

## Инструкция по установке и настройке «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



[bpmssoft.ru](http://bpmssoft.ru)



+7 495 070-09-97



[info@bpmssoft.ru](mailto:info@bpmssoft.ru)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	2
Установка приложения.....	4
Настройка приложения.....	12
Примечания.....	14

## ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ определяет методику установки и настройки 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	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.

## УСТАНОВКА ПРИЛОЖЕНИЯ

Для того чтобы установить приложение:

1. Скачайте последнюю версию пакета «BPMOrdersChatBot»;<sup>1</sup>
2. На главном экране справа, нажмите на шестеренку «Настройки» и выберите пункт «Открыть дизайнер системы» (Рисунок 1);

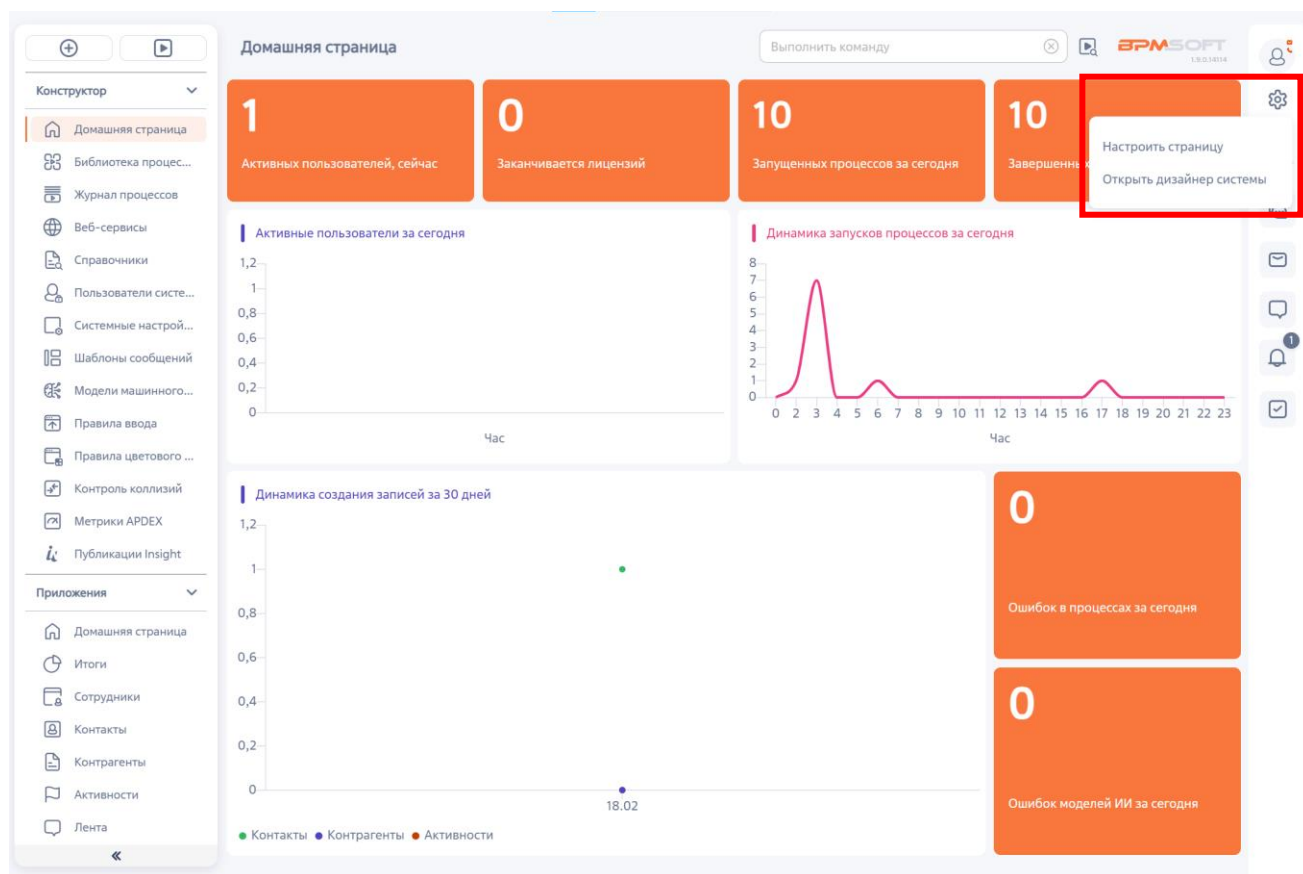


Рисунок 1 – Главный экран

<sup>1</sup> Для версий BPMSoft ниже 1.6 дополнительно требуется установка пакета «BPMSoftOCC».

3. В дизайнера системы перейдите в раздел «Приложения» и нажмите на «Установка и удаление приложений» (Рисунок 2);

