



ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Конкурсной документации по
проведению ежегодного
краевого конкурса «Лучшие
проекты информатизации на
Алтае» в 2017 году

ОПИСАНИЕ ИТ-ПРОЕКТА

Общее описание проекта	
Наименование ИТ-проекта	Система интеллектуальных коммуникаций «Социальный интеллект»
Перечень решаемых задач	<ol style="list-style-type: none">1. Быстрый и качественный поиск целевой аудитории в социальных сетях по заданным параметрам;2. Увеличение числа потенциальных клиентов;3. Снижение профессионального выгорания менеджеров по продажам (система берет на себя рутинную работу специалиста по установлению первоначального контакта);4. Удовлетворение потребности на запрос в режиме «здесь и сейчас»;5. Увеличение узнаваемости бренда и компаний через социальные сети;6. Территориальное увеличение рынка сбыта.7. Увеличивать показатель лояльности подписчиков
Описание функциональных возможностей и элементов проекта	<p>Система интеллектуальных коммуникаций «Социальный интеллект» (англ. social intelligence, далее «IS») позволяет успешно использовать социальные медиа, как благоприятную информационно-коммуникативную среду, в которой оперативно создаются непосредственный, целевой и «теплый» контакт с большим количеством потенциальных клиентов.</p> <p>Сейчас почти во всех отраслях бизнеса есть аудитория в социальных сетях (Вконтакте, Фейсбук, Одноклассники и т.д). Предприниматели изыскивают все способы, чтобы заполучить себе клиента. Социальные сети для предпринимателей это возможность привлечь к себе внимание, выработать лояльность клиента, получить обратную связь. Социальный канал продвижения товаров, работ или услуг максимально результативен в вопросах информационной поддержки товара или продвижения и продажи продуктов и услуг.</p> <p>«IS» направлен на то, чтобы общаться с клиентами в социальных сетях, привлекать их и консультировать. «IS» очень удобен в такой работе и его могут использовать предприниматели любого уровня, начиная от фрилансеров и заканчивая крупными холдингами.</p> <p>Процесс взаимодействие с пользователем происходит следующим образом: сообщения отправляются от специальных</p>

виртуальных сотрудников (аккаунтов) системы. Задача этих аккаунтов заключается в том, чтобы поговорить с пользователем: проконсультировать о товарах или услугах, пригласить на мероприятие, провести опрос и т.д. В этом помогут коммуникативные скрипты и интеллект-карты, которые водятся в систему и позволяют автоматически и быстро отправлять сообщения в зависимости от ответа и таким образом продавать, консультировать или привлекать потенциального клиента. Стоит отметить, что сообщения отправляются от имени аккаунтов, но какой ответ они отправят, будет выбирать система «Социальный интеллект» самостоятельно. Если в системе не будет предусмотрен какой-то вопрос или возражение, то система комментирует, вносит на свое усмотрение ответ и направляет оператору, для того чтобы он в свою очередь добавил это в интеллект-карту.

«IS» направлен на выстраивание взаимоотношений с клиентом или подписчиком посредством переписки. При возникновении вопроса, является ли система спамерской, нет, не является, так как «Социальный интеллект» позволяет автоматизировать общение и наладить коммуникации с каждым собеседником (отвечать или задавать вопросы). Спамом считается рассылка незапрошенной корреспонденции, которая почти всегда является рекламой или коммерческим предложением. В Законодательстве РФ и других странах спам запрещен согласно Федерального закона «О рекламе» от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ст.18, п.1).

Основные возможности системы:

1. Неограниченное количество одновременно работающих операторов.
2. Загрузка виртуальных сотрудников (аккаунтов) (В систему привязываются аккаунты, от которых осуществляется общение по созданным интеллект-картам).
3. Неограниченное количество загруженных интеллект-карт.
4. Распределение виртуальных сотрудников по категориям (А, В, С), где А – высокая важность аккаунта, В – средняя важность и С – низкая важность аккаунта.
5. Закрепление виртуальных сотрудников за интеллект-картами по определенным тематикам.
6. Создание и разделение «белого» и «черного» листа (Пользователи активные, принимающие участие в мероприятиях, вступающие в группы, участвующие в акциях/мероприятиях, осуществляющие диалоги по интеллект-картам с положительным исходом, попадают в «белый» список. И при последующей работе пользователи данного списка обрабатываются в первую очередь. Пользователи неактивные, отказывающиеся принимать участие в мероприятиях, идущие на контакт с негативным настроением вносятся в «черный» список пользователей).
7. Исключение пересекающейся аудитории.

