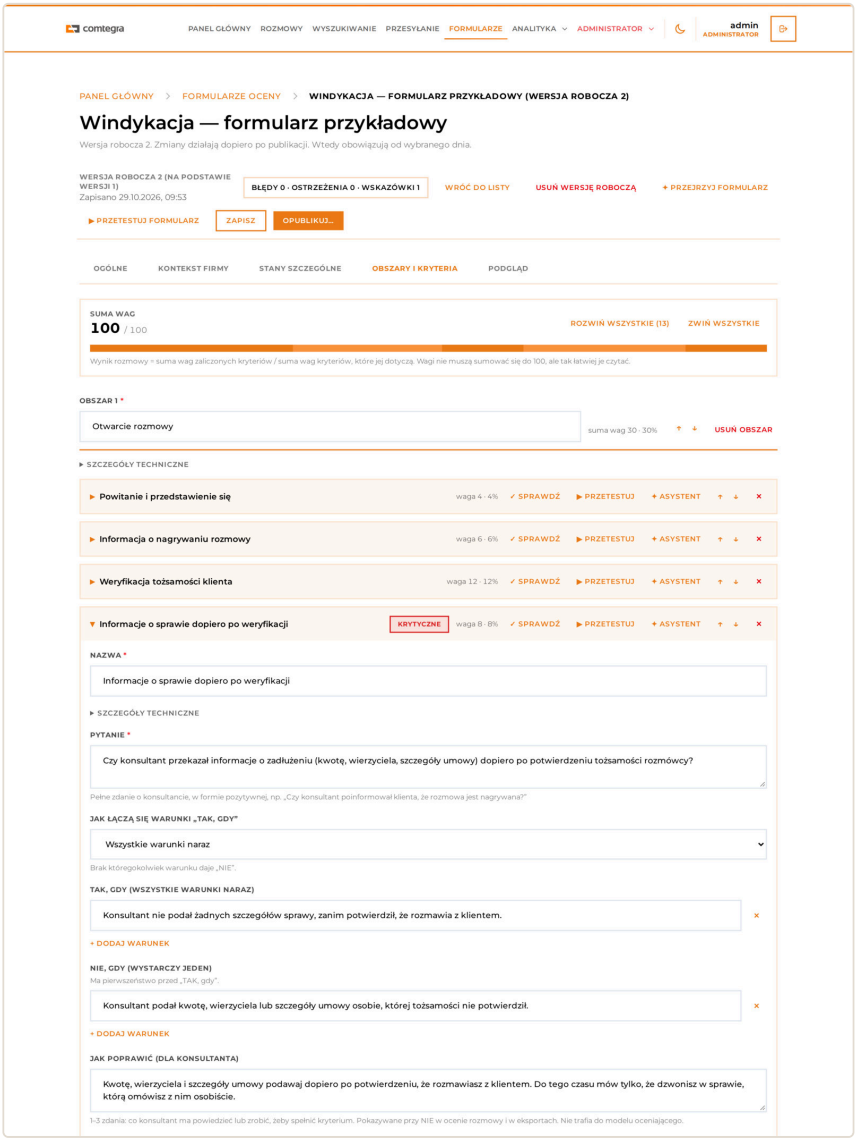


Kalibracja: model ocenił „Prawdziwe informacje dla klienta” na TAK mimo cytowanych obietnic, lider zmienia odpowiedź na NIE z uzasadnieniem

Formularz oceny to Wasz standard

Formularz to Wasze kryteria, wagi, warunki TAK i NIE, sytuacje „nie dotyczy” i kryteria krytyczne. Przycisk „Sprawdź” prosi model, żeby przeczytał kryterium razem z resztą formularza i powiedział, czy da się je ocenić z samego tekstu rozmowy, czy jest niejasne, łączy kilka zachowań, dubluje inne kryterium albo wymaga danych spoza rozmowy.

