

Úřad 24x7 – chatboti ve městě

**D A T A** .....  
**S Y S**

# KDO JE CHATBOT?

Aplikace, která simuluje lidskou konverzaci pomocí pravidel a umělé inteligence

# Proč teď by mělo zajímat?

---



Mladá generace „žije“ na Facebooku a v chatovacích aplikacích

Uspoří úředníkům práci <- automatizace manuálních činností

Začíná se prosazovat v zákaznické péči v zahraničí

Úřední hodiny = 7 dní v týdnu i v noci

Podporují od 2016 všichni velcí hráči na trhu – Facebook, Skype, Slack, Viber, WeChat ...



## Parkovací bot

0 lidem se to líbí

Veřejně prospěšné práce

4:37 ODPOLEDNE

Začněte



Napsat zprávu...



# Co to je?

---



## Aplikace pro komunikaci s občany, která využívá

- Oblíbené aplikace – FB Messenger, Skype, Telegram, ... i web
- Nové technologie AI – rozpoznávání jazyka, machine learning – pro učení se dotazům
- Napojení na interní systémy
- Zasílání upozornění



# Chatboti ve MĚSTĚ

“ Do roku 2020 bude 85% interakcí mezi zákazníkem a  
dodavatelem bez kontaktu s člověkem.



Gartner

Dobrý den, chci nahlásit ztrátu OP



Chcete opravdu nahlásit ztrátu **Občanského průkazu č. 990005122** jméno: David Roško k datu 10.1.2015? Ohlášením ztráty skončí platnost Vašeho občanského průkazu.

ANO

NE

ANO



Zavedl jsem informaci o ztrátě do evidence občanských průkazů. Od teď je OP evidován jako neplatný.



Je nutné si vyzvednout na nejbližším úřadě potvrzení o občanském průkazu. Toto potvrzení slouží k prokázání Vaší totožnosti.

Úřad městské části Praha 1, Nové Město

NAVIGOVAT

přehled 2 dnů



Skvěle, již máte "**Potvrzení o občanském průkazu**". Dále je nutné požádat o OP do 30 dnů. Aby vše proběhlo rychleji, tak si můžete vyplnit žádost předem "**Žádost o OP**" a objednat se.



Chcete objednat na **Úřad městské části Praha 1, Nové Město**?

ANO



Kdy se Vám to nejvíce hodí?

6,7 v 14:00





# Příklady použití pro města – pro občany



## Pro občany

- Zřízení/ztráta občanského průkazu, cestovního pasu, ...
- Kam mám jít a co potřebuji, objednání, připomenutí
- Nahlášení závady, nepořádku, ...
- Parkování, kulturní akce, praktické informace,
- Varování při krizových stavech – povodně, smog, ...

## Personalizovaný bot

- Připomenutí a zaplacení poplatků za odpad/psa/...
- Vyřízení nového OP

Občan si přidá městského bota jako kontakt do Messengeru – lze udělat přes tlačítko na webu

# Příklady použití pro města - interní

---



## Pro úředníky

### Zlepšení interního chodu úřadu

- Pomoc při zadávání požadavků do helpdesku + pomoc vyřešit (připojení do VPN)
- Rezervace služebních automobilů, zasedaček
- Zřízení roamingu při cestě do zahraničí
- Nahlášení závady v budově, ...
- Poradce úředníků – co je nového v agendě, ...

# Příklady použití v zahraničí



## Bank of America

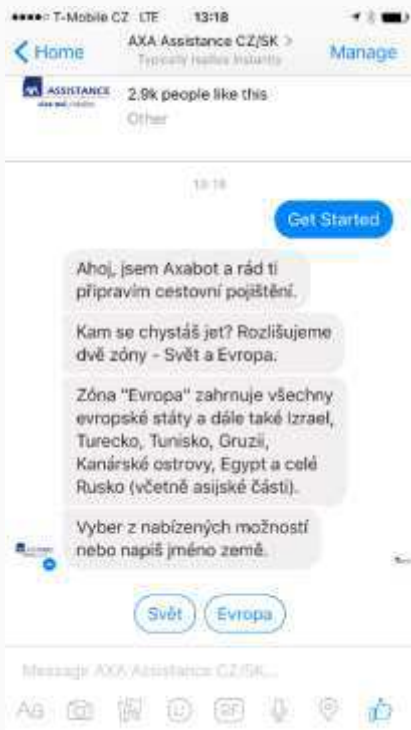
- Kolik jsem utratil za jídlo tento rok?
- Kolik mám na spořicímu účtu?
- Pošli 2.500 Kč na účet rodičů
- Chci upozornit, pokud utratím za měsíc více než 4 000 Kč

