

Инструкция пользователя дополнения  
«ИИ-агент: анализ звонков для BPMSoft»

Продукт: Full House

Пакет: BPMAICallAnalytics

Тип приложения: Шаблон

Дата: 05.02.2026

Версия документа: 1.0

## Оглавление

1.	Введение .....	3
2.	ИИ-агент: анализ звонков для BPMSoft.....	5
2.1.	Назначение.....	5
2.2.	Особенности использования.....	5
2.3.	Описание работы анализа звонков .....	6
3.	Кастомизация решения.....	9
4.	Описание бизнес-процессов.....	10

---

## 1. Введение

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. ИИ-агент: анализ звонков для BPMSoft

### 2.1. Назначение

Приложение «ИИ-агент: анализ звонков для BPMSoft» предназначено для автоматического анализа транскрипции звонка с помощью языковых моделей (LLM).

### 2.2. Особенности использования

Приложение доступно для работы в разделе «Звонки», где сотрудники могут по кнопке получить полный анализ звонка, понять, насколько полно менеджер выявил «боли» клиента.

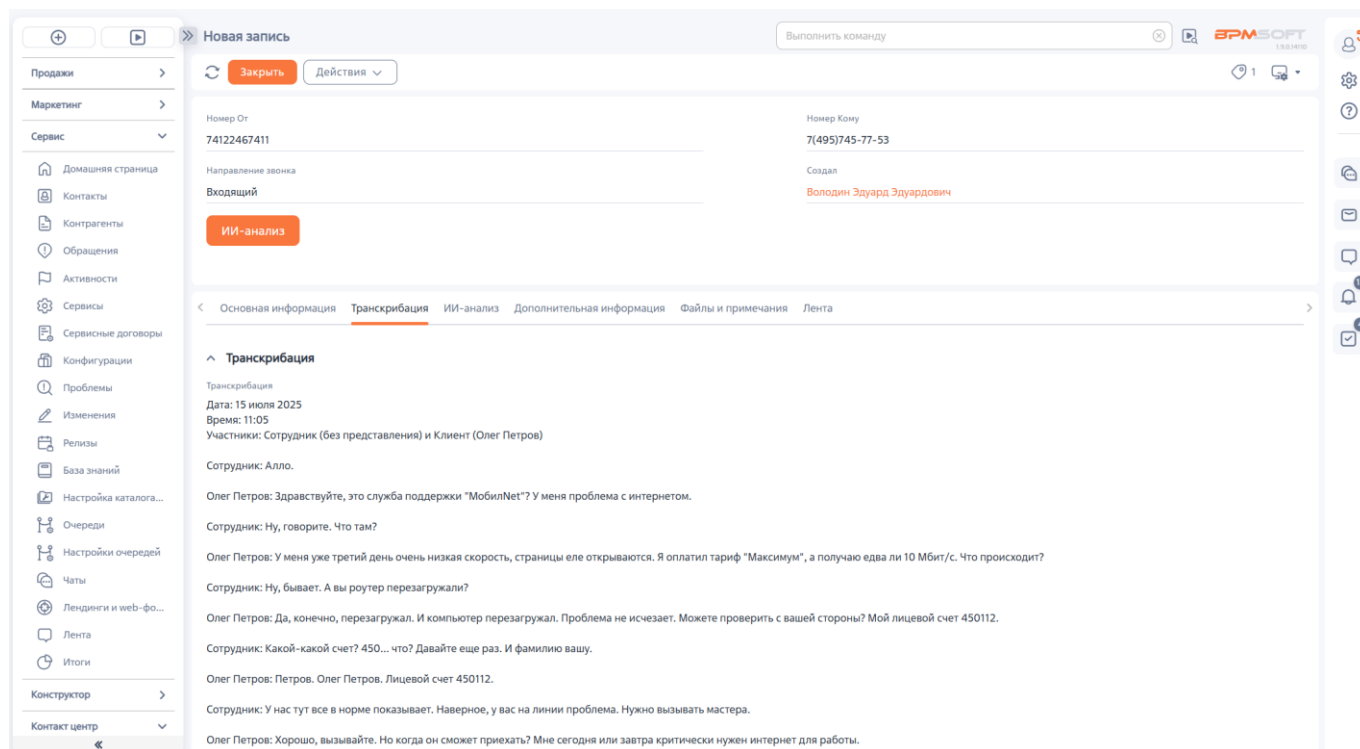
---

## 2.3. Описание работы анализа звонков

После установки пакета на странице звонка появится кнопка «ИИ-анализ», а также две новых вкладки: «Транскрибация» и «ИИ-анализ».

