

# Как сделать идеальный сценарий для чат-бота в большой структуре

ГУП «Московский метрополитен»

июнь 2022



Московский  
Метрополитен

# Зачем создавался бот?



## Цель:

быстрые ответы на  
транспортные вопросы

## Образ:

дружелюбный помощник,  
рассказывающий  
о транспорте

## А ещё:



оптимизируем внутренние процессы и повышаем  
качество работы транспортного комплекса



обеспечиваем быструю связь  
«пассажир – ответственная служба»



оперативно помогаем по действующим и новым  
сервисам. Например: акции «Время ранних»,  
Личный кабинет в приложении «Метро Москвы»,  
бесшовные пересадки, Face Pay и другие



# Заинтересованные участники



СИМ

МЕТРО

НГПТ

ЦОДД

АМПП

МЦК

МЦД



**В процесс подготовки  
сценария включаются:**

Редакторы чат-бота

Специалисты смежных  
служб транспортного  
комплекса

Подрядчики чат-бота

Грамматика

## 3.1 Глагол и активный залог

Мы стараемся говорить глаголом и избегаем отглагольных существительных:

О своих действиях говорим в первом лице: «мы сделали», «мы запустили».

Далеко не во всех случаях клиенту обязательно знать, какое государственное унитарное предприятие его обслуживает. Полное название организации уместно для контактной информации и юридических документов. В сервисных коммуникациях лучше вообще не использовать названия организаций (МГТ, ЦОДД и т.п.), а фокусироваться на самом транспорте или задачах человека:

Нет

Введено действие льгот

Осуществление движения  
по маршруту

Проход запрещен. Ремонтные  
работы.

Нет

ГУП «Мосгортранс»  
прекращает обслуживание  
маршрута 273

Да

Теперь действуют льготы

Автобусы идут по маршруту  
Автобусы едут по маршруту

Ремонт. Обойдите →  
Выход с другой стороны  
Выход по лестнице в центре зала

Да

На маршруте 273 больше  
не действуют карты  
«Тройка»



# Работа со сценарием



Запрос на сценарий

Редакторы чат-бота

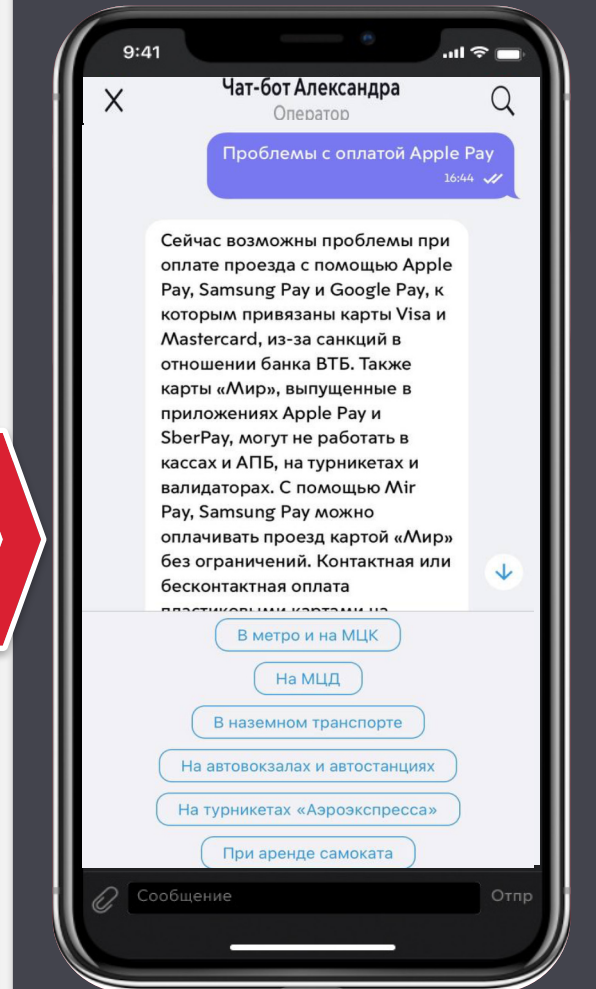
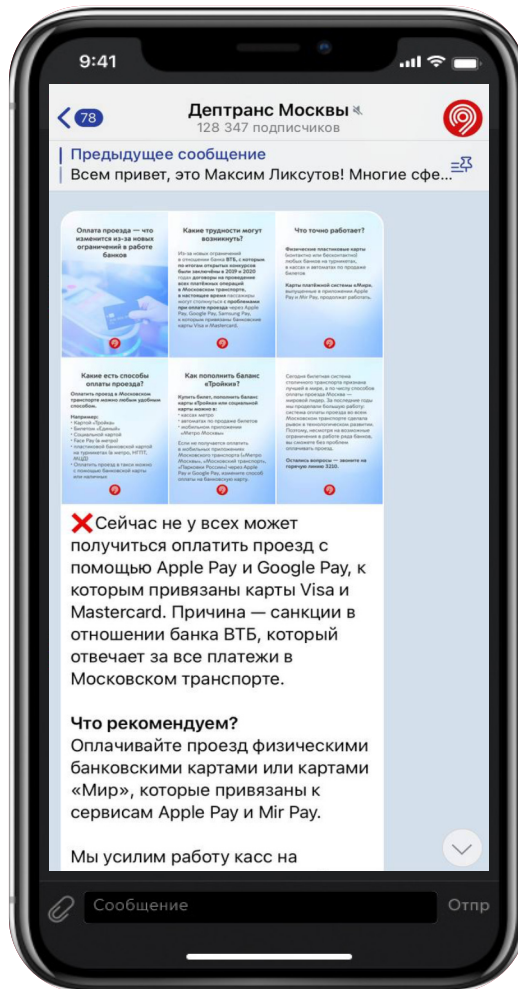
Подготовка drafts

