

Инструкция пользователя

«ИИ-Ассистент: Подготовка к звонку с клиентом»

Продукт: Full House

Пакет: BpmAICallPreparation

Тип приложения: Шаблон

Версия 1.0 от 22.06.2026



127015 Москва, ул.
Бутырская, 76с1



bpmsoft.ru



+7 495 070-09-97



info@bpmsoft.ru

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение.....	2
Подготовка к звонку с клиентом.....	4
Назначение.....	4
Описание работы пользователя.....	6
Примечания и ограничения.....	9

ВВЕДЕНИЕ

Настоящий документ регламентирует порядок работы с решением «AI-Ассистент: Подготовка к звонку с клиентом» (далее — Ассистент).

Ассистент предназначен для автоматической подготовки структурированной карточки информации перед каждым контактом с клиентом на основе данных, накопленных в BPMSoft за последние 180 дней.

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.

ПОДГОТОВКА К ЗВОНКУ С КЛИЕНТОМ

Назначение

По итогам обработки собранных данных с использованием языковой модели (LLM) Ассистент формирует структурированный Бриф, содержащий следующие 11 информационных блоков:

- Цель прошлых контактов — предоставляет краткую историю обращения клиента: с какой проблемой или запросом он пришёл, какие ключевые точки взаимодействия были зафиксированы за последние 180 дней.
- Договоренности и статус их выполнения — отображает, что было обещано сторонами в ходе предыдущих контактов и что выполнено / не выполнено на текущий момент.
- Тон общения и нерешенные проблемы — характеризует эмоциональный фон диалогов (на основе анализа транскриптов и писем), фиксирует конфликтные точки или болезненные вопросы, требующие внимания.
- Конкретный результат после звонка — определяет желаемый итог предстоящего разговора — что должно быть достигнуто по завершении звонка.
- Минимальная цель — устанавливает минимально допустимый результат, который необходимо получить во время звонка (порог успеха).
- Предлагаемая ценность прямо сейчас — формирует актуальное уникальное торговое предложение (УТП), которое ещё не было озвучено клиенту, но является релевантным на текущий момент.
- Ключевые тезисы / Выгоды — представляет 3–5 ключевых фактов, цифр или кейсов, которые менеджер может озвучить клиенту для аргументации ценности решения.
- Возможные возражения и ответы — прогнозирует типичные возражения, которые клиент может высказать (на основе истории), и предлагает готовые сценарии ответов на них.

– Открытые вопросы для вовлечения в диалог — генерирует вопросы, на которые в имеющихся данных нет ответов, и которые помогут вовлечь клиента в диалог и получить недостающую информацию.

– Документы для звонка — формирует перечень актуальных файлов, которые должны быть подготовлены для отправки или обсуждения.

– Предлагаемое следующее действие — определяет конкретный шаг, который менеджер должен совершить после завершения звонка: отправить документ, назначить встречу, переслать контакты, внести изменения в систему, запустить внутренний процесс и т. д. Этот блок обеспечивает преемственность взаимодействия и предотвращает потерю договорённостей.

Описание работы пользователя

Анализ запускается только в том случае, если количество писем, звонков и активностей за последние 180 дней достигает установленных минимальных значений системных настроек, описанных в инструкции по установке и настройке. Если по какому-либо из параметров данных недостаточно, система укажет в поле «Анализ истории взаимодействия» карточки контакта что данных недостаточно и не станет генерировать отчет (Рисунок 1).

