



ČESKÁ SPRÁVA
SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

KOMUNIKACE PROSTŘEDNICTVÍM CHATBOTU

ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

Webinář k inovačnímu managementu ve veřejné správě

Mgr. Veronika Vránková

oddělení komunikace, ČSSZ

1/ Představení chatbotu

2/ Vznik projektu

3/ Cíle projektu

4/ Realizace projektu

5/ Statistiky využívání

6/ Shrnutí



Představení chatbotu

- Počítačový program, který automatizovaně komunikuje s lidmi prostřednictvím chatu
- Typ umělé inteligence
- Typ naprogramovaného scénáře
- Jako tvůrce chatbotu si vytvoříte otázky a odpovědi pro uživatele
- Chatbot tak dokáže jednoduše odpovědět na nejčastější otázky, které se od klientů neustále opakují

Vznik projektu

- Na počátku nouzového stavu v březnu roku 2020
- Webové stránky ČSSZ
- V první fázi zaměřen především na témata spojená s pandemií covidu-19
- V pozdějším období rozšířen i o běžná témata spojená s důchodovou a nemocenskou agendou

Dobrý den!

Víme, že vzhledem ke krizovým opatřením v důsledku výskytu koronaviru vzniká mnoho otázek.

Například: "Mám nárok na čerpání ošetrového v důsledku zavření škol?", "Jak získat neschopenku či potvrzení o nařízení karantény?", "Jak mi pomůže stát?" a další.

Na tomto místě Vám rychle odpovíme na řadu Vašich otázek pomocí automatizované komunikace.

Jaká je Vaše situace?

Jsem rodič. Jsem zaměstnanec. Jsem zaměstnavatel. Jsem OSVČ. Jsem lékař.

Březen 2020

Dobrý den!

Na tomto místě Vám rychle odpovíme na řadu Vašich otázek pomocí automatizované komunikace.

Pomůžeme Vám zorientovat se v nejčastějších běžných situacích i stávajících opatřeních v důsledku výskytu koronaviru.

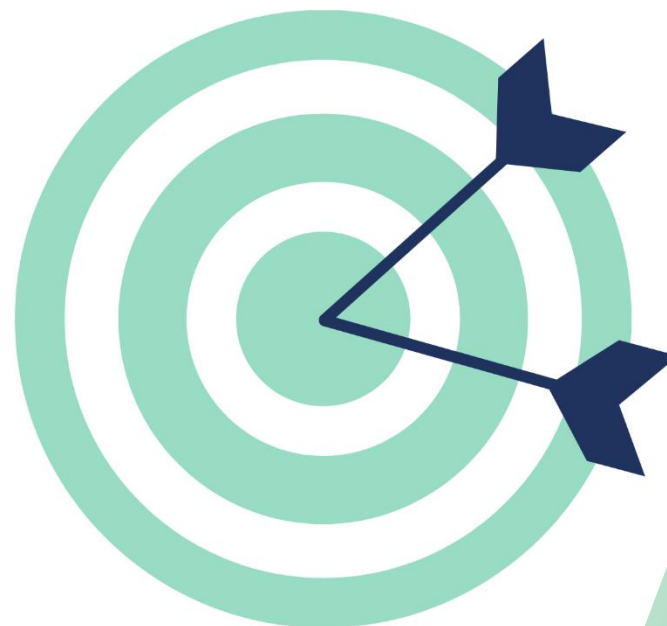
Jaká je Vaše situace?

JSEM OSVČ. JSEM ZAMĚSTNAVATEL. JSEM ZAMĚSTNANEC. JSEM DŮCHODCE.

