



Úřad práce ČR

Virtuální asistentka Eva

Únor 2026

Linda Kantorová, Václav Koudele
Úřad práce ČR – Generální ředitelství, Microsoft

Virtuální asistentka Eva

Virtuální asistentka Eva je AI, se kterou se klienti setkají při hovoru na call centrum Úřadu práce ČR a na webových stránkách Úřadu práce ČR.

NÁRŮST POTŘEBY KOMUNIKACE

- Telefonáty, e-maily
- Nevyváženost ve časech dne
- DSSP + kapacity
- Stížnosti
- Frustrace, přetíženost

TRENDY A ADAPTACE ONLINE

- Self-service
- Webové stránky + chatbot
- Klientská zóna Jenda
- Mobilní aplikace
- IVR => voicebot

Přístup k AI



IDENTIFIKACE A KLASIFIKACE SCÉNÁŘŮ

- Náročnost
- Očekávané přínosy



STÁTNÍ SPRÁVA

- Specifika
- Očekávání a potřeby občanů v 21. století



„THINK BIG – ACT SMALL“

- PoC a MVP = přínosy a realizace
- Rozvoj „lessons learned“ a zpětná

Digitální transformace MPSV



CÍLE

- ✓ Spokojený občan
- ✓ Snížení manuálních činností
- ✓ Digitální propozice
- ✓ Dostupnost služeb
- ✓ Firemní kultura

PRIORITY

- ★ Digitalizace pro klienta
- ★ Strategie Úřadu práce
- ★ Efektivní úřad
- ★ Data úřadu
- ★ Provoz a bezpečnost

Přístup MPSV k AI a digitální transformaci

1 INOVACE

Jedná se o inovativní případy užití s použitím moderních technologií (LLM, rozpoznávání obrazu atd.)

2 RIZIKA

Vysoké riziko neúspěchu nebo chyb v implementaci, pokud nemáte správné nastavení očekávání, v odhadech pracnosti atd.

3 Jak jsme pomohli s realizací? PROGRAM ECIF

Zaměřený na adopci nových technologií a jejich optimální využití.

