

ИТ-Ассистент магазинов. Руководство пользователя

Оглавление

Об ИТ-ассистенте	2
Первый вход.....	2
Страница авторизации	3
Авторизация	4
Запрос доступа	4
Возможности бота	5
Ответы на вопросы	6
Создание заявок	7
Отзывы по работе бота	10
Сменить пользователя	10

Об ИТ-ассистенте

ИТ-ассистент или бот поддержки — помощник в решении рабочих вопросов.

Задавай вопросы ИТ-ассистенту, и он будет находить для тебя ответы в наших базах знаний и предоставлять ту информацию, которая тебе нужна.

Основные преимущества бота:

- всегда готов помочь — работает 24/7;
- интеграция с базой знаний по 1С:Рознице — бот не только отвечает на вопросы, но и делится ссылками на статьи с подробной/дополнительной информацией;
- создает заявки в IntraService — если вопрос требует помощи поддержки, ты можешь создать заявку прямо из бота.

Первый вход

При первом запуске бота ты увидишь стартовую страницу. На ней расположена краткая информация о боте.

Чтобы начать работу, нажми кнопку **Старт**. Ты перейдешь к авторизации

Примечание

Стартовая страница также может появиться после авторизации, если очистить историю бота. В этом случае входить заново не потребуется.



Рис. 1. Начальная страница

Страница авторизации

Страница авторизации доступна, когда ты только начинаешь работу в боте или после того, как бот автоматически вышел из аккаунта — ассистент автоматически сбрасывает авторизацию через 60 дней, чтобы доступ в него был только у сотрудников Inventive Retail Group.

На странице авторизации ты найдешь несколько кнопок для взаимодействия:

- **Соглашение** — позволяет загрузить пользовательское соглашение, чтобы ознакомиться с ним и узнать правила использования бота.
- **Войти** — запускает процесс авторизации. После нажатия тебе нужно будет указать свой email, чтобы бот мог проверить твой аккаунт. [Подробнее в блоке «Авторизация».](#)
- **Помощь** — отправляет команду /help, которая открывает список возможностей бота и подсказывает, как им пользоваться.
- **Запрос доступа** — эта кнопка понадобится, если при попытке войти твой email не был найден в базе ИТ-ассистента. Нажми на нее, чтобы запросить доступ. После этого поддержка свяжется с тобой для регистрации аккаунта. [Подробнее в блоке «Запрос доступа».](#)

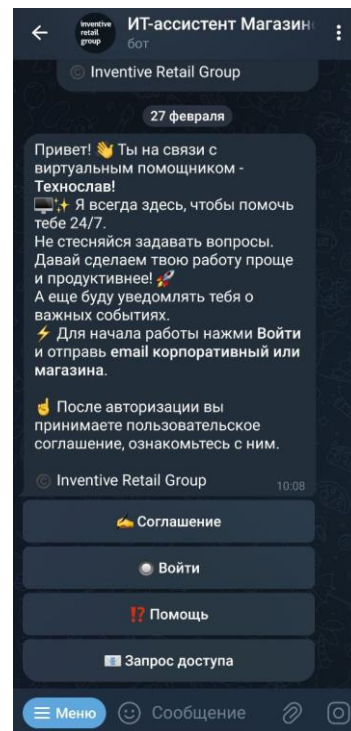


Рис. 2. Страница авторизации

Авторизация

Нажми **Войти**. Бот сообщит, что тебе требуется ввести твою корпоративную электронную почту (рис. 3).

Введи адрес своей электронной почты и нажми .

Если такой адрес зарегистрирован в базе бота, тебе на почту придет сообщение с кодом доступа.

Когда доступ получен, ИТ-ассистент поприветствует тебя и ты сможешь воспользоваться основными функциями бота (рис. 4).

[Подробнее в блоке «Возможности бота».](#)


Если адрес не зарегистрирован

Появится сообщение с просьбой запросить доступ (рис. 5).

[Подробнее в блоке «Запрос доступа».](#)

Запрос доступа

По кнопке **Запрос доступа** ИТ-ассистент попросит ввести адрес электронной почты (рис. 6).

Введи адрес своей электронной почты и нажми  (рис. 6).

