

I. Zalecenia Rady Architektury:

Pisemne przedstawienie Komitetowi uzupełniających wyjaśnień dotyczących:

1. Aktualnego poziomu osiągnięcia wskaźników rezultatów (KPI 2 i 3), dla których termin osiągnięcia wartości docelowych zadeklarowano na 11.2024.
2. Wskazując na niepełne osiągnięcie wskaźników produktów (KPI 4 i 5) aktualnego poziomu osiągnięcia tych wskaźników.
3. Faktycznej architektury systemu eMCeK w odniesieniu do architektury przedstawionej w OZPI i udostępnienia aktualnego diagramu kooperacji.

II. Odpowiedzi:

Ad. 1

Nazwa KPI.2 - % rozpoznania zapytania Klienta w kanale chat - Wartość docelowa: 95%

Okres	% rozpoznania
Listopad 2023r. (od 06.11)	93,03
Grudzień 2023r.	93,47
Styczeń 2024r.	93,44
Luty 2024r.	77,07 – wdrożenie nowych zagadnień tematycznych
Marzec 2024r.	78,94
Kwiecień 2024 r.	87,27

30.01.2024 – wdrożono Chatbota Kaspro z obszaru zapytań dotyczących Akcji Zeznań. Obszar Akcji Zeznań są to zagadnienia, które dotyczą części Ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych. Powyższy zakres tematyczny jest aktualny w okresie od 15 lutego do 30 kwietnia, kiedy to podatnicy będący osobami fizycznymi, są zobowiązani do składania zeznań podatkowych. Zaimplementowany został wycinek obszernego zakresu tematycznego dotyczącego wyłącznie odpowiedzi na najczęściej pojawiające się pytania klientów. Każdorazowe dodanie nowego zakresu tematycznego może wpłynąć na obniżenie wskaźnika % rozpoznania. Cykl wdrożenia nowych zagadnień tematycznych uwzględnia bieżącą analizę wskaźnika. Wzrost wskaźnika jest możliwy m.in. poprzez trening bota, na podstawie odbytych rozmów, w wyniku czego % rozpoznania w kwietniu 2024 r. wzrósł do 87,27%.

Cykl wdrażania nowego zakresu tematycznego lub kolejnych tematów powiększających bazę wiedzy w Chatbocie:

1. Implementacja procesów wraz z frazami określonymi przez zespół merytoryczny;
2. Analiza poprawności rozpoznania fraz dotyczących zaimplementowanych procesów;
3. Selekcja fraz nierozpoznanych oraz rozpoznanych niewystarczająco;
4. Trening wyselekcjonowanych fraz w silniku AI;
5. Analiza rozmów klientów, w tym adekwatności zaimplementowanych treści;
6. Wdrożenie zmian w silniku AI na podstawie przeprowadzonych analiz.

Zmiana % rozpoznania w miesiącu lutym 2024r. wynika z:

- Dodania części zakresu tematycznego dotyczącego Akcji Zeznań, stanowiącej nie więcej niż 50% całego obszaru tematycznego dotyczącego zeznań podatkowych;

- Zadawania przez klientów pytań z obszarów podatkowych, które nie zostały objęte wdrożeniem;
- Konieczności cyklicznego trenowania nowych fraz (słów kluczowych pojawiających się w pytaniach klientów, które pozwalają na przekierowanie klienta do właściwego procesu).

Dotychczasowe wdrożenia i rozwój Chatbota Kaspro:

06.11.2023 - Uruchomienie Chatbota z PCC 8:00 - 16:00 (34 tematy) na stronie podatki.gov.pl - w zakładce skontaktuj się z nami;

30.01.2024 - Uruchomienie Chatbota z ZEZN 8:00 - 16:00 (20 tematów) - na stronie podatki.gov.pl - w zakładce skontaktuj się z nami;

01.03.2024 - Uruchomienie kontrolki chat 24h;

18.03.2024 - Nowe procesy z e-PIT (13 tematów) i ZEZN (2 tematy) - na stronie podatki.gov.pl – w zakładce skontaktuj się z nami;

26.03.2024 - Wdrożenie kontrolki chat na stronie podatki.gov.pl, na podstronach PCC i SD;

03.04.2024 - Nowe procesy z ZEZN (7 tematów);

01.05.2024 – Dezaktywacja procesów z ZEZN (zakres tematyczny zostanie ponownie udostępniony dla Klientów KAS na początku 2025r.).