Для создания анализа необходимо:

2.3.1. Заполнить поле «Траскрибация» на соответствующей вкладке и нажать на кнопку «ИИ-анализ», в случае если транскрибация не заполнена, кнопка будет неактивна (Рисунок 1). После нажатия на кнопку появится уведомление о начале подготовки анализа (Рисунок 2).



The screenshot displays the BPM SOFT interface for a call record. The main window is titled "Новая запись" (New Record). The call details include: "Номер От" (From Number) 74122467411, "Номер Кому" (To Number) 7(495)745-77-53, "Направление звонка" (Call Direction) Входящий (Incoming), and "Создал" (Created by) Володин Эдуард Эдуардович. A prominent orange button labeled "ИИ-анализ" (AI Analysis) is visible. Below this, a tabbed interface shows the "Транскрибация" (Transcription) tab selected. The transcription text is as follows:

**Транскрибация**  
Транскрибация  
Дата: 15 июля 2025  
Время: 11:05  
Участники: Сотрудник (без представления) и Клиент (Олег Петров)

Сотрудник: Алло.  
Олег Петров: Здравствуйте, это служба поддержки "МобилNet"? У меня проблема с интернетом.  
Сотрудник: Ну, говорите. Что там?  
Олег Петров: У меня уже третий день очень низкая скорость, страницы еле открываются. Я оплатил тариф "Максимум", а получаю едва ли 10 Мбит/с. Что происходит?  
Сотрудник: Ну, бывает. А вы роутер перезагрузили?  
Олег Петров: Да, конечно, перезагружал. И компьютер перезагружал. Проблема не исчезает. Можете проверить с вашей стороны? Мой лицевой счет 450112.  
Сотрудник: Какой-какой счет? 450... что? Давайте еще раз. И фамилию вашу.  
Олег Петров: Петров. Олег Петров. Лицевой счет 450112.  
Сотрудник: У нас тут все в норме показывает. Наверное, у вас на линии проблема. Нужно вызывать мастера.  
Олег Петров: Хорошо, вызывайте. Но когда он сможет приехать? Мне сегодня или завтра критически нужен интернет для работы.

