

Инструкция по установке и настройке
дополнения «Прогноз соблюдения сроков SLA»

Продукт: Full House

Пакет: BPMFulfillmentForecastForSLA

Тип приложения: Дополнение

Дата: 19.12.2025

Версия документа: 1.0

Оглавление

1. Введение	3
2. Установка приложения	5
3. Настройка сервиса прогнозирования	9
4. Обучение модели предиктивного скоринга	10

1. Введение

Настоящий документ определяет методику установки и настройки дополнения «Прогноз соблюдения сроков SLA». 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

2.1. На главном экране справа, нажмите на шестеренку «Настройки» и выберите действие «Открыть дизайнер системы». Главный экран представлен на рисунке 1;

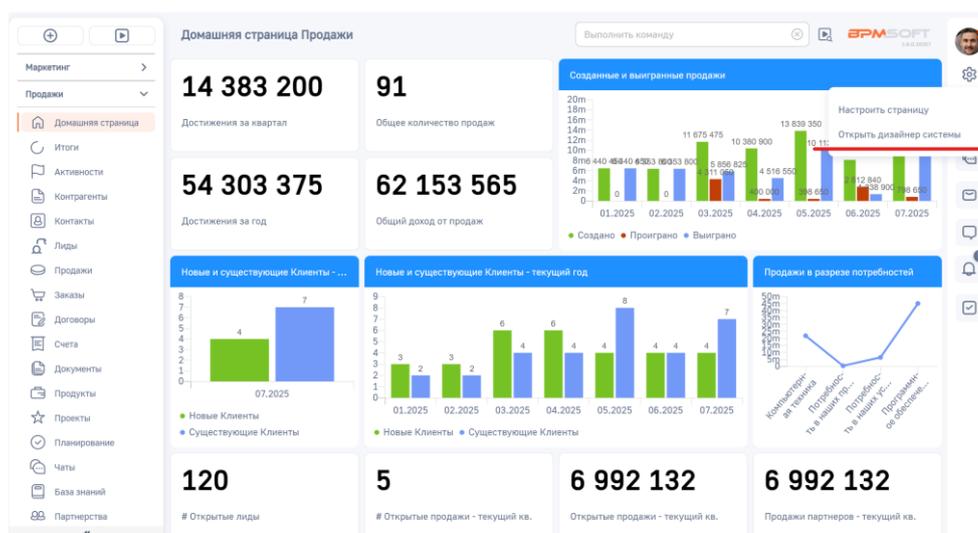


Рисунок 1 – Главный экран

2.2. В дизайнера системы перейдите в раздел «Приложения» и нажмите на «Установка и удаление приложений». Раздел «Установка и удаление приложений» представлен на рисунке 2;

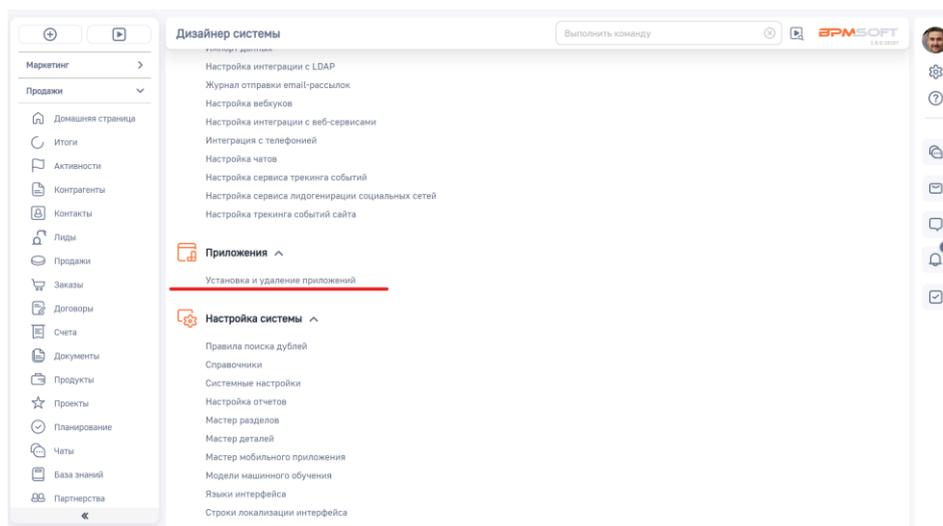


Рисунок 2 – Раздел «Установка и удаление приложений»

2.3. Нажмите кнопку «Добавить приложение», выберите действие «Установить из файла». Страница «Установка и удаление приложений» представлена на рисунке 3;

