

# Metabot

Будущее за вами!

Технологии искусственного интеллекта  
(разговорные чат-боты) для автоматизации  
вашего бизнеса

Пример работы бота в виджете на сайте на базе распознавания  
естественного языка (NLP) и API-интеграции - Лабораторная  
служба Хеликс

# Чат-бот-оператор колл-центра

## Сценарий 1. - ОТВЕТ НА ВОПРОС ИЗ РАЗДЕЛА МЕНЮ

- 7 демонстрационных примеров работы бота.

## Сценарий 2. - ОТВЕТ НА ВОПРОС (РАСПОЗНАВАНИЕ РЕЧИ)

- 2 демонстрационных примера работы бота.

## Сценарий 3. - ПОВТОРНЫЙ ВОПРОС

- 3 демонстрационных примера работы бота.

## Сценарий 4. - ПЕРЕВОД НА ОПЕРАТОРА

- 3 демонстрационных примера работы бота.

## Сценарий 5. - API-ИНТЕГРАЦИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ПРОВОДИМЫХ ТЕСТОВ

- 7 демонстрационных примеров работы бота.

## Сценарий 6. - API-ИНТЕГРАЦИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СТАТУСА ЗАКАЗ

- 4 демонстрационных примера работы бота.

## Сценарий 7. - API-ИНТЕГРАЦИЯ ДЛЯ ОТМЕНЫ/ПЕРЕНОСА ПРЕДЗАКАЗА

- 3 демонстрационных примера работы бота.

\* В действительности реализованных сценариев в чат-боте больше, в данном документе рассмотрены основные.

# Чат-бот-оператор колл-центра

## Сценарий 1. - ОТВЕТ НА ВОПРОС ИЗ РАЗДЕЛА МЕНЮ

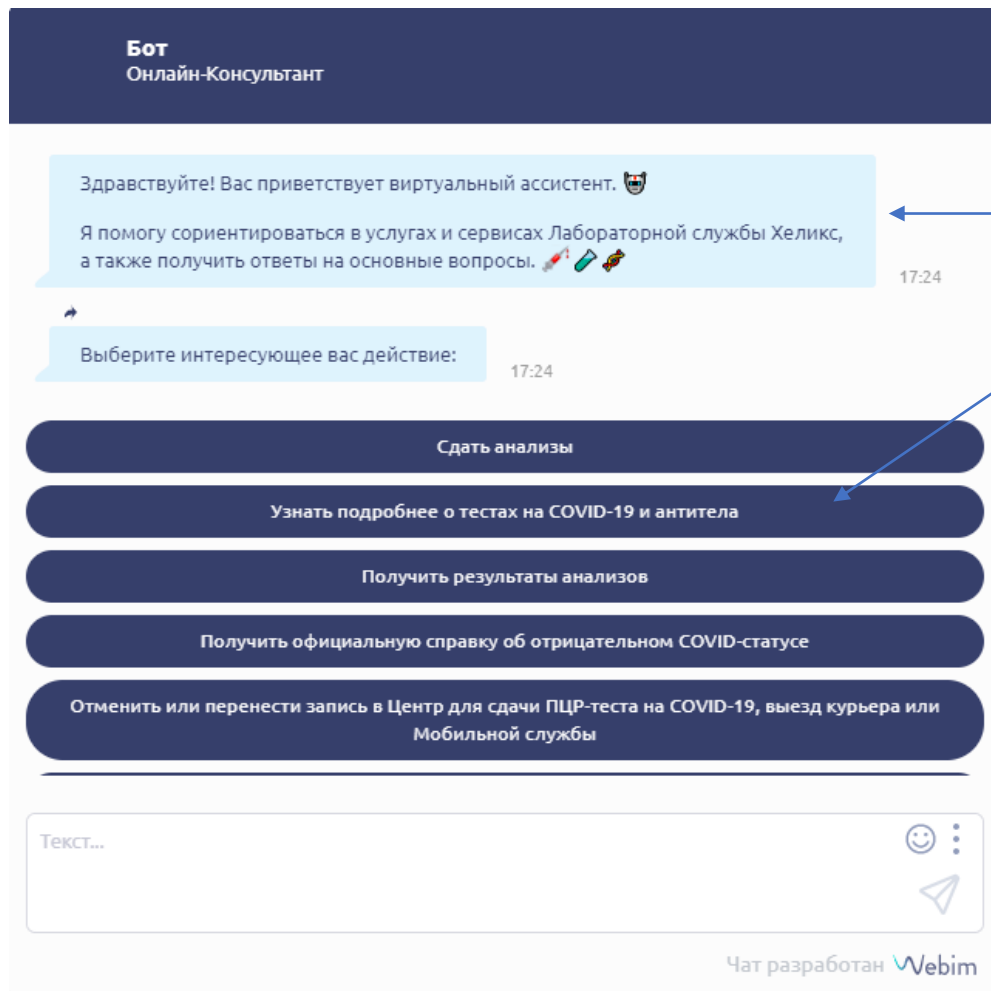
Работа чат-бота показана на следующих 5-ти слайдах и заключалась в следующем:

- Клиент\* решил задать вопрос в поддержку;
- Чат-бот предложил самые популярные разделы с информацией об анализах;
- Клиент выбрал раздел меню или задал свой вопрос;
- Чат-бот распознал вопрос в своей базе по определенной части предложения и ответил;
- Клиента удовлетворил ответ.



Сценарий ответа на вопрос Чат-бот и Пользователь отработали с успехом!

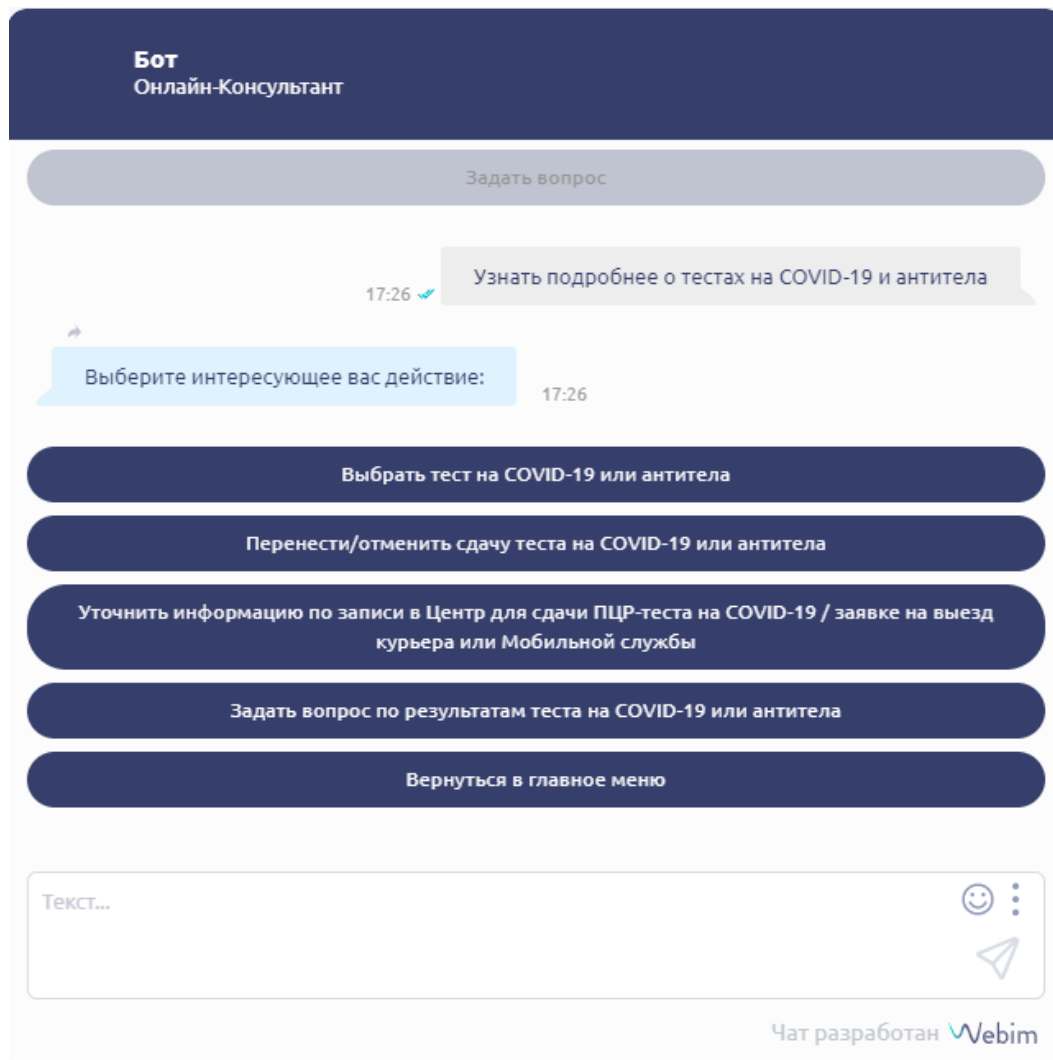
\*Далее на демонстрационных слайдах - Пользователь



