

SPOT Svetovanje Pomurje

(Razvojni center Murska Sobota)

STROKOVNI ČLANEK ŠT. 4/2026

Prodajni klici in Glasovni AI agenti

Razvoj umetne inteligence je v zadnjih letih močno spremenil način poslovanja podjetij, še posebej na področju prodaje in komunikacije s strankami. Eden najhitreje rastočih trendov so glasovni AI agenti – inteligentni sistemi, ki omogočajo naravne govorne pogovore med človekom in računalnikom.

Za razliko od klasičnih klepetalnikov ali avtomatiziranih telefonskih menijev lahko sodobni glasovni agenti razumejo kontekst, zaznajo namen uporabnika in vodijo skoraj naravne pogovore v realnem času.

V prodajnih procesih se glasovni AI agenti uporabljajo za pridobivanje potencialnih strank, kvalifikacijo kupcev, rezervacijo sestankov, podporo uporabnikom in avtomatizacijo telefonskih interakcij. Njihov cilj ni popolna zamenjava prodajalcev, ampak povečanje produktivnosti in zmanjšanje rutinskih nalog.

Glasovni AI agent je programski sistem, ki združuje več tehnologij: prepoznavo govora (Speech-to-Text), velike jezikovne modele (LLM), razumevanje naravnega jezika (NLP) in sintezo govora (Text-to-Speech). Sistem posluša uporabnika, interpretira pomen sporočila, pripravi odgovor ter ga v naravni obliki vrne sogovorniku.

Prejšnje generacije avtomatiziranih telefonskih sistemov so delovale po vnaprej določenih pravilih. Uporabnik je moral izbirati med možnostmi ("pritisnite 1 za prodajo"), sodobni AI agenti pa omogočajo odprt pogovor. Zaradiboljšav v hitrosti obdelave in kakovosti glasov so postali odzivi skoraj primerljivi s človeškim govorom. V industriji je pomembna meja postala zakasnitev pod 500 milisekund, saj pogovor takrat deluje bolj naravno.

Prodajni proces vsebuje veliko ponavljajočih aktivnosti: začetni stik s strankami, preverjanje interesa, dogovarjanje terminov in odgovarjanje na pogosta vprašanja. Glasovni AI agenti so posebej učinkoviti pri teh nalogah.

Najpogostejše uporabe vključujejo:

- avtomatizirane prodajne klice;
- kvalifikacijo potencialnih strank;
- rezervacijo sestankov;
- podporo kupcem;
- naknadno komunikacijo po nakupu;
- pomoč prodajnim ekipam med klici.

Posebej pomembna je hitrost odziva. Raziskave kažejo, da je stik s potencialno stranko v prvih minutah po oddanem povpraševanju bistven za uspeh prodaje. Glasovni AI agenti delujejo neprekinjeno 24 ur dnevno in omogočajo takojšnje odzive, ne glede na število zahtevkov.

Nekateri sistemi lahko hkrati obdelujejo tisoče klicev brez padca kakovosti storitve. To predstavlja veliko prednost pred klasičnimi prodajnimi ekipami, kjer kapacitete omejuje število zaposlenih.

Katere so prednosti uporabe v prodaji?

Prodajalci pogosto porabijo veliko časa za administrativna opravila in ponavljajočo komunikacijo. AI agent lahko prevzame rutinske aktivnosti, zaposleni pa se osredotočijo na kompleksnejše naloge in gradnjo odnosov s strankami

Nekatere implementacije poročajo o občutnem zmanjšanju stroškov obravnave klicev in podpore uporabnikom. Sistemi lahko delujejo neprekinjeno brez dodatnih stroškov nadur ali povečanja ekipe.

Kupec pričakuje hiter odziv. Glasovni AI agenti lahko odgovarjajo ponoči, med prazniki ali ob visokih obremenitvah, kar zmanjšuje izgubljene prodajne priložnosti.

S povezavo s CRM sistemi lahko agent dostopa do podatkov o kupcu, preteklih interakcijah in nakupni zgodovini. Na podlagi teh informacij lahko prilagodi komunikacijo posamezni stranki.

Glasovni AI agenti predstavljajo pomembno tehnološko spremembo v sodobni prodaji. Omogočajo hitrejše odzive, nižje stroške in večjo razpoložljivost storitev. Njihova največja vrednost ni v nadomeščanju prodajalcev, temveč v avtomatizaciji rutinskih procesov in podpori človeškim ekipam.

Kljub temu uspešna uvedba zahteva kakovostne podatke, povezave z obstoječimi sistemi, jasno strategijo ter upoštevanje etičnih in pravnih vidikov. Podjetja, ki bodo tehnologijo vključila premišljeno, lahko pridobijo pomembno konkurenčno prednost.

Vir:

- *Zavod AI-D – razvoj in uporaba umetne inteligence v Sloveniji:* <https://ai-d.si/o-treh-kljucnih-premikih-v-zivljenju-po-ai/> IN <https://ai-d.si/>
- *AI HUB Slovenija – uvajanje AI v poslovne procese:* <https://ai-slovenia.si/prakticne-delavnice-in-izobrazevanja/vodenje-sprememb-z-umetno-inteligenco/>
- *Umetna.si – AI za podjetja:* <https://umetna.si/ai-za-podjetja/umetna-inteligenca-za-podjetja-7-nacinov/>
- *Umetnainteligenca.ai – AI rešitve in izobraževanja*
- *CPOEF – Strateški AI Boot Camp* <https://www.cpoef.si/open-programs/optimizacija-hr-z-generativno-ai/>

Datum: 9.6.2026

*Pripravila: Iris Lanščak, svetovalka
SPOT svetovanje Pomurje (Razvojni center Murska Sobota)*

Projekt »JR podporno okolje 2026 – 2029«