



Инструкция по установке и настройке
дополнения «Чат-бот для работы
с Обращениями»

Продукт: Сервис

Пакет: BPMHandlingReq

Тип приложения: Чат-бот

Подготовил: Чернятьев В.К.

Дата: 23.10.2024

Версия документа: 1.0

Оглавление

1.	Введение	3
2.	Установка приложения «с нуля»	5
3.	Дополнительная настройка приложения	22

1. Введение

Настоящий документ определяет методику установки и настройки дополнения «Чат-бот для работы с Обращениями». В рамках документа рассматривается функциональность, связанная с общением между клиентом и оператором по обращениям в системе, используя средства пакета BPMSoftOCC. Перечень основных объектов системы представлен в таблице ниже.

Таблица 1 – Перечень основных объектов

Термин	Описание
Раздел	Отдельный модуль системы, предназначенный для работы с объектами определенного класса и отличающийся особой функциональностью. Примерами раздела являются разделы Контрагенты, Контакты и т. д.
Объект	Какая-либо сущность системы, отражающая бизнес-объект. Например, контрагент является объектом системы. К объектам также относятся все объекты разделов и деталей (например, адрес контрагента), а также справочники (например, город, страна).
Запись	Строка реестра, определяющая основные параметры отдельного объекта системы. Записи всех разделов именуются по названию соответствующих объектов системы (например, запись о контрагенте, запись о контакте и т. д.).
Карточка записи	Элемент системы, предназначенный для ввода и редактирования записей реестра. Именуется по названию соответствующих объектов системы (например, карточка контрагента, карточка контакта и т. д.).

Вкладка	Элемент графического интерфейса пользователя, который даёт возможность переключения в одном окне между несколькими наборами элементов интерфейса. Можно добавлять новые вкладки, редактировать существующие, а также управлять порядком, в котором они отображаются на странице.
Деталь	Элемент системы, предназначенный для хранения дополнительной информации об объекте системы. Например, на отдельных деталях раздела Контрагенты сохраняется информация о контактных лицах выбранного контрагента либо информация о договорах, заключенных с этим контрагентом. Перечень деталей каждого раздела системы различен.

2. Установка приложения «с нуля»

Дистрибутив приложения должен иметь пакеты Сервиса. Для того чтобы установить приложение «Чат-бот для работы с Обращениями» необходимо установить пакет «BPMSoftOCC» последней версии, затем установить пакет «BPMHandlingReq» и провести настройку системных настроек подробная инструкция по установке «с нуля» указана ниже.

2.1. Скачайте последнюю версию пакета «BPMSoftOCC» из магазина приложений;

2.2. На главном экране справа, нажмите на шестеренку «Настройки» и выберите действие «Открыть дизайнер системы». Главный экран представлен на рисунке 1;

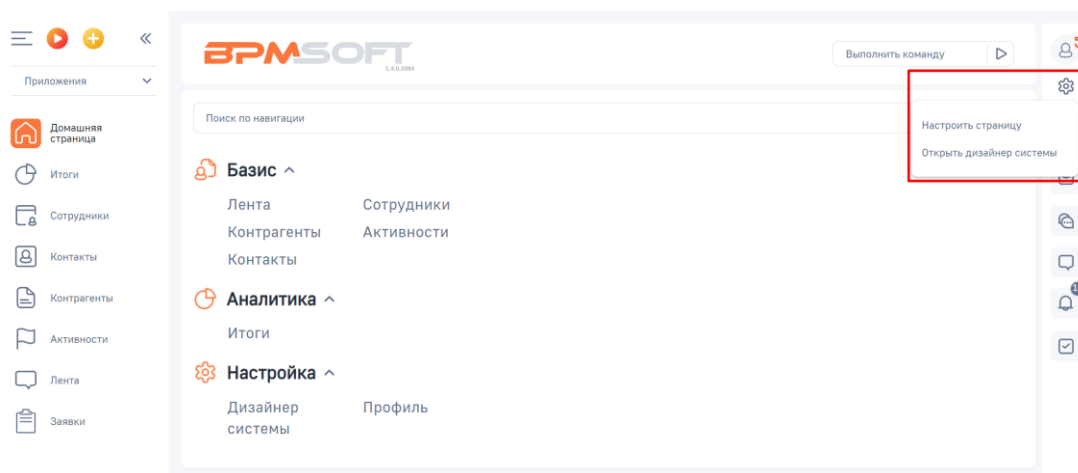


Рисунок 1 – Главный экран

2.3. В дизайнера системы перейдите в раздел «Приложения» и нажмите на «Установка и удаление приложений». Раздел «Установка и удаление приложений» представлен на рисунке 2;

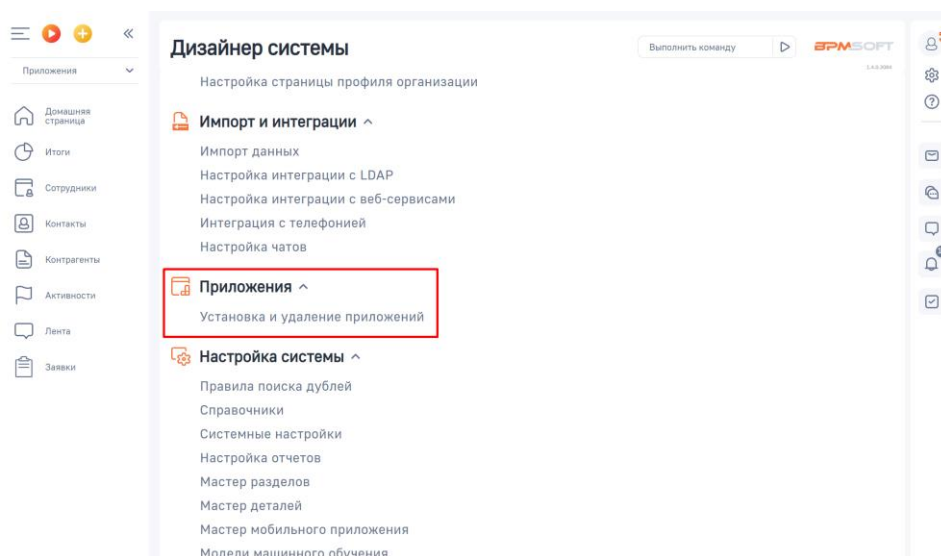


Рисунок 2 – Раздел «Установка и удаление приложений»

2.4. Нажмите кнопку «Добавить приложение», выберете действие «Установить из файла». Страница «Установка и удаление приложений» представлена на рисунке 3;

