

Инструкция пользователя
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. Чат бот для работы с Обращениями	5
2.1. Назначение	5
2.2. Особенности использования.....	5
2.3. Описание работы клиента.....	6
2.4. Описание работы оператора	12

1. Введение

Настоящий документ определяет методику использования дополнения «Чат-бот для работы с Обращениями». В рамках документа рассматривается функциональность, связанная с созданием обращений, предоставлением информации по существующим обращениям, общением клиента с оператором. 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. Чат бот для работы с Обращениями

2.1. Назначение

Создание обращений по потребности клиента, предоставление клиенту информации по существующим обращениям, общение клиента и оператора.

2.2. Особенности использования

Приложение доступно для использования в мессенджере, для которого было настроено по инструкции по установке.

В рабочем месте «BPMSoft OCC», в разделе «Чаты» отображаются все чаты с клиентами. В рабочем месте «Сервис» в разделе «Обращения» будут отображаться записи, которые клиент создает через бот.

2.3. Описание работы клиента

2.3.1. Для работы клиента с обращениями у пользователя есть несколько вариантов действия: создать обращение, узнать статус существующего обращения, консультация с оператором. Варианты действия пользователя при открытии чата представлены на рисунке 1.

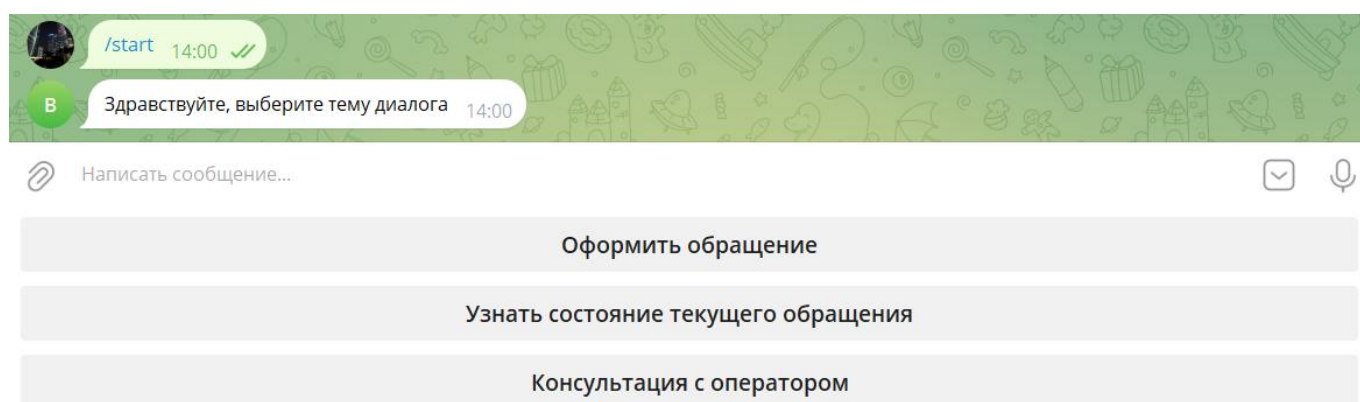


Рисунок 1 – Варианты действия пользователя

2.3.2. Для создания обращения пользователю необходимо:

- Выбрать действие «Оформить обращение»;
- Бот спросит ФИО, контактный номер телефона, адрес электронной почты, причину обращения;
- Если указанный контакт будет определен в системе – то создается обращение с найденным контактом.;
- При условии, если указанного контакта нет в системе – то бизнес-процесс создаст контакт, привяжет средство связи, а затем создаст обращение с созданным пользователем.
- Далее номер созданного обращения высылается пользователю в чат.

