

BigData Chatbot

Cześć Szymon! Czy potrzebujesz coś wiedzieć do pracy?

Powiedz mi, o której mam bus do Stęszewa?

Twój bus odjeżdża o: 6.15, 10.15, 14.15, 18.15

Czy potrzebujesz czegoś jeszcze?

Porozmawiaj ze mną...



Zespół Expansio - 12 osób, programiści, specjaliści od systemów wbudowanych, projektanci wzornictwa



BigData Chatbot zbiera dane z różnych źródeł w firmie - przepisów, procedur, umów.

Korzystając z tej wiedzy, zwraca odpowiedzi użytkownikom na ich pytania.

ALGORYTM

Cześć, chciałbym pobrać wniosek urlopowy 😊

Proszę, oto gotowy dokument



Do kiedy muszę wziąć zaległy urlop?

Masz czas do końca września

A co, jeśli nie wezmę zaległego urlopu?

Niestety, urlop przepadnie. 😞



Na kolejnych slajdach przedstawione zostały przykładowe treści z dokumentów firmowych oraz sposób ich obsługi przez chatbota

**Chatbot znajduje w dużych zbiorach dokumentów odpowiedź na pytania zadawane przez użytkowników.
Chatbot rozumie synonimy (tankowanie --> kupić paliwo; samochód służbowy --> auto firmowe).**

14.11.2019, 14:30

Gdzie mogę kupić paliwo do auta firmowego?

Tankowanie paliwa do jazd służbowych odbywać się może wyłącznie na zakładowych stacjach firmy na terenie zakładów 1 i 3.

§ 3

TANKOWANIE

Tankowanie samochodów służbowych odbywać się może wyłącznie na zakładowych stacjach firmy na terenie zakładów 1 i 3.

Przed wyruszeniem w podróż służbową samochód powinien być zatankowany do pełna na zakładowej stacji paliw.

Karty można używać wyłącznie do tankowania wskazanego na niej samochodu.

Choć w teście nie pojawiają się słowa kluczowe zadane przez użytkownika, takie jak "opłata miesięczna/półroczna/roczna" albo "wybór płatności", to chatbot znajduje odpowiedź najbardziej pasującą do kontekstu rozmowy.

14.11.2019, 14:30

Czy Klient będzie miał wybór płatności np. opłata miesięczna/roczna?

Wysokość opłaty za usługę następuje, zgodnie z wyborem Klienta wskazanym w oświadczeniu, w 2 (dwóch) - rocznych ratach lub w 24 (dwudziestu czterech) - miesięcznych ratach

§ 3

PŁATNOŚCI

Wysokość opłaty za usługę następuje, zgodnie z wyborem Klienta wskazanym w oświadczeniu, w 2 (dwóch) - rocznych ratach lub w 24 (dwudziestu czterech) - miesięcznych ratach.

Chatbot potrafi zwrócić konkretną informację, o którą pyta użytkownik (adres mailowy, telefon, adres) zamiast całego fragmentu tekstu

Na jaki adres mailowy można złożyć reklamację?

uslugi@pgnig.pl

Jak można złożyć reklamację?

Reklamacje dotyczące usługi i rozliczeń należy składać w formie:

- a) telefonicznej pod numerem telefonu 32 737 88 88,
- b) mailowej - na adres uslugi@pgning.pl
- c) pisemnie - przesyłką pocztową (ul. XYZ 15, 11-111)

§ 5

REKLAMACJE

1. Reklamacje dotyczące usługi i rozliczeń należy składać w formie:

- a) telefonicznej pod numerem telefonu 32 737 88 88,
- b) mailowej - na adres uslugi@pgning.pl
- c) pisemnie - przesyłką pocztową (ul. XYZ 15, 11-111)
- d) bezpośrednio w Biurze Obsługi Klienta

Chatbot łączy informacje z różnych części dokumentów oraz pamięta kontekst rozmowy

14.11.2019, 14:30

Pod jakim numerem telefonu mogę zgłosić awarię instalacji wodnej?

22 505 14 25

Jakie dane należy podać?

- a. imię i nazwisko Klienta;
- b. PESEL Klienta;
- c. adres i numer MRS,
- d. numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem;
- e. opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.

§1 DEFINICJE

CENTRUM SERWISOWE

Centrum organizujące Serwis; czynne 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu; dostępne pod numerem telefonu 22 505 14 25 (opłata za połączenie jak za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z taryfą operatora), do którego należy zgłosić zajście zdarzenia, w celu uzyskania pomocy

ZDARZENIE

Zdarzenie, które zaszło w okresie świadczenia usługi, polegające na awarii wewnętrznej instalacji gazowej, awarii urządzenia grzewczego i gazowego, awarii instalacji wodnej, kanalizacyjnej lub centralnego ogrzewania, lub awarii wewnętrznej instalacji elektrycznej;

§2 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Chcąc zgłosić zdarzenie i zamówić Serwis, Klient powinien skontaktować się z Centrum Pomocy, podając następujące informacje:
 - a. imię i nazwisko Klienta,
 - b. PESEL Klienta,
 - c. adres i numer MRS,
 - d. numer telefonu, pod którym Centrum Pomocy może skontaktować się z Klientem,
 - e. opis zdarzenia oraz rodzaj potrzebnej pomocy.

Chatbot korzystając z fragmentu dokumentu opisującego podstawowe pojęcia rozumie pytania zaczynające się od "Co to jest", "Czym jest", "Co oznacza"

Co oznacza skrót MRS?

miejsce realizacji Serwisu w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym wskazanym w oświadczeniu

§ 1

DEFINICJE

16) MRS – miejsce realizacji Serwisu w budynku mieszkalnym lub lokalu mieszkalnym wskazanym w oświadczeniu.

Chatbot czyta dokumentację techniczną oprogramowania, a następnie odpowiada użytkownikowi na jego pytania dotyczące korzystania z aplikacji.

2) Kalendarz

- Użytkownik ma jedynie możliwość wyświetlania wydarzeń, które umieszczane są przez redaktorów. Nie ma możliwości umieszczania prywatnych wydarzeń przez użytkowników.

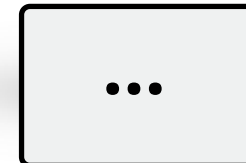
Dokumentacja techniczna

2) Kalendarz

- Użytkownik ma jedynie możliwość wyświetlania wydarzeń, które umieszczane są przez redaktorów. Nie ma możliwości umieszczania prywatnych wydarzeń przez użytkowników.

14.11.2019, 14:30

Jak dodać wydarzenie do kalendarza?



Dokumentacja techniczna

2) Kalendarz

- Użytkownik ma jedynie możliwość wyświetlania wydarzeń, które umieszczane są przez redaktorów. Nie ma możliwości umieszczania prywatnych wydarzeń przez użytkowników.

14.11.2019, 14:30

Jak dodać wydarzenie do kalendarza?

Nie ma możliwości umieszczania prywatnych wydarzeń przez użytkowników

**Jan Kubczak,
Business Development Manager
j.kubczak@expansio.pl
+48 731 477 757**

www.expansio.io

www.fb.com/turkusowystartup

