Модуль управления ИИ-агентами

STC-S9013.01

Руководство пользователя

НЦДА.01367-01 92 01

ОГЛАВЛЕНИЕ

Оглавление 1
Аннотация 4
Термины и определения 5
1. Введение 7
1.1. Область применения 7
1.2. Краткое описание возможностей 8
1.3. Уровень подготовки пользователей 8
1.4. Перечень эксплуатационных документов, с которыми необходимо ознакомиться пользователю 9
2. Назначение и условия применения 10
2.1. Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации 10
2.2. Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением 10
2.2.1. Требования к программному обеспечению 10
2.2.2. Требования к программному обеспечению 10
3. Подготовка к работе 11
3.1. Вход в Модуль 11
3.2. Порядок проверки работоспособности 12
4. Описание операций 13
4.1. Главное меню 13
4.1.1. Интерфейс главного меню 13
4.2. Рабочее пространство «Обзор» 14
4.3. Рабочее пространство «Совещания» 16
4.3.1. Описание раздела «Запись совещаний» 16
4.3.1.1. Вкладка «Участники» 19
4.3.1.2. Вкладка «Совещание» 20
4.3.1.3. Вкладка «Поручения» 21
4.3.1.4. Вкладка «Анализ ИИ» 22
4.3.1.5. Вкладка «Стенограмма» 23

4.3.2. Описание раздела «Архив совещаний» 24
4.4. Рабочее пространство «Мои диалоги» 25
4.4.1. Описание рабочей области реестра диалогов 25
4.4.1.1. Описание переключения между чатами и каналами 26
4.4.1.2. Описание списка диалогов 27
4.4.1.3. Описание подраздела «Агенты» 27
4.4.2. Описание рабочей области диалога 28
4.4.3. Описание страницы созданного диалога 29
4.4.4. Описание настройки созданного диалога 31
4.4.4.1. Описание настройки созданного диалога в чате 31
4.4.4.2. Описание настройки созданного диалога в канале 31
4.4.5. Описание поиска 33
4.5. Рабочее пространство «Обращения граждан» 33
4.6. Рабочее пространство «Настройки» 35
4.6.1. Управление агентами 36
4.6.1.1. Реестр агентов 36
4.6.1.2. Карточка агентов 37
4.6.1.3. Создание агента 37
4.6.1.4. Редактирование агента 38
4.6.1.5. Подключение навыков к агенту 39
4.6.1.6. Присвоение версий агенту 39
4.6.1.7. Архивация агента 39
4.6.2. Управление навыками 39
4.6.2.1. Реестр навыков 40
4.6.2.2. Карточка навыка 40
4.6.2.3. Добавление навыка 41
4.6.2.4. Редактирование навыка 42
4.6.2.5. Подключение инструментов к навыку 42
4.6.2.6. Присвоение версий навыку 42
4.6.3. Управление инструментами 43
4.6.3.1. Реестр инструментов 43

4.6.3.2. Карточка инструмента 43
4.7. Профиль пользователя 45
5. Аварийные ситуации 47
5.1. Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств 47
5.2. Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных 47
5.3. Действия в случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в данные 48
5.4. Действия в других аварийных ситуациях 48
6. Рекомендации по освоению 49

АННОТАЦИЯ

Настоящий документ является руководством пользователя Модуля управления ИИ-агентами (далее – Модуль).

В настоящем документе представлено описание операций, выполняемых пользователем в Модуле, включая работу с главным меню, стартовой страницей, совещаниями, диалогами с ИИ-помощниками, обращениями граждан, а также настройками.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Используемые в настоящем документе сокращения, определения и основные понятия области автоматизированных систем определены в ГОСТ Р 59853–2021 «Информационная технология. Комплекс стандартов на автоматизированные системы. Автоматизированные системы. Термины и определения».

Также в тексте настоящего документа введены специальные термины, сокращения и обозначения, перечисленные в Табл. 1.

Табл. 1. Перечень терминов, сокращений и обозначений

Термин, сокращение, обозначение	**Описание, определение, расшифровка**
DOCX	(от англ. Microsoft Word Open XML Document) – формат файла, используемый для хранения документов, созданных в Microsoft Word
LLM	(от англ. Large Language Model) — большая языковая модель
ZIP	Формат архивных файлов
Агент	Специализированный программный компонент на базе ИИ, предназначенный для выполнения определенного типа задач пользователя в рамках диалога
Аналитическая панель	Инструмент для углубленного анализа данных, позволяющий пользователю самостоятельно настраивать фильтры, детализировать и сравнивать показатели, выявлять причины отклонений
ГОСТ	Государственный стандарт
Дашборд	Информационная панель, которая отображает ключевые показатели в наглядном виде
Диалог	Сущность, содержащая последовательность сообщений пользователя, ИИ-агентов и/или других пользователей

Термин, сокращение, обозначение	Описание, определение, расшифровка
Документ	Файл, загруженный пользователем в диалог либо сформированный в результате работы LLM/агента и связанный с соответствующим диалогом
ИИ	Искусственный интеллект
Инструмент	Программный компонент, подключаемый к навыку агента и расширяющий его функциональные возможности
Канал	Диалог, в котором пользователь обращается к менеджеру агентов, конкретному узконаправленному агенту/агентам, а также подключает пользователя/пользователей по необходимости
Менеджер агентов	ИИ-агент, который на основании запроса пользователя подбирает подходящего агента из доступных на платформе либо сообщает об отсутствии подходящего агента
Модуль	Модуль управления ИИ-агентами
Навык	Программный компонент, подключаемый к агенту и определяющий его поведение при выполнении задач
ПО	Программное обеспечение
Сообщение	Минимальная единица взаимодействия внутри диалога, содержащая текстовую информацию, отправленную пользователем, LLM или агентом
ФИО	Фамилия, имя, отчество
Чат	Диалог, в котором происходит общение пользователя с LLM-моделью (ИИ-помощник)

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1. Общие сведения

1.1.1. Сведения о продукте и изготовителе

Наименование: Модуля управления ИИ-агентами

Изготовитель: Общество с ограниченной ответственностью «ЦРТ-инновации»

Адрес: 194044, Санкт-Петербург, ул. Гельсингфорсская, д. 3, к. 11 лит. Д, пом. 229

Телефон: +7 (812) 325-88-48

Факс: +7 (812) 327-92-97

1.1.2. Товарные знаки

Названия компаний и названия продуктов, упомянутые в документе, являются собственностью их соответствующих владельцев.

Иллюстративный материал, приведённый в документе, может содержать вымышленные имена, фамилии, номера телефонов, адреса и тому подобные сведения. Любое их совпадение с данными реальных личностей следует считать случайностью.

Интерфейс на рисунках может незначительно отличаться от интерфейса продукта в связи с его постоянной модернизацией.

Ни одна из частей этого издания не подлежит воспроизведению, передаче, хранению в поисковой системе или переводу на какой-либо язык в любой форме, любыми средствами без письменного разрешения общества с ограниченной ответственностью «ЦРТ-инновации».

1.1.3. Служба технической поддержки

Адрес службы сервисного обслуживания и технической поддержки в интернете:

Электронная почта: support@speechpro.com

Адрес в сети Интернет: http://www.speechpro.ru/support

При обращении в службу технической поддержки необходимо представить четкое описание возникшей проблемы.

Предварительно подготовьте следующую информацию:

- – сведения о конфигурации серверов;

- – название и версии используемых операционных систем;
- – версия программного обеспечения.

1.2. Область применения

Модуль ИИ-агентов – модуль для обработки обращений, проведения совещаний и ведения диалогов с агентами.

Модуль включает в себя следующие функциональные возможности:

- организация рабочего пространства пользователя через главное меню и рабочий стол;
- проведение совещаний с формированием стенограмм, поручений и задач;
- ведение диалогов с LLM-моделью и ИИ-агентами, хранение и продолжение диалогов;
- обработка входящих обращений из каталога обращений и внешних источников;
- администрирование платформы: управление агентами, навыками, инструментами, пользователями и правами доступа;
- управление учетной записью и настройка персональных параметров.

1.3. Краткое описание возможностей

Модуль обеспечивает следующие функциональные возможности:

- навигацию и формирование рабочего пространства через главное меню и рабочий стол пользователя;
- организацию совещаний, запись, архив и формирование поручений;
- диалоги с LLM-моделью, каналы с агентами, поиск и фильтрацию диалогов, управление документами;
- работу с входящими обращениями реестра обращений, работу с карточкой обращения, загрузку файлов, рабочие доски;
- администрирование платформы: управление пользователями, агентами, навыками, инструментами и сценариями;
- управление учетной записью и настройку персональных параметров.

1.4. Уровень подготовки пользователей

Пользователи должны обладать:

- базовыми навыками работы на персональном компьютере;
- базовыми навыками использования интернет-браузера;
- базовыми навыками ведения диалога с ИИ-помощниками.

1.5. Перечень эксплуатационных документов, с которыми необходимо ознакомиться пользователю

Перед началом работы пользователю рекомендуется ознакомиться с настоящим документом.

2. НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1. Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Объектом автоматизации являются процессы деятельности организаций, связанные с:

- проведением совещаний и формированием поручений;
- организацией работы сотрудников и ИИ-агентов;
- ведением диалогов с ИИ-помощниками;
- администрированием ИИ-компонентов платформы;
- администрированием платформы, управлением пользователями, агентами, навыками, инструментами, сценариями, рабочими пространствами, мониторингом и журналированием;
- управлением учетной записью и настройкой персональных параметров.

2.2. Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением

Требования к условиям, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации в соответствии с назначением приведены в документе «Модуль управления ИИ-агентами. Руководство администратора».

2.2.1. Требования к программному обеспечению

Требования к программному обеспечению приведены в документе «Модуль управления ИИ-агентами. Описание архитектуры».

2.2.2. Требования к программному обеспечению

Требования к техническому обеспечению приведены в документе «Модуль управления ИИ-агентами. Руководство администратора».

3. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1. Вход в Модуль

Для работы с Модулем необходимо авторизоваться, выполнив следующие действия:

1. Запустить Интернет-браузер и указать адрес Модуля.
2. В появившейся форме авторизации настроить язык работы с Модулем, выбрать форму авторизации, ввести имя пользователя (логин) и пароль в соответствующие поля и нажать кнопку «Войти» (см. Рис. 1).

