**Промты**

**Промт 1: Какой телефон у службы поддержки?**

Цель: Проверить, что чат-бот корректно извлекает контактные данные службы поддержки.

Сценарий:

1. Пользователь запрашивает телефон службы поддержки.

2. Пользователь запрашивает электронную почту службы поддержки (смежный вопрос).

Ожидаемый результат:

1. Чат-бот должен предоставить телефон службы поддержки.

2. Чат-бот должен предоставить электронную почту службы поддержки.

Пример ввода и вывода:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ввод:**  "Какой телефон у службы поддержки?" | **Ожидаемый вывод**:  "Телефон службы поддержки: +7 (495) 123-45-67." | **Фактический вывод**  «Вы можете связаться со службой поддержки, написав нам на электронную почту support@example.com или позвонив по телефону +1 (123) 456-7890. Наша служба поддержки работает круглосуточно, без выходных. Вы можете обратиться к нам в любое удобное для вас время. Если вам нужна техническая помощь, вы можете оставить заявку на нашем сайте, перейдя по ссылке https://example.com/support. Мы постараемся решить вашу проблему как можно быстрее.» |
| **Ввод**:  "Какая электронная почта у службы поддержки?" | **Ожидаемый вывод:**  "Электронная почта службы поддержки: support@company.com." | **Фактический вывод**  «Вы можете связаться со службой поддержки, написав нам на электронную почту support@example.com или позвонив по телефону +1 (123) 456-7890. Наша служба поддержки работает круглосуточно, без выходных. Вы можете обратиться к нам в любое удобное для вас время. Если вам нужна техническая помощь, вы можете оставить заявку на нашем сайте, перейдя по ссылке https://example.com/support. Мы постараемся решить вашу проблему как можно быстрее.» |

**Промт 2: Какой график работы у службы поддержки?**

Цель: Проверить, что чат-бот корректно извлекает информацию о графике работы службы поддержки.

Сценарий:

1. Пользователь запрашивает график работы службы поддержки.

2. Пользователь запрашивает информацию о том, как оставить заявку на техническую помощь (смежный вопрос).

Ожидаемый результат:

1. Чат-бот должен предоставить график работы службы поддержки.

2. Чат-бот должен предоставить информацию о том, как оставить заявку на техническую помощь.

Пример ввода и вывода:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ввод:**  "Какой график работы у службы поддержки?" | **Ожидаемый вывод**:  "Служба поддержки работает круглосуточно, без выходных." | **Фактический вывод**  «Вы можете связаться со службой поддержки, написав нам на электронную почту support@example.com или позвонив по телефону +1 (123) 456-7890. Наша служба поддержки работает круглосуточно, без выходных. Вы можете обратиться к нам в любое удобное для вас время. Если вам нужна техническая помощь, вы можете оставить заявку на нашем сайте, перейдя по ссылке https://example.com/support. Мы постараемся решить вашу проблему как можно быстрее.» |
| **Ввод**:  "Как оставить заявку на техническую помощь?" | **Ожидаемый вывод:**  "Чтобы оставить заявку на техническую помощь, выполните следующие действия:\n1. Перейдите на страницу технической поддержки на нашем сайте: https://company.com/support.\n2. Заполните форму заявки, указав необходимую информацию:\n - Ваше имя и контактные данные.\n - Описание проблемы.\n - Желаемое время для связи.\n3. Нажмите кнопку 'Отправить'.\nМы постараемся решить вашу проблему как можно быстрее." | **Фактический ответ**  «Для настройки двухфакторной аутентификации перейдите в раздел 'Настройки безопасности' вашего аккаунта и следуйте инструкциям. Выберите метод двухфакторной аутентификации, который вам удобен, например, SMS или приложение для аутентификации. Введите код подтверждения, который вы получите на ваш телефон или в приложении. После успешной настройки двухфакторной аутентификации вам будет необходимо вводить код подтверждения каждый раз при входе в систему. Это значительно повышает безопасность вашего аккаунта.» |

**Промт 3: Как восстановить пароль?**

Цель: Проверить, что чат-бот корректно предоставляет инструкции по восстановлению пароля.

