

**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 МОР (далее — Система).

Система AI МОР 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).

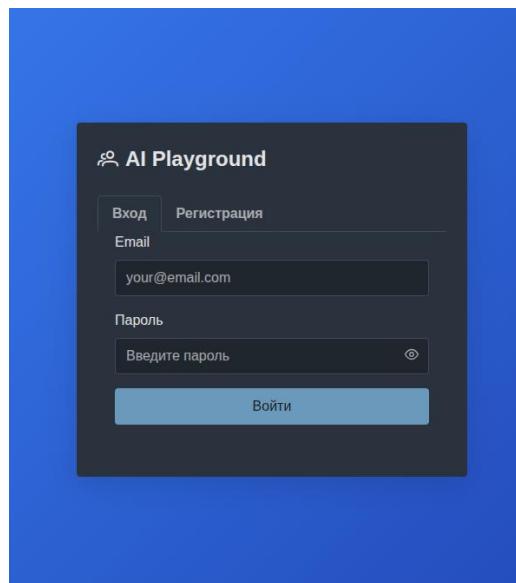


Рисунок 1 – Страница авторизации пользователя.

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

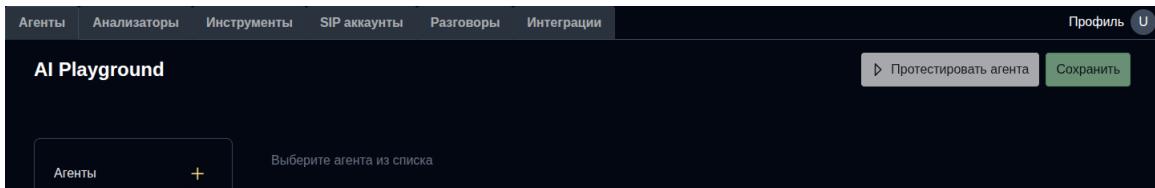


Рисунок 2 – Основной интерфейс системы.

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).

