

# Онлайн-семинар «Бизнесу нужен чат-бот. Для чего?». Ответы на вопросы.



## 1. Можно ссылку на источник статистики в презентации?

- Интернет 2017-2018 в мире и в России: статистика и тренды (<https://www.web-canape.ru/business/internet-2017-2018-v-mire-i-v-rossii-statistika-i-trendy/>)
- Любимые мессенджеры россиян ([http://www.cnews.ru/news/top/2018-02-28\\_whatsapp\\_stal\\_samym\\_populyarnym\\_messendzheram\\_v](http://www.cnews.ru/news/top/2018-02-28_whatsapp_stal_samym_populyarnym_messendzheram_v))
- Численность населения Российской Федерации по полу и возрасту ([http://www.gks.ru/bgd/regl/b18\\_111/Main.htm](http://www.gks.ru/bgd/regl/b18_111/Main.htm))

## 2. Фиксируется ли факт ознакомления в чате?

Да, фиксируется.

## 3. Какими средствами отправляются SMS?

На текущий момент реализовано два коннектора к облачным сервисам рассылки SMS – это «МТС коммуникатор» и SMSC. Можно использовать собственный GSM-шлюз, если не хочется доверять третьему лицу.

## 4. Можно ли доверять оператору мессенджера?

Можно использовать корпоративный мессенджер, например, Mattermost и Rocket chat. Но и крупные игроки на рынке мессенджеров заслуживают доверия. Вряд ли эти компании начнут перехватывать чужие сообщения.

## 5. Какова стоимость решения?

Чат-бот – это облачный сервис, поэтому стоимость зависит от выбранного тарифа подписки. При соблюдении всех условий, возможна и локальная поставка, тогда цена будет другая. Расчет полной стоимости проводим по стандартной схеме «ПО + услуги», оценка услуг возможна в рамках пресейла – обращаться к Гузель Муллахметовой, аналитику компании DIRECTUM, на почтовый адрес [Mullakhmetova\\_GF@directum.ru](mailto:Mullakhmetova_GF@directum.ru)

**6. Можно ли использовать чат-боты для ввода параметров ТМ?**

Чат-бот может запрашивать параметры: при реализации конкретного ТМ можно сделать так, чтобы параметры запрашивались у пользователя чат-бота.

**7. Как гарантировать максимальную безопасность?**

Можно установить все сервисы внутри своей корпоративной сети: используйте собственный корпоративный мессенджер и собственный GSM-шлюз – в этом случае вся транспортная и информационная инфраструктура окажется на вашей стороне. Нарушения возможны только в том случае, если в инфраструктуре что-то реализовано неправильно.

**8. Можно использовать Skype for Business?**

API у этого продукта Microsoft обширные, поэтому использовать его, конечно можно. Однако красивых кнопок там не будет, хотя все кейсы реализуемы.

**9. Какие коннекторы на данный момент реализованы?**

Если говорить о коннекторах к мессенджерам, то это Viber, Telegram и SMS. Если речь о коннекторах к информационным системам, то реализованы коннекторы в системах DIRECTUM и DirectumRX, кроме того, на нашем же боте реализован кейс для транспортных компаний-клиентов Synerdocs – все это работает уже сегодня.

**10. Пользователи Viber обязательно должны быть пользователями DIRECTUM?**

Транспортную инфраструктуру сервиса можно использовать с любыми другими внешними информационными системами. Для них нужен просто соответствующий адаптер, в котором должен быть реализован механизм авторизации в системе.

**11. Как определяется номер телефона пользователя Viber? Номер телефона, с которого поступил запрос, не передается в чат-бот, его можно запросить только вручную.**

Абсолютно точно Viber, в отличие от Telegram, номер телефона не дает, но там есть механизм, который запрашивает телефон у пользователя, в противном случае человек не сможет работать в системе. Если есть опасения, что кто-то может подделать клиент Viber и направить номер телефона, есть еще один вариант – предельно простой – после того, как человек отправил номер телефона, на этот номер отправляется SMS для подтверждения авторизации.

