

DevsGroup AI Corporate Assistant

Руководство пользователя

Демонстрационная версия Корпоративного ИИ-ассистента

Содержание

1. О системе

2. Роли и уровни доступа

3. Начало работы: вход и регистрация

3.1. Вход в систему

3.2. Регистрация по приглашению

4. Управление пользователями (для администраторов)

4.1. Главная страница администратора («Обзор»)

4.2. Раздел «Пользователи»

4.3. Приглашение нового пользователя

4.4. Доступ к группам знаний для отдельного пользователя

4.5. Отделы

4.6. Блокировка пользователей и статусы

5. База знаний

5.1. Загрузка документа

5.2. Типы документов и парсеры

5.3. Группы знаний

5.4. Файлы в хранилище

6. Работа с чат-ассистентом

6.1. Общие элементы интерфейса чата

6.2. Чат-Бот, Базовый

6.3. Чат-Бот с базой знаний

6.4. Чат-Бот с чтением файлов

6.5. Конвертер файлов с OCR

6.6. Генератор писем

7. Переключение темы оформления

8. Особенности и ограничения демонстрационной версии

9. Планы развития

10. Заключение

1. О системе

DevsGroup AI Corporate Assistant – это корпоративный ИИ-ассистент в формате чат-бота, который позволяет сотрудникам компании быстро получать ответы на вопросы по внутренним документам, не тратя время на ручной поиск по папкам и файлам. Вместо того чтобы искать нужный договор, положение или регламент вручную, сотрудник просто задаёт вопрос в чате, а ассистент находит нужный фрагмент в базе знаний компании и формирует ответ, опираясь на реальное содержимое документов.

В основе продукта лежат две базовые возможности, ради которых он и создавался.

- **Поиск по корпоративным документам (база знаний).** Ассистент отвечает на вопросы, опираясь исключительно на факты из загруженных в систему документов, а не «придумывает» информацию. Если ответа в доступных документах нет, ассистент сообщает об этом, а не выдаёт правдоподобную, но недостоверную догадку.
- **Обсуждение прикрепленных файлов «в моменте».** Любой сотрудник может прикрепить произвольный файл прямо в чат и обсудить его содержимое с ИИ, не сохраняя документ в общую базу знаний. Доступ к такому файлу есть только у пользователя, который его прикрепил, – это удобно для разового, частного обсуждения черновика или личного документа.

Помимо этого, в демонстрационную версию включены два дополнительных инструмента, показывающих, как корпоративный ассистент может закрывать смежные задачи, помимо ответов на вопросы.

- **Конвертер файлов с распознаванием текста (OCR).** Принимает фотографию рукописного текста или скриншот и извлекает из него текст, сохраняя результат в виде PDF-документа.
- **Генератор писем (демо-версия).** Готовит черновой ответ на письмо клиента, опираясь при необходимости на документы из базы знаний.

Важно понимать характер этой версии продукта: перед вами демонстрационный контур, показывающий базовый функционал системы. Перечень перспективных направлений приведён в разделе «Планы развития» в конце этого руководства.

2. Роли и уровни доступа

В системе предусмотрено две роли – «Администратор» и «Пользователь». Роли принципиально по-разному взаимодействуют с продуктом, и это стоит понимать ещё до первого входа в систему.

Администратор отвечает за настройку рабочего пространства: приглашает и блокирует сотрудников, распределяет их по отделам, загружает документы в базу знаний, создаёт и упорядочивает группы знаний. При этом **администратор не имеет доступа к самому чату** и не может использовать ассистента для общения – эта роль носит исключительно управленческий характер.

Пользователь работает непосредственно с чат-ассистентом во всех его режимах, но при этом не имеет доступа к административным разделам системы. Какие именно документы будут доступны пользователю через базу знаний, определяет администратор – с помощью индивидуальных настроек доступа или через принадлежность пользователя к отделу (см. раздел 4).

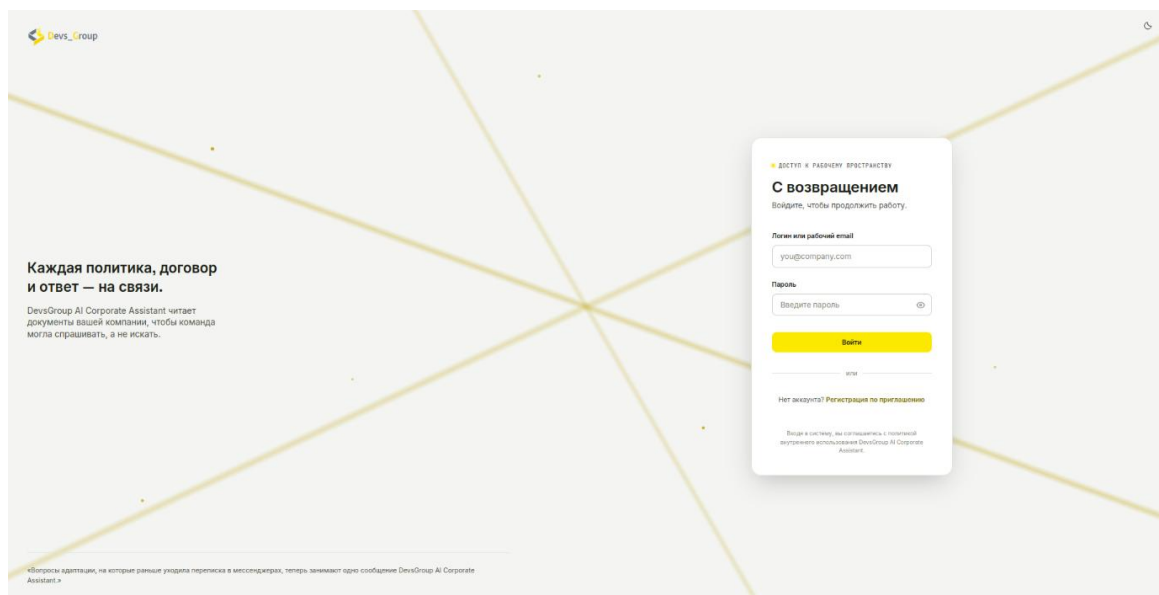
При первом получении доступа к демо-версии

Вам предоставляются две готовые учётные записи: одна с ролью «Администратор» и одна тестовая учётная запись пользователя. Это сделано для того, чтобы вы могли сразу увидеть систему с обеих сторон – как администратор рабочего пространства и как обычный сотрудник, работающий с ассистентом. В дальнейшем тестовые учётные записи можно удалить и создать собственные – порядок приглашения новых пользователей описан в разделе 4.3.

3. Начало работы: вход и регистрация

3.1. Вход в систему

Страница входа доступна по адресу вашего рабочего пространства и одинакова для администраторов и пользователей – система сама определяет роль учётной записи после ввода корректных данных. Чтобы войти, укажите логин или рабочий email, а также пароль, и нажмите кнопку «Войти». Значок в виде глаза рядом с полем пароля позволяет временно показать введенные символы, чтобы проверить их перед отправкой формы.



Страница входа в систему.

Если учётной записи ещё нет, на этой же странице есть ссылка «Регистрация по приглашению» – воспользоваться ею можно только при наличии кода приглашения, полученного от администратора рабочего пространства (см. раздел 3.2). Самостоятельная регистрация без приглашения в системе не предусмотрена – это осознанное ограничение, обеспечивающее контроль над составом пользователей корпоративного пространства.

3.2. Регистрация по приглашению

Новый сотрудник попадает в систему только после того, как администратор отправит ему приглашение (порядок действий администратора описан в разделе 4.3). Приглашение приходит в виде персональной ссылки, которая уже содержит одноразовый код. При переходе по ссылке открывается форма регистрации, в которой часть полей – полное имя и рабочий email – заполнена автоматически на основании данных, указанных администратором при отправке приглашения, а поле с кодом приглашения также подставляется само.

Форма регистрации, автоматически заполненная данными из приглашения.

Приглашённому сотруднику остаётся заполнить оставшиеся поля формы:

- **Логин** – от 3 до 32 символов, без пробелов; используется вместе с паролем при последующих входах в систему.
- **Пароль** – от 4 до 32 символов; рекомендуется использовать сочетание букв, цифр и символов.
- **Код приглашения** – формата DG-XXXX-XXXX...; при переходе по персональной ссылке подставляется автоматически и, как правило, вручную вводить его не требуется.

После заполнения формы нужно нажать «Создать аккаунт» – учётная запись активируется немедленно, и пользователь сразу попадает на главный экран чата, где может приступить к работе в пределах тех групп знаний, которые были назначены ему администратором.

⚠ Срок действия приглашения

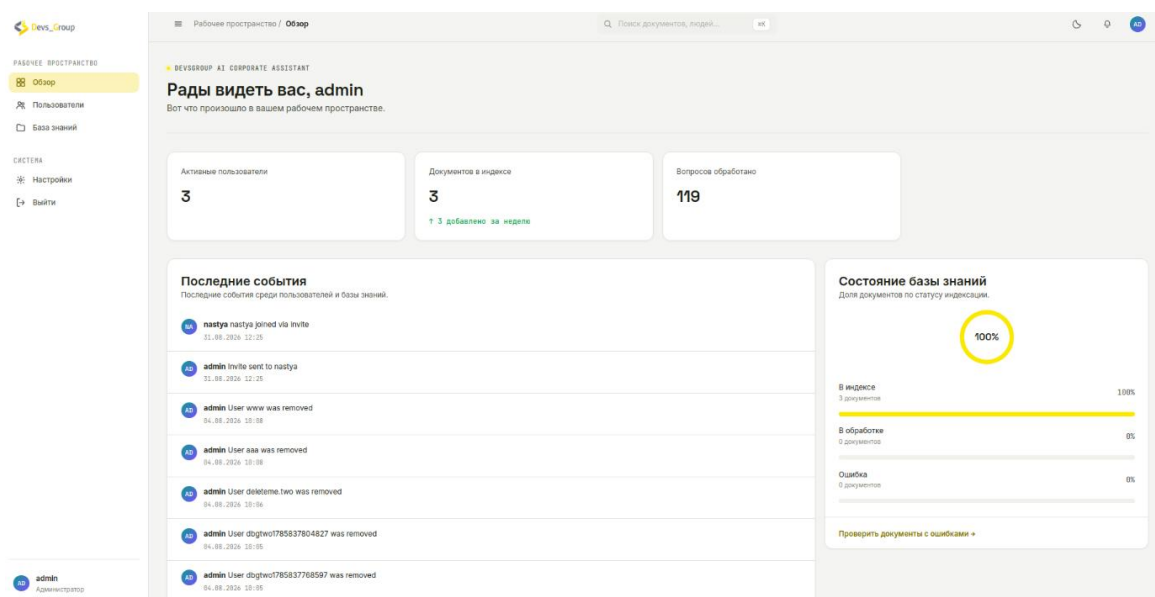
Код и ссылка приглашения одноразовые и действуют 7 дней с момента отправки. Если приглашённый сотрудник не успел зарегистрироваться в этот срок, ссылка перестаёт действовать, и администратору нужно отправить новое приглашение через раздел «Пользователи» (см. раздел 4.3).

4. Управление пользователями (для администраторов)

Все административные разделы находятся в левом меню, которое разбито на два логических блока: «Рабочее пространство» (Обзор, Пользователи, База знаний) и «Система» (Настройки, Выйти). В верхней части экрана на всех административных страницах отображается панель навигации с указанием текущего раздела, строка глобального поиска «Поиск документов, людей...» (с сочетанием клавиш для быстрого вызова), переключатель темы оформления и значок уведомлений.

4.1. Главная страница администратора («Обзор»)

После входа администратор попадает на страницу «Обзор» – это своего рода панель «здоровья» рабочего пространства, дающая быстрое представление о том, что в нём происходит, без необходимости открывать остальные разделы по отдельности.



Главная страница администратора («Обзор»).