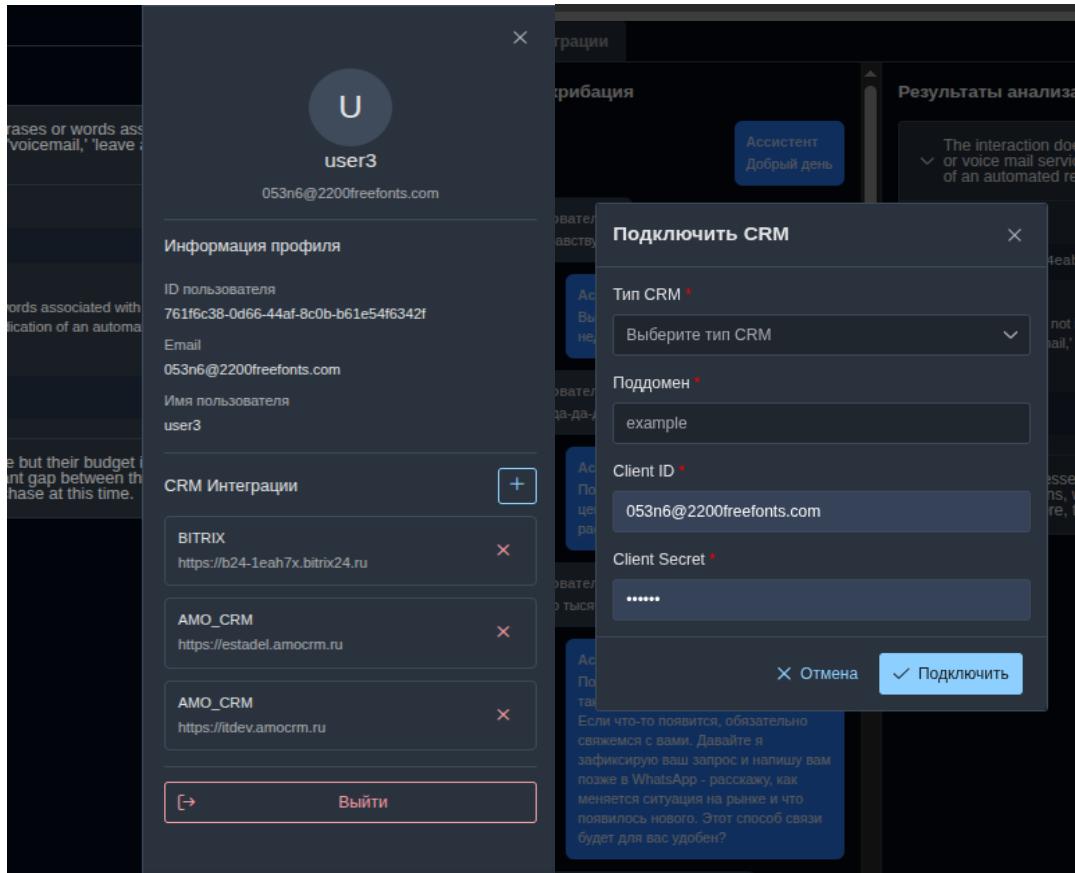


Рисунок 3 – Добавление CRM

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 optionalным полем. Модель и голос будут предложены в виде выпадающего списка.

