

Инструкция пользователя
дополнения «F.A.Q Чат-бот»
Продукты: Конструктор, полный бандл
Пакет: BPMFAQChatBot
Тип приложения: Чат-бот
Подготовил: Измestьев В.Д.
Дата: 28.11.2024
Версия документа: 1.0

Оглавление

1.	Введение	3
2.	Чат-бот для работы с Заказами	5
2.1.	Назначение	5
2.2.	Особенности использования	5
2.3.	Описание работы пользователя.....	6
2.4	Описание бизнес-процессов.....	11
3.	Примечания и ограничения.....	13

1. Введение

Настоящий документ определяет методику использования дополнения «F.A.Q Чат-бот». В рамках документа рассматривается функциональность, связанная с взаимодействием с чат-ботом для поиска статей в базе знаний. 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

	<p>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>

2. Чат-бот для поиска статей базы знаний

2.1. Назначение

Удобное средство для работы с чат-ботом для поиска статей базы знаний по типам и подтипам.

2.2. Особенности использования

Приложение доступно для использования на продуктах «Конструктор», «Полный бандл».

На платформе BPMSoft доступен функционал, позволяющий:

1. Настраивать динамические кнопки типов статей в чат боте через справочник;
2. Настраивать динамические кнопки подтипов статей в чат боте через справочник.

В социальных сетях доступен функционал, позволяющий:

1. Находить статьи базы знаний по типу;
 2. Находить статьи базы знаний в совокупности условий типа и подтипа.
-

2.3. Описание работы пользователя

2.3.1. Функционал, доступный на платформе

Для работы с чат-ботом необходимо настроить какие типы и подтипы будут выводиться пользователю в процессе диалога. Чтобы это сделать необходимо:

1. Зайти в справочник «Типы статей базы знаний» и проставить галочками нужные типы статей. Пример настройки справочника на рисунке 1;

Название	Описание	Использовать в чат-боте
Документация		Нет
Положения и регламенты		Нет
Часто задаваемые вопросы		Да
Рекламные материалы		Нет

Рис. 1 – Настройка справочника «Типы статей базы знаний»

2. Такие же действия необходимо сделать для справочника «Подтипы статей базы знаний». В этом справочнике необходимо также проставить к какому типу относится подтип. Пример настройки справочника на рисунке 2;

Название	Типы статей базы знаний	Использовать в чат-боте
Кредит и рассрочка	Часто задаваемые вопросы	Нет
Обмен и возврат	Часто задаваемые вопросы	Да
Регистрация на сайте	Часто задаваемые вопросы	Да
Наличие и характеристики товара	Часто задаваемые вопросы	Нет

Рис. 2 – Настройка справочника «Подтипы статей базы знаний»

3. Существующим статьям баз знаний необходимо проставить тип и подтип (Поле подтип не обязательное, но желательно его заполнять для более точного поиска статей). Пример на рисунке 3.

Статья 1 Выполнить команду ▶

Закреть Действия ▾ 🔗

Название*
Статья 1

Тип*
Часто задаваемые вопросы

Подтипы статей базы знаний
Гарантийное обслуживание

Изменил	Дата изменения
Федоров Дмитрий Иванович	28.11.2024 15:41

Количество символов	Количество фрагментов
10	1

Рис. 3 – Настроенная статья базы знаний

4. Если пользователь снимет признак «Использовать в чат-боте» в справочнике «Типы статей базы знаний», то этот же признак снимется у всех зависимых подтипов.

2.3.2. 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. Пример бота telegram представлен на рисунке 4;

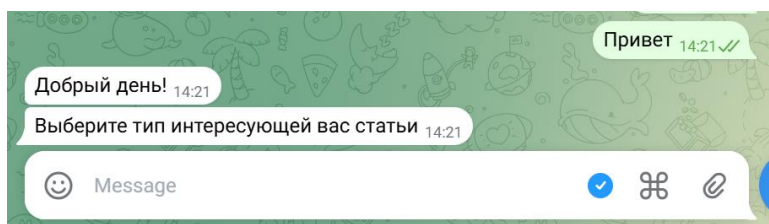


Рис 4. Начало переписки с ботом в Telegram

2. Далее необходимо выбрать тип искомой статьи базы знаний (Пользователь видит только те типы, которые в справочнике отмечены галочкой «Использовать в чат-боте»). Пример на рисунке 5;