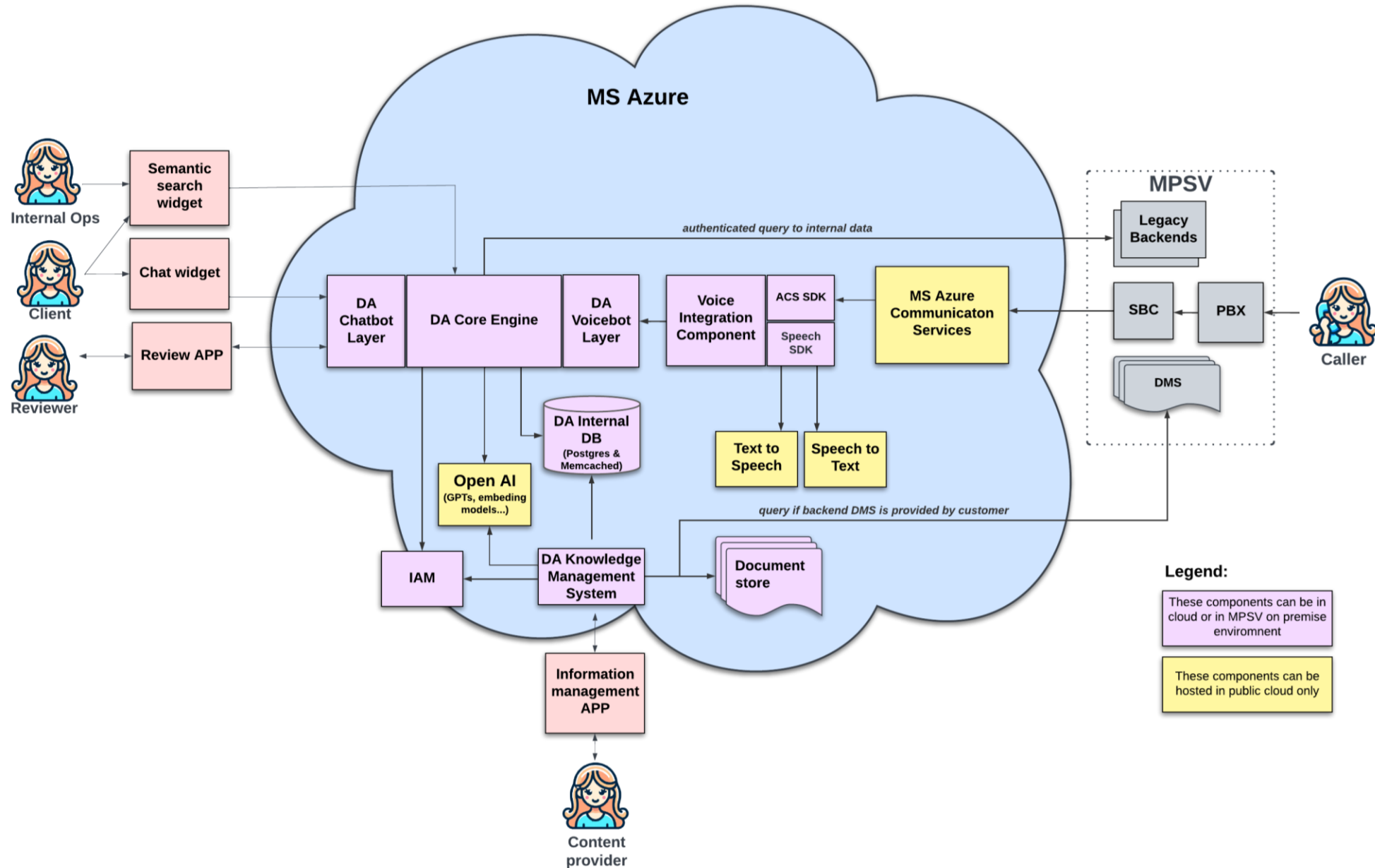
= vyzkoušet technologie při reálném nasazení v interním prostředí MPSV / ÚP.

= minimalizace rizik neefektivně vynaložených nákladů v případě neúspěchu.

= přístup k expertům, kteří pomohou v případě problémů.



Architektura Evy v 1.0 - detail



Postup implementace

NEJVĚTŠÍ TECHNICKÉ VÝZVY

- **Bezpečné** a robustní
- Konstantní výkon, ne sdílené cloudové služby – **latence**.
- **Soulad** s legislativou

JAK SE IMPLEMENTOVALO

- PoC
- Provoz
- Inovace

Postup implementace

- 1 Asistovaný chatbot
- 2 Autonomní chatbot
- 3 Voicebot + zpětná vazba
- 4 Autonomní chatbot a voicebot



Rizika a jejich mitigace

Očekávání klientů

Krise důvěry vůči AI	Analýza sentimentu, verbatimů Adopce technologie
Promptování	Průzkum výchozí situace (srozumitelnost, zodpovězení otázek)
Úřednický jazyk	Copywriting / easy to read
Individuální informace	Autentizovaný bot
Edge cases	Poradenství operátorů

