



Инструкция пользователя дополнения

«ИИ-агент: рекомендации по обращениям для BPMSoft»

Продукт: Full House

Пакет: BPMAICasesTips

Тип приложения: Шаблон

Дата: 05.02.2026

Версия документа: 1.0

A large abstract graphic on the right side of the page, consisting of several overlapping 3D rectangular blocks in shades of orange and grey, arranged in a diagonal, ascending pattern.

Оглавление

1.	Введение	3
2.	ИИ-агент: рекомендации по обращениям для BPMSoft	5
2.1.	Назначение.....	5
2.2.	Особенности использования.....	5
2.3.	Описание работы решения.....	6
3.	Описание бизнес-процессов.....	9

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: рекомендации по обращениям для BPMSoft

2.1. Назначение

Приложение «ИИ-агент: рекомендации по обращениям для BPMSoft» предназначено для анализа входящего обращения клиента и генерации подсказок сотруднику по его обработке с помощью языковых моделей (LLM).

2.2. Особенности использования

Приложение доступно для работы в разделе «Обращения», где сотрудники могут по кнопке получить рекомендацию по разрешению проблемы в виде пошагового плана.

2.3. Описание работы решения

После установки пакета на странице обращения во вкладке «Решение и закрытие» появятся две кнопки «Запросить» и «Подготовить письмо», а также текстовое поле, куда система помещает сгенерированный ответ.

- Действие кнопки «Запросить»:

При нажатии кнопки система отправляет текст обращения в языковую модель (LLM) для анализа. По готовности рекомендации пользователь получает уведомление в коммуникационную панель. Сгенерированный ответ автоматически сохраняется в текстовом поле внутри группы полей «Рекомендации» в карточке обращения (Рисунок 1).

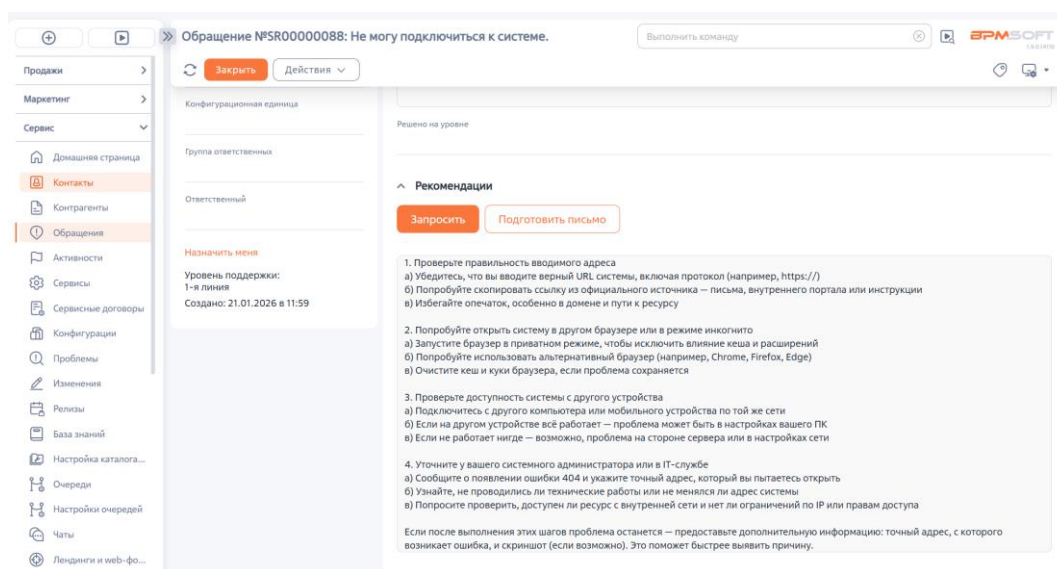


Рисунок 1 – Рекомендация в обращении

- Действие кнопки «Подготовить письмо»:

При нажатии кнопки система создает черновик Email письма с рекомендацией со страницы обращения (Рисунок 2). Черновик сохраняется в фоновом режиме и становится доступен для отправки в коммуникационной панели во вкладке «Задачи по бизнес-процессам» (Рисунок 3).

