Krajský úřad spouští virtuálního asistenta. Volajícím poradí a nasměruje je

27.3.2026 - | Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Krajský úřad Královéhradeckého kraje rozšiřuje využívání moderních technologií a nově zavádí hlasového virtuálního asistenta, který bude volajícím nepřetržitě poskytovat základní informace. V provozu bude od 1. dubna.

Volající budou na virtuálního asistenta automaticky přepojeni po vytočení krajské linky 495 817 111. Asistent bude schopen v telefonické komunikaci přirozeným hlasem odpovídat na nejčastější dotazy, přepojovat hovory na příslušná oddělení a zasílat doplňující informace prostřednictvím SMS. Tyto služby budou dostupné i mimo běžnou úřední dobu.

> *„Snažíme se dlouhodobě zlepšovat služby pro naše občany. Nový virtuální asistent představuje další způsob, jak lidem usnadnit přístup k potřebným informacím,“* uvedl ředitel krajského úřadu **Miroslav Vrba**.

V průběhu úředních hodin dokáže hlasový asistent volající nasměrovat na správné pracoviště a v případě potřeby hovor přímo přepojit. Mimo úřední dobu poskytuje základní informace, případně zašle kontakty nebo shrnutí formou SMS. Pokud si systém s dotazem neporadí, nabídne v pracovní době automatické přepojení na příslušného pracovníka. Stejně postupuje i v případě, že si volající přeje komunikovat s živým operátorem.

Testovací provoz nové technologie proběhl během března v interním prostředí krajského úřadu. V plném provozu pro veřejnost bude od 1. dubna 2026.

Zaváděním moderních technologií se Královéhradecký kraj věnuje dlouhodobě. Loni v květnu kraj na svém webu www.khk.cz spustil AI chatbota jménem Krakonoš, který uživatelům pomáhá s orientací na webu a vyhledáváním informací o agendách úřadu, dotacích, službách kraje, dopravě, školství, zdravotnictví či volnočasových aktivitách.

Spuštění hlasového virtuálního asistenta tak představuje další krok v rozvoji digitálních služeb a zvyšování dostupnosti informací pro veřejnost a klienty krajského úřadu.

https://www.khk.cz/aktuality/krajsky-urad-spousti-virtualniho-asistenta-volajicim-poradi-nasmeruje-je