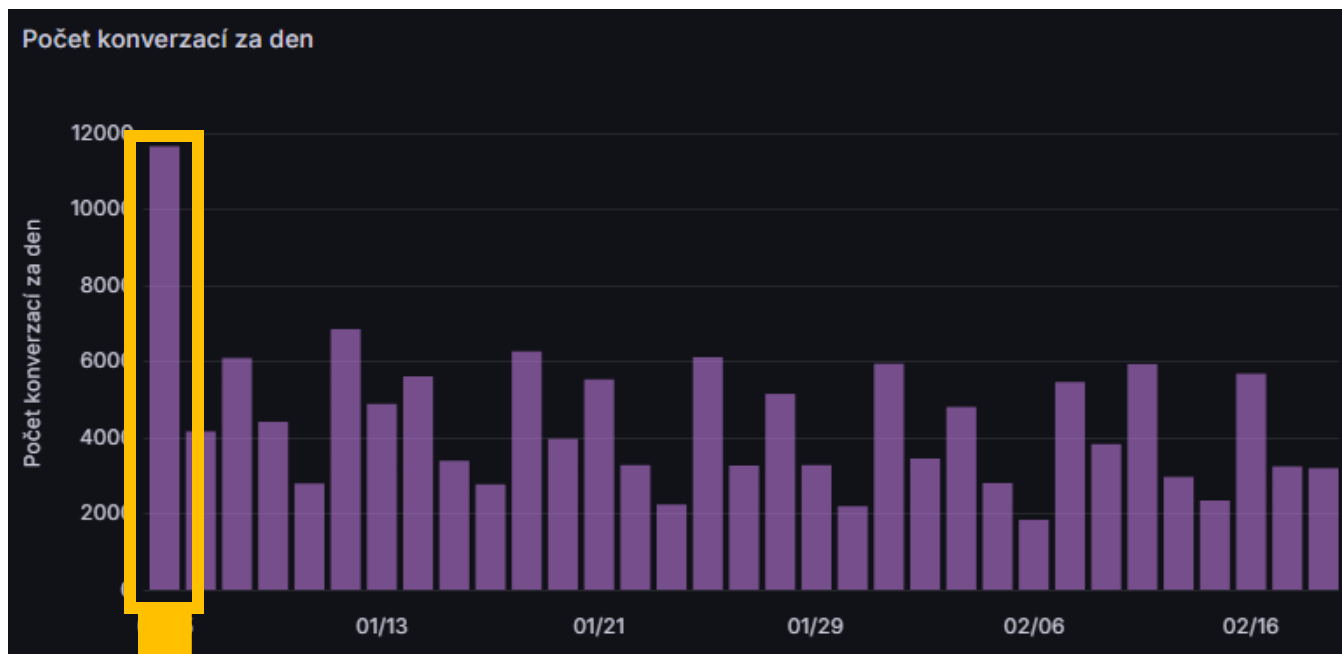
Rizika a jejich mitigace

Očekávání zaměstnanců

„Hype“ kolem AI	Interní komunikace vůči celé struktuře instituce
Džungle internetu	Vytvoření knowledge base
Kapacity a kompetence	Vlastníci a podpůrný tým

VÝSLEDKY

Práce virtuální asistentky Evy



4 342 / den

6 008 / dlouhé dny

90 % hovorů AI

= zkvalitnění služby pro občany

= rutinní dotazy odbavovány AI

= šetří kapacity operátorů

Zvládnutý peak hovorů

cca **12 000 hovorů / den**

Porovnání situace na call centru (leden, únor)

