

# DRE AI Call Center Assistant

## Общее описание

Индекс	ССА-GD
Конфиденциальность	Публичный - L0
Ревизия	1.0
Статус	Согласован

## Содержание

1. Аннотация .....	3
2. Термины и сокращения .....	4
3. Общее описание .....	5
4. Основные функции сервиса .....	6
5. Схема рабочего цикла сервиса .....	7
6. Графический интерфейс .....	8

## 1. Аннотация

Документ содержит общее описание сервиса и предназначен для широкого круга специалистов.

## 2. Термины и сокращения

Термин /Сокращение	Определение/Расшифровка
ОС	Операционная система
ПДн	Персональные данные
ПО	Программное обеспечение
СТП	Служба технической поддержки
ТЗ	Техническое задание
KMS	Knowledge Management System - внешняя система управления базой знаний.
LLM	Large Language Model - большая языковая модель.
RAG	Retrieval-Augmented Generation - поиск релевантных фрагментов в базе знаний и подмешивание их в контекст LLM.
SIP/RTP	Протоколы сигнализации и передачи медиа в IP-телефонии.
STT	Speech-to-Text - распознавание речи.

### 3. Общее описание

Сервис DRE AI Call Center Assistant (далее по тексту - DRE AI CCA) представляет собой приложение, предназначенное для автоматизированной обработки обращений клиентов в контактный центр. Приложение обеспечивает взаимодействие с клиентами по текстовым каналам (веб-чат, мессенджеры) и голосовым каналам (VoIP/SIP).

## 4. Основные функции сервиса

Основные поддерживаемые функции сервиса DRE AI Call Center Assistant:

- приём и обработка входящих текстовых сообщений и голосовых обращений;
- формирование ответов на основе базы знаний с использованием векторного поиска (RAG) по статьям;
- обращение к языковой модели (LLM) для генерации ответов;
- маскирование персональных данных в запросах перед передачей в LLM и демаскирование ответов LLM перед выдачей клиенту;
- ведение журнала обращений без персональных данных;
- эскалация обращения на оператора-человека при необходимости.

## 5. Схема рабочего цикла сервиса

Рабочий цикл сервиса от получения пользовательского запроса до предоставления ответа (или перевода в поддержку) можно разделить на 3 основных блока:



- Input preparation – подготовка входа,
- Orchestrator – вся логика генерации ответа,
- Output preparation – подготовка выхода.

## 6. Графический интерфейс

Интерфейс DRE AI Call Center Assistant представлен в виде диалогового окна для общения с ассистентом:

The screenshot displays a user interface for a chat assistant. At the top, there is a blue header bar with the text "CC Chat" and a button labeled "Создайте диалог". Below the header, the "Контекст диалога:" section contains two input fields: "Tricolor ID" with the value "ID приставки Tricolor" and "Свободное текстовое описание для LLM" with a placeholder example: "Например: клиент из Москвы, интересуется тарифом X, предпочитает звонок...". At the bottom of the interface, there are three buttons: "Текстовый чат" (blue), "Голосовой чат" (dark blue), and "Позвонить (SIP)" (green).

© ООО "Цифра", 2026

Документация "DRE AI Call Center Assistant. Общее описание" является объектом авторского права. Воспроизведение всего произведения или любой его части воспрещается без письменного разрешения правообладателя.