

Bot.*one*

Работа в Bot.one

Руководство пользователя

Москва, 2023

Содержание

Сокращения и термины	6
Аннотация	9
1. Общие сведения	10
2. Начало работы в Bot.one	12
2.1. Регистрация	12
2.2. Авторизация	13
2.3. Восстановить пароль	14
2.4. Кратко об интерфейсе	17
3. Чат-боты	20
3.1. Создать бот	21
3.1.1. Новый бот	21
3.1.2. Редактор бота	22
3.2. Переименовать бот	25
3.3. Назначить ответственного	26
3.4. Настроить начало диалогов	27
3.5. Проверить работу бота без публикации	28
3.6. Опубликовать бот	32
3.6.1. Публикация бота	32
3.6.2. Ссылка на бота	33
3.6.3. Ссылка на Telegram	34
3.6.4. Встроенный бот	34
3.6.5. Виджет	36
3.6.6. Отмена публикации бота	36
3.7. Просмотреть историю и восстановить версию бота	37
4. Блоки	40
4.1. Как добавить блок на схему	42
4.2. Типы блоков	43
4.3. Сообщение	46
4.3.1. Добавить блок Сообщение	47
4.3.2. Добавить дополнительное сообщение или изображение в блок	48
4.3.3. Как процитировать ответ респондента в диалоге	49
4.3.4. Удалить сообщение	49
4.4. Выбор ответа	50
4.5. Сбор данных	53
4.5.1. Текст	53
4.5.2. Список	55
4.5.3. Список (мультивыбор)	56
4.5.4. Файл	58
4.5.5. Местоположение	60

4.5.6. Email	61
4.5.7. Дата	62
4.5.8. Число	64
4.5.9. Регулярное выражение	65
4.6. Форма	67
4.7. Как ограничить ответ респондента	71
4.8. Доступ к загруженным файлам через переменные	75
4.9. Авторизация	76
4.10. Вычисления	78
4.11. Событие	81
4.12. Условие	84
4.13. AI блок	88
4.14. Переход	90
4.14.1. Переход к другому блоку	90
4.14.2. Переход к другому боту	92
4.15. Вставка бота	93
4.16. Doc.one	94
4.16.1. Добавить блок Doc.one	94
4.16.2. Скрыть вопросы и поля	96
4.16.3. Переименовать вопросы и поля	97
4.16.4. Настроить порядок полей	98
4.16.5. Задать переменную для ответа пользователя	99
4.17. Webhook (запрос к внешнему сервису)	100
4.17.1. Настройки блока Webhook	100
4.17.2. Проверка запроса	104
4.17.3. Результаты запроса	104
4.17.4. Как передать файл из диалога в другой сервис	105
4.18. Скрипт	106
4.19. Case.one	109
4.19.1. Добавление блока Case.one	109
4.19.2. Выбор объекта	110
4.19.3. Создание объекта	115
4.19.4. Редактирование объекта	118
4.19.5. Добавление файла в объект Case.one	123
4.19.6. Возможные ошибки	124
4.20. Email сообщение	125
4.21. Оплата	126
4.21.1. Настройка блока	126
4.21.2. Работа блока в диалоге	127
4.21.3. Оплата в диалоге Telegram	129
4.22. Кастомный блок	129
5. Дизайн диалогов	132

5.1. Настроить дизайн диалогов	132
5.1.1. Интерфейс	133
5.1.2. Заголовок	135
5.1.3. Сообщения бота	136
5.1.4. Сообщения респондента	138
5.1.5. Пользовательский CSS	139
5.1.6. Сбросить настройки интерфейса	140
5.2. Настроить дизайн списков с вариантами ответов	141
6. Интеграция с Telegram	145
6.1. Подключить модуль Telegram	145
6.2. Создать бота в Telegram	145
6.3. Создать бота в Bot.one и указать в нем токен	146
6.4. Опубликовать бота Bot.one	147
6.5. Как взаимодействуют боты	149
6.6. Ограничения	150
7. Диалоги	151
7.1. Найти диалог	152
7.1.1. Поиск по ответственному	153
7.1.2. Поиск по боту	154
7.1.3. Поиск по статусу диалога	155
7.1.4. Поиск по источнику	156
7.1.5. Поиск по дате создания	156
7.1.6. Поиск по собранным данным и городу	157
7.2. Просмотреть диалог	157
7.2.1. Просмотр данных диалога	158
7.2.2. Просмотр сообщений диалога	160
7.3. Скачать файлы из диалога	161
7.4. Сохранить данные диалогов в формате XLSX	164
7.5. Присоединиться к диалогу	165
7.6. Перевести диалог на другого бота	166
7.7. Передача дополнительных параметров в диалог	167
8. AI боты	168
8.1. Создать AI шаблон	169
8.2. Добавить вопросы (обучающие фразы)	171
8.3. Добавить ответы	172
8.4. Соотнести вопросы с ответами	174
8.5. Добавить AI блок с созданным шаблоном в бот	175
8.6. Как работает AI бот в диалоге	176
8.7. Новые фразы в шаблоне	178
8.8. Загрузка обучающих фраз	179
9. Отчеты	181
9.1. Новые диалоги	181

9.2. Первое сообщение	182
9.3. Статусы диалогов	184
10. Настройки профиля	186
10.1. Изменить данные пользователя	186
10.2. Сменить язык	187
10.3. Сменить пароль	188
10.4. Подключить Doc.one	189

Сокращения и термины

Термин	Определение
Администратор	Пользователь с расширенным набором прав. Администратор может настраивать корпоративный аккаунт, просматривать информацию о тарифе, управлять доступом пользователей. Администратор имеет доступ ко всем ботам инстанса.
Бот	Заданная последовательность действий для автоматического диалога с пользователями. Схема, по которой будет развиваться диалог
Блок	Элемент схемы, по которой будет развиваться диалог. Соответствует одному или нескольким сообщениям, операциям
Ветка бота	Диалог в Bot.one может происходить по разным сценариям в зависимости от условий или выбора пользователя. Каждый такой вариант развития называется веткой. Ветки могут разделяться и срачиваться обратно.
Владелец	Пользователь, который владеет рабочим пространством. Обладает правами администратора, но имеет возможность оплачивать доступ к Bot.one, а также настраивать тариф.
Диалог	Обмен данными между ботом/оператором и респондентом
Запрос	см. API
Кастомный блок	Блок, созданный пользователем самостоятельно.

Оператор	Пользователь, который ведет в диалог с респондентом. Оператор может остановить последовательность сообщений бота и вмешаться в диалог, самостоятельно отправляя респонденту сообщения или перенаправив диалог на другого бота.
Переменная	Способ сохранения и передачи данных. Данные (текст, изображение, файл и пр) маркируются неким условным обозначением (например, <code>name</code>) - переменная объявляется или присваивается. В дальнейшем можно использовать это обозначение (<code>@name</code>), чтобы обратиться к переменной и переиспользовать данные, которые в ней содержатся
Пользователь	Любой человек, который использует Bot.one. Мы разделяем пользователей (те, кто настраивают бота, системы, ведут диалоги, получают отчеты и т.д.) и респондентов или клиентов (те, с кем боты общаются). В Bot.one также существует роль пользователя - Пользователь . Подробно: Роли и права
Респондент (клиент)	Собеседник бота. В Bot.one также существует роль пользователя - Респондент .
Сообщение	Сообщение, которое отправляет бот/оператор или респондент. Сообщение может содержать текст, изображение, файл. Обмен сообщениями представляет Диалог
Схема	Последовательное расположение блоков для ведения автоматического диалога между ботом и респондентом. Схема может разделяться на несколько веток, которые представляют собой различные сценарии диалога

AI	Искусственный интеллект. В Bot.one возможно использование ботов на основе искусственного интеллекта, которые обучаются на основе массива данных выбирать ответ респонденту. В дальнейшем такой бот может самостоятельно ответить на вопрос респондента, который еще не содержится в его базе знаний - соотнося этот вопрос с другими
API	Application Programming Interface (программный интерфейс приложения) – протокол взаимодействия систем, который позволяет использовать функции одного приложения внутри другого. Обращение к приложению называют Запрос , а отклик приложения и вернувшиеся данные - Ответ
Case.one	Система автоматизации юридических процессов.
Doc.one	Конструктор документов.
Webhook	Обратные вызовы по HTTP. Пользователи могут настроить их так, чтобы события на одном сайте вызывали действия на другом. Обычно они запускаются каким-либо событием, например, сменой статуса задачи или дела, публикацией документа. Когда происходит это событие, исходный сайт отправляет HTTP-запрос на URL-адрес, указанный для вебхука

Аннотация

В руководстве приведены общие сведения и инструкции для работы в системе формирования автоматических диалогов Bot.one.

Подробные инструкции по администрированию Bot.one содержатся в руководстве администратора "Настройка Bot.one".

1. Общие сведения

Система формирования автоматических диалогов Bot.one (далее – система, Bot.one) предназначена для автоматизации общения с клиентами через создание и развертывание автоматических ботов ведения диалогов.

Цели создания системы:

1. Снижение трудозатрат на поддержку и привлечение клиентов.
2. Автоматизация первичного опроса клиентов и передача информации специалисту.
3. Автоматизация сбора документов.
4. Круглосуточная поддержка клиентов пользователя.
5. Увеличение скорости оказания консультации клиенту, в том числе за счет одновременного консультирования нескольких клиентов.

Bot.one содержит модули:

1. **Чат-боты** – конструктор ботов.
2. **Диалоги** – хранение диалогов.
3. **AI боты** – настройка интеллектуального поиска по ботам.
4. **Кастомные блоки** – создание, редактирование и установка кастомных (пользовательских) блоков.
5. **Отчеты** – просмотр и формирование отчетов.
6. **Настройки** – настройка параметров системы и управление доступом пользователей.
7. Модуль редактирования профиля и пароля пользователя.
8. Интеграция с внешними системами.

Модули доступны пользователям в зависимости от их роли.

В Bot.one существуют роли:

- **Респондент** – авторизованный собеседник бота. Респондент не имеет доступа к интерфейсу создания ботов и работы с диалогами. Система хранит его данные, чтобы респондент мог авторизоваться через блок "Авторизация" и перейти к закрытой части диалога.
- **Пользователь** – лицо, которое использует систему, обладает стандартным набором прав: создание ботов и шаблонов, доступ к данным диалогов, настройка личного аккаунта системы. Имеет доступ только к ботам, созданным им самим.

- **Администратор** – пользователь с расширенным набором прав. Кроме стандартной функциональности, администратор имеет возможность настраивать корпоративный аккаунт, просматривать информацию о тарифе, управлять доступом пользователей, добавлять и устанавливать кастомные блоки. Кроме того, администратор имеет доступ ко всем ботам инстанса.
- **Владелец** – пользователь инстанса, которому принадлежат права на использование системы. Владелец обладает правами администратора, но имеет возможность оплачивать доступ к системе, а также настраивать тариф.

