



Praha, 2. července 2020

Lidem s dotazy během koronakrize významně pomáhal na webu MPSV, ČSSZ a ÚP online komunikační asistent

V souvislosti s epidemií koronaviru se veřejnost v uplynulých měsících obracela na Ministerstvo práce a sociálních věcí s obrovským množstvím dotazů. Ty se týkaly především ochrany zaměstnanosti, programu Antivirus a ošetřovného. S rychlejším a efektivnějším zodpovídáním dotazů pomáhal veřejnosti na webech MPSV, ČSSZ a ÚP ČR tzv. chatbot. Tento online komunikační rádce odpovídal ve špičce v průměru 2 dotazy za sekundu a drtivá většina tazatelů našla odpověď, kterou hledala.

Chatbot je počítačový komunikační program, který simuluje přirozený dialog. Je schopný nejen párovat dotazy s vhodnou odpovědí uloženou v databázi, ale s každým novým dotazem se dále zlepšovat a samostatně reagovat na nové podněty.

„Chatbot se stal během koronakrize pro veřejnost i kolegy cenným spojencem. Ve špičce dokázal zodpovědět každou minutu kolem stovky dotazů. Bez chatbota bychom takové množství nezvládli odbavit. V uplynulých měsících totiž byli všichni naši zaměstnanci pod obrovským tlakem a museli zvládat v méně lidech výrazně více práce,“ vysvětlila ministryně práce a sociálních věcí Jana Maláčová (ČSSD).

Podle analýzy, kterou má nyní MPSV k dispozici, využilo chatbota ve špičce více než 6 600 uživatelů za hodinu, což představuje téměř dva uživatele každou sekundu. Až 80 % z nich následně uvedlo, že našli odpověď na svoji otázku. Takto vysoká hodnota uspokojivých odpovědí je v rámci online komunikačních automatických systémů ojedinělá. Zbývajících 20 % uživatelů označilo, že sice nenašlo odpověď na svoji otázku, ale přesto se jim dostalo konkrétní pomoci. V takovém případě jim totiž komunikační asistent poskytl konkrétní telefonní kontakt, na kterém svůj specifický problém mohli konzultovat. Uživatelé, kteří začali s asistentem komunikovat, si přečetli v průměru 20 odpovědí. I toto číslo je velmi pozitivní a potvrzuje, že chatbot je uživatelsky příjemný a poskytuje relevantní informace.

Chatbot se během koronavirové krize osvědčil i na webu ČSSZ, kde dosáhl podobných výsledků jako na webu MPSV. **Pomoc automatického komunikačního asistenta vyhledávali nejčastěji rodiče a zaměstnanci. Chatbota ČSSZ využilo od poloviny března do konce května skoro 600 000 lidí.**

„S chatbotem jsme udělali dobrou zkušenost. Myslím, že čísla jasně ukazují, že se jedná o efektivní nástroj komunikace, který lidem opravdu pomáhá. Takže jeho využívání s koronakrizí rozhodně neskončí. Naopak, bude novým standardem,“ uzavřela ministryně Maláčová.

Tiskové oddělení MPSV