VYUŽITÍ AI V RÁMCI KLIENTSKÉ PODPORY

Vzdělávací cíle (Learning Objective)

Cílem vzdělávacího kurzu je:

- Definovat klíčové kroky workflow pro přijímání, třídění a řešení požadavků s využitím AI v kontextu veřejné správy.
- Aplikovat pravidla kategorizace a prioritizace požadavků a navrhnout štítkovací schéma pro konkrétní oddělení.
- Vytvořit a upravit sadu šablon/FAQ v úředním stylu s důrazem na srozumitelnost pro občany.
- Implementovat kontrolní checklist pro ověření kvality výstupů AI, včetně detekce halucinací a ochrany citlivých údajů.
- Navrhnout pravidla integrace AI agentů do helpdesku včetně eskalačních kritérií a monitorovacích metrik.

Výsledky učení (Learning Outcomes)

Po absolvování kurzu bude student schopen:

- Popsat kompletní workflow zpracování požadavků v helpdesku s využitím AI (příjem → třídění → řešení → uzavření).
- Navrhnout a aplikovat strategii štítkování a prioritizace pro 5 nejčastějších typů požadavků v konkrétním oddělení.
- Vytvořit tři konkrétní šablony odpovědí/FAQ pro běžné situace a upravit je do úředního, srozumitelného jazyka.
- Provést kontrolu kvality AI výstupů na konkrétním příkladu, identifikovat halucinace a navrhnout nápravná opatření.
- Navrhnout pilotní plán integrace AI agenta do existujícího helpdesku včetně metrik úspěšnosti (SLA, CT, spokojenost občanů).