

# Metabot

Технологии разговорного искусственного интеллекта

## Демонстрация совместной работы людей и искусственного интеллекта в службе поддержки на примере бота для сайта Северо-Кавказского Федерального Университета

- ✓ Автоматизация общения с клиентом через чат на сайте, в мессенджерах и социальных сетях
- ✓ Омниканальный бизнес-мессенджер
- ✓ Конструктор ботов

# Чат-бот-оператор приемной комиссии

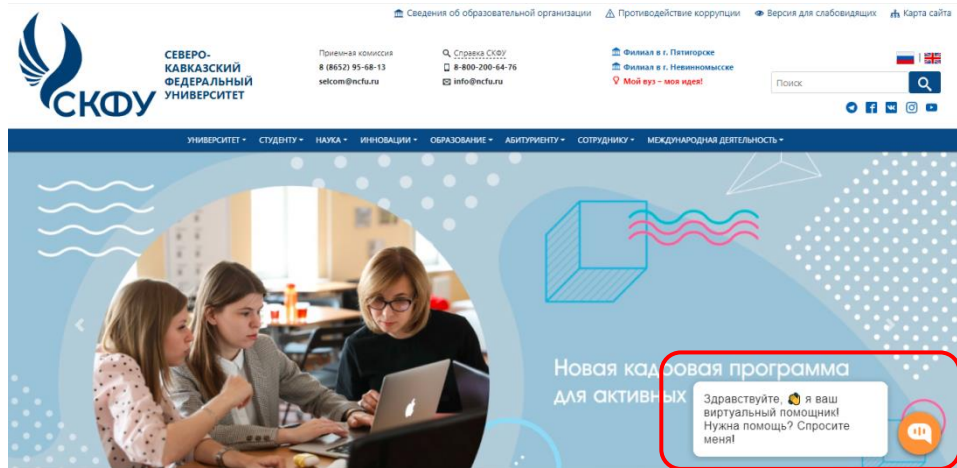
## Сценарий 1. - ОТВЕТ НА ВОПРОС С ПОМОЩЬЮ КНОПОК

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

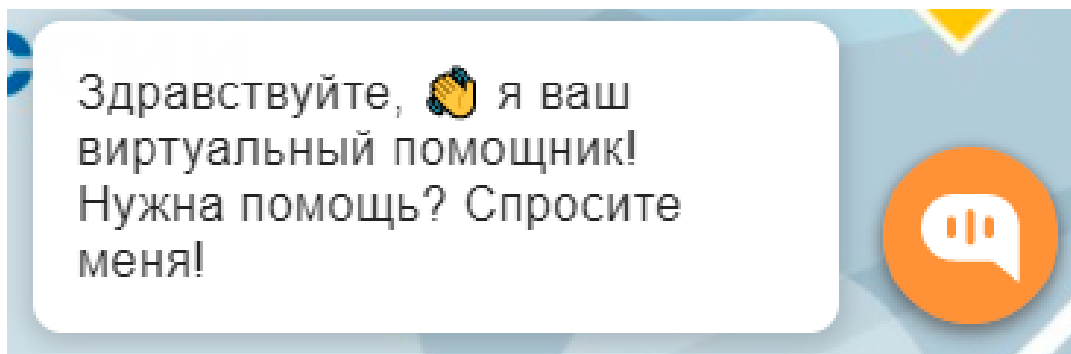
- Абитуриент/родитель/студент (далее – Пользователь) решил задать вопрос в поддержку;
- Чат-бот предложил самые популярные разделы с информацией о поступлении;
- Пользователь выбрал раздел меню или задал свой вопрос;
- Чат-бот распознал вопрос в своей базе по определенной части предложения и ответил;
- Пользователя удовлетворил ответ.

