



Born Digital

Využití umělé inteligence v komunikaci s občany

e-government 6.9.2022

Bc. Josef Slobodník

Mgr. Zenon Sliwka

Agenda prezentace

1

Situace a řešení

2

Klíčové výstupy pilotního provozu

3

Anežka – jak to funguje

4

Využití v praxi

Situace a řešení

Vysoký počet dotazů občanů mimo úřední hodiny



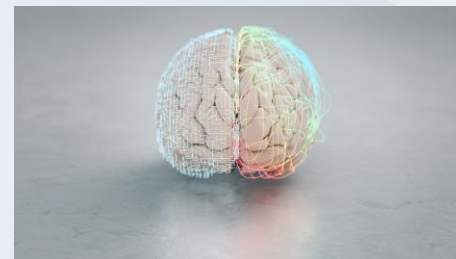
Vysoký počet dotazů

Stavební úřad čelí velkému počtu telefonických dotazů občanů ohledně stavu jejich žádostí



Dopad na agendu

Poskytování odpovědi na opakující se dotazy negativně dopadá na agendu úřadu mimo úřední hodiny



Řešení situace

Hlasová asistentka Anežka odbaví kontakty mimo úřední hodiny a předá žádost odpovědné osobě

Klíčové výsledky pilotního provozu

Cíl pilotního provozu:

- Zefektivnit komunikaci mimo úřední hodiny na MČ Praha 8 Stavební odbor pomocí virtuální hlasové asistentky Anežky
- Kompletní digitalizace záznamu hovorů s občany – záznam hovoru, kontakt na občana, popis dotazu, jejich třídění a evidence

Květen 2022 - před zahájením pilotního provozu	
Celkem hovorů	2434
Uskutečněných hovorů	1003
Počet hovorů mimo úřední hodiny (odbaveno manuálně)	153

Červenec 2022 - po spuštění pilotního provozu	
Celkem hovorů	2189
Uskutečněných hovorů	875
Počet hovorů mimo úřední hodiny (odbaveno Anežkou)	294
Z toho počet unikátních hovorů	115
Počet zanechaných vzkazů	28

Výsledky pilotního provozu:

- Zvýšená efektivita směřování dotazů do úředních hodin odboru
- Zanechané vzkazy jsou relevantní a směřované na správné referenty
- Rozhodnutí přejít do reálného provozu a zaměřit se na další rozvoj

Anežka 2.0 – Další rozvoj řešení

Poučení z pilotního provozu:

- Začínat s jednoduchou konverzací a postupně zesložitovat – původní konverzace byla více komplexní, došlo ke zjednodušení, což zlepšilo počty zanechaných vzkazů o 20%
- Postupné nasazení pilotního řešení – zahájit pilotní provoz na 3-4 hodiny, vyhodnotit výstupy, dodat potřebné úpravy, zahájit další kolo pilotního provozu


Další rozvoj řešení:

- Zlepšení přepisů, porozumění a směrování požadavků
- Zlepšení porozumění jmen a příjmení občanů a odpovědných referentů
- Nasazení na další funkční agendy městské části
- Odchozí hovory občanům a sdělení informací
- Zaměření na řešení životních situací
- Technická integrace na vnitřní IT systémy a předávání hovorů v rámci městské části

Anežka je po pilotním provozu plně funkční a nasazená na všechny mimo úřední dny, řešení je připraveno k nasazení na další stavební úřady

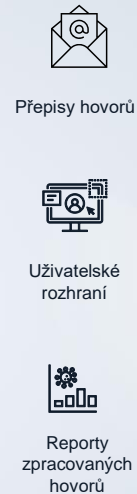
Anežka – jak to funguje

Hlasové služby  Microsoft

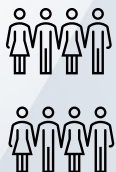

Přepis hlasu na text a syntéza hlasu

 BORN
DIGITAL

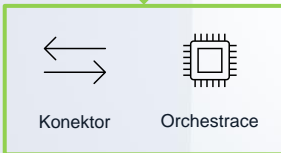
Born Digital platforma



Občané



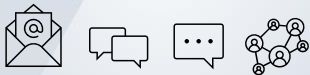
Integrace na hlasové a řešení WIA



Připojení kanálu a služeb

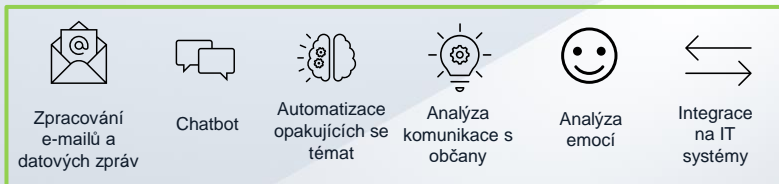


Další možné kanály

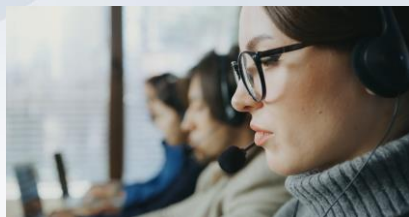


E-mail, chat, datové schránky, zprávy, sociální sítě atd.

Další možnosti platformy Born Digital



Využití v praxi



Dotazy občanů

Možnost odbavení opakujících se dotazu k jednotlivým funkčním agendám státních úřadu



Sběr a analýza podnětu

Sběr podnětu od občanů, jejich následná analýza a příprava reportů pro vedení obcí, měst a krajů



Životní situace

Řešení životních situací občanů – žádosti, zaslání informací, doklady, ověření totožnosti, oznámení



Krizová komunikace

Podpora komunikace s občany v rámci krizových situací (např. Covid-19, živelné události)

Dostupnost služeb úřadu a státní správy s podporou umělé inteligence na všech komunikačních kanálech



PRAHA
MĚSTSKÁ ČÁST



Předseda komise IT
RMČ Praha 8

Josef Slobodník

josef.slobodnik@praha8.cz

www.praha8.cz



Obchodní ředitel

Zenon Sliwka

zenon.sliwka@borndigital.ai

+420 603 416 508

www.borndigital.ai