	<p>8. Исключение фейковых страниц.</p> <p>9. Ограничение по количеству отправленных сообщений или количеству активных диалогов. (В системе устанавливается ограничение по направлению сообщений, и это количество не будет превышено системой).</p> <p>10. Загрузка и выгрузка интеллект-карт. (Выгрузка интеллект-карт происходит в специализированном шифрованном формате. Это полезно, когда к разработке интеллект-карты привлекаются сторонние профессионалы в коммуникациях или целевая группа).</p> <p>11. Определение агрессивности/лояльности клиента. (Система автоматически определяет уровень агрессивности клиента и его расположении к дальнейшему разговору. Система осуществляет корректировку исходного диалога и подключается к той интеллект-карте, которая позволит перестроить разговор с пользователем).</p> <p>Блоки системы:</p> <p>1. Блок «Писать по расписанию». (В систему задаются параметры периодичности и времени для обработки интеллект-карты).</p> <p>2. Блок «Писать с задержкой». (В интеллект-карте можно настроить параметр по уточнению о принятом решении или переключению клиента к другой интеллект-карте).</p> <p>3. Блок «Передача лида». (При первичном положительном итоге отработки интеллект-карты и согласии пользователя о дальнейшем общении с представителем компании, система передает контакты пользователя и диалог менеджеру компании).</p> <p>4. Блок «Писать, если не ответил». (Система может направить сообщение-уточнение при отсутствии ответа от пользователя в течение некоторого времени).</p> <p>5. Блок «Разборка семантики ответа». (Данный блок позволяет системе осуществлять анализ ответов и сообщений от пользователей на ключевые слова, и в зависимости от наличия ключевых слов в данных текстах направлять ответ).</p> <p>6. Блок «Анкетирование». (Система может проводить опросы и сбор статистических данных по результатам проведенных диалогов. Подготавливать сводные отчеты по ответам на задаваемые вопросы).</p>
Дата внедрения	Проект находится на стадии тестирования Альфа-версии. Планируемый период внедрения - конец декабря 2017 года.
Используемые платформы, средства разработки	Разработка осуществляется на linux-сервере. Средства разработки: Внутренняя составляющая: elk-стэк + postgres, backend: scala (akka, doobie), frontend: es6 (react, redux).
Стоимость разработки системы	8 млн. руб.
Средний размер	3,8 млн. руб.

ежегодных затрат на эксплуатацию	
Перспективы развития	<p>Планируется внедрить следующую функциональность:</p> <ul style="list-style-type: none"> - внедрение иностранных языков; - самостоятельно производить настройку целевой аудитории; - предоставлять автоматический сбор статистики по работе аккаунтов (рабочих аккаунтов, стадии переговоров, количество отправленных сообщений и т.д.); - автоматический сбор и анализ публикаций о компании, товаре, услуге в сети Интернета.
Особенности проекта	
Новизна: отличие от аналогов или отсутствие аналогов	<p>На рынке подобные системы не обнаружены.</p> <p>Если взять социальные сети, то пользователям предлагают разные приложения и программные обеспечения следующего типа:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. Осуществление сбора контента. B. Ведение отложенного постинга и автопостинга. C. Накрутка лайков и подписчиков. D. Публикация комментариев и отзывов. E. Осуществление массовой рассылке. <p>Это перечень тех категорий программ и приложений, которые выполняют только одну часть задач и направлены они больше на раскрутку групп и пабликов, чем на выстраивание «теплых» контактов с подписчиками. Работу по взаимодействию с аудиторией остается за администратором или самим владельцем. «IS» будет вступать в разговор с подписчиками, привлекать подписчиков в группу или паблик, рассказывать об услугах и товарах, отвечать на заявки, работать с негативными комментариями, т.е. то, что делает администратор или контактное лицо каждый день может совершать «Социальный интеллект».</p>
Завершенность проекта	<p>Проект находится на стадии тестирования. На данный момент внедряется Альфа - версия (тестовый режим) в организациях по направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - образование; - производство; - здравоохранение; - информационные технологии; - сфера развлечений - транспорт:
Использование открытого кода (свободного ПО), отечественного программного обеспечения	Открытый код не используется.
Актуальность, экономическая или социальная	Премьер-министр Д. Медведев утвердил программу «Цифровая экономика Российской Федерации» (Распоряжение от 28 июля 2017 года №1632-р), рассчитанная до 2024 года. Она показывает,

<p>полезность</p>	<p>что современная цифровая экономика движется в направлении сквозных технологий, куда входит и создание искусственного интеллекта.</p> <p>«Социальный интеллект» является эффективным и результативным инструментом, который направлен в первую очередь на автоматизацию и повышения эффективности работы специалистов и менеджеров, непосредственно контактирующие с потенциальными клиентами через социальные сети.</p> <p>Результаты внедрения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - уменьшение материальных и временных издержек на взаимодействие с клиентами; - повышение уровня удовлетворенности клиентов (лояльности); - уменьшение количества клиентов с негативным настроем; - эффективное использование всех каналов взаимодействия; - возможность работать с любой точки мира; - повышение качества выполняемой работы, сокращая человеческий фактор; - «Социальный интеллект» прост в использовании и не требует дополнительных затрат на обучение; - экономия времени сотрудника на стадии поиска клиента, установлении контакта и выявлении его основных потребностей. Тем самым помогая менеджеру сосредоточиться уже на заинтересованных клиентах. - подключение неограниченного количества виртуальных помощников поможет менеджеру совершать больше продаж, увеличивая бюджет компании; - повышение узнаваемости бренда.
<p>Масштабируемость, способность к взаимодействию с другими системами, мобильность</p>	<p>Систему «IS» можно использовать на территории РФ. Но в перспективе, в связи с внедрением в программу иностранных языков – возможно внедрение для компаний по всему миру.</p>