|  |  |
| --- | --- |
| **Техническое задание на разработку чат-бота по адаптации новых сотрудников** | |
| Наименование | HRБот– виртуальный ассистент предназначенный для коммуникации с принятыми в Банк России на работу сотрудниками, обученный общаться по ограниченному кругу сценариев |
| Цель проекта | Автоматизация процесса принятия нового сотрудника в Банк России, снижение затрат временных ресурсов сотрудников, задействованных в процессе адаптации.  Предоставление информации о Банке России, требованиях к информационной безопасности, и охране труда, структуре и иерархии, культуре и ценностях, процедурах работы и правилах поведения на рабочем месте.  Настройка автоматических оповещений для сотрудника о необходимости поэтапного изучения нормативных требований и политик Банка России  Получение обратной связи и статистических данных о процедурах адаптации для новых работников, возможность задавать вопросы на интересующие темы по общим аспектам деятельности Банка России |
| Описание работы | Разработка Чат-бота, который помогает организации улучшать процесс найма и интеграции новых сотрудников.   1. Осуществить проектирование чат-бота (графическое оформление стандартное) 2. Осуществить разработку программной архитектуры чат-бота, модуля для обеспечения понимания сообщений пользователя, диалогового движка для генерации ответов 3. Разработать API для внешнего взаимодействия и интеграции 4. Осуществить разработку и интеграцию чат-бота в Telegram 5. Провести обучение чат-бота пониманию сообщений (открытых вопросов пользователей) 6. Провести конвертирование данных для обучения чат-бота 7. Провести первичное обучение генераторов ответов, а также осуществить разработку инструмента для интерактивного обучения бота экспертом предметной области 8. Произвести размещение и настройку чат-бота на сервере 9. Произвести запуск и тестирование чат-бота |
| Ожидаемые эффекты | Ускорение и упрощение процесса адаптации: Чат-бот может помочь новым сотрудникам быстрее разобраться во всех необходимых аспектах работы в компании.  Улучшение качества адаптации: Чат-бот может помочь новым сотрудникам лучше понимать, что от них ожидается в рамках их новых обязанностей, и какие задачи им предстоит решать. Он также может помочь уточнить необходимые контакты и ресурсы, которые могут понадобиться в процессе работы.  Уменьшение затрат на адаптацию: Чат-бот может существенно сократить время и ресурсы, затрачиваемые на обучение новых сотрудников, которые можно осуществлять в режиме 24/7 через единую систему, работающую на базе чат-бота. |
| Платформа | Telegram |
| Основные пользовательские функции | Ответы на открытые вопросы  Рассылка методических материалов и ссылок на документы  Возможности предоставления обратной связи  Сбор статистических сведений через опросы |
| Целевая аудитория | Принятые на работу сотрудники Банка России |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Данный текст, это примерный диалог Чат-бота, планируемого к эксплуатации, и приведен в качестве примера. В дальнейшем планируется получить удобочитаемый формат задания, после чего будут разработаны сценарии диалогов на весь период адаптации* | | |
| **Сценарий на разработку чат-бота по адаптации новых сотрудников** | | |
| **Месяц/день/время**  **информирования** | **Информационный повод** | **Форма/макет** |
| За день до начала работы | Здравствуй! Знакомство с «имя сотрудника». Завтра твой первый рабочий день в Южном ГУ Банка России. | Приглашение рекрутера  HRБот\_«имя сотрудника» |
| За день до начала работы | Уточнить в каком городе он работает | Типовой вопрос от HRБота |
| За день до начала работы | Уточнить в каком подразделении он работает | Типовой вопрос от HRБота (Поздравляю! Это один из самых важных отделов нашей организации! Твоим руководителем будет (ФИО). Он хочет сказать тебе несколько слов! Запиши пожалуйста его контакты и свяжись с ним. |
| За день до начала работы | Уведомление об адресе рабочего места и времени начала работы, перечень оригиналов документов | Типовой вопрос от HRБота |
| За день до начала работы |  | Ждем с нетерпением твоего выхода на работу. Нажми на эту кнопку вначале первого рабочего дня. |
