

Инструкция пользователя

«Чат-бот для работы с Заказами»

Продукт: Full House

Пакет: BPMOrdersChatBot

Тип приложения: Чат-бот

Версия 1.0 от 05.03.2026



127015 Москва, ул.
Бутырская, 76с1



bpmsoft.ru



+7 495 070-09-97



info@bpmsoft.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	2
Чат-бот для работы с Заказами	4
Назначение.....	4
Особенности использования	4
Описание работы пользователя.....	5
Функционал, доступный в социальных сетях.....	5
Функционал, доступный на платформе	11
Описание бизнес-процессов	14
Примечания и ограничения	18

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ определяет методику использования дополнения «Чат-бот для работы с Заказами». В рамках документа рассматривается функциональность, связанная с взаимодействием с чат-ботом для работы с заказами. 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.).

Термин	Описание
Вкладка	<p>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.</p>
Деталь	<p>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.</p>

ЧАТ-БОТ ДЛЯ РАБОТЫ С ЗАКАЗАМИ

Назначение

Удобное средство для работы с заказами, за счет написания сообщений в настроенные чаты социальных сетей.

Особенности использования

Приложение доступно для использования на продуктах «Продажи короткий цикл», «Продажи полный цикл», «Полный бандл».

На платформе BPMSoft доступен функционал, позволяющий:

1. Смотреть и редактировать созданные заказы из чат-ботов;
2. Осуществлять валидацию текстовых полей на корректность ввода данных за счет регулярных выражений, например номер телефона и email;
3. Смотреть привязку пользователей мессенджеров к контактам системы;
4. Обрабатывать входящие заказы операторами.

В социальных сетях доступен функционал, позволяющий:

1. Создать новый заказ;
2. Узнать статус указанного заказа клиента;
3. Изменить желаемую дату доставки;
4. Изменить адрес доставки;
5. Связаться с оператором.

Описание работы пользователя

Функционал, доступный в социальных сетях

1. Чтобы начать работу с ботом выполните все пункты из инструкции по установке и настройке приложения. Далее перейдите по ссылке, выданной в социальной сети, и начните диалог с ботом (Рисунок 1).

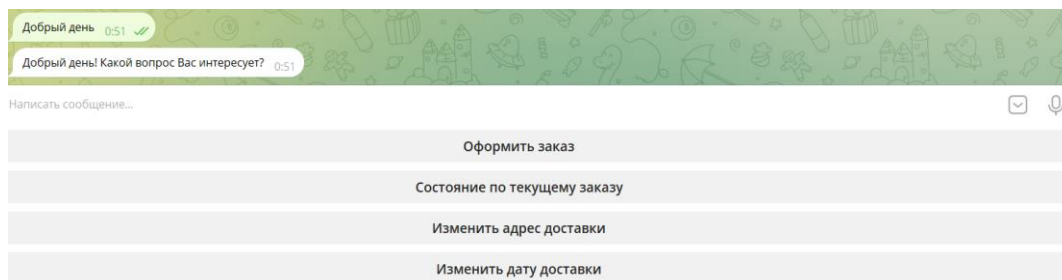


Рисунок 1 – Начало переписки с ботом в Telegram

2. Чтобы оформить заказ требуется выбрать нужную кнопку. Далее, если пользователь еще не пользовался ботом, начнется процесс заведения контакта в систему. Здесь нужно следовать по строгим рекомендациям сообщений бота (Рисунок 2).

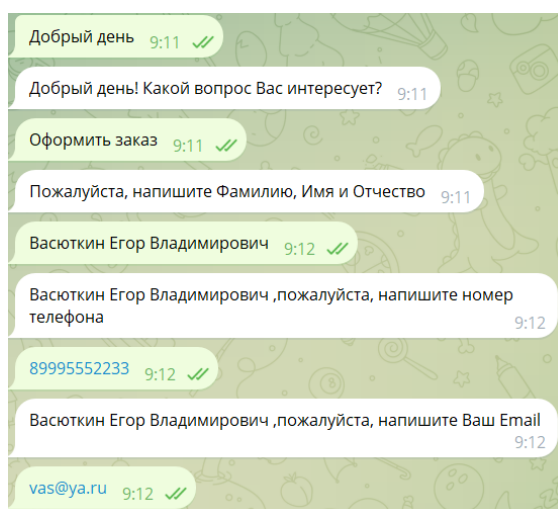


Рисунок 2 – Заведение пользователя

3. Если пользователь ранее обращался к данному чату, то сразу пойдут процессы выбора товаров и заведения заказа. Далее пользователю будет задан вопрос «Знаете ли

вы артикул продукта?». Если «Да», то нужно будет ввести код продукта, если «Нет», то чат будет направлен на оператора (Рисунок 3).

