

# ЧАТ-БОТ

**С БАЗОЙ ЗНАНИЙ  
ПО ЦИФРОВЫМ  
ПРОДУКТАМ  
БАНКА**

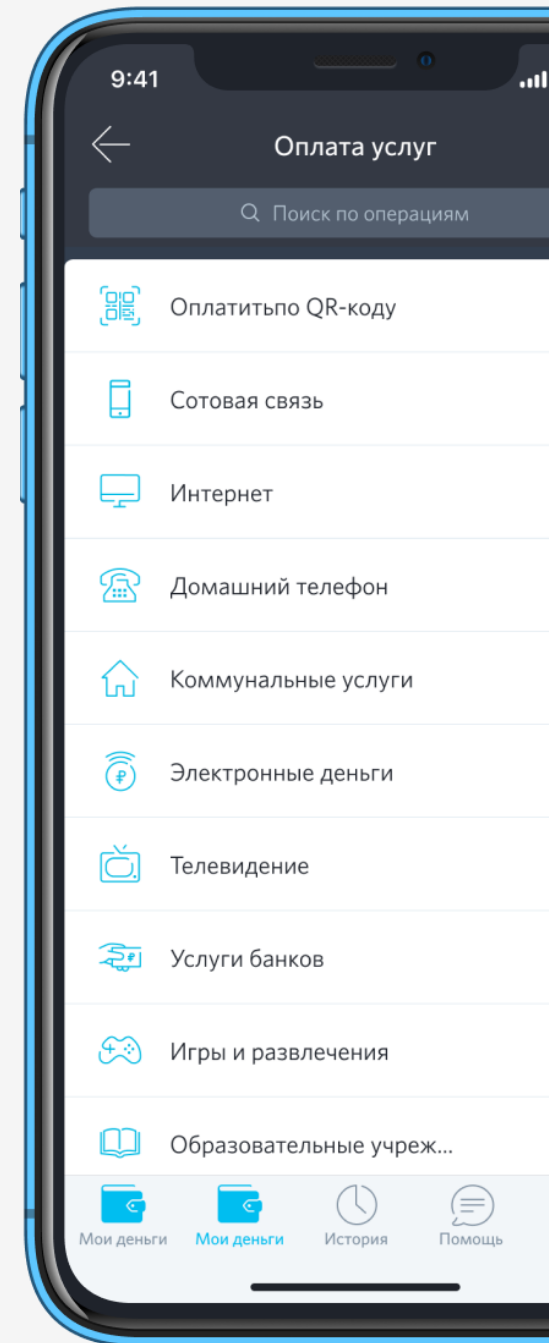


# ПРЕДПОСЫЛКИ

Для оптимизации процесса разработки текстов интерфейса, инструкций для службы поддержки и тестирования интернет-банка, мы создали базу знаний с пошаговым описанием всех доступных операций.

База знаний полезна в работе разным сотрудникам банка: продакт-менеджерам, внешним и внутренним бета-тестировщикам, сотрудникам службы поддержки, редакторам и аналитикам.

Сейчас в базе знаний собрано как минимум 800 инструкций и каждый релиз добавляются новые. Для упрощения задачи мы сократили базу и оставили только часть инструкций по операциям в интернет-банке.



# ПРОБЛЕМА

База знаний хранится в таблице и ей неудобно пользоваться. Поиск ответов выполняется вручную и требует много времени.



# ЗАДАЧА

Разработать чат-бот для автоматического поиска инструкций по базе знаний по запросу.