## KLM

- Informace o zpoždění, změně brány
  - Změna jídla, změna sedadla



# Příklady použití v ČR – Axa pojišťovna



## Provede nákupem cestovního pojištění

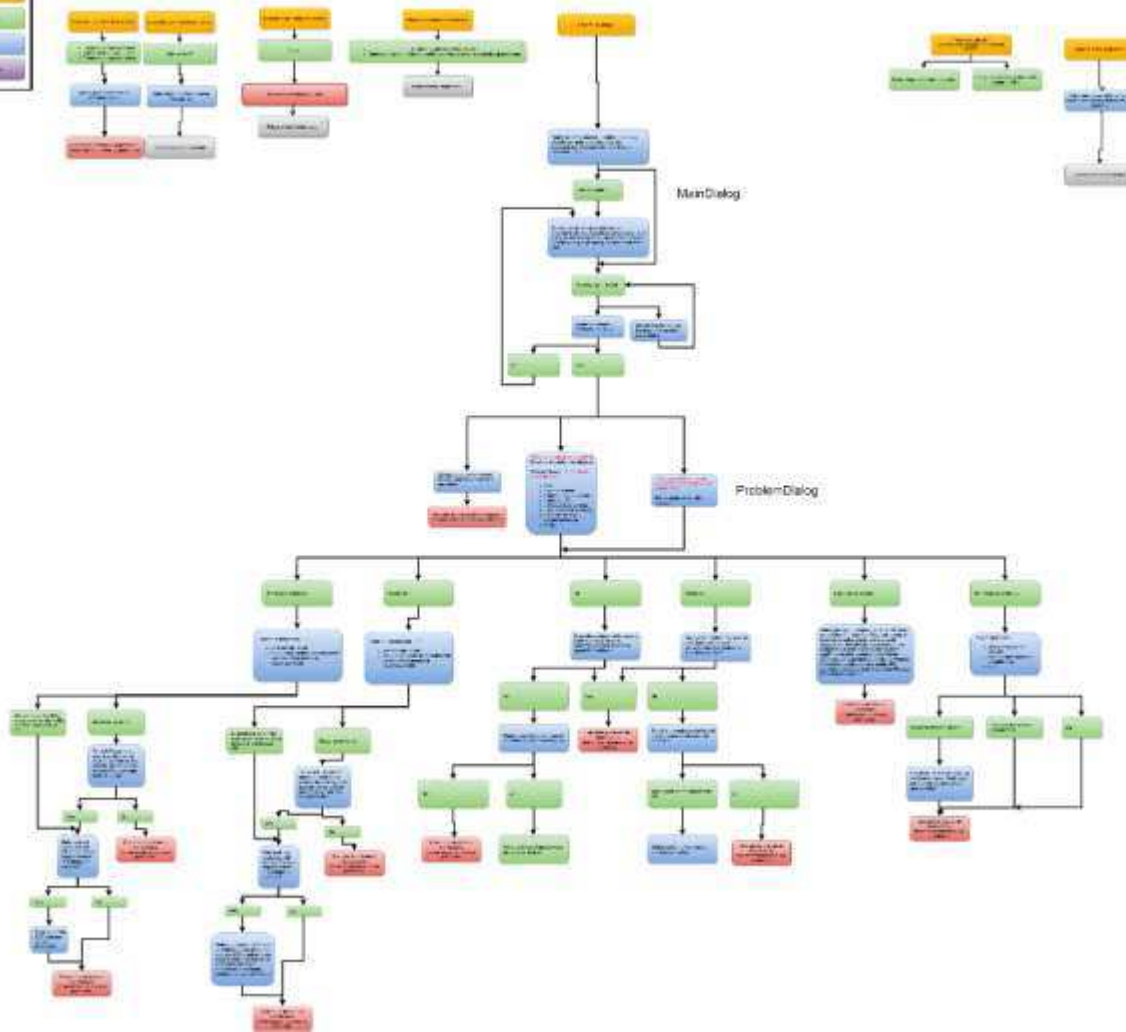
- Zeptá se na
  - datum odjezdů
  - Délku pobytu
  - navštívenou zemi
- Vypočte cenu pojištění
- Přesměruje na platební bránu

# Příklady použití v ČR – Dell podpora - Datasys

The screenshot shows a chat interface with 'DatasysBot' (Online). The conversation is dated 'čtvrtek 11. srpna 2016'. The bot asks: 'Napište mi prosím vaše TagID'. The user replies: 'BG7PC3Z'. The bot asks: 'Jedná se o model Inspiron 35437?'. The user selects 'Ano'. The bot asks: '1'. The bot shows a list of problems: 'Máte problém s: Notebook, Monitor Notebook, Nepustí se systém, Vypíná/restartuje, Je hlučný'. The user selects '5'. The bot asks: 'Jakým způsobem?'.