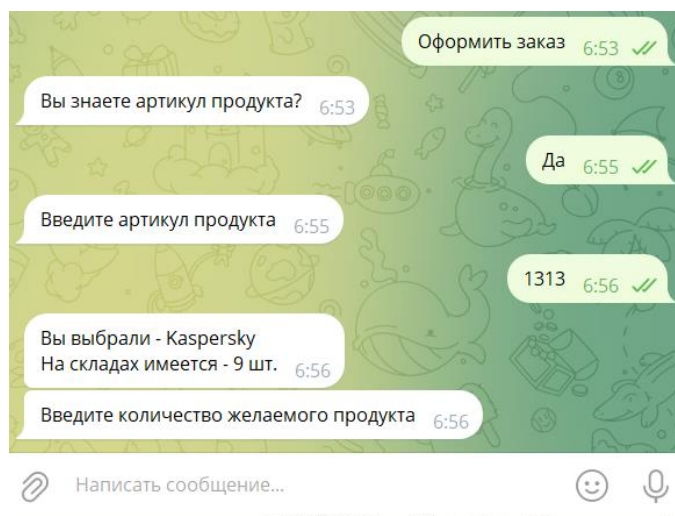


Рисунок 3 – Процесс выбора товаров

4. Если товаров по выбранному артикулу нет в наличии, выдается уведомление с выбором вариантов ответа «Хотите повторить поиск?». Если до этого товаров выбрано не было, пользователю высылается уведомление о переводе на оператора. А если товары есть в «Корзине», то предлагается выбрать тип доставки и оплаты (Рисунок 4).

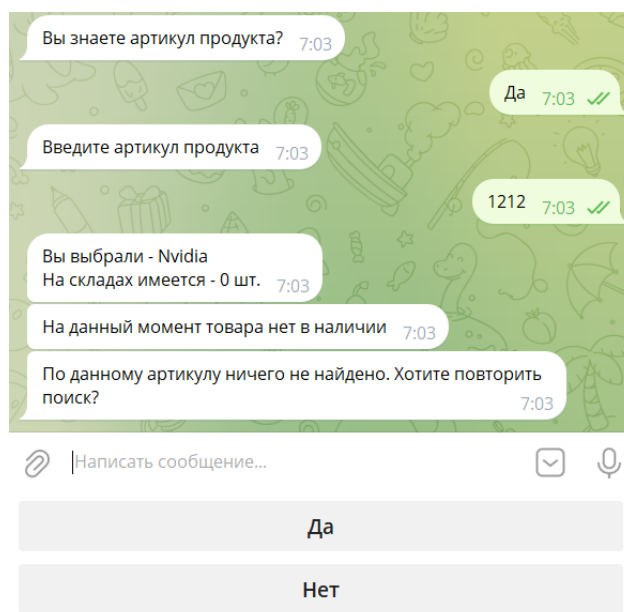


Рисунок 4 – Товаров нет в наличии

5. Следующим пунктом, в зависимости от выбранного типа доставки, бот может предложить адрес доставки из карточки. Если пользователь уже общался с оператором, то можно согласиться на предложение чат-бота. В ином случае, можно написать другой адрес доставки. Если тип – самовывоз, то бот уведомит пользователя о том, что нужно обсудить место доставки с оператором (Рисунок 5).

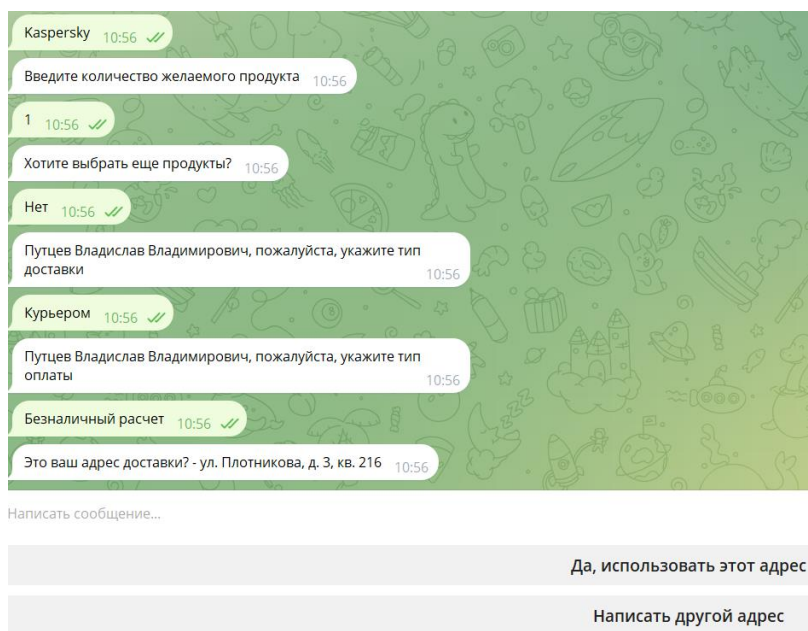


Рисунок 5 – Запрос адреса доставки

6. Далее требуется указать удобную дату доставки. После чего произойдет перенаправление на оператора для дальнейшей консультации. Если операторов на линии нет, бот напишет уведомление. После чего требуется повторить попытку позже по кнопке «Связаться с оператором» и написать в чат номер заказа (Рисунок 6).

