

ИИ платформа «Виртуальный ассистент»

Руководство пользователя.

Создание, удаление, редактирование
навыков

Оглавление

1. Введение	3
1.1. Глоссарий	3
2. Назначение Системы	4
2.1. Функции, выполняемые Системой	4
2.2. Условия применения	4
2.2.1. Серверная часть	4
2.2.2. Клиентская часть	4
3. Подготовка к работе	4
3.1. Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	4
3.2. Порядок загрузки данных и программ	4
3.3. Порядок проверки работоспособности	4
4. Описание операций	5
4.1. Управление пользователями	5
4.1.1. Регистрация пользователя	5
4.1.2. Редактирование пользователя	5
4.1.3. Блокировка пользователя	6
4.1.4. Удаление пользователя	6
4.2. Управление навыком	7
4.2.1. Создание навыка	7
4.2.2. Редактирование навыка	7
4.2.3. Создание интентов	7
4.2.4. Создание слотов	8
4.2.5. Создание ответов	8
4.2.6. Редактирование интентов/ответов	8
4.2.7. Создание диалогов	9
4.2.8. Редактирование диалогов	9
4.2.9. Применение навыка и обучение системы	9
4.3. Управление отчетами	11
4.3.1. Журнал логов	11
4.3.2. Добавление подписчиков	11
4.3.3. Удаление подписчиков	12

1. Введение

Данный документ руководство пользователя ИИ платформы «Виртуальный ассистент».

1.1. Глоссарий

Термин	Определение
<i>Система</i>	ИИ платформа «Виртуальный ассистент»
<i>Инструмент Администрирования</i>	Веб-приложение для управления и администрирования системы с искусственным интеллектом (ИИ).
<i>Редактор навыков</i>	Веб-приложение, позволяющее создавать навыки для системы с искусственным интеллектом (ИИ). Является частью Инструмента Администрирования.
<i>Интент</i>	Намерение пользователя спросить о чём-либо. Пример: «Пользователь хочет узнать сколько сейчас времени»
<i>Основной вопрос</i>	Вопрос или фраза пользователя, наилучшим образом описывающий (-ая) интент. Пример: «сколько сейчас времени?»
<i>Вариации вопросов</i>	Различные вариации вопросов или фраз, которые может сказать пользователь, имея ввиду тот или иной интент. Пример: «который час?» или «скажи мне время»
<i>Ответ системы</i>	Ответ, который даст система на вопрос пользователя. Пример: «текущее время 14:51»
<i>Слот</i>	Переменная в вопросе пользователя, необходимая, чтобы давать разные ответы для одного и того же интента, вызванного для разных ситуаций. Пример: «сколько сейчас времени в Нижнем Новгороде?», «сколько сейчас времени в Москве?». В данном случае ответ будет зависеть от значения слота, который сказал пользователь в своём вопросе.
<i>Дополнительное условие для ответа</i>	Внешнее условие, от которого может зависеть ответ. Пример (зависимость ответа от времени суток): Пользователь: Привет! Ответ системы: (с 4:00 до 10:59): Доброе утро! (с 11:00 до 15:59): Добрый день! ...
<i>Диалог</i>	Запрограммированное дерево вопросов и ответов, объединенное какой-либо общей темой.
<i>Разговор</i>	Беседа пользователя с системой, начиная с момента активации системы, заканчивая моментом, когда система сказала финальный ответ и больше не «слушает» пользователя. Разговор может состоять из нескольких диалогов.
<i>Навык</i>	Набор интентов и ответов на вопросы пользователя, а так же дерево диалогов описывающее сценарии общения с пользователем.
<i>Слово вызова</i>	Слово или фраза, которую при необходимости можно добавить к навыку, чтобы его активировать и вызывать интенты именно для этого навыка.
<i>Редактор Диалогов</i>	Веб-приложение, позволяющее создавать диалоги в графическом виде. Является частью Редактора Навыков.
<i>Триггер нода</i>	Это узел диалога, с которого может начаться разговор пользователя с системой. Данный узел может содержать только интент и условия для перехода в Простую ноду.
<i>Простая нода</i>	Это узел диалога с ответом системы пользователю на тот или иной вопрос в зависимости от условий. Данный узел обязательно должен содержать ответ. Так же он может содержать интент(ы) и условия для перехода в следующую Простую ноду.

Назначение и условия применения

2. Назначение Системы

2.1. Функции, выполняемые Системой

ИИ платформа «Виртуальный ассистент» это программный комплекс предназначенный для преобразования данных, анализа и формирования ответа в зависимости от контекста.