| В первый рабочий день (9:00) | Поздравление с первым рабочим днем | «имя сотрудника»\_C началом трудовой деятельности в Банке России |
| В первый рабочий день (9:05) | Получение пропуска | Типовой вопрос от HRБота |
| В первый рабочий день (10:00) | Навигация сотрудника  Уведомление о номере телефона службы по работе с персоналом | Сотрудники отдела по работе с персоналом с нетерпением ждут тебя. |
| В первый рабочий день (10:05) | Навигация сотрудника | Тебе нужно ознакомиться с ЛНА Банка России. Напиши, когда ознакомишься! |
| В случае ответа Да | Навигация сотрудника | Твой руководитель готов с тобой пообщаться |
| В первый рабочий день (11:05) | Навигация сотрудника  Уведомление о | Когда разберешься с рабочим местом, пиши, я подскажу, где попить кофе и другие разные полезности |
| В первый рабочий день | Навигация сотрудника | Это карта нашего офиса, на ней обозначены места общего пользования |
| В первый рабочий день | Навигация сотрудника | Хочу порекомендовать тебе, где можно пообедать рядом с нашим офисом (Да, нет) |
| В первый рабочий день | Навигация сотрудника | Карта кафе. Хорошего дня! |
| Через 4 часа hr-бот выходит на связь с сотрудником | | |
| В первый рабочий день  (17:00) | Получение обратной связи | Хотел узнать, как у тебя дела. Давай пройдем небольшой чек-лист по первому дню (Да, нет) |
| В случае ответа Да | Получение обратной связи | Ответь да или нет на каждый из вопросов:   1. Рабочее место было организовано; 2. Почта подключена? 3. Удалось познакомиться с твоей командой? 4. Ты передал все документы для оформления в hr-службу; 5. Понятно ли, где можно пообедать? 6. Ты ознакомился с рабочим графиком? 7. Спасибо. Поздравляю тебя с твоим первым рабочим днем! |
| В первый рабочий день | Обратная связь | С каким настроением ты закончил первый рабочий день? Оцени от 1 до 5 |
| Второй рабочий день  (9:00) | Вовлечение сотрудника в изучение Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника» Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо пройти вводный курс «Добро пожаловать в Банк России!» на корпоративном порте Банка России в разделе «Дистанционное обучение»  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Вовлечение сотрудника в изучение Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо изучить ценности Банка России на корпоративном порте (ссылка)  После того, как ты их изучишь, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Вовлечение сотрудника в изучение Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо изучить стратегические цели Банка России и Карту Целей руководителя.  В этом тебе поможет непосредственный руководитель, обратись к нему.  После того, как ты это изучишь, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Вовлечение сотрудника в изучение Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо изучить модель компетенций Банка России.  В этом тебе поможет непосредственный руководитель, обратись к нему.  После того, как ты это изучишь, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо пройти дистанционный курс «Основы антикоррупции» на корпоративном порте Банка России в разделе «Дистанционное обучение»  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Вовлечение сотрудника в изучение Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо пройти дистанционный курс «Обеспечение информационной безопасности при обработке информации ограниченного доступа в Банке России» и тестирование на корпоративном порте Банка России в разделе «Дистанционное обучение»  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Получение обратной связи | «имя сотрудника»\_Сегодня был важный и интересный день. Ты уже начал знакомиться с Банком России. Поделись впечатлениями о прожитом дне и пройденных курсах.  «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Сбор аналитической информации  Вывод на экран опроса:   1. Тебе было удобно работать с чат ботом? 2. Материалы Банка России были понятны и доступны 3. Оцени собственный прогресс в достижении цели «Получение знаний о Банке России» | «имя сотрудника»\_Оцени работу HRБота по 10-й шкале, где наивысшей оценкой будет 10 баллов, наименьшей 0 баллов. |
