

**ИНФОРМАЦИЯ ПО ЭКСПЛУАТАЦИИ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ
ИНТЕЛЛЕКТУАЛЬНЫХ МЕНЕДЖЕРОВ ОТДЕЛА
ПРОДАЖ – АІ МОП**

г. Москва

2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ	3
2. СЦЕНАРИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ	3
2.1 Общий сценарий использования системы	3
2.2 Сценарий использования Администратором.....	6
3. Агенты и голосовые модели	6
4. SIP-агенты.....	7
5. Анализаторы.....	7
6. Инструменты	8
7. Интеграция и сценарии обзвона (Workflow).....	9
8. Разговоры и анализ результатов.....	11
9. Запуск интеграции	12
10. Требования к квалификации пользователей системы	13

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Полное наименование: Программное обеспечение AI MOP (далее — Система).

Система AI MOP предназначена для автоматизации процессов голосового взаимодействия с клиентами с использованием интеллектуальных агентов, сценариев обзвона и интеграции с CRM-системами.

2. СЦЕНАРИИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ

Сценарии использования системы актуальны для следующих ролей пользователей: администратор, оператор, владелец бизнеса.

2.1 Общий сценарий использования системы

Для начала работы пользователю необходимо выполнить вход в систему, используя логин и пароль на странице '/login' (Рисунок 1).

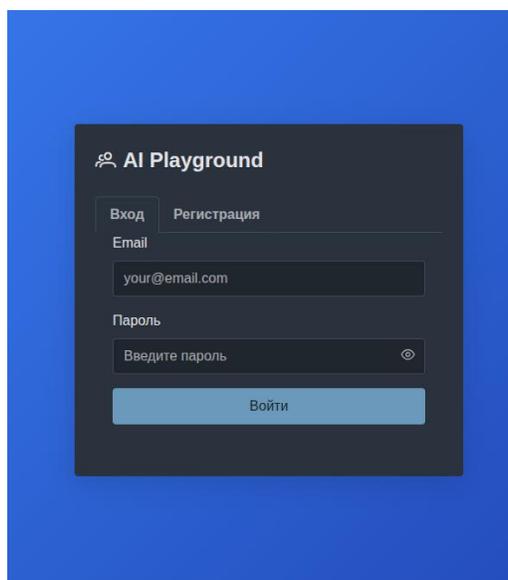


Рисунок 1 – Страница авторизации пользователя.

После успешной авторизации пользователю становится доступен основной интерфейс системы AI MOP, содержащий набор функциональных вкладок (Рисунок 2).

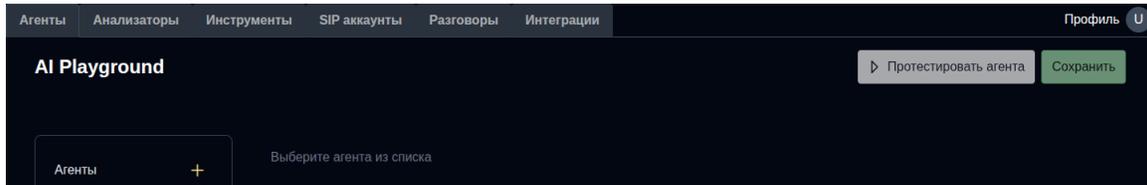


Рисунок 2 – Основной интерфейс системы.

Основные разделы системы:

- Агенты;
- Анализаторы;
- Инструменты;
- SIP-аккаунты;
- Разговоры;
- Интеграция;
- Профиль пользователя.

При первом входе в систему пользователь обязан добавить, как минимум одну CRM-систему во вкладке «Интеграция», в противном случае часть функционала будет недоступна (Рисунок 3).