^ Анализ истории взаимодействия

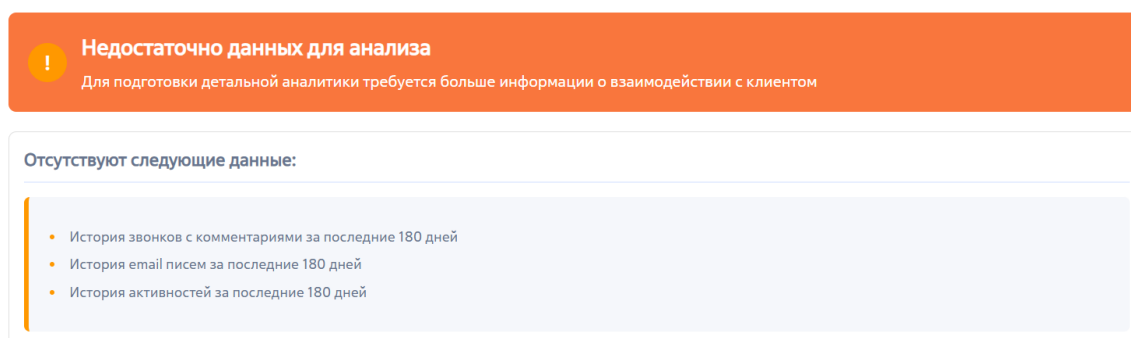


Рисунок 1 – «Недостаточно данных для анализа»

Ассистент производит анализ исходя из данных объектов «Активность», «Обращение», «Звонок». Поля для анализа представлены в таблице 2. Для объекта «Активность» в круглых скобках указаны категории активности.

Таблица 2. Перечень полей объектов для анализа

Объект	Поле	Код
Активность (Email)	Заголовок	Title
Активность (Email)	Тело	Body
Активность (Email)	Завершение	DueDate
Активность (Выполнить, встреча, письменная работа)	Заголовок	Title
Активность (Выполнить, встреча, письменная работа)	Завершение	DueDate
Активность (Выполнить, встреча, письменная работа)	Результат подробно	DetailedResult

Объект	Поле	Код
Активность (Выполнить, встреча, письменная работа)	Состояние	Status
Обращение	Номер	Number
Обращение	Описание	Symptoms
Обращение	Дата регистрации	RegisteredOn
Обращение	Состояние	Status
Звонок	Дата завершения	EndDate
Звонок	Комментарий	Comment

Для генерации формы с данными требуется перейти на карточку записи раздела «Контакты» и в правом верхнем углу запустить процесс «ИИ-ассистент: Подготовка к звонку с клиентом». После чего запустится процесс генерации (Рисунок 2).

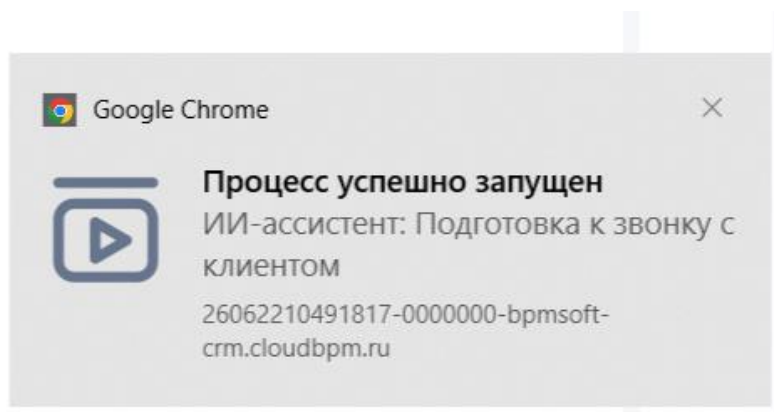


Рисунок 2 – Процесс «ИИ-ассистент: Подготовка к звонку с клиентом» успешно запущен

Процесс выполняется в фоновом режиме. По завершению генерации в коммуникационной панели отобразится уведомление (Рисунок 3), при нажатии на которое открывается карточка контакта, из которого был запущен процесс.

