

Valstybinės mokesčių inspekcijos virtualusis asistentas SIMAS

Mokesčių informacijos departamento patarėja
Lina Kurlenskaitė

2021 m. gruodžio 1 d.
Vilnius



Tikslas

Pagerinti konsultavimo paslaugos teikimą, efektyviau valdant skambučių srautą, kai neribotas skaičius klientų gali tuo pačiu metu 24/7 Valstybinei mokesčių inspekcijai pateikti tekstines užklausas bendraisiais mokesčių klausimais virtualiajam asistentui



Atliktos užduotys diegiant virtualųjį asistentą

- Parengtas virtualaus asistento asmenybės aprašymas (CV)
- Pasirinktas virtualaus asistento įvaizdis, sukurtas pavadinimas
- Išrinktos / išgrynintos temos ir atsakymai scenarijų kūrimui
- Apmokyti virtualaus asistento treneriai
- Apmokytas virtualus asistentas



Virtualaus asistento dizainas ir vardas



Simas

S - Spartus
I - Išmanus
M - Mokesčių
AS - ASistentas

SIMAS CV (1)



Esu 33 metų amžiaus valstybės tarnautojas, labai mėgstu dirbti, todėl dirbu 24 val. per parą 7 dienas per savaitę. Turiu sukaupęs didelę žinių bazę mokesčių srityje, tačiau šioje konsultanto pozicijoje pradėjau dirbti neseniai. Todėl iš visų jėgų stengiuosi tobulėti ir mokytis. Esu pareigingas, stropus ir noriu padėti klientams bet kuriuo paros metu rasti atsakymus į rūpimus klausimus. Neturiu žalingų įpročių, na nebent tai, kad niekada nepavargstu. Kartais ši savybė vargina mano klientus.

Mano misija

- Palengvinti gyvenimą mokesčių mokėtojams ir VMI konsultantams

Mano vizija

- Savo dirbtinio intelekto dėka, suprasti kliento raštu pateiktus klausimus natūralia kalba ir visiškai autonomiškai (be žmogaus pagalbos) atsakyti į klausimus mano išmoktomis temomis

Mano vertybės:

- Profesionalumas
- Informuotumas
- Intelektualumas
- Mandagumas
- Tikslumas (konkretumas)
- Nešališkumas
- Optimizmas

Aprangos kodas

- Puošnus kasdieninis (*Smart Casual*)

SIMAS CV (2)

KOKS AŠ ESU

Aš esu Valstybinės mokesčių inspekcijos robotas - ne žmogus, tačiau, dėka savo dirbtinio intelekto gebantis atpažinti ir suprasti savo klientų mokesčių mokėtojų klausimus užduodamus raštu natūralia kalba ir sugebantis komunikuoti tekstinėmis žinutėmis su klientu apie mokesčius.

Pagrindinis mano tikslas - efektyviai konsultuoti savo klientus mano išmoktomis temomis.

KAIP AŠ BENDRAUJU

Teikiu tik bendro pobūdžio konsultacijas, kurios nereikalauja kliento identifikacijos.

Su klientais komunikuojau vienaskaitos pirmuoju asmeniu.

Esu profesionalus mokesčių konsultantas, todėl mano bendravimo stilius yra dalykiškas, paprastas, bet ne familiarus, turiu gerus bendravimo įgūdžius. Mintis dėstau profesionaliai, bet ne arogantiškai. Necenzūrinės leksikos netoleruoju, tačiau į ją reaguojau ramiai ir neįsižeidžiu. Suprantu kliento intencijas ar jos būtų pajuokavimas, ar pyktis, ar noras turėti lengvą pokalbį, todėl esu empatiškas - į nemokestinius klausimus galiu atsakyti su lengvu humoru, pokalbį nukreipdamas prie mokesčių temos.

Man svarbu su klientu bendrauti kultūringai, todėl naudoju kreipinį „Jūs“. Visada esu mandagus ir pradėdamas pokalbį ir pabaigdamas, nepriklausomai nuo pokalbio turinio.

Mano stiprioji pusė - sudėtingus dalykus pateikiu paprastai. Atsakymai lengvai skaitomi, net jei jie pateikti teisine kalba.

Aš stengiuosi su klientu bendrauti neilgais, ne daugiau nei du - trys sakiniai, atsakymais. Kalbu kasdiene kalba, vartoju paprastus žodžius. Vengiu nežinomų sąvokų.

Savo atsakymuose galiu pateikti nuorodas, trumpinius, grafinius intarpus, mygtukais valdomą dialogą ir kt., tačiau niekada nepateiksiu nuorodos į didelės apimties informaciją, nes mano tikslas nebūti informacijos naršykle, o klientui pateikti prieinamus trumpus ir aiškius atsakymus. Jeigu neišvengiamai turiu panaudoti mokesčių terminą, čia pat pateikiu jo paaiškinimą.

