

# Automatizace komunikace i procesu pro MPSV ČR



assecO



# Proč se MPSV ČR rozhodlo pro chatbota?

- Nevídaný **nápor dotazů** v souvislosti s pandemií koronaviru.
- Kapacity operátorů jednoduše nestačily.
- Rychle vznikající předpisy a **neustále se měnící informace**.
- Zájem poskytnout informace formou řeči, které **občané porozumí**.
- Zájem poskytovat **informace kdykoliv**, i mimo pracovních hodin.
- **Potřeba rychlého nasazení** - za několik dní do plně funkčního provozu.

# Jaký je chatbot na portálu MPSV či ÚP ČR?

- **Rychle navede** občana k tomu, co potřebuje.
- Poskytne jenom ty informace, které návštěvník stránky **skutečně hledá**.
- Zvyšuje míru informovanosti občanů. Občan navíc získá možnost anonymně poskytnout zpětnou vazbu.
- Nabízí vždy přístupnou, okamžitou a **nepřetržitou pomoc občanům** bez nutnosti instalace další aplikace.
- Mluví vždy **lidskou řečí** - nekomunikuje formálně a přizpůsobuje jazyk cílové skupině. Základním prvkem je konverzační styl a ani humor mu nemusí být cizí.
- Šetří fyzickou návštěvu úřadů.



Lidé raději čtou krátké interaktivní informace a proto se do komunikace s chatbotem obvykle rádi zapojí.

# Co MPSV ČR s chatbotem získává?

- Významně **odlehčuje kontaktní centrum** od neosobních, rutinních a opakujících se dotazů.
- Informace pro občany srozumitelně, přehledně a 24 hodin denně. Chatbot tak vyřizuje přes **200 000 dotazů ročně**.
- Zvýšení úspěšnosti správného vyplňování formulářů.
- V kovidovém roce 2020 odpovídali virtuální asistenti ve špičce na dotazy **4 400 unikátních uživatelů každou hodinu**.
- **54 % uchazečů** o rodičovský příspěvek využívá při vyplňování žádosti **pomoc chatbota**.
- **74 % uživatelům** podle jejich vlastního hodnocení **chatbot pomohl**.
- Detailní přehled o dotazech či nejasnostech občanů.

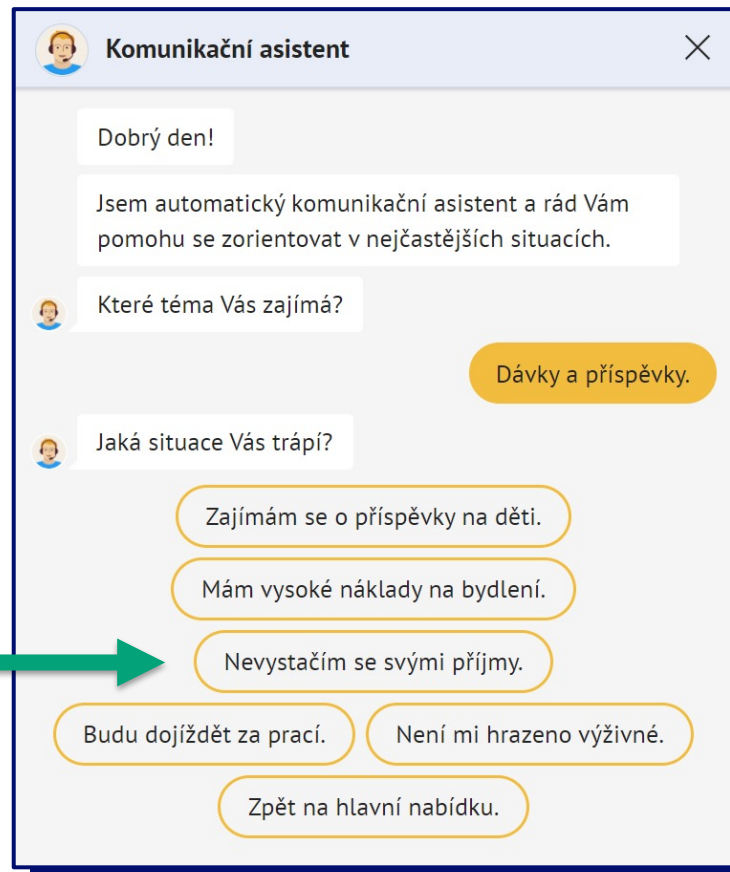
The screenshot shows a chatbot window with a title bar 'Komunikační asistent' and a close button. The chat history includes a greeting 'Dobrý den!', an introduction 'Jsem automatický komunikační asistent a rád Vám pomohu se zorientovat v nejčastějších situacích.', and a question 'Které téma Vás zajímá?'. Below the question are six selectable options in rounded rectangular buttons: 'Zaměstnanost.', 'Dávky a příspěvky.', 'Oblasti zdravotního postižení.', 'Jak komunikovat s úřady?', 'Pomoc s Covid-19 situací a zdražením energií.', and 'Pomoc občanům Ukrajiny.'.