**Чат-бот** - первичное сообщение - приветствие  
Пользователя  
И предоставление выбора определенного раздела  
меню

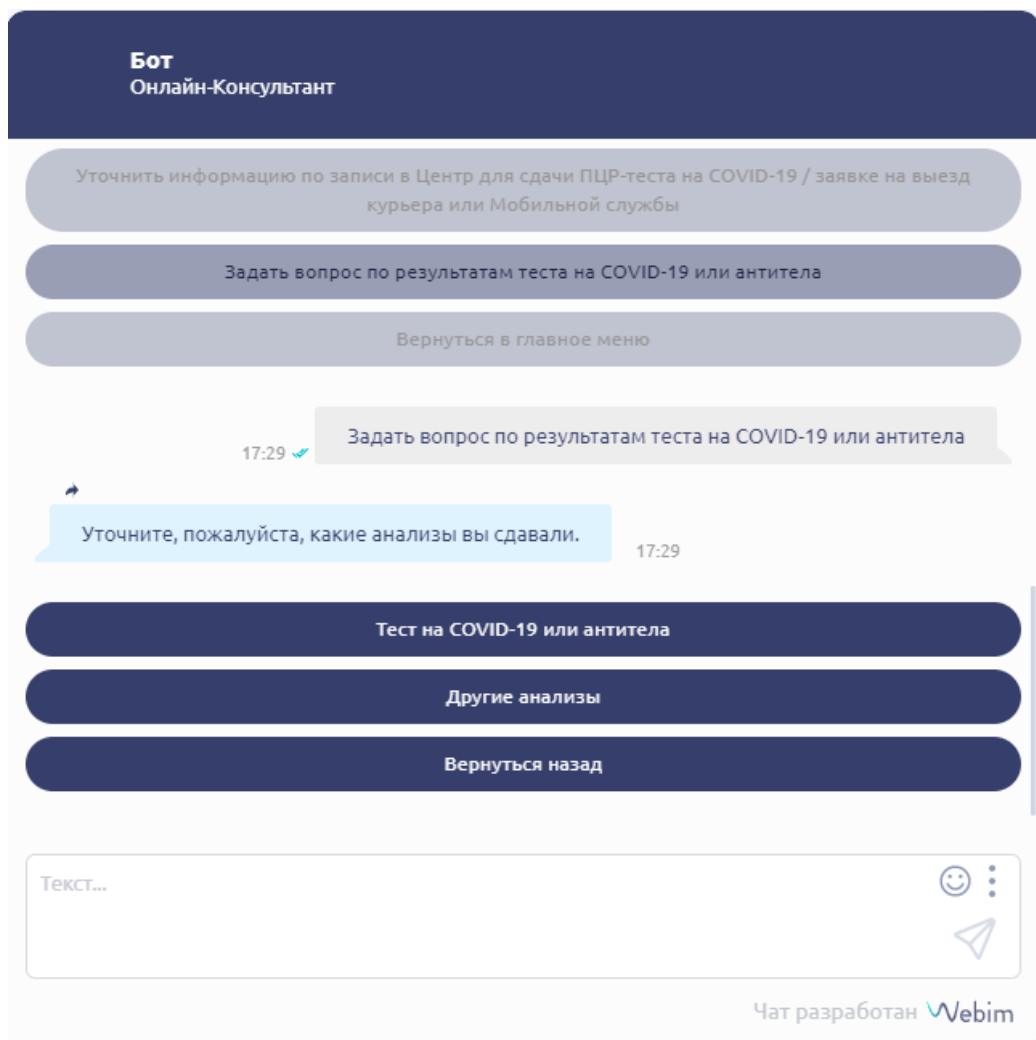
\*Демонстрационные слайды имеют другой цвет виджета, так как собирались на аналоговой версии чат-бота, которая полностью повторяет функционал основного проекта.





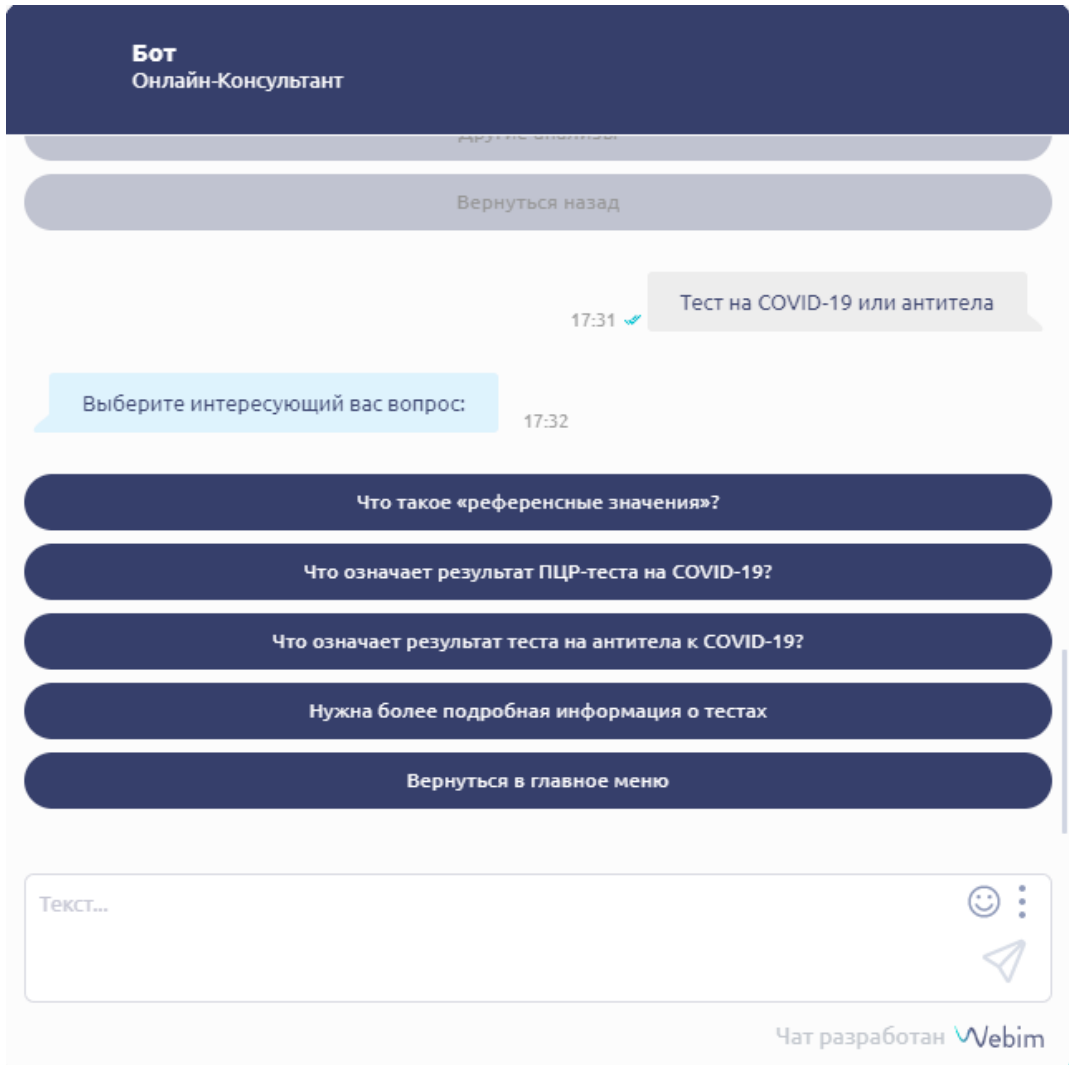
**Пользователь** – выбирает раздел «Узнать подробнее о тестах на COVID-19 и антитела» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - уточняет, какая именно информация о тестах интересует Пользователя и выводит подсказки часто задаваемых разделов с информацией



**Пользователь** – выбирает раздел «Задать вопрос по результатам теста на COVID-19 или антитела» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - уточняет, какой именно тест сдавал Пользователь и выводит подсказки часто задаваемых разделов с информацией



**Пользователь** – выбирает раздел «Тест на COVID-19 или антитела» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - присылает перечень часто задаваемых вопросов по заданной тематике

**Бот**  
Онлайн-Консультант

17:34 ✓ Что означает результат ПЦР-теста на COVID-19?

Отрицательный результат ПЦР-теста на COVID-19 означает, что вирусная РНК в мазке не обнаружена.

Положительный результат ПЦР-теста на COVID-19 означает, что в мазке выявлена вирусная РНК. Это служит основанием для:

- Обращения за медицинской помощью по месту жительства
- Соблюдения режима изоляции до получения отрицательного результата ПЦР-теста на COVID-19

Обратите внимание, что сведения о положительном результате ПЦР-теста на COVID-19 и ваши личные данные будут направлены в Роспотребнадзор.

17:34

Что такое «референсные значения»?

Что означает результат ПЦР-теста на COVID-19?

Что означает результат теста на антитела к COVID-19?

Нужна более подробная информация о тестах

Вернуться в главное меню

Текст...

Чат разработан Webim

**Пользователь** – выбирает раздел «Что означает результат ПЦР-теста на COVID-19?» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - отвечает на заданную тематику и дублирует вопросы из предыдущего шага, чтобы Пользователю было удобнее вернуться или продолжить диалог





**Пользователь** – удовлетворен ответом в этом разделе и может вернуться в ГЛАВНОЕ МЕНЮ (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - благодарит за обращение и возвращает Пользователя в ГЛАВНОЕ МЕНЮ

## Сценарий 2. - ОТВЕТ НА ВОПРОС (РАСПОЗНАВАНИЕ РЕЧИ)

Работа чат-бота показана на следующих 2-х слайдах и заключалась в следующем:

- Клиент\* решил задать вопрос в поддержку;
- Чат-бот предложил свою помощь;
- Клиент выбрал раздел меню или задал свой вопрос;
- Чат-бот распознал вопрос в своей базе по определенной части предложения и ответил;
- Клиента удовлетворил ответ.



Сценарий ответа на вопрос Чат-бот и Пользователь отработали с успехом!

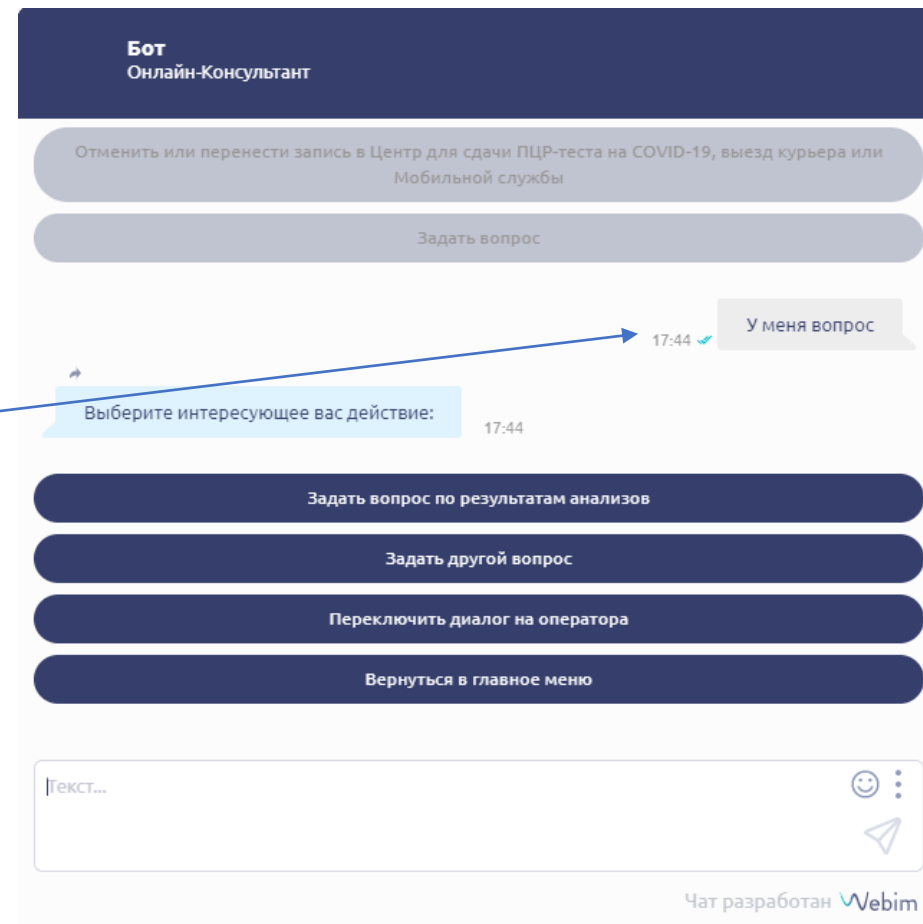
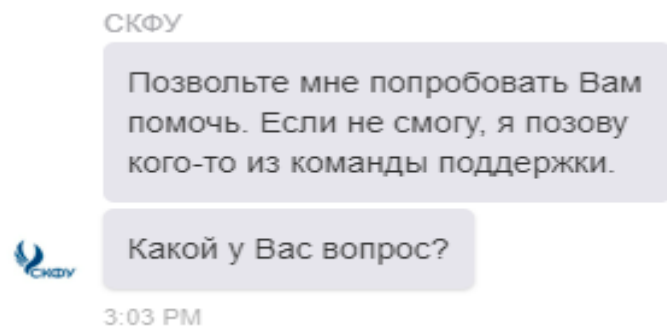
\*Далее на демонстрационных слайдах - Пользователь