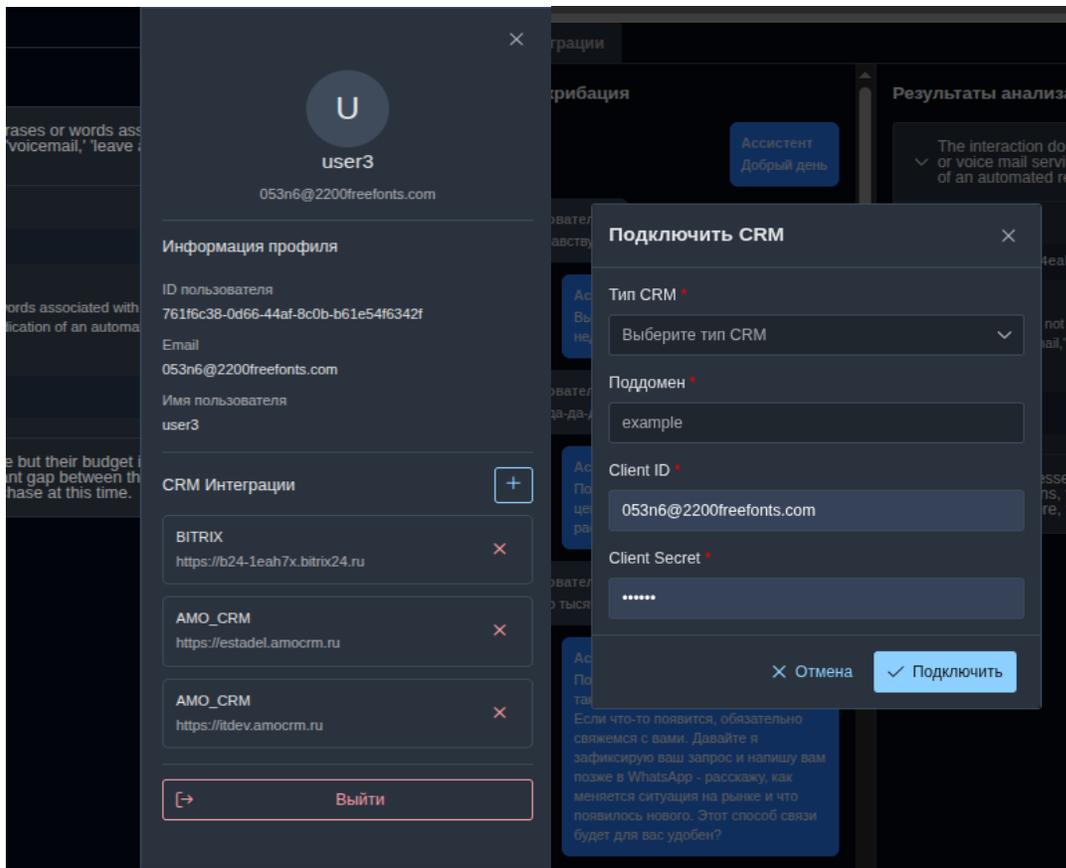


Рисунок 3 – Добавление CRM

2.2 Сценарий использования Администратором

Администратор системы выполняет настройку интеграций, агентов, анализаторов и инструментов. Также администратор контролирует сценарии обзвона и анализ результатов разговоров.

3. АГЕНТЫ И ГОЛОСОВЫЕ МОДЕЛИ

Агенты представляют собой интеллектуальные сущности, осуществляющие общение с клиентами по заданному сценарию. При первом создании необходимо указать только имя, первое сообщение и промпт. Callback является опциональным полем. Модель и голос будут предложены в виде выпадающего списка.

