

Бизнесу нужен чат-бот Для чего?



Докладчики



Руслан Габбасов

Руководитель Центра разработки DIRECTUM



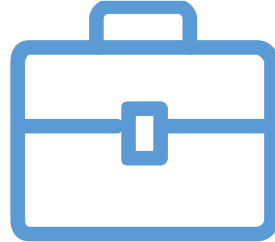
Гузель Муллахметова

Аналитик Отдела перспективного развития
и исследований DIRECTUM

Классическая автоматизация



Утверждение
руководителем



Документы
в командировку



Ознакомление
с документом

Цифровое взаимодействие

Полностью электронный обмен информацией внутри предприятия – инструмент повышения прозрачности и эффективности бизнеса



Решенная задача:

максимальная автоматизация сотрудников предприятия

Новые вызовы:

Полностью электронные документы на всех этапах жизненного цикла

Вовлечение в цифровое взаимодействие сотрудников без доступа к ПК

Цифровое взаимодействие

Полностью электронный обмен информацией внутри предприятия – инструмент повышения прозрачности и эффективности бизнеса



Решенная задача:

максимальная автоматизация сотрудников предприятия

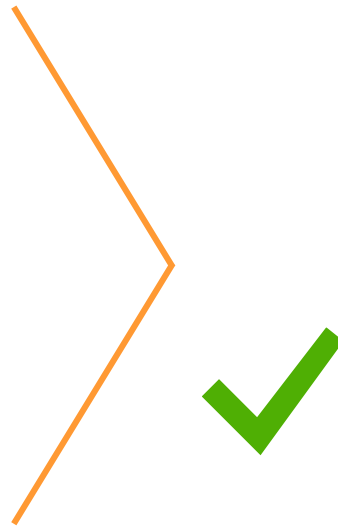
Новые вызовы:

Полностью электронные документы на всех этапах жизненного цикла

Вовлечение в цифровое взаимодействие сотрудников без доступа к ПК

Цифровое взаимодействие

Полностью электронный обмен информацией внутри предприятия – инструмент повышения прозрачности и эффективности бизнеса



Решенная задача:

максимальная автоматизация сотрудников предприятия

Новые вызовы:

Полностью электронные документы на всех этапах жизненного цикла



Вовлечение в цифровое взаимодействие сотрудников без доступа к ПК

Использование мобильных устройств



**Новое средство доступа
в эпоху цифровой
трансформации**

Мессенджер, как средство доступа к ЕСМ

Альтернативный канал доступа к системе

45% населения – младше 35 лет

62 млн. человек – пользователи мобильного интернета

Целевая аудитория:

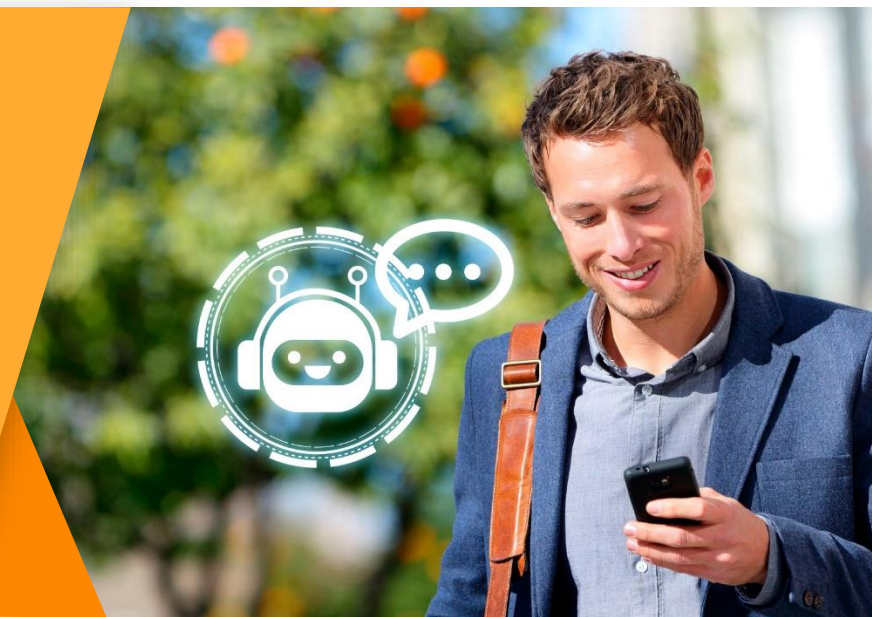
Все работники – от директора до рабочего

Целевая информация:

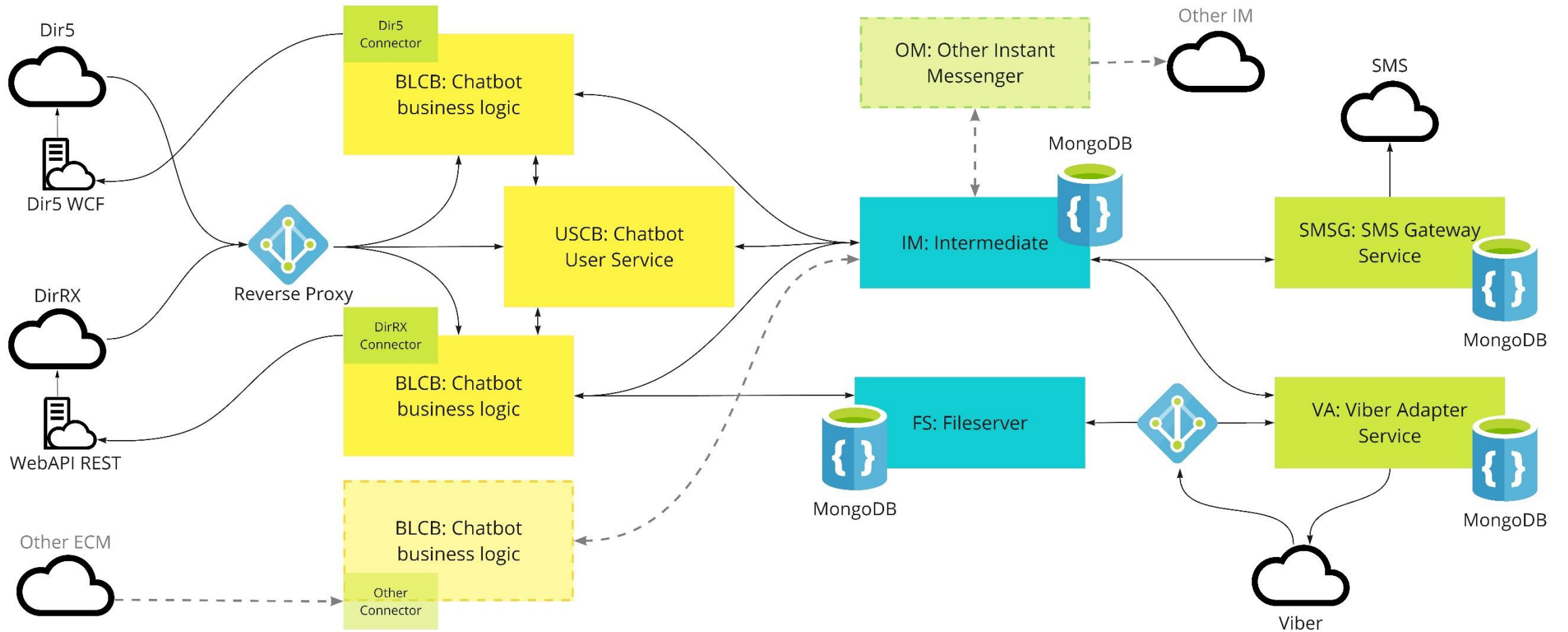
Не конфиденциальная информация общего доступа



Техническое решение
«DIRECTUM Bot»



Архитектура решения



Архитектура решения



Прикладные решения для Directum5 и DirectumRX

Прикладные решения можно разработать самостоятельно

Масштабируемый и отказоустойчивый облачный сервис обмена

Вся прикладная логика выполняется внутри ECM-системы и не выходит за пределы корпоративной сети