Платформа реализует базовую последовательность обработки и основана на базовых компонентах работы с данными. В Платформе имеются конфигурации, которые реализуют следующий функционал:

- голосовой помощник для встроенных устройств
- распознавание речи на конечном устройстве без доступа к серверу
- генерация аудио по тексту
- чат-боты (как голосовые, так и текстовые)
- транскрибация аудио или видео данных

2.2. Условия применения

2.2.1. Серверная часть

Серверная часть поставляются в составе платформы и должна быть установлена на соответствующем оборудовании.

2.2.2. Клиентская часть

Клиент не поставляется в составе платформы. Функциональность сервера может быть задействована с использованием специальных библиотек для коммуникации с сервером под разные программные платформы:

- для Web приложений (Java Script)
- для Python приложений (Python)
- для Windows приложений (C++ библиотека)

3. Подготовка к работе

3.1. Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Компоненты ПО, необходимого для работы Системы, приведены в руководстве администратора

3.2. Порядок загрузки данных и программ

Порядок установки Системы приведен в руководстве администратора.

3.3. Порядок проверки работоспособности

Открыть браузер и ввести в адресной строке сетевой адрес Системы. Приложение

готово к работе, если:

- при запуске приложения на экране появляется окно авторизации;
- после авторизации открывается главная страница и отображается набор меню, соответствующий роли пользователя.

4. Описание операций

4.1. Управление пользователями

Инструмент Администрирования поддерживает различные роли пользователей, чтобы определить набор действий, разрешенных для выполнения.

4.1.1. Регистрация пользователя

Для добавления нового пользователя нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте Инструмент Администрирования и авторизуйтесь под учётной записью с правами администратора.
- 2) Зайдите в раздел «Пользователи».
- 3) Нажмите на кнопку «Создать пользователя».
- 4) Заполните обязательные поля:
 - a. Полное имя
 - b. Логин
 - c. Пароль (должен быть более 10 символов и содержать как минимум 1 строчную букву, 1 заглавную букву, 1 цифру).
- 5) Выберите необходимые роли и нажмите на кнопку «Сохранить».

Новый пользователь будет создан. Введя логин и пароль, он сможет войти в систему и выполнять действия в Инструменте Администрирования согласно назначенным ролям.

4.1.2. Редактирование пользователя

Для изменения информации пользователя, в том числе для назначения дополнительных ролей или отзыва существующих, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте Инструмент Администрирования и авторизуйтесь под учётной записью с правами администратора.
- 2) Зайдите в раздел «Пользователи».
- 3) Нажмите кнопку в виде трех вертикальных точек для нужного пользователя, чтобы открыть меню.
- 4) Выберите пункт меню «Изменить».
- 5) Внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

Информация о пользователе будет изменена. Он сможет войти в систему и выполнять действия в Инструменте Администрирования согласно назначенным ролям. Обратите, пожалуйста, внимание, что в случае, если роли для пользователя были изменены, то для вступления изменений в силу ему потребуется перезайти в систему.

4.1.3. Блокировка пользователя

Для блокировки пользователя, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте Инструмент Администрирования и авторизуйтесь под учётной записью с правами администратора.
- 2) Зайдите в раздел «Пользователи».
- 3) Нажмите кнопку в виде трех вертикальных точек для нужного пользователя, чтобы открыть меню.
- 4) Выберите пункт меню «Блокировать».

Пользователь будет заблокирован, т.е. он не сможет войти в систему, но при этом не будет удален из системы.

4.1.4. Удаление пользователя

Для удаления пользователя, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте Инструмент Администрирования и авторизуйтесь под учётной записью с правами администратора.
- 2) Зайдите в раздел «Пользователи».
- 3) Нажмите кнопку в виде трех вертикальных точек для нужного пользователя, чтобы открыть меню.
- 4) Выберите пункт меню «Удалить».
- 5) Подтвердите удаление, нажав на кнопку «Да».

Вся информация о пользователе будет удалена.

4.2. Управление навыком

Чтобы система могла отвечать на те или иные вопросы, используя нужные ответы, необходимо создать навык, добавив в него интенты, ответы и деревья диалогов.

