

ЭЛЕКТРОННАЯ БАЗА ЗНАНИЙ

ОПИСАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ХАРАКТЕРИСТИК ПРОГРАММЫ ДЛЯ ЭВМ

На 9 листах

Москва, 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие сведения о документе.....	3
2. Назначение программы для ЭВМ.....	3
3. Общие функциональных возможностей программы для ЭВМ «Электронная база знаний».....	4
4. Преимущества пользователей ПО «Электронная база знаний»	7
5. Этапы внедрения ПО «Электронная база знаний»	8
6. Справочная информация	8
7. Перечень сокращений принятых в настоящем документе.....	9

1. Общие сведения о документе

Настоящий документ раскрывает назначение и описывает функциональные характеристики программы для ЭВМ «Электронная база знаний» разработанной российской ИТ-компанией ООО «Алгоритм».

2. Назначение программы для ЭВМ.

Электронная база знаний — программа для ЭВМ, представляющая собой непрерывно обогащаемое знаниями электронное хранилище информации о продуктах, опыте, бизнес-процессах, шаблонах документов и т.п.

Данные в такой База знаний структурированы и отображаются таким образом, что внутренние и внешние пользователи, различные электронные помощники могли оперативно найти ответы на возникающие вопросы. Т.к. источник информации для всех потребителей единый, то все ответы единообразны, разночтения сведены к минимуму. Электронная база знаний так же может выступать в качестве источником экспертных знаний для поиска способов решений возникающих проблем

Особенностями данной программы являются:

- консолидация и хранение информации в одном месте;
- структурирование информации для быстрого поиска по принципу: «тема - список вопросов – ответ на вопрос»;
- возможность поделиться ссылкой на необходимую статью с заинтересованным участником взаимодействия;
- формирование ответа на вопрос с помощью различных форм подачи информации: текст, схемы, таблицы, картинки;
- использование принципа low-code при формировании контента (создание баз данных, наполнение и редактирование информации без привлечения программистов);

— возможность кастомизации внешнего вида отдельных Баз знаний (разместить логотип, цветовое оформление в корпоративных цветах компании и т.п.);

— подключение домена внешней компании или работа по модели SaaS (в облачном формате по ссылке);

— наличие мобильной версии.

ПО позволяет достичь быстрого внесения изменений в бизнес-процессы работы сотрудников компании за счет отсутствия потребности привлечения к правкам сотрудников отделов ИТ и разработки и за счет использования всеми сотрудниками единого информационного хранилища

3. Описание функциональных возможностей программы для ЭВМ «Электронная база знаний»

Основная страница представляет собой витрину, на которой отображаются все доступные пользователю Базы знаний. Внешнее оформление базы данных позволяет визуально разделять Базы знаний по их функциональному наполнению за счет крупных логотипов и названий, см. рис. 1.

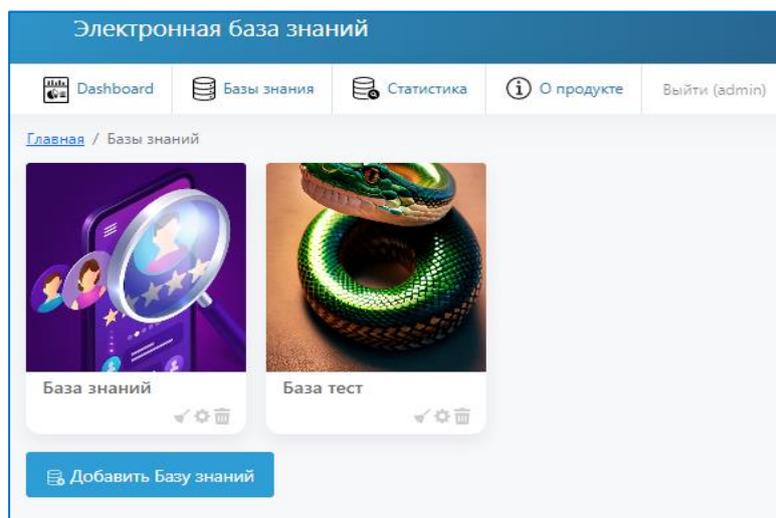


Рис 1. Вкладка «Базы знаний», отображение ярлыков созданных БЗ

Для перехода в нужную Базу знаний достаточно кликнуть на ее логотипе.

Интерфейс основного рабочего места Электронная база знаний представляет собой страницу, разделенную на четыре основные блока: блок персонализации БЗ, поисковый блок, блок отображения структуры Базы знаний в виде древа и блока, содержащего запрашиваемую информацию, см. рис. 2.

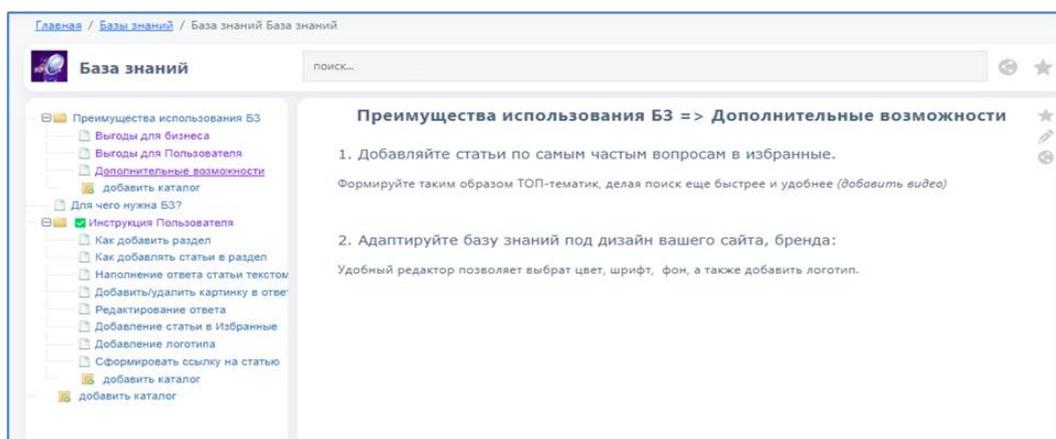


Рис.2. Вид интерфейса БЗ.

