АО «ЭК «Восток».
ИНН 7705424509, ОГРН 1037739123696.
107045, г. Москва,
Просвирин пер, д. 4
Тел.: +7 495 775-24-97
E-mail: info@vostok-electra.ru

Ассистент оператора на базе технологий искусственного интеллекта (LLM)

Описание функциональных характеристик

г. Москва, 2025

Оглавление

Глоссарий 3

Краткое описание ПО 4

Функциональные характеристики 6

Функциональные характеристики интерфейса пользователя Онлайн-ЦОК..... **Ошибка! Закладка не определена.**

Глоссарий

Термин	Определение \ Пояснение
ПК	Программный комплекс
Система	Ассистент оператора на базе технологий искусственного интеллекта (LLM)
Оператор	Пользователь Системы

Краткое описание ПО

Ассистент оператора на базе технологий искусственного интеллекта (LLM) – это система, предназначенная для повышения качества обслуживания клиентов за счет поиска релевантной информации по запросу клиентов во внутренней Базе Знаний и генерации рекомендуемого ответа для пользователя системы.

Подобная функциональность достигается за счет:

- Интеграции с внутренней Базой Знаний клиента;
- Обучения на данных, доступных в Базе Знаний;
- Генерации ответов посредством интеграции с большой языковой моделью \ моделями (LLM).

Бизнес-функции Системы

Система реализует следующие Бизнес-функции:

- Извлечение и актуализация Знаний из подключаемых источников (внутренние порталы, файлы, сайты)
- Формирование кластеров знаний для различных групп запросов (кластеры по Региону, Типу клиента, Типу использования Знаний)
- Формирование ответов на запросы пользователей по сформированным Знаниям
- Поддержка контекста разговора с пользователем при формировании ответов по Знаниям

Функциональные характеристики

Характеристики развертывания и интеграции:

1. Система может быть развернута в закрытом контуре
2. Система интегрируется в программное обеспечение Онлайн-ЦОК на платформе Amber
3. Система интегрируется с базой знаний Confluence
4. Система обновляет знания на ежедневной основе через веб-сервис с помощью регламентного задания.

Характеристики взаимодействия с пользователями:

1. Система поддерживает обработку естественного языка для понимания запросов пользователей Системы и предоставления им релевантной информации.
2. Система автоматически определяет потребности пользователей на основе анализа их запросов, поступающих в неголосовые (текстовые) каналы и истории взаимодействия.
3. Система при составлении ответа учитывает контекст.
4. Система составляет ответы на вопросы в соответствии с регионом откуда поступает обращение и типом клиента. Для каждого региона и типа клиента может быть как общая база знаний, так и отдельная.