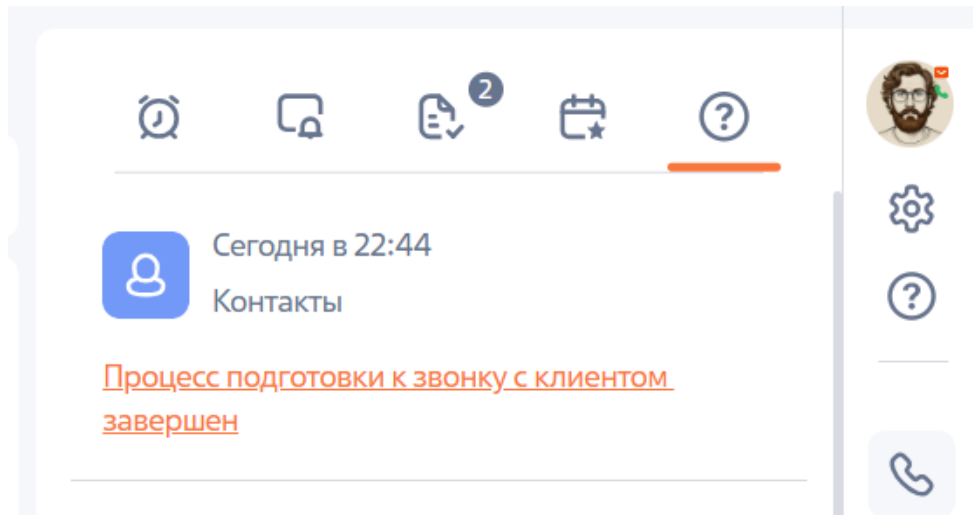


Рисунок 3 – Уведомление в коммуникационной панели

Перейдя на вкладку «ИИ-подготовка» можно увидеть результат генерации ответа ИИ-ассистентом (Рисунок 4).

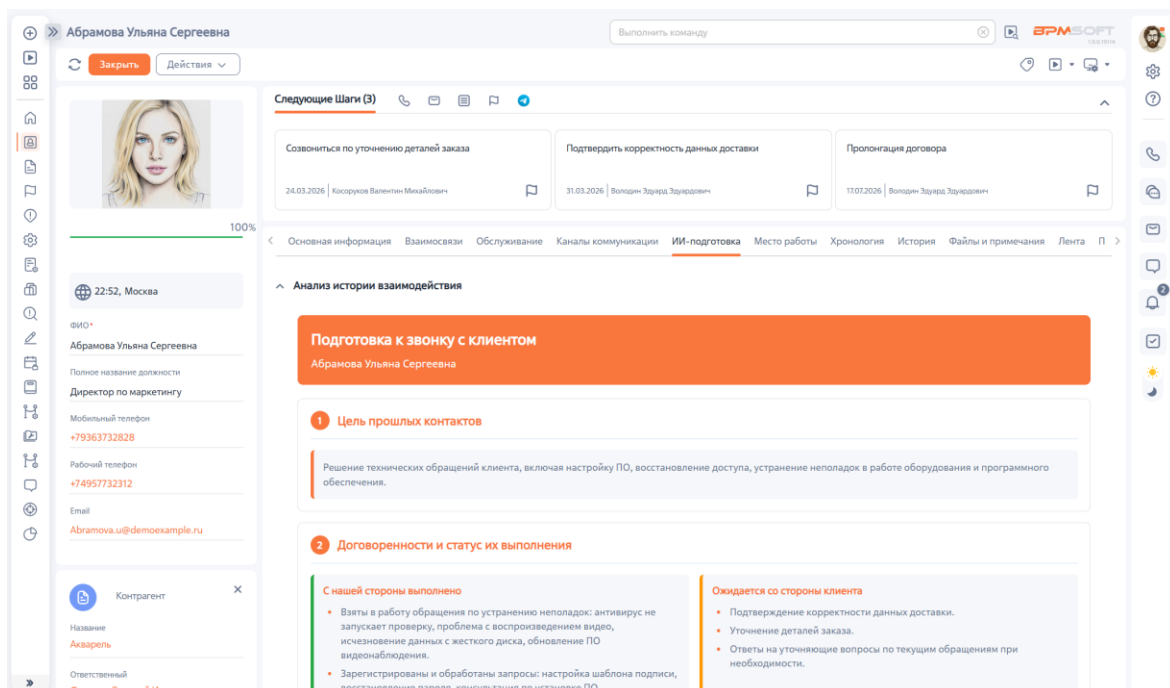


Рисунок 4 – Результат выполнения генерации

Если LLM модель посчитает, что данных недостаточно, то в результате в поле «Анализ истории взаимодействия» вернется значение «Недостаточно данных для анализа» (Рисунок 1).

Примечания и ограничения

– Чтобы изменить LLM модель или внести корректировки в промпт, потребуется ввести нужные значения в блоке «Запрос в LLM» бизнес-процесса и сохранить новую версию.

– Видоизменить отображение формы нельзя.

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

– Результаты, сгенерированные 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.