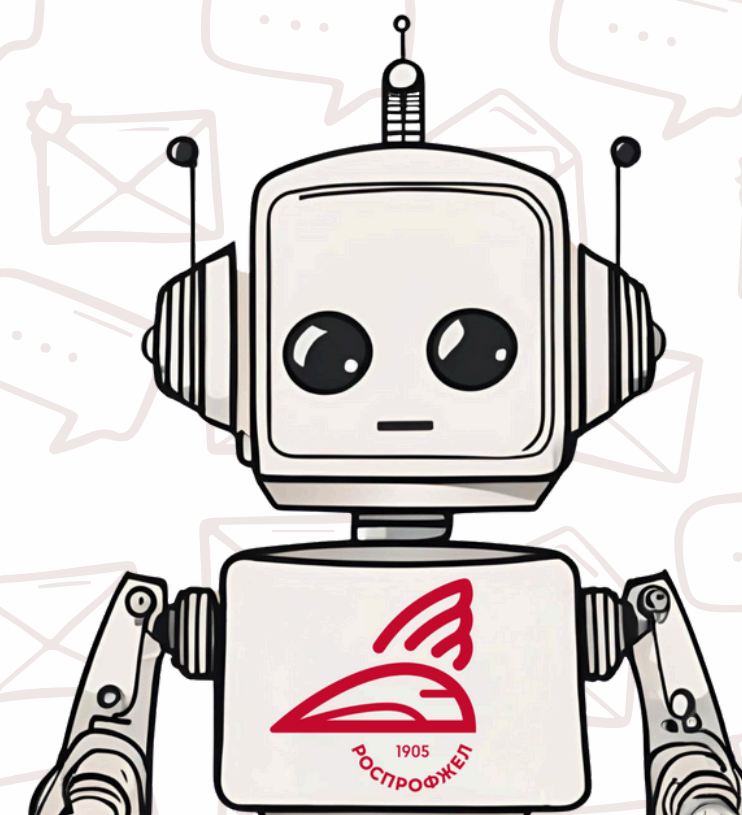


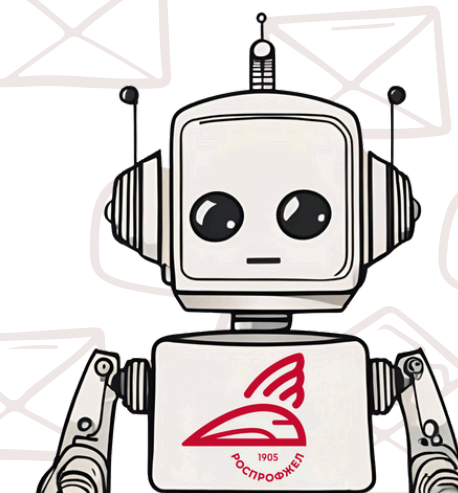
Анонимный чат-бот “ГОЛОС ПРОФСОЮЗА”



Сидорова Анна
специалист отдела организационной работы
Дорпрофжел на ОЖД



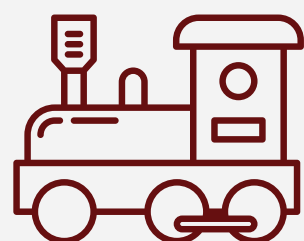
Цель проекта



PLAN
buro

чат-бот
обслуживается
ООО "ПЛАН БЮРО"

