

## INFORMÁCIA O PROJEKTE

**Názov projektu:**

Návrh digitalizácie spoločnosti HOUR, s.r.o.

**Kód projektu:**

09I02-03-V04-00237

**Program:**

Plán obnovy a odolnosti Slovenskej republiky

Komponent 9 – Efektívnejšie riadenie a posilnenie financovania výskumu, vývoja a inovácií

Investícia 2 – Podpora spolupráce firiem, akademického sektora a organizácií výskumu a vývoja

**Prijímateľ:**

HOUR, spol. s r.o.

M. R. Štefánika 836/33, 010 01 Žilina

IČO: 31586163

**Cieľ projektu:**

Cieľom projektu je analýza existujúceho stavu a návrh inovácie procesov poskytovania služieb zákazníkom za účelom zefektívnenia služby a zavedenia moderných metód merania a vyhodnocovania spokojnosti zákazníkov využívajúcich softvérové produkty spoločnosti HOUR, prevádzkované v cloudovom prostredí.

Služba zákazníckej podpory bude poskytovaná 24 hodín denne, 7 dní v týždni, pričom 100 % požiadaviek zákazníkov bude spracovaných v reálnom čase prostredníctvom virtuálnych agentov (voicebot, chatbot). Nevybavené požiadavky budú automaticky alebo na žiadosť zákazníka presmerované na riešiteľa – zamestnanca, ktorý bude pokračovať v riešení požiadavky.

Projekt zahŕňa aj návrh systému monitorovania a vyhodnocovania kvality služby (KPI), ktorý umožní priebežné zlepšovanie kvality podpory a efektívnejšie riadenie tímu. Súčasťou riešenia bude aj využitie mailbotov na automatizovanú komunikáciu so zákazníkmi, napríklad pri oznamovaní nových verzií softvéru a plánovaných aktualizácií.

---

#### Opis aktivít:

- Analýza existujúceho stavu procesov zákazníckej podpory,
  - Návrh inovácií a optimalizácie poskytovania služieb,
  - Návrh systému merania a vyhodnocovania spokojnosti zákazníkov,
  - Vypracovanie výstupnej dokumentácie – návrh digitalizácie procesov spoločnosti HOUR.
- 

#### Výsledok projektu:

Vypracovaná dokumentácia návrhu digitalizácie zákazníckej podpory pre spoločnosť HOUR, s.r.o., ktorá bude tvoriť základ pre implementáciu nového digitálneho systému na báze umelej inteligencie a automatizácie procesov.

#### Celkové oprávnené výdavky:

14 900 EUR

Z toho financované z Plánu obnovy a odolnosti SR:

12 665 EUR

Dátum začatia realizácie projektu:

01. 03. 2025

Dátum ukončenia realizácie projektu:

04. 09. 2025

„Projekt je financovaný Európskou úniou – NextGenerationEU prostredníctvom Plánu obnovy a odolnosti Slovenskej republiky.“