Сценарий:

1. Пользователь запрашивает инструкции по восстановлению пароля.

2. Пользователь запрашивает контактные данные службы поддержки (смежный вопрос).

Ожидаемый результат:

1. Чат-бот должен предоставить инструкции по восстановлению пароля.

2. Чат-бот должен предоставить контактные данные службы поддержки.

Пример ввода и вывода:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ввод**:  "Как восстановить пароль?" | **Ожидаемый вывод:**  "Для восстановления пароля перейдите по ссылке 'Забыли пароль?' на странице входа. Введите свой адрес электронной почты, и мы вышлем вам инструкции по восстановлению пароля. Если вы не получили письмо с инструкциями, проверьте папку со спамом или повторите запрос через несколько минут. Если у вас по-прежнему возникают проблемы, свяжитесь со службой поддержки по адресу support@company.com." | **Фактический вывод**  «Для восстановления пароля перейдите по ссылке 'Забыли пароль?' на странице входа. Введите свой адрес электронной почты, и мы вышлем вам инструкции по восстановлению пароля. Если вы не получили письмо с инструкциями, проверьте папку со спамом или повторите запрос через несколько минут. Если у вас по-прежнему возникают проблемы, свяжитесь со службой поддержки по адресу support@company.com.» |
| **Ввод**:  "Какой телефон у службы поддержки?" | **Ожидаемый вывод:**  "Телефон службы поддержки: +7 (495) 123-45-67." | **Фактический вывод**  «Вы можете связаться со службой поддержки, написав нам на электронную почту support@example.com или позвонив по телефону +1 (123) 456-7890. Наша служба поддержки работает круглосуточно, без выходных. Вы можете обратиться к нам в любое удобное для вас время. Если вам нужна техническая помощь, вы можете оставить заявку на нашем сайте, перейдя по ссылке https://example.com/support. Мы постараемся решить вашу проблему как можно быстрее» |

**Промт 4: Как настроить двухфакторную аутентификацию?**

Цель: Проверить, что чат-бот корректно предоставляет инструкции по настройке двухфакторной аутентификации.

Сценарий:

1. Пользователь запрашивает инструкции по настройке двухфакторной аутентификации.

2. Пользователь запрашивает информацию о безопасности аккаунта (смежный вопрос).

Ожидаемый результат:

1. Чат-бот должен предоставить инструкции по настройке двухфакторной аутентификации.

2. Чат-бот должен предоставить информацию о безопасности аккаунта.

Пример ввода и вывода:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ввод**:  "Как настроить двухфакторную аутентификацию?" | **Ожидаемый вывод:**  "Для настройки двухфакторной аутентификации перейдите в раздел 'Настройки безопасности' вашего аккаунта и следуйте инструкциям. Выберите метод двухфакторной аутентификации, который вам удобен, например, SMS или приложение для аутентификации. Введите код подтверждения, который вы получите на ваш телефон или в приложении. После успешной настройки двухфакторной аутентификации вам будет необходимо вводить код подтверждения каждый раз при входе в систему. Это значительно повышает безопасность вашего аккаунта." | **Фактический вывод**  «Для настройки двухфакторной аутентификации перейдите в раздел 'Настройки безопасности' вашего аккаунта и следуйте инструкциям. Выберите метод двухфакторной аутентификации, который вам удобен, например, SMS или приложение для аутентификации. Введите код подтверждения, который вы получите на ваш телефон или в приложении. После успешной настройки двухфакторной аутентификации вам будет необходимо вводить код подтверждения каждый раз при входе в систему. Это значительно повышает безопасность вашего аккаунта.» |
| **Ввод:**  "Как обезопасить мой аккаунт?" | **Ожидаемый вывод:**  "Для обеспечения безопасности вашего аккаунта рекомендуем использовать двухфакторную аутентификацию, регулярно менять пароль и не использовать одинаковые пароли для разных сервисов. Также рекомендуем быть осторожными с подозрительными ссылками и письмами." | **Фактический вывод**  «Пошаговая инструкция по оформлению командировки:  Чтобы оформить командировку, выполните следующие действия:  1. Получите согласование командировки у вашего руководителя.  2. Заполните заявление на командировку.  3. Предоставьте необходимые документы в отдел кадров.  4. Получите командировочное удостоверение и другие необходимые документы.  5. Оформите билеты и бронирование проживания.  6. Предоставьте отчет о командировке по возвращении.  Необходимые документы для командировки:  Для оформления командировки вам потребуются следующие документы:  - Заявление на командировку.  - Командировочное удостоверение.  - Билеты на транспорт.  - Документы, подтверждающие бронирование проживания.  - Другие документы, предусмотренные внутренними правилами компании.  Контактные данные отдела кадров:  Для связи с отделом кадров вы можете использовать следующие контактные данные:  Телефон: +7 (495) 123-45-68  Электронная почта: hr@company.com  Адрес: Москва, ул. Ленина, д. 1, офис 101» |

