

Инструкция по установке и настройке
дополнения «Чат-бот обратной связи для BPMSoft»

Продукт: Совместимость со всеми продуктами BPMSoft

Пакет: BPMChatSurvey

Тип приложения: Дополнение

Дата: 11.08.2025

Версия документа: 1.0

Оглавление

1.	Введение	3
2.	Конструктор опросов через мессенджеры	5
2.1.	Назначение	5
2.2.	Особенности использования	5
2.3.	Настройка решения	6
2.3.1.	Справочник «Уровни удовлетворенности конструктора чат-опросов»	6
2.3.2.	Настройка раздела «Конструктор NPS»	7
2.4.	Использование чат-бота	9
2.5.	Ограничения	11

1. Введение

Настоящий документ определяет методику установки и настройки дополнения «Чат-бот обратной связи для BPMSoft». В рамках документа рассматривается функциональность, связанная с настройкой опросов уровня удовлетворенности через чат-бот. 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. Конструктор опросов через мессенджеры

2.1. Назначение

Дополнение «Чат-бот обратной связи для BPMSoft» позволяет сотрудникам и руководителям настраивать параметры опроса об уровне удовлетворённости через чат-бот, что обеспечивает гибкость в формировании вопросов, выборе срока выполнения опроса, а также автоматизацию сбора и анализа ответов.

2.2. Особенности использования

Раздел «Конструктор NPS» доступен для использования на домашней странице «BPMSoft OCC». Результаты опросов расположены на детали «Результаты опросов» в разделе «Контакты». Для работы выведены разделы, справочники и системные настройки:

«Конструктор NPS» - Раздел, в котором производится настройка опросов об уровне удовлетворенности проделанной работы оператора или качества работы чат-бота.

«Уровни удовлетворенности конструктора NPS» - Справочник, в котором хранятся значения от 1 до 10 и используется для стандартизации всех ответов, данных пользователем в чат-боте.

2.3. Настройка решения

2.3.1. Справочник «Уровни удовлетворенности конструктора чат-опросов»

В системе предусмотрен справочник «Уровни удовлетворенности конструктора NPS», в котором по умолчанию хранятся значения от 1 до 10. Для редактирования списка перейдите в раздел «Справочники» дизайнера системы и выполните поиск по фильтру «Уровни удовлетворенности конструктора чат-опросов». При необходимости значения можно изменять, добавлять или удалять.

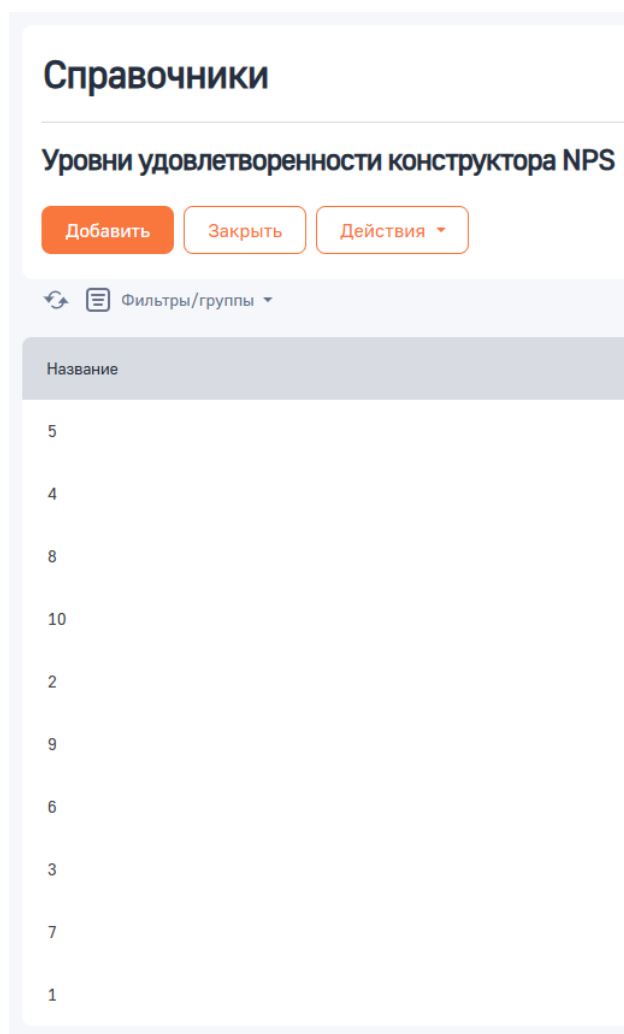


Рисунок 3 – Пример наполнения справочника «Уровни удовлетворенности конструктора чат-опросов»

2.3.2. Настройка раздела «Конструктор NPS»

Для работы с опросами создан раздел «Конструктор NPS», расположенный на рабочем месте «BPMSoft OCC». Для добавления нового правила нажмите кнопку «Добавить».

Примечание

- Только одна настройка в данном разделе может быть актуальной.
- При добавлении новой настройки, остальные настройки становятся неактуальными.
- Если требуется сделать ранее созданную настройку актуальной, перейдите на запись нужной настройки и нажмите на чек-бокс «Актуальный». Остальные настройки деактивируются.

Вопрос пользователю	Количество настроенных ...	Актуальный
Мы всегда рады Вам помочь. Помогите нам повысить качество нашего сервиса, пройдя маленький опрос	2	Нет
Спасибо за ваше обращение к нам! Оцените уровень удовлетворенности проделанной работы	5	Да

Рисунок 5 – Реестр раздела «Конструктор чат-опросов»

На странице записи предлагается заполнить следующие поля:

- Вопрос пользователю – Данный вопрос будет отображаться первым после закрытия предыдущего чата.
- Выходное сообщение – Текст, который будет отображаться после прохождения опроса.