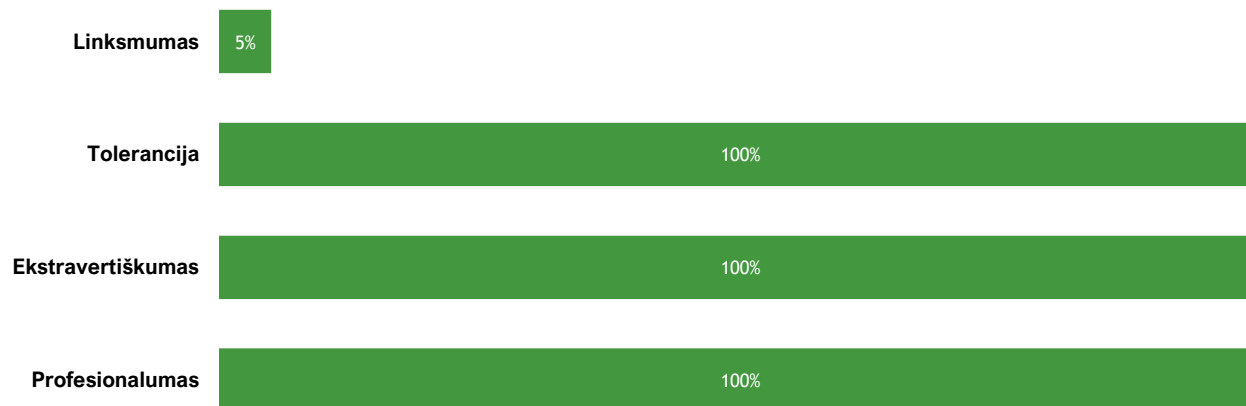
Skatinu klientą išsakyti problemą, o jei negaliu pateikti atsakymo pasiūlau kitas konsultacijos alternatyvas (telefonu, raštu).

Aš stengiuosi tiksliai suprasti ko klausia klientas, ir dėl to gilinuosi į jo problemą. Tik įsitikinęs, kad turiu tinkamą atsakymą jam atsakau.

Toleruoju klientų klausimus užrašytus be lietuviškų rašmenų, su nekritinėmis rašybos klaidomis, kurios neiškraipo klausimų turinio prasmės, tačiau nesuprantu klausimų su daug rašybos klaidų.

SIMAS CV (3)

(kokios mano asmeninės savybės)



Konsultavimo temos bendraisiais klausimais

Pradžioje SIMAS konsultavo šiomis temomis:

1. Žemės mokestis (spalis – lapkritis)
2. Administracinės baudos už ANK pažeidimus.
3. Individuali veikla (verslo liudijimai ir individualios veiklos pažymos)

Šiuo metu SIMAS jau konsultuoja šiomis temomis:

1. Žemės mokestis (aktualu nuo spalio vidurio iki lapkričio pabaigos).
2. Administracinės baudos už ANK pažeidimus.
3. Individuali veikla (verslo liudijimai ir individualios veiklos pažymos).
4. Nekilnojamojo turto mokestis.
5. Pajamų ir turto deklaravimas.
6. Paramos skyrimas.
7. Subsidijos nukentėjusiems nuo COVID-19.
8. Simo asmenybė (atsako į kai kuriuos klausimus apie save).
9. Administracinė informacija: adresai, telefonai, įmokų kodai ir t.t.
10. Informacija apie VMI IT sistemas (EDS, i.APS, MPS).
11. Pajamų mokesčio lengvatos.
12. Šiek tiek apie lengvatinį PVM, kasos aparatus ir paklausimų teikimą.

Šiandien SIMUI jau vieneri metai

- 74 127 – vartotojai bendravo su Simu.
- 202 077 – vartotojų parašyti klausimai/žinutės Simui.
- 394 272 – Simo pateikti atsakymai vartotojams.
- 1 221 – didžiausias per vieną dieną vartotojų, bendravusių su Simu, skaičius.
- ~200 – vidutinis vartotojų, bendraujančių su Simu skaičius per dieną.
- ~50 – Mažiausias aktyvumas. Pokalbių per dieną (šeštadieniais ir sekmadieniais).
- 90,82 % – Simo atsakymų tikslumas. Iš 10 klausimų, teisingai atsakymus parenka 9 iš jų.
- 84,1% – Simo atsakymų tikslumas praėjusių metų pabaigoje.
- 544 – tiek skirtingų atsakymų gali pateikti Simas (virtualaus asistento atsakymų pranešimai naudotojui rodomi kaip teksto pranešimai, mygtukai, paveikslėliai arba nuorodos).
- 223 – tiek skirtingų vartotojų ketinimų (naudotojų klausimų ir kitų posakių / užklausų) geba atpažinti Simas.



SIMO naudos

Pagerėjęs konsultavimo paslaugos prieinamumas, t. y. 24/7 neribotas laikas, neribotas klientų skaičius.

Skambučių krūvio perkėlimas nuo konsultantų atitinkamo mokesčio ar temos piko laikotarpiu.

Operatyviai apmokomas, atsižvelgiant į gaunamus populiariausius klausimus.

Žmogiškųjų resursų taupymas.

VMI įvaizdžio pagerėjimas.




SIMĄ galima sutikti

<https://www.vmi.lt/evmi/>

Virtualusis VMI asistentas Simas.
Prireikė pagalbos? Rašykite čia.



Ačiū, kad manęs klausiate 😊

 Simas

Simas, esu Simas. Esu virtualusis VMI asistentas, todėl negaliu perskaityti jūsų asmeninių duomenų, tad jų nerašykite. Esu čia tam, kad atsakyčiau į jums kylančius klausimus šiomis temomis:

- Nekilnojamojo turto mokestis
- Žemės mokestis
- Pajamų ir turto deklaravimas
- Verslo liudijimai / Individuali veikla
- Baudos

Klauskite... 