Пример чата с действием «Оформить обращение» представлено на рисунке 2, созданная запись обращения представлена на рисунке 3;



Рисунок. 2 – Пример чата при действии «Оформить обращение»

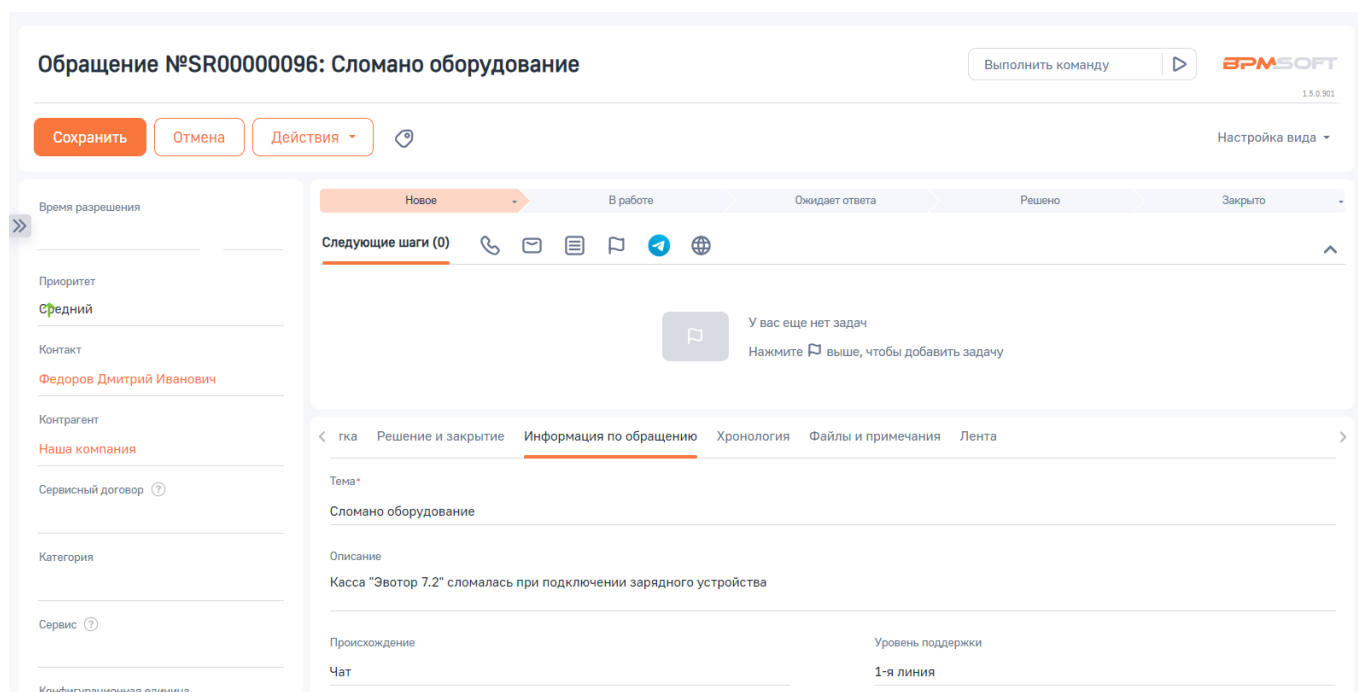


Рисунок 3 – Созданное обращение

- 2.3.3. Примечание: для вводимых значений номера телефона и email используются правила валидации, если номер телефона или email были написаны некорректно – то чат-бот попросит повторно написать некорректное значение.
- 2.3.4. Если пользователь хочет узнать статус текущего обращения ему необходимо выбрать один из двух вариантов действий: «Узнать состояние текущего обращения» или нажать «Консультация с оператором», а затем выбрать «Консультация с оператором по конкретному обращению». Пример чата представлен на рисунке 4.