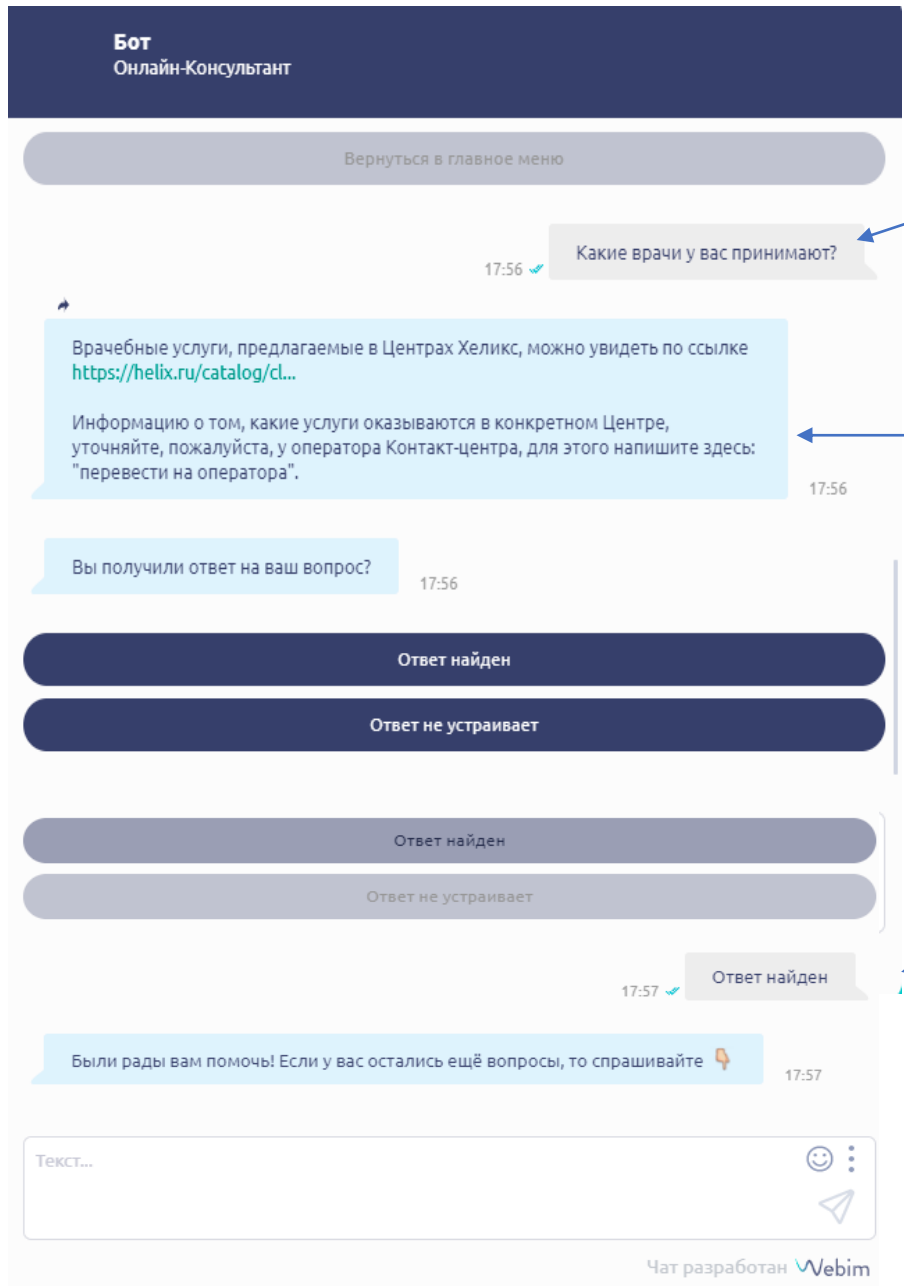
**Пользователь** – хочет задать вопрос. Он может вернуться в первоначальное ГЛАВНОЕ МЕНЮ



или напечатать свое пожелание текстом

**Чат-бот** - распознает текст и предложит свою помощь или будет ждать вопроса, если Пользователь выберет раздел меню «Задать вопрос»





**Пользователь** – задает свой вопрос (одним/двумя предложениями), набирая текст самостоятельно

**Чат-бот** - отвечает на вопрос, а также интересуется, правильно ли он понял вопрос и удовлетворяет ли его ответ Пользователя

**Пользователь** – удовлетворен ответом (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

## Сценарий 3. - ПОВТОРНЫЙ ВОПРОС

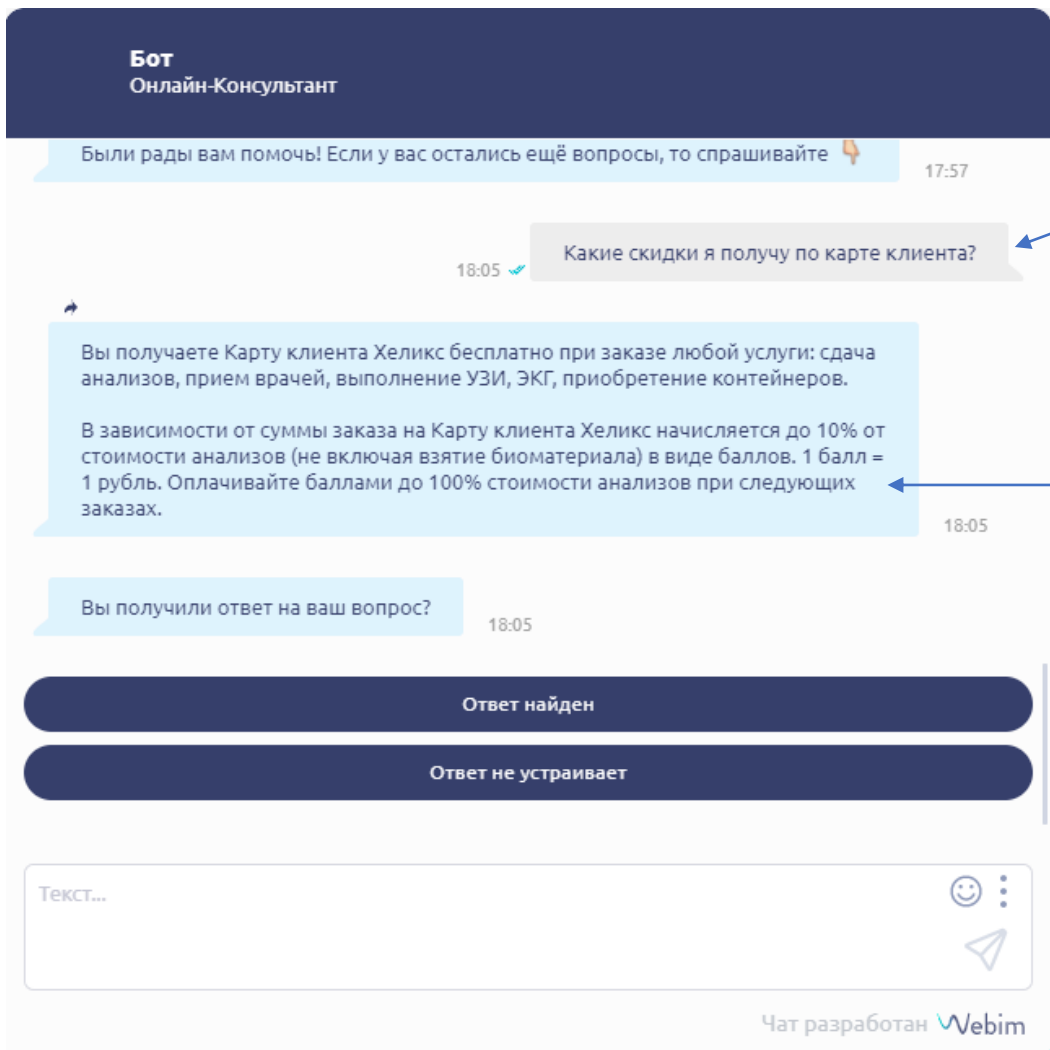
Работа чат-бота показана на следующих 4-х слайдах и заключалась в следующем:

- Клиент\* решил задать вопрос в поддержку;
- Чат-бот предложил свою помощь;
- Клиент выбрал раздел меню или задал свой вопрос;
- Чат-бот не смог распознать вопрос в своей базе по определенной части предложения или дал неверный ответ;
- Клиента не удовлетворил ответ;
- Чат-бот предложил задать вопрос по-другому или позвать консультанта;
- Клиент перефразировал вопрос;
- Чат-бот распознал вопрос в своей базе по определенной части предложения и ответил;
- Клиента удовлетворил ответ.



Сценарий ответа на вопрос Чат-бот и Пользователь отработали с успехом!