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

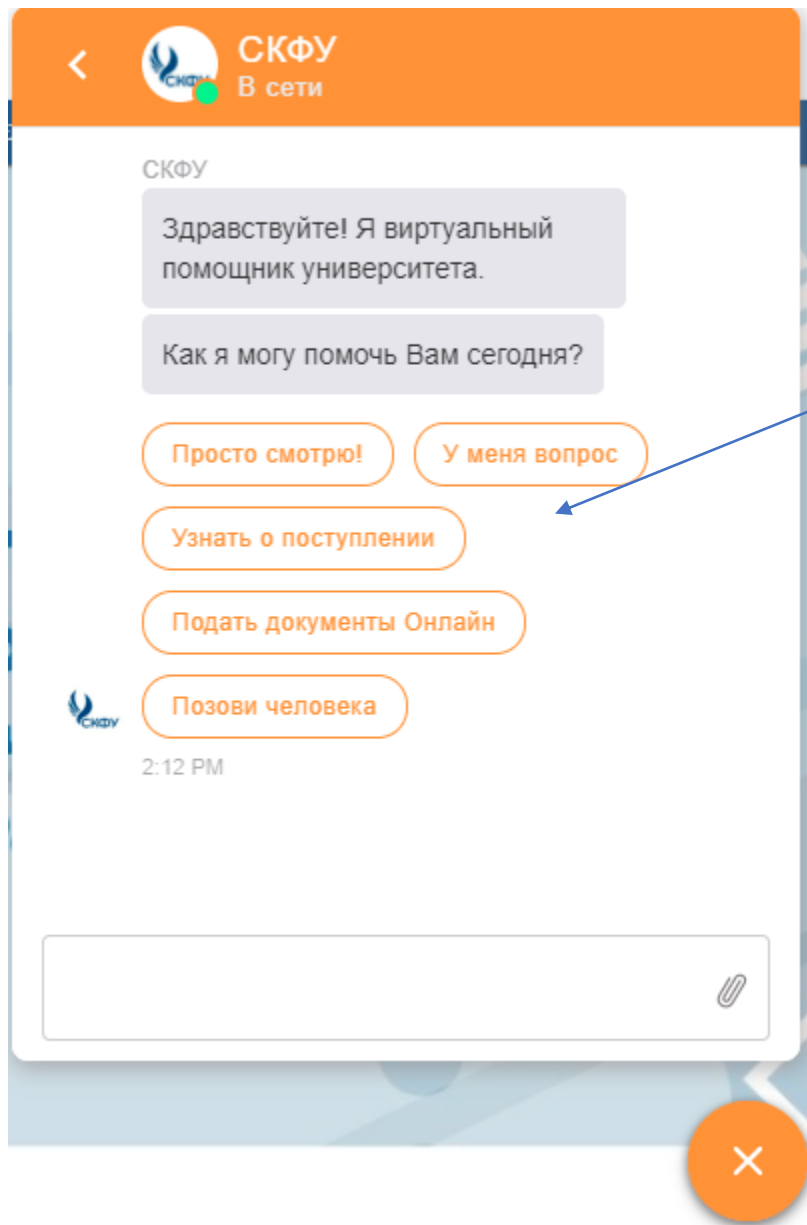




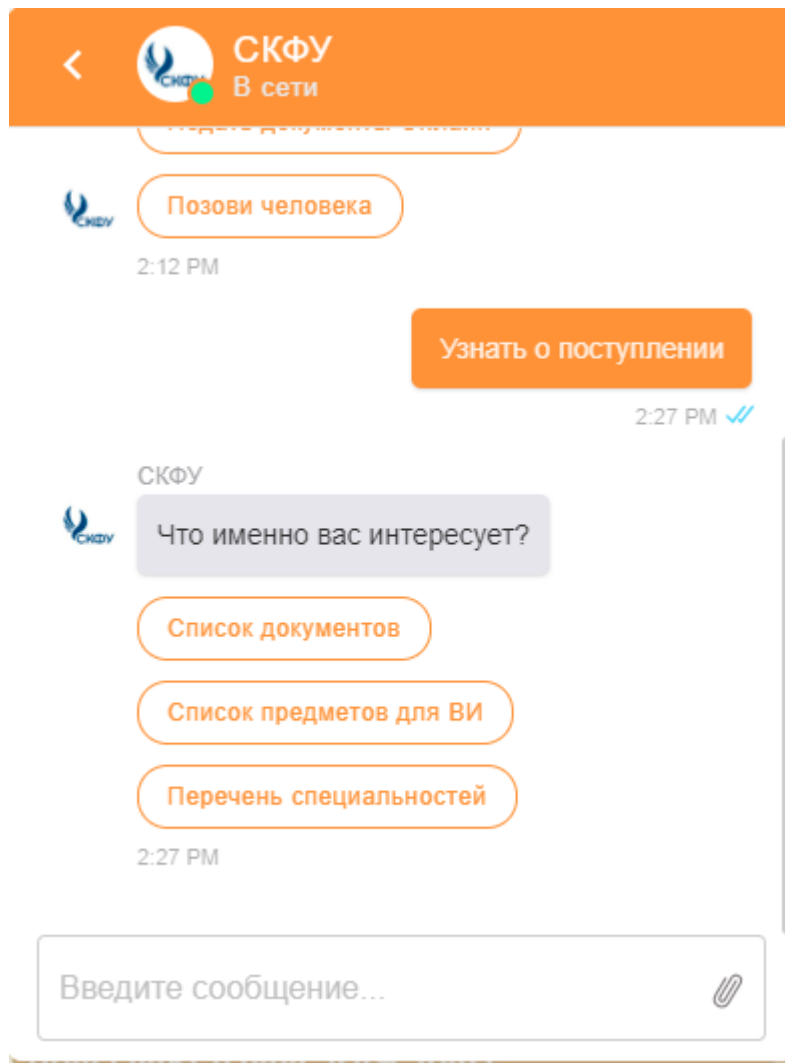
**Чат-Бот** – на всех страница сайта  
появляется окно-подсказка