Сверка информации со службой

Внесение правок

Внесение сценария в чат-бот

Контроль актуальности информации



Существует 3 больших блока работы со сценарием:

## Разработка блоков сценария

### Единый классификатор

- Формирование **единой** структуры и наращивание объемов

**Визирование** у подведом

## Тестирование сценария

### Первая итерация:

- внутреннее тестирование

### Вторая итерация:

- открыто-закрытое тестирование с призами

Помогает поднять **распознавание**

## Обновление сценария

### Оперативность

- 2 раза в неделю или **экстренно** по запросу

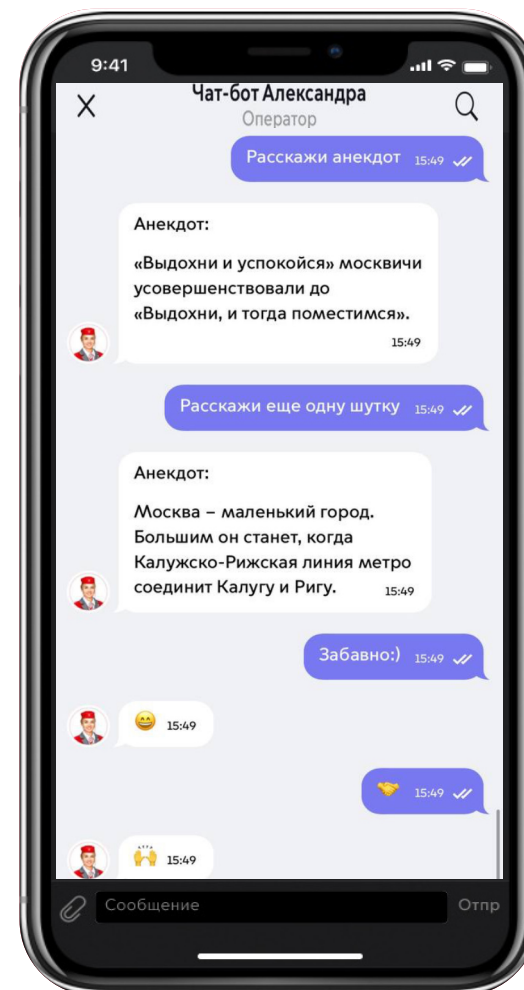
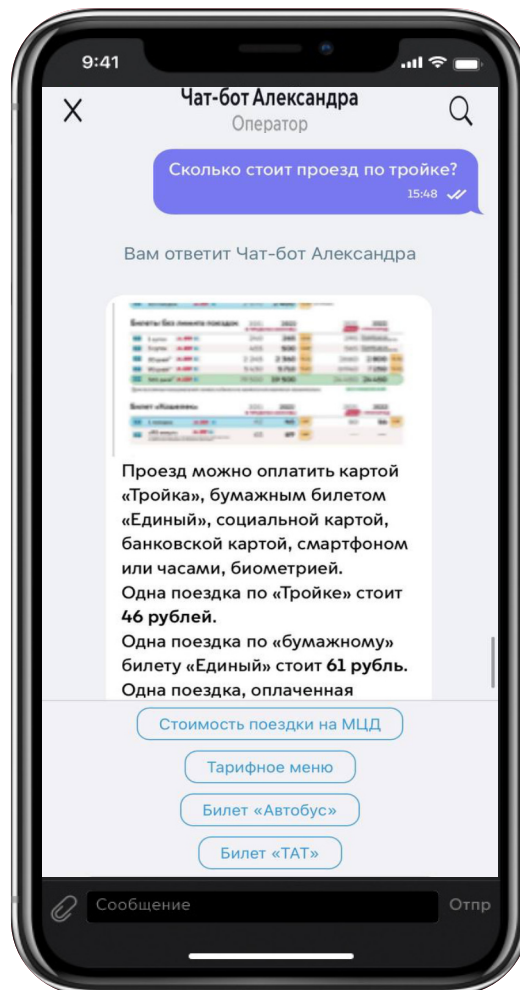
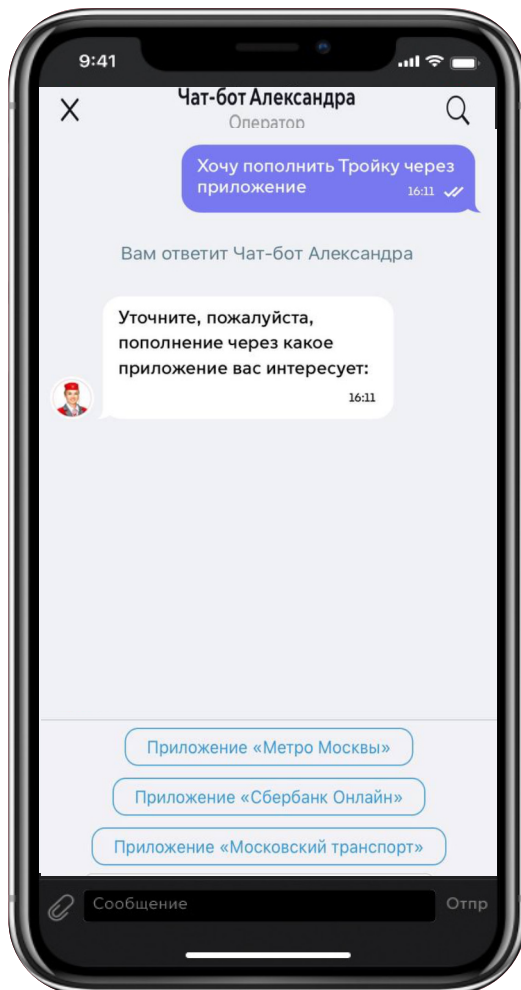
# Развитие сценария



