

Инструкция пользователя приложения «GBC Модуль опросов для BPMSoft»

Версия документа: 1.7 от 03.08.2026

Версия приложения: 1.2

Генеральный директор ООО «Джи Би Си Тим»

_____ Печерский Н.А.

Контроль учета изменений

Дата	Автор	Версия	Изменения
16.04.2025	Терновский В.	1.0	Первая версия документа.
21.05.2025	Терновский В. Куров А.	1.1	Дополнены разделы
24.06.2025	Терновский В.	1.2	Версия приложения: 1.1 Добавлено описание кнопки [Обновить вопросы] Добавлен раздел Рассылка приглашений на прохождение опроса Добавлен раздел Экспорт прохождений опроса в Excel
12.08.2025	Терновский В.	1.3	Версия приложения: 1.2 Изменено описание обновления данных опросов Добавлено описание очистки аудитории Добавлено описание данных получаемых из LimeSurvey Добавлено описание признака загрузки незавершенных ответов
16.06.2026	Терновский В.	1.4	Заменены скриншоты, добавлены подписи и ссылки
03.07.2026	Терновский В.	1.6	Исправлено название решения на официальное «GBC Модуль опросов для BPMSoft»; унифицирован межстрочный интервал.
03.08.2026	Терновский В.	1.7	Обновлены демонстрационные данные и заменены снимки интерфейса BPMSoft (рисунки 9–28). Подписи размещены непосредственно под рисунками по центру и связаны с изображениями (запрет разрыва). Уточнён перечень полей на странице опроса.

Оглавление

Глоссарий терминов и сокращений	4
Введение	5
Назначение решения	5
Краткое описание решения	5
Перечень созданных в рамках решения объектов системы	5
1. Создание опроса в системе LimeSurvey	7
1.1 Создание опроса с помощью импорта файла шаблона	7
1.2 Создание опроса с помощью копирования существующего шаблона	8
2. Получение списка опросов в системе BPMSoft	11
2.1 Получение данных опросов	11
2.2 Данные опроса, получаемые из LimeSurvey	12
2.3 Наполнение аудитории опроса	13
2.4 Очистка аудитории опроса	14
2.5 Рассылка приглашений на прохождение опроса	15
2.6 Просмотр итогов прохождения опроса	17
2.6.1 Прямой просмотр ответов контактов	17
2.6.2 Просмотр ответов на вопросы	18
2.6.3 Просмотр ответов контакта	19
2.6.4 Экспорт прохождений опроса в Excel	20
2.6.5 Просмотр итогов опроса	21
Примечания и ограничения	22

Глоссарий терминов и сокращений

Ниже приведена таблица (*Таблица 1*) с терминами и сокращениями, присутствующими в документе:

Таблица 1 – Список терминов и сокращений

Термин	Определение
Система, CRM, BPMSoft	Программное обеспечение для организаций, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами),
Объект, Сущность	Некоторая сущность, обладающая определённым состоянием и поведением, имеющая заданные значения свойств (атрибутов) и операций над ними
Атрибут	Характеристика объекта (поле на карточке объекта)
Раздел	Элемент системы, предназначенный для группировки элементов в рамках одного бизнес-объекта (Например ЮЛ).
Деталь	Элемент интерфейса на странице записи, который отображает записи определенного объекта, связанного с текущей записью. Например: Участники на карточке проекта.

Введение

Назначение решения

«GBC Модуль опросов для BPMSoft» предназначено для проведения опросов клиентов и сотрудников в системе BPMSoft за счёт интеграции с платформой LimeSurvey. Решение позволяет создавать опросы в LimeSurvey, загружать их в BPMSoft, формировать аудиторию опроса, рассылать приглашения на прохождение и анализировать полученные ответы непосредственно в CRM-системе.

Краткое описание решения

Опросы создаются в системе LimeSurvey на основе шаблона, обеспечивающего корректную работу интеграции с BPMSoft. Загруженные опросы доступны в разделе «Опросы» одноимённого рабочего места BPMSoft, где пользователь управляет аудиторией и рассылками, а также просматривает итоги прохождения. Обмен данными между системами выполняется как автоматически, так и по запросу пользователя.

Перечень созданных в рамках решения объектов системы

Перечень созданных в рамках решения объектов системы приведён в таблице (Таблица 2).

Таблица 2 – Перечень созданных в рамках решения объектов системы

Тип	Системное название	Название в системе
Раздел	GbcMPSurveySection	Опросы
Раздел	GbcMPSurveyTargetSection	Аудитория опроса
Объект	GbcMPSurvey	Опросы
Объект	GbcMPSurveyTarget	Аудитория опроса
Объект	GbcMPQuestion	Вопрос
Объект	GbcMPAnswer	Вариант ответа
Объект	GbcMPResponse	Ответ
Справочник	GbcMPQuestionType	Тип вопроса
Деталь	GbcMPQuestionDetail	Вопросы
Деталь	GbcMPAnswerDetail	Варианты ответа
Деталь	GbcMPSurveyTargetDetail	Аудитория
Деталь	GbcMPUserResponseDetail	Ответы
Бизнес-процесс	GbcMPRefreshSurvey	Обновление опросов
Бизнес-процесс	GbcMPRefreshQuestions	Обновление вопросов
Бизнес-процесс	GbcMPRefreshResponse	Обновление ответов