\*Далее на демонстрационных слайдах - Пользователь

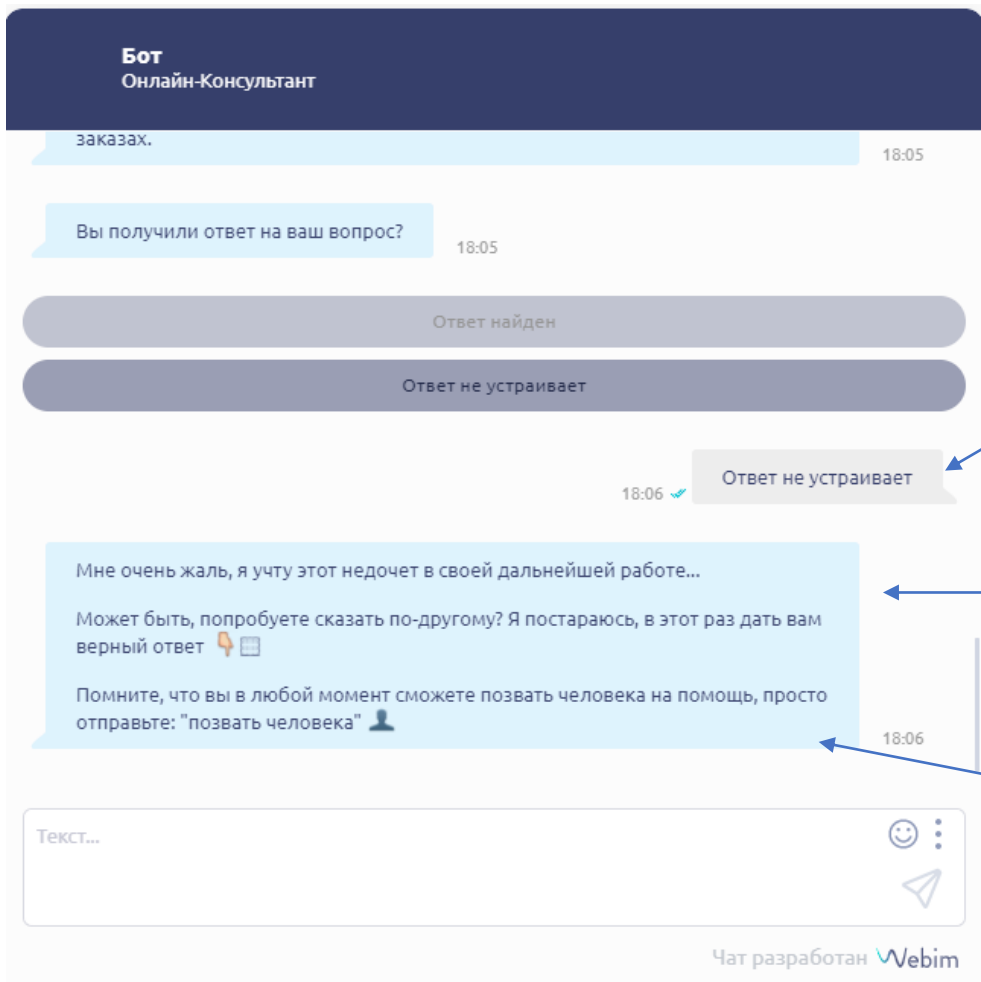


**Пользователь** – выбирает раздел «Задать вопрос» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Пользователь** – задает свой вопрос (одним/двумя предложениями), набирая текст самостоятельно

**Чат-бот** - отвечает на вопрос, а также интересуется, правильно ли он понял вопрос и удовлетворяет ли его ответ Пользователя

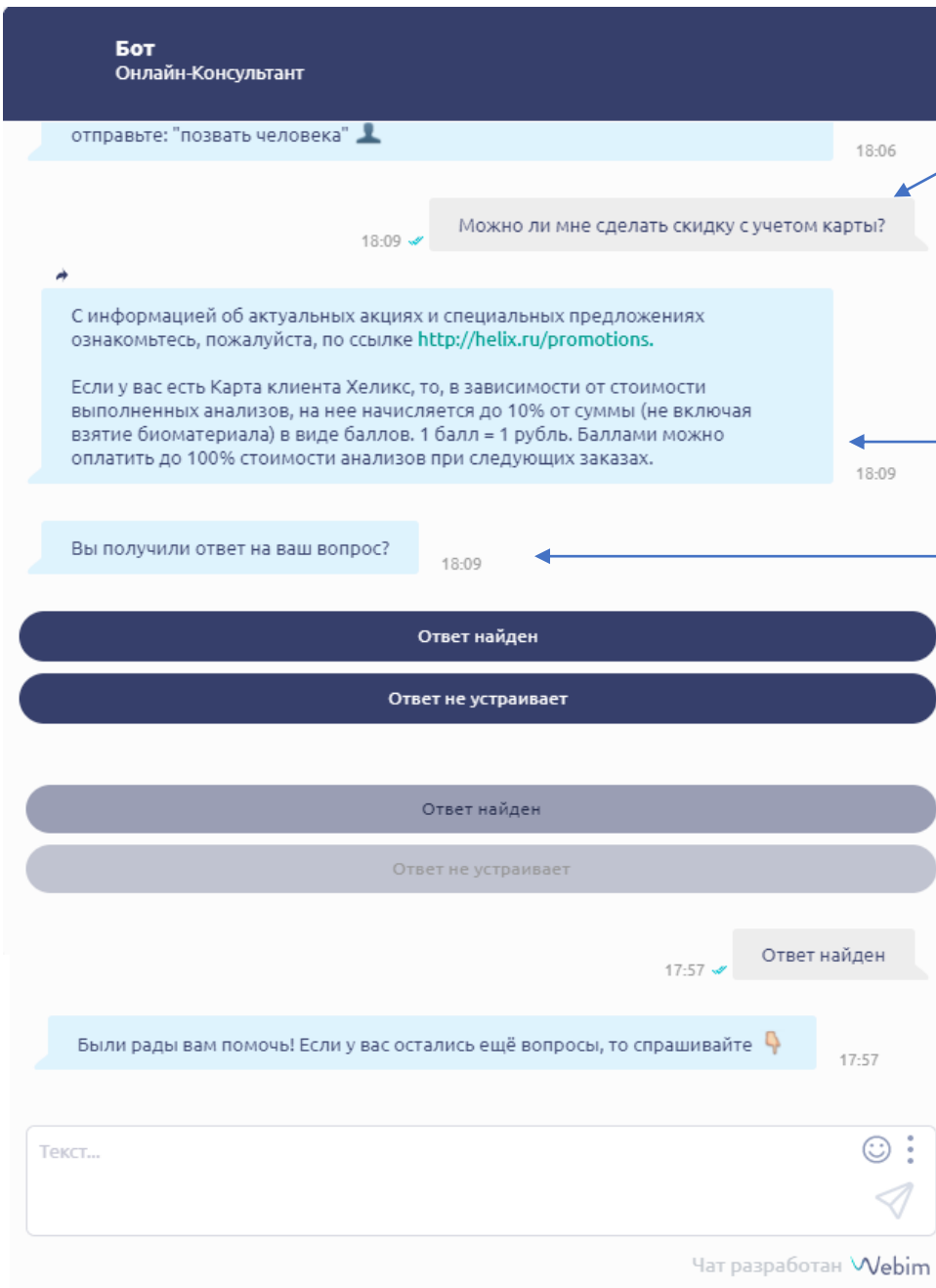
**Объяснение:** ответ неверный



**Пользователь** – не удовлетворен ответом (нажимает кнопку или пишет текстом)

**Чат-бот** - объясняет причину случившейся ситуации и предлагает позвать оператора или перефразировать вопрос

а также выводит подсказку с кодовой фразой для перевода на оператора



**Пользователь** – задает свой вопрос повторно, но другими словами, набирая текст самостоятельно

**Чат-бот** - отвечает на вопрос, а также интересуется, правильно ли он понял вопрос и удовлетворяет ли его ответ Пользователя

**Пользователь** – удовлетворен ответом (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)



## Сценарий 4. - ПЕРЕВОД НА ОПЕРАТОРА

Работа чат-бота показана на следующих 2-х слайдах и заключалась в следующем:

- Клиент\* решил задать вопрос в поддержку;
- Чат-бот предложил свою помощь;
- Клиент выбрал раздел меню или задал свой вопрос;
- Чат-бот не смог распознать вопрос в своей базе по определенной части предложения или дал неверный ответ;
- Клиента не удовлетворил ответ;
- Чат-бот предложил задать вопрос по-другому или позвать консультанта;
- Клиент позвал оператора;
- Оператор вмешался в диалог и ответил на все вопросы.



Сценарий запроса Чат-бот и Оператор отработали с успехом!

\*Далее на демонстрационных слайдах - Пользователь

Бот  
Онлайн-Консультант

18:22 ✓ Со скольких лет можно сдать ребенку кровь?

Прием анализов у детей возможен в Центрах Хеликс, а также мобильной службой на дому. Сдача анализов ПЦР на коронавирус в Центрах Хеликс осуществляется по предварительной записи; прочие исследования - в порядке живой очереди. Перед обращением в Центр уточните, пожалуйста, возможность приема несовершеннолетних.

Обращаем ваше внимание на то, что, согласно правилам предоставления услуг Лабораторной службы Хеликс, несовершеннолетние обслуживаются только в присутствии законного представителя. Для подтверждения родства представитель должен предъявить паспорт родителя и документ, удостоверяющий личность ребенка.

Для проверки возможности предоставления услуг несовершеннолетнему в конкретном Центре, напишите здесь "перевести на оператора".

18:22

Вы получили ответ на ваш вопрос?

18:22

Ответ найден

Ответ не устраивает

18:33 ✓ Ответ не устраивает

Мне очень жаль, я учту этот недочет в своей дальнейшей работе...