**Промт 5: Как использовать корпоративный мессенджер?**

Цель: Проверить, что чат-бот корректно предоставляет информацию о функциональности корпоративного мессенджера.

Сценарий:

1. Пользователь запрашивает информацию о функциональности корпоративного мессенджера.

2. Пользователь запрашивает инструкции по добавлению контакта (смежный вопрос).

Ожидаемый результат:

1. Чат-бот должен предоставить информацию о функциональности корпоративного мессенджера.

2. Чат-бот должен предоставить инструкции по добавлению контакта.

Пример ввода и вывода:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ввод:**  "Как использовать корпоративный мессенджер?" | **Ожидаемый вывод:**  "Основные функции корпоративного мессенджера:\n- Обмен текстовыми сообщениями в режиме реального времени.\n- Создание групповых чатов для общения с коллегами.\n- Обмен файлами и документами.\n- Видеозвонки и аудиозвонки.\n- Интеграция с другими корпоративными сервисами." | **Фактический вывод**  «Основные функции мессенджера:  Наш корпоративный мессенджер предоставляет следующие основные функции:  - Обмен текстовыми сообщениями в режиме реального времени.  - Создание групповых чатов для общения с коллегами.  - Обмен файлами и документами.  - Видеозвонки и аудиозвонки.  - Интеграция с другими корпоративными сервисами.  Как добавить контакт:  Чтобы добавить контакт в корпоративный мессенджер, выполните следующие действия:  1. Откройте приложение мессенджера.  2. Нажмите на кнопку 'Контакты'.  3. Нажмите на кнопку 'Добавить контакт'.  4. Введите имя пользователя или адрес электронной почты контакта.  5. Нажмите на кнопку 'Добавить'.  Как создать групповой чат:  Чтобы создать групповой чат, выполните следующие действия:  1. Откройте приложение мессенджера.  2. Нажмите на кнопку 'Создать чат'.  3. Выберите 'Групповой чат'.  4. Добавьте участников чата, выбрав их из списка контактов.  5. Придумайте название чата.  6. Нажмите на кнопку 'Создать'.» |
| **Ввод:**  "Как добавить контакт в мессенджер?" | **Ожидаемый вывод:**  "Чтобы добавить контакт в корпоративный мессенджер, выполните следующие действия:\n1. Откройте приложение мессенджера.\n2. Нажмите на кнопку 'Контакты'.\n3. Нажмите на кнопку 'Добавить контакт'.\n4. Введите имя пользователя или адрес электронной почты контакта.\n5. Нажмите на кнопку 'Добавить'." | **Фактический вывод**  «Основные функции мессенджера:  Наш корпоративный мессенджер предоставляет следующие основные функции:  - Обмен текстовыми сообщениями в режиме реального времени.  - Создание групповых чатов для общения с коллегами.  - Обмен файлами и документами.  - Видеозвонки и аудиозвонки.  - Интеграция с другими корпоративными сервисами.  Как добавить контакт:  Чтобы добавить контакт в корпоративный мессенджер, выполните следующие действия:  1. Откройте приложение мессенджера.  2. Нажмите на кнопку 'Контакты'.  3. Нажмите на кнопку 'Добавить контакт'.  4. Введите имя пользователя или адрес электронной почты контакта.  5. Нажмите на кнопку 'Добавить'.  Как создать групповой чат:  Чтобы создать групповой чат, выполните следующие действия:  1. Откройте приложение мессенджера.  2. Нажмите на кнопку 'Создать чат'.  3. Выберите 'Групповой чат'.  4. Добавьте участников чата, выбрав их из списка контактов.  5. Придумайте название чата.  6. Нажмите на кнопку 'Создать'.» |

