

Инструкция по установке и настройке
«ИИ-Ассистент контроля качества сервиса»

Продукт: Full House

Пакет: BPMAICaseQuality

Тип приложения: Шаблон

Версия 1.0 от 07.09.2026



127015 Москва, ул.
Бутырская, 76с1



bpmsoft.ru



+7 495 070-09-97



info@bpmsoft.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение..... 2

Установка приложения..... 4

Настройка перед использованием 8

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ регламентирует порядок установки и настройки дополнения «ИИ-Ассистент контроля качества сервиса». Дополнение обеспечивает автоматический сбор изменений в обращении и создает на основе него отчет, выявляет риски: недовольство, невыполненные обещания, нарушения регламентов.

Перечень основных объектов системы представлен в таблице 1.

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 «BPMAICaseQuality»;
2. На главном экране справа, нажмите на шестеренку «Настройки» и выберите пункт «Открыть дизайнер системы» (Рисунок 1);



Рисунок 1 – Главный экран

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

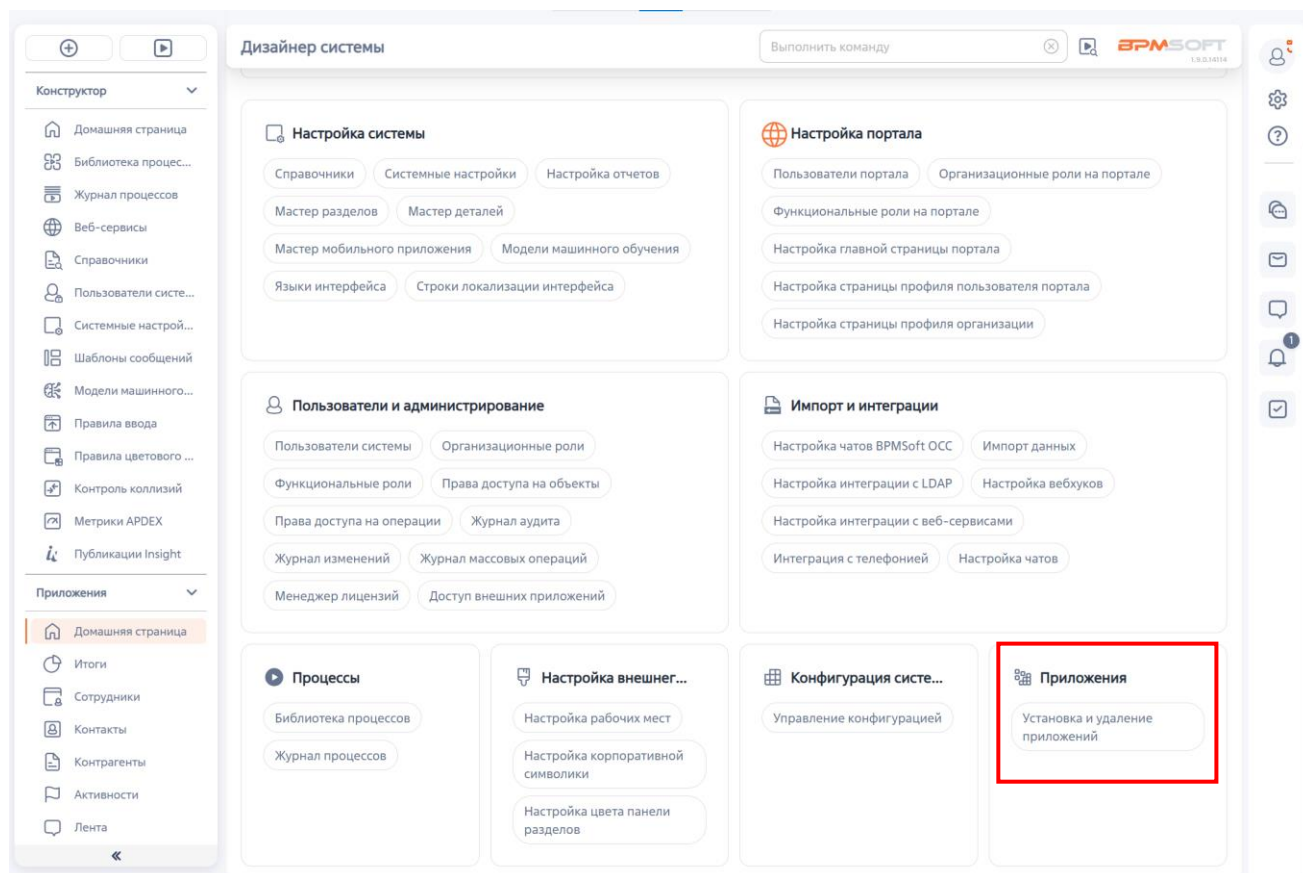


Рисунок 2 – Дизайнер системы

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

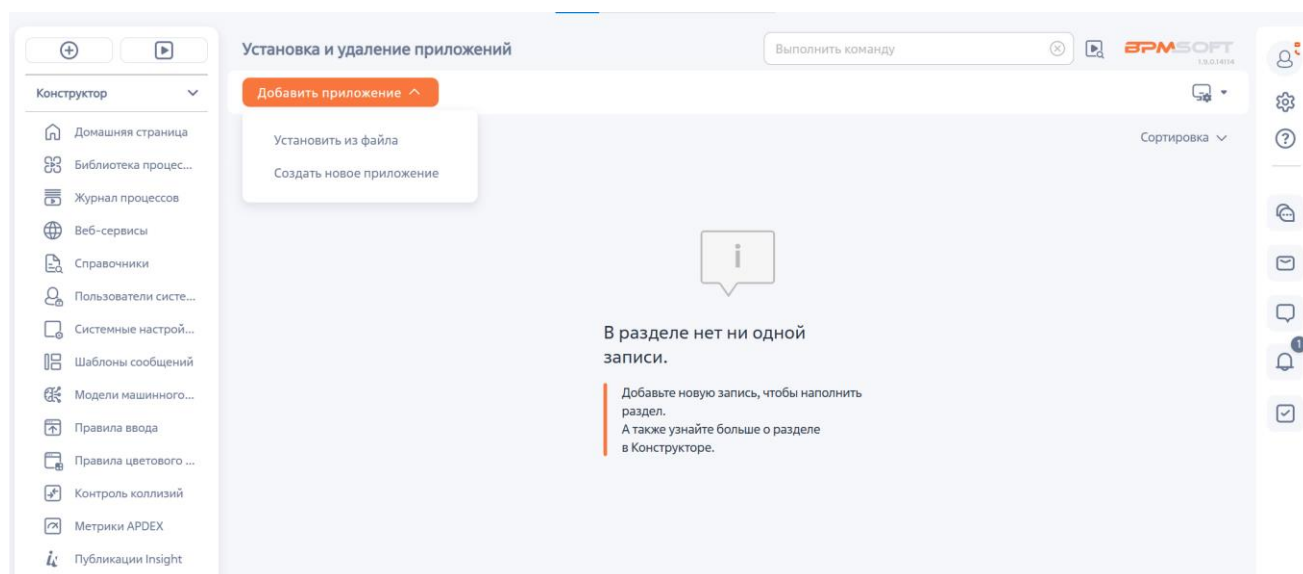


Рисунок 3 – Страница «Установка и удаление приложений»