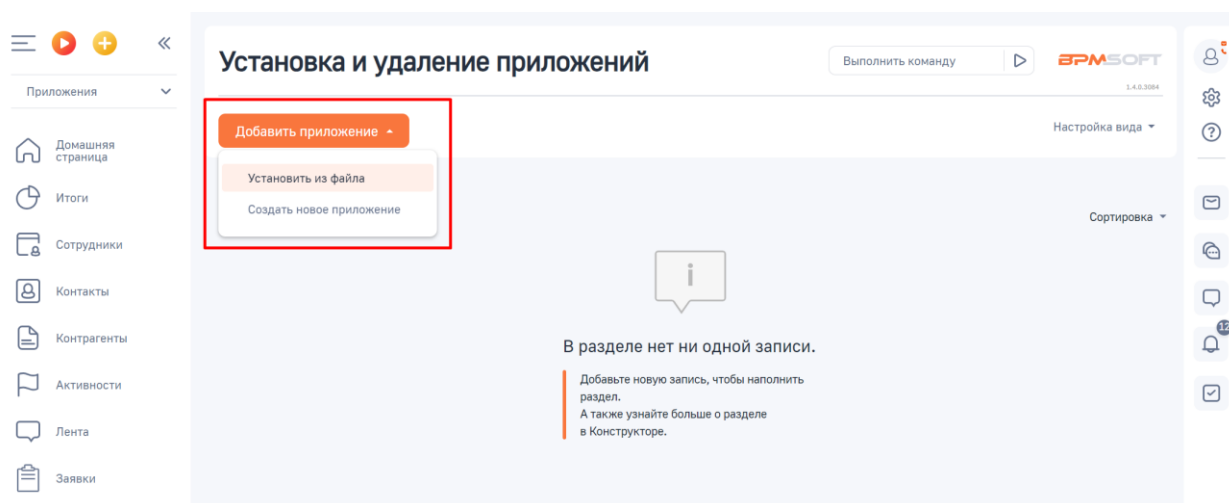


Рисунок 3 – Страница «Установка и удаление приложений»

2.5. В открывшемся окне перетащите файл с приложением или нажмите на «Выбрать файл» и выберете пакет «BPMSoftOCC». Окно страницы «Установка приложения» представлен на рисунке 4;

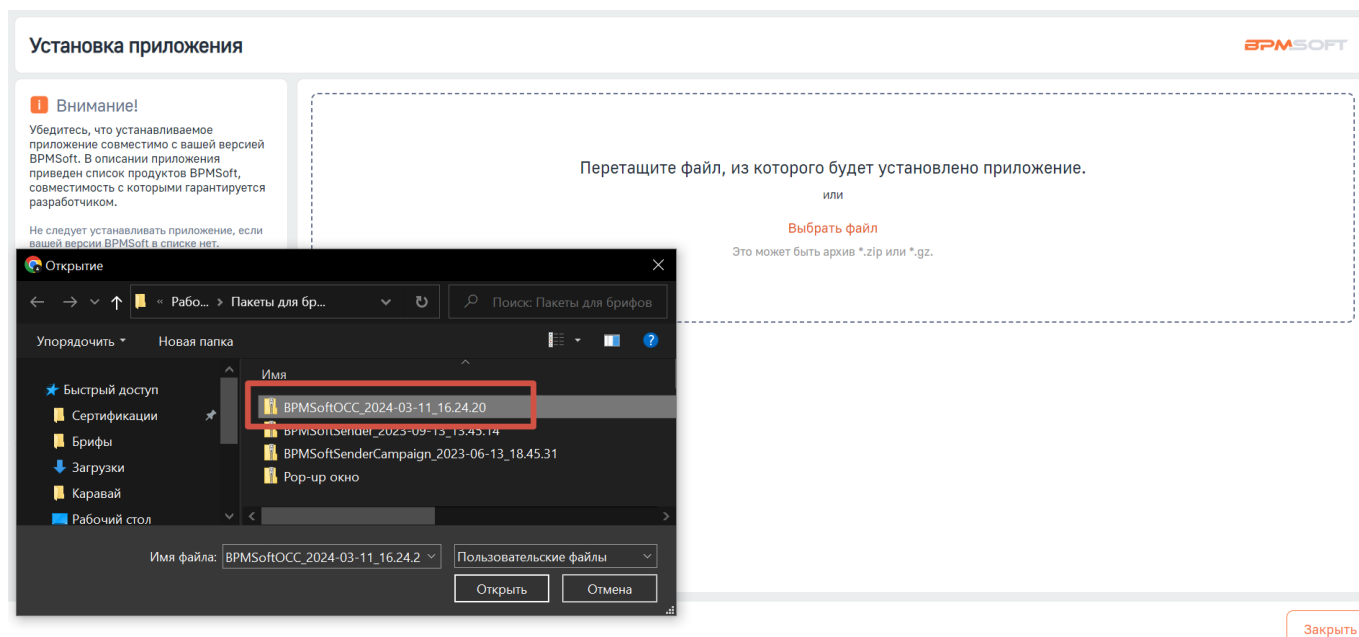


Рисунок 4 – Окно «Установка приложения»

2.6. Дождитесь уведомления об успешной установке приложения. Уведомление представлено на рисунке 5.

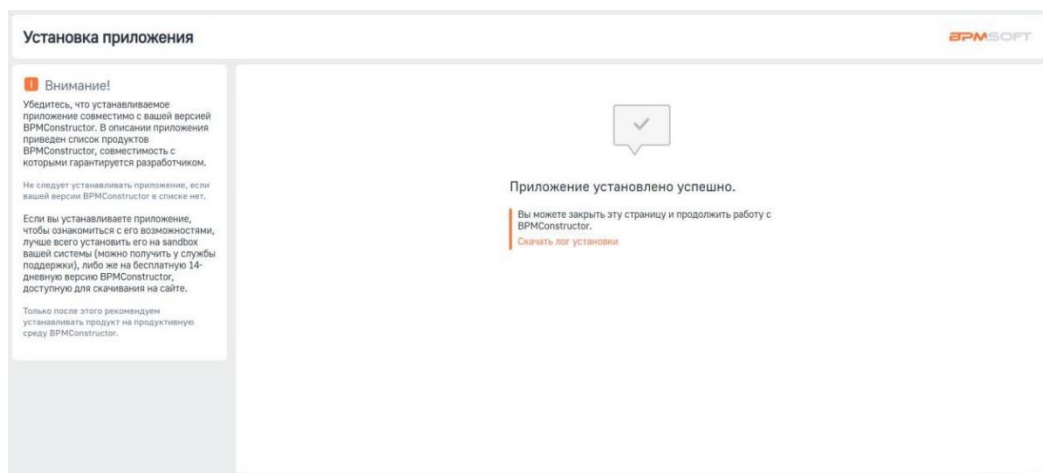


Рисунок. 5 – Успешная установка пакета

2.7. Строго после установки пакета «BPMSoftOCC» таким же образом необходимо установить пакет «BPMHandlingReq» из магазина приложений;

2.8. После установки пакетов для корректной работы бизнес-процессов необходимо изменить системную настройку, для этого в дизайнера системы (пункт 2.2.) перейти в раздел «Системные настройки». Раздел «Системные настройки» представлена на рисунке 6;