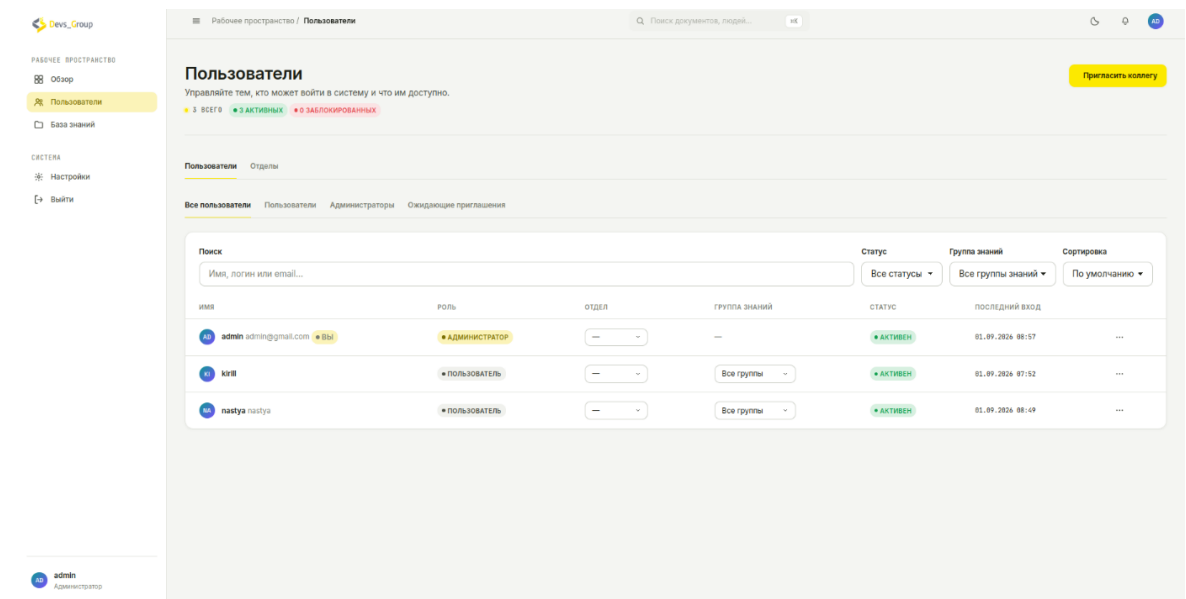
Страница состоит из трёх блоков.

- **Сводные показатели** – количество активных пользователей, число документов, проиндексированных в базе знаний, и количество вопросов, обработанных ассистентом за всё время работы пространства.
- **Последние события** – лента действий, произошедших в рабочем пространстве: кто присоединился по приглашению, кому было отправлено приглашение, какие пользователи были удалены, и когда именно это произошло, и т.п.
- **Состояние базы знаний** – доля документов по статусу индексации в виде круговой диаграммы и трёх прогресс-полос: «В индексе» (документ полностью обработан и доступен ассистенту), «В обработке» (индексация ещё выполняется) и «Ошибка» (документ не удалось обработать). Ссылка «Проверить документы с ошибками» ведёт в раздел базы знаний с уже применённым фильтром по документам с ошибками.

4.2. Раздел «Пользователи»

Раздел «Пользователи» – основной инструмент администратора для управления составом сотрудников и их доступом к базе знаний. Он состоит из двух вкладок верхнего уровня –

«Пользователи» и «Отделы» – и информационной строки со счётчиками (всего пользователей, активных, заблокированных).



Список пользователей рабочего пространства.

Внутри вкладки «Пользователи» есть дополнительные подвкладки «Все пользователи», «Пользователи», «Администраторы» и «Ожидающие приглашения» – они позволяют быстро отфильтровать список по роли или по статусу приглашения. Строка поиска ищет по имени, логину или email; отдельные выпадающие списки позволяют отфильтровать пользователей по статусу и по группе знаний, а также задать порядок сортировки таблицы.

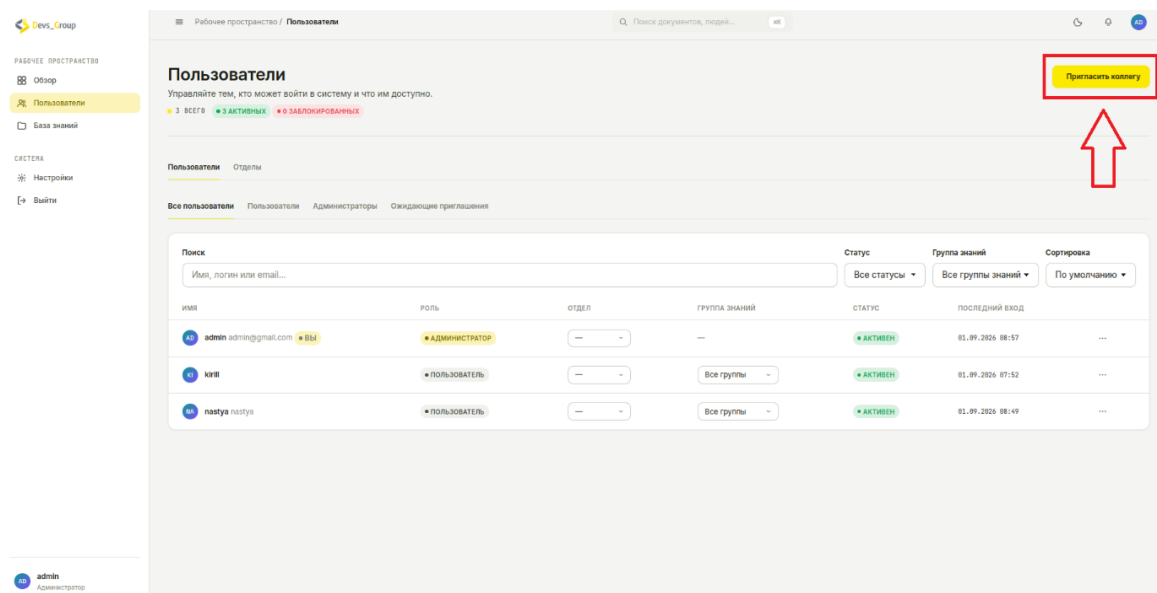
Таблица пользователей содержит следующие столбцы.

Столбец	Что отображает
Имя	Отображаемое имя и email пользователя; для текущего администратора рядом стоит отметка «Вы».
Роль	«Администратор» или «Пользователь».
Отдел	Отдел, к которому отнесён пользователь (см. раздел 4.5); можно назначить или изменить прямо из этой таблицы.
Группа знаний	Какие группы знаний доступны пользователю через чат-ассистента (см. раздел 4.4).
Статус	«Активен» или «Заблокирован».
Последний вход	Дата и время последнего входа пользователя в систему.
Действия	Меню «...» с дополнительными действиями по конкретному пользователю.

4.3. Приглашение нового пользователя

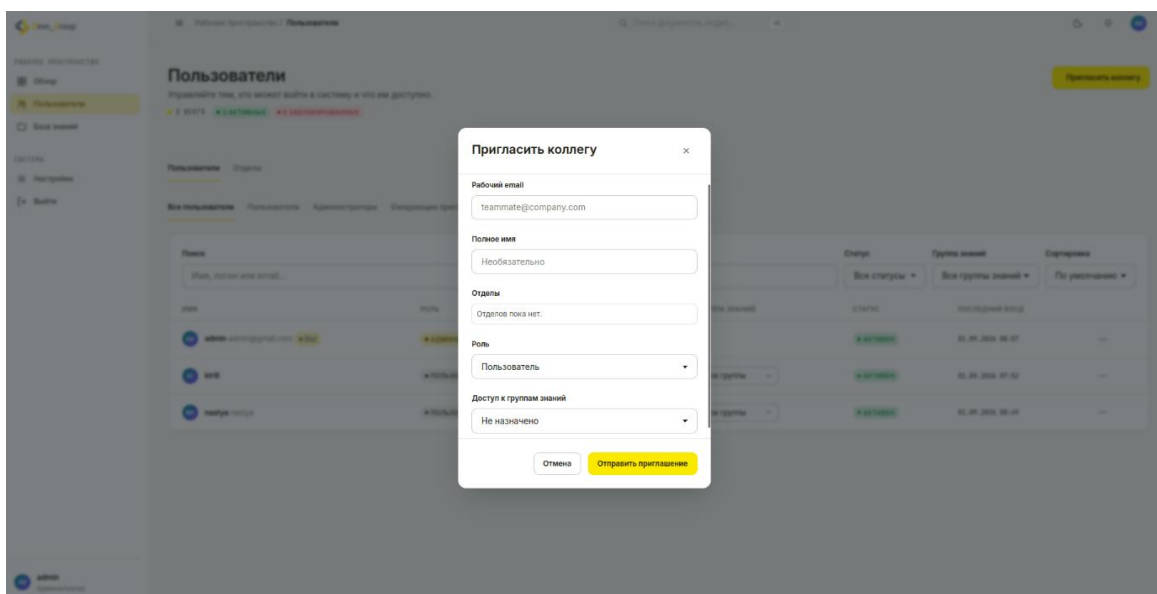
Чтобы добавить в рабочее пространство нового сотрудника, администратор отправляет ему персональное приглашение. Процесс выглядит следующим образом.

1. Откройте раздел «Пользователи» и нажмите кнопку «Пригласить коллегу» в правом верхнем углу.



Раздел «Пользователи»: кнопка «Пригласить коллегу».

2. В открывшемся окне заполните форму приглашения.

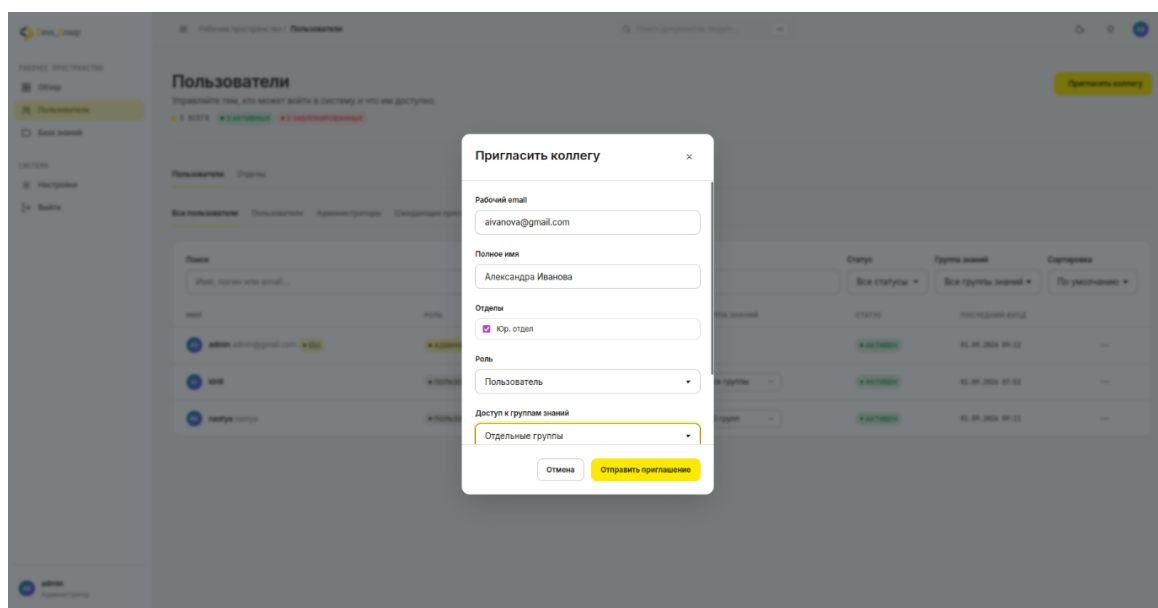


Форма приглашения коллеги.

Форма приглашения включает следующие поля.