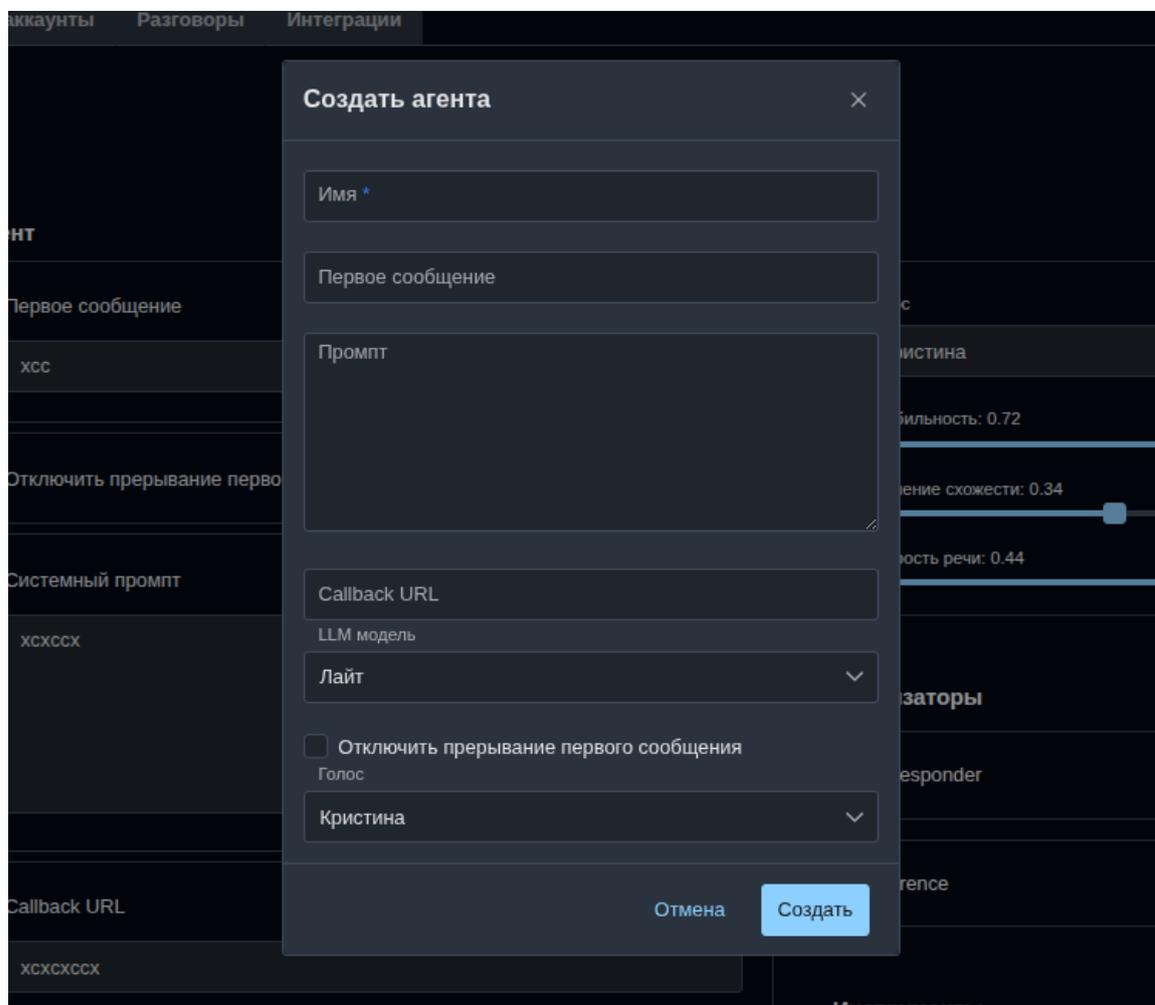


Рисунок 4 – Окно создания агента.