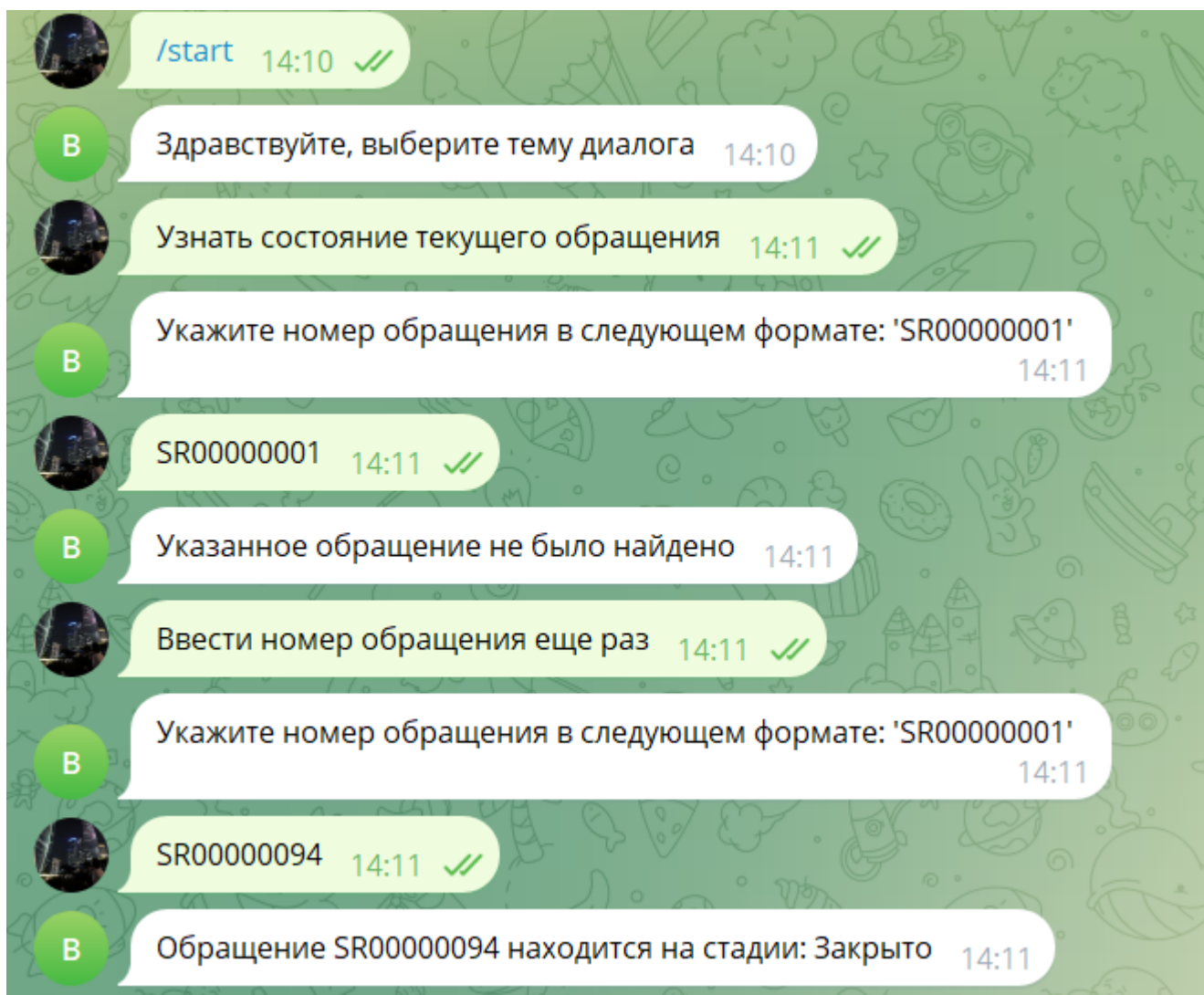


Рисунок 4 – пример чата для получения информации по обращению

- 2.3.5. В каждом из вариантов бот спросит номер обращения. Если обращение найдено – то выведет его состояние и в зависимости от выбора действия перенаправит чат на оператора при выборе «Консультация с оператором по конкретному обращению» или автоматически закроет чат если был выбран вариант действия без

оператора: «Узнать состояние текущего обращения». Пример чата с оператором представлен на рисунке 4;

