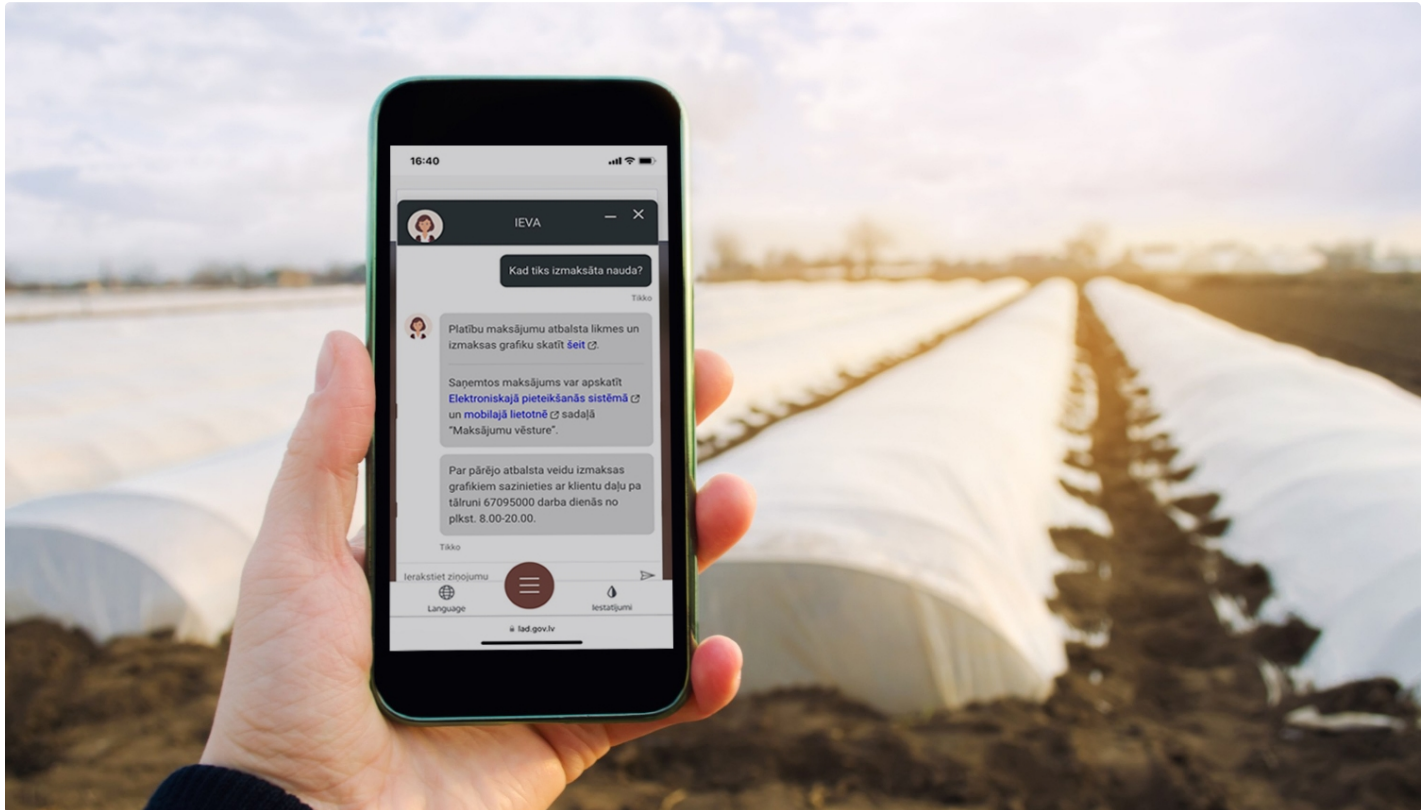




## Ieva – Lauku atbalsta dienesta virtuālā asistente

Publicēts: 03.03.2023.

