

**Платформа интеллектуальной обработки обращений, текста,
документов, картинок, голоса без участия человека с применением
технологий генеративного искусственного интеллекта для решения
отраслевых задач «ГЕН.ИИ»**

ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК И ТРЕБОВАНИЙ

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

1.1 Полное наименование Системы и условное обозначение

Полное наименование Системы: «Ген.ИИ» для автоматизации входящих обращений

Условное обозначение, торговый знак: ГЕН.ИИ

1.1 Наименование предприятия-разработчика системы

Разработчик системы: Общество с ограниченной ответственностью «ДжиДиСи Сервисез».

Адрес разработчика: Республика Татарстан, Лаишевский район, с. Усады, ул. Дорожная, д. 42, корпус 2, офис 835.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛИ СОЗДАНИЯ СИСТЕМЫ

2.1 Назначение Системы

Система «Ген.ИИ» для автоматизации входящих обращений» представляет собой платформу для локального развертывания и состоит из двух основных модулей:

- Интеллектуальный диалоговый поиск по базе знаний и файлам компаний
- Обработка и классификация входящих обращений.

Модуль «Интеллектуальный диалоговый поиск по базе знаний и файлам компаний» основанное на использовании семейства больших языковых моделей (LLM) и разработанной RAG-системы (Retrieval-Augmented Generation). Он предназначен для решения задач интеллектуального поиска, формирования ответов и ведения интеллектуального диалога в организациях различных отраслей. Обработывая и анализируя большие объемы текстовой информации, система нацелена решать рутинные, формализуемые и повторяющиеся операции, такие как:

- обработка документов: извлечение данных из документов,
- быстрый доступ к необходимым данным из разрозненных документов и файловых хранилищ,
- извлечение информации на основе контекста запросов пользователей,
- ежедневные шаблонные процессы взаимодействия с клиентами и пользователями,
- уточнение запросов и предоставление дополнительных сведений в режиме реального времени

Таким образом, ГЕН.ИИ автоматизирует рутинные задачи, связанные с поиском, анализом и обработкой информации и, извлекая ключевые данные из документов, представив их в удобном формате, позволяет сотрудникам сосредоточиться на более сложных и творческих задачах.

2.2 Цель создания Системы

Целями создания являются:

- Сокращение человеческих усилий;
- Улучшение качества сервиса;
- Сокращение человеческих ошибок;
- Повышение эффективности поиска;

- Повышение эффективности управления ресурсами и производительностью сотрудников.

3 ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА АВТОМАТИЗАЦИИ

3.1 Краткие сведения

ГЕН.ИИИ – инструмент автоматизации обработки и анализа текстовых данных, которые могут поступать из различных источников в форматах docx, pdf, txt, баз знаний и файловых хранилищ. Система обеспечивает эффективный доступ к этой информации и производит ее анализ с помощью инновационных моделей искусственного интеллекта.

3.2 Участники создаваемой Системы

Основные роли участников создаваемой Системы приведены в таблице 1.

Таблица 1. Основные роли участников создаваемой Системы

Роль участника	Описание
Администратор	Сотрудник, имеющий полный доступ ко всем функциям, участвует на всех этапах работы с системой и может управлять пользователями, определяя их роли.
Менеджер	Сотрудник, который участвует в процессах, относящихся к управлению бизнес логикой системы, включая управление некоторыми функциями, доступными операторам.
Оператор	Сотрудник, который является конечным (целевым) пользователем системы и участвует исключительно на этапе ведения интеллектуального диалога.

Подробное описание функциональных характеристик Продукта предоставляется Заказчику по запросу.