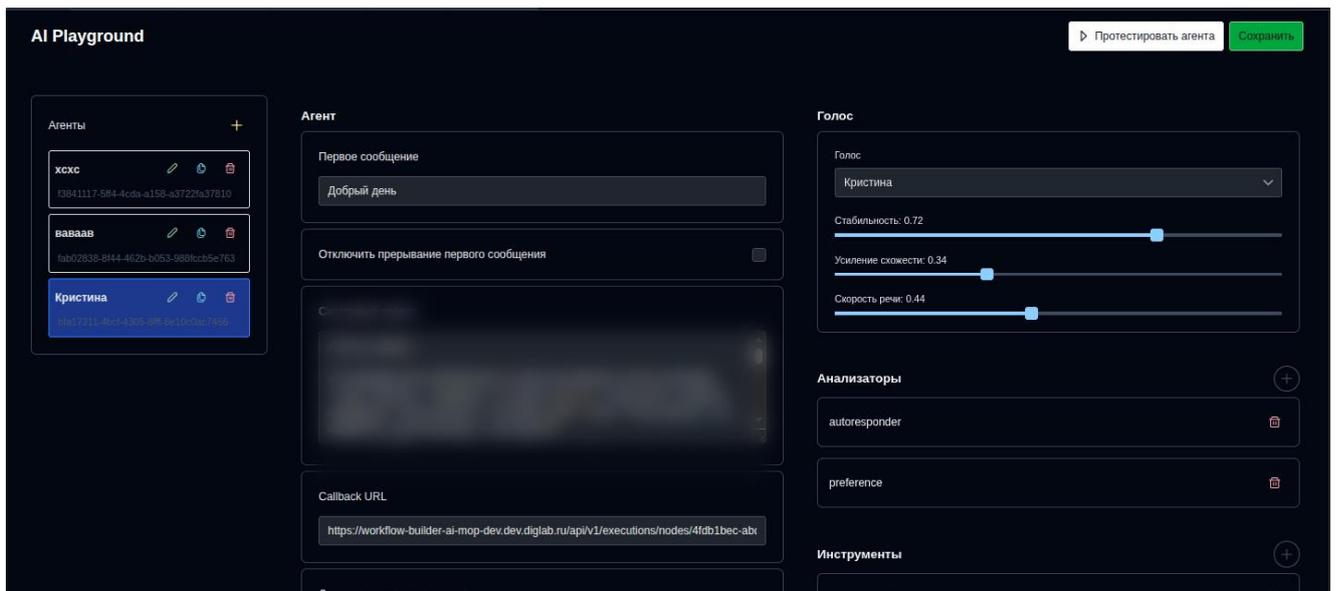


Рисунок 5 – Настройки голоса агента.

Если выбрать конкретного агента, то настройки будут более расширенными. Здесь можно задать параметры для голоса. Добавить уже созданные инструменты и анализаторы (они будут предложены в виде выпадающего списка при нажатии на кнопку +). Если все инструменты и анализаторы добавлены либо нет ни одного, то кнопка + не будет нажиматься.

4. SIP-АГЕНТЫ

SIP-агенты используются для осуществления телефонных звонков через систему AI MOP. Параметры подключения указываются при создании SIP-агента. Для создания агента необходимо указать все необходимые данные, которые предоставляются по запросу.

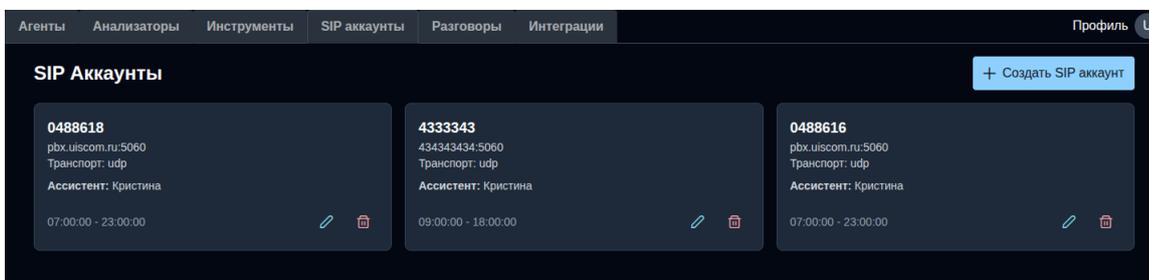
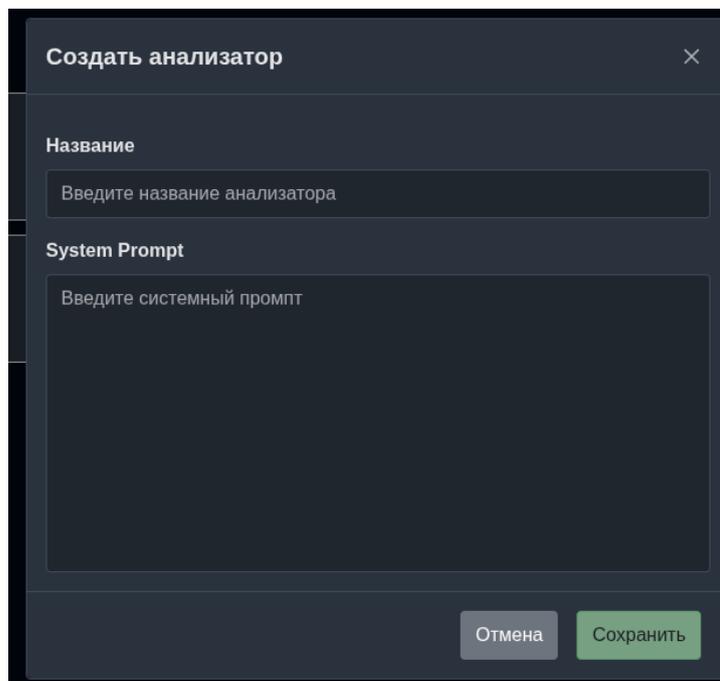


Рисунок 6 – Страница управления SIP-аккаунтами.

