Czy Twój proces telefoniczny jest gotowy na agenta głosowego?

Checklista przed wyceną: proces, dane, systemy oraz obowiązki wynikające z RODO i aktu o sztucznej inteligencji.

Materiał informacyjny Optimate Labs · wersja z września 2026 · nie stanowi porady prawnej

ZASADA WYJŚCIOWA

Agent głosowy ma wartość wtedy, gdy **kończy sprawę**: rezerwuje, zamawia, zakłada zgłoszenie albo aktualizuje dane. Jeżeli po rozmowie pracownik i tak wszystko przepisuje ręcznie, wdrożenie jest niepełne — niezależnie od tego, jak naturalnie brzmi głos.

1. Sześć cech dobrego kandydata

1. **Wolumen albo piki.** Kilkaset podobnych rozmów miesięcznie lub dotkliwe skoki w krótkim czasie.
2. **Powtarzalne intencje.** Od trzech do kilkunastu spraw pokrywa większość ruchu.
3. **Aktualne dane.** Terminy, stany i statusy są w systemie, do którego da się sięgnąć programowo.
4. **Jednoznaczny rezultat.** Rozmowa kończy się zapisem: rezerwacja, zamówienie, zgłoszenie, status, kontakt.
5. **Odwracalny błąd.** Pomyłkę da się naprawić, a agent ma jasny próg przekazania sprawy.
6. **Mierzalny punkt wyjścia.** Wiadomo, ile połączeń dziś przepada i co ma się zmienić.

2. Sześć sygnałów ostrzegawczych

- Rozmów jest mało i prawie każda dotyczy czegoś innego.
- Wiedza zmienia się szybciej, niż ktokolwiek zdąży ją aktualizować.
- Brak integracji — wynik rozmowy i tak trafia do ręcznego przepisania.
- Sprawa wymaga empatii, negocjacji albo odpowiedzialności eksperckiej.
- Koszt błędu jest wysoki, a nie ma szybkiej ścieżki do człowieka.
- Firma chce „AI”, ale nie potrafi nazwać procesu ani wskaźnika, który ma się poprawić.

3. Checklista przygotowania — zbierz to przed wyceną

☐ Liczba połączeń przychodzących w miesiącu i rozkład w tygodniu.

☐ Udział połączeń nieodebranych — z raportu telefonii, nie z pamięci.

☐ Lista powodów telefonów uszeregowana według częstotliwości.

- [ ] Wskazanie spraw, których agent nie może dokończyć samodzielnie.
- [ ] Systemy, w których żyją dane: rezerwacje, kalendarz, CRM, zamówienia, magazyn.
- [ ] Informacja, czy te systemy mają interfejs programistyczny lub eksport.
- [ ] Aktualna baza wiedzy: cennik, menu, procedury, godziny, zasady zwrotów.
- [ ] Osoba odpowiedzialna za aktualność tej wiedzy i rytm aktualizacji.
- [ ] Ścieżka przekazania sprawy człowiekowi w godzinach pracy i poza nimi.
- [ ] Numer telefonu i sposób obsługi połączeń — kto jest operatorem.
- [ ] Wskaźnik, który ma się poprawić, oraz jego dzisiejsza wartość.
- [ ] Decyzja o nagrywaniu: czy jest potrzebne i jak długo materiał ma być przechowywany.

4. RODO i akt o sztucznej inteligencji — skrót obowiązków

Dwa reżimy działają jednocześnie

Akt o sztucznej inteligencji nie zastępuje RODO. Pierwszy dotyczy systemu i sposobu jego użycia, drugi — przetwarzania danych osobowych. Agent może być poza kategorią wysokiego ryzyka, a mimo to wymagać poważnej analizy ochrony danych.

Role stron ustala się przed integracją

Zwykle firma zamawiająca jest administratorem, dostawca wdrożenia podmiotem przetwarzającym, a operatorzy telefonii, rozpoznawania i syntezy mowy oraz hostingu — dalszymi przetwarzającymi. Nazwa w umowie nie rozstrzyga roli; decyduje faktyczna kontrola nad celem i sposobem przetwarzania.

