



## Руководство пользователя

## Содержание

Рабочее место.....	4
Вход в систему.....	4
Работа с обращениями.....	4
Прием обращений.....	6
Тема обращения и время обработки обращения.....	8
Перевод обращения.....	9
Ведение диалога.....	9
Анкета клиента.....	11
История обращений.....	14
База знаний.....	15
Шаблоны ответов и удержание клиента.....	16
Таймауты.....	19
Администрирование, мониторинг и статистика.....	21
Онлайн-мониторинг.....	22
• Операторы.....	22
• Неактивные.....	23
• Очередь диалогов.....	24
• Автоматическая обработка обращений.....	24
Поиск по истории обращений.....	24
Статистика обращений.....	26

API .....	30
Администрирование пользователей .....	30
База знаний.....	33
Статьи БЗ для справочников и ответов .....	34
Опросы.....	40
Ответы с условиями.....	44
Агенты .....	45
Бот с искусственным интеллектом .....	45
Подключение интеграций .....	45
Каналы коммуникации.....	48
Виджет для веб-сайта .....	49
Возможности виджета .....	49
Внешний вид виджета.....	50
Встраивание виджета на веб-сайт .....	51
Настройка каналов в мессенджерах.....	51
Telegram .....	51
Facebook .....	52
VKontakte .....	52
Skype .....	53
Viber .....	53

## Рабочее место

Рабочее место предоставляет необходимые функции для всех пользователей системы – от оператора до супервайзера и администратора. Возможность доступа к различным функциям регулируется наличием необходимым ролей у пользователя и настройками пользователя по маршрутизации.

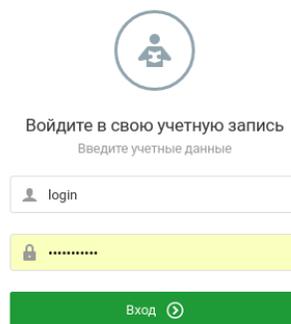
Интерфейс работает через веб-браузер. Рекомендуется использовать браузер Google Chrome последней доступной версии (его применение определяет минимальные требования к системе).

## Вход в систему

Для входа на рабочее место необходимо в браузере перейти по выданному адресу, например:

<https://demo.craft-talk.com>

Используйте Ваши логин/пароль.



The image shows a login form with a circular icon of a person at the top. Below the icon, the text reads "Войдите в свою учетную запись" and "Введите учетные данные". There are two input fields: the first is labeled "login" and the second is a password field with a lock icon and masked characters. A green button at the bottom is labeled "Вход" with a right-pointing arrow.

## Работа с обращениями

Платформа CraftTalk обеспечивает омниканальную обработку сообщений, поступающих из любых доступных каналов:

1. Виджет для веб-сайта

2. Телеграм
3. Viber
4. Facebook Messenger
5. Skype
6. E-mail
7. VKontakte
8. API для подключения других каналов

К каждому пользователю системы может быть привязано любое количество аккаунтов в любом количестве каналов.

При первом поступлении сообщения от пользователя создается новое обращение, при необходимости также регистрируется новый пользователь. Последующие сообщения из любых каналов пользователя поступают в рамках того же обращения. После решения задачи пользователя обращение закрывается – автоматически (по таймеру), ботом или оператором. Для статистики обращение может быть классифицировано в соответствии с заведенным в системе классификатором тематик.

Поступившее обращение передается на обработку агентам. Это могут быть автоматические агенты:

1. Начальное приветствие
2. Извещение об отсутствии оператора в нерабочее время
3. ИИ бот – автоматические ответы на вопросы пользователей, построение меню, проведение опросов, интеллектуальная маршрутизация запросов
4. Внешние агенты

Либо обращение может быть передано на агента маршрутизации по операторам. Данный агент распределяет обращения исходя из следующих параметров:

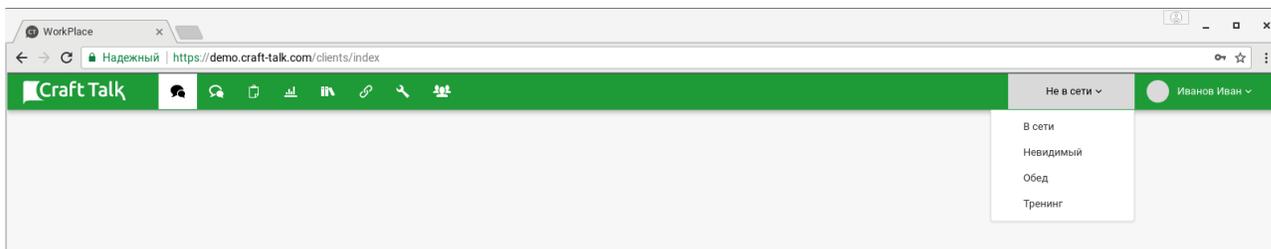
1. Колл-центр;
2. Язык обращения;
3. Линия поддержки;
4. Требуемые навыки оператора (скилл-группа);
5. Максимально возможное количество одновременных диалогов у оператора (обычно не более 2-3);

6. Приоритетное подключение обращения к одному из операторов, работавшего с данным пользователем до этого (с приоритетом по давности работы оператора с данным пользователем, если такие операторы доступны). Данная настройка может быть отключена по желанию заказчика – в этом случае происходит маршрутизация на наиболее свободного оператора.

При невозможности маршрутизации на оператора обращение хранится в очереди до появления первого подходящего оператора.

## Прием обращений

Для начала приема сообщений оператору необходимо выбрать статус “В сети” из выпадающего списка статусов.



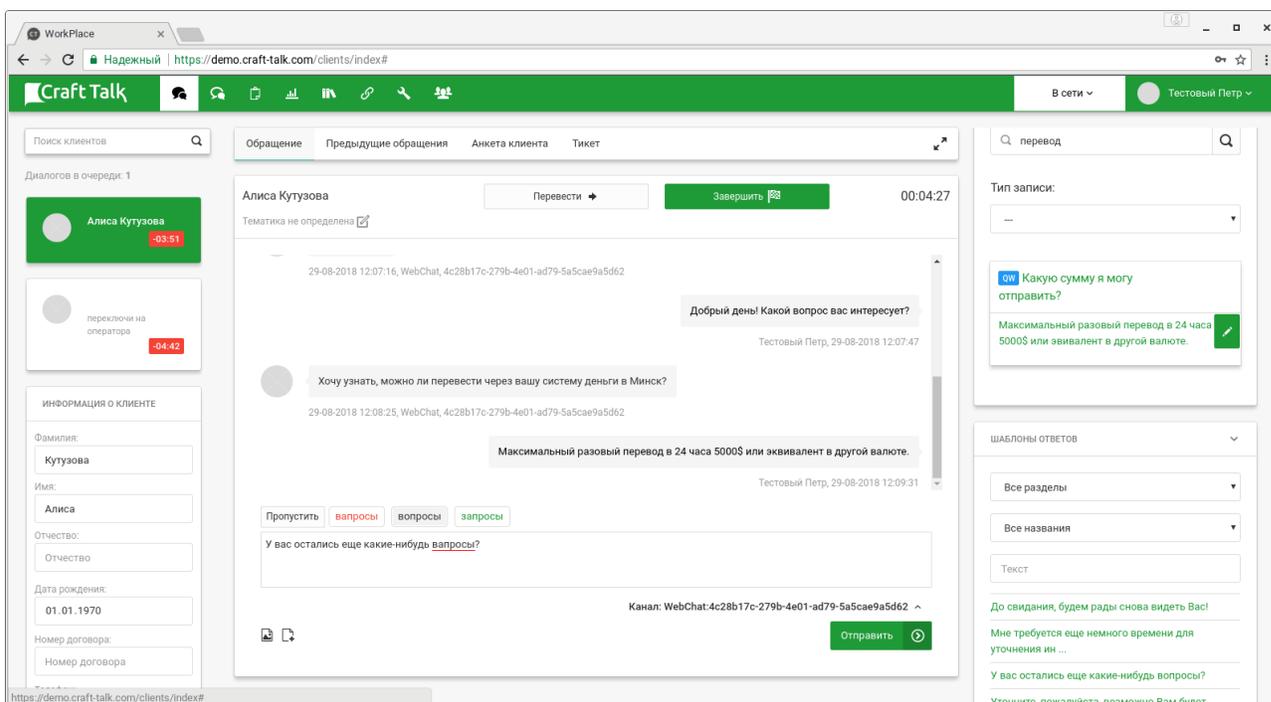
Оператор может выбрать один из следующих статусов, необходимых для ведения статистики и анализа работы:

- В сети
- Не в сети
- Невидимый
- Обед
- Тренинг

В режиме приема обращений (статус “В сети”) оператор видит:

- слева – список назначенных на него обращений (с именем клиента, количеством неотвеченных сообщений и таймером с обратным отсчетом времени), а также короткая анкета клиента для текущего обращения;

- в центре – диалог по текущему обращению и дополнительные вкладки (предыдущие обращения клиента, анкета клиента, номер внешнего тикета и, опционально, вкладки дополнительных интеграций);
- справа – интерфейс работы с базой знаний, а также шаблоны ответов и удержания обращения.



Для завершения работы оператор выбирает статус «Не в сети». Для перерыва на обед или тренинг из списка статусов выбираются соответствующие ситуации статусы. При этом все текущие диалоги отключаются от оператора и уходят в очередь для распределения другим операторам.

Оператор также может использовать статус «Невидимый» - в этом случае новые обращения направляться на оператора больше не будут, но оператор сможет завершить обслуживание текущих обращений. Для выхода из режима «Невидимый» необходимо сначала выбрать режим «Не в сети», а затем, при необходимости, перейти в требуемый режим.

При подключении оператора к диалогу в чате может по желанию заказчика выдаваться сообщение, что оператор подключился к диалогу, а так же его данные (имя и/или фамилия).

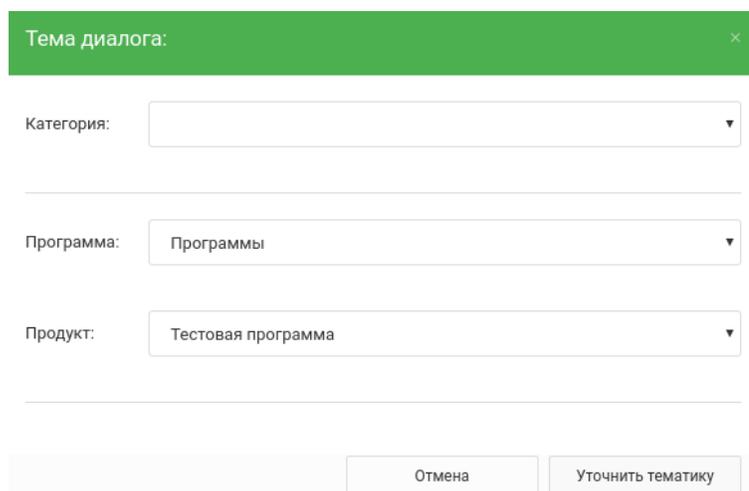
Для удобства работы оператора может быть активирована выдача уведомлений о назначении нового диалога, или поступлении нового сообщения от клиента.

### Тема обращения и время обработки обращения

В заголовке текущего диалога справа отображается текущая длительность диалога по обращению.



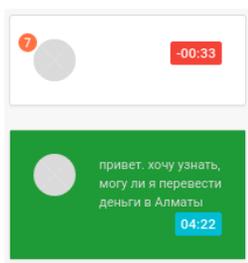
При нажатии на иконку редактирования  слева в этой области можно задать тематику обращения из классификатора во всплывающем окне «Тема диалога».



Также в заголовке присутствуют элементы управления для завершения обращения и перевода на других операторов или в другие каналы техподдержки (кнопки «Завершить» и «Перевести»).

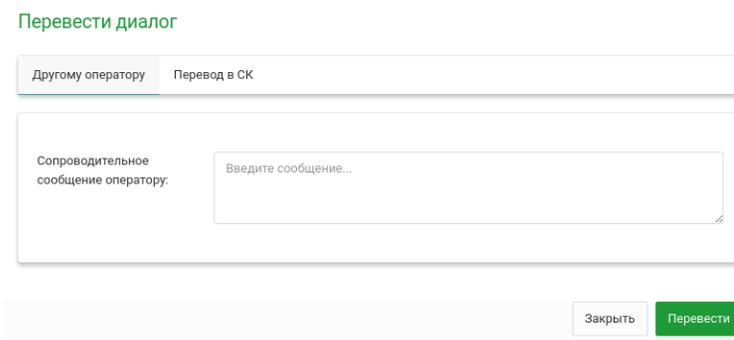
Для контроля времени длительности диалога оператор видит таймер на панелях с именем клиента, который отсчитывает время диалога.

Таймер может иметь различные настройки (настраивается индивидуально под каждого заказчика). Например, таймер можно настроить по показателям KPI. Тогда он будет отсчитывать время в обратном порядке, начиная с N минут. При достижении критических отметок (например, 1 минута и 0 минут) таймер поменяет цвет своего фона.