5. АНАЛИЗАТОРЫ

Анализаторы используются для анализа результатов разговоров. Название этих анализаторов должны всегда быть `autoresponder` и `preferences`, промпты могут отличаться в зависимости от потребности заказчика. `Autoresponder` анализирует, попали ли мы на автоответчик или нет, `preference` анализирует успешно полученные лиды и сохраняет их.



The image shows a dark-themed dialog box titled "Создать анализатор" (Create analyzer) with a close button (X) in the top right corner. It contains two input fields: "Название" (Name) with the placeholder text "Введите название анализатора" and "System Prompt" with the placeholder text "Введите системный промпт". At the bottom right, there are two buttons: "Отмена" (Cancel) and "Сохранить" (Save).

Рисунок 7 – Окно создания анализатора.

6. ИНСТРУМЕНТЫ

Инструменты позволяют выполнять дополнительные действия в процессе разговора. При создании нового инструмента необходимо указать промпт, который будет определять, когда следует применить инструмент, а также параметры, которые будут использоваться этим инструментом. Кроме того, можно указать, являются ли они

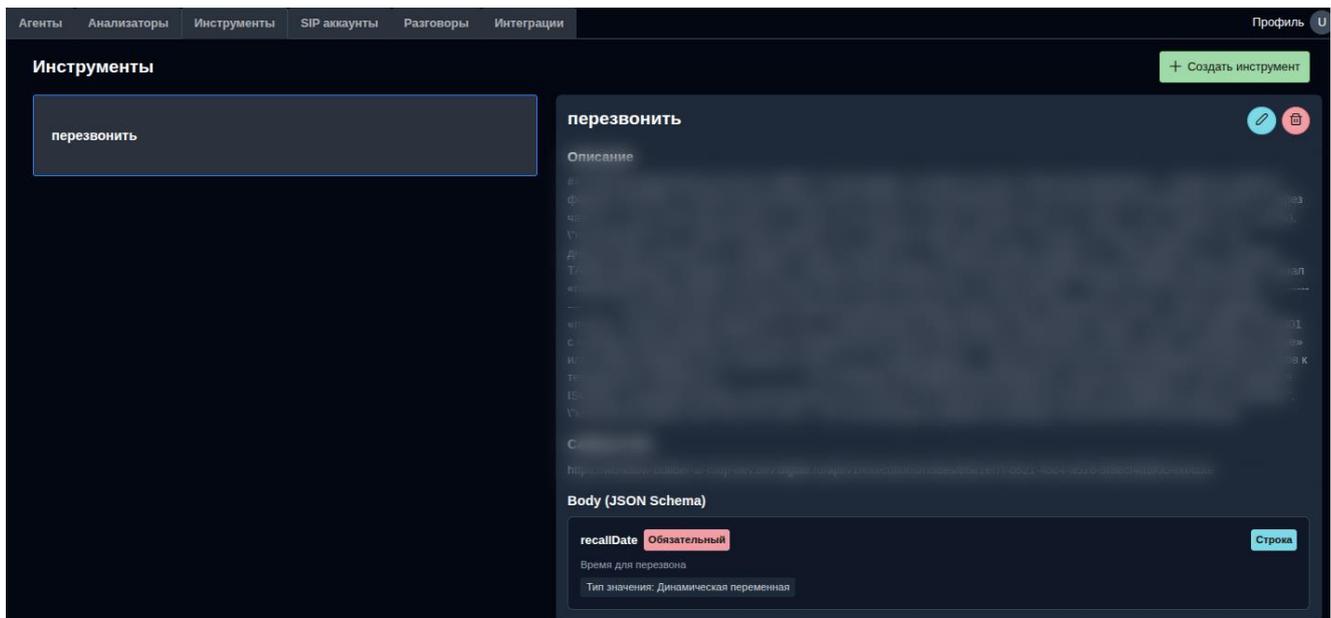


Рисунок 8 – Окно создания инструмента.

7. ИНТЕГРАЦИЯ И СЦЕНАРИИ ОБЗВОНА (WORKFLOW)

Сценарии обзвона состоят из нод CREATE_CALL, RECALL, GET_LEADS и END_CALL.

