

NÁVRH JEDNODUCHÉHO AI AGENTA PRO HELPDESK

Tento agent je navržen jako asistent operátora – nepracuje autonomně. Každý výstup kontroluje a schvaluje člověk. Šablona je záměrně jednoduchá, aby ji bylo možné nasadit bez IT vývoje.

Přehled agenta

Název agenta	HelpDesk Asistent (interní pracovní název)
Typ	Asistivní AI agent (non-autonomní)
Primární uživatel	Operátor helpdesku (Jana)
Garant nasazení	Projektový manažer (Tomáš)
Rozsah agendy	Informační dotazy, technické problémy, doplňující dotazy (P3–P4)
Výjimky	Stížnosti, individuální posouzení, právní výklady – MIMO rozsah agenta
AI nástroj	[doplňte dle interní volby – např. Microsoft Copilot, vlastní LLM]
Verze šablony	v1.0 – přizpůsobte dle pilotu

Workflow agenta (krok za krokem)

Krok 1: Příjem ticketu

- Operátor anonymizuje vstup: odstraní jméno, rodné číslo, číslo dokladu a další osobní identifikátory.
- Anonymizovaný text ticketu zkopíruje do AI nástroje.

Krok 2: Shrnutí dotazu (AI)

- AI vytvoří interní shrnutí do 2–3 vět.
- AI navrhne, jaké informace případně chybí (pokud dotaz není kompletní).
- Operátor shrnutí zkontroluje a opraví, pokud AI porozuměla špatně.

Krok 3: Kategorizace a priorita (AI + kontrola)

- AI navrhne kategorii a štítky ze schváleného seznamu.
- AI navrhne prioritu (P1–P4) podle definovaných pravidel.
- Operátor potvrdí nebo opraví – u hraničních případů rozhoduje vždy člověk.



NÁVRH JEDNODUCHÉHO AI AGENTA PRO HELPDESK

Tento agent je navržen jako asistent operátora – nepracuje autonomně. Každý výstup kontroluje a schvaluje člověk. Šablona je záměrně jednoduchá, aby ji bylo možné nasadit bez IT vývoje.

Krok 4: Návrh odpovědi (AI)

- AI připraví draft odpovědi podle schválené šablony pro danou kategorii.
- Operátor věcně ověří správnost (fakta, lhůty, postupy).
- Pokud je odpověď věcně správná, AI ji přepíše do srozumitelného jazyka.

Krok 5: Kontrola kvality

- **H** - Halucinace: není v odpovědi tvrzení, které nemám ověřené?
- **A** - Aktivní a srozumitelný jazyk: ví občan, co má udělat jako další krok?
- **L** - Lidská rozhodnutí: nezní odpověď jako rozhodnutí tam, kde rozhoduje úřad v řízení?
- **O** - Osobní údaje: neobsahuje odpověď zbytečné citlivé údaje nebo jejich domněnky?

Krok 6: Odeslání a uzavření (člověk)

- Operátor odešle odpověď pod svým jménem (nebo jménem odboru).
- Zaznamená: AI použita = ANO, schválil = [jméno].
- AI navrhne, zda je případ vhodný pro FAQ nebo znalostní bázi.

Promptové šablony pro agenta

Pro každý krok připravte systémový prompt. Níže jsou vzorové formulace:

Prompt – Shrnutí dotazu

Jsi asistent operátora veřejného helpdesku. Dostaneš anonymizovaný text ticketu. Vytvoř interní shrnutí do 2–3 vět: o co občan žádá, co je jádrem dotazu a zda chybí nějaká informace nutná k odpovědi. Nepřidávej hodnocení ani informace mimo text.

Prompt – Návrh kategorie a priority

Na základě shrnutí ticketu navrhní kategorii ze seznamu: [Informační dotaz / Technický problém / Stížnost / Individuální posouzení / Zpětná vazba]. Navrhní prioritu P1–P4 podle pravidel: P1 = dopad na více lidí nebo systémový výpadek, P2 = stížnost nebo blížící se lhůta, P3 = standardní dotaz, P4 = zpětná vazba. Odpověz ve formátu: Kategorie: [X] | Priorita: [Y] | Zdůvodnění: [1 věta].

Prompt – Návrh odpovědi

Jsi asistent operátora veřejného helpdesku. Dostaneš anonymizované shrnutí dotazu a věcně ověřené fakty od operátora. Připrav draft odpovědi v češtině: přátelský a formální tón, bez úředního žargonu, max. 150 slov. Struktura: 1) potvrď přijetí, 2) věcná odpověď nebo kroky, 3) nabídni další krok nebo kontakt. Nerozhoduj – informuj. Pokud jsou informace neúplné, navrhní doplňující otázku místo odpovědi.



NÁVRH JEDNODUCHÉHO AI AGENTA PRO HELPDESK

Tento agent je navržen jako asistent operátora – nepracuje autonomně. Každý výstup kontroluje a schvaluje člověk. Šablona je záměrně jednoduchá, aby ji bylo možné nasadit bez IT vývoje.

Bezpečnostní pravidla (non-negotiable)

- Agent nikdy neposílá odpověď občanovi bez schválení operátorem.
- Do AI nástroje vstupují pouze anonymizovaná data – žádné jméno, RČ, číslo dokladu.
- Agent nepracuje na stížnostech, individuálním posouzení ani právním výkladu.
- Každé použití AI je zaznamenáno v ticketu (auditní stopa).
- Při nejistotě agent navrhne eskalaci, nezdůrazňuje ji jako chybu operátora.

Než agenta spustíte v ostrém provozu

1. Otestujte prompty na min. 20 historických ticketech.
2. Sjednoťte seznam kategorií a štítků (viz Šablona kategorizace).
3. Proškolte operátory v HALO checklistu.
4. Nastavte metriky a spustte pilot nejdříve na P3 ticketech.