[Klientiem](#)



### Ikdienas darba specifika kā lēmums par labu sarunbotam

Atšķirībā no daudzām citām valsts institūcijām Lauku atbalsta dienests sniedz vairāk nekā 135 atšķirīgus pakalpojumus. Tik plašs darbības lauks nozīmē lielu administratīvā un komunikācijas darba apjomu — informēšana par atbalsta saņemšanu, konsultēšana, iesniegumu apstrāde un izvērtēšana, reģistru uzturēšana un dažādu atļauju izsniegšana.

Ne mazāk būtisks izaicinājums ir arī pakalpojumu saņēmēju ikdienas darba specifika. Tas ir lielākoties sezonāls darbs, kas diennaktis ietvaros bieži vien nesakrīt ar LAD konsultantu un reģionālo pārvalžu darba laiku, tādējādi ierobežojot klientu iespējas noskaidrot nepieciešamo informāciju.

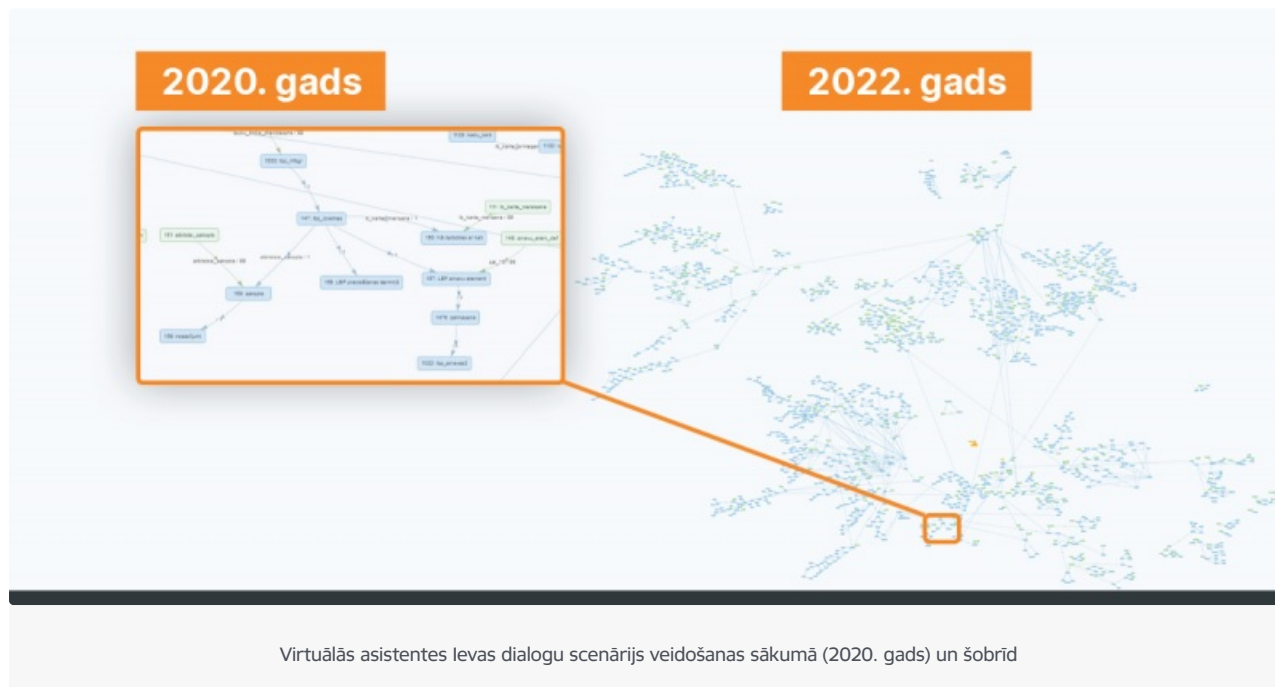
Informācijas pieejamība 24/7 režīmā un darbinieku atslogošana no vienkāršu jautājumu (piemēram, atbalsta iesniegumu iesniegšanas termiņi) risināšanas bija LAD galvenā motivācija sarunbota ieviešanai.