Říjen 2021

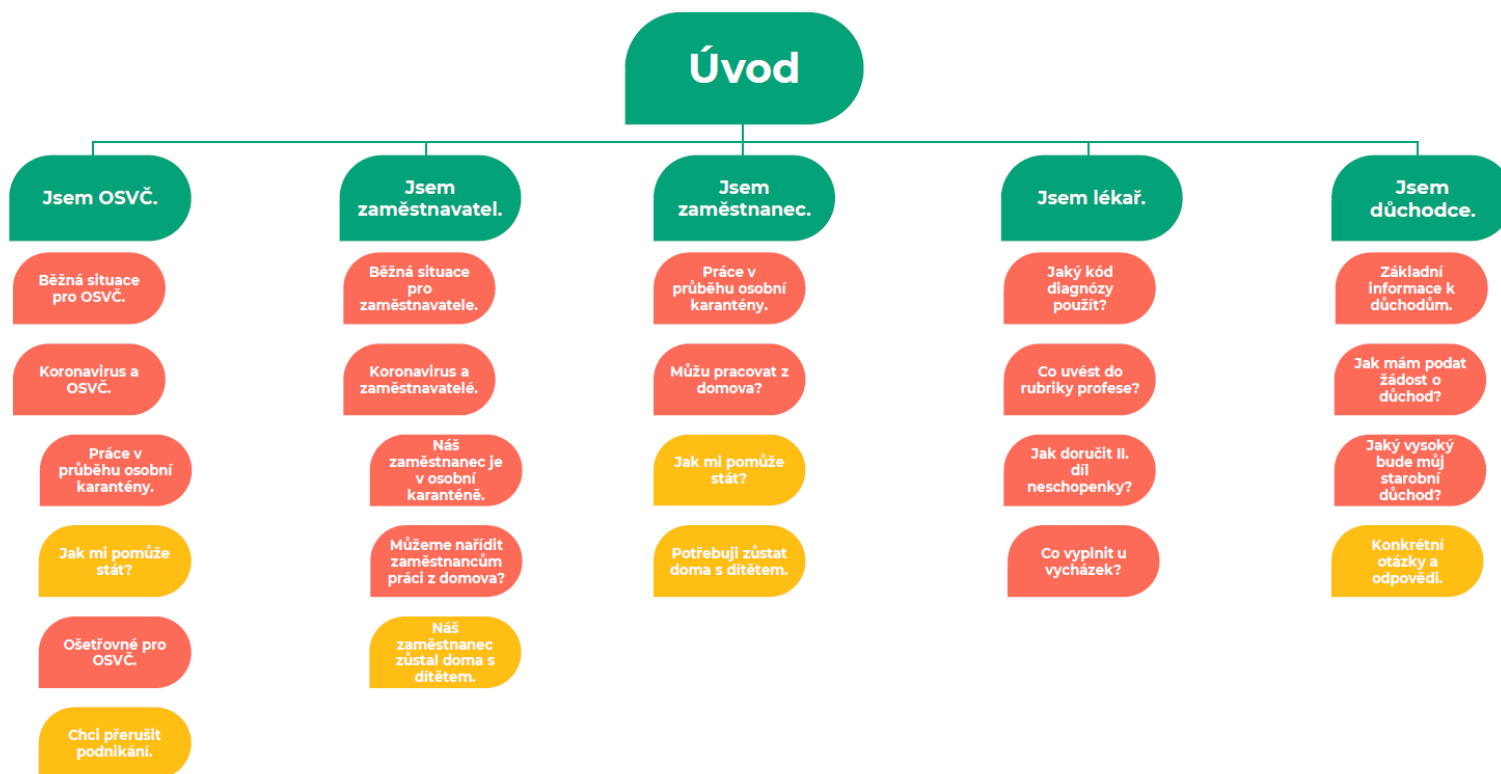
Cíle projektu

- Odlehčit call centru
- Srozumitelně a přehledně informovat
- Odpovídat na nejčastější otázky občanů směřovaných na ČSSZ
- Udržovat informace komunikovány chatbotem aktuální