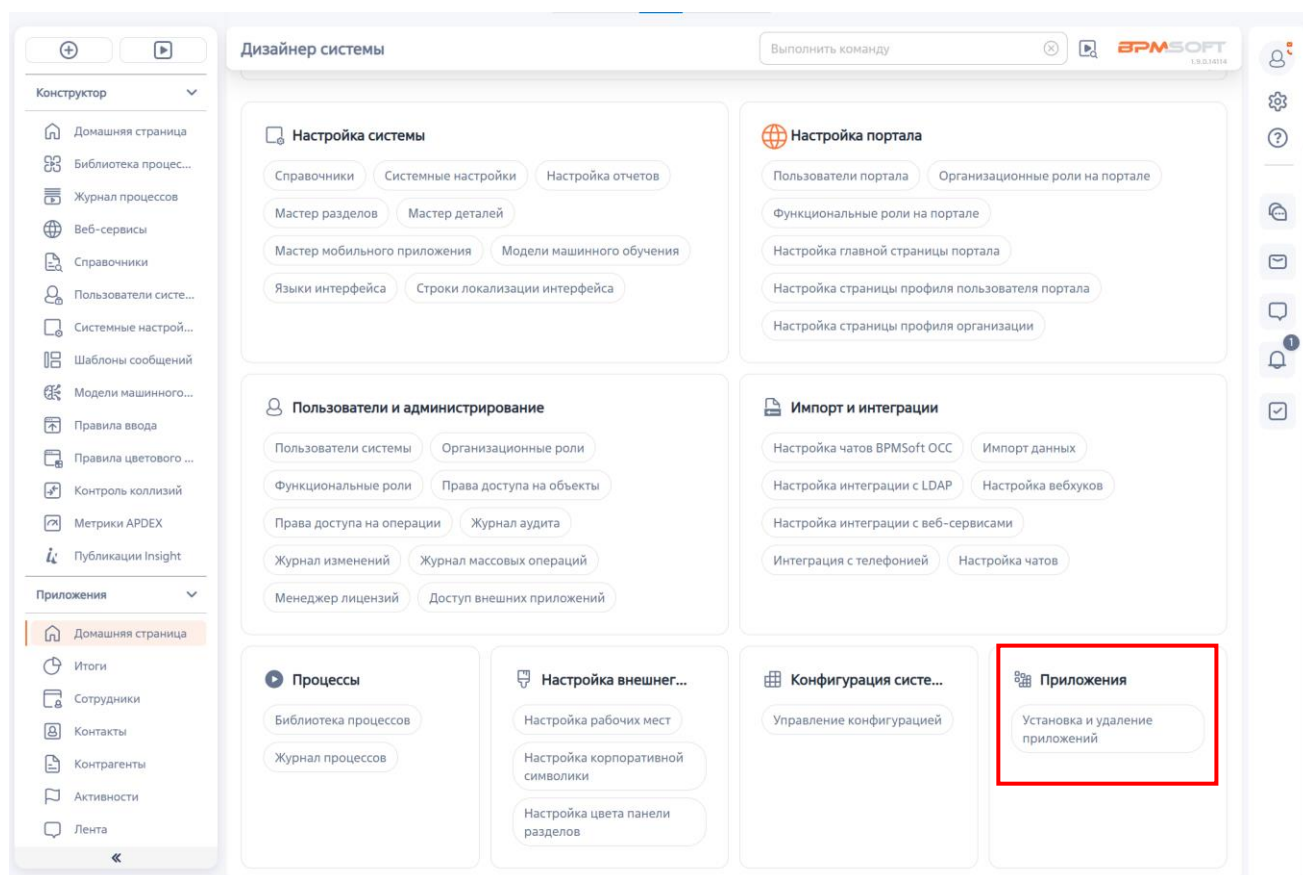


Рисунок 2 – Дизайнер системы

4. Нажмите кнопку «Добавить приложение», выберете команду «Установить из файла» (Рисунок 3);

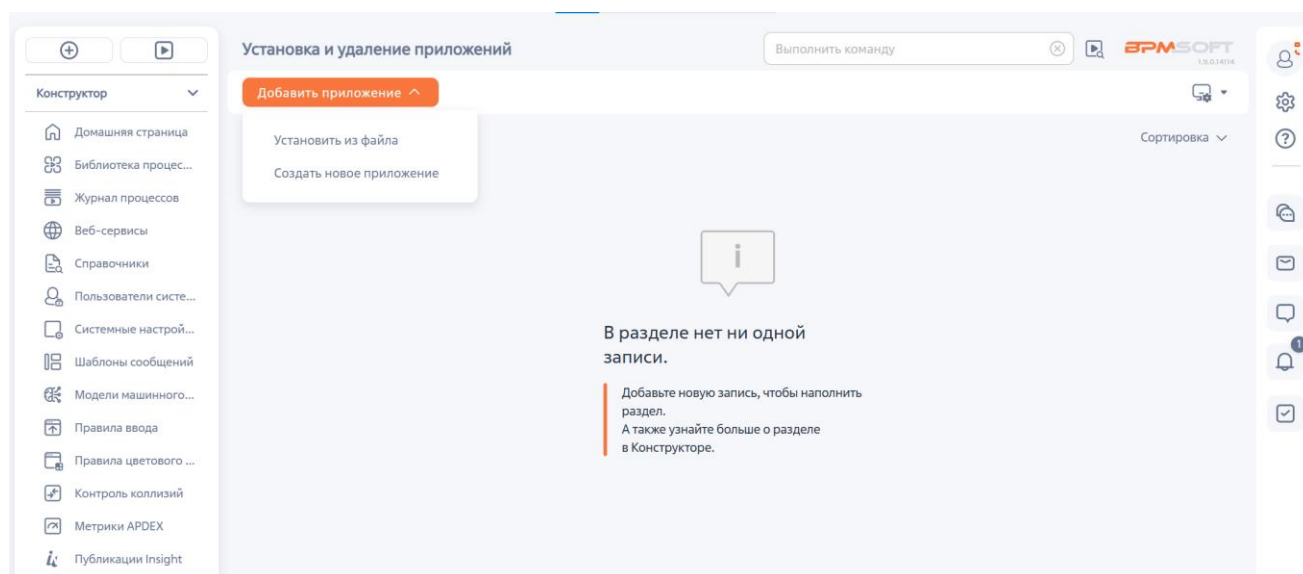


Рисунок 3 – Страница «Установка и удаление приложений»

5. В открывшемся окне перетащите файл с приложением или нажмите на «Выбрать файл» и выберите нужный пакет (Рисунок 4);

