

PŘÍPADOVÁ STUDIE

**Jak v Sazce chráníme naše
zákazníky pomocí umělé
intelligence**

V Sazce nám pomáhá chránit zákazníky umělá inteligence

Sazka vylepšila své systémy ochrany zákazníků založené na umělé inteligenci. Jde o příklad naplňování závazku Allwyn přinášet neustálé inovace pro větší bezpečnost zákazníků na všech trzích. Podívejte se, co se nám v Sazce podařilo:

- Monitorování interakcí zákazníků: Díky tomu včas odhalíme potenciální rizika a nabídneme podporu.
- Podpora zákazníků: Vytváříme jednoduchý přehled o jejich výdajích v čase. Díky tomu mají vše pod kontrolou a mohou hrát zodpovědně.

Včasná pomoc díky umělé inteligenci

Začátkem roku Sazka posunula své systémy ochrany zákazníků o krok dál. Nasadila speciálně vyvinutou umělou inteligenci, která sleduje komunikaci se zákazníky. Nový systém dokáže vyhodnotit široké spektrum interakcí od telefonátů a e-mailů až po konverzace s chatbotem a odhalit možné varovné signály.

Umělá inteligence umí rozpoznat i jemné náznaky finančních potíží, emoční zátěže nebo jiné rizikové faktory, které bychom při manuální kontrole odhalovali mnohem déle. Díky tomu můžeme zákazníkům nabídnout včasnou podporu, zachytit problémy v reálném čase a pomoci dřív, než přerostou v něco vážnějšího.

Aktivace zodpovědnosti zákazníků díky transparentnosti a datům

V červenci 2025 jsme spustili další důležitou novinku: Přehled hraní (PH), který zákazníkům slouží jako osobní informační centrum. Tento přehledný a snadno použitelný Přehled hraní dává zákazníkům přímý přístup k jejich herním statistikám a výdajovým přehledům. Spojením poznatků z umělé inteligence s jednoduchými nástroji pro sebereflexi pomáháme vytvářet bezpečnější a udržitelnější prostředí pro hraní.

Osobní panel v Přehledu hraní ukazuje zákazníkům užitečné informace, jako je celkový zůstatek, výše vkladů, délka herních relací nebo vývoj v čase. Díky tomu mají zákazníci potřebné údaje přímo u sebe, mohou dělat informovaná rozhodnutí a osvojovat si zdravé návyky. Je to jednoduchý, ale velmi účinný nástroj, jak mít své hraní pod kontrolou a hrát zodpovědně.

Naše Player Info Centre i monitoring detekce rizik zajišťuje společnost **Neccton** prostřednictvím programu *mentor*.

Dopad



Úspěšnost v odhalování rizik

Náš AI nástroj dokáže správně odhalit více než 90 % vysoce rizikových interakcí.



Rychlá reakce

Díky reportům oslovíme zákazníky s rizikovým herním chováním během několika hodin.



Zapojení zákazníků

Za 1. měsíc využilo Přehledu hraní více než 3 500 zákazníků, převážně z řad uživatelů kasinových produktů.