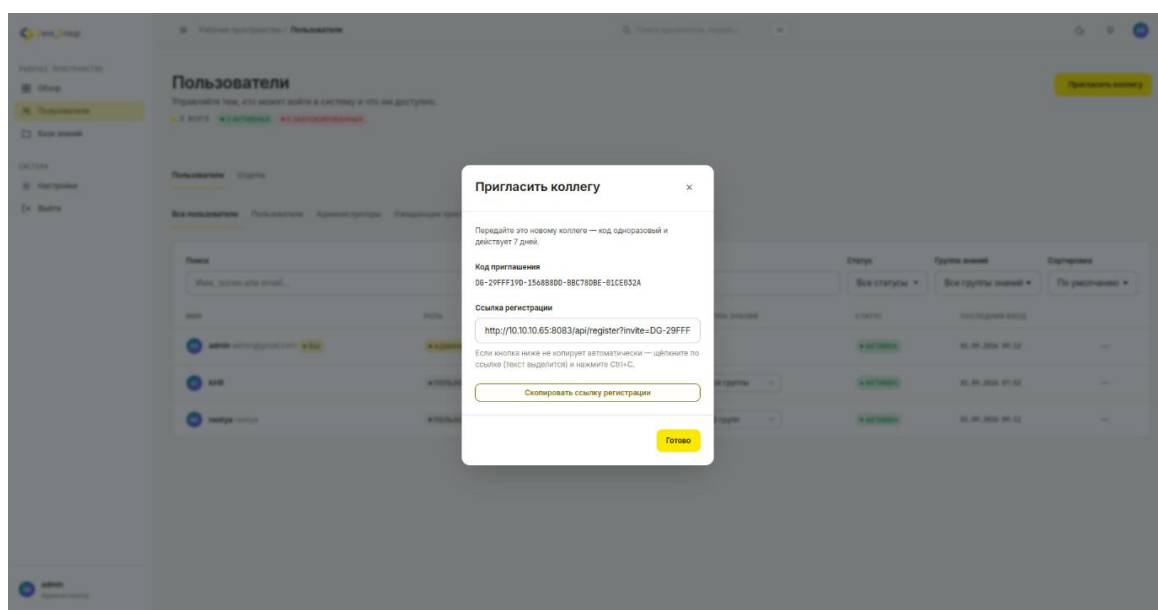
Поле	Обязательное	Назначение
Рабочий email	Да	Адрес, на который формально отправляется приглашение; в демо-режиме проверка адреса отключена, поэтому можно указать даже вымышленный email для тестирования.
Полное имя	Нет	Отображаемое имя сотрудника; если не заполнено, в форме регистрации имя нужно будет ввести получателю приглашения самостоятельно.
Отделы	Нет	Отдел (или несколько отделов), к которому будет отнесён сотрудник; определяет набор групп знаний по умолчанию (см. раздел 4.5).
Роль	Да	«Пользователь» или «Администратор».
Доступ к группам знаний	Да	«Не назначено», «Все группы» или отдельные группы знаний – определяет, какие документы будут доступны сотруднику через ассистента.

3. Нажмите «Отправить приглашение».



Пример заполненной формы приглашения.

4. Система сформирует одноразовый код приглашения и персональную ссылку регистрации. Скопируйте ссылку кнопкой «Скопировать ссылку регистрации» и передайте её коллеге любым удобным способом (по почте, в мессенджере и т.п.), после чего нажмите «Готово».



Одноразовый код и ссылка регистрации для приглашённого пользователя.

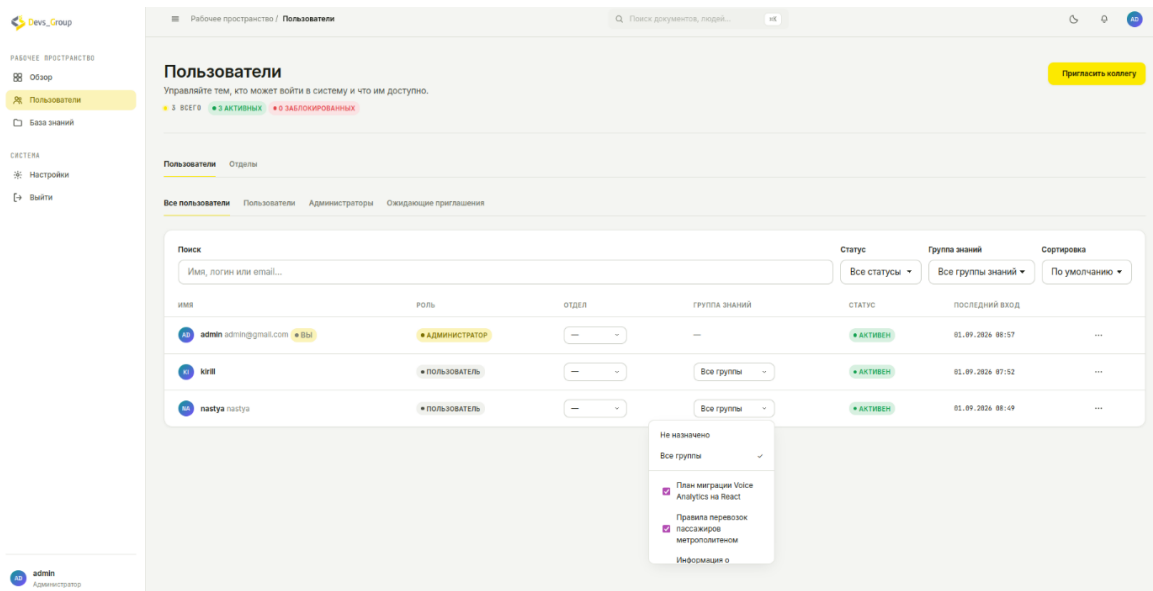
5. Коллега переходит по полученной ссылке, попадает на форму регистрации с уже подставленными именем, email и кодом приглашения, задаёт логин и пароль и нажимает «Создать аккаунт» (подробно процесс регистрации описан в разделе 3.2). После этого он сразу получает доступ к чат-ассистенту.

⚠ Обратите внимание

Код приглашения одноразовый и действует 7 дней. Если срок истёк, а сотрудник ещё не зарегистрировался, отправьте приглашение повторно тем же способом.

4.4. Доступ к группам знаний для отдельного пользователя

Помимо роли, у каждого пользователя есть индивидуальная настройка доступа к группам знаний – именно она определяет, какие документы базы знаний ассистент будет использовать, отвечая на вопросы этого конкретного человека. Изменить её можно прямо из таблицы пользователей, открыв выпадающий список в столбце «Группа знаний» нужной строки.

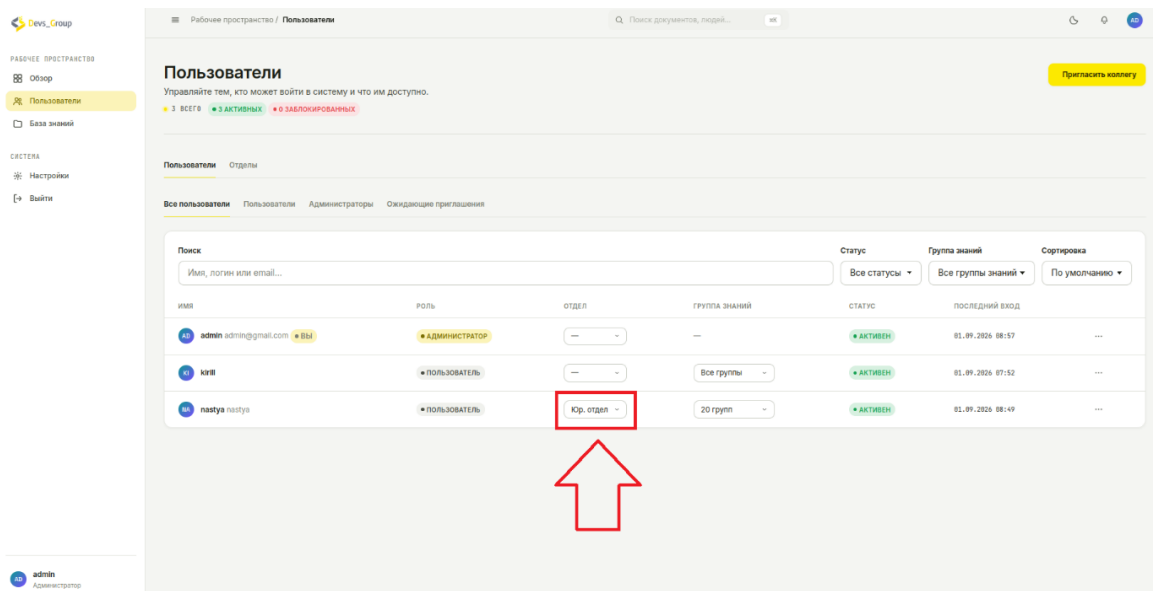


Назначение группы знаний пользователю из выпадающего списка.

Список предлагает три варианта настройки.

- **Не назначено** – у пользователя нет доступа ни к одной группе знаний; чат-бот с базой знаний в этом случае не сможет опереться ни на один документ.
- **Все группы** – пользователю доступны все группы знаний, существующие в рабочем пространстве.
- **Отдельные группы** – можно отметить галочками только те конкретные группы, к которым у пользователя должен быть доступ.

Эта настройка работает как фильтр доступа: если у пользователя нет прав на группу знаний, к которой относится документ, ассистент не будет использовать этот документ в ответах – даже если в остальном вопрос сформулирован идеально точно. Например, сотрудники технического отдела, не имеющие доступа к группе знаний юридического отдела, не смогут через чат-ассистента узнать содержимое юридических документов компании.

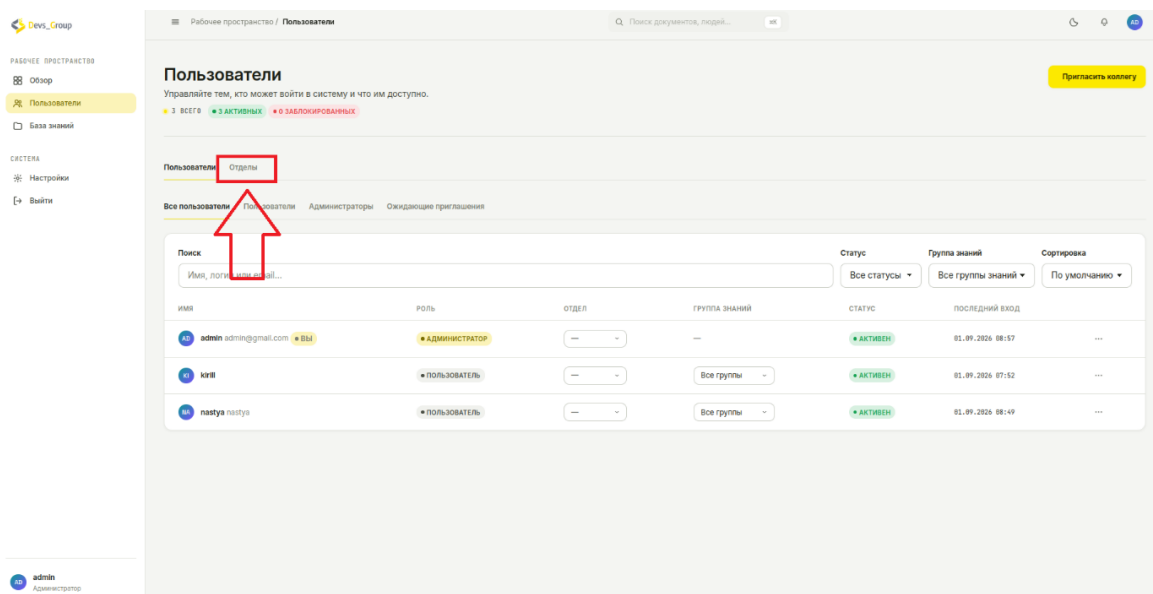


Пользователь с назначенным отделом и ограниченным набором групп знаний.

4.5. Отделы

Настраивать доступ к группам знаний индивидуально для каждого сотрудника удобно, только пока людей немного. Когда компания больше и у сотрудников одной специальности должен быть одинаковый набор документов, удобнее пользоваться отделами. Отдел – это понятие доступа к списку групп знаний: у отдела есть набор групп знаний по умолчанию, который применяется сразу всем сотрудникам, отнесённым к этому отделу.

Чтобы перейти к управлению отделами, откройте вкладку «Отделы» на странице «Пользователи».

