

Описание функциональных характеристик экземпляра программного обеспечения «Виртуальный помощник «СмартБот Техника» с искусственным интеллектом (ИИ)», предоставленного для проведения экспертной проверки

Полное наименование

Виртуальный помощник «СмартБот Техника» с искусственным интеллектом (ИИ)

Правообладатель

Общество с ограниченной ответственностью «ИТ Консул» (ИНН 9724139250, ОГРН 1237700492204

Программа для ЭВМ включена в Единый реестр российских программ для электронных вычислительных машин и баз данных (реестровая запись № ____ от ____; класс ПО – _____).

Назначение программы

«Виртуальный помощник «СмартБот Техника» с искусственным интеллектом (ИИ)» — программное обеспечение на базе искусственного интеллекта, предназначенное для получения справочной информации по страхованию портативной цифровой техники, порядке урегулирования страховых событий, гарантийных ремонтах техники, юридические консультации и готовит проекты типовых документов и обращений по бытовым, правовым и финансовым вопросам физического лица: права потребителя (возвраты, претензии, обмен товара).

Дистрибутив программного обеспечения для установки предоставляется через сайт <https://smartbtech.ru/> и партнёров. Доступ к программному обеспечению осуществляется путём ввода лицензионного ключа, реализуемого через партнёров и самостоятельно. Ключевой особенностью программного обеспечения «Виртуальный помощник «СмартБот Техника» с искусственным интеллектом (ИИ)» является система на основе искусственного интеллекта, обрабатывающая обращения пользователя в диалоговом режиме и формирующая справочные ответы на основе знаний языковой модели.

Функциональные возможности ПО для физических лиц

Программное обеспечение функционирует в диалоговом режиме и позволяет:

- получать справочную информацию о страховых продуктах для портативной цифровой технике, а также об условиях гарантийного обслуживания;

- Получать информацию о порядке урегулирования страховых событий по страхованию техники, а также по гарантийным ремонтам;
- получать информацию о доступных приложениях и программах для контроля здоровья и профилактике заболеваний;
- Получать информацию о правах потребителя (возврат и обмен товара, оформление претензий) и о том, как ориентироваться в типовых ситуациях;
- получать справочную информацию о налогах и вычетах (НДФЛ, имущественный и социальный вычеты) и о порядке их оформления;
- получать справочную информацию о порядке взаимодействия с государственными органами и получения государственных услуг (какие документы нужны, куда обращаться);
- готовить проекты типовых документов и обращений (заявления, претензии, жалобы, ходатайства);
- получать информацию о порядке отказа от использования ПО и возврата лицензионного вознаграждения;
- получать информационную поддержку в диалоговом режиме через ИИ-ассистента.

Перечисленные возможности доступны в базовой комплектации ПО в общем диалоговом режиме.

Ответы ИИ-ассистента носят информационный характер и не являются юридической, финансовой, налоговой или иной профессиональной консультацией; они не заменяют обращение к специалисту. Окончательные решения пользователь принимает самостоятельно.

Программное обеспечение относится к сфере искусственного интеллекта, работает на основе современных языковых моделей (LLM, Large Language Model), постоянно совершенствуется. Применяется физическими лицами.

Формы поставки и поддерживаемые платформы

- **Мессенджер МАХ** — устанавливается путем сканирования QR кода и активацией лицензионного ключа в самом чат-боте
- **Мессенджер Telegram** — устанавливается путем сканирования QR кода и активацией лицензионного ключа в самом чат-боте

Форма поставки — лицензионный ключ и сертификат, содержащий информацию о ПО, правилам установки, активации и отказа от использования ПО.

Системные требования

- Наличие функционирующих мессенджеров МАХ или Telegram и действительная регистрация в них.

- Интернет: требуется для активации лицензионного ключа и использования функционала чат-бота.

Технологический стек

- Ядро системы (бесшовная интеграция для учета обращений)
- Авторизация и процессинг (пошаговый опрос пользователя, верификация данных, проверка на задвоение, разграничение прав доступа к последующим функциям системы)
- Услуги по продукту (предоставление интерактивного разветвленного меню для получения услуг по продукту, интерактивный диалог с использованием ИИ для получения юридических консультаций и/или шаблонов документов, автоматизированные ответы по порядку действий в случае наступления страхового события, автоматизированные ответы по порядку действий для отменя продукта и возврата его стоимости, прием заявок на связь с оператором)