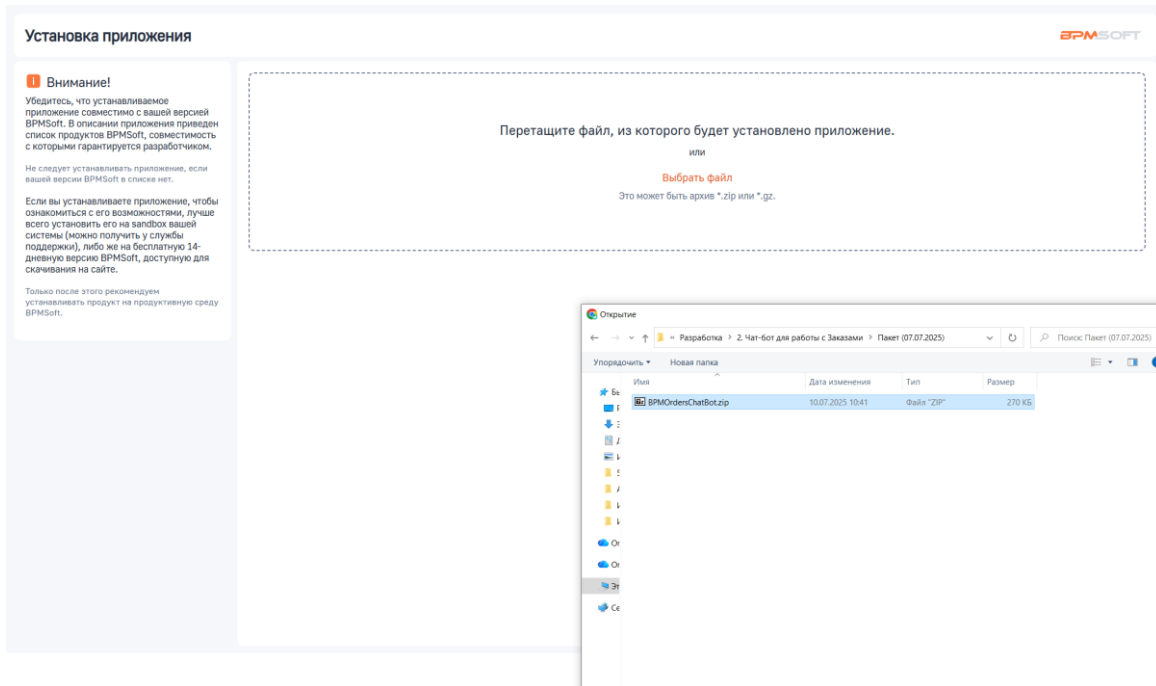


Рисунок 4 – Окно «Установка приложения»

6. Дождитесь уведомления об успешной установке приложения (Рисунок 5).

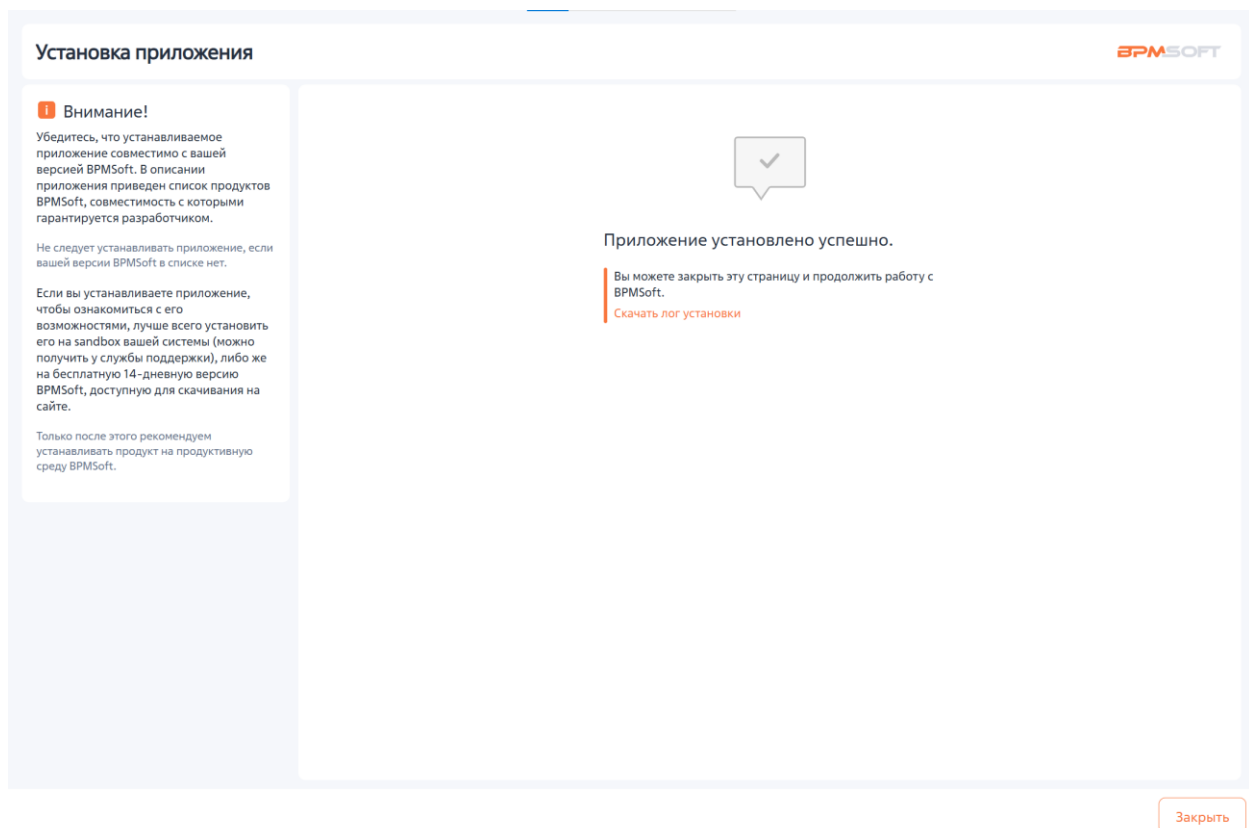


Рисунок 5 – Успешная установка пакета

7. Выполните выход из системы и зайдите под пользователем повторно (Рисунок 6).