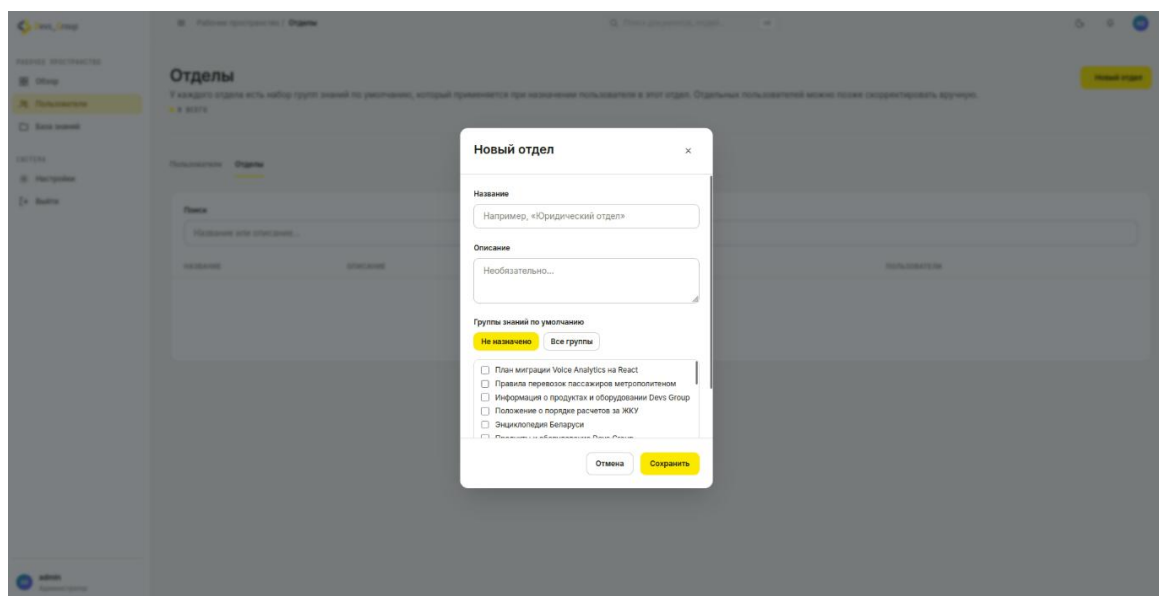


Переход на вкладку «Отделы».

Чтобы создать новый отдел, выполните следующие шаги.

1. Нажмите кнопку «Новый отдел».
2. Укажите «Название» отдела (например, «Юридический отдел») и, при необходимости, краткое «Описание».

3. В блоке «Группы знаний по умолчанию» выберите «Не назначено», «Все группы» либо отметьте нужные группы знаний галочками – этот набор будет автоматически применяться к каждому сотруднику, отнесённому к отделу.
4. Нажмите «Сохранить».



Создание нового отдела и назначение групп знаний по умолчанию.

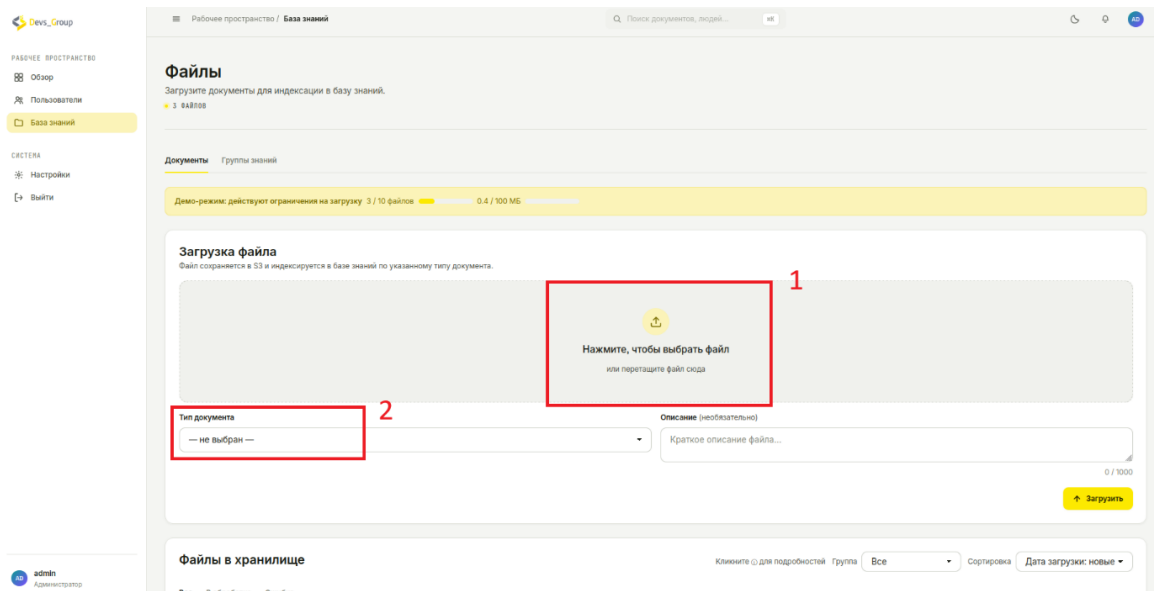
После создания отдела его можно назначить сотруднику – как при отправке приглашения (поле «Отделы» в форме приглашения, см. раздел 4.3), так и позже, выбрав отдел в столбце «Отдел» таблицы пользователей. Принадлежность к отделу задаёт стартовый набор групп знаний, но не лишает администратора возможности точно скорректировать доступ конкретного человека вручную через столбец «Группа знаний» – например, временно расширить или, наоборот, сузить список документов, доступных именно этому сотруднику, независимо от общих настроек отдела.

4.6. Блокировка пользователей и статусы

Столбец «Статус» в таблице пользователей показывает, активна ли учётная запись («Активен») или её доступ временно ограничен («Заблокирован»). Заблокированный пользователь не может войти в систему, при этом его учётная запись, история переписки и настройки доступа сохраняются и могут быть восстановлены в любой момент. Изменить статус, а также отредактировать данные пользователя или полностью удалить учётную запись можно через меню действий «...» в соответствующей строке таблицы.

5. База знаний

Раздел «База знаний» – это то место, где формируется содержимое, на которое опирается чат-ассистент, отвечая на вопросы сотрудников. Раздел состоит из двух вкладок: «Документы» (загрузка файлов и список уже загруженных документов) и «Группы знаний» (логическая структура базы знаний).



Раздел «База знаний»: область загрузки файла и выбор типа документа.

⚠ Ограничения демо-режима

На всех страницах раздела отображается баннер вида «Демо-режим: действуют ограничения на загрузку X / 10 файлов, Y / 100 МБ». Это означает, что в демонстрационном рабочем пространстве одновременно может храниться не более 10 файлов общим объёмом не более 100 МБ. Для тестирования полноценной нагрузки на реальном объёме документов компании потребуется расширенная версия системы.

5.1. Загрузка документа

Чтобы добавить новый документ в базу знаний, выполните следующие шаги.

1. Нажмите на область «Нажмите, чтобы выбрать файл» или перетащите файл в неё мышью.
2. В поле «Тип документа» выберите один из двух доступных типов – «Текстовые документы» или «Нормативные акты» (различие между ними подробно объясняется в разделе 5.2).
3. При необходимости заполните поле «Описание» (необязательно, до 1000 символов) – краткая пометка о содержимом файла, которая поможет быстрее находить его в общем списке.
4. В поле «Группа знаний» выберите одну из существующих групп либо создайте новую – для этого достаточно набрать её название, группа будет создана автоматически в момент загрузки файла (подробнее в разделе 5.3).
5. Нажмите кнопку «Загрузить». Файл сохраняется во внутреннем хранилище системы и автоматически индексируется в базе знаний в соответствии с выбранным типом документа.

5.2. Типы документов и парсеры

При загрузке файла система спрашивает не только сам файл, но и его тип документа – это выбор так называемого парсера, то есть алгоритма, по которому система разбивает документ на смысловые части для последующего поиска. Правильный выбор парсера напрямую влияет на качество ответов ассистента по этому документу.

Текстовые документы

Универсальный тип для большинства файлов: договоров, инструкций, статей, заметок. Система считывает весь текст документа целиком и делит его на простые фрагменты – условно, блоки по абзацу. Такой способ разбиения хорошо работает для небольших и среднего объёма файлов, но для настоящего крупных документов может ухудшать качество поиска: система теряет привязку фрагментов к общей структуре документа и иногда «путается» между похожими по смыслу разделами.

Тип документа

Текстовые документы

Допустимые форматы: BMP, DOCX, JPEG, JPG, MD, PDF, PNG, TIFF, TXT, WEBP

Тип документа «Текстовые документы» и список допустимых форматов.

Допустимые форматы: **BMP, DOCX, JPEG, JPG, MD, PDF, PNG, TIFF, TXT, WEBP.**

Нормативные акты

Специализированный парсер, разработанный для структурированных нормативных и регламентирующих документов – положений, инструкций, регламентов, актов. В отличие от обычного постраничного разбиения, этот парсер понимает иерархическую структуру документа: части, главы, приложения, пункты и подпункты, – благодаря чему ассистент может находить, цитировать и точно ссылаться на конкретный пронумерованный пункт или главу, а не просто на «похожий по смыслу» фрагмент текста.

Тип документа

Нормативные акты

Допустимые форматы: DOCX, PDF, TXT

① Ожидаемая структура документа:

- Часть — например, «ПОЛОЖЕНИЕ о ...» (заголовок жирным)
- Глава — «ГЛАВА 1» с жирным заголовком, или Приложение — «Приложение 1 ...»
- Пункт — нумеруется «1.», «2.» с начала строки
- Подпункт — нумеруется «1.1.», «1.2.» с начала строки

Скачать шаблон .docx

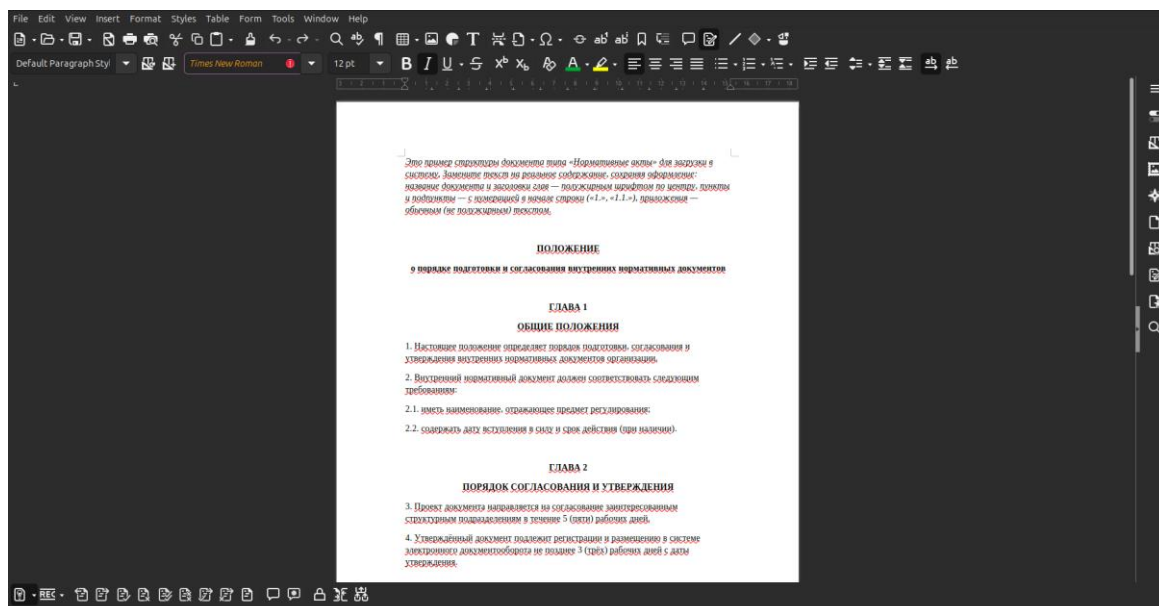
Тип документа «Нормативные акты»: ожидаемая структура и кнопка скачивания шаблона.

Чтобы парсер корректно распознал структуру, документ должен соответствовать следующим требованиям по содержанию (не по оформлению шрифтов, а именно по логике структуры):

Элемент структуры	Как оформляется
Часть	Например, «ПОЛОЖЕНИЕ о ...» – заголовок жирным шрифтом.
Глава / Приложение	«ГЛАВА 1» с жирным заголовком, либо «Приложение 1 ...».
Пункт	Нумеруется «1.», «2.» с начала строки.
Подпункт	Нумеруется «1.1.», «1.2.» с начала строки.