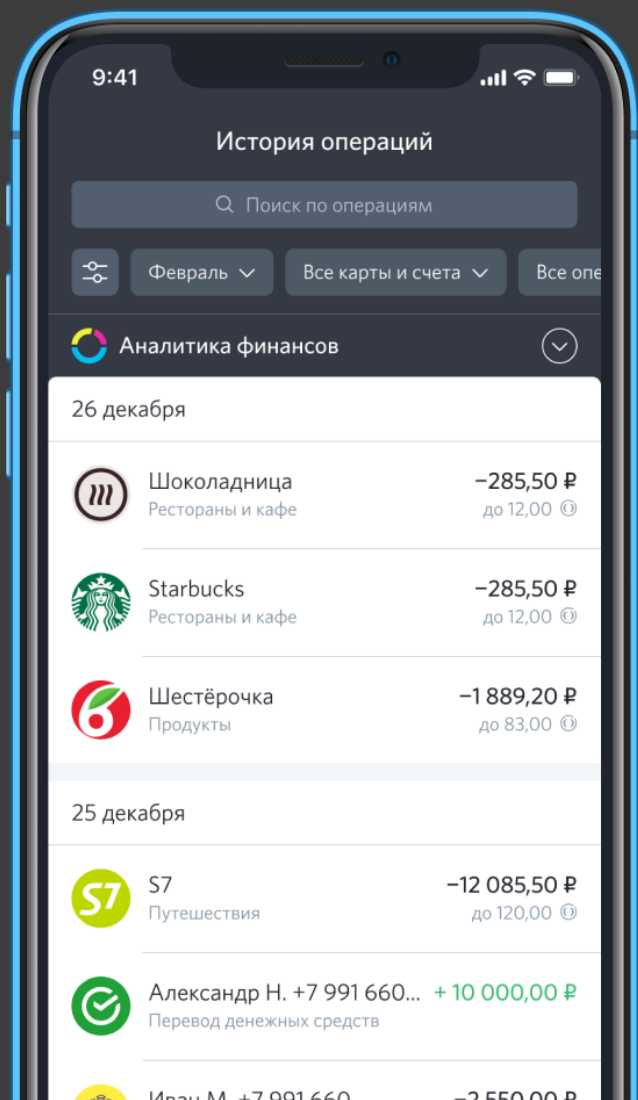
# ЦЕЛЬ

Чат-бот должен распознавать как можно больше запросов и давать релевантные ответы из базы знаний.

# ДАННЫЕ

База знаний по продуктам интернет банка.

# ТРЕБОВАНИЯ



1

Чат-бот должен давать пошаговые инструкции в соответствии с базой знаний.