**12. Как можно посмотреть решение вживую? Наш партнер не может показать.**

На момент проведения вебинара информации у партнеров не было, вы можете обратиться к нам, и мы проведем для вас демонстрацию. У партнеров информация появится в ближайшие две недели, также будет выделен демостенд на котором они смогут провести демонстрацию.

**13. Возможно ли в чат-боте подписание квалифицированной ЭП?**

Подписание квалифицированной ЭП – это целый комплекс технических средств, из мессенджера это невозможно реализовать технически, это ограничение самих мессенджеров.

**14. Интересно посмотреть внедренное решение, можно ли организовать референс-визит?**

После завершения внедрения, мы такую возможность рассмотрим. Всем заинтересованным, предлагается отправить запрос Гузель Муллахметовой на почтовый адрес [Mullakhmetova\\_GF@directum.ru](mailto:Mullakhmetova_GF@directum.ru)

**15. Для использования ЭП нужно обязательно установить Solo или Jazz?**

Нет, использовать простую ЭП в чат-боте возможно – все это работает. Выше мы говорили именно о квалифицированной ЭП.

**16. Можно ли со своего ПК отправить запрос якобы от другого работника?**

Чтобы отправить со своего ПК запрос якобы от другого работника, нужно это аккаунт Viber авторизовать с телефона, который должен отвечать этим номером телефона. Довольно нетривиальная задача: сначала потребуется отобрать телефон у того сотрудника, авторизоваться с его помощью, украсть логин и пароль, авторизоваться в десктоп-клиенте Viber, при этом код на подтверждение действия придет на телефон того работника.

**17. Телефон привязывается как-то к пользователю?**

Номер телефона привязывается к пользователю в системе. Для пользователей, которые работают через чат-бот, в справочнике указан номер телефона, и только с этого номера он сможет работать.

**18. Есть ли кейсы для использования данного решения руководителями высшего звена?**

Теоретически кейсы для руководителей реализовать в чат-боте можно, но у руководителей высшего звена, как правило, есть компьютер. Более того, для них разработано мобильное решение DIRECTUM Solo. Чат-бот закрывает задачи работников, у которых нет стационарных компьютеров или ноутбуков, и таких сотрудников, как показывает практика, немало.

**19. У рядового работника нет учетной записи в Active Directory и DIRECTUM, к чему привязывать его телефон?**

Номер телефона привязывается к персоне, которая в системе DIRECTUM указывается как пользователь чат-бота.

**20. Возможно ли в чат-боте реализовать кейс для руководителя: рассмотрение служебных записок и входящих писем?**

Кейс можно реализовать. На примере того, как оформляется справка 2-НДФЛ через чат-бот, можно также оформлять другие заявления и служебные записки. Создаваться они будут непосредственно в системе из шаблона, а в чат-боте будут запрашиваться параметры.

**А если не создавать, а согласовывать?**

Реализовать согласование документа в чат-боте тоже возможно.

**21. Могу ли я получить справку 2-НДФЛ онлайн?**

Можно, конечно, но обычно она требуется в распечатанном виде с подписью и печатью.

**22. Так как УКЭП использовать в этом решении нельзя, то в чем преимущество предлагаемого решения перед любой системой СЭД с клиентом на планшете или телефоне, где УКЭП использовать можно?**

Чат-бот – это решение для тех сотрудников, которым в силу рабочих обязанностей УКЭП не нужна – для «полевых» работников, которые вынуждены появляться в офисе, чтобы поставить подпись на какой-то бумажке. Для руководителей, которые используют УКЭП, есть мобильное решение DIRECTUM Solo.

**23. Как я могу оповещать пользователя чат-бот через DIRECTUM, если не могу выбрать его фамилию в системе – он не пользователь системы, его фамилии нет в списке?**

Персону нужно занести в инфраструктурный справочник в информационной системе. Эта персона может и не быть пользователем системы, но точно будет работником – так сейчас реализовано в прикладной разработке DIRECTUM. Это небольшая доработка прикладной части, которая позволит включать в список участников процесса тех сотрудников, которые работают через чат-бот. Это вопрос прикладной, сама платформа позволяет это сделать.