Таблица 1. Права доступа пользователей

Функциональность	Владелец	Администратор	Пользователь
Чат-боты	все боты	все боты	только свои боты
Диалоги	есть	есть	есть
AI боты	есть	есть	есть
Кастомные блоки	есть	есть	нет
Отчеты	есть	есть	есть
Управление доступом пользователей	есть	есть	нет
Профиль пользователя	есть	есть	есть
Оплата подписки	есть	нет	нет

Роль пользователю назначается администратором или владельцем системы при отправке приглашения. Роль пользователя может быть изменена администратором или владельцем системы.

Для работы в системе используйте последние версии браузеров Google Chrome, Safari.

2. Начало работы в Bot.one

2.1. Регистрация

Чтобы начать работать в Bot.one, попросите администратора добавить вас в систему.

Вы получите приглашение на email со ссылкой для активации учетной записи и ввода пароля. Нажмите кнопку **Установить новый пароль** или перейдите по ссылке.

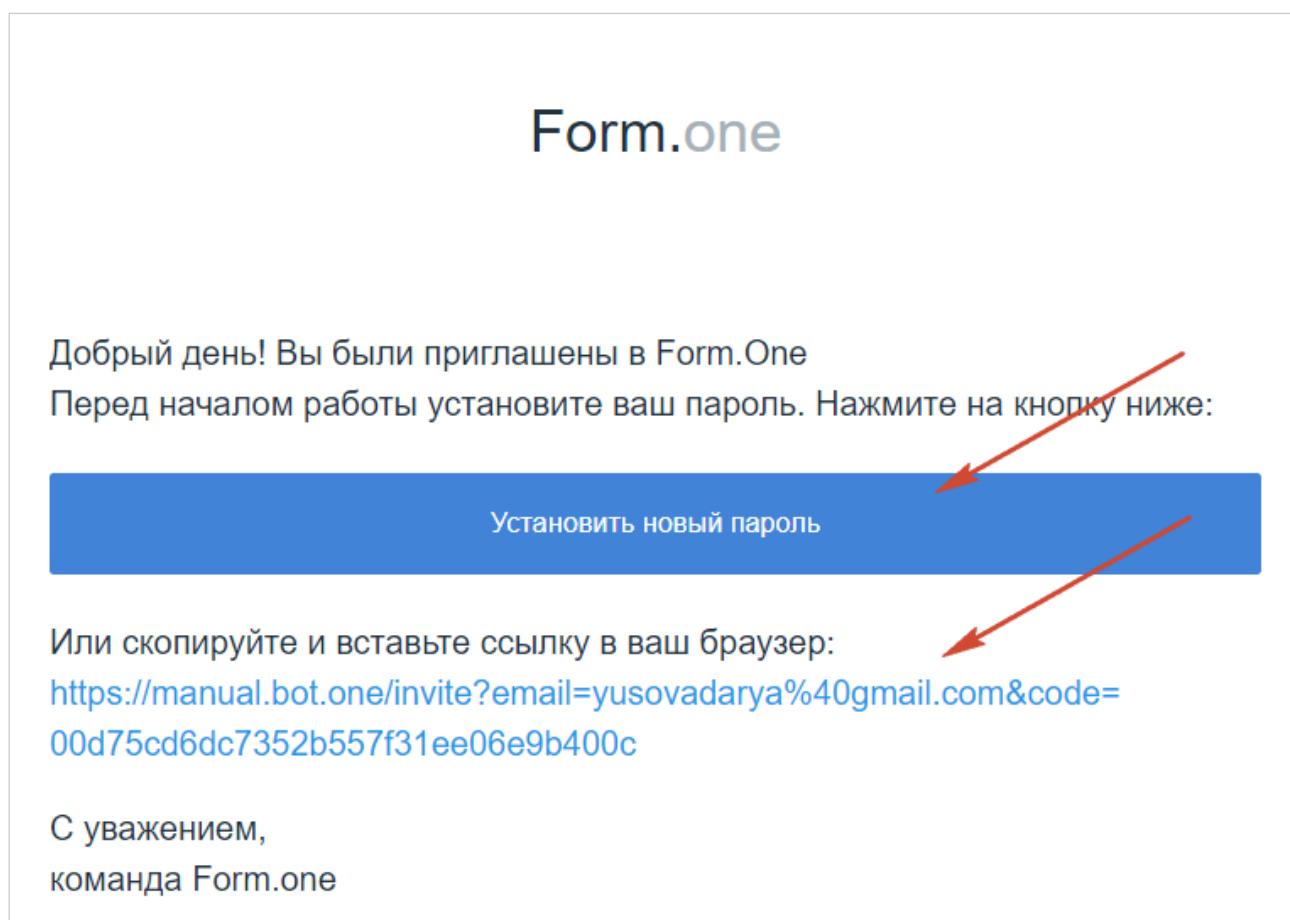


Рисунок 1. Приглашение в Bot.one

Откроется страница задания пароля. Укажите новый пароль и повторите его. После этого нажмите кнопку **Создать новый пароль**.

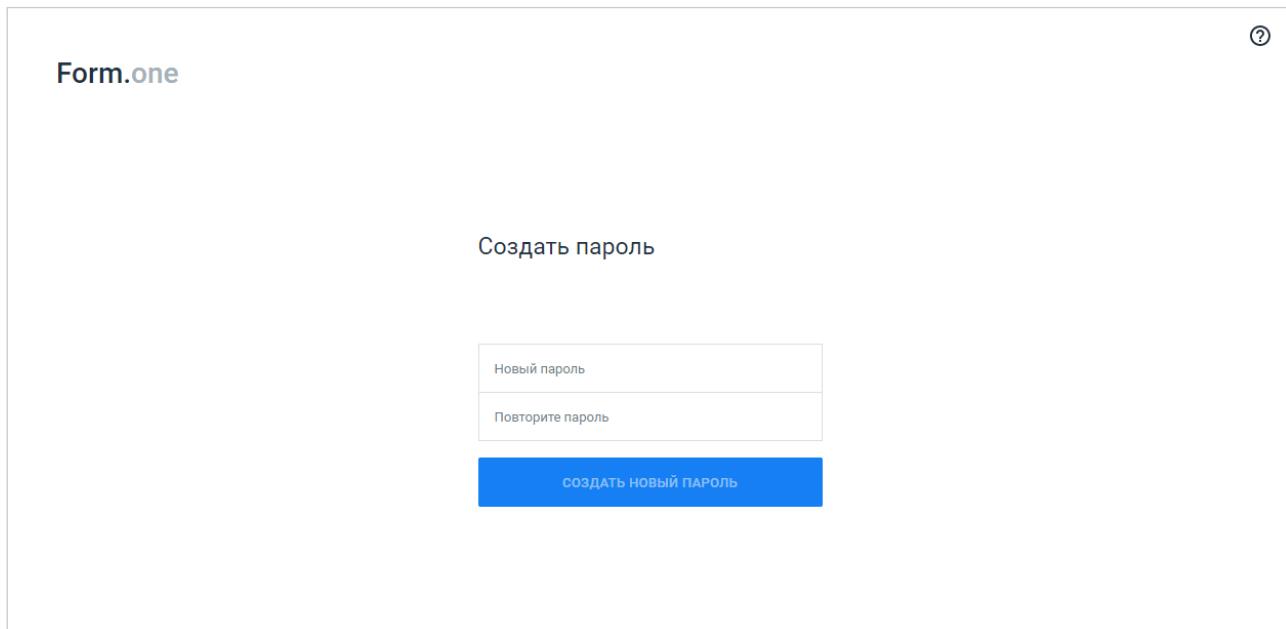


Рисунок 2. Страница задания пароля

Откроется главная страница системы. Если этого не произошло, проверьте, что новый и повторный пароль идентичны.

2.2. Авторизация

Чтобы начать работать в Bot.one, перейдите по ссылке на систему в приглашении, которое вы получили на email.

Откроется страница авторизации.

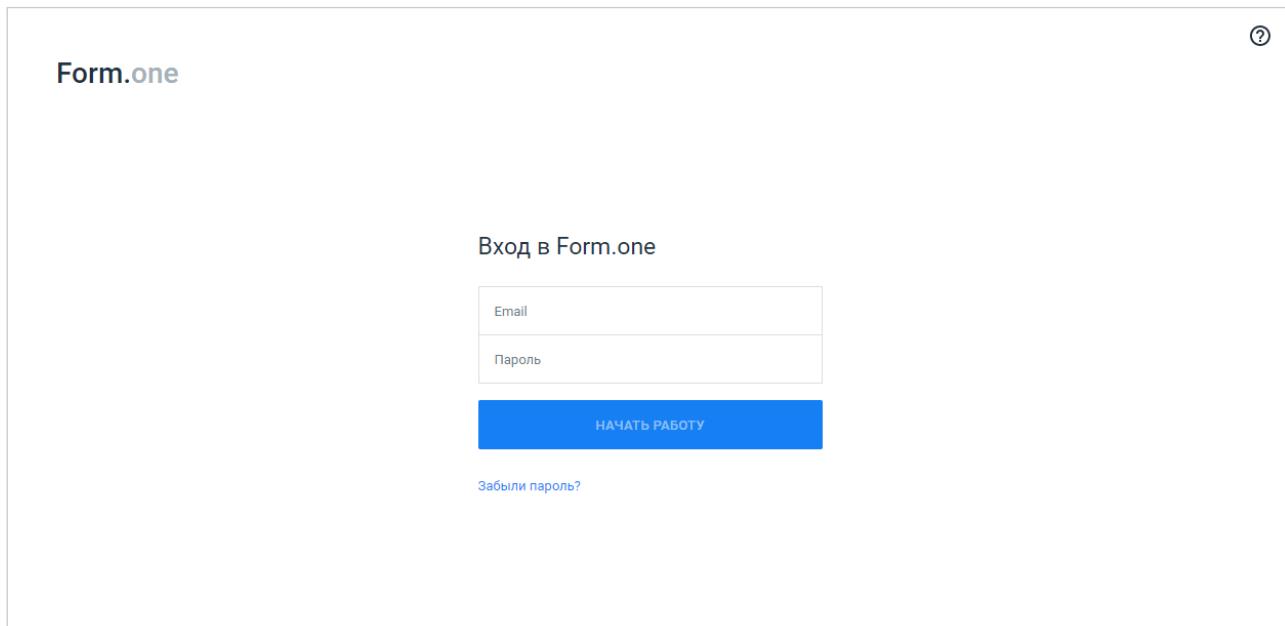


Рисунок 3. Авторизация в Bot.one

Для входа в Bot.one:

1. Введите логин — email, на который вы получали приглашение.
2. Укажите пароль, который вы создавали при регистрации.
3. Нажмите кнопку **Начать работу**.

Откроется главная страница системы, или та страница, на которой вы закончили работу в прошлый раз.

Если не получается авторизоваться, то:

- Возможно, вы еще не зарегистрировались в системе. Читайте, как пройти регистрацию: [п. 2.1](#).
- Вы неправильно вводите логин или пароль. Проверьте, тот ли email и пароль вы указываете. Если вы забыли пароль, читайте, как восстановить пароль: [п. 2.3](#).
- Администратор заблокировал вас. Обратитесь к своему администратору, чтобы он восстановил вашу учетную запись.

