

Turpmāk portāla Latvija.lv lietotājiem palīdzēs virtuālais asistents Ēriks

Date : 15/10/2020

No 14. oktobra Valsts pārvaldes pakalpojumu portāla Latvija.lv apmeklētājiem palīgā nāk virtuālais asistents Ēriks. Ar virtuālā asistenta palīdzību portāla apmeklētājiem būs iespēja uzdot jautājumus un saņemt atbildes par dažādiem e-pakalpojumiem un dzīves situācijām.

Virtuālais asistents nodrošinās iedzīvotājiem ērtu un mūsdienīgu iespēju atrast publiskās pārvaldes portālā Latvija.lv meklēto e-pakalpojumu sociālajā, nodarbinātības, veselības, uzņēmējdarbības, izglītības un citās jomās. Dialoga formā virtuālais palīgs Ēriks palīdzēs atrast informāciju par konkrētu interesējošo e-pakalpojumu, atbildēs uz jautājumiem, kā arī vienkāršas sarakstes veidā paskaidros lietotājam e-pakalpojuma saņemšanas procesa gaitu.

Virtuālā asistenta zināšanu pamatā ir portāla lietotāju visbiežāk uzdotie jautājumi un atbildes. Virtuālā asistenta galvenais uzdevums, balstoties uz dažādām dzīves situācijām, ir atrast lietotājiem piemērotāko e-pakalpojumu. Ēriks palīdzēs jautājumos, kas saistīti ar e-adresi, kā arī sniegs padomus, kā izmantot portāla Latvija.lv dzīves situāciju aprakstus. Pozitīvi, ka virtuālā asistenta palīdzība būs pieejama nepārtraukti, līdz ar to Latvija.lv lietotājs varēs komunicēt sev ērtā laikā.

Ēriks savu nosaukumu ieguva, aptaujājot dažāda vecuma sociālo tīklu lietotājus. Tā vizuālā tēla pamatā ir burts "e", kas vizuāli apliecina, ka Ēriks ir e-vides asistents. Virtuālā asistenta komunikācijas veids ir neformāls, tādā veidā uzsverot tā draudzīgo dabu, atvērtību un vēlmi palīdzēt.

Saskaņā ar pētījumiem virtuālie asistenti spēj atbildēt pat uz 80% rutīnas jautājumu, tādējādi samazinot šādu jautājumu apjomu lietotāju atbalsta dienestā. Aprēķinu vajadzībām tiek pieņemts, ka portālā Latvija.lv virtuālais asistents sākotnēji varēs atrisināt līdz 60% no rutīnas jautājumu apjoma. Šī risinājuma ieviešana samazinās

Latvija.lv atbalsta dienesta pieteikumu skaitu, kas saistīts ar standarta problēmsituācijām. Virtuālā asistenta zināšanu bāzi izstrādāja Valsts reģionālās attīstības aģentūras darbinieki, balstoties uz portālā palīdzības dienestā saņemtajiem iedzīvotāju jautājumiem. Katrs portāla Latvija.lv apmeklētājs var palīdzēt Ērikam kļūt vēl gudrākam, jo tikai virtuālā asistenta lietošana veicinās atbilžu daudzveidību.

Virtuālā asistenta ieviešana portālā Latvija.lv ir loģisks solis ceļā uz draudzīgāku un ērtāku vidi e-pakalpojumu lietotājiem.

Valsts reģionālās attīstības aģentūra