Может быть, попробуете сказать по-другому? Я постараюсь, в этот раз дать вам верный ответ 🙏📄

Помните, что вы в любой момент сможете позвать человека на помощь, просто отправьте: "позвать человека" 👤

18:33

18:33 ✓ Позвать оператора

**Пользователь** – выбирает раздел «У меня вопрос» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Пользователь** – задает свой вопрос (одним/двумя предложениями), набирая текст самостоятельно

**Чат-бот** - отвечает на заданную тематику, а также интересуется, удовлетворил ли его ответ Пользователя, и дает дополнительную информацию по данной тематике, которая есть у него в базе

**Объяснение:** намерение распознано верно, но ответ не удовлетворяет Пользователя

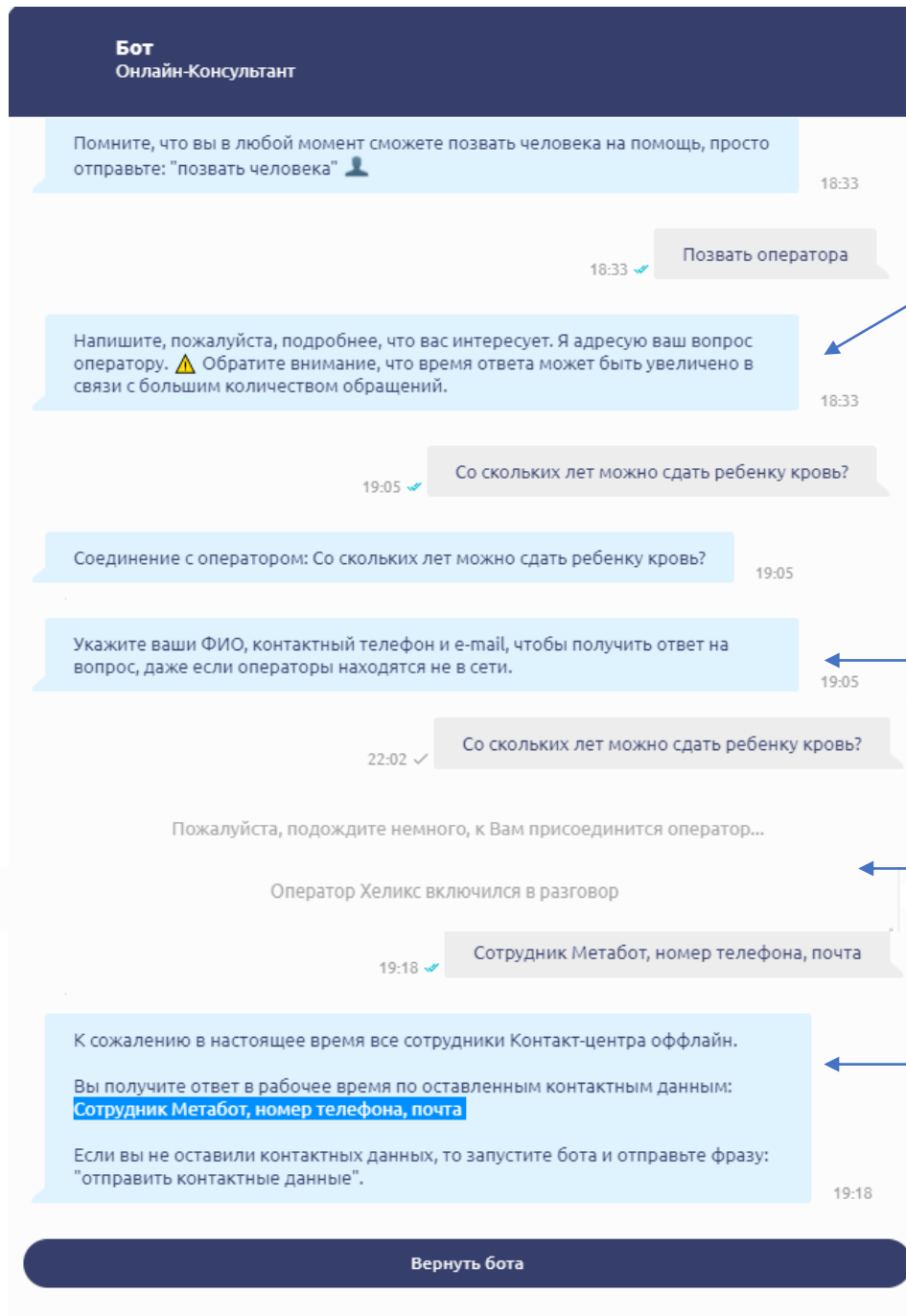
**Пользователь** – не удовлетворен ответом (нажимает кнопку или пишет текстом)

**Чат-бот** - объясняет причину случившейся ситуации и предлагает позвать оператора или перефразировать вопрос

а также выводит подсказки с переходом в ГЛАВНОЕ МЕНЮ

**Пользователь** – выбирает вариант «Позвать оператора»





**Чат-бот** - просит описать возникшую проблему

**Пользователь** – задает свой вопрос (одним/двумя предложениями), набирая текст самостоятельно

**Чат-бот** - дублирует запрос Пользователя для быстрого ответа оператора. И запрашивает контактные данные, на случай если Пользователь обратился вне рабочего времени и все операторы оффлайн

**Чат-бот** - переводит Пользователя на оператора, если есть операторы онлайн

**Чат-бот** - информирует Пользователя о том, что все операторы оффлайн. И добавляет, что с Пользователем свяжутся по оставленным контактным данным.

Далее появляется кнопка возврата в бота, пока операторов нет.



**В результате Пользователь получит свой ответ от оператора, но такие вопросы с каждым разом должны быть улучшены в целях достижения наибольшего процента успешной работы чат-бота.**

### **Дополнение:**

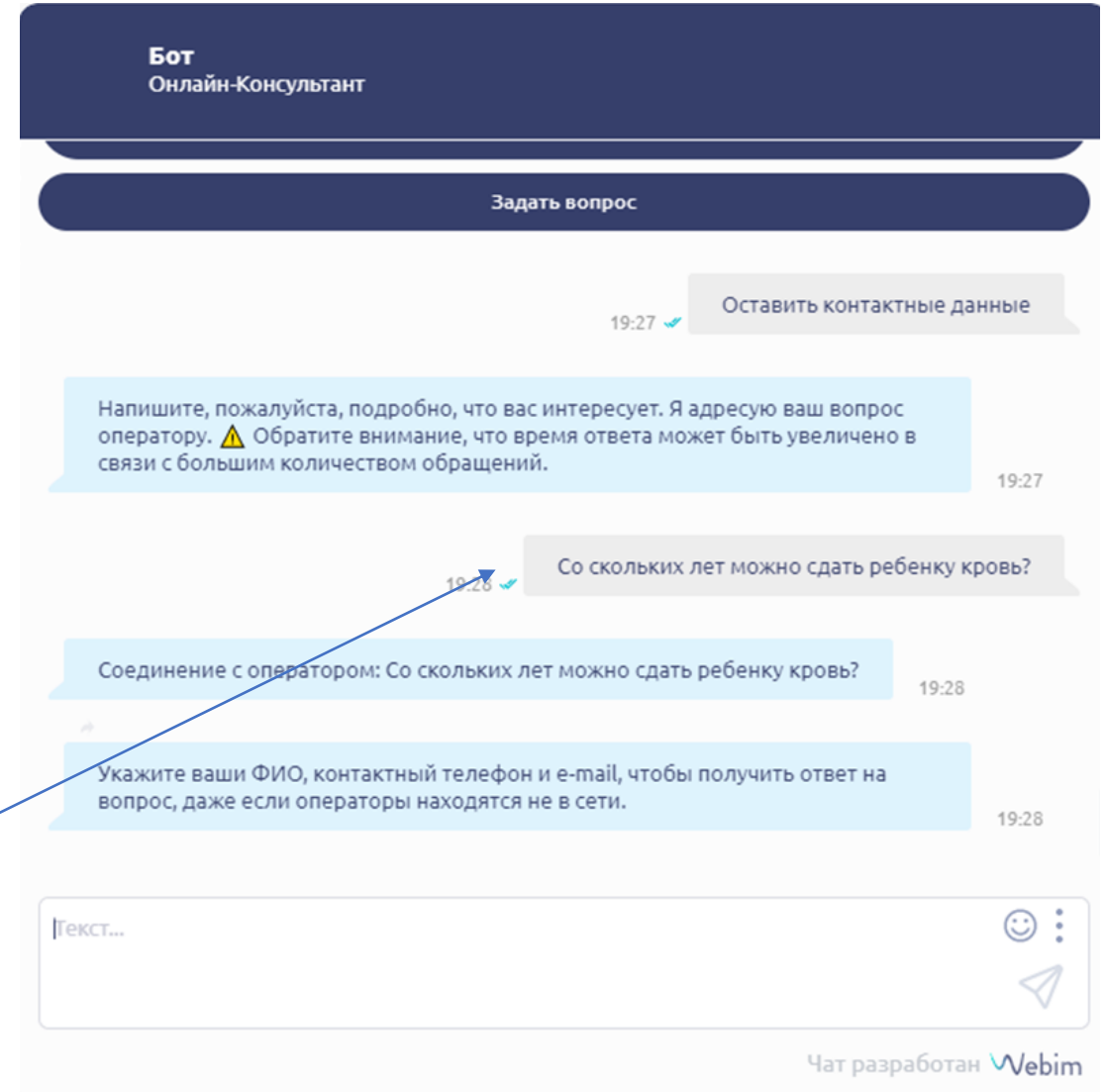
В моменте перевода на оператора, если все операторы оффлайн чат-бот отправляет на почту колл-центра сообщение с собранными данными: текст запроса и контакты.

Если же Пользователь не оставил контактов, то у него есть возможность перезапустить бота и заново оставить свой запрос.

### **Вывод:**

**Увеличение базы знаний чат-бота**— это комплексная задача и постоянный процесс.

Наша компания может автоматизировать часть процесса при помощи чат-ботов, однако его нужно периодически улучшать и обновлять уже имеющуюся информацию.



## Сценарий 5. - API-ИНТЕГРАЦИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ПРОВОДИМЫХ ТЕСТОВ

Работа чат-бота показана на следующих 2-х слайдах и заключалась в следующем:

- Клиент\* решил задать вопрос в поддержку;
- Чат-бот предложил самые популярные разделы с информацией об анализах;
- Клиент выбрал раздел меню или задал свой вопрос;
- Чат-бот автоматически определил населенный пункт и выдал разделы с разными типами тестов;
- Клиент выбрал тип тестов;
- Чат-бот автоматически сверил наличие тестов в населенном пункте и выдал всю имеющуюся у него информацию;
- Клиент выбрал тест;
- Чат-бот предложил варианты сдачи выбранного теста, доступные в населенном пункте;
- Клиент выбрал вариант сдачи самостоятельно или позвал оператора;



Сценарий API-интеграции Чат-бот с внутренним ресурсом Лабораторной службы отработали с успехом!

\*Далее на демонстрационных слайдах - Пользователь



**Пользователь** – выбирает раздел «Узнать подробнее о тестах на COVID-19 и антитела» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - уточняет, какая именно информация о тестах интересует Пользователя и выводит подсказки часто задаваемых разделов с информацией

**Пользователь** – выбирает раздел «Выбрать тест на COVID-19 или антитела» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - проверяет местонахождение Пользователя, которое определил сайт



**Чат-бот** - определяет населенный пункт Пользователя и уточняет: хочет ли Пользователь сдать тест в этом населенном пункте или он хочет ввести другой

**Пользователь** – выбирает этот населенный пункт (только нажатием кнопки)

**Чат-бот** - на уровне платформы сверяет все данные и меняет всю информацию о имеющихся в этом населенном пункте (стоимость, варианты сдачи, срок выполнения) и выдает все типы тестов

**Бот**  
Онлайн-Консультант

19:48 ✓ Риск осложнений COVID-19 (комплекс из 9 тестов)

Анализ предназначен для оценки состояния различных органов и систем организма. Результаты выдаются с лабораторной интерпретацией, включающей оценку риска тяжелого течения ОРВИ, в том числе COVID-19.