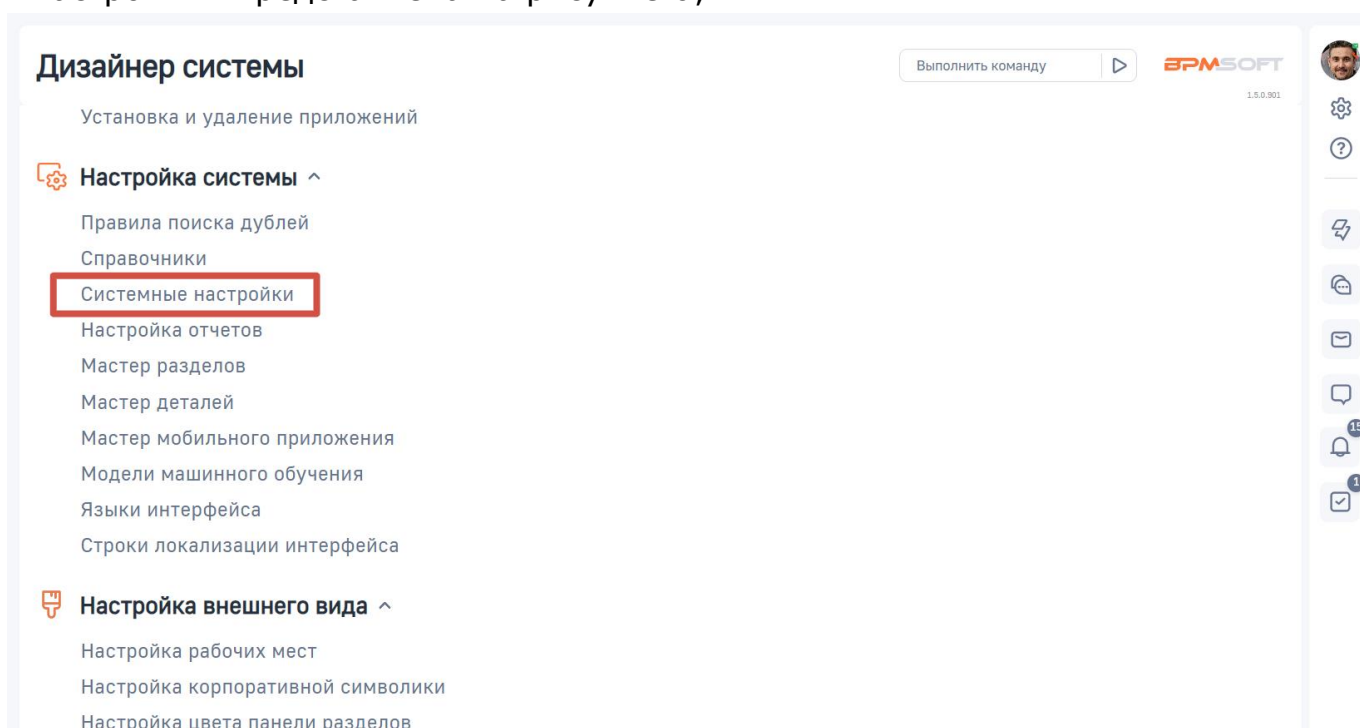


Рисунок 6 – Раздел «Системные настройки»

- 2.9. Найти системную настройку «Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного». Системная настройка для настройки представлена на рисунке 7;

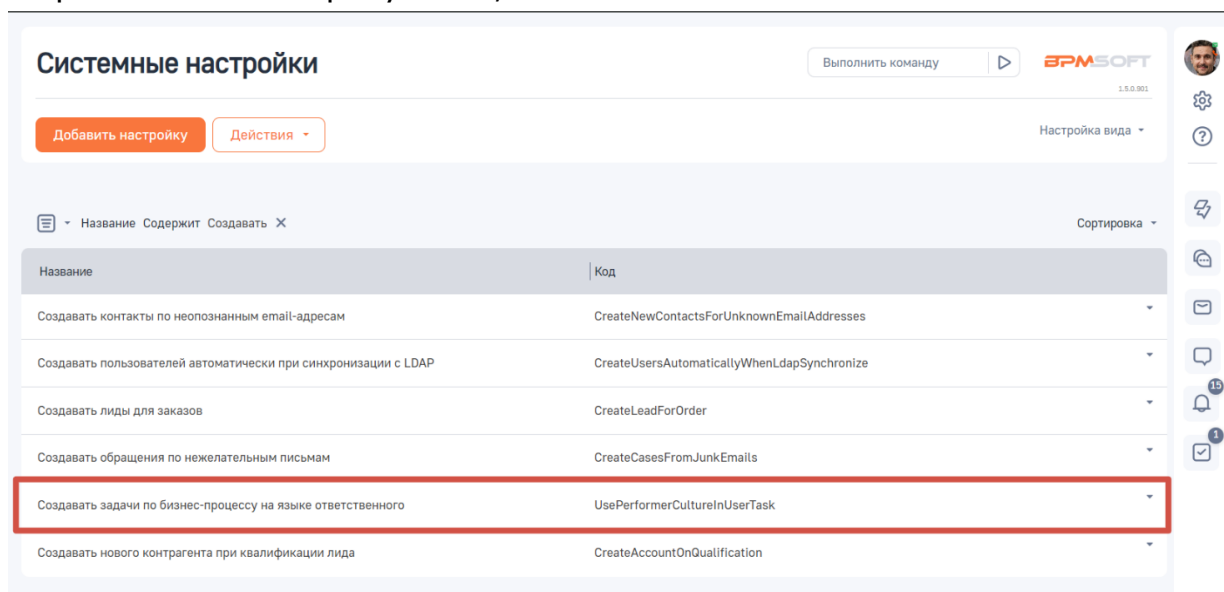


Рисунок 7 – Системная настройка «Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного»

- 2.10. Необходимо убрать «галочку» в поле «Значение по умолчанию» и сохранить изменения. Страница системной настройки представлена на рисунке 8;

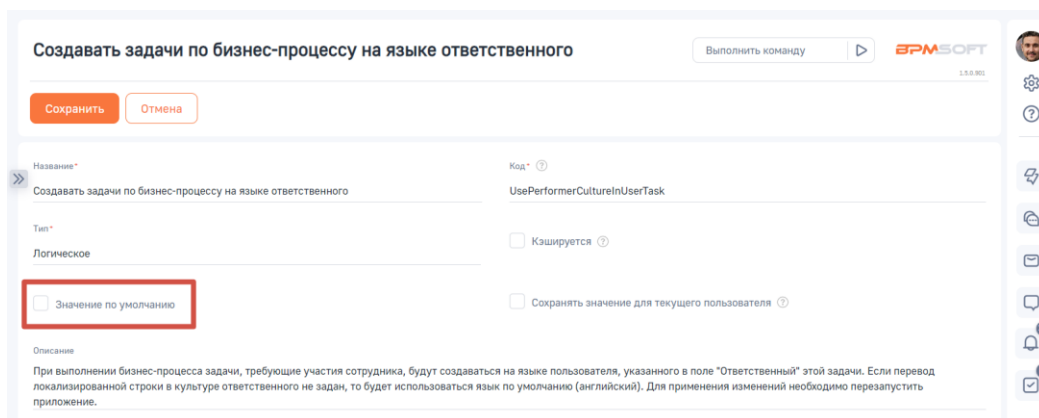


Рисунок 8 – Страница системной настройки «Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного»

2.11. После сохранения изменения настройки “Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного” необходимо вернуться в “Дизайнер системы” (пункт 2.2.) и перейти в раздел “Управление конфигурацией”. Раздел «Управление конфигурацией» представлен на рисунке 9;

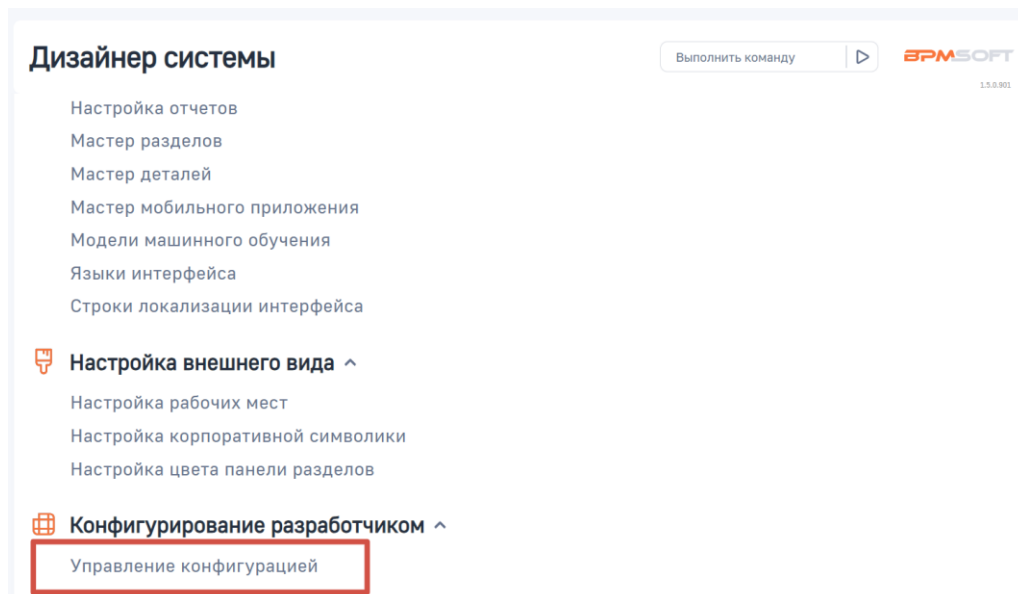


Рисунок 9 – Раздел «Управление конфигурацией»