2025



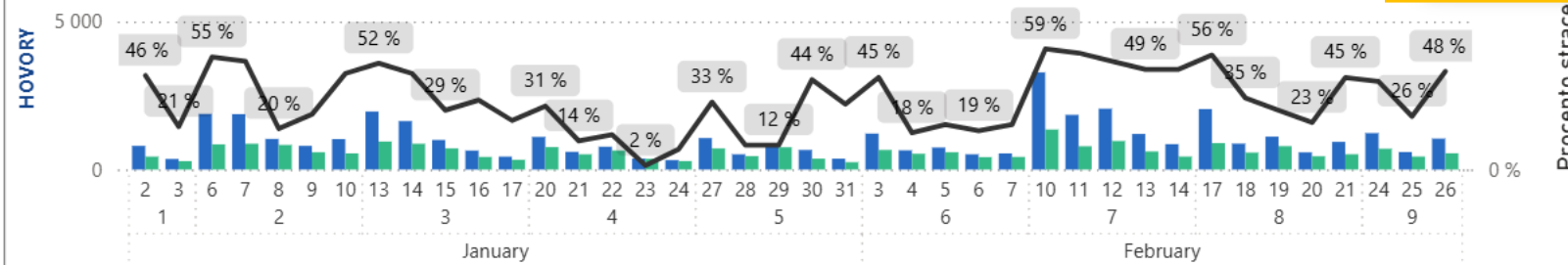
353 380



39 %

POČET HOVORŮ PODLE ČASU

● Počet všech přijatých ● Počet všech zodpovězených ● Procento stracených hovorů



PROCENTO STRACENÝCH HOVORŮ
39 %

2026



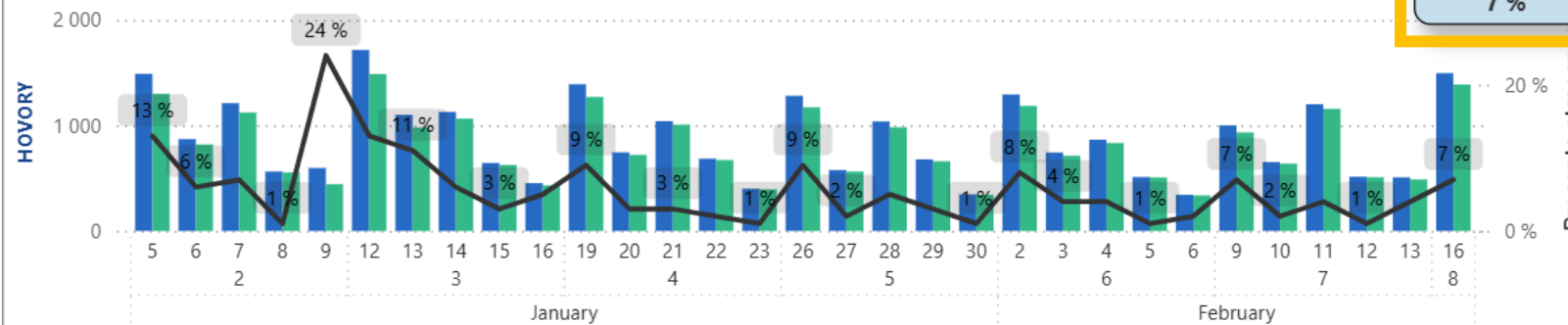
164 465



7 %

POČET HOVORŮ PODLE ČASU

● Počet všech přijatých ● Počet všech zodpovězených ● Procento stracených hovorů



PROCENTO STRACENÝCH HOVORŮ
7 %

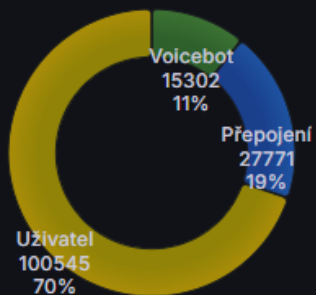


Rozložení hovorů v týdnu a vyřízení hovorů

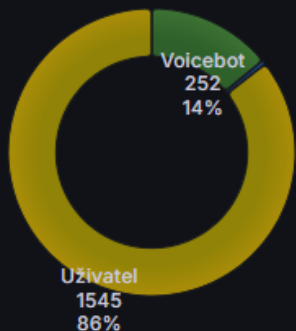


Jak si klienti s VA Evou povídají

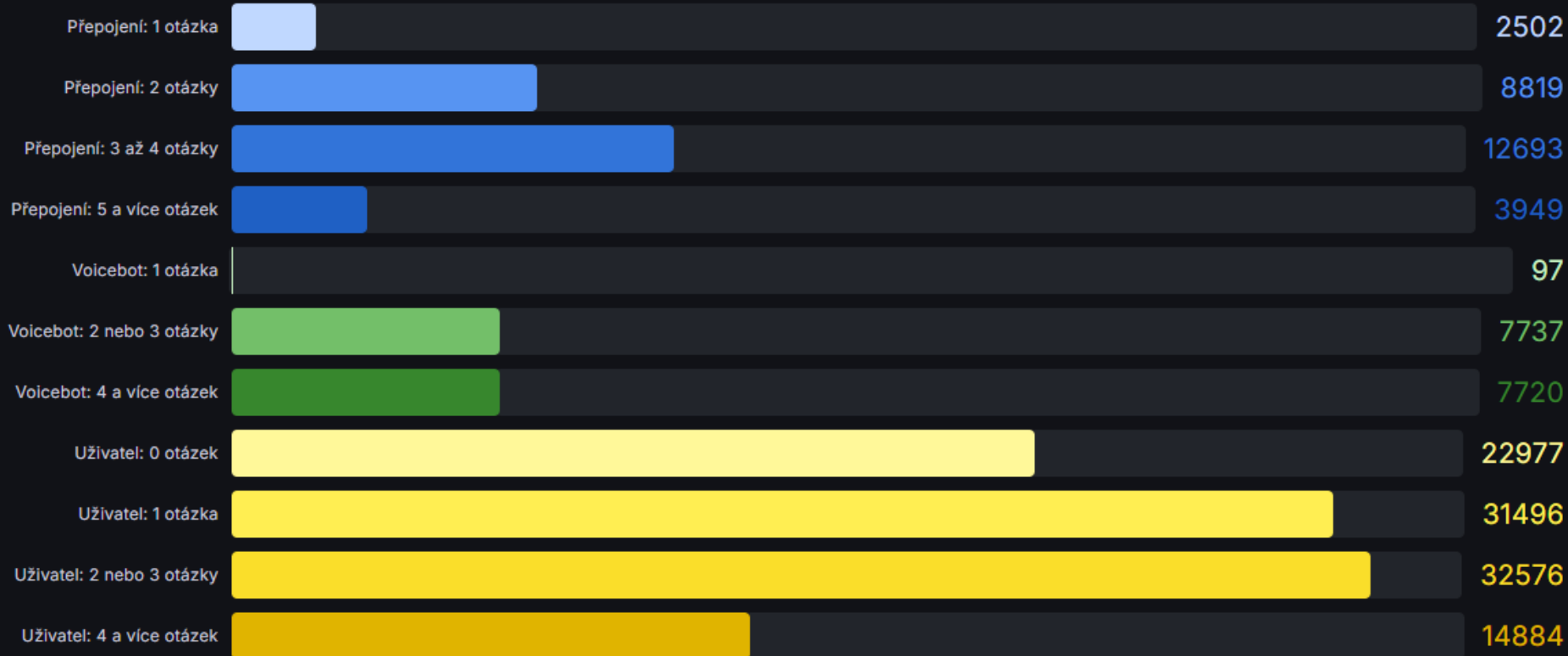
Ukončení hovorů: v pracovní době call centra



Ukončení hovorů: mimo pracovní dobu call centra



Počtu otázek klienta dle způsobu ukončení ⓘ



Pojďme to vyzkoušet

+420 800 77 99 00



CO JE TO SUPERDÁVKA A KOHO SE TÝKÁ?

(schopnost shrnout komplexní téma)

KDY MI PŘIJDOU PENÍZE NA ÚČET?

(praktická, často kladená otázka)

JAK ZJISTÍM STAV SVOJÍ ŽÁDOSTI?

(demonstruje práci s typickým dotazem klientů)

CO KDYŽ SE U MĚ NĚCO ZMĚNÍ?

(ukazuje, že zvládá i procesní povinnosti)



Lessons learned



VLASTNIT

- Silný **produktový vlastník** (CX, UX) a **stakeholderi**.
- **Knowledge base:**
 - věcné znalostí (zákon, metodika ÚP),
 - znalosti klientů (co klienta zajímá)
 - schopnost jednoznačně formulovat.



ZLEPŠOVAT

- Kontinuální **sběr a analýza zpětné vazby**.
- **Predikce témat** (PR+MarCom, Wrap-up reasons CC, stížnosti, Community Management...)
- Komunikační kanály – strategie (co kde říkáme s jakou mírou detailu).



STÁTNÍ SPRÁVA

- **Jít cestou** menších postupných kroků, vedoucích k výsledku.
- **Stigma** „úřadů“.
- **Transformace** a změny.
- „**Klientela**“ stejná.



Prostor pro dotazy