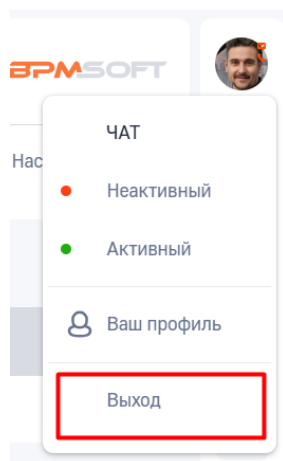


Рисунок 6 – Выход из системы

8. После успешной установки пакетов требуется зайти в раздел «Системные настройки» дизайнера системы (Рисунок 7).

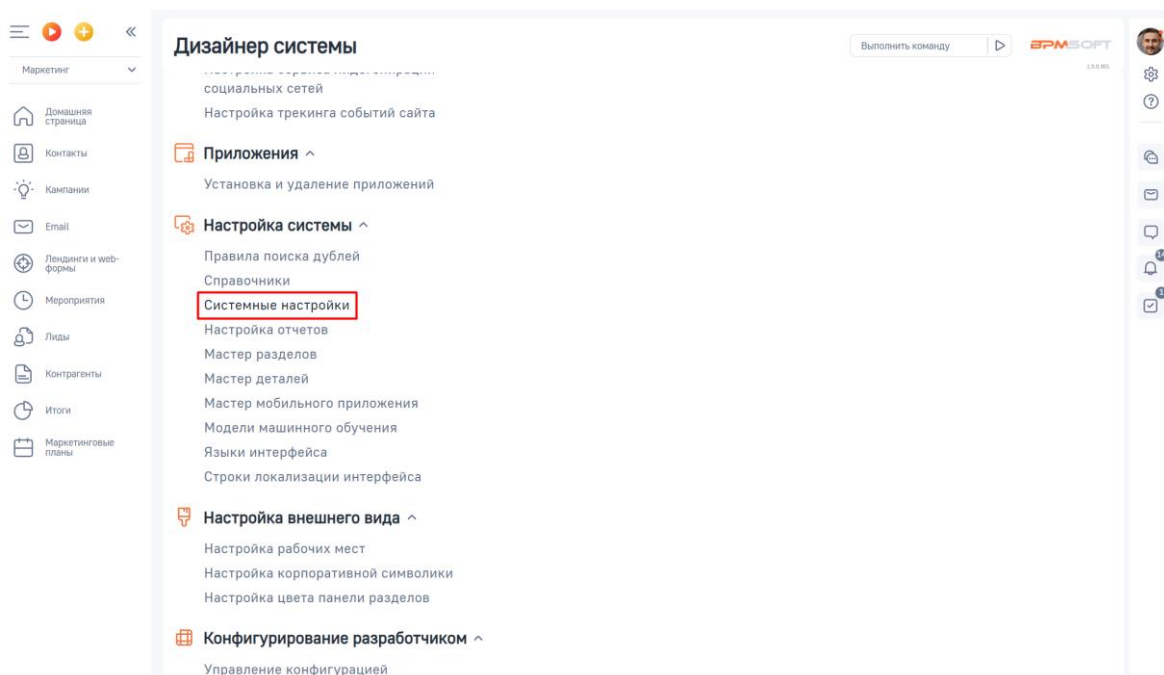


Рисунок 7 – Раздел «Системные настройки» дизайнера системы

9. С помощью фильтра найти системную настройку с названием «Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного». Выпадающий список (Рисунок 8). Реестр системной настройки (Рисунок 9).

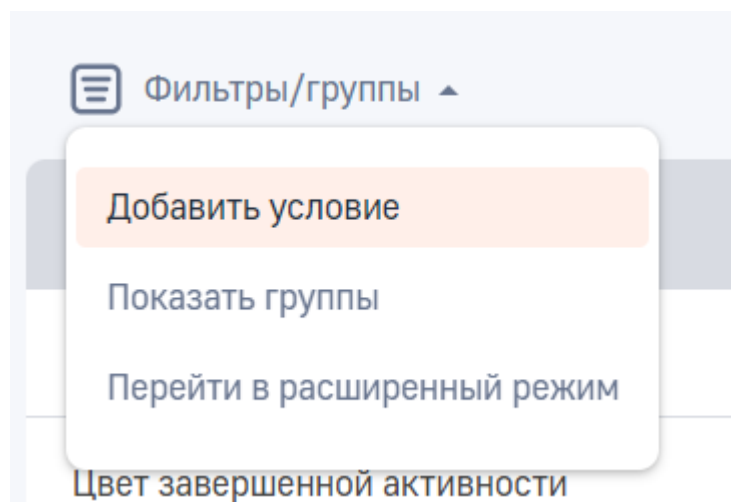


Рисунок 8 – Всплывающая панель «Фильтры/группы»

