Техническое задание разработка бота

1. **Общая информация**
   1. **Наименование**

Чат-бот

* 1. **Общее описание**

Чат бот предназначен для взаимодействия с вновь принятыми молодыми специалистами (далее - ВМС) компании. Он способен:

* Организовывать общение между куратором и ВМС;
* Применять автоматизированные функции сбора информации у МС,
* Передавать ВМС информацию от куратора;
* Напоминать ВМС о прохождении необходимых тестов;
* В случае нетипичных запросов от ВМС направлять ему стандартное сообщение о вызове человека, оповещать куратора о запросе.
  1. **Общие требования**

Разработка бота в мессенджере: Telegram, ВК?

* 1. **Группы пользователей**

*Администратор.*Пользователь с данной ролью может загружать в бот информацию для работы функционала (картинки, текст, опросы и т.п.), редактировать контент чат-бота, управлять списком администраторов, выгружать отчет поданным в системе, осуществлять взаимообмен с молодым специалистом. Роль определяется по номеру телефона.

*Пользователь.* Любой пользователь бота (молодой специалист), не являющийся администратором, перешедший по ссылке QR-кода (получает от специалиста по кадрам в филиале).

* 1. **Структура проекта**

Проект состоит из следующих составляющих:

1. Пользовательская часть
2. Часть администратора
3. **Пользовательская часть**

**2.1 Регистрация пользователя.**

После перехода по QR-коду МС открывает мобильное приложение телеграмм диалога с чат-ботом.

Таблица 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Действие пользователя** | **Действие программы/условия** |
| 1 | Первый вход в бот | Вывод сообщения:  «**Что умеет это бот?**  Приветствую тебя, молодой специалист!  Я – Газовичок, твой личный цифровой помощник в рамках адаптации в нашей компании. Я буду сопровождать тебя на пути профессионального роста, помогать находить ответы на вопросы.    Но для начала давай знакомиться! Напиши ниже /start/ и мы начнем работу!»  \*Кнопка start означает запустить работу с ботом |
| 2 | Нажатие кнопки «Запустить» | Вывод сообщения:   1. Приветственное письмо-картинка. (во вложении) 2. Текст сообщения: Мы тебя очень ждали и хотим познакомиться! Расскажи о себе, отвечая на вопросы:   Кнопка «Рассказать о себе» |
| 3 | Нажатие кнопки «Рассказать о себе» | Опрос через автоматический диалог чат-бота и пользователя по сценарию в таблице 2.1.2 |

Сценарий опроса №1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Вопрос** | **Формат ответа** |
| **1** | Введи свое имя | Набор текста, обязательное |
| **2** | «Имя пользователя» укажи табельный номер | Набор текста, обязательное |
| **3** | «Имя пользователя» укажи дату приема в компанию в формате: 01.01.2025 | Набор текста, обязательное |
| **4** | «Имя пользователя» выбери филиал | Убрать слова ЛПУМГ/ЛПУМТ  Администрация  Алданское  Александровское  Алтайское  Амурское  Барабинское  Иркутское  ИТЦ  Камчатское  Кемеровское  Корпоративный институт  Ленское  Магистральное  Нерюнгринское  Новокузнецкое  Новосибирское  Омское  Приморское  Сахалинское  Свободненское  Сковородинское  Томское  УАВР  УАВР-2  УМТСиК  УТТиСТ  Хабаровское  Юргинское |
| **5** | Автоматические сообщение, если последнее было введено правильно от чат бота | Спасибо за ответы! |

Правила валидации ответов:

1. Обязательные ответы должны быть заполнены.