Поддержка получит сообщение о запросе доступа и

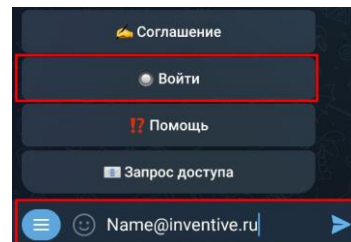


Рис. 3. Кнопка «Войти» и ввод почты

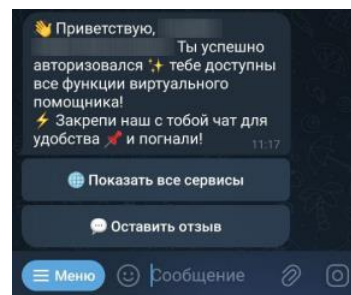


Рис. 4. Приветственное сообщение

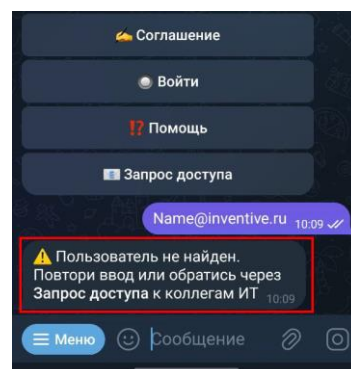


Рис. 5. Сообщение при отсутствии доступа

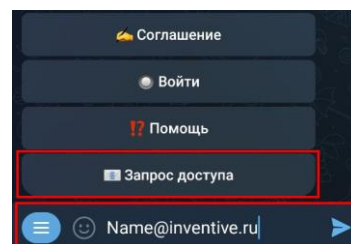


Рис. 6. Кнопка «Запрос доступа»

добавит тебя в базу ИТ-ассистента в течение дня.

И ВВОД ПОЧТЫ

Возможности бота

Бот создан, чтобы помогать тебе решать задачи быстро и легко.

Основные возможности бота

- **Ответы на вопросы** — просто введи вопрос в чат и отправь сообщение. Бот найдет ответ в базе знаний (рис. 7).
- **Создание заявок в IntraService** — если ты сотрудник магазина и столкнулся с проблемой, которую может решить только поддержка, создай заявку прямо из бота (рис. 7).
- **Оставить отзыв** — оставь отзыв о работе бота или укажи, что информация устарела или некорректна (рис. 7).

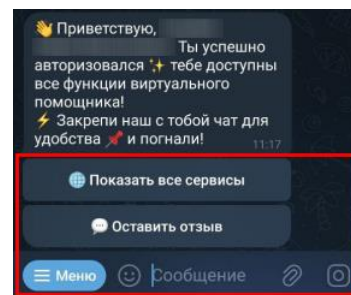


Рис. 7. Чат с ботом и кнопки действий

Дополнительные возможности

Чтобы посмотреть дополнительные команды, нажми кнопку **Меню** в строке чата (рис. 8).

Например, /start позволит начать работу с ботом заново, а /cancel — отменить текущую операцию, если передумашь.

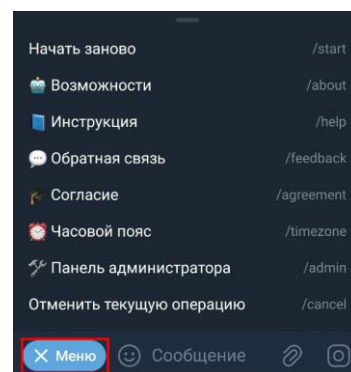


Рис. 8. Дополнительные возможности ИТ-ассистента

Ответы на вопросы

Введи свой вопрос в чат — текстом или голосовым сообщением. Бот найдет подходящую информацию в базе знаний и сформирует ответ (рис. 9, рис. 10).

Рекомендации по общению с ботом:

- Вопросы должны быть точными, без двусмысленности. Например, если написать «ошибка СБП», ИТ-ассистент не сможет понять, какая у тебя возникает ошибка, при оплате или возврате, или это вообще ошибка терминала.
- Описывай проблему максимально подробно — бот не знает контекст твоей работы, поэтому лучше уточнить, где возникла проблема, и указать/написать текст ошибки (если он есть).
- Задавай вопросы по работе в 1С:Рознице. Ассистент может неправильно отвечать на вопросы по другим системам или не отвечать вовсе.
- Не присылай боту ссылки. Он не умеет воспринимать информацию с сайтов по ссылкам.
- Избегай общих фраз. Например, не пиши «ничего не работает».

Что делать, если бот дал неправильный ответ

- Попробуй уточнить вопрос или перефразировать его, если бот дал ответ по схожей тематике.
- [Оставь отзыв на неправильный ответ](#), чтобы мы узнали о проблеме.