**Промт 6: Как оформить командировку?**

Цель: Проверить, что чат-бот корректно предоставляет информацию о пошаговой инструкции по оформлению командировки.

Сценарий:

1. Пользователь запрашивает пошаговую инструкцию по оформлению командировки.

2. Пользователь запрашивает информацию о необходимых документах для командировки (смежный вопрос).

Ожидаемый результат:

1. Чат-бот должен предоставить пошаговую инструкцию по оформлению командировки.

2. Чат-бот должен предоставить информацию о необходимых документах для командировки.

Пример ввода и вывода:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ввод:**  "Как оформить командировку?" | **Ожидаемый вывод:**  "Пошаговая инструкция по оформлению командировки:\n1. Получите согласование командировки у вашего руководителя.\n2. Заполните заявление на командировку.\n3. Предоставьте необходимые документы в отдел кадров.\n4. Получите командировочное удостоверение и другие необходимые документы.\n5. Оформите билеты и бронирование проживания.\n6. Предоставьте отчет о командировке по возвращении." | **Фактический вывод**  «Пошаговая инструкция по оформлению командировки:  Чтобы оформить командировку, выполните следующие действия:  1. Получите согласование командировки у вашего руководителя.  2. Заполните заявление на командировку.  3. Предоставьте необходимые документы в отдел кадров.  4. Получите командировочное удостоверение и другие необходимые документы.  5. Оформите билеты и бронирование проживания.  6. Предоставьте отчет о командировке по возвращении.  Необходимые документы для командировки:  Для оформления командировки вам потребуются следующие документы:  - Заявление на командировку.  - Командировочное удостоверение.  - Билеты на транспорт.  - Документы, подтверждающие бронирование проживания.  - Другие документы, предусмотренные внутренними правилами компании.  Контактные данные отдела кадров:  Для связи с отделом кадров вы можете использовать следующие контактные данные:  Телефон: +7 (495) 123-45-68  Электронная почта: hr@company.com  Адрес: Москва, ул. Ленина, д. 1, офис 101» |
| **Ввод:**  "Какие документы нужны для командировки?" | **Ожидаемый вывод:**  "Для оформления командировки вам потребуются следующие документы:\n- Заявление на командировку.\n- Командировочное удостоверение.\n- Билеты на транспорт.\n- Документы, подтверждающие бронирование проживания.\n- Другие документы, предусмотренные внутренними правилами компании." | **Фактический вывод**  «Пошаговая инструкция по оформлению командировки:  Чтобы оформить командировку, выполните следующие действия:  1. Получите согласование командировки у вашего руководителя.  2. Заполните заявление на командировку.  3. Предоставьте необходимые документы в отдел кадров.  4. Получите командировочное удостоверение и другие необходимые документы.  5. Оформите билеты и бронирование проживания.  6. Предоставьте отчет о командировке по возвращении.  Необходимые документы для командировки:  Для оформления командировки вам потребуются следующие документы:  - Заявление на командировку.  - Командировочное удостоверение.  - Билеты на транспорт.  - Документы, подтверждающие бронирование проживания.  - Другие документы, предусмотренные внутренними правилами компании.  Контактные данные отдела кадров:  Для связи с отделом кадров вы можете использовать следующие контактные данные:  Телефон: +7 (495) 123-45-68  Электронная почта: hr@company.com  Адрес: Москва, ул. Ленина, д. 1, офис 101» |