19:48

Риск осложнений COVID-19 (комплекс из 9 тестов)  
40-654 - Риск осложнений COVID-19 (комплекс из 9 тестов)

Оценка состояния различных органов и систем организма с целью выявления рисков развития осложнений на фоне коронавирусной инфекции.

Срок выполнения: нет данных  
Стоимость: К сожалению, исследование в Вашем городе не проводится

Доступность услуги Санкт-Петербург  
На дому ✗  
В Центре ✗

Подробнее: <https://helix.ru/kb/item/40...>

40.10

Выберите тест или одно из предложенных действий: 19:48

Риск осложнений COVID-19 (комплекс из 9 тестов)

Смотреть часто задаваемые вопросы

Ни один из вариантов не подошел. Вернуться к выбору теста

Сменить город

Главное меню

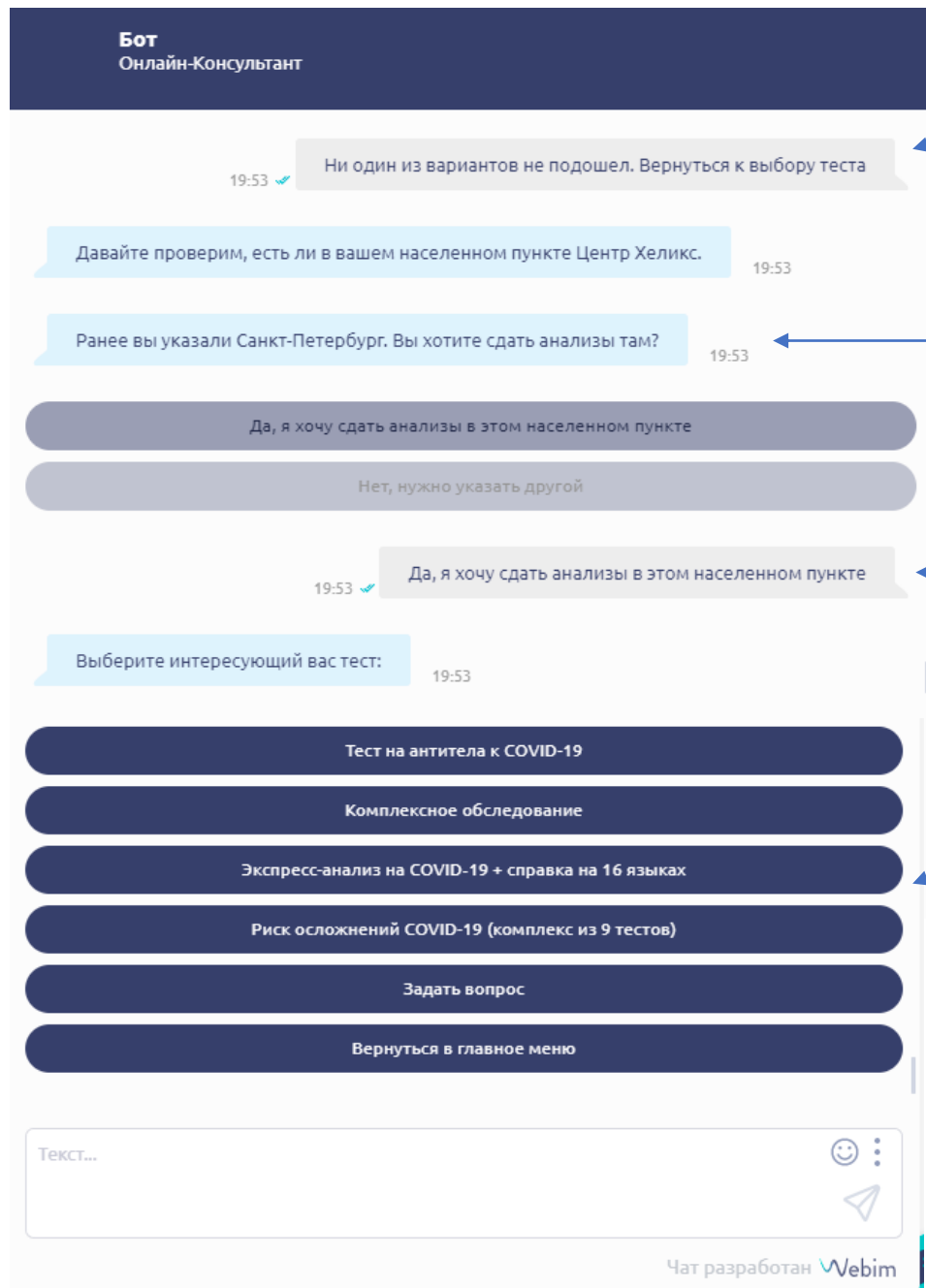
Текст...

Чат разработан Webim

**Пользователь** – выбирает тесты «Риск осложнений...» (только нажатием кнопки)

**Чат-бот** - загружает все данные о тесте в шаблонную карточку и выдает ее Пользователю  
А потом интересуется, какие действия с тестом Пользователь хотел бы совершить





**Пользователь** – выбирает раздел «Ни один из вариантов не подошел. Вернуться к выбору теста» (только нажатием кнопки)

**Чат-бот** - отправляет Пользователя в меню выбора тестов

Но перед этим уточняет в том же населенном пункте искать новые тесты

**Пользователь** – выбирает этот населенный пункт (только нажатием кнопки)

**Чат-бот** - выдает все типы тестов

**Бот**  
Онлайн-Консультант

19:58 ✓ ПЦР-тест на COVID-19

Для диагностики COVID-19 есть несколько тестов. 19:58

ПЦР-тест на COVID-19  
09-185 - Коронавирус COVID-19 (SARS-CoV-2, РНК [реал-тайм ПЦР])

Выявление РНК коронавируса у людей любого возраста без признаков ОРВИ с целью раннего выявления коронавирусной инфекции. Положительный результат подтверждает наличие острой инфекции COVID-19.

Срок выполнения: 2 суток. В случае возникновения необходимости выполнения дополнительного теста, срок выполнения исследования может составить до 3 суток  
Стоимость: 1400 Р

Доступность услуги Санкт-Петербург  
На дому   
В Центре

Подробнее: <https://helix.ru/kb/item/09...>

Выберите тест, подходящий вам: 19:58

- ПЦР-тест на COVID-19
- Экспресс-анализ на COVID-19 + справка на 16 языках
- ПЦР-тест + антитела (IgM и IgG)
- Комплекс ПЦР (11 респираторных вирусов + COVID-19)
- Смотреть часто задаваемые вопросы
- Ни один из вариантов не подошел. Вернуться к выбору теста
- Сменить город
- Вернуться в главное меню

**Пользователь** – выбирает тесты «ПЦР-тест на COVID-19» (только нажатием кнопки)

**Чат-бот** - загружает все данные о тестах в шаблонную карточку и выдает ее Пользователю  
А потом интересуется, какие действия с тестами Пользователь хотел бы совершить



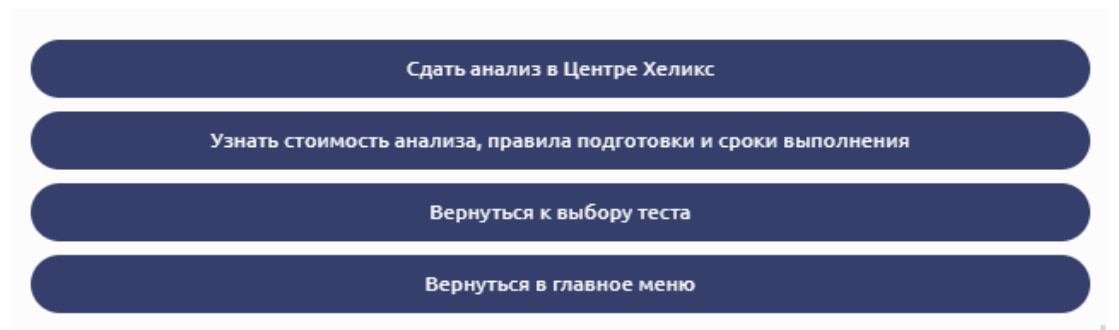
**Пользователь** – выбирает тесты «ПЦР-тест на COVID-19» (только нажатием кнопки)

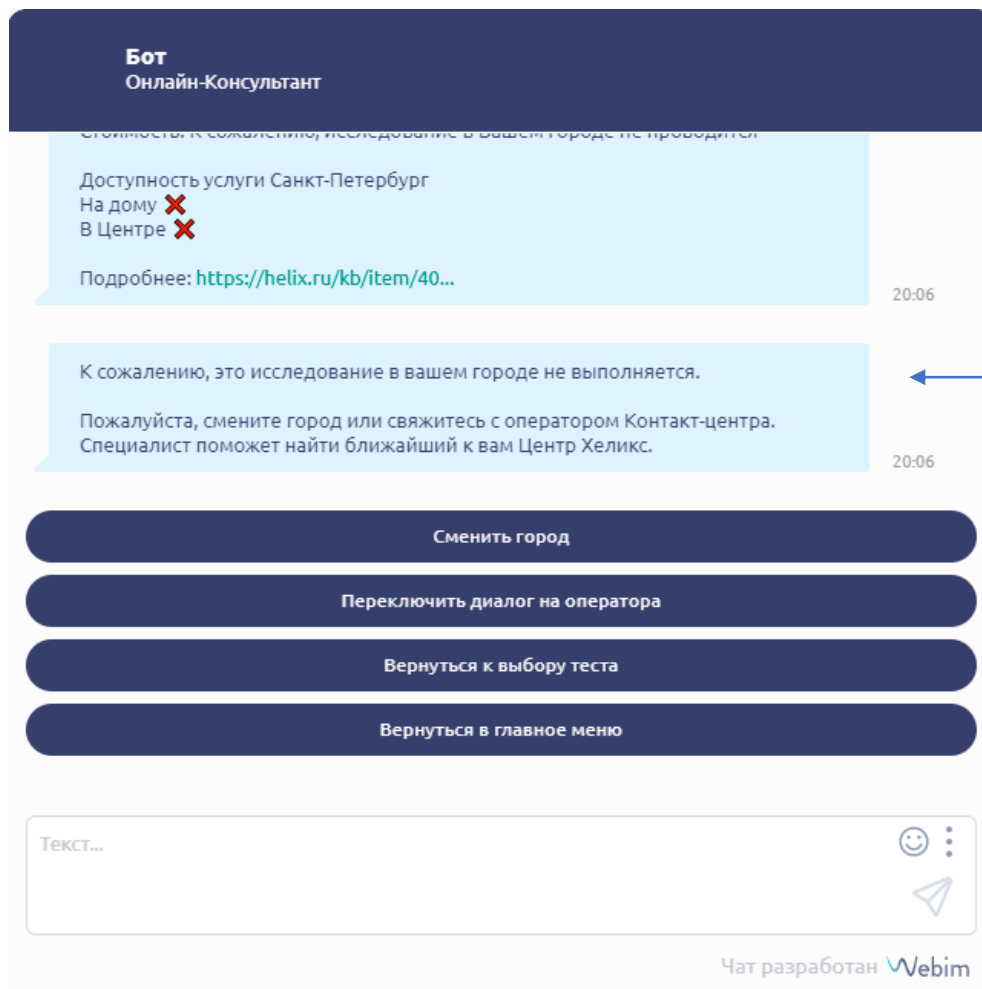
**Чат-бот** - проверяет актуальность данных, загружает все данные о тесте в шаблонную карточку и выдает ее Пользователю