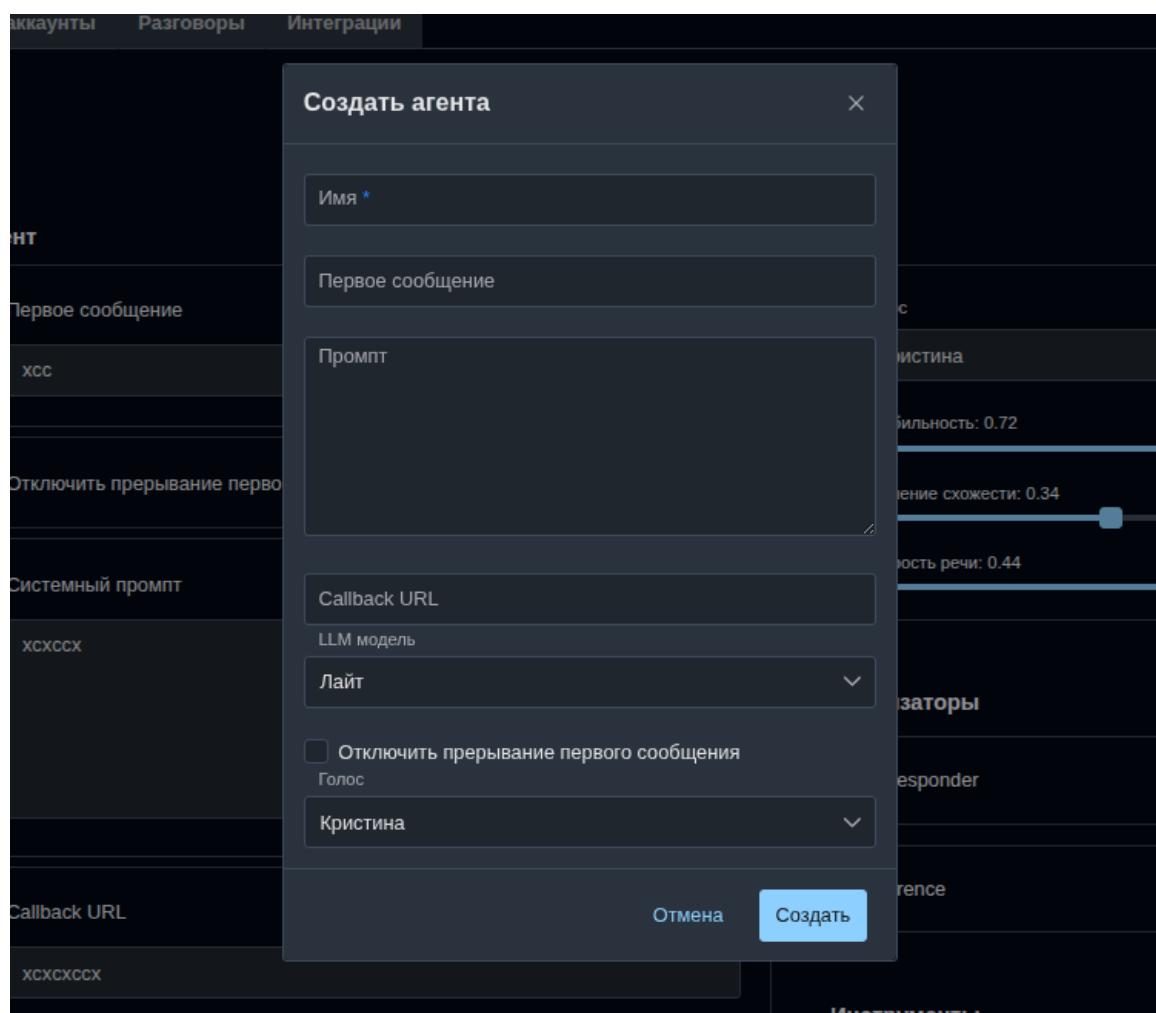


Рисунок 4 – Окно создания агента.

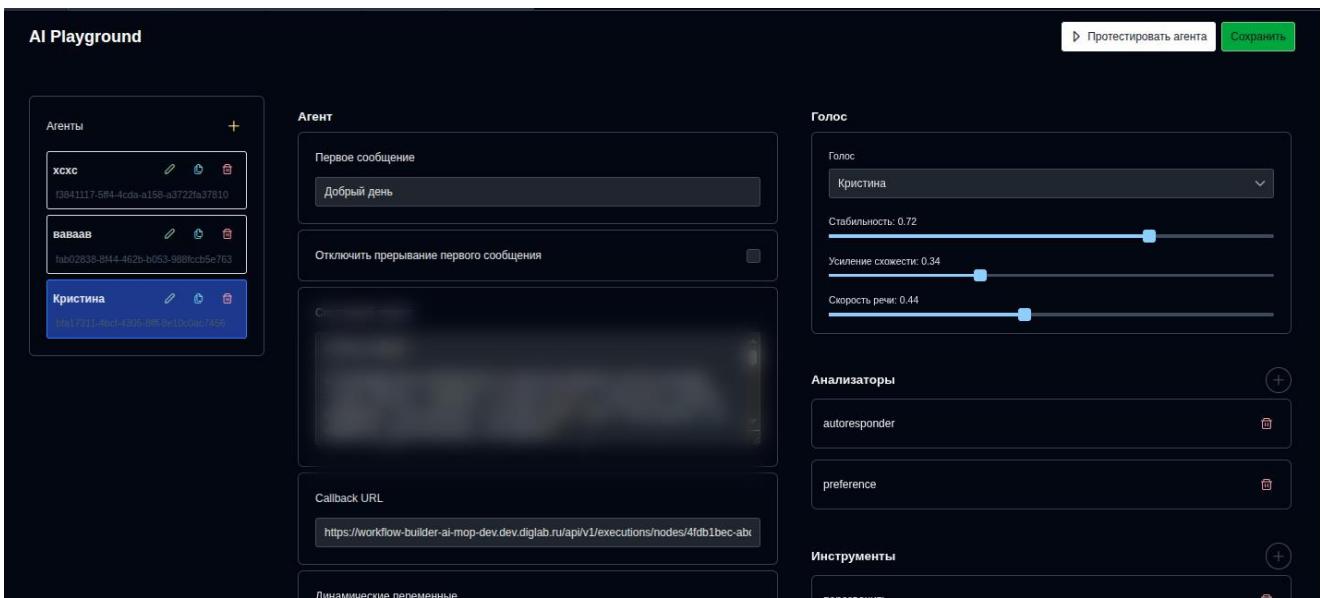


Рисунок 5 – Настройки голоса агента.

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-агенты. 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.