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

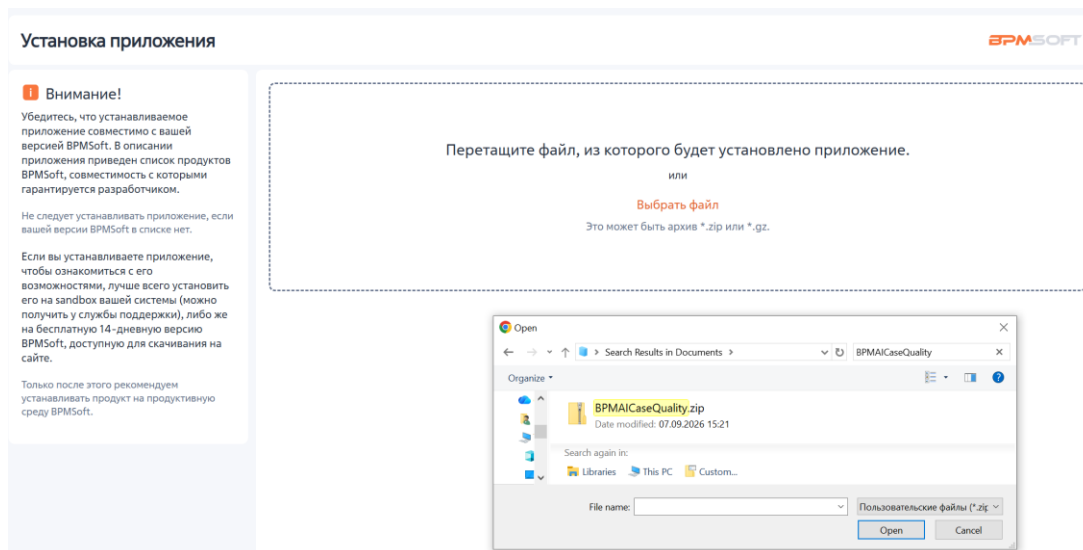


Рисунок 4 – Окно «Установка приложения»

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

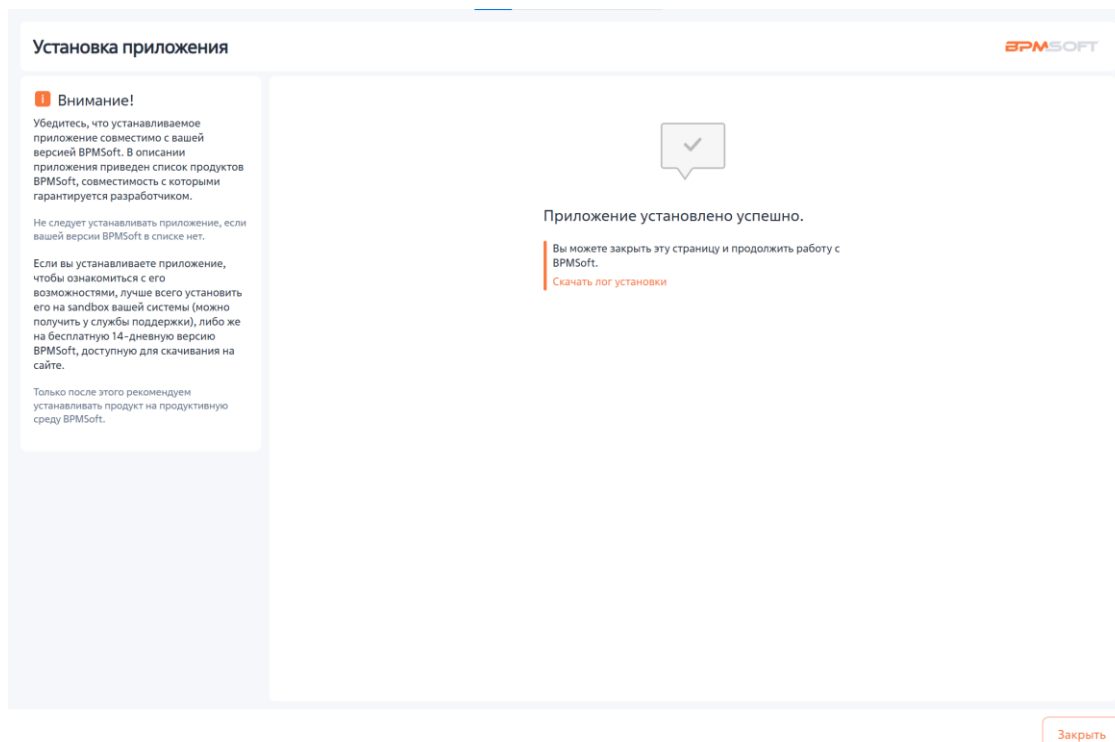


Рисунок 5 – Успешная установка пакета

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

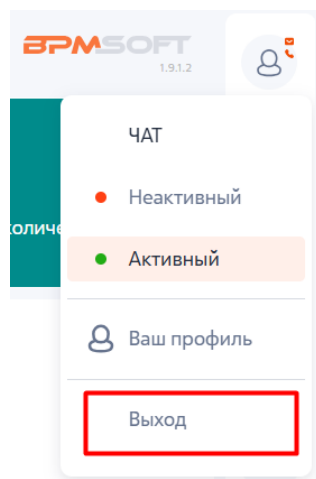


Рисунок 6 – Выход из системы

8. Убедитесь, что системная настройка «Включить поддержку модулей Angular» включена (Рисунок 7).