Потом одновременно выдает предупреждающую информацию и интересуется, какие действия с тестом Пользователь хотел бы совершить (разделы меню являются динамичными и появляются только если данный вид сдачи доступен в населенном пункте)



Сравнение





**Если Пользователь выбрал тест, который не проводится в его населенном пункте**

**Чат-бот** - проверяет актуальность данных, загружает все данные о тесте в шаблонную карточку и выдает ее Пользователю

Потом информирует Пользователя, что такой тест не выполняется и предлагает воспользоваться разделами меню

## Сценарий 6. - API-ИНТЕГРАЦИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ СТАТУСА ЗАКАЗ

Работа чат-бота показана на следующих 2-х слайдах и заключалась в следующем:

- Клиент\* решил задать вопрос в поддержку;
- Чат-бот предложил самые популярные разделы с информацией об анализах;
- Клиент выбрал раздел меню или задал свой вопрос;
- Чат-бот предложил самые популярные разделы с информацией о результатах анализов;
- Клиент выбрал раздел меню;
- Чат-бот запросил номер заказа и ФИО;
- Клиент ввел свои данные;
- Чат-бот автоматически проверил статус заказа и предоставил ответ;
- Клиент запросил повторную отправку файла с результатами на почту;
- Чат-бот запросил данные и автоматически сверил их с базой внутреннего ресурса;
- Чат-бот запросил идентификацию личности по номеру телефона;
- Клиент ввел полученный код;
- Чат-бот отправил файл с результатом на почту Клиенту;



Сценарий API-интеграции Чат-бот с внутренним ресурсом Лабораторной службы отработали с успехом!

\*Далее на демонстрационных слайдах - Пользователь

**Бот**  
Онлайн-Консультант

Выберите интересующее вас действие: 21:09

Сдать анализы

Узнать подробнее о тестах на COVID-19 и антитела

Получить результаты анализов

Получить официальную справку об отрицательном COVID-статусе

Отменить или перенести запись в Центр для сдачи ПЦР-теста на COVID-19, выезд курьера или Мобильной службы

Задать вопрос

21:10 ✓

Получить результаты анализов

Получить результаты анализов можно:  
- в Личном кабинете на сайте  
- в мобильном приложении «Хеликс Клиент»  
- по e-mail

Если у вас не получилось это сделать, нажмите кнопку «Узнать статус заказа».

21:10

Посмотреть результаты на сайте helix.ru

Посмотреть результаты в мобильном приложении «Хеликс Клиент»

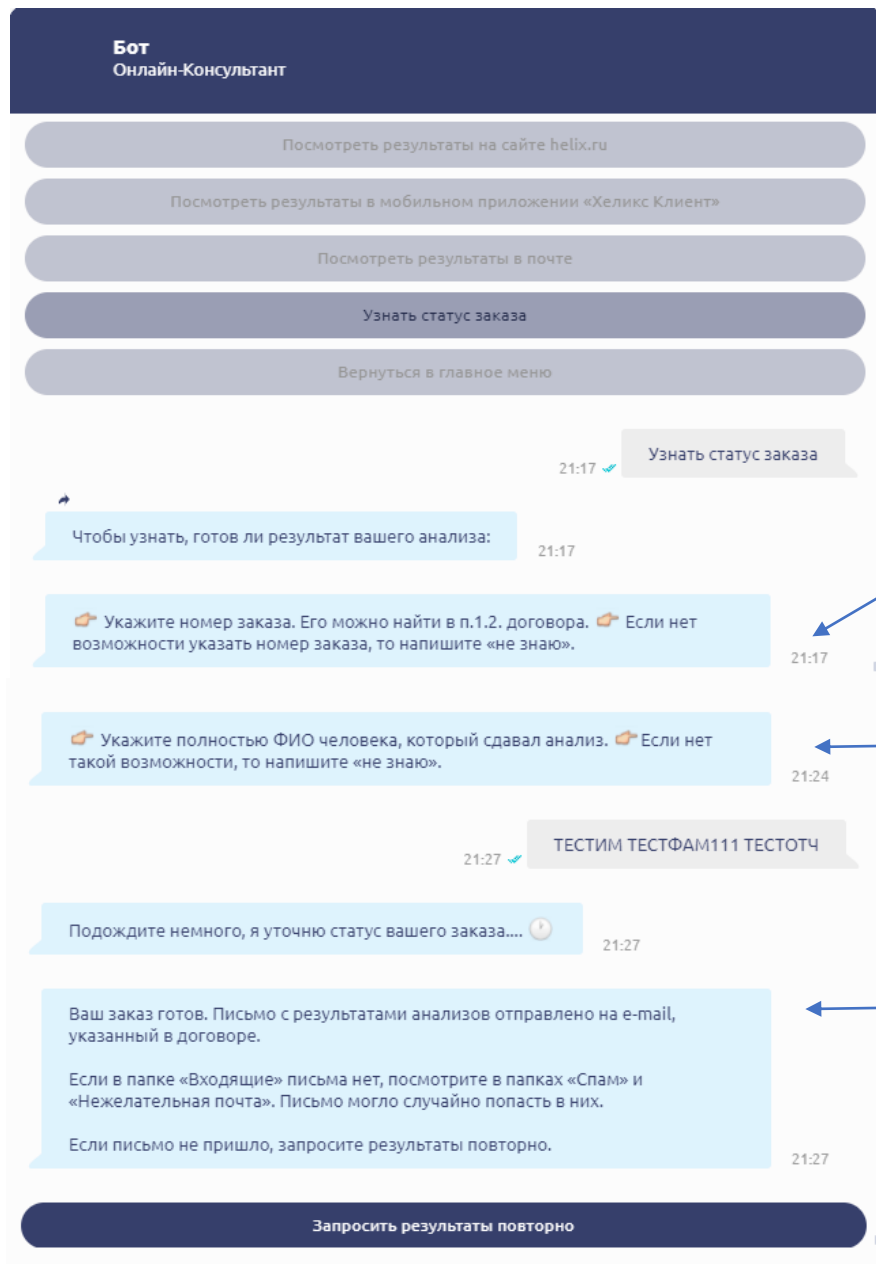
Посмотреть результаты в почте

Узнать статус заказа

Вернуться в главное меню

**Пользователь** – выбирает раздел «Получить результаты анализов» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - информирует о способах, как можно получить результаты анализов и предлагает прочесть Пользователя о каждом способе подробнее



**Пользователь** – выбирает раздел «Узнать статус заказа» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - просит ввести данные Пользователя для проверки статуса заказа

**Пользователь** – вводит номер заказа

**Чат-бот** - проверяет наличие заказа и если он есть, то просит Пользователя ввести ФИО для сопоставления

**После получения ФИО Чат-бот** - проверяет статус заказа и отправляет ответ в зависимости от полученного статуса: заказ готов, заказ не готов или заказ отменен

Бот  
Онлайн-Консультант

Ваш заказ готов. Письмо с результатами анализов отправлено на e-mail, указанный в договоре.

Если в папке «Входящие» письма нет, посмотрите в папках «Спам» и «Нежелательная почта». Письмо могло случайно попасть в них.

Если письмо не пришло, запросите результаты повторно.

21:27

Запросить результаты повторно

Переключиться на диалог с оператором

Вернуться в главное меню

21:40

Запросить результаты повторно

Укажите, пожалуйста, ваш e-mail.

21:40

Этот e-mail отличается от указанного в договоре и требует подтверждения. СМС-сообщение с идентификационным кодом отправлено на ваш номер телефона.

13:03

Введите идентификационный код из СМС-сообщения.

13:03

13:03

769W

Результат анализа отправлен на e-mail rvc[redacted]@mail.com.

Результаты анализов вы также можете найти в Личном кабинете на сайте helix.ru или в мобильном приложении «Хеликс Клиент».

13:03

Результат пришел на e-mail

Результат не пришел на e-mail

**Если Пользователь не получил результаты по почте** – он может запросить их повторно, выбрав раздел «Узнать статус заказа» (только нажатием кнопки)

**Чат-бот** - просит Пользователя ввести e-mail для сопоставления с информацией в заказе

**Чат-бот** - сопоставляет адрес и если он не совпадает, то просит ввести код, отправленный на номер телефона Пользователя  
После этого отправляет файл на введенную почту

**Чат-бот** - также сообщает Пользователю, если данная функция на данный момент не работает

Произошёл сбой при отправке проверочного кода. Приносим свои извинения. Возможно вашего номера телефона нет в заказе или он неверен, вы можете попытаться запросить код повторно сейчас или вернуться позже. А также вы можете обратиться за помощью к оператору.

21:45

Запросить код повторно

Переключиться на диалог с оператором

Вернуться в главное меню





## Уважаемый клиент!

Во вложенном файле Вы можете увидеть результаты исследований по Вашему заказу.


Если у Вас возникли вопросы по результатам или любые другие вопросы, связанные с работой Лабораторной службы Хеликс, Вы всегда можете задать их [на нашем сайте](#) или по телефону Единой справочной 8 800 700 03 03.

