

BÜROKRATT

Bürokratt on virtuaalne abiline, tänu kellele ei kuluta sa riigiga suhtluseks enam ühtegi liigset hetke. Kõik vastused on saadaval tasuta ning ööpäevaringselt, kasutaja valitud kanalis (chat, sms, e-mail, telefon, häälassistent).

Tegu on Eesti e-riigi järgmise suure hüppega, mis muudab radikaalselt kodanike ja riigi suhtlust. Tulevikus on võimalik Bürokratile lisada ka erasektori teenuseid (näit kindlustus).

MIKS ON BÜROKRATTI VAJA?

Probleem

Kodanikud ei tea, millise asutuse poole pöörduda. Suhtlus riigiga on aeglane, puudub ülevaade nii kohustustest kui ka võimalustest.

Võimalus

Tehisintellekti ja eriti virtuaal-assistentide areng võimaldab probleemi lahendada senisest oluliselt paremini.

Hetkeolukord

Mobiilseadmeid kasutab ligikaudu 98% ja internetti 90% Eesti leibkondadest, nende levik näitab jätkuvat kasvu.

Eesmärk

Parem digiriigi kogemus läbi lihtsalt kasutatavate avalike teenuste.

Kogu projekti eesmärk oli luua teenust tutvustavad põhisõnumid, visuaalne identiteet, videoklipp ja muud esitlusmaterjalid. Suurimaks väljakutseks kujunes kompleksse ja hetkel arendus- ja testimisfaasis oleva lahenduse sisu avamine lihtsalt ja üldarusaadavalt. Klipi stsenaarium läbis mitu versiooni – liikusime ühe sündmuse ümber keerlevast tegevustikust eri eluliste situatsioonide juurde, mis aitavad Bürokrati võimalusi veelgi rohkem avada. Projekti algusest peale seadsime eesmärgiks, et kogu kommunikatsioon ei tohi olla kuiv ja katseliitlik, vaid hoogne ja humoorikas.

Sama loogikat järgis ka visuaalse identiteedi väljatöötamine. Erinevate variante kaalumise järel otsustasime selle kiiruse ja kuluefektiivsuse mõttes ehitada Eesti brändi süsteemile. Bürokratt sai ka täiesti oma sümboli, mis toimib nii logomärgi, profiilipildi kui klipi peategelasena.

Kuna materjalide esmane sihtgrupp on avaliku sektori töötajad, siis kannustasime kogu protsessi vältel klienti versioone testima ja tagasisidet korjama. Töötasime nädalaste sprintidena ja suutsime kogu projekti ettenähtud ajakavas ellu viia.

Esmane tagasiside kõikidele loodud sõnumitele ja visuaalsetele materjalidele on olnud ülimalt positiivne. Suuremat mõju saab mõõta, kui Bürokratt sel aastal avalikuks läheb.

Bürokratt is a virtual assistant, thanks to whom you will no longer spend any extra time communicating with the state. All answers are available free of charge and 24/7, in the channel chosen by the user (chat, sms, e-mail, phone, voice assistant).

This is the next big leap for e-Estonia, which will radically change the communication between citizens and the state. In the future, it will be possible to add private sector services (eg insurance) to Bürokratt.

WHY IS BÜROKRATT NEEDED?

The problem

Citizens do not know which institution to turn to. Communication with the state is slow, there is no overview of both obligations and opportunities.

The opportunity

The development of artificial intelligence and especially virtual assistants allows solving the problem significantly better than before.

Current situation

Mobile devices are used by approximately 98% and the Internet by 90% of Estonian households, their spread shows continued growth.

Purpose

A better digital state experience through easy-to-use public services.

The goal of the entire project was to create the main messages, visual identity, explainer video and other presentation materials introducing the service. The biggest challenge was opening the content of a complex solution that is currently in the development and testing phase in a simple and generally understandable way. The script of the clip went through several versions – we moved from an action plot revolving around one event to different life situations that help to open up the possibilities of the Bürokratt even more. From the beginning of the project, we set the goal that all communication should not be dry and official, but dynamic and humorous.

The development of the visual identity followed the same logic. After considering various options, we decided to build it on the Estonian brand system for speed and cost efficiency. Bürokratt also got its own symbol, which serves as the logo mark, profile picture and main character of the video.

Since the primary target group of the materials is public sector employees, we encouraged the client to test versions and collect feedback throughout the process. We worked in weekly sprints and managed to complete the entire project within the stipulated time frame.

Initial feedback on all the messages and visuals created has been overwhelmingly positive. A greater impact can be measured when Bürokratt goes public this year.