



MESTO NITRA

Materiál na rokovanie Mestského zastupiteľstva v Nitre

Predkladateľ:	Horák Martin, prednosta MsÚ v Nitre
Číslo materiálu:	1011/2025
Názov materiálu:	Informatívna správa o zámere realizácie projektu „Zavedenie AI hlasového asistenta pre verejnosť a oblasť parkovacej politiky“.
Spracovateľ:	PhDr. Martina Bachnová, poverená vedením Kancelárie riadenia projektov
Napísal:	PhDr. Martina Bachnová, poverená vedením Kancelárie riadenia projektov
Prizvať:	-
Dátum rokovania MZ:	18.9.2025
Dátum vyhotovenia:	01.9.2025

Návrh na uznesenie:	„na osobitnej strane“
----------------------------	-----------------------

Podpis predkladateľa:	
------------------------------	--

Návrh na uznesenie:

Mestské zastupiteľstvo v Nitre

p r e r o k o v a l o

Informatívnu správu o zámere realizácie projektu „Zavedenie AI hlasového asistenta pre verejnosť a oblasť parkovacej politiky”

b e r i e n a v e d o m i e

Informatívnu správu o zámere realizácie projektu „Zavedenie AI hlasového asistenta pre verejnosť a oblasť parkovacej politiky”

o d p o r ú č a

primátorovi mesta Nitra

zabezpečiť prostredníctvom Odboru ekonomiky a rozpočtu, návrh na vyčlenenie finančných prostriedkov vo výške 8 979 €

Informatívna správa o projekte „Zavedenie AI hlasového asistenta pre verejnosť a oblasť parkovacej politiky”

Cieľom projektu je implementácia pilotného projektu v podobe hlasového AI agenta, ktorý bude spracovávať opakujúce sa otázky občanov týkajúce sa parkovacej politiky a znižovať zaťaženie zamestnancov mestského úradu na infolinke.

AI agent umožní zefektívniť fungovanie úradu Nitra automatizovaním komunikácie, čím sa uvoľnia kapacity zamestnancov.

AI agent bude fungovať prostredníctvom telefónnej linky dostupnej 24 hodín denne, čo umožní obyvateľom rýchlo a jednoducho získať odpovede na najčastejšie otázky. Pilotný projekt je prvým krokom v širšej vízii digitálnej transformácie mesta, ktorá bude zahŕňať automatizáciu komunikácie a ďalších procesov v budúcnosti.

V I. etape zavádzania regulácie parkovacej politiky v meste Nitra od 1.3.2025 **bolo denne vyčlenených 4-5 zamestnancov z Odboru dopravy pre priamu podporu vybavovania kariet a v priestoroch TIC sa plne obsluhovali 3 telefonické linky.**

Ciele pilotného projektu

Zníženie zaťaženia pracovníkov úradu

- AI agent bude odpovedať na otázky týkajúce sa parkovacej politiky, čím uvoľní kapacity zamestnancov na iné dôležité úlohy.

Zvýšená dostupnosť informácií pre občanov

- Občania môžu získať odpovede 24 hodín denne, čo zlepší ich skúsenosti s mestským úradom.

Zníženie zaťaženia zamestnancov

- Odbremenenie 95% telefonátov, ktoré je možné odpovedať na základe statických dát dodaných mestom.
- Na základe komunikácie a odhadov štatistík, by táto aktivita vedela znížiť zaťaženie zamestnancov úradu o 30-50%.

Zvýšenie efektivity práce zamestnancov

- Zjednodušením bežných otázok a odpovedí sa zamestnanci môžu sústrediť na zložitejšie a špecifické požiadavky občanov.

Popis riešenia

Počas pilotného projektu bude AI agent odpovedať na najčastejšie otázky občanov týkajúce sa parkovacej politiky mesta Nitra, konkrétne na základe statických dát z VZN, ktoré je definované. Tento systém bude fungovať cez telefón, čím sa občanom poskytne rýchla a efektívna forma komunikácie.

Technológia

- Hlasová interakcia: AI agent bude používať hlasový výstup a rozpoznávanie reči, čím zabezpečí prirodzenú interakciu cez telefón, aby občania mohli jednoducho a efektívne komunikovať s mestom.
- Rozpoznávanie reči: AI agent bude schopný rozpoznať a spracovať väčšinu bežných otázok týkajúcich sa parkovacej politiky.
- Prirodzená komunikácia: Komunikácia s ním je prirodzená, podobne ako v medziľudskej interakcii.
- Statické dáta: Počas pilotného projektu nebude prepojenie na interné systémy
- Pripojenie k virtuálnemu telefónnemu číslu: AI agent bude schopný prijať telefonické hovory na určenom čísle (mobilné číslo / pevná linka / toll free číslo - 0800).

Funkcie AI Agentu

- Rýchle odpovede na FAQ: AI agent bude schopný poskytnúť odpovede na najbežnejšie otázky týkajúce sa parkovacej politiky podľa poskytnutých dát.
- Prepojenie na živého agenta: Ak AI agent nedokáže poskytnúť odpoveď, automaticky prepojí volajúceho na živého pracovníka.
- Zber dát a analýza: Všetky interakcie s AI agentom budú zaznamenávané a analyzované na vylepšenie systému v budúcnosti.

Plán implementácie

Navrhujeme následný časový rámec realizácie Pilotného projektu (plán nie je striktný, závisí od rýchlosti komunikácie a pripomienok zo strany Mesta)

Príprava podkladov (14 - 21 dní) – Zber informácií, dodanie VZN, definovanie najčastejších otázok a odpovedí.

Vytvorenie AI agenta (14 dní) – Príprava hlasového modelu, návrh konverzačných tokov.

Interné testovanie a úpravy (14-21 dní) – Testovacie volania, revízia odpovedí, zapracovanie pripomienok.

Spustenie do pilotnej prevádzky (1 deň) a následný monitoring (30 dní) – Telefónne číslo v ostrej prevádzke.

CELKOVÁ DOBA IMPLEMENTÁCIE: cca 43-57 dní + 7 dní rezerva

Položka	Cena (bez DPH)
Implementácia a nastavenie - Návrh, konfigurácia a tréning hlasového AI agenta - Testovanie a spustenie - Virtuálne telefónne číslo na obdobie 12 mesiacov - Školenie interného tímu prostredníctvom workshopu - 4 hodiny na mieste alebo online - Príprava základného manuálu pre interné účely - Reporting - dashboard s dátami z hovorov, prepisom, vyhodnotením a analytikou prispôsobenou vašim dátam	4,900 €
Servis Technická podpora a zákaznícka podpora - 2 mandays	1,200 €
Cena za minútu - AI tokeny (prevoz AI pred, počas a po telefonáte) - Generovanie hlasu vo vysokej kvalite počas telefonátu - Telefonovanie - minutáž u operátora - Nahrávanie hovorov - Prevádzka nášho servisu napojeného na vašu infra - získanie a ukladanie dát do CRM, atď - Post-processing každého hovoru - AI vyhodnotenie kvality, insights a analytiky - Monitorovanie - aktívne sledovanie infraštruktúry - Správa agenta - v prípade akútnych problémov rýchle riešenie pre zachovanie chodu agenta - Odhadovaný počet minút telefonátov: 2,400 min	0.5 €
Total (pri prevolaní odhadovaného počtu 2,400 minút)	7,300 €