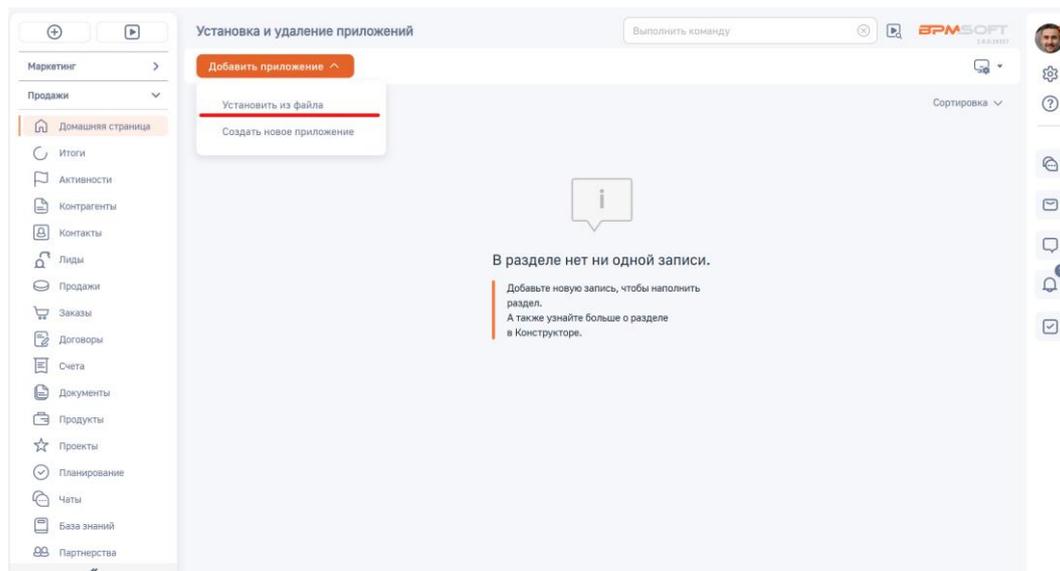


Рисунок 3 – Страница «Установка и удаление приложений»

2.4. В открывшемся окне перетащите файл с приложением или нажмите на «Выбрать файл» и выберите пакет «BPMFulfillmentForecastForSLA». Окно страницы «Установка приложения» представлен на рисунке 4;

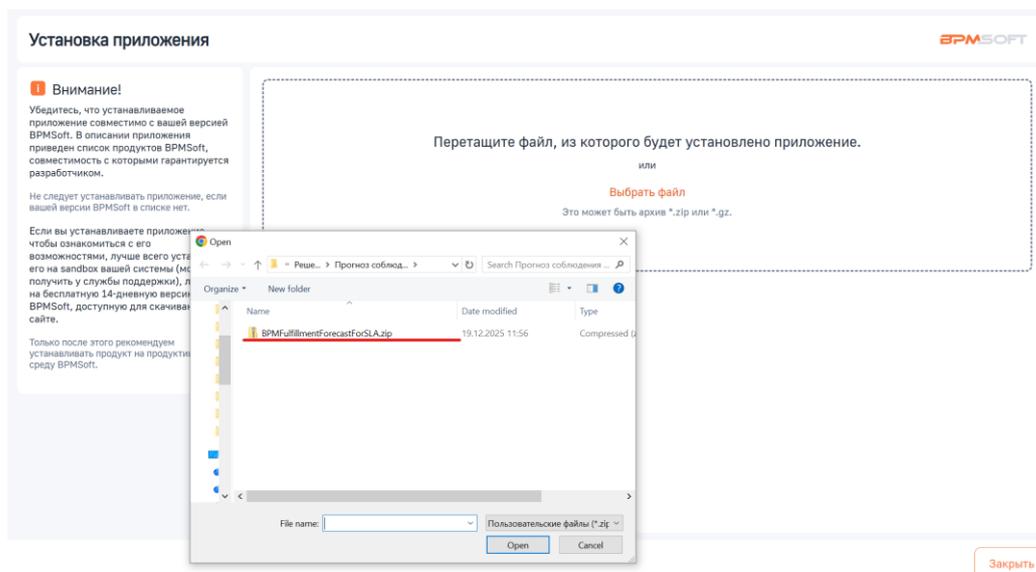


Рисунок 4 – Окно «Установка приложения»

2.5. Дождитесь уведомления об успешной установке приложения. Уведомление представлено на рисунке 5.