2.12. В «Конфигурации» необходимо начать перекомпиляцию стенда нажатием на кнопку «Компилировать». Дождитесь уведомления о успешной перекомпиляции. Кнопка «компилировать» представлена на рисунке 10;

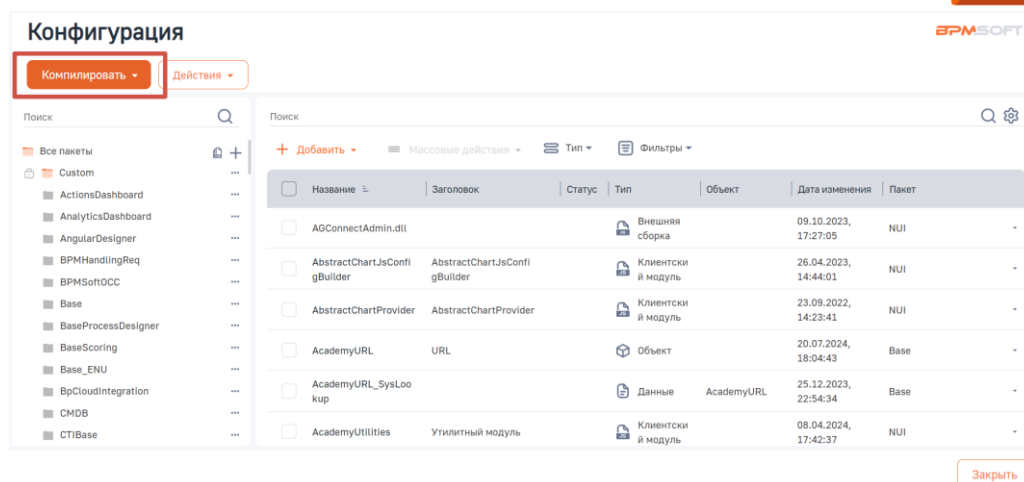


Рисунок. 10 – Кнопка «Компилировать»

2.13. В дизайнера системы (пункт 2.2.) необходимо перейти в раздел «Пользователи системы». В нём необходимо добавить нового сотрудника компании, который будет является оператором-ботом в чате. В меню «Добавить» выбрать «Сотрудника компании». Раздел «Пользователи системы» представлен на рисунке 11;

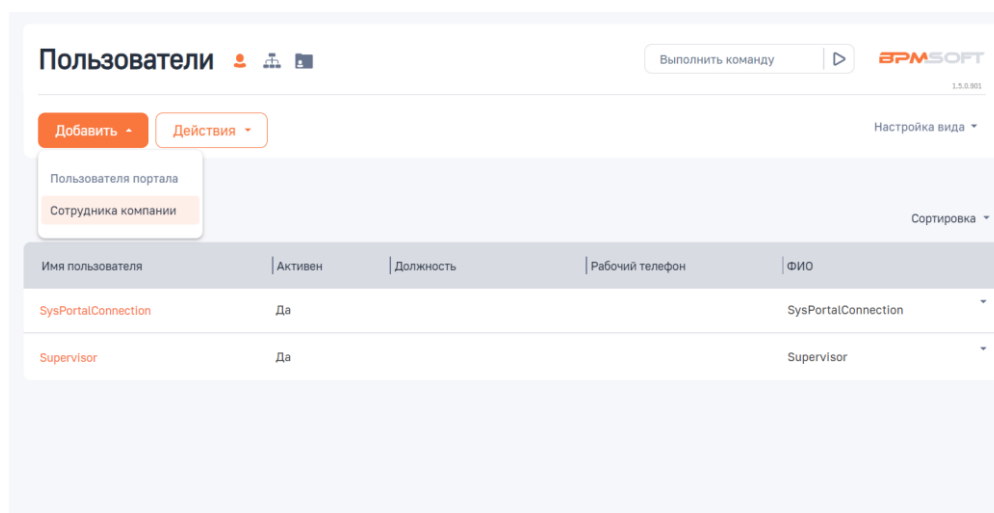


Рисунок 11 – Раздел «Пользователи системы»

2.14. В поле «Контакт» необходимо добавить новый контакт для бота.
Через кнопку «Добавить». Добавление нового контакта и страница нового контакта представлены на рисунках 12 и 13 соответственно;

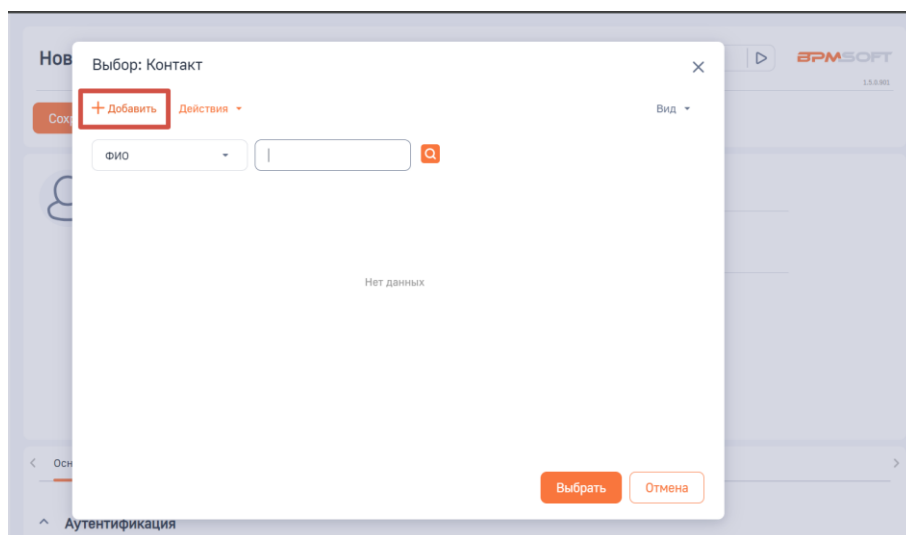


Рисунок. 12 – Добавление нового контакта

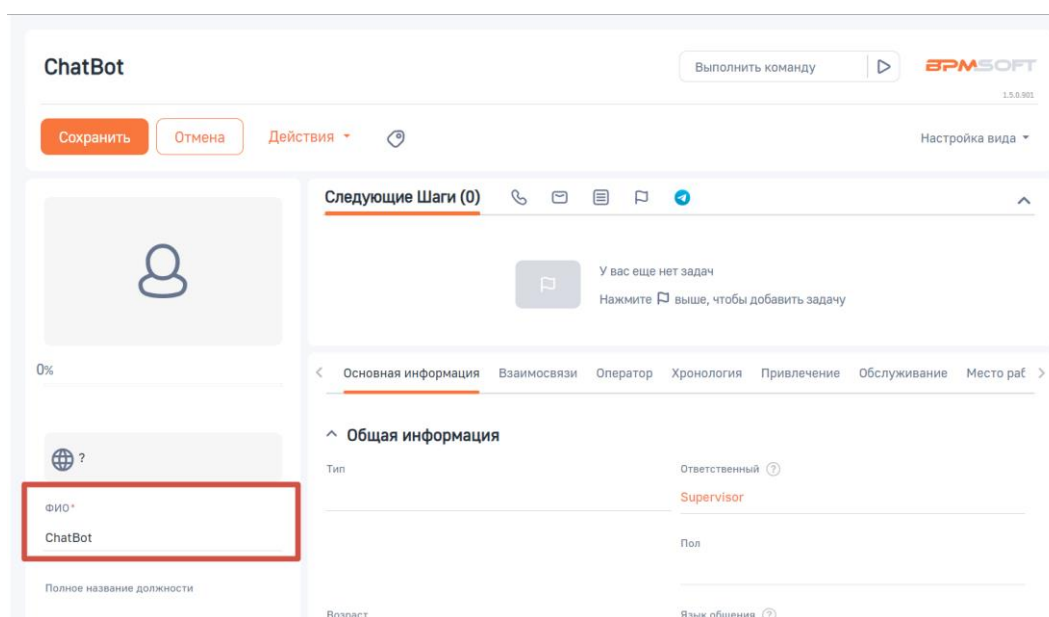


Рисунок 13 – Страница нового контакта

2.15. Заполните оставшиеся поля для нового пользователя. Страница с заполненными полями представлена на рисунке 14;

ChatBot

Выполнить команду

BPMSOFT

1.5.0.901

Сохранить Отмена Удалить

^ Аутентификация

☒ Аутентификация средствами BPMSoft

☐ Аутентификация средствами LDAP

Имя пользователя* ChatBot

Email

Пароль*

Подтверждение пароля*

Дата окончания действия пароля

Дата и время начала действия аккаунта

Дата и время окончания действия аккаунта

Рисунок 14 – Заполненные поля нового пользователя

2.16. В дизайнере системы (пункт 2.2.) перейдите в раздел «Настройка чатов BPMSoft OCC» в открывшемся окне введите ваш секретный ключ OCC, а также логин и пароль от пользователя, под которым происходила установка и настройка пакетов (не пользователь для чат-бота). Страница настройки OCC представлена на рисунке 15;

The screenshot shows the 'Настройка чатов' (Chat Settings) window in the BPMSoft interface. The window has a header with the title 'Настройка чатов', a hamburger menu icon, a 'Выполнить команду' (Execute command) button, and the BPMSoft logo with version '1.5.8.901'. The main content area displays a three-step wizard. Step 1 is active, showing fields for 'Секретный ключ' (Secret key) with the value '98d3c83a-adb0-4147-fb1f-845ccfb1f1e0', 'Логин от BPMSoft' (BPMSoft login) with the value 'Supervisor', and 'Пароль от BPMSoft' (BPMSoft password) with a masked input. Each field has a green lightbulb icon indicating it is correctly configured. At the bottom right, there are 'Назад' (Back) and 'Далее' (Next) buttons.

Рисунок 15- Настройка OCC

2.17. Настройте периоды ожидания в зависимости от своей потребности.
Страница настройки OCC представлена на рисунке 16.

The screenshot shows the 'Настройка чатов' (Chat Settings) window in the BPMSoft interface, specifically Step 2 of the wizard. The window has the same header as in the previous screenshot. The main content area displays two configuration options, each with a checkbox, a text label, a numeric input field, and a green lightbulb icon. The first option is 'Установить период ожидания ответа клиента, мин.' (Set client response waiting period, min.) with a value of '0'. The second option is 'Установить период ожидания ответа оператора, мин.' (Set operator response waiting period, min.) with a value of '0'. At the bottom right, there are 'Назад' (Back) and 'Далее' (Next) buttons.

Рисунок 16 – Настройка OCC

2.18. После настройки OCC на странице записи добавьте новый канал, для этого нажмите «+» в детали «Каналы». Деталь «Каналы» представлена на рисунке 17;

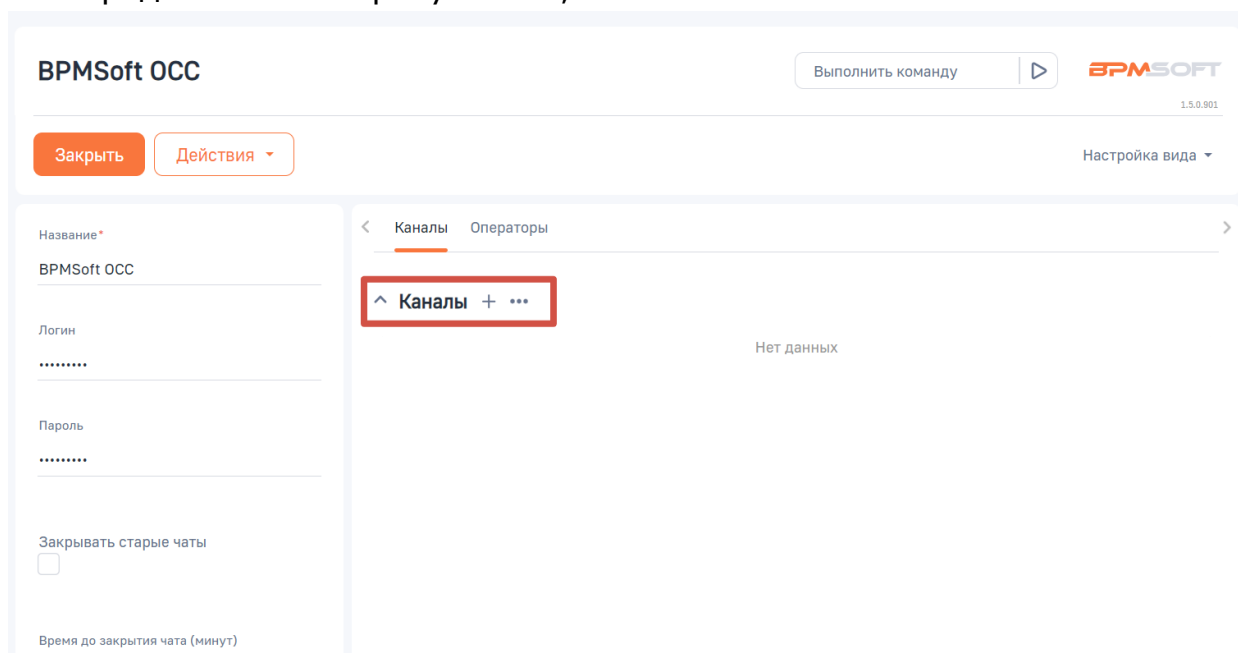


Рисунок 17 – Деталь «Каналы»

2.19. Выберите необходимый канал из предложенного списка. Список с доступными каналами представлен на рисунке 18 (Далее описана настройка канала типа «Telegram», если необходима настройка другого канала – то обратитесь в документацию BPMSoftOCC по ссылке: <https://edu.bpmsoft.ru/baza-znaniy/omnikanalnye-kommunikatsii/>);

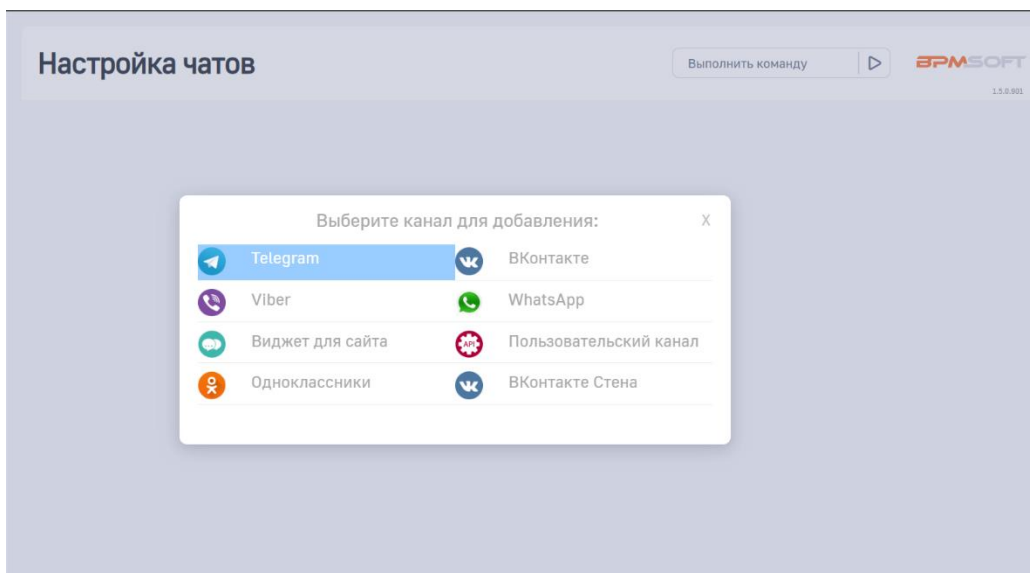


Рисунок 18 – Список каналов

2.20. Укажите название канала, которое будет отображаться в системе, ари-токен от телеграмм-бота, а также вес каждого чата. Страница добавления нового канала представлена на рисунке 19;

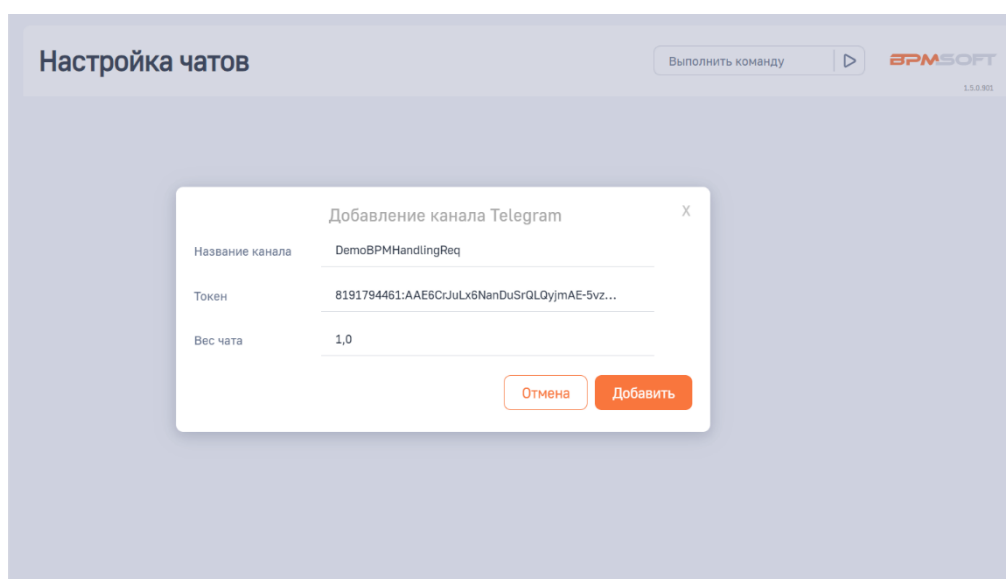


Рисунок 19 -Добавление канала

2.21. После добавления канала необходимо добавить оператора для обрабатывания бота. Для этого перейдите на вкладку «Операторы» и нажмите на «+». На рисунке 20 представлена вкладка «Операторы»;

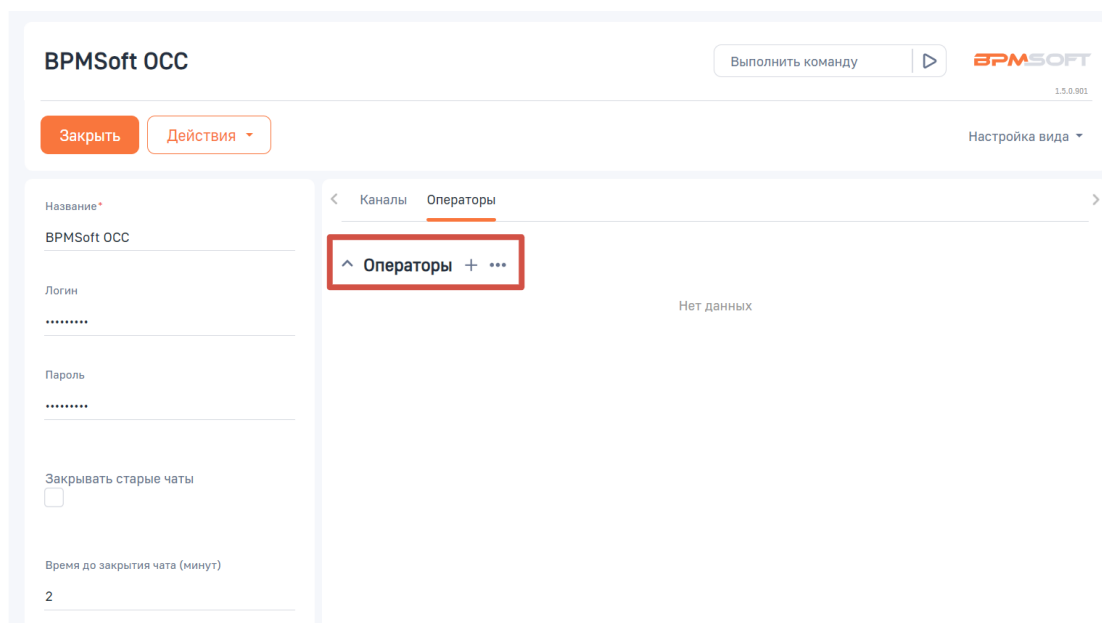


Рисунок 20 – Вкладка «Операторы»

2.22. Заполните поля «Пользователь» записью созданного пользователя для бота (пункт 2.13), «Тип» значением справочника «ChatBot», «Активный» значением «true», «Процесс» значением бизнес-процесса «Чат-бот для работы с обращениями», на детали «Каналы» выберите ранее созданный канал. На рисунках 21, 22, 23 представлена настройка пользователя для реализации чат бота;

БPMSoft OCC / Оператор

Выполнить команду

▶

БPM SOFT

1.5.9.901

Сохранить

Отмена

Пользователь*

ChatBot

Максимальная нагрузка

3,00

Тип*

ChatBot

Позиция в очереди

Никнейм ?

☒

Активный

Процесс*

Чат-бот для работы с Обращениями

URL аватара

Рисунок 21 – Настройка пользователя чат-бота

БPMSoft OCC / Оператор

Выполнить команду

▶

БPM SOFT

1.5.9.901

Заккрыть

☒

Активный

Процесс*

Чат-бот для работы с Обращениями

URL аватара

Каналы

^

Каналы

+

Нет данных

Рисунок 22 – Настройка пользователя чат-бота

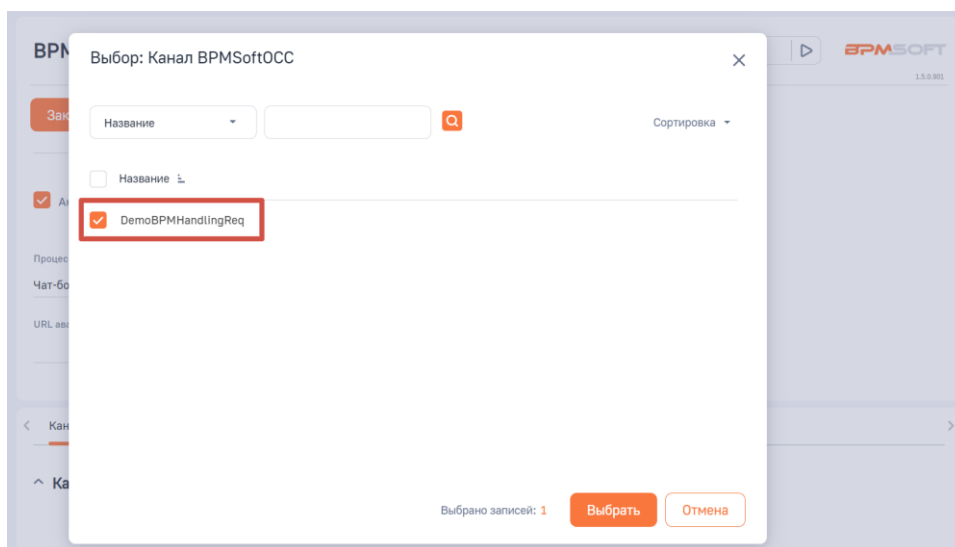


Рисунок 23 – Настройка пользователя чат-бота

2.23. Добавьте не менее одного оператора для общения с клиентом. Для этого выберите существующего пользователя в поле «Пользователь» или добавьте новых, от лица которых будет происходить общение с клиентами. В поле «Тип» укажите значение справочника «Human». В поле «Активный» поставьте значение «true». В поле «Группа операторов» укажите «1 линия». В поле «Никнейм» укажите имя оператора, которое будет предоставляться клиенту при переводе чата на оператора. Настройка оператора представлена на рисунке 24;

BPMSoft OCC / Оператор

Выполнить команду

Сохранить Отмена

Пользователь* Supervisor Максимальная нагрузка 3,00

Тип* Human Позиция в очереди 1

Никнейм ? Оператор Владислав

☒ Активный

URL аватара

Группа операторов* 1 линия

Рисунок 24 – Настройка оператора.

2.24. После настройки пакета, перед синхронизацией необходимо проверить системные настройки. Таблица с значениями системных настроек для проверки представлена в таблице 2. Кнопка «Синхронизировать» в меню «Действия» представлена на рисунке 25.

Таблица 2 – Значения системных настроек

Системная настройка	Значение
BPMSOftOCCOperatoHost	https://bpmsoft-oc-connector1.cloudbpm.ru
BPMSOftOCCServices	https://bpmsoft-oc-connector1.cloudbpm.ru/services/{0}
BPMSOftOCCOperatorAppId	Ваш токен доступа
BPMSOftOCCFileServer	https://bpmsoft-oc-fileservice1.cloudbpm.ru
BPMSOftOCCOperatorToken	Ваш токен доступа

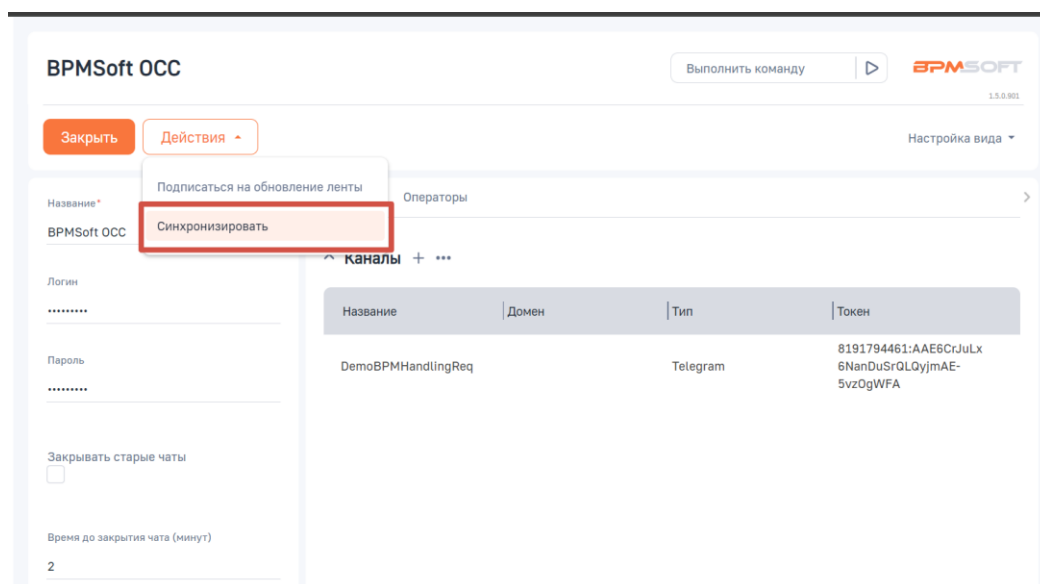


Рисунок 25 – Кнопка «Синхронизировать»

3. Дополнительная настройка приложения

В данном разделе описывается дополнительная кастомизация, которую можно провести в бизнес-процессе «Чат-бот для работы с Обращениями»

3.1. Валидация входящих значений от клиента

В данном подразделе описана логика работы и кастомизация валидации входящих данных от клиента для полей контакта «номер телефона» и «Email».

3.1.1. Валидация телефона происходит с помощью подпроцесса «Проверка с помощью регулярного выражения». Настройка и использование подпроцесса представлена на рисунке 26.