2. При текстовом формате ответа выполняется проверка на наличие цифр и/или других

символов кроме букв (латиница/кириллица). Если ответ не соответствует формату

вывод сообщения: “ [эмодзи] Не похоже на [имя/фамилию]. Попробуйте еще раз”

3. При формате ответа цифры выполняется проверка на наличие букв и/или других

символов кроме цифр. Если ответ не соответствует формату вывод сообщения:

“ [эмодзи] Не похоже на дату трудоустройство. Попробуйте еще раз”

* 1. **Продолжение.**

После заполнения первого опроса Чат-бот открывает следующий диалог с пользователем:

Сценарий опроса № 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Действие пользователя** | **Действие программы/условия** |
| 1 | Отправка сообщения через 15 сек после опроса № 1 | Вывод сообщения:  В нашей компании адаптация новых сотрудников — приоритетная задача, ведь люди — наш главный ресурс.  В течение трех лет тебя будет поддерживать куратор, вместе с которым вы решите все возникающие вопросы и обеспечите соблюдение всех нормативных требований регламентирующих документов. Ты не просто новичок, ты — Молодой Специалист! |
| 2 | Отправка сообщения через 15 сек после сообщения №2 | Вывод сообщения:  Кто такой куратор? Смотри видеоролик ниже! После ознакомления нажимай кнопку «Ознакомился (ась)». |
| 3 | Отправка видеоролика совместно с сообщением №3 | Показ видеоролика – ролик пока готовится  + внизу кнопка «Ознакомился (ась) |
| 4 | Нажатие кнопки «Отлично, продолжаем дальше» | Вывод сообщения:  «Имя пользователя», отлично! Теперь мы знаем друг о друге лучше!  Лично с куратором ты познакомишься чуть позже, а пока прошу выполнить первое задание!  + Кнопка «Задание» |
| 5 | Нажатие кнопки «Задание» | Вывод сообщения:  Согласно внутренним регламентирующим документам, все молодые специалисты обязаны компании проходят психологическое тестирование.  Для прохождения теста перейди по следующей ссылке: <https://forms.yandex.ru/cloud/665e7565d046880010428699/>  После завершения тестирования вернись в диалог и подтверди выполнение, нажав кнопку «Я заполнил(а)». |
| 6 | Нажатие кнопки «Я заполнил(а)» | Вывод сообщения:  «Имя пользователя», спасибо за прохождение тестирования!  Далее тебя ожидает встреча с куратором в рамках Welcome-дня, где будут представлены увлекательные сведения о возможностях твоего развития в компании. Дата и время встречи будут дополнительно сообщены куратором. Не упусти возможность!  \*\*\*\*\*\* |
| 7 | Отправка сообщения через 15 сек после сообщения №7 | ~~«Имя пользователя», поздравляю с началом нового этапа и желаю успехов в профессиональных начинаниях!~~ убрать  А пока время погрузиться в рабочую среду!  Чтобы первые трудовые дни прошли гладко, предлагаю несколько полезных советов, просто нажми кнопку «Получить рекомендации». |
| 8 | Нажатие кнопки «Получить рекомендации» | Вывод сообщения с картинками:  \*Они приложены к файлу (во вложении) |
| 9 | Отправка сообщения через 15 сек после сообщения №7 | Если возникнут вопросы, смело обращайся в чат — мы с куратором оперативно предоставим необходимую помощь.  Для написания вопроса напиши /хочузадатьвопрос/  До встречи!  Можно здесь сделать две кнопки?   * Хочу задать вопрос? * Вопросов нет   В случае, если вопрос есть, пользователь нажимает на кнопку соответствующую. |
|  |  |  |

**2.3 Сценарий, в случае написания вопроса от МС в чат-бот:**

Опрос №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Выбор кнопки в боте /хочузадатьвопрос/  Вариант текста, когда вопрос возник в диалоге | Вывод сообщения:  Возникли вопросы? Оставь вопрос их ниже и ожидай ответа. Если у тебя несколько вопросов, напиши есть в одном сообщении. |
| 2 | Сообщение в боте от пользователя в случае, когда диалог новый от МС  Вариант текста, когда вопрос возник без диалога (инициация взаимодействия с чат-ботом пользователя) | Вывод сообщения:  Приветствую тебя, молодой специалист!    Возникли вопросы? Оставь их ниже и ожидай ответа от куратора. |

1. После ввода информации чат-бот направляет оповещение администратору о вопросе.
2. Администратор подключается, смотрит вопрос, при необходимости ведет диалог с МС для уточнения деталей. После определения ответа, пишет его в чат с МС через конструктора чат-бота.