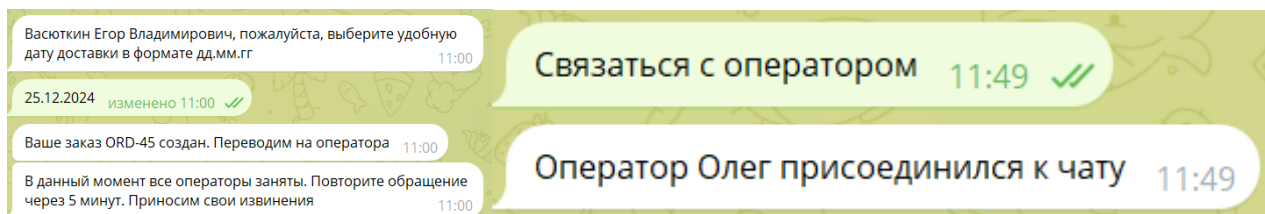


Рисунок 6 – Перевод на оператора

7. Чтобы узнать статус текущего заказа, выберите в пункте меню «Состояние по текущему заказу». После чего впишите номер заказа. Если номер не найден, появится всплывающее меню, в котором бот предложит дальнейшие варианты событий (Рисунок 7).

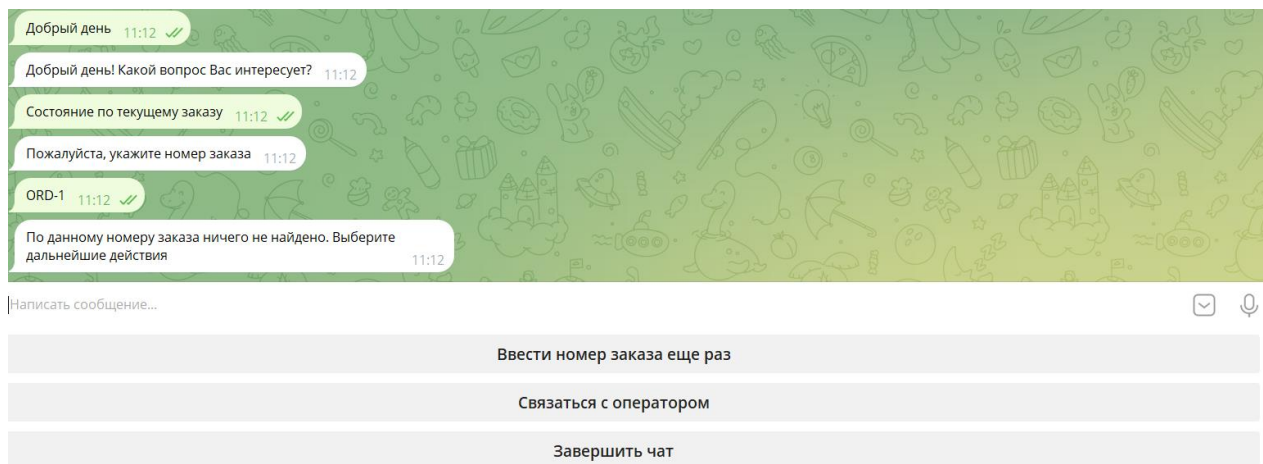


Рисунок 7 – Заказ не найден

8. Когда заказ найден, информация по нему отправляется в чат (Рисунок 8).