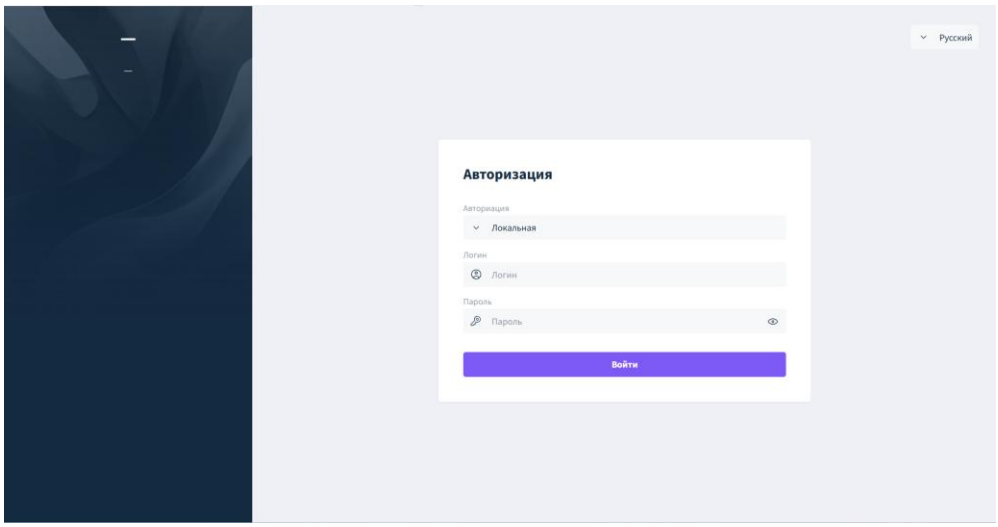


Рис. 1. Форма авторизации

Если учетные данные пользователя были указаны корректно, то на экране отобразится главная страница Модуля (см. Рис. 2).

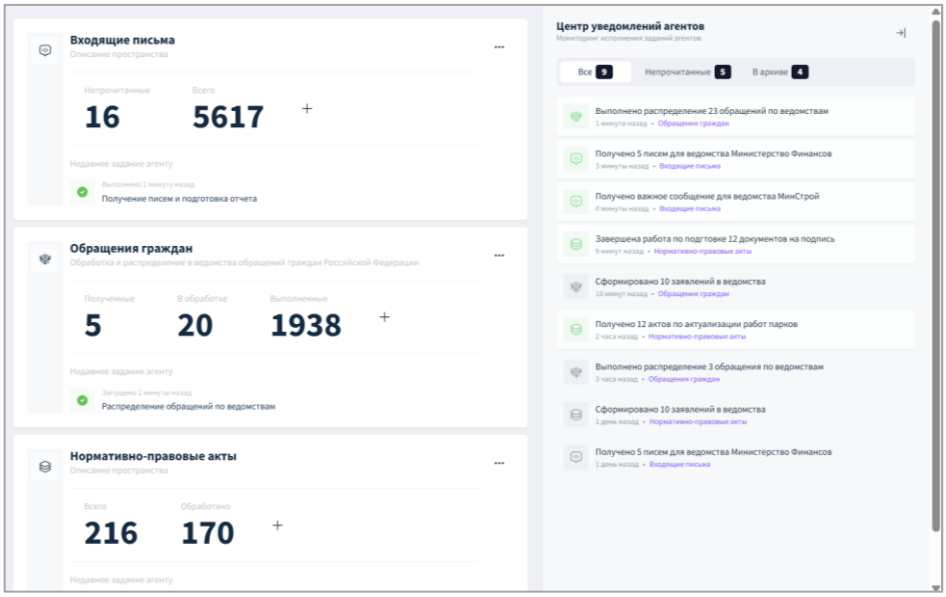


Рис. 2. Интерфейс главной страницы Модуля

3.2. Порядок проверки работоспособности

Модуль считается работоспособным при выполнении следующих условий:

- в результате успешной авторизации отображается главная страница Модуля;
- операции выполняются в соответствии с порядком, приведенным в разделе 4.

4. ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

4.1. Главное меню

Главное меню является основным элементом навигации по Модулю и обеспечивает доступ ко всем функциональным разделам платформы.

Главное меню расположено в левой части экрана и состоит из следующих блоков:

- рабочее пространство «Обзор»;
- рабочее пространство «Совещания»;
- рабочее пространство «Мои диалоги»;
- рабочее пространство «Обращения граждан»;
- рабочее пространство «Настройки»;
- профиль пользователя.

Отображение рабочих пространств регулируется Администратором, в соответствии с типом деятельности и задач, решаемых пользователем.

4.1.1. Интерфейс главного меню

Интерфейс главного меню представлен на рисунке ниже (см. Рис. 3).

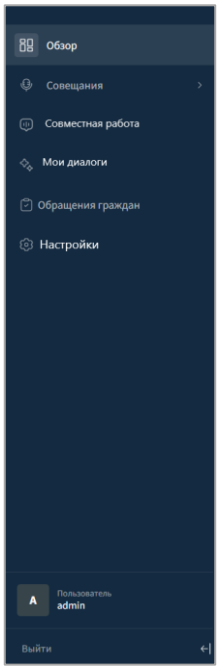


Рис. 3. Интерфейс главного меню

Главное меню состоит из доступных рабочих пространств пользователя. При наведении курсора на наименование рабочего пространства предусмотрена цветовая подсветка, подтверждающая возможность нажатия. Для переключения между рабочими пространствами следует нажать левой кнопкой мыши на название нужного рабочего пространства. После переключения выбранный пункт меню рабочего пространства выделяется фоновой заливкой.

4.2. Рабочее пространство «Обзор»

Рабочее пространство «Обзор» является стартовой страницей Модуля и выполняет две основные функции:

- предоставляет пользователю сводную информацию о его деятельности;
- служит разводящей страницей для перехода к другим разделам платформы.

Интерфейс рабочего пространства «Обзор» представлен на рисунке ниже (см. Рис. 4).

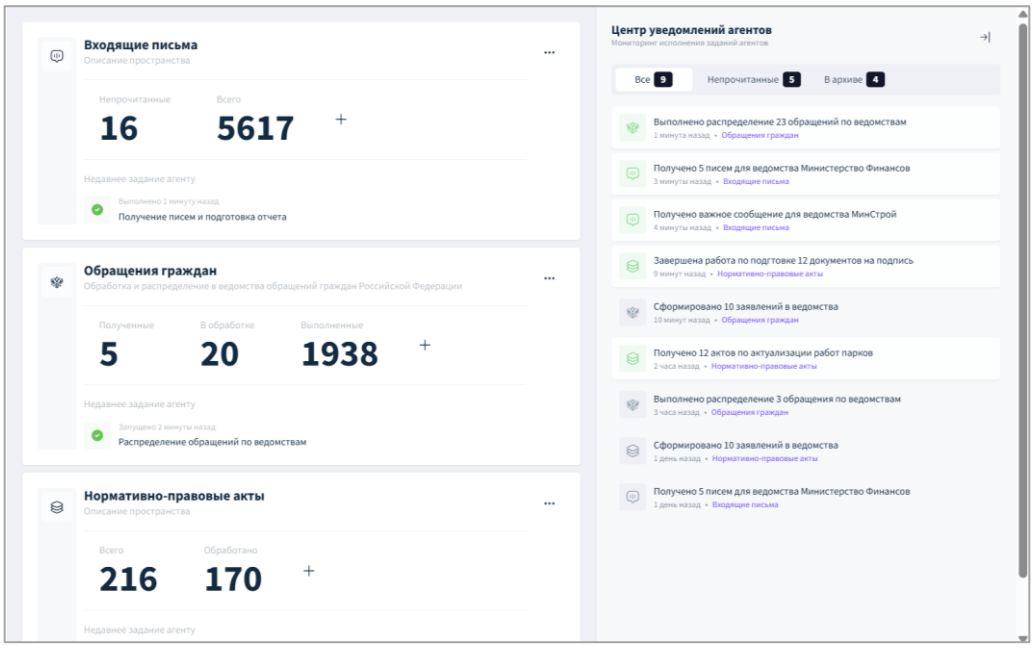


Рис. 4. Интерфейс рабочего пространства «Обзор»

Рабочее пространство «Обзор» содержит:

- аналитическую панель, содержащую настраиваемые виджеты;
- панель «Центр уведомлений агентов», предназначенную для информирования пользователя о результатах работы автоматизированных агентов.

Виджет дашборда предусматривает отображение:

- наименования дашборда;
- описания дашборда;
- кнопки « ··· », предназначенной для открытия контекстного меню и управления виджетом: настройка отображения, редактирование, удаление;
- заданных метрик;
- кнопки « + », расположенной справа в области метрик, предназначенной для добавления новой метрики или настройки отображения дополнительных показателей в этом блоке;
- области отображения последней задачи, назначенной на агента, с ее названием и указанием статуса и временной метки.

Панель «Центр уведомлений агентов» содержит:

- наименование панели;
- область отображения заданных метрик;
- кнопку « →| », предназначенную для сворачивания/разворачивания панели. При нажатии панель скрывается, освобождая место для рабочей области;
- фильтры по статусам уведомлений. При нажатии на фильтр «Все» отображаются все уведомления пользователя. При нажатии на фильтр «Непрочитанные» отображаются только новые уведомления, не просмотренные пользователем. При нажатии на фильтр «В архиве» отображаются уведомления, перемещенные в архив. Цифры, отображаемые рядом с наименованием статуса, обозначают количество уведомлений в каждой категории. Активная вкладка выделена белым фоном. Переключение между вкладками мгновенно фильтрует список ниже;
- ленту уведомлений, отображаемую в виде прокручиваемого списка карточек уведомлений и содержащий в себе:
  - текст уведомления;
  - временную метку;
  - информацию о принадлежности к конкретному разделу.

Предусмотрено отображение визуальной подсветки для непрочитанных уведомлений.

4.3. Рабочее пространство «Совещания»

Рабочее пространство «Совещания» состоит из разделов «Запись совещаний» и «Архив совещаний» и предназначено для записи совещаний, обработки результатов совещания, просмотра архива совещаний, формирования протокола и показа контекстных подсказок в ходе обсуждения.

Интерфейс рабочего пространства «Совещания» представлен на рисунке ниже (см. Рис. 5).