4.2.1. Создание навыка

Для создания навыка, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте Инструмент Администрирования и авторизуйтесь под учётной записью с правами «Редактора навыков».
- 2) Зайдите в раздел «Редактор навыков».
- 3) Нажмите кнопку «Новый Навык».
- 4) Заполните обязательные поля:
 - a. Имя навыка
 - b. Описание навыка
- 5) Добавьте необходимые языки, из списка доступных, которые должен поддерживать навык.
- 6) Введите «Слово вызова», если оно необходимо, для всех добавленных языков.
- 7) Нажмите кнопку «Создать».

Новый навык будет создан и появится в списке Редактора навыков. Навык создаётся пустым, т.е. без интентов, ответов и диалогов. Начальное состояние навыка – «Выключено».

4.2.2. Редактирование навыка

Для редактирования существующего навыка, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте Инструмент Администрирования и авторизуйтесь под учётной записью с правами «Редактора навыков».
- 2) Зайдите в раздел «Редактор навыков».
- 3) Нажмите кнопку в виде трех вертикальных точек для нужного навыка, чтобы открыть меню.
- 4) Выберите пункт меню «Изменить».

Навык будет открыт в режиме редактирования.

Для изменения имени навыка, описания, списка поддерживаемых языков, добавления или изменения слова вызова, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Из режима редактирования навыка, нажмите кнопку в виде трех вертикальных точек в верхнем правом углу, чтобы открыть меню.
- 2) Выберите пункт меню «Изменить».
- 3) Внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

4.2.3. Создание интентов

Для создания интентов с вопросами пользователя, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте навык в режиме редактирования ([4.2.2. Редактирование навыка](#)).
- 2) Нажмите кнопку «Добавить Интент».
- 3) В открывшемся окне добавьте Описание интента.
- 4) Нажмите кнопку «Создать».

- 5) Добавьте Основной вопрос для этого интента на основном языке. Вариации вопросов и основные вопросы на других языках могут быть добавлены позднее.
- 6) Нажмите на кнопку «Сохранить».

4.2.4. Создание слотов

Для создания слотов с целью их последующего использования в интентах, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте Инструмент Администрирования и авторизуйтесь под учётной записью с правами «Редактора навыков».
- 2) Зайдите в раздел «Редактор навыков».
- 3) Нажмите кнопку «Редактор слотов», чтобы открыть Редактор слотов.
- 4) Нажмите кнопку «Создать новый слот».
- 5) Заполните обязательные поля:
 - a. Ключ – это название слота. Оно должно быть введено латинскими буквами и заканчиваться на '_slot', например, nazvaniya_kafe_slot.
 - b. Описание слота.
- 6) Добавьте значения слота на основном языке. Значения для других языков и их вариации могут быть добавлены позднее.
- 7) Нажмите на кнопку «Сохранить».

Новый слот будет создан и появится в списке. Слот создаётся в состоянии – «Включено».

4.2.5. Создание ответов

Для создания ответов, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте навык в режиме редактирования ([4.2.2. Редактирование навыка](#)).
- 2) Нажмите кнопку «Добавить Интент».
- 3) В открывшемся окне добавьте Описание ответа, который вы хотите добавить.
- 4) Нажмите кнопку «Создать».
- 5) Нажмите кнопку «Добавить ответ».
- 6) Добавьте текст необходимого ответа на основном языке. Тексты ответов на других языках могут быть добавлены позднее.
- 7) Нажмите на кнопку «Сохранить».

4.2.6. Редактирование интентов/ответов

Для редактирования интентов/ответов, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте навык в режиме редактирования ([4.2.2. Редактирование навыка](#)).
- 2) Нажмите кнопку в виде трех вертикальных точек для нужного интента/ответа, чтобы открыть меню.
- 3) Выберите пункт меню «Изменить».
- 4) Внесите необходимые изменения и нажмите на кнопку «Сохранить».

4.2.7. Создание диалогов

Когда все необходимые интенты и ответы добавлены, можно приступать к созданию диалогов, для этого нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте навык в режиме редактирования ([4.2.2. Редактирование навыка](#)).
- 2) Нажмите кнопку «Редактор Диалогов».
- 3) Нажмите кнопку «Добавить Диалог».
- 4) Введите имя диалога и его описание.
- 5) Нажмите на кнопку «Сохранить».

Новый диалог будет создан и появится в списке Редактора диалогов. Диалог создается пустым. Начальное состояние диалога – «Выключено».