Допустимые форматы: **DOCX, PDF, TXT.**

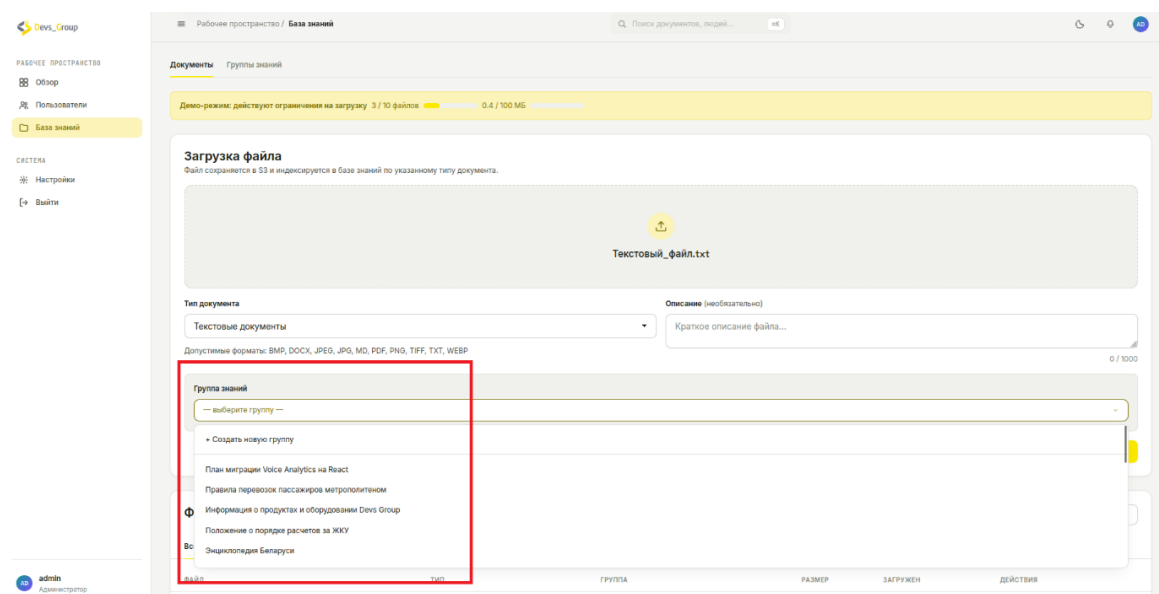
Чтобы не гадать, какая структура ожидается, в панели выбора типа документа есть кнопка «Скачать шаблон .docx» – это готовый файл-образец с пояснениями и примером оформления, который остаётся заполнить реальным содержанием, сохранив разметку частей, глав и пунктов.



Пример правильно оформленного документа типа «Нормативные акты» (открытый шаблон).

Именно за счёт парсера «Нормативные акты» ассистент способен отвечать на вопросы, ссылающиеся на конкретный номер пункта или главы документа, – эта возможность подробно раскрыта на примерах в разделе 6.3.2.

После выбора типа документа необходимо указать группу знаний, к которой будет отнесён файл:



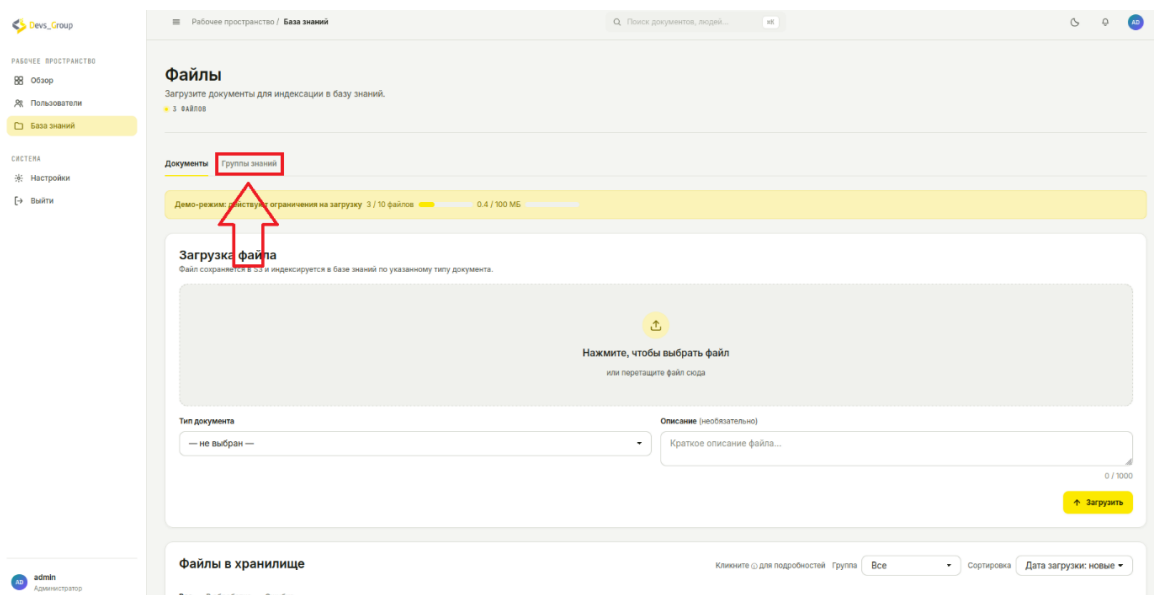
Выбор группы знаний при загрузке файла – из существующих или создание новой.

5.3. Группы знаний

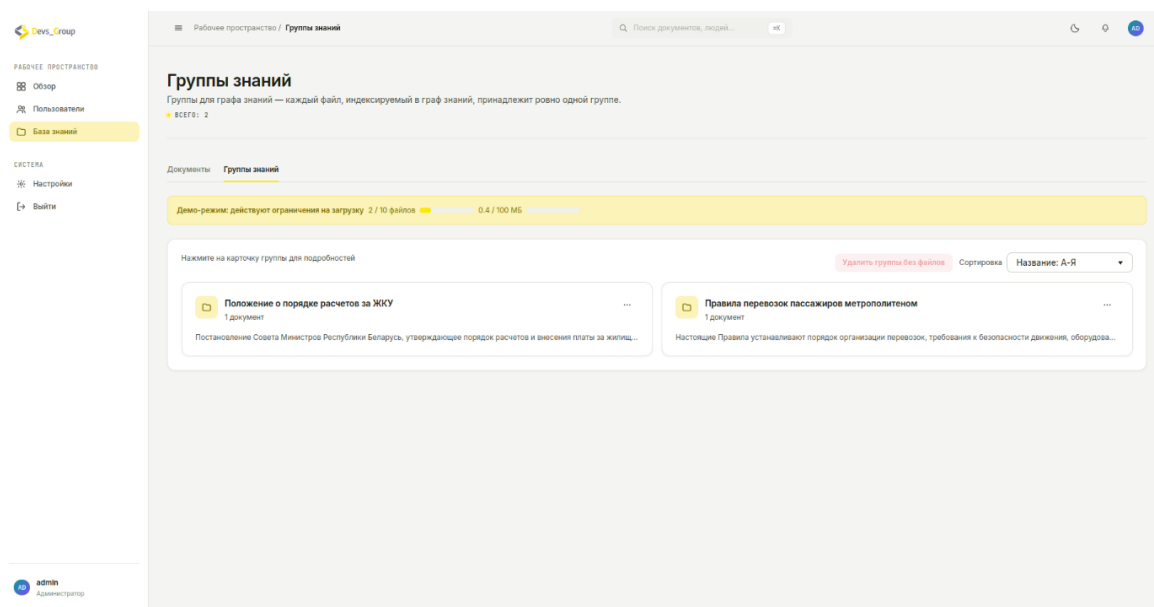
Группа знаний – это логическая коллекция файлов, объединённых общей темой. Например, все материалы, касающиеся описания Республики Беларусь, можно объединить в одну группу «Энциклопедия Беларуси», а все документы по расчётам за жилищно-коммунальные услуги – в отдельную группу «Положение о порядке расчётов за ЖКУ». Каждый файл, проиндексированный в базе знаний, принадлежит ровно одной группе.

Создавать группы заранее не нужно: система делает это автоматически, как только вы указываете новое название группы при загрузке файла. Если группа с таким названием уже существует, файл просто добавляется в неё.

Открыть список всех групп знаний можно с вкладки «Документы» через вкладку «Группы знаний»:

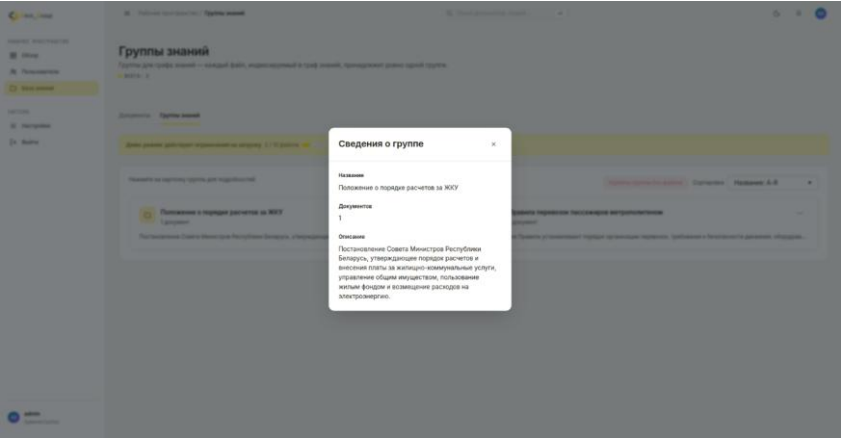


Переход на вкладку «Группы знаний» со страницы файлов.



Список групп знаний рабочего пространства.

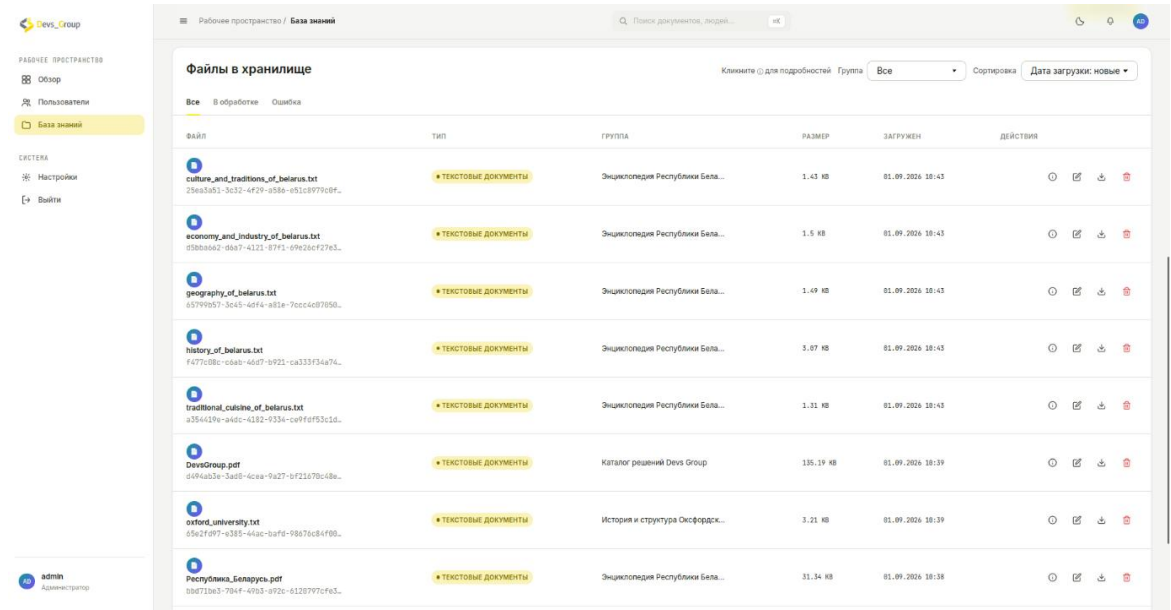
На странице групп знаний каждая группа представлена отдельной карточкой с названием, количеством документов и коротким описанием. Список можно сортировать по названию, а кнопка «Удалить группы без файлов» помогает быстро очистить пространство от опустевших групп, оставшихся, например, после удаления всех документов из них. Клик по карточке открывает окно с подробными сведениями о группе.