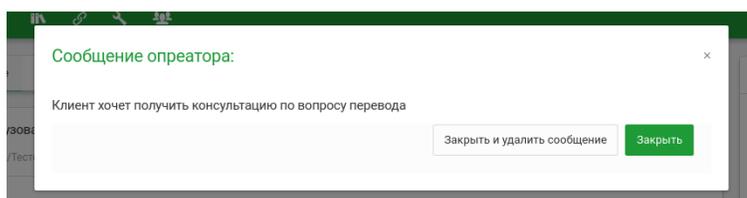


## Перевод обращения

Оператор, может перевести обращение на других операторов – опция «Перевести». Система предлагает варианты перевода обращений в соответствии с настроенными опциями маршрутизации (по группам, языкам, навыкам).



Оператор может ввести сопроводительное сообщение, которое будет выведено другому оператору, на которого будет переведен диалог, перед началом работы с клиентом.

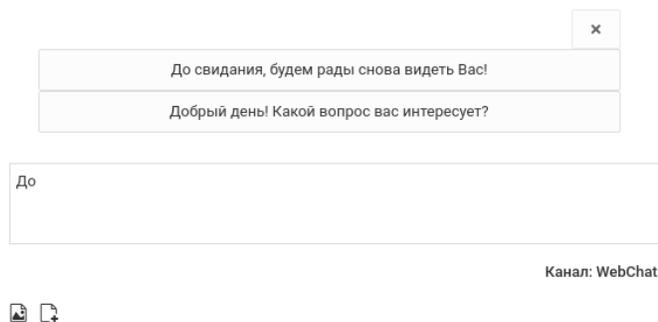


## Ведение диалога

Для ответа пользователю достаточно выбрать диалог слева в списке диалогов и написать ответ в чате. По желанию заказчика можно подключить автоматическую замену первой буквы на заглавную при вводе нового предложения.

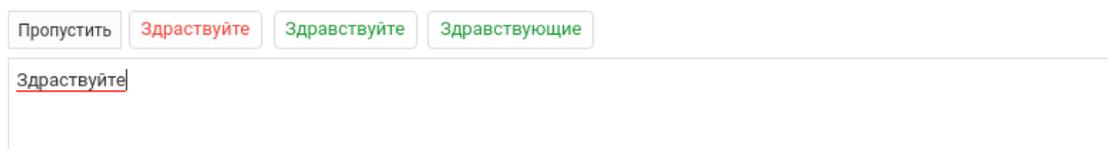
Отправка сообщения осуществляется по нажатию кнопки «Отправить» или комбинацией клавиш Ctrl + Enter.

При наборе текста ответ анализируется. Возможен вывод подсказок фраз-шаблонов оператору над полем набора текста. Оператору достаточно щелкнуть мышкой по выбранной фразе, и она появится в окне набора.

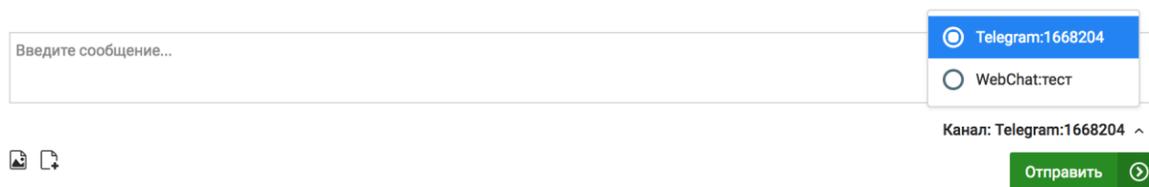


В дополнение к текстовым сообщениям можно отправлять и получать вложения (изображения и другие файлы). Для выбора вложений оператор должен нажать на соответствующие иконки под полем набора текста слева. Доступен быстрый просмотр отправленных и полученных изображений и документов (PDF, XLS, DOC) прямо в чате.

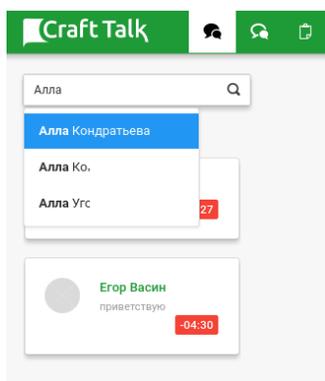
При наборе сообщения возможно подключение модуля автоматической проверки орфографии во вводимом тексте. Для выбора правильного варианта написания достаточно кликнуть по нему мышкой, и слово будет заменено в поле набора. По желанию заказчика возможна настройка запрета на отправку сообщений оператора с ошибкой.



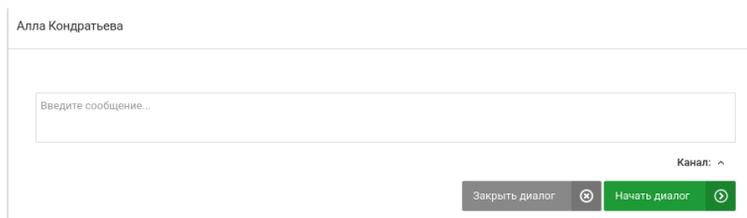
При наличии у пользователя нескольких каналов, оператор может выбирать, в какой канал отправлять каждое сообщение. В случае подключения интеграции с системами контакт-центров возможно в том числе совершение звонка при выборе канала «телефон».



В окне пункта меню «Работа с обращениями» в верхнем левом углу расположен механизм поиска клиентов (по имени и/или фамилии). При заполнении данного поля выводится список всех найденных клиентов, удовлетворяющих условию поиска.



Выбрав клиента, можно написать ему сообщение (кнопка «Начать диалог»), предварительно выбрав канал, даже если предыдущие диалоги с ним уже закрыты.



## Анкета клиента

Список основных данных клиента и список его каналов доступен в обращении на вкладке «Анкета клиента».

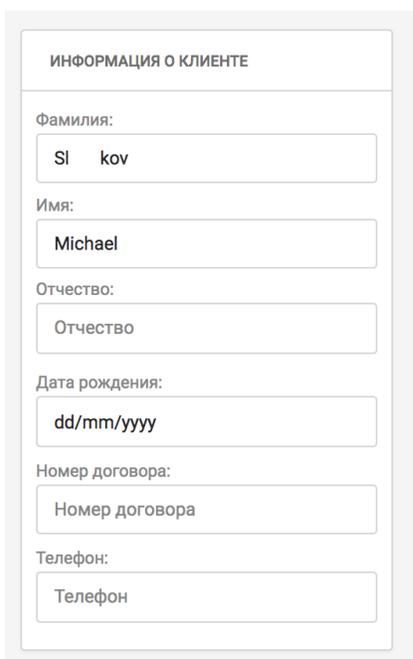
Оператор может редактировать поля клиента в основной анкете, либо в короткой анкете слева под списком обращений (поля обеих анкет синхронизируются). Информация в короткой анкете доступна оператору в том числе при наборе ответа клиенту. Внесение изменений в любую из анкет делает доступной кнопку «Сохранить анкету», нажатие на которую фиксирует изменения в базе данных.

Здесь же оператор может добавить новый канал клиента непосредственно во время обращения (например, написать пользователю email, общаясь через канал Telegram). При этом все сообщения (и ответы клиента) будут видны в рамках текущего обращения в одном окне. Добавить канал можно и нажатием кнопки «Добавить канал» во вкладке «Анкета

клиента». Все каналы пользователя перечислены в анкете в разделе «Каналы клиента». В этом же разделе можно отредактировать информацию по каждому из каналов или удалить какой-либо из них.

При необходимости добавить канал, подключение которого невозможно по идентификатору в канале (такие как Telegram, Viber), оператор может в анкете клиента в блоке «Ссылки на каналы» сформировать ссылку для клиента, после перехода по которой канал пользователя в соответствующем мессенджере будет автоматически подключен к анкете клиента. Для создания ссылки оператору необходимо выбрать название канала из выпадающего списка, для которого создается ссылка, и нажать на кнопку «Создать ссылку» справа от списка каналов. После формирования ссылка станет видна оператору, который может сохранить ее в буфере, нажав на кнопку «Скопировать», и отправить клиенту в тексте диалога.

Если пользователь уже использовал различные каналы, которые были автоматически заведены как отдельные клиенты в системе, в анкете пользователя можно совершить объединение таких анкет в одну. Для этого необходимо нажать на ссылку «Объединить анкеты» и, в открывшемся окне, с помощью строки поиска найти профиль клиента, с которым требуется объединить текущую анкету.



ИНФОРМАЦИЯ О КЛИЕНТЕ

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Дата рождения:

Номер договора:

Телефон:



**Информация о клиенте** [Объединить анкеты](#) 

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Дата рождения:  

Номер договора:

Телефон:

E-Mail:

Тип аккаунта:

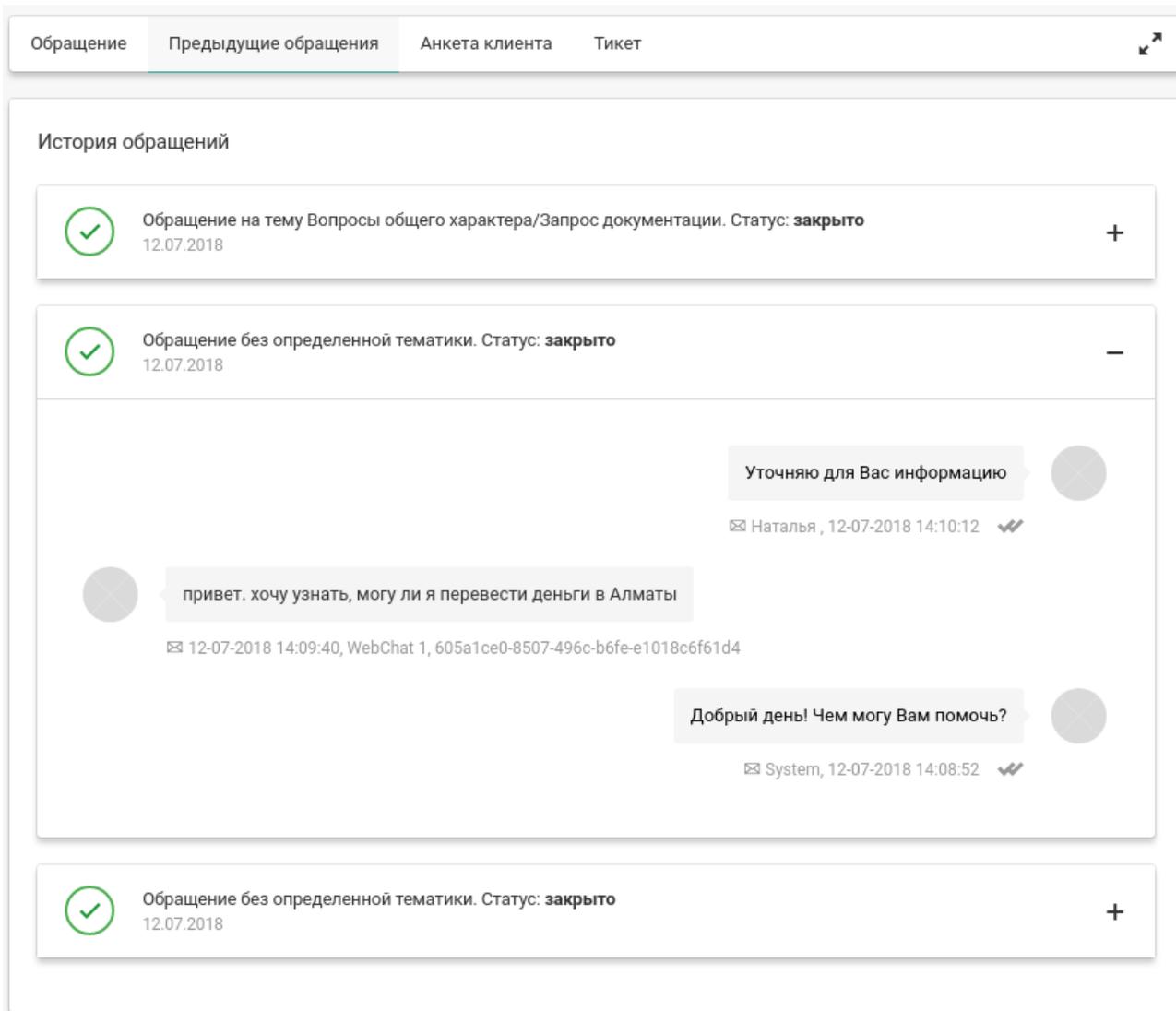
**Ссылки на каналы**

**Каналы клиента**  

Название	Тип канала	Идентификатор пользователя	Действия
WebChat 1	webchat	0c6fef70-7ef3-46d1-9c80-377003b5	Исходный канал

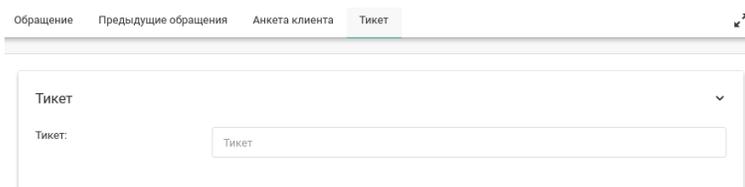
## История обращений

На вкладке “Предыдущие обращения” доступна история предыдущих обращений данного клиента. Любое обращение можно просмотреть, выбрав его в списке истории обращений.