### Virtuālā asistente Ieva pievienojas LAD darbinieku komandai

2020. gada janvārī valsts iestāžu virtuālo asistentu pulkam pievienojās Ieva — LAD sarunbota. Viņas uzdevums ir palīdzēt klientiem rast atbildes uz neskaidriem jautājumiem jebkurā diennaktis laikā gan LAD mājaslapā, gan e-portālā.

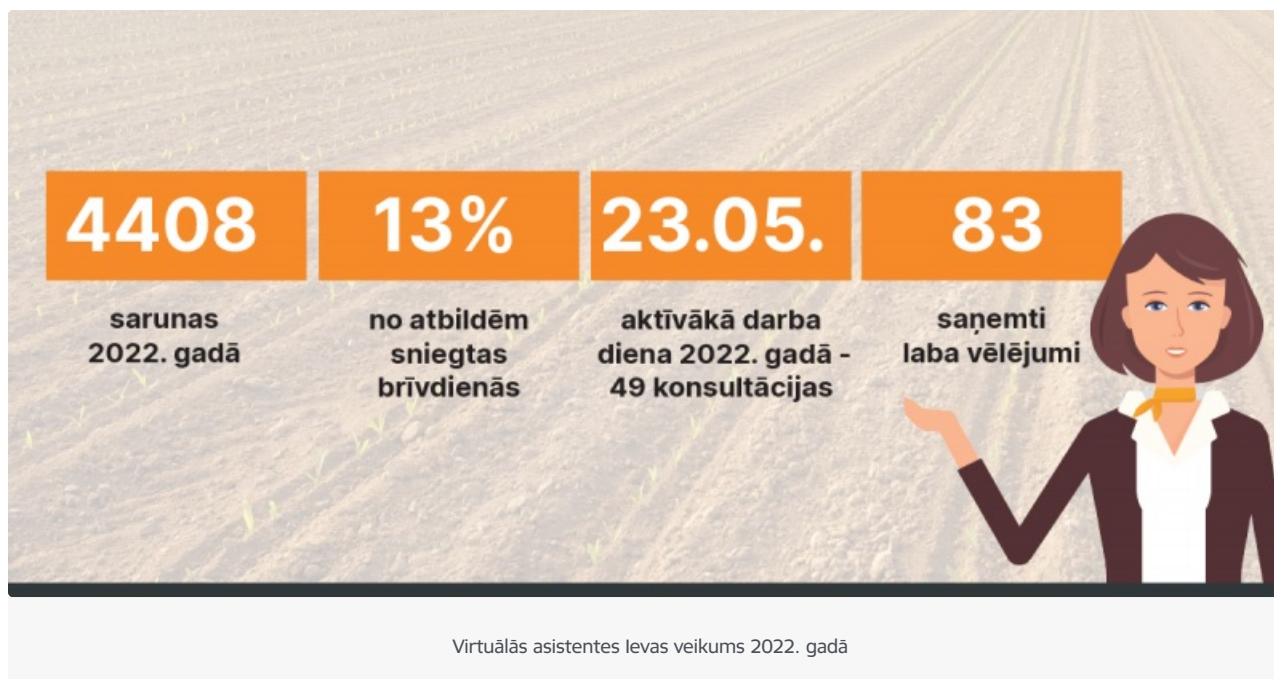
Sarunbots ir izveidots Kultūras informācijas sistēmu centra (KISC) un Tildes kopīgi radītajā [platformā Hugo.lv](https://platforma.hugo.lv), kas ES kontekstā ir unikāla valsts pārvaldes valodas tehnoloģiju platforma. Ikdienā virtuālā asistenta darbība tiek nodrošināta ar KISC atbalstu, taču sarežģītāku integrāciju un funkciju attīstīšanā tiek piesaistīta Tildes komanda.