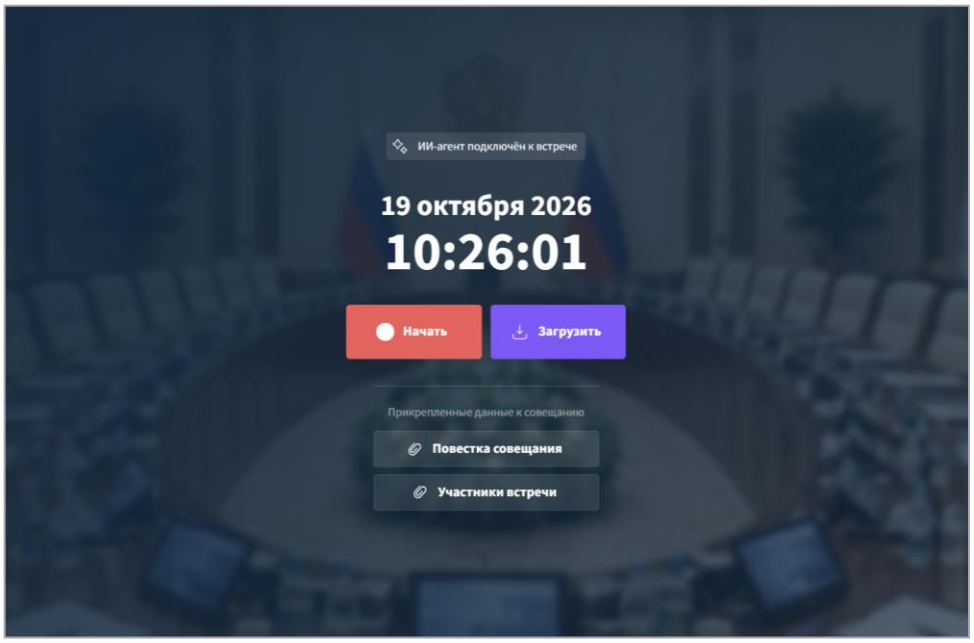


Рис. 5. Интерфейс рабочего пространства «Совещания»

4.3.1. Описание раздела «Запись совещаний»

Интерфейс раздела «Запись совещаний» представлен на Рис. 5.

В разделе "Запись совещаний" предусмотрена возможность начать запись совещания путем нажатия на кнопку «Начать запись», а также возможность загрузить запись совещания путем нажатия на кнопку «Загрузить». Перед началом совещания предусмотрена возможность загрузки пользователем повестки совещания путем нажатия на кнопку «Повестка совещания» и списка участников путем нажатия на кнопку «Участники встречи».

В процессе совещания предусмотрена возможность поставить на паузу, затем продолжить или завершить встречу, включить или отключить микрофон (см. Рис. 6). Предусмотрено отображение контекстных подсказок, всплывающих в процессе совещания.

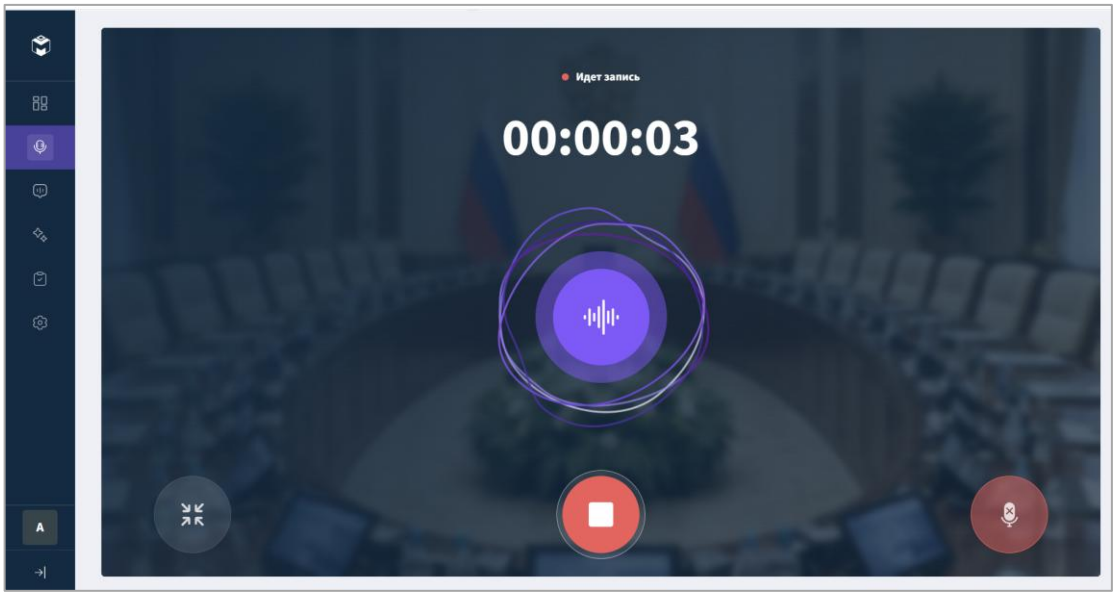


Рис. 6. Запись совещания

После завершения записи открывается окно прогресса обработки совещания (см. Рис. 7).

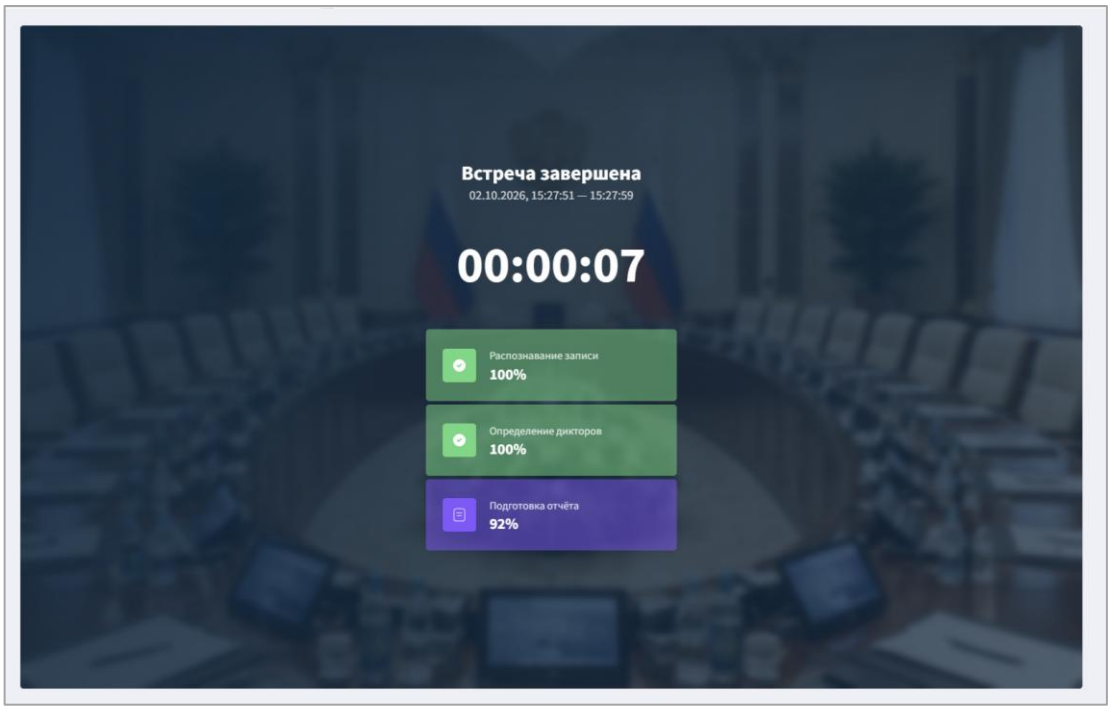


Рис. 7. Окно прогресса обработки совещания

По завершении обработки пользователь нажимает кнопку «Итоги встречи» (см. Рис. 8), где отображается результат анализа (см. Рис. 9). Эти же данные доступны в архиве совещаний. Также предусмотрена возможность внесения правок в результат анализа и возможность скачать сокращенный или полный протокол в формате .docx.