The screenshot shows the 'История обращений' (History of requests) tab selected in the top navigation bar. Below the navigation bar, there is a list of requests. The first request is titled 'Обращение на тему Вопросы общего характера/Запрос документации. Статус: закрыто' (Request on the topic of General questions/Request for documentation. Status: closed) and is dated 12.07.2018. The second request is titled 'Обращение без определенной тематики. Статус: закрыто' (Request without a specific topic. Status: closed) and is also dated 12.07.2018. Below the second request, there is a chat conversation. The chat messages are: 'Уточняю для Вас информацию' (Clarifying information for you) from Наталья, 12-07-2018 14:10:12; 'привет. хочу узнать, могу ли я перевести деньги в Алматы' (Hello. I want to know if I can transfer money to Almaty) from WebChat 1, 605a1ce0-8507-496c-b6fe-e1018c6f61d4, 12-07-2018 14:09:40; and 'Добрый день! Чем могу Вам помочь?' (Good day! How can I help you?) from System, 12-07-2018 14:08:52. The third request is titled 'Обращение без определенной тематики. Статус: закрыто' (Request without a specific topic. Status: closed) and is dated 12.07.2018.

Во вкладке «Тикет» можно вписать номер тикета в Zendesk.

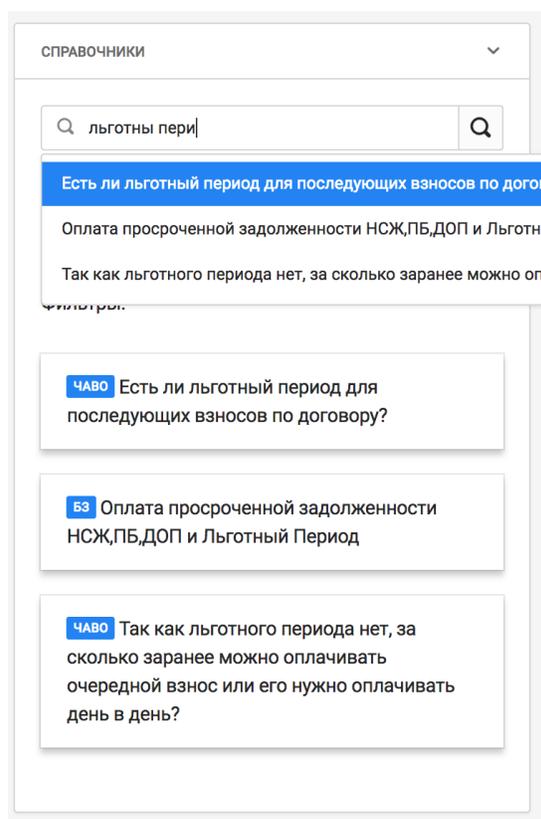


The screenshot shows the 'Тикет' (Ticket) tab selected in the top navigation bar. Below the navigation bar, there is a form with a dropdown menu labeled 'Тикет' and a text input field labeled 'Тикет:'.

## База знаний

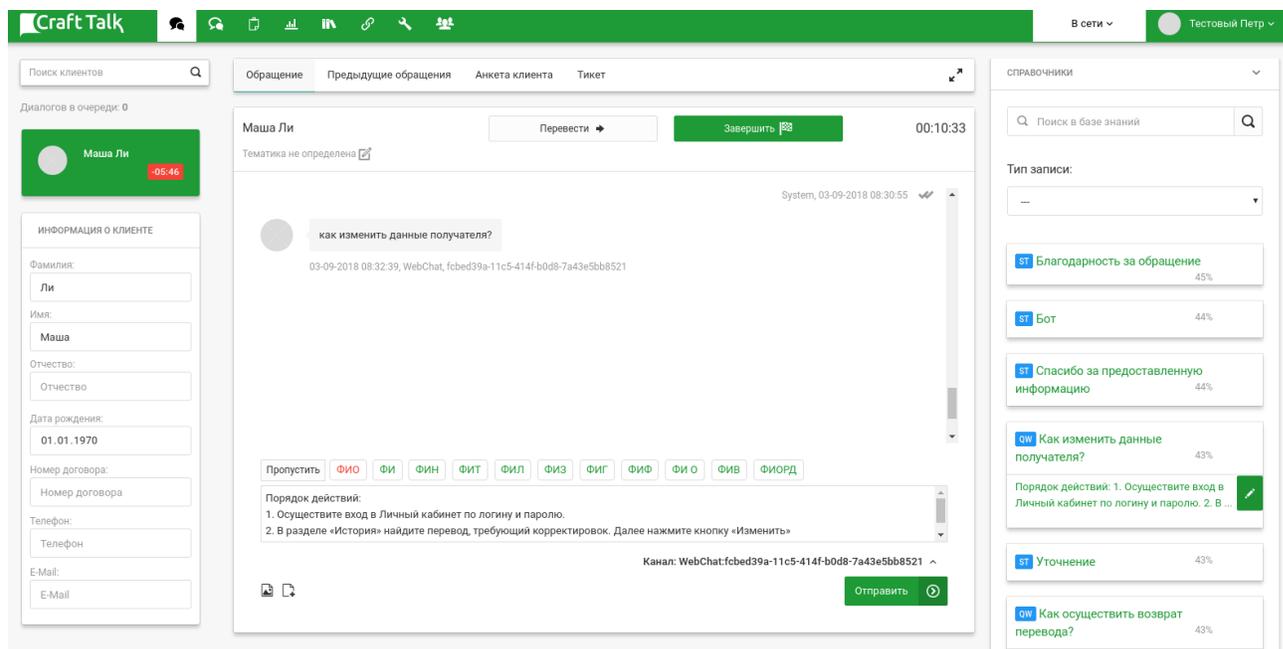
В правой части экрана отображается интерфейс базы знаний. База знаний может содержать как различные справочники (в том числе в виде изображений и pdf-файлов, их просмотр возможен непосредственно в интерфейсе БЗ), так и готовые ответы на вопросы пользователя.

Для поиска в базе знаний оператор может использовать полнотекстовые запросы, при этом при наборе запроса система, по возможности, подсказывает доступные варианты статей.



В случае подключения опции интеллектуальных подсказок (интеллектуальный помощник) при поступлении нового сообщения оператору система будет автоматически подсказывать наиболее вероятные ответы из базы знаний, выдавая при этом процент вероятности определения правильного ответа. Оператору достаточно выбрать корректный ответ, нажав на кнопку  рядом с выбранным ответом, и отправить его клиенту (в том числе могут быть

отправлены файлы, формы и т.д., прикрепленные к статье базы знаний). При этом система запоминает выбор оператора, тем самым обучая бота для последующих обращений.



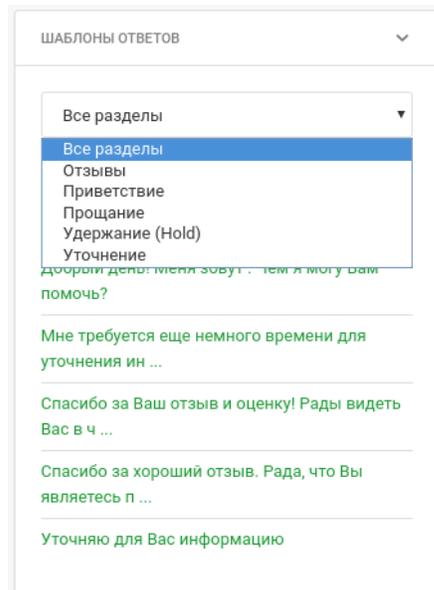
The screenshot displays the CraftTalk interface. At the top, there is a green header with the 'CraftTalk' logo and navigation icons. Below the header, a search bar and a dropdown menu for 'Обращение' (Request) are visible. The main chat area shows a conversation with 'Маша Ли'. The client's message is: 'как изменить данные получателя?' (how to change the recipient's details?). The system's response is: 'Порядок действий: 1. Осуществите вход в Личный кабинет по логину и паролю. 2. В разделе «История» найдите перевод, требующий корректировок. Далее нажмите кнопку «Изменить»'. On the right side, there is a 'Справочники' (Reference) panel with a search bar and a list of articles with their relevance percentages.

Тип записи	Процент
Благодарность за обращение	45%
Бот	44%
Спасибо за предоставленную информацию	44%
Как изменить данные получателя?	43%
Уточнение	43%
Как осуществить возврат перевода?	43%

Информация в базе знаний может быть разграничена по параметрам маршрутизации обращений (контакт-центрам, языкам, линиям поддержки и скилл-группам операторов), а также отфильтрована по типам записей.

### Шаблоны ответов и удержание клиента

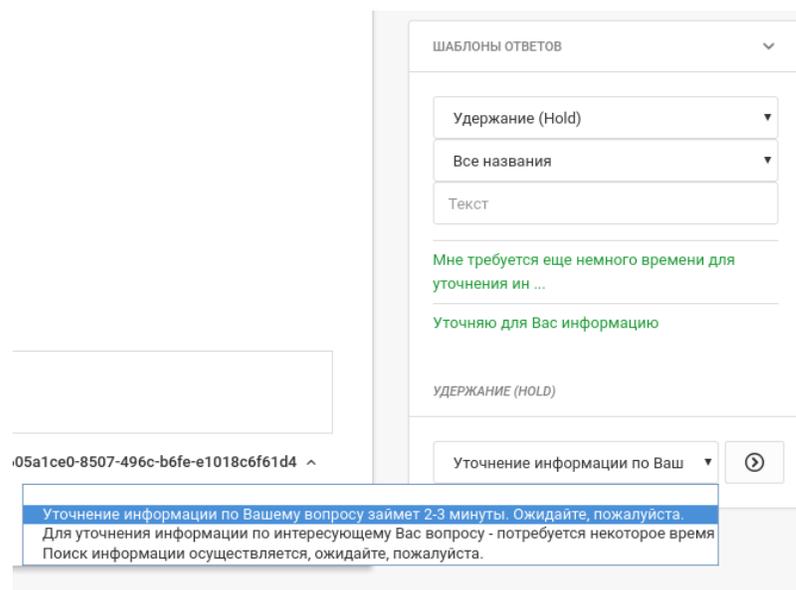
Для быстрых ответов на типичные вопросы можно использовать как автоматические подсказки интеллектуального помощника, так и явно заданные шаблоны ответов, располагающиеся ниже базы знаний:



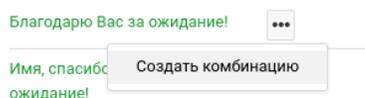
Для удержания клиента и соблюдения KPI по времени ожидания ответа клиентом можно использовать функцию удержания. Она позволяет отправлять фиксированные ответы клиенту в процессе набора ответа на основной вопрос клиента. Для этого достаточно выбрать ответ-удержание из выпадающего списка и нажать на значок отправки сообщения



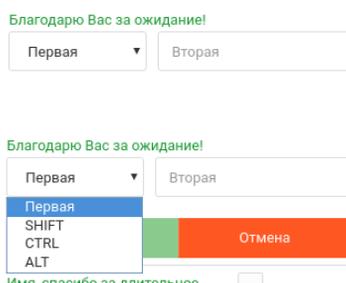
справа от списка. При этом такой ответ-удержание не попадает в поле набора ответа и не мешает вводить ответ оператору.



Для наиболее часто используемых шаблонов можно задать комбинации «горячих» клавиш (по заказу заказчика). Для этого необходимо нажать на ссылку (три точки) справа от шаблона и выбрать «Создать комбинацию».



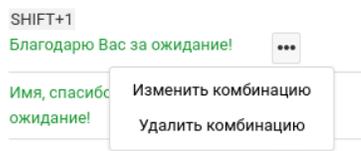
В открывшемся диалоге назначить комбинацию клавиш, воспользовавшись выпадающим списком (для первой клавиши) и клавиатурой (для второй клавиши):



и сохранить внесенные данные. В случае корректного назначения комбинации в левом нижнем углу во всплывающем окне будет выведено сообщение об успешном завершении действия, а над шаблоном появится подсказка с назначенной комбинацией клавиш.



При необходимости, комбинацию «горячих» клавиш можно отредактировать или удалить, нажав на ссылку справа от шаблона (три точки).



При необходимости центральную зону рабочего места оператора можно расширить, свернув раздел справочников и шаблонов. Для этого необходимо нажать на кнопку  в верхнем правом углу центральной зоны. Повторное нажатие на эту кнопку разворачивает в первоначальном виде раздел справочников и шаблонов.

## Таймауты

В платформе могут быть настроены таймауты для оператора и для клиентов.