Блок персонализации содержит графическую информацию позволяющую придать интерфейсу Базы знаний индивидуальность (добавить корпоративные цвета, название и логотип).

Поисковый блок представляет собой поисковое поле, в котором вводится текст запроса на поиск конкретной информации. При поиске по ключевому слову подтягиваются все вопросы, в названии которых есть искомое слово, и отображаются на этой же странице. Искомое слово подсвечивается цветом.

Блок структуры Базы знаний предоставляет возможность увидеть структуру базы знаний в виде древа. Древо Базы знаний состоит из узлов. Каждый узел содержит набор статей. С помощью мыши можно перейти в любой узел, развернуть его, переместить узел по древу вверх или вниз, развернуть содержащийся в нем список статей, добавить новую статью,

передвинуть вверх или вниз по дереву, отредактировать или удалить имеющуюся.

В данном блоке доступны следующие инструменты:

Кнопки для добавления информации предоставляют доступ к дереву базы знаний и возможность добавить название раздела, название статьи и текст ответа на статью. Процесс добавления информации происходит на одной странице вкладки, нет необходимости переключаться между страницами или вкладками.

Редактор текста ответа. При добавлении статьи открывается редактор текста, с помощью которого ответ можно добавить и оформить различным способом: в виде текста, в виде таблицы, схемы, картинка, гиперссылки, а также редактировать уже имеющиеся статьи. Есть возможность копировать ссылку на статью для передачи сотруднику.

Инструмент для создания ТОП-тематик. Часто используемые вопросы можно поместить в раздел «Избранное», таким образом будет сформирован ТОП тематик, которые наиболее часто используются сотрудниками. Добавление в данный раздел происходит одним кликом мышки на кнопку «звездочка». Данная функция позволяет ускорить поиск по частым вопросам.

Блок отображения информации – в нем отображаются найденные при поиске статьи и содержание самих статей. Содержание формируется с помощью различных форм подачи информации: текст, схемы, таблицы, картинка, гиперссылки;

Функционал Электронной базы знаний востребован в центрах обработки вызовов (контактных центрах), в службах поддержки пользователей, в других компаниях, использующих большой объем информации для работы, как внутренними сотрудниками, так и внешними.

4. Преимущества приобретаемые пользователями ПО «Электронная база знаний».

Увеличение скорости поиска необходимой информации. Вся необходимая информация находится в одном месте, нет необходимости просматривать разные ресурсы хранения той или иной информации. Функция формирования топа тематик также увеличивает скорость поиска информации на вопрос.

Качество и полнота ответа клиенту. Возможность в тексте ответа сформулировать речевые модули для голосового взаимодействия с клиентом; краткий ответ со ссылкой на развернутую информацию – для письменных ответов в чате, эл. почте – поможет предоставлять единую и полную информацию клиентам компании;

Удобство и комфорт в работе — удобное и понятное меню, интуитивная система поиска, вопрос — ответ на одной странице для избегания путаницы работы с большим количеством вкладок.

Быстрое внесение изменений — Пользователь с доступом редактора сможет сам добавлять и структурировать информацию, вносить корректировки, не задействуя Разработчиков. Возможность быстро вносить или корректировать изменившуюся информацию позволит избежать ошибок в консультации клиентов и в работе сотрудников. Возможность скрыть вопрос от пользователей, который находится на корректировке

Накопление опыта компании. Хранение и накопление информации в одном месте позволяет компании не растерять приобретенный опыт за время работы. При приеме на работу новых сотрудников уходит меньше времени на обучение и адаптацию.

Снижение стоимости проекта – работа в программе не требует высокооплачиваемых специалистов-разработчиков, простое администрирование.

Конкурентное преимущество — компании, использующие в своей работе Электронной Базой Знаний, получают конкурентное преимущество за счет вышеперечисленных качеств (простота, скорость, низкая стоимость, эргономичность, хранение и т.п.).

5. Этапы внедрения ПО «Электронная база знаний»

Проведение технического аудита площадки Заказчика.

Определение требований к аппаратным и системным программным ресурсам Заказчика.

Определение объема работ и сроков их проведения.

Изучение и реализация бизнес-процессов оказания услуг Заказчиком.

Инсталляция прикладного ПО на аппаратном обеспечении Заказчика.

Обучение персонала Заказчика. Обучение возможно, как в очной, так и в заочной (вебинар) форме.

6. Справочная информация

Расширенную информацию о функционале ПО или заказать демонстрацию работы «Электронная база знаний» можно следующими способами:

по электронной почте

info@algoritmit.ru — ответы общие вопросы,

support@algoritmit.ru — ответы на технические вопросы,

через форму заявки на нашем сайте <http://algoritmit.ru>,

либо, позвоните по телефону: +7 499-390-0761 (с 09:00 до 18:00)

7. Перечень сокращений принятых в настоящем документе:

SaaS — (англ. Software as a Service) программное обеспечение как услуга, облачное решение;

Интерфейс — рабочее компьютерное пространство сотрудника в рамках ПО;

Компания — производитель ПО ООО «Алгоритм»;

Оператор — сотрудник, осуществляющий обработку диалогов (входящих, исходящих обращений, в т.ч. и телефонных);

ПО — программное обеспечение/