2.3. Восстановить пароль

Если вы забыли пароль, нажмите ссылку **Забыли пароль?** на странице авторизации.

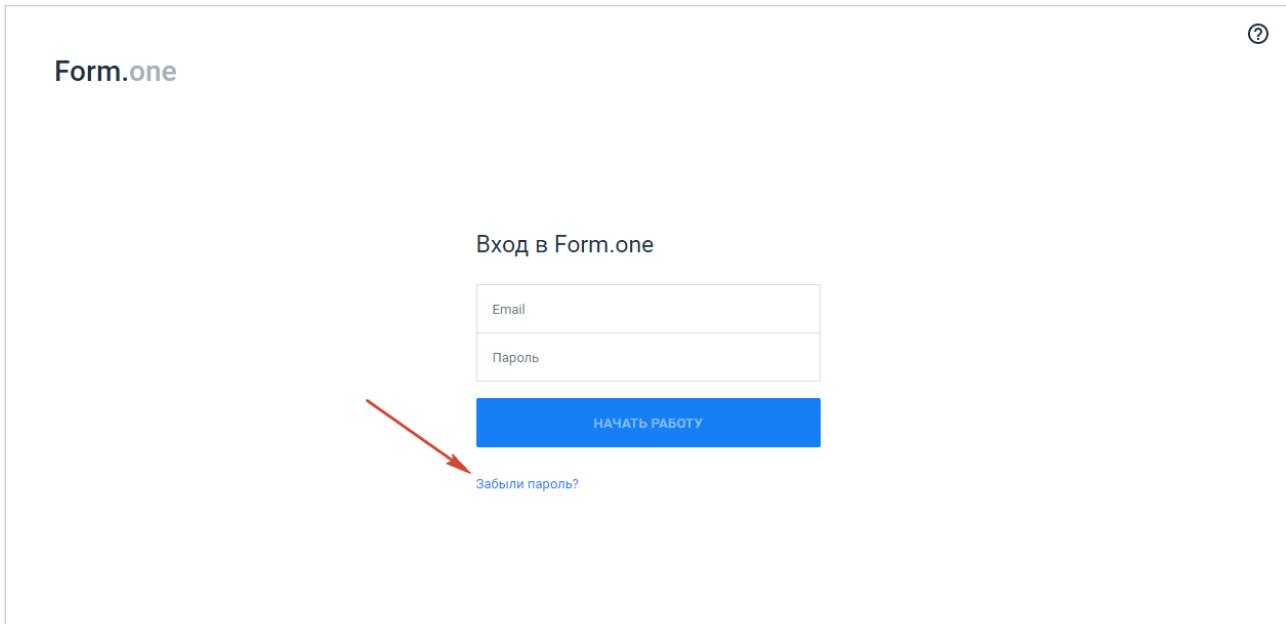


Рисунок 4. Кнопка Забыли пароль?

Откроется страница восстановления пароля.

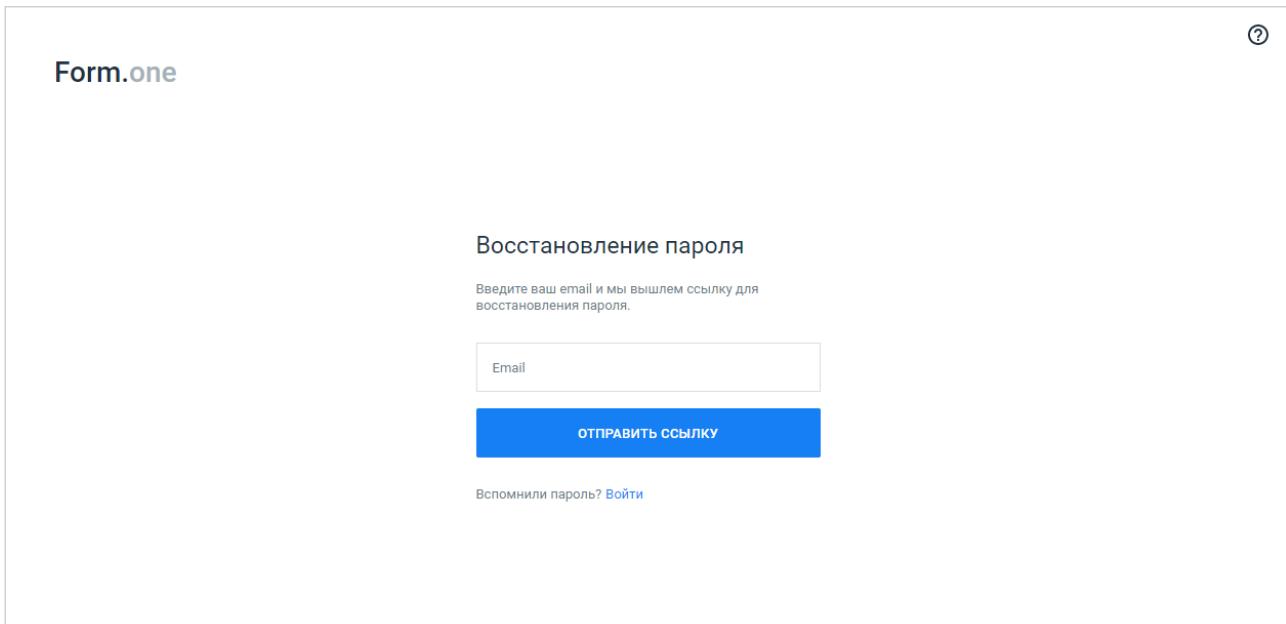


Рисунок 5. Восстановление пароля

Укажите email, который был зарегистрирован в Bot.one и нажмите кнопку **Отправить ссылку**.

На указанный электронный адрес придет письмо. Нажмите кнопку **Установить пароль** или перейдите по ссылке в письме.

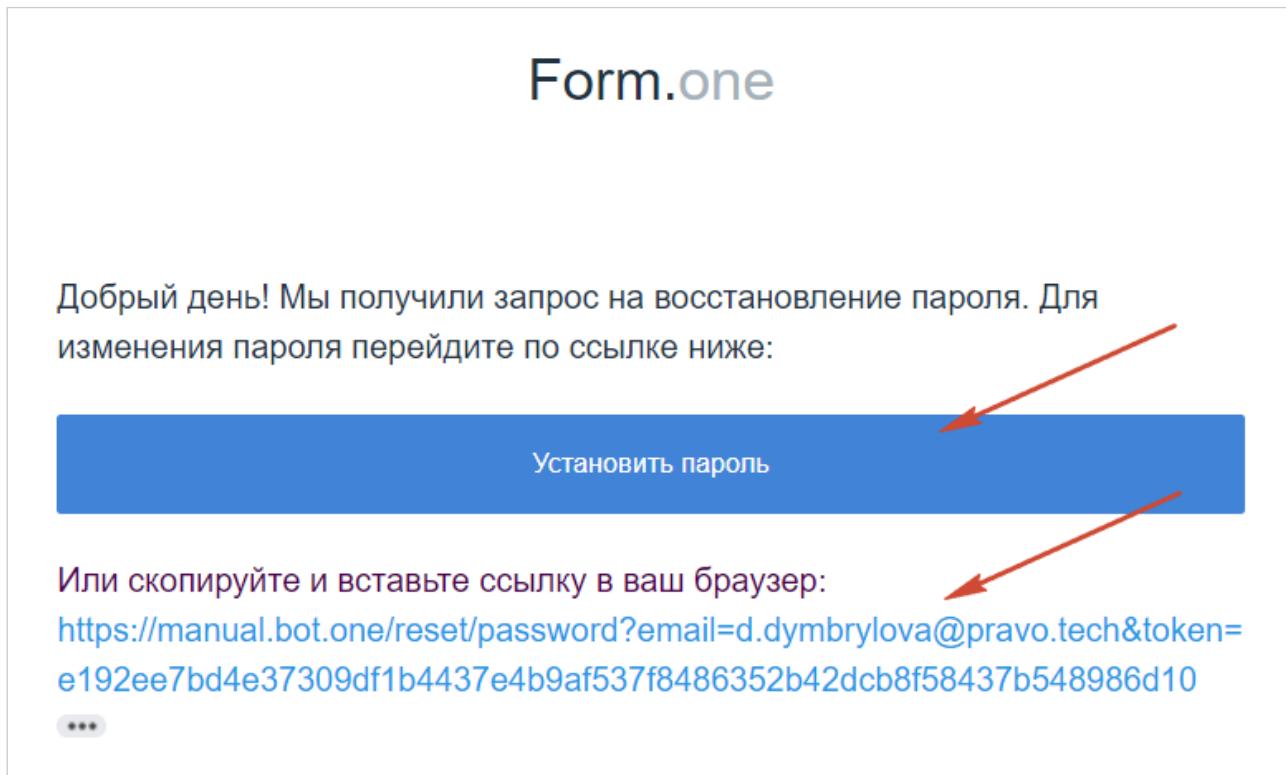


Рисунок 6. Письмо со ссылкой для восстановления пароля

Откроется страница задания нового пароля. Укажите новый пароль и повторите его. После этого нажмите кнопку **Создать новый пароль**.

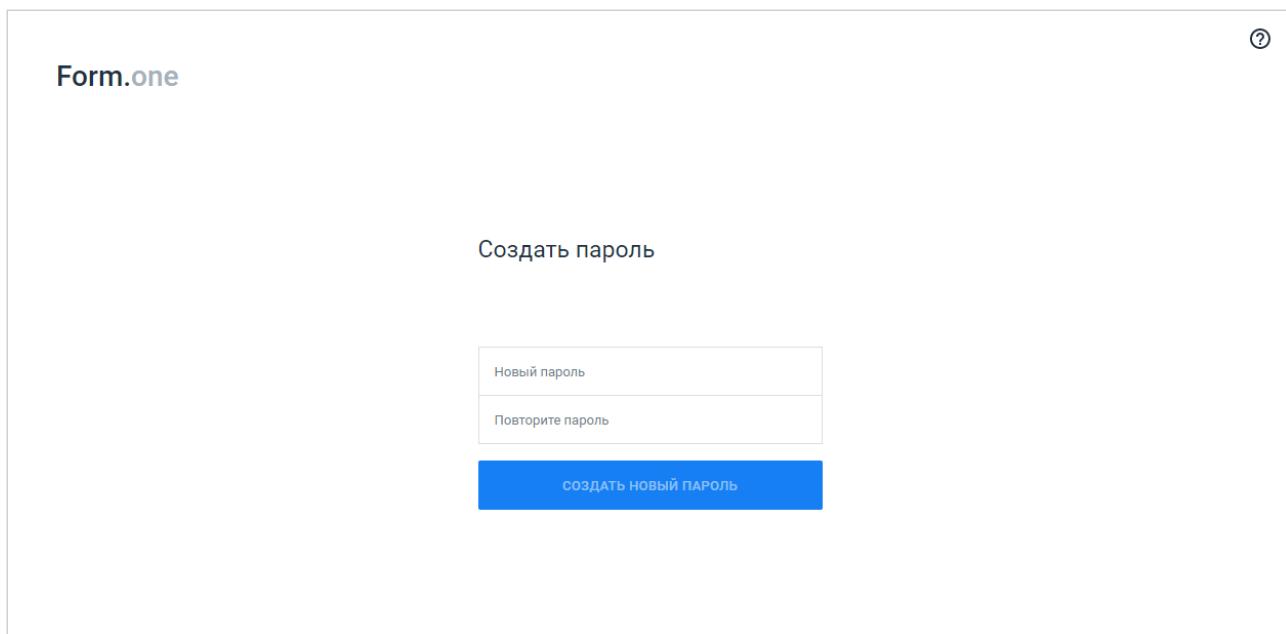


Рисунок 7. Страница задания пароля

Откроется главная страница системы. Если этого не произошло, проверьте, что новый и

повторный пароль идентичны.

