



CHATBOT

KUBA



DUBEN 2018

INTRO

- KB má cca 8 000 zaměstnanců
- Do onboardingového procesu nastoupí cca **120 nováčků měsíčně**
- V rámci onboardingového procesu řešíme:
 - **Zvýšení retence** u nových zaměstnanců
 - **Zvýšení jistoty a spokojenosti** nováčku
 - **Úsporu času zaměstnance na HR podpoře** v oblasti poradenství nováčkům
- Zároveň chceme:
 - Působit jako **moderní a inovativní zaměstnavatel**
 - **Držet pozici KB jako TOP zaměstnavatele**

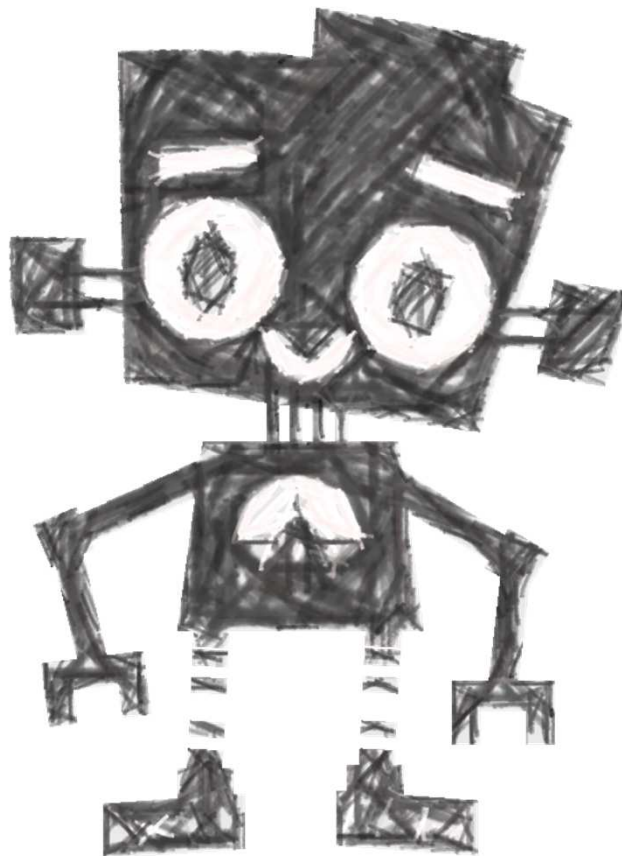


POŽADAVKY NA NÁSTROJ A JEHO FUNKCIONALITY

- Pomocí funkce mikro dotazníků **zprostředkovat HR rychlou zpětnou vazbu** od nováčků
- Novým zaměstnancům poskytnout **upozornění na všechny povinnosti v onboardingovém procesu a tipy, na co vše má nárok** – např. upozornění na benefit
- **Podchytit odchylky** od standardního průběhu ONBOARDINGU
- Poskytnout nováčkům odpovědi na jejich dotazy s využitím umělé inteligence
- **Zpříjemnit adaptační proces** pomocí moderní digitální služby
- **Seznámit se s technologií** a hledat možnosti využití v dalších oblastech HR

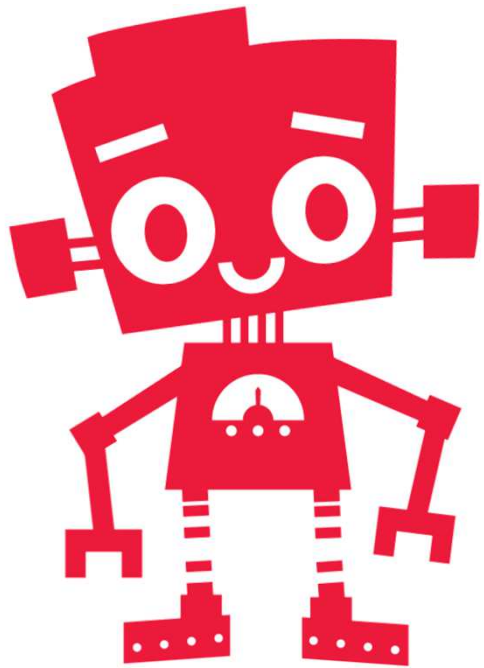


A TAKTO SE ZRODIL KuBa



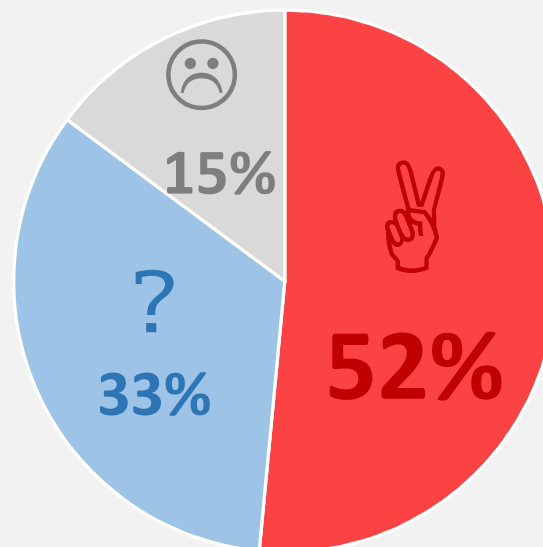
Jak ti šlo učení?