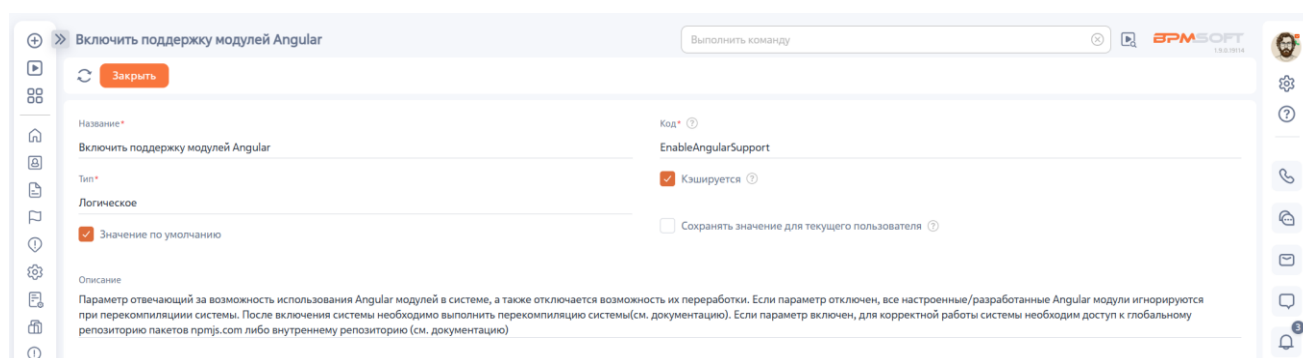


Рисунок 7 – Системная настройка «Включить поддержку модулей Angular»

9. Если нет, включите ее, поставив галку в поле «Значение по умолчанию». Далее перейдите в раздел «Управление конфигурацией» дизайнера системы и выполните полную перекомпиляцию (Рисунок 8).

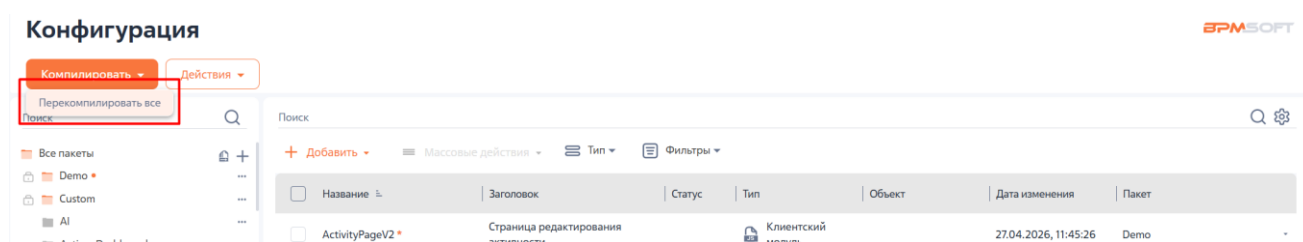


Рисунок 8 – Кнопка «Перекомпилировать все» в разделе «Управление конфигурацией»

НАСТРОЙКА ПЕРЕД ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ

Приложение доступно для использования в разделе «Обращения» на вкладке «ИИ оценка». Перед началом работы необходимо задать значения для системных настроек, которые определяют, дополнительные регламенты и возможность отправки уведомлений.

Добавлены новые системные настройки:

1. «Уведомлять пользователя об ИИ анализе обращения» — Логическое. Настройка определяет, будет ли отправляться уведомление ответственному за обращения после генерации обращения.

2. «Дополнительные регламенты для ИИ анализа обращения» — Логическое. Системная настройка определяет дополнительные регламенты или рекомендации для анализа обращения. Это могут быть различные дополнительные правила обработки обращения, которые LLM должна будет проверять.

3. «Шаблон для ИИ обработки анализа обращения» — Определяет структуру выходных данных, возвращаемых отчетом по итогам генерации. Шаблон представляет собой JSON-схему, которая задаёт перечень полей, их типы и описания. В соответствии с этой схемой отчет формирует структурированный ответ, который в дальнейшем отображается в интерфейсе пользователя. Редактирование шаблона не рекомендуется.