Карточка с подробными сведениями о группе знаний.

5.4. Файлы в хранилище

Список всех загруженных документов находится на вкладке «Документы» ниже формы загрузки. Вкладки «Все», «В обработке» и «Ошибка» позволяют быстро проверить, какие документы уже проиндексированы, какие ещё обрабатываются, а какие завершились ошибкой и требуют внимания. Дополнительный выпадающий список «Группа» фильтрует таблицу по конкретной группе знаний, а сортировку можно менять по дате загрузки.



Список файлов в хранилище базы знаний.

Для каждого файла в таблице отображаются следующие данные.

Столбец	Что отображает
Файл	Название файла и его внутренний идентификатор.
Тип	Тип документа, выбранный при загрузке («Текстовые документы» и т.п.).
Группа	Группа знаний, к которой отнесён файл.
Размер	Объём файла.
Загружен	Дата загрузки файла в систему.
Действия	Значки для просмотра сведений, редактирования, скачивания и удаления файла.

Демонстрационные файлы, загруженные заранее

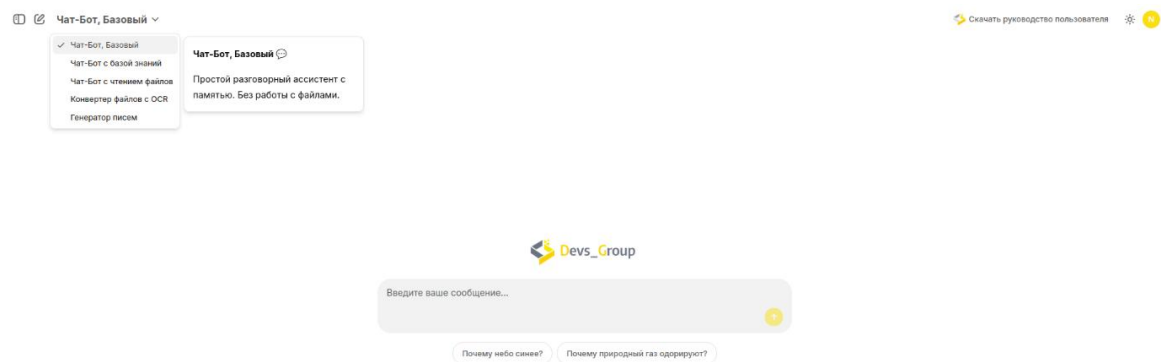
Часть документов в хранилище – например, «Положение о порядке расчётов за ЖКУ» и другие исходные материалы демо-сценария – защищены от изменения и удаления. Это сделано намеренно: так вы не сможете случайно изменить тип файла или удалить его и потерять возможность протестировать работу системы на исходном демонстрационном сценарии. Документы, которые вы загружаете самостоятельно, полностью доступны для редактирования и удаления без каких-либо ограничений.

6. Работа с чат-ассистентом

Чат – это основное рабочее пространство обычного пользователя. Внутри него доступно пять режимов работы ассистента, каждый из которых решает свою задачу. Переключение между режимами происходит через выпадающий список в верхней части экрана чата.

Режим	Источник ответа	Когда использовать
Чат-Бот, Базовый	Только общие знания модели, без базы знаний и файлов	Быстрые общие вопросы, не связанные с внутренними документами компании
Чат-Бот с базой знаний	Документы базы знаний, доступные пользователю, с указанием источников	Вопросы по внутренним политикам, положениям, регламентам и нормативным актам
Чат-Бот с чтением файлов	Только файлы, прикрепленные в текущем диалоге	Разовое обсуждение конкретных небольших файлов без добавления его в базу знаний
Конвертер файлов с OCR	Импорт изображений, сканов, скриншотов или документов других форматов с их обязательным преобразованием в PDF и использованием OCR	Извлечение печатного и рукописного текста из графических файлов; оцифровка документов
Генератор писем	Вложенное письмо клиента	Подготовка чернового ответа на обращение клиента

6.1. Общие элементы интерфейса чата



Стартовый экран чата и переключение между режимами ассистента.

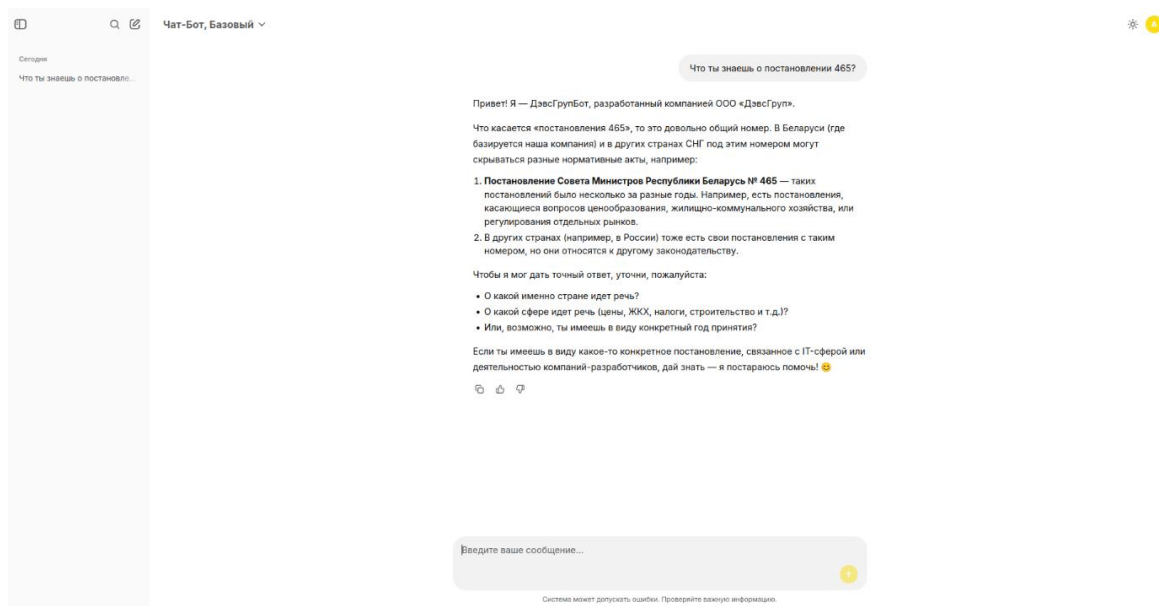
Независимо от выбранного режима, интерфейс чата устроен одинаково.

- **Переключатель режимов** – в левом верхнем углу, показывает название текущего режима и краткое описание при раскрытии списка.
- **Боковая панель истории** – хранит все предыдущие диалоги пользователя во всех режимах, сгруппированные по дате (например, «Сегодня»); клик по записи открывает соответствующий диалог. Значок рядом с переключателем панели позволяет свернуть или развернуть её, а значок поиска и значок «новый чат» (карандаш) находятся там же.

- **Поле ввода сообщения** – в режимах, поддерживающих работу с файлами, слева от поля есть значок скрепки для прикрепления файла; отправка сообщения выполняется круглой жёлтой кнопкой со стрелкой.
- **Действия под ответом ассистента** – значки копирования ответа и оценки «полезно» / «не полезно».
- **Переключатель темы оформления** – значок в правом верхнем углу; подробнее в разделе 7.

6.2. Чат-Бот, Базовый

Простой разговорный ассистент с памятью текущего диалога, но без обращения к базе знаний и без работы с файлами. Его ответы основаны только на тех знаниях, на которых была обучена сама языковая модель, – то есть на общих сведениях, а не на внутренних документах компании.

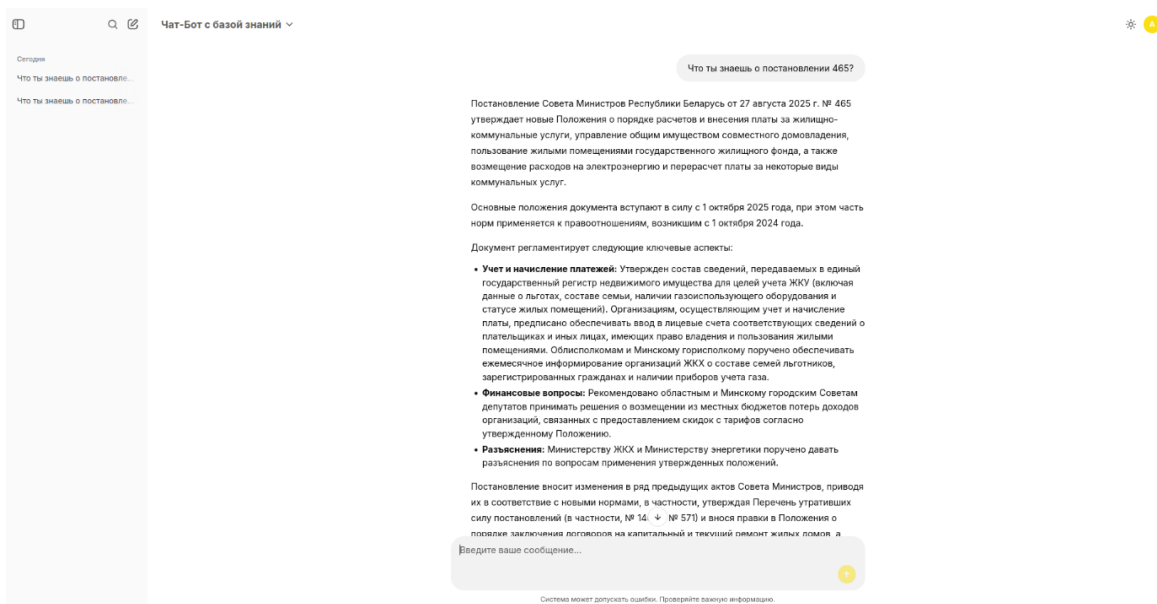


Пример ответа режима «Чат-Бот, Базовый» – без доступа к базе знаний.

На иллюстрации показано характерное поведение этого режима: на вопрос «Что ты знаешь о постановлении 465?» ассистент представляется («Я – ДэвсГрупБот, разработанный компанией ООО «ДэвсГруп»») и честно объясняет, что не может однозначно определить, о каком именно нормативном акте идёт речь, без уточнения страны, сферы регулирования или года принятия, – вместо того чтобы выдать правдоподобный, но необоснованный ответ. Этот режим удобен для общих вопросов, не связанных с внутренними документами вашей компании.

6.3. Чат-Бот с базой знаний

Это основной и наиболее функциональный режим ассистента. В отличие от базового чат-бота, он всегда обращается к тем группам знаний, которые доступны текущему пользователю (см. раздел 4.4), строит ответ на основе найденных документов и – что особенно важно – указывает конкретные источники, которые использовал при формировании ответа. Если нужной информации в доступных документах нет, ассистент сообщает об этом прямо, а не придумывает правдоподобный, но необоснованный ответ.



Пример ответа режима «Чат-Бот с базой знаний» со ссылками на источники.

На иллюстрации тот же вопрос про «постановление 465» задан уже в этом режиме – и ассистент, найдя соответствующий документ в базе знаний, разворачивает точный и структурированный ответ: указывает полное название и дату постановления, перечисляет ключевые регулируемые аспекты со ссылками на источник и корректно оформляет ответ смысловыми блоками с выделением ключевых терминов.

6.3.1. Как оформляются ссылки на источники

В конце каждого ответа ассистент формирует структурированный список первоисточников, которые использовались для подготовки информации. Пользователь может ознакомиться с полным перечнем документов и самостоятельно проверить юридически значимые формулировки, правила или цифры, обратившись к указанным в финальном списке материалам.