2.4. Кратко об интерфейсе

Стартовая страница Bot.one содержит боковую панель и рабочую область.

На боковой панели находится главное меню с доступом к разделам системы в зависимости от прав пользователя, а также имя пользователя и дополнительное меню.

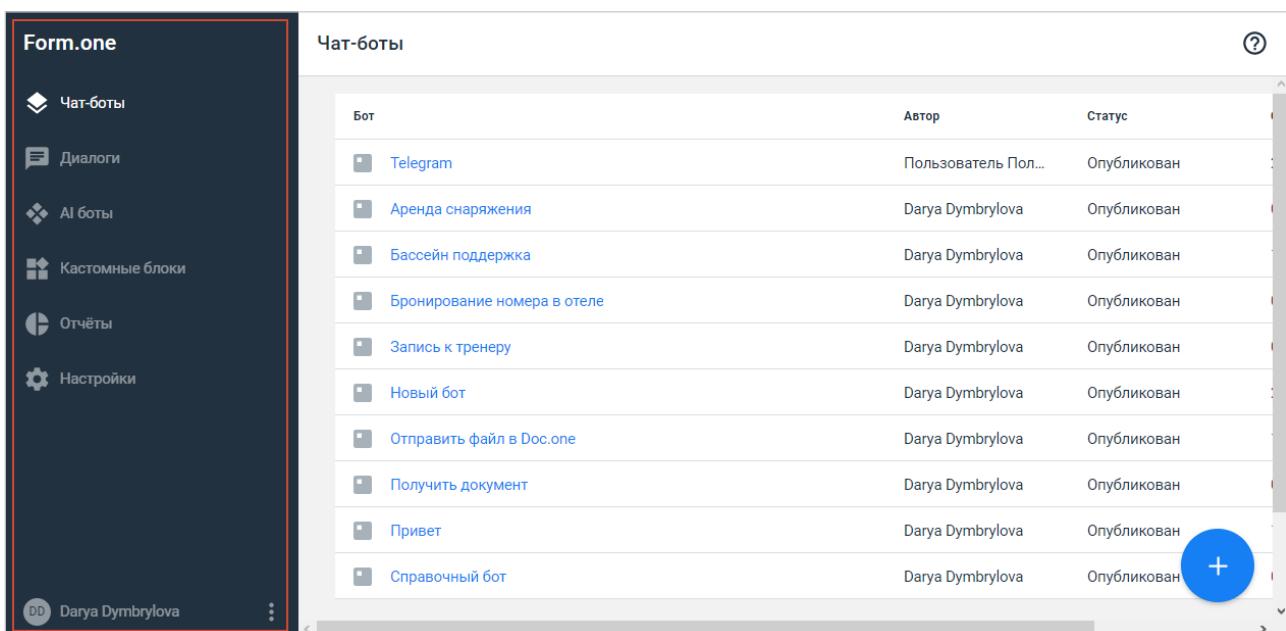


Рисунок 8. Боковая панель

Через дополнительное меню вы можете перейти к своему профилю, либо выйти из системы.

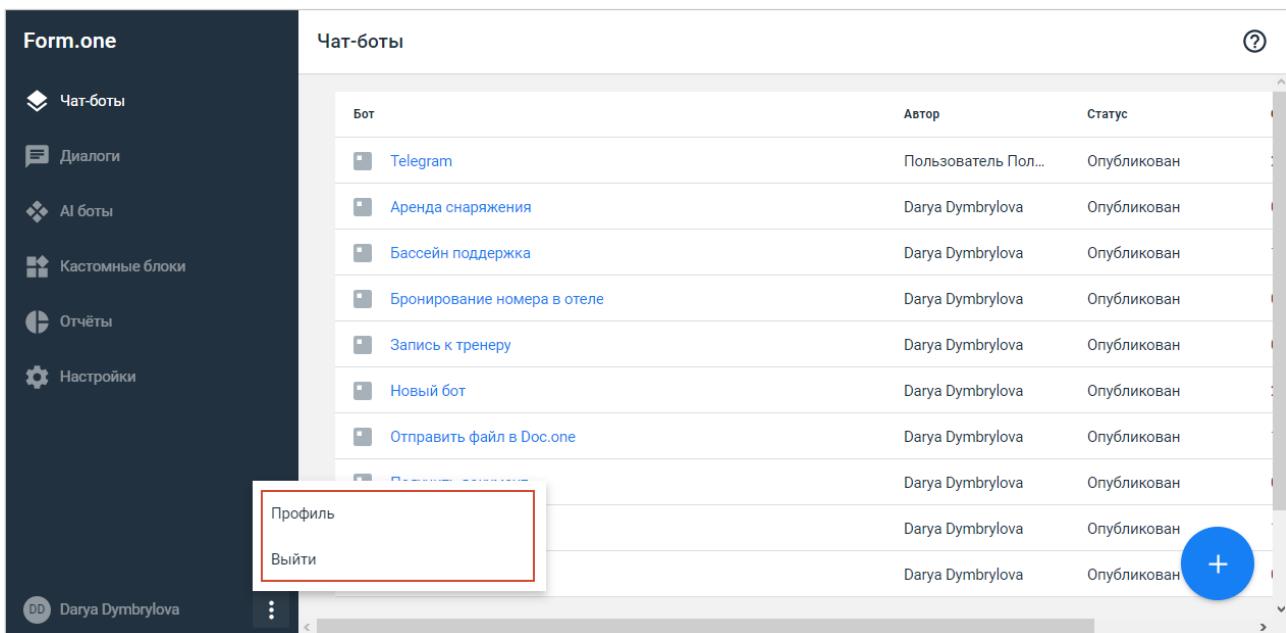


Рисунок 9. Дополнительное меню

Когда вы открываете бот, диалог, редактор блока или отчет, рабочая область занимает все пространство вкладки. Чтобы открыть боковую панель, нажмите кнопку слева от названия раздела вверху страницы.

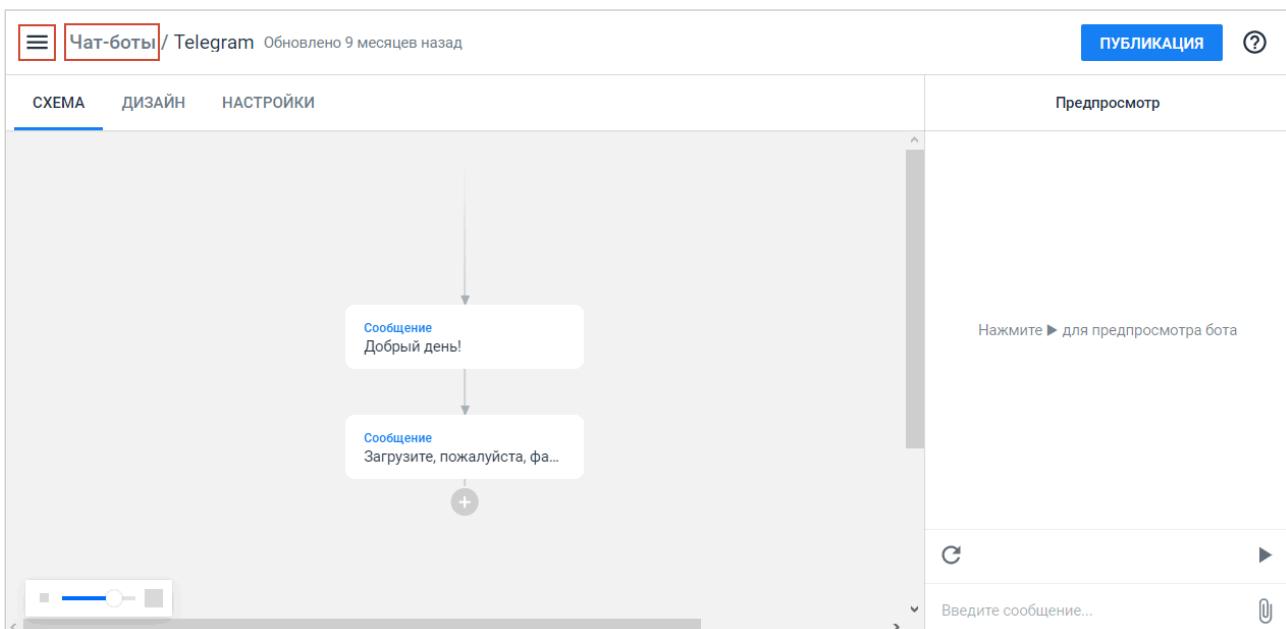


Рисунок 10. Открытие боковой панели

При работе в Bot.one вы можете в любое время обратиться к справочному центру или задать вопрос боту. Для этого нажмите кнопку .

В нижнем левом углу указана фамилия и имя пользователя.

Чтобы просмотреть или изменить настройки профиля нажмите кнопку  справа от имени пользователя и выберите **Профиль**.

Чтобы выйти из системы нажмите кнопку  справа от имени пользователя и выберите **Выход**.

3. Чат-боты

Bot.one позволяет вести автоматизированный диалог с клиентом без участия или с минимальным участием специалиста.

Для того чтобы автоматизировать общение с клиентами, нужно создать **бот** – то есть алгоритм сообщений и действий. Графическое представление этого алгоритма называется **схемой бота**. Схема бота содержит отдельные блоки и связи между ними.