**Пользователь** – наводит курсор  
на окно и открывает его

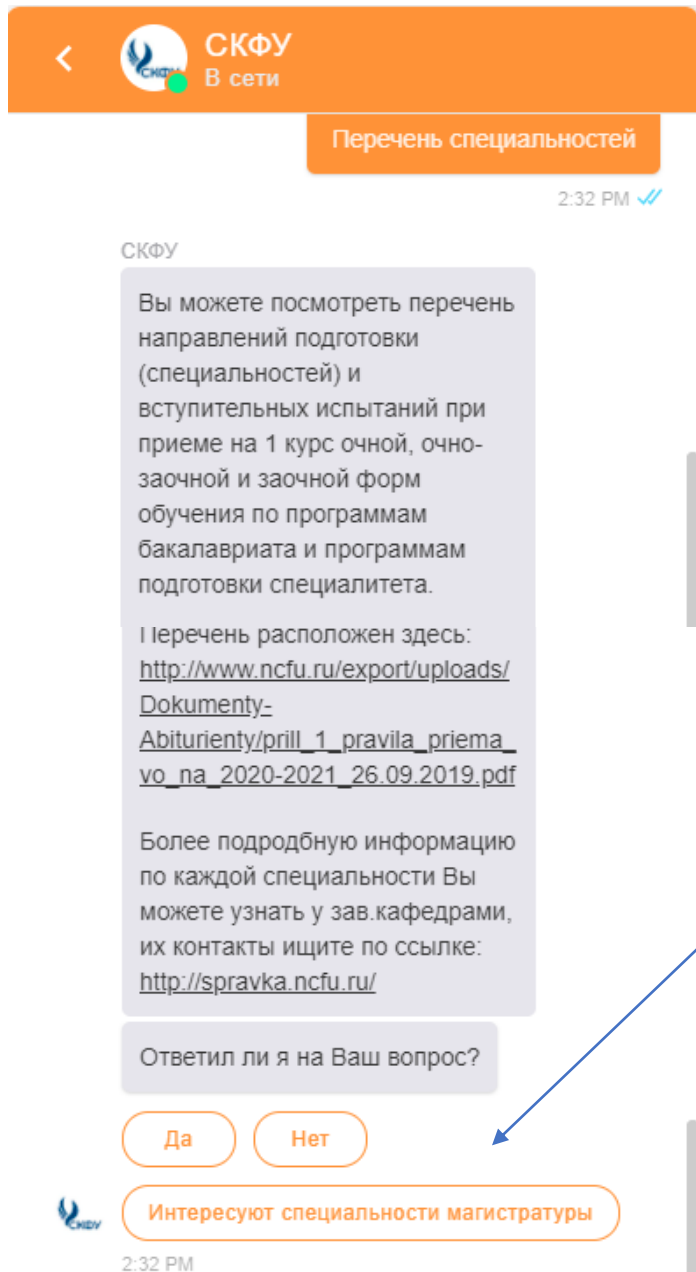


**Чат-бот** - первичное сообщение - приветствие  
Пользователя, как в окне-подсказке  
И предоставление выбора определенного раздела  
меню



