

Форум пользователей 1С:Документооборота  
17 апреля 2020г.

## Ася – бот в помощь

Александр Гацков  
Ведущий разработчик  
Фирма “1С”

# Чат-бот в 1С:ДО

- В 1С:Документообороте появился чат-бот Ася.
- **Она умеет отвечать на вопросы, заданные на естественном языке.**
- Ее легко настроить под свои вопросы буквально за несколько часов.



«Ася – бот в помощь»



# Ася всегда на связи

- Просто **напишите Асе свой вопрос** или его часть, например:
- «мерцает» – если вас беспокоит мерцание экрана в видеочате
- «MacOS» – чтобы узнать, где взять дистрибутив 1С:ДО для OSX
- «отпуск» – чтобы создать заявление на отпуск
  
- **И она сможет вам помочь.**



# Переписка с Асей

Документооборот 8 КОРП, редакция 2.1

Документооборот 8 КОРП, редакция 2.1 (1С:Предприятие) Великанова Ольга Петровна

Обсуждения

Поиск по темам и пользова...

Ася (бот в помощь)

Ася (бот в помощь)

Великанова Ольга Петровна

Привет

18:54

Ася (бот в помощь)

Привет. Я чат-бот. Чем я могу помочь?

18:54

Великанова Ольга Петровна

Помоги скачать дистрибутив

18:54

Ася (бот в помощь)

Скачать актуальную версию платформы 1С для Windows можно по ссылке:  
[1С Предприятие 8.3.16.1224](#)

18:55

Сегодня

Введите сообщение...

Настройки

Начальная страница | **Обсуждения**



# Ася – универсальный помощник

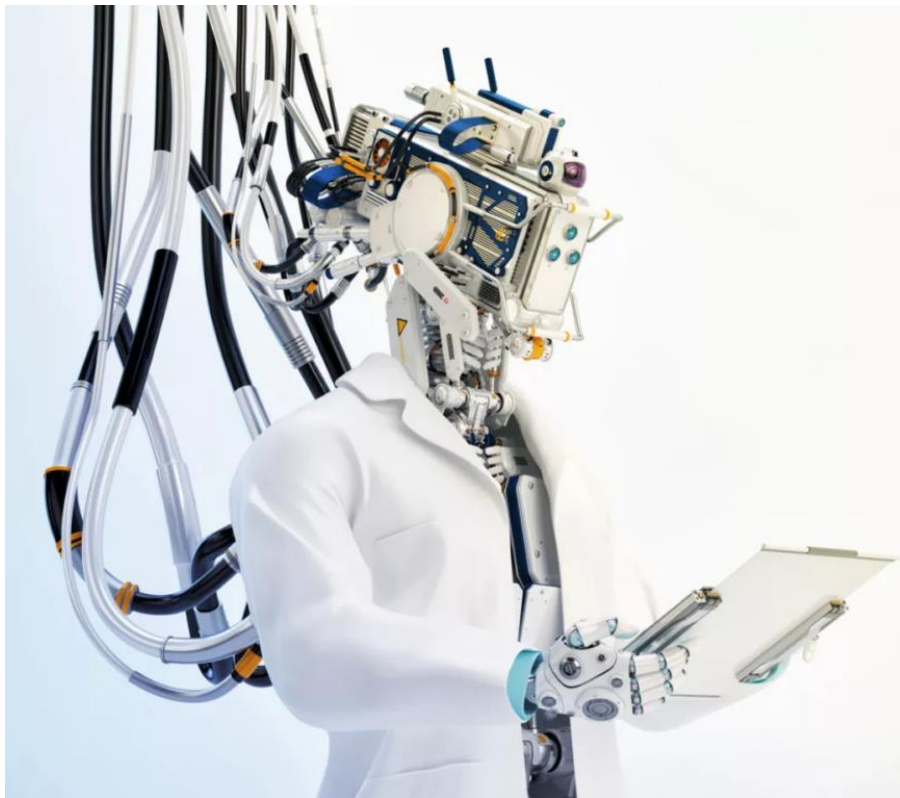
Сможет закрыть различные задачи:

- Кадровые – поможет с оформлением отпусков, больничных, командировок. Ознакомит с правилами для новых сотрудников и пр.
- Производственные – подскажет где лежат ГОСТы, СНИПы, покажет специфическую литературу или полезную информацию.
- Административные – поможет сотрудникам в освоении и настройке компьютерной и офисной техники.
- И многие другие.





# Настройте бота на работу





# Просто включить

← → **Общие настройки программы**

**Сохранить настройки** Отмена

Заголовок программы:  ?