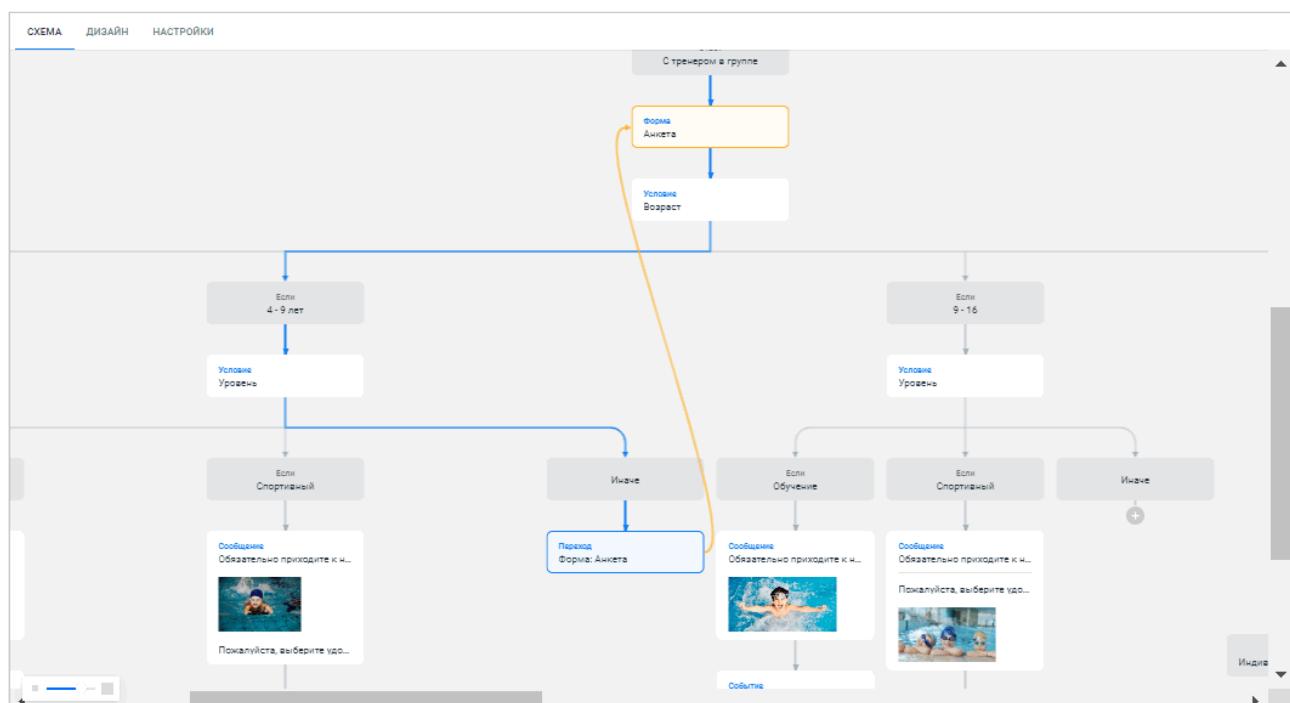


Рисунок 11. Схема бота

Создание и настройка ботов производится в разделе **Чат-боты**. Раздел содержит список ботов. **Администратор** видит все боты, созданные в системе, а **Пользователь** – только созданные им самим.

Боты в списке отсортированы в алфавитном порядке от А до Я.

По каждому боту доступна информация:

- название бота
- автор
- статус (опубликован или нет)

- дата создания

Чтобы открыть бот, нажмите его наименование в первой колонке.

The screenshot shows the 'Chats' section of the Bot.one platform. On the left, there is a sidebar with icons for 'Chats', 'Dialogs', 'AI Bots', 'Custom Blocks', 'Reports', and 'Settings'. Below these is a user icon labeled 'Пользователь Пользо...'. The main area is titled 'Chats' and contains a table with columns: 'Bot', 'Author', 'Status', and 'Created'. The table lists several bots, each with a small preview image, their names, the author's name, status (published), and creation date. A blue circle with a '+' sign is overlaid on the right side of the table.

Бот	Автор	Статус	Создан
_ Embedded support bot TEST	Iena kuznetsova	Опубликован	18.03.2021
_ Galina111	Galina Loshkareva	Опубликован	18.08.2020
_ lena ppppppppppppppppppppppppppppppppppppppp...	Iena kuznetsova	Опубликован	09.12.2019
_ New Bot	Константин_ Ирыш...	Опубликован	20.01.2021
_ test botbhjhjhjhj	Dmitrij Borisevish	Опубликован	20.10.2020
_ New Bot	Константин_ Ирыш...	Опубликован	18.01.2021
_ New Bot	Константин_ Ирыш...	Опубликован	22.01.2021
_ New Bot_Appointment	Константин_ Ирыш...	Опубликован	26.01.2021
_ New Bot_Calc	Константин_ Ирыш...	Опубликован	25.01.2021
_ New Bot_Email	Константин_ Ирыш...	Опубликован	28.01.2021
_ New Bot_Email1	Константин_ Ирыш...	Опубликован	28.01.2021
_ New Bot_IF	Константин_ Ирыш...	Опубликован	25.01.2021
_ New Bot_Payment	Константин_ Ирыш...	Опубликован	28.01.2021

Рисунок 12. Раздел Чат-боты

3.1. Создать бот

3.1.1. Новый бот

Чтобы создать бот:

1.



Перейдите в раздел **Чат-боты** и нажмите кнопку в правом нижнем углу.

2. Откроется окно **Новый бот**. Введите название бота в поле **Название**.

3. Нажмите кнопку **Создать**.

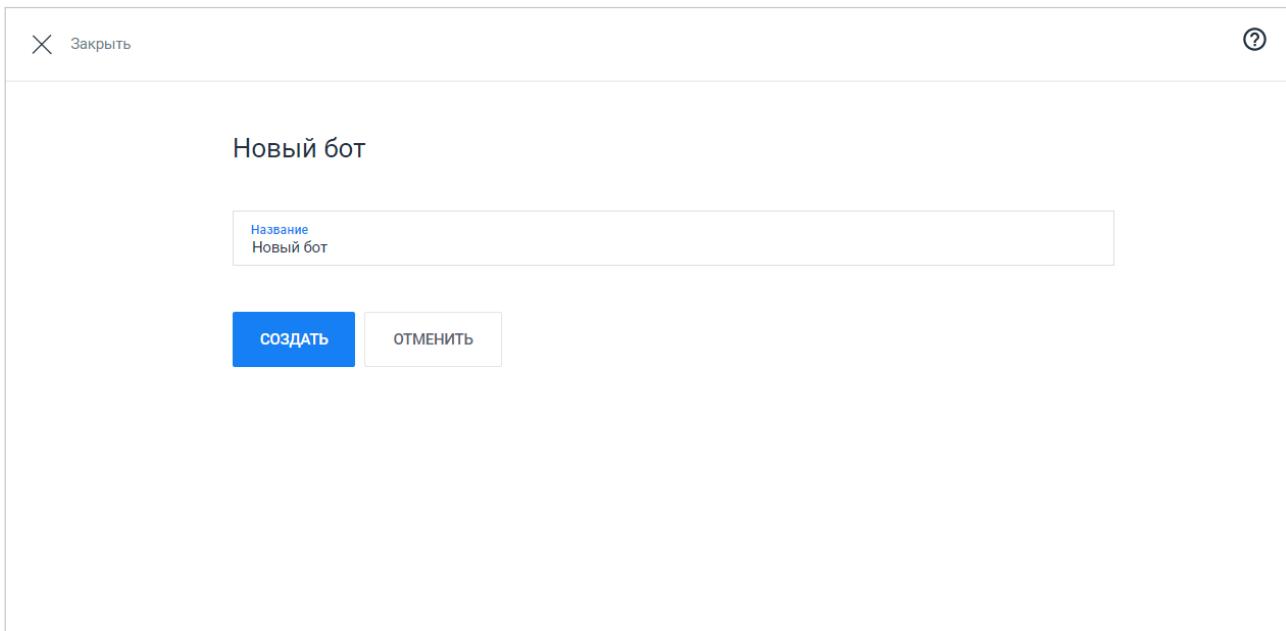


Рисунок 13. Создание бота

Откроется редактор бота.

3.1.2. Редактор бота

Редактор бота позволяет:

- Создать схему бота
- Настроить дизайн бота
- Переименовать бота
- Сменить ответственного
- Связать бот с ботом Telegram
- Посмотреть, как будет работать бот в диалоге, до его публикации
- Опубликовать бота
- Посмотреть историю бота

Схема бота расположена в рабочей области редактора на вкладке **Схема**.

Схема - это графическое представление алгоритма бота. Схема состоит из блоков, каждый из которых публикует в диалоге сообщение, либо выполняет операцию. Работа блока не всегда может быть заметна участникам диалога.

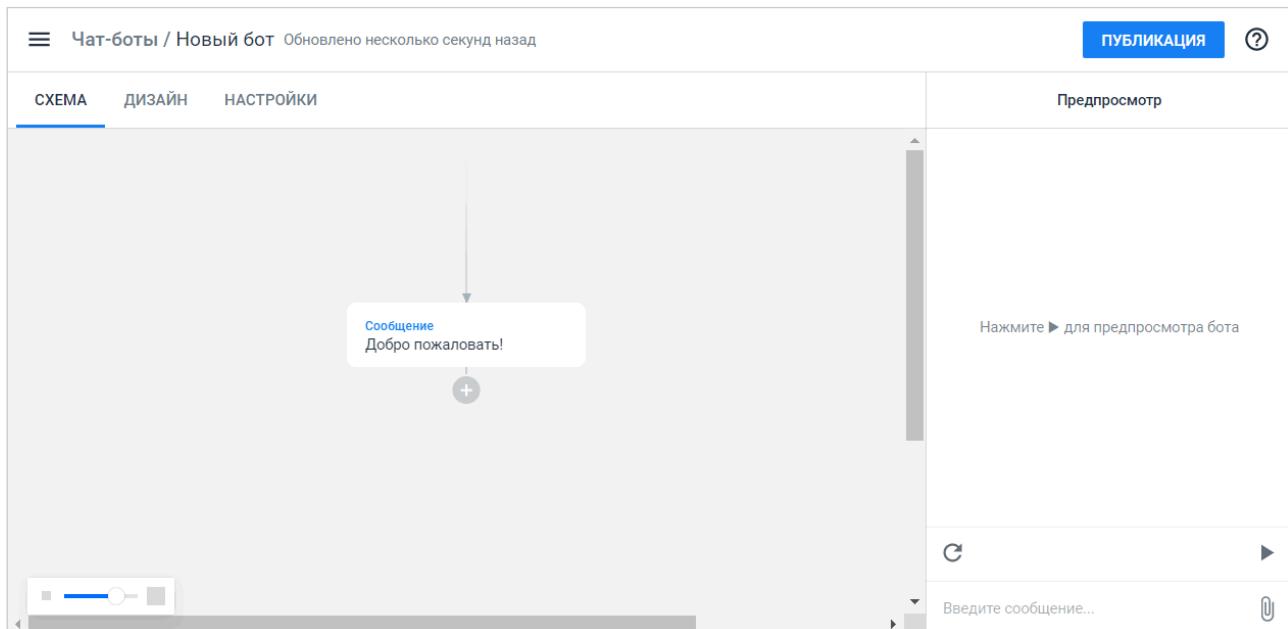


Рисунок 14. Редактор бота

Вы можете изменить масштаб схемы на шкале в левом нижнем углу вкладки.



Рисунок 15. Изменение
масштаба схемы

На панели справа в области **Предпросмотр** вы в любой момент можете посмотреть, как будет работать бот в диалоге до его публикации.

