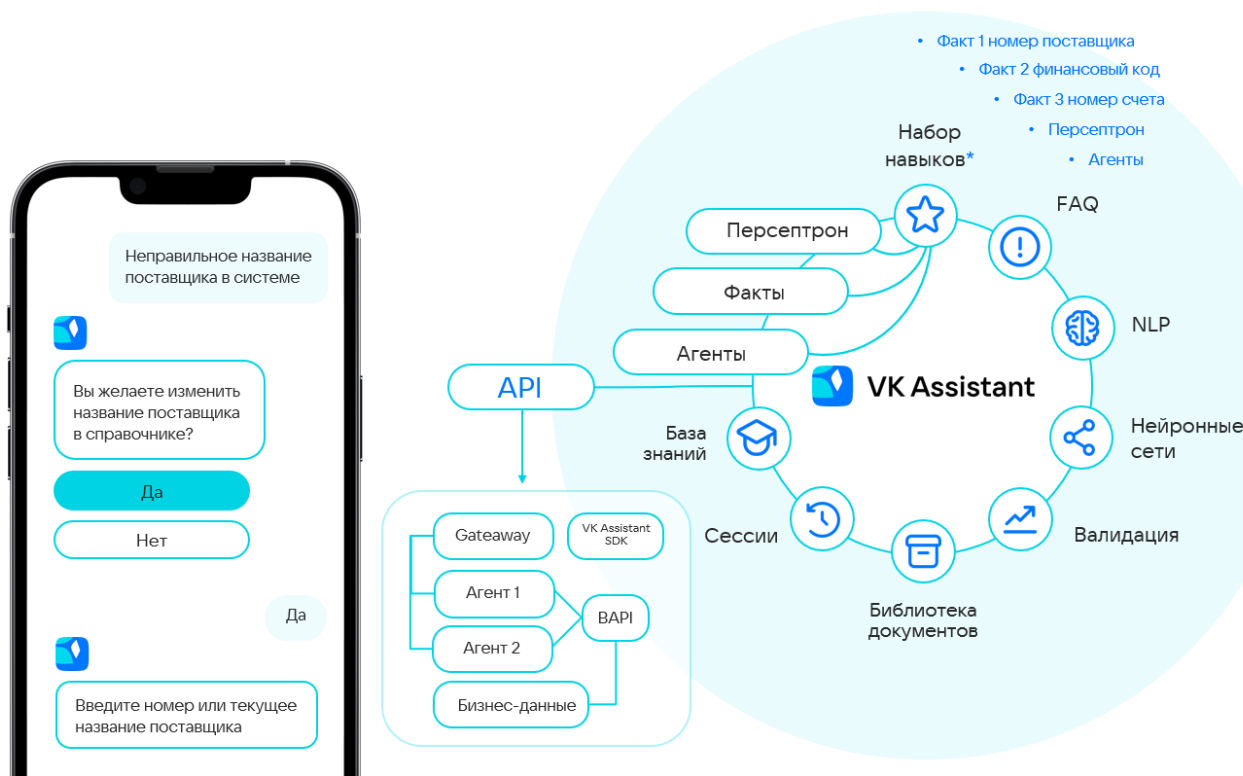


VK Assistant

**Вводная статья про VK Assistant (Цифровой
Ассистент)**



VK Assistant (Цифровой Ассистент) — цифровой ассистент для бизнеса на базе искусственного интеллекта. В отличие от обычного чат-бота, он не ограничен одной сферой применения — может интегрироваться с любыми внутренними системами.

Это российский программный продукт, который полностью автономен и не зависит от сторонних сервисов, зарегистрирован в Едином реестре российского программного обеспечения. [Реестровая запись №6794 от 09.06.2020.](#)

Предназначен для решения задач в разных областях применения, например:

- Первые линии поддержки и центры коммуникаций, как с сотрудниками, так и с внешним контуром (клиенты, поставщики).
- HR-поддержка.
- Предоставление доступа к справочной информации (FAQ).
- Поддержка процессов закупок, продаж.
- Поддержка корпоративных процессов.
- Получение и обработка статусов заявок, заказов, документов и т.д.
- Поддержка производственных операций/ремонт.

Функциональность продукта:

- Набор базовых умений: приветствие, прощание, благодарность, распознавание ненормативной лексики, рассказ о возможностях.
- Инструменты для доработки и самостоятельной разработки сценариев под нужды организации.
- Способы ввода информации: ввод с клавиатуры, голосовой ввод.
- Интеграция с корпоративными системами управления бизнес-процессами — SAP (SAP HR, SAP ERP (в т. ч. S/4HANA), SAP SRM, ITSM (SAP SolMan, HPSM), Siebel CRM, MS SharePoint, 1C системы, Active Directory, терминальные, внутренние. VK Assistant предоставляет единый интерфейс к большому количеству источников данных.
- Интеграция с внешними системами мониторинга (Prometheus, Grafana).
- Визуальный конструктор диалогов сценарного поведения.
- Встраивание продукта на web-ресурсе.
- Возможность переводить диалог пользователя на оператора и работать через операторский интерфейс, с визуализацией на дашборде информации о сессиях переведенных на операторов.

Интерфейсы продукта:

Продукт состоит из некоторых частей системы, а именно:

- Чат:
 - Чат в админ панели.
 - Коннекторы к chat-bot платформам.
 - Встраиваемый на web-ресурсы чат.
- Операторские интерфейсы:
 - Форма трафик менеджера для просмотра и назначения сессий. Позволяющая на одной форме увидеть сессии и назначить их на оператора или группу операторов.
 - Чат оператора с пользователем, в котором позволяет общаться с несколькими пользователя одновременно, переключаясь между чатами.
 - Формы управления операторами и группами операторов.
 - Форма для отладки сессий. При помощи которой можно проанализировать, что произошло не так в момент общения с пользователем или какая техническая ошибка произошла.
- Административная панель:
 - Служебные интерфейсы. Позволяют выполнять настройку системы, управлять пользователями, присваивать роли, выполнять подключение целевых систем, создавать классификаторы, проводить обучение нейронных сетей, моделировать и проводить отладку диалогов.
 - Административное приложение. Уникальной особенностью VK Assistant является возможность управлять моделями непосредственно в графическом интерфейсе административного приложения. Множество конфигурационных элементов вынесено из кода внутренних и функциональных агентов в параметры конфигурации для возможности изменения определённых свойств продукта без изменения программного кода и, соответственно, привлечения разработчиков.

- Формы со статистикой и логами, которые позволят использовать накопленный опыт и понять кто какие действия производил в административной панели VK Assistant.

Типы аутентификации, поддерживаемые VK Assistant:

- JWT.
- IDAP.
- Remote Authentication.
- Local-guest authentication.
- Local authentication.
- OAuth.
- OAuth 2.0.
- OpenID.
- OpenID connect.
- SAML.

Все они конфигурируемые и могут быть активированы/деактивированы путем настройки стенда (provider.json сервиса Auth).

Логирование событий

Для каждой сессии в VK Assistant ведётся подробный лог, в котором отражены все события, изменения параметров, вызов агентов и результат их работы, элементы диалога (что запросила система, что ввёл пользователь и т. п.). Специальные интерфейсы административного приложения позволяют полномочным пользователям просматривать список сессии, а также проводить детальный анализ (событий, изменений фактов, возврата выполняемых агентов, диалоговых сообщений и т.п.) по каждой сессии.