



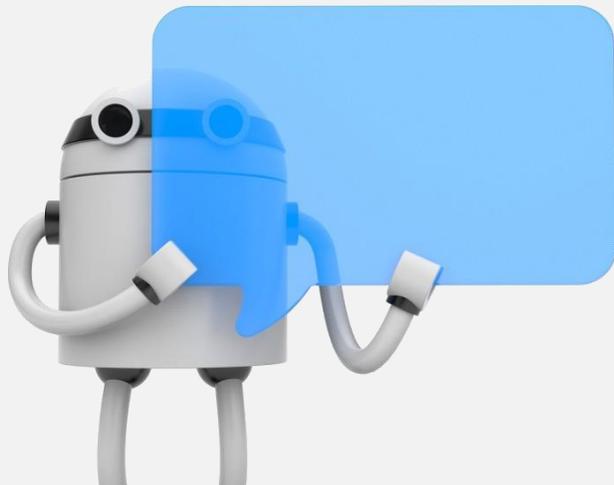
Чат боты

Предложение по внедрению

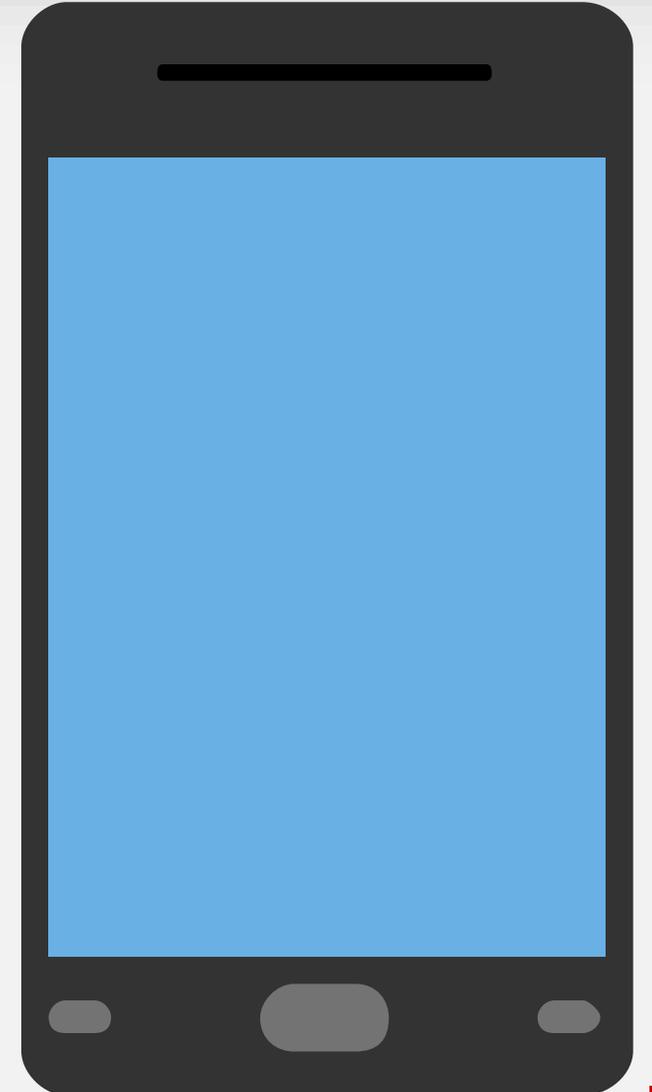
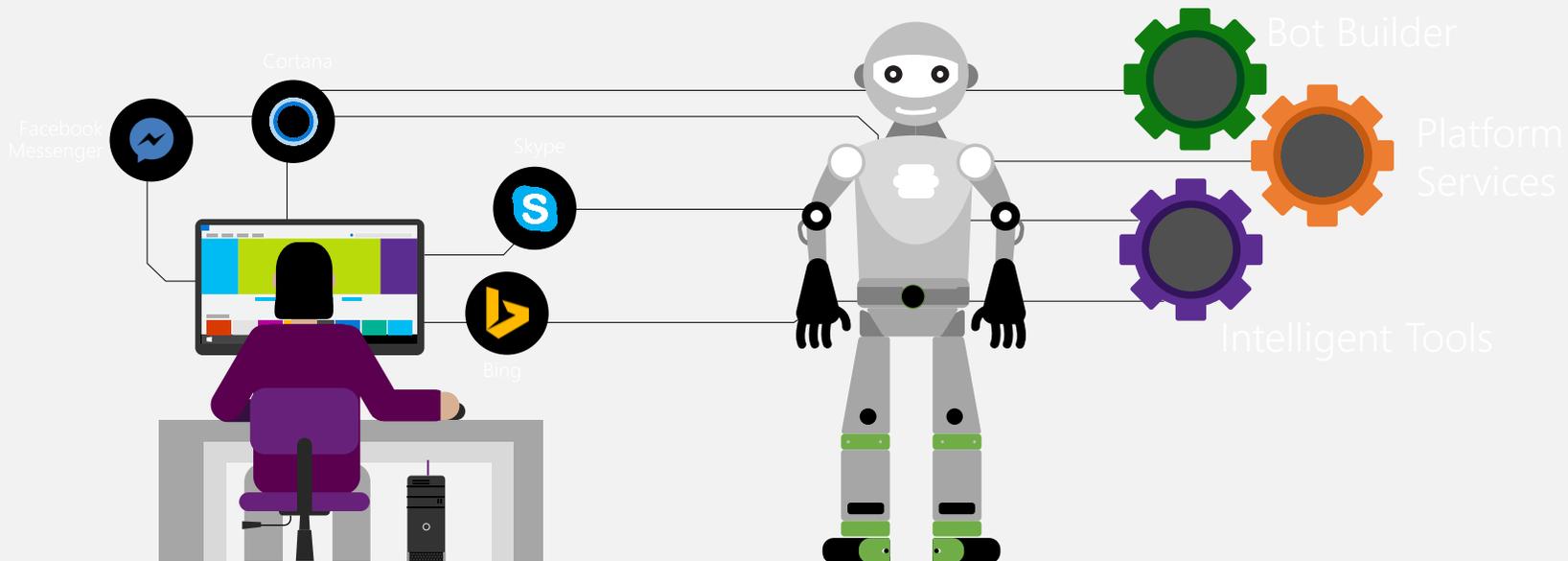
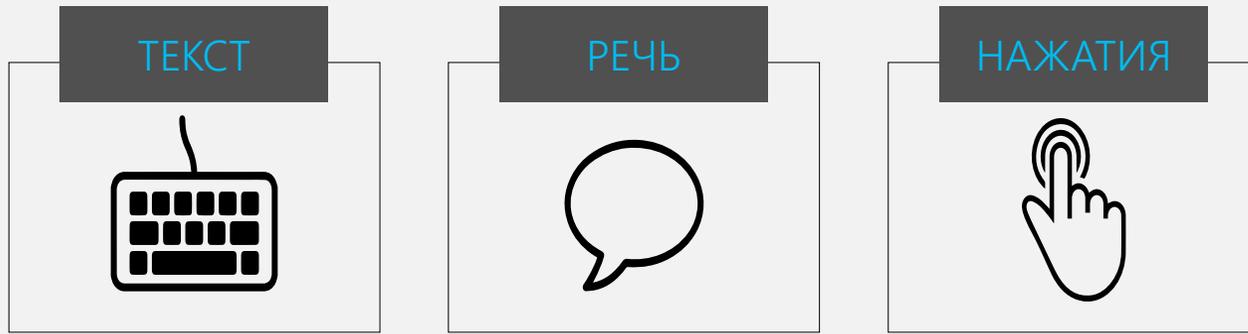
- ▣ Бот (англ. bot, сокращение от «робот») — программа, выполняющая автоматически и/или по заданному расписанию какие-либо действия, и имеющая в этом некое сходство с человеком

С чат ботом сотрудники смогут

- ▣ Посмотреть свои ближайшие встречи
- ▣ Заказать пропуск
- ▣ Получить пароль от WiFi
- ▣ Посмотреть меню и очередь в столовой
- ▣ Узнать количество дней отпуска
- ▣ Запланировать отпуск
- ▣ Уведомить об опоздании
- ▣ Найти владельца машины
- ▣ Узнать телефон сотрудника
- ▣ Уведомить о появлении в офисе
- ▣ Обратиться в техподдержку
- ▣ Ответить на опросы
- ▣ Забронировать переговорную
- ▣ Заказать справки
- ▣ Получить информацию по ДМС
- ▣ Подать идею
- ▣ Найти нужный документ в базе знаний