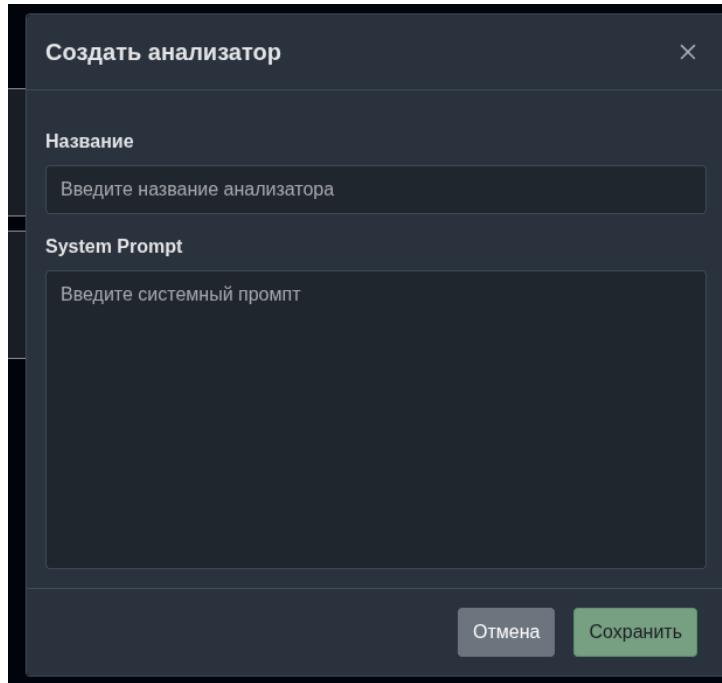


Рисунок 7 – Окно создания анализатора.

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

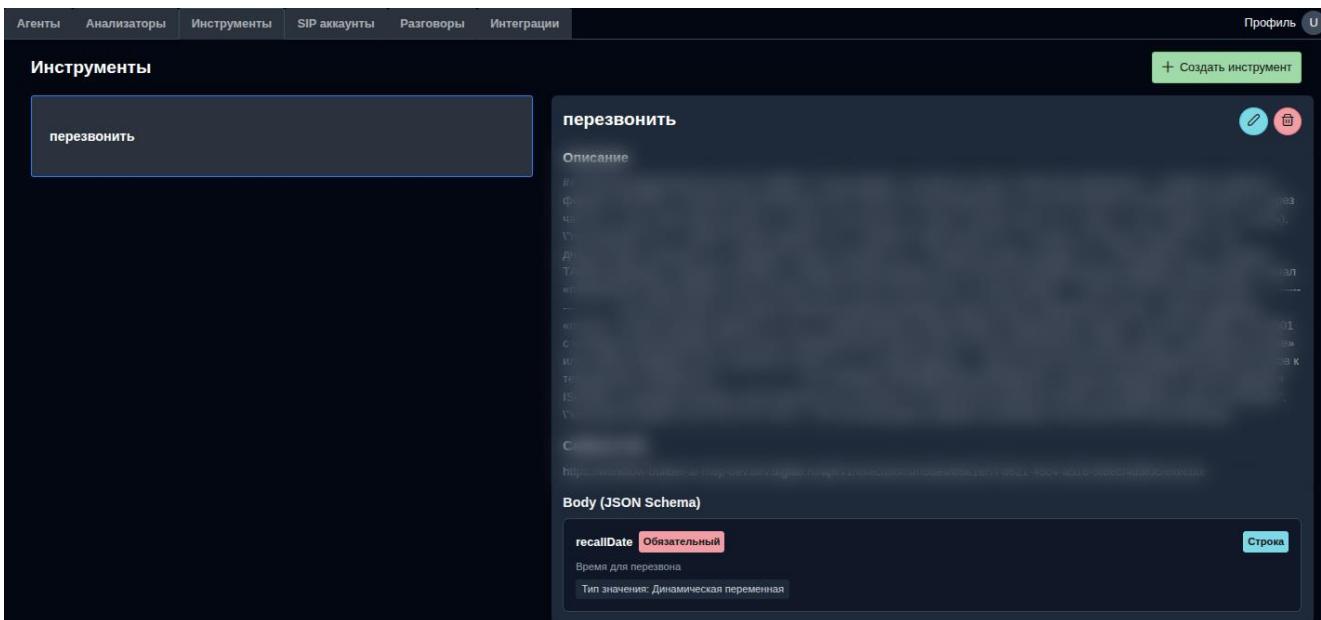


Рисунок 8 – Окно создания инструмента.

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: Стока, 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.