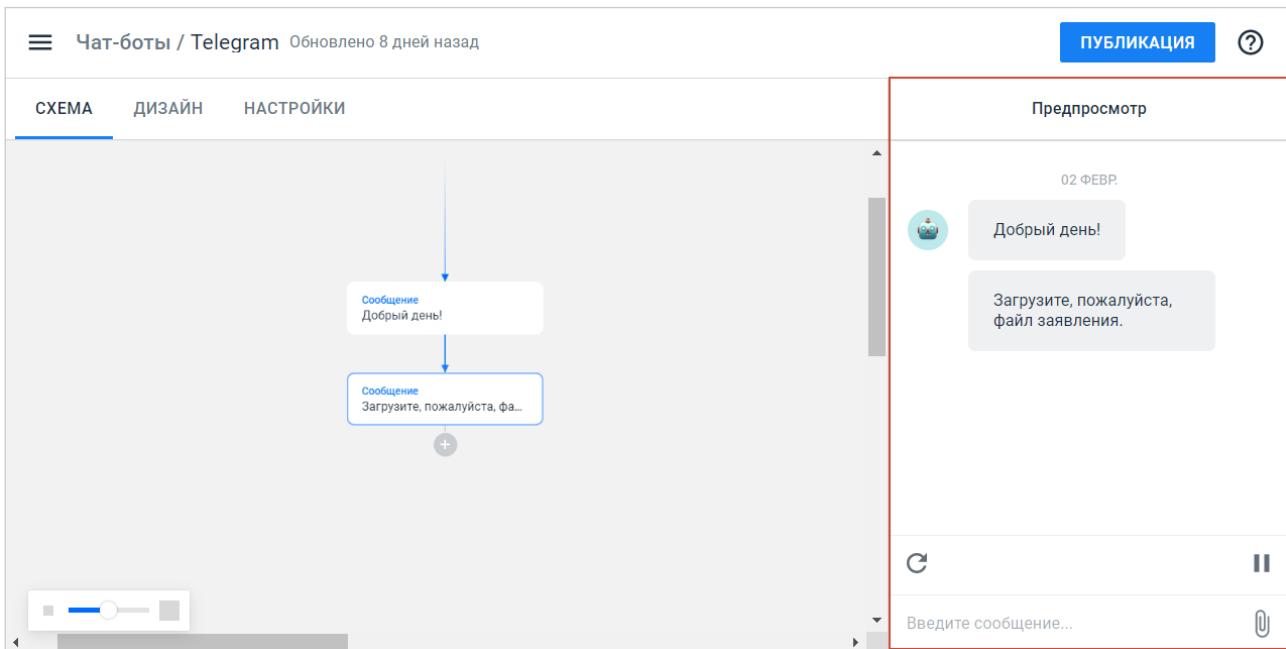


Рисунок 16. Предпросмотр диалога

Если вы выберете блок на схеме, на панели справа появятся настройки этого блока.

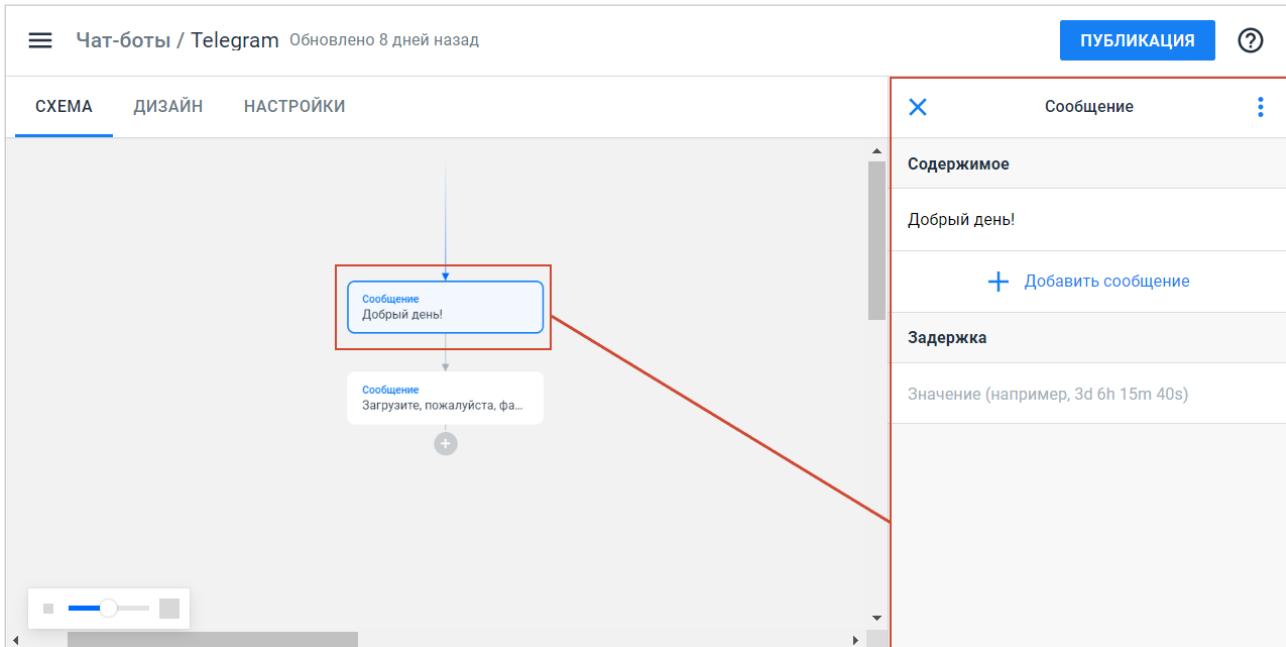


Рисунок 17. Панель настройки блока

Все изменения бота сохраняются автоматически. Но для того чтобы диалоги создавались с учетом изменений, бот нужно опубликовать: [п. 3.6](#).

3.2. Переименовать бот

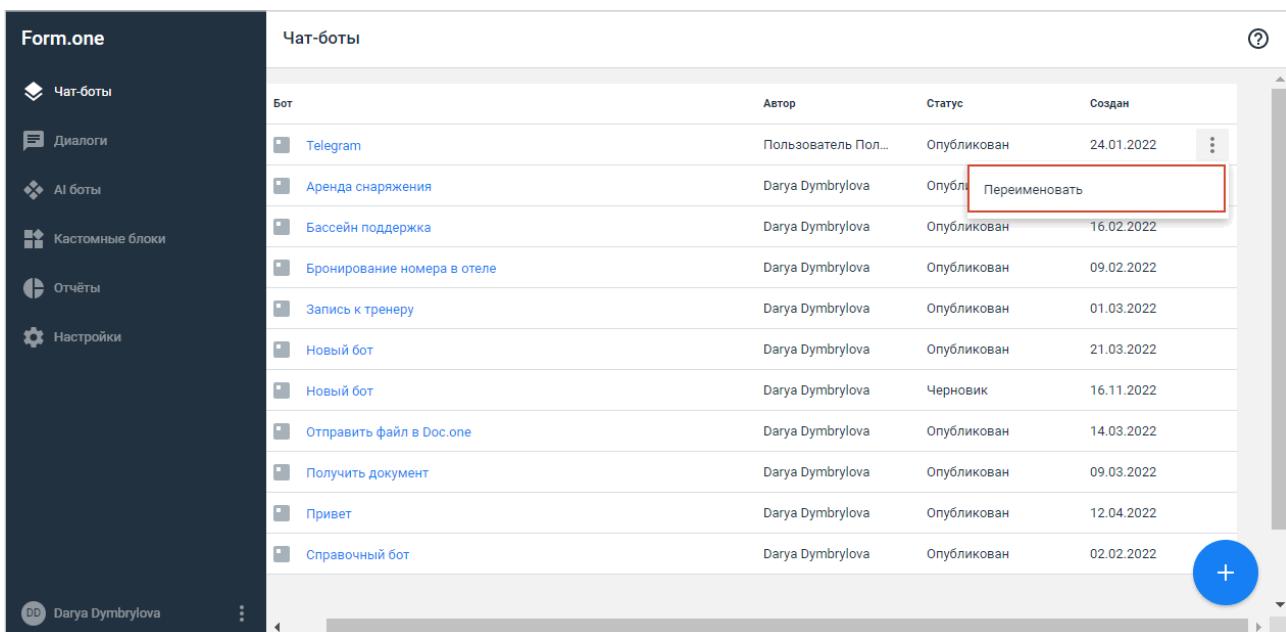
Вы можете переименовать бот двумя способами:

1. Переименовать в списке ботов
2. Переименовать в настройках ботов

Переименовать в списке ботов

Чтобы переименовать бота в списке ботов:

1. Наведите курсор на наименование бота и нажмите кнопку  в конце строки.
2. Выберите **Переименовать**.
3. Название шаблона в списке будет выделено цветом. Измените название и нажмите вне поля ввода.



Бот	Автор	Статус	Создан
Telegram	Пользователь Пол...	Опубликован	24.01.2022
Аренда снаряжения	Darya Dymbrylova	Опубл. Переименовать	
Бассейн поддержка	Darya Dymbrylova	Опубликован	16.02.2022
Бронирование номера в отеле	Darya Dymbrylova	Опубликован	09.02.2022
Запись к тренеру	Darya Dymbrylova	Опубликован	01.03.2022
Новый бот	Darya Dymbrylova	Опубликован	21.03.2022
Новый бот	Darya Dymbrylova	Черновик	16.11.2022
Отправить файл в Doc.one	Darya Dymbrylova	Опубликован	14.03.2022
Получить документ	Darya Dymbrylova	Опубликован	09.03.2022
Привет	Darya Dymbrylova	Опубликован	12.04.2022
Справочный бот	Darya Dymbrylova	Опубликован	02.02.2022

Рисунок 18. Переименование бота в списке

Переименовать в настройках ботов

Чтобы переименовать бота в настройках ботов:

1. Перейдите на вкладку **Настройки**.
2. Измените поле **Название**.

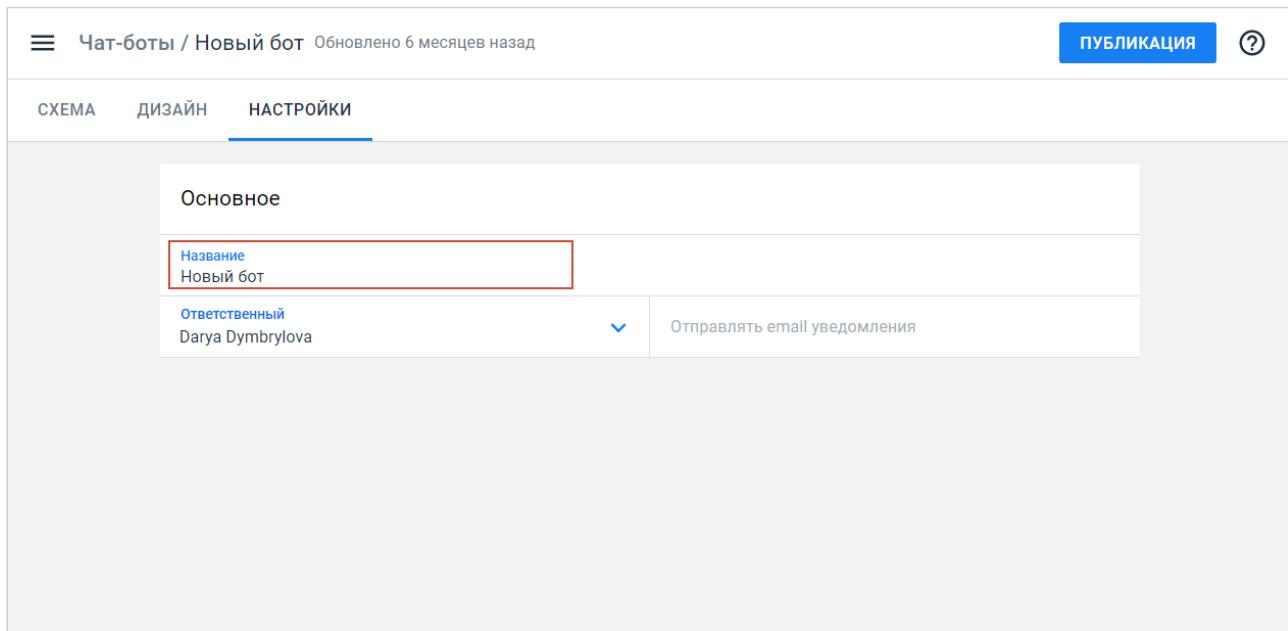


Рисунок 19. Переименование бота в настройках

3.3. Назначить ответственного

Пользователь, который создал бот, автоматически назначается ответственным по этому боту. Это значит, что редактирование бота будет доступно только этому пользователю и администратору.