Powyższy harmonogram przedstawia zakres dotychczas wykonanych prac tj. o jakie zakresy tematyczne została powiększona baza wiedzy Chatbota oraz inne zadania w obszarze rozwoju Chatbota dla klientów KAS. Zmiana % rozpoznania zależy od etapu cyklu wdrożenia nowych zakresów tematycznych (procesów) w Chatbocie. Każdorazowe dodanie nowych zakresów tematycznych wymaga stabilizacji oraz ponownego trenowania bota na podstawie rzeczywistych rozmów klientów z Chatbotem.

Nazwa KPI.3 - % klientów uwierzytelnionych w kanale telefonicznym - Wartość docelowa: 10%

Okres	Rozmowy odebrane w IAS*	Rozmowy odebrane uwierzytelnione w IAS*	%
Styczeń 2024r.	103 249	2 754	2,7
Luty 2024r	125 854	3 461	2,8
Marzec 2024r.	128 940	6 090	4,7
Kwiecień 2024r.	140 794	8 317	5,9

*Dane na podstawie liczby połączeń telefonicznych dla 6 Izb Administracji Skarbowej, które obecnie zostały objęte wdrożeniem systemu eMCeK.

Funkcjonalność uwierzytelniania klientów w kanale telefonicznym została przetestowana podczas pilotażu w okresie: wrzesień - październik 2023 r. Pilotaż objął 3 IAS (Kraków, Poznań, Białystok) i miał na celu przyłączenie tych IAS do systemu eMCeK oraz sprawdzenie liczby połączeń klientów KAS z Urzędami Skarbowymi. Obecnie system eMCeK jest wykorzystywany już w 6 Izbach Administracji Skarbowej (Kraków, Poznań, Białystok, Wrocław, Opole, Łódź). Po zakończeniu pilotażu oraz uruchomieniu systemu eMCeK w 6 IAS, podjęto decyzję o przyłączeniu kolejnych 10 IAS do Systemu eMCeK – docelowo oznacza to uruchomienie systemu eMCeK we wszystkich 16 Izbach Administracji Skarbowej w Polsce. Obecnie system eMCeK jest uruchamiany sukcesywnie w kolejnych IAS, co

umożliwi przyłączenie wszystkich IAS nie wcześniej niż w październiku 2024 r. i udostępnienie infolinii KAS pod jednym numerem telefonu. Usługa uwierzytelnienia funkcjonuje dzięki integracji systemu eMCeK z e-Urzędem Skarbowym i polega na nadaniu telePIN przez klienta. Klient, podczas rozmowy telefonicznej za pośrednictwem systemu eMCeK, podaje telePIN na klawiaturze telefonu, wraz z numerem PESEL lub NI. Usługa nadania telePIN jest dostępna w e-Urzędzie Skarbowym dla wszystkich klientów, niemniej jednak z funkcjonalności identyfikacji i uwierzytelnienia skorzystać mogą klienci IAS, w których wdrożony został system eMCeK.

KPI 3 – % klientów uwierzytelnionych w kanale telefonicznym będzie możliwy do osiągnięcia po przyłączeniu wszystkich IAS do Systemu eMCeK.