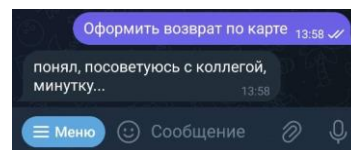


Рис. 9. Вопрос текстом

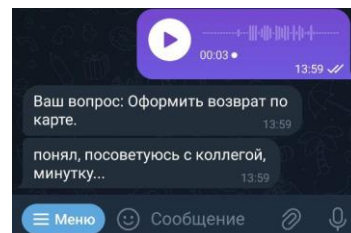


Рис. 10. Вопрос голосом

Создание заявок

Если для решения вопроса нужно обратиться в поддержку, бот поможет тебе создать заявку [по кнопке «Показать все сервисы»](#) или [из ответа на вопрос](#).

По кнопке «Показать все сервисы»

1. Кнопка открывает список всех сервисов в IntraService. Выбери сервис и тип заявки «Инцидент».

Для перемещения по списку сервисов используй кнопку >>. Если случайно выберешь не тот сервис, нажми **Назад** (рис. 11).

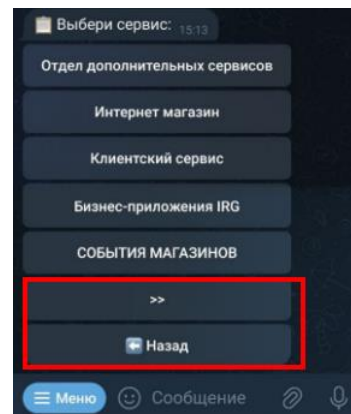


Рис. 11. Кнопки перемещения

2. Когда появятся сообщения «Ты создаешь заявку в сервисе..» и «Описание» — опиши свою проблему. Этот текст будет добавлен в блок «Описание» в твоей заявке (рис. 12).

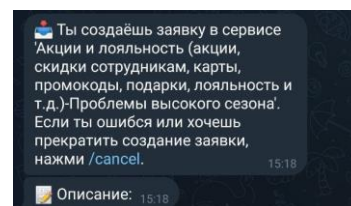


Рис. 12. Можно описывать проблему

3. Бот уточнит, принадлежит ли заявка процедуре закрытия месяца, и предложит выбрать «Да» или «Нет». Эти данные также будут установлены в заявке в IntraService (рис. 13).

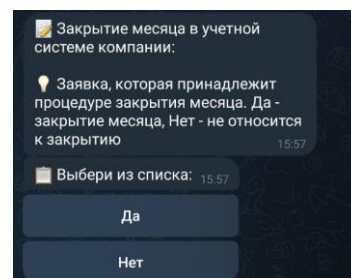
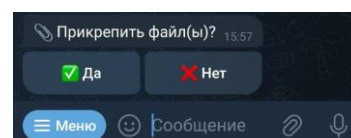


Рис. 13. Уточнение о процедуре закрытия месяца

4. Выбери, есть ли у тебя дополнительные файлы,



которые можно приложить к заявке (рис. 14):

- **Да** — ИТ-ассистент предложит их загрузить стандартными средствами Telegram. После загрузки начнется последний этап создания заявки.
- **Нет** — ИТ-ассистент сразу перейдет на последний этап.

5. ИТ-ассистент попросит подтвердить создание заявки. Подтверди или отмени действие (рис. 15).

Рис. 14. Вопрос о добавлении файлов к заявке

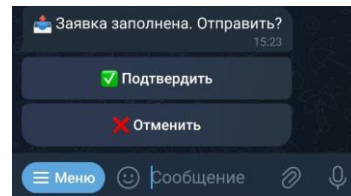


Рис. 15. Подтверждение создания заявки

Создание заявки из ответа на вопрос

1. Если проблема в твоём запросе подразумевает создание заявки, ИТ-ассистент покажет кнопку **Создать заявку**. При нажатии на кнопку бот автоматически выберет, в каком сервисе создавать заявку (рис. 16).

Тебе нужно будет указать, что тип заявки — инцидент (рис. 16).

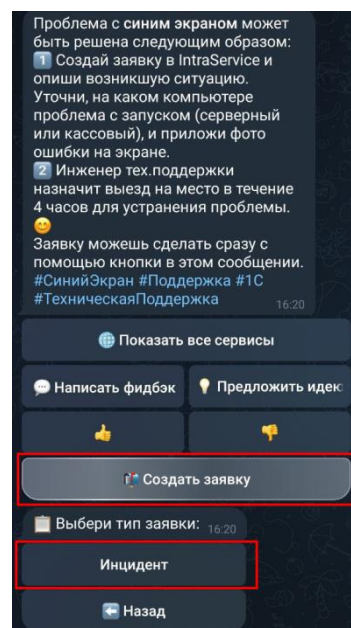


Рис. 16. Создание заявки из вопроса

2. Далее ИТ-ассистент укажет, в каком именно сервисе будет создана заявка, и попросит описать проблему (рис. 17).