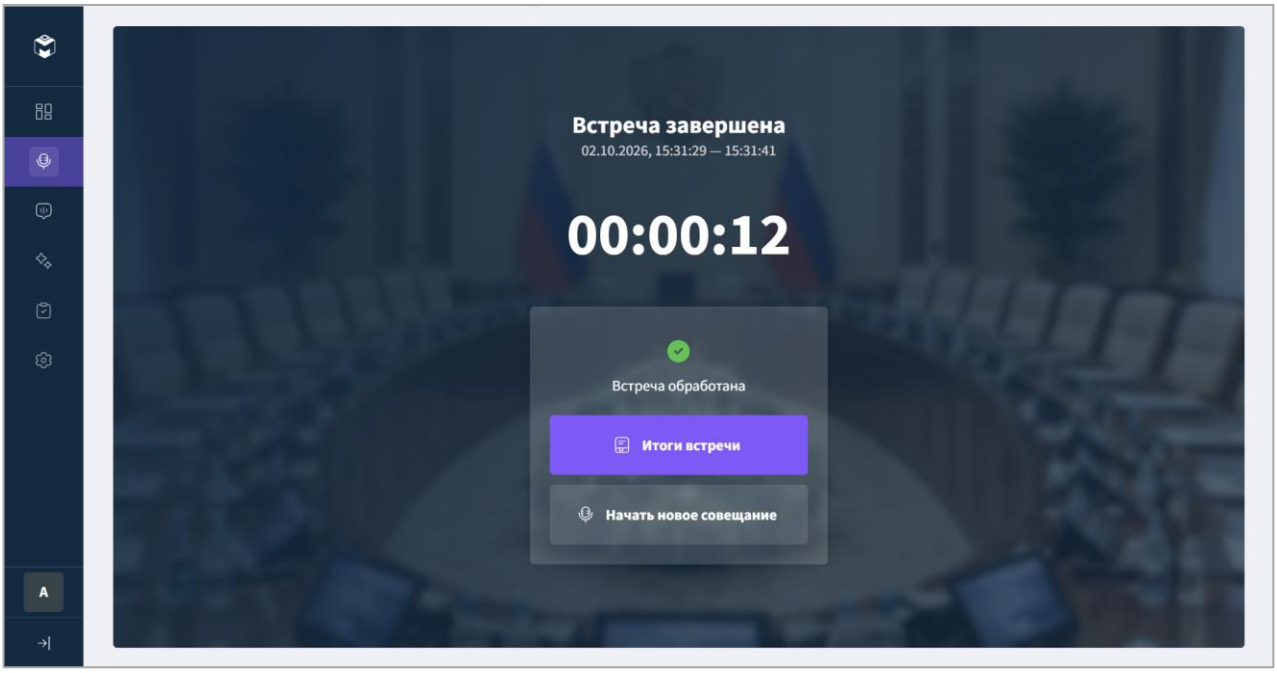


Рис. 8. Обработка совещания завершена

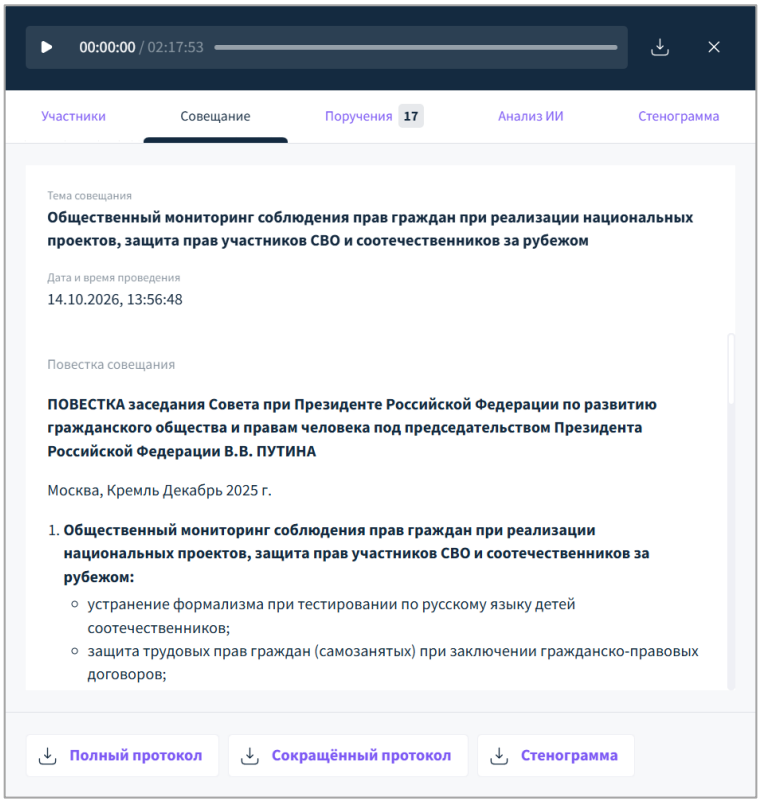


Рис. 9. Итоги совещания

Интерфейс итогов совещания содержит:

- медиаплеер с кнопками воспроизведения и скачивания записи;
- кнопку «», предназначенную для закрытия формы итогов совещаний;

- кнопку «Полный протокол», предназначенную для выгрузки итогового документа совещания на локальное устройство пользователя;
- кнопку «Сокращенный протокол», предназначенную для выгрузки сокращенной версии документа совещания на локальное устройство пользователя;
- кнопку «Стенограмма», предназначенную для выгрузки полной текстовой расшифровки совещания на локальное устройство пользователя;
- вкладку «Участники»;
- вкладку «Повестка»;
- вкладку «Поручения»;
- вкладку «Анализ ИИ»;
- вкладку «Стенограмма».

4.3.1.1. Вкладка «Участники»

Вкладка «Участники» предназначена для отображения перечня участников, принимавших участие в совещании, их активность и реплики конкретного участника.

Интерфейс вкладки «Участники» представлен на рисунке ниже (см. Рис. 10).

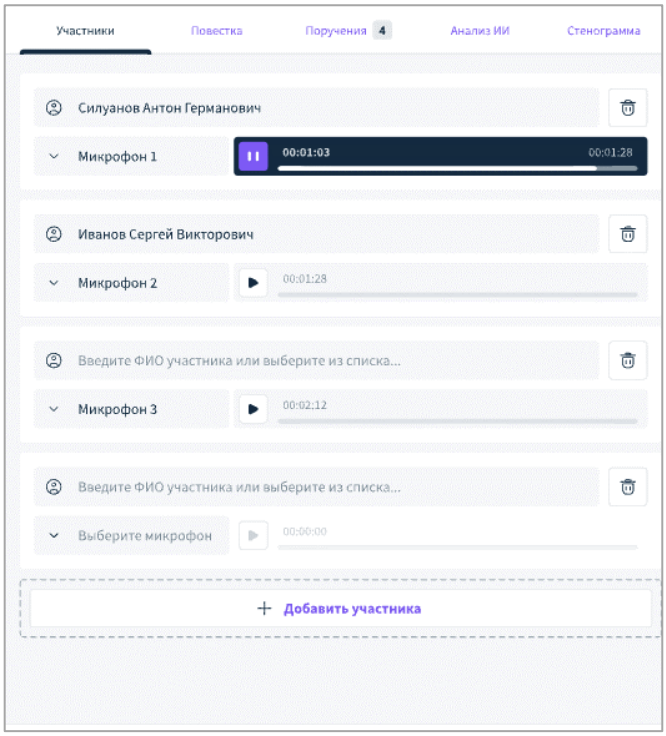


Рис. 10. Вкладка «Участники»

Вкладка «Участники» содержит:

- перечень участников, включающий:
  - ФИО участника;
  - микрофон участника;
  - медиаплеер с кнопками воспроизведения.
- кнопку «Добавить участника», предназначенную для добавления участника;
- кнопку « », предназначенную для удаления участника.

4.3.1.2. Вкладка «Совещание»

Вкладка «Совещание» предназначена для отображения перечня вопросов, которые были вынесены на обсуждение в рамках совещания.

Интерфейс вкладки «Совещание» представлен на рисунке ниже (см. Рис. 11).

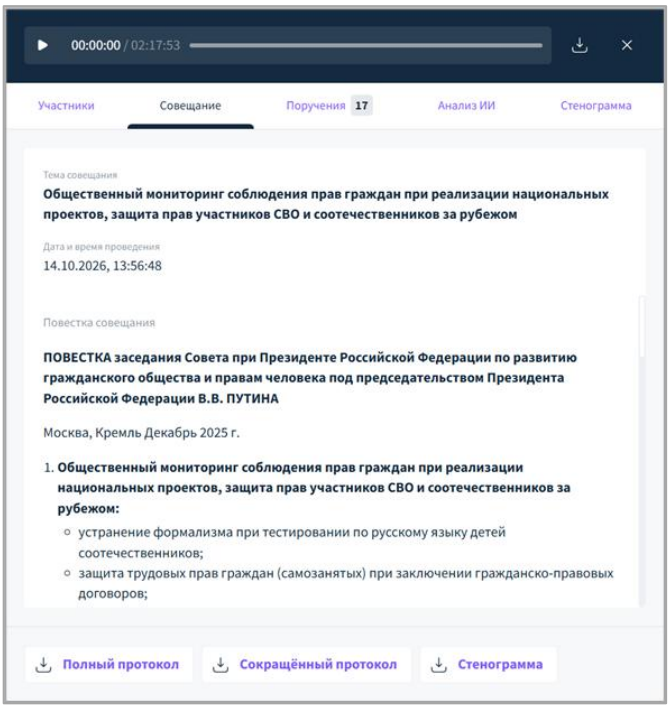


Рис. 11. Вкладка «Совещание»

Вкладка «Совещание» содержит:

- тему совещания;

- дату и время проведения;
- повестку совещания.

4.3.1.3. Вкладка «Поручения»

Вкладка «Поручения» предназначена для отображения списка поручений, сформированных по итогам совещания.

Интерфейс вкладки «Поручения» представлен на рисунке ниже (см. Рисунок 12).

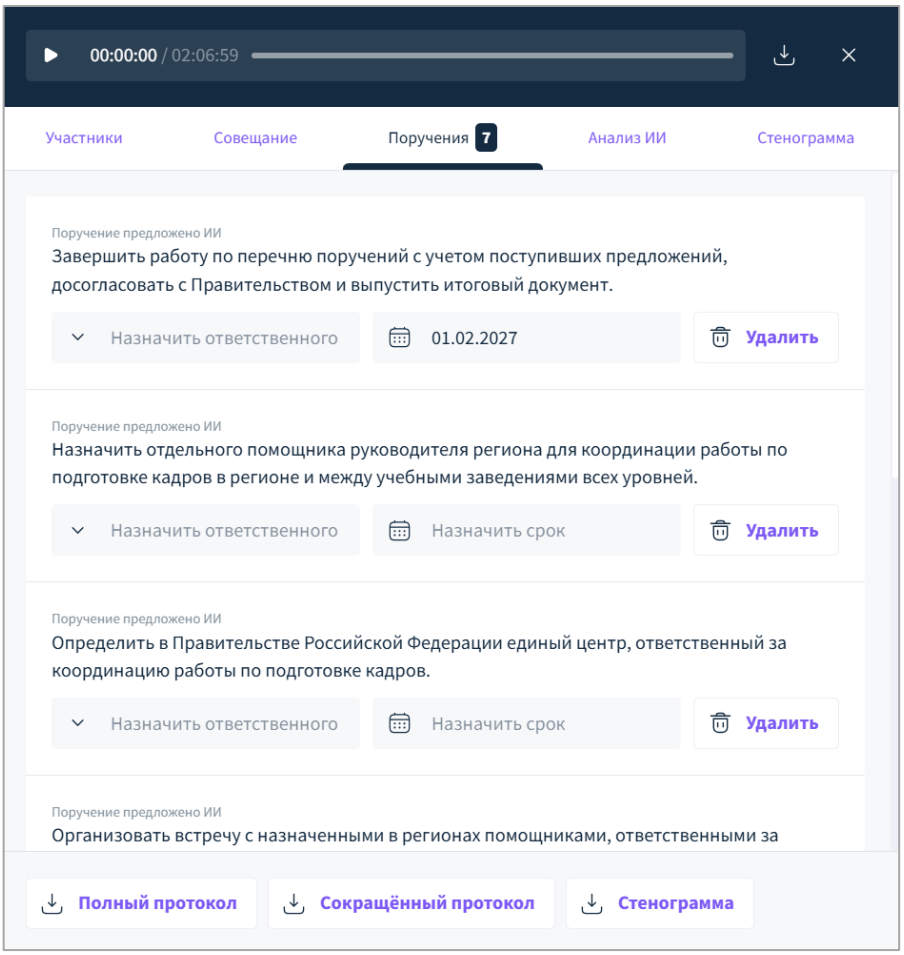


Рис. 12. Вкладка «Поручения»

Вкладка «Поручения» содержит:

- список поручений, предложенных ИИ;
- кнопку «Назначить ответственного», предназначенную для назначения ответственного за поручение;
- кнопку «Назначить срок», предназначенную для назначения срока выполнения поручения;

- кнопку «Удалить», предназначенную для удаления поручения;
- кнопку «Создать новое поручение», предназначенную для добавления поручения.

4.3.1.4. Вкладка «Анализ ИИ»

Вкладка «Анализ ИИ» предназначена для отображения результатов автоматической обработки стенограммы совещания с помощью искусственного интеллекта.

Интерфейс вкладки «Анализ ИИ» представлен на рисунке ниже (см. Рис. 13).