Выявление и
решение актуальных
проблем
работников
железнодорожной
отрасли



1

Повышение
доверия между
профсоюзной
организацией и
ее членами



2

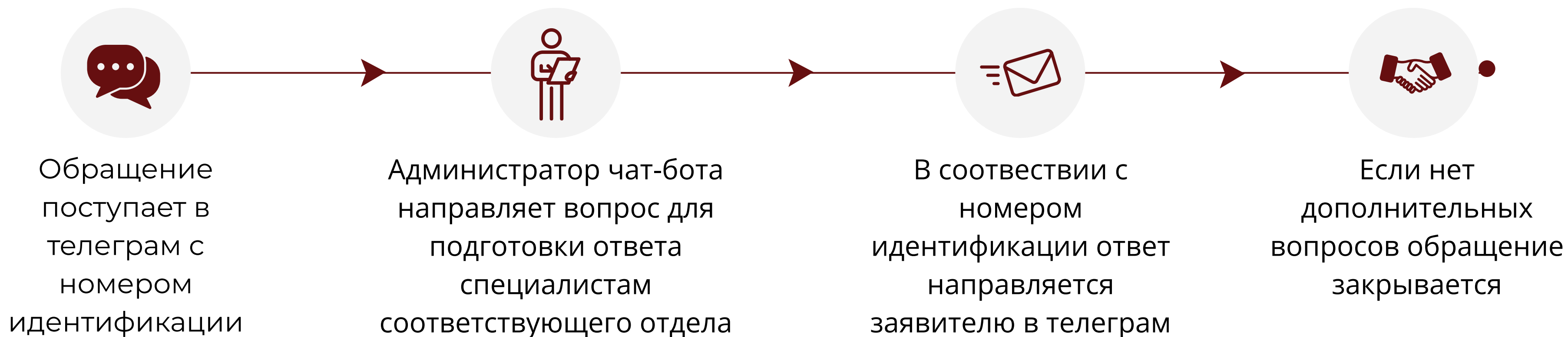
Вовлечение
работников в
активную
профсоюзную
деятельность



3

Принцип работы чат-бота

Обращения поступают анонимно, без запроса персональных данных, необходимо только вписать место работы и выбрать тему обращения



Номер обращения

Идентификационный номер, который присваивается обращению необходим для обратной связи в телеграмм, чтобы обращение ушло именно тому, кто написал в чат-бот. В рамках одного номера можно вести переписку с обращающимся при возникновении дополнительных вопросов

Категория обращения/вопроса в чат-бот	Механика подготовки ответа специалистами отделов
1.Техническая инспекция труда (охрана труда, условия работы, соответствие рабочего места и т.д.)	В работе у главного технического инспектора труда
2.Правовая инспекция труда (отсутствие выплат, сокращения, нарушения ТК РФ и т.д.)	В работе у главного правового инспектора труда
3.Вопросы Коллективного договора (обязательства, гарантии, ответственность и т.д.)	В работе у отдела социально-экономической защиты
4.Деятельность Профсоюза (преимущества членства, порядок получения мат. помощи, культуно-массовые мероприятия, путевки и т.д.)	В работе у организационного отдела и отдела социально-экономической защиты
5.Спорт на ОЖД (спортивно-массовые мероприятия, предложения по соревнованиям)	В работе у Агентов ЗОЖ
6.Программа Лояльности РОСПРОФЖЕЛ (вопросы по использованию, предложения по сотрудничеству)	В работе у информационного центра
7.Другое (если не нашли нужной категории вопроса/обращения)	В зависимости от содержания вопроса/обращения

Механика работы чат-бота



Здравствуйте! Вас приветствует бот-помощник Дорпрофжел на ОЖД.Пожалуйста, нажмите /start

/start

Введите текст вашего обращения,с описанием проблемы,которую Профсоюз поможет решить(при необходимости можно приложить фото/видео

Введите место вашей работы (например:ДСЦ-2,ШЧ-15,ПЧ-10)

Как зарегистрироваться на Усть-Лужский марафон?

ТЧ-14

Выберете из предложенных тем близкую к вашей проблеме или вопросу в Профсоюз:

1. Техническая инспекция (охрана труда,условия работы,соответствие рабочего места и т.д.)

2. Правовая инспекция (отсутствие выплат,сокращения,нарушения ТК РФ, и т.д.)

3. Вопросы Коллективного договора (обязательства, гарантии, ответственность и т.д.)

4. Деятельность профсоюза (преимущества членства, порядок получения материальной помощи, культурно-массовые мероприятия, путевки и т.д.)

5. Спорт на ОЖД (спортивно-массовые мероприятия, предложения по соревнованиям)

6. Программа Лояльности (вопросы по использованию, предложения по сотрудничеству)

7. Другое

Благодарим за доверие,Ваше обращение зарегистрировано под номером 279 и будет рассмотрено анонимно

#279# Добрый день!Благодарим Вас за обращение в Профсоюз.
Зарегистрироваться на Усть-Лужский марафон можно 2 -мя способами:

1. Обратиться к своему председателю ППО Чепаку Владимиру Александровичу;
2. Зарегистрироваться самостоятельно по ссылке <https://forms.yandex.ru/u/6811bbbeb068ff0d83bc9d2ff/>

