

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

Продукт: Совместимость со всеми продуктами BPMSoft

Пакет: BPMChatSurvey

Тип приложения: Дополнение

Дата: 12.08.2025

Версия документа: 1.0

Оглавление

1. Введение	3
2. Установка приложения	5
3. Настройка приложения	13
4. Примечания.....	17

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 клиентов 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. Установка приложения

Для того чтобы установить приложение:

2.1. Скачайте последнюю версию пакета «BPMChatSurveyConstructor»;

2.2. На главном экране справа, нажмите на шестеренку «Настройки» и выберите пункт «Открыть дизайнер системы»;

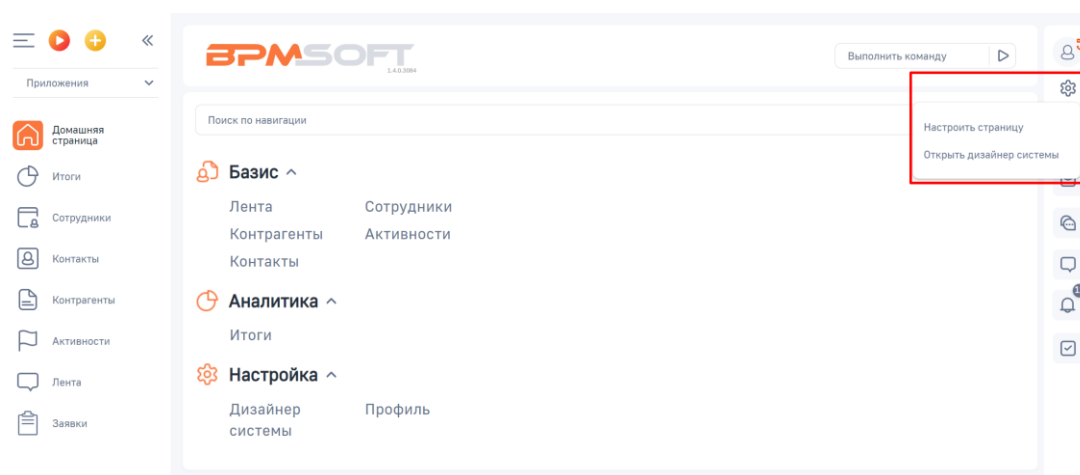


Рис. 1 – Главный экран

2.3. В дизайнере системы перейдите в раздел «Приложения» и нажмите на «Установка и удаление приложений»;

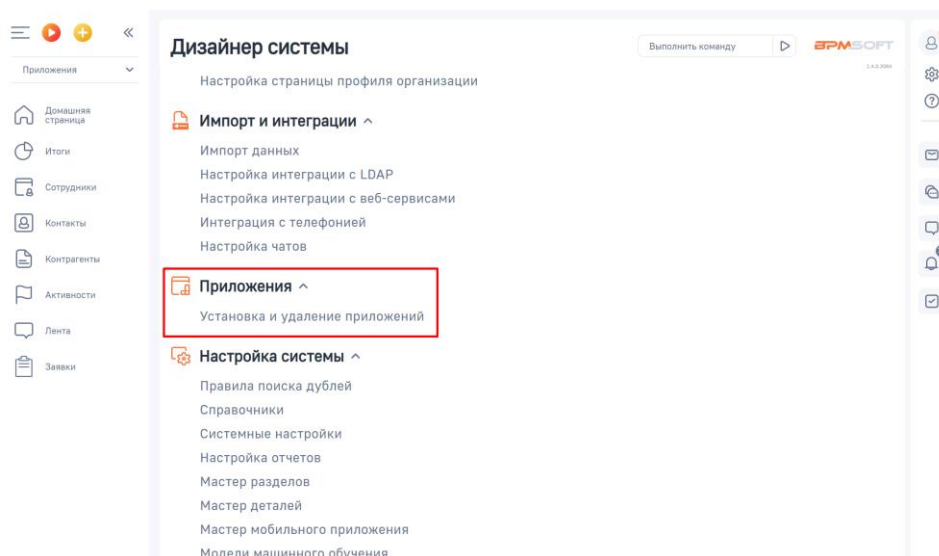


Рис. 2 – Дизайнер системы

2.4. Нажмите кнопку «Добавить приложение», выберете команду «Установить из файла»;