Ad. 2

Nazwa KPI.4 – Liczba udostępnionych e-usług - Wartość docelowa: 2

Rodzaj e-usług:

1. Usługa udzielania informacji w kanałach zdalnych:

Prowadzenie działalności informacyjnej i edukacyjnej w zakresie przepisów prawa podatkowego i celnego. Wsparcie Klienta w prawidłowym wykonywaniu obowiązków podatkowych, obsługi i wsparcia przedsiębiorcy w prawidłowym wykonywaniu obowiązków celnych za pośrednictwem kanałów: telefonicznego, chat, e-mail, wideo

Relacja Systemu eMCeK do systemów e-Usług KAS:

Platformy www.podatki.gov.pl oraz e- US zapewniają dostęp do e-usług realizowanych przez System eMCeK.

Projekt eMCeK zapewni wdrożenie nowego systemu teleinformatycznego do efektywnego wsparcia świadczenia elektronicznych usług publicznych (e-usług) dostępnych na ww. platformach.

System umożliwi multikanałową komunikację przez następujące kanały kontaktu:

- kanał telefoniczny;
- kanał chat;
- kanał e-mail;
- kanał wideo.

Ponadto, w ramach wsparcia kanałów zdalnych, system eMCeK umożliwi obsługę klientów korzystających z kanałów cyfrowych udostępnionych przez Resort Finansów, tj. stronę www.podatki.gov.pl oraz serwis e-Urzędu Skarbowego (desktop, mobile web oraz mobile app).

System eMCeK będzie zintegrowany z Wirtualnym Asystentem Klienta (Voicebot, Chatbot), co pozwoli na:

- automatyczne kierowanie połączeń na odpowiednie kolejki tematyczne na podstawie rozpoznanej przez WAK intencji klienta;
- automatyczną obsługę zapytań klientów w ramach określonego zakresu tematycznego.

2. Usługa Wirtualnego Asystenta Klienta:

2.1 Udzielanie informacji w kanale czat przy pomocy Chatbota. Udzielanie odpowiedzi na proste i powtarzalne pytania klientów;

2.2 Zastosowanie Routingu połączeń za pośrednictwem Voicebota.

W dniu 05 maja 2023 r. dla klientów KAS uruchomiony został system eMCeK.

Tym samym udostępniona została pierwsza e-usługa: udzielanie informacji w kanałach zdalnych, która umożliwia multikanałową komunikację klienta KAS poprzez następujące kanały kontaktu:

- a. telefoniczny.
- b. chat.
- c. e-mail.

- d. wideo (kanał komunikacji dostępny w systemie, planowane uruchomienie dla klientów KAS w 2024 r.).

W kanale telefonicznym został udostępniony routing połączeń za pośrednictwem Voicebota. Routing połączeń za pomocą Voicebota to automatyczne przekierowanie interakcji na podstawie tematu określonego przez klienta, na odpowiednią kolejkę tematyczną, obsługiwaną przez użytkownika/grupę użytkowników systemu eMCeK.

W dniu 06.11.2023 r. dla klientów KAS udostępniona została druga e-usługa: Wirtualnego Asystenta Klienta, która umożliwia udzielanie informacji w kanale, czat przy pomocy Chatbota Kaspro.

Powyższe 2 e-usługi zostały wdrożone, tym samym wartość docelowa KPI.4 = 2 została osiągnięta.

Nazwa KPI.5 – Liczba usług publicznych udostępnionych on-line o stopniu dojrzałości 3 – dwustronna interakcja - Wartość docelowa: 4

Usługi publiczne udostępnione on-line:

1. Kanał telefoniczny
2. Kanał chat
3. Kanał email
4. Kanał wideo

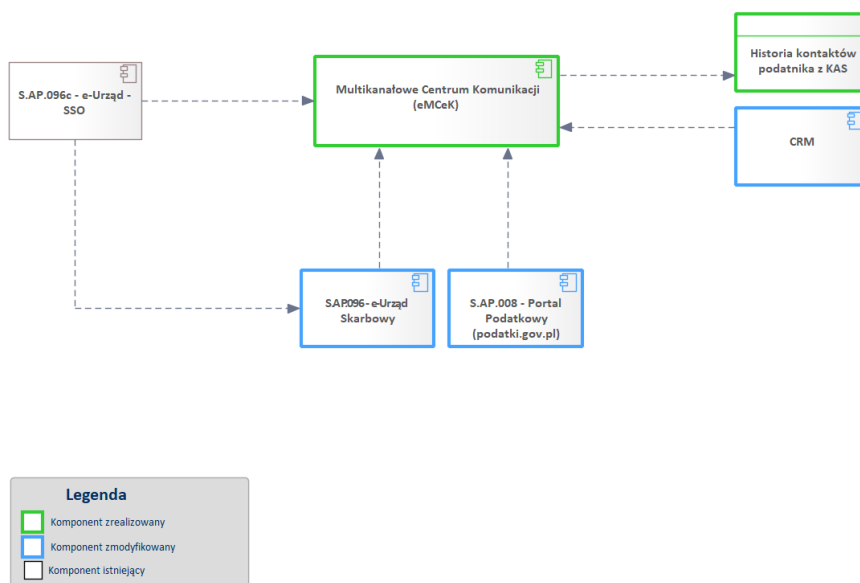
Usługi od 1 – 3 zostały udostępnione klientom KAS w dniu 06.05.2024 r. Usługa 4 tj. kanał wideo została przetestowana oraz odebrana zgodnie z protokołem odbioru systemu eMCeK. Podpisanie protokołu odbioru systemu było poprzedzone testami funkcjonalnymi, włącznie z formularzem do umawiania spotkań wideo. Planowana data uruchomienia kanału wideo dla klientów to koniec 2024 roku.

Ad. 3



Wersja 3.24.04.22

Widok kooperacji aplikacji projektu Multikanałowe Centrum Komunikacji (eMCeK)



Lp.	Nazwa systemu	Gestor systemu	Opis systemu	Status	Krótki opis ewentualnej zmiany
1.	CRM	MF	Autorski system informatyczny klasy CRM wspierający zarządzanie relacjami z klientami KAS.	Planowany	Uwidacznianie danych z systemów/baz danych KAS.
2.	SSO	MF	System MF udostępniający aplikacjom zewnętrznym i wewnętrznym funkcje uwierzytelniania klientów KAS w oparciu o różne metody logowania (węzeł krajowy, dane podatkowe, login i hasło, mObywatel).	Istniejący	Brak zmiany
3.	e-US	MF	Serwis informacyjno – transakcyjny, udostępniający klientom KAS informacje podatkowe oraz umożliwiający kompleksowe załatwienie spraw.	Planowany	Ustanowienie oraz zmiana TelePINu. Osadzenie widget chat – komunikacja chat (PC) Komunikacja głosowa po zalogowaniu do e-US
4.	Portal Podatkowy (podatki.gov.pl)	MF	Zunifikowany portal informacyjno – usługowy KAS.	Istniejący	Osadzenie widget chat, osadzenie formularza do umawiania wideorozmów, formularz do kanału email
5.	Historia kontaktów podatnika z KAS	MF	Zasób informacyjny zapewniający dostęp do historii kontaktów podatnika z KAS przez eMCeK.	Planowany	Komentarz 09.04.2024: Podpisanie protokołu odbioru systemu, poprzedzone było testami funkcjonalnymi API eMCeK, w tym możliwości przesyłania danych za pośrednictwem tego API.

6.	Active directory (AD)	CIRF	System umożliwiający jednorazowe logowanie domenowe, posiadający mechanizm synchronizacji danych Użytkownika Systemu (tworzenie nowych kont Użytkowników Systemu oraz aktualizacja istniejących) w trakcie logowania oraz walidacji pod względem przynależności do grup zabezpieczeń.	Istniejący	Brak zmian
7.	eMCeK	MF	System teleinformatyczny do multikanałowej, zdalnej obsługi klienta KAS wraz z Wirtualnym Asystentem Klienta (Voicebot, Chatbot),	Planowany	Obsługa Klientów KAS za pośrednictwem kanału telefonicznego, chat, e-mail, wideo oraz WAK

