

Tet LVM Čatbots Piedāvājums

Parauga sistēma

Šobrīd ir izstrādāta parauga sistēma <https://tet.asya.ai>, kura balstīta uz publisko informācija, kura tika noskrāpēta

1. <https://www.tet.lv/internets>
2. <https://www.tet.lv/komplekti>
3. <https://tet.lv/palidziba/lv>
4. <https://www.tet.lv/veikals/tet-blogs>

Tā satur 458 faktus, un ir ar ierobežojumiem. Sistēma balstās uz LVM (Lielajiem Valodas Modeļiem) un fakti tiek piemeklēti pēc teksta līdzības nevis iepriekš sagatavotiem likumiem. Tomēr ir iespējams ieviest arī likumus, lai

Ierobežojumi parauga sistēmai:

1. Šobrīd chatbot zina 458 faktus no dotajām saitēm,.
2. Viena čata ietvaros lūdzu runāt par vienu tēmu, apakšā ir poga ar kuru sākt jaunu tēmu. Pašlaik sistēma cenšas atpazīt, ja tēma mainījies, bet tā nav perfekta.
3. Sistēma šobrīd ir lēna, bet to var paātrināt produkcijas versijā līdz pāris sekundēm.
4. Šobrīd nav ieteicams vairāk par 5 papildjautājumiem vienas tēmas ietvaros
5. Jautājumi līdz 300 zīmēm šobrīd
6. Teksta konteksts šobrīd līdz 1500 vārdiem

Piedāvātā pamata sistēma

Pamata sistēma iekļauj to pašu ko parauga sistēma tikai ar ievērojami lielāku zināšanu bāzi, precīzāku un ātrāku darbību. Ziņas tiks atbildētas mazāk kā 5sec. laikā.

Pie ziņām būs funkcija dot atsauksmi (patīk, nepatīk), lai uzlabotu čatbota darbību.

Čatbots saprot jautājumus Latviešu, Angļu, Ukrainu un Krievu valodā, bet zināšanu datubāzei nav jābūt pilnīgai visās šajās valodās. Pietiek, ka zināšanu bāze ir tikai Latviešu valodā.

Neierobežots apjoms ar zināšanu datu bāzes avotiem un ērta lietotāju saskarne, lai to papildinātu vai modificētu. Sākotnējo zināšanu bāzi palīdzēs ievadīt SIA ASYA pārstāvji un apmācīs kā to modificēt SIA Tet pārstāvjiem.

Opcionāli, zināšanu datu bāzē būtu iespējams iekļaut iepriekšēju klienta atbalsta sarunu saturu, lai čatbots var mācīties un uzlabot atbildes jau uz esošo darbinieku pieeju. Tāpat, būtu vēlams pievienot informāciju par uzņēmuma praksi apkalpot klientus, piemēram, klientu apkalpošanas rokas grāmatu.

Sistēma integrāta kā Web spraudnis čatbots, Whatsapp čatbots, FB Messenger čatbots un API, lai to varētu ērti iekļaut citās vidēs, piemēram, mobilajā lietotnē.

Plānotais apjoms 20000 sesiju mēnesī.

Čatbots spējīgs noteikt vai klientu apmierina atbilde. Ja klientu atbilde neapmierina viņš tiek savienots ar dzīvu cilvēku atbalsta sienestā.

Statistikas rīks, lai noteiktu par kādām tēmām čatbots atbild un kuros gadījumos tas nav spējīgs atbildēt, lai varētu uzlabot zināšanu datu bāzi.

Papildus sistēma

Kad pamata piedāvātā sistēma būs pabeigta, esam gatavi vienoties par papildus sistēmu pielāgošanu, piemēram:

1. Integrācijas ar Salesforce un DataLake sistēmām
2. E-veikala čata funkcijai – ar iespēju uzrunāt klientus, kas atrodas konkrētās e-veikala lapās, Pop-up funkcija (kā varu palīdzēt).
2. Nepieciešama integrācija ar Tet risinājumiem, lai klienti varētu saņemt personalizētas atbildes, klientu identifikācija izmantojot Smart ID / E-parakstu / Mans.tet autorizāciju.
3. Detalizēta sistēmas dialogu statistika. Sistēmai jānodrošina dialogu veidošana, atbilžu trenēšana, statistika gan robota sesiju griezumā, gan čata darbinieku sesiju griezumā. Robota / darbinieku sesijās jāspēj meklēt pēc konkrētām frāzēm / meta datiem.

Tehniskās prasības

Nepieciešama kontrolēta SSH pieeja serverim:

1. CPU: 8 cores
2. GPU: NVIDIA Titan RTX 24GB (vai līdzvērtīgu karti ar vismaz 24GB VRAM).
3. SSD: 500gb
4. RAM: 32gb

Laika plāns

ākam ar vispārīgiem jautājumiem, tad ar vispārīgiem jautājumiem e-pastā, integrācija ar Salesforc - iespēja uzsākt personalizētu atbilžu sniegšanu.

1. Pamata sistēmas pielāgošana, 2-3mēn (bez maksas)
 1. Zināšanu datubāzes pielāgošana
 2. Lietotāju saskarnes zināšanu datubāzes izmaiņām un statistikas iegūšanai
 3. Integrācija ar tet.lv Web lapu, WhatsApp, Messenger

2. Pamata sistēmas testēšana, 1mēn (bez maksas)
3. Pamata sistēmas nodošana eksplotācijā, Licences maksa
4. Papildus sistēmu izveide
 1. E-Pasta integrācija
 2. Salesforce integrācija
 3. E-Veikala integrācija
 4. Personalizētu atbilžu integrācija pēc autentifikācijas
 5. Detalizētu statistikas sistēmu izveide

Finanšu piedāvājums

Pielāgošana un izstrāde, **bez maksas**, 2-3 mēn.

Izmaksas, pēc pielāgošanas perioda licence 25000 EUR/gadā, kas atsvērtu 2 darbinieku izmaksas un spētu apstrādāt lielāku apjomu pieprasījumu kā darbinieki. Ja Tet nolemj atcelt projektu, tad atcelšanas izmaksas 10000 EUR

Papildus sistēmu izveidošanu aprēķināsim un sūtīsim piedāvājumu vai arī balstoties uz 70EUR/h darba likmi.

Nākamie soļi

Lūgums sagatavot sadarbības līgumu uz rekvizītiem:

SIA "ASYA", Reg. no. LV40203171916, Pils iela 17, Ventspils, LV-3601

Ēvalds Urtāns, Valdes priekšsēdētājs, 26401317, evalds@asya.ai