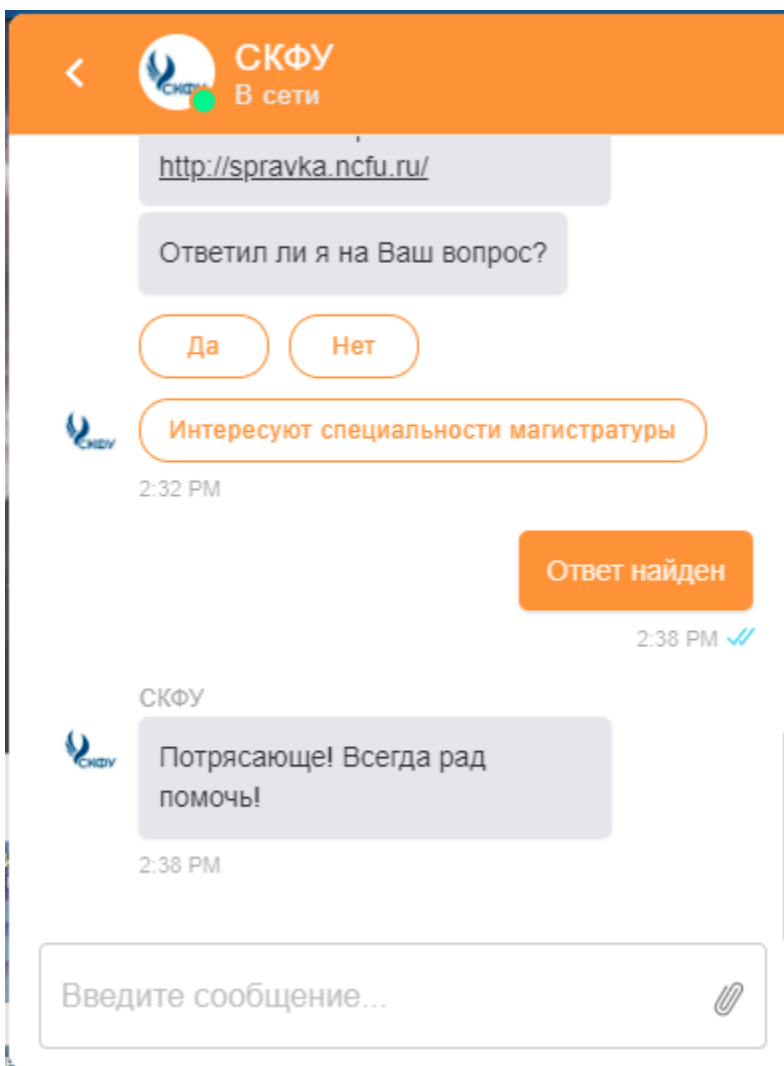
**Пользователь** – выбирает раздел «Узнать о поступлении» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

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



← **Пользователь** – выбирает раздел «Перечень специальностей» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

← **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



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

**Чат-бот** - несмотря на оконченную беседу, готов продолжить работу

## Сценарий 2. - ОТВЕТ НА ВОПРОС С ПОМОЩЬЮ РАСПОЗНАВАНИЯ ЯЗЫКА

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

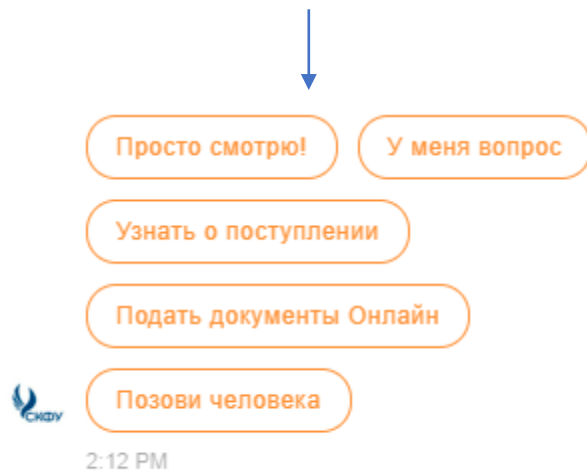
- Пользователь решил задать вопрос в поддержку;
- Чат-бот предложил свою помощь;
- Пользователь выбрал задал свой вопрос;
- Чат-бот распознал вопрос в своей базе по определенной части предложения и ответил;
- Пользователя удовлетворил ответ.



