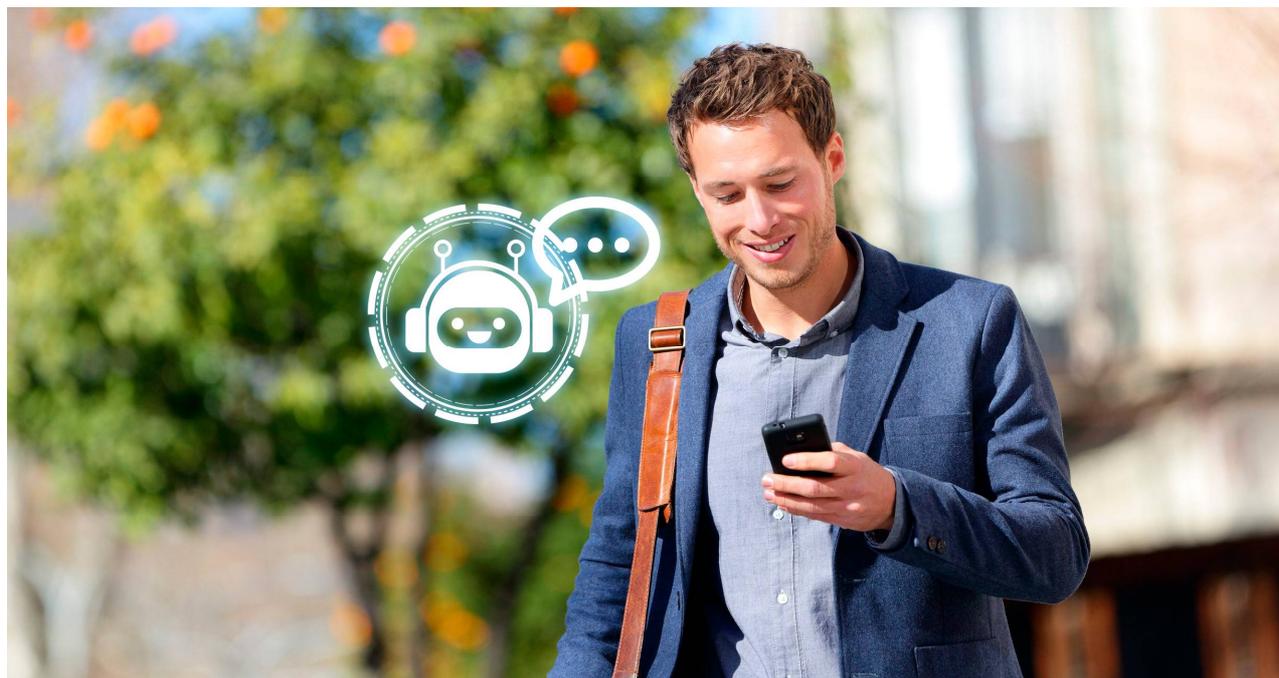


Онлайн-семинар «Бизнесу нужен чат-бот. Для чего?». Ответы на вопросы.



1. Можно ссылку на источник статистики в презентации?

- Интернет 2017-2018 в мире и в России: статистика и тренды (<https://www.web-canape.ru/business/internet-2017-2018-v-mire-i-v-rossii-statistika-i-trendy/>)
- Любимые мессенджеры россиян (http://www.cnews.ru/news/top/2018-02-28_whatsapp_stal_samym_populyarnym_messenzheram_v)
- Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту (http://www.gks.ru/bgd/regl/b18_111/Main.htm)

2. Фиксируется ли факт ознакомления в чате?

Да, фиксируется.

3. Какими средствами отправляются SMS?

На текущий момент реализовано два коннектора к облачным сервисам рассылки SMS – это «МТС коммуникатор» и SMSC. Можно использовать собственный GSM-шлюз, если не хочется доверять третьему лицу.

4. Можно ли доверять оператору мессенджера?

Можно использовать корпоративный мессенджер, например, Mattermost и Rocket chat. Но и крупные игроки на рынке мессенджеров заслуживают доверия. Вряд ли эти компании начнут перехватывать чужие сообщения.

5. Какова стоимость решения?

Чат-бот – это облачный сервис, поэтому стоимость зависит от выбранного тарифа подписки. При соблюдении всех условий, возможна и локальная поставка, тогда цена будет другая. Расчет полной стоимости проводим по стандартной схеме «ПО + услуги», оценка услуг возможна в рамках пресейла – обращаться к Гузель Муллахметовой, аналитику компании DIRECTUM, на почтовый адрес Mullakhmetova_GF@directum.ru

6. Можно ли использовать чат-боты для ввода параметров ТМ?

Чат-бот может запрашивать параметры: при реализации конкретного ТМ можно сделать так, чтобы параметры запрашивались у пользователя чат-бота.

7. Как гарантировать максимальную безопасность?