Интеграция с другими информационными системами

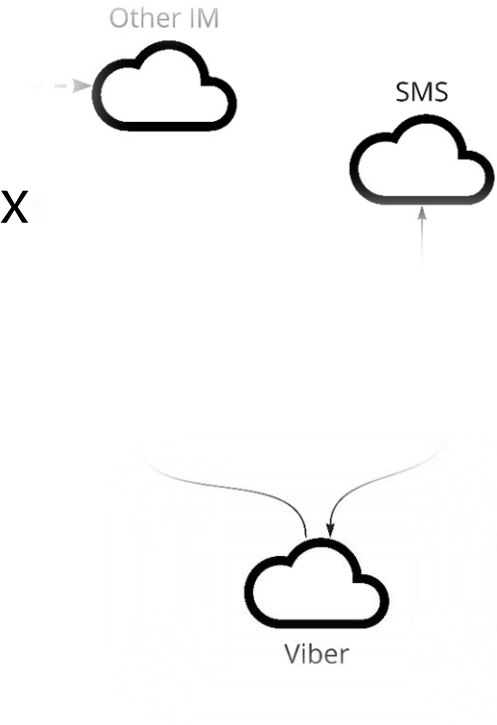
Архитектура решения

Коннектор к Viber и другим IM

Постоянно расширяющийся набор поддерживаемых мессенджеров

Возможность работать с платформой через SMS

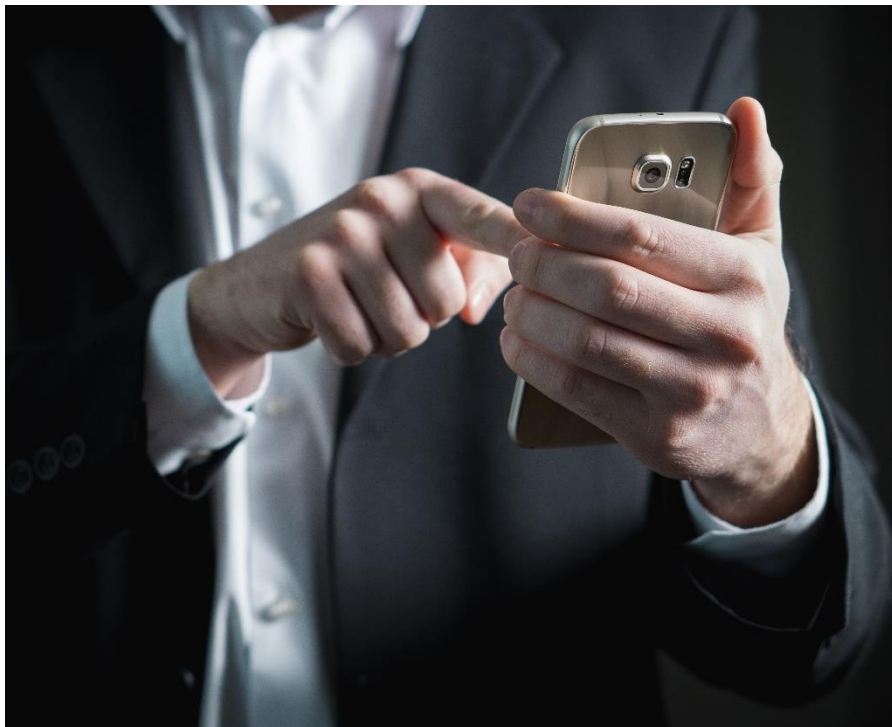
Интеграция с корпоративными мессенджерами



Бизнес-процессы

«Исходящие» задачи

Иницируются пользователями



«Входящие» задачи

Иницируются информационной системой



Бизнес-процессы

«Исходящие» задачи

Иницируются пользователями



Получение справочной информации

Контакты коллег

Поиск информации о контрагентах

Программы мероприятий

Бизнес-процессы

«Исходящие» задачи

Иницируются пользователями



Получение справочной информации

Оформление заявлений

На отпуск или отгул

О направлении в командировку

Бизнес-процессы

«Исходящие» задачи

Иницируются пользователями



Получение справочной информации

Оформление заявлений

Отправка уведомлений

О выходе на больничный коллегам

Об обнаруженных неисправностях мастеру

О восстановлении работоспособности пользователям

Бизнес-процессы

«Исходящие» задачи

Иницируются пользователями



Получение справочной информации

Оформление заявлений

Отправка уведомлений

Оформление заявок

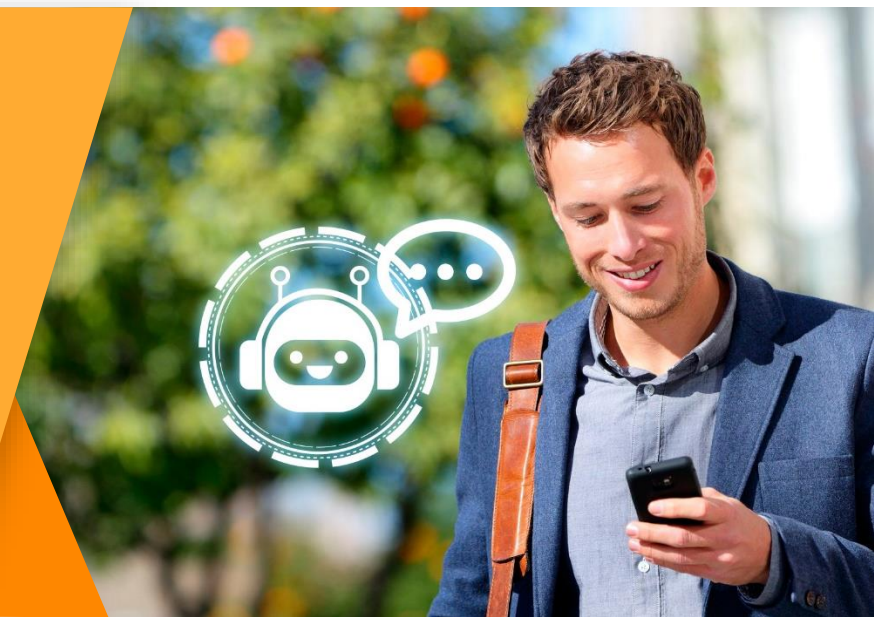
На корпоративное обучение

На ремонт оборудования

На техническую поддержку

На получение справок

Демонстрационный бизнес-процесс
«Оформление справки 2-НДФЛ»



Бизнес-процессы

«Входящие» задачи

Иницируются
информационной системой



Отправка напоминаний и уведомлений

О предстоящих встречах

Рассылка корпоративных объявлений

Гид для новых сотрудников

Бизнес-процессы

«Входящие» задачи

Иницируются
информационной системой

Отправка напоминаний и уведомлений

Отправка заданий и поручений



Бизнес-процессы

«Входящие» задачи

Иницируются
информационной системой



Отправка напоминаний и уведомлений

Отправка заданий и поручений

Проведение опросов и голосований

На внешних мероприятиях и
конференциях

Сбор обратной связи

Бизнес-процессы

«Входящие» задачи

Иницируются
информационной системой



Отправка напоминаний и уведомлений

Отправка заданий и поручений

Проведение опросов и голосований

Ознакомление с документами

Общедоступные инструкции

Правила технической безопасности

Демонстрационный бизнес-процесс
«Ознакомление с документом»



Применение простой электронной подписи

Основной тренд – либерализация использования электронных документов и простой электронной подписи



Письмо Департамента налоговой и таможенной политики Минфина России от 17 июля 2017 г. №03-03-06/1/45323



Федеральный закон от 06 апреля 2011 г. №63-ФЗ
«Об электронной подписи»

Применение простой электронной подписи

Правила применения ПЭП:

Порядок использования

Порядок проверки ПЭП

Порядок определения лица,
подписавшего документ

Обязанности сторон по соблюдению
конфиденциальности ключей



Использование простой электронной подписи

Порядок формирования:

Отправка документа в мессенджер

Запрос на подписание документа

Генерация одноразового пароля

Отправка пароля по SMS

Ввод пароля пользователем в чат

Формирование ЭП в системе



Чат-боты vs Информационная безопасность

Обеспечение безопасности взаимодействия

Сквозное шифрование от сервера мессенджера до пользователя гарантируется большинством IM (Viber, Telegram, WhatsApp)

Облачный сервис обмена не хранит и не использует ПД

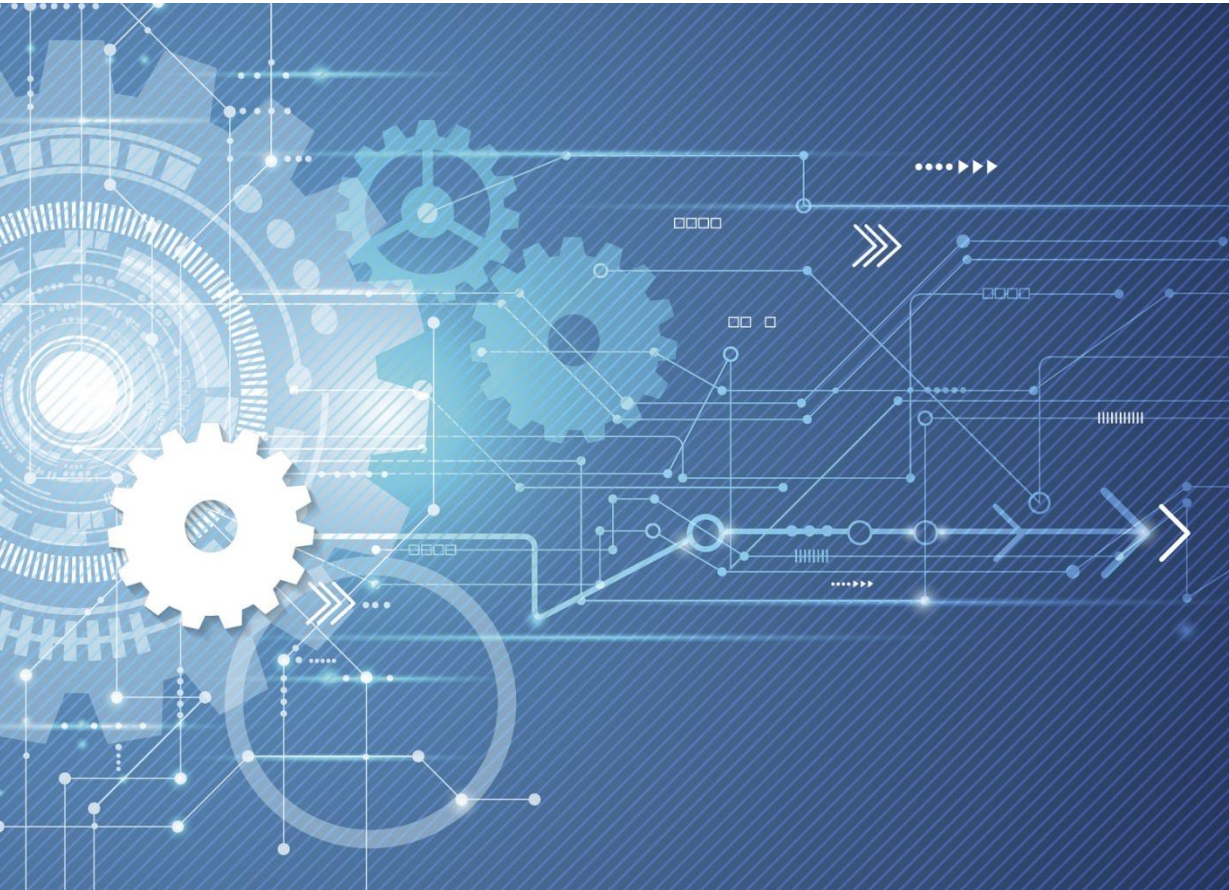
Потенциальные точки для атаки типа «DoS» находятся вне корпоративной сети, и за их устойчивость отвечают наши облачные сервисы

Регистрация пользователя возможна только с мобильного телефона, номер которого указан в ЕСМ

Для юридически значимых операций возможно использование двухфакторной аутентификации



Разработка бизнес-процессов



**Вся инфраструктура
для разработки собственных
бизнес-процессов
доступна заказчику**

Планы по развитию

Искусственный интеллект + мессенджеры

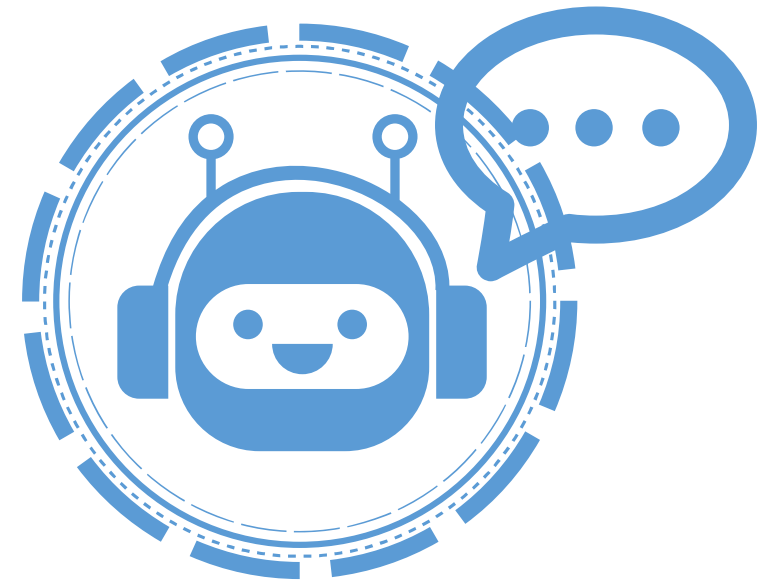
Сокращение количества команд и кнопок

Общение с пользователем ЕСМ на естественном языке

Поддержка голосового интерфейса

Развитие решения на DirectumRX

Создание библиотеки коннекторов
к различным мессенджерам



DIRECTUM Bot обеспечивает:



Вовлечение в цифровое взаимодействие



Снижение затрат на подключение к информационным системам



Быстрое подключение пользователей к решению



Легкая автоматизация бизнес-процессов



Спасибо!
Ваши вопросы?