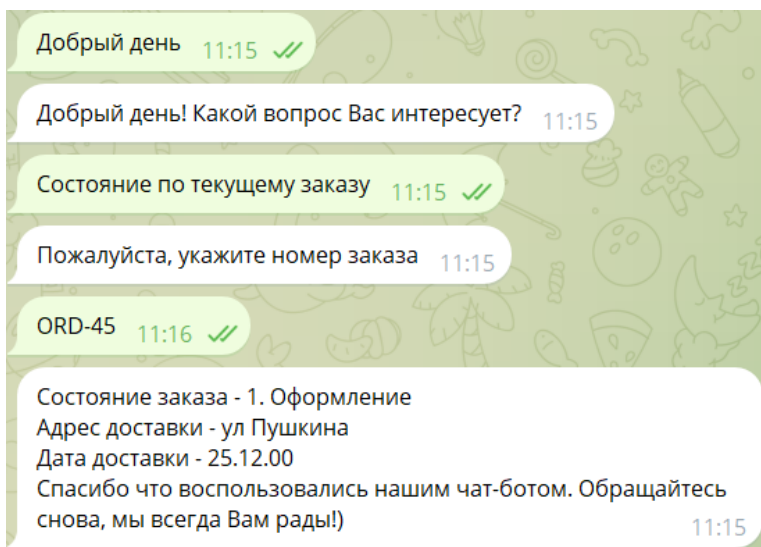


Рисунок 8 – Заказ найден

9. Чтобы изменить дату, требуется ввести номер заказа и желаемую дату доставки. После чего требуется немного подождать, пока ответственный по заказу рассмотрит изменение. В случае успеха, будет выслано уведомление, в котором будет указана новая дата доставки. Если решение было отрицательное, то тоже высылается уведомление (Рисунок 9).

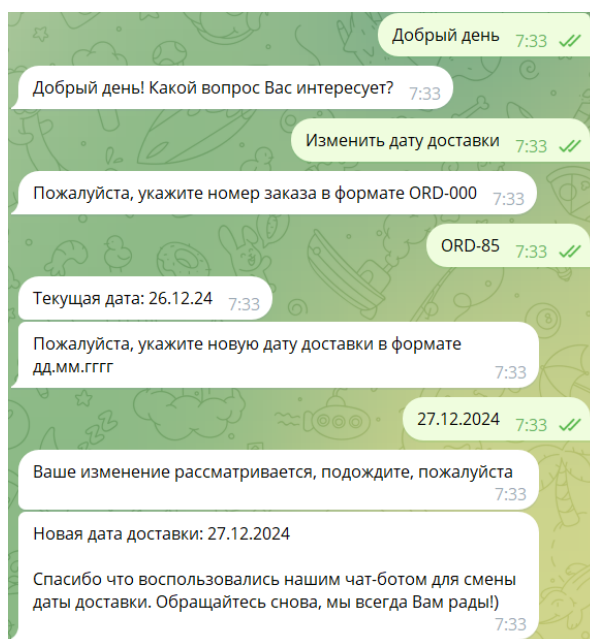


Рисунок 9 – Пример успешной смены даты

10. Чтобы изменить адрес доставки, требуется ввести номер заказа и желаемый адрес доставки. После чего требуется немного подождать, пока ответственный по заказу рассмотрит изменение. В случае успеха, будет выслано уведомление, в котором будет задан вопрос «Вы хотите изменить дату доставки?». Если нет, то будет выслано сообщение об успешном изменении адреса. Если да, то выполнение пункта 9. В случае отказа на этапе согласования будет выслано уведомление «Ваше изменение не было принято. Приносим свои извинения, с вами свяжутся операторы в ближайшее время».

11. В основном меню при выборе пункта «Консультация с оператором» пользователя потребуют номер заказа. Если заказ не найден, будет выпадающее меню как в пункте 7.

Функционал, доступный на платформе

1. Для корректной работы операторов с типом «Human», требуется в коммуникационной панели на вкладке активных чатов перейти в режим «Онлайн» (Рисунок 10).