ответ
специалиста
Агентов ЗОЖ

Результаты работы чат-бота

67

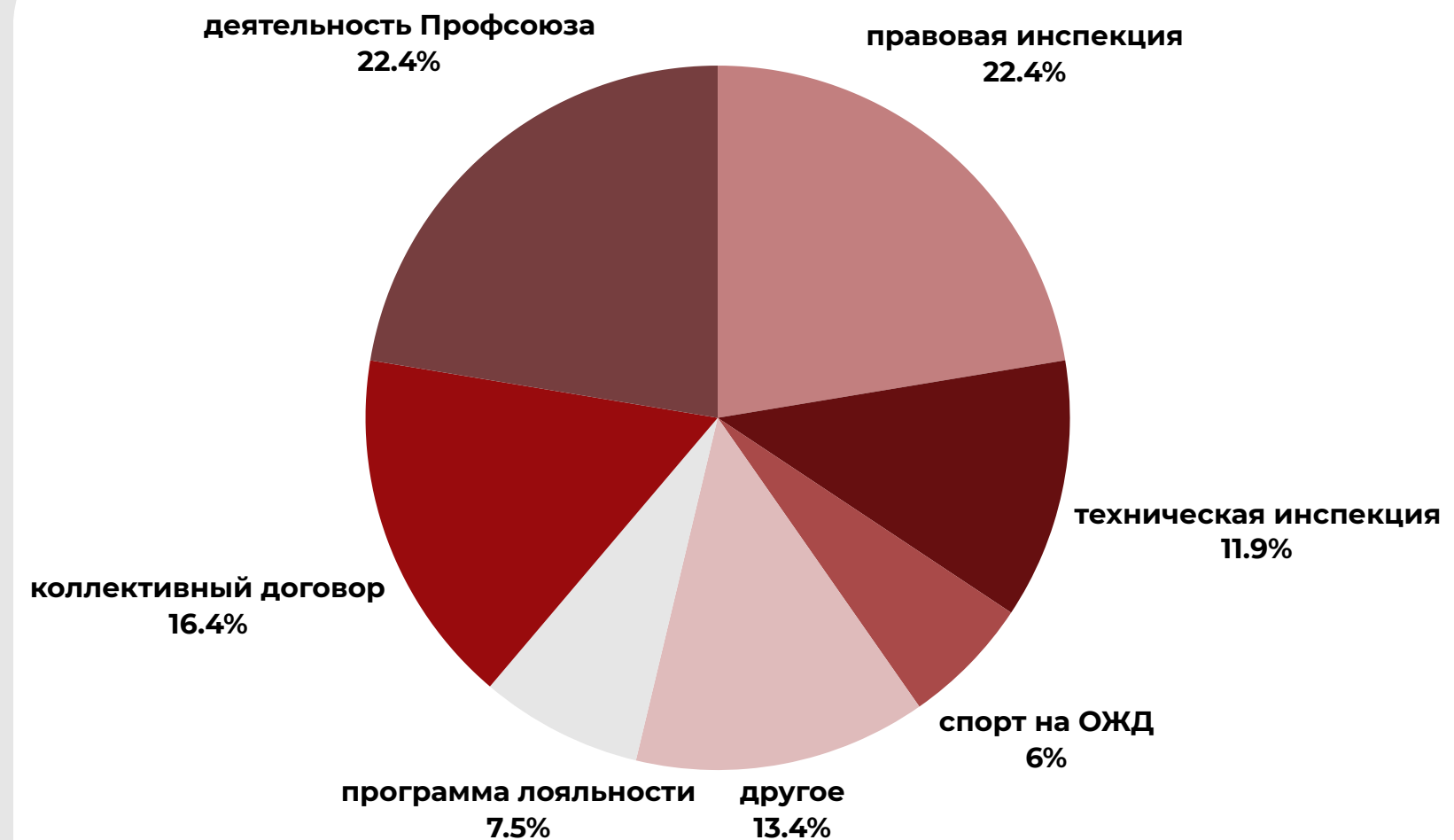
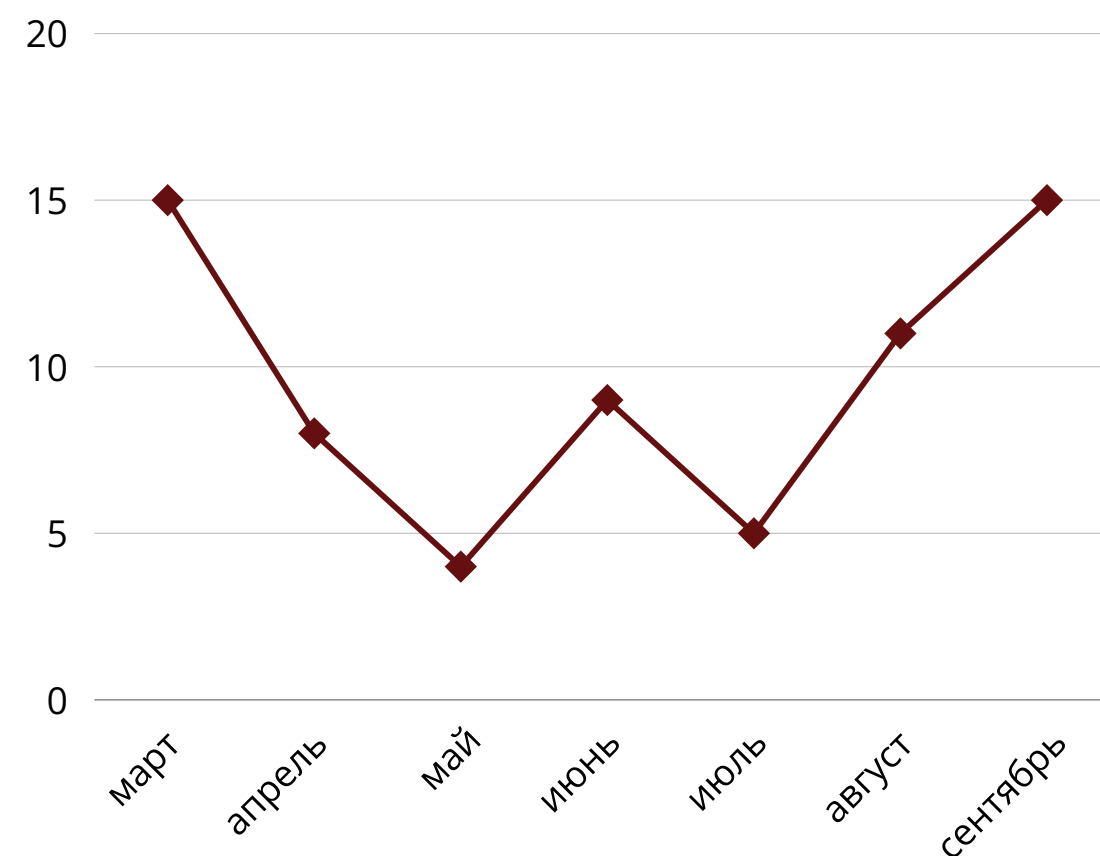