4.2.8. Редактирование диалогов

Для установления связей между интентами и ответами необходимо создать дерево диалогов. Для этого нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте навык в режиме редактирования ([4.2.2. Редактирование навыка](#)).
- 2) Нажмите кнопку «Редактор Диалогов».
- 3) Нажмите кнопку в виде трех вертикальных точек для нужного диалога, чтобы открыть меню.
- 4) Выберите пункт меню «Изменить».
- 5) Нажмите кнопку «Добавить Ноду».
- 6) Выберите пункт меню «Триггер Нода», чтобы создать начальный узел диалога.
- 7) Нажмите на «Добавить фразу пользователя» в Триггер Ноду и выберите необходимый интент, созданный ранее. При необходимости добавьте соответствующие условия для возможных вариантов ответа.
- 8) Нажмите кнопку «Добавить Ноду».
- 9) Выберите пункт меню «Простая Нода», чтобы создать узел диалога с ответом системы.
- 10) Напишите заголовок для «Простой Ноды».
- 11) Нажмите на «Добавить системную фразу» в «Простой Ноду» и выберите из списка необходимый ответ, созданный ранее.
- 12) Наведите курсор мыши на выход «Триггер Ноды», нажмите левую кнопку мыши и соедините линию с входом для ответа на «Простой Ноду».
- 13) При необходимости добавьте интент(ы) и соответствующие условия для возможных вариантов ответа в «Простую Ноду» для следующего перехода.
- 14) Создайте необходимое дерево диалогов, добавляя узлы и соединяя их между собой.
- 15) Нажмите на кнопку «Сохранить».

4.2.9. Применение навыка и обучение системы

После того как навык будет создан, т.е. все необходимые для этого интенты, ответы и диалоги добавлены, навык может быть включён и запущено обучение системы. Для этого нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте нужный навык в режиме редактирования ([4.2.2. Редактирование навыка](#)).
- 2) Откройте «Редактор диалогов».
- 3) Включите требуемые диалоги, нажав курсором мыши на переключатель статуса.
- 4) Вернитесь список навыков в «Редакторе навыков».
- 5) Если навык:

- a. Выключен: включите его, нажав курсором мыши на переключатель статуса.
- b. Включен: нажмите кнопку «Применить».

При включении навыка или при нажатии на кнопку «Применить» происходит автоматическое обучение системы. После того как анимация исчезнет и при условии, что не произойдёт никаких ошибок, навык будет готов к использованию. Время обучения системы зависит от количества интентов и вариаций в них.

4.3. Управление отчётами

Система поддерживает построение отчётов по заданным критериям.

4.3.1. Журнал логов

Для получения журнала логов, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте Инструмент Администрирования и авторизуйтесь под учётной записью с правами «Редактора отчётов».
- 2) Зайдите в раздел «Отчёты» и выберите пункт «Журнал логов».
- 3) Выберите параметры фильтров:
 - a. Типы логов
 - b. Компоненты
 - c. Начало периода
 - d. Конец периода
- 4) Нажмите кнопку «Применить».
- 5) Скачайте получившийся файл.

Полученный файл будет содержать логи системы, согласно выставленным параметрам.

4.3.2. Добавление подписчиков

Для получения регулярных отчётов по электронной почте, нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте Инструмент Администрирования и авторизуйтесь под учётной записью с правами «Редактора отчётов».
- 2) Зайдите в раздел «Отчёты» и выберите пункт «Подписчики».

Получатели отчета могут быть добавлены списком или по одному.

Чтобы добавить получателей отчёта списком:

- 1) Подготовьте список подписчиков в .csv формате, со следующими значениями:
 - a. электронная почта
 - b. имя
 - c. фамилия
 - d. организация
- 2) Нажмите кнопку «Загрузить подписчиков»
- 3) Выберите список подписчиков в .csv формате
- 4) Нажмите кнопку «Открыть»

Новые подписчики из файла будут добавлены в список получателей.

Чтобы добавить нового получателя отчёта:

- 1) Нажмите кнопку «Создать подписчика»
- 2) Заполните поля:
 - a. электронная почта
 - b. имя
 - c. фамилия
 - d. организация

- 3) Нажмите кнопку «Создать».

Новый подписчик будет добавлен в список получателей.

4.3.3. Удаление подписчиков

При необходимости получатели могут быть удалены. Для этого нужно выполнить следующие шаги:

- 1) Откройте Инструмент Администрирования и авторизуйтесь под учётной записью с правами «Редактора отчётов».
- 2) Зайдите в раздел «Отчёты» и выберите пункт «Подписчики».
- 3) Нажмите кнопку в виде трех вертикальных точек для нужного пользователя, чтобы открыть меню.
- 4) Выберите пункт меню «Удалить».

Выбранный подписчик будет исключён из списка получателей регулярного отчёта.