Можно установить все сервисы внутри своей корпоративной сети: используйте собственный корпоративный мессенджер и собственный GSM-шлюз – в этом случае вся транспортная и информационная инфраструктура окажется на вашей стороне. Нарушения возможны только в том случае, если в инфраструктуре что-то реализовано неправильно.

8. Можно использовать Skype for Business?

API у этого продукта Microsoft обширные, поэтому использовать его, конечно можно. Однако красивых кнопок там не будет, хотя все кейсы реализуемы.

9. Какие коннекторы на данный момент реализованы?

Если говорить о коннекторах к мессенджерам, то это Viber, Telegram и SMS. Если речь о коннекторах к информационным системам, то реализованы коннекторы в системах DIRECTUM и DirectumRX, кроме того, на нашем же боте реализован кейс для транспортных компаний-клиентов Synerdocs – все это работает уже сегодня.

10. Пользователи Viber обязательно должны быть пользователями DIRECTUM?

Транспортную инфраструктуру сервиса можно использовать с любыми другими внешними информационными системами. Для них нужен просто соответствующий адаптер, в котором должен быть реализован механизм авторизации в системе.

11. Как определяется номер телефона пользователя Viber? Номер телефона, с которого поступил запрос, не передается в чат-бот, его можно запросить только вручную.

Абсолютно точно Viber, в отличие от Telegram, номер телефона не дает, но там есть механизм, который запрашивает телефон у пользователя, в противном случае человек не сможет работать в системе. Если есть опасения, что кто-то может подделать клиент Viber и направить номер телефона, есть еще один вариант – предельно простой – после того, как человек отправил номер телефона, на этот номер отправляется SMS для подтверждения авторизации.

12. Как можно посмотреть решение вживую? Наш партнер не может показать.

На момент проведения вебинара информации у партнеров не было, вы можете обратиться к нам, и мы проведем для вас демонстрацию. У партнеров информация появится в ближайшие две недели, также будет выделен демостенд на котором они смогут провести демонстрацию.

13. Возможно ли в чат-боте подписание квалифицированной ЭП?

Подписание квалифицированной ЭП – это целый комплекс технических средств, из мессенджера это невозможно реализовать технически, это ограничение самих мессенджеров.

14. Интересно посмотреть внедренное решение, можно ли организовать референс-визит?

После завершения внедрения, мы такую возможность рассмотрим. Всем заинтересованным, предлагается отправить запрос Гузель Муллахметовой на почтовый адрес Mullakhmetova_GF@directum.ru

15. Для использования ЭП нужно обязательно установить Solo или Jazz?

Нет, использовать простую ЭП в чат-боте возможно – все это работает. Выше мы говорили именно о квалифицированной ЭП.

16. Можно ли со своего ПК отправить запрос якобы от другого работника?

Чтобы отправить со своего ПК запрос якобы от другого работника, нужно это аккаунт Viber авторизовать с телефона, который должен отвечать этим номером телефона. Довольно нетривиальная задача: сначала потребуется отобрать телефон у того сотрудника, авторизоваться с его помощью, украсть логин и пароль, авторизоваться в десктоп-клиенте Viber, при этом код на подтверждение действия придет на телефон того работника.

17. Телефон привязывается как-то к пользователю?

Номер телефона привязывается к пользователю в системе. Для пользователей, которые работают через чат-бот, в справочнике указан номер телефона, и только с этого номера он сможет работать.

18. Есть ли кейсы для использования данного решения руководителями высшего звена?

Теоретически кейсы для руководителей реализовать в чат-боте можно, но у руководителей высшего звена, как правило, есть компьютер. Более того, для них разработано мобильное решение DIRECTUM Solo. Чат-бот закрывает задачи работников, у которых нет стационарных компьютеров или ноутбуков, и таких сотрудников, как показывает практика, немало.

19. У рядового работника нет учетной записи в Active Directory и DIRECTUM, к чему привязывать его телефон?

Номер телефона привязывается к персоне, которая в системе DIRECTUM указывается как пользователь чат-бота.

20. Возможно ли в чат-боте реализовать кейс для руководителя: рассмотрение служебных записок и входящих писем?

Кейс можно реализовать. На примере того, как оформляется справка 2-НДФЛ через чат-бот, можно также оформлять другие заявления и служебные записки. Создаваться они будут непосредственно в системе из шаблона, а в чат-боте будут запрашиваться параметры.

А если не создавать, а согласовывать?

Реализовать согласование документа в чат-боте тоже возможно.

21. Могу ли я получить справку 2-НДФЛ онлайн?

Можно, конечно, но обычно она требуется в распечатанном виде с подписью и печатью.

22. Так как УКЭП использовать в этом решении нельзя, то в чем преимущество предлагаемого решения перед любой системой СЭД с клиентом на планшете или телефоне, где УКЭП использовать можно?