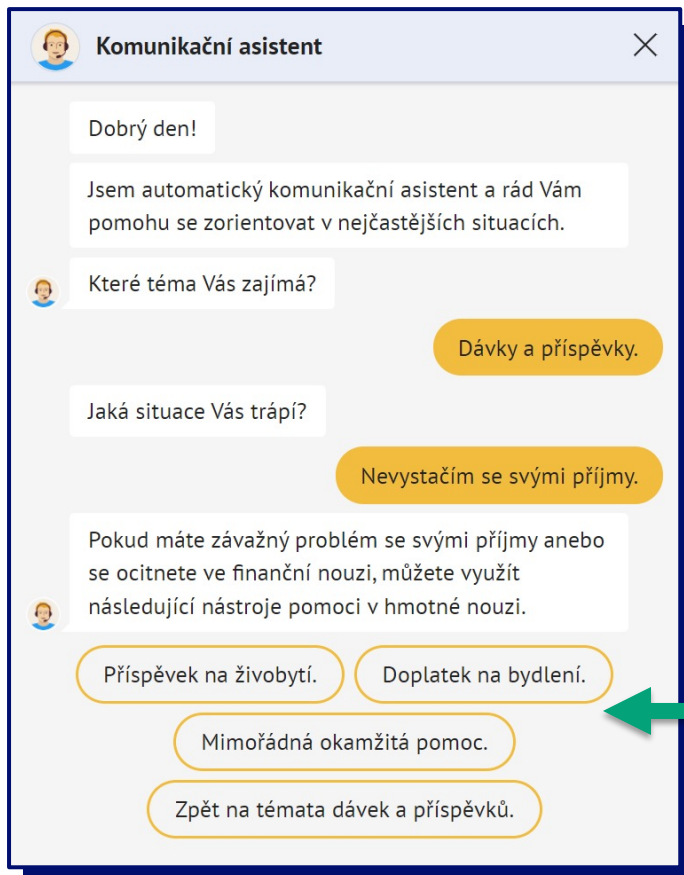
Stálá agenda úřadu

Zdůraznění existence el. komunikace

Aktuální témata

Občané obvykle nehledají konkrétní dávku, ale dotazují se, jak vyřešit svoji životní situaci.





V tomto okamžiku už chatbot nabídne konkrétní formy pomoci, které přicházejí do úvahy.

Chatbot stručně lidskou řečí dávku  
anebo příspěvek popíše a zobrazí  
odkaz na oficiální stránku.

Zároveň nabídne návodné  
možnosti poskytující odpovědi na  
nejčastější otázky.

The screenshot shows a chatbot window titled "Komunikační asistent" with a close button (X) in the top right corner. The chatbot's message reads: "Pokud máte závažný problém se svými příjmy anebo se ocitnete ve finanční nouzi, můžete využít následující nástroje pomoci v hmotné nouzi." Below this is a yellow button labeled "Mimořádná okamžitá pomoc." The next message from the chatbot says: "V případě, že jste se náhle ocitli bez příjmů, je možné zažádat o mimořádnou okamžitou pomoc." This is followed by: "Jedná se o jednorázovou dávku na překlenutí mimořádné události." and "Všechny důležité informace o dávce mimořádné okamžité pomoci najdete na níže uvedeném odkazu." Below the text is a yellow button labeled "MIMOŘÁDNÁ OKAMŽITÁ POMOC". At the bottom, there are three yellow buttons: "Kdo má na pomoc nárok?", "V jaké výši je tato pomoc?", and "Jak si požádám?". A fourth button at the very bottom says "Zpět na jiné formy finanční pomoci." Two green arrows point from the text on the left to the chatbot interface: one points to the first message and the other points to the "V jaké výši je tato pomoc?" button.



Načíst údaje    Smazat údaje    Vytisknout prázdný formulář    Nápověda    Zavřít formulář

## Žádost o zprostředkování zaměstnání


Při nečinnosti delší než 30 minut bude formulář z bezpečnostních důvodů zavřen (neuložené údaje budou ztraceny).

Vyplněné údaje formuláře je možné si uložit na lokální disk Vašeho počítače přes tlačítko v zápatí „Uložit rozpracovaný formulář“. Uložené údaje lze později znovu načíst do formuláře přes tlačítko v záhlaví „Načíst údaje“.

### A. Žadatel


Přejít na...