Sarunbota sākotnējā izveides procesā radās bažas — ja iestāde sniedz 135+ pakalpojumus un saņem daudz specifisku jautājumu, kā to visu iemācīt levai? Kristīne Ilgaža, LAD sabiedrisko attiecību vadītāja, atzīst, ka “izdošanās stāsta pamatā ir levas uztveršana par reālu personu un kolēģi — jādod noteiktas zināšanas, iecietīgi jāizturas, taču jābūt arī pietiekami stingram”.



## Visa pamatā — “iekāpšana klienta korpēs”

Virtuālās asistentes apmācīšanai sākotnēji tika izmantoti LAD klientu biežāk uzdotie jautājumi. Taču, tā kā LAD sniegto pakalpojumu un informācijas apjoms ir ļoti liels un mainīgs, ikdienā virtuālo asistenti levu pastāvīgi apmāca un pilnveido LAD sarunbota trenere, attīstot dažādas tēmas un papildinot sarunbota zināšanu bāzi. Lai to darītu, trenere izmanto levas neatbildētos jautājumus, mājaslapas aktualitātes, klientu konsultantu saņemtos jautājumus, kā arī smeļas iedvesmu sociālajos tīklos — vietās, kur ikdienā klients sazinās ar iestādi.



Arī sarunbota personība ir ne mazāk svarīga. Jau virtuālās asistentes izveides sākumposmā tika definēts tās tēls, komunikācijas stils un valoda, piemēram, kāda ir uzrunas forma, lietotie saīsinājumi un specifiskie termini. Ļoti būtiski, lai sarunbots neatbildētu klientiem ar normatīvo aktu un likumu citātiem, bet gan izmantotu cilvēkam viegli saprotamu valodu.

Kristīne Ilgaža, LAD sabiedrisko attiecību vadītāja: *"Vairāk nekā 4000 mērķtiecīgas sarunas ar virtuālu klientu apkalpotāju (sarunbotu) gada laikā — tas var šķist gan daudz, gan maz. LAD uzskata, ka tas ir daudz, jo virtuālais asistents palīdz apkalpot klientus, kuriem ir vienkāršāki jautājumi, savukārt tajā laikā LAD darbinieki var skaidrot informāciju klientiem sarežģītākos gadījumos. Mācījām sarunbotu IEVA, un mācījāmies arī paši.*

*Šo pāris gadu laikā redzam, ka klienti arī pierod aizvien vairāk un vairs tik ļoti "nespēlējas" sarunu laikā ar IEVU, bet uzdod nopietnus jautājumus. Mūsu virtuālā asistente paliek aizvien gudrāka, tāpēc gribam IEVU iesaistīt arī citos darbos, piemēram, kā iemācīt palīdzēt klientiem pieslēgties LAD e-portālam un veikt izmaiņas klientu datos. Un šis ir tikai viens no piemēriem."*

## levas prasmes tiek attīstītas vēl plašāk

Nākamie virzieni levas attīstībā ir spēja personalizēt sarunu un iespējot balss atpazīšanu. Sarunas personalizēšana nozīmē klientu identificēšanu, tādējādi ļaujot levai risināt fokusētus jautājumus, kas iesaista konkrētās personas datus. Savukārt balss atpazīšana ļautu gan klientiem sazināties ar levu, izmantojot balsi, gan arī LAD darbiniekiem izbraukumos pie klientiem fiksēt savus novērojumus, diktējot tekstu un automātiski to transkribējot.

leva sevi ir pierādījusi kā vērtīgu atbalstu klientiem, gan asistējot vispārīgos jautājumos caur mājaslapu, gan e-portālā, sniedzot specifiskas atbildes par to, kā un kur pieteikties LAD sniegtajiem atbalstiem. levas un citu valsts institūciju sarunbotu lietojuma statistika norāda, ka arvien plašākas sabiedrības grupas ir gatavas izmantot digitālos risinājumus, ko piedāvā valsts iestādes.

Autors: Tilde

<https://www.lad.gov.lv/lv/jaunums/ieva-lauku-atbalsta-dienesta-virtuala-asistente>