Рисунок 1 – Пример заполненной транскрибации

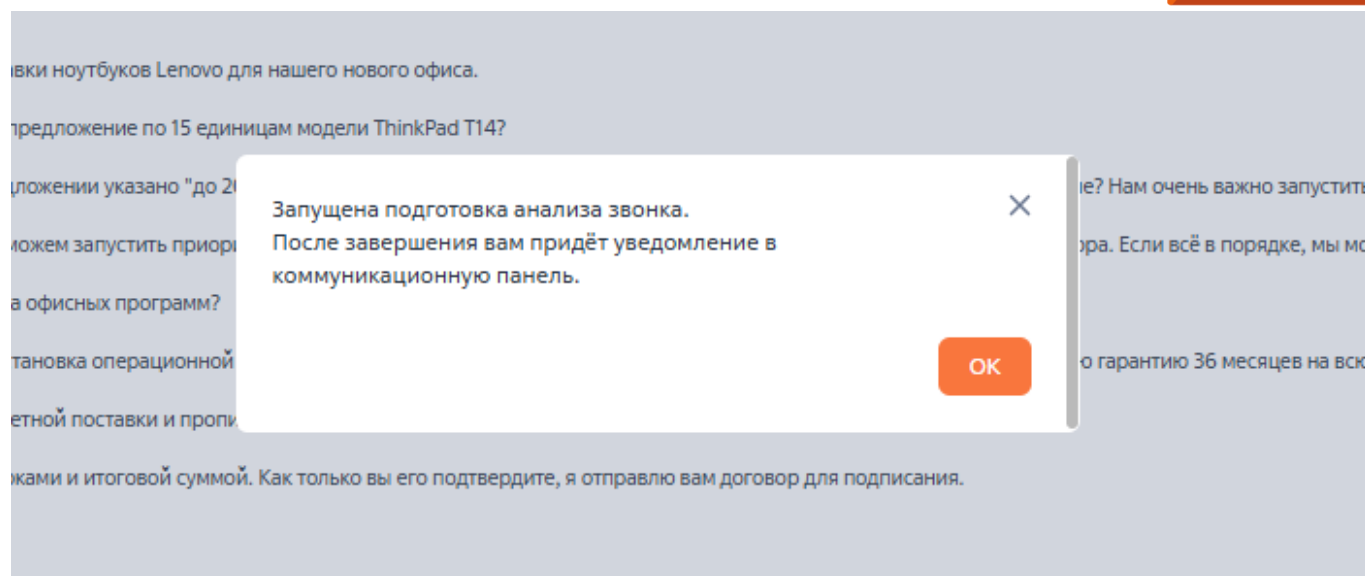


Рисунок 2 – Уведомление о запуске подготовки анализа

2.3.2. В результате будет сгенерирован анализ по текущему звонку на вкладке «ИИ-анализ» (Рисунок 3) и в коммуникационную панель придет уведомление о завершении процесса (Рисунок 4).

