

# AI Call Centrum



**Karel Trpkoš**  
**David Kadleček**  
**Marek Blajer**  
**ISSS 2024**



## Vize Rezortu MPSV



**Rezort MPSV, včetně podřízených organizací, je moderní organizací, která umí efektivně obsluhovat své klienty, naplňuje potřeby svých zaměstnanců a plní očekávání svých akcionářů.**



**AI Call centrum je jednou ze strategických aktivit, pomocí které zlepšíme zákaznickou zkušenost a umožníme dostupnost našeho Call centra 24/7/365.**



## Hlavní očekávané benefity AI Call Centra

Abychom dokázali našim klientům kdykoliv zodpovědět jejich dotazy a zároveň umožnili našim kvalifikovaným pracovníkům řešit složité klientské situace, rozhodli jsme se využít umělou inteligenci na našem call centru a portále.

- 1 Nasadit virtuální asistentku pro poskytování dávek SSP (Státní Sociální Podpora) jak do portálu MPSV (Chatbot), tak na call centrum.**
- 2 Dosáhnout kvality minimálně stejné jako má naše současné call centrum.**
- 3 Ušetřit čas našim specialistům, aby se mohli věnovat konzultantské práci pro naše klienty.**
- 4 Umožnit pracovníkům MPSV, aby si mohli sami spravovat informační bázi pro digitálního asistenta a minimalizovat závislost na externích dodavatelích.**

## Klienti na prvním místě

Naše virtuální asistentka Eva vám bude k dispozici kdykoliv, bude rozumět vaší situaci a poskytne vám aktuální informace.

### Jaká byla konverzace před pár lety?...

- Virtuální asistentky se vám snažily porozumět, chytaly se hlavních slov..
- Pokud jste chtěli vyřešit více životních situací, bylo pro ně těžké si je poskládat dohromady a pomoci vám...
- Nedokázaly navázat na předešlou otázku a v rámci konverzace pro ně bylo složité „udržet myšlenku“...
- Měly robotický hlas a konverzace nepůsobila přirozeně...
- ...a častokrát vám nebyly schopny poskytnout aktuální informace.