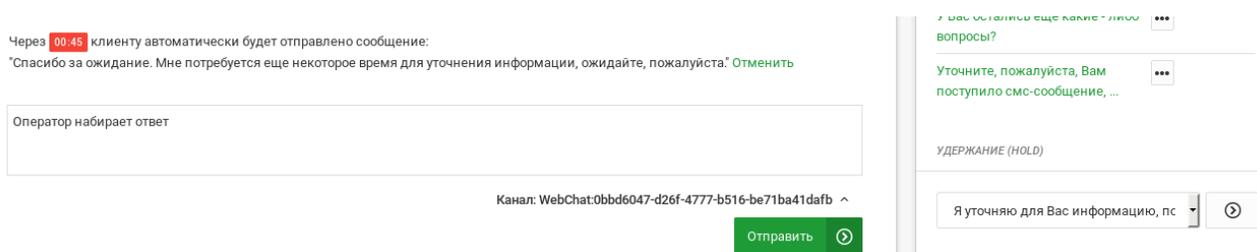
При превышении оператором заданного времени на ответ оператор автоматически отключается, и его текущие обращения возвращаются в очередь для распределения другим операторам.

Для клиентов существует 3 вида таймаутов:

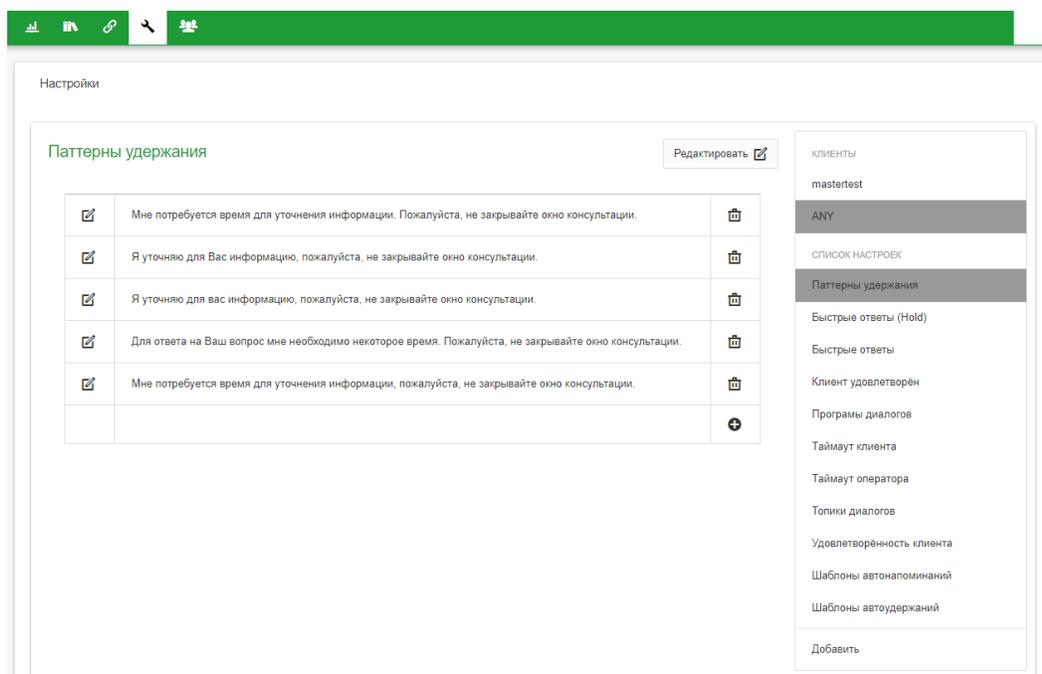
1. Клиент отключается от оператора. Клиенту при этом может быть направлено сообщение, или это может произойти незаметно для клиента (настраивается для каждого заказчика индивидуально). При любом следующем сообщении клиента он автоматически подключается к оператору (приоритет, по умолчанию, отдается оператору, изначально обслуживавшему клиента).
2. Клиенту отправляет сообщение с напоминанием, что от него все еще ожидается ответ.
3. Обращение клиента автоматически завершается, о чем ему может быть отправлено сообщение.

В системе возможно подключение функции автоматической отправки настраиваемых сообщений при долгом отсутствии ответа («при тишине») со стороны клиента.

Реализована возможность подключения функции автоматической постановки на удержание.



В этом случае используется механизм настроек паттернов удержаний (задаются в пункте меню «Редактирование настроек»):

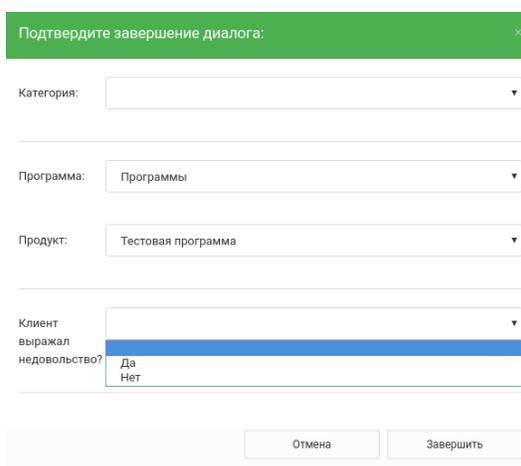


Алгоритм работы паттернов удержаний следующий:

1. Оператор отправляет сообщение (из строки набора, или выбрав фразу-шаблон из выпадающего списка «Удержание (HOLD)»).
2. Над строкой набора ответа оператором появляются таймер и сообщение о том, что по истечении заданного временного интервала клиенту будет отправлено автоматическое сообщение-удержание.
  - 2.1. Если сообщение полностью совпадает с одним из шаблонов, заданных в списке "Паттерны удержания" в настройках системы, то будет активирован таймер на удержание "Таймаут оператора" (задается в пункте меню «Редактирование настроек»). Во время его работы приходящие сообщения пользователя не останавливают таймер. Ссылка «Отменить» может убрать этот таймер - в этом случае автоответ не отправляется клиенту.
  - 2.2. Если сообщение не совпадает с одним из шаблонов, заданных в списке "Паттерны удержания", то будет активирован таймер на удержание "Таймаут клиента" (задается в пункте меню «Редактирование настроек»). Во время его работы приходящие сообщения пользователя останавливают таймер. Ссылка «Отменить» может убрать этот таймер - в этом случае автоответ не отправляется клиенту.

3. По истечении таймаута автосообщение посылается в канал клиента.
4. Отправка оператором еще одного сообщения в канал клиента во время работы таймера сбрасывает таймаут и активирует новый таймер.

В системе существует возможность закрытия диалога оператором (кнопка «Завершить»). При этом выводится диалоговое окно с подтверждением действия, а так же выбором тематики диалога. В случае активации у оператора роли «modify\_user\_dissatisfaction», диалог нельзя будет завершить, не выбрав ответ на вопрос о недовольстве клиента, который появляется в окне подтверждения закрытия.



Подтвердите завершение диалога: ✕

Категория:

Программа:

Продукт:

Клиент выразил недовольство?

## Администрирование, мониторинг и статистика

Платформа предлагает 4 инструмента для анализа обращений и работы операторов:

1. Онлайн-мониторинг обращений, находящихся в данный момент в работе у оператора/бота или ожидающий в очереди
2. Поиск по истории завершенных обращений
3. Статистика завершенных обращений и инструмент просмотра статистики в разных срезах
4. История обращений и статистика доступны по API

## Онлайн-мониторинг

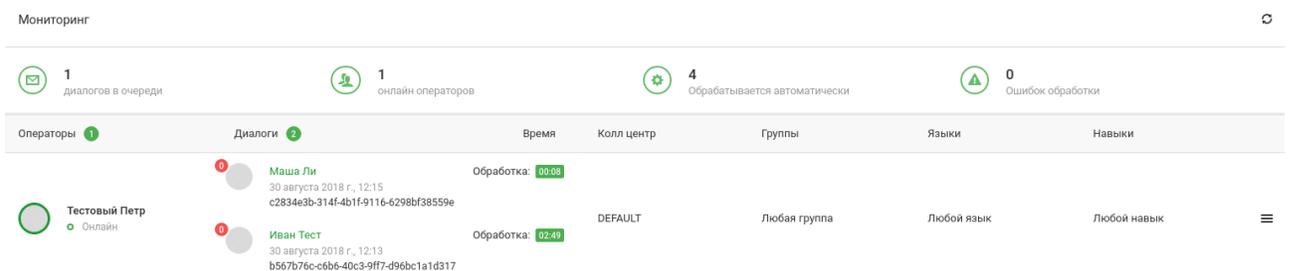
Для онлайн-мониторинга текущих обращений необходимо зайти в пункт меню «Мониторинг» в главном меню. Онлайн мониторинг отображает информацию об операторах, доступных текущему пользователю с точки зрения настроек маршрутизации (колл-центра, группы, языка, навыков).

Для обновления информации в таблице можно нажать на значок обновления  в правом верхнем углу формы «Мониторинг» (по соображениям производительности в настоящий момент отключена функция автоматического обновления данных в режиме реального времени).

В верхней строке окна мониторинга отображаются данные, позволяющие увидеть общую картину работы: сколько диалогов находятся сейчас в очереди (т.е. не распределены на операторов или ботов), сколько операторов находятся на приеме в настоящий момент, сколько диалогов обрабатывается автоматически, а также количество ошибок обработки (т.е. количество полученных сообщений, при обработке которых были зафиксированы ошибки, и они попали в очередь ошибок).

Онлайн мониторинг содержит 4 раздела:

- **Операторы**



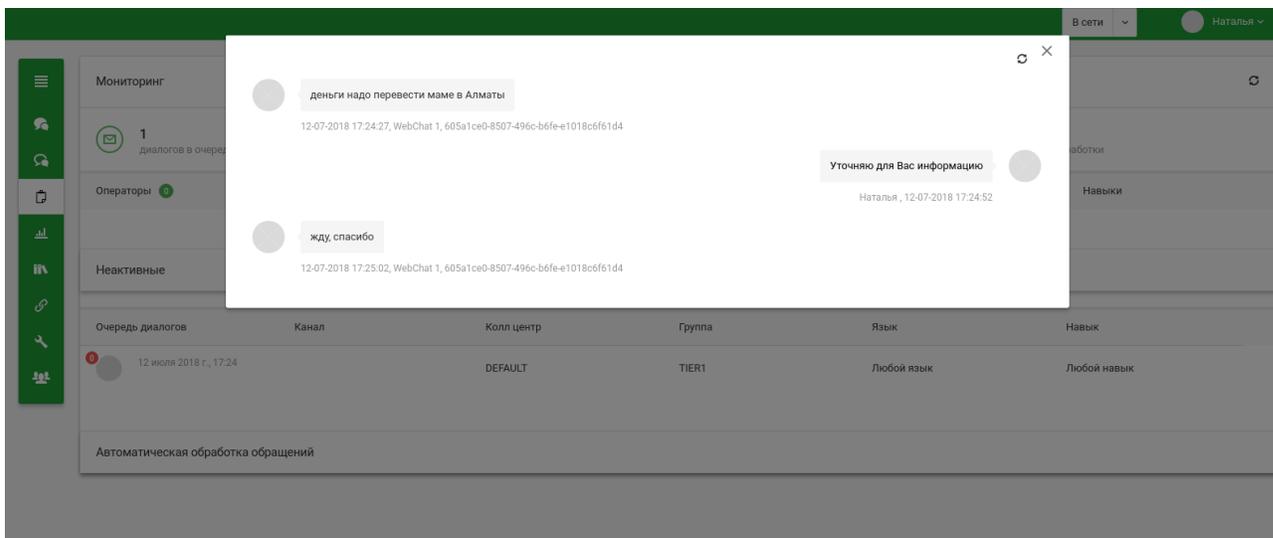
Мониторинг 

1 диалогов в очереди    1 онлайн операторов    4 Обрабатывается автоматически    0 Ошибок обработки

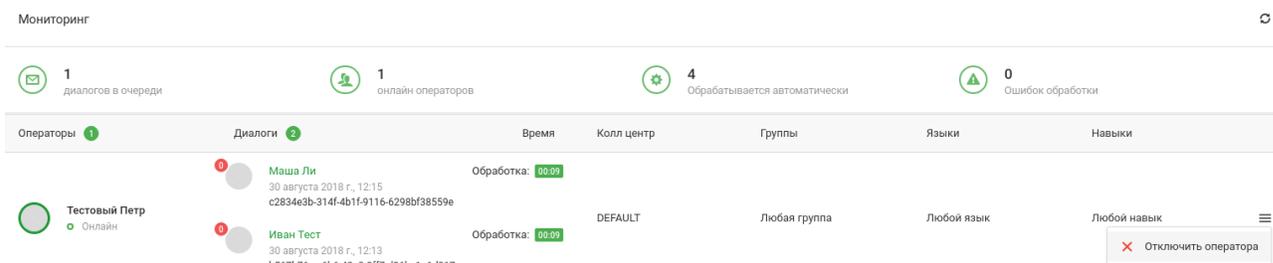
Операторы 	Диалоги 	Время	Колл центр	Группы	Языки	Навыки
 <b>Тестовый Петр</b> <small>Онлайн</small>	 <b>Маша Ли</b> <small>30 августа 2018 г., 12:15  c2834e3b-314f-4b1f-9116-6298bf38559e</small>	Обработка: <span style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px;">00:08</span>	DEFAULT	Любая группа	Любой язык	Любой навык
	 <b>Иван Тест</b> <small>30 августа 2018 г., 12:13  b567b76c-c6b6-40c3-9ff7-d96bca1a1d317</small>	Обработка: <span style="background-color: #28a745; color: white; padding: 2px;">02:49</span>				

В данном разделе отображаются активные в данный момент операторы, настройки операторов (колл-центр, группа/язык/навыков), ФИО обратившихся клиентов, время, потраченное на обработку каждого обращения, а также список обрабатываемых оператором обращений.