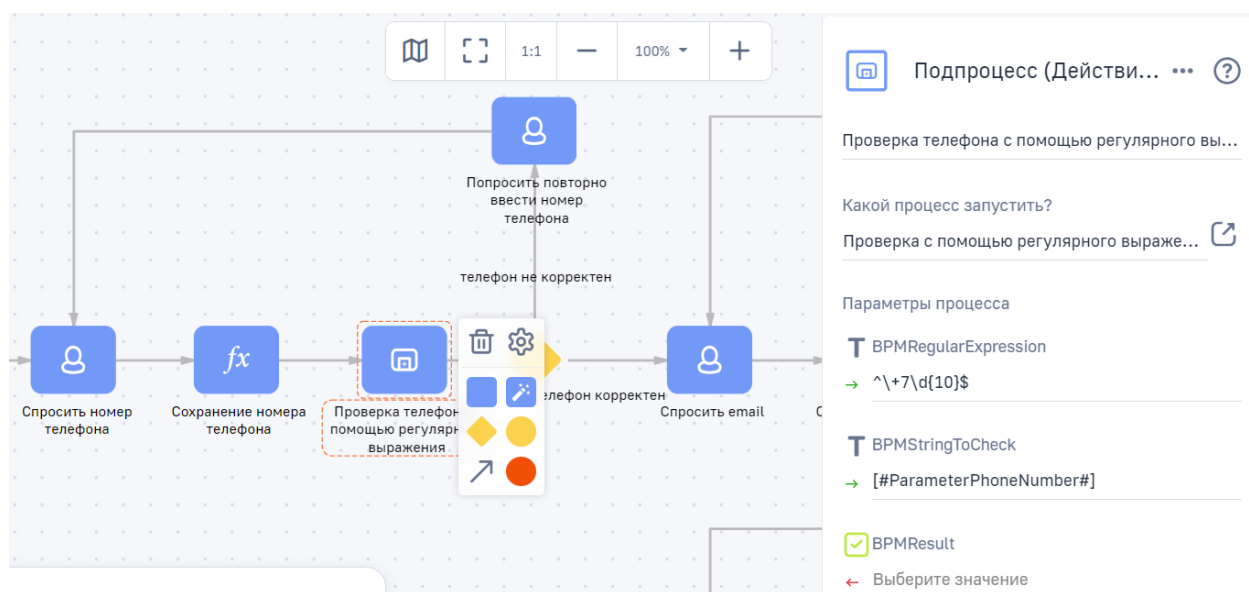


Рисунок 26 – Настройка и использование подпроцесса

Подпроцесс имеет 3 параметра. Параметр «BPMRegularExpression» принимает строку с регулярным выражением для проверки номера телефона, в данном примере «`^\+7\d{10}$`». Параметр «BPMStringToCheck» принимает проверяемую строку, в данном случае ответ от клиента, который передается в параметр процесса

«ParameterPhoneNumber». Подпроцесс возвращает результат проверки в параметре «BPMResult», где истина – если проверка успешна, в противном случае – лож.

3.1.2. Валидация email происходит аналогичным образом, отличае является передаваемое регулярное выражение. В подпроцесс «Проверка с помощью регулярного выражения». Для проверки email используется следующее регулярное выражение: «^[a-zA-Z0-9._-]+@[a-zA-Z]+\.[a-zA-Z]{2,}\$». Настройка и применение валидации email представлены на рисунке 27.

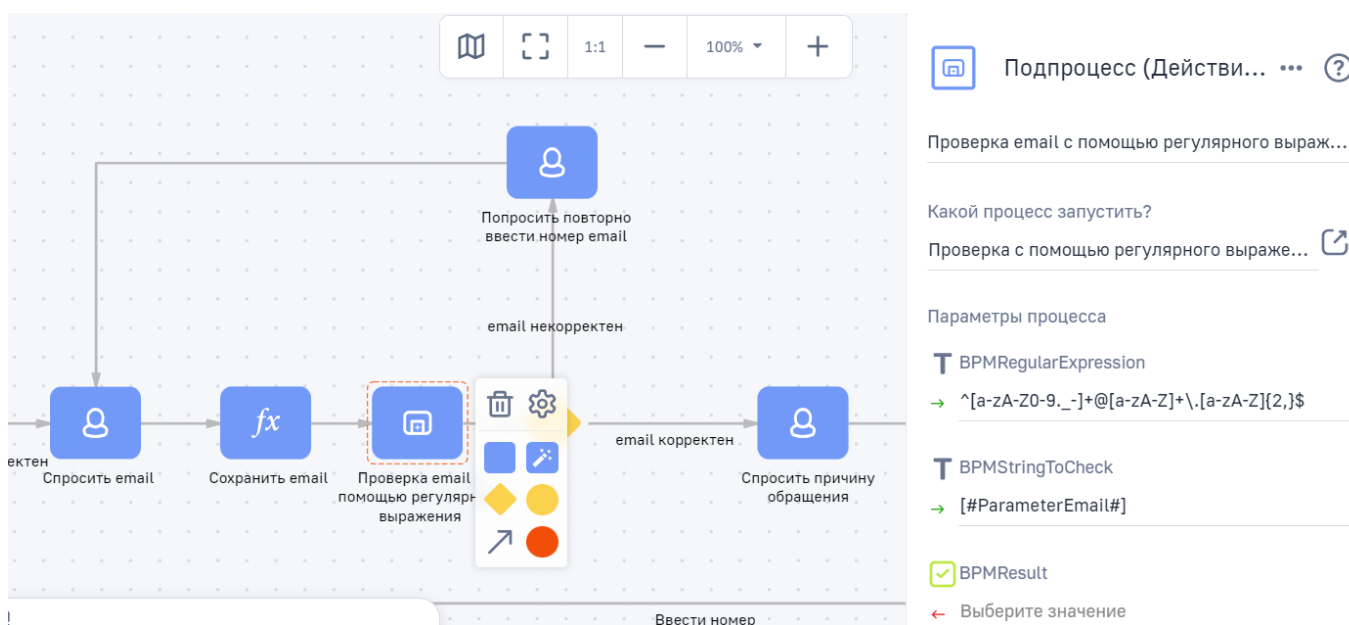


Рисунок 27 – Валидация email

3.1.3. Для собственной настройки или изменение текущих правил валидации необходимо использовать собственное регулярное выражение в параметре «BPMRegularExpression».

3.2. Настройка отправляемых сообщений пользователю

3.2.1. Для собственной настройки отправки сообщений необходимо изменить элемент бизнес-процесса «Выполнить действие» с действием «BPMSoftOCC: Сообщение с кнопками» или действием «BPMSoftOCC: Текстовое сообщение». Необходимо изменить параметр «Сообщение». Пример элемента отправки сообщений представлен на рисунке 28.

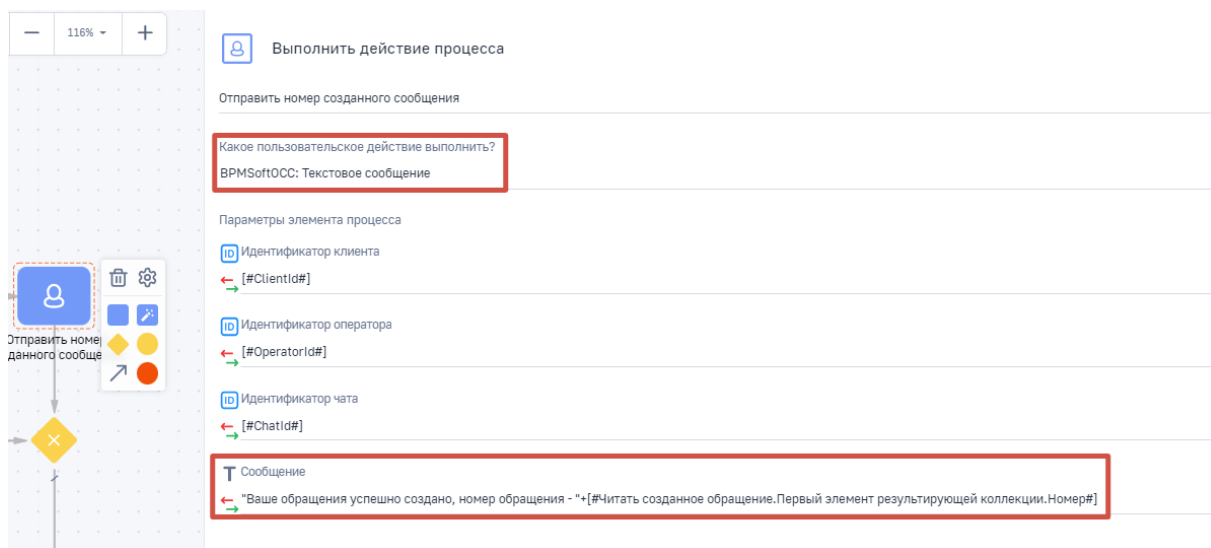


Рисунок 28 – Скриншот элемента «Отправить номер созданного обращения»