



Objednávka č.	: 2025301374	DODAVATEL
---------------	--------------	--

Na základě výběru dodavatele k VZ – „Integrace AI pro e-mailovou komunikaci Call centra a Návrhu řešení a cenové nabídky ze dne 23.10.2025 u Vás objednááme vyřešení napojení emailové komunikace call centra na prostředí AI a zajištění podpory řešení emailových požadavků přes AI.

Navrhané řešení:

Před samotným příchodem klientských emailů od aplikace call centra dojde v modifikaci emailové zprávy, tj. náhrady zdrojové emailové adresy noreply@jprpsv.cz za adresu doručenou z web. Formuláře, nyní je v těle emailu.

Následné napojení k AI MPSV/ÚP přes REST API bude provedena analýza obsahu emailu a pomocí AI bude předpřipravena odpověď.

V dalším kroku bude klientský email doručen ke zpracování pracovníkům call centra s již předpřipravenou odpovědí od AI. Pracovník call centra provede kontrolu/případně úpravu odpovědi a odesílá odpověď klientovi z prostředí agentské aplikace. Po odeslání odpovědi pracovník call centra provede hodnocení pomocí wrap-up reason (jako dosud), tato informace bude standardně předávána do Kafka s dohodnutými identifikátory. Dojde-li pracovníkem call centra k úpravě obsahu emailu/předpřipravené odpovědi, bude původní i upravený obsah emailu předán s identifikátorem přes rozhraní Kafka pro případné učení a update knowledge base AI.

Výhody:

- Vyřešení aktuálních potřeb call centra ÚP pro rychlé zpracování emailových dotazů klientů bez nutnosti současného manuálního kopírování odpovědí z chatbota
- Plná historie komunikace identifikovatelná v reportingu CC
- Stávající platforma Call Centra (Mitel) bude zachována, nebude tedy zmařena investice stávajících licencí/není nutné žádné licence měnit/kupovat.
- Reporting přes Kafka

Termín dodání: 21 pracovních dní od objednání a splnění požadavků na součinnost

Celková cena objednávky bez DPH činí: Kč 490 000,-

Celková cena objednávky včetně DPH: Kč 592 900,-

Tato cena objednávky je limitní a nemůže být překročena.

Povoleno

Razítko úřadu

Objednávající

Dodávající