

«Поддержка информационных систем»

Руководство пользователя

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. Вход.....	4
2. Диалог с ассистентом	5
3. Левое меню — разделы.....	6
4. Верхняя панель	7
5. Типичные сценарии.....	7
6. Поддержка	7

ВВЕДЕНИЕ

«Поддержка информационных систем» — интеллектуальная информационная система на базе искусственного интеллекта для автоматизации обработки обращений пользователей и консультационной поддержки по вопросам эксплуатации, настройки и сопровождения программных и информационных систем. Ответы формируются в диалоговом режиме на естественном языке на основе базы знаний, которую составляют техническая документация, инструкции, регламенты, описания типовых ошибок и способов их устранения.

Возможности системы:

- Загрузка, хранение и актуализация базы знаний по поддерживаемым системам.
- Обработка, анализ и структурирование загружаемых материалов для формирования ответов.
- Интеллектуальный поиск по базе знаний с учётом содержания запроса.
- Формирование ответов на обращения на естественном языке с учётом контекста диалога.
- Обработка типовых обращений по эксплуатации, настройке и диагностике систем.
- Стандартизация и единообразие консультаций, снижение нагрузки на специалистов поддержки.

1. Вход

1. Откройте сайт сервиса.
2. Введите свой **email** и нажмите **«Получить код»** (Рисунок 1).
3. Возьмите код из письма, введите его и нажмите **«Войти»**.
 - Галочка **«Запомнить меня»** оставит вас в системе на этом устройстве.

Вход

Email

Введите email

☒ **Запомнить меня**

Получить код

Рисунок 1. Форма авторизации

2. Диалог с ассистентом

Основной экран — окно диалога с полем ввода обращения (Рисунок 2).

Как получить консультацию:

1. Опишите свой вопрос или проблему в поле ввода (или продиктуйте голосом — значок микрофона справа).
2. При необходимости приложите документ (значок скрепки 📎) — инструкцию, регламент, лог, скриншот ошибки, PDF или таблицу.
3. Отправьте обращение (Enter).

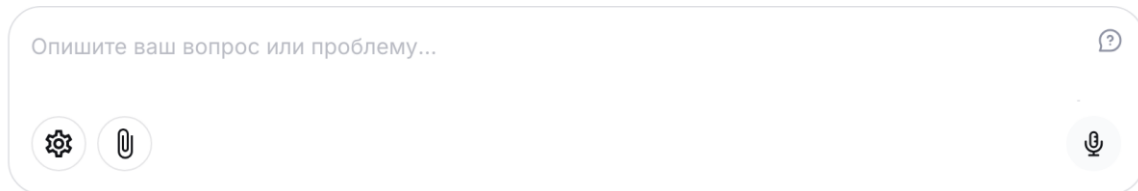


Рисунок 2. Окно диалога.

Ассистент формирует ответ на естественном языке на основе базы знаний и **учитывает контекст диалога** — можно уточнять и задавать дополнительные вопросы в том же обращении.

Быстрые действия — кнопки под полем ввода запускают частые сценарии в один клик, например: «Проанализируй файлы во вложении», «Отредактируй текст», «Переведи текст» и другие.

Кнопки рядом с полем ввода:

- 📎 **Скрепка** — приложить документ к обращению.
- ⚙️ **Шестерёнка** — дополнительные параметры запроса.
- 🎤 **Микрофон** — голосовой ввод.

Совет: чем конкретнее обращение и чем больше контекста (документы, версия системы, текст ошибки, ожидаемый результат), тем точнее консультация.

3. Левое меню — разделы

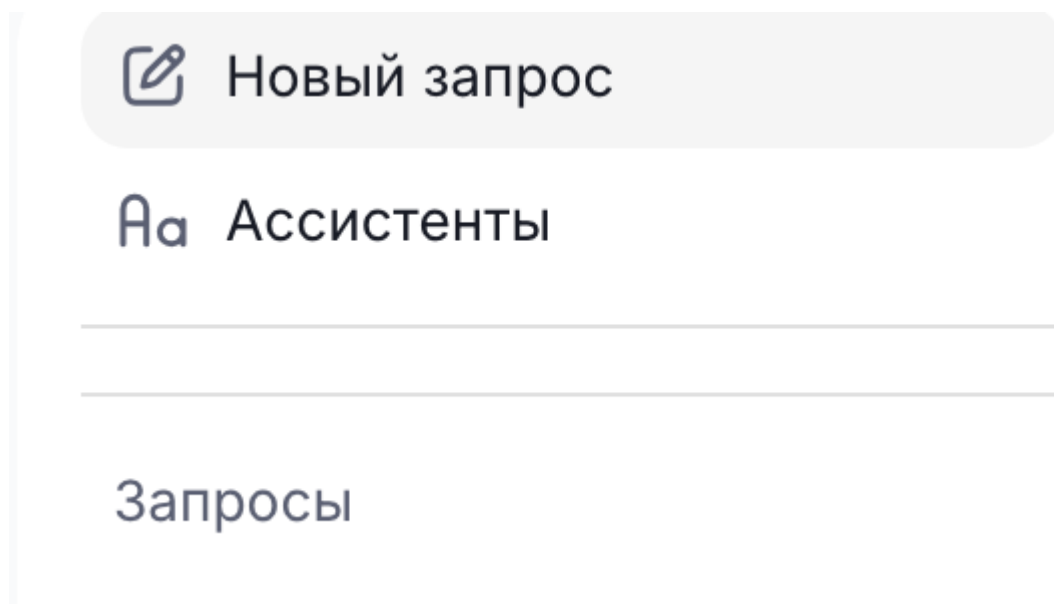


Рисунок 3. Левое меню.

- **Новый запрос** – открывает новое обращение (чистый диалог).
- **Ассистенты** – каталог готовых виртуальных ассистентов технической поддержки по конкретным системам и услугам, например: «Поддержка 1С», «Техподдержка Битрикс24», «Помощник по настройке VPN», «Поддержка пользователей CRM», «Помощник по электронной подписи (ЭЦП)», «Техподдержка корпоративной почты».
 - **Новый запрос** на карточке ассистента — начать диалог с выбранным ассистентом.
 - ⓘ — описание и возможности ассистента.
 - ♥ — добавить в избранное.
- **Запросы** – история ваших прошлых обращений. Нажмите на любое, чтобы вернуться к диалогу и продолжить.

4. Верхняя панель

- 🔍 **Поиск** — быстрый поиск по вашим обращениям.
- 📱 **Приложение** — ссылки на мобильное приложение (Android) и Telegram.
- 🔔 **Уведомления** — колокольчик (число непрочитанных на значке).
- ⚙️ **Настройки** — параметры аккаунта и приложения.
- 👤 **Профиль** — данные аккаунта и выход.
- ? **Помощь** — справка и связь с поддержкой.

5. Типичные сценарии

Задача	Как сделать
Получить консультацию по системе	Опишите вопрос в поле ввода и отправьте обращение
Разобрать ошибку	Приложите 📎 лог/скриншот/описание — ассистент предложит решение
Проанализировать документ	📎 приложить файл → описать, что нужно
Поддержка по конкретной системе	Раздел Ассистенты → выбрать нужного ассистента

6. Поддержка

Кнопка **«Написать в службу поддержки»** (на экране входа и в разделе «Помощь») — для вопросов и проблем.