Бизнес-процесс	GbcMPSendInvite	Рассылка приглашений пройти опрос
Сервис	GbcMPLimeApi	Интеграция с LimeSurvey
Сервис	GbcMPSurveyAudienceService	Сервис работы с аудиторией опроса
Сервис	GbcMPResponseService	Сервис работы с ответами опроса
Обработчик	GbcMPSurveyEventListener	Обработчик событий объекта «Опрос»
Задание	GbcMPSurveyTargetEmailSenderJob	Пакетная отправка Email аудитории опроса

1. Создание опроса в системе LimeSurvey

Создание опроса ограничено использованием шаблона для корректного функционирования интеграции с системой BPMSoft. Возможны 2 варианта создания опроса:

1.1 Создание опроса с помощью импорта файла шаблона

1. Авторизуйтесь в системе
2. В верхней части нажмите кнопку **[+]** (Рисунок 1)

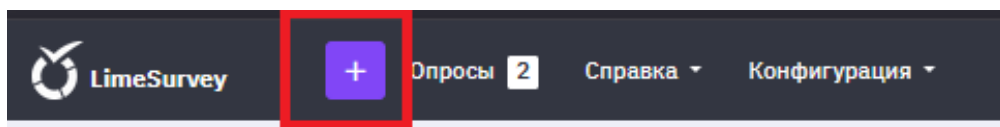


Рисунок 1 – Кнопка создания опроса в LimeSurvey

3. На странице добавления нового опроса перейдите на вкладку «Импортировать» (Рисунок 2)

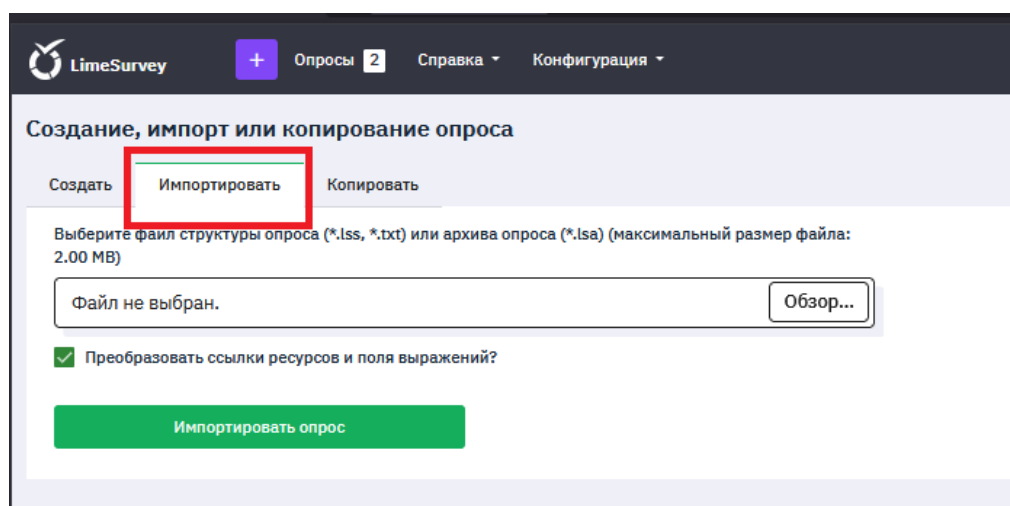


Рисунок 2 – Кнопка импорта LimeSurvey

4. Выберите файл шаблона **«template.iss»** из архива с приложением и нажмите кнопку **[Импортировать опрос]**
5. Отобразится страница с информацией об импортированном опросе. Нажмите кнопку **[Перейти к опросу]** (Рисунок 3)

Все в порядке!
Итоги импорта структуры опроса

Опросы:	1
Языки:	1
Группы вопросов:	1
Вопросы:	4
Атрибуты вопросов:	108
Ответы:	0
Подвопросы:	3
Ответы по умолчанию:	0
Оценки ответов:	0
Квоты:	0
Участники квоты:	0
Установки языка для квоты:	0
Темы:	1

Импорт опроса завершен.

Перейти к опросу

Рисунок 3 – Успешный импорт шаблона в LimeSurvey

- 6. Добавьте Вопросы и/или группы согласно инструкциям производителя системы [LimeSurvey](#)
- 7. После окончания наполнения опроса активируйте его нажатием кнопки **[Активировать]** (Рисунок 4)

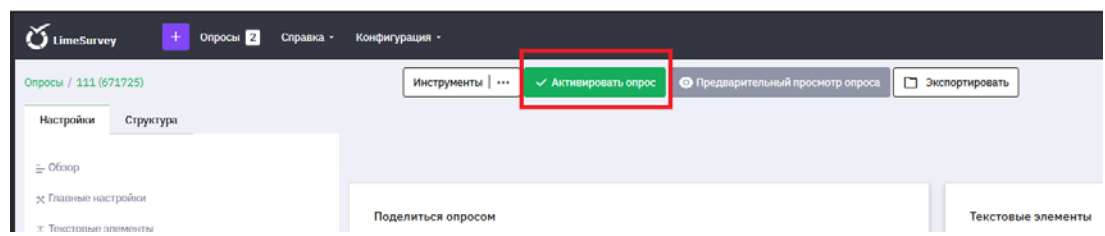


Рисунок 4 – Активация опроса в LimeSurvey

1.2 Создание опроса с помощью копирования существующего шаблона

- 1. Авторизуйтесь в системе
- 2. В верхней части нажмите кнопку **[+]** (Рисунок 5)