| Без привязки ко дню адаптации | Вовлечение сотрудника в изучение деятельности Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо пройти дистанционный курс «Общение без ограничений» на корпоративном порте Банка России в разделе «Дистанционное обучение»  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Вовлечение сотрудника в изучение деятельности Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо пройти дистанционный курс «Дистанционный курс и тестирование по САДД БР» на корпоративном порте Банка России в разделе «Дистанционное обучение»  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Получение обратной связи | «имя сотрудника»\_Сегодня был не менее важный и интересный день, чем вчера. Ты уже узнал о Банке России. Поделись впечатлениями о прожитом дне и пройденных курсах.  «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Сбор аналитической информации  Вывод на экран опроса:   1. Сообщи о возможных идеях улучшения качества работы чат бота? 2. Сообщи о возможных идеях улучшения работы по адаптации сотрудников Банка России 3. Оцени собственный прогресс в достижении цели «Получение знаний о Банке России» | «имя сотрудника»\_Оцени работу HRБота по 10-й шкале, где наивысшей оценкой будет 10 баллов, наименьшей 0 баллов. |
| Без привязки ко дню адаптации | Вовлечение сотрудника в изучение деятельности Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо ознакомиться с навигатором по риск-культуре для вновь принятых работников (ПР-3-8-1-16/968 от 01.10.2021)  Только для Южного ГУ Банка России  После того, как ты пройдешь ознакомление, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Сбор аналитической информации  Вывод на экран опроса:   1. Что можно было бы организовать по-другому в работе чат бота? 2. С какими проблемами ты встретился по адаптации? 3. Оцени собственный прогресс в достижении цели «Получение знаний о Банке России» | «имя сотрудника»\_Оцени работу HRБота по 10-й шкале, где наивысшей оценкой будет 10 баллов, наименьшей 0 баллов. |
| Без привязки ко дню адаптации | Вовлечение сотрудника в изучение деятельности Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к изучению материалов о Банке России? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо пройти дистанционный курс ««Основы управления рисками в Банке России» и тестирование» на корпоративном порте Банка России в разделе «Дистанционное обучение»  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Получение обратной связи | Хотел узнать, как у тебя дела. Давай пройдем небольшой чек-лист по твоей первой рабочей неделе (Да, нет) |
| В случае ответа «Да» | Получение обратной связи | Уже прошла целая неделя. Поделись своими впечатлениями о новой работе:   1. Что понравилось 2. Что не понравилось 3. Как часто за эту неделю ты общался со своим руководителем? 4. Как часто за эту неделю ты общался с ответственным за адаптацию? 5. Получил ли ты ответы на все свои вопросы? |
| Без привязки ко дню адаптации | Вовлечение сотрудника в изучение деятельности Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к изучению материалов о Банке России? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо начать изучение Федерального закона от 10.07.2002 № 86-ФЗ «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Вовлечение сотрудника в изучение деятельности Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо начать изучение Положения Банка России от 18.05.2015 № 468-П «Об обеспечении сохранности информации ограниченного доступа».  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Вовлечение сотрудника в изучение деятельности Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо начать изучение Положения Банка России от 25.11.2015 № 506-П «Об обеспечении информационной безопасности в структурных подразделениях Банка России при обработке, хранении и (или) передаче информации с использованием средств вычислительной техники».  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Вовлечение сотрудника в изучение деятельности Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо начать изучение Положения Банка России от 11.04.2016 №538-П "О территориальных учреждениях".  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Вовлечение сотрудника в изучение деятельности Банка России | «имя сотрудника»\_ Ты готов дальше приступить к работе по адаптации? |
