

Руководство пользователя «ДиалогЭксперт»

1. Введение

Программное обеспечение «ДиалогЭксперт» предназначено для автоматизации анализа аудио- и видеозаписей диалогов, поступающих от внешних источников. Система обеспечивает распознавание речи, разметку текстов по тематическим категориям, хранение полученных данных и предоставление удобного интерфейса для их дальнейшего использования.

Программное обеспечение «ДиалогЭксперт» предоставляет пользователю следующие возможности:

- распознавание речи;
- разметку текстов по тематическим категориям;
- хранение полученных данных;
- предоставление удобного интерфейса для дальнейшего использования полученных данных.

Интерфейс «ДиалогЭксперт» разработан для удобного взаимодействия с системой через браузер.

2. Начало работы с «ДиалогЭксперт»

2.1. Вход в систему

Для осуществления входа в систему необходимо выполнить следующие действия:

- 1) Открыть браузер и ввести в адресную строку браузера адрес dialog-expert.stage.rootcode.online и нажать «Enter»;
- 2) Откроется страница входа в «ДиалогЭксперт» (см. Рисунок 1).

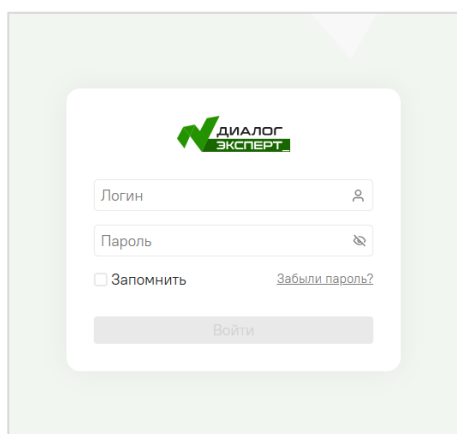


Рисунок 1 – Страница входа в «ДиалогЭксперт»

- 3) На странице входа ввести логин и пароль в соответствующие поля.
- 4) После корректного ввода данных кнопка «Войти» станет активной (см. Рисунок 2).

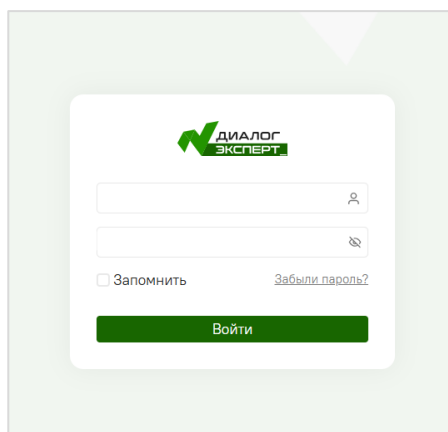


Рисунок 2 – Активация кнопки «Войти» при правильном заполнении формы

5) Нажать кнопку «Войти».

6) После проверки корректности введенных данных откроется домашняя страница – «Реестр коммуникаций» (см. Рисунок 3).

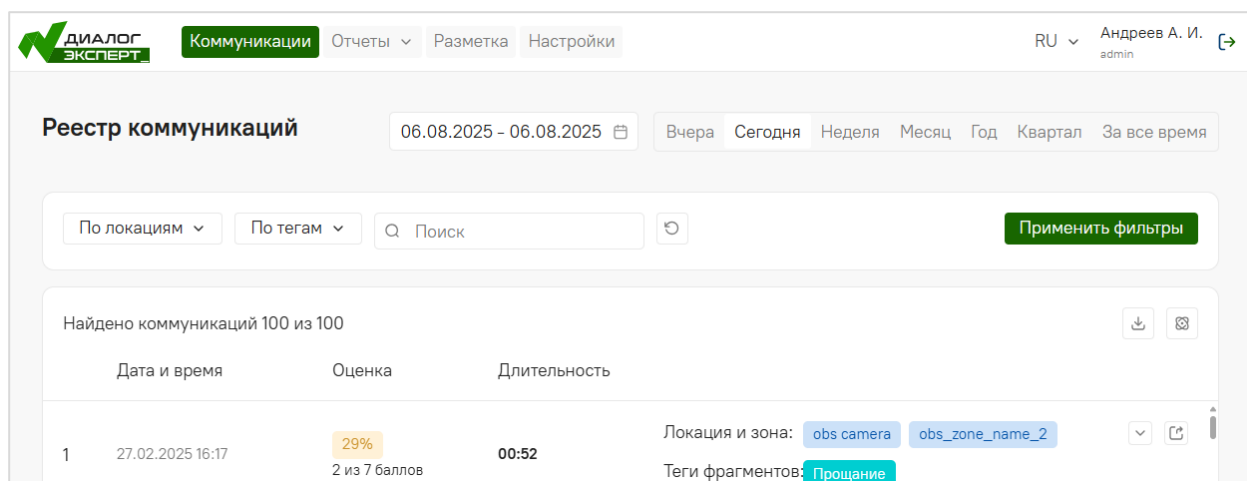


Рисунок 3 – Страница «Реестр коммуникаций»

2.2. Выход из системы

Для выхода из системы нужно кликнуть на элемент «Выйти из аккаунта», расположенный в правом верхнем углу страницы (см. Рисунок 4).

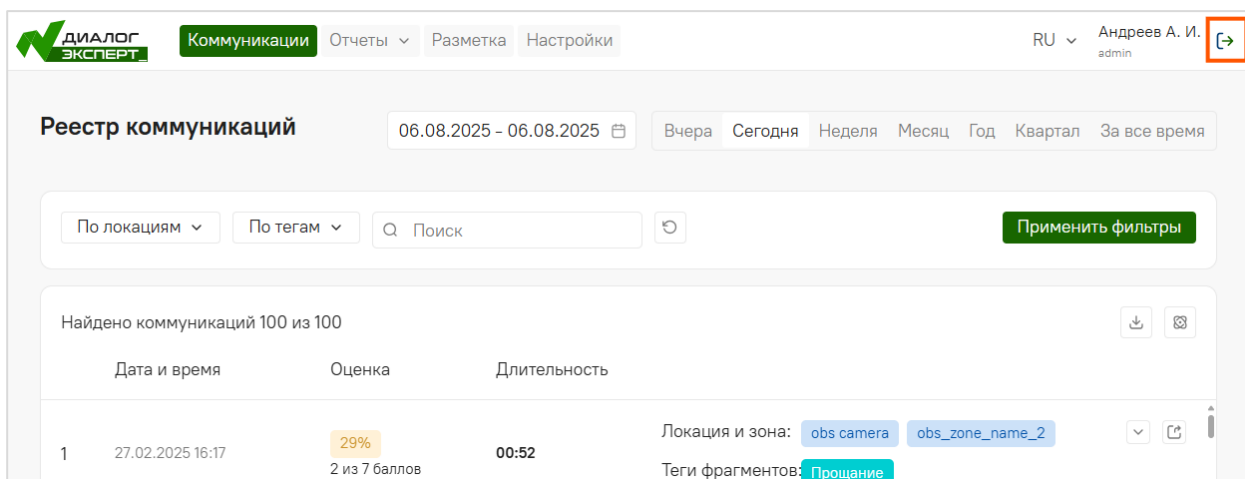


Рисунок 4 – Кнопка выхода из аккаунта

После выхода откроется страница входа в «ДиалогЭксперт».

3. Описание интерфейса «ДиалогЭксперт»

В «ДиалогЭксперт» функционал разделен на разделы. Навигация по разделам находится в основном верхнем меню (см. Рисунок 5):

- 1) раздел «Коммуникации»;
- 2) раздел «Отчеты»;
- 3) раздел «Разметка»;
- 4) раздел Настройки.

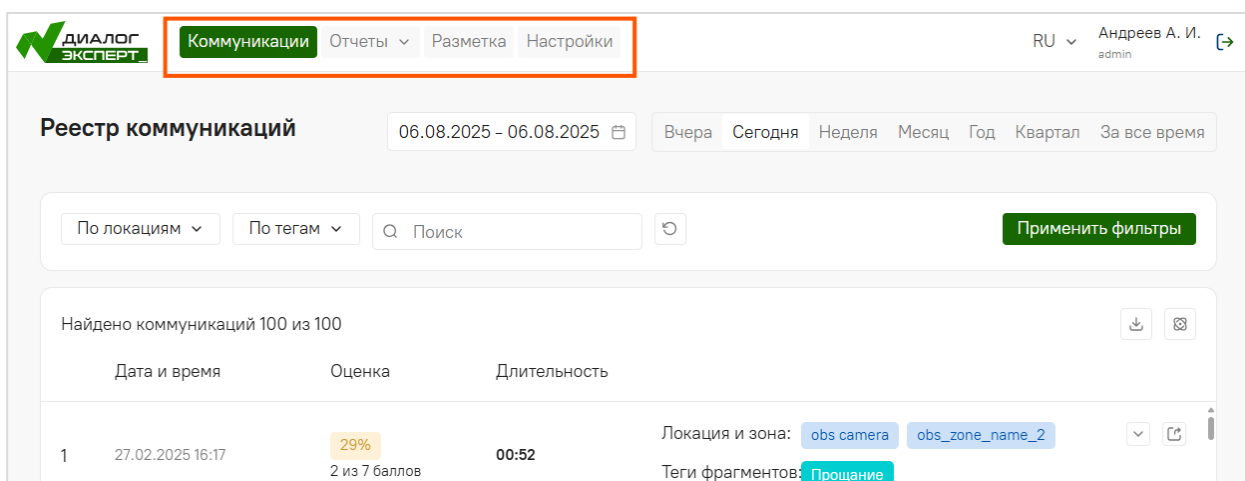


Рисунок 5 – Основное верхнее меню интерфейса «ДиалогЭксперт»

3.1. Описание раздела «Коммуникации»

Раздел «Коммуникации» предназначен для работы с сохраненными (загруженными) коммуникациями и представляет собой «Реестр коммуникаций» с возможностью отбора коммуникаций с использованием фильтров, поиска коммуникаций по словам, отбора коммуникаций за определенный период времени, сортировки по новизне.

Для перехода в «Реестр коммуникаций» нужно в основном верхнем меню нажать на

пункт меню «Коммуникации» (см. Рисунок 6).

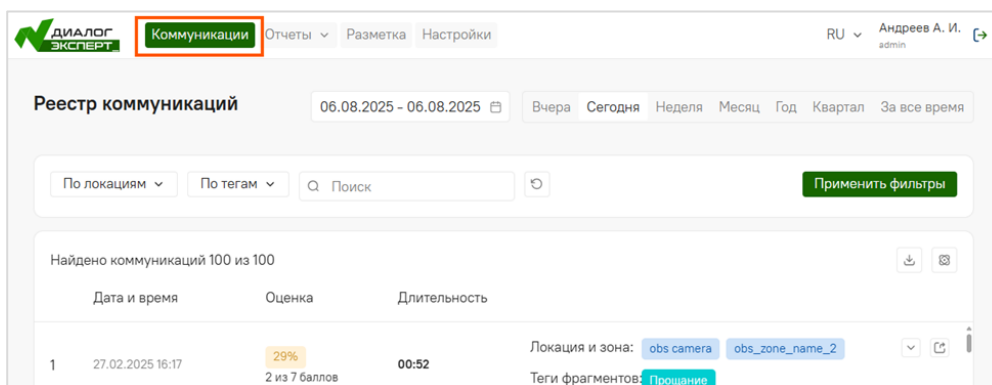


Рисунок 6 – Переход в раздел «Коммуникации»

3.1.1. Фильтрация данных в «Реестре коммуникаций» по различным критериям отбора

Для фильтрации данных в «Реестре коммуникаций» можно использовать:

- 1) отдельные фильтры;
- 2) группы фильтров: фильтры по периоду времени, фильтры по заданным параметрам;
- 3) сочетания фильтров.

3.1.2. Фильтрация коммуникаций по периоду времени

Фильтры по периоду времени позволяют сделать выборку данных в «Реестре коммуникаций» по выбранному пользователем временному диапазону (см. Рисунок 7).

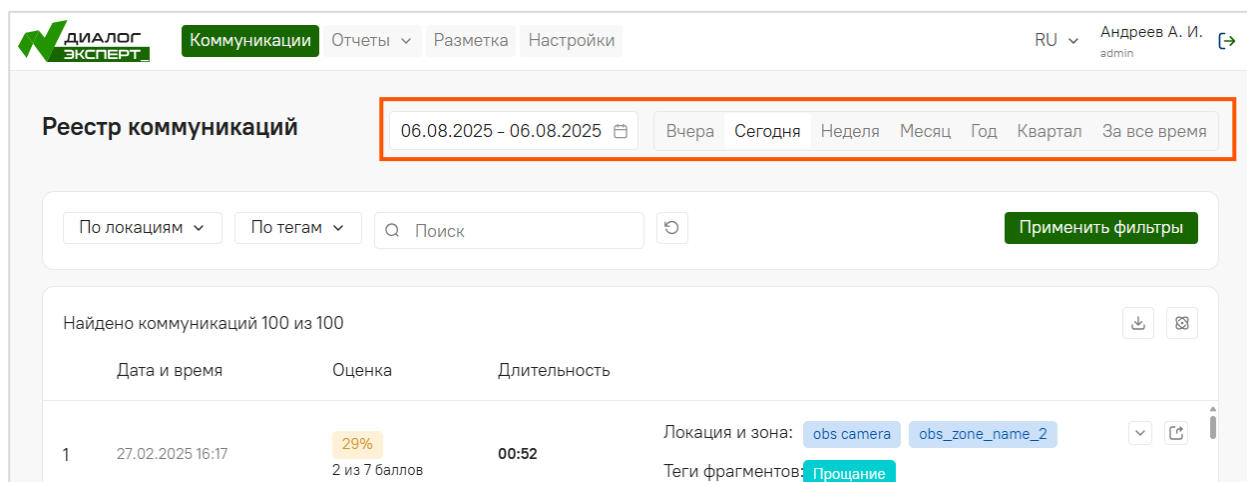


Рисунок 7 – Фильтры по периоду времени в интерфейсе «ДиалогЭксперт»

Для фильтрации данных по периоду времени предусмотрено несколько вариантов фильтров:

- 1) Отбор данных за указанный период времени с конкретными датами

Для фильтрации коммуникаций за указанный период времени с конкретными датами нужно открыть календарь (см. Рисунок 8), выбрать начальную и конечную даты, затем

нажать кнопку «Применить фильтры».

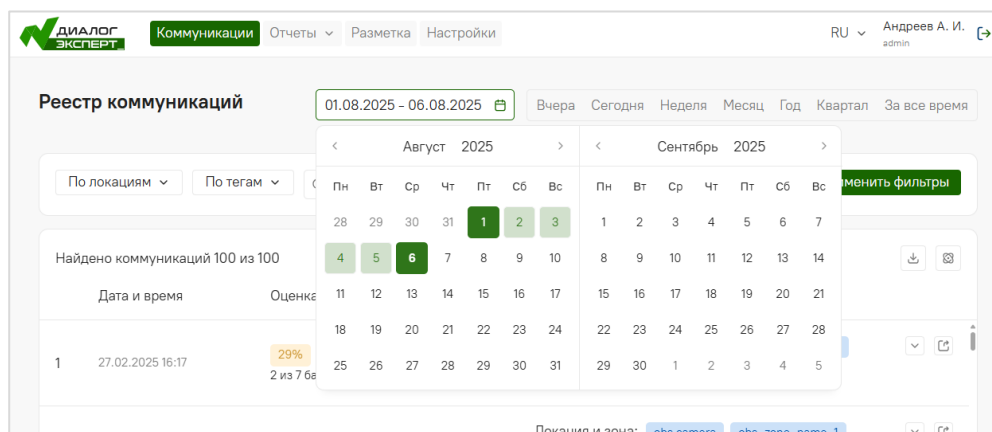


Рисунок 8 – Выбор дат в календаре

2) Отбор данных за предыдущий (вчерашний) день

Для фильтрации коммуникаций за предыдущий день нужно нажать на элемент «Вчера» в списке периодов времени (см. Рисунок 9), проверить правильность указанной в календаре даты, затем нажать кнопку «Применить фильтры».

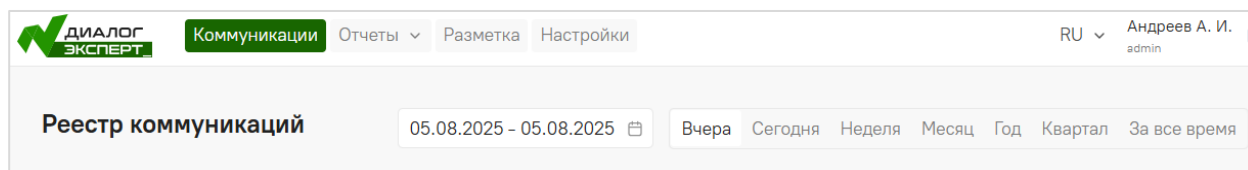


Рисунок 9 – Выбор предыдущего дня в качестве периода

3) Отбор данных за текущий (сегодняшний) день

Для фильтрации коммуникаций за сегодняшний день нужно нажать на элемент «Сегодня» в списке периодов времени (см. Рисунок 10), проверить правильность указанной в календаре даты, затем нажать кнопку «Применить фильтры».

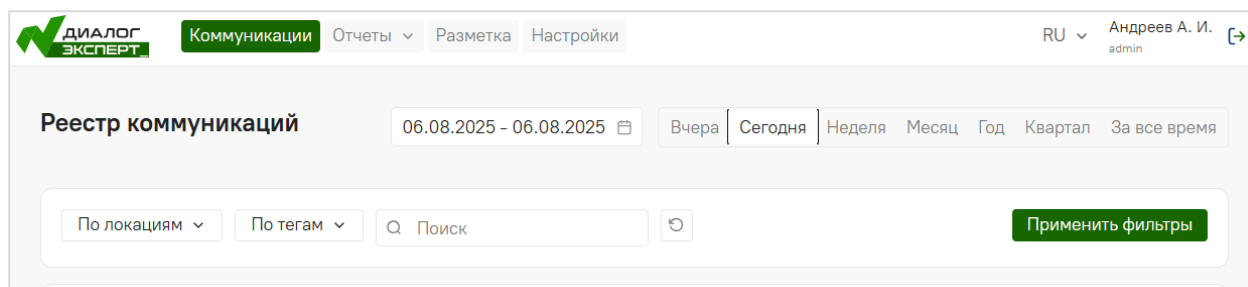


Рисунок 10 — Выбор сегодняшнего дня в качестве периода

4) Отбор данных за неделю

Для фильтрации коммуникаций за неделю нужно нажать на элемент «Неделя» в списке периодов времени (см. Рисунок 11), проверить правильность указанных в календаре дат, затем нажать кнопку «Применить фильтры».

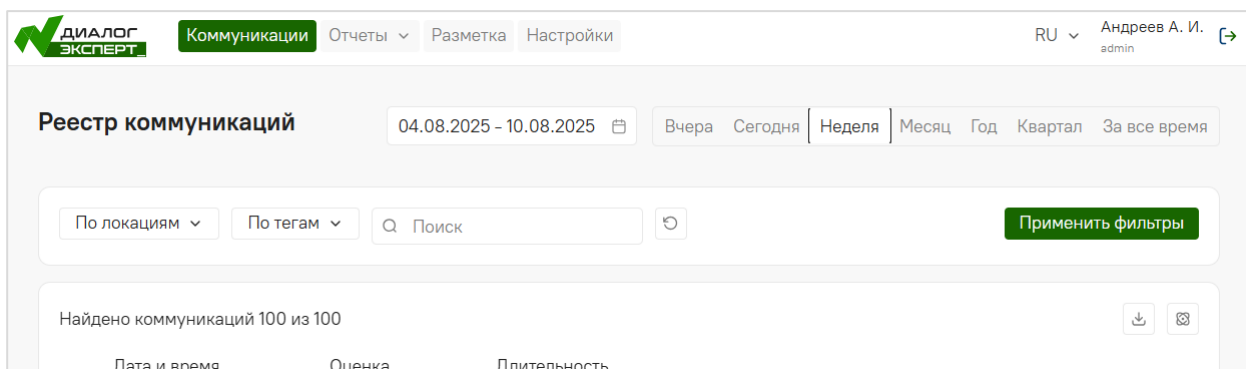


Рисунок 11 — Выбор недели в качестве периода

Аналогично можно выполнить фильтрацию данных на странице за месяц, за год, за квартал и за все время, выбрав соответствующие пункты в фильтрах.

3.1.3. Фильтрация коммуникаций по различным критериям

1) Фильтрация по локациям

При выборе этого критерия для фильтрации (см. Рисунок 12) в реестре будут отображены и отображены на странице коммуникации согласно выбранным параметрам с указанием метаданных (локация, зона).

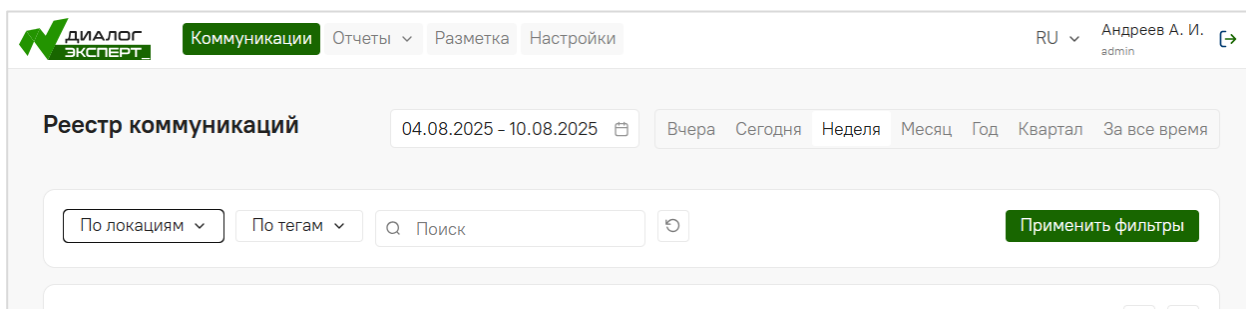


Рисунок 12 – Выбор фильтра по локациям

Для фильтрации коммуникаций по метаданным нужно выбрать фильтр «По локациям», выбрать в выпадающем списке необходимые критерии метаданных, затем нажать кнопку «Применить фильтры».

2) Фильтрация коммуникаций по тегам

При выборе критерия фильтрации «По тегам» в списке коммуникаций будут отображены только коммуникации, тегированные в качестве параметров отбора выбранными тегами.

Теги создаются пользователем в разделе «Разметка» (см. п. 3.3.2)

Для фильтрации коммуникаций по тегам нужно выбрать фильтр «По тегам» (см. Рисунок 13).

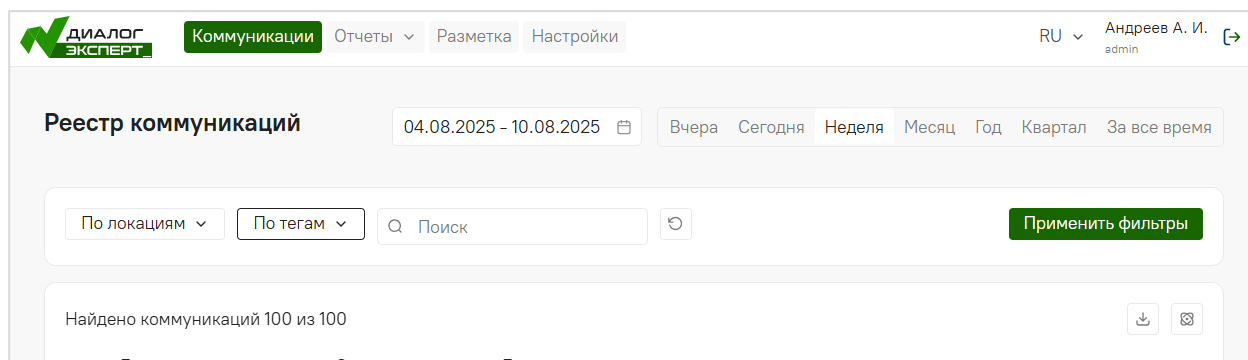


Рисунок 13 — Выбор фильтра по тегам

Далее в выпадающем списке выбрать все необходимые теги (см. Рисунок 14), затем нажать кнопку «Применить фильтры».

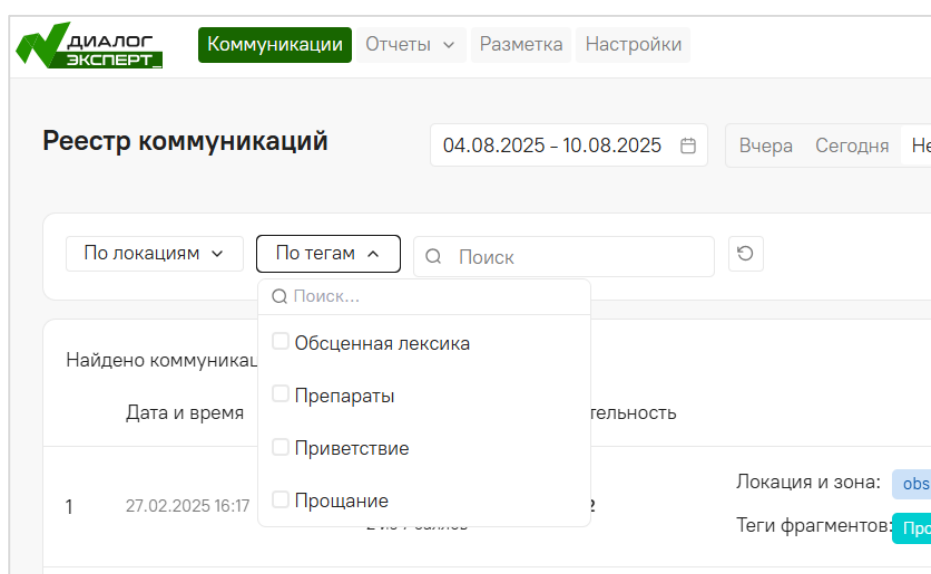


Рисунок 14 – Выбор тегов для фильтрации

3) Фильтрация коммуникаций по конкретным фразам, словам

При выборе данного фильтра в списке коммуникаций будут отображены только коммуникации, содержащие выбранные в качестве параметров отбора слова или фразы.

Для фильтрации коммуникаций по конкретным словам нужно выбрать фильтр «Поиск» (см. Рисунок 15), в окне поиска вводится искомое слово или фраза, затем нажать кнопку «Применить фильтры».

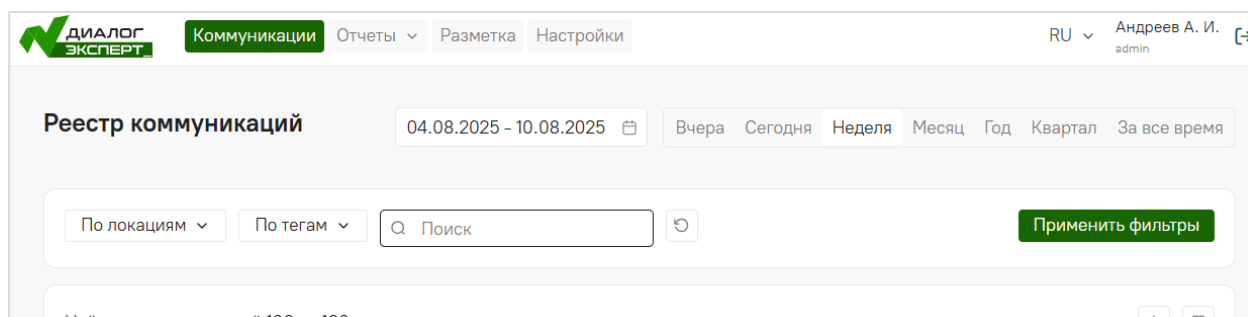


Рисунок 15 – Поле поиска в интерфейсе «ДиалогЭксперт»

Все фильтры, включая фильтры по периодам времени могут быть использованы как по отдельности, так и совместно (см. Рисунок 16).

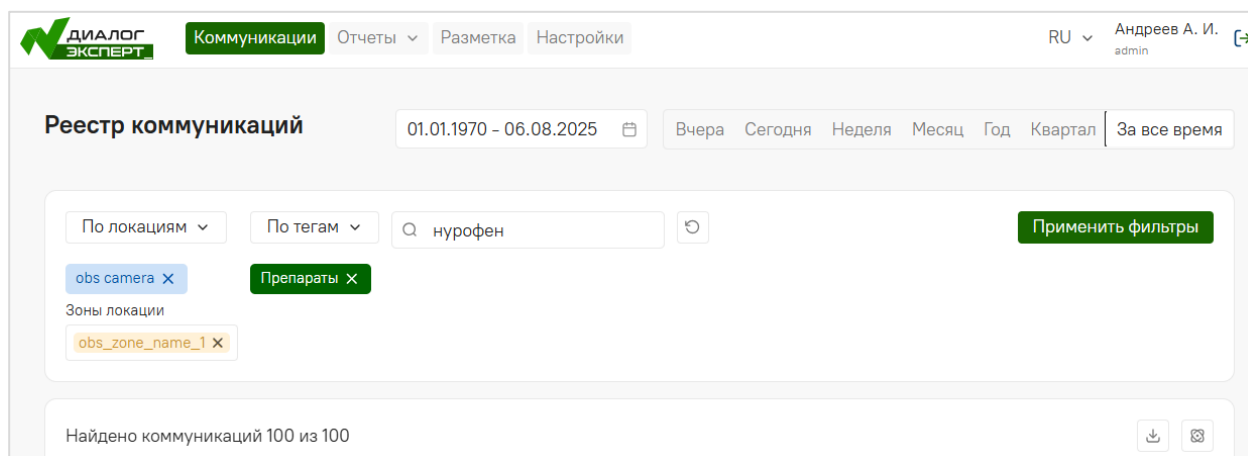


Рисунок 16 – Совместное применение фильтров

Для сброса фильтров можно воспользоваться элементом сброса ↺.

Также интерфейс реестра коммуникаций позволяет:

- скачать данные из реестра коммуникаций;
- переформатировать коммуникации.

3.1.4. Работа с коммуникацией

В работе с отдельной коммуникацией в интерфейсе «ДиалогЭксперт» предусмотрены следующие возможности:

- прослушать аудиозапись коммуникации;
- настроить громкость и скорость прослушивания аудиозаписи коммуникации;
- прочесть транскрибацию («Текст коммуникации»);
- скачать информацию по коммуникации в форматах аудиозаписи;
- поделиться;
- узнать подробности начисления оценки.

Для детальной работы с информацией по конкретной документации нужно развернуть выбранный блок нужной коммуникации (см. Рисунок 17).

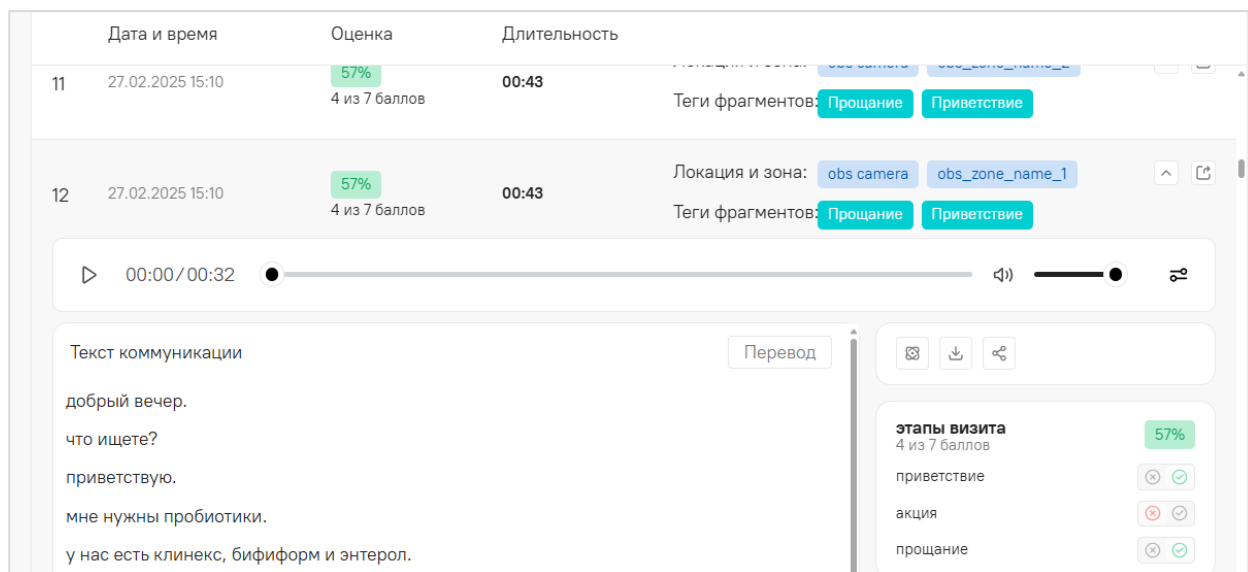


Рисунок 17 — Развернутый блок коммуникации

3.2. Описание раздела «Отчеты»

Раздел отчетов «ДиалогЭксперт» позволяет сформировать отчеты и управлять списком отчетов.

Для перехода в раздел «Отчеты» нужно в верхнем меню выбрать нужный подраздел в выпадающем списке пункта «Отчеты» (см. Рисунок 18).

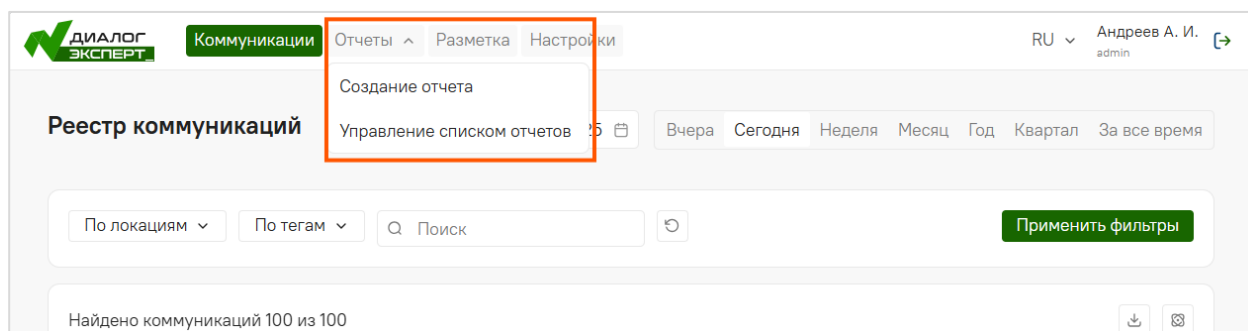


Рисунок 18 – Развернутое меню раздела «Отчеты»

3.2.1. Создание отчета

Для создания отчета необходимо:

- 1) из верхнего меню перейти в раздел «Отчеты» и выбрать из выпадающего списка подпункт «Создание отчета»;
- 2) выбрать вариант отчетного периода:
 - конкретные даты в календаре;
 - «Вчера»;
 - «Сегодня»;
 - «Неделя»;
 - «Месяц»;
 - «Год»;

- «Квартал»;
- «За все время»;
- 3) задать параметры отчета:
 - выбрать фильтры коммуникаций в открывающемся списке «Изменить фильтры» (см. Рисунок 19);

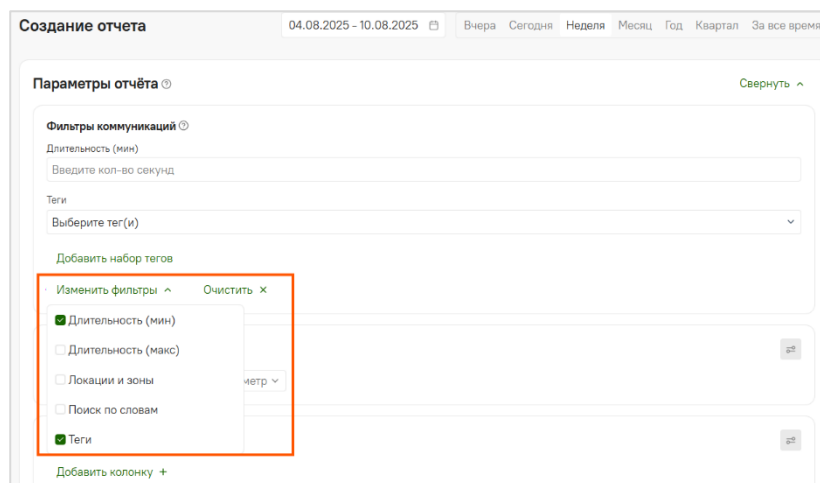


Рисунок 19 – Изменение фильтров отчета

- для каждого фильтра заполнить параметры фильтрации (см. Рисунок 20);

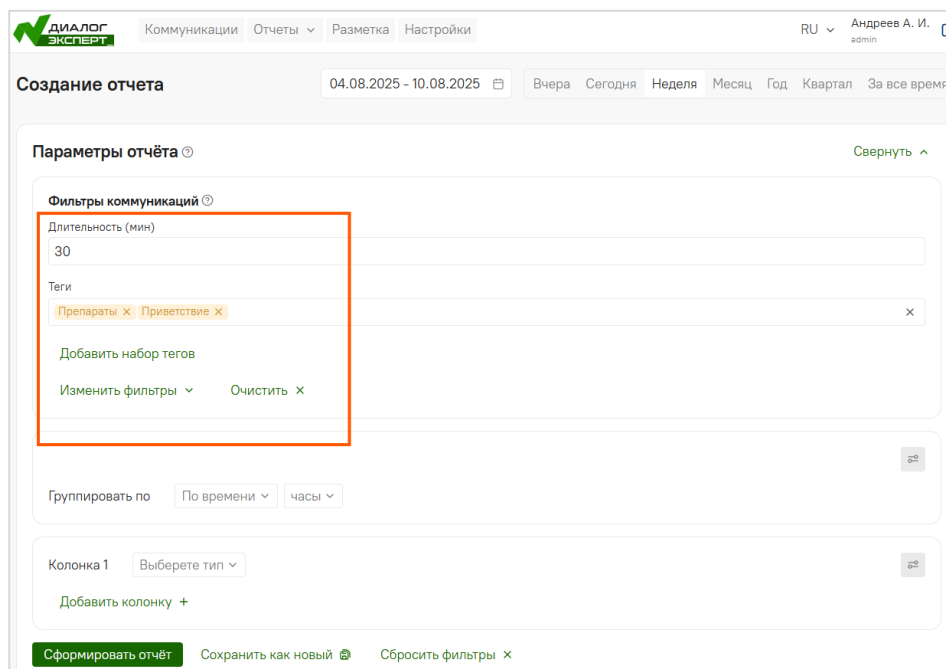


Рисунок 20 – Добавление других параметров фильтрации для отчета

- для очистки фильтров нажать на кнопку «Очистить»;
- 4) заполнить параметры группировки;
- 5) добавить колонки отчета (см. Рисунок 21):
 - для добавления колонки нажать на кнопку «Добавить колонку»;
 - выбрать тип колонки;

- добавить остальные параметры;

Рисунок 21 – Добавление колонки в отчет

- 6) после того как все фильтры выбраны для сохранения отчета нужно нажать кнопку «Сохранить как новый»;
- 7) заполнить форму (см. Рисунок 22) и нажать кнопку «Создать»;

Рисунок 22 – Сохранение отчета

- 8) убедиться, что отчет сохранен в списке отчетов на странице «Управление списком

отчетов»;

9) для очистки формы формирования отчета нажать кнопку «Сбросить фильтры».

3.2.2. Управление списком отчетов

В разделе «Управление списком отчетов» пользователь может просмотреть список отчетов, скачать нужный отчет или перейти к нему, изменить название отчета (см. Рисунок 23).



Рисунок 23 – Список отчетов «ДиалогЭксперт»

Из подраздела «Управление списком отчетов» можно перейти в подраздел «Создание отчета» нажав кнопку «Создать отчет».

3.3. Описание раздела «Разметка»

Раздел «Разметка» предназначен для управления ключевыми компонентами «ДиалогЭксперт» — словарями, автозаменами, тегами и чек-листами.

Для перехода в раздел «Разметка» нужно в верхнем меню нажать на пункт меню «Разметка».

3.3.1. Подраздел «Словари»

Интерфейс подраздела (см. Рисунок 24) позволяет управлять словарями системы, включая создание словарей и групп словарей, наполнение их словами и фразами, а также настройку автозамен.

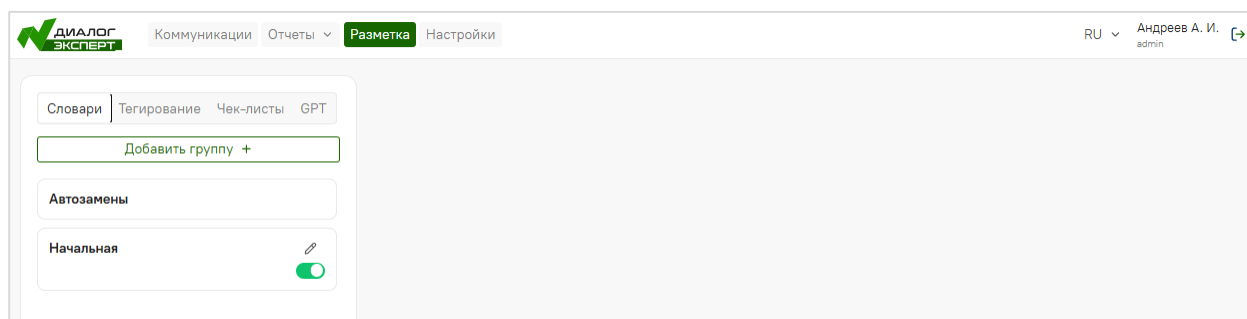


Рисунок 24 — Подраздел «Словари» в интерфейсе «ДиалогЭксперт»

3.3.1.1. Добавление новой группы словарей

Для создания новой группы словарей нужно:

- 1) открыть в боковом меню вкладку «Словари»;
- 2) нажать кнопку «Добавить группу +»;
- 3) ввести название группы словарей в поле на форме «Добавить группу» (см. Рисунок 25);

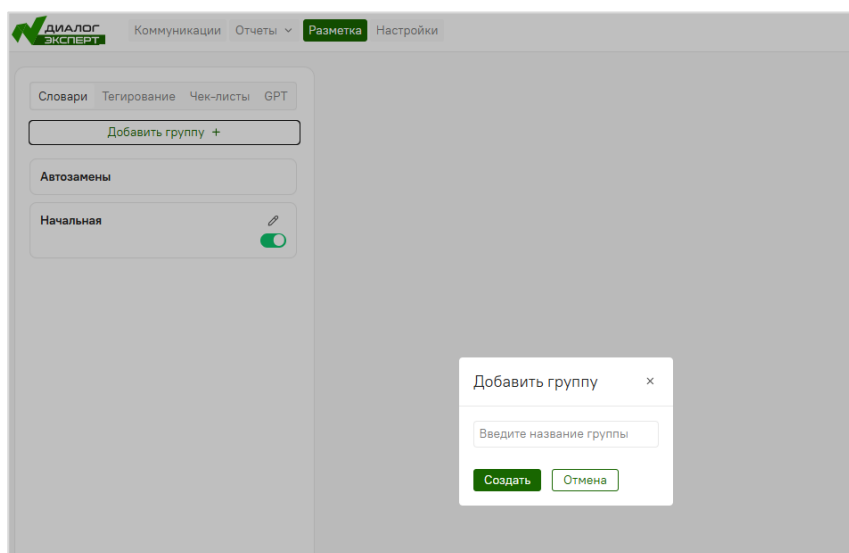


Рисунок 25 – Форма добавления новой группы словарей

- 4) нажать кнопку «Создать».
- В результате новая группа словарей будет отображаться в списке групп.

3.3.1.2. Добавление словаря в существующую группу

Для создания словаря внутри ранее созданной группы нужно:

- 1) выбрать нужную группу словарей в боковом меню;
- 2) в правом блоке со списком словарей нажать кнопку «Добавить +»;
- 3) ввести название словаря в поле «Название словаря» на форме «Добавить словарь» (см. Рисунок 26);

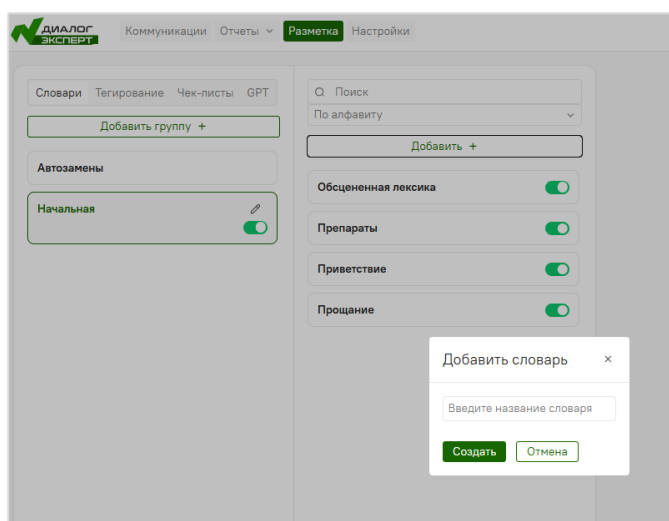


Рисунок 26 – Форма добавления словаря в группу словарей

4) нажать кнопку «Создать».

В результате новый словарь будет добавлен в выбранную группу и отображаться в списке словарей выбранной группы.

3.3.1.3. Наполнение словаря

Для наполнения словаря новыми словами или фразами нужно:

- 1) выбрать группу словарей;
- 2) выбрать нужный словарь в списке словарей (см. Рисунок 27);

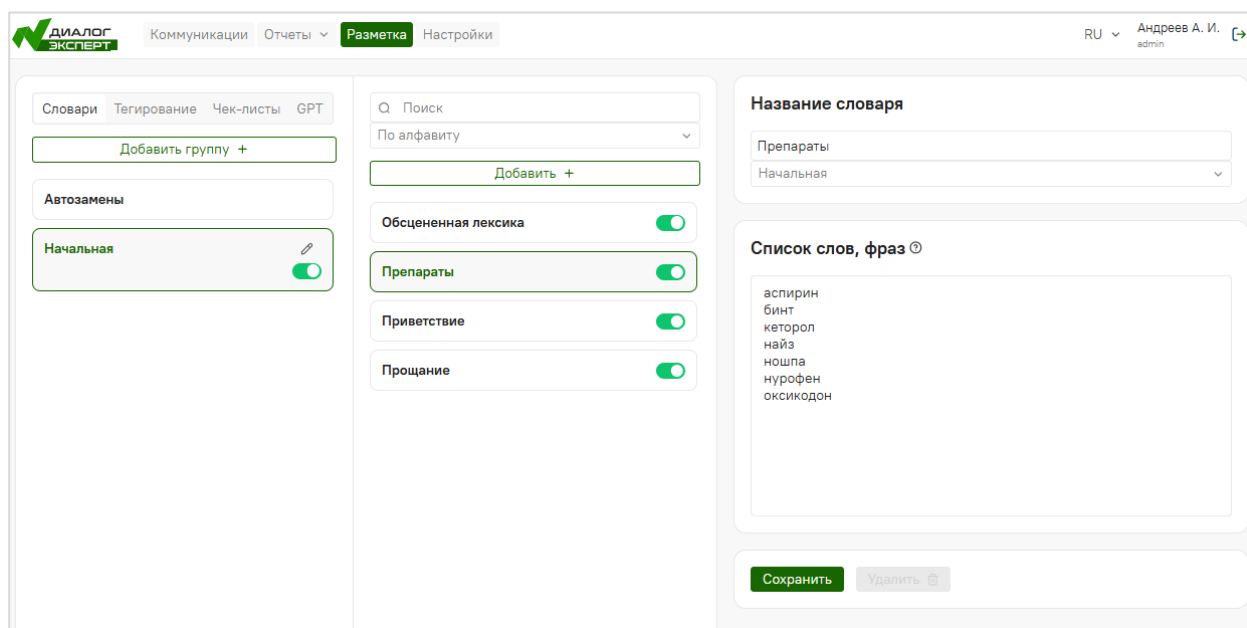


Рисунок 27 – Наполнение словаря

3) в поле «Список слов, фраз» ввести нужное слово или фразу;

4) нажать кнопку «Сохранить»;

5) проверить правильность сохранения.

3.3.1.4. Создание автозамены

Автозамены используются для настройки автоматического преобразования одного слова или фразы в другое при обработке текста.

1) выбрать пункт бокового меню «Автозамены»;

2) в поле «Список слов, фраз» (см. Рисунок 28) добавить слово для автозамены в формате «что меняем : на что меняем» (например, «бурофен : нурофен»);

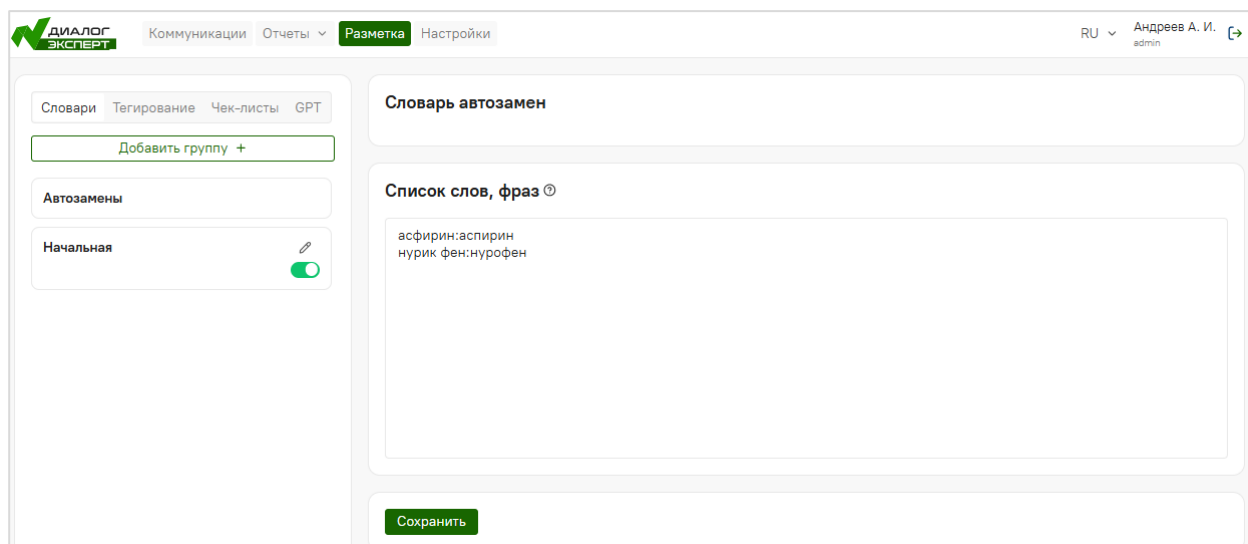


Рисунок 28 – Создание автозамены слов

- 3) нажать кнопку «Сохранить».
- В результате автозамена будет создана.

3.3.2. Подраздел «Тегирование»

В «ДиалогЭксперт» для быстрого и эффективного маркирования элементов данных используются теги.

Функционал подраздела «Тегирование» (см. Рисунок 29) позволяет управлять тегами: создавать и изменять теги, группировать их по определяющим характеристикам, распределять по словарям.

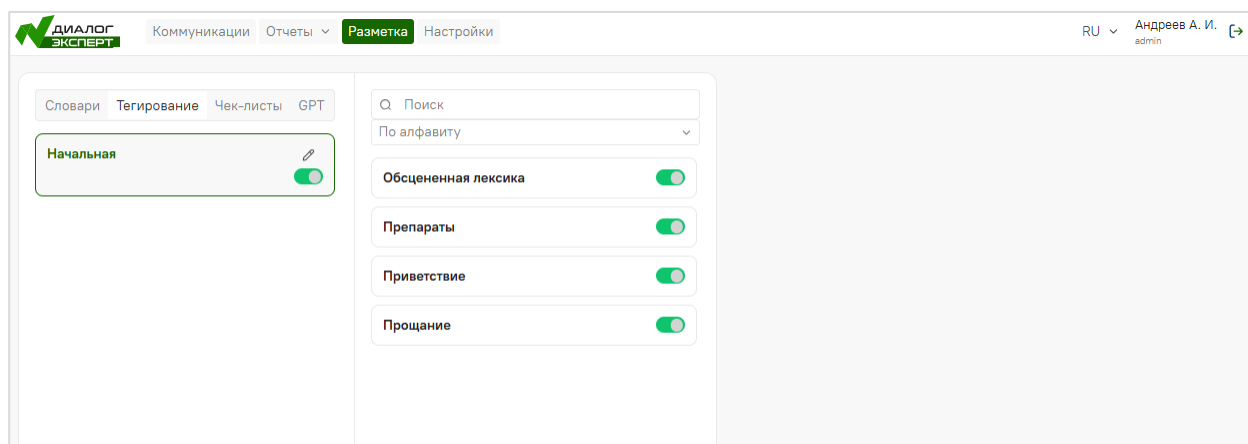


Рисунок 29 — Интерфейс подраздела «Тегирование»

3.3.2.1. Добавление нового тега

Для создания нового тега нужно:

- 1) в разделе «Разметка» выбрать подраздел «Тегирование»;
- 2) выбрать в боковом меню группу словарей (см. Рисунок 30);
- 3) выбрать нужный словарь;

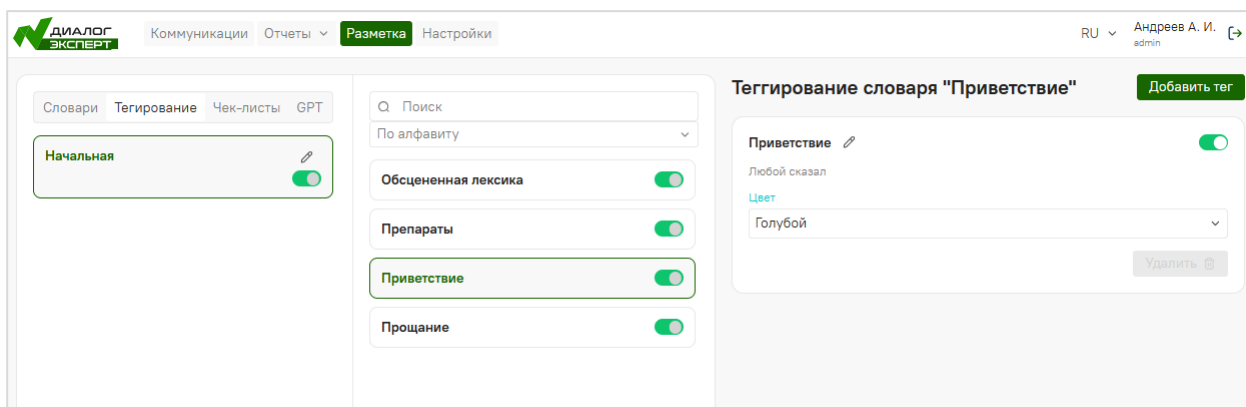


Рисунок 30 – Интерфейс подраздела «Тегирование»

- 4) в блоке «Тегирование словаря» нажать на кнопку «Добавить тег»;
- 5) заполнить открывшуюся форму (см. Рисунок 31):

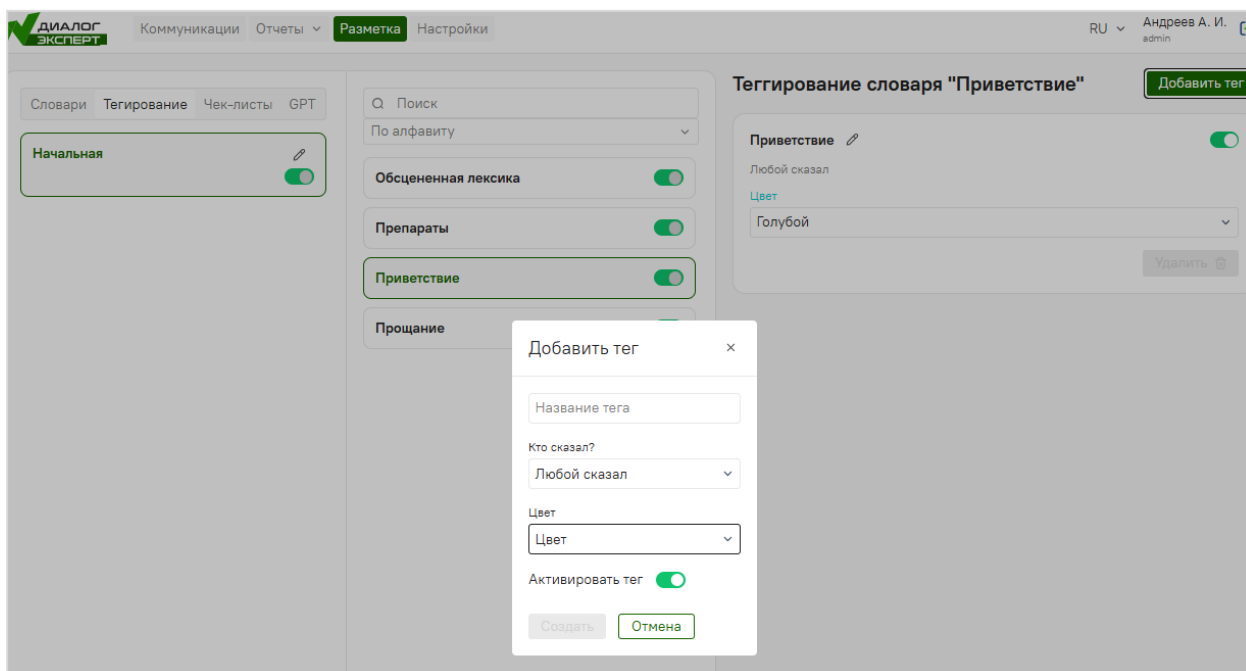


Рисунок 31 – Форма создания тега

- поле «Название тега»,
- выбрать роль говорившего «Кто сказал» (см. Рисунок 32),

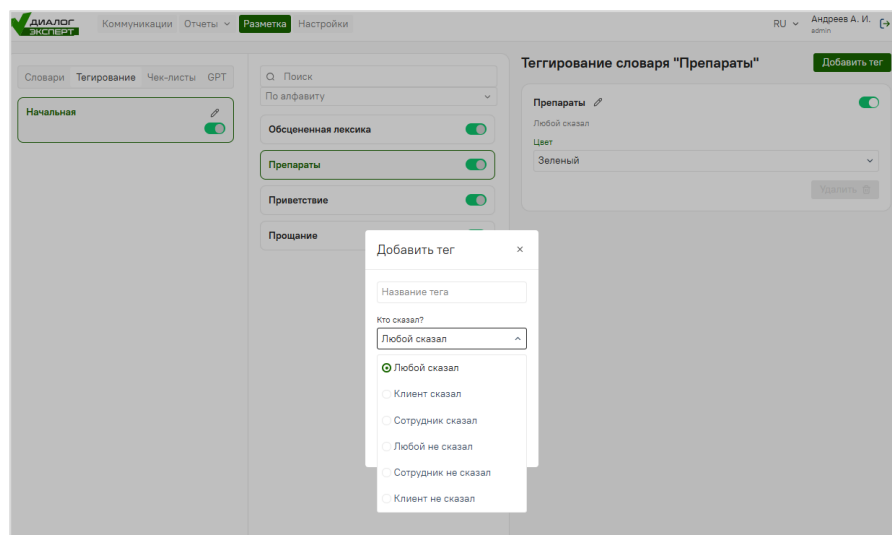


Рисунок 32 – Выбор параметра «Кто сказал»

- выбрать маркировку цветом;
- включить или отключить активацию тега;
- 6) нажать кнопку «Создать».

После этого новый тег будет добавлен в список тегов выбранного словаря.

3.3.3. Подраздел «Чек-листы»

Чек-лист в «ДиалогЭксперт» — это список обязательных шагов или проверок с оценкой выполнения по определенным критериям. Применяется для оценивания коммуникаций.

Функционал подраздела «Чек-листы» (см. Рисунок 33) позволяет создавать и вносить изменения в чек-листы.

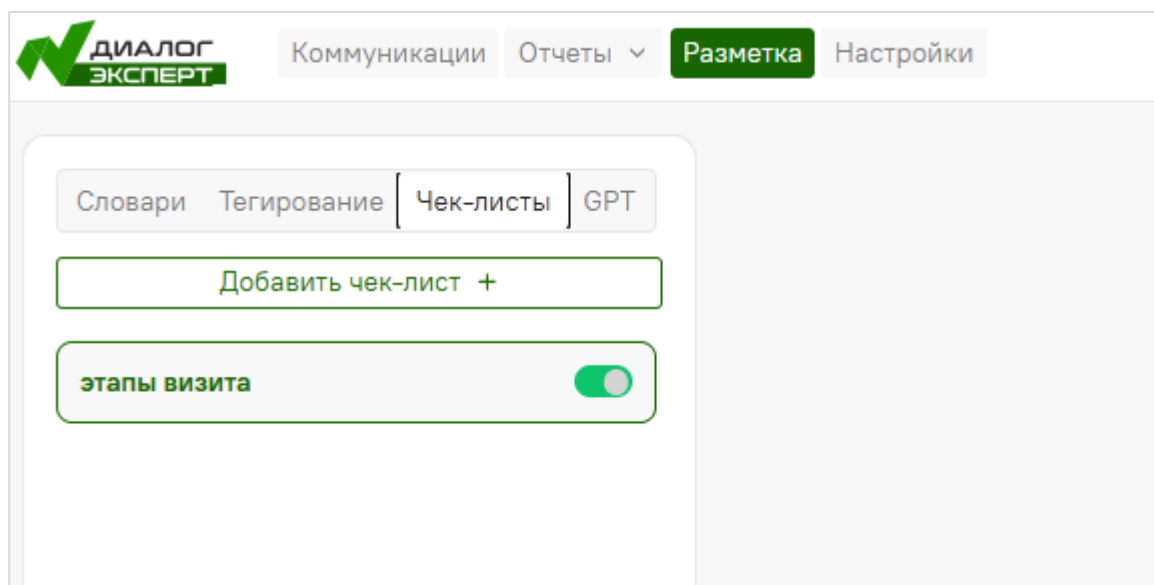


Рисунок 33 – Интерфейс подраздела «Чек-листы»

3.3.3.1. Создание нового чек-листа

Для создания чек-листа нужно:

- 1) в разделе «Разметка» выбрать подраздел «Чек-листы»;
- 2) нажать кнопку «Добавить чек-лист +» для открытия страницы создания чек-листа (см. Рисунок 34);

Рисунок 34 – Создание чек-листа

- 3) заполнить поле «Название чек-листа*»;
- 4) в области «Этапы» заполнить обязательные поля этапа («Название этапа*», «Балл*», «Выбрать теги»);
- 5) для добавления этапа — нажать на кнопку «Добавить этап+»;
- 6) заполнить все вышеуказанные поля для каждого этапа (см. Рисунок 35);

Рисунок 35 -Добавление этапа в чек-лист

7) нажать кнопку «Сохранить».

Новый чек-лист после создания будет отображаться в списке чек-листов.

3.3.3.2. Изменение существующего чек-листа

Для внесения изменений в чек-лист нужно:

- 1) в разделе «Разметка» выбрать подраздел «Чек-листы»;
- 2) выбрать нужный чек-лист в списке слева;
- 3) внести в поля необходимые изменения (см. Рисунок 36).

Рисунок 36 – Изменение чек-листа

Все внесённые изменения будут сохранены и отражены в структуре выбранного чек-листа.

3.3.4. Подраздел GPT

В «ДиалогЭксперт» для создания интеллектуальных и интерактивных решений с помощью искусственного интеллекта разработан подраздел «GPT».

Функционал подраздела «GPT» (см. Рисунок 37) позволяет создавать правила для работы с коммуникациями.

Для перехода в подраздел «GPT» нужно в разделе «Разметка» выбрать соответствующую вкладку.

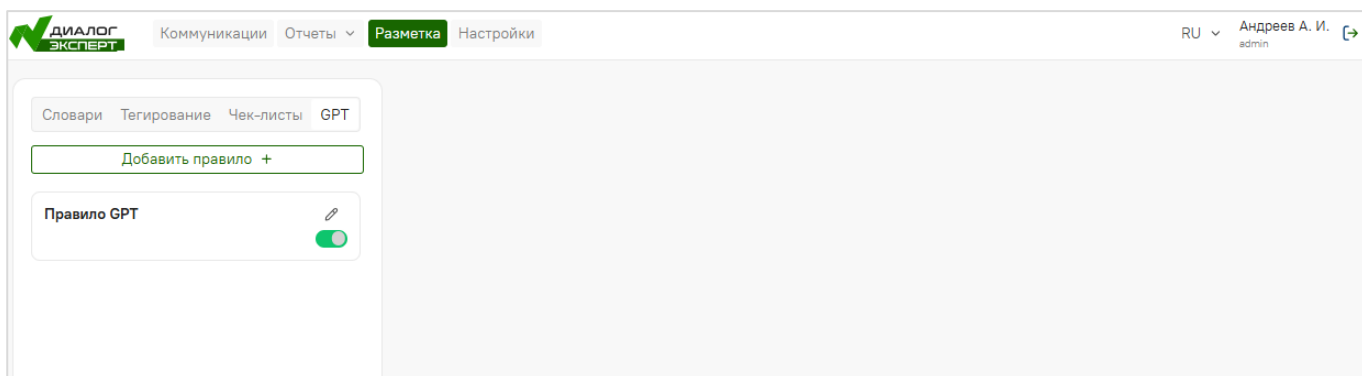


Рисунок 37 – Интерфейс подраздела «GPT»

3.3.4.1. Создание правила GPT

Для создания правила необходимо:

- 1) в разделе «Разметка» выбрать подраздел «GPT»;
- 2) нажать кнопку «Добавить правило» для открытия формы создания нового правила;
- 3) на форме «Добавить правило GPT» (см. Рисунок 38) заполнить поля «Название правила» и «Текст запроса» (например, «Составь краткое резюме диалога»);

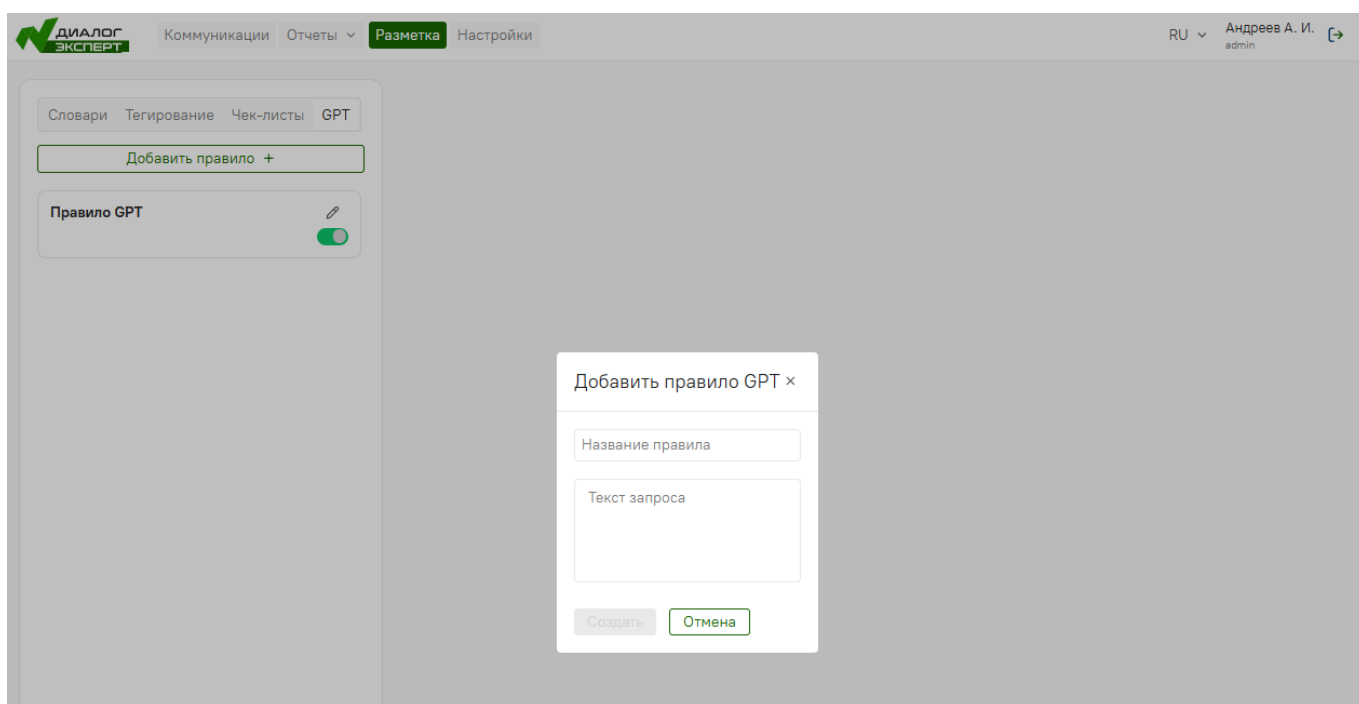


Рисунок 38 – Форма для создания нового правила GPT

- 4) нажать кнопку «Создать» после чего откроется страница «Настройки правила GPT» (см. Рисунок 39);

Рисунок 39 – Страница настройки правила GPT

3) на странице «Настройки правила GPT» при необходимости:

- указать в фильтрах коммуникаций минимальную и максимальную длительность в секундах;
- изменить название и формулировку запроса;
- отметить чек-бокс «Применить ко всем коммуникациям»;

5) нажать кнопку «Сохранить».

Новое правило появилось в списке правил, правило активно. После этого все входящие коммуникации после активации правила GPT, будут иметь дополнительный признак в соответствии с запросом (см. Рисунок 40).

Дата и время	Оценка	Длительность	
21	27.02.2025 14:51	100% 7 из 7 баллов	00:58
Локация и зона: obs camera obs_zone_name_2 Теги фрагментов: Прощание Приветствие Препараты			
GPT 1. В диалоге клиент сначала спрашивает про аспирин, а затем соглашается на предложение фармацевта попробовать ибупрофен. Упоминаются препараты на основе ибупрофена как более эффективные для борьбы с головной болью. Цена ибупрофена—150 рублей, клиент получает скидку 10% по карте лояльности. Названные препараты: аспирин, ибупрофен.			
22	27.02.2025 14:50	Не указано	00:59
Локация и зона: obs camera obs_zone_name_2 Теги фрагментов: Прощание Приветствие Препараты			
GPT 1. Клиент пришёл в аптеку и спросил про аспирин. Фармацевт порекомендовал более современные препараты, например, на основе ибупрофена. Клиент согласился попробовать ибупрофен стоимостью 150 рублей. Оплата была произведена картой, клиент получил скидку 10% по карте лояльности. Названные препараты: аспирин, ибупрофен.			
Локация и зона: obs camera obs_zone_name_1			

Рисунок 40 – Саммари диалогов после применения правила GPT

3.3.4.2. Изменение правила GPT

Для внесения изменений в существующее правило GPT нужно:

- 1) в разделе «Разметка» выбрать подраздел «GPT»;
- 2) выбрать активное правило из списка правил в панели слева;
- 3) на открывшейся странице (см. Рисунок 39) отредактировать необходимые поля:
 - указать в фильтрах коммуникаций минимальную и максимальную длительность в секундах;
 - изменить название и формулировку запроса;
 - отметить чек-бокс «Применить ко всем коммуникациям»;
- 4) Нажать кнопку «Сохранить».

Все внесённые изменения сохранены и отображаются в интерфейсе.

3.4. Описание раздела «Настройки»

Раздел «Настройки» предназначен для работы с учетными данными пользователей «ДиалогЭксперт».

3.4.1. Подраздел «Персональная информация»

Подраздел «Персональная информация» (см. Рисунок 41) предназначен для просмотра и редактирования учетных данных пользователя.

The screenshot displays the 'Настройки' (Settings) section of the 'ДиалогЭксперт' application. The left sidebar contains a 'РУТ КОД' (RUT CODE) section with the value 'rootcode' and two buttons: 'Персональная информация' (Personal Information) and 'Сотрудники' (Employees). The main area is titled 'Персональная информация' (Personal Information) and contains the following fields:

- Логин** (Login): rootcode
- ФИО** (FIO): РУТ КОД
- Почта** (Email): Почта
- Телефон** (Phone): Телефон
- Временная зона** (Timezone): Europe/Moscow
- Язык интерфейса** (Interface Language): RU
- Роль** (Role): Суперадминистратор

Below these fields is the 'Изменить пароль' (Change Password) section, which includes two input fields for 'Новый пароль' (New Password) and 'Новый пароль еще раз' (New Password again), each with a strength indicator icon. A 'Сохранить' (Save) button is located at the bottom of the form.

Рисунок 41 — Подраздел «Персональная информация»

В подразделе «Персональная информация» предусмотрен следующий функционал:

- 1) Просмотр и редактирование учетных данных пользователя. Для этого нужно заполнить поля:
 - «Логин»;
 - «ФИО» — фамилия, имя и отчество пользователя;

- «Почта» — адрес электронной почты;
- «Телефон» — номер телефона пользователя;
- выбрать значение «Временная зона»;
- выбрать «Язык интерфейса».

2) Редактирование роли пользователя в системе «ДиалогЭксперт».

3) Изменение пароля входа в систему.

3.4.2. Подраздел «Сотрудники»

В подразделе «Сотрудники» предусмотрен следующий функционал:

- 1) Просмотр списка пользователей «ДиалогЭксперт» с указанием данных в полях «Логин», «Имя», «E-mail» (см. Рисунок 42).
- 2) Поиск для быстрого перехода к информации о конкретном пользователе и сортировка списка пользователей.
- 3) Добавление нового пользователя системы.

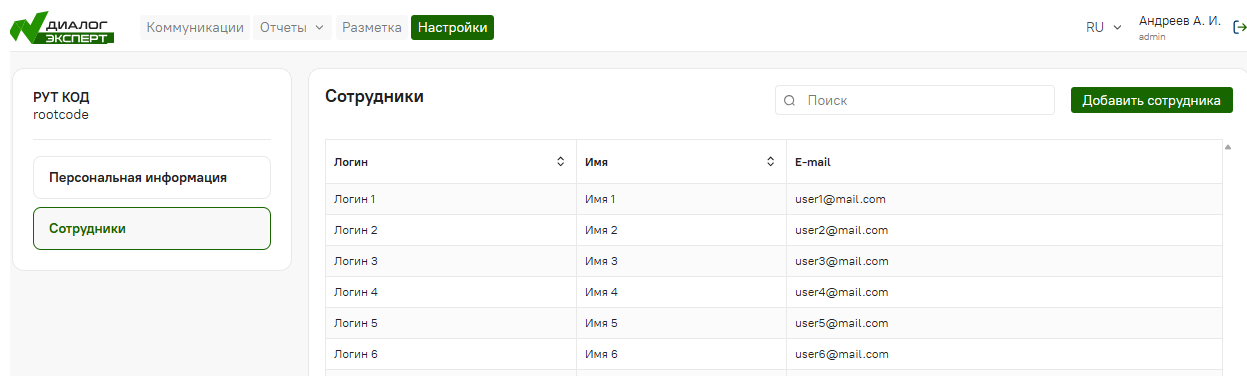


Рисунок 42 – Список сотрудников

Для добавления нового пользователя системы нужно:

- 1) в подразделе «Сотрудники» нажать кнопку «Добавить сотрудника»;
- 2) заполнить все обязательные поля открывшейся формы «Добавление сотрудника» (см. Рисунок 43);

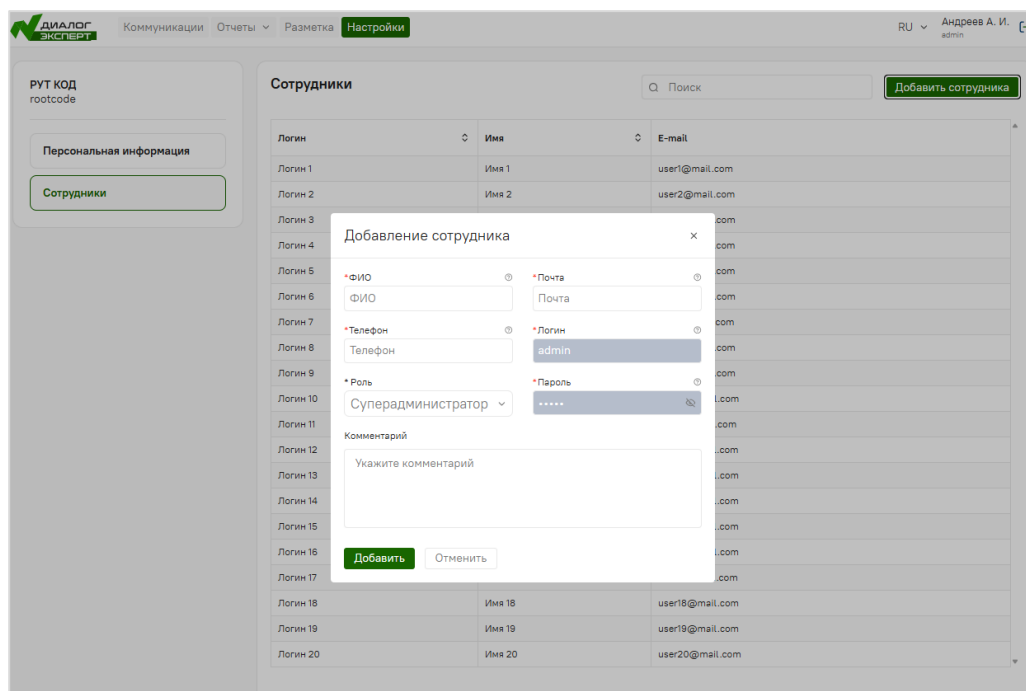


Рисунок 43 – Форма добавления сотрудника

3) назначить сотруднику пользовательскую роль, выбрав ее из открывающегося списка;

4) нажать «Добавить».

Информация о новом пользователе появится в списке «Сотрудники». Кликом по строке с данными пользователя можно перейти в персональную карточку пользователя.

4. Техническая поддержка

Если вы столкнулись с ошибками или у вас есть предложения, напишите нам на email: support@rootcode.ru.