Podstawa prawna przypisana do celu, nie do całego agenta

Cel rozmowy	Typowa podstawa do oceny	Uwaga
Rezerwacja lub zamówienie	Wykonanie umowy albo działania przed jej zawarciem	Zbieraj tylko dane potrzebne do zadania
Obsługa zgłoszenia klienta	Umowa, obowiązek prawny albo uzasadniony interes	Zależy od sektora i treści sprawy
Nagrywanie dla jakości lub dowodu	Uzasadniony interes albo inna właściwa podstawa	Wymaga oceny proporcjonalności i retencji
Marketing telefoniczny	Uprzednia zgoda (także z Prawa komunikacji elektronicznej)	Zgoda musi istnieć przed kontaktem
Dane o zdrowiu	Art. 6 oraz odrębny warunek z art. 9 RODO	Zgoda marketingowa nie wystarcza
Uczenie modeli na nagraniach	Osobny, jawny cel i podstawa	Nie łącz z realizacją rozmowy

Trzy zasady, o których najczęściej się zapomina

- **Jawność AI.** Rozmówca ma wiedzieć, że rozmawia z systemem AI. Od 2 sierpnia 2026 r. wynika to z art. 50 aktu o sztucznej inteligencji.
- **Informacja to nie podstawa.** Komunikat „rozmowa jest nagrywana” nie zastępuje podstawy prawnej przetwarzania.
- **Marketing wychodzący.** Automatyczne systemy wywołujące w celach handlowych wymagają uprzedniej zgody (art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej).

Kiedy rozważyć ocenę skutków dla ochrony danych

Domyślnie przy: danych o zdrowiu, finansach, ubezpieczeniach, sprawach pracowniczych, dzieciach, sektorze publicznym, rozpoznawaniu mówcy po głosie, dużej skali nagrań, analizie emocji, profilowaniu i

łączeniu nagrań z danymi z CRM. Spełnienie dwóch takich kryteriów to silny sygnał, że ocena jest potrzebna.

5. Osiem pytań do każdego dostawcy

1. W którym systemie powstanie rezultat rozmowy i kto to zaprogramuje?
2. Co agent robi, gdy integracja nie odpowiada?
3. Skąd pochodzą ceny i terminy podawane rozmówcy?
4. Jak wygląda przekazanie sprawy człowiekowi w godzinach pracy i poza nimi?
5. Gdzie przetwarzane są dane i kto jest dalszym przetwarzającym w całym łańcuchu?
6. Jak długo przechowywane są nagranie, transkrypcja i log operacji?
7. Czy nasze rozmowy będą używane do uczenia modeli — i na jakiej podstawie?
8. Jak będzie mierzona skuteczność poza odsetkiem rozmów zakończonych bez człowieka?

6. Obietnice, którym nie warto wierzyć bez dowodu

- „W stu procentach zgodny z RODO i aktem o sztucznej inteligencji”.
- „Dane nigdy nie opuszczają Unii Europejskiej” — bez weryfikacji całego łańcucha dostawców.
- „Agent nie popełnia błędów” i „nie zmyśla”.
- „Wystarczy poinformować o nagrywaniu”.
- „Wdrożenie w 24 godziny” jako obietnica dla każdego procesu.
- Procenty oszczędności bez wskazania, u kogo i jak zostały zmierzone.

Optimate Labs P.S.A. · Rzeszów · biuro@optimatelabs.pl · +48 459 567 578 · optimatelabs.pl

Materiał ma charakter informacyjny i nie zastępuje porady prawnej dotyczącej konkretnego procesu, podstawy przetwarzania ani umów z dostawcami. Opracowano na podstawie własnego researchu sektorowego Optimate Labs, przepisów RODO, Prawa komunikacji elektronicznej oraz rozporządzenia 2024/1689.