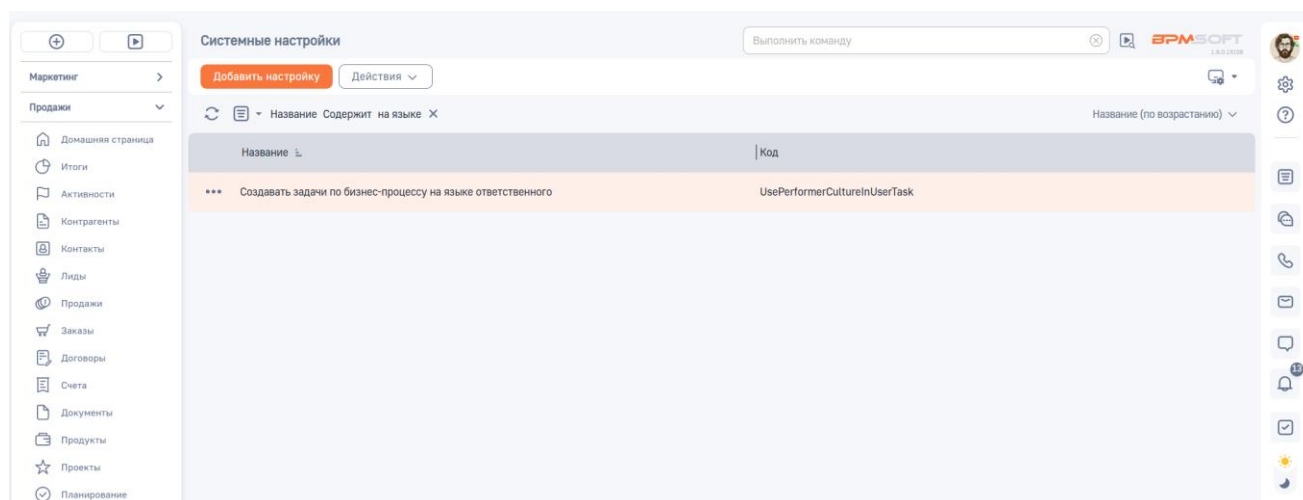


Рисунок 9 – Найденная системная настройка

10. Нужно перейти по записи реестра и убрать галочку «Значение по умолчанию» (Рисунок 10).

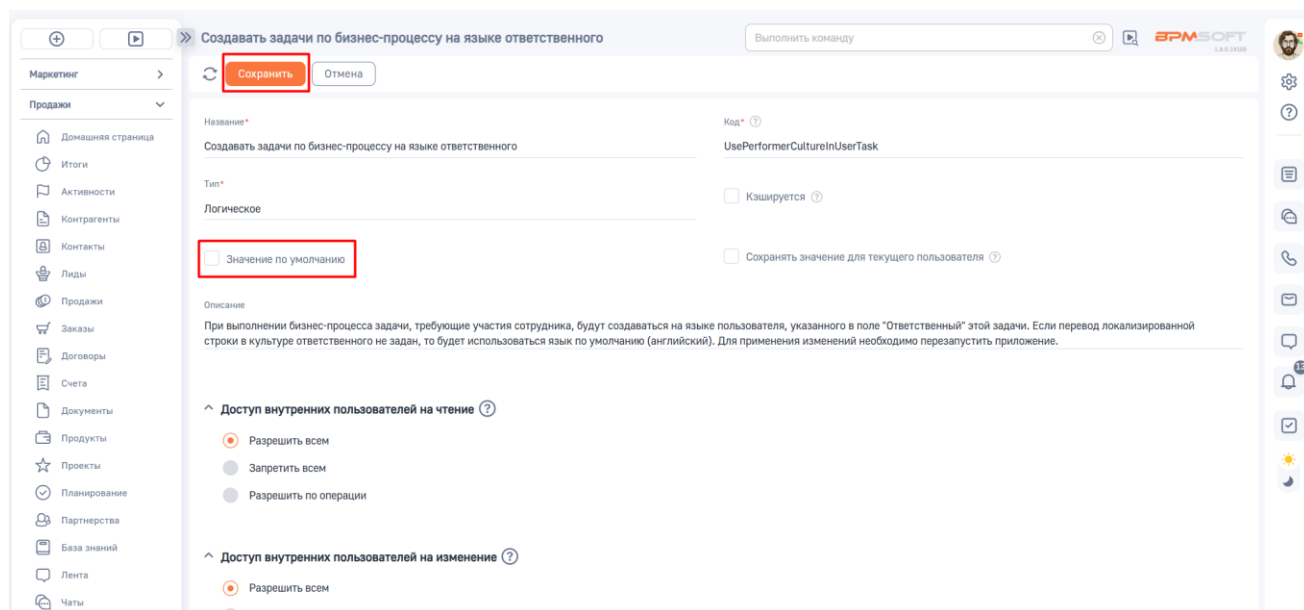


Рисунок 10 – Страница записи системной настройки «Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного»

11. Под системным администратором зайти в «Управление конфигурацией» дизайнера системы (Рисунок 11).