- Nebylo to lehké ;-)
- Základní scénáře vs Testování
- Volba formy komunikace
- Zvýšená podpora v prvních dnech
- Nastavování hranic pro AI

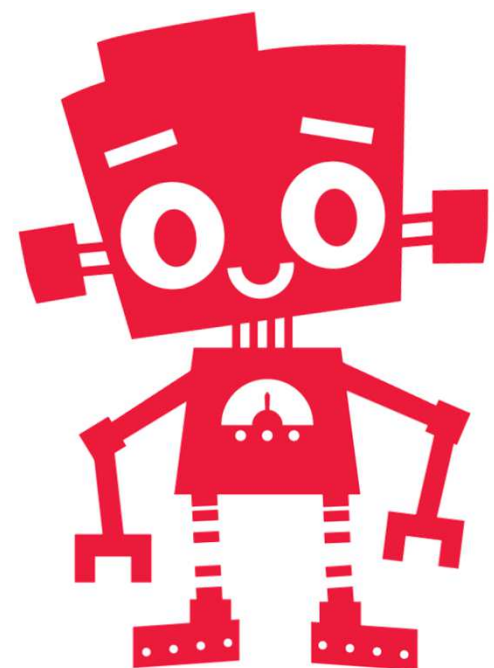


Jak ti to jde, pleteš se?

No já myslím že na AI to celkem jde:



Co nevím, to pak zachrání HR podpora



Jak vypadá takový scénář?

- Otázky ze kterých KuBa zjišťuje „intent“
... a na které se snaží trefit odpověď
- Odpovědi, reakce KuBy

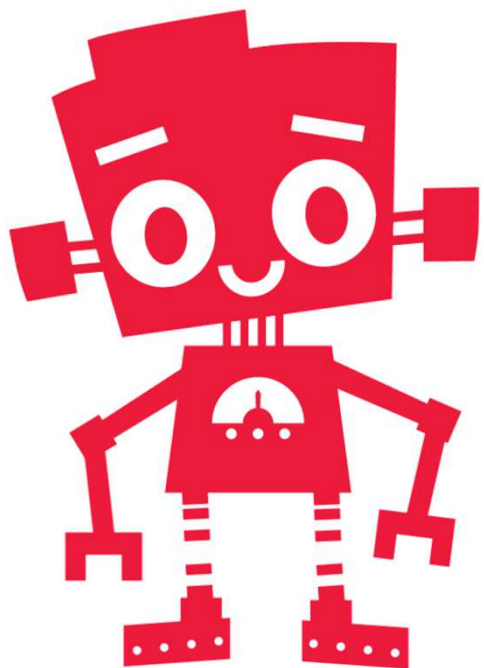
fax

jaky mate fax

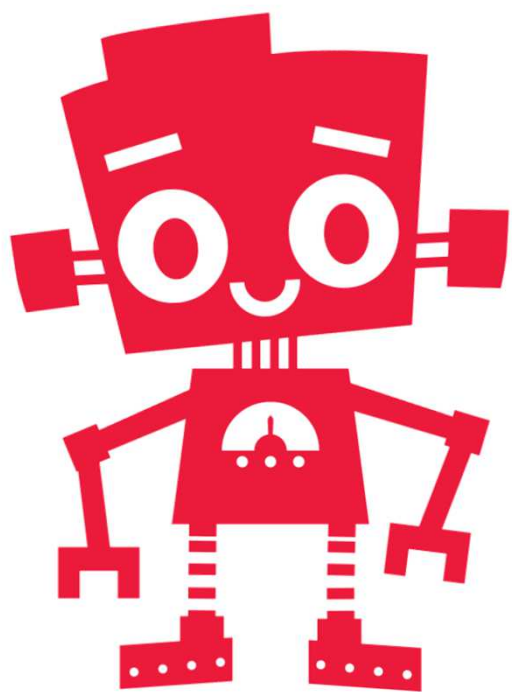
co treba fax

jaky mate fax?

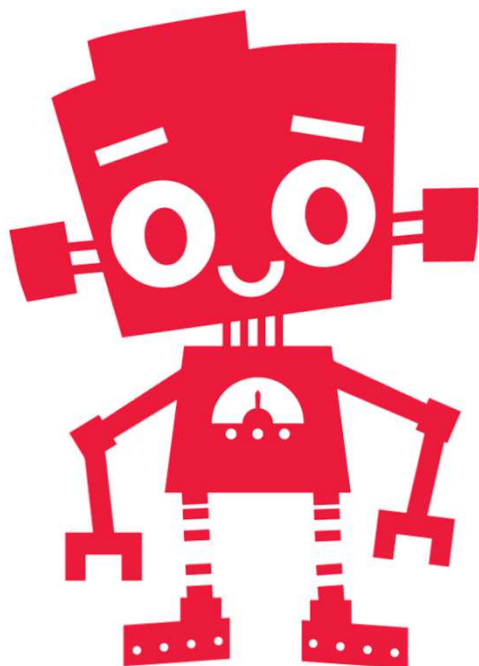
Haló? To je rok 1993? Máte
tady někoho od vás...