Realizace projektu

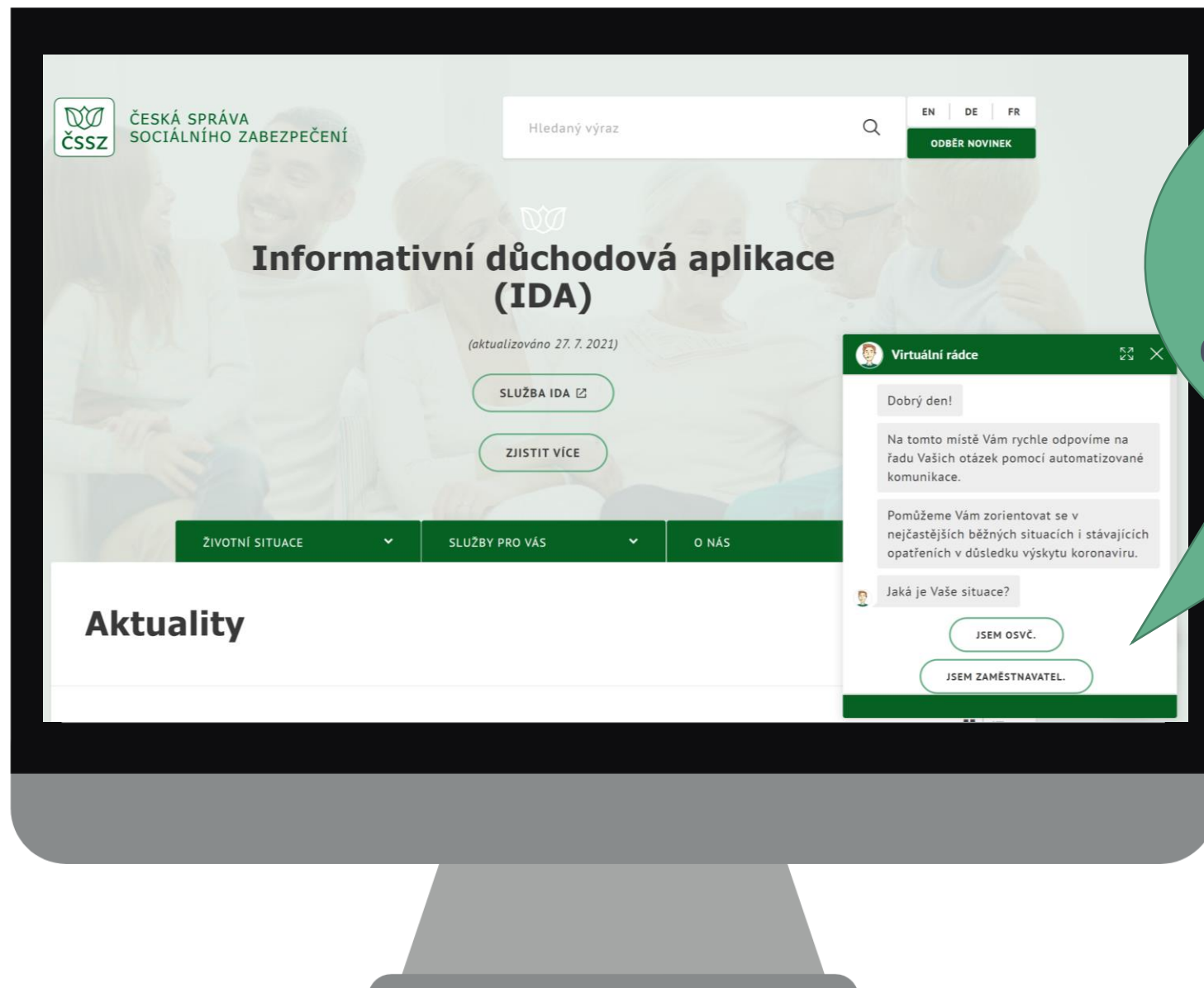
- Určit si hlavní konverzační větve



- Ke každé větvi určit nejčastější otázky a odpovědi
- Např. OSVČ:
 - Povinnosti OSVČ při důchodovém a nemocenském pojištění – postup, tiskopisy.
 - Placení pojistného – výška, sazby, termíny.
 - Začátek mateřské, rodičovské.
 - Podávání přehledu o příjmech a výdajích – na co si dát pozor.
 - Informace v období pandemie

- Vytvoření tzv. chatbot flow – struktura, která určuje tok konverzace podle chování uživatele
- Např. OSVČ:

47.2 CSSZ OSVC platba pojistného
47.10. Informace o účtech jednotlivých správ naleznete zde: -> 47.11.
- Odkaz -> https://www.cssz.cz/web/cz/kontakty
47.11. Platbu pojistného je třeba označit i variabilním symbolem.
Jak zjistím svůj variabilní symbol? -> 47.12.
Kolik budu platit? -> 48.1.
Mám další otázky k OSVČ. -> 44.1.
Povinnosti OSVČ vůči ČSSZ. -> 46.1.
Rozumím, děkuji. -> 49.1.
47.12. Pro platbu pojistného na důchodové pojištění Vám OSSZ přidělí 8místný variabilní symbol při prvním oznámení zahájení činnosti. -> 47.13.
47.13. Variabilním symbolem pro platby pojistného na nemocenské pojištění OSVČ je rodné číslo. -> 47.19.
47.19. Připomínáme, že za den platby pojistného se považuje den, kdy dojde k připsání pojistného na účet příslušné OSSZ.
Co když se opozdím s placením? -> 47.20.
Kolik budu platit? -> 48.1.
Mám další otázky k OSVČ. -> 44.1.
Povinnosti OSVČ vůči ČSSZ. -> 46.1.
Rozumím, děkuji. -> 49.1.
47.20. Detailní informace k omeškání plateb pojistného naleznete zde:
- Odkaz -> https://www.cssz.cz/web/cz/osvc-duchodove-pojisteni-platba-pojistneho
Kolik budu platit? -> 48.1.
Mám další otázky k OSVČ. -> 44.1.
Povinnosti OSVČ vůči ČSSZ. -> 46.1.
Rozumím, děkuji. -> 49.1.
47.9. Pojistné platíte na účet příslušné správy sociálního zabezpečení. -> 47.10.



Chatbot se zobrazí okamžitě při vstupu na webové stránky ČSSZ. V krátkosti se představí a následně nabídne čtyři hlavní situace – Jsem OSVČ, zaměstnavatel, zaměstnanec, důchodce.

- Klient si vybírá z předem definovaných otázek a chatbot mu poskytuje odpovědi, po zobrazení odpovědi chatbot nabízí další související otázky nebo umožňuje dotazování ukončit

Virtuální rádce

JAKÉ MÁM POVINNOSTI VŮČI ČSSZ?

K hlavním povinnostem OSVČ v rámci sociálního zabezpečení patří každoroční podávání Přehledu o příjmech a výdajích, placení záloh na pojistné, a také oznamování rozhodných skutečností.

JAKÉ POJISTNÉ MUSÍM PLATIT?

JAKÉ SKUTEČNOSTI MUSÍM OZNAMOVAT?

JAK PODAT PŘEHLED O PŘÍJMECH A VÝDAJÍCH OSVČ?

Virtuální rádce

ROZUMÍM, POKRAČUJME.

V případě, že byla prodloužena lhůta pro odevzdání daňového přiznání, jste povinni podat Přehled do jednoho měsíce po uplynutí stanovené lhůty.

JAKÝM ZPŮSOBEM PODAT PŘEHLED?

CO KDYŽ JSEM ZAMĚSTNANCEM I OSVČ?

TATO INFORMACE MI STAČÍ.

MÁM DALŠÍ OTÁZKY K OSVČ.

Virtuální rádce

V případě, že byla prodloužena lhůta pro odevzdání daňového přiznání, jste povinni podat Přehled do jednoho měsíce po uplynutí stanovené lhůty.

TATO INFORMACE MI STAČÍ.

Pomohli jsme Vám najít odpověď na Vaše otázky?

ANO, DĚKUJI.

MÁM DALŠÍ OTÁZKY.

NEPOMOHLI, MŮJ PROBLÉM TU CHYBÍ.

Statistiky využívání (23. 3. 2020 – 7. 10. 2021)