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

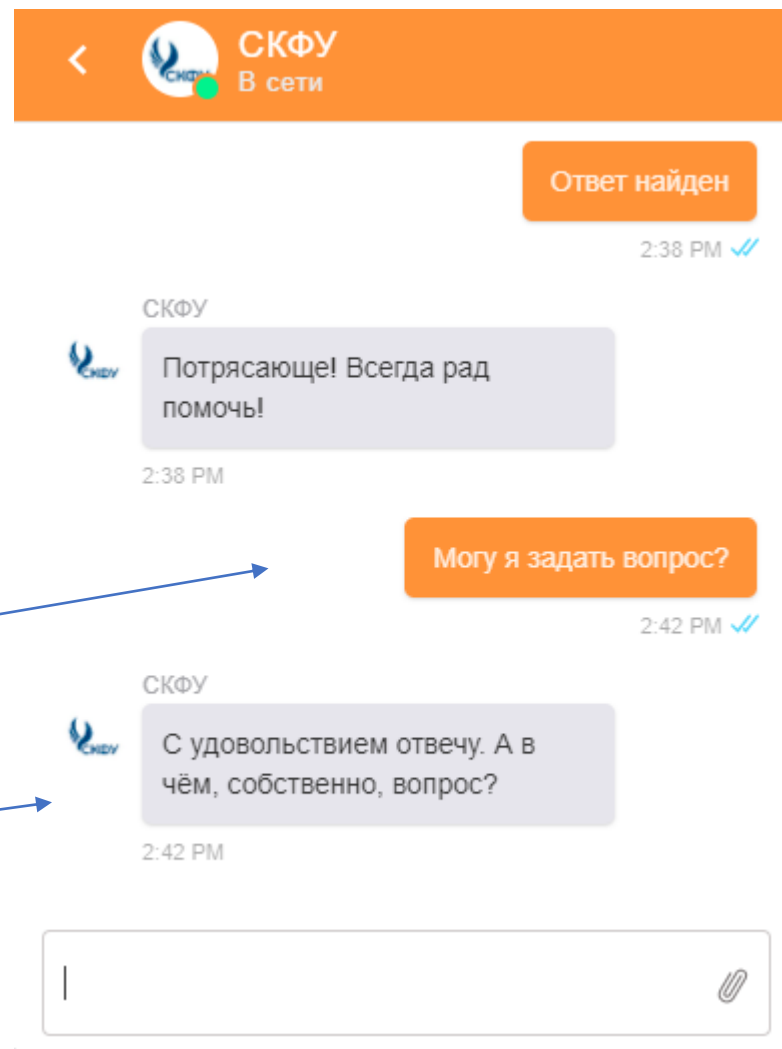
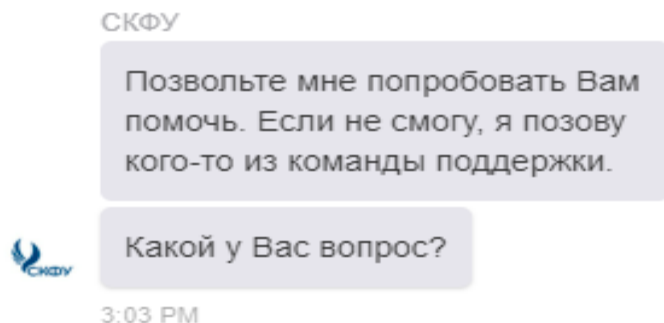


**Пользователь** – хочет задать вопрос. Он может вернуться в первоначальное ГЛАВНОЕ МЕНЮ



или напечатать свое пожелание текстом

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





Можно ли перевестись на заочное обучение в начале этого семестра? Или уже только после сдачи зимней сессии?

2:53 PM ✓✓

СКФУ

Для решения данного вопроса обратитесь, пожалуйста, к нашим специалистам.  
Телефон отдела по переводам из другого ВУЗа: 8(8652)330842, ввести добавочный (2134)  
  
Перевод внутри ВУЗА: 8 8652 33-08-42 добавочный 2135  
Тонян Диана Аслановна

Ответил ли я на Ваш вопрос?



Да Нет

2:53 PM

Да, спасибо

2:57 PM ✓✓

СКФУ



Потрясающе! Всегда рад помочь!