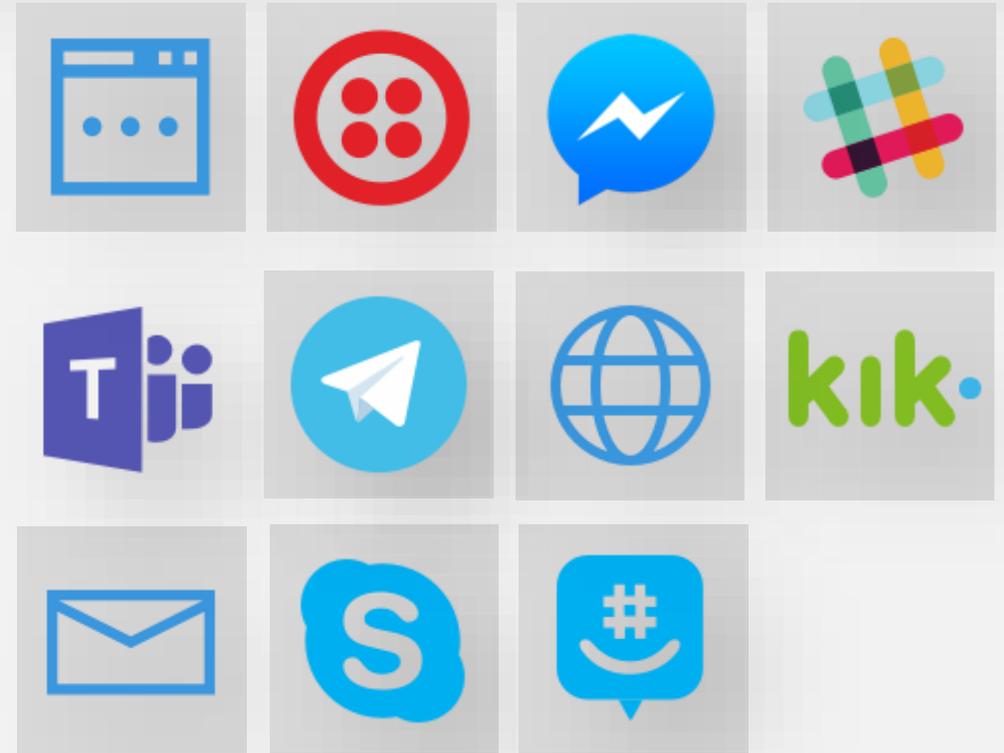


Что такое бот?



Смена концепции

- ▣ Предпосылки
 - ▣ Длительный и затратный цикл разработки мобильных (в т.ч. под разные платформы) приложений
 - ▣ Нежелание устанавливать «ещё одно приложение»
 - ▣ Работа в условиях медленного интернета
- ▣ «*Для всего есть своё приложение*» -> «**Есть приложение для всего**»
- ▣ **Один бот - Множество каналов**



Решение – информационные сервисы

- ▣ Адресная книга
 - ▣ Поиск по контактам
 - ▣ Presence (в т.ч. по данным СКД, GPS, Indoor navigation)
 - ▣ Дни рождения
 - ▣ Действия (уведомить когда сотрудник будет в офисе, отправить сообщение, подписаться)
- ▣ База знаний
 - ▣ Поиск
 - ▣ Действия (поделиться, поставить оценку, обратная связь)
- ▣ Новости компании
- ▣ LOB системы

Решение – процессы

□ Процессы

- Мои задачи
- Завершение задач
- Делегирование задач
- Просмотр вложений
- Комментирование

□ Заявки

- Управление доступностью (временная нетрудоспособность)
- ServiceDesk по SharePoint
- Запуск новых экземпляров процесса (самостоятельно или через постановку задачи другому сотруднику)

The screenshot shows a chat interface with a blue header labeled "Chat". The bot, "DocumentFinder", sends a message: "Hello I'm here to help you finding documents, tell me what you're looking for". The user replies: "I'm looking for the sharepoint faq". The bot responds: "I found some interesting reading for you!" and displays a card for "SharePoint Frequently Asked Questions - Part II" with a Word document icon and an "Open" button. The user then asks: "and what about the sharepoint manual?". The bot responds: "I found some interesting reading for you!" and displays a card for "SharePoint manual" with a Word document icon and an "Open" button. The chat footer shows "DocumentFinder at 18:43:44" and a text input field "Type your message...".

Решение – расширенная нотификация

- ▣ Действия (Отложить / Делегировать / Открыть и исполнить)
- ▣ Комментирование и лента событий
- ▣ Emergency / broadcast – широковещательная рассылка

Card created: Publish Adaptive Card schema

Miguel Garcia
Created Monday, February 13, 2017 10:08:39 ...

Now that we have define the main rules and features of the format, we need to produce a schema and ...