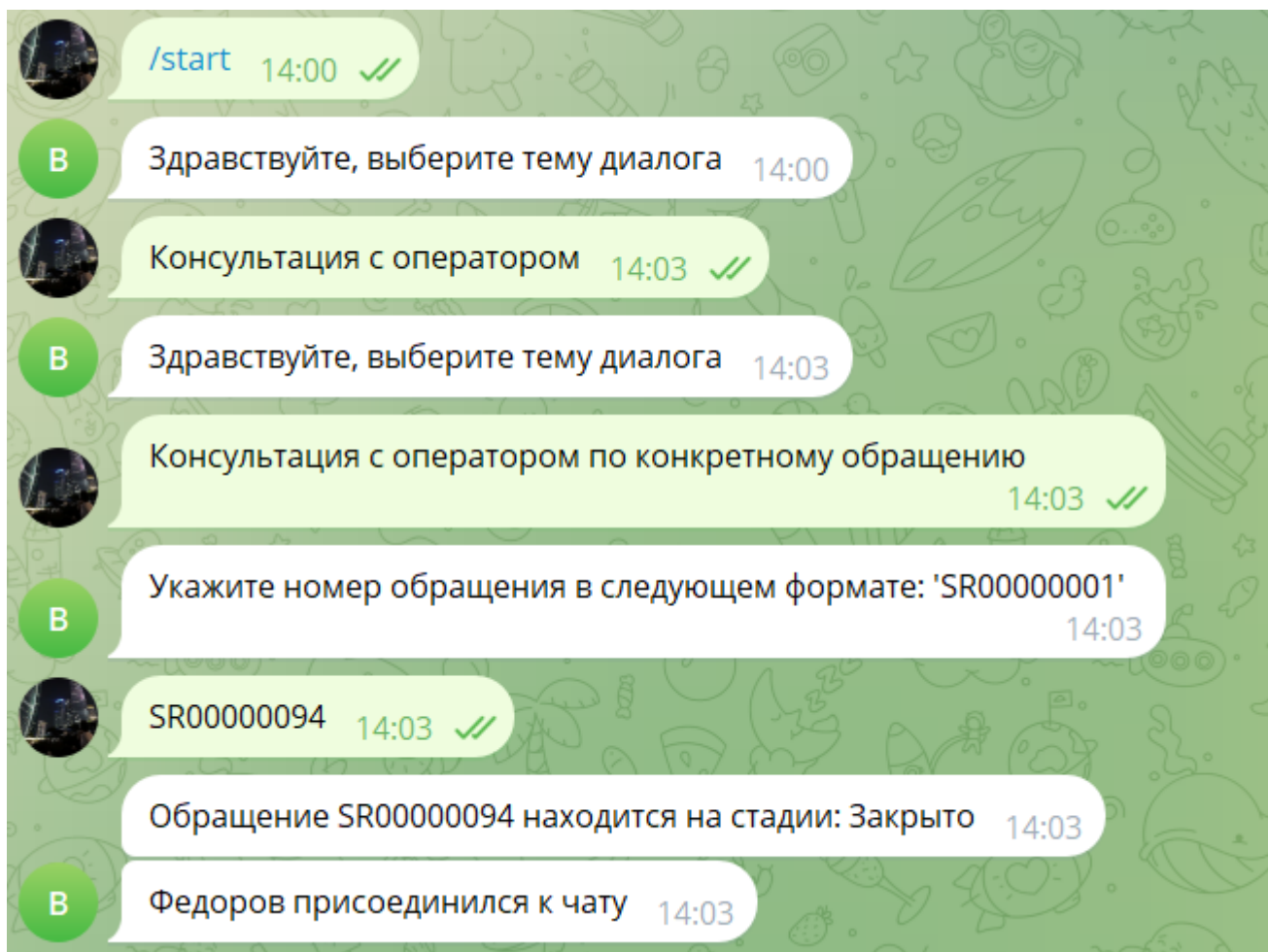


Рисунок 4 – Пример чата при действии «Консультация с оператором по конкретному обращению»

2.3.6. Если обращение не было найдено пользователю будет предложены варианты в зависимости от выбранного действия.

- Если было выбрано «Консультация с оператором по конкретному обращению»- то бот предложит следующие действия: «Закрыть чат», «Ввести номер обращения заново».

- Если было выбрано «Узнать состояние текущего обращения»- то бот предложит следующие действия: «Заккрыть чат», «Ввести номер обращения заново», «Связаться с оператором».

2.3.7. Если необходимо связаться с оператором, но все операторы будут офлайн – то будет выведено сообщение, представленное на рисунке 5.