2:57 PM

**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)

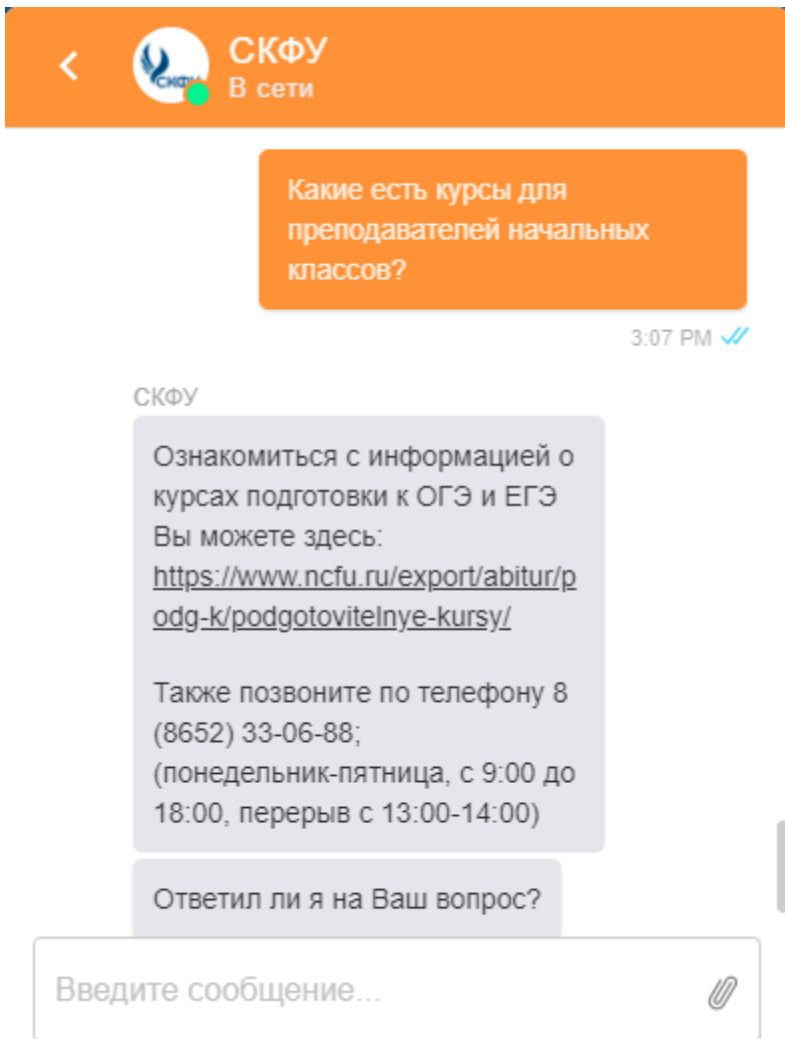
## Сценарий 3. - ПОВТОРНЫЙ ВОПРОС

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

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



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

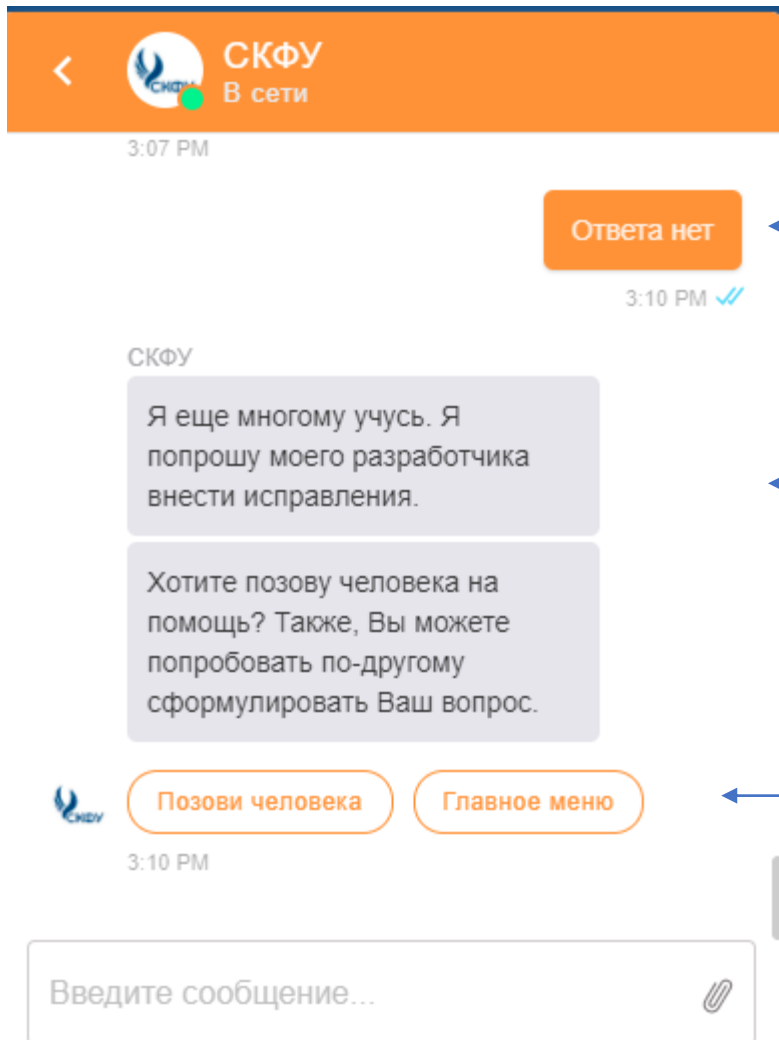


**Пользователь** – выбирает раздел «У меня вопрос» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

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

← **Чат-бот** - отвечает на 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 подсказки с переходом в ГЛАВНОЕ МЕНЮ



Есть курсы переподготовки для преподавателей в вашем ВУЗе?

3:16 PM ✓✓

СКФУ

Дистанционной формы обучения при поступлении нет. Информацию по вопросам доп. образования рекомендуем посмотреть в данном разделе сайта:  
<http://www.ncfu.ru/education/dop-prof/>.

Адрес: 355000, г. Ставрополь, ул. Ленина, 133б, кабинеты 200, 206  
Телефон: 8 (8652) 95-68-26, 95-67-99, 94-41-29

Ответил ли я на Ваш вопрос?



Да

Нет

3:16 PM

Ответ найден

3:17 PM ✓✓

СКФУ



Ок. Если Вам что-нибудь еще будет нужно - спрашивайте!