Board: Adaptive Card
List: Backlog
Assigned to: David Claux
Due date: Not set

Set due da... Comment View

Notification

Card created: Publish Adaptive Card schema

Miguel Garcia
Created Monday, February 13, 2017 10:08:39 PM

Now that we have define the main rules and features of the format, we need to produce a schema and publish it to GitHub. The schema will be the starting point of our reference documentation.

Board: Adaptive Card
List: Backlog
Assigned to: David Claux
Due date: Not set

Set due date Comment View

Microsoft Teams

Card created: Publish Adaptive Card schema

Miguel Garcia
Created Monday, February 13, 2017 10:08:39 PM

Now that we have define the main rules and features of the format, we need to produce a ...

Board: Adaptive Card
List: Backlog
Assigned to: David Claux
Due date: Not set

Set due date Comment View

Skype

Card Created: Publish...

Miguel Garcia
Created Monday, February 13, 2017

Now that we have define the main rules and features of the format, we need to produce a schema and publish it to...

Board: Adaptive Card
List: Backlog
Assigned to: David Claux
Due date: Not set

Android

Card Created: Publish...

Miguel Garcia
Created Monday, February 13, 2017

Now that we have define the main rules and features of the format, we need to produce a schema and publish it to...

Board: Adaptive Card
List: Backlog
Assigned to: David Claux
Due date: Not set

iOS

Решение – живой язык общения

«Знаю что хочу, но не могу найти»

- ▣ Возможность спросить на живом языке.
 - ▣ Адаптация под запросы пользователя
 - ▣ Адаптация под профессиональный жаргон
 - ▣ Итерационное обучение
- ▣ Распознавание речи



Аналитика

GRAND TOTALS

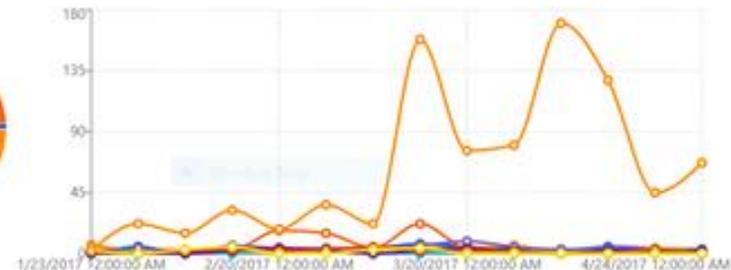
985 **86k**

Users Messages

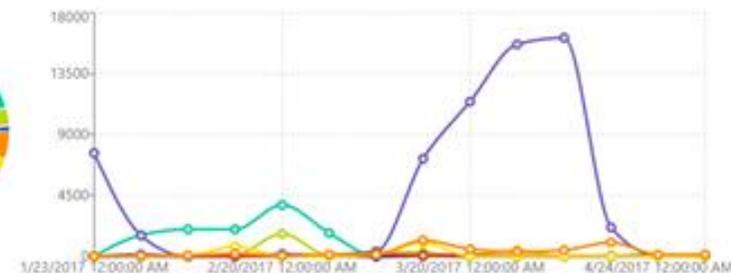
RETENTION - % USERS WHO MESSAGED AGAIN (LAST 10 DAYS)

Date	Users	Days later									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4/15/2017	0	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
4/16/2017	8	13%	13%	13%	13%	13%	13%	0%	13%	13%	
4/17/2017	11	27%	9%	9%	18%	9%	0%	9%	9%		
4/18/2017	27	30%	7%	7%	4%	0%	19%	7%			
4/19/2017	14	14%	7%	7%	0%	43%	14%				
4/20/2017	13	8%	8%	0%	8%	8%					
4/21/2017	13	8%	0%	8%	8%						
4/22/2017	3	0%	67%	67%							
4/23/2017	0	0%	0%								
4/24/2017	13	31%									

USERS



MESSAGES



856 skype	285 directline	2.7k facebook	273 groupme	11k kik	30 msteams	979 email	62k slack	358 telegram
409 sms	1.9k wechat	4.5k webchat						

Экономический эффект

- ▣ Существенное* снижение стоимости владения (разработки, внедрения, поддержки, администрирования, модернизации)
- ▣ Повышение лояльности при внедрении нового функционала (нет новым *ключным* приложениям – мессенджеры есть у всех, информирование о новых сервисах и возможностях)
- ▣ Повышение вовлеченности в процессы компании
- ▣ Снижение времени на обучение – пользоваться мессенджерами умеют все