- **Актуальный** – Чек-бокс. При создании записи проставится автоматически и отвечает за опрос, который будет использоваться.
- **Тайм-аут (мин)** – Число. Отвечает за автоматическое закрытие опроса по истечении указанного времени в минутах.
- **Ответы** – Деталь. Максимально 10 значений. Здесь указываются значения кнопок и соотношение их к уровню удовлетворенности.

Спасибо за ваше обращение к нам! Оцените уровень...

Выполнить команду ▶ **BPM SOFT** 1.1.1.4

Закреть **Действия** 📍 ↺ Настройка вида ▾

Вопрос пользователю*

Спасибо за ваше обращение к нам! Оцените уровень удовлетворенности проделанной работы

Выходное сообщение*

Благодарим за потраченное время, нам было очень полезно узнать ваше мнение

Актуальный Тайм-аут (мин)*

1

◀ **Основная информация** Файлы и примечания Лента ▶

^ Ответы ↺ + ⋮

Название	Уровень удовлетворенности ↕
Не доволен	1
Бывало хуже	2
Пойдет	3
Хорошо	4
Отлично	5

Рисунок 6 – Страница записи раздела «Конструктор чат-опросов»

2.4. Использование чат-бота

Примечание

- Чат-бот не запустится если ранее не было оператора в чате.
- Чат бот не запустился если не будет записей в детали «Ответы» раздела «Конструктор NPS».
- Чат-бот не запустится если нет актуальных записей в разделе «Конструктор NPS».

Перейдите в настроенный чат-бот в мессенджере и начните диалог. После его завершения появится опрос об уровне удовлетворенности.

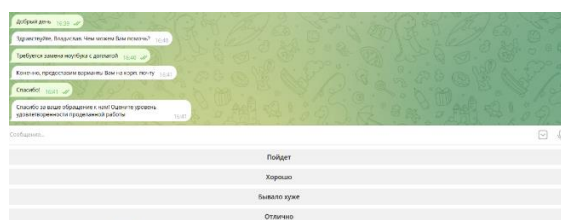


Рисунок 7 – Вопрос с кнопками в чат-боте

Если пользователь введет значение, которое не содержится в детали «Ответы» настройки, то появится предупреждение и чат-бот предложит повторно пройти опрос.

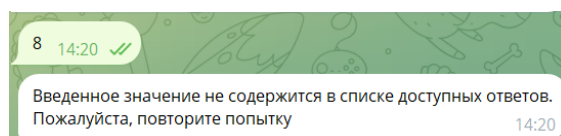


Рисунок 8 – Предупреждение о нарушении ввода

Если истечет время по тайм-ауту в чате появится предупреждение об истечении срока ожидания.

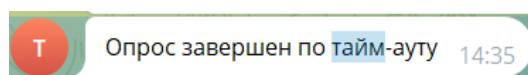


Рисунок 9 – Предупреждение о тайм-ауте

Для просмотра результатов опросов требуется перейти на страницу записи раздела «Контакты» и на вкладке «История» будет располагаться деталь «Результаты опросов».

^ Результаты опросов ↻ + ...

Дата прохо...	Уровень удовле...	Чат	Оператор	Опрос
12.08.2025 ...	4	Chat-0...	Supervisor	Спасибо за ваше обращение...
12.08.2025 ...	4	Chat-0...	Supervisor	Спасибо за ваше обращение...
12.08.2025 ...	4	Chat-0...	Supervisor	Спасибо за ваше обращение...
12.08.2025 ...	3	Chat-0...	Supervisor	Спасибо за ваше обращение...
12.08.2025 ...	3	Chat-0...	Supervisor	Спасибо за ваше обращение...
11.08.2025 ...	2	Chat-0...	Supervisor	Спасибо за ваше обращение...
11.08.2025 ...	10	Chat-0...	Supervisor	Мы всегда рады Вам помочь...

Рисунок 10 – Представление детали «Результаты опросов»

Если пользователь не прошел опрос в настроенное в конструкторе чат-опросов время, то на детали «Результаты опросов» появляется запись с неуказанным уровнем удовлетворенности. Для аналитики такие записи можно отфильтровать по логическому значению «Завершено по тайм-ауту».

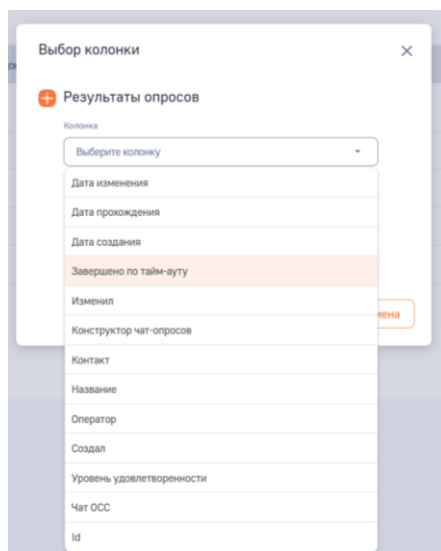


Рисунок 11 – Настройка колонок детали «Результаты опросов»

2.5. Ограничения

1. Контакт пользователя чата должен быть заведен в системе.
 2. Для функционирования решения требуется лицензия BPMSoft OCC или работа в демо-режиме системы.
 3. В Telegram можно вывести только 9 кнопок.
-