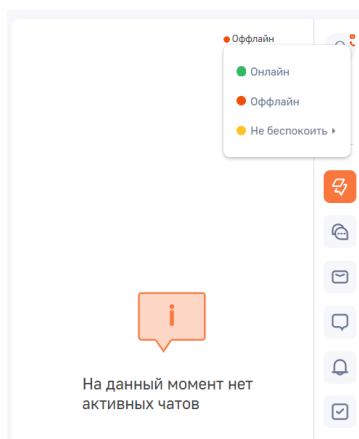
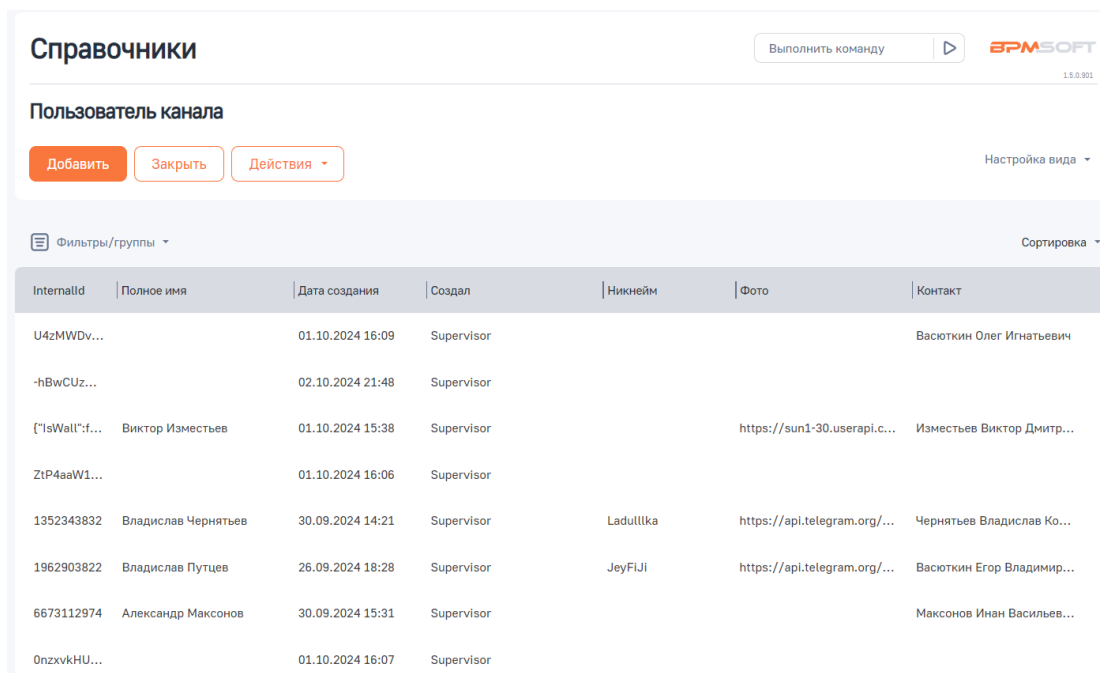


Рисунок 10 – Коммуникационная панель оператора (В простое)

2. Для просмотра привязки контактов к пользователям ОСС, требуется перейти в раздел «Справочники» дизайнера системы и в поиске найти запись «Пользователь канала» (Рисунок 11).



Справочники

Выполнить команду ▶ BPM SOFT 1.5.0.802

Пользователь канала

Добавить Закрывать Действия ▾ Настройка вида ▾

Фильтры/группы ▾ Сортировка ▾

InternalId	Полное имя	Дата создания	Создал	Никнейм	Фото	Контакт
U4zMWDv...		01.10.2024 16:09	Supervisor			Васюткин Олег Игнатьевич
-hBwCUz...		02.10.2024 21:48	Supervisor			
("IsWall":f...	Виктор Измestьев	01.10.2024 15:38	Supervisor		https://sun1-30.userapi.c...	Измestьев Виктор Дмитр...
ZtP4aaW1...		01.10.2024 16:06	Supervisor			
1352343832	Владислав Чернятьев	30.09.2024 14:21	Supervisor	Ladulllka	https://api.telegram.org/...	Чернятьев Владислав Ко...
1962903822	Владислав Путцев	26.09.2024 18:28	Supervisor	JeyFIJI	https://api.telegram.org/...	Васюткин Егор Владимир...
6673112974	Александр Максонов	30.09.2024 15:31	Supervisor			Максонов Инан Васильев...
OnzxxkHU...		01.10.2024 16:07	Supervisor			

Рисунок 11 – Справочник «Пользователь канала»

3. Для работы с заказами существует раздел «Заказы» на домашней странице «Продажи». Здесь можно просматривать информацию, полученную из чат-бота от пользователей. На вкладках «Доставка» и «Итоги» заполняются поля: «Тип доставки», «Тип оплаты», «Адрес доставки», «Контактный телефон» и «Имя получателя». На вкладке «Общая информация» заполняются: «Номер», «Дата», «Источник заказа», «Плановая дата выполнения», «Состояние оплаты», «Состояние поставки» (Рисунок 12).

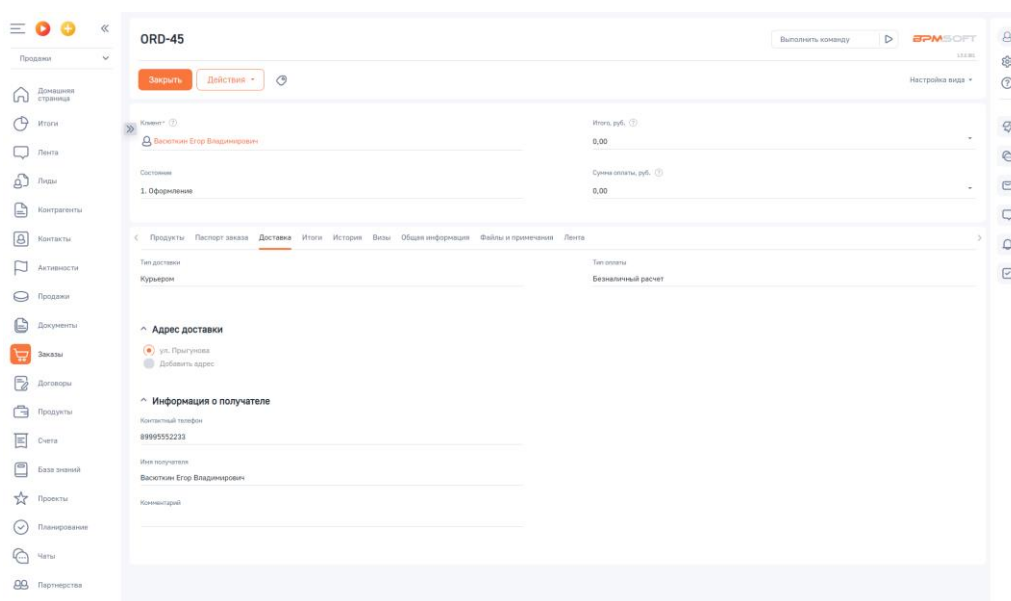


Рисунок 12 – Запись раздела «Заказы»

4. Для работы с продуктами существует раздел «Продукты». Тут важно указать «Название», «Стоимость», «Тип» на вкладке «Цены и остатки» заполнить деталь «Остатки на складах» (Рисунок 13).

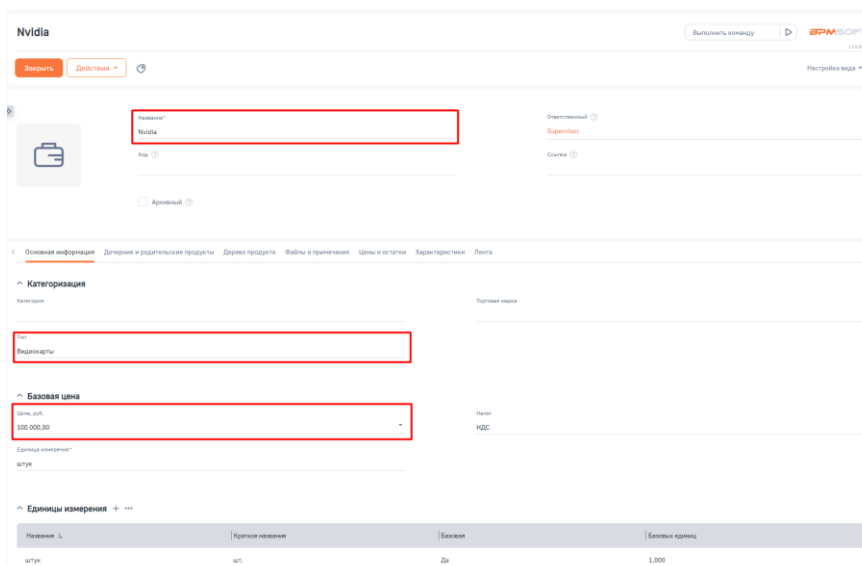


Рисунок 13 – Запись раздела «Продукты»

5. В момент, когда на оператора направляется чат, в коммуникационной панели появляется цифра около значка активных чатов. После чего оператор может принять в работу обращение пользователя (Рисунок 14).

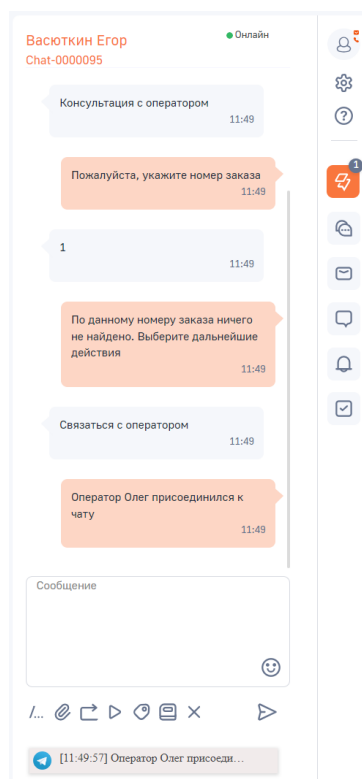


Рисунок 14 – Коммуникационная панель оператора (В работе)

Описание бизнес-процессов

1. Главным процессом является – «Чат-бот для работы с Заказами». В нем реализованы основные условные потоки, без которых чат-бот работать не будет. Стоит учитывать, если Вы захотите внести изменения в этот процесс, стоит делать это крайне осторожно, через создание копии в свой пакет.

2. Для изменения текста, направляемого в чат пользователю, нужно найти блок «Выполнить действие процесса» и изменить поле «Текст» (Рисунок 15).

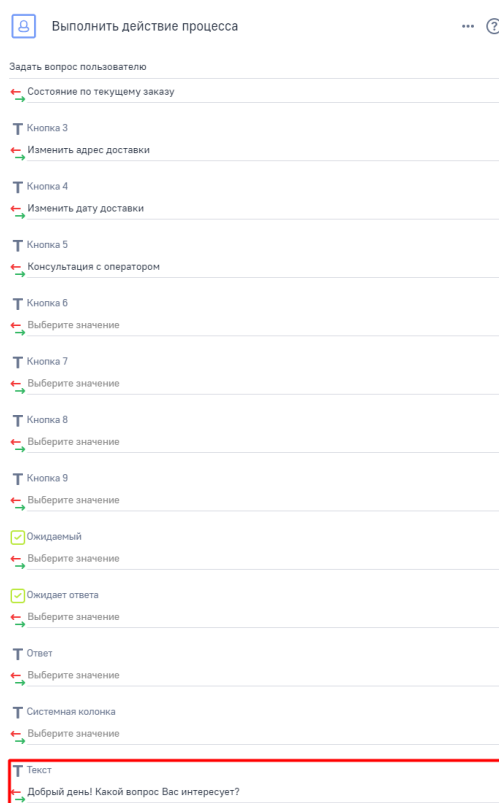


Рисунок 15 – Пример блока «Выполнить действие процесса»

3. Подпроцесс «Проверка пользователя чат-бота в системе» предназначена для поиска контакта и заведения его в систему, в случае отсутствия. При его использовании, нужно указать «ChatId», «OperatorId» и «ClientId» из основного процесса. А также указать, нужно ли заводить в систему пользователя логическими значениями «Да» или «Нет». Данная

проверка сделана из-за соображений безопасности. На выходе из подпроцесса мы получаем ID контакта (Рисунок 17).

Подпроцесс (Действие вызов) ... ?

Проверка пользователя чат-бота в системе без заведения в систему

Какой процесс запустить?
Проверка пользователя чат-бота в системе

Параметры процесса

Заводить в систему
→ [#Логическое значение.Нет#]

← [#ChatId#]

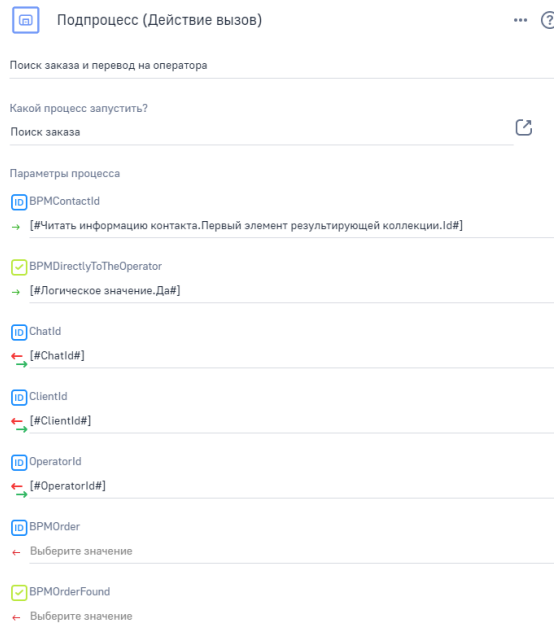
← [#ClientId#]

← [#OperatorId#]

← Выберите значение

Рисунок 16 – Подпроцесс «Проверка пользователя чат-бота в системе»

4. Подпроцесс «Поиск заказа» предназначен для поиска уже заведенного заказа в системе. В случае его отсутствия, происходит перенаправление на оператора. При его использовании, нужно указать «ChatId», «OperatorId» и «ClientId» и «BPMContctId» из основного процесса. Если требуется моментально и без вопросов после ввода номера заказа перевести пользователя на оператора, требуется заполнить параметр «BPMDirectlyToTheOperator» логическим значениям «Да». На выходе получаем ID заказа и логическое значение для проверок, нашелся ли заказ (Рисунок 17).



Подпроцесс (Действие вызов) ... ?

Поиск заказа и перевод на оператора

Какой процесс запустить?
Поиск заказа

Параметры процесса

BPMContactId
→ [Читать информацию контакта.Первый элемент результирующей коллекции.Id#]

BPMDirectlyToTheOperator
→ [Логическое значение.Да#]

ChatId
← [ChatId#]

ClientId
← [ClientId#]

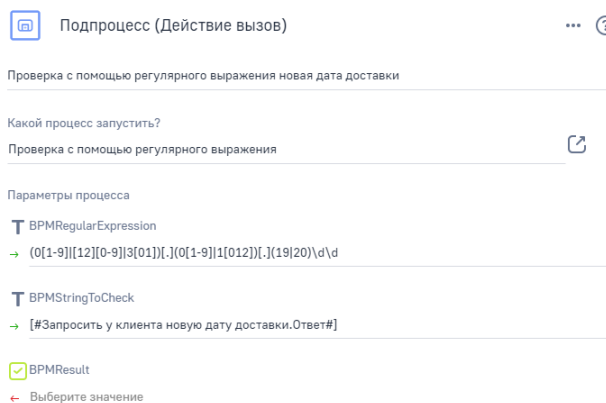
OperatorId
← [OperatorId#]

BPMOrder
← Выберите значение

BPMOrderFound
← Выберите значение

Рисунок 17 – Подпроцесс «Поиск заказа»

5. Подпроцесс «Проверка с помощью регулярного выражения» служит для проверки строки на ошибки ввода. Здесь требуется заполнить параметр «BPMRegularExpression» в соответствии с правилами регулярных выражений (можно посмотреть в интернете). Параметр «BPMStringToCheck» - строка для проверки. На выходе получаем логический результат «BPMResult» (Рисунок 18).



Подпроцесс (Действие вызов) ... ?

Проверка с помощью регулярного выражения новая дата доставки

Какой процесс запустить?
Проверка с помощью регулярного выражения

Параметры процесса

BPMRegularExpression
→ (0[1-9]|[12][0-9]|3[01])[.](0[1-9]|1[012])[.(19|20)\d\d]

BPMStringToCheck
→ [Запросить у клиента новую дату доставки.Ответ#]

BPMResult
← Выберите значение

Рисунок 18 – Подпроцесс «Проверка с помощью регулярного выражения»

6. Подпроцессы «Добавление продуктов в чат», «Добавление продуктов в заказ», «Удаление продуктов из чата» и «Добавление продуктов в резерв» в конечном итоге служат для добавления выбранных товаров в заказ.

7. В подпроцессе «Поиск продукта по коду» реализована логика, позволяющая проверять товары в справочнике товаров по полю «код», проверки на ввод и коммуникация с пользователем по выбору товаров. В подпроцесс требуется передать значения в параметры «ChatId», «OperatorId» и «ClientId». В случае, если товар не был найден, возвращается логическое значение в параметр «BPMToOperator», которое потом можно обработать в основном процессе (Рисунок 19).

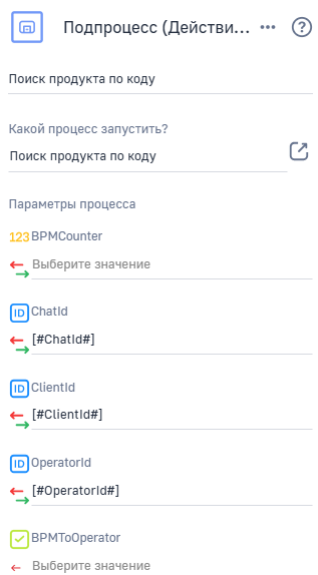


Рисунок 19 – Подпроцесс «Поиск продукта по коду»

8. Подпроцесс «Перевод на оператора» служит для перевода на оператора в случае нахождения свободного на указанной линии. В подпроцесс требуется передать значения в параметры «ChatId», «OperatorId», «ClientId» и «OperatorGroupId» (Рисунок 20).

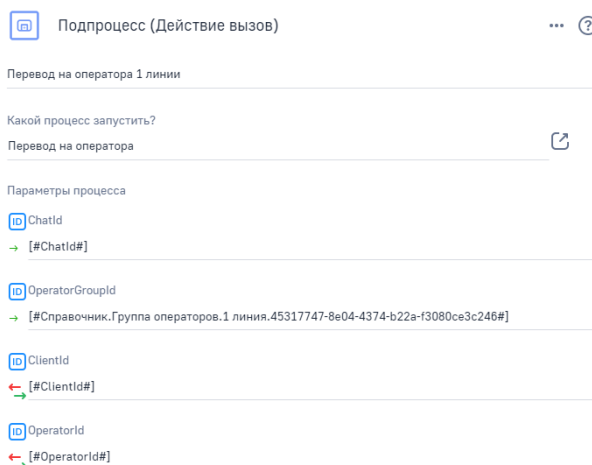


Рисунок 20 – Подпроцесс «Перевод на оператора»

Примечания и ограничения

- Стоит учитывать, если на линии нет операторов, то создается задача на ответственного по заказу и высылается уведомление в чат.
- Более детальную информацию по работе с бизнес-процессами можно изучить в базе знаний по платформе BPMSoft - <https://edu.bpmssoft.ru/baza-znaniy/rabota-s-biznes-protsessami/>