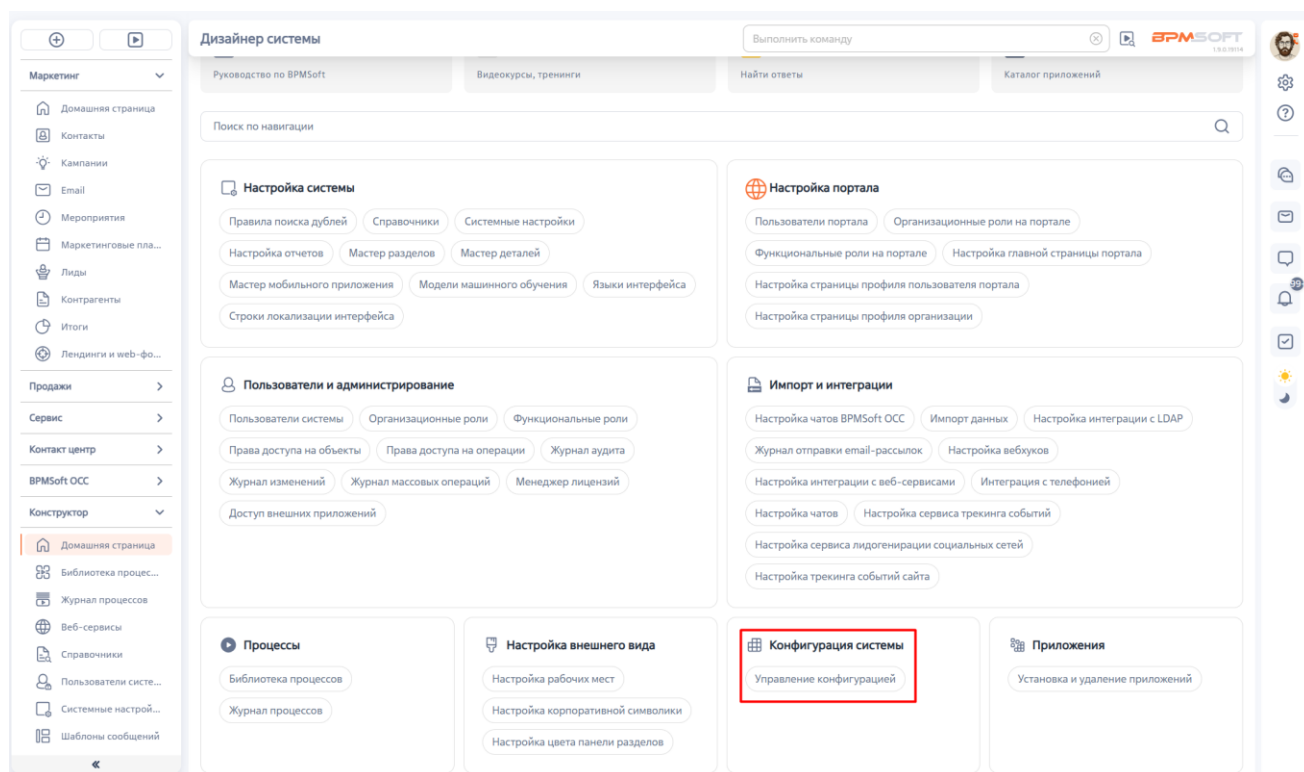


Рисунок 11 – Раздел «Управление конфигурацией» дизайнера системы

12. Выполнить полную перекомпиляцию и дождаться её окончания (Рисунок 12).

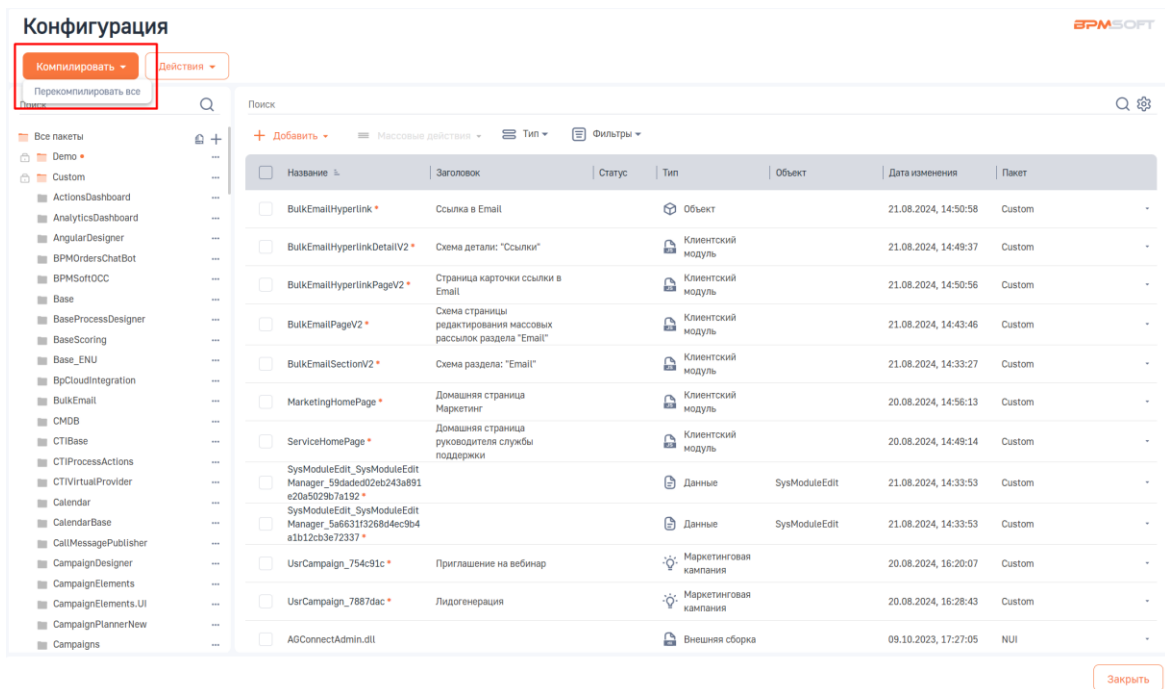


Рисунок 12 – Страница «Конфигурация»

13. Далее перейдите в раздел «Настройка чатов BPMSoft OCC» дизайнера системы (Рисунок 13).