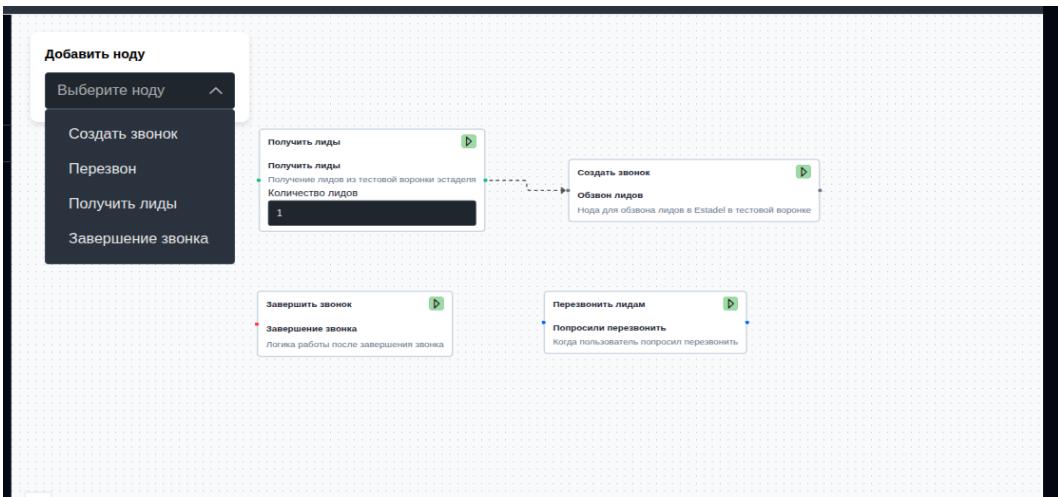


Рисунок 9 – Конструктор сценариев обзыва.

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, указываю 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.

Разговоры

- 24.11.2025, 22:47:09
Agent: bfa17311...
Завершен: 24.11.2025, 22:47:14
- 24.11.2025, 22:46:36
Agent: bfa17311...
Завершен: 24.11.2025, 22:47:06
- 24.11.2025, 22:45:23
Agent: bfa17311...
Завершен: 24.11.2025, 22:46:33
- 24.11.2025, 22:44:13
Agent: bfa17311...
Завершен: 24.11.2025, 22:44:16
- 24.11.2025, 22:44:09
Agent: bfa17311...
Завершен: 24.11.2025, 22:44:11
- 24.11.2025, 22:44:09
Agent: bfa17311...
Завершен: 24.11.2025, 22:44:10

Детали разговора

ID разговора: 7eedf6f5-3c2b-4f67-87c6-be14445bac8a
ID агента: bfa17311-4bcf-4385-8fff-8e10c0ac7456
Начало разговора: 24 нояб. 2025 г., 22:47:09
Окончание разговора: 24 нояб. 2025 г., 22:47:14
Продолжительность: 4с
Сообщений: 1
Результатов анализа: 2

Транскрибация

Ассистент: Добрый день

Результаты анализа

The phrase 'Добрый день' is a simple greeting and does not contain any of the specified keywords or phrases that indicate a call-related context or function like answering machine or voicemail.

ID анализатора: 1b6cd15c-46b8-4eab-9eea-39548c48a6d9
Описание: The phrase 'Добрый день' is a simple greeting and does not contain any of the specified keywords or phrases that indicate a call-related context or function like answering machine or voicemail.
Результат: failure
Further information or decision from the user

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.

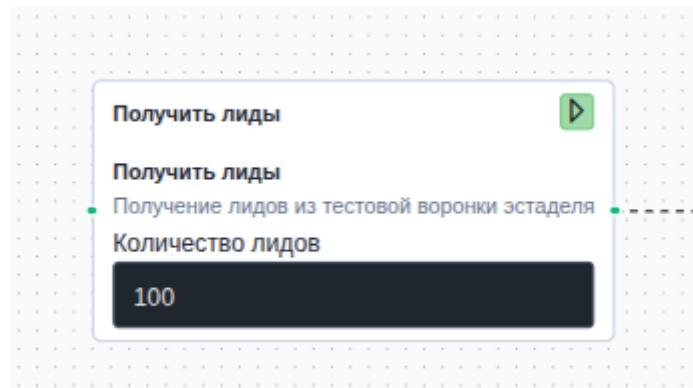


Рисунок 11 – Интеграция.

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 МОР 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.