Вы можете сменить ответственного. Для этого:

1. Перейдите на вкладку **Настройки**.
2. Измените значение в поле **Ответственный**. Чтобы в списке отразились все пользователи, удалите фамилию ответственного, так как значения в списке фильтруются по введенным в поле символам.

Чтобы ответственный получал уведомления на электронную почту, введите email в поле **Отправлять email уведомления**.

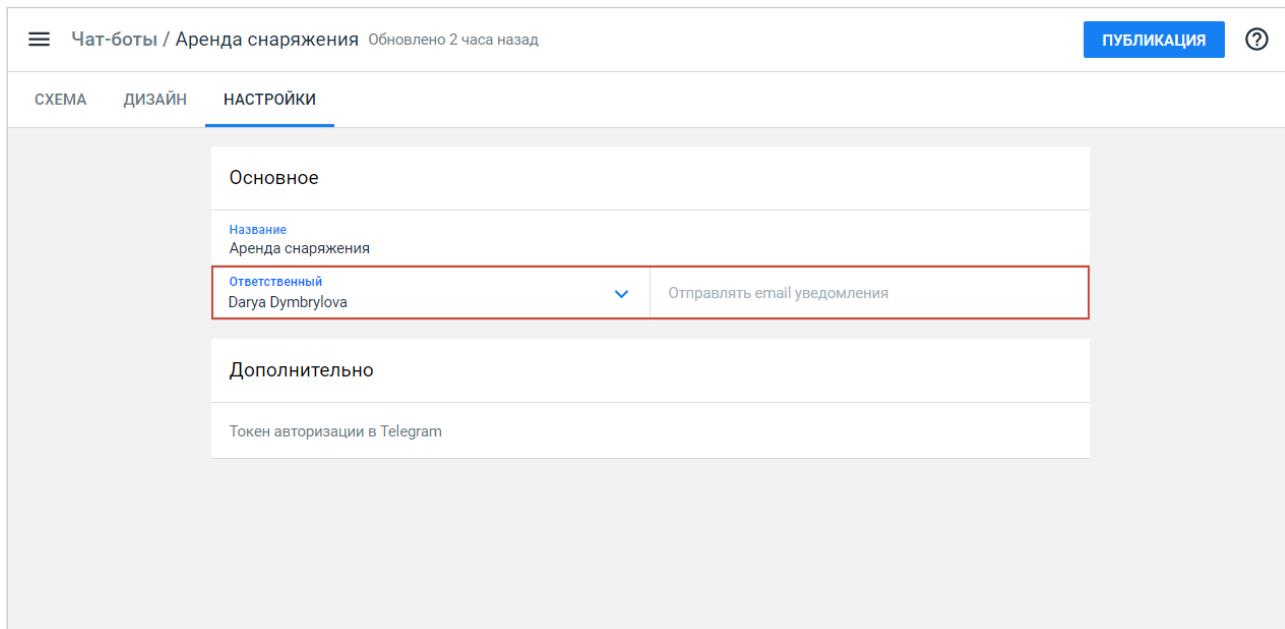


Рисунок 20. Смена ответственного

3.4. Настроить начало диалогов

В настройках бота вы можете выбрать действие при запуске нового диалога, если респондент уже общался с этим ботом.

Для этого перейдите на вкладку **Настройки** редактора бота и выберите настройку в поле **При запуске диалога:**

- **Создавать новый диалог** – система начнет новый диалог с респондентом;
- **Продолжать предыдущий диалог** – если последний диалог с респондентом имеет статус "В процессе" либо "Оператор", то система продолжает его. Иначе – создает новый диалог;
- **Показывать предыдущие диалоги** – при запуске диалога появится список респондента с этим ботом и кнопкой начала нового диалога.

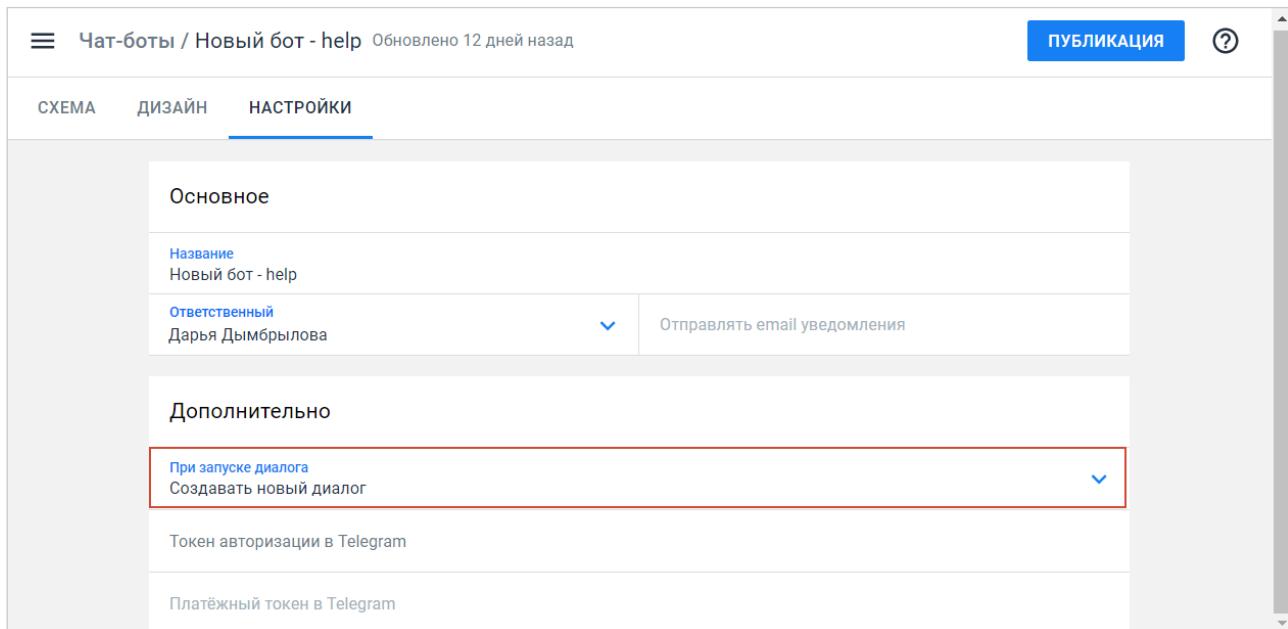


Рисунок 21. Поле При запуске нового диалога

3.5. Проверить работу бота без публикации

Перед публикацией бота вы можете посмотреть и поправить его работу в режиме предпросмотра.

Область предпросмотра доступна на панели справа. Если на схеме бота выбран блок, на боковой панели отображаются его настройки. Для доступа к предпросмотру нужно закрыть настройки блока.

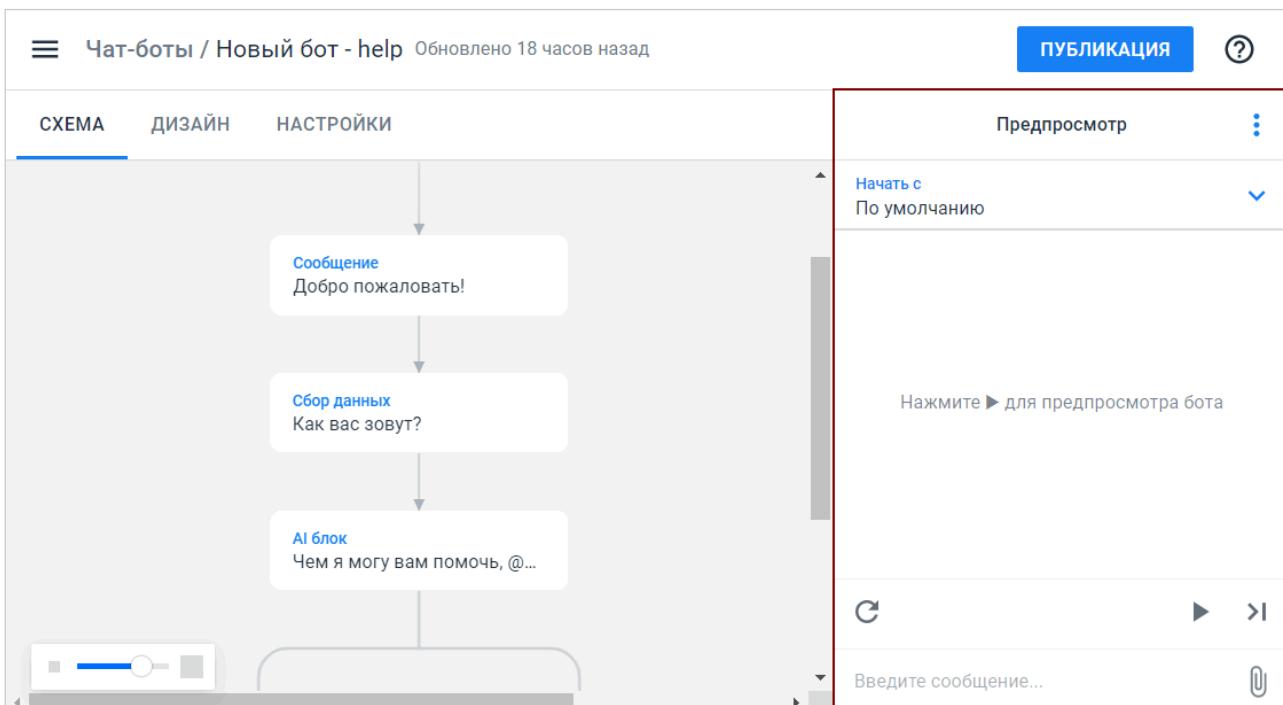


Рисунок 22. Область предпросмотра диалога

Предпросмотр запускается одной из команд:

- **▶** – просмотр диалога происходит последовательно, как в диалоге с реальным респондентом.
- **>|** – выполнение текущего блока диалога. Чтобы выполнить следующий блок, нужно нажать кнопку еще раз.
- **C** – запуск предпросмотра сначала, доступно в автоматическом режиме.