**2.4 Сценарий, в случае если нет вопроса от МС в чат-бот:**

Опрос №3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Выбор кнопки в боте /Вопросов нет/ | Вывод сообщения:  Отлично, раз вопросов нет, желаю тебе отличной работы! |

1. После ввода информации чат-бот направляет оповещение администратору о вопросе.
2. Администратор подключается, смотрит вопрос, при необходимости ведет диалог с МС для уточнения деталей. После определения ответа, пишет его в чат с МС через конструктора чат-бота.

**2.5 Сценарий через месяц после подключения чат-бота (в идеале вообще отсчет месяц от стажа работы):**

1. Чат бот запускает в диалоге с МС взаимодействие через 1 месяц после пройденного сценария регистрации таблицы 2

Опрос №4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Действие чат-бота** | **Действие пользователя** | **Действие программы/условия** |
| 1 | Отправка сообщения |  | Привет!  Поздравляю тебя с успешным стартом в нашей команде — прошёл уже целый месяц! 😊  Для того, чтобы мы могли вместе увидеть, насколько успешно идёт процесс адаптации и интеграции, предлагаю заполнить небольшой опрос по чек-листу обратной связи.  Нажми кнопку **«Готов(а)!»**, и мы начнем наш диалог! |
| 2 |  | Нажатие кнопки «Готов (а)» | Вывод сообщения:  Как дела? |
| 3 | Вывод сообщения:  Как дела? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
|  | Вывод сообщения:  Удалось ли зайти в мобильное приложение ГИД? | Выбор | Выбор из списка:   * Да * Нет * Не имею понятия, что за приложение |
| 3 | Вывод сообщения:  Удалось пройти трек по адаптации в ГИД? | Выбор | Выбор из списка:   * Да * Нет * Не имею понятия, что за приложение и трек по адаптации |
| 4 | В случае, если МС ответил да, то след вопросы:   * Было ли полезным и информативным тебе трек в приложении? * Расскажи, что больше всего заинтересовало? * Есть ли такая информация, которой не хватило? | Ввод текста | Набор текста, обязательное (3 вопроса друг за другом) |
| 5 | В случае, если МС ответил нет, то след вопросы по списку |  |  |
| 6 | Ты наверняка уже подписал (а) все необходимые документы для трудоустройства? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 7 | А обходной лист прошел (а)? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 8 | Прошел (а) инструктажи? Какие, расскажешь? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 9 | Расскажи про рабочее место. Какое оно у тебя? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 10 | Все ли необходимое для работы есть в нем? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 11 | Все ли доступы для работы имеются у тебя? ПК, пропуск  Каких не хватает?  \*Если АРМ не нужен для работы, можно ответить «АРМ не требуется» | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 12 | Рассказали тебе про твои функциональный обязанности? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 13 | Они совпадают с тем, что заявляли на этапе собеседования? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 14 | В каком формате получаешь трудовые задачи? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 15 | Назначен ли куратор/наставник? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 16 | Вы уже начали работу с ним? Опишите в пару словах формат работы? Возможно план работы уже у вас составлен. | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 17 | Была ли встреча с председателем совета молодежи филиала? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 18 | Возможно уже принял участие в каких-либо мероприятиях филиала? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 19 | Есть ли у тебя вопросы? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 20 | После последнего вопроса (19) |  | Вывод сообщения  Спасибо за уделённое внимание!  Все твои ответы будут внимательно рассмотрены куратором. Если понадобится дополнительная поддержка или обсуждение отдельных моментов, он обязательно свяжется с тобой. |