Любое обрабатываемое обращение можно открыть для просмотра сообщений диалога, выбрав его в списке:



Любого оператора можно оперативно отключить с приема в разделе «Мониторинг». Для этого необходимо нажать крайнюю правую ссылку  в строке с именем отключаемого оператора и выбрать «Отключить оператора».



## • Неактивные

По умолчанию неактивные операторы скрыты. При необходимости список можно раскрыть, нажав на ссылку «Неактивные», и просмотреть всех заведенных в системе операторов с настройками маршрутизации.

- **Очередь диалогов**

Раздел отображает список обращений в очереди к операторам. Данные обращения будут назначены на оператора при освобождении текущего/появлении онлайн нового оператора, подходящего по настройкам маршрутизации и имеющего свободные слоты для приема обращений. Любой диалог можно раскрыть для просмотра сообщений.

Очередь диалогов	Канал	Колл центр	Группа	Язык	Навык
 Михаил С. ов 18 декабря 2017 г., 22:29		DEFAULT	Первая линия	Любые языки	Любые тематики

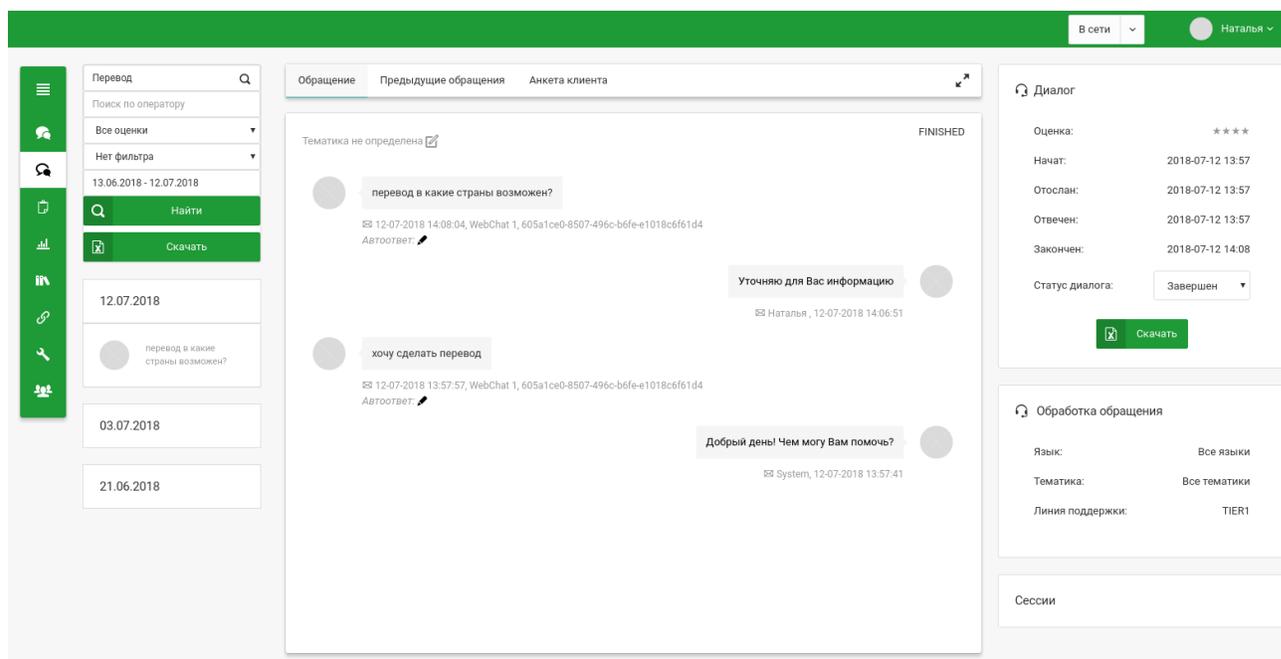
- **Автоматическая обработка обращений**

В этом разделе отображаются диалоги, находящиеся в данный момент в обработке у автоматических агентов (ботов). Отображается ФИО пользователя, канал и текущий агент, обрабатывающий обращение:

Автоматическая обработка обращений		
Пользователь	Канал	Агент
 Michael S. ов 18 декабря 2017 г., 22:29	telegram	initialmsgagent

## Поиск по истории обращений

Платформа хранит сообщения в рамках заданного периода и позволяет осуществлять поиск обращений по имени клиента, тексту сообщения, оператору, дате, или каким-то заранее оговоренным фильтрам, доступным в виде выпадающих списков, оговариваемых с каждым заказчиком индивидуально (например, завершённый/ проверенный диалог, или по оценке, проставленной диалогу пользователем, или кем был обработан диалог):



По умолчанию открывается поиск диалогов за прошедший месяц от текущей даты.

Список найденных диалогов сгруппирован по дате начала диалога и выводится в виде плашек с датами, нажатие на которые открывает список диалогов за выбранную дату.

Для найденных обращений можно просмотреть основную информацию о диалоге (тайминги, маршрутизацию, сессии обработки), расположенную на панелях справа. Выбрав конкретный диалог из списка, можно просмотреть его текст.

На вкладках в центре формы, кроме самого текста обращения, доступны предыдущие обращения и основная анкета клиента. Информация о пользователе доступна во вкладке "Анкета клиента" (в анкету можно вносить изменения, например, сменить тип аккаунта на "Тестовый", отметив таким образом тестовых пользователей, чтобы они исключались из статистики). Вкладка "Предыдущие обращения" дает доступ к предыдущим обращениям текущего клиента.

Найденные обращения вместе с текстом диалогов можно скачать в виде текстового файла. Для этого необходимо нажать на кнопку "Скачать" в левой части экрана под фильтрами поиска. В скаченном файле в текстовом виде будет содержаться текст всех выбранных в поиске диалогов и их параметры.

Отдельно можно скачать и только текущий диалог, выбрав кнопку «Скачать» под статусом диалога в правой части экрана.

## Статистика обращений

Статистика обращений доступна в главном меню «Статистика». Этот раздел позволяет просматривать статистику завершенных обращений в разных срезах. Для загрузки начальных данных можно выбрать диапазон дат, а также наложить фильтр по времени, например, позволяющий отфильтровать диалоги за последние 15 минут, полчаса, час, сутки, неделю, 4 недели. Возможно применение группировки к найденным данным в разрезе по 15 минут, 30 минут, 1 час, 1 сутки.

Все показатели, таблицы, графики и диаграммы мгновенно пересчитываются и перерисовываются при внесении изменений в фильтры или параметры группировки.

В окне статистики отражается набор заранее заданных, согласованных с заказчиком показателей, характеризующих уровень обслуживания клиентов, например, сколько было всего обращений, сколько из них было обработано автоматически или операторами, среднее время закрытия диалога, среднее количество сообщений оператора в расчете на 1 диалог, среднее количество сообщений клиента, среднее время ответа клиенту:

Статистика

20.11.2017 22:49 18.12.2017 22:49 Фильтр: 15 мин. 30 мин. 1 час сутки неделя 4 недели

Группировка: 15 мин. 30 мин. 1 час 1 сутки

Уровень обслуживания

Всего обращений: **500**

Средняя длительность обращений: **197 МИН. 47.94 СЕК.**

Среднее время диспетчеризации: **2.88 СЕК.**

Средняя скорость ответа оператора между сообщениями клиента: **40.44 СЕК.**

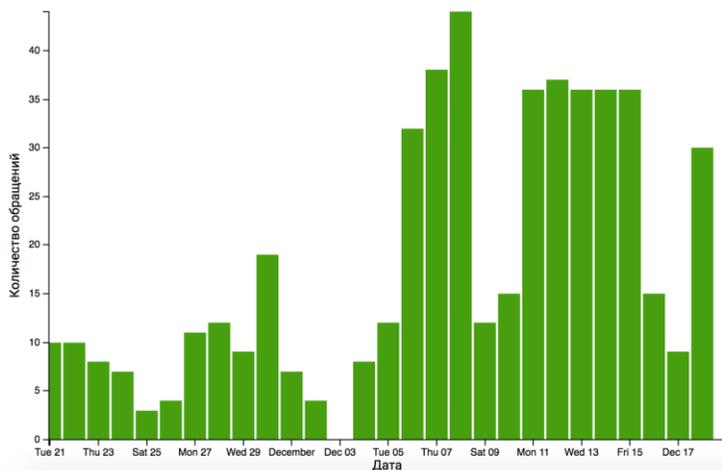
Среднее количество сообщений оператора: **13**

Среднее количество сообщений клиента: **11.3**

Статусы обращений



Количество обращений



Причины завершения



Тематики обращений



В таблице “Операторы” отображается список операторов и суммарная статистика в разрезе по каждому из них. Показываются идентификатор и имя оператора, количество обработанных им обращений, количество сообщений, написанных оператором, сколько из них образуют пару “вопрос клиента — ответ оператора”, среднее время закрытия диалога оператором, среднее время ответа, средняя длина сообщения, отправленного оператором:

### Операторы

Показываются записи с 0 по 2 из 2

ID Оператора	Имя оператора	Обработано обращений:	Сообщений	Ответов	Ср. время закрытия:	Ср. время первого ответа:	Ср. время ответа	Ср. длина сообщения
 DEFAULT__test	Наталья	6	23	8	47 мин.39 сек.	2 сек.	1 мин.15 сек.	69 симв.
 (Система)		2	2	0	1 ч.7 сек.	0 сек.	0 сек.	33 симв.

Навигация: [Предыдущая](#) [Следующая](#) [Скачать](#)

### Статусы операторов

Суммарно по всем операторам за период:

В ожидании: **16 ч.15 мин.49 сек.**    На обращении: **5 ч.18 мин.33 сек.**

### По каждому оператору:

Показываются записи с 0 по 1 из 1

Имя	На обращении	В ожидании	Невидимый	Обед	Тренинг	В сети
Наталья	0:05:18:33	0:16:15:49	0:00:00:00	0:00:00:00	0:00:00:00	0:21:34:22

### Исходные данные

Показываются записи с 0 по 14 из 14

Фамилия, имя	Статус	Время с	Время по	Длительность интервала
Наталья	<b>В ОЖИДАНИИ</b>	13.07.2018 10:43:46	13.07.2018 10:43:49	2 сек.
Наталья	<b>НЕ В СЕТИ</b>	13.07.2018 10:39:22	13.07.2018 10:43:46	4 мин.24 сек.
Наталья	<b>В ОЖИДАНИИ</b>	12.07.2018 18:25:08	13.07.2018 10:39:22	16 ч.14 мин.13 сек.
Наталья	<b>ОБРАЩЕНИЕ</b>	12.07.2018 17:25:43	12.07.2018 18:25:08	59 мин.24 сек.

Навигация: [Предыдущая](#) [Следующая](#) [Скачать](#)

Список операторов в случае необходимости разбивается на страницы, доступ к которым осуществляется с помощью кнопок навигации (“Предыдущая” / “Следующая”).

Данные таблицы можно скачать в виде файла в формате csv. Для этого необходимо нажать на кнопку “Скачать”, находящуюся рядом с кнопками навигации по таблице “Операторы”.

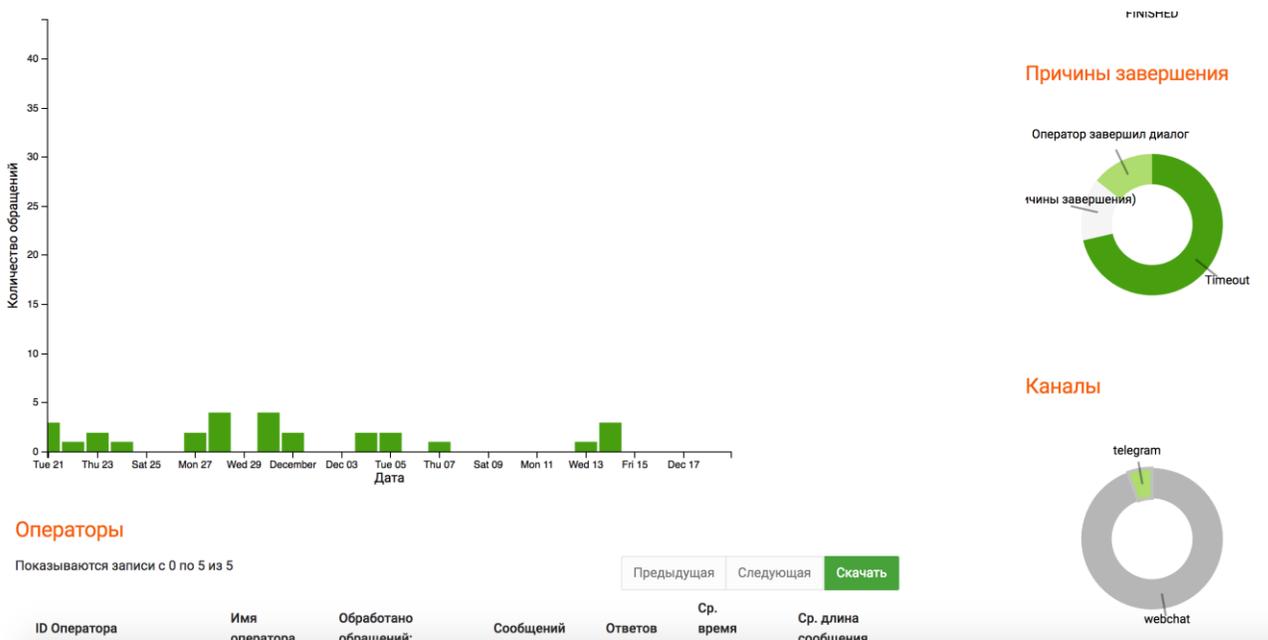
Слева от колонки “Id Оператора” в таблице “Операторы” находится кнопка  (“Отобразить обращения”). Нажатие на нее приводит к переходу в пункт главного меню “Поиск обращений”, в котором уже будет задан поиск диалогов по данному оператору за период времени, указанный в разделе “Статистика”.

