

## Инструкция пользователя

«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](https://bpmsoft.ru)



+7 495 070-09-97



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

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение..... 2

Ассистент контроля качества сервиса..... 4

    Назначение..... 4

    Описание работы пользователя..... 5

    Примечания и ограничения ..... 7

## ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ регламентирует порядок работы с решением «ИИ-Ассистент контроля качества сервиса».

ИИ-ассистент предназначен для автоматической подготовки отчета по обработанному обращению.

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. |

## АССИСТЕНТ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СЕРВИСА

---

### Назначение

По итогам обработки собранных данных с использованием языковой модели (LLM) ИИ-ассистент формирует структурированный отчет, содержащий следующие 6 информационных блоков:

- Краткий вывод ИИ — формирует краткий итог по обработке обращения с учетом всех изменений, которые записаны во вкладке «Обработка».
- Важные изменения на карточке — отмечает важные изменения на карточке, например: изменения статусов или групп ответственных.
- Проблемные места — описывает недовольство клиента, невыполненные обещания, нарушения регламентов и предоставляет цитаты, из которых были сделаны выводы.
- Проверка дополнительных регламентов — определяет какие нарушения были выявлены по дополнительным регламентам, если они были включены.
- Разбор проблемных диалогов — Подробно описывает основные проблемы в обработке обращения.
- Итоговая оценка — Формирует ключевые положительные моменты в обработке обращения, а также ключевые риски.

## Описание работы пользователя

Анализ запускается, когда у обращения меняется статус на «Закрыто» и производит анализ исходя из данных объекта «История сообщений по обращению». Процесс по обработке обращения выполняется в фоновом режиме. Если системная настройка «Уведомлять пользователя об ИИ анализе обращения» включена, то по завершению генерации в коммуникационной панели отобразится уведомление (Рисунок 1), при нажатии на которое открывается карточка обращения, в которой сгенерировался отчет.

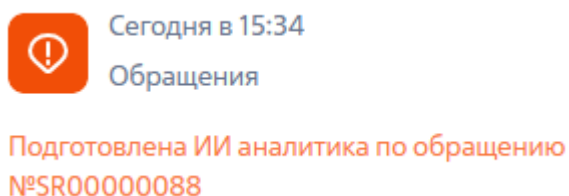


Рисунок 1 – Уведомление в коммуникационной панели

Перейдя на вкладку «ИИ оценка» можно увидеть результат генерации ответа ИИ-ассистентом (Рисунок 2).

Обращение №SR000000099: Не работает VPN

Выполнить команду

Время разрешения

Приоритет: Средний

Инициатор: Новый Контакт (zmentum\_v\_...)

Пользователь услуги

Контрагент: Наша компания

Сервисный договор

Категория: Запрос на обслуживание

Сервис

Конфигурационная единица

Группа ответственных: 2-я линия поддержки

Ответственный: Supervisor

Назначить меня

Уровень поддержки: 1-я линия

Создано: Вчера в 12:53

Следующие шаги (0)

У вас еще нет задач. Нажмите [иконка] выше, чтобы добавить задачу.

Обработка, Решение и закрытие, Информация по обращению, ИИ оценка, Хронология, Файлы и приложения, Лента

### Результаты анализа обращения

SR000000099

2 проблемных мест, 2 системных недочета, 0 проблемных обещаний, 2 нарушенных, 2 нарушенных дол. обязательства

**Краткий вывод ИИ**  
Клиент обратился с проблемой подключения к корпоративному VPN. В ходе обработки обращения были выявлены и устранены проблемы с сертификатом, настройками профиля и параметрами продления сессии. Проблема решена.

**Важные изменения на карточке** (2 изменения)

| Дата и время        | Поле                 | Было              | Стало             |
|---------------------|----------------------|-------------------|-------------------|
| 08.09.2026 12:55:12 | Статус обращения     | Новик             | В работе          |
| 08.09.2026 12:55:14 | Группа ответственных | 1 линия поддержки | 2 линия поддержки |

**Проблемные места** (2 проблемы)

Использование технических терминов без пояснения  
08.09.2026  
Оператор использовал технические термины, которые были непонятны клиенту, что могло затруднить понимание ситуации.

**Средний риск**  
«VPN dead user detection отключается, если не происходит, BA удаляется по VPN»

Некорректная формулировка ответа  
08.09.2026  
Оператор использовал неоднозначную формулировку, что вызвало дополнительный вопрос у клиента.

**Новый риск**  
«Изменения применены. Сейчас можно переподключить VPN и проверить каталог»

Рисунок 2 – Результат выполнения генерации

## Примечания и ограничения

– Чтобы изменить LLM модель или внести корректировки в промпт, потребуется ввести нужные значения в блоке «Обработать через LLM полученные сообщения» бизнес-процесса «Обработка анализа обращения» и сохранить новую версию.

– Видоизменить отображение формы нельзя.

– Перенести форму в другой раздел, отличный от раздела «Обращения» нельзя.

– Результаты, сгенерированные ИИ-ассистентом, носят рекомендательный характер. В связи с особенностями работы языковых моделей возможно наличие неточностей или неполных данных. Перед использованием информации в диалоге с клиентом менеджеру рекомендуется сверять ключевые факты с первичными источниками.