

Đưa ứng dụng trí tuệ nhân tạo AI Callbot vào Tổng đài 18001119 phục vụ công tác phòng, chống dịch Covid-19

12:14 09/06/2021

Vừa qua, Bộ TT&TT đã phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, Đại học Quốc gia Hà Nội, Tổ Thông tin đáp ứng nhanh đưa vào sử dụng giải pháp ứng dụng trí tuệ nhân tạo để thực hiện các cuộc gọi tự động qua Tổng đài 18001119 nhằm hỗ trợ nhân dân khai báo y tế, thu thập thông tin về sức khỏe nhân dân để phục vụ công tác phòng, chống dịch Covid-19.



Các tính năng cơ bản của AI Callbot.

Theo đó, tại Hội nghị trực tuyến toàn quốc về tình hình, giải pháp cấp bách phòng, chống dịch Covid-19 ngày 29/5/2021, Thủ tướng Chính phủ Phạm Minh Chính đã chỉ đạo: Phải phòng, chống từ sớm, từ xa, từ trước khi có dịch với phương châm 5K + vaccine và kết hợp giải pháp công nghệ; tăng cường áp dụng công nghệ cao vào công tác truy vết, kiểm soát an toàn COVID-19, cách ly, đấu tranh với những cá nhân chưa chịu chấp hành các quy định phòng,

chống dịch.

Thực hiện chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ, Bộ Thông tin và Truyền thông đã chỉ đạo các đơn vị thuộc Bộ, doanh nghiệp nghiên cứu triển khai nhiều giải pháp công nghệ phục vụ truy vết, kiểm soát an toàn COVID-19. Gần đây, Bộ TT&TT đã phối hợp với Bộ Khoa học và Công nghệ, Đại học Quốc gia Hà Nội, Tổ Thông tin đáp ứng nhanh đưa vào sử dụng giải pháp ứng dụng trí tuệ nhân tạo để thực hiện các cuộc gọi tự động qua Tổng đài 18001119 nhằm hỗ trợ nhân dân khai báo y tế, thu thập thông tin về sức khỏe nhân dân để phục vụ công tác phòng, chống dịch COVID-19.

Được biết, chương trình này đã được triển khai từ ngày 24/5/2021 tại Bắc Giang, Bắc Ninh và một số địa bàn có yếu tố dịch tễ và từ 3/6 ở một số khu vực thuộc TPHCM và có thể được triển khai tại bất cứ địa phương nào trong trường hợp cần thiết. Đây được cho là giải pháp công nghệ hữu hiệu hỗ trợ công tác khoanh vùng, truy vết COVID-19 giúp giảm phần lớn nguồn lực về con người hỗ trợ cho khâu thông tin đáp ứng nhanh. Cụ thể quy trình thực hiện như sau:

Từ dữ liệu đầu vào được thu thập từ tờ khai y tế điện tử của các cá nhân trong những ngày gần đây hoặc một danh sách cần gọi do các tỉnh thành yêu cầu. AI Callbot (tổng đài viên ảo, có khả năng trò chuyện với người gọi để hiểu và giải quyết vấn đề tự động) sẽ gọi cho những trường hợp đã khai báo y tế điện tử và có khai triệu chứng hoặc có tiếp xúc người bệnh; hoặc đã khai báo y tế điện tử khác mà có nơi cư trú hoặc nơi đã đi qua nằm trong vùng dịch,...

Tiếp đó, AI Callbot sẽ xác nhận tên người và hỏi thăm triệu chứng đối trường hợp người nghe khai báo y tế điện tử với đầy đủ thông tin; Hỏi lại tên người nếu khai báo y tế điện tử với tên không đầy đủ, không dấu hoặc khai nhiều tên trong một lần khai; đồng thời hỏi xem cán bộ y tế đã liên hệ chưa và hiện đang ở nơi cách ly/nơi cư trú trong trường hợp có triệu chứng.

Hệ thống AI sẽ chuyển cho cơ quan y tế địa phương những trường hợp khai báo qua AI Callbot là có triệu chứng ho, sốt, khó thở, gai người hay đau rát họng trong thời gian gần đây. Đồng thời tự động ghi nhận thông tin về các trường hợp có triệu chứng và tiến hành gọi lại để hỏi thăm sau 3-5 ngày.

Người dân cũng có thể gọi điện đến tổng đài 18001119 để khai báo y tế với tình nguyện viên hoặc AI Callbot khi tất cả các điện thoại viên đều bận, khi đó AI Callbot cũng có thể tư vấn hỗ trợ người dân và tiếp nhận các thông tin của người dân về Covid-19.

Theo đại diện Cục Viễn thông, Tổng đài 18001119 không thu thập thông tin về tài khoản ngân hàng, tín dụng của người dân và không yêu cầu đóng tiền ủng hộ. Người dân khi nhận cuộc gọi từ Tổng đài của Ban Chỉ đạo Quốc gia sẽ hiển thị là 18001119 (trước đó có một số dạng hiển thị khác là BCD COVID19 hoặc BCD COVID19 – 313158). Khi nhận được cuộc gọi hiển thị như nêu trên, người dân nên nhận cuộc gọi, chủ động mở đầu cuộc đàm thoại để hệ thống có thể nhận biết, sau đó tương tác với tổng đài theo đúng câu hỏi/đề nghị mà tổng đài đưa ra. Các cuộc gọi này hoàn toàn không thu cước cuộc gọi khi người dân nghe máy hay gọi lại.

Đồng thời, việc người dân khai báo y tế, cài đặt và sử dụng Bluezone và phối hợp trả lời khi có cuộc gọi từ Tổng đài Ban Chỉ đạo Covid-19 sẽ giúp người dân có thể kịp thời nhận được cảnh báo và sự hỗ trợ của cơ quan y tế khi có tiếp xúc với ca nhiễm bệnh, đồng thời sẽ giúp truy vết nhanh, khoanh vùng gọn, cách ly chính xác, ngăn chặn nhanh dịch bệnh, giúp cộng đồng giảm số lượng người cách ly, tiết kiệm nguồn lực của xã hội.

Thuận Yến - Thùy Linh