**2.6 Сценарий через 3 месяца после подключения чат-бота (в идеале вообще отсчет месяц от стажа работы):**

1. Чат бот запускает в диалоге с МС взаимодействие через 2 месяца после пройденного опроса в пункте 2.5

Опрос №5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Действие чат-бота** | **Действие пользователя** | **Действие программы/условия** |
| 1 | Отправка сообщения |  | Привет!  Три месяца в компании — отличный результат!  Твой адаптационный период подходит к концу, и мне важно узнать, как у тебя идут дела. Поделись своими впечатлениями, пожалуйста, ответив на предложенные вопросы.  Готов? Нажимай кнопку «Готов (а)» |
| 2 |  | Нажатие кнопки «Готов (а)» |  |
| 3 | Вывод сообщения:  Как обстоят дела в производственной среде? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 4 | Как часто ты встречаешься со своим руководителем? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 5 | Комфортно ли тебе взаимодействовать с руководителем? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 6 | В каком формате ты получаете задачи на сегодня? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 7 | Дают ли тебе обратную связь? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 8 | Как часто ее дает тебе руководитель?  А наставник? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 9 | Положительная или отрицательная? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 10 | Всегда ли тебе руководитель и наставник дают обратные ответы на вопросы? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 11 | Полезен ли тебе закрепленный наставник за вами? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 12 | Удалось ли принять участие в мероприятиях филиала? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 13 | Чего не хватает тебе для еще лучшей реализации трудовой деятельности? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 14 | Может есть волнующие моменты, которые тебя беспокоят? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 15 | После последнего вопроса (14) |  | Вывод сообщения:  Спасибо за предоставленную информацию!  Ответы будут внимательно рассмотрены куратором, и при необходимости он обязательно свяжется с тобой дополнительно. |

**2.7 Сценарий через 6 месяцев после подключения чат-бота (в идеале вообще отсчет месяц от стажа работы):**

1. Чат бот запускает в диалоге с МС взаимодействие через 3 месяца после пройденного опроса в пункте 2.6

Опрос №5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Действие чат-бота** | **Действие пользователя** | **Действие программы/условия** |
| 1 | Отправка сообщения |  | Привет!  Поздравляю тебя с прохождением экватора первого рабочего года в нашей команде!  Ты проделал большую работу и наверняка успел накопить много полезных знаний и опыта.  Хочу услышать твои впечатления и мнение о работе, чтобы точнее понимать твоё положение и помогать развиваться дальше 😊  Готов (а)? Нажимай кнопку «Готов (а)» |
| 2 |  | Нажатие кнопки «Готов (а)» |  |
| 3 | Вывод сообщения:  Как обстоят дела в производственной среде? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 4 | Как часто ты встречаешься со своим руководителем? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 5 | Комфортно ли тебе взаимодействовать с руководителем? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 6 | Всегда ли тебе руководитель и наставник дают обратные ответы на вопросы? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 7 | Удалось ли принять участие в мероприятиях филиала? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 8 | Чего не хватает тебе для еще лучшей реализации трудовой деятельности? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 14 | Может есть волнующие моменты, которые тебя беспокоят? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 15 | После последнего вопроса (14) |  | Вывод сообщения:  Мы стремимся к постоянному развитию наших сотрудников и предлагаем тебе пройти тестирование для самоанализа личного профиля.  Для прохождения теста перейди по ссылке: [ссылка].  https://forms.yandex.ru/u/666affe3c417f301ddc2a6a9  Итоги самооценки будут предоставлены в виде отчета, который направит куратор.  Благодарим за сотрудничество! До встречи! |

**2.8 Сценарий через 12 месяцев после подключения чат-бота (в идеале вообще отсчет месяц от стажа работы):**

1. Чат бот запускает в диалоге с МС взаимодействие через 6 месяцев после пройденного опроса в пункте 2.7

