

## **Виртуальный консультант IT-отдела**

♦ **Описание:** Чат-бот, который помогает пользователям с настройкой серверов, 1С и баз данных.

### **Функционал:**

- Веб-приложение на Django с интеграцией AI (GPT, transformers).
- Ответы на вопросы по администрированию.
- Подсказки по оптимизации IT-инфраструктуры.

Дивизион «БС-Платформа» оказывает комплексное IT-сопровождение и оказывает базовые IT-услуги (от сопровождения инфраструктуры, до внесения доработок в системы 1С). В рамках Хакатона необходимо разработать виртуальный консультант (чат-бот), предназначенный для автоматизации обработки запросов сотрудников компании в IT-отдел.

### **Основные функции:**

- Ответы на часто задаваемые вопросы (FAQ).
- Регистрация и отслеживание IT-заявок.
- Первичная диагностика проблем.

Виртуальный помощник на основании базы знаний (действующих НРД и открытых источников) должен отвечать на следующие вопросы пользователей:

- как получить/настроить доступ к корпоративным сервисам.
- как устранить проблемы с ПО и оборудованием.
- как сбросить пароль.
- как настроить VPN, почту.

### **Интеграция с корпоративными системами:**

- Active Directory (проверка учетных записей).
- База знаний (XWiki).
- Мессенджеры (Telegram).
- Тикетинговая система (1С:ITIL)

### **Дополнительные функции:**

- Голосовой ввод (интеграция с ASR, например, Whisper)

### **Аналитика и отчетность:**

- Статистика по запросам (топ-проблем, среднее время ответа).
- Экспорт отчетов в CSV/PDF.

Интерфейс виртуального помощника должен содержать кнопки быстрых действий с возможностью прикрепления скриншотов и логов.