**E-usługi pomocne w załatwianiu spraw urzędowych.**

Zakres e-usług w projekcie:

1. Chatbot z AI
2. Voicebot z AI
3. Dostosowanie do wymagań WCAG 2.1 AI

Usługa dotycząca zaprogramowania i wdrożenia chatbota, który ma przeprowadzić użytkownika/klienta pomagając mu w poruszaniu się po złożonych informacjach, skomplikowanych przepisach, tak aby ostatecznie uzyskać dostęp do interesującej go usługi publicznej. Wymagana jest automatyzacja procesów obsługi klienta, podnosząca poziom „dojrzałości” świadczonych obecnie usług na stronie Biuletynu Informacji Publicznej Miasta Poznania/www.poznan.pl.

Chatbot Artifical Intelligence (AI) umożliwi sprawne załatwienie sprawy lub szybkie znalezienie odpowiedzi na żądane pytanie – bez potrzeby angażowania konsultantów, w rezultacie poprawiając efektywność administracji Urzędu Miasta Poznania poprzez między innymi automatyzację obsługi powtarzalnych procesów i zapytań.

Wykorzystując nowoczesne możliwości sztucznej inteligencji (SI/AI) oraz uczenia maszynowego/ machine learning (UM/ML) chatbot AI zapewni realne korzyści operacyjne.

Zakłada się przygotowanie dwóch chatbotów dla stron www:

* www.poznan.pl,
* www.bip.poznan.pl.

Chatboty mają posiadać zdefiniowane obszary spraw do obsłużenia. Chatboty osadzone na dwóch ww. stronach muszą mieć wbudowany mechanizm przekierowywania między sobą zapytań niezdefiniowanych dla chatbota, od którego rozpoczął interakcję użytkownik. To oznacza, że w przypadku, kiedy chatbot strony poznan.pl nie znajdzie odpowiedzi na tej stronie skieruje zapytanie do chatbota na bip.poznan.pl

Funkcjonowanie chatbota będzie oparte o tekst pisany - dialog, w którym użytkownik będzie zadawał pytania i uzyskiwał odpowiedzi pisane. Odpowiedzi mogą być uzupełniane linkami do miejsca/źródła skąd pobrana została informacja do wyświetlenia. Chatbot na podstawie kontekstu rozmowy będzie nawigował użytkownika po stronie: <https://bip.poznan.pl> i znajdował stronę dotyczącą sprawy, którą chce załatwić użytkownik. Będzie podawać link do strony, opisując procedurę załatwienia sprawy. Wyświetli załączniki istotne dla znalezionej sprawy i przeprowadzi klienta przez proces uzupełnienia dokumentów. W przypadku załączników, które nie spełniają standardu WCAG 2.1 wdrożony zostanie automatyczny proces ich przetwarzania do standardu zgodnego z dostępnością cyfrową. Automatyczne dostosowywanie dokumentów/załączników do WCAG 2.1 jest usługą potrzebną do tego, aby załączniki zwracane przez chatbota miały postać dostępną dla osób z niepełnosprawnościami, a tym samym – żeby cała usługa chatbota spełniała wymogi dostępności. W przypadku braku przepuszczenia załączników przez system automatycznego dostosowywania, mogłyby one zostać zwrócone w postaci niedającej się odczytać przez osoby niewidome i słabowidzące*.*

Zostanie uwzględniona również w funkcjonalności chatbota możliwość automatycznego umówienia wizyty w urzędzie na prośbę klienta. Projekt zakłada integrację z kalendarzem wizyt. W tym przypadku, gdy klient nie załatwi sprawy elektronicznie, to chatbot zaproponuje konkretne terminy i umówi wizytę. Szczególnie ważną funkcjonalnością chatbota będzie umożliwienie klientowi znalezienia oferty pracy oraz wypełnianie formularza zgłoszenia cv, które obecnie są publikowane na stronie: <https://bip.poznan.pl/bip/oferty-pracy/urzad-miasta-poznania/> i <https://bip.poznan.pl/bip/oferty-pracy/miejskie-jednostki-organizacyjne/>

Formularz CV trafia automatycznie do bazy rekrutacyjnej obsługiwanej prze UMP i niektórych Miejskich Jednostek Organizacyjnych.

Kolejnym założeniem projektu jest możliwość udzielenia poprzez chatbota odpowiedzi na temat już rozpoczętej i prowadzonej w urzędzie sprawy urzędowej → tj. zaprezentowanie jej statusu. Użytkownik podaje numer sprawy urzędowej, a chatbot zwraca informacje na jakim etapie rozpatrywania jest jego sprawa zdefiniowana pod tym numerem.

W przypadku gdy chatbot nie jest w stanie zdefiniować tematyki zapytania użytkownika i rozwiązać sprawy, poprowadzi użytkownika przez wypełnienie formularza kontaktowego (pytanie o adres email, rodzaj sprawy i wiadomość), podpowie również numery telefonów kontaktowych.

W ramach usługi należy przygotować funkcjonalności odczytywania głosowego tekstu wyświetlanego w okienku chatbota przez automat głosowy. Szczególnie istotna usługa w kontekście osób niepełnosprawnych i osób starszych (dostępność cyfrowa). Usługa w języku polskim + inny język europejski.

Voiceboty wykorzystują najnowszą generację modeli semantycznych – transformery poprzez wykorzystanie najnowszych modeli językowych, które pozwalają zredukować czas obsługi.

Zakres/wymagania oferowanej usługi:

* przygotowanie dedykowanego oprogramowania - model SaaS
* wykorzystanie AI
* wykorzystanie najnowszych generacji modeli semantycznych – transformery
* wykorzystanie najnowszych modeli językowych
* user-friendly; nowoczesny wygląd, dostosowane do stron Miasta
* otwarty model na rozwój
* dashboard umożliwiający łatwą konfigurację chatbota i rozszerzanie scenariuszy rozmów oraz analizę rozmów historycznych i tworzenie podsumowań statystycznych
* wdrożenie i konfiguracja produktu w środowisku wskazanych wyżej stron
* uruchomienie API do usług w BIP-ie
* wskazanie usługi, która automatycznie przetworzy załączniki w BIP do standardu WCAG 2.1
* integracja ww. usługi z BIP Miasta Poznania
* wsparcie techniczne.

Szacowana wartość projektu: ok. 867 000 zł.