Техническое задание: чат-бот для сайта с ответами на общие вопросы про факторинг

ТОО «Центр электронного факторинга»

1. Цель

Отвечать посетителям сайта на общие вопросы про факторинг и снижать нагрузку на менеджеров.

2. Содержание ответов

Что такое уступка права требования, чем факторинг отличается от кредита, какие документы нужны поставщику, как проходит финансирование по шагам.

3. Источник знаний и интеграция

- Что это: набор вопросов и ответов в виде одной таблицы (файл XLSX или CSV): колонки «вопрос», «ответ на русском», «ответ на казахском», «категория».

- Объём: 50–100 пар вопрос–ответ на старте, далее пополняется заказчиком.

- Кто подготовил и поддерживает: заказчик. Ответы пишутся только на основе открытой информации о факторинге, без расчётов, тарифов и данных клиентов.

- Где хранится: у заказчика. Исполнитель получает копию файла. После запуска заказчик сам обновляет файл и загружает его в настройках виджета, без участия исполнителя.

- Способ доступа: файл, без API. Доступа к базам данных, платформе и исходному коду заказчика не требуется.

- Что даёт заказчик: файл с вопросами и ответами, логотип, цвета, тексты приветствия и подсказок, контакт менеджера для передачи диалога (email или мессенджер).

- Куда встраивается: публичный сайт заказчика на WordPress (efactoring.kz, русская и казахская версии). Подключается плагином или блоком кода; установку на сайте выполняет заказчик по инструкции исполнителя. Административный доступ к сайту исполнителю не передаётся.

- Документация: исполнитель передаёт инструкцию по установке и описание формата таблицы. Документации с нашей стороны, кроме файла и перечня выше, не требуется.

4. Требования

- Виджет для сайта на WordPress, подключается плагином или блоком.

- Русский и казахский языки.

- Быстрые подсказки частых вопросов.

- Кнопка «Связаться с менеджером» передаёт диалог человеку (на email или в мессенджер).

- Статистика частых вопросов в простой выгрузке.

- Бот отвечает только по переданному набору, на вопросы вне набора предлагает связаться с менеджером.

- Бот не использует расчёты, тарифы и данные клиентов.

5. Результат

Подключаемый виджет, инструкция по установке, описание формата набора вопросов и ответов.

6. Чего не требуется

Доступа к внутренним системам и исходному коду платформы не будет.

7. Приёмка

Бот отвечает на 30 тестовых вопросов из набора без ошибок, на вопросы вне набора не придумывает ответы, диалог передаётся менеджеру.