- Бизнес-события
  - Срок хранения обработанных событий:  дней
  - Уведомления [Настроить](#)
- Версионирование объектов [Настроить](#)
- Дополнительные реквизиты и сведения
  - Общие дополнительные значения
  - Общие дополнительные реквизиты и сведения
- Инструкции [Загрузить типовые](#)
- Контроль объектов
- Мероприятия
  - Раздельное исполнение протокола
- Отсутствия
- Обсуждения [Настроить](#)
- Использовать чат-бот** [Настроить](#)

Отображение местного времени:  ?

- Оценка производительности
- Полнотекстовый поиск
- Помещения и территории
  - Бронирование помещений
- Рабочий календарь
  - Напоминания
  - Синхронизация календарей [Настроить](#)
- Учет доступа к персональным данным по 152-ФЗ

### Настройки чат-бота

**Сохранить настройки** Отмена

Пользователь чат-бот:

Первое сообщение чат-бота:  ...

[Состояния чат-бота](#)



# Легко настроить

1C Документооборот 8 КОРП, редакция 2.1 (1С:Предприятие) Администратор

Состояния чат-бота

Создать Использовать / Не использовать

Поиск (Ctrl+F) Еще

| Наименование  | Ключевые слова   | Высказывание   | Используется                        |
|---|--|--|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> дам ответы на частые вопросы по чату и видеозвонкам                   | шум<br>Эхо<br>время звонка...                          | Посмотрите инструкцию, возможно, в ней есть ответ на ваш вопрос.<br>Если вашего вопроса среди них нет, напишите ...                            | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> подскажу как настроить домашний компьютер, чтобы не пропадал интернет | пропадает интернет<br>VPN<br>нет интернета             | Для устранения проблемы отключения домашнего интернета необходимо посмотреть приложенную инструкцию. Возможно, в ней есть ответ на ваш вопрос. | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> покажу, где скачать платформу   | 8.3.16<br>платформа<br>дистрибутив...                  | Скачать актуальную версию платформы 1С для Windows можно по ссылке:  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> помогу изменить пароль в 1С:ДО  | пароль<br>password<br>поменять изменить...             | Открываю форму изменения пароля. Воспользуйтесь ей.  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> помогу с отпуском   | отпуск   | Вы хотите узнать остаток неиспользованных дней отпуска или согласовать отпуск с руководителем?   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="radio"/> создать согласование отпуска                               | согласование отпуска<br>согласовать<br>с руководителем | Создаю согласование отпуска, проверьте корректность введенных данных.  | <input checked="" type="checkbox"/> |





# Вопрос – ответ

☆ Расскажу о способах коммуникации при удаленной раб... [🔗](#) [☰](#) [✕](#)

**Записать и закрыть**    Записать    Расширенная настройка    **Еще ▾**

Расскажу о способах коммуникации при удаленной работе  Используется

Входит в  ▾ [🔗](#)

Доступно из любого состояния

Ключевые слова:

удаленная работа  
способы коммуникации  
общение |

Высказывание:

О способах коммуникации при удаленной работе в 1С:ДО можно почитать в приложенном файле:

Вложения (1): [+](#) [✕](#)

Как остаться на связи с коллегами с помощью ДО

## Простая форма настройки:

- Ключевые слова для поиска состояния.
- Высказывание – которое напишет бот.
- Вложения – файлы, которые бот прикрепит к ответу.



# Когда не только текст, но и «что-то еще»

☆ создать согласование отпуска (Состояние чат-бота) 🔗 ⋮ □ ×

**Записать и закрыть**    Записать    **Расширенная настройка**    Еще ▾

Настройки    Исполняемое действие

```
ФормаСогласование = ПолучитьФорму("БизнесПроцесс.Согласование.ФормаОбъекта");
ФормаСогласование.Объект.Наименование = "Согласовать отпуск" + " " +
СотрудникВРодительномПадеже + " с <Дата> по <Дата> включительно";
Если значениеЗаполнено(Руководитель) Тогда
    НовСтрока = ФормаСогласование.Объект.Исполнители.Добавить();
    НовСтрока.Исполнитель = Руководитель;
КонецЕсли;
ОткрытьФорму(ФормаСогласование);
```