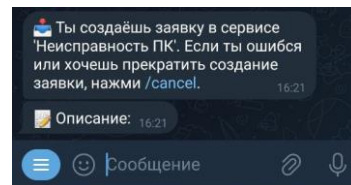


Рис. 17. Можно описывать проблему

3. ИТ-ассистент уточнит, принадлежит ли заявка процедуре закрытия месяца, и предложит выбрать «Да» или «Нет». Эти данные также будут указаны в заявке в IntraService (рис. 18).

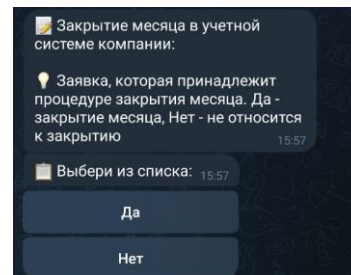


Рис. 18. Уточнение о процедуре закрытия месяца

4. Выбери, есть ли у тебя дополнительные файлы, которые можно приложить к заявке (рис. 19):

- **Да** — ИТ-ассистент предложит их загрузить стандартными средствами Telegram. После загрузки начнется последний этап создания заявки;
- **Нет** — ИТ-ассистент сразу перейдет на последний этап.

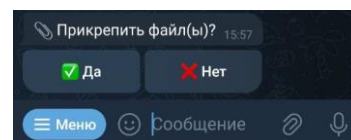


Рис. 19. Вопрос о добавлении файлов к заявке

5. ИТ-ассистент попросит подтвердить создание заявки. Подтверди или отмени действие (рис. 20).

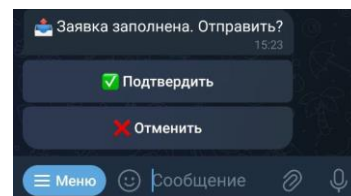


Рис. 20. Подтверждение создания заявки

Отзывы по работе бота

Если ты заметишь ошибку в работе бота или захочешь поделиться впечатлениями о его работе, используй кнопку **Оставить отзыв** (рис. 21).

После нажатия на кнопку просто отправь сообщение, в котором опиши ошибку или свои впечатления.

Твой отзыв поможет нам улучшить бота и сделать его полезнее для всех.

Если ответ ИТ-ассистента неправильный или устаревший, нажми кнопку **Оставить отзыв об ответе** и опиши ошибку.

Сотрудник сопровождения ИТ-ассистента свяжется с тобой, чтобы уточнить информацию.

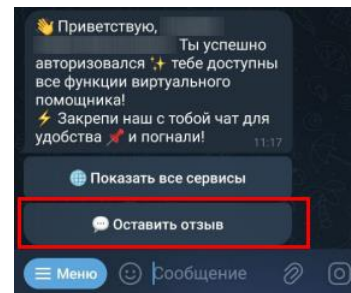


Рис. 21. Кнопка «Оставить отзыв»

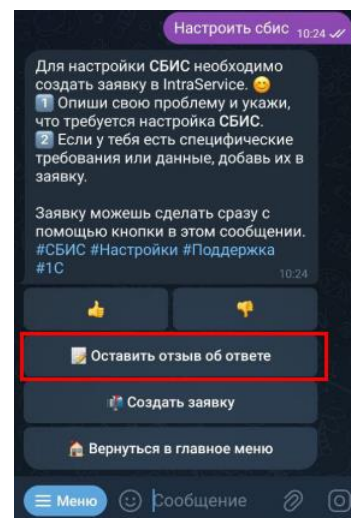


Рис. 22. Кнопка «Оставить отзыв об ответе»

Сменить пользователя

Функция может понадобиться, если ты поменял свой рабочий email, например, перевелся в другой магазин.

1. Открой панель действий по кнопке **Меню**.
2. В списке возможных действий нажми **Сменить пользователя** (рис. 23).
3. Следуй подсказкам бота.

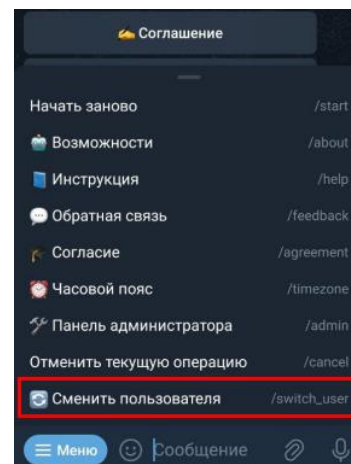


Рис. 23. Смена пользователя