**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:

- Пользователь решил задать вопрос в поддержку;
- Чат-бот предложил свою помощь;
- Пользователь выбрал раздел меню или задал свой вопрос;
- Чат-бот не смог распознать вопрос в своей базе по определенной части предложения или предоставил неверный ответ;
- Пользователя не удовлетворил ответ;
- Чат-бот предложил задать вопрос по-другому или позвать консультанта;
- Пользователь позвал консультанта;
- Консультант вмешался в диалог и ответил на все вопросы.



Сценарий запроса Чат-бот и Оператор отработали с успехом!

СКФУ  
В сети

На какое направление я могу поступить с русским, математикой и физикой?

3:30 PM ✓

СКФУ

Вы можете посмотреть перечень направлений подготовки (специальностей) и вступительных испытаний при приеме на 1 курс очной, очно-заочной и заочной форм обучения по программам бакалавриата и программам подготовки специалитета.

Перечень расположен здесь:  
[http://www.ncfu.ru/export/uploads/Dokumenty-Abiturienty/prill\\_1\\_pravila\\_priema\\_vo\\_na\\_2020-2021\\_26.09.2019.pdf](http://www.ncfu.ru/export/uploads/Dokumenty-Abiturienty/prill_1_pravila_priema_vo_na_2020-2021_26.09.2019.pdf)

Более подробную информацию по каждой специальности Вы можете узнать у зав.кафедрами, их контакты ищите по ссылке:  
<http://spravka.ncfu.ru/>

Ответил ли я на Ваш вопрос?

Да Нет

Интересуют специальности магистратуры

2:32 PM

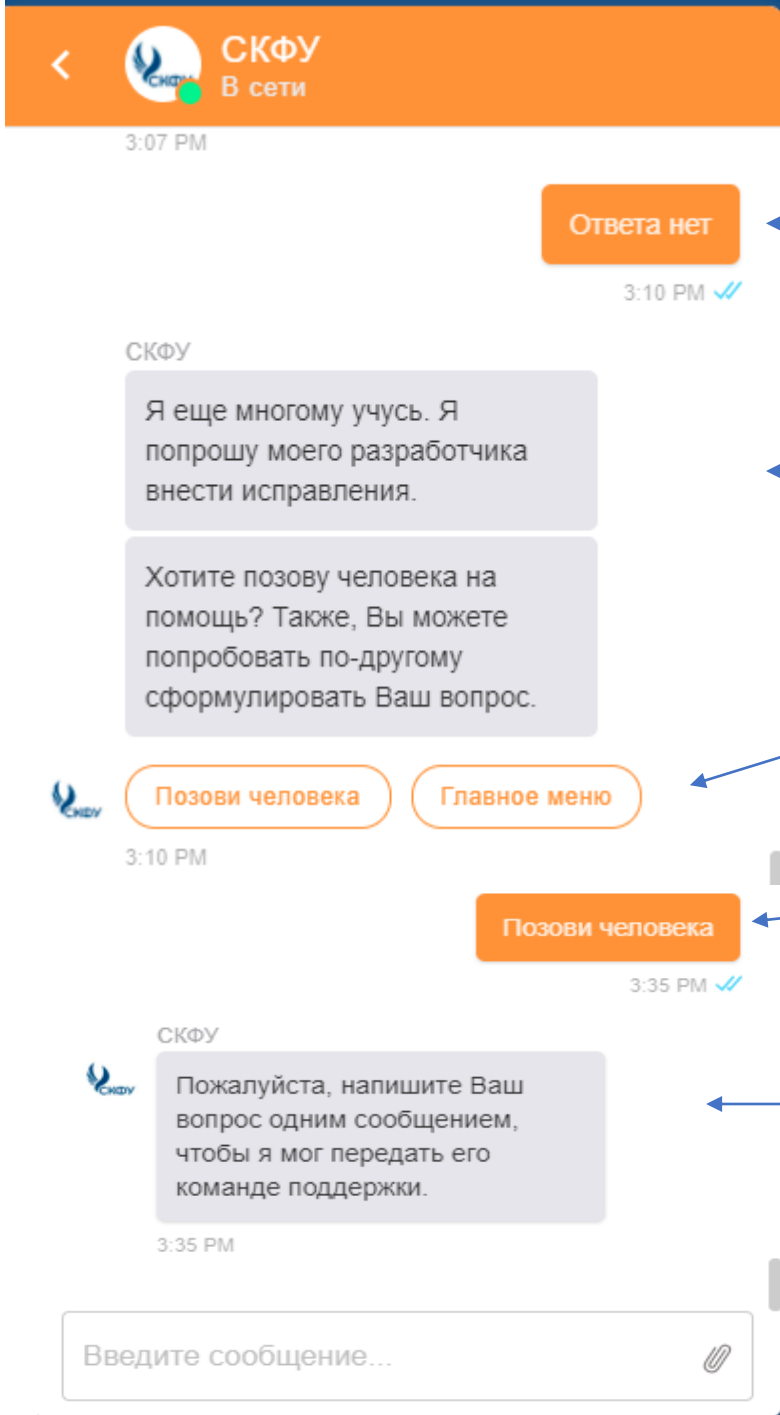
**Пользователь** – выбирает раздел «У меня вопрос» (нажимает кнопку или самостоятельно печатает текст)