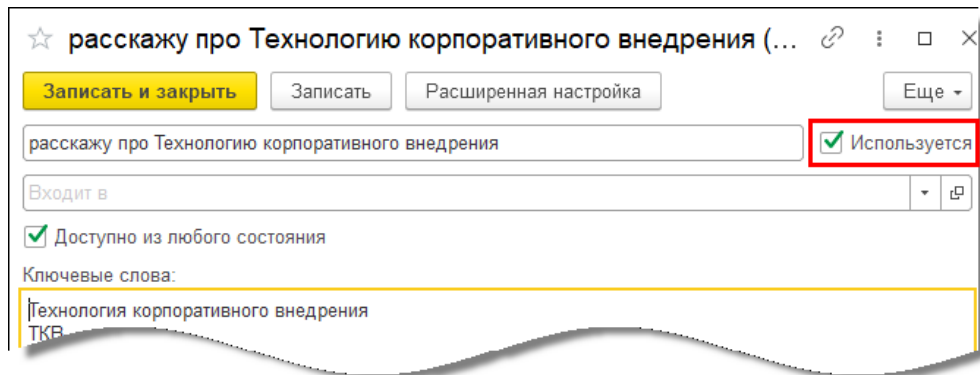
Параметры: + + ×

| Имя параметра               | Значение                       |
|-----------------------------|--------------------------------|
| Руководитель                | Руководитель                   |
| СотрудникВРодительномПадеже | ПользовательВРодительномПад... |



# Тесты и запуск состояний

«Администратор чат-бота» – роль, для настройки и тестов.



«Используется» – активирует состояние для всех

- Пока выключено, состояние будет доступно только «Администраторам».



# Посмотрим, как легко создать новый «ответ чат-бота»

Документооборот 8 КОРП, редакция 2.1

Документооборот 8 КОРП, редакция 2.1 (1С-Предприятие) Великанова Ольга Петровна

## Состояния чат-бота

Создать Использовать / Не использовать

| Наименование  | Ключевые слова  | Высказывание  | Используется                        |
|---|---|---|-------------------------------------|
| <input checked="" type="radio"/> создать согласование отпуска               | согласование отпуска<br>согласовать<br>с руководителем                  | Создаю согласование отпуска, проверьте корректность введенных данных.   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input checked="" type="radio"/> создать согласование отпуска               | сколько дней отпуска осталось<br>остаток                                | Запрос в кадровую службу готов, укажите ответственного кадрового работника и отправьте его.   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> помогу создать отсутствие                             | Отсутствие  | Открываю карточку отсутствия, введите недостающие данные. Также вы можете изучить приложенную инструкцию по работе с отсутствиями.  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> Расскажу о способах коммуникации при удаленной работе | удаленная работа<br>способы коммуникации<br>общение                     | О способах коммуникации при удаленной работе в 1С:ДО можно почитать в приложенном файле:  | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> расскажу про Технологию быстрого результата           | технология управления проектом<br>технология быстрого результата<br>ТБР | 1С:Технология Быстрого Результата (1С:ТБР) - технология управления внедрением для быстрого, регулярного и качественного результата. Подробнее здесь ...                   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> расскажу про Технологию корпоративного внедрения      | Технология корпоративного внедрения<br>ТКВ                              | «1С:Технология корпоративного внедрения 2.0» (1С:ТКВ) — это свод знаний по планированию, организации и контролю реализации проектов создания и внедрения информационны... | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> умею здороваться                                      | Привет<br>хай<br>hello...   | Привет. Я чат-бот. Чем я могу помочь?   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| <input type="radio"/> умею прощаться  | До свидания<br>Удачи<br>Пока  | Всего хорошего.   | <input checked="" type="checkbox"/> |

Начальная страница Обсуждения Состояния чат-бота x



# «Большой чат-бот» следит за вами, а вы следите за ним

Документооборот 8 КОРП, редакция 2.1 (1С:Предприятие) | Администратор

История бесед с чат-ботом

Создать

Поиск (Ctrl+F)