Чат-бот – это решение для тех сотрудников, которым в силу рабочих обязанностей УКЭП не нужна – для «полевых» работников, которые вынуждены появляться в офисе, чтобы поставить подпись на какой-то бумажке. Для руководителей, которые используют УКЭП, есть мобильное решение DIRECTUM Solo.

23. Как я могу оповещать пользователя чат-бот через DIRECTUM, если не могу выбрать его фамилию в системе – он не пользователь системы, его фамилии нет в списке?

Персону нужно занести в инфраструктурный справочник в информационной системе. Эта персона может и не быть пользователем системы, но точно будет работником – так сейчас реализовано в прикладной разработке DIRECTUM. Это небольшая доработка прикладной части, которая позволит включать в список участников процесса тех сотрудников, которые работают через чат-бот. Это вопрос прикладной, сама платформа позволяет это сделать.

24. Возможно ли организовать живой показ кейса по согласованию служебных записок руководителем высшего звена через чат-бот и рассмотрение входящего письма через мессенджер?

Возможно, но нам для начала надо реализовать этот кейс, потому что сейчас его нет.

25. Будет ли работать чат-бот на несколько тысяч пользователей?

Буквально за день до вебинара мы имитировали на маленьком сервере (2 ядра, 2 ГБ) одновременную отправку документов на 1000 пользователей – то есть одновременная отправка 1000 документов. Все это работало всю ночь, ничего не «упало». Максимальное время прохождения маршрута, в котором было 5 сообщений в обе стороны, составляет примерно 250 секунд. В этом отношении сервис устойчив, он хорошо масштабируется, слабое звено здесь – прикладные системы.

26. Мы используем канал в мессенджере ТАМ ТАМ, но его подписчиками могут быть не только сотрудники компании, т.к. канал публичный. Как система будет фильтровать, чтобы справку 2-НДФЛ не запросил забавы ради сторонний читатель канала?

Справку может запросить только авторизованный пользователь. Чат-бот – это не публичный канал в мессенджере, это личный чат – взаимодействие ведется один на один с пользователем.

27. Почему чат-бот не работает с WhatsApp?

WhatsApp не подходит для чат-ботов, т.к. у этого мессенджера нет открытого API. Сегодня есть только заявление, что скоро в этом мессенджере появятся некие бизнес-каналы.

28. Можно ли предусмотреть в маршруте предварительную сортировку заданий помощником для руководителя, чтобы только проверенные документы попадали ему на рассмотрение?

Да, можно

29. Ведется ли разработка для Telegram?

Для Telegram разработка началась еще раньше, чем для Viber, поэтому сейчас чат-бот работает и с Viber, и с Telegram.

30. Так чат-бот работает с WhatsApp или нет?

Сейчас чат-бот с WhatsApp не работает, у него нет открытого API. Если очень нужно, есть неофициальный облачный сервис, который теоретически можно использовать для чат-бота.

31. Какие возможности есть на данный момент у чат-бота?

Назначение этого решения строго можно разделить на два пула. Первый пул – демосценарии, которые рассматривались на вебинаре – входящие кейсы (ознакомление с документом) и исходящие (запрос справки 2-НДФЛ). На основе этих кейсов можно создавать свои бизнес- процессы – это уже второй пул.

У нас готова инфраструктура для создания индивидуальных кейсов. Фактически мы предоставляем справочник, в котором вы сами можете задать команды, кнопки, действия по нажатию этих кнопок. Небольшие вычисления понадобятся, но они действительно небольшие. По сути это конструктор, с помощью которого вы сможете создавать свои

бизнес-процессы. При индивидуальных демонстрациях мы можем показать кейсы, которые интересны именно вам.

32. С какими ИС возможна интеграция чат-бота? Только с DIRECTUM или есть возможность интеграции с 1С или самописными ИС?

Сейчас мы сделали интеграцию со всеми нашими решениями (DIRECTUM, DirectumRX, Synerdocs), но чат-бот – это набор микросервисов, у которых есть открытое API, поэтому можно реализовать любую интеграцию. Однако мы пока не изучали вопрос целесообразности эксплуатации нашей инфраструктуры в этом случае.

33. Если речь идет о параметрах, то как будет выглядеть выбор пользователя, кому направляется задача, создаваемая из чат-бота?

На текущий момент кейс можно реализовать таким образом: при нажатии на кнопку «Выбрать пользователя» указывается имя и фамилия, в ответ чат-бот представляет несколько имен, пользователь вручную выбирает нужное имя.

34. Если у нас головной офис в России, а представительства в других странах, сможем ли работать на международном уровне?

Никаких ограничений в территориальной распределенности нет. Облачной инфраструктуре без разницы, где находится пользователь.

35. Проводили исследования, какова будет потребность у клиентов?

Нам часто поступают запросы на мобильные приложения и приложения-боты, на основании этих запросов и пресейлов мы и выпустили это решение. Если у вас есть свои идеи – кейсы, обязательно присылайте – самые популярные мы включим в стандартную поставку.