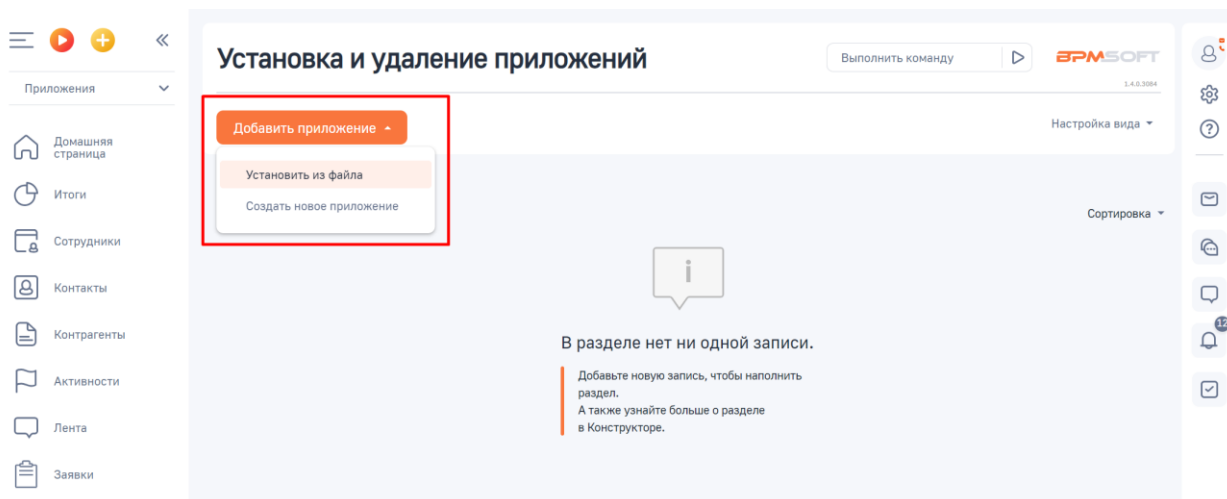


Рис. 3 – Страница «Установка и удаление приложений»

2.5. В открывшемся окне перетащите файл с приложением или нажмите на «Выбрать файл» и выберете нужный пакет;

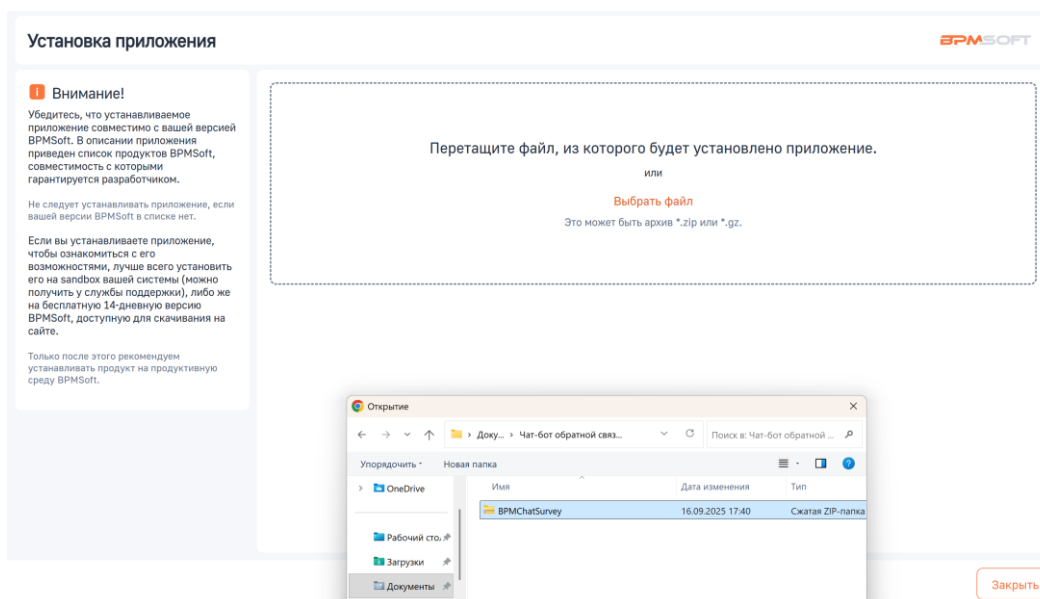


Рис. 4 – Окно «Установка приложения»;

2.6. Дождитесь уведомления об успешной установке приложения.