Lista przepływów

Lp	System źródłowy	System docelowy	Zakres wymienianych danych	Sposób wymiany danych	Typ modyfikacji	Typ Interfejsu	Komentarz 09.04.2024
1.	eMCeK	Historia kontaktów podателя z KAS	Automatyczna migracja ustrukturyzowanych danych.	Kopiowanie danych	Krytyczny dla sukcesu projektu		<p>Migracja danych została przygotowana poprzez dostarczenie przez eMCeK API SQL razem z dokumentacją.</p> <p>Baza CHD inicjalnie miała stanowić źródło danych kontaktowych w systemie eMCeK dla systemu CRM.</p> <p>W trakcie trwania projektu wdrożeniowego, na poziomie zespołu CHD, eMCeK i CRM, podjęta została decyzja o braku potrzeby pośrednictwa CHD w tym procesie. Miało to na celu zoptymalizowanie procesu przekazywania danych pomiędzy eMCeK i CRM (prezentacja danych w oknie 360 stopni CRM).</p> <p>Z uwagi na transakcyjny charakter danych eMCeK, utworzona została replika bazy danych na infrastrukturze CIRF, celem użytkowania przez CRM (połączenie z eMCeK</p>

							i prezentacja danych w CRM z wykorzystaniem opracowanego API eMCeK).
2.	CRM	eMCeK	<p>Otwarcie okna CRM dla klienta uwierzytelnionego</p> <p>Wyświetlenie podstawowych danych Klienta w eMCeK -</p> <p>Weryfikacja pełnomocnictwa -</p>	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu.	<p>Zrealizowano.</p> <p>Zrealizowano.</p> <p>Zrealizowano.</p>
3.	e-US	eMCeK	<p>Ustalenie telePIN przez klienta i zapisanie w bazie e-US-</p> <p>Identyfikacja i uwierzytelnienie Klienta – weryfikacja danych logowania (kanał telefoniczny: PESEL/ NIP, telePIN)</p> <p>Wyświetlenie historii komunikacji (jest w eMCeK)</p> <p>Integracja z oknem widget chat</p> <p>Komunikacja przez kanał głosowy w aplikacji mobilnej i e-US (www) PBX.</p>	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu	<p>Zrealizowano.</p> <p>Zrealizowano.</p> <p>Zrealizowano.</p> <p>Zrealizowano.</p> <p>Wdrożenie produkcyjne jest warunkowane pracami projektowymi po stronie e-US.</p>
4.	SSO	e-US	Uwierzytelnienie Klienta na potrzeby eMCeK (kanał chat)	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu	Usługa gotowa do implementacji. Podpisanie protokołu odbioru systemu, poprzedzone było testami funkcjonalnymi, w tym możliwości uwierzytelniania klienta. Wdrożenie produkcyjne jest warunkowane pracami projektowymi po stronie e-US.
5.	SSO	eMCeK	Automatyczne i manualne uwierzytelnienie Klienta, wyświetlenie historii rozmowy chat	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu	Usługa gotowa do implementacji. Podpisanie protokołu odbioru systemu, poprzedzone było testami funkcjonalnymi, w tym możliwości

							uwierzytelniania klienta oraz wyświetlania historii rozmowy. Wdrożenie produkcyjne jest warunkowane migracją wszystkich IAS do kanału telefonicznego oraz rozszerzeniem usługi chat do obsługi przez pracowników US.
6.	AD	eMCeK	Możliwość logowania domenowego przez Użytkowników Systemu	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu	Zrealizowano.
7.	Portal podatkowy	eMCeK	Integracja z oknem widget chat, z formularzem do obsługi kanału wideo oraz e-mail	Tryb odwołań bezpośrednich	Krytyczny dla sukcesu projektu	Do rozstrzygnięcia na etapie realizacji projektu	Zrealizowano.