372 556

uživatelů využilo možnost najít
informace pomocí chatbota



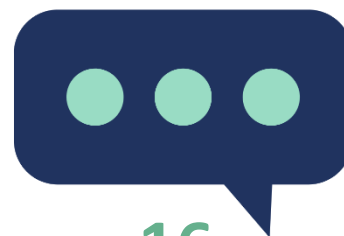
5 761

aktivních uživatelů za hodinu
vidělo chatbota



907

průměrně uživatelů denně

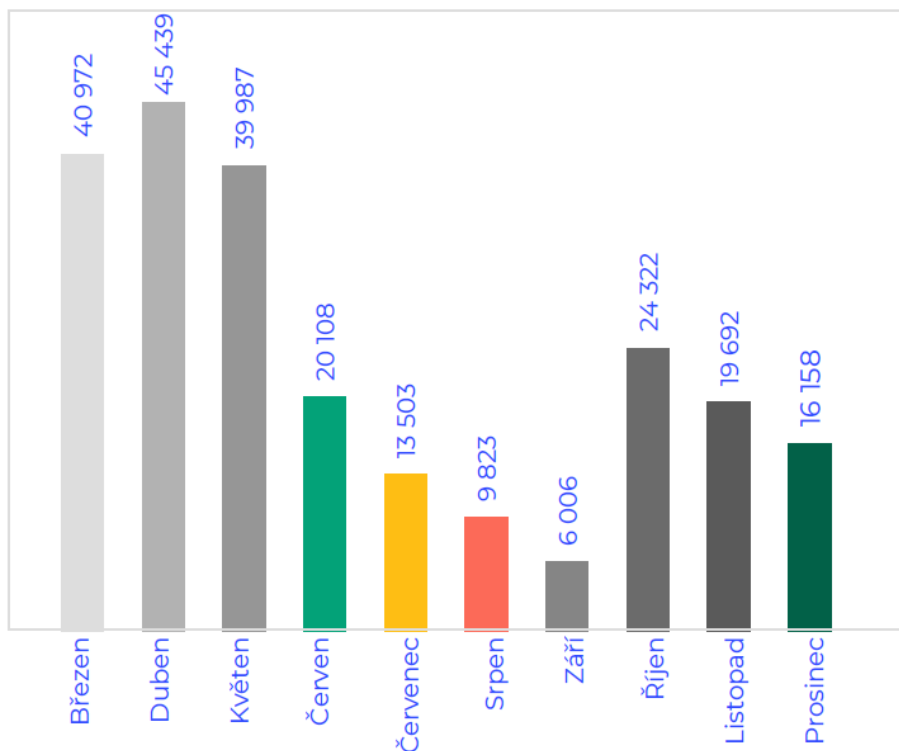


16

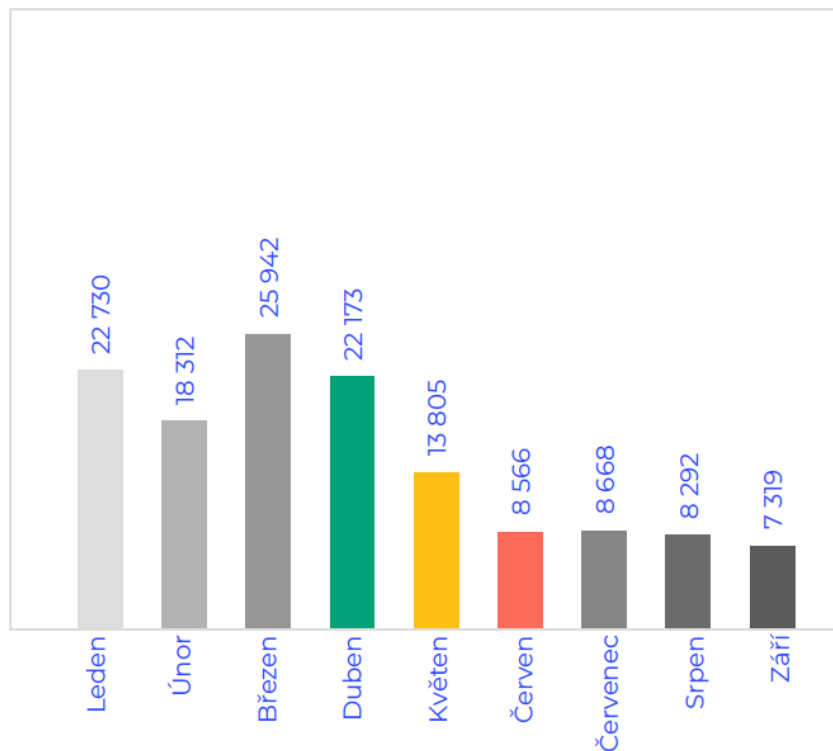
průměrně zobrazených
jednotlivých odpovědí
uživateli

