

## **Abstrakt**

Cílem této bakalářské práce je zmapovat uživatelskou zkušenost s využíváním AI zákaznické podpory v zákaznickém servisu. Tato forma zákaznické podpory v kontextu současného rozmachu umělé inteligence je aktuálním tématem, které je u jednotlivých demografických skupin vnímáno velmi odlišně. Práce se věnuje současnému využití AI technické podpory v České republice a jeho vnímání veřejností.

Teoretická část se ve svém úvodu zabývá základním vysvětlením využívaných pojmů. Dále představuje stručnou historii vývoje chatbotů a mapuje jejich postupnou implementaci do zákaznického servisu. Je zde také věnován prostor limitacím, ke kterým při využití umělé inteligence v zákaznickém servisu dochází.

Praktická část práce je provedena formou kvantitativního i kvalitativního výzkumu, jejichž cílem je hlubší pochopení postoje jednotlivých účastníků k této problematice. Konkrétně bylo realizováno dotazníkové šetření a focus group. Po představení metodologie práce pokračuje analýzou výsledků těchto výzkumů a zodpovězením předem stanovených výzkumných otázek.