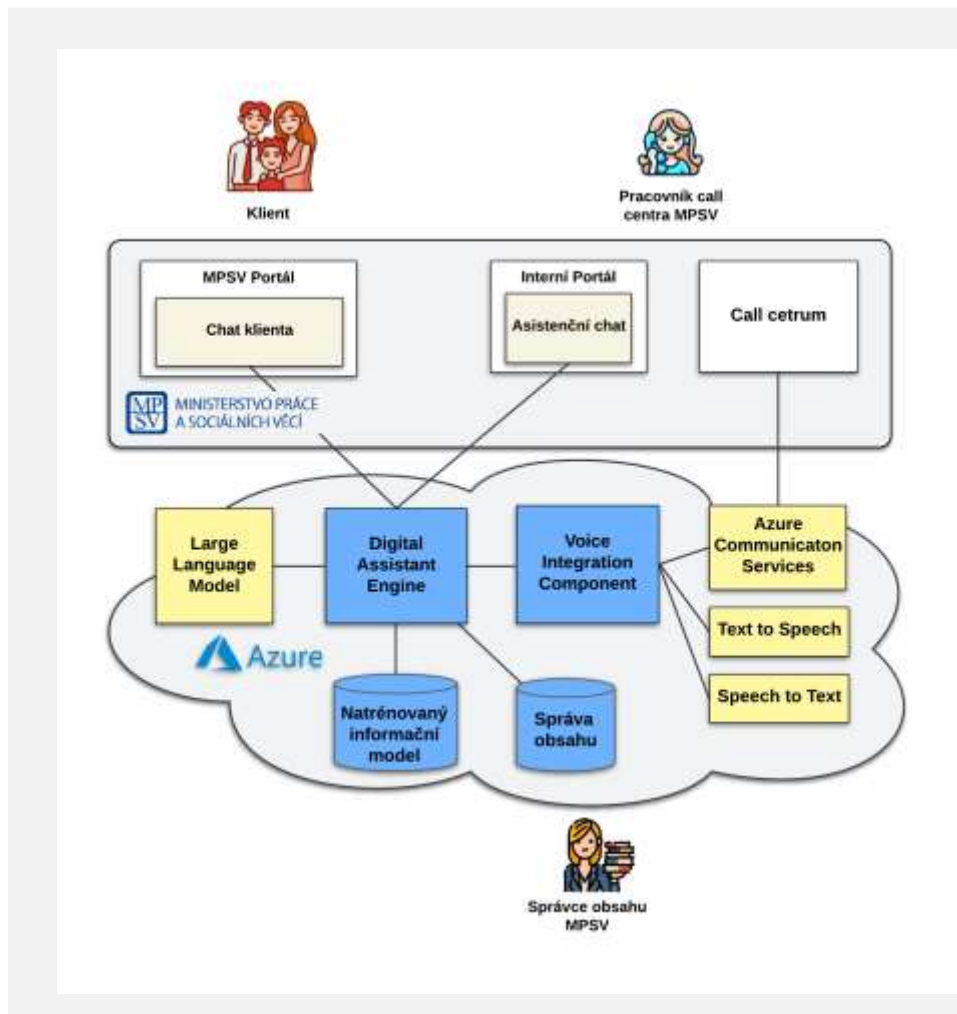


### ...A jak budeme s klientem komunikovat teď?

- Eva bude rozumět celým větám (ano, už si nebudete muset pamatovat nabídku, abyste zmáčkli správné tlačítko na telefonu)...
- Pokud budete mít více otázek v rámci jedné konverzace, Eva je pochopí a bude si držet kontext konverzace po celou dobu...
- Eva bude mít příjemný hlas, přirozená konverzace je pro nás důležitá...
- Udržování aktuálních informací bude jednoduché, není potřeba nic složitě programovat.



# Řešení



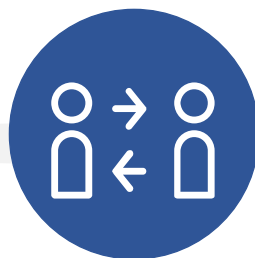
- Dávky SSP (Státní Sociální Podpora)
- Použité jazykové modely GPT-4 32K, GPT 4 turbo
- Současná kvalita pro chatbot je na úrovni callcentra (80% odpovědí správné) a roste
- Voicebot je laděn do produkční kvality
- Podporována přímá komunikace klient-VA nebo klient-asistent-VA
- Probíhá implementace správy obsahu, která umožní aktualizaci obsahu pracovníky MPSV s minimální závislostí na externím dodavateli

## Přístup k implementaci

Cesta implementace umělé inteligence na Call centru ÚP od zprovoznění technologií AI v prostředí MPSV pro produkční využívání Voicebota založeného na technologii OpenAI (model ChatGPT).



**Demo a kalkulace  
přínosů...**



**Asistovaný  
Chatbot...**



**Autonomní  
Chatbot...**

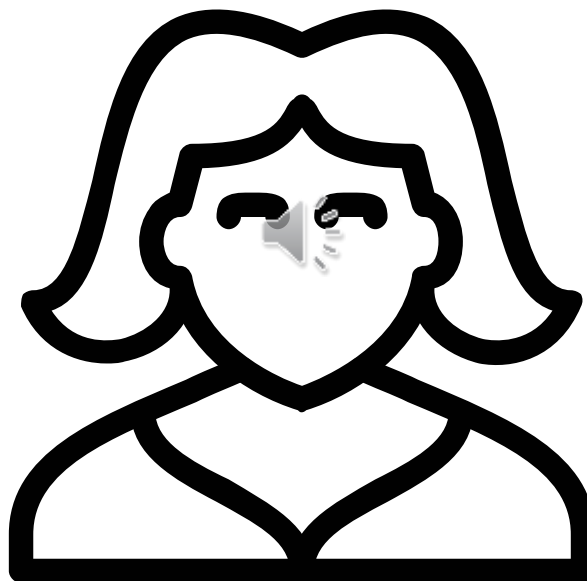


**Voicebot.**

## Ukázka 1 konverzace s Evou



## Ukázka 2 konverzace s Evou





## Další aktivity pro využívání AI v prostředí rezortu MPSV



**Rozšíření oblastí, které je chatbot/voicebot schopen  
obsluhovat**



**Personalizace odpovědí chatbota/voicebota pro konkrétního  
občana na základě autorizace**



**Přenesení řešení chatbota/voicebota do prostředí ČSSZ**



**Implementace interních chatbotů pro zvýšení efektivity  
práce**

## V případě dotazů nás neváhejte kontaktovat...



**Pavel Vybíral, [pavel.vybiral@mpsv.cz](mailto:pavel.vybiral@mpsv.cz), 724 205 642**

---



**David Kadleček, [david.kadlecek@tekies.eu](mailto:david.kadlecek@tekies.eu), 737 264 127**

---



**Marek Blajer, [marekblajer@microsoft.com](mailto:marekblajer@microsoft.com), 604 568 842**

---



MINISTERSTVO PRÁCE  
A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ

**MPSV ČR ■ Na Poříčním právu 1/376 ■ 128 01 Praha 2 ■ +420 221 921 111 ■ [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)**