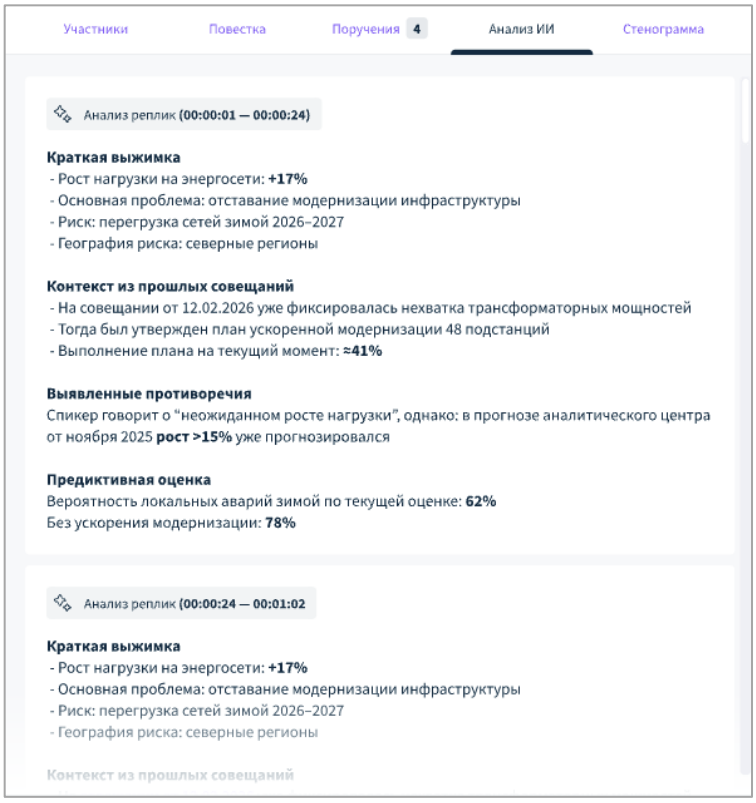


Рис. 13. Вкладка «Анализ ИИ»

Вкладка «Анализ ИИ» содержит:

- длительность реплик;
- блок «Краткая выжимка»;
- блок «Контекст из прошлых совещаний»;
- блок «Выявленные противоречия»;
- блок «Предиктивная оценка».

4.3.1.5. Вкладка «Стенограмма»

Вкладка «Стенограмма» предназначена для отображения полной текстовой расшифровки совещания.

Интерфейс вкладки «Стенограмма» представлен на рисунке ниже (см. Рис. 14).

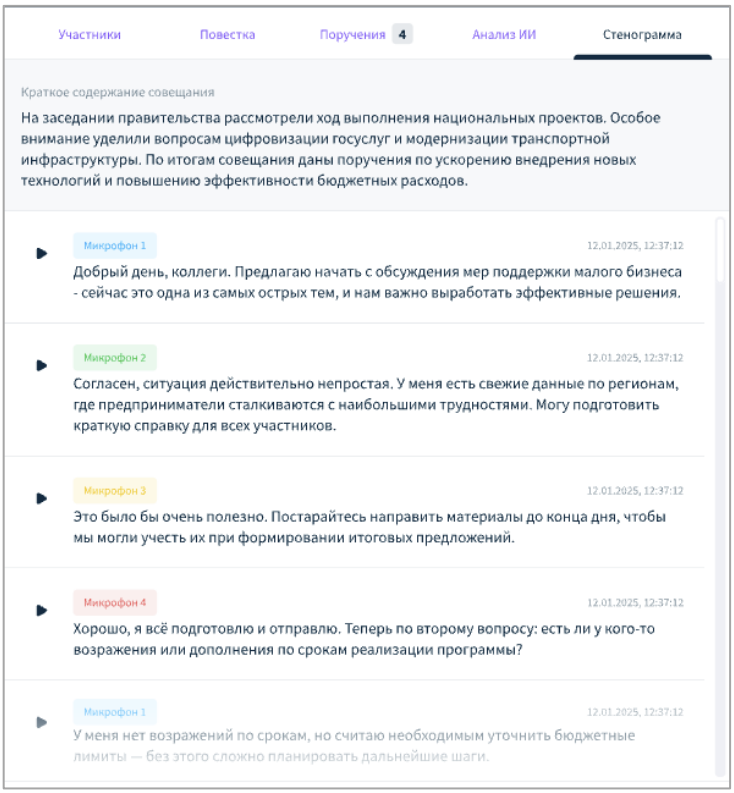


Рис. 14. Вкладка «Стенограмма»

Вкладка «Стенограмма» содержит:

- блок «Краткое содержание совещания»;
- блок «Стенограмма» с отображением реплики участников в хронологическом порядке, содержащий:
  - указание автора реплики;
  - временную метку;
  - текст с отображением речи участника;
  - кнопку воспроизведения рядом с репликой, предназначенную для прослушивания конкретного фрагмента записи.

4.3.2. Описание раздела «Архив совещаний»

Интерфейс раздела «Архив совещаний» представлен ниже (см. Рис. 15).

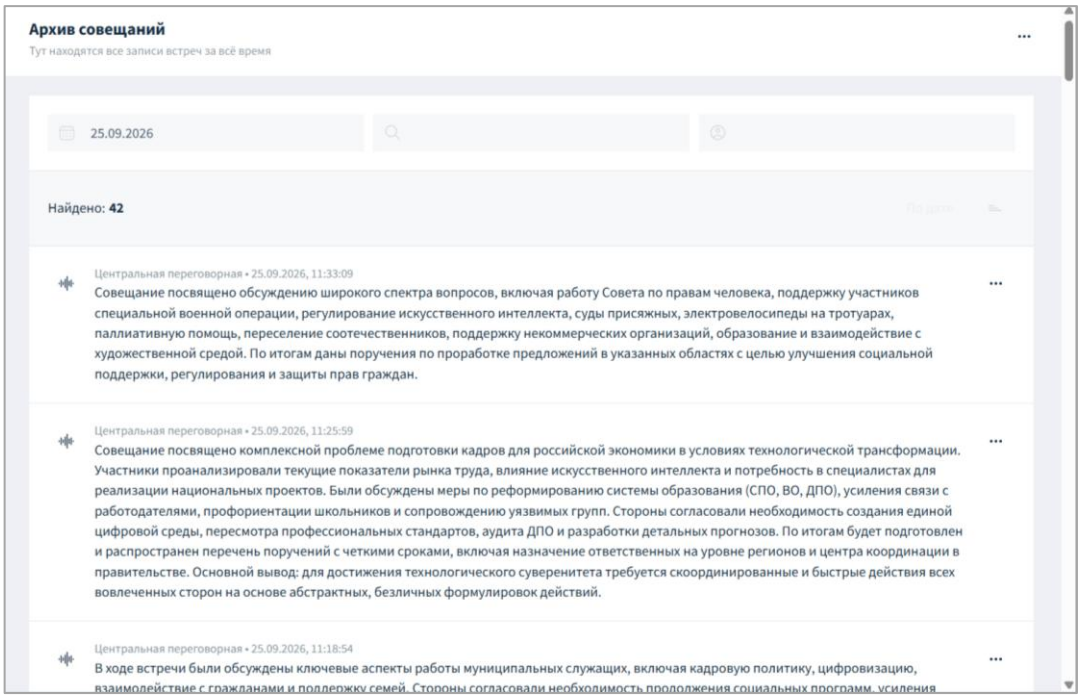


Рис. 15. Интерфейс раздела «Архив совещаний»

Раздел «Архив совещаний» предназначен для хранения и поиска всех записей прошедших встреч. Пользователь может отфильтровать записи по дате, ключевым словам или участникам, а также ознакомиться с кратким содержанием каждого совещания, не открывая полную запись.

Раздел «Архив совещаний» содержит:

- заголовок раздела;
- описание раздела;
- кнопку «...», расположенную справа в правом верхнем углу, предназначенную для открытия меню с дополнительными действиями для работы с архивом совещаний;
- панель фильтров и поиска, состоящую из элементов:
  - выбор даты. По умолчанию установлена текущая дата, предусмотрена возможность отфильтровать записи за конкретный день;
  - поиск по ключевым словам. Позволяет найти совещание по тексту в названии или в кратком описании;

  - фильтр по участникам. Позволяет выбрать конкретного сотрудника и показать только те встречи, где он присутствовал.

- блок результатов и сортировки, содержащий:
  - общее количество записей, соответствующих текущим фильтрам;
  - кнопку «» («Сортировка по дате»), предназначенную для изменения порядка отображения записей.
- перечень карточек совещаний, содержащий:
  - краткую информацию о совещании;
  - краткое содержание совещания;
  - кнопку « ••• », расположенную справа от каждой карточки, предназначенную для перехода в карточку совещания, описание которой приведено в п. 4.3.1;
- полосу прокрутки, для прокрутки перечня совещаний.

4.4. Рабочее пространство «Мои диалоги»

Рабочее пространство «Мои диалоги» предназначено для:

- общения пользователя с LLM-моделью в рамках простых запросов (без привлечения специализированных агентов) в чатах;
- обращения к ИИ-агентам в каналах: через менеджера агентов, к конкретному узконаправленному агенту, а также с возможностью подключения других пользователей;
- хранения и продолжения всех диалогов пользователя;
- быстрого поиска агентов и повторного доступа к ранее выполненным исследованиям, анализам и подготовленным материалам.

Переход в раздел осуществляется из главного меню по соответствующей иконке. При наведении отображается подсказка «Мои диалоги».

4.4.1. Описание рабочей области реестра диалогов

Рабочая область реестра включает:

- заголовок рабочего пространства;

- инструменты поиска и фильтрации;
- кнопку «Новый», предназначенную для создания диалога;
- кнопку «Чаты», предназначенную для перехода на страницу, отображающую перечень чатов;
- кнопку «Каналы», предназначенную для перехода на страницу, отображающую перечень каналов;
- кнопку «Агенты», предназначенную для перехода в подраздел «Агенты»;
- список диалогов.

4.4.1.1. Описание переключения между чатами и каналами

В активном состоянии переключателя «Чаты» предусмотрено отображение диалогов с LLM-моделью.

В активном состоянии переключателя «Каналы» предусмотрено ведение диалогов с менеджером агентов, агентами и/или другими пользователями.

Справа от наименования каждого раздела отображается счетчик созданных диалогов.

Каждый подраздел содержит в себе:

- фильтры:
  - «Все», отображающий полный перечень всех диалогов;
  - «Закрепленные», отображающий перечень закрепленных диалогов.
- список диалогов, сгруппированный по дате:
  - «Недавние» (отображается не более 3 диалогов);
  - «За эту неделю»;
  - «Ранее».

При отсутствии чатов отображаются подсказки:

- «У вас пока нет диалогов», для всех диалогов;
- «Здесь будут отображаться закрепленные диалоги», для закрепленных диалогов.

4.4.1.2. Описание списка диалогов

Список диалогов состоит из следующих областей:

- «Закрепленные» - закрепленные пользователем диалоги;
- «Недавние» - диалоги, отсортированные по дате последнего изменения;
- элемент, предназначенный для раскрытия и отображения большего количества диалогов.