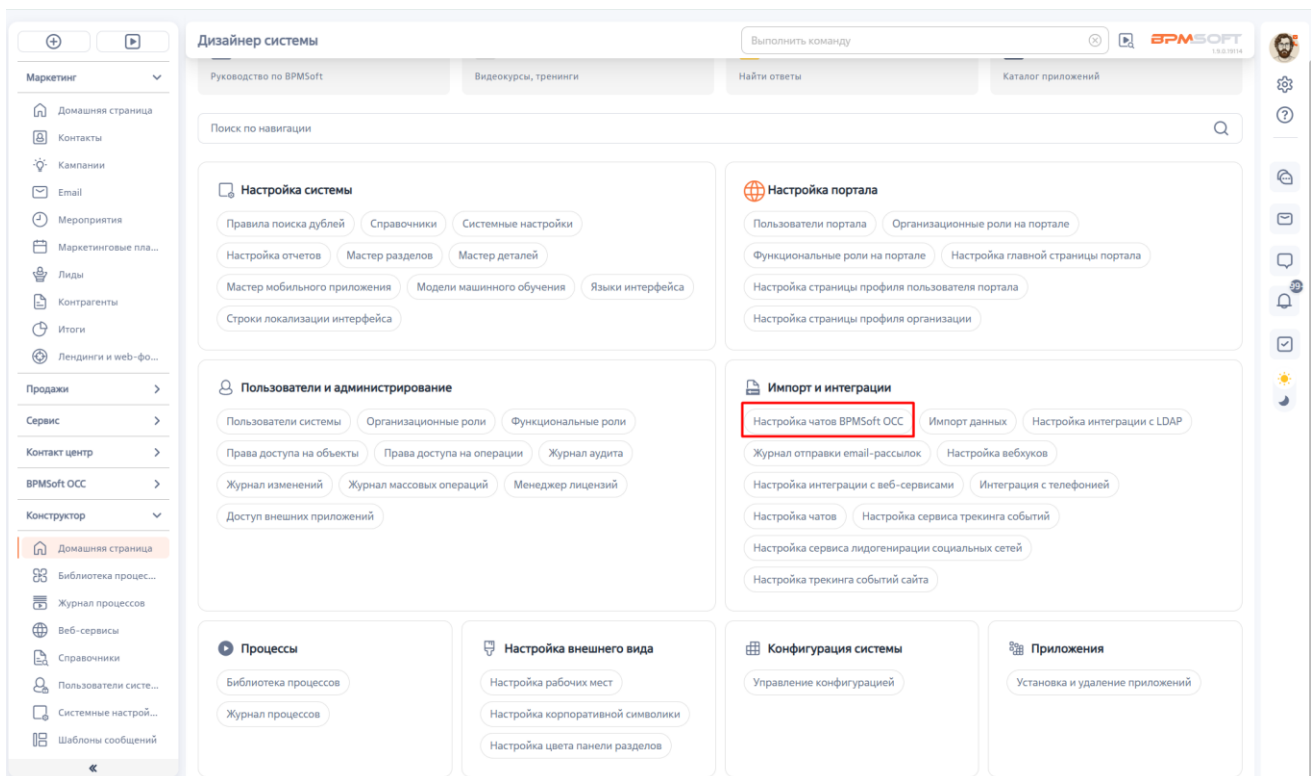


Рисунок 13 – Раздел «Настройка чатов BPMSoft OCC» дизайнера системы

14. В открывшемся окне введите токен, логин и пароль (Рисунок 14).

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3
Секретный ключ	bcacad2e-ca59-	b7e8-0bac5f
Логин от BPMSoft	Supervisor	
Пароль от BPMSoft	.....	

Рисунок 14 – Страница активации BPMSoft OCC (Шаг 1)

15. Нажмите на кнопку «Далее», при переходе на вкладку «Шаг 2» заполните поля (Рисунок 15).

Чек-боксы на шаге 2 можно оставить пустыми, либо заполнить при необходимости.

Данные параметры можно изменить позднее.

Шаг 1	Шаг 2	Шаг 3
<input type="checkbox"/>	Установить период ожидания ответа клиента, мин.	0
<input type="checkbox"/>	Установить период ожидания ответа оператора, мин.	0

Рисунок 15 – Страница активации BPMSoft OCC (Шаг 2)

16. Нажмите на кнопку «Далее» и завершите настройку, нажав на кнопку «Закончить» на вкладке «Шаг 3» (Рисунок 16).

Отлично! Настройка BPMSoft OCC успешно закончена. Нажмите на кнопку "Закончить" для добавления новых каналов и операторов.

Рисунок 16 – Страница активации BPMSoft OCC (Шаг 3)

## НАСТРОЙКА ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Для дальнейшей работы приложения требуется настроить канал. Про подробную настройку каналов вы можете прочитать на сайте школы low-code в статье «Настройка каналов». Ссылка на статью - <https://edu.bpmssoft.ru/baza-znaniy/nastroyka-kanalov/nastroyka-kanalov/>.
2. После добавления канала, требуется настроить операторов. В приложении уже реализован один оператор с типом «Chat-Bot». Его нужно привязать к созданному каналу на этапе 1 настройки приложения. Для этого перейдите на вкладку «Операторы» и выберите запись «Operator-Bot» детали «Операторы» (Рисунок 17).

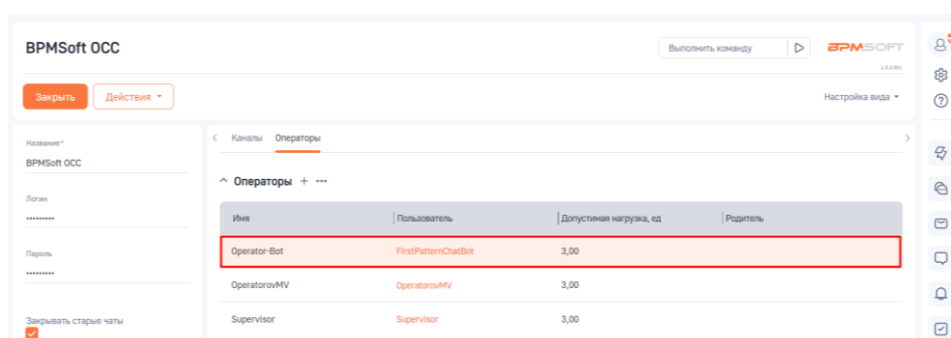


Рисунок 17 – Запись «Operator-Bot»

3. На открывшейся странице найти деталь «Каналы» и нажать «+». В открывшемся окне выбрать созданный канал на этапе 1 настройки приложения (Рисунок 18).