6.3.2. Какие вопросы можно задавать: примеры

Чат-бот с базой знаний одинаково хорошо обрабатывает разные по формулировке вопросы. Особенно хорошо это заметно на документах, загруженных с парсером «Нормативные акты» (см. раздел 5.2), который сохраняет структуру частей, глав, пунктов и подпунктов документа. Когда в вопросе явно названы номер пункта, главы или приложения, ассистент использует эту ссылку как фильтр и сразу переходит к нужному фрагменту документа, что даёт максимально точный и быстрый ответ. Если же прямой ссылки на структуру документа нет, ассистент выполняет смысловой поиск по всему содержимому доступных пользователю документов и сам определяет, какие фрагменты относятся к вопросу. Оба подхода полностью совместимы и могут сочетаться в одном и том же вопросе. Ниже приведены примеры вопросов разных типов на основе документа «Положение о порядке расчётов за ЖКУ», загруженного в демонстрационную базу знаний.

Вопросы с фильтрацией

Содержат прямую ссылку на конкретный пункт, главу или приложение документа – ассистент сразу находит нужный фрагмент.

- Что устанавливает пункт 24 Положения о порядке расчётов относительно скидки за отсутствующие инженерные системы?
- Как в пункте 57 определяется плата за газоснабжение в зависимости от годового объёма потребления газа?

- Какие основания для перерасчёта платы перечислены в приложении 1 к Положению о порядке перерасчёта?

Вопросы без фильтрации

Не содержат ссылки на конкретный пункт – ассистент сам находит подходящий фрагмент смысловым поиском по всему документу.

- В какой срок нужно вносить плату за жилищно-коммунальные услуги?
- Какой размер пени начисляется за просрочку оплаты коммунальных услуг?
- При каких условиях должнику могут приостановить оказание коммунальных услуг?
- Что делать, если по ошибке заплатил за коммунальные услуги больше, чем нужно?

Комбинированные вопросы

Объединяют в одном обращении несколько тем или несколько ссылок на разные части документа сразу.

- Как рассчитывается плата за холодное водоснабжение при наличии счётчика воды и как при его отсутствии?
- Что регулирует глава 5 Положения о плате за капитальный ремонт и что при этом сказано в пункте 28 о возврате этой платы?
- Что предусмотрено пунктом 65 о плате за техническое обслуживание лифта и главой 12 о плате за обращение с твёрдыми коммунальными отходами?
- Какие два положения утверждает это постановление и какие государственные органы дают разъяснения по их применению?

Абстрактные вопросы

Касаются документа или системы регулирования в целом, без указания на конкретный раздел.

- В чём основная цель постановления №465?

Вопросы с прямой ссылкой на текст

Спрашивают не о содержании нормы по существу, а о самом документе – например, о порядке ознакомления с ним.

- Где размещается Положение о порядке перерасчёта, чтобы граждане могли с ним ознакомиться?

Вопросы на терминологию

Просят уточнить значение конкретного термина, используемого в документе.

- Что понимается под безучётным потреблением коммунальных услуг?

Вопросы на контекстуальную цепочку

Ассистент помнит предыдущие сообщения в рамках текущего диалога, поэтому последующие вопросы можно формулировать коротко, без повторения контекста, – местоимения и ссылки вида «это», «эти документы», «этот срок» будут правильно связаны с предыдущей репликой.

Пример диалога

Вопрос 1: «Я на два месяца уезжал за границу на лечение, и всё это время квартира пустовала. Можно ли как-то уменьшить плату за коммунальные услуги за этот период?»

Вопрос 2: «А что мне нужно предоставить, чтобы это оформить?»

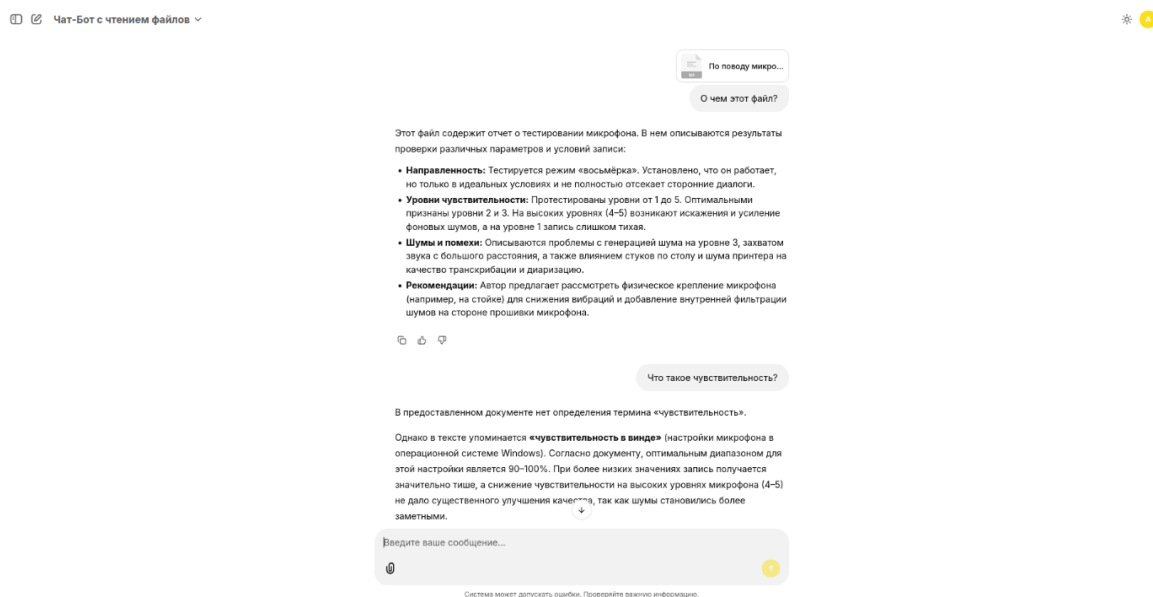
Вопрос 3: «А в какой срок нужно подать эти документы?»

Во втором и третьем вопросах ассистент понимает, что «это» и «эти документы» относятся к перерасчёту платы за период отсутствия, упомянутому в первом сообщении, и продолжает отвечать в рамках того же контекста, не запрашивая у пользователя повторного объяснения ситуации.

Стоит помнить, что результат любого из перечисленных типов вопросов зависит от того, какие группы знаний доступны конкретному пользователю (см. раздел 4.4): если нужный документ не входит в доступные пользователю группы, ассистент не сможет сослаться на него, даже если вопрос сформулирован абсолютно точно.

6.4. Чат-Бот с чтением файлов

Расширение базового чат-бота, которое позволяет прикрепить файл к диалогу (значок скрепки) и сразу обсудить его содержимое — без сохранения файла в общую базу знаний. Доступ к прикреплённому файлу есть только у пользователя, который его прикрепил.



Режим «Чат-Бот с чтением файлов»: обсуждение прикрепленного файла.

Этот режим отвечает немного хуже, чем чат-бот с базой знаний, поскольку не применяет те же алгоритмы индексации и структурного разбора, а работает с файлом «на лету», локально в рамках диалога. Он хорошо подходит для разового обсуждения одного небольшого файла, но для больших документов или файлов, к которым вы будете обращаться регулярно, лучше загрузить их в базу знаний и выбрать подходящий парсер (см. раздел 5).

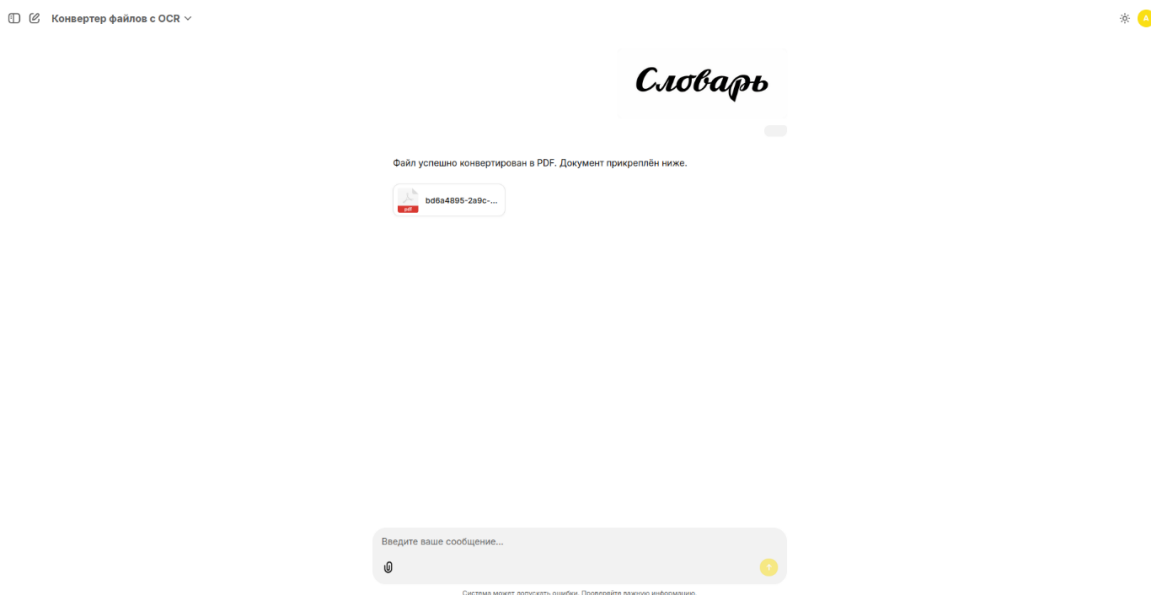
На иллюстрации показан пример: пользователь прикрепляет отчёт о тестировании микрофона и просит рассказать о нём — ассистент кратко пересказывает содержимое по смысловым блокам (направленность, уровни чувствительности, шумы и помехи, рекомендации).

6.5. Конвертер файлов с OCR

Конвертер позволяет прикреплять практически любые файлы и преобразовывать их в PDF. Если файл содержит текст в виде изображения, система при необходимости использует OCR для его распознавания. Это особенно актуально для сканов документов, фотографий и скриншотов с текстом. Для остальных типов файлов конвертер выполняет стандартное преобразование в формат PDF.

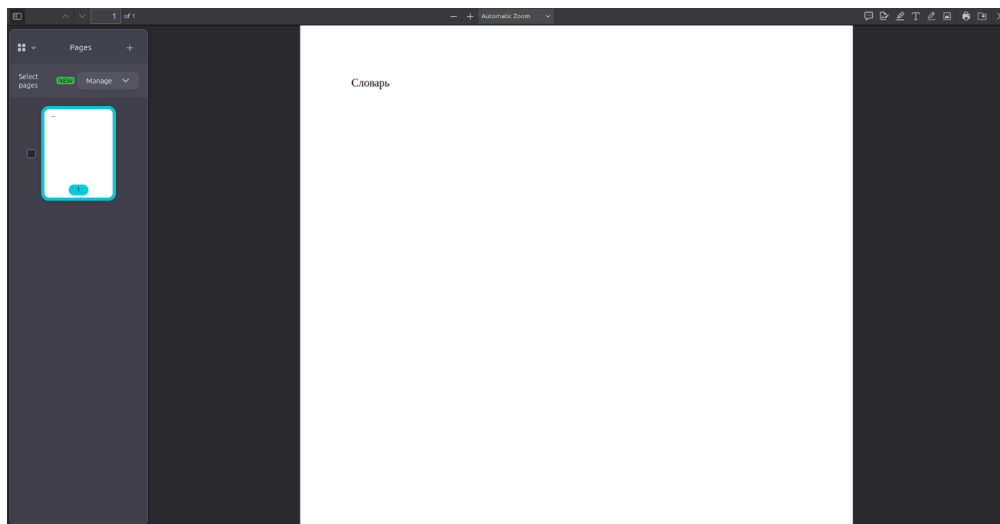
Порядок работы с конвертером:

1. Переключитесь в режим «Конвертер файлов с OCR».
2. Прикрепите необходимый файл, фотографию, скан или скриншот с помощью значка скрепки.
3. Отправьте сообщение. Система обработает файл и вернёт уведомление «Файл успешно конвертирован в PDF. Документ прикреплён ниже» со ссылкой на готовый PDF.
4. Откройте или скачайте полученный PDF-документ.



Режим «Конвертер файлов с OCR»: результат конвертации фотографии в PDF.

На иллюстрации показан пример: пользователь прикрепил фотографию листа с рукописной надписью «Словарь», и система корректно распознала текст, сформировав итоговый PDF-документ, в котором это слово уже присутствует как настоящий текст, а не просто изображение.



