



Sabiedrības integrācijas fonda tīmekļa vietnē darbu uzsāk virtuālais asistents ZINTIS

Publicēts: 24.11.2021.



No 2021. gada 24. novembra Sabiedrības integrācijas fonda mājaslapā darbu sāk 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 laika tām sarunām, kur nepieciešama emocionāla iesaiste vai radoša pieeja.

Virtuālā asistenta zināšanu pamatā ir iestādes mājaslapas lietotāju visbiežāk uzdotie jautājumi un atbildes. Tomēr Zintim ir arī centrālas zināšanas, proti, nereti lietotājs nezina kurā iestādē vajadzīgā informācija ir meklējama, tamdēļ mēdz uzdot arī iestādei neatbilstošus jautājumus, piemēram, par attālināto darbu. Uz šādiem jautājumiem, kuri nereti attiecas uz vairākām iestādēm, Zintis spēj atbildēt. Šobrīd ne par visu, bet pamazām tiek apgūtas arī šāda veida zināšanas. Katrs mājaslapas apmeklētājs palīdz čatbotam Zintim mācīties, jo tikai virtuālā asistenta lietošana veicina atbilžu daudzveidību.

Vienota virtuālā asistenta ieviešana ir daļa no Valsts kancelejas īstenotā projekta “Valsts un pašvaldības iestāžu tīmekļvietņu vienotā platforma”. Šobrīd Zintis darbojas 45 iestāžu mājaslapās un ar laiku būs pieejams arī virknē citu iestāžu tīmekļvietnēs.

Sabiedrības integrācijas fonda mājaslapa 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. 2021. gadā

plānots, ka Latvijas sabiedrībai būs pieejamas kopumā 90 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>.

Zane Jēkabsone

sabiedrisko attiecību
speciāliste

 [+371 22811020](tel:+37122811020)



<https://www.sif.gov.lv/lv/jaunums/sabiedribas-integrācijas-fonda-tīmekļa-vietne-darbu-uzsak-virtualais-asistents-zintis>