Пользователь может создать 4 типа нод:

Создать звонок - CREATE_CALL

Перезвон - RECALL

Получить лиды - GET_LEADS

Завершить звонок - END_CALL

ЕСЛИ пользователь не добавил CRM (пункты 1-2), то при создании ЛЮБОЙ ноды он получит предупреждение и создание ноды будет невозможно.

ЕСЛИ пользователь не добавил анализаторы autoresponder и preference, то при создании ноды END_CALL он получит предупреждение и ее создание будет невозможно.

Каждая нода имеет свой набор параметров:

Название и описание присутствует у каждой из них. Их пользователь указывает на своё усмотрение, но добавить их нужно обязательно.

CRM аккаунт также присутствует в каждой ноде, его также обязательно нужно указывать.

CREATE_CALL

Здесь пользователь может выбрать из выпадающего списка созданные SIP аккаунты, которые будут использоваться для звонка, также он выбирает из выпадающего списка агента, который совершает звонок и указывает ID статуса после завершения звонка. Интервал между звонками он указывает на своё усмотрение. Пользователя указывать не нужно, он добавляется автоматически.

RECALL

Имеет общие поля для ноды, а также два дополнительных (идентификатор воронки, который берется из CRM системы, а также ID статуса, по которым будет выполняться перезвон)

GET_LEADS

Нода имеет общие поля, а также дополнительное поле Сущность, которое можно использовать только для фильтров AMO_CRM.

Кроме того нода имеет множество фильтров, которые позволяют фильтровать лиды, которым будет совершаться звонок по нужным критериям. Сейчас фильтры имеют 3 варианта реализации: Строка, массив и словарь. Добавлять фильтров можно сколько угодно.

END_CALL

Нода имеет общие поля, а также 3 собственных блока, каждый из которых имеет уникальные настройки.

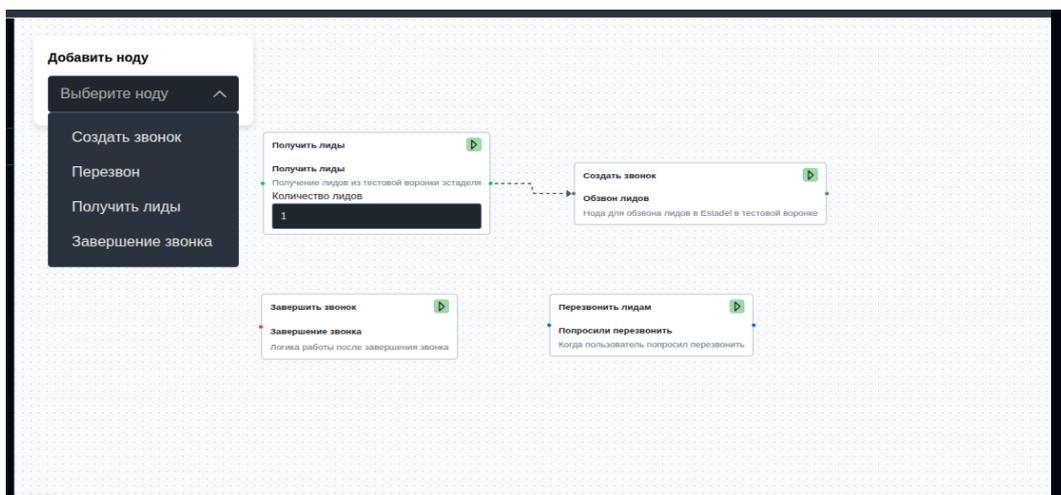


Рисунок 9 – Конструктор сценариев обзвона.

Каждый блок внутри себя имеет описание для всех полей, чтобы пользователю было проще их заполнять:

1) Noncall (не удалось дозвониться) имеет следующие поля:

ID статуса закрытия (берется из CRM)

ID воронки закрытия (берется из CRM)

Слоты повторных звонков - указание времени, когда лучше перезвонить пользователю

Правила - цепочка правил, где каждое следующее ссылается на предыдущее, указывая как выполнять процесс совершения последующих звонков при завершении текущего

2) Autoresponder (сработал автоответчик) имеет аналогичные поля

3) Preference (полученные лиды) может иметь успешный и неуспешный исходы, каждый из них содержит ID статуса, куда переводить клиента, ID воронки, а также теги (все эти данные берутся из CRM системы)

8. РАЗГОВОРЫ И АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ

История разговоров сохраняется в системе и доступна пользователю.