## Provede řešením závady na počítači

- Zeptá se na
  - Service tag – číslo počítače
  - Co nefunguje
- Pošle novou část - zdroj
- Založí požadavek v helpdesk systému
- Stav reklamace
- Požadavek dořeší živý operátor



# Další příklady chatbotů

---



## Prodej

Domino – objednávání pizzy

Skyscanner – nákup letenke

Allset – rezervace místa v restauracích

## Státní správa

Singapore – adresář, nahlášení závad

USA – pomoc s vyřízením víza

Maharashtra, Indie – přitáhnout mladé k volbám

NY, London, Seattle - Pokuty za parkování

## Datasys CZ

Keboola - průvodce konfigurací

Dell Helpdesk - technická podpora uživatelů

# Přínosy pro úřad a občana

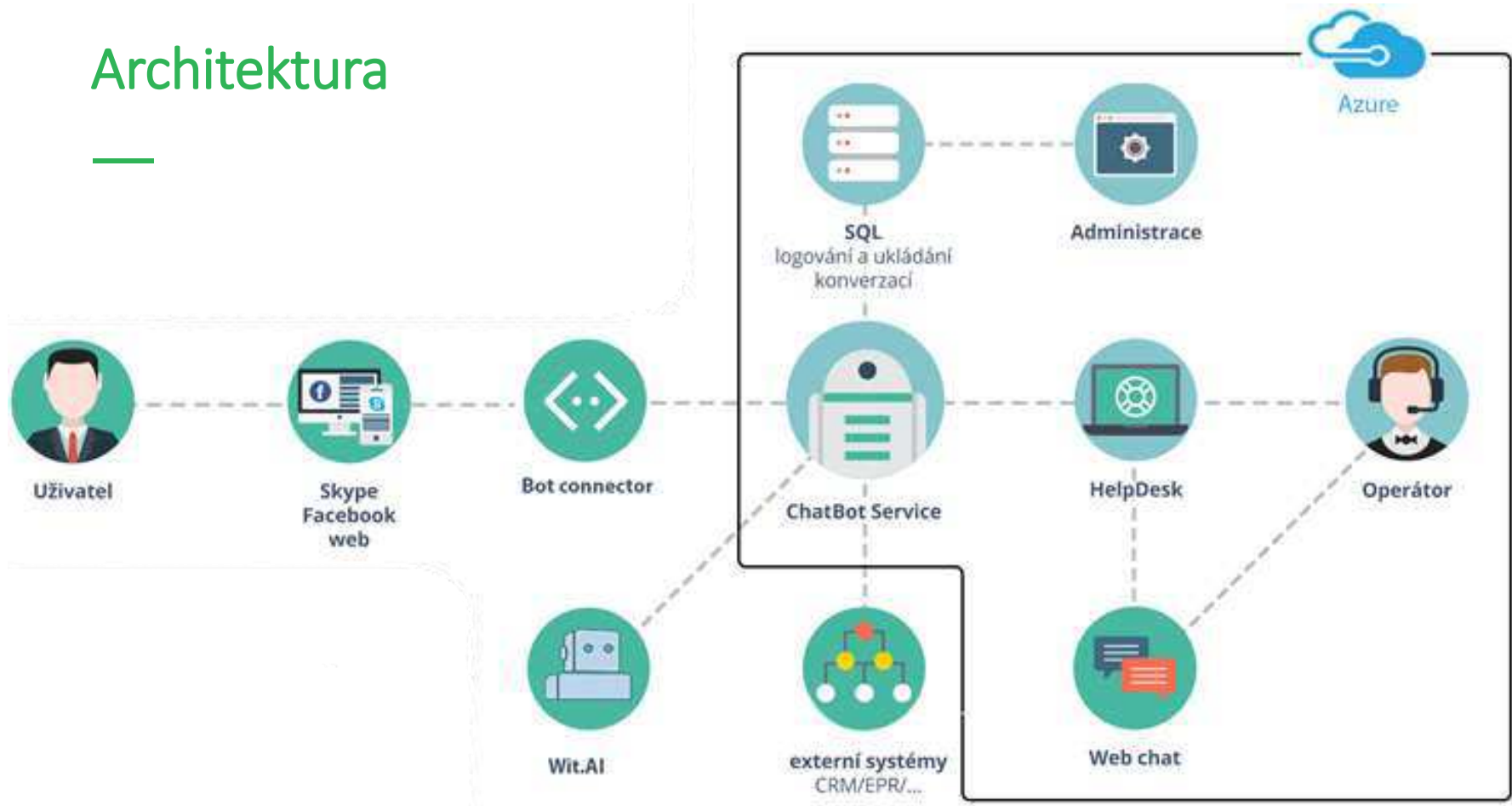


- 1 Komunikační kanál hlavně pro mladší generaci (<45 let)
- 2 K dispozici 24x7  
Rychlejší pomoc
- 3 Úspora času u obou
- 4 Automatizace manuálních činností