Опрос №5

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Действие чат-бота** | **Действие пользователя** | **Действие программы/условия** |
| 1 | Отправка сообщения |  | Привет!  Поздравляю с первым трудовым годом в нашей замечательной команде! 🌟  За прошедший год ты стал важной частью коллектива, внес огромный вклад в развитие компании и доказал свою компетентность и профессионализм.  Ты проделал большую работу и наверняка успел накопить много полезных знаний и опыта.  Поделись впечатлениями о первом рабочем году, расскажи о достижениях и успехах, которыми гордишься больше всего. А также поделись идеями, как мы можем сделать нашу совместную работу ещё эффективнее и комфортнее 😊  Готов (а)? Нажимай кнопку «Готов (а)» |
| 2 |  | Нажатие кнопки «Готов (а)» |  |
| 3 | Вывод сообщения:  Как обстоят дела в производственной среде? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 4 | Какой самый значимый успех ты достиг за этот год и почему именно он особенно важен для тебя? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 5 | * Есть ли ощущение комфорта и уверенности в рабочих процессах на сегодняшний день? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 6 | Достаточны ли знания и навыки для выполнения поставленных задач? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 5 | Комфортно ли тебе взаимодействовать с руководителем? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 6 | Устраивает ли тебя нынешняя организация твоего рабочего места? Комфортно ли тебе там находиться и продуктивно работать? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 6 | Может есть волнующие моменты, которые тебя беспокоят? | Ввод текста | Набор текста, обязательное |
| 7 | После последнего вопроса (14) |  | Вывод сообщения:  Согласно внутренним регламентирующим документам, все молодые специалисты компании проходят психологическое тестирование.  Для прохождения теста перейди по следующей ссылке: https://forms.yandex.ru/cloud/665e766290fa7b1d6999c9a8/  После завершения тестирования вернись в диалог и подтверди выполнение, нажав кнопку «Я заполнил(а)».  Спасибо за ваше понимание и активное взаимодействие! До новых встреч! |

**3 ОТЧЕТЫ ПО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯМ:**

**3.1 Отчет №1. Все опросы**

Отчет представляет собой файл в формате .excel , данные представлены в виде таблицы (одна строка - один пользователь). По

Таблица содержит следующие заголовки столбцов:

1. № п/п

2. Филиал

3. Имя Фамилия

4. Ответы на вопросы по пунктам в таблицах опросов.

5. Если какие-либо данные не были указаны (загружены) пользователем - ячейка остается пустой.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ:**

1. Можно ли, чтобы приходило оповещение администратора о заполнении МС 1 опроса?
2. Будет ли у меня роль редактора чат-бота?

.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ НОВЫЕ НАСТРОЙКИ:**

1. Иметь возможность делать рассылку на пользователей бота:

* Без привязки ко времени/ в любой момент времени
* Всем
* Централизованно одному пользователю (раздельно от всех)

1. Иметь возможность администратору и пользователю прикреплять приложения (файлы): pdf, ecxel, word, картинки разных форматов, аудио, видео, ссылки.
2. Иметь возможность пользователю писать в чат с Ботом сообщение. Например, пользователь инициирует вопрос боту. Для понимания ботом предлагаю следующий сценарий:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Пользователь пишет боту сообщение. Бот воспринимает это как активацию взаимодействия. | Ввод сообщения от пользователя |
| 2 | Далее бот направляет сообщение пользователю и выводит кнопку «Хочу задать вопрос» | Привет молодой специалист!  Возникли вопросы? Выбери кнопку «Хочу задать вопрос». |
| 3 | Далее бот направляет сообщение пользователю | Оставь вопрос их ниже и ожидай ответа. Если у тебя несколько вопросов, напиши есть в одном сообщении. |
| 4 | МС пишет свой вопрос/предложение - отправляет | Ввод сообщения |
| 2 | Далее бот направляет сообщение пользователю | Вывод сообщения:  Спасибо за вопрос! Скоро вернусь с ответом от куратора. |