Таблица “Статусы операторов” показывает временные отрезки, в которые операторы работали, в разбивке по статусам. Вверху таблицы показано, сколько в целом суммарно все операторы за указанный в окне статистики временной отрезок провели в каждом из статусов.

Если оператор одновременно обрабатывал несколько диалогов в один период времени (например, вел три диалога одновременно каждый по 10 минут с 12.00 до 12.10), то у него будет учтено 10 минут работы в статусе “Обращение”.

Для удобства просмотра информация в таблице разбита по страницам, есть кнопки навигации “Предыдущая” / “Следующая”, а так же возможность скачать данные таблицы в формате csv (кнопка “Скачать”).

Для просмотра статистики в разных срезах необходимо выбрать срез путем нажатия на нужный сектор диаграммы (графика, гистограммы) или строку таблицы, отображающие выбранный параметр. Например, для просмотра обращений, пришедших только из канала telegram, надо нажать на сектор с данными по telegram на диаграмме “Каналы”. Вся статистика будет пересчитана, в таблице “Операторы” отобразятся только те операторы, которые обрабатывали сообщения из telegram, на графике “Тематики обращений” будут отражены только те тематики диалогов, которые пришли через канал telegram.



Для возврата в предыдущее состояние отображения статистики необходимо вновь нажать на выбранный ранее параметр (строку таблицы, или сектор диаграммы/графика).

## API

Платформа предлагает REST API для выгрузки:

- истории обращений;
- анкет, измененных с заданной даты;
- статистики.

## Администрирование пользователей

Пункт главного меню “Пользователи” предназначен для администрирования и заведения новых пользователей в системе.

Для разграничения прав в системе используется система ролей и настройки маршрутизации:

- система ролей позволяет ограничить доступ пользователя к определенным функциям системы;
- настройки маршрутизации определяют, какие обращения может обрабатывать пользователь, а также ограничивают возможности доступа к базе знаний, информации в мониторинге рамками настроек маршрутизации.

Таким образом, у каждого пользователя настраиваются несколько параметров:

- группы — это линии поддержки;
- языки — с помощью данной настройки можно прописать языки, которыми владеет и с которыми работает оператор;
- навыки — на самом деле представляют собой набор скилл-групп. Здесь можно настроить любую политику, которая прописывается для каждого заказчика индивидуально.

Для поиска уже заведенного в систему пользователя удобно пользоваться строкой поиска, расположенной вверху формы.

При вводе в строку поиска фамилии, имени, логина, должности, группы, языка, навыка, или названия колл-центра система будет отфильтровывать не попадающие в условие поиска записи таблицы пользователей.

Таблица пользователей разбита на страницы по 10 записей по умолчанию. Внизу под таблицей есть выпадающий список, благодаря которому можно настроить количество выводимых на одной странице пользователей. Для перехода между страницами таблицы используются кнопки навигации «Предыдущая» и «Следующая», а также указывается номер просматриваемой страницы.

Для удобства просмотра таблицы пользователей, ее можно отсортировать по любому видимому столбцу “по возрастанию” (от А до Я), нажав на его название. Повторное нажатие на выбранный столбец включает обратную сортировку “по убыванию” (от Я до А).

Столбец, по которому в текущий момент времени отсортирована таблица пользователей, отмечен направленной вверх или вниз галочкой черного цвета. Направление галочки зависит от способа сортировки.

Для добавления нового пользователя в систему достаточно нажать на кнопку «Добавить», расположенную справа от строки поиска, и заполнить поля открывшейся формы. Обязательными к заполнению являются поля «Логин» и «Идентификатор пользователя».

Для удобства создания нового пользователя могут быть заведены «должности» с заранее заданными наборами ролей и настроек маршрутизации.

Кнопки «Установить роли в соответствии с должностью» и «Установить заказчиков, группы, языки и навыки в соответствии с должностью» позволяют упростить заведение нового пользователя, устанавливая настройки и параметры маршрутизации в стандартное, заранее определенное положение. Для более тонкой настройки администратору достаточно раскрыть панели с ролями, заказчиками, группами, языками или навыками и внести изменения, сняв или проставив галочки напротив необходимых настроек.

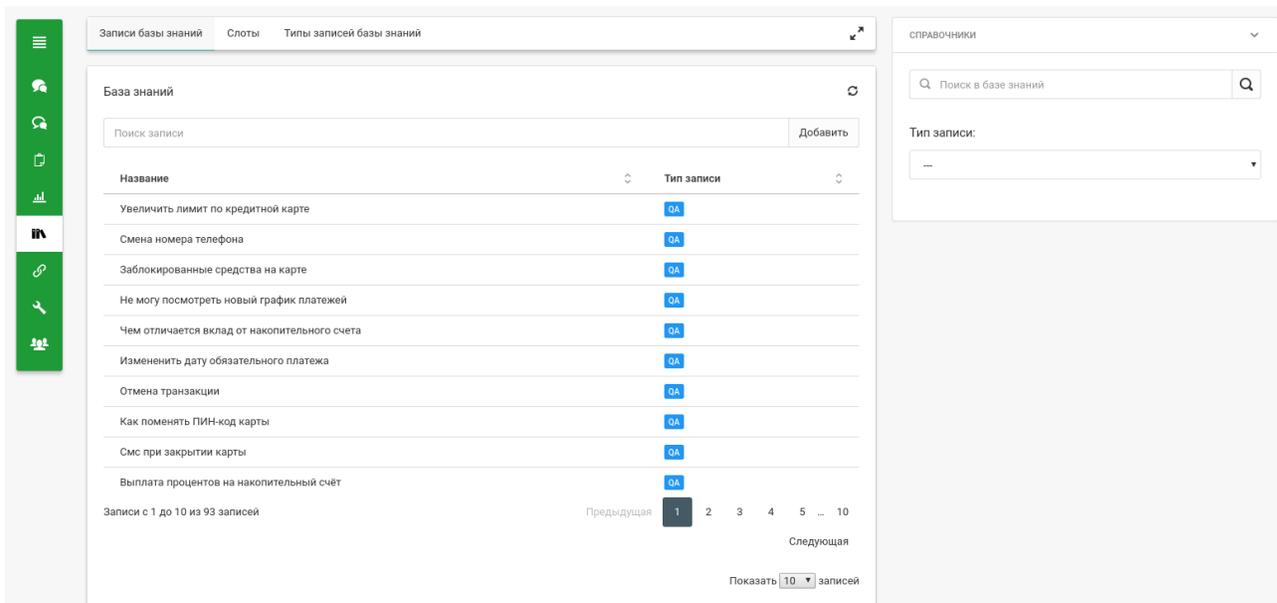
#### ***Список ролей в системе CraftTalk:***

- admin - не используется;
- change\_password - права на смену пароля;
- login - не используется;

- modify\_users - права на внесение изменений в настройки операторов;
- view\_client - права на просмотр данных о клиенте (вкладки "Анкета", "Обращения", "Предыдущие обращения", "Тикет");
- view\_kb - права на просмотр базы знаний;
- view\_users - права на просмотр операторов;
- view\_stat - права на просмотр статистики;
- view\_clients - права на просмотр пунктов меню "Обращения", "Предыдущие обращения";
- view\_doc\_exchange - не используется;
- modify\_clients - права на внесение изменений в анкету клиента;
- modify\_ext\_id - права на редактирование тикета (не реализовано);
- view\_dialogs\_search - права на поиск диалогов в системе;
- view\_helpdesk - права на отправку оператором письма на e-mail во вкладке "Тикет" в диалогах (используется только по дополнительному соглашению с заказчиком);
- modify\_configuration - права на просмотр меню "Редактирование настроек" и "Редактирование тематик" (быстрые ответы, топики, программы);
- modify\_knowledgebase - права на внесение изменений в базу знаний;
- view\_monitoring - права на просмотр меню "Мониторинг";
- view\_deeplinking - права на просмотр меню "Ссылка на канал" и создание ссылки на канал;
- view\_reroute\_btn - права на возможность перевода на другого оператора;
- send\_files - права на возможность отправки файлов оператором;
- send\_pics - права на возможность отправки картинок оператором;
- modify\_user\_dissatisfaction – права на возможность вносить отметку при завершении диалога: «выражал ли клиент недовольство» (выбирается значение «да» или «нет» из выпадающего списка).

## База знаний

В пункте меню «База знаний» доступен редактор БЗ, который позволяет искать, а также заносить новые и редактировать существующие статьи базы знаний.



Статьи базы знаний используются:

1. в качестве справочников для оператора (в том числе могут содержать вложения в виде файлов и изображений);
2. в качестве готовых ответов на типичные вопросы пользователей – могут использоваться оператором, а также ИИ ботом для автоматического ответа;
3. для создания опросов – ИИ бот может проводить автоматические опросы пользователей, используя информацию из статьи базы знаний;
4. готовые ответы, для ответа на которые ИИ бот может запрашивать дополнительную информацию и отвечать, исходя из ответов пользователей, либо передавать эту информацию сторонним агентам (интеграциям).

Информация из базы знаний доступна оператору при работе с обращениями (в рамках настроек маршрутизации текущего обращения и статей БЗ).

## Статьи БЗ для справочников и ответов

Вверху формы “База знаний” расположены три вкладки: “Записи базы знаний”, “Слоты”, “Типы записей базы знаний”.

В центре экрана – строка поиска записей и таблица с перечнем записей.

Для удобства пользования системой по умолчанию записи в таблице разбиваются на страницы и выводятся по 10 строк. Под таблицей есть выпадающий список, позволяющий настраивать количество выводимых на странице записей. Рядом расположен механизм перехода по страницам таблицы (кнопки “Предыдущая”, “Следующая”). Номер текущей страницы выделен фоном.

Записи в таблице можно отсортировать по любому видимому столбцу “по возрастанию” (от А до Я), нажав на его название. Повторное нажатие на выбранный столбец включает обратную сортировку.

Столбец, по которому в текущий момент времени отсортирована таблица, отмечен направленной вверх или вниз галочкой. Направление галочки зависит от способа сортировки.

Для нахождения интересующей записи базы знаний достаточно ввести название статьи базы знаний, или ее идентификатор, или тип в строку поиска. По мере ввода системой будут отфильтровываться не удовлетворяющие введенному условию записи.

Нажатие на строке таблицы с записью открывает форму редактирования и удаления статьи базы знаний.

Типичная статья БЗ, используемая в качестве справочника для оператора, состоит из следующих элементов:

1. идентификатор статьи,
2. заголовок,
3. ожидаемые вопросы пользователей – различные формулировки,
4. тип записи (типичный вариант: «KB» - справочник и “QA” – ответы на вопросы),
5. параметры маршрутизации,
6. один или несколько ответов.

Каждый ответ может содержать помимо текста:

1. вложения в виде файлов или изображений;
2. «кнопки», которые пользователь может использовать для быстрого перехода к другой сопутствующей информации (к другим статьям БЗ).

Несколько статей в ответе могут использоваться для:

1. отправке «цепочек» ответов (при использовании политики отправки сообщений «все подходящие»);
2. вариативности ответов (при использовании политики «случайное подходящее»).

Ожидаемые вопросы пользователей используются интеллектуальным помощником оператора для подсказок статей из БЗ, а также ИИ ботом для автоматических ответов.

Помимо явно указанных формулировок, интеллектуальный помощник и ИИ бот используют для обучения информацию, накопленную в процессе работы операторов с БЗ (выбора оператором статей для отправки в качестве ответов на вопрос) и в процессе ручной разметки диалогов по истории обращений.

Для создания новой статьи базы знаний требуется нажать кнопку «Добавить», расположенную справа от строки поиска записи, заполнить поля открывшейся формы и сохранить внесенные изменения.

