



Warszawa, 9.09.2026 r.

Niemal połowa zgłoszeń obsługiwana przez AI - Carrefour Polska podsumowuje efekty działania Karola

Carrefour Polska udostępnił efekty działania Karola, swojego wielokanałowego asystenta AI wspierającego obsługę klientów. Według danych firmy jego średni udział w obsłudze wszystkich zgłoszeń wyniósł 45 proc., w tym w najbardziej aktywnym miesiącu, asystent samodzielnie rozwiązał sprawy klientów w 89 proc. rozmów na czacie i 53 proc. połączeń telefonicznych. Karol łączy obsługę tekstową i głosową z dostępem do danych oraz procesów Carrefour, pomagając m.in. sprawdzić dostępność produktów, status zamówienia czy informacje o sklepach.

Z Karola można korzystać przez czat na stronie internetowej Carrefour.pl oraz podczas rozmowy telefonicznej z infolinią. Asystent wspiera klientów na różnych etapach zakupów w sklepach stacjonarnych i online — od sprawdzenia dostępności produktu po uzyskanie informacji o złożonym zamówieniu.

Asystent pomaga uzyskać informacje o produktach, sprawdzić status zamówienia, znaleźć dane wybranego sklepu czy uzyskać odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania dotyczące oferty, programów lojalnościowych czy regulaminów. W sytuacjach wymagających indywidualnego podejścia, przekazuje sprawę konsultantowi, zachowując w przypadku czatu historię i kontekst dotychczasowej rozmowy. Dzięki temu klient nie musi rozpoczynać całego procesu od początku.

W podsumowaniu obejmującym dane do lutego 2026 r. średni udział Karola w obsłudze wszystkich zgłoszeń klientów wyniósł 45 proc. Podstawą tego wskaźnika są łącznie zgłoszenia telefoniczne, czaty, e-maile i formularze kontaktowe. W kanałach, w których działa asystent, samodzielnie rozwiązywał on sprawy klientów w średnio 84 proc. rozmów na czacie i 43 proc. połączeń telefonicznych. Od kwietnia 2025 r. do lutego 2026 r. liczba zgłoszeń trafiających do konsultantów była o 24 proc. niższa niż w analogicznym okresie rok wcześniej. Natomiast w grudniu 2025 r., wskazanym w zestawieniu jako okres największego natężenia kontaktów, udział spraw rozwiązywanych przez Karola osiągnął aż 89 proc. w rozmowach na czacie i 53 proc. w połączeniach telefonicznych.

- *Wartość AI w handlu mierzymy tym, czy ułatwia klientowi załatwienie sprawy i usprawnia działanie organizacji. Karol łączy obsługę głosową i tekstową z dostępem do danych oraz procesów Carrefour. Automatyzacja powtarzalnych kontaktów pozwala naszym konsultantom poświęcić więcej uwagi sprawom wymagającym decyzji, empatii i indywidualnego podejścia - mówi **Robert***

Kontakt dla mediów:

Biuro Prasowe Carrefour Polska, tel.: 22 517 22 21, e-mail: biuroprasowe@carrefour.com

Michał Kubajek, Senior Manager - Dział Komunikacji Zewnętrznej i PR Carrefour Polska, e-mail: michal_kubajek@carrefour.com



Stupak, członek zarządu, dyrektor marketingu, digital, e-commerce i IT w Carrefour Polska.

Wśród kierunków dalszego rozwoju Karola Carrefour Polska wskazuje bardziej spersonalizowane wsparcie związane z realizacją zamówień oraz rozszerzenie dostępności asystenta o aplikację mobilną. Rozwijana ma być również baza wiedzy i scenariuszy obsługi, z wykorzystaniem analizy najczęstszych pytań klientów.

O Carrefour

Carrefour Polska to omnikanałowa sieć handlowa, pod szyldem której działa w Polsce ponad 700 sklepów w 5 formatach: hipermarketów, supermarketów, sklepów hurtowo-dyskontowych, osiedlowych oraz sklepu internetowego. Carrefour jest w Polsce również właścicielem sieci 20 centrów handlowych o łącznej powierzchni ponad 230 000 GLA oraz sieci 40 stacji paliw.

Dzięki multiformatowej sieci ponad 14 000 sklepów w blisko 40 krajach, Grupa Carrefour jest jednym z wiodących sprzedawców żywności na świecie. W 2025 r. sieć odnotowała sprzedaż na poziomie 91,48 miliarda euro. Grupa Carrefour zatrudnia obecnie ponad 300 000 pracowników w sklepach zintegrowanych, którzy pomagają uczynić markę światowym liderem w transformacji żywności dla wszystkich, oferując codziennie żywność wysokiej jakości, dostępną i w rozsądnej cenie. Pod szyldami Carrefour na całym świecie pracuje ponad 500 000 osób. Więcej informacji o Carrefour można uzyskać na stronie www.carrefour.com lub na Twitterze (@news_carrefour) oraz LinkedIn (Carrefour).

Polityka biznesu odpowiedzialnego społecznie Grupy Carrefour opiera się na trzech filarach: zwalczanie wszelkich form marnotrawstwa, ochrona bioróżnorodności oraz wsparcie dla partnerów firmy.

Kontakt dla mediów:

Biuro Prasowe Carrefour Polska, tel.: 22 517 22 21, e-mail: biuroprasowe@carrefour.com

Michał Kubajek, Senior Manager - Dział Komunikacji Zewnętrznej i PR Carrefour Polska, e-mail: michal_kubajek@carrefour.com