Asystent kryteriów proponuje nowe brzmienie, a test na prawdziwych rozmowach pokazuje, jak kryterium działa w praktyce. Kryterium krytyczne publikujecie po teście: na co najmniej pięciu rozmowach model musi zgadzać się z Wami w 80%. Wyjątek może zrobić tylko administrator i musi podać uzasadnienie. Każda zmiana to nowa wersja, a stare oceny zostają przy wersji, którą je wystawiono.

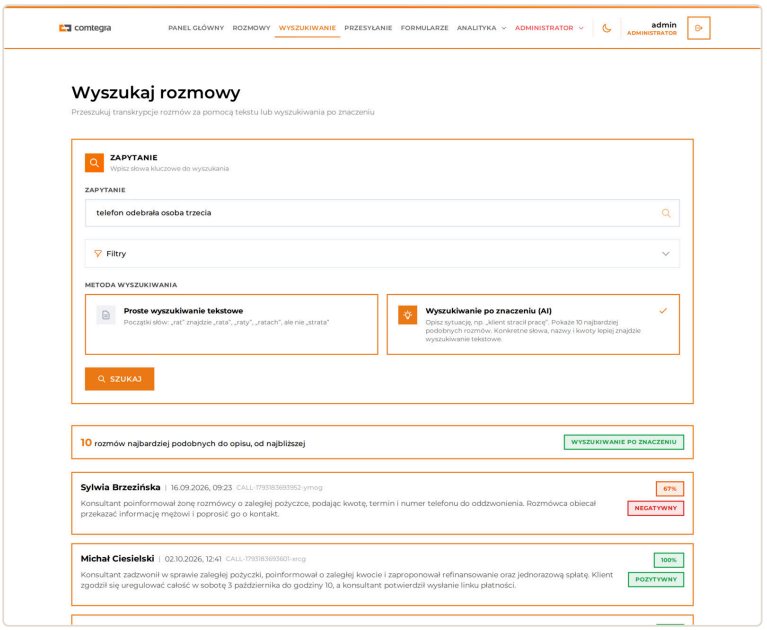


Edytor formularza: kryterium krytyczne z pytaniem, warunkami TAK i NIE oraz wskazówką „Jak poprawić”

Wyszukiwanie, pulpit i analityka

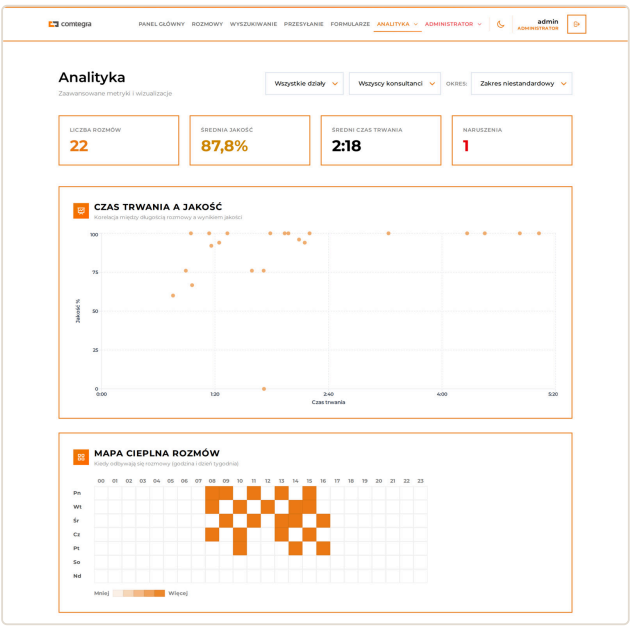
Wyszukiwanie po słowach i po znaczeniu

Wpiszcie „telefon odebrała osoba trzecia”, a dostaniecie rozmowy, w których słuchawkę podniósł ktoś inny niż klient. Wyniki zawężacie do konsultanta, nastroju, okresu i przedziału wyniku. Konkretne słowa, nazwiska i kwoty szybciej znajdzie zwykłe wyszukiwanie tekstowe.



