



Darbu sāk valsts iestāžu mājaslapu virtuālais asistents ZINTIS

Publicēts: 03.12.2020.

Jaunami



No 5.novembra Valsts reģionālās attīstības aģentūras mājaslapā darbu sāka ZINTIS – virtuālais asistents (čatbots). Tā ir datorprogramma, kas 24 stundas diennaktī un septiņas dienas nedēļā atbildēs uz klientu biežāk uzdotajiem jautājumiem.

Ieviešot šādu tehnoloģiju valsts pārvaldes iestādēs, mājaslapas lietotāji tiks apkalpoti daudz ātrāk, jo virtuālais asistents vienlaikus var risināt sarunas ar daudziem klientiem. Tāpēc lietotāji iegūst vajadzīgo atbildi uzreiz, negaidot to e-pastā un nekavējoties pie telefona, kamēr apkalpošanas speciālists beigs sarunu ar citu klientu. Savukārt iestādes darbinieki varēs veltīt vairāk laiku tām sarunām, kur nepieciešama emocionāla iesaiste vai radoša pieeja.

Virtuālā asistenta zināšanu pamatā ir lietotāju visbiežāk uzdotie jautājumi un atbildes. Katrs mājaslapas apmeklētājs var palīdzēt ZINTIM mācīties, jo tikai virtuālā asistenta lietošana veicinās atbilžu daudzveidību. Vienota virtuālā asistenta ieviešana ir daļa no Valsts kancelejas īstenotā projekta “Valsts un pašvaldības iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma”. Šobrīd Zintis darbojas arī Rīgas domes, Kultūras un informācijas sistēmu centra, Sociālās integrācijas valsts aģentūras, Iepirkumu uzraudzības biroja, Veselības inspekcijas, Nodarbinātības valsts aģentūras, Nodrošinājuma valsts aģentūras, Valsts izglītības satura centra, Valsts probācijas dienesta, Būvniecības valsts kontroles biroja un Maksātspējas kontroles dienesta mājaslapās, un ar laiku būs pieejams arī pārējo iestāžu tīmekļvietnēs.

Kā jau ziņots, Valsts reģionālās attīstības aģentūras jaunā tīmekļvietne ir daļa no Valsts kancelejas īstenotā projekta “Valsts un pašvaldības iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma”, kuras ietvaros tapušās tīmekļvietnes veidotas vienotā dizainā un tiek uzturētas centralizēti. Plānots, ka līdz 2020. gada beigām Latvijas sabiedrībai būs pieejamas 60 iestāžu jaunās tīmekļvietnes. Tīmekļvietņu vienoto platformu izstrādā Valsts kanceleja ciešā sadarbībā ar Valsts reģionālās attīstības aģentūru, Kultūras

informācijas sistēmu centru un Iekšlietu ministrijas Informācijas centru.

Vairāk par projektu iespējams uzzināt šeit: <https://www.mk.gov.lv/timeklvietnes>

<https://www.vraa.gov.lv/lv/jaunums/darbu-sak-valsts-iestazu-majaslapu-virtualais-asistents-zintis>