

# Ústecký kraj zavádí hlasového asistenta Voicebot ÚK. Pomůže volajícím vyřešit základní dotazy i mimo úřední hodiny

22.1.2026 - | Krajský úřad Ústeckého kraje

**Ústecký krajský úřad začíná ve své telefonní komunikaci využívat moderní nástroj založený na umělé inteligenci - hlasového asistenta Voicebot ÚK. Tento AI nástroj je schopen přirozeným lidským hlasem odpovídat na základní dotazy volajících, přepojovat hovory na příslušná oddělení a poskytovat informace formou SMS, a to i mimo běžnou úřední dobu.**

*„Snažíme se neustále zlepšovat dostupnost a kvalitu služeb pro naše občany. Voicebot ÚK je dalším krokem k tomu, aby se lidé snadno a rychle dostali k potřebným informacím. Navíc umožňuje šetřit čas jak volajícím, tak zaměstnancům úřadu. Věřím, že tento nástroj zefektivní naši každodenní komunikaci a zároveň ulehčí práci našim operátorům,“* uvedl hejtman Ústeckého kraje Richard Brabec.

Voicebot dokáže během úředních hodin volající nejen nasměrovat na správné pracoviště, ale v případě potřeby rovnou přepojit hovor. Mimo úřední dobu umí odpovědět na základní dotazy, zaslat kontakt nebo shrnutí informací formou SMS. Pokud si systém s dotazem neporadí, nabídne automaticky přepojení na spojovatelku krajského úřadu. To samé platí v případě, že si volající přeje mluvit výhradně s živým operátorem.

Hlasový asistent byl od prosince 2025 testován v interním prostředí krajského úřadu. Od ledna 2026 běží v režimu pilotního provozu, v rámci kterého je jeho fungování důsledně monitorováno a upravováno podle zpětné vazby. Od února bude voicebot spuštěn v plném provozu.

<https://www.kr-ustecky.cz/ustecky-kraj-zavadi-hlasoveho-asistenta-voicebot-uk-pomuze-volajicim-vyresit-zakladni-dotazy-i-mimo-uredni-hodiny>