

Кейс: Чат-бот техподдержки

Номинация “Лучший
программный бот”

Декабрь
2022

Контекст

Если когда-то людям было проще позвонить по телефону, нежели переписываться, то сейчас коммуникацию стремятся оцифровать и автоматизировать.

Например, звонки в техподдержку: необходимо ожидать своей очереди, либо общаться с виртуальным ассистентом, который часто плохо понимает, что пользователь ему говорит), помехи со связью могут мешать в получении помощи и т.д.

Намного удобнее использовать чат-бот для оказания технической поддержки пользователям.

Задача

Создать чат-бот, который будет являться первой линией технической поддержки - он принимает запросы от пользователей, сортирует их по категориям, пытается помочь самостоятельно.

И только если бот не смог помочь пользователю - бот перенаправляет пользователя на живого оператора техподдержки.

Пространство решения

Проблемы, с которыми люди обращаются в техподдержку разбиваются по категориям, что позволяет сузить круг поиска решения проблемы поиска. Главное правильно понять проблему пользователя и так, чтобы он не захотел сразу переключиться на реального оператора).

Пространство решения

Для распознавания проблемы можно использовать воронку из категорий ("Если у вас проблема #1, то нажмите 1 :)"), однако можно не пестрить шаблонными и холодными фразами, бот может использовать нейросеть или умный алгоритм для "очеловечивания" своих ответов пользователю - так пользователь будет менее категоричен к помощи от "просто машины, жалкого подобия на человека".

Пространство решения

Также бот может быть не просто сборником частых проблем с шаблонными ответами на них, а использовать нейросеть или умный алгоритм для поиска решения по базам знаний, таким образом разгружать операторов, работая с людьми по тому же скрипту.

Критерии оценки

- 1) Обходительность - сколько запросов бот решает без перенаправления на реальных операторов. (Чем меньше людей пришлось переключить на оператора, тем лучше)**
- 2) Компетентность - насколько всеобъемлюще бот помогает пользователям, т.е. как хорошо бот понимает уникальные ситуации людей и помогает им**
- 3) Непринуждённость общения - насколько общение с ботом похоже на переписку с реальным человеком**

Чат с нашими экспертами

https://t.me/+GKpjuf_9XII1OWVi