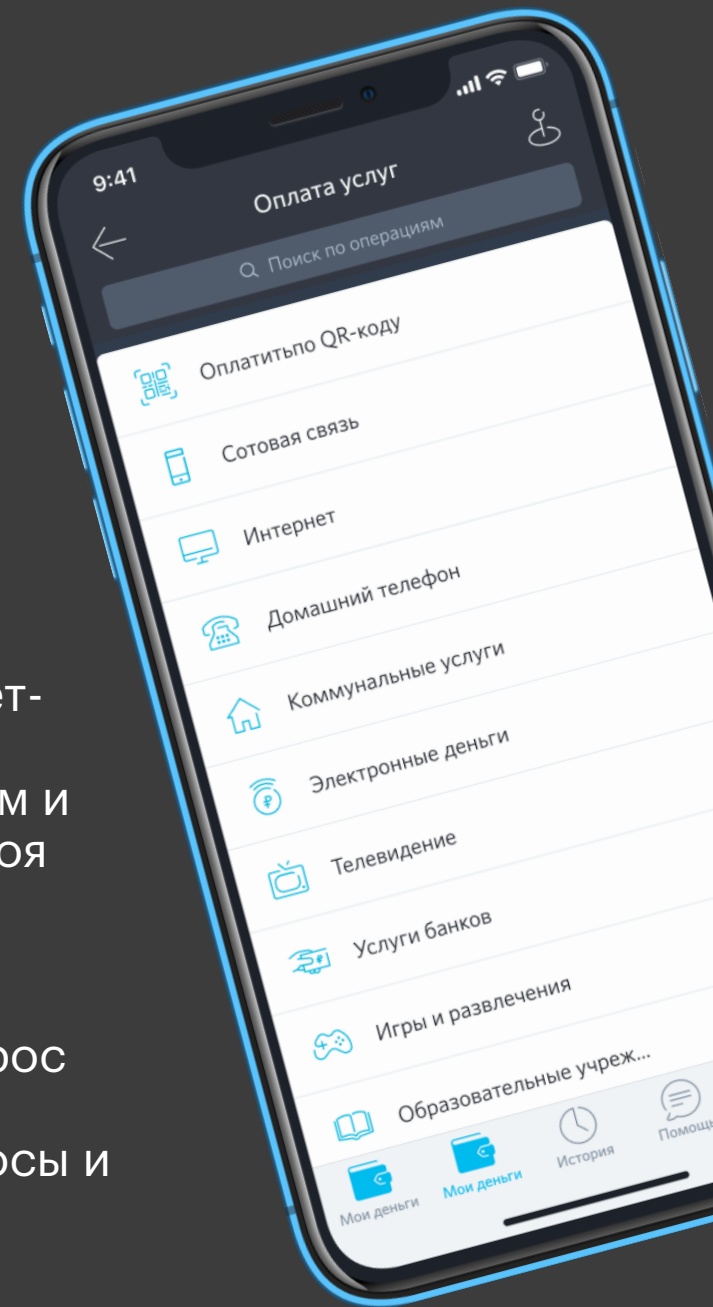
2

На некоторые вопросы может быть несколько вариантов ответов.

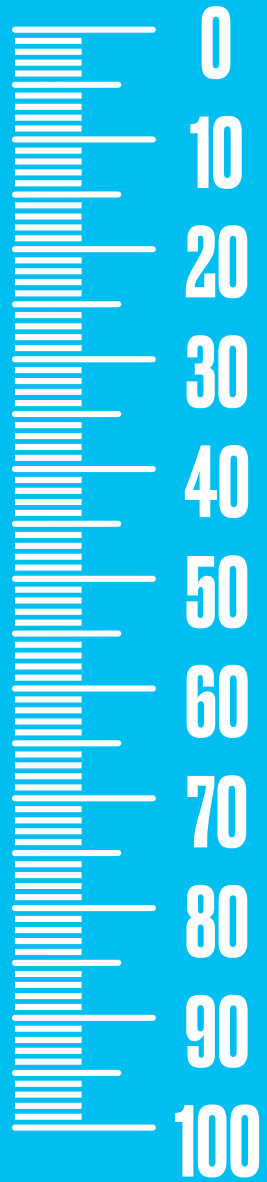
Например, история операций в интернет-банке зависит от продукта. Её можно отдельно посмотреть по картам, вкладам и счетам. И для каждого продукта есть своя уникальная инструкция.

3

Стоит предусмотреть, что ответ на вопрос может отсутствовать в базе знаний. Бот должен уметь распознавать такие вопросы и сообщать, что такой информации нет.



# ОЦЕНКА



## КОРРЕКТНАЯ РАБОТА ЧАТ-БОТА

Приложение должно работать корректно и не должно содержать ошибок. Половину оценки составит то, насколько близко к требованиям разработан чат-бот и насколько правильные ответы он даёт.

50%

+

## ТЕХНИЧЕСКИЙ ДИЗАЙН

Техническое совершенство безусловно важно. Приблизительно на треть оценки повлияют принятые вами технические решения.

30%

+

## ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Важно уметь правильно преподнести результаты своей работы. Пятую часть оценки составит качество презентации.

