

«Поддержка информационных систем»

Описание функциональных характеристик
программного обеспечения

Программное обеспечение «Поддержка информационных систем» представляет собой интеллектуальную информационную систему, предназначенную для автоматизации процессов обработки обращений пользователей и предоставления консультационной поддержки по вопросам эксплуатации, настройки и сопровождения программных и информационных систем. Функционирование ПО основано на применении методов искусственного интеллекта для анализа и использования базы знаний, формируемой из технической документации, инструкций, регламентов, описаний типовых ошибок и способов их устранения. Система обеспечивает обработку и структурирование загружаемых информационных материалов с целью их последующего использования при формировании ответов пользователям в диалоговом режиме на естественном языке. Программное обеспечение может применяться в службах технической поддержки, сервисных организациях и внутренних ИТ-подразделениях для повышения эффективности обработки обращений и обеспечения единообразия предоставляемых консультаций.

Функциональные характеристики:

1. Обеспечение загрузки, хранения и актуализации базы знаний по поддерживаемым системам.
2. Обработка, анализ и структурирование информационных материалов, включаемых в базу знаний.
3. Реализация интеллектуального поиска по базе знаний с учетом содержания пользовательского запроса.
4. Формирование ответов на обращения пользователей на естественном языке на основе данных базы знаний.
5. Учет контекста диалога при формировании ответов.
6. Поддержка обработки типовых обращений, связанных с эксплуатацией, настройкой и диагностикой программных систем.
7. Обеспечение стандартизации и единообразия предоставляемых консультаций.
8. Снижение нагрузки на специалистов служб технической поддержки за счет автоматизации обработки обращений.
9. Обеспечение возможности использования ПО в корпоративной инфраструктуре организаций.
10. Поддержка интеграции с информационными системами, сервисами технической поддержки и иными корпоративными ресурсами.