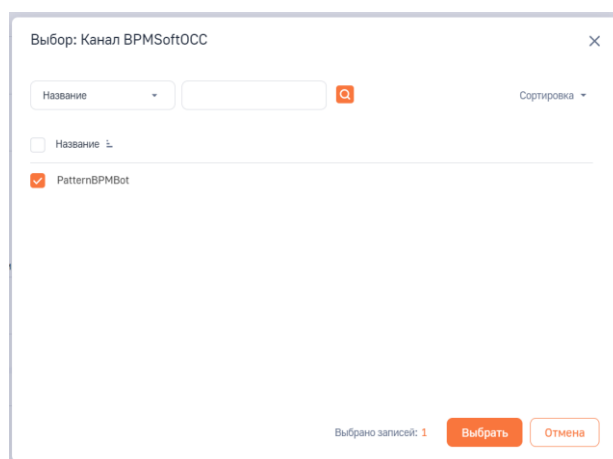
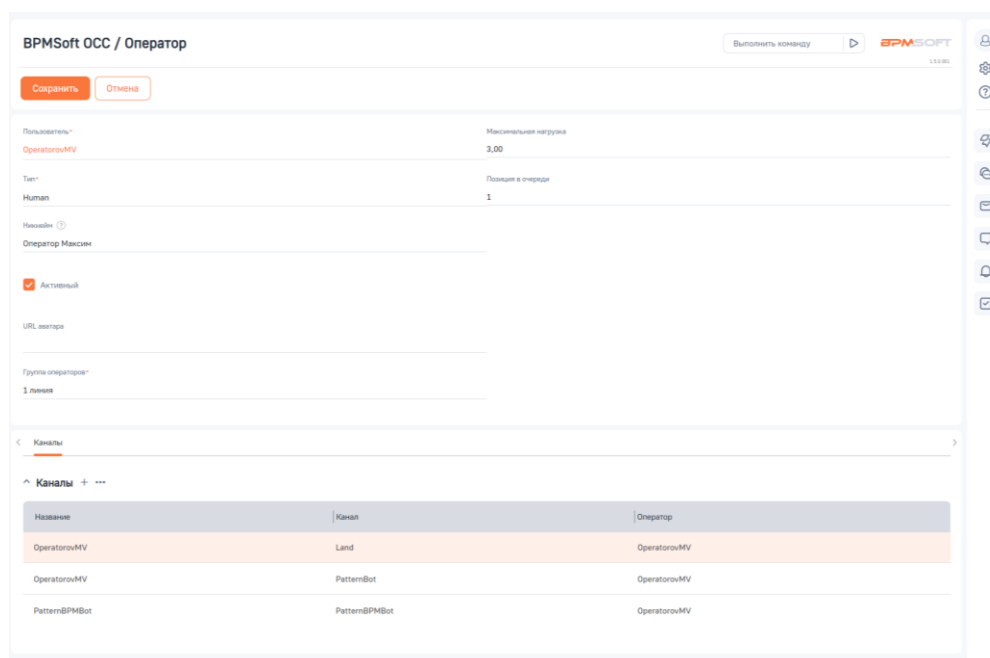


Рисунок 18 – Выбор канала для оператора

4. Далее приложение доступно в режиме без операторов с типом «Human». Чтобы их добавить создайте контакт, привяжите к пользователю системы и в разделе «Настройка чатов BPMSoft OCC» на вкладке «Операторы» детали «Операторы» нажать «+» и заполнить страницу, выбрав канал, для которого доступен данный оператор. Важно! Заполнить поля: Тип - «Human», Никнейм – любой, Группа операторов – «1 линия» (Рисунок 19).

Более конкретную информацию по заведению операторов можно посмотреть на сайте школы low-code. Ссылка на статью - <https://edu.bpmsoft.ru/baza-znaniy/nastroyka-bpmsoft-occ/sozдание-operatorov/?version=1.0>.



The screenshot displays the configuration interface for an operator in the BPMSoft OCC system. The page title is "BPMSoft OCC / Оператор". At the top right, there is a "Выполнить команду" button and the BPMSoft logo. Below the title, there are "Сохранить" and "Отмена" buttons. The main configuration area includes the following fields:

- Пользователь: OperatoroV (Максимальная нагрузка: 3,00)
- Тип: Human (Позиция в очереди: 1)
- Никнейм: Оператор Максим
- Активный:
- URL аватара: (empty)
- Группа операторов: 1 линия

Below the configuration fields, there is a "Каналы" section with a table listing available channels:

Название	Канал	Оператор
OperatoroV	Land	OperatoroV
OperatoroV	PatternBot	OperatoroV
PatternBPMBot	PatternBPMBot	OperatoroV

Рисунок 19 – Пример заполнения страницы оператора

## ПРИМЕЧАНИЯ

---

- Для более тонкой настройки BPMSoftOCC смотреть инструкции «Оmnikanальные коммуникации» на сайте школы low-code. Ссылка на статьи - <https://edu.bpmssoft.ru/baza-znaniy/omnikanalnye-kommunikatsii/>.
- Если все операторы находятся в статусе «Офлайн», чат с пользователем будет закрыт и ответственному по заказу будет создана задача.