**Название**

**Идентификатор**

**Тип записи**  
 KB  QA  QW  ST  STNEW

**Настройки**  
Политика отправки сообщений  
 Все подходящие  Первое подходящее  Случайное подходящее

**Когда пользователь спрашивает:**  
 

**Слоты**  
  **Добавить слот**

**Ответы**  
 **Добавить ответ**

Обязательным к заполнению полем является поле “Идентификатор”. Система допускает к вводу в поле идентификатор цифры, латинские и русские буквы, другие символы (например, нижнее подчеркивание, тире) и их комбинации. В случае пустого поля “Идентификатор” при сохранении созданной записи будет выдано сообщение в левом нижнем углу экрана о невозможности создания новой записи в базе по причине отсутствия идентификатора.

Поле «Название» желательно так же не оставлять пустым.

Поле «Тип записи» проставляется для разделения статей БЗ.

«Настройка политики сообщений» позволяет управлять выдачей сообщений. Возможны следующие варианты:

- Все подходящие – будут выведены все ответы, найденные системой по данному запросу.
- Первое подходящее – будет выведена одна, максимально удовлетворяющая запросу, статья.

- Случайное подходящее – будет выведен случайный ответ из всех найденных (например, одно из возможных приветствий клиента).

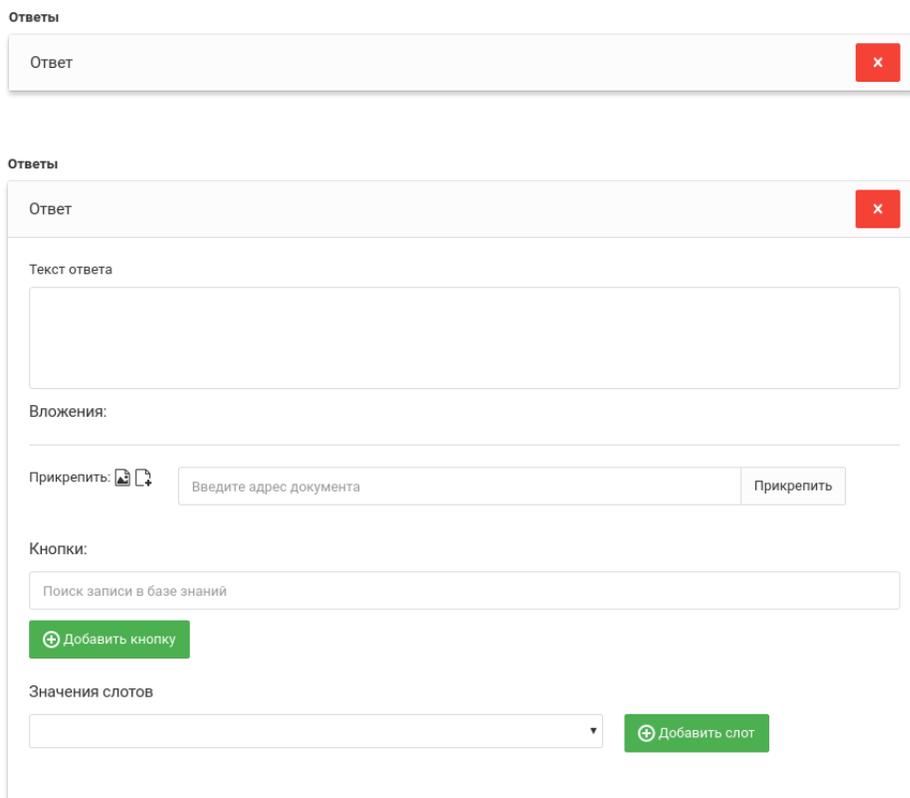
«Когда пользователь спрашивает» - в это поле вводятся различные варианты вопросов и фраз клиента, которые он может задать или написать в диалоге на данную тему.

Для сохранения ожидаемых вопросов в базе необходимо нажать на кнопку  рядом с введенным текстом вопроса в строке. Количество вопросов неограниченно.

Для редактирования текста вопроса достаточно мышкой выделить вопрос и внести необходимые корректировки.

Для удаления вопроса – нажать на кнопку  справа от вопроса.

Для добавления текста ответа необходимо нажать на кнопку «Добавить ответ». Нажатие этой кнопки приводит к появлению плашки со ссылкой «Ответ», которая разворачивает форму ввода нового ответа:



Ответ вводится в специальное поле «Текст ответа».

В разделе «Вложения» можно прикрепить картинку (нажать на значок-ссылку «Послать фото» и указать путь к нему в открывшемся диалоге), вложенный документ («Послать файл»), или вставить ссылку на документ на сайте и нажать кнопку «Прикрепить».

«Добавить кнопку» — это механизм добавления кнопки. «Кнопки» выводятся после текста ответа клиенту и служат для быстрого перехода клиента к другой информации, например, к другим статьям БЗ. Количество кнопок неограниченно.

Для создания новой кнопки требуется ввести идентификатор существующей статьи в БЗ и название, которое будет отображаться на самой кнопке.

Кнопки:

Поиск записи в базе знаний

+ Добавить кнопку

Идентификатор	Текст кнопки <span style="float: right; color: red;">x</span>
---------------	---

Для удобства поиска записей в БЗ, на которые будут ссылаться кнопки, предусмотрена строка поиска. В нее достаточно ввести название записи. В случае успешного поиска будет выведена подсказка, на которую достаточно кликнуть мышкой, и поля идентификатор и текст кнопки заполнятся автоматически.

Кнопки:

Бот не см|

Бот не смог ответить (classification\_failed)

button_id_1	Текст, который будет отображаться на кнопке 1 <span style="float: right; color: red;">x</span>
button_id_2	Текст, который будет отображаться на кнопке 2 <span style="float: right; color: red;">x</span>

В случае необходимости кнопку можно удалить из ответа. Для удаления кнопки требуется нажать на красный крестик справа от строки с кнопкой и подтвердить удаление в открывшемся диалогом окне.

Следует помнить, что количество ответов к одной статье базы знаний неограниченно. Механизм добавления новых ответов аналогичен описанному выше.

В случае необходимости ответ можно удалить из записи. Для удаления ответа надо нажать на кнопку удаления x справа от ответа и подтвердить удаление ответа в открывшемся диалоговом окне.

«Настройки доступа» позволяют разграничивать ответы по колл-центрам, навыкам и группам операторов, языкам. Данные параметры выбираются из выпадающих списков, доступных после нажатия ссылки «Настройки доступа».

Раздел «Тематики» позволяет соотнести создаваемую статью БЗ с существующей тематикой (или создать новую тематику при необходимости).

Для создания новой тематики требуется открыть соответствующий раздел формы, кликнув на ссылку «Тематики», нажать на кнопку «Добавить тематику», кликнуть по ссылке «Тематика» и заполнить поля открывшейся формы добавления.

В случае успешного создания записи базы знаний (кнопка «Создать») в левом нижнем углу всплывет уведомление. В противном случае будет выведено уведомление о невозможности создания новой записи в базе знаний.

После сохранения статья появится в таблице записей и отобразится на экране. В случае отсутствия записи в таблице можно нажать на кнопку обновления  в правом верхнем углу формы.

Вновь внесенная статья базы знаний сразу же становится доступна для полнотекстового поиска в справочнике на панели справа.

В строку поиска вводится слово для поиска. Результат поиска может быть отфильтрован по типу записей, доступных в выпадающем списке.

Типы записей базы знаний можно создавать, редактировать и удалять в этой же форме. Достаточно перейти во вкладку «Типы записей базы знаний».

Редактирование и удаление типа записи идентично аналогичным действиям с записями базы знаний.

Для создания типа записи требуется нажать на кнопку «Добавить» и заполнить два поля открывшейся формы — название нового типа и его идентификатор.

## Опросы

*(Экспериментальная функция)*

Опросы пользователей могут также конфигурироваться в базе знаний и отправляться пользователю ИИ ботом или оператором.

Для создания опроса сначала необходимо создать «слоты» (отдельные вопросы из опроса). Создание слотов доступно на вкладке «Слоты» в главном меню «База знаний» (кнопка «Добавить»).

Слот содержит:

1. Название слота, отображаемое в таблице слотов и в выпадающих списках в форме создания новых записей в базе знаний.
2. Идентификатор слота — обязательное к заполнению поле. Допускается использование цифры, букв латинского и русского алфавитов, отдельных символов (тире, нижнее подчеркивание) и их комбинаций.
3. Класс (может совпадать с идентификатором).
4. Тип слота.
5. Вид слота.
6. Текст вопроса и вложения — этот вопрос задается, а вложения посылаются клиенту в диалоге (в начале работы слота).
7. Текст вопроса при заполненном слоте и вложения — это вопрос-уточнение. В процессе ведения диалога система может уже владеть информацией, которую надо запросить в создаваемом слоте. Например, для идентификации кредитной карты боту банка требуется знать последние 4 цифры карты. Ранее в диалоге клиент мог уже вводить эту информацию. В этом случае правильнее было бы не заставлять клиента заново вводить ее, а уточнить, можно ли использовать те цифры, которые мы уже знаем.

На данный момент доступно 6 типов слотов:

1. Словарь — это ограниченный список значений. При его выборе открывается механизм заполнения значений словаря, в котором следует нажать кнопку «Добавить

значение» и ввести в открывшиеся поля уникальный идентификатор, с которым будет работать система, и значение, видимое пользователям (в виде надписей на кнопках).

2. Целое число — значением слота будет целое число.
3. Текст — значением слота будет произвольный текст.
4. Телефон — комбинация цифр, соответствующая маске телефонного номера.
5. Регулярное выражение — значением слота будет значение, полученное из ответа клиента при помощи регулярного выражения.
6. Регулярное выражение (есть совпадение или нет) — значением слота будет результат проверки ответа клиента на соответствие регулярному выражению.

Для регулярных выражений заполняется соответствующее поле формы «Регулярное выражение».

Вид слота выбирается из выпадающего списка. Может принимать значение «Обычный» или «Скрытый».

В случае обычного вида слота с его помощью явно запрашивается информация у клиента, выводится какой-то вопрос.

В случае выбора скрытого вида слота информация не запрашивается у клиента в явном виде. Система сама анализирует ранее введенную информацию в чате и пытается извлечь требуемое значение из запроса, который послал пользователь. Например, из диалога может быть получена информация, о какой модели телефона идет речь, и в зависимости от этого будет выдана соответствующая инструкция из статей базы знаний. Чаще всего для скрытого слота используются регулярные выражения с проверкой на совпадение.

Пример слота для вопроса о скорости ответа на обращение пользователя (с 3 возможными вариантами ответов) из опроса о качестве предоставляемой услуги:

### Редактирование слота

#### Название

#### Идентификатор

#### Класс

#### Тип слота

#### Значения словаря

##### Значения словаря











#### Вопрос

#### Текст вопроса

#### Вложения:

Прикрепить:  

После создания необходимых слотов для создания опроса необходимо создать новую статью базы знаний и добавить созданные слоты в разделе «слоты»:

#### Слоты

При отправке такой статьи пользователю у него будет запрошена информация по всем выбранным слотам в диалоговом режиме. Например, для данного опроса диалог может выглядеть так:

**C** CraftTalk Release Bot  
Добрый день! Я бот и хочу задать Вам несколько вопросов по Вашему последнему обращению.

**C** CraftTalk Release Bot  
Вам удобно сейчас?

Да

Нет

**C** CraftTalk Release Bot  
Некоторое время назад Вы воспользовались нашим новым сервисом консультирования Клиентов - мессенджером. Позвольте уточнить, как Вы узнали о наличии данного сервиса?

 **Michael S** ov  
из интернет ✓

**C** CraftTalk Release Bot  
Уточните, пожалуйста, долго ли Вы ожидали ответ на Ваш вопрос?

Очень долго

Приемливо

Мне отвечали очень быстро!

**C** CraftTalk Release Bot  
Полученная информация была полной? Вы получили в полной мере ответ на интересующий Вас вопрос?

Да, я получил исчерпывающий ответ

Нет, остались открытые вопросы

**C** CraftTalk Release Bot  
Спасибо, осталось 2 небольших вопроса.  
Использование мессенджеров является для Вас удобным способом получения консультации/ информации?

Да

Нет

**C** CraftTalk Release Bot  
Благодарю Вас, и последний вопрос.  
В дальнейшем Вы планируете использовать мессенджеры для получения необходимой информации о Ваших полисах и об услугах страховой компании?

Да, обязательно 😊

Нет 😊

**C** CraftTalk Release Bot  
Возможно, у Вас имеются какие-то пожелания или рекомендации по улучшению данного сервиса?

 **Michael S** ov  
нет

**C** CraftTalk Release Bot  
Рады, что Вам все понравилось! Возвращайтесь! 😊

## Ответы с условиями

Использование слотов позволяет формировать различные ответы в зависимости от информации, предоставленной пользователем. Например, в опросе выше в конце опроса бот ответил репликой «Рады, что Вам все понравилась!», которая срабатывает только при положительном ответе на все вопросы. Это достигается путем добавления к ответам статьи базы знаний условий, при которых ответ актуален.