| В случае ответа «Да» | Ответ | «имя сотрудника»\_Сегодня в рамках программы адаптации тебе необходимо начать изучение Инструкции Банка России от 29.12.2017 №186-И "О документационном обеспечении управления в учреждениях Банка России".  После того, как ты пройдешь этот курс, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| *Данный текст, это примерный диалог Чат-бота, планируемого к эксплуатации, и приведен в качестве примера. В дальнейшем планируется получить удобочитаемый формат задания, после чего будут разработаны сценарии диалогов на весь период адаптации* | | |
| **Отдельный модуль. Сценарии возможных вопросов чат-боту и ответов чат-бота.** | | |
| В любое время | Вопросы:  «HRБот, что ты умеешь?»  «Что ты умеешь?»  «Для чего ты нужен?»  «В чем твоя польза?» | «имя сотрудника»\_ Я виртуальный ассистент предназначенный для коммуникации с принятыми в Банк России на работу сотрудниками, обученный общаться по ограниченному кругу сценариев |
| В случае если нет связи с чат ботом в течение 5 рабочих дней | Напоминание о необходимости следовать Плану адаптации | «имя сотрудника»\_Времени не так уж много. Поспеши. Чем быстрее ты адаптируешься, тем лучше ты покажешь свою эффективность |
| Через 60 дней после начала плана адаптации | Напоминание о необходимости следовать Плану адаптации | «имя сотрудника»\_Времени не так уж много. Поспеши. Чем быстрее ты адаптируешься, тем лучше ты покажешь свою эффективность |
| Через 30 дней после начала плана адаптации | Промежуточные встречи руководителя с новым работником | «имя сотрудника»\_Сегодня важный и интересный день. Необходимо подвести первые итоги процесса адаптации.  В этом тебе поможет непосредственный руководитель, обратись к нему.  После того, как ты с руководителем подведете итоги, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Получение обратной связи | Хотел узнать, как у тебя дела. Давай пройдем небольшой чек-лист по твоего первого месяца работы (Да, нет) |
| В случае ответа «Да» | Получение обратной связи | Уже прошел целый месяц. Поделись своими впечатлениями о новой работе:   1. Что понравилось 2. Что не понравилось 3. Как часто за эту неделю ты общался со своим руководителем? 4. Как часто за эту неделю ты общался с ответственным за адаптацию? 5. Получил ли ты ответы на все свои вопросы? |
| Через 60 дней после начала плана адаптации | Промежуточные встречи руководителя с новым работником | «имя сотрудника»\_Сегодня важный и интересный день. Необходимо подвести очередные итоги процесса адаптации.  В этом тебе поможет непосредственный руководитель, обратись к нему.  После того, как ты с руководителем подведете итоги, напиши мне «прошел» и ты получишь новое задание. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Получение обратной связи | Хотел узнать, как у тебя дела. Давай пройдем небольшой чек-лист по твоего второго месяца работы (Да, нет) |
| В случае ответа «Да» | Получение обратной связи | Уже прошел второй месяц. Поделись своими впечатлениями о новой работе:   1. Что понравилось 2. Что не понравилось 3. Как часто за эту неделю ты общался со своим руководителем? 4. Как часто за эту неделю ты общался с ответственным за адаптацию? 5. Получил ли ты ответы на все свои вопросы? |
| не позднее чем за десять рабочих дней до окончания периода адаптации | Итоговая встреча руководителя с работником, оценка результатов адаптации | «имя сотрудника»\_Поздравляю!  Ты успешно справился с периодом адаптации в Банке России. Наступил черед еще одного задания.  Тебе необходимо подвести итоги всего твоего Плана адаптации. Это нужно сделать с твоим непосредственным руководителем. Обратись к нему.  Когда ты закончишь, напиши мне «прошел», и я направлю тебе опрос по обратной связи. |
| В случае сообщения «прошел»  (без привязки ко дню адаптации) | Получение обратной связи | Ты справился! Поздравляю! Поделись своими впечатлениями о пройденной работе:   1. Что понравилось 2. Что не понравилось 3. Какую обратную связь ты получил от руководителя? 4. Организация работы в Банке России по твоему мнению выстроена эффективно? 5. Получил ли ты ответы на все свои вопросы? |
|  | Объявление благодарности | «имя сотрудника»\_Инициативная группа создателей чат бота благодарит тебя за участие в этом проекте. Поздравляем и желаем достижения амбициозных целей и побед! |