**24. Возможно ли организовать живой показ кейса по согласованию служебных записок руководителем высшего звена через чат-бот и рассмотрение входящего письма через мессенджер?**

Возможно, но нам для начала надо реализовать этот кейс, потому что сейчас его нет.

**25. Будет ли работать чат-бот на несколько тысяч пользователей?**

Буквально за день до вебинара мы имитировали на маленьком сервере (2 ядра, 2 ГБ) одновременную отправку документов на 1000 пользователей – то есть одновременная отправка 1000 документов. Все это работало всю ночь, ничего не «упало». Максимальное время прохождения маршрута, в котором было 5 сообщений в обе стороны, составляет примерно 250 секунд. В этом отношении сервис устойчив, он хорошо масштабируется, слабое звено здесь – прикладные системы.

**26. Мы используем канал в мессенджере ТАМ ТАМ, но его подписчиками могут быть не только сотрудники компании, т.к. канал публичный. Как система будет фильтровать, чтобы справку 2-НДФЛ не запросил забавы ради сторонний читатель канала?**

Справку может запросить только авторизованный пользователь. Чат-бот – это не публичный канал в мессенджере, это личный чат – взаимодействие ведется один на один с пользователем.

**27. Почему чат-бот не работает с WhatsApp?**

WhatsApp не подходит для чат-ботов, т.к. у этого мессенджера нет открытого API. Сегодня есть только заявление, что скоро в этом мессенджере появятся некие бизнес-каналы.

**28. Можно ли предусмотреть в маршруте предварительную сортировку заданий помощником для руководителя, чтобы только проверенные документы попадали ему на рассмотрение?**

Да, можно

**29. Ведется ли разработка для Telegram?**

Для Telegram разработка началась еще раньше, чем для Viber, поэтому сейчас чат-бот работает и с Viber, и с Telegram.

**30. Так чат-бот работает с WhatsApp или нет?**

Сейчас чат-бот с WhatsApp не работает, у него нет открытого API. Если очень нужно, есть неофициальный облачный сервис, который теоретически можно использовать для чат-бота.

**31. Какие возможности есть на данный момент у чат-бота?**

Назначение этого решения строго можно разделить на два пула. Первый пул – демосценарии, которые рассматривались на вебинаре – входящие кейсы (ознакомление с документом) и исходящие (запрос справки 2-НДФЛ). На основе этих кейсов можно создавать свои бизнес- процессы – это уже второй пул.

У нас готова инфраструктура для создания индивидуальных кейсов. Фактически мы предоставляем справочник, в котором вы сами можете задать команды, кнопки, действия по нажатию этих кнопок. Небольшие вычисления понадобятся, но они действительно небольшие. По сути это конструктор, с помощью которого вы сможете создавать свои

бизнес-процессы. При индивидуальных демонстрациях мы можем показать кейсы, которые интересны именно вам.

**32. С какими ИС возможна интеграция чат-бота? Только с DIRECTUM или есть возможность интеграции с 1С или самописными ИС?**

Сейчас мы сделали интеграцию со всеми нашими решениями (DIRECTUM, DirectumRX, Synerdocs), но чат-бот – это набор микросервисов, у которых есть открытое API, поэтому можно реализовать любую интеграцию. Однако мы пока не изучали вопрос целесообразности эксплуатации нашей инфраструктуры в этом случае.

**33. Если речь идет о параметрах, то как будет выглядеть выбор пользователя, кому направляется задача, создаваемая из чат-бота?**

На текущий момент кейс можно реализовать таким образом: при нажатии на кнопку «Выбрать пользователя» указывается имя и фамилия, в ответ чат-бот представляет несколько имен, пользователь вручную выбирает нужное имя.

**34. Если у нас головной офис в России, а представительства в других странах, сможем ли работать на международном уровне?**

Никаких ограничений в территориальной распределенности нет. Облачной инфраструктуре без разницы, где находится пользователь.

**35. Проводили исследования, какова будет потребность у клиентов?**

Нам часто поступают запросы на мобильные приложения и приложения-боты, на основании этих запросов и пресейлов мы и выпустили это решение. Если у вас есть свои идеи – кейсы, обязательное присылайте – самые популярные мы включим в стандартную поставку.