



ZÁSADY PRO POUŽÍVÁNÍ KATE ZNALOSTNÍ ASISTENTKY PRO ČESKOU POŠTU

1. Úvod

Znalostní asistentka KATE je chatbot nové generace pro rychlé vyhledávání informací pomocí svého dotazu. Vyhledává v interních pravidlech, obchodních podmínkách, sazebníku a mnohých dalších důležitých dokumentech, které denně využíváte ke své práci. Vše důležité na jednom místě, přehledně a dostupně.

2. Obecná specifikace KATE pro ČP

- Splnění povinného e-kurzu **KATE – znalostní asistentka pro Českou poštu**. Kurz je umístěn v iTutoru (Centrální strom vzdělávacích akcí ČP, s.p. → Elearningové kurzy → ČSOB Poštovní spořitelna).
- Nikdy nevkládat do KATE dotaz/požadavek na důvěrné clientské údaje, jako jsou rodná čísla, čísla dokladů, jména klientů apod. Ani jakékoli další osobní údaje, jako jsou jména, adresy, telefonní čísla nebo e-mailové adresy. Skutečnost, že máte k těmto údajům přístup, neznamená, že je můžete použít v každé situaci. KATE je nástroj, který by měl být používán jako asistent.
- Je nutné dbát na důsledné dodržování GDPR (zákon o nakládání s osobními údaji) a interních pravidel z oblasti Ochrany osobních údajů.
- Za poskytnuté informace klientovi i nadále nesete plnou odpovědnost. Chraňte soukromí své i ostatních.
- Přístup do KATE naleznete v prostředí VDE v nabídce Start menu a v Informačním portálu Bodovka.

3. Jak KATE používat?

Co otázka/nové téma, to nová konverzace = pro každou novou otázku/téma si založte novou konverzaci (toto se netýká upřesňujících či doplňujících otázek).

Specifikujte, na jaký produkt/službu se ptáte: *“Klient žádá o půjčku na cokoliv, lze akceptovat důchod jako hlavní příjem?”*

Budte konkrétní např. u dokladů: *„Jaké doklady totožnosti jsou potřeba pro založení Poštovního účtu, když žadatel je občan Slovenské republiky?“*

Navažte na odpověď otázkami. Pokud odpověď KATE není konkrétní nebo něco chybí, doptávejte se upřesňujícími či doplňujícími otázkami.

Používejte správný pravopis a nepoužívejte zkratky. Pravopisné nebo gramatické chyby mohou způsobit nepřesné odpovědi KATE.

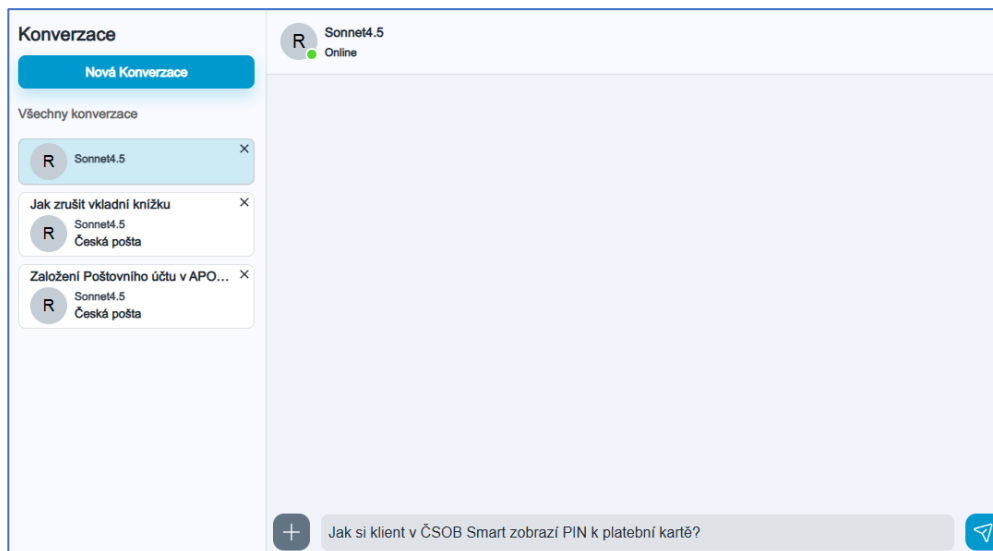
Budte kritičtí a při pochybnostech, ověřujte informace a dávejte zpětnou vazbu.

POZOR: Odpovědi modelu nemusí být vždy správné a úplné. Ověřujte je v příložených odkazech pro zajištění přesnosti.

KATE je nástroj, který může pomoci, ale neměl by být jediným zdrojem informací. Vždy zkombinujte jeho odpovědi s dalšími zdroji.

Do spodního pole napište svůj dotaz.

Například: „*Jaký kód v APOST musím zadat pro založení Poštovního účtu?*“



Odpověď na vaši otázku se zobrazí v chatu. Pod odpovědí najdete odkazy, ze kterých KATE čerpá. Zdroje jsou důležité pro ověření správnosti odpovědi. Po kliknutí na odkaz se zobrazí např. daná interní pravidla.

Pokud odpověď není to, co hledáte, chcete svůj dotaz upřesnit, nebo na něj navázat dalším dotazem, jednoduše pokračujte v chatu další otázkou.

Úplně nové téma. Pokud se chcete zeptat na jiné téma, začněte novou konverzaci. Jinak by KATE stále při tvorbě odpovědi zohledňovala původní otázku.