Карточка диалога в состоянии переключателя «Чаты» содержит:

- наименование;
- тип «Чат»;
- дату последнего изменения.

Карточка диалога в состоянии переключателя «Каналы» содержит:

- наименование;
- дату последнего изменения;
- количество участников, для диалога с несколькими участниками.

Справа от наименования диалога отображается индикатор непрочитанных сообщений. При наведении на диалог отображаются кнопки:

- «» (Закрепить»), предназначенная для закрепления диалога;
- «» («Открепить»), предназначенная для открепления диалога;
- «», предназначенная для переименования и удаления диалога.

4.4.1.3. Описание подраздела «Агенты»

Подраздел «Агенты» предназначен для отображения доступных агентов пользователю, перехода к созданию канала с конкретным агентом, добавления агента в перечень избранных.

Подраздел «Агенты» содержит:

- счетчик доступных агентов;
- карточки агентов, содержащие:

  - наименование агента;
  - описание агента.
- фильтры:
  - «Все», предназначенный для отображения полного перечня агентов;
  - «Избранные», предназначенный для отображения перечня избранных агентов.
- поиск по агентам.

Карточка агента содержит кнопку «  », при нажатии на которую агент помечается как избранный и его можно найти по фильтру «Избранное» в верхней панели.

При нажатии на карточку агента открывается окно, содержащее:

- наименование агента;
- версию агента;
- описание версии;
- инструкцию версии;
- навыки версии;
- кнопку «Добавить в избранное», при нажатии на которую агент помечается как избранный и его можно найти по фильтру «Избранное» в верхней панели;
- кнопку «Создать канал», при нажатии на которую происходит создание нового канала;
- кнопку «  » («Закрыть»), при нажатии на которую происходит закрытие окна.

4.4.2. Описание рабочей области диалога

При первом открытии раздела выбран раздел «Новый», в области диалога открыт новый чат с LLM-моделью, в состоянии переключателя по умолчанию «Чат».

Стартовая страница содержит:

- поле ввода текста;
- заголовок «Чем вам помочь?»;
- поле ввода запроса;
- кнопку «  », предназначенную для прикрепления файлов;
- переключатель «Чат» / «Канал»;

- кнопку «  » («Запись голоса»), предназначенную для голосового ввода текста в поле сообщения;

При переключении в режим «Канал» пользователь отправляет запрос менеджеру агентов. Менеджер анализирует запрос и добавляет в канал подходящего агента. Агент приступает к обработке с учетом вводной информации. Пользователь может подключать других агентов и пользователей.

Кнопка «  » («Отправить») появляется при вводе символа, а также при прикреплении файла и блокируется на время обработки. Предусмотрена возможность остановки обработки по кнопке «Остановить обработку» и продолжить обработку по кнопке «Продолжить».

4.4.3. Описание страницы созданного диалога

Рабочая область созданного диалога содержит:

- верхнее меню для чата или канала;
- окно переписки;
- поле ввода.

Верхнее меню чата содержит:

- наименование диалога, которое формируется автоматическое после первого сообщения и сокращается многоточием с подсказкой. Предусмотрена возможность изменения наименования диалога вручную;
- кнопку « 

», предназначенную для поиска сообщений в чате;
- кнопку « », предназначенную для настройки чата.

Верхнее меню канала содержит:

- наименование диалога, которое формируется автоматическое после первого сообщения и сокращается многоточием с подсказкой. Предусмотрена возможность изменения наименования диалога вручную;
- кнопку « 

», предназначенную для поиска сообщений в канале;

- иконку «», отображающую информацию о количестве участников (автор, агенты, пользователи), при нажатии на которую предусмотрено добавление и удаление участников;
- кнопку «», предназначенную для настройки канала.

Окно переписки содержит:

- дату сообщения;
- текст сообщения пользователя;
- ответы агентов;
- кнопку «», («Копировать»), предназначенную для копирования сообщения;
- кнопку «», предназначенную для повторного выполнения последнего запроса, если ответ модели не устроил.

В канале предусмотрено тегирование через «@», для обращения к конкретному агенту или пользователю. Предусмотрены системные сообщения о процессе обработки.

Под ответом агента предусмотрена кнопка «» («Оценка диалога»), предназначенная для сбора обратной связи от пользователя о качестве ответа.

Поле ввода содержит:

- поле ввода запроса;
- кнопку «», предназначенную для прикрепления документов или изображений;
- кнопку «» («Запись голоса»), предназначенную для голосового ввода текста в поле сообщения;
- кнопку «» («Отправить»), предназначенную для отправки сообщения. Кнопка появляется при вводе символа, а также при прикреплении файла и блокируется на время обработки. Предусмотрена возможность остановки обработки по кнопке «Остановить обработку» и продолжить обработку по кнопке «Продолжить».

4.4.4. Описание настройки созданного диалога

4.4.4.1. Описание настройки созданного диалога в чате

Для настройки чата используется кнопка «» в верхнем меню. При нажатии на нее открывается меню с возможностью:

- закрепить / открепить чат;
- удалить чат;
- просмотра файлов в диалоге.

Чат с LLM-моделью доступен только пользователю, который его создал. Вся переписка и документы доступны только автору чата.

Закрепление предусмотрено по кнопке «Закрепить». Закрепленный чат приобретает признак закрепления и отображается в блоке «Закрепленные». Открепление чата применяется по кнопке «Открепить», при нажатии признак закрепления снимается, чат возвращается в «Недавние» согласно сортировке по дате.

Удаление чата происходит по кнопке «Удалить». Система запрашивает подтверждение. После подтверждения чат удаляется из реестра, пользователь возвращается к списку чатов. Переписка и приложенные документы удаляются из системы. Чат переводится в статус «Удален» и становится недоступным.

Просмотр файлов в чате производится по кнопке «Файлы в диалоге». При нажатии на кнопку «Файлы в диалоге» открывается окно справа и отображается список всех загруженных пользователем файлов и файлов, сформированных LLM-моделью. Формат отображения: логотип формата, название файла. Справа от наименования файла расположена кнопка «Экспорт», предназначенная для выгрузки файла на локальное устройство пользователя. Предусмотрено удаление файлов из диалога путем нажатия на кнопку «Удалить файл».

4.4.4.2. Описание настройки созданного диалога в канале

Для настройки канала используется кнопка «» в верхнем меню. При нажатии на нее открывается меню с возможностью:

- закрепить / открепить чат;
- удалить чат;

- покинуть канал;
- просмотра файлов в диалоге.

Закрепление предусмотрено по кнопке «Закрепить». Закрепленный канал приобретает признак закрепления и отображается в блоке «Закрепленные». Открепление канала применяется по кнопке «Открепить», при нажатии признак закрепления снимается, канал возвращается в «Недавние» согласно сортировке по дате.

Удаление канала происходит по кнопке «Удалить» и доступно только автору канала. Система запрашивает подтверждение. После подтверждения канал удаляется из реестра, пользователь возвращается к списку каналов. Переписка и приложенные документы удаляются из системы. Канал переводится в статус «Удален» и становится недоступным.

Пользователю, добавленному в канал, доступна возможность покинуть канал. При нажатии появляется предупреждающее сообщение. После выхода канал пропадает из реестра диалогов этого пользователя. У других участников появляется системное сообщение, канал остается в реестре, история сохраняется.

Просмотр файлов в чате производится по кнопке «Файлы в диалоге». При нажатии на кнопку «Файлы в диалоге» открывается окно справа и отображается список всех загруженных пользователями файлов и файлов, выданных агентами. Формат отображения: лого формата, название файла. Справа от наименования файла расположена кнопка «Экспорт», предназначенная для выгрузки файла на локальное устройство пользователя. Предусмотрено удаление файлов из диалога путем нажатия на кнопку «Удалить файл».

Взаимодействие с файлами (загрузка, экспорт) доступно всем участникам канала.

Добавление и удаление участников и агентов производится в верхнем меню по кнопке «» («Участники»). При нажатии на кнопку открывается окно со списком участников. Автору канала предусмотрена возможность добавления участников по кнопке «Добавить пользователя». Проверяется доступность агентов пользователю. При добавлении автор выбирает:

- предоставить доступ к истории канала;
- добавить без доступа к предыдущей истории.

Автору канала предусмотрена возможность добавления любой версии агента по кнопке «Добавить агента». Добавление нескольких версий одного агента невозможно. При выборе отображается список доступных автору агентов. Если хотя бы одна версия агента уже добавлена, то другие версии недоступны, пока не будет удалена текущая.

Предусмотрена возможность удаления участников или агентов по кнопке «Удалить», расположенной рядом с именем участника или агента, с подтверждением и системным сообщением. Закрытие окна предусмотрено по кнопке «Закрыть», расположенной в верхнем правом углу окна.

4.4.5. Описание поиска

Поиск информации в рабочей области реестра диалога предусмотрен при нажатии на кнопку «», расположенную справа от заголовка раздела в части:

- названия диалога;
- сообщения пользователя или агента;
- названия документа;
- системного сообщения.

При нажатии на кнопку «» должно появляться поле ввода для поиска. Поиск предусмотрен по всем созданным диалогам с учетом пагинации.

Поиск агентов в части названия и описания в реестре агентов предусмотрен при нажатии на кнопку «», расположенную в правом верхнем углу.

Поиск информации в диалоге предусмотрен при нажатии на кнопку «», расположенную в правом верхнем углу диалога в части:

- сообщения пользователя или агента;
- названия документа;
- системного сообщения.

4.5. Рабочее пространство «Обращения граждан»

Рабочее пространство «Обращения граждан» предназначено для отображения перечня обращений, поступивших сотруднику из различных источников и требующих подготовку ответа на входящие обращения.

Интерфейс рабочего пространства «Обращения граждан» представлен ниже (см. Рис. 16).