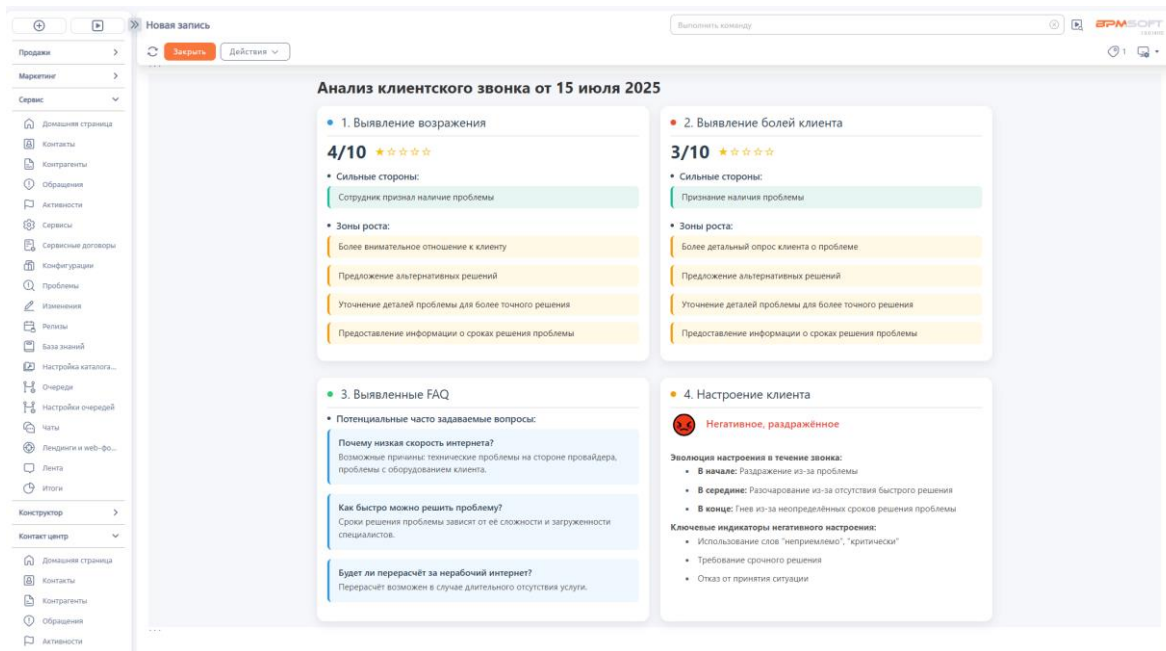


Рисунок 3 – Сгенерированный анализ звонка

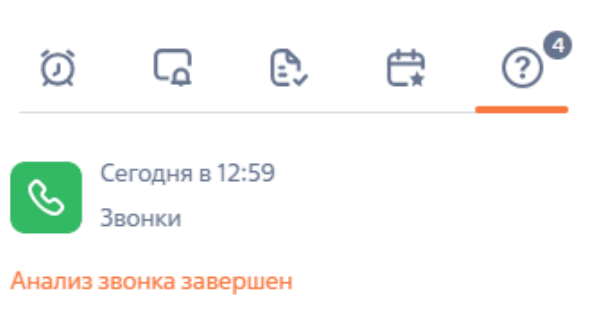


Рисунок 4 – Уведомление о завершении процесса

## 3. Кастомизация решения

В решении заложена возможность изменения параметров процесса под необходимые требования:

3.1. В случае, если для транскрибации используется другое поле, есть возможность указать его код в системной настройке «Код поля транскрибации».

3.2. Если требуется поменять внешний вид итогового листа с анализом, есть возможность прописать свой шаблон в системной настройке «Шаблон для генерации аналитики в звонок». Шаблон прописывается в формате HTML + CSS (Рисунок 5).

3.3. После каких-либо изменений обновить страницу с очисткой кэша или повторно авторизоваться в систему.

Полная информация о используемых системных настройках предоставлена в таблице 2.

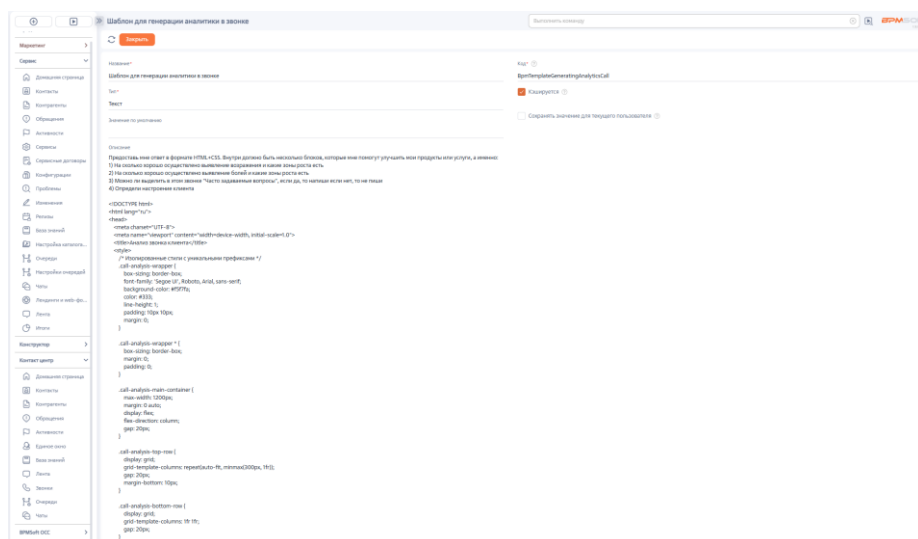


Рисунок 5 – Системная настройка «Шаблон для генерации аналитики в звонок»

Таблица 2 – Список используемых системных настроек

Название	Код	Описание	Значение
Шаблон для генерации аналитики в звонке	BPMTemplateGeneratingAnalyticsCall	Содержит шаблон HTML для корректного отображения анализа на странице звонка	Шаблон HTML
Код поля транскрибации	BPMCallTranscriptionCode	Содержит код поля, в котором записана транскрибация	По умолчанию код поля: BpmTranscription

#### 4. Описание бизнес-процессов

В решении используются следующие бизнес-процессы:

Таблица 3 – Список бизнес-процессов в решении

Название	Описание
ИИ-анализ звонка	Анализирует транскрибацию звонка, отправляет в LLM запрос и возвращает чек-лист в активность