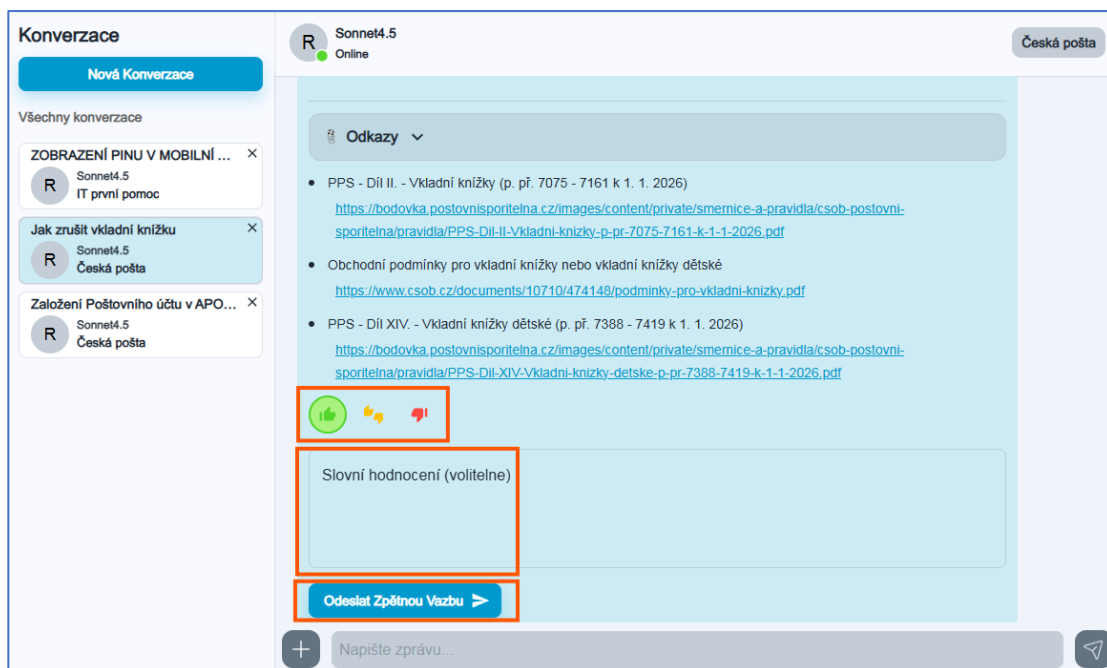
KATE zobrazí dočasně historii vašich dotazů, takže se k nim můžete vracet a případně v nich pokračovat.

Pomozte nám zlepšovat KATE.

Pokud vám KATE pomohla, narazili jste na chybu nebo máte nápad, jak KATE vylepšit, dejte vědět pomocí palců a slovního hodnocení. Každou odpověď totiž můžete ohodnotit.

Komentář pište zejména v případě, že odpověď nebyla správná - např. můžete napsat proč je odpověď neúplná (prostřední palec) nebo proč je odpověď špatná (palec dolů). Nejlepším komentářem je uvedení správné odpovědi tak, jak by podle vás měla znít.

Pro odeslání reportu je nutné kliknout na tlačítko **Odeslat Zpětnou Vazbu**.



4. Jak se KATE správně ptát?

Pokud chcete od KATE dostávat správné odpovědi, musíte se jí také správně zeptat. Kombinací následujících kroků vytvoříte správný a konkrétní dotaz, kterému bude KATE rozumět a bude tak schopna vygenerovat relevantní a přesnou odpověď.

Specifikujte, koho se dotaz týká:

Kontext se vztahuje na základní informace nebo situaci, kterou musí KATE pochopit, aby mohla vytvořit relevantní odpověď.

Ptáte se za klienta:

„Jak si klient v ČSOB Smart zobrazí PIN k platební kartě?“

„Jakými způsoby si klient může změnit limit platební karty?“

Ověřujete za sebe, jak procesně postupovat:

„Jak budu postupovat, pokud klient žádá o uplatnění práva k osobním údajům?“

„Najdi mi formulář žádost o změnu úvěru.“

„Jak zruším vkladní knížku?“

„Mohu klientovi zadat žádost o úvěr se spolužadatelem?“

„V jakých pravidlech najdu informaci k vypořádání dědictví Vkladní knížky?“

„Jaký kód použiji pro změnu výpisů u Termínovaného vkladu?“

„Pomocí jakého tiskopisu nastavím SIPO z účtu klienta?“

„Jak klientovi založím Spoření s bonusem?“

„Jak můžu klientovi navýšit limit platební karty?“

„APOST mi píše, že klient nemá povoleny příkazy k úhradě na platební kartě. Jak je nastavím?“

Pokládáte obecný/ metodický dotaz:

„Lze zadat z Červeného konta SIPO?“

„Co znamená hláška „vybraný doklad není pro daného klienta povolen?“

„Může dítě ve věku 13let provést nadlimitní výběr hotovosti?“

„Jakým dokladem se prokazuje klient při žádosti o Poštovní účet?“

„Jaký poplatek klient zaplatí za vedení Poštovního účtu?“

„Mohu založit účet pro právnickou osobu?“

„Jak budu postupovat při objednání platební karty pro disponenta?“

Uvádějte celé názvy konkrétních produktů či služeb na které se dotazujete:

„Klient má sjednáno Pojištění internetových rizik, jaký platí měsíční poplatek?“

„Lze vydat vkladovou kartu 16letému majiteli účtu?“

„Lze ještě požádat o účet typu Osobní účet?“

Nepoužívejte zkratky = vždy, uvádějte celé názvy produktů:

Spořák = spořicí účet

VK = vkladní knížka

PIR = pojištění internetových rizik

PK = platební karta