# Chatboti a TECHNOLOGIE

# Architektura



# Proč s Datasystemem?

22 LET  
A JEDEME  
DÁL

22

DATA  
SYS

Zkušenosti s vývojem chatbotů

Tradice a inovace

## Oblasti

Vývoj aplikací, chytrá města, IoT

DMS, systémy pro veřejnou správu

Bezpečnost

## Reference



# Jak začít?

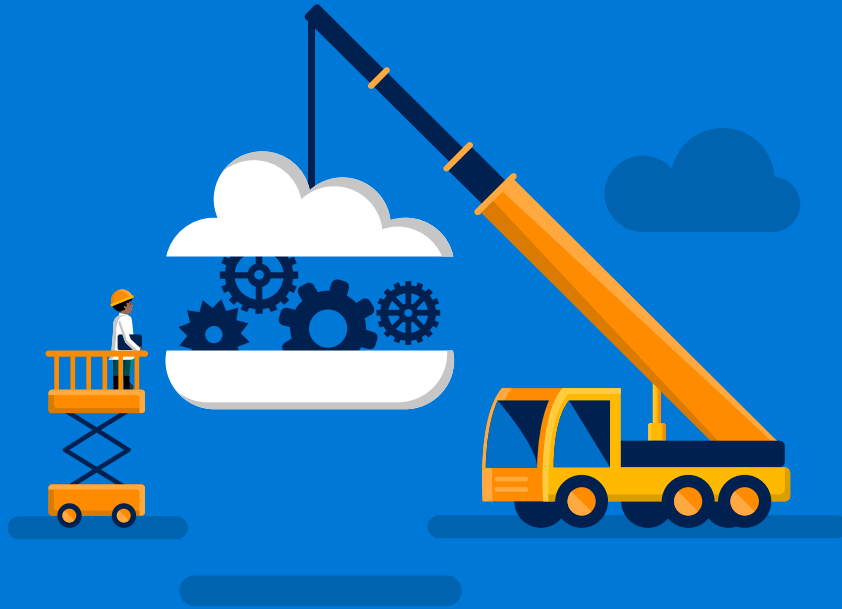
---

## 1. Pilot

- **Zapřemýšlet**, s čím máme **problém**
- Zavolat **Datasys** a prodiskutovat realizovatelnost
- Jednoduchý **pilot** na jednu oblast
- **Propagovat** chatbota mezi občany a zaměstnanci úřadu

## 2. Rozšíření na další agendy

- Personalizovaný bot – hudba budoucnosti



# Azure Bot Service Preview

Inteligentní robotická služba bez serveru, která se škáluje na vyžádání.

- ✓ Začněte rychle pomocí integrovaných botů.
- ✓ Spojte se se svými uživateli přes více kanálů.
- ✓ Žijte výkon robotů pomocí služeb Azure.
- ✓ Bez nutnosti oprav nebo správy serveru.
- ✓ Automatické horizontální navýšení kapacity.
- ✓ Platíte jenom za to, co používáte.

Začněte zdarma >

Už používáte Azure? Vyzkoujte službu Azure Bot Service >

Prozkoumejte službu Azure Bot Service: [Podrobnosti o cenách](#) [Dokumentace](#) [Všechny články](#)



## Urychlený vývoj

Urychlete vývoj prací v integrovaném prostředí sestavením speciálně za účelem vývoje robotů. Začněte během několika sekund pomocí připravených botů zahrnujících základního robota, robota služby Language Understanding Intelligent Service (LUIS), formulářového robota a proaktivního robota. Součástí všech botů je Microsoft Bot Framework, který zjednodušuje váš pracovní postup.

Čiňte informace o [Microsoft Bot Framework](#).



## Nepřetržitě doručování

Použijte vlastní nástroj nebo službu svůj kód do cílových systémů pro správu zdrojového kódu, jako jsou Visual Studio Team System, GitHub a Bitbucket, a následně automaticky publikujte kód do Azure.



## Širší dosah

Žijte své instalace a ovládejte více zákazníků ze svého webu, aplikací, emailu, zpráv SMS nebo aplikací GroupMe, Facebook Messenger, Kik, Skype, Slack, Teams, Telegram a Twilio.

