



# Ростелеком

## Тестовое задание от партнера «ПАО Ростелеком»

- Результат задания необходимо загрузить в ваш личный кабинет в .pdf формате.
- При необходимости в .pdf документе можно указать ссылки на любые доп. материалы (3д модели, таблицы, и др.). Главное, чтобы у проверяющего был к ним доступ.
- Прием тестовых заданий завершается 10 января 2025 года.

Тестовое задание для студентов: Сценарий по созданию чат-бота для сегмента B2B «Ростелекома»

### Контекст

Для повышения эффективности переговоров и улучшения сервиса, необходим чат-бот, который будет:

- Обогащать менеджера по продажам актуальной информацией о телекоммуникационных услугах
- Быстро и подробно отвечать на вопросы клиентов в процессе переговоров
- Увеличивать вероятность успеха сделок

### Кто будет использовать чат-бот:

B2B, ИТ

Сегмент B2B компании «Ростелеком» предоставляет широкий спектр телекоммуникационных услуг по всей территории России, ориентируясь на различные категории клиентов. Важной задачей менеджера по продажам является эффективное взаимодействие с клиентами, что требует наличия актуальной информации о предлагаемых услугах.

Клиентами сегмента B2B являются:

- Малые предприниматели
- Крупные холдинги
- Государственные учреждения
- Федеральные и национальные партнёры

Обязанности менеджера по продажам:

- Идентифицировать потребности клиентов
- Прогнозировать будущие потребности
- Предоставлять детальную информацию о доступных услугах и характеристиках
- Заключать договорные отношения
- Развивать клиентскую базу и расширять предоставляемые услуги

### **Сценарий разработки чат-бота**

#### 1. Сбор информации

- Определить полный перечень услуг, предоставляемых в сегменте B2B
- Собрать характеристики каждой услуги (функции, преимущества, условия предоставления)

#### 2. Создание базы знаний

- Разработать структурированную базу данных с информацией о услугах, соответствующих ответах на часто задаваемые вопросы

#### 3. Выбор платформы

- Определить платформу для разработки чат-бота (например, Telegram, WhatsApp, веб-клиент)

#### 4. Проектирование взаимодействия

- Прописать сценарии взаимодействия пользователя с чат-ботом на основе типовых запросов
- Определить логику обработки запросов и предоставления ответов

### **Функциональные требования к чат-боту**

Чат-бот должен:

- Работать в онлайн-режиме
- Обладать актуальной информацией обо всех видах услуг компании и каждой услуге в отдельности
- Уметь отвечать на дополнительные вопросы клиентов по поводу услуг и их характеристик