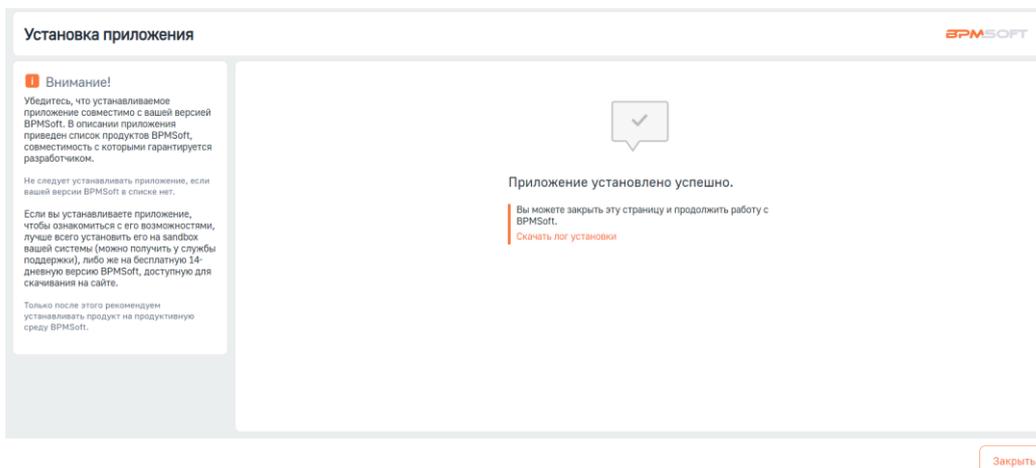


Рисунок. 5 – Успешная установка пакета

3. Настройка сервиса прогнозирования

Для работы с сервисом прогнозирования необходимо иметь лицензии на модели ML и заполнить следующие настройки:

1. «API ключ облачных сервисов BPMSoft» (код CloudServicesAPIKey) — ключ аутентификации экземпляра системы в облачных сервисах;

2. «API-ключ сервиса машинного обучения» (код MLServiceAPIKey) – ключ аутентификации, используемый для доступа к сервису машинного обучения. Настройка используется только для обновленного принципа подсчета лимитов. **Данная настройка актуальна только для версии 1.8 и выше.**

3. «Периодичность запуска задач машинного обучения» (код MLModelTrainingPeriodMinutes) — определяет периодичность запуска синхронизации моделей;

4. Адрес развернутого сервиса прогнозирования должен быть указан в поле «Url сервиса» для записи прогнозирования числового поля в справочнике «Задачи машинного обучения».

Подробный процесс настройки описан в базе знаний:
<https://edu.bpmsoft.ru/baza-znaniy/servis-mashinnogo-obucheniya/servis-mashinnogo-obucheniya/#id-3>

4. Обучение модели прогнозирования числового поля

После установки, появится новая модель ML: «Прогноз времени разрешения обращения». Для эффективного обучения модели прогнозирования требуется набор исторических данных, содержащий разнообразные примеры закрытых обращений.

Для обучения модели требуется:

1. Зайти на страницу модели в рабочем месте «Конструктор», в разделе «Модели машинного обучения»;
2. Нажать на кнопку «Переобучить модель» (Рисунок 6).

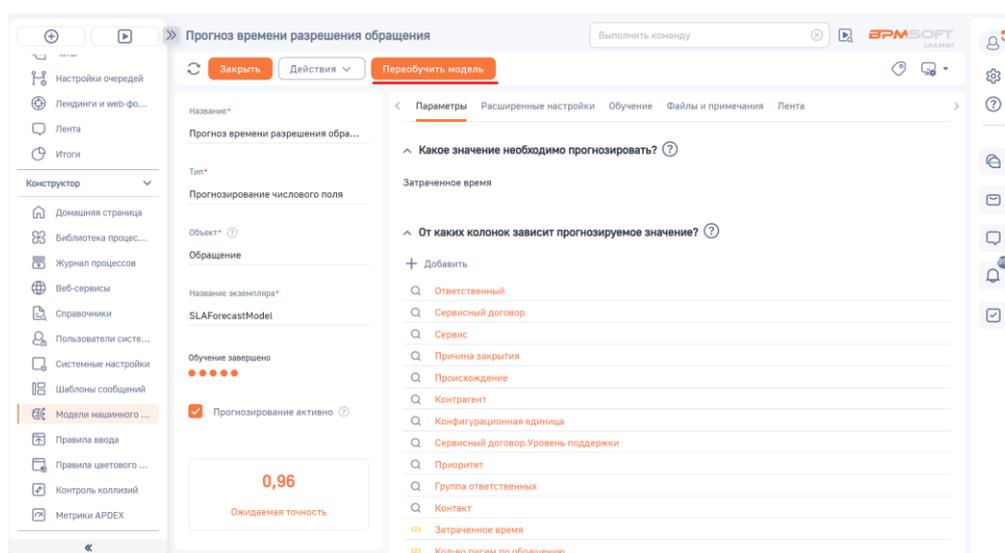


Рисунок. 6 – Переобучение модели

3. После обучения на странице модели должен проставиться статус «Обучение завершено» и ожидаемая точность (Рисунок 7).