Комбинация из возможности создавать «кнопки» в ответах из базы знаний и по-разному реагировать на ответы пользователя позволяет создавать различные сценарии диалога.

ИИ бот также может использовать механизм опросов для получения от пользователя необходимой информации и передачи ее сторонним агентам (интеграциям) для формирования в них окончательного ответа (например, запросить регион пользователя для предоставления прогноза погоды).

## Агенты

Платформа использует несколько готовых агентов и предоставляет возможность подключать внешних агентов для обработки сообщений.

Готовые агенты:

1. Приветствие пользователю (задается в виде статьи БЗ)
2. Уведомление о нерабочем времени операторов (выходные дни, праздники, нерабочее время)
3. ИИ бот

### Бот с искусственным интеллектом

ИИ бот позволяет:

1. Автоматически отвечать на вопросы пользователей, используя информацию из базы знаний.
2. Автоматически производить опросы пользователей, используя информацию из базы знаний.
3. Формировать меню на основе информации из базы знаний.
4. Маршрутизировать сообщения между разными агентами на основе ответов пользователей и настроек базы знаний.

Для автоматического ответа на вопросы бот применяет технологии искусственного интеллекта (глубокое обучение). Для поиска ответа бот использует формулировки вопросов в статьях базы знаний, разметку истории диалогов и статистику выбора статей из БЗ при работе оператора. Переобучение бота происходит по расписанию (обычно ночью).

### Обучение бота

Бот умеет распознавать намерения пользователя и выбирать необходимую статью БЗ (при наличии релевантной статьи) для обработки запроса пользователя. Статья БЗ может содержать или готовый ответ (один или несколько) или сценарий (в этом случае бот может допрашивать информацию и организовывать диалог).

Для эффективного накопления знаний ботом, его более быстрого обучения операторы в своей работе должны пользоваться статьями базы знаний при ответах клиенту.

Для обучения бот использует примеры фраз и реальных вопросов пользователей, которые получает:

1. из статей базы знаний (раздел «когда пользователь спрашивает»);
2. автоматически при работе оператора, если оператор использует для ответов статьи БЗ;
3. при ручной разметке сообщений в истории обращений.

При отсутствии оператора или необходимости подкорректировать выбор оператора можно произвести ручное изменение выбора оператора в истории завершенных диалогов. Для этого необходимо в поиске по истории найти нужный диалог (или выбрать все диалоги в статусе «ЗАВЕРШЕН» для разметки всех диалогов по очереди) и для нужной реплики клиента выбрать соответствующую статью базы знаний. После этого диалогу можно поставить статус «ПРОВЕРЕН», чтобы отметить статус обработки (разметки) диалога.

Алгоритм ручной разметки истории обращений (главное меню «Поиск обращений»):

1. Найти нужный диалог в истории, либо выбрать все диалоги в статусе «ЗАВЕРШЕН» с помощью фильтра.
2. Для нужных реплик пользователя выбрать соответствующую статью базы знаний (иконка «карандаш» рядом с автоответом).
3. После разметки всего диалога поменять статус диалога на «ПРОВЕРЕН».

## Подключение интеграций

Кроме ответов непосредственно из базы знаний, бот позволяет передавать управление внешним агентам. Для переключения на внешнего агента он должен поддерживать JSON REST API, предоставляемый платформой, и быть зарегистрирован администратором. После этого можно сконфигурировать передачу управления такому агенту в любой момент в базе знаний путем использования команды «/redirect agent\_id» вместо обычного текста в качестве ответа в базе знаний.

Например, чтобы добавить возможность получения информации о погоде в регионе пользователя при запросе «какая сегодня погода», необходимо:

1. Создать статью базы знаний «Ответ о погоде» и добавить к ней вопрос пользователя «какая сегодня погода».
2. В статье сконфигурировать слот «регион» (обычный текст, или словарь, если нужно ограничить количество регионов).
3. В качестве ответа в статье указать команду `"/redirect weatherbot"`.

В результате, после запроса пользователя «какая сегодня погода», бот автоматически спросит у пользователя его регион и передаст информацию о полученном от пользователя регионе на внешнего агента. Базируясь на введенном пользователем регионе, внешний агент должен определить погоду в регионе и выдать ответ пользователю о текущей погоде.

## Каналы коммуникации

Платформа поддерживает следующие текстовые каналы:

1. Виджет для веб-сайта
2. Телеграм
3. Viber
4. Facebook Messenger
5. Skype
6. E-mail
7. VKontakte
8. API для подключения других каналов

Основные возможности, поддерживаемые большинством каналов:

1. обмен текстовыми сообщениями,
2. обмен файлами и изображениями,
3. «кнопки» быстрых действий при использовании чат-ботов,
4. получение имени и фамилии клиента.

Платформа также поддерживает следующие возможности, которые реализуются только частью каналов:

1. получение номера телефона, на который зарегистрирован аккаунт пользователя,
2. получение местоположения пользователя.

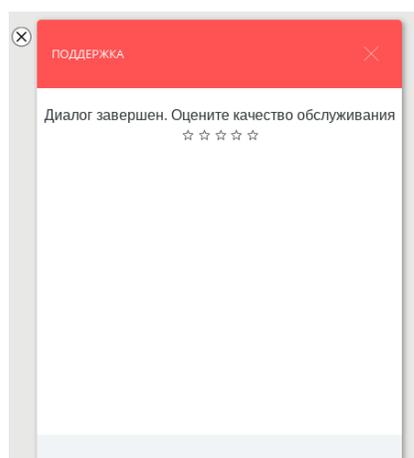
Данные возможности могут быть использованы автоматическими агентами (ботами). Также может быть сконфигурирован автоматический запрос номера при его отсутствии в анкете пользователя и поддержке такой функции каналом.

## Виджет для веб-сайта

### Возможности виджета

Виджет чата для веб-сайта поддерживает следующие возможности платформы CraftTalk:

- обмен текстовыми сообщениями,
- обмен файлами и изображениями,
- «кнопки» быстрых действий при использовании чат-ботов,
- оценка диалога клиентом (выставленная клиентом оценка может отображаться оператору при завершении диалога).



Виджет поддерживает предварительную авторизацию пользователя:

1. путем запроса необходимых полей перед началом чата (пречат),
2. путем автоматической передачи всех или части полей анкеты пользователя (имя, фамилия, email, телефон, номер контракта) с помощью javascript.

Запрашиваемая информация в пречате может быть по желанию заказчика отфильтрована по языку (например, запрет на ввод некириллических символов в имени и фамилии), обязательному/необязательному заполнению всех полей. Ввод номера телефона производится по маске, автоматически подставляется префикс «+7» и проводится проверка на ввод в номере только числовой информации.

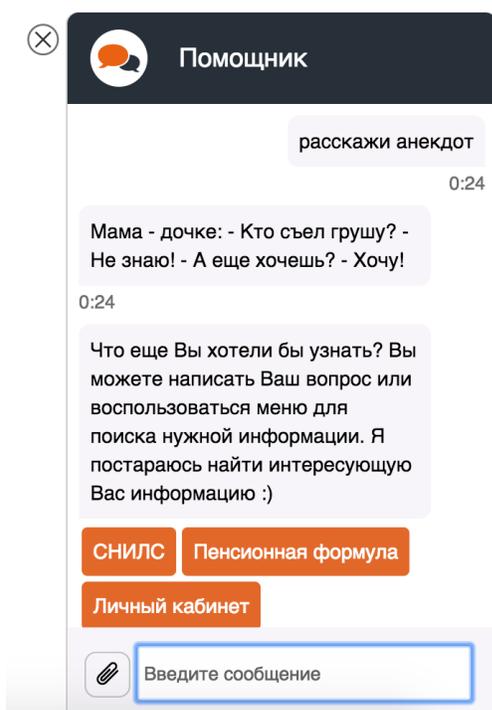
## Внешний вид виджета

Внешний вид виджета может быть сверстан в соответствии с требованиями заказчика (с использованием его корпоративных цветов, эмблем), либо может использоваться один из стандартных вариантов.

Пример виджета в свернутом состоянии:



Пример виджета в развернутом состоянии:



## Встраивание виджета на веб-сайт

Для встраивания виджета необходимо добавить на каждую страницу, где должен быть чат, следующий код загрузки виджета в конец body (здесь <URL скрипта> выдается администратором системы):

```
<script src="<URL скрипта>"></script>
```

При необходимости осуществить автоматическую авторизацию пользователя, добавьте следующий код перед кодом загрузки виджета. Заполните только необходимые поля структуры data для передачи данных пользователя (другие поля необходимо удалить из структуры):

```
<script>
    window.__CraftTalkCallback = function (widget) {
        var data = { fname: 'xxx', lname: 'xxx', email: 'xxx', phone: 'xxx', contract: 'xxx' };
        return widget.authenticate(data);
    };
</script>
```

## Настройка каналов в мессенджерах

Для регистрации каналов необходимо предоставить администратору выделенные **желтым** данные. Везде ниже **<customer\_id>** должен быть заменен на выданный при регистрации.

### Telegram

1. Открыть бота <https://telegram.me/botfather>
2. Команда /newbot  
<bot name> - имя бота  
<bot username> - идентификатор бота (будет присутствовать в адресе)
3. Бот вернет токен вида «**318458943:AAEv3c7dfd8YNMewro3-j8sFq1BVHJHjsdnJhvU**»

## Facebook

1. Зарегистрировать новую страницу (если страница еще не существует):  
[https://www.facebook.com/pages/create/?ref\\_type=bookmark](https://www.facebook.com/pages/create/?ref_type=bookmark)  
Выбрать «**Company, Organization or Institution**», указать название страницы и тип организации
2. Создать приложение:  
<https://developers.facebook.com/apps/>  
+ Add a New App  
Указать наименование, email
3. В настройках приложения нажать + Add Product  
Выбрать Messenger / Set Up
4. В настройках Messenger в разделе Token Generation выбрать Page (созданную на первом шаге)  
Скопировать выданный **токен**
5. В разделе Webhooks  
Нажать Setup Webhooks  
Ввести Callback URL:  
[https://facebook-<customer\\_id>.crafttalk.ru/webhooks/facebook/facebook\\_sberins](https://facebook-<customer_id>.crafttalk.ru/webhooks/facebook/facebook_sberins)  
Ввести Verify Token: 3vY5iXX5Kw  
Выбрать messages, messaging\_postbacks, messaging\_optins, messaging\_account\_linking, message\_deliveries, message\_reads

Изначально писать в созданный чат может только его создатель. Чтобы сделать чат публичным, необходимо его опубликовать, что рекомендуется делать тогда, когда на сообщения из чата регулярно отвечают операторы (или боты), иначе чат не пройдет модерацию. Для тестирования необходимо добавить тестирущиков в панели управления: <https://developers.facebook.com/apps/> (выбрать приложение, нажать слева Roles и добавить пользователей в разработчиков или тестирущиков).

## VKontake

1. Зайти в «Группы»
2. Нажать «Создать сообщество»

3. Ввести название сообщества и выбрать вид сообщества «Группа»
4. Справа нажать «Работа с API»
5. Нажать «Создать ключ», проставить все галки, нажать «Создать»
6. Скопировать **токен**
7. Зайти во вкладку «Callback API»
8. Указать «Адрес Вашего сервера»:  
[https://vk-<customer\\_id>.crafttalk.ru/webhooks/vk\\_sberins](https://vk-<customer_id>.crafttalk.ru/webhooks/vk_sberins)

Необходимо установить галки на всех видах событий группы.

## Skype

1. Зайти на <https://dev.botframework.com/>
2. Зарегистрироваться/залогиниться (при наличии аккаунта в Microsoft)
3. Нажать Register a bot
4. Указать название бота и Bot handle
5. В разделе Configuration указать Messaging endpoint:  
[https://skype-<customer\\_id>.crafttalk.ru/webhooks/msbot/msbot\\_com4tel](https://skype-<customer_id>.crafttalk.ru/webhooks/msbot/msbot_com4tel)
6. Нажать на Create Microsoft App ID and password и пройти процесс регистрации приложения
7. Скопировать **App ID** и **App Password**
8. Вставить полученный в результате регистрации приложения App ID

Для того, чтобы бот отображался в списке ботов Skype, его необходимо опубликовать.

## Viber

Предварительная настройка приложения:

1. Зарегистрироваться через форму:  
[https://support.viber.com/customer/widget/emails/new?interaction\\_name=NEWPC&source=article](https://support.viber.com/customer/widget/emails/new?interaction_name=NEWPC&source=article)
2. В мобильном приложении открыть Public Accounts с помощью иконки  (справа сверху)
3. На странице Public Accounts нажать на кнопку  внизу экрана
4. Нажать Join Now

5. Перезапустить устройство

Настройка Public Account:

1. Зайти в Public Accounts
2. Нажать на Create Public Accounts
3. Нажать на edit info, скопировать **APP KEY**

PS. Инструкция от Viber: <https://support.viber.com/customer/en/portal/articles/2733413-create-a-public-account>