



## Jau 50 iestāžu tīmekļvietnēs pieejams virtuālais asistents Zintis

Publicēts: 16.08.2022.

Mākslīgais intelekts



Kopā jau **50** valsts  
un pašvaldību iestāžu  
mājaslapās uz iedzīvotāju  
jautājumiem atbild  
**virtuālais asistents Zintis**

Virtuālie asistenti jeb sarunu boti ienākuši arī valsts un pašvaldību iestāžu saziņā ar iedzīvotājiem - tie samazina darbinieku noslodzi, atbildot uz lietotāju biežāk uzdotajiem jautājumiem jebkurā diennakts laikā. Tīmekļvietņu vienotās platformas (TVP) mājaslapās uz lietotāju jautājumiem atbild vienotais sarunu bots "Zintis", kurš darbojas jau 50 iestāžu mājaslapās.

Pavisam nesen "Zintis" sācis darboties Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcijas tīmekļvietnē. "Zintis" jau ilgāku laiku strādā arī Pilsongības un migrācijas lietu pārvaldes, Nodarbinātības valsts aģentūras, Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūras, Rīgas pašvaldības mājaslapās, Valsts kancelejas un vairāku ministriju un padotības iestāžu mājaslapās, kur ik dienas atbild uz dažādiem jautājumiem.

[Tīmekļvietņu vienoto platformu](#), kurā darbojas vienotais virtuālais asistents "Zintis", izstrādāja Valsts kanceleja ciešā sadarbībā ar Valsts reģionālās attīstības aģentūru, Kultūras informācijas sistēmu centru un Iekšlietu ministrijas Informācijas centru. Čatbots tapis uz valodas tehnoloģiju platformas [Hugo.lv](#) bāzes, kas ir Kultūras informācijas sistēmu centra pārziņā.

Jānis Ziediņš, Kultūras informācijas sistēmu centra direktora vietnieks IT jautājumos: *"Šobrīd varam ar gandarījumu un pelnīgi paspiest roku "Zintim", kuru, domāju, droši varam saukt par noslogotāko Latvijas valsts pārvaldes "darbinieku". Protams, sarokoties varam tikai virtuāli, jo "Zintis" ir sarunu bots jeb virtuālais asistents, kurš atbild uz klientu standartjautājumiem. Tas, ka nepilnu divu gadu laikā kopš "Zintis" uzsāka darboties Tīmekļvietņu vienotajā platformā, ir sasniegts tik nozīmīgs darba apjoms, liecina par šāda pakalpojuma nepieciešamību klientu apkalpošanas jomā. Novēlēsim "Zintim" arī turpmāk možumu un izturību, strādājot 24/7, kā arī mums pašiem – jaunus sasniegumus tehnoloģiju un mākslīgā intelekta izmantošanā, veidojot dzīvi mūsu valstī modernāku un iekļaujošāku visām sabiedrības grupām."*

“Zintis” virtuālo asistentu saimē izceļas gan ar vizuālo veidolu – to veidojis mākslinieks Reinis Pētersons, gan ar zināšanu apjomu, kas ir ievērojams – vienlaikus to trenē ap 50 iestāžu darbinieki. “Zintis” ir īpašs arī ar to, ka tāda līmeņa risinājums kā vienota platforma, uz kuras bāzes veidots vienots virtuālais asistents vairākām valsts iestādēm, Eiropā līdz šim nav radīta.


Vairāk informāciju par Timeklvietņu vienoto platformu atradīsiet [Ministru kabineta un Valsts kancelejas mājaslapā](#).

Mētra Aržanovska

Komunikācijas departamenta konsultante

Tālr. 67082912

E-pasts [metra.arzanovska@mk.gov.lv](mailto:metra.arzanovska@mk.gov.lv)

Kā darbojas virtuālais asistents? 

Nereti iedzīvotāji domā, ka sarunu bots darbojas līdzīgi kā meklētājprogramma, atrodot kādu informāciju no mājaslapas pēc atslēgvārdiem. Taču bota darbības princips ir cits - tas atbild tam jau iepriekš iemācītas atbildes, turklāt arī mācās saziņā ar iedzīvotāju, kam talkā nāk mākslīgā intelekta elementi. Sarunu bota trenēšana ikdienā prasa pienācīgu uzmanību un darbu – treneris izveido sākotnējo zināšanu bāzi, kuras pamatā ir biežāk uzdotie jautājumi iestādei, tad pievieno iespējamus jautājumus par katru tēmu. Jautājumu jānoformulē pēc iespējas vairāk veidos, piemēram: kur var atrast iesnieguma formu, kā ar jums sazināties, kā uzrakstīt iesniegumu. Treneris ikdienā pārskata sarunas, redz iedzīvotāju jautājumus un pievieno tos, ja “Zintis” nebija sapratis vai atbildējis nepareizi. “Zintis” papildu tam iemācītājām atbildēm par katras iestādes darbību, prot ielasīt informāciju no atvērtajiem datiem par visu iestāžu, kas atrodas vienotajā platformā, vakancēm, aktualitātēm, kontaktiem un iepirkumiem.

Kādas tēmas interesē iedzīvotājus?



Analizējot “Zinta” sarunas ar iedzīvotājiem, redzams, ka visbiežāk lietotāji interesējas par saziņas veidiem ar iestādi, kā uzrakstīt iesniegumu vai tālruņa numuriem. Aktuāli ir arī jautājumi par darba meklējumiem un kā atjaunot pasi. Nereti iedzīvotāji uzdod arī netipiskus jautājumus, piemēram, “Kas Tev garšo?” vai pajoko un aicina čatbotu uz tikšanos.

Vai sarunu bots var aizvietot klientu speciālistu? 

Sarunu bots var atvieglot klientu apkalpošanas speciālistu darbu, atbildot uz vienkāršiem jautājumiem, kurus uzdod bieži, ļaujot darbiniekiem pievērsties sarežģītāku uzdevumu un individuālu situāciju risināšanai. Atšķirībā no klientu apkalpošanas speciālista, čatbots būs pieejams visu diennakti.

Ja mājaslapas apmeklētājs būs ierakstījis čata lodziņā garu situācijas aprakstu, asistents nespēs atbildēt. Sarunu botam vēlams uzdot konkrētu jautājumu. Izvērstākas, sarežģītākas situācijas palīdzēs risināt klientu apkalpošanas speciālists.