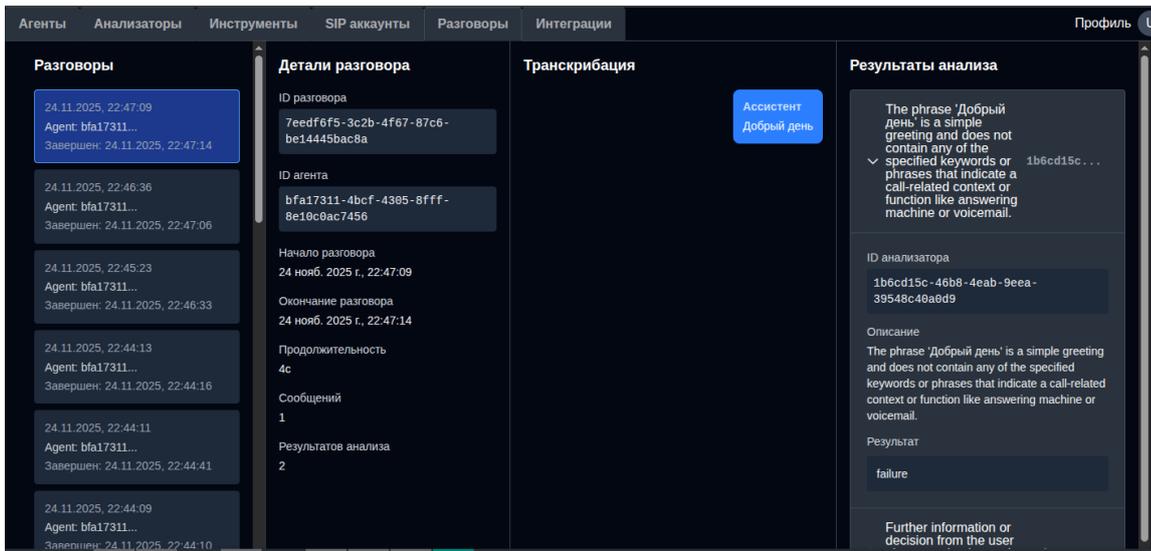


Рисунок 10 – Раздел «Разговоры».

9. ЗАПУСК ИНТЕГРАЦИИ

Когда все ноды добавлены (в данной ситуации 4 штуки), то обязательно необходимо связать ноды (GET_LEADS и CREATE_CALL), две других остаются без связей необходимо запустить выполнение текущего воркфлоу, нажав кнопку **ВЫПОЛНИТЬ**.

ВАЖНО: В ноде GET_LEADS необходимо указать число лидов, которое необходимо получить, в данный момент от 1 до 100. После указания можно запускать воркфлоу.

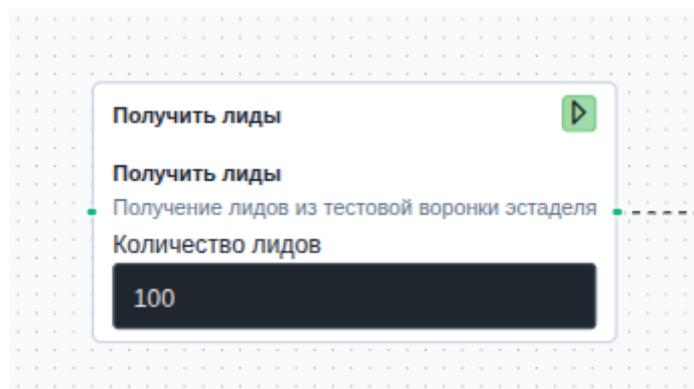


Рисунок 11 – Интеграция.

После этого статус для конкретного форкфлоу в списке поменяется на

ВЫПОЛНЯЕТСЯ. Это говорит об успешном процессе выполнения. Далее необходимо следить за тем, как выполняется данный воркфлоу.

10.ТРЕБОВАНИЯ К КВАЛИФИКАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ

Для работы с системой AI MOP не требуется наличие специализированных технических знаний. Пользователь должен обладать базовыми навыками работы с веб-приложениями и понимать логику бизнес-процессов, в рамках которых используется система.