| Дата                | Пользователь               | Сообщение пользователя       | Ответ бота                    | Начальное состояние          | Состояние перехода           |
|---------------------|----------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 08.04.2020 15:45:51 | Администратор              | добр                         | Скачать актуальную верси...   |                              | покажу, где скачать платф... |
| 08.04.2020 15:46:36 | Администратор              |                              | Всего хорошего.               | покажу, где скачать платф... |                              |
| 08.04.2020 16:01:39 | Администратор              | отсутствие                   | Открываю карточку отсутст...  |                              | помогу создать отсутствие    |
| 08.04.2020 17:35:13 | Администратор              | привет                       | Привет. Я чат-бот. Чем я м... |                              | умею здороваться             |
| 08.04.2020 17:35:34 | Администратор              | отпуск может?                | Вы хотите узнать остаток н... |                              | помогу с отпуском            |
| 08.04.2020 17:35:45 | Администратор              | согасовать с руководителем   | Создаю согласование отпу...   | помогу с отпуском            | создать согласование отпу... |
| 08.04.2020 18:51:58 | Администратор              | привет                       | Привет. Я чат-бот. Чем я м... |                              | умею здороваться             |
| 08.04.2020 18:52:09 | Администратор              | Помоги скачать платформу     | Скачать актуальную верси...   |                              | покажу, где скачать платф... |
| 08.04.2020 18:54:35 | Великанова Ольга Петровна  | Привет                       | Привет. Я чат-бот. Чем я м... |                              | умею здороваться             |
| 08.04.2020 18:55:47 | Великанова Ольга Петровна  | Помоги скачать дистрибутив   | Скачать актуальную верси...   |                              | покажу, где скачать платф... |
| 09.04.2020 16:17:05 | Великанова Ольга Петровна  | инструкция                   | Посмотрите приложенную ...    |                              | Расскажу как создавать е...  |
| 09.04.2020 16:18:31 | Великанова Ольга Петровна  | привет                       | Привет. Я чат-бот. Чем я м... |                              | умею здороваться             |
| 09.04.2020 16:18:42 | Великанова Ольга Петровна  | покажи инструкцию про ежд... | Посмотрите приложенную ...    |                              | Расскажу как создавать е...  |
| 09.04.2020 16:31:46 | Петрова Наталья Николаевна | привет                       | Привет. Я чат-бот. Чем я м... |                              | умею здороваться             |
| 09.04.2020 16:31:59 | Петрова Наталья Николаевна | покажи инструкцию про еже... | Посмотрите приложенную ...    |                              | Расскажу как создавать е...  |
| 09.04.2020 16:39:44 | Петрова Наталья Николаевна | Когда будет аванс            | Простите, не поняла ваш в...  | Не найдено                   |                              |
| 09.04.2020 16:40:13 | Петрова Наталья Николаевна | пока                         | Всего хорошего.               |                              | умею прощаться               |

Вся переписка с чат-ботом фиксируется, но это нужно и полезно:

- Для анализа слов поиска
- Для нахождения новых сценариев

Остается у вас, на сторону не передается.



# Ася уведомит о событиях

Уведомления программы через чат-бота

ГК "Меркурий" / Документооборот 8 КОРП, редакция 2.1

ГК "Меркурий" / Документооборот 8 КОРП, редакция 2.1 (1С-Предприятие)

### Текущие дела

**Задачи мне: 15**

9 (Не принято) 7 (Просрочено)

**Почта: 1**

Новая задача "Ознакоми..."

**Мои документы: 4**

0 (Просрочено) 0 (Без ответа) 0 (Истекают)

**Я редактирую**

Нет файлов на редактировании

**Ежедневные отчеты**

**Мои дела (за месяц)**

| Вид события                          | По почте                            | Окном                               | SMS                      | Чат                      |
|--------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Выполнение моей задачи               | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Изменение отсутствия                 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Контроль просроченных задач          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Контроль просроченных задач (автор)  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Назначение ответственным за документ | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Новая запись календаря               | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Окончание срока действия документов  | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Остановка и прерывание процессов     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Отмена выполнения задачи             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Перенаправление моей задачи          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Поступление новой задачи             | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Появление ответа в форуме            | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**Настройка уведомлений по умолчанию**

Подписки | Частоты и сроки уведомлений | Способы уведомления | Отправка SMS | Дополнительные настройки