Прописываются все  
направления подведов

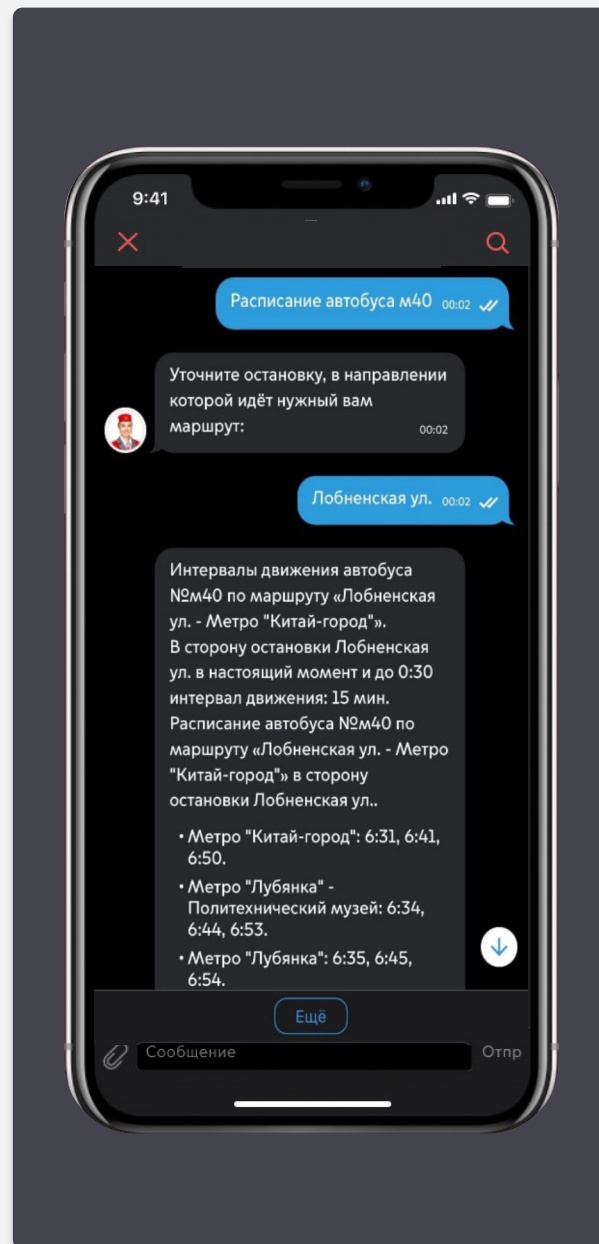
Освещаются  
дополнительные услуги

Бот как добрый  
собеседник



## Чат-бот это:

- уникальный опыт в огромной организации, ориентированной на работу с большим количеством прямых потребителей
- выстраивание отношений между отделом контента и подведомственными организациями
- сбор уникального массива информации
- поддержание массива в актуальном состоянии
- система взаимозаменяемости среди операторов (все редакторы при необходимости могут работать операторами, а все операторы могут выполнять часть редакторской работы)
- строжайший отбор на должность оператора чат-бота. С июня 2021 г. мы разослали соискателям без малого 1000 тестовых заданий. Предложение о работе получили 10 человек



# Операционные показатели



## Витрины:

- Сайт и приложение «Метро Москвы»
- сайт «Мосгортранс»
- сайт «ЦОДД»
- ВК «Московское метро»
- WhatsApp
- Telegram
- Viber