KuBa odpovídá - POZNATKY



- Čeština a AI spolu ještě občas bojují
- Vybrat dobrého partnera, který má s AI zkušenosti a ví co se v ni +/- děje
- Úspory vs údržba a správa
- CHATBOTI jsou přínosem a rozhodně plánujeme jejich další rozšíření
- Připraví nás AI o práci?



Dobrý den, jsem chatbot KuBa a mým úkolem je provést vás prvními týdny v KB.

Tímhle způsobem se občas přihlásím a zeptám se, jak se vám daří.

Ale ptát se můžete i vy mě! Dokonce funguju tak, že čím víc se budete ptát, tím chytřejší budu. Moje paměť se totiž plní postupně. Tak se nelekejte, když budu nějakou odpověď hledat o trochu déle. Znamená to, že jste originální a nikdo jiný se na to samé ještě nezeptal.

Jaký byl váš první den v práci?

1 - Paráda.

2 - Jsem spokojen/á.

3 - Ušlo to.

4 - Čekal/a jsem od toho víc.

5 - Hrozně.

Skvělel!

Co říkáte na uvítací balíček?

Potěšil mě.

Nic moc.

Dostal jsem ho, ale neřeším to.

Nedostal/a jsem ho.

Nevím, o co se jedná.

Tak super! Určitě koukněte na přiložený leták. Hodí se vám pro základní orientaci.

Bylo připravené vaše pracovní místo a počítač?

Ano

Ne

Tak parádal!

Už se vám povedlo přihásit se do všech aplikací, které potřebujete?

Ano

Ne

Zřejmě nějaký technický zádrhel. Určitě to řešte se svým nadřízeným nebo zkušenějším kolegou. Pomohou vám to vyřešit přes interní Service desk.



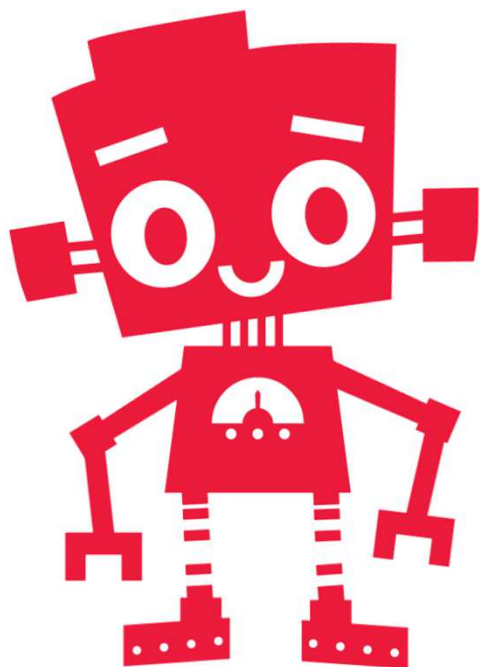
Dneska už vás nechám pracovat, ale brzo se zase ozvu. Mějte se pěkně.

Děkuji



Napište zprávu ...





KuBa



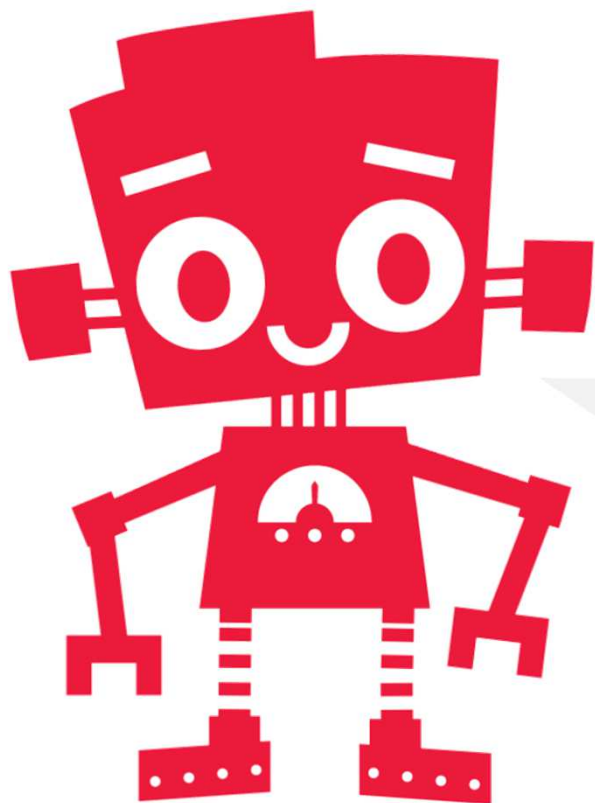
Jaké máte kanály komunikace?

- Webové stránky s dostupností i mimo KB, 24x7
- Přizpůsobené i pro mobilní zařízení
- Notifikace - mailem

Napište zprávu ...



KuBa se ptá - POZNATKY



- Reakce na ankety - 70%
- Preference volby z nabídky, před otevřenými otázkami
- Možnost se k anketě vrátit
- Reporty