# azure.microsoft.com

Jestli dnes si můžete zdarma vytvořit účet Azure

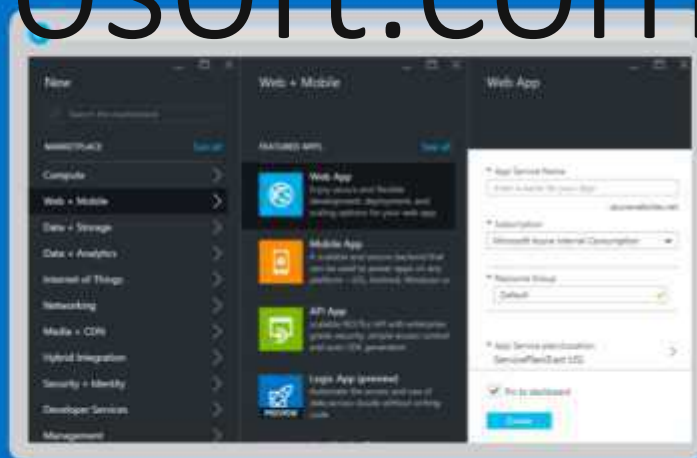
Pro začátek vám přidělíme kredit ve výši €170 a pak můžete dál používat bezplatné možnosti.

Začít teď >

Koupit ▶

Nejčastější dotazy ▶

More questions? Call us 800-701-208



## Kredit €170 vám umožní...

- ✓ Zřízení až 14 virtuálních počítačů, 40 databází SQL nebo 8TB úložiště na měsíc
- ✓ Vytvoření webových a mobilních aplikací nebo aplikací API, které využívají službu Redis Cache, Search nebo Síť pro doručování obsahu
- ✓ Zpracování velkých objemů dat s využitím služeb, jako je Machine Learning, Stream Analytics a Hadoop
- ✓ Vytvoření aplikací IoT v reálném čase s monitorováním a detekcí anomálií



# A co dál v hlavním programu?

13.50–15.10  
Malý sál

**Jak začít se SmartCities**  
Marek Řezáč, Gordi  
Vlastimil Tesař, Microsoft

14.00–15.55  
Velký sál

**Bez zaručené mobilní identity  
eGovernment nespustíme**  
Miroslav Řihák, Aducid  
Václav Koudele, Microsoft

14.05–15.35  
Eliščin sál

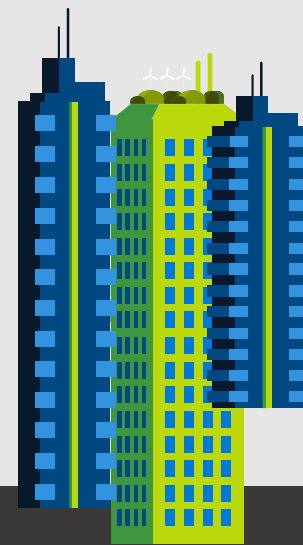
**Hybridní datové centrum  
v prostředí Všeobecné fakultní  
nemocnice**  
Vlastimil Černý, VFN  
Rostislav Babarík, Microsoft

15.15–16.50  
Labský sál

**Bezpečný web a využití  
cloudových služeb v SPCSS**  
Jana Venclíková, SPCSS  
Pavel Vomáčka, Anect  
Václav Koudele, Microsoft

16.30–17.30  
Jednačí sál

**Hexagon SmartCity: řešení pro  
podporu rozhodování nejen  
v kritických situacích**  
Jakub Svatý, Hexagon  
Václav Koudele, Microsoft





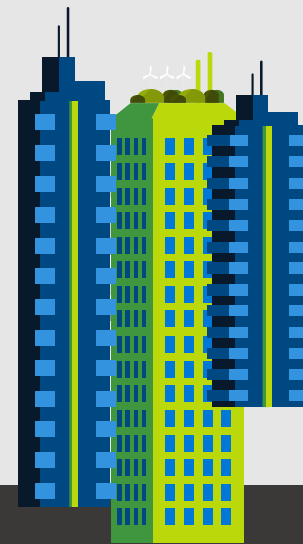
# Odborné workshopy

15.30-16.00

**Vyšší bezpečnost po nasazení  
Windows 10 a Enterprise Mobility  
and Security a dalších**  
Jan Pilař, Microsoft

16.30-17.00

**Mixed reality s Microsoft HoloLens –  
scénáře pro vzdělávání a veřejnou  
správu**  
Juraj Danko, Inloop  
René Kubů, Microsoft



**DISKUZE**