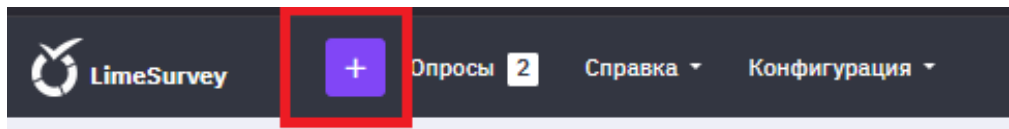
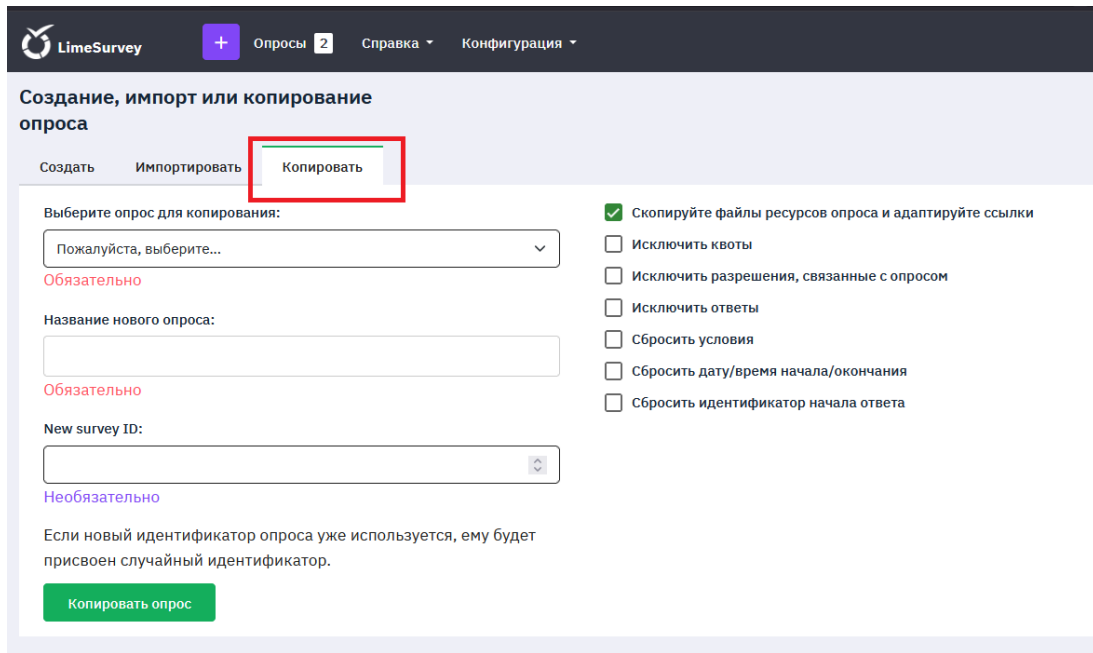


Рисунок 5 – Кнопка добавления опроса в LimeSurvey

- 3. На странице добавления нового опроса перейдите на вкладку «Копировать» (Рисунок 6)



LimeSurvey + Опросы 2 Справка Конфигурация

Создание, импорт или копирование опроса

Создать Импортировать **Копировать**

Выберите опрос для копирования:

Пожалуйста, выберите...

Обязательно

Название нового опроса:

Обязательно

New survey ID:

Необязательно

Если новый идентификатор опроса уже используется, ему будет присвоен случайный идентификатор.

Копировать опрос

- ☒ Скопируйте файлы ресурсов опроса и адаптируйте ссылки
- ☐ Исключить квоты
- ☐ Исключить разрешения, связанные с опросом
- ☐ Исключить ответы
- ☐ Сбросить условия
- ☐ Сбросить дату/время начала/окончания
- ☐ Сбросить идентификатор начала ответа

Рисунок 6 – Копирование опроса в LimeSurvey

4. Выберите существующий опрос, созданный ранее из файла импорта, введите название нового опроса и нажмите кнопку **[Копировать опрос]**
5. Отобразится страница с информацией об импортированном опросе. Нажмите кнопку **[Перейти к опросу]** (Рисунок 7)

Все в порядке!

Итоги импорта структуры опроса

Опросы:	1
Языки:	1
Группы вопросов:	1
Вопросы:	4
Атрибуты вопросов:	108
Ответы:	0
Подвопросы:	3
Ответы по умолчанию:	0
Оценки ответов:	0
Квоты:	0
Участники квоты:	0
Установки языка для квоты:	0
Темы:	1

Импорт опроса завершен.

Перейти к опросу

Рисунок 7 – Успешный импорт шаблона в LimeSurvey

- 6. Добавьте Вопросы и/или группы согласно инструкциям производителя системы [LimeSurvey](#)
- 7. После окончания наполнения опроса активируйте его нажатием кнопки **[Активировать]** (Рисунок 8)

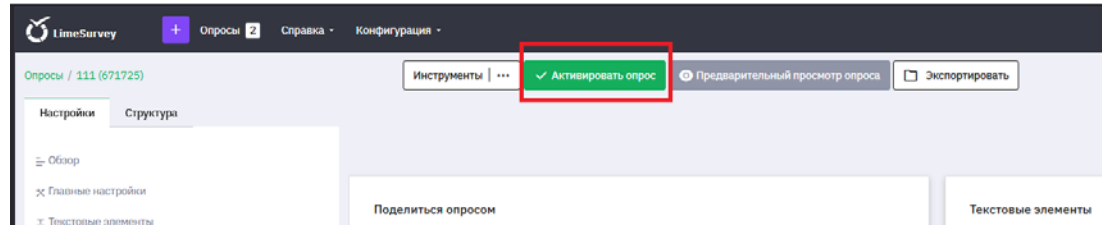


Рисунок 8 – Активация опроса в LimeSurvey

ВАЖНО

Для корректной работы интеграции с системой BPMSoft запрещается изменение/удаление вопроса с кодом **uid!**

Рекомендуется НЕ изменять коды существующих вопросов.