**85%**

распознавание

**>32 000**

вопросов распознает бот

**85%**

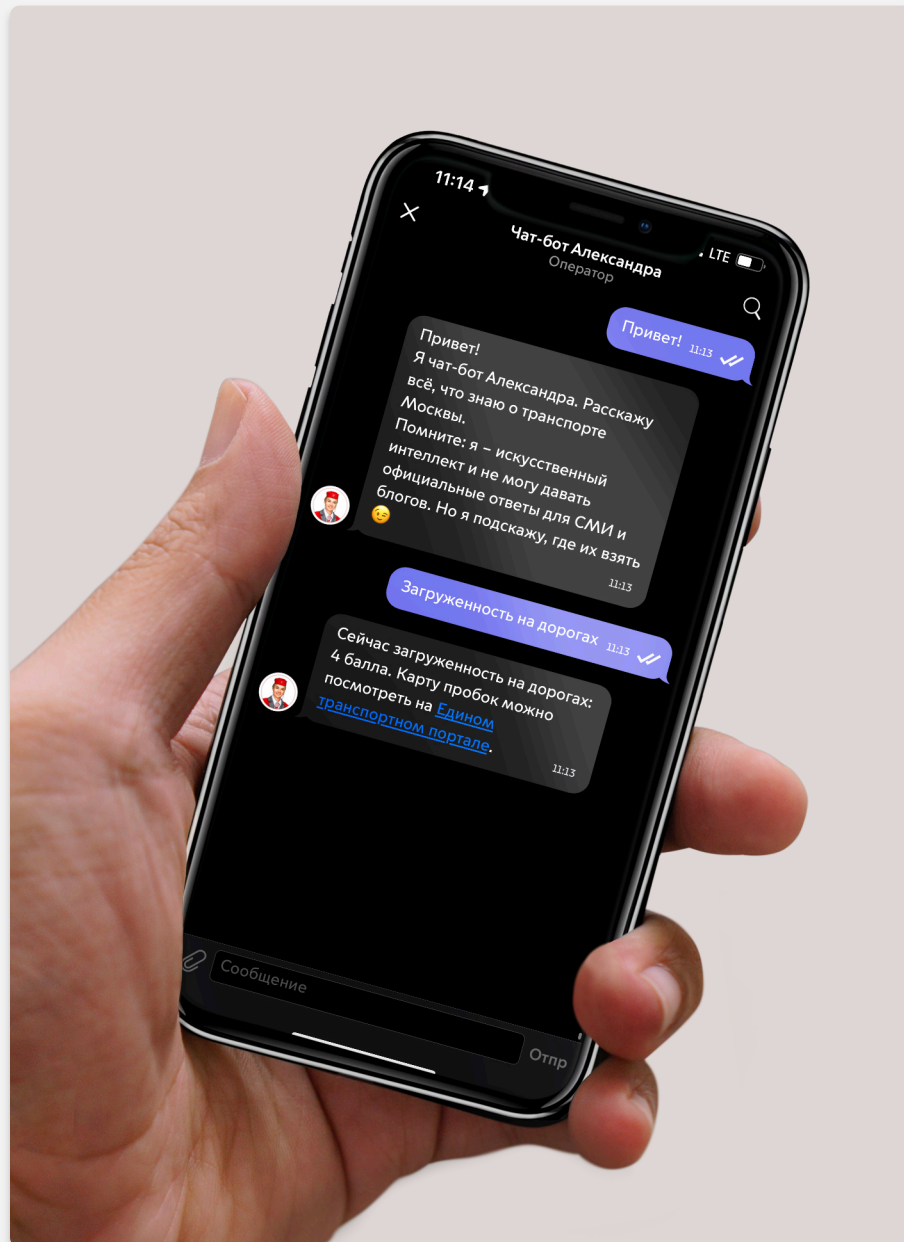
автоматизация

**>2 300**

ответов в базе знаний

(Метро, МЦК, МЦД, МГТ, ОП, Автовокзалы, ЦОДД, АМПП, МАДИ, Велобайки, Самокаты, Аэроэкспресс)

Саша работает и обучается **24 часа в сутки**. Если ваш вопрос окажется слишком сложным, вам ответит оператор. Круглосуточно в чате **до 7 операторов**



# Эффект внедрения бота



**52%**

доля обращений от всех  
каналов по метро

**>1 400 000**

вопросов обработано  
ботом

**от 2 000 до 8 000**

обращений обрабатывается  
ежедневно

**>200 000**

вопросов обработано  
операторами

## Сегодня в чат-бот интегрированы сервисы:

1. ЦОМП – оформление заявки на сопровождение пассажиров с ограниченными возможностями (Центр обеспечения мобильности пассажиров)
2. Наличие банкоматов на станциях
3. Закрытия и ремонт станций, переходов, эскалаторов и прочих объектов
4. Расчёт баллов по акции «Время ранних»
5. Отправление первого/последнего поезда со станции метро
6. Расписание и интервальность движения наземного транспорта
7. Рейсы автобусов с автовокзалов Москвы
8. Расписание рейсов междугородных и международных автобусов
9. Статус эвакуированного автомобиля