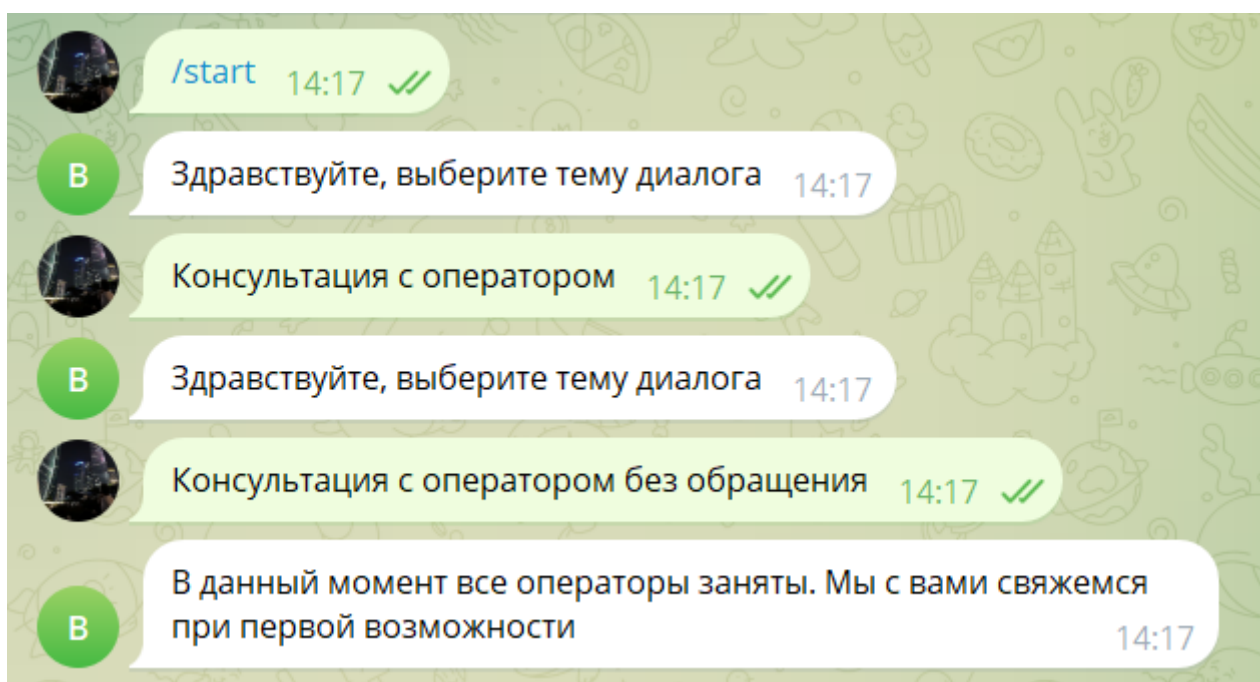


Рисунок 5 – сообщение в чате

2.4. Описание работы оператора

- 2.4.1. Оператор получает сообщения в коммуникационной панели только когда пользователь переводится на оператора;
- 2.4.2. Оператор имеет возможность общаться с пользователем с помощью коммуникационной панели. Пример открытого чата в коммуникационной панели представлен на рисунке 7;

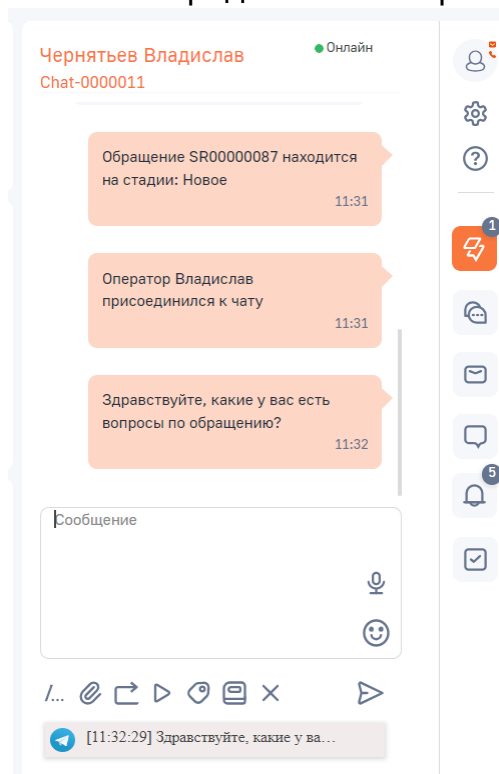


Рисунок 7 – Коммуникационная панель

- 2.4.3. Если у оператора стоит статус «Офлайн» - ему сообщения не будут направляться.