2. Получение списка опросов в системе BPMSoft

Работа с опросами производится в разделе «Опросы» рабочего места «Опросы» (Рисунок 9)

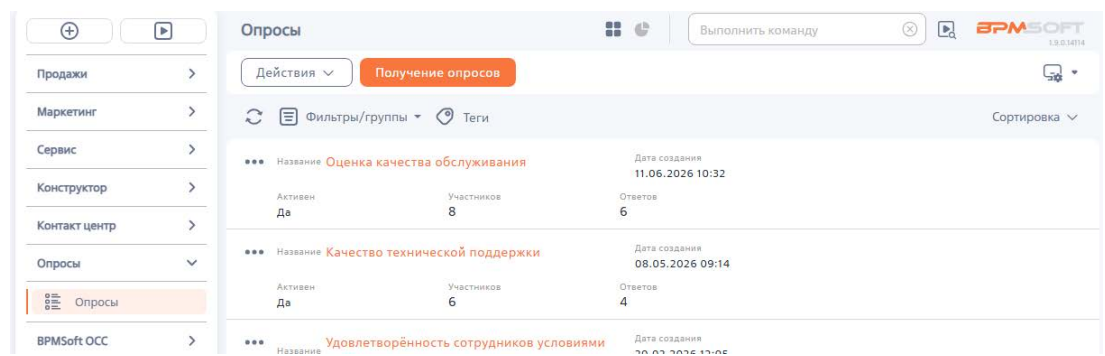


Рисунок 9 – Рабочее место Опросы

2.1 Получение данных опросов

Для получения актуального списка опросов, созданных в системе LimeSurvey, нажмите на кнопку [Получение опросов] (Рисунок 10)

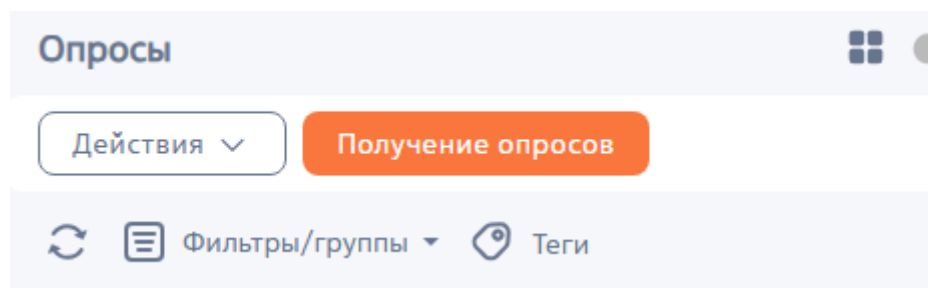


Рисунок 10 – Получение опросов в BPMSoft

Опросы отобразятся в реестре раздела (Рисунок 11)

...	Название	Оценка качества обслуживания	Дата создания	11.06.2026 10:32	
Активен	Да	Участников	8	Ответов	6
...	Название	Качество технической поддержки	Дата создания	08.05.2026 09:14	
Активен	Да	Участников	6	Ответов	4
...	Название	Удовлетворённость сотрудников условиями работы	Дата создания	20.02.2026 12:05	
Активен	Нет	Участников	8	Ответов	7
...	Название	NPS: готовность рекомендовать компанию	Дата создания	27.06.2026 16:48	
Активен	Да	Участников	5	Ответов	2

Рисунок 11 – Реестр опросов

Для обновления данных по опросу из системы LimeSurvey необходимо нажать кнопку [Получение опросов].

Также присутствует возможность ручного обновления ответов по кнопке **[Обновить ответы]** на вкладке «Ответы». (Рисунок 12)

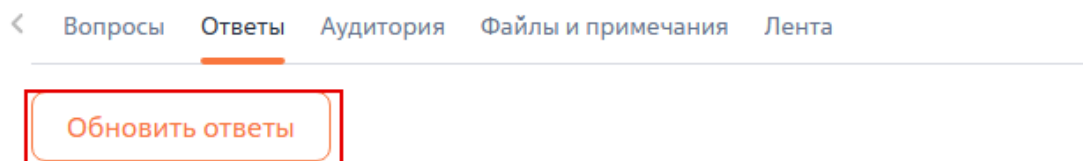


Рисунок 12 – Кнопка обновления ответов

И ручного обновления вопросов по кнопке **[Обновить вопросы]** на вкладке «Вопросы». (Рисунок 13)

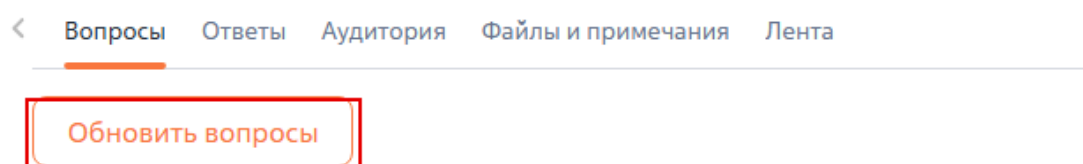


Рисунок 13 – Кнопка обновления вопросов

2.2 Данные опроса, получаемые из LimeSurvey

На странице опроса в CRM системе отобразятся данные опроса, созданного в LimeSurvey (Рисунок 14):



Название	
Оценка качества обслуживания	
Sid	
384 726	
Дата создания	
11.06.2026	10:32
Дата начала	
15.06.2026	10:00
Дата завершения	
30.09.2026	18:00
Шаблон рассылки	
Приглашение пройти опрос	
Активен	
☒	
Загружать незавершенные ответы	
☐	
к редактированию опроса	

- Название опроса

- Уникальный идентификатор опроса в LimeSurvey

- Дата создания опроса в LimeSurvey

- Дата начала (активации) опроса

- Дата завершения опроса

- Шаблон рассылки приглашений на опрос

- Признак активности опроса

- Признак загрузки незавершённых ответов

- Ссылка на настройку опроса в LimeSurvey

Рисунок 14 – Рабочее место слева на странице
опроса

2.3 Наполнение аудитории опроса

Для наполнения аудитории опроса и последующей рассылки выполните следующие шаги:

1. Перейдите на вкладку «Аудитория»
2. На детали Аудитория нажмите кнопку [+]

Генеральный директор ООО «Джи Би Си Тим»
_____ Печерский Н.А.

3. На открывшейся странице выберите контакты, которым требуется отправить ссылку на прохождение опроса и нажмите кнопку **[Импортировать выбранные]** (Рисунок 15)

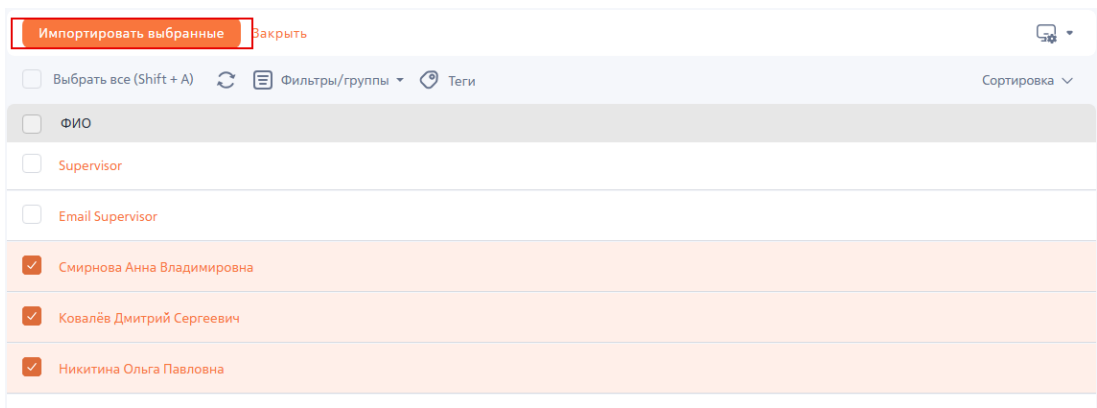


Рисунок 15 – Импорт аудитории опроса

4. В детали Аудитория отобразятся выбранные контакты (Рисунок 16)

^ Аудитория ↻ + 🗑️ ⋮

Контакт	Email	Отправлено
Смирнова Анна Владимировна	a.smirnova@avrora-log.ru	Да
Ковалёв Дмитрий Сергеевич	d.kovalev@avrora-log.ru	Да
Никитина Ольга Павловна	o.nikitina@technoservice.ru	Да
Белов Артём Игоревич	a.belov@technoservice.ru	Да
Гусева Марина Андреевна	m.guseva@mediastandart.ru	Да
Орлов Сергей Николаевич	s.orlov@mediastandart.ru	Да
Тарасова Екатерина Львовна	e.tarasova@avrora-log.ru	Да

Рисунок 16 – Аудитория опроса

2.4 Очистка аудитории опроса

Для очистки аудитории опроса выполните следующие шаги:

1. Перейдите на вкладку «Аудитория»
2. На детали Аудитория нажмите кнопку [🗑️] (Рисунок 17)



Рисунок 17 – Очистка аудитории

3. Система выделит все записи в детали и отобразит информационное окно с подтверждением удаления записей (Рисунок 18)

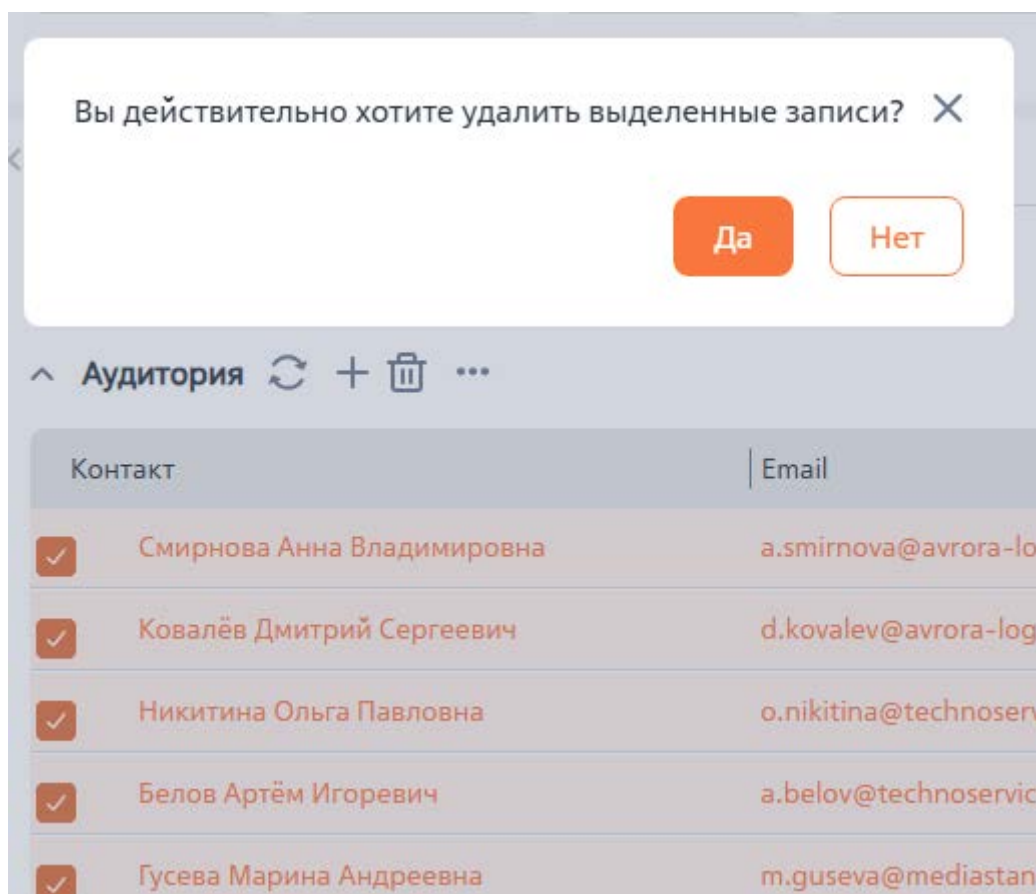


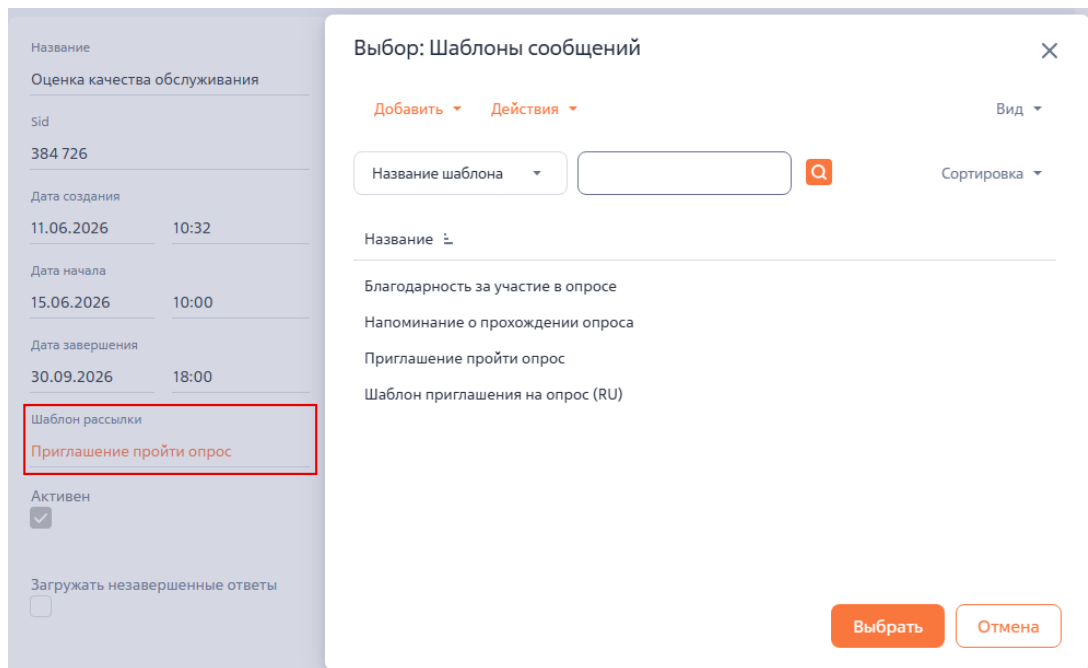
Рисунок 18 – Окно подтверждения очистки аудитории

4. Нажмите кнопку [Да]
5. Система удалит все записи участников в детали

2.5 Рассылка приглашений на прохождение опроса

Параметры рассылки:

1. Шаблон для отправки рассылки можно выбрать в поле слева «Шаблон рассылки» (Рисунок 19). В списке будут отображены все шаблоны, где в поле «Источник макросов» стоит значение = Аудитория опроса. Подробнее о создании шаблонов сообщений можно посмотреть на [странице вендора](#).



Название
Оценка качества обслуживания

Sid
384 726

Дата создания
11.06.2026 10:32

Дата начала
15.06.2026 10:00

Дата завершения
30.09.2026 18:00

Шаблон рассылки
Приглашение пройти опрос

Активен
☒

Загружать незавершенные ответы
☐

Выбор: Шаблоны сообщений

Добавить Действия Вид

Название шаблона

Название

Благодарность за участие в опросе
Напоминание о прохождении опроса
Приглашение пройти опрос
Шаблон приглашения на опрос (RU)

Выбрать Отмена

Рисунок 19 – Поле выбора шаблона рассылки

2. Время между отправками группы получателей (мин) регулируется системной настройкой:
GbcMPSurveyEmailSendBatchPeriod
3. Размер пакета одновременно отправляемых Email регулируется системной настройкой:
GbcMPSurveyEmailSendBatchSize

Для рассылки приглашений прохождения опроса по персональной ссылке нажмите кнопку **[Пригласить участников]**. (Рисунок 20)

* Для использования функции отправки писем, используется стандартный почтовый клиент, требующий настройки администратором вашей системы BPMSoft.

< Вопросы Ответы **Аудитория** Файлы и примечания Лента >

Пригласить участников

^ Аудитория ↻ + 🗑️ ⋮

Контакт	Email	Отправлено
Смирнова Анна Владимировна	a.smirnova@avrora-log.ru	Да
Ковалёв Дмитрий Сергеевич	d.kovalev@avrora-log.ru	Да
Никитина Ольга Павловна	o.nikitina@technoservice.ru	Да
Белов Артём Игоревич	a.belov@technoservice.ru	Да
Гусева Марина Андреевна	m.guseva@mediastandart.ru	Да
Орлов Сергей Николаевич	s.orlov@mediastandart.ru	Да
Тарасова Екатерина Львовна	e.tarasova@avrora-log.ru	Да

Рисунок 20 – Отправка приглашений на опрос аудитории

2.6 Просмотр итогов прохождения опроса

Для просмотра итогов прохождения опроса существует несколько вариантов отображения:

2.6.1 Прямой просмотр ответов контактов

Для этого перейдите на вкладку Ответы. В детали «Прохождения опроса» отобразятся все завершённые попытки прохождения опроса. (Рисунок 21)

^ Прохождения опроса ↻ ⋮

Контакт	Дата ответа
Смирнова Анна Владимировна	17.06.2026 09:39
Ковалёв Дмитрий Сергеевич	18.06.2026 14:05
Никитина Ольга Павловна	22.06.2026 11:24
Белов Артём Игоревич	02.07.2026 16:51
Гусева Марина Андреевна	14.07.2026 10:10
Орлов Сергей Николаевич	28.07.2026 15:09

Рисунок 21 – Деталь прохождений опроса

Для того чтобы загружать в том числе незавершённые попытки прохождения опроса, следует установить признак **[Загружать незавершённые ответы]** в рабочем месте слева (Рисунок 22):

Загружать незавершенные ответы



Рисунок 22 – Поле загрузки незавершенных прохождений

В каждой записи прохождения опроса хранятся ответы на вопросы опроса (Рисунок 23).

Контакт		
Смирнова Анна Владимиров...		
< ^ Ответы на вопросы ↻ ... >		
Поря...	Вопрос	Ответ
1	Идентификатор участника (служебное поле)	c0a10001-0000-4000-8000-000000000001
2	Насколько вы удовлетворены качеством обслуживания в целом?	5
3	Оцените работу персонального менеджера по шкале от 1 до 10	9
4	Как быстро был решён ваш вопрос?	В течение одного рабочего дня
5	Готовы ли вы рекомендовать нашу компанию партнёрам и коллегам?	Да
6	Укажите дату последнего обращения в сервисную службу	2026-06-10
7	Что нам стоит улучшить в обслуживании?	Всё устраивает. Отдельно отмечу оперативность персонального менеджера.

Рисунок 23 – Список ответов прохождения опроса

2.6.2 Просмотр ответов на вопросы

Для этого перейдите на вкладку Вопросы (Рисунок 24).

^ Вопросы ↻ ...

Вопрос	Порядок ...	Код вопроса	Тип вопроса
Идентификатор участника (служебное поле)	1	uid	Короткое свободное поле текста
Насколько вы удовлетворены качеством обслуживания в целом?	2	Q01	Выбор из пяти вариантов
Оцените работу персонального менеджера по шкале от 1 до 10	3	Q02	Числовой ввод
Как быстро был решён ваш вопрос?	4	Q03	Список (радиокнопка)
Готовы ли вы рекомендовать нашу компанию партнёрам и коллегам?	5	Q04	Да/Нет
Укажите дату последнего обращения в сервисную службу	6	Q05	Дата
Что нам стоит улучшить в обслуживании?	7	Q06	Длинное свободное поле текста

Рисунок 24 – Список вопросов

В детали «Вопросы» откройте требуемый вопрос. На странице вопроса отобразятся все ответы контактов на данный вопрос (Рисунок 25).

Код вопроса
Q01

Тип вопроса
Выбор из пяти вариантов

Вопрос
Насколько вы удовлетворены качеством обслуживания в целом?

< >

^ Ответы ↻ ...

Контакт	Ответ
Смирнова Анна Владимировна	5
Ковалёв Дмитрий Сергеевич	4
Никитина Ольга Павловна	5
Белов Артём Игоревич	3
Гусева Марина Андреевна	4
Орлов Сергей Николаевич	5

Рисунок 25 – Список ответов на вопрос

2.6.3 Просмотр ответов контакта

Для просмотра ответов контакта перейдите на вкладку Аудитория и откройте запись приглашенного контакта (Рисунок 26).

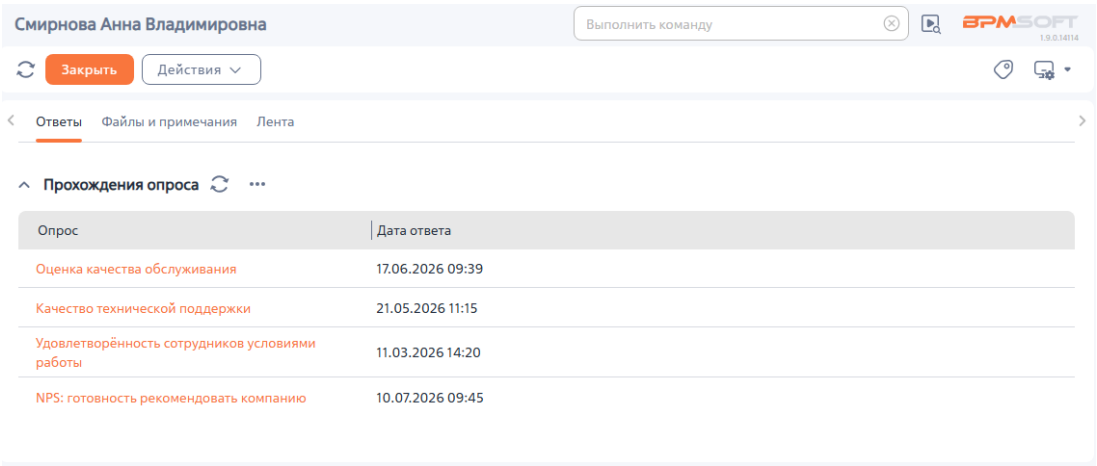


Рисунок 26 – Аудитория опроса

На странице отобразятся все прохождения опроса данным контактом.