**КАК ПОЛУЧИТЬ ОФИЦИАЛЬНУЮ СПРАВКУ С РЕЗУЛЬТАТОМ ПО УСЛУГЕ COVID-19?**

Group 1 Перейдите на сайт [cov-id.helix.ru](https://cov-id.helix.ru)

Group 2 Заполните поля заявки:

- укажите свою фамилию
- ведите номер заказа, он указан в результате, вложенном в данное письмо, и в теме письма
- выберите язык, на котором должна быть оформлена справка



**Пользователь** – удовлетворен ответом в этом разделе и может вернуться в ГЛАВНОЕ МЕНЮ (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - благодарит за обращение и возвращает Пользователя в ГЛАВНОЕ МЕНЮ

**Пользователь** – получает письмо с результатами анализа на почту

**Бот  
Онлайн-Консультант**

Вернуться в главное меню

17:39 ✓ Вернуться в главное меню

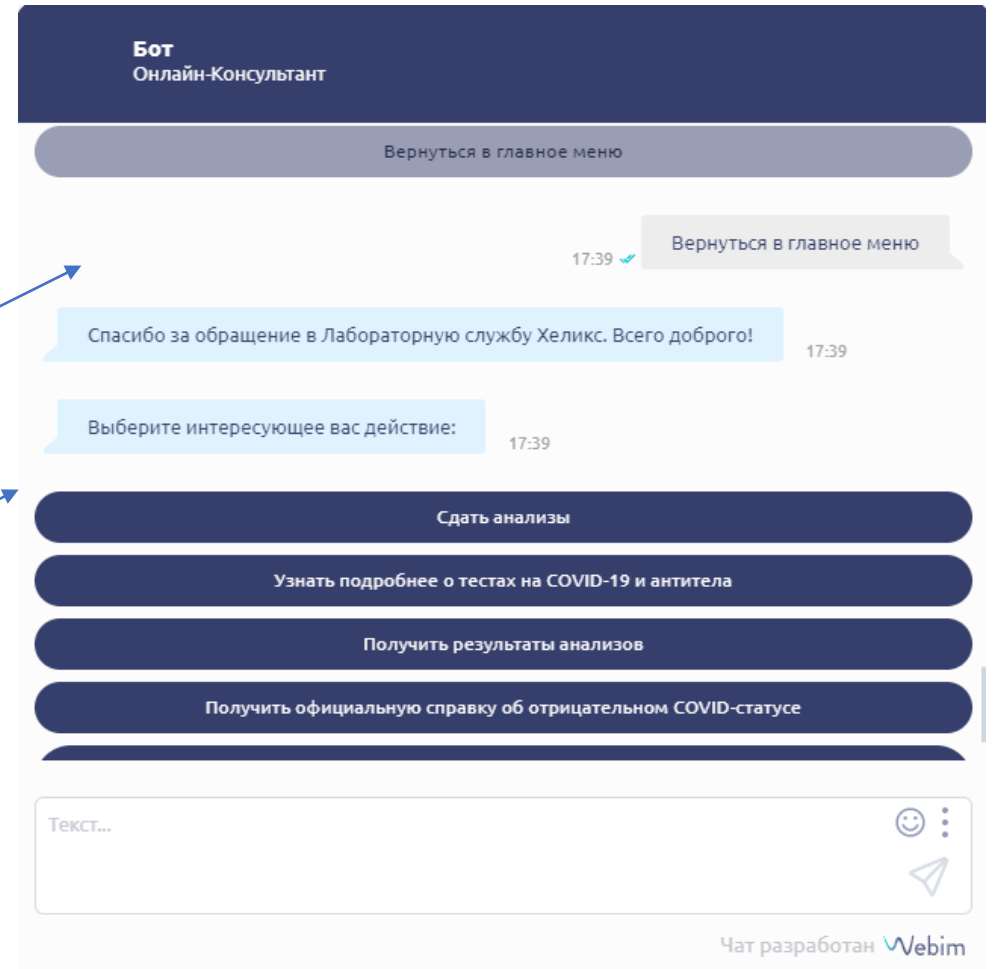
17:39 Спасибо за обращение в Лабораторную службу Хеликс. Всего доброго!

17:39 Выберите интересное вас действие:

- Сдать анализы
- Узнать подробнее о тестах на COVID-19 и антитела
- Получить результаты анализов
- Получить официальную справку об отрицательном COVID-статусе

Текст...

Чат разработан Webim



## Сценарий 7. - API-ИНТЕГРАЦИЯ ДЛЯ ОТМЕНЫ/ПЕРЕНОСА ПРЕДЗАКАЗА

Работа чат-бота показана на следующих 2-х слайдах и заключалась в следующем:

- Клиент\* решил задать вопрос в поддержку;
- Чат-бот предложил самые популярные разделы с информацией об анализах;
- Клиент выбрал раздел меню или задал свой вопрос;
- Чат-бот уточнил, какой заказ был оформлен клиентом;
- Клиент выбрал раздел меню;
- Чат-бот запросил данные клиента для проверки оформленных на него заказов;
- Клиент ввел свои данные;
- Чат-бот автоматически вывел все существующие заказы и просит выбрать один из них;
- Клиент выбрал необходимый заказ;
- Чат-бот предлагает доступные действия по заказу;
- Клиент выбрал действие;
- Чат-бот просит подтвердить действие;
- Чат-бот информируем клиента о результате;



Сценарий API-интеграции Чат-бот с внутренним ресурсом Лабораторной службы отработали с успехом!

\*Далее на демонстрационных слайдах - Пользователь



**Пользователь** – выбирает раздел «Отменить или перенести запись в Центр для сдачи ПЦР-теста на COVID-19, выезд курьера или Мобильной службы» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**Чат-бот** - уточняет, какой заказ был оформлен Пользователем

**Пользователь** – выбирает раздел «Отменить/перенести запись в Центр для сдачи ПЦР-теста на COVID-19» (только нажатием кнопки)

**Чат-бот** - просит Пользователя ввести ФИО и номер телефона для поиска существующих заказов

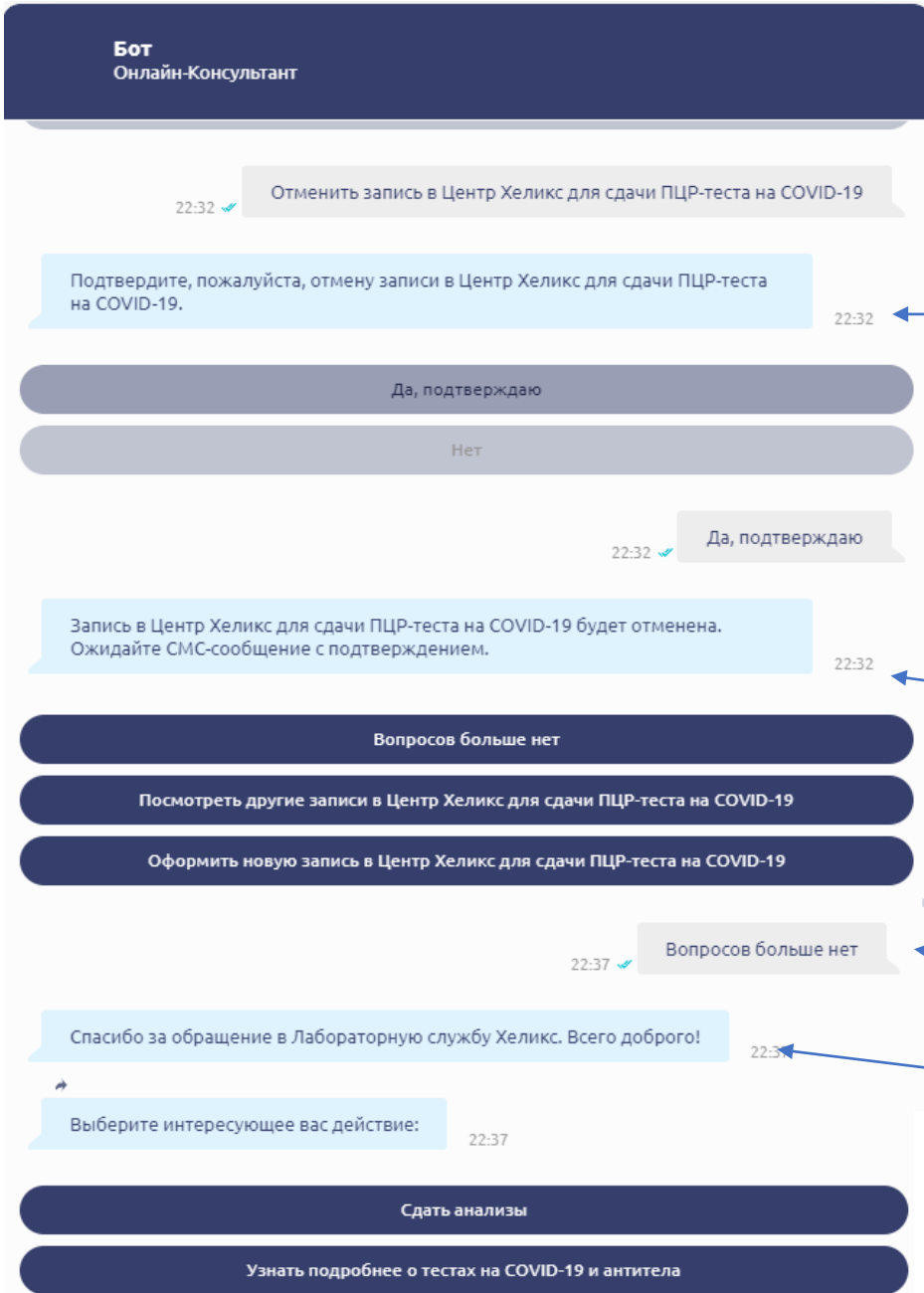


**Пользователь** – вводит свои данные

**Чат-бот** - находит все имеющиеся заказы и просит выбрать один из них

**Пользователь** – выбирает нужный ему заказ (только нажатием кнопки)

**Чат-бот** - дублирует информацию и добавляет остальную информацию  
Предлагает выбрать действие, доступное заказу



**Пользователь** – выбирает действие «Отменить запись в Центр Хеликс для сдачи ПЦР-теста на COVID-19» (только нажатием кнопки)

**Чат-бот** - просит Пользователя подтвердить действие

**Пользователь** – подтверждает действие

**Чат-бот** - автоматически отменяет заказ и сообщает это пользователю  
Предлагает выбрать следующее действие

**Пользователь** – удовлетворен работой бота

**Чат-бот** - благодарит за обращение и возвращает Пользователя в ГЛАВНОЕ МЕНЮ