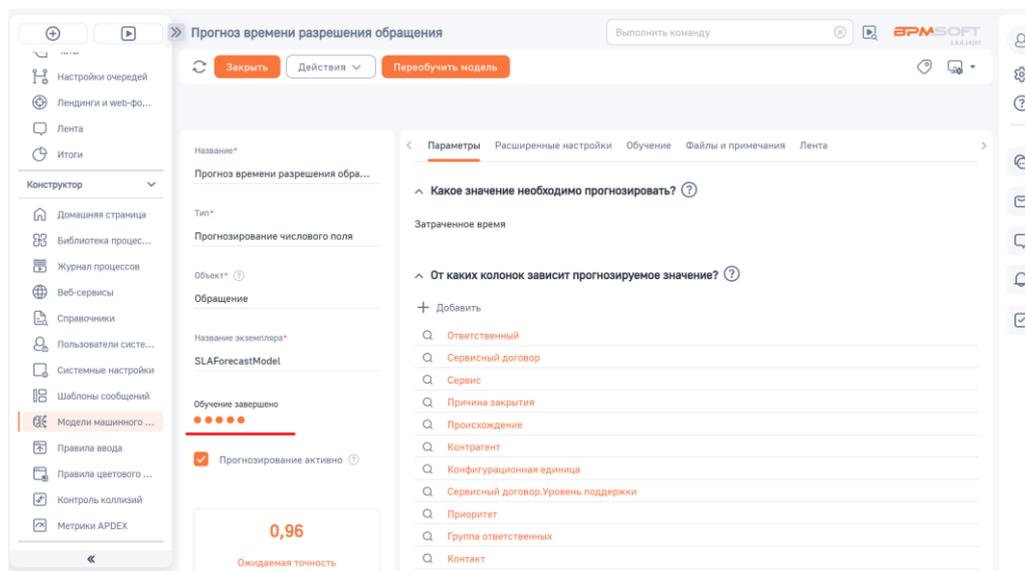


Рисунок 7 – Обучение модели завершено

В случае, если у вас возникает ошибка, необходимо проверить сколько исторических записей у вас существует согласно фильтру в модели.

Если у вас меньше 30 записей, необходимо зайти во вкладку «Расширенные настройки» на странице модели и поменять «Минимальное количество записей для обучения» (Рисунок 8).

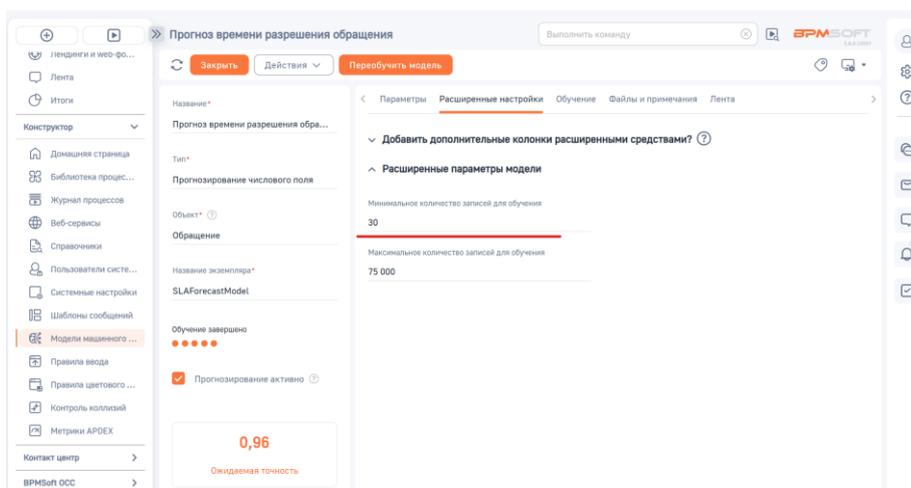


Рисунок 8 – Настройка «Минимальное количество записей для обучения»