В автоматическом режиме предпросмотра диалога вы можете остановить выполнение блоков. Для этого нажмите кнопку **||**. Система дождется завершения текущего блока и остановит диалог.

Вы можете выбрать с какого блока начать предпросмотр.

Для этого:

- Выберите блок в поле **Начать с** на панели предпросмотра.
- Или выберите команду контекстного меню **Начать предпросмотр с** для нужного блока на схеме.

Не все блоки публикуют сообщения в диалог. В боте могут быть "молчаливые" блоки – то есть те, которые выполняют операции без публикации сообщения в диалог. Например, блок **Webhook**.

Чтобы предпросмотр отображал такие блоки в диалоге, включите системные сообщения.

Для этого:

1. Нажмите .
2. Выберите **Системные сообщения**.

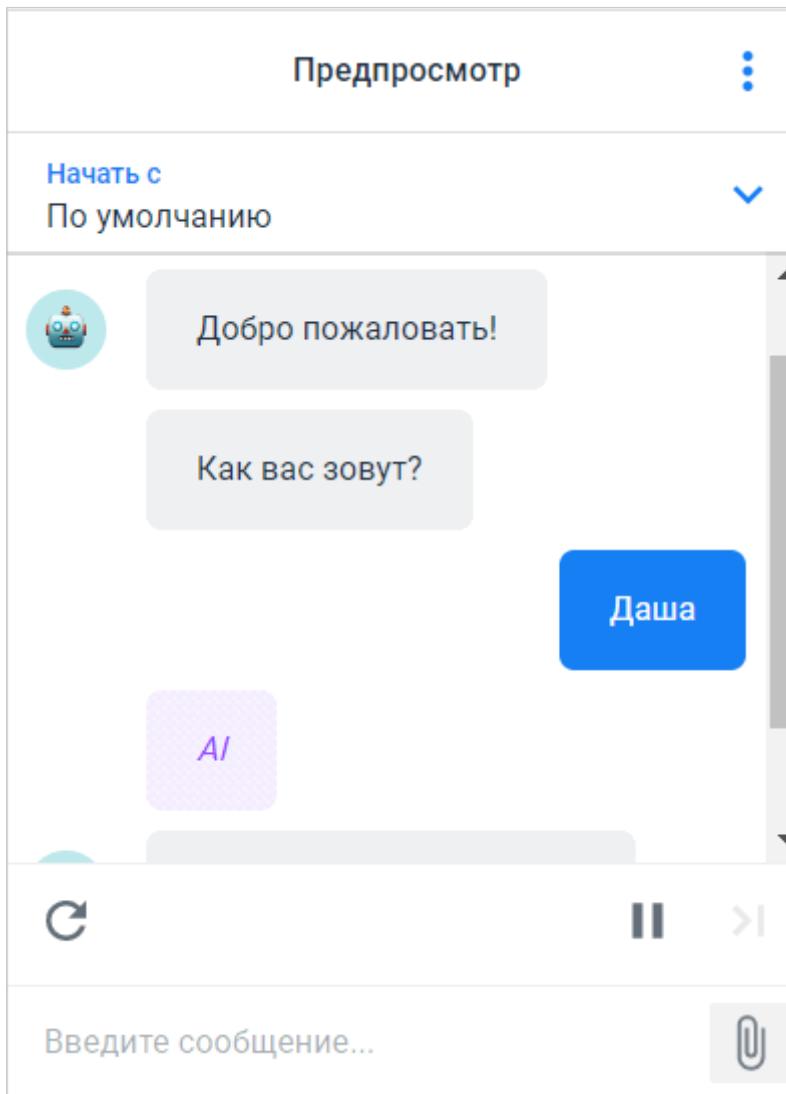


Рисунок 23. Публикация системных сообщений в диалоге

Если какой-то блок отрабатывает неправильно, вы всегда можете изменить его параметры,

выбрав блок на схеме, после чего вернуться к предпросмотру.

В режиме предпросмотра диалога пользователь выступает в качестве респондента.

Чтобы отправить сообщение в диалог:

1. Введите его в поле **Введите сообщение**.
2. Нажмите кнопку .

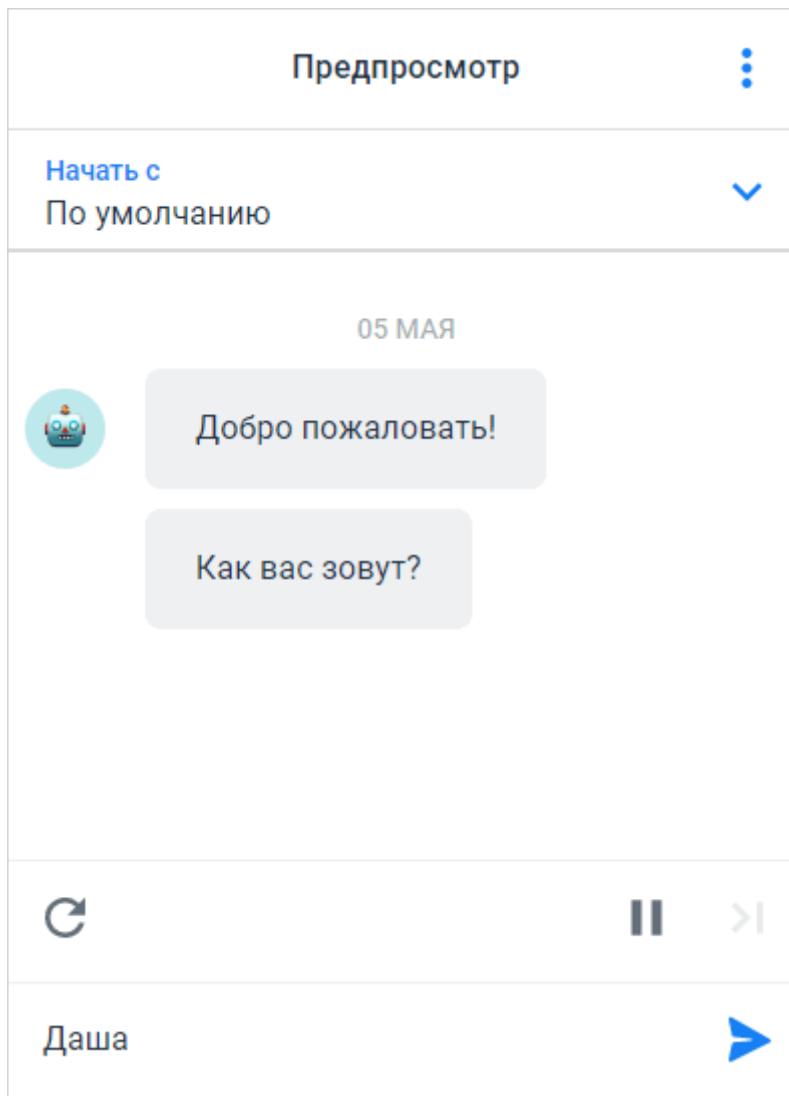


Рисунок 24. Публикация сообщения респондента при предпросмотре

При закрытии формы предпросмотра система удаляет всю историю сообщений.

3.6. Опубликовать бот

Чтобы ваши респонденты смогли общаться с созданным ботом, его нужно опубликовать. Любое изменение, которое вы производите в боте, сохраняется автоматически, но чтобы эти изменения появились в новых диалогах, бот нужно опубликовать заново

3.6.1. Публикация бота

После создания схемы бота Bot.one формирует ссылку на него. Чтобы сделать бота доступным по этой ссылке, нажмите кнопку **Публикация** в правом верхнем углу страницы.

Появится окно **Публикация** с разными ссылками на бота:

- **Ссылка на бота** – ссылка для доступа к боту
- **Ссылка на Telegram** – ссылка на бота в Telegram (отображается только если настроена интеграция с Telegram)
- **Встроенный бот** – код для встраивания бота в страницу сайта
- **Виджет** – код для публикации бота в качестве виджета

Если бот никогда не был опубликован, в поле **Публикация** отображается статус **Не опубликован**.

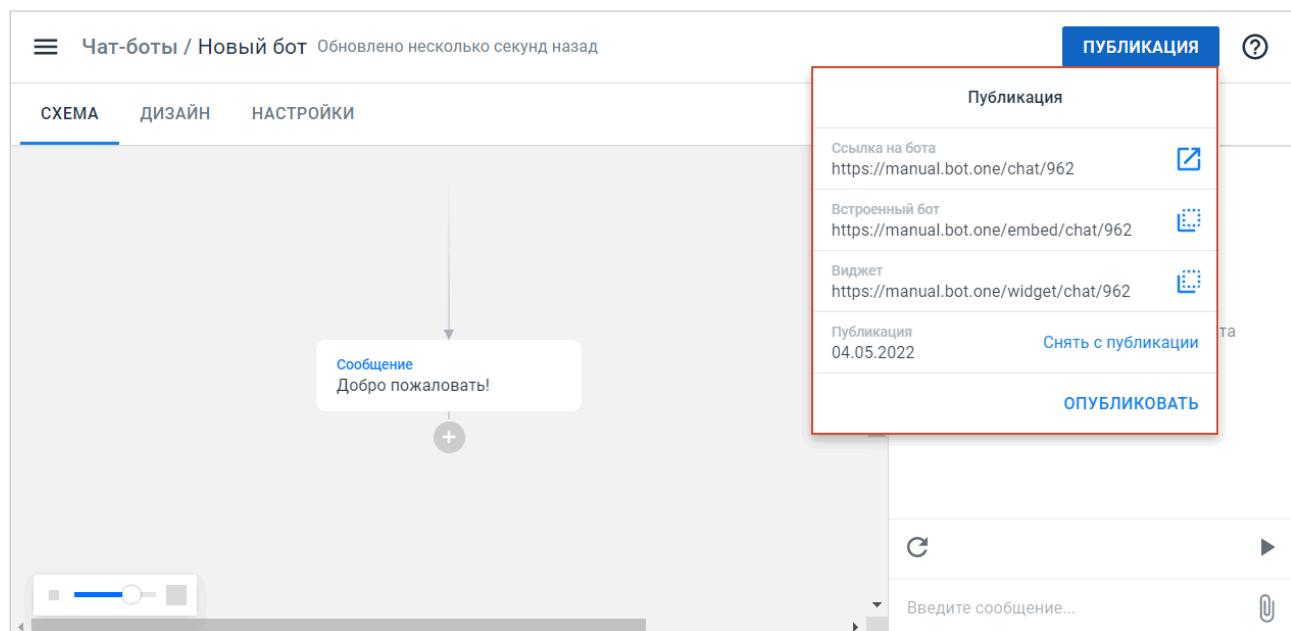


Рисунок 25. Публикация бота

Для публикации бота нажмите кнопку **Опубликовать**.

После этого бот будет опубликован по указанным ссылкