

1. Критерии приемки

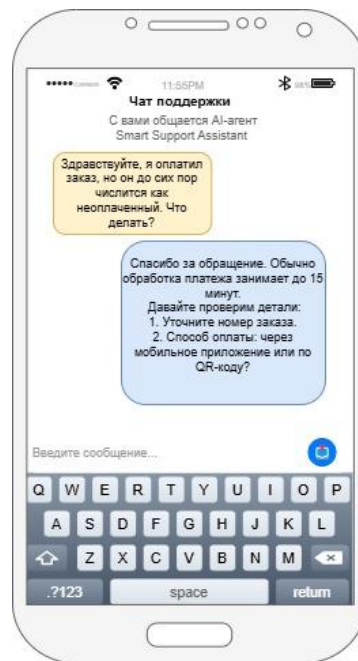
Номер кейса: 1

Функциональность: AI-агент обрабатывает первое обращение клиента.

Дано: Клиент открывает чат поддержки и пишет первое сообщение с вопросом.

Когда: AI-агент получает сообщение клиента.

Тогда: Система обрабатывает запрос, анализируя базу знаний и историю предыдущих обращений клиента, и формирует релевантный ответ.



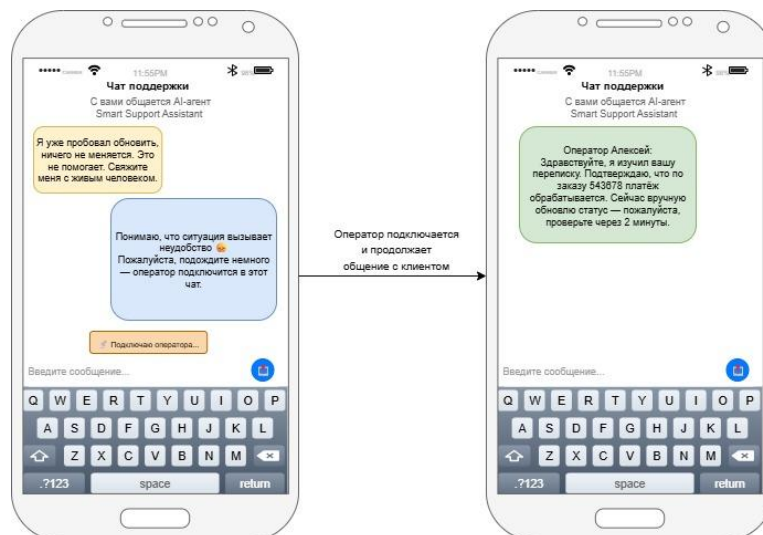
Номер кейса: 2

Функциональность: AI-агент передает чат оператору с контекстом.

Дано: AI-агент зафиксировал недовольство клиента и инициировал передачу чата.

Когда: Происходит передача чата оператору.

Тогда: Система автоматически создает и присоединяет к чату краткую сводку диалога (контекст, проблема, предложенные решения, причина эскалации) для оператора.



2. Нефункциональные требования

Требования надежности:

Система AI-агента должна быть доступна 99,9% времени (24/7)

В случае полного отказа AI-агента все входящие чаты должны автоматически и немедленно перенаправляться операторам без прерывания работы сервиса.

Система должна фиксировать и сохранять все диалоги в режиме реального времени, чтобы исключить потерю данных общения при аварийном завершении работы.

Требования производительности:

Ответ AI-агента на первое сообщение клиента должен быть <3 секунд после получения запроса.

Ответ AI-агента на уточняющие вопросы в середине диалога должен быть <2 секунд.

Генерация сводки для оператора при передаче чата должна занимать <2 секунд.

Требования безопасности:

Все личные данные клиента (история обращений, контакты), обрабатываемые AI-агентом, должны быть анонимизированы при использовании в моделях машинного обучения.

Доступ к настройке и обучению AI-агента должен быть ограничен кругом уполномоченных администраторов.