20%

# ПРОВЕРКА ЧАТ-БОТА

## АВТОМАТИЧЕСКАЯ

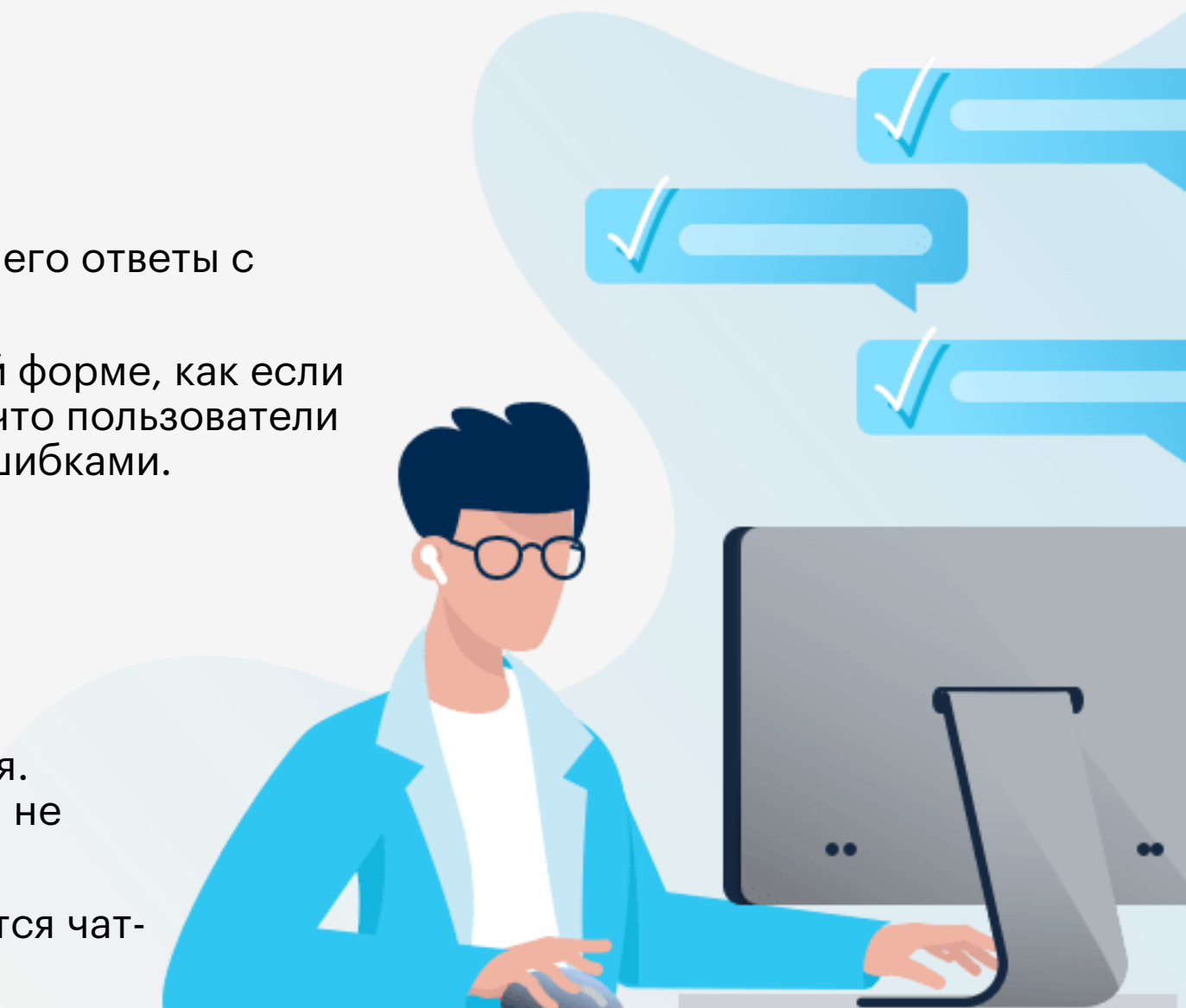
Мы зададим чат-боту 30 вопросов и сравним его ответы с ответами из базы знаний.

Вопросы будут сформулированы в свободной форме, как если бы их задавал сотрудник банка. Учитывайте, что пользователи могут формулировать запросы нечетко и с ошибками.

## РУЧНАЯ

Вручную мы повторно отправим запросы с вопросами, для которых требуются уточнения. Ответ будет засчитан, если боту потребуется не более 5 уточняющих вопросов.

Чем меньше уточняющих вопросов потребуется чат-боту, тем больше баллов вы получите.



# ПРИМЕР ДИАЛОГА С ЧАТ-БОТОМ

## ВОПРОС

Как активировать карту?



## ОТВЕТ

1. На вкладке «Мои продукты» в разделе «Карты» выберите неактивированную карту и нажмите «Активировать».
2. Введите предпоследние 4 цифры номера карты — с 9-й по 12-ю.
3. Придумайте и повторно введите PIN-код. Он не должен состоять из четырёх одинаковых цифр, четырёх последовательных цифр или совпадать с годом рождения клиента.
4. Нажмите «Активировать».
5. Введите SMS-код для подтверждения.

# ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Презентацию и аннотацию своего продукта загрузите в облачное хранилище.

Постарайтесь не делать презентацию слишком тяжелой: если будет видео, загрузите его отдельным файлом.

# КОД

Добавьте в презентацию ссылки на репозитории с кодом. Ссылки также необходимо предоставить в первый день хакатона.

Не забудьте создать файл readme и добавить в него инструкцию по сборке и запуску проекта.

# АННОТАЦИЯ

В 2-3 предложениях расскажите о сути продукта и уникальности подхода к его реализации.

# КОМАНДА

На последнем слайде укажите имена и контакты членов команды.

# LIVE-ДЕМО

Презентуйте прототип продукта и расскажите, как он работает.





# ВПЕРЁД К ОТКРЫТИЯМ