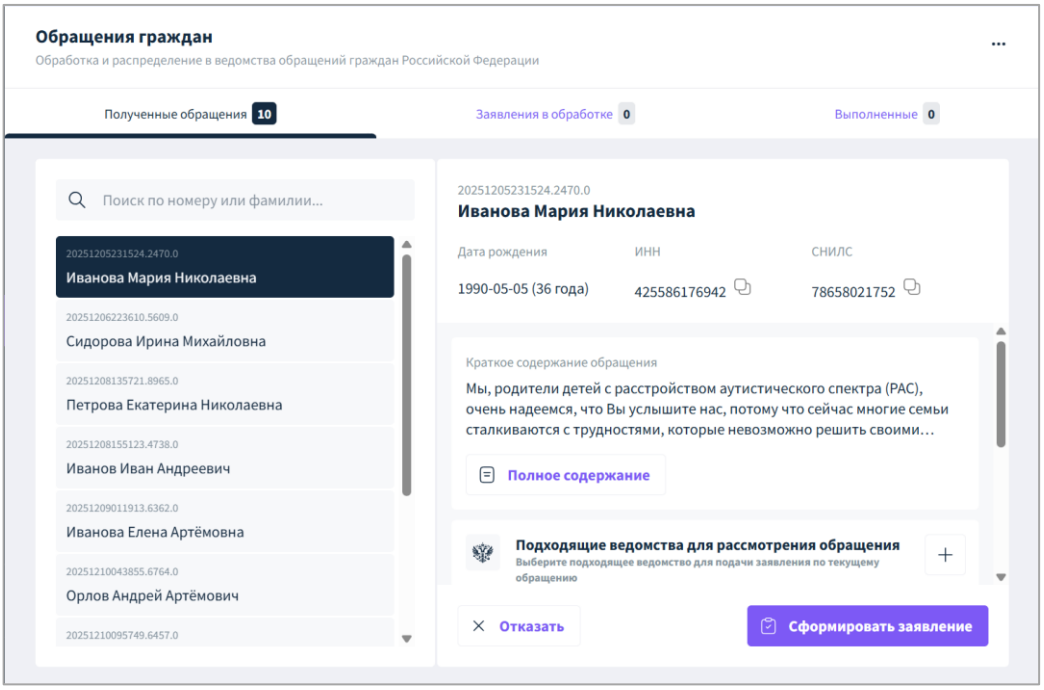


Рис. 16. Интерфейс рабочего пространства «Обращения граждан»

Рабочее пространство «Обращения граждан» содержит:

- заголовок рабочего пространства и его описание;
- кнопку « ••• », предназначенную для открытия формы управления отображением;
- панель вкладок;
- блок с обращениями, содержащий мини-карточку обращения;
- детализированную карточку обращения;

Панель вкладок содержит следующие вкладки:

- «Полученные обращения» - по умолчанию активная вкладка, которая отображает новые обращения;
- «Заявления в обработке» - обращения, по которым уже начата работа;
- «Выполненные» - завершенные обращения.

Отображение информации о количестве записей предусмотрено рядом с наименованием вкладки. Значения обновляются автоматически при изменении статуса обращений. Переключение между вкладками предусмотрено путем нажатия левой кнопкой мыши на нужную вкладку.

Блок с обращениями содержит:

- список обращений;

- строку поиска с кнопкой «Найти», предназначенную для поиска обращения по имени заявителя или номеру;
- полосу прокрутки для прокрутки перечня обращений.

Мини-карточка обращения содержит:

- номер обращения;
- ФИО заявителя.

Предусмотрено визуальное выделение открытого обращения. Детализированная информация по открытой карточке расположена с правой стороны.

Детализированная карточка содержит:

- Номер обращения;
- ФИО заявителя;
- Дата рождения;
- ИНН, с кнопкой «  », предназначенной для копирования ИНН;
- СНИЛС, с кнопкой «  », предназначенной для копирования СНИЛС;
- краткое содержание обращения;
- кнопку «Полное содержание», при нажатии на которую открывается форма просмотра полного содержания обращения;
- блок «Подходящие ведомства для рассмотрения обращения» с кнопкой поиска;
- кнопку «Отказать», при нажатии на которую происходит закрытие обращения;
- кнопку «Сформировать заявление», при нажатии на которую появляется кнопка «Отправить заявление» и после подтверждения заявление отправляется на обработку в ведомство.

4.6. Рабочее пространство «Настройки»

Рабочее пространство «Настройки» предусматривает управление реестрами агентов, навыками и инструментами, в том числе создание, изменение, просмотр и удаление, а также формирование их состава путем подключения навыков к агентам и инструментов к навыкам, централизованного управления настройками платформы, пользователями, рабочими пространствами, агентами и их навыками и обеспечивает настройку прав доступа.

Левое меню рабочего пространства «Настройки» содержит блоки для настройки:

- агентов;
- навыков;
- инструментов;
- пользователей и ролей.

4.6.1. Управление агентами

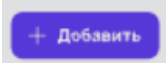
Раздел «Агенты» предназначен для централизованного управления ИИ-агентами платформы.

Управление агентами включает:

- просмотр реестра агентов;
- создание нового агента путем загрузки пакета;
- редактирование агента с созданием новых версий;
- подключение навыков к агенту;
- публикацию версий агента;
- просмотр и переключение между версиями;
- архивацию агента.

4.6.1.1. Реестр агентов

Страница реестра агентов содержит:

- верхнее меню, которое содержит:
  - название раздела «Агенты»;
  - кнопку «

» для загрузки пакета агента в формате zip;
  - папку «Архив» для просмотра архивированных агентов;
  - кнопку «», предназначенную для поиска агента.
- основную область, которая содержит реестр агентов в виде мини-карточек, состоящих из:
  - названия агента;
  - статуса агента;

- номера последней опубликованной версии с датой;
- описания агента.

4.6.1.2. Карточка агентов

При нажатии на мини-карточку открывается подробная карточка агента, содержащая:

- статус агента;
- версию агента;
- дату;
- кнопку «

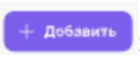
», предназначенную для перезагрузки пакета агента;
- отметку о рекомендованной версии;
- наименование агента;
- описание;
- инструкцию;
- список подключенных навыков;
- кнопку «», предназначенную для добавления навыка;
- кнопку «», расположенную рядом с наименованием навыка и предназначенную для удаления навыка;
- кнопку «», предназначенную для переноса агента в архив;
- кнопку «Отменить», предназначенную для отмены внесенных изменений;
- кнопку «Сохранить», предназначенную для публикации новой версии агента. Кнопка становится активной только при наличии изменений;
- кнопку «», предназначенную для закрытия окна.

4.6.1.3. Создание агента

Предусмотрена загрузка нового агента из пакета в формате zip, содержащего:

- файл с основными параметрами и конфигурацией агента;
- файл с инструкцией для языковой модели.

Для загрузки пакета следует выполнить следующие действия:

1. В верхнем меню нажать кнопку « 

», предназначенную для открытия окна загрузки.

2. В окне загрузки доступна загрузка файла по кнопке «Выбрать файл» или перетаскиванием. Загрузить файл.

3. В процессе обработки пакета отображается индикатор загрузки.

Предусмотрена возможность закрытия окна загрузки без сохранения внесенных изменений по кнопке «  ».

В процесс обработки также входит проверка на уникальность имени агента и тестирование работоспособности загружаемого агента.

При успешной загрузке, проверке и тестировании выдается сообщение и отображается кнопка «Перейти к агенту», предназначенная для перехода в карточку агента.

При загрузке с ошибкой выдается сообщение об ошибке с возможностью повторить загрузку, нажав кнопку «Загрузить заново».

Повторная загрузка пакета полностью заменяет содержимое текущей версии данными из пакета. Подключенные вручную навыки сохраняются.

4.6.1.4. Редактирование агента

Для редактирования агента необходимо открыть карточку и выбрать необходимую версию для редактирования из выпадающего списка.

Создание новой версии доступно двумя способами:

1. Добавление или удаление подключенных навыков. Версия обновляется после нажатия кнопки «Сохранить».

2. Перезагрузка нового пакета. Новая версия создается после загрузки, проверки и тестирования.

Для отмены всех внесенных изменений предусмотрена кнопка "Отменить", для переноса версии в архив предусмотрена кнопка « », а для публикации предусмотрена кнопка «Сохранить».

После публикации сохраняется новая версия агента с датой, равной дате сохранения.

4.6.1.5. Подключение навыков к агенту

Подключение навыков доступно при первом создании и при редактировании агента, при условии их наличия и доступности.

Добавление навыков происходит по кнопке « » в карточке агента в блоке «Навыки». При нажатии появляется список доступных навыков и их версий. Если список пуст, отображается текст «Нет доступных навыков».

К агенту можно подключить только одну версию одного навыка. Количество подключенных навыков не ограничено.

4.6.1.6. Присвоение версий агенту

Новая версия агента присваивается при загрузке пакета или при сохранении изменений по кнопке «Сохранить». Отображение версий предусмотрено в карточке агента.

Для просмотра и редактирования предыдущей версии предусмотрен выпадающий список с возможностью переключения по версиям.

Переключатель "Рекомендованная версия" предназначен для проставления соответствующей отметки агенту. При наличии у агента данной отметки предусмотрено предложение рекомендованной версии пользователю при создании диалога с агентом.

4.6.1.7. Архивация агента

Удаление агента выполняется путем переноса в Архив.

Архивированный агент:

- перестает отображаться при создании новых диалогов;
- существующие диалоги сохраняют возможность просмотра истории;
- отправка новых сообщений этому агенту невозможна.

4.6.2. Управление навыками

Раздел «Навыки» предназначен для централизованного управления навыками агентов.

Управление навыками включает:

- просмотр реестра навыков;
- создание нового навыка путем загрузки пакета формата zip;
- редактирование навыка путем создания новых версий;
- архивирование навыка;
- подключение инструментов к навыку;
- просмотр списка агентов, в которых используется навык;
- публикацию версий навыка.

4.6.2.1. Реестр навыков

Страница реестра навыков содержит:

- верхнее меню, которое содержит:
  - название раздела «Навыки»;
  - кнопку «

» для загрузки пакета навыка в формате zip;
  - папку «Архив» для просмотра архивированных навыков;
  - кнопку «», предназначенную для поиска навыка.
- основную область, которая содержит реестр навыков в виде мини-карточек, состоящих из:
  - названия навыка;
  - статуса навыка;
  - версии навыка с датой;
  - описания навыка.

4.6.2.2. Карточка навыка

При нажатии на мини-карточку открывается подробная карточка навыка, содержащая:

- версию;

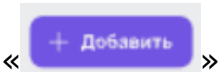
- дату;
- кнопку «Загрузить», предназначенную для перезагрузки пакета навыка в формате zip;
- наименование;
- описание;
- инструкцию;
- список подключенных инструментов;
- кнопку «», предназначенную для добавления инструмента;
- кнопку «», расположенную рядом с наименованием инструмента и предназначенную для удаления инструмента;
- список агентов, в которых есть навык;
- кнопку «Отменить», предназначенную для отмены несохраненных изменений;
- кнопку «», предназначенную для переноса навыка в архив;
- кнопку «Сохранить», предназначенную для публикации новой версии навыка;
- кнопку закрытия окна.

4.6.2.3. Добавление навыка

Предусмотрена загрузка нового навыка из пакета, содержащего:

- файл с основными параметрами и конфигурацией агента;
- файл с инструкцией для языковой модели.