2.6.4 Экспорт прохождений опроса в Excel

В системе существует возможность экспорта прохождений опроса. Excel таблица будет содержать следующие колонки: Перечень колонок приведён в таблице (Таблица 3).

Таблица 3 – Колонки выгрузки прохождений опроса

Контакт	Email	Дата ответа	Код вопроса	Вопрос	Ответ

Для экспорта прохождений выберите пункт меню «Экспорт в Excel» в детали Прохождения опроса на вкладке «Ответы». (Рисунок 27)

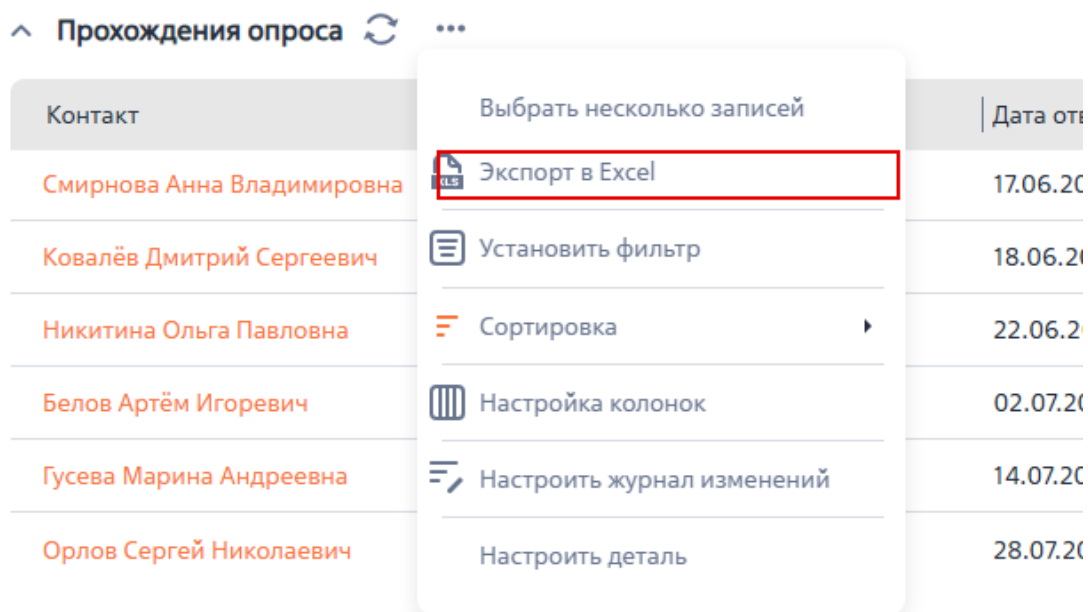


Рисунок 27 – Экспорт прохождений опроса

2.6.5 Просмотр итогов опроса

На странице опроса расположены 4 стандартных показателя (Рисунок 28):

- Количество вопросов;
- Количество ответов (прохождений опроса);
- Количество участников опроса (в детали «Аудитория»);
- % приглашённых участников аудитории (отправлена ссылка).

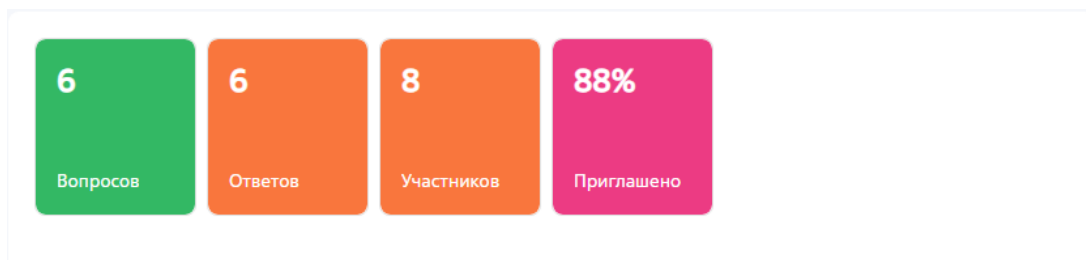


Рисунок 28 – Итоги опроса

В системе возможно добавление пользовательских аналитических дашбордов, списков, графиков и показателей на основе данных опроса – на страницу опроса и опросов на страницу итогов раздела. С данной функциональностью вы можете ознакомиться на странице [BPMSoft](#).

Для более структурированного представления аналитики в системе, ответы также записываются в дополнительные поля (зависит от типа опроса):

- Числовое;
- Дата;

- Логическое.

Примечания и ограничения

В системе не будут описаны базовые справочники BPMSoft. Вся необходимая информация будет представлена на сайте Базы знаний BPMSoft.

Для корректной работы интеграции с BPMSoft запрещается изменение или удаление вопроса с кодом uid. Не рекомендуется изменять коды существующих вопросов.