Распознанный текст в итоговом PDF-файле.

Такой инструмент особенно полезен для сканов, фотографий рукописных заметок и скриншотов текста, которые иначе пришлось бы перепечатывать вручную. Полученный PDF с распознанным текстом при необходимости можно затем загрузить в базу знаний как обычный текстовый документ (см. раздел 5.1).

6.6. Генератор писем

Готовит черновой ответ на входящее письмо или обращение клиента, опираясь, где это уместно, на документы из базы знаний.

Порядок работы с генератором писем следующий.

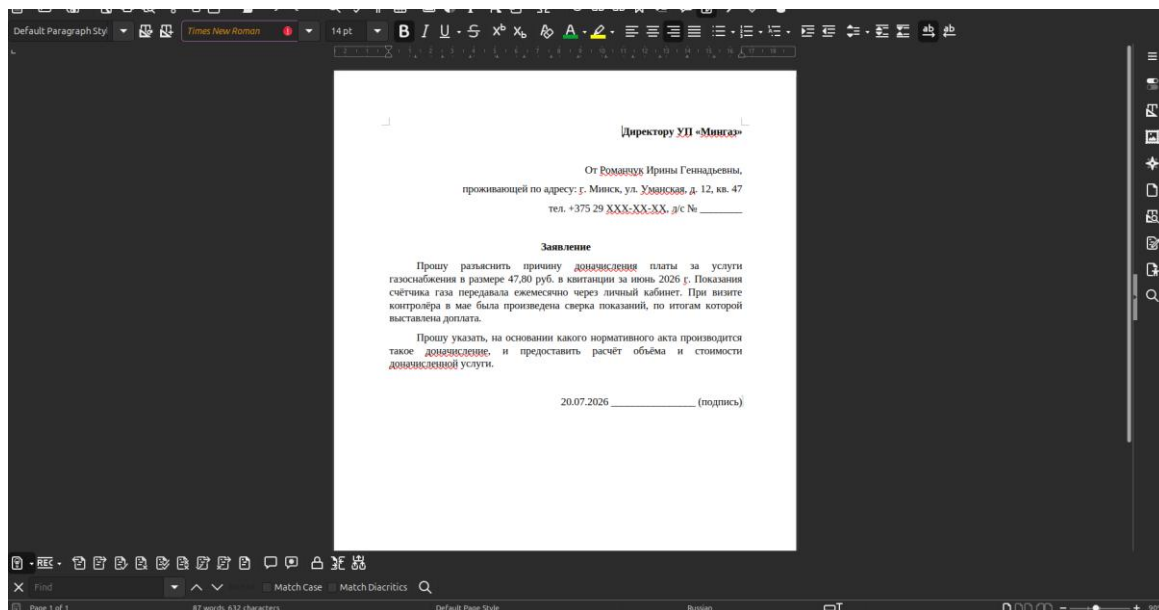
1. Переключитесь в режим «Генератор писем».
2. Прикрепите файл с письмом клиента через значок скрепки.
3. Опишите задачу своими словами либо воспользуйтесь готовой подсказкой «Подготовить ответ на письмо», которая появляется под полем ввода сразу после прикрепления файла.
4. Отправьте сообщение и дождитесь, пока ассистент подготовит черновой ответ.
5. Проверьте и при необходимости отредактируйте предложенный текст перед отправкой клиенту.

Генератор писем



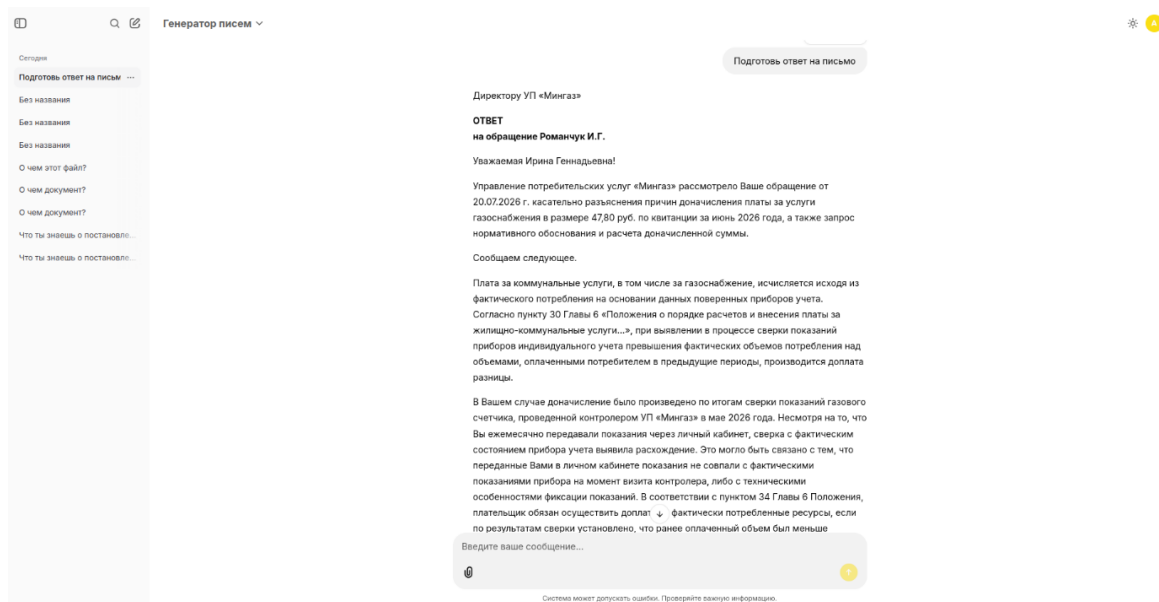
Режим «Генератор писем»: прикреплённое письмо клиента и готовая подсказка.

Ниже приведён пример из демонстрационного сценария (в тестах использовались вымышленные письма клиентов). Клиент направил заявление с просьбой разъяснить причину доначисления платы за газоснабжение и указать, на основании какого нормативного акта оно произведено.



Пример письма клиента, использованного для генерации ответа.

Генератор писем подготовил формальный развёрнутый ответ, в котором обоснование доначисления прямо опирается на конкретные пункты главы 6 «Положения о порядке расчётов и внесения платы за жилищно-коммунальные услуги», с активной ссылкой на источник рядом с цитируемым пунктом – точно так же, как это устроено в режиме «Чат-Бот с базой знаний» (раздел 6.3.1).



Черновой ответ, сформированный «Генератором писем», со ссылками на пункты положения.

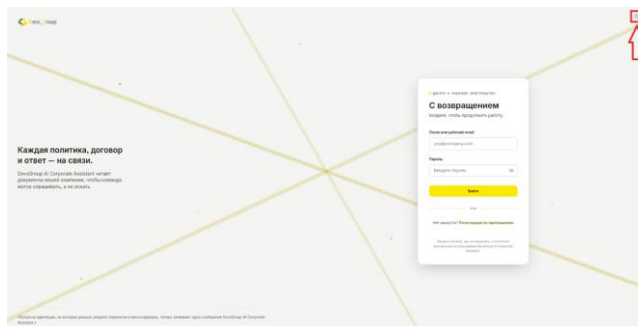
⚠ Текущее ограничение генератора писем

Сейчас модель старается опираться на базу знаний при формировании ответа, однако ей всё ещё приходится самостоятельно домысливать, почему именно у конкретного клиента возникла та или

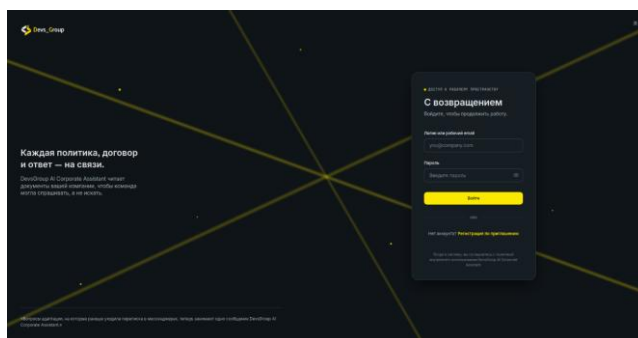
иная ситуация, – прямого доступа к внутренним базам данных и истории обращений компании в демо-версии нет. Более глубокая интеграция, которая устранил это ограничение, описана в разделе 9 «Планы развития».

7. Переключение темы оформления

На всех экранах системы – от страницы входа до чата и административных разделов – в правом верхнем углу расположен значок в виде луны или солнца. Он переключает интерфейс между светлой и тёмной темой оформления в зависимости от предпочтений пользователя; выбранная тема применяется сразу ко всему приложению.



Переключатель темы оформления – светлая тема.



Переключатель темы оформления – тёмная тема.

8. Особенности и ограничения демонстрационной версии

Ниже собраны все ограничения, которые стоит учитывать при работе именно с демонстрационным контуром системы. Это не недостатки продукта, а сознательные рамки демо-сценария, установленные, чтобы его можно было безопасно и многократно тестировать.

- **Лимит хранилища.** Не более 10 файлов и 100 МБ суммарного объёма в базе знаний одного рабочего пространства.
- **Отключена проверка email.** При отправке приглашения можно указать даже вымышленный адрес электронной почты – для демо-режима это сделано намеренно, чтобы не требовать реальных почтовых ящиков для тестирования.
- **Администраторы не пользуются чатом.** Роль администратора предназначена исключительно для управления пользователями, отделами и документами; чтобы протестировать сам чат-ассистент, используйте учётную запись с ролью «Пользователь».
- **Часть демонстрационных файлов защищена от изменений.** Документы, изначально загруженные в демо-пространство (например, «Положение о порядке расчётов за ЖКУ»), нельзя редактировать или удалять – это защищает воспроизводимость демо-сценария. Документы, загруженные вами самостоятельно, редактируются и удаляются без ограничений.
- **Ограниченный срок действия приглашений.** Ссылка и код приглашения одноразовые и действуют 7 дней; по истечении срока приглашение нужно отправить заново.
- **Демонстрационные причины в генераторе писем.** В демонстрационном сценарии «Генератора писем» система формирует причины и обоснования, которые могли бы объяснять содержание письма клиента. Эти причины генерируются искусственно и используются исключительно для демонстрации работы системы.

9. Планы развития

Показанная в этом руководстве демонстрационная версия сознательно ограничена базовым функционалом. При переходе к полноценному внедрению система может быть развита по нескольким направлениям, часть из которых уже обсуждалась в ходе демонстрации.

- **Специализированный калькулятор.** Ассистент сможет производить расчёты по внутренним формулам компании, воспринимая условия задачи на естественном человеческом языке, а не в виде готовой формулы.
- **Озвучивание ответов.** Голосовое воспроизведение текста, отправленного ассистентом, – полезно для сотрудников, которым удобнее воспринимать информацию на слух.
- **Генерация контента.** Создание файлов по шаблону, писем-ответов, презентаций, изображений и других материалов на основе данных из базы знаний компании.
- **Выдача файлов по шаблону запроса.** Возможность одной короткой фразой запросить у ассистента конкретный документ из заранее определённого списка – например, чтобы сотрудник отдела продаж мог быстро получить нужный типовой файл, не открывая базу знаний вручную.
- **Глубокая интеграция с внутренними системами.** Подключение ассистента к внутренним базам данных и CRM компании – например, чтобы «Генератор писем» мог самостоятельно изучать историю конкретного обращения клиента, формировать гипотезы о причине проблемы и предлагать их сотруднику на выбор перед тем, как окончательный ответ будет отправлен.

10. Заключение

Это руководство описывает функциональность демонстрационной версии Корпоративного ИИ-ассистента (DevsGroup AI Corporate Assistant) по состоянию на момент подготовки демо-сценария: вход и регистрацию, управление пользователями, отделами и группами знаний, загрузку и структурирование документов, а также все пять режимов работы чат-ассистента. Рекомендуем начать знакомство с системой с раздела 6.3 – именно чат-бот с базой знаний лучше всего демонстрирует ключевую идею продукта: точные, проверяемые ответы на основе реальных документов компании вместо ручного поиска по файлам. По мере появления вопросов, не описанных в этом документе, обращайтесь к администратору вашего рабочего пространства или к поставщику системы.