



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



NÁRODNÍ
PLÁN OBNOVY



Digitální
a informační
agentura

Kontaktní centrum veřejné správy

Ing. Libor Kalenský



Co je KCVS

DIA v rámci projektu KCVS připravila řešení, jehož cílem je zajistit první úroveň podpory uživatelů služeb veřejné správy a definovaných agend. Primárně se tedy jedná o základní úroveň podpory k běžným dotazům uživatelů, a to nejen občanů, ale u vybraných agend i pro zástupce úřadů.

Projekt přináší řešení v podobě univerzálního multikanálového kontaktního centra s důrazem na využití nástrojů s podporou AI, které umožňují řešit podporu efektivně i s využitím automatizovaných kanálů komunikace s uživatelem.

Původní vize projektu byla silně ovlivněna nástupem a vývojem v oblasti AI.



Lepší servis pro klienty, méně rutiny pro DIA

24/7

Okamžitá odpověď

Chatbot je k dispozici nepřetržitě. Klient dostává odpověď v řádu několika sekund.

≥85 %

Ověřená kvalita

Odpovědi vycházejí výhradně ze schválené znalostní báze. V ověřovacím provozu 85 % uživatelů hodnotilo chatbot pozitivně.

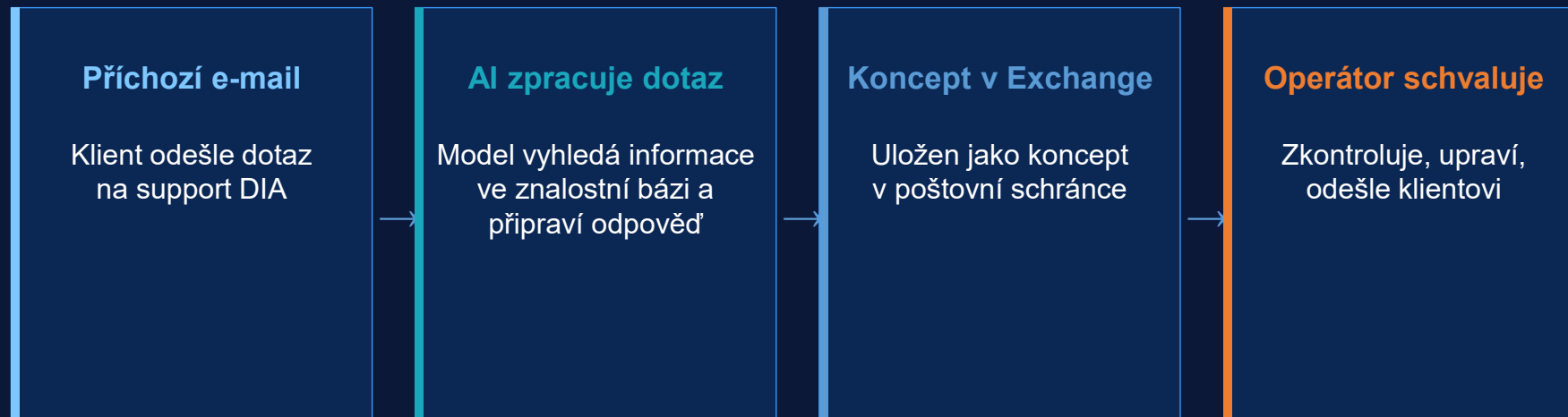
-80 %

Úspora kapacit

Rutinní dotazy vyřídí AI. Pracovníci DIA se mohou soustředit na komplexní případy, kde je lidský úsudek nenahraditelný.



AI asistent pro emailovou komunikaci



Výhoda: 100 % odpovědí prochází kontrolou operátora — AI urychluje, rozhodnutí zůstává na člověku · V pokročilé fázi možný plně autonomní mailbot



Pro jaké služby je KCVS určeno

KCVS je aktuálně určeno pro služby DIA, mezi které patří Identita občana, NIA ID, Mobilní klíč eGovernmentu, eObčanka, eDoklady, CzechPOINT, Portál občana, REZA, RAZR, Registr smluv ...

Dále se jedná o zajištění podpory pro Katalog služeb veřejné správy, který obsahuje popisy několika stovek služeb veřejné správy.

System Ize v budoucnu dále rozvíjet a využít pro další služby a agendy veřejné správy tak, aby k nim uživatelé mohli snadněji získat potřebnou informační podporu, lépe se v nich orientovat a jednodušeji je tedy využívat.



Financováno
Evropskou unií
NextGenerationEU



NÁRODNÍ
PLÁN OBNOVY



Digitální
a informační
agentura

Děkuji za pozornost