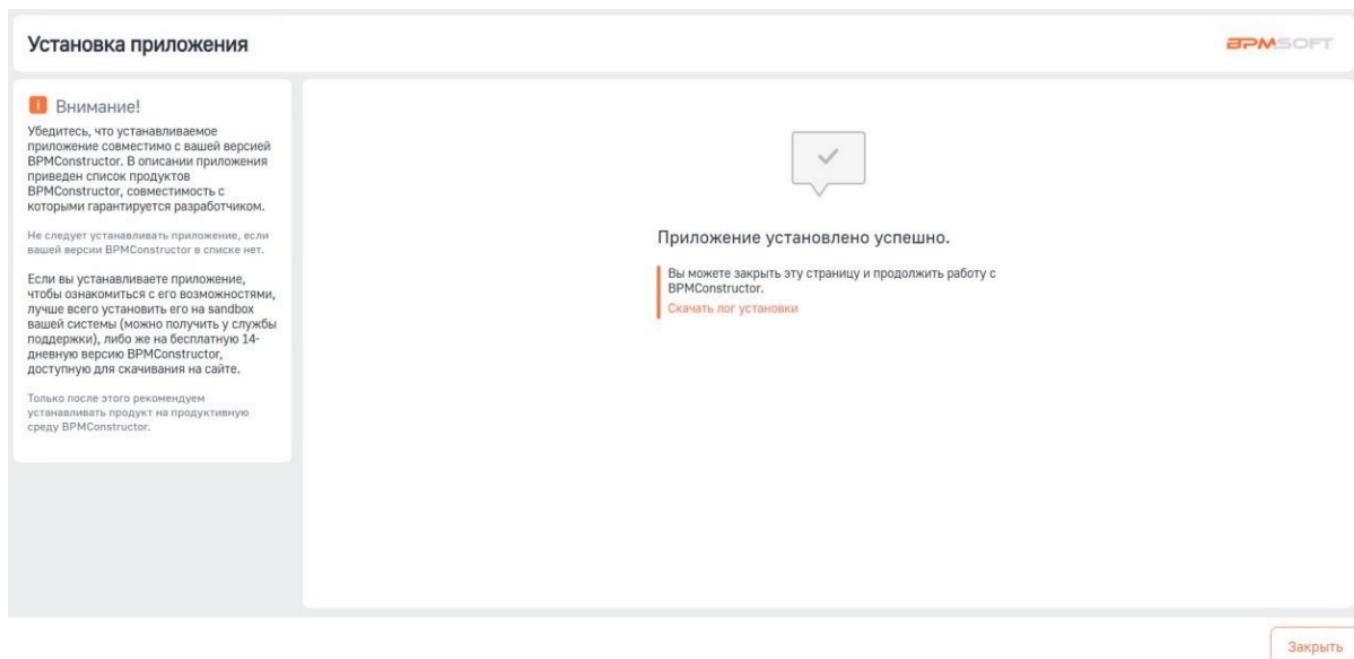


Рис. 5 – Успешная установка пакета

2.7. Выполните выход из системы и зайдите под пользователем повторно.

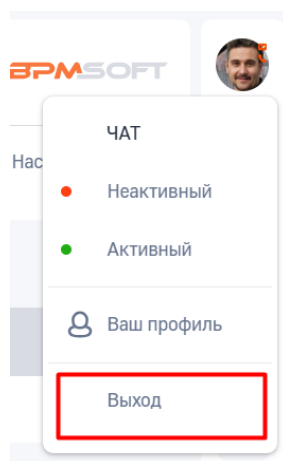


Рис. 6 – Выход из системы

2.8. После успешной установки пакетов требуется зайти в раздел «Системные настройки» дизайнера системы. Нужный раздел смотреть на рисунке 7;

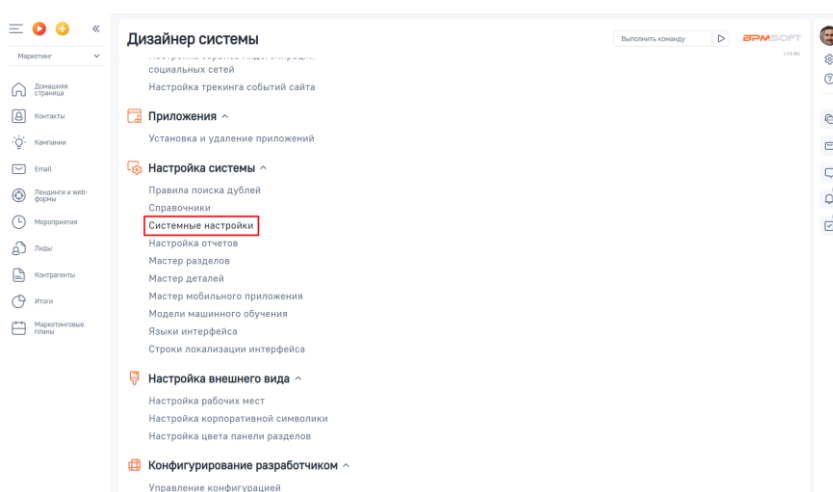


Рис. 7 - Раздел «Системные настройки» дизайнера системы

2.9. С помощью фильтра найти системную настройку с названием «Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного». Выпадающий список смотреть на рисунке 8. Реестр системной настройки смотреть на рисунке 9;

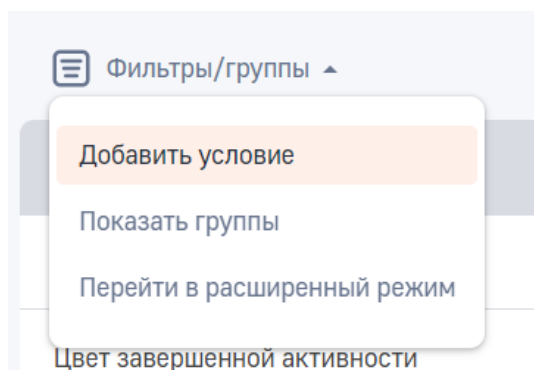


Рис. 8 – Всплывающая панель «Фильтры/группы»

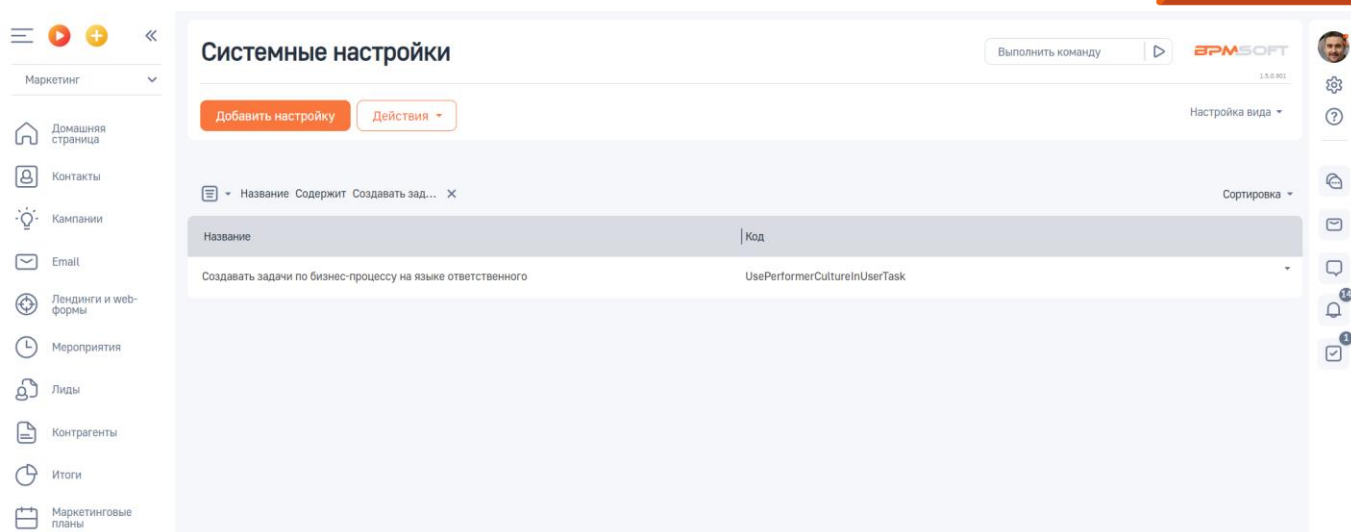


Рис. 9 – Найденная системная настройка

2.10. Нужно перейти по записи реестра и убрать галочку «Значение по умолчанию». Страницу записи смотреть на рисунке 10;

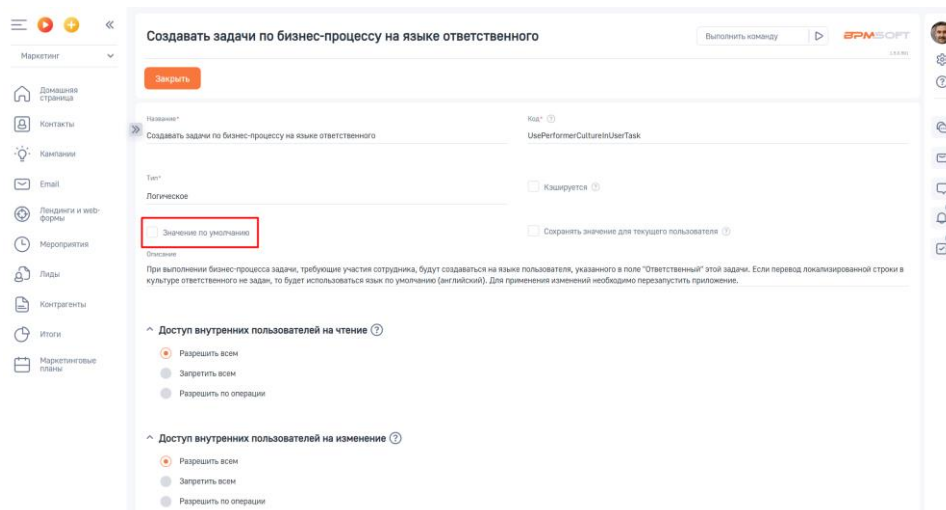


Рис. 10 – Страница записи системной настройки «Создавать задачи по бизнес-процессу на языке ответственного»

2.11. Под системным администратором зайти в «Управление конфигурацией» дизайнера системы. Нужный раздел смотреть на рисунке 11;

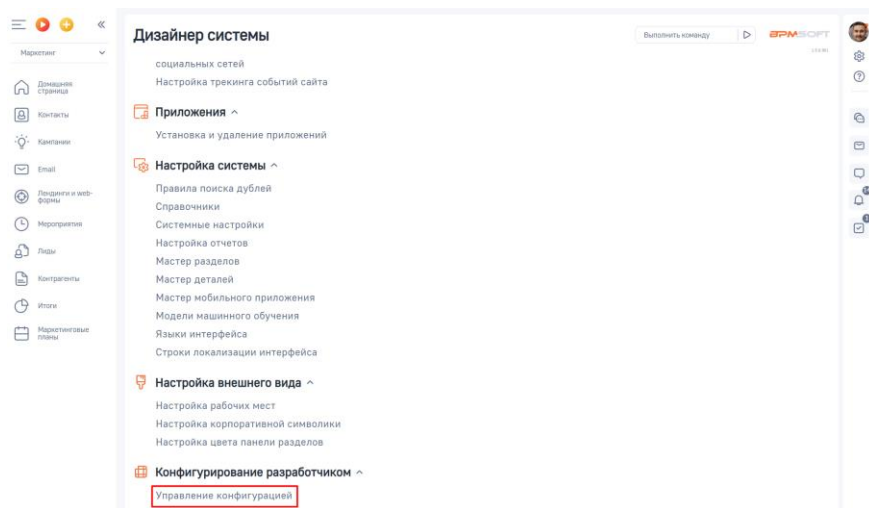


Рис. 11 – Раздел «Управление конфигурацией» дизайнера системы

2.12. Выполнить полную перекомпиляцию и дождаться её окончания. Нужную кнопку смотреть на рисунке 12;

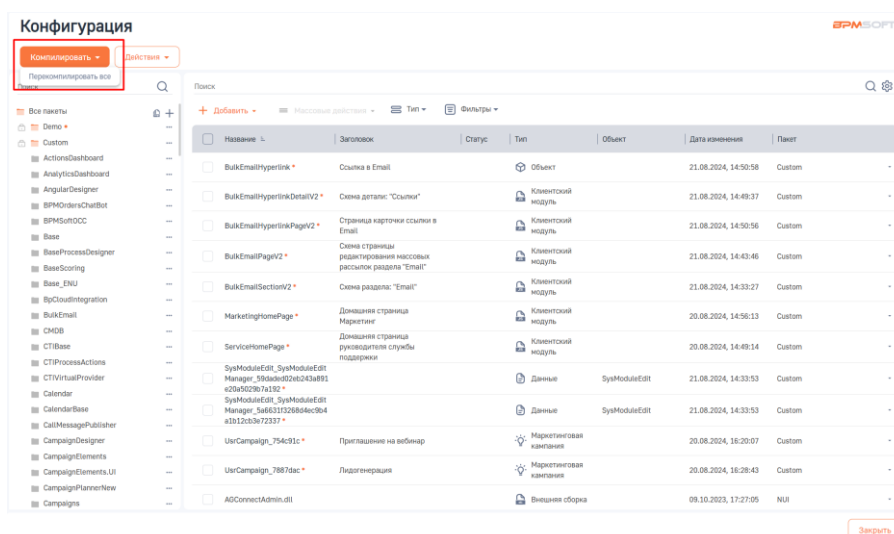


Рис. 12 – Страница «Конфигурация»

2.13. Далее перейдите в раздел «Настройка чатов BPMSoft OCC» дизайнера системы. Нужный раздел смотреть на рисунке 13;

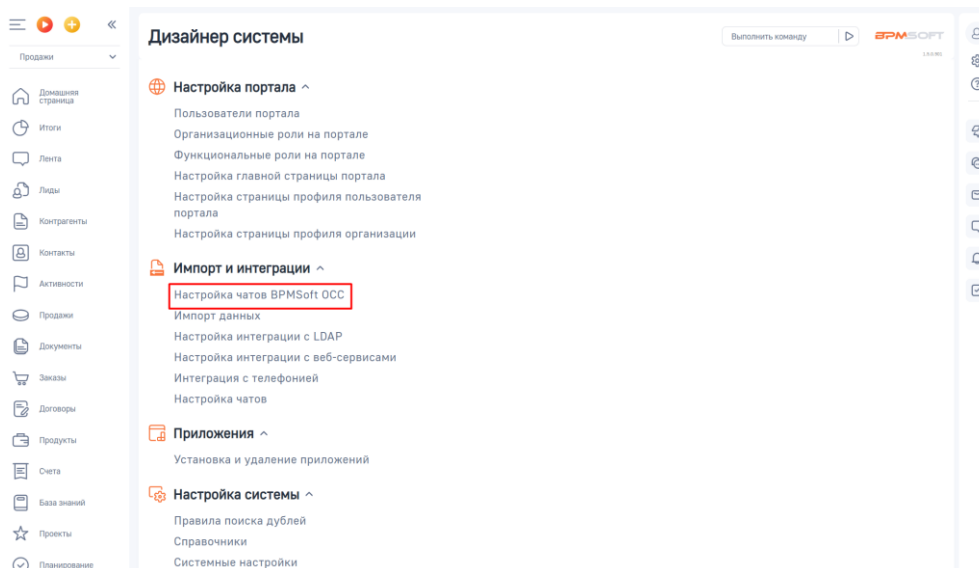


Рис. 13 – Раздел «Настройка чатов BPMSoft OCC» дизайнера системы

2.14. В открывшемся окне введите токен, логин и пароль. Страницу с полями смотреть на рисунке 14;



Рис. 14 - Страница активации BPMSoft OCC (Шаг 1)

2.15. Нажмите на кнопку «Далее», при переходе на вкладку «Шаг 2» заполните поля. Страницу с полями смотреть на рисунке 15.

Чек-боксы на шаге 2 можно оставить пустыми, либо заполнить при необходимости. Данные параметры можно изменить позднее;

Step	Step 1	Step 2	Step 3
Установить период ожидания ответа клиента, мин.		0	
Установить период ожидания ответа оператора, мин.		0	

Рис. 15 - Страница активации BPMSoft OCC (Шаг 2)

2.16. Нажмите на кнопку «Далее» и завершите настройку, нажав на кнопку «Закончить» на вкладке «Шаг 3». Завершающую страницу смотреть на рисунке 16.

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

Рис. 16 - Страница активации BPMSoft OCC (Шаг 3)

3. Настройка приложения

3.1. 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.bpmsoft.ru/baza-znaniy/nastroyka-kanalov/nastroyka-kanalov/>.

3.2. Для настройки канала telegram требуется создать бота на самой платформе. Для этого найдите в поиске мессенджера бота с названием «BotFather». Информацию о боте смотреть на рисунке 17;

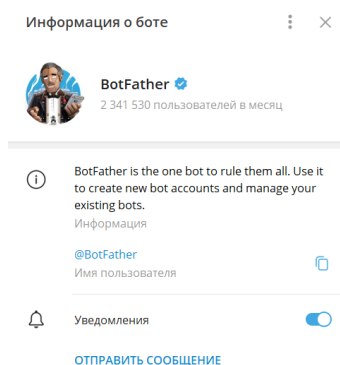


Рис. 17 – Информация о боте

3.3. В выпадающем меню выбрать «/newbot» и написать название вашего бота и его псевдоним. Пример переписки смотреть на рисунке 18;

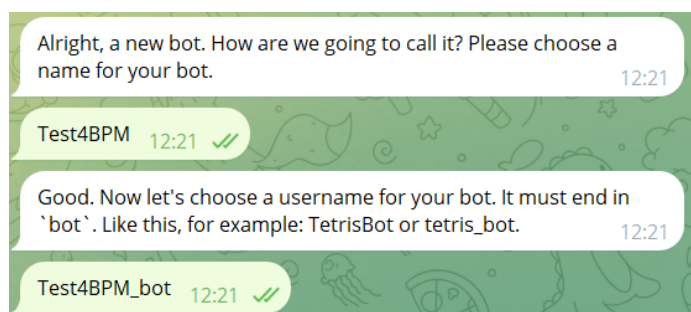


Рис. 18 – Пример переписки

3.4. После этого BotFather выдаст вам токен, который требуется скопировать. В разделе «Настройка чатов BPMSoft OCC» на вкладке «Каналы» детали «Каналы» требуется нажать «+» и выбрать канал для добавления «Telegram». Всплывающее окно смотреть на рисунке 19.

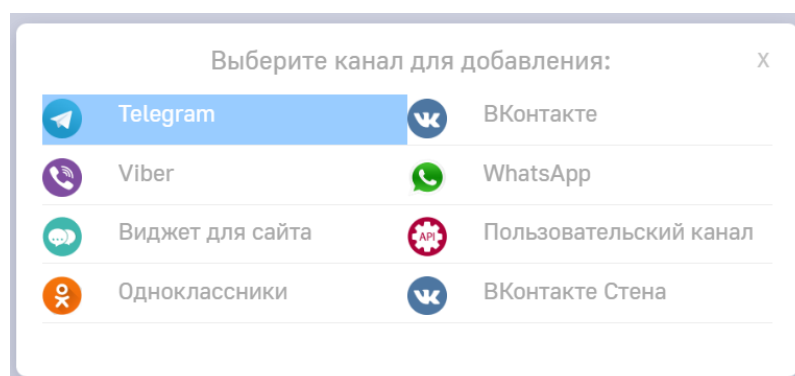


Рис. 19 – Выбор канала для добавления

3.5. На следующем этапе заполните «Название канала», «Токен» и «Вес чата». Название можно вписать любое. Токен скопировать на шаге 3.4. Вес по умолчанию пишем 3. После ввода данных нажать кнопку «Добавить». Окно с полями для ввода смотреть на рисунке 20;

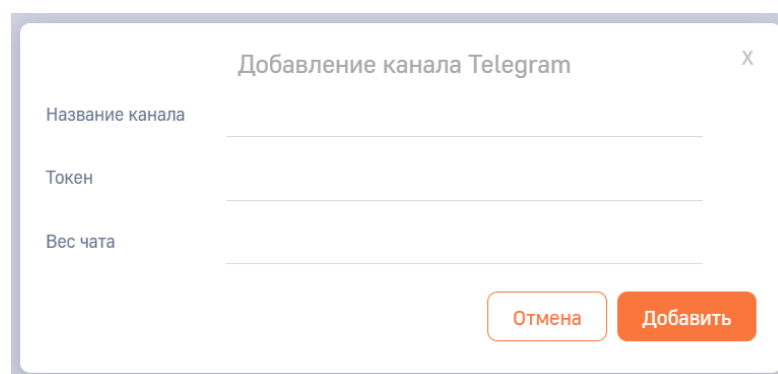


Рис. 20 – Добавление канала в Telegram

3.6. Также требуется настроить операторов. В приложении уже реализован один оператор с типом «Chat-Bot». Его нужно привязать к созданному каналу на этапе 3.5. Для этого перейдите на вкладку «Операторы» и выберите запись «SurveyChatBot» детали «Операторы». Окно с настроенным оператором смотреть на рисунке 21;

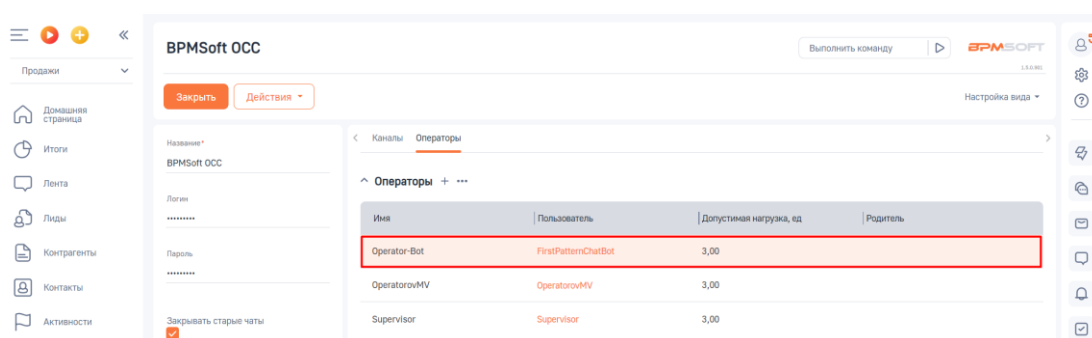


Рис. 21 – Запись «Operator-Bot»

3.7. На открывшейся странице найти деталь «Каналы» и нажать «+». В открывшемся окне выбрать созданный канал на этапе 3.5. Всплывающее окно смотреть на рисунке 22.

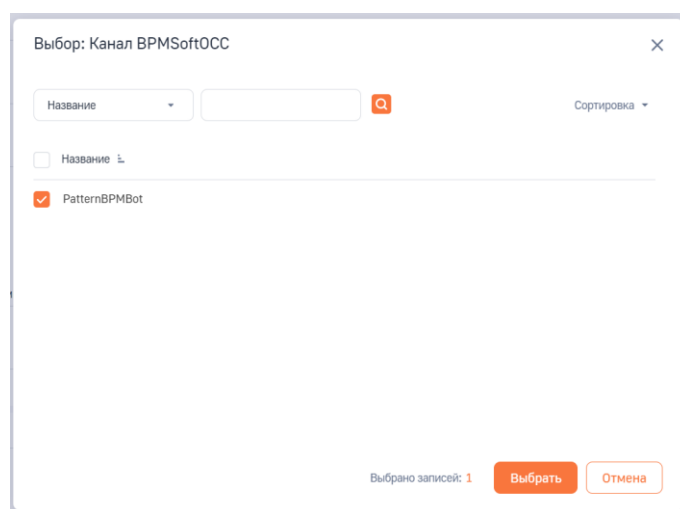


Рис. 22 – Выбор канала для оператора

3.8. 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». Пример представлен на рисунке 23.

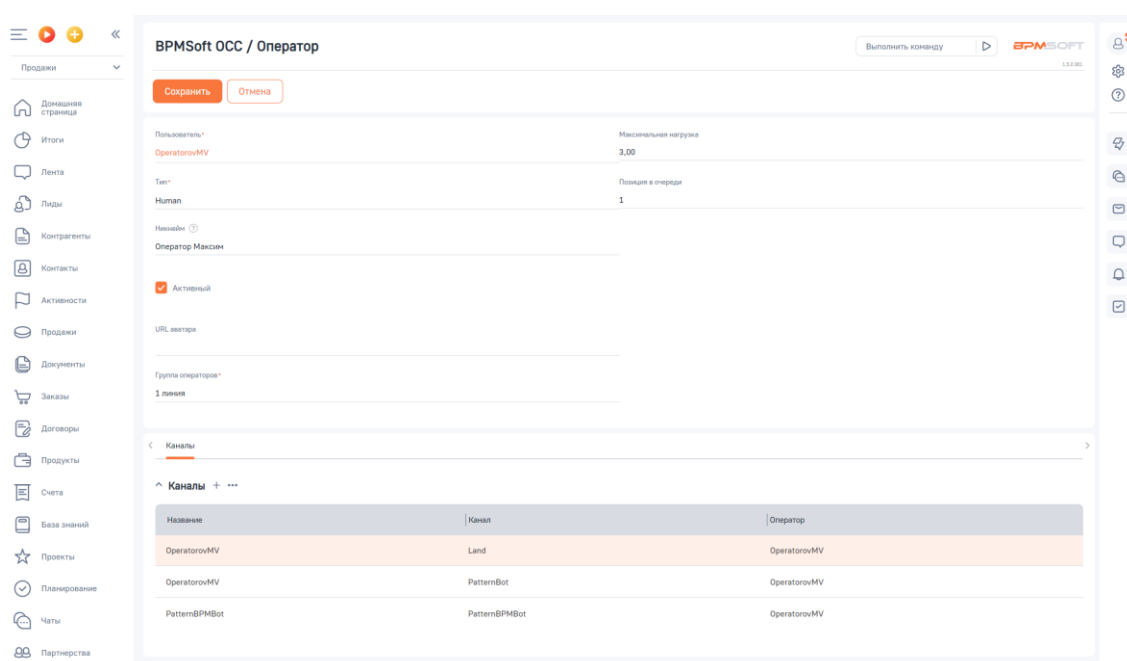


Рис. 23 – Пример заполнения страницы оператора

4. Примечания

4.1. Для более тонкой настройки BPMSoftOCC смотреть инструкции «Омниканальные коммуникации» на сайте школы low-code. Ссылка на статьи - <https://edu.bpmssoft.ru/baza-znaniy/omnikanalnye-kommunikatsii/>.