**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:** ответ верный, но 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 «Позови человека»

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



Пожалуйста, напишите Ваш вопрос одним сообщением, чтобы я мог передать его команде поддержки.

3:35 PM

Мне нужна консультация с живым человеком

3:41 PM ✓

СКФУ  
На всякий случай, если вдруг Вам нужно будет уйти, укажите Ваш email адрес для ответа.

3:41 PM

не хочу

3:48 PM ✓

СКФУ  
И телефон. Если вопрос сложный и проще обсудить голосом, мы Вам позвоним.

3:48 PM

79000000000

3:48 PM ✓

**Пользователь** – описывает свою проблему или задает вопрос снова

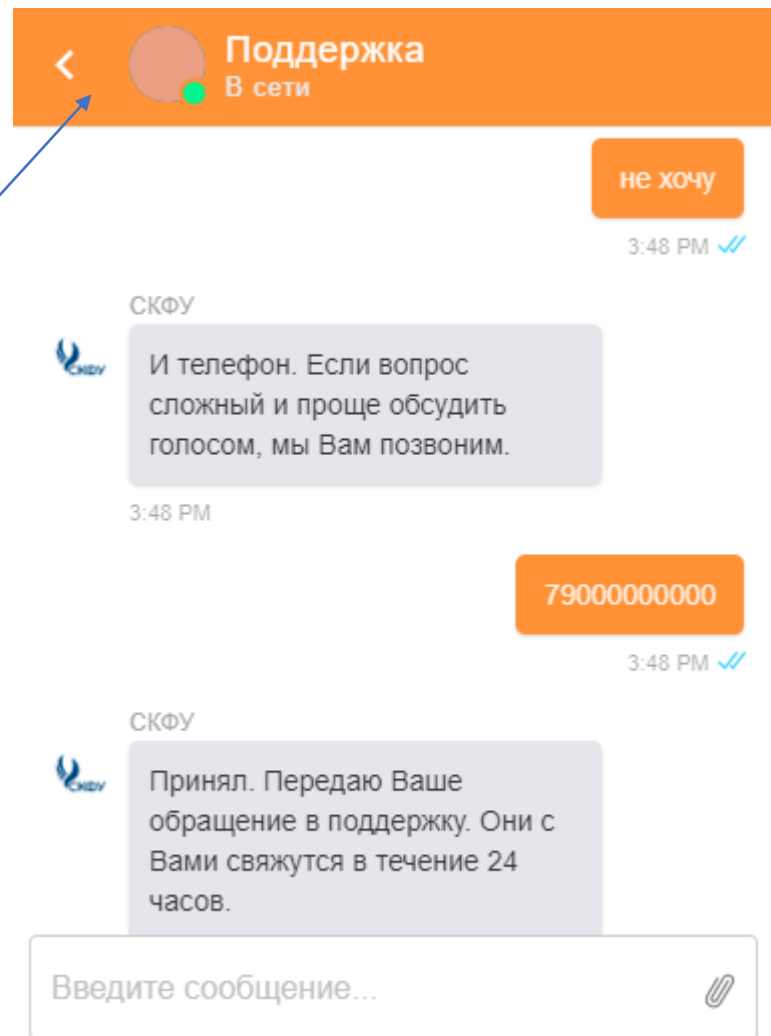
**Чат-бот** - просит оставить почтовый адрес для связи с Пользователем

**Чат-бот** - просит также оставить номер телефона для более детальной консультации с Пользователем

**Пользователь** — оставляет свои контактные данные и ждет ответа оператора

**Чат-бот** - переводит диалог в статус «Разговор с поддержкой»

**В результате Пользователь получит свой ответ от оператора, а база знаний чат-бота была дополнена новым вопросом.**



# Metabot

Технологии разговорного искусственного интеллекта

## Контакты



[hi@metabot.org](mailto:hi@metabot.org)



+7(499) 938-58-98

<https://metabot24.info>

<https://metabot24.ru>

<https://app.metabot24.com>