Готово | Отмена



# Дорожная карта

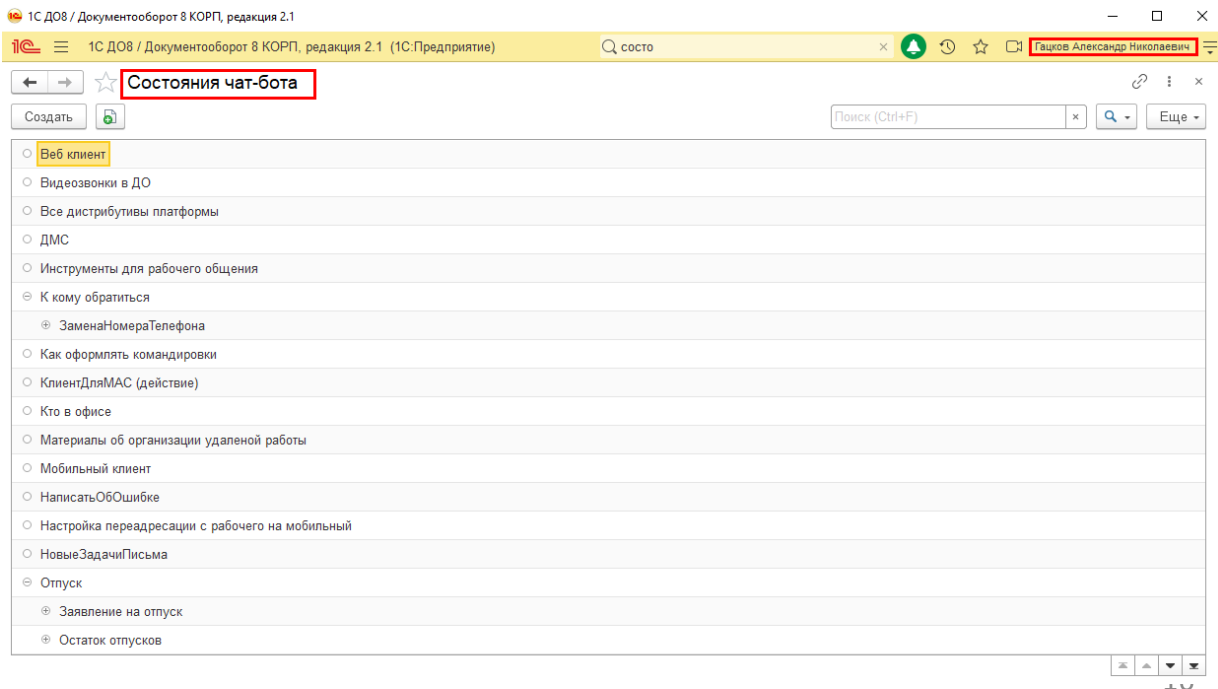
1. Включите и настройте несколько состояний (например, отпуск, командировки).
2. Узнайте по отделам про частые вопросы, которые к ним поступают.
3. Настройте в чат-боте то, что пришлют отделы.
4. Проинформируйте о запуске бота.
5. Изучайте беседы с чат-ботом и настраивайте новые сценарии.



# Приключения Аси в 1С

Тестируем и улучшаем на себе, потом даем вам.

- Сейчас настроено 30+ сценариев.
- Добавляем по 2-3 новых сценария каждую неделю.
- Позитивный отклик внутри 1С.







# Приключения Аси в 1С

Статистика за прошедший месяц

| Обращения к Асе | Количество | Процент | Комментарий  |
|-----------------|------------|---------|--|
| Удачные         | 714        | 63,52%  | Ася верно определила ответ или предложила варианты на выбор.                               |
| Неудачные       | 50         | 4,45%   | Ася ошиблась при выборе состояния или не нашла существующий нужный ответ.                  |
| Ложные          | 191        | 16,99%  | Пользователь использовал Асю не по назначению. Например, сохранял большой текст как буфер. |
| Необработанные  | 169        | 15,04%  | Пока не реализованные состояния. По ним ответов пока нет.                                  |
| Всего           | 1124       | 100%    |  |



# А поговорить?

Люди любят поговорить

← → ★ История бесед с чат-ботом

Создать

Сообщение пользователя:  Заполнено

Пользователь: Станислав Сергеевич

| Дата                | Пользователь        | Сообщение пользователя        | Ответ бота   |
|---------------------|---------------------|-------------------------------|--|
| 02.04.2020 20:40:23 | Станислав Сергеевич | Ася, привет                   | Привет. Я чат-бот....  |
| 02.04.2020 20:41:10 | Станислав Сергеевич | как дела?                     | Простите, не поняла ваш вопрос.                                      |
| 02.04.2020 20:42:04 | Станислав Сергеевич | как захватить мир?            | Посмотрите инструкцию, возможно, в ней есть ответ на ваш вопрос..... |
| 02.04.2020 20:42:22 | Станислав Сергеевич | спасибо, обязательно посмотрю | Всего хорошего.  |

← → ★ История бесед с чат-ботом

Создать

Сообщение пользователя:  Заполнено

Пользователь: Александр Владимирович

| Дата                | Пользователь            | Сообщение пользователя | Ответ бота  |
|---------------------|-------------------------|------------------------|---|
| 03.04.2020 17:47:21 | Александр Владимиров... | Ася, ты где?           | Привет. Я чат-бот. Чем я могу помочь?   |
| 03.04.2020 17:47:35 | Александр Владимиров... | Расскажи что-нибудь    | Вот что я умею  |
| 03.04.2020 17:50:28 | Александр Владимиров... | Пришли фотку           | Простите, не поняла ваш вопрос.   |
|                     | Александр Вла...        |                        | Простите, не поняла ваш вопрос. Пожалуйста, попробуйте задать его по-другому. |

Форум пользователей 1С:Документооборота  
17 апреля 2020г.



**Спасибо за  
внимание!**

Александр Гацков  
Ведущий разработчик  
Фирма "1С"