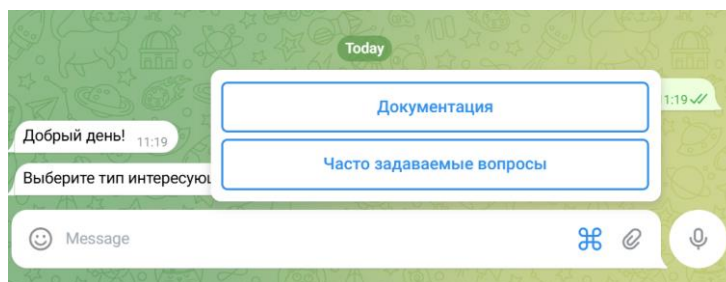


Рис. 5 – Выбор типа статьи базы знаний

3. Если у выбранного пользователем типа существует подтип, чат бот предложит выбрать его из доступных вариантов (Пользователь видит только те подтипы, которые в справочнике отмечены галочкой «Использовать в чат-боте»). Если у типа нет подтипа, чат-бот сразу предложит статьи базы знаний, которые совпадают по указанному типу. В случае если активных подтипов для использования в чат-боте больше 7, в конце списка подтипов можно будет перейти на след. страницу выбора и увидеть продолжения списка. Также можно вернуться к выбору типов по одноименной кнопке. Пример выбора подтипа на рисунке 6;

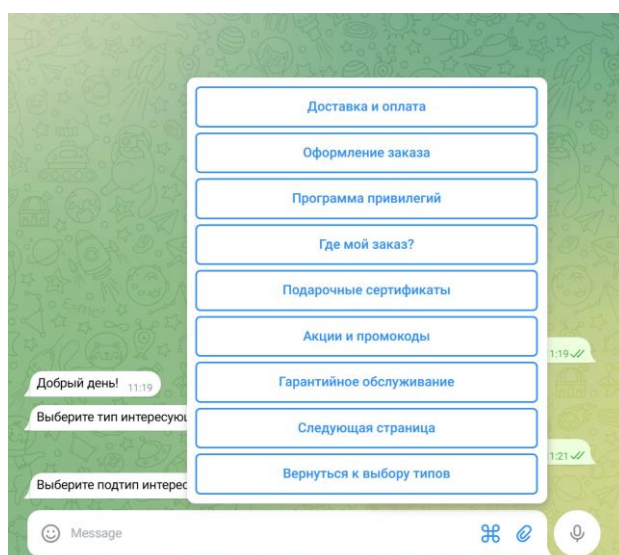


Рис. 6 – Выбор подтипа статьи базы знаний

4. Если по указанным условиям существуют статьи базы знаний, то чат-бот предложит выбрать статью, с указанными типом и подтипом (Если в базе знаний у статьи не указан подтип, то эта статья по признаку типа тоже будет выведена пользователю). Пример выбора статьи на рисунке 7.

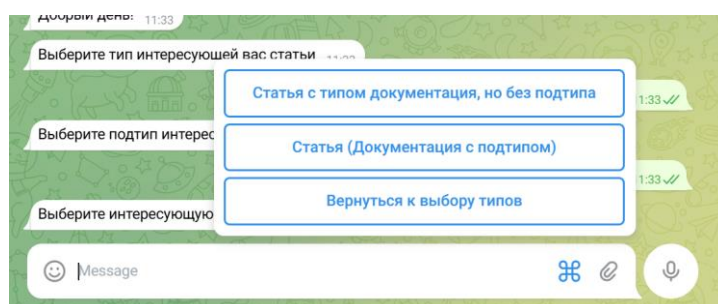


Рис. 7 – Выбор статьи базы знаний

5. После вышеперечисленных действий пользователю выдается описание из статьи базы знаний. Пример описания на рисунке 8.