Для загрузки пакета следует выполнить следующие действия:

1. В верхнем меню нажать кнопку «

», предназначенную для открытия окна загрузки.
2. В окне загрузки доступна загрузка файла по кнопке «Выбрать файл» или перетаскиванием. Загрузить файл.
3. В процессе обработки пакета отображается индикатор загрузки.

Предусмотрена возможность закрытия окна загрузки без сохранения внесенных изменений по кнопке «».

Если файл не был загружен, то отображается сообщение об ошибке с возможностью повторить загрузку путем нажатия на кнопку «Загрузить заново».

При успешной загрузке выдается сообщение и отображается кнопка «Перейти к навыку», предназначенная для перехода в карточку навыка.

4.6.2.4. Редактирование навыка

Для редактирования навыка необходимо открыть карточку этого навыка и выбрать необходимую версию для редактирования из выпадающего списка.

Создание новой версии навыка доступно двумя способами:

1. Добавление или удаление подключенных инструментов. Версия обновляется после нажатия кнопки «Сохранить».
2. Перезагрузка нового пакета. Новая версия создается после загрузки и проверки.

Для отмены всех внесенных изменений предусмотрена кнопка «Отменить», для переноса версии в архив предусмотрена кнопка «», а для публикации предусмотрена кнопка «Сохранить».

После внесения изменений и публикации сохраняется новая версия навыка с датой, равной дате сохранения.

4.6.2.5. Подключение инструментов к навыку

Подключение инструментов доступно при первом создании и при редактировании навыка, при условии их наличия и доступности.

Добавление инструментов происходит по кнопке «». При нажатии появляется список доступных инструментов. Если список пуст, то отображается текст «Нет доступных инструментов».

4.6.2.6. Присвоение версий навыку

Новая версия навыка присваивается при загрузке пакета или при сохранении изменений по кнопке «Сохранить». Отображение версий предусмотрено в карточке навыка.

Для просмотра и редактирования предыдущей версии предусмотрен выпадающий список с возможностью переключения по версиям.

4.6.3. Управление инструментами

Раздел «Инструменты» предназначен для управления инструментами навыков агентов.

Управление инструментами включает:

- просмотр реестра инструментов;
- создание нового инструмента путем загрузки пакета формата zip;
- редактирование инструмента путем перезагрузки пакета;
- удаление инструмента;
- просмотр списка навыков, в которых используется инструмент.

4.6.3.1. Реестр инструментов

Страница реестра инструментов содержит:

- верхнее меню, которое содержит:
  - название раздела «Инструменты»;
  - кнопку «

» для загрузки пакета инструмента в формате zip;
  - кнопку «», предназначенную для поиска инструментов.
- основную область, которая содержит реестр инструментов в виде мини-карточек, состоящих из:
  - названия инструмента;
  - версии инструмента с датой;
  - описания инструмента.

4.6.3.2. Карточка инструмента

При нажатии на мини-карточку открывается подробная карточка инструмента, содержащая поля:

- версия;
- дата;
- кнопка «Загрузить», предназначенную для перезагрузки пакета инструмента в формате zip;
- наименование;
- имя (техническое имя инструмента в системе);
- описание;
- список навыков, к которым подключен инструмент;
- кнопку « », предназначенную для удаления инструмента;
- кнопку закрытия окна.

Пример подробной карточки инструмента приведен на Рис. 17.

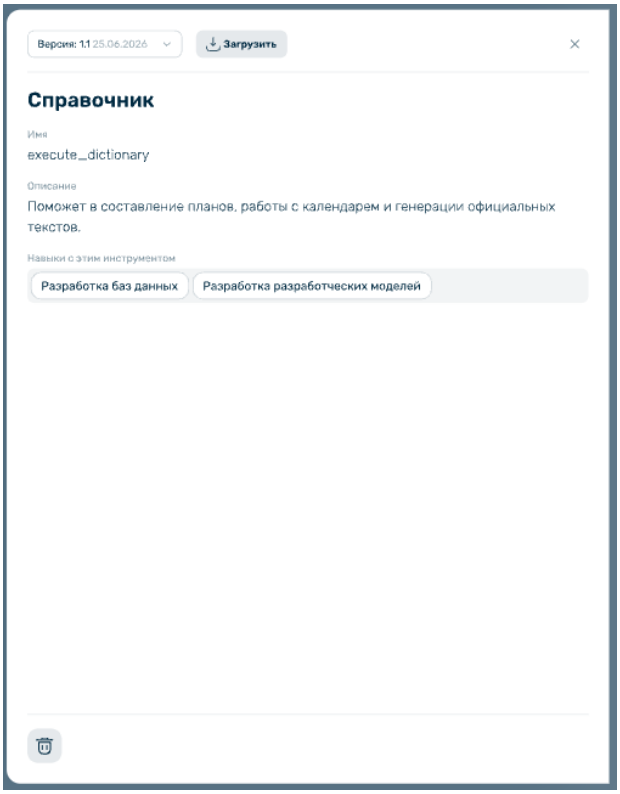


Рис. 17. Подробная карточка инструмента

Данные на форме доступны только для просмотра, все поля заполняются автоматически из загруженного пакета.

Для изменения данных предусмотрена загрузка нового инструмента из пакета по кнопке «Загрузить». В процессе обработки пакета отображается индикатор загрузки.

Предусмотрена возможность закрытия окна загрузки без сохранения внесенных изменений по кнопке « X ».

Если файл не был загружен, то отображается сообщение об ошибке с возможностью повторить загрузку путем нажатия на кнопку «Загрузить заново».

При успешной загрузке выдается сообщение и отображается кнопка «Перейти к инструменту», предназначенная для перехода в карточку инструмента.

4.7. Профиль пользователя

Раздел «Профиль пользователя» предназначен для управления учетной записью пользователя и настройки персональных параметров.

Интерфейс раздела «Профиль пользователя» представлен ниже (см. Рис. 18).

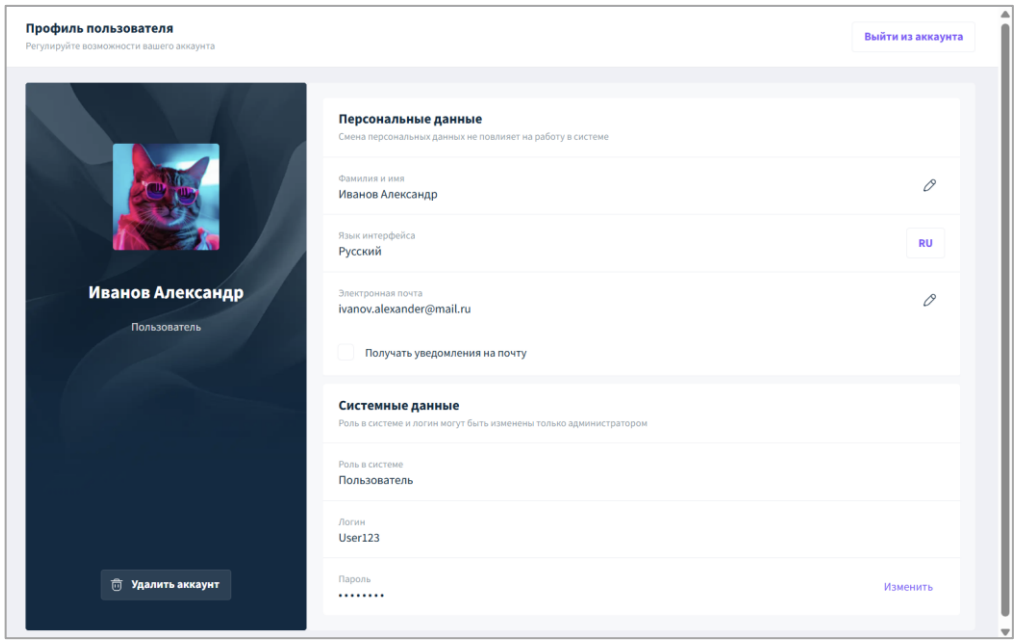


Рис. 18. Интерфейс раздела «Профиль пользователя»

Раздел «Профиль» содержит:

- блок «Персональные данные»;
- блок «Системные данные»;
- кнопку «Выйти из аккаунта», предназначенную для выхода из аккаунта;
- кнопку «Удалить аккаунт», предназначенную для удаления аккаунта.

Блок «Персональные данные» содержит:

- поле «Фамилия и имя», доступное для редактирования;

- поле «Язык интерфейса», с возможностью переключения языка;
- поле «Электронная почта», доступное для редактирования;
- чек-бокс «Получать уведомления на почту» с возможностью настройки.

Блок «Системные данные» содержит:

- поле «Роль в системе», без возможности редактирования;
- поле «Логин», без возможности редактирования;
- поле «Пароль», доступное для редактирования по кнопке «Изменить».

5. АВАРИЙНЫЕ СИТУАЦИИ

5.1. Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

При несоблюдении условий выполнения технологического процесса, в том числе при неверных действиях пользователей, неверных форматах или недопустимых значениях входных данных, Модуль выдает пользователю соответствующие сообщения с описанием ошибки, после чего возвращается в рабочее состояние, предшествовавшее неверной (недопустимой) команде или некорректному вводу данных.

Перечень сообщений Модуля при неверных действиях пользователя:

- загрузка файла неподдерживаемого формата;
- нарушение уникальности имени агента;
- предупреждение при публикации агента без навыков;
- список доступных навыков пуст;
- список доступных инструментов пуст.

После восстановления работоспособности технических средств следует проверить наличие ранее внесенной информации. В случае если информация сохранилась, можно продолжить работу с того момента, на котором был осуществлен отказ.

В случае если невозможно подключиться к базе данных следует обратиться к администратору Модуля.

5.2. Действия по восстановлению программ и/или данных при отказе магнитных носителей или обнаружении ошибок в данных

В случае если обнаружены ошибки в данных, необходимо исправить их при наличии соответствующих прав доступа или сообщить об ошибках администратору Модуля.

5.3. Действия в случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в данные

Если обнаружено, что кто-то воспользовался Вашим именем или паролем доступа к базе данных, то необходимо сообщить об этом администратору Модуля и изменить текущий пароль на новый.

5.4. Действия в других аварийных ситуациях

В случае возникновения аварийных ситуаций, связанных с программным обеспечением Модуля, необходимо известить администратора Модуля. При неполадках, вызванных неисправностью технических средств или кабельных систем, необходимо известить персонал технического обслуживания рабочего места пользователя.

6. РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ОСВОЕНИЮ

Рекомендации по освоению и эксплуатации, включая описание контрольного примера, правила его запуска и выполнения, должны быть приведены для корпоративной системы, в которую Модуль встроен как компонент системы.