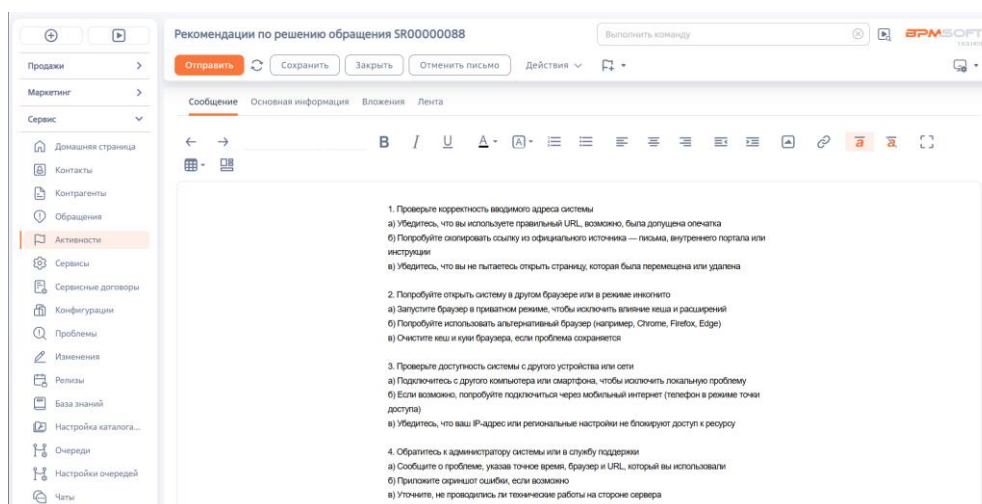


Рисунок 2 – Письмо с рекомендацией

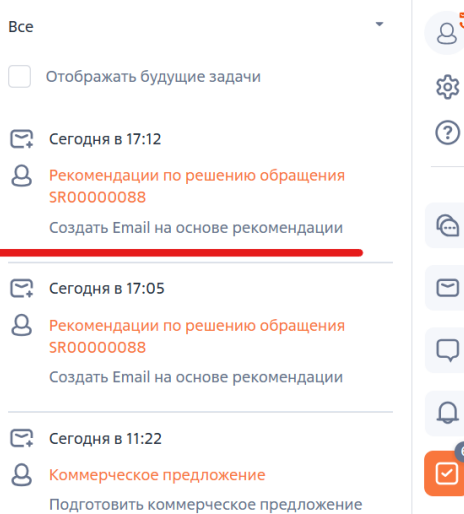


Рисунок 3 – Сохраненное письмо в коммуникационной панели
У пользователя есть возможность отменить отправку сформированного письма. Чтобы воспользоваться этой опцией, необходимо нажать кнопку «Отменить письмо», расположенную в верхней части страницы (Рисунок 4).

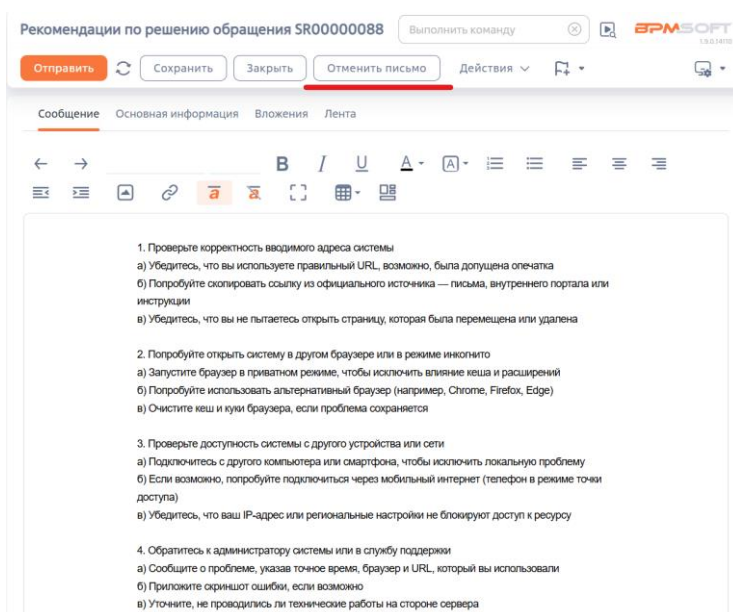


Рисунок 4 – Кнопка «Отменить письмо»

3. Описание бизнес-процессов

В решении используются следующие бизнес-процессы:

Таблица 2 – Описание бизнес-процессов

Название	Описание
Рекомендации по решению обращения	Процесс отправляет запрос в LLM с описанием проблемы, после чего возвращает результат в группу полей «Рекомендации»
Создать Email на основе рекомендации	Процесс создает черновик письма с рекомендацией из обращения
Отменить отправку рекомендации	Процесс изменяет состояние Email письма на «Отменено»