обращений

10.03.2025-01.10.2025



Динамика обращений
по месяцам



Количество обращений
по категориям

Каналы продвижения чат-бота

Таргетированная
реклама в ВК в
первый месяц
работы чат-бота

191 000

просмотров рекламы

Публикации в группе
ВК в период с
10.03-2025 по 01.10.2025

13 публикаций

4 741 просмотры

Публикации в
телеграм- канале в
период с
10.03-2025 по 01.10.2025

14 публикаций

20 109 просмотров

Показатели целевой
аудитории по
результатам
таргетированной
рекламы

1 859

переходов по ссылке

Публикации в
тематических СМИ

Газета "Сигнал" и
выпуск №12 стр. 2
"Информационный
вестник" РОСПРОФЖЕЛ
выпуск №1 стр. 20

Сарафанное радио

281 председатель ППО

распространение в чатах,
на стендах, в личных
беседах с членами
профсоюза



Перспективы развития чат-бота

1

Автоматизированные ответы на часто задаваемые вопросы (например: порядок оказания материальной помощи, как получить путевку, регистрация в ЛК члена РОСПРОФЖЕЛ)



2

Интеграция с корпоративным календарём профсоюзных мероприятий. Работники смогут легко видеть расписание ближайших собраний, конференций, тренингов и иных событий прямо в интерфейсе чат-бота

3

Модуль аналитики, который будет собирать статистику обращений по различным направлениям. Председатели ППО смогут увидеть динамику поступающих жалоб, популярных запросов и частоту возникающих правовых конфликтов.

Анонимный чат-бот “ГОЛОС ПРОФСОЮЗА”



Сидорова Анна
специалист отдела организационной работы
Дорпрофжел на ОЖД