Analityka i porównania

Pulpit pokazuje liczbę rozmów, średnią jakość, czas rozmów i naruszenia z porównaniem do poprzedniego okresu, trend dzień po dniu, rozkład wyników, najlepszych konsultantów i średnią dla każdego kryterium. Analityka dokłada jakość a czas rozmowy, mapę cieplną dni i godzin oraz porównanie konsultantów obok siebie, a wyniki zespołu po wybraniu go w filtrze. Rozmowy i oceny eksportujecie do CSV, który otwiera się poprawnie w polskim Excelu, albo do PDF.



Co dostaje każda rola

Rola	Co dostaje
Kierownik call center	Jakość całego zespołu codziennie, a nie raz w miesiącu z arkusza. Trendy, porównanie konsultantów i kolejka wykrytych naruszeń.
Zespół jakości	Na początek rozmowy, w których coś się nie zgadza: propozycje dyskwalifikacji, oceny poprawione przez liderów i kryteria, które w zespole wypadają najsłabiej. Formularz i jego wersje w jednym miejscu.
Lider zespołu	Tylko własny dział i własni konsultanci. Kolejka „Do potwierdzenia”, ranking „Do poprawy” i gotowy materiał na rozmowę coachingową: uzasadnienia, cytaty i fragmenty nagrań.
Konsultant	Po każdej ocenionej rozmowie: które kryteria nie przeszły, w którym momencie i jak według Waszego formularza powinno to wyglądać.

Bezpieczeństwo i infrastruktura

Nagrania rozmów to dane osobowe Waszych klientów. Dlatego aplikacja działa w izolacji i nie wysyła ich nigdzie poza chmurę Comtegra.

- **Osobna instancja dla każdej firmy.** Własna aplikacja, własna baza i własny magazyn nagrań w polskiej chmurze Comtegra. Zanim wgramy pierwsze nagranie, podpisujemy umowę powierzenia danych.
- **Modele na serwerach Comtegry.** Rozpoznawanie mowy i modele językowe działają na naszych kartach GPU. Z modelami językowymi aplikacja łączy się przez CGC LLM API. Nagrania i transkrypcje nie trafiają do zewnętrznych dostawców AI.
- **Dziennik zdarzeń.** Dziennik zapisuje otwarcia rozmów, odtworzenia nagrań, eksporty CSV oraz zmiany kont i uprawnień. Dziennik i dane rozmów leżą w bazie PostgreSQL w CGC.
- **Role i działy.** Administrator, lider zespołu i konsultant. Lider widzi tylko swój dział, a prawo do kalibracji i edycji formularzy nadaje się osobno. Po kilku nieudanych próbach logowanie jest czasowo blokowane.

Wdrożenie w czterech krokach

Pierwsze oceny na Waszych nagraniach widzicie, zanim asystent ruszy na cały wolumen.

Krok	Co się dzieje
1. Wasz formularz w aplikacji	Przenosimy obecny arkusz oceny: kryteria, wagi, kryteria krytyczne i sytuacje, w których kryterium nie dotyczy rozmowy.
2. Test na Waszych rozmowach	Asystent ocenia kilkadziesiąt Waszych rozmów, a zespół jakości przegląda jego odpowiedzi i oznacza te, z którymi się nie zgadza. Tam poprawiamy kryteria i testujemy ponownie, aż zgodność będzie dla Was wystarczająca.
3. Podłączenie nagrań	Wgrywanie przez przeglądarkę od pierwszego dnia. Jeśli Wasz system nagrań ma API, podłączamy go, żeby rozmowy spływały same.
4. Codzienna praca	Nowe rozmowy oceniane na bieżąco. Liderzy dostają kolejkę do potwierdzenia i ranking „Do poprawy”, konsultanci swoje oceny z uzasadnieniem.

Porozmawiajmy o Waszym call center. Pokażemy aplikację na żywo na rozmowach testowych i powiemy, jak przenieść Wasz formularz oceny. Kontakt: **cgc.comtegra.cloud/request-a-demo**