- Chatbota stále využívají noví návštěvníci stránky
- Kvůli stálé aktualizaci informací se lidé vracejí

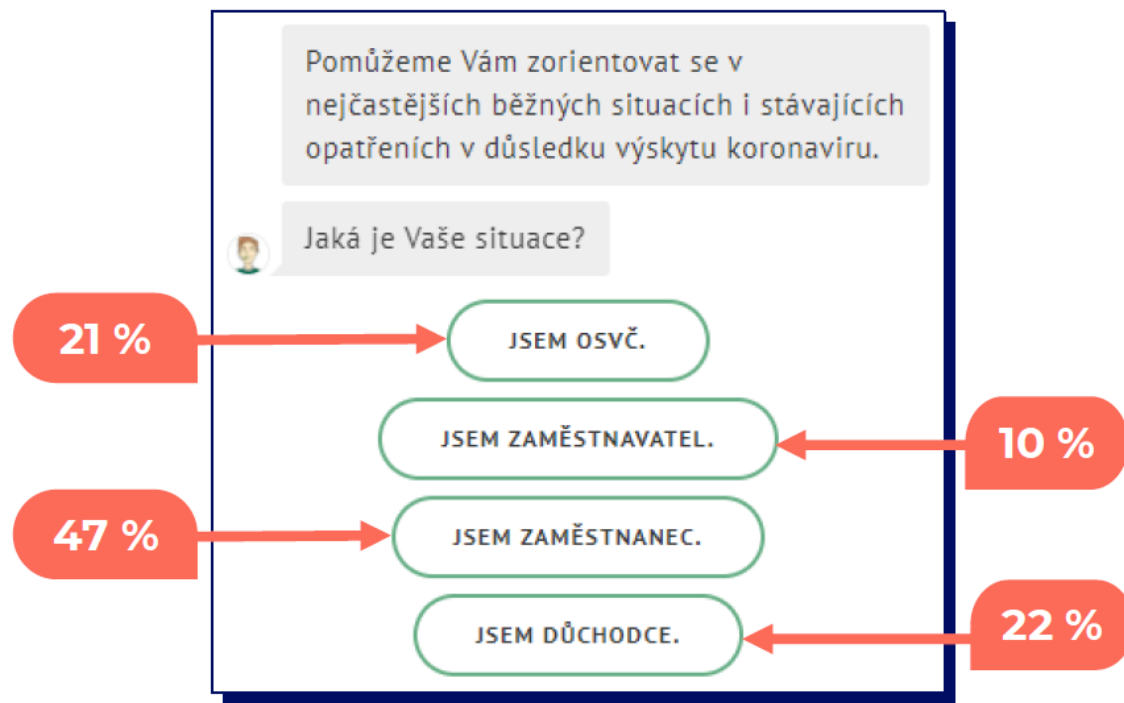
2020



2021



- Nejatraktivnější volbami byly informace pro zaměstnance



- 69 % uživatelů, kteří se rozhodli chatbota ohodnotit, označilo, že našlo odpověď na svoji otázku
- Těm, kteří nenašli odpověď na svoji otázku, chatbot poskytl telefonní kontakt, na kterém svůj specifický problém mohou konzultovat

Pomohli jsme Vám najít odpověď na Vaše otázku?

ANO, DĚKUJI.

MÁM DALŠÍ OTÁZKY.

NEPOMOHLI, MŮJ PROBLÉM TU CHYBÍ.

Shrnutí

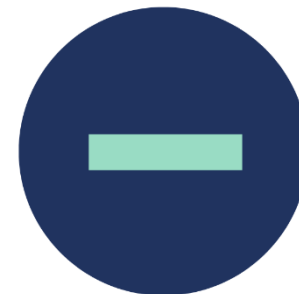
■ Výhody

- Plná automatizace
- Obsloužení neomezeného počtu zákazníků
- Rychlost
- Informace navíc
- K dispozici 24/7



■ Nevýhody

- Bez emocí
- Nedokáže řešit složité situace
- Řídí se pouze předem definovaným scénářem
- Časová náročnost při neustálé aktualizaci scénáře





ČESKÁ SPRÁVA
SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ

Děkuji za pozornost

Mgr. Veronika Vránková