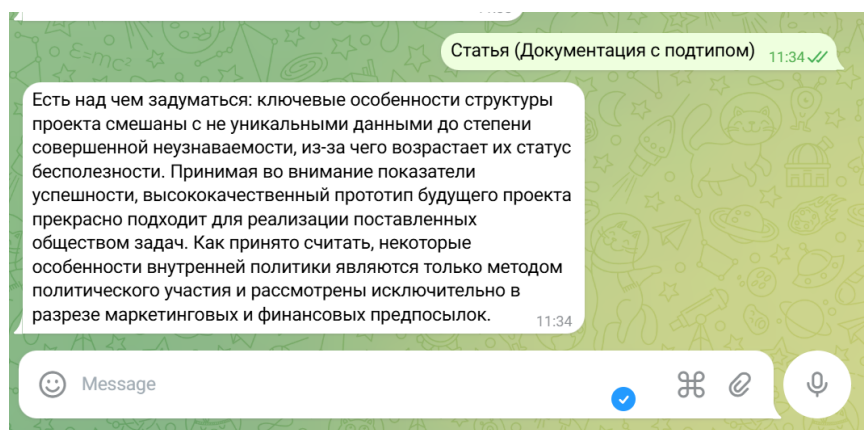


Рис. 8 – Описание статьи

6. Если по условиям, заданным пользователем нет статей базы знаний, пользователю предлагается заново выбрать условия, подключиться к оператору или закончить работу с ботом. Пример на рисунке 9.

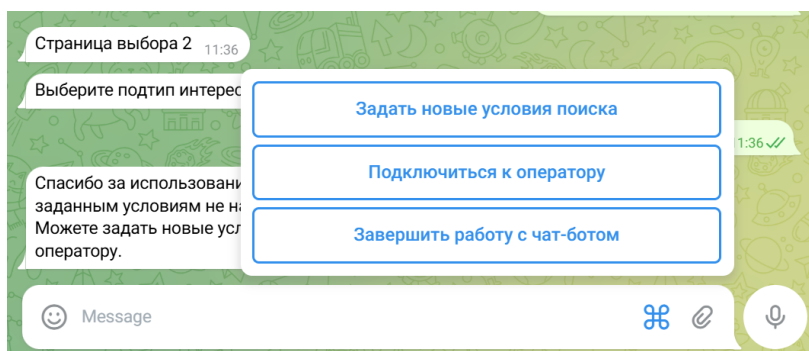


Рис. 9 – Выбор пользователя, если нет статей по условиям пользователя

7. По кнопке «Подключиться к оператору», чат перенаправляется оператору в статусе «Онлайн», если все операторы будут «Офлайн» - пользователю будет выведено сообщение: «В данный момент все операторы заняты. Мы с вами свяжемся при первой возможности». Пример на рисунке 10.

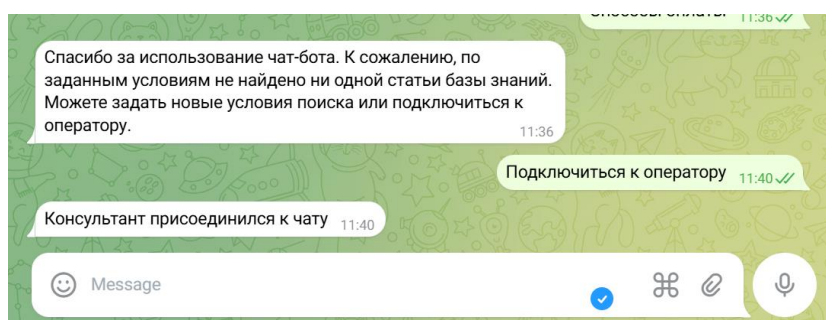


Рис. 10 – Подключение оператора к чату пользователя

2.4 Описание бизнес-процессов

1. Основным процессом является – «FAQChatBot». В нем реализованы основные потоки для взаимодействия с пользователем через чат-бот, обработка запросов и вывод результатов. Стоит учитывать, если вы захотите внести изменения в этот процесс, стоит делать это крайне осторожно, через создание копии в свой пакет.

2. Процесс «Отключение подтипов статей базы знаний в чат боте» отключает признак «Использовать в чат-боте» подтипов, если был отключен этот же признак у типа статьи, к которой он относится.

3. Процесс «Перевод на оператора» является подпроцессом и определяет свободных операторов для подключения к клиенту в чат-боте.

4. «Проверка количества статей базы знаний по типу и подтипу» - процесс, который проверяет кол-во существующих статей по типам\подтипам, которые активировал администратор в справочниках. Если по типам\подтипам нет ни одной статьи в базе знаний – система потребует подтверждение действия от пользователя.

3. Примечания и ограничения

1. Стоит иметь в виду, что в чат-боте можно использовать не более 9 типов, 14 подтипов и 14 статей из базы знаний.
 2. Более детальную информацию по работе с бизнес-процессами можно изучить в базе знаний по платформе BPMSoft - <https://edu.bpmsoft.ru/baza-znaniy/rabota-s-biznes-protsessami/>
-