Tehisintellektil põhinev robot Annika hakkas vormistama digitaalseid isikutunnistusi

6 aastat tagasi - 14.05.2020 Autor: AM

Elisa otsustas eriolukorra ajal võtta Mobiil-ID väljastamisel kasutusse tehisintellektil põhineva teenindusroboti Annika, mis kiirendab taotlusprotsessi ja vastutab ärikriitiliste osade eest. Tänaseks on tehisintellekt aidanud vormistada juba ligi 400 Mobiil-ID-d.

Nii tavaelus kui eriolukorras on vajalikud kiirelt ja hästi toimivad digitaalsed teenused. Turvaline isikutuvastus ja digiallkirjastamine on eriolukorras olnud olulisemad kui kunagi varem ning tulenevalt sellest otsustas Elisa võtta kasutusele tehisintellekti, et viia mobiil-ID taotlemise kriitilised osad vestlusrobot Annika vestlusaknasse.

„Mobiil-ID vormistamise protsess on seni olnud jäigalt vaid füüsilise isikutuvastuse keskne ja just see on olnud klientide ootuste poolest suurimaks komistuskiviks olukordades, kus kehtivat sertifikaati soovitakse lihtsalt jätkata - näiteks vahetades vananenud SIM-kaarti või operaatorit," ütles Elisa telekomiteenuste valdkonna juht Mailiis Ploomann.



Kriisiolukorras, mis tõi kaasa ranged liikumispiirangud ja uue reaalsuse, kus inimesed vältisid kõikvõimalike kontakte, läbis uuenduskuuri Mobiil-ID taotlemine koostöös avaliku sektori ning SK ID Solutions`iga. „Tänu sellele sai võimalikuks taotlusprotsessi muutmine ning juba aprilli teisest poolest on Elisas tehisintellekt see, kes küsib kliendi käest vajalikud andmed ja sisestab need vastavasse vormi. Hiljem vaatavad need üle esimesest voost täiesti sõltumatud töötajad ehk n-ö neljas silmapaar, kes mitte kuidagi kliendiga kokku ei puutu,“ kirjeldab Ploomann.

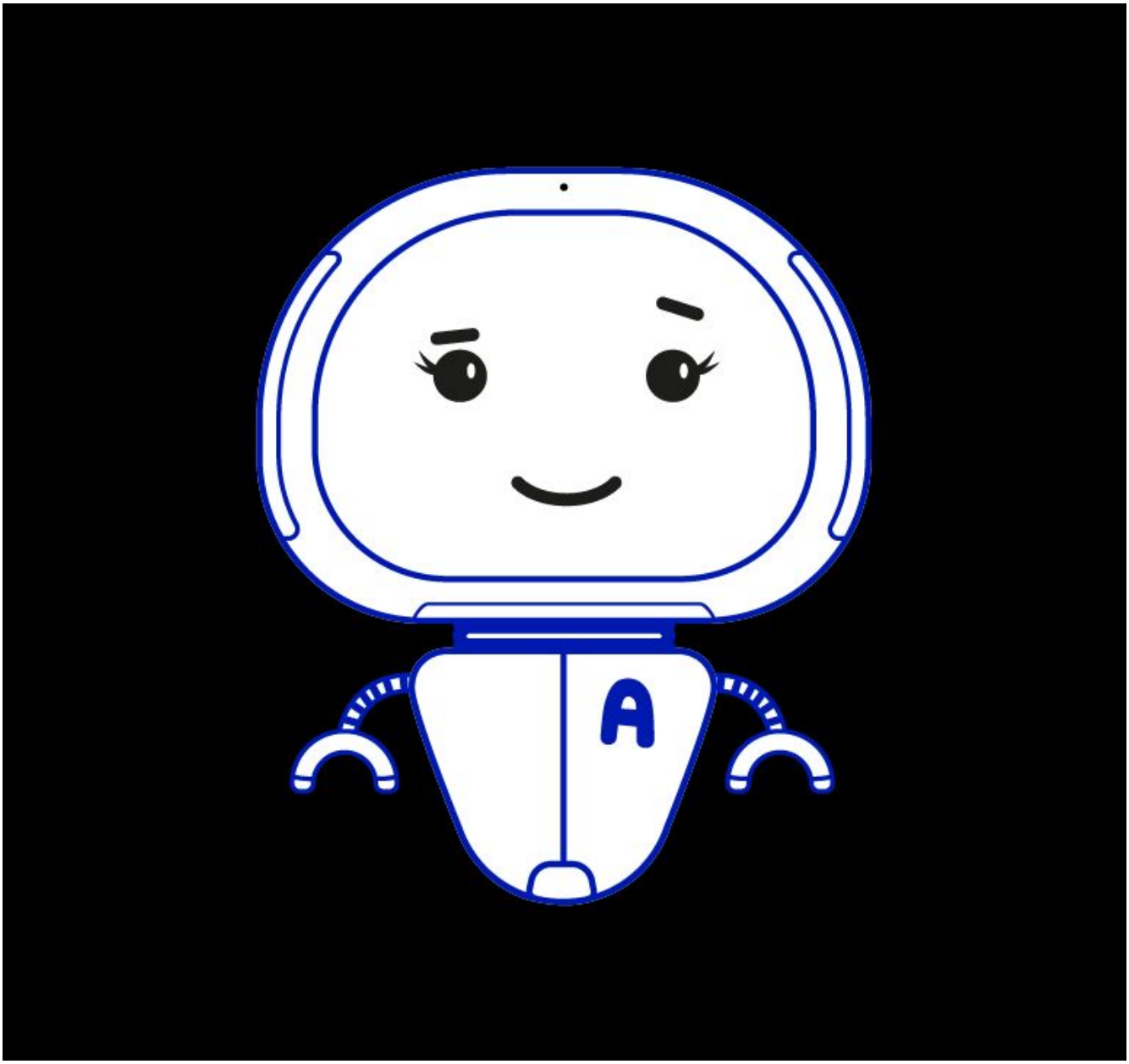
Tänaseks on läbi Elisa tehisintellekt Annika endale kiirelt ja mugavalt Mobiil-ID saanud ligi 400 inimest. „Antud väljastusviisi hindame oluliseks ka tulevikus, sest seni kuni viirus on meie ümber, on inimestel jätkuvalt oht jääda karantiini. Olukorras, kus ettevõtete esindused on suletud, on digitaalsete teenuste ning isikutuvastuse kättesaadavus on ülimalt oluline praktiliselt kõigile eestlastele.“

Elisa on seni ainus operaator, kes kasutab oma esindustes füüsiliseks isikutuvastuseks tehisintellektil põhinevat näobiomeetriat isikusamasuse tuvastamisel. Mõlemad tehisintellekti lahendused on loodud Eestis koostöös partneri MindTitaniga.

- Uudised

- Tehisintellekt
- Turvalisus

Pilt


A