Jméno <sup>1</sup>	Příjmení	Titul před	Titul za
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Rodné příjmení <sup>1</sup>	Státní občanství	Rodné číslo v ČR <sup>1</sup>	Pohlaví
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="checkbox"/> muž <input type="checkbox"/> žena
Místo narození <sup>1</sup>	E-mail	Telefon	Datum narození <sup>1</sup>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>



### Trvalý pobyt <sup>1</sup>

Obec	Část obce	PSČ <sup>1</sup>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Ulice	Číslo popisné	Číslo evidenční	Číslo orientační
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>




### Adresa místa obvyklého pobytu v ČR <sup>1</sup>

shodná s adresou trvalého pobytu žadatele

Adresa pro doručování v ČR <sup>1</sup>

Chatbot následně pomáhá i při vyplňování samotných formulářů.

Jeho cílem je co nejvíce pomoci občanům tak, aby se všem podařilo elektronický formulář úspěšně odeslat.

**Komunikační asistent** 

Dobry den!  
Potřebujete pomoci s tímto formulářem?

U některých okének formuláře si můžete otevřít takového komunikačního asistenta, pomocí kterého vám rádi vysvětlíme nejasnosti.

- Musím vyplnit všechna pole?
- V jakém tvaru má být rodné číslo?
- Jsem cizinec, nemám české rodné číslo.
- V jakém tvaru má být datum narození?
- Co mám dát do místa narození?

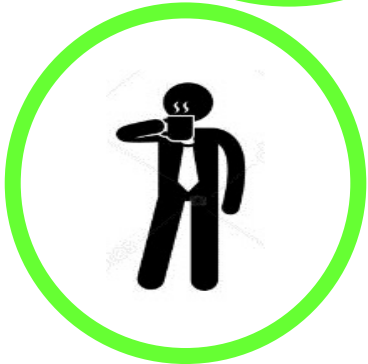
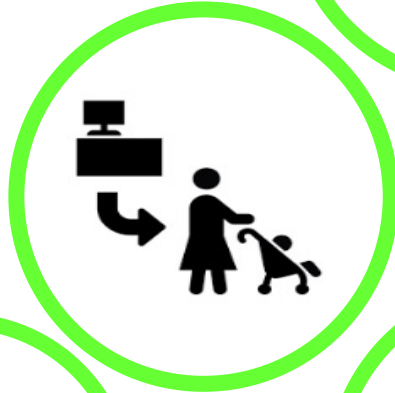
# Jak vzniká takový obsah chatbota?

- **Sami si celou agendu nastudujeme**, konzultujeme jen nejasnosti.
- Vytvoříme strukturu informací do logických celků.
- Připravíme **kreativní texty konverzací v krátkých větách**.
- Precizně **zpracujeme otázky, které by mohly uživatelé k zadané tématu klást**. Pak si jen jednoduše vyberou, co je zajímavé.
- Finální texty chatbota předkládáme na schválení garantům.
- Sledujeme aktuální zprávy a informace na webu, zákony, vyhlášky apod. a následně **obsah průběžně aktualizujeme**.

- Rutinní či manuální práci člověka na počítači také **nahrazuje robot**.
- Údaje z formulářů, žádostí či dokladů **namísto ručního přepisování vkládá** do agendového systému robot automatizovaně.
- Zpracování dokumentů a formulářů probíhá **podle nadefinovaných pravidel** a v souladu se současným manuálním procesem.
- Zkontrolují se základní hodnoty pro ověření správnosti dokumentů a následně se extrahují údaje, které jsou očištěny a naformátovány **tak, aby vyhovovaly cílovému systému**.
- Zaměstnanec ÚP dostane notifikaci o činnosti robota v systému a **pouze zkontroluje**, že automatizovaný vstup proběhl v pořádku.
- ÚP ČR se tak **vyhne značné neefektivitě** a zbytečnému zahlcování zaměstnanců neproduktivní činností.

- Vhodné procesy pro automatizaci:
  - **Back-office:** všechny manuální procesy vpisování/přepisování údajů, vytahování údajů ze zastaralých systémů, označování údajů a pod.
  - **Finance:** fakturační proces, upomínkový proces, tvorba reportů, výpisů, a pod.
  - **Lidské zdroje:** přehled a selekce životopisů, všechny potřebné administrativní a technické formality pro nové zaměstnance, pravidelné mzdové výkazy, přístupy zaměstnanců atd.
  - **Komunikace s občany:** automatické řešení požadavků apod.
- Možnosti řešení automatizace:
  - Plně automatizované řešení **bez zásahu člověka** (probíhá na serveru).
  - Částečně automatizované řešení **s asistencí člověka** (probíhá přímo na počítači úředníka).

# Robot není člověk





**Slávka Šikurová**

generální ředitelka

+421 903 436 234

slavka.sikurova@predu.cz