

Spracovanie najčastejšie kladených otázok pomocou automatizovaného konverzačného rozhrania pre potreby BVS

Dodávateľ
Digitance, s. r. o.

Objednávateľ
BVS, a.s.

Stručný popis riešenia

Predmetom tejto ponuky je návrh a popis dodávka riešenia konverzačného rozhrania pre spoločnosť BVS, a.s. (ďalej "odberateľa"). Účelom projektu je nasadenie konverzačného rozhrania pre spracovanie dopytov koncových zákazníkov na často kladené otázky vo forme voľného textu.

Funkčná špecifikácia

Komunikačné kanály

Riešenie bude obsluhovať prichádzajúce správy od klientov, konkrétne z nasledovných komunikačných kanálov:

- chat widget vnorený na webovej stránke objednávateľa
- WhatsApp business API account

Pre spracovanie niektorých požiadaviek bude potrebná integrácia CommHUB Conversation modulu na webové služby systému objednávateľa - ďalej len "API odberateľa".

Klasifikácia dopytov

Riešenie bude cez vyššie spomínané rozhranie prijímať textové dopyty od koncových zákazníkov a klasifikovať ich podľa obsahu.

Vykonávanie dopytov

Riešenie bude s používateľom automaticky komunikovať prostredníctvom výmeny textových správ. Na základe klasifikácie dopytu spustí model riadenia konverzácie.

Integračné požiadavky

Riešenie sa bude integrovať na webové služby súvisiace s fakturáciou a nahlásením stavu vodomeru.

Tematické okruhy pre chatbot

Tematické okruhy pre realizáciu chatbota sú:

- Fakturácia
- Odpočet – nahlásenie stavu vodomeru

Pre účel ponuky počítame s maximálne 20 zámermi, spadajúcich pod uvedené okruhy. Zámer je jedna z kategórií, do ktorých vieme zaradiť požiadavku koncového

používateľa. Táto požiadavka môže mať podobu voľne formulovaného textu alebo kliknutia na preddefinovanú voľbu.

Súčasťou ponuky nie je koncová platba cez platobnú bránu.

Príklad možných zámerov v okruhu fakturácia

Tento scenár vyžaduje konzumáciu API odberateľa.

	Používateľ	Bot
1	Čo všetko mám zaplatené? Evidujete nejaké neuhradené faktúry? Mám nejaký dlh? Mám všetky faktúry zaplatené?	Momentálne nevidujeme žiadne neuhradené faktúry. Máte nedoplatok XYZ EUR. Uhradte ho prosím do XYZ. Chcem to rovno zaplatiť. Chcem vidieť poslednú faktúru.
2	Chcem to rovno zaplatiť.	Nedoplatok môžete zaplatiť cez Zákaznícky portál, kartou (TU), alebo prevodom z účtu.

	Používateľ	Bot
1	Ako môžem zaplatiť faktúru? Aké sú možnosti platby faktúry?	Faktúru môžete zaplatiť kartou, cez Zákaznícky portál (TU), alebo prevodom z účtu. <ul style="list-style-type: none">• Koľko mám zaplatiť aby som mal všetko uhradené?• Aké údaje mám pri platbe uviesť?

	Používateľ	Bot
1	Kde nájdem moje faktúry? Pošlite mi prosím potvrdenie, resp. účtovný doklad za máj 2022. Kedy bude moja faktúra dostupná? Kedy bude prístupná faktúra?	Vaše faktúry nájdete TU. <ul style="list-style-type: none">• Pošlite mi poslednú faktúru na email.

	Používateľ	Bot
1	Chcem uhradiť faktúru. Koľko mám zaplatiť? Chcem údaje na úhradu faktúry.	Vaše údaje na úhradu faktúry sú: XYZ. Výška platby je XYZ. <ul style="list-style-type: none"> • Pošlite mi poslednú faktúru na email. • Chcem to rovno uhradiť.

	Používateľ	Bot
1	Chcem si zmeniť adresu posielania faktúry. Chcem zmeniť spôsob posielania faktúry.	Zmenu adresy alebo spôsobu posielania faktúry Vám prihlásiť sa TU. <ul style="list-style-type: none"> • Pošlite mi poslednú faktúru na email.

Technická špecifikácia

Riešenie bude dodané vo forme serverovej aplikácie nasadenej na infraštruktúre Digitance private cloud, pričom platí, že bude výkonovo prispôsobené pre 1 000 návštevnických dopytov denne (100 paralelných komunikačných vlákien naraz). V prípade zvýšenia početnosti denných dopytov môže byť potreba výkonu, a teda aj prevádzkových nákladov, prehodnotená.

Licencia

Obsahom dodávky CommHUB Conversation licencie sú nasledovné moduly:

- Podpora slovenského jazyka.
- NLU/NLP AI modul Nettle pre
 - Extraktor parametrov - modul bude v texte identifikovať viaceré parametre (nazývané aj dimenzie), predovšetkým časové, číselné a fyzikálne.
 - Klasifikácia zámerov - modul bude pracovať na základe nasledovných vstupov:
 - voľný vstupný text
 - extrahované parametre
 - kontext, t.j., predchádzajúce zrealizované zámery (intenty)
- Pre daný vstup klasifikuje vstupný text do niektorej z predvolených množín.
- Dopĺňanie diakritiky - modul bude na základe štatistického modelu dopĺňať, resp. opravovať diakritiku vo vstupnom texte.
- Oprava preklepov - modul bude na základe štatistického modelu opravovať preklepy vo vstupnom texte.
- Reporting - správcovská konzola tiež poskytuje reporty základných štatistických údajov o reláciách chatu.

- Testovanie - systém obsahuje testovacie grafické užívateľské rozhranie (GUI), v ktorom môže administrátor testovať interakciu s aktuálnou verziou.

Podpora

K riešeniu bude poskytnutá nasledovná základná podpora:

-
- best effort