ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

на разработку ИИ-чат-бота для автоматических ответов
на типовые вопросы пользователей

1. Общие сведения

Заказчик: ТОО «KASHGARI DICTIONARY».
Отрасль: лингвистические и образовательные услуги (электронные словари, переводы, изучение казахского языка).
Статус проекта: «Идея» — решение пока не разработано, у компании нет чат-бота; есть сформулированная потребность, база типовых вопросов и готовность провести пилот. Ищем исполнителя для разработки MVP.
Сфера применения: образование и лингвистические услуги. Область задачи: нейротехнологии и искусственный интеллект.

2. Цель проекта

Обеспечить круглосуточные мгновенные ответы пользователям на типовые вопросы и снизить нагрузку на сотрудников за счёт ИИ-чат-бота в Telegram.

3. Описание проблемы

Компания ежедневно получает однотипные вопросы от пользователей: о стоимости и сроках перевода, работе словаря, курсах казахского языка, способах оплаты. Ответы даются вручную, в нерабочее время обращения остаются без ответа, часть клиентов уходит.

4. Перечень вопросов, на которые отвечает бот

- Услуги компании: перевод, словарь, обучение языку.
- Стоимость и сроки перевода, принимаемые форматы файлов.
- Как пользоваться электронным словарём, как найти слово.
- Курсы казахского языка: уровни, расписание, стоимость, запись.
- Способы оплаты, реквизиты, получение чека.
- Контакты, адрес, график работы.
- Как оставить заявку на перевод или обучение.

5. Языки

Казахский и русский. Бот определяет язык пользователя автоматически и отвечает на нём.

6. Источник ответов

База знаний компании: FAQ (30–50 вопросов и ответов), прайс-лист и описание услуг. Компания предоставляет эти материалы исполнителю. Бот отвечает только на основе базы знаний и не придумывает информацию; если ответа нет, передаёт вопрос сотруднику.

7. Интеграции

- Пилот (MVP): Telegram (Telegram Bot API).
- После пилота (по результатам): WhatsApp Business API, Instagram, сайт, выгрузка заявок в CRM или Google Таблицы.

8. Условия передачи обращения сотруднику

- Пользователь сам просит связаться с оператором.
- Ответа на вопрос нет в базе знаний или уверенность бота низкая.
- Жалоба, спорная ситуация или вопрос по возврату оплаты.
- Индивидуальный расчёт стоимости перевода (нестандартный объём или тематика).
- Бот не понял вопрос дважды подряд.

Передача: бот уведомляет сотрудника в рабочем Telegram-чате и пересылает диалог; пользователю сообщает, что с ним свяжутся в рабочее время.

9. Границы пилота (MVP)

- Один канал — Telegram.
- Темы — только перечисленные в разделе 4.
- Языки — казахский и русский.
- Срок — до 10 недель (см. раздел 12).
- Не входит в пилот: приём оплаты, выполнение переводов ботом, интеграция с CRM.

10. Критерии оценки пилота

- Бот правильно отвечает не менее чем на 80% типовых вопросов (проверка по тестовому набору).
- Время ответа — не более 10 секунд.
- Доля обращений, переданных сотруднику, — не более 30%.
- Корректная работа на казахском и русском языках.
- Положительная оценка сотрудников и пользователей по итогам пилота.

11. KPI и исходные значения

- Число обращений в день: сейчас — около 30–50; бот должен обрабатывать весь поток.
- Доля вопросов, закрытых без участия сотрудника: сейчас — 0%; цель — не менее 70%.
- Точность ответов (по тестовому набору из 50 вопросов): цель — не менее 80%.
- Время ответа: сейчас — в среднем 1–3 часа в рабочее время, ночью и в выходные ответа нет; цель — до 10 секунд, 24/7.
- Доля обращений, переданных сотруднику: цель — не более 30%.

Исходные значения уточняются по данным за 2 недели до старта пилота.

12. Сроки

- Этап 1. Подготовка базы знаний и прототипа сценариев — 2 недели.
- Этап 2. Разработка MVP в Telegram — 3–4 недели.
- Этап 3. Пилотное тестирование и доработка — 4 недели.
- Общий срок — до 10 недель с момента подписания договора.

13. Вознаграждение и оплата

Форма: договор подряда. Сумма: от 400 000 до 800 000 тенге (окончательно — по итогам переговоров с исполнителем). Оплата по этапам:

- 30% — после согласования ТЗ и плана работ;
- 40% — после сдачи MVP в Telegram;
- 30% — после успешного завершения пилота и достижения KPI.

14. Права и поддержка

- Исключительные права на разработанное решение, исходный код и базу знаний передаются заказчику после полной оплаты.
- Исполнитель передаёт исходный код, доступы и инструкцию администратора.
- Гарантийная поддержка — 3 месяца после завершения пилота (исправление ошибок бесплатно); дальнейшая поддержка — по отдельному договору.

15. Данные и доступы

- Заказчик предоставляет: FAQ, прайс-лист, описание услуг, примеры типовых обращений в обезличенном виде.
- Заказчик создаёт Telegram-бота и рабочий чат сотрудников и передаёт исполнителю доступ к ним.
- Расходы на работу ИИ-модели и хостинг в период пилота согласуются в договоре.
- Ответственный за данные и доступы со стороны заказчика — Амирлан Ерзатулы.

16. Формат взаимодействия

Рассматриваются IT-компании и стартапы Республики Казахстан. Еженедельные онлайн-созвоны по статусу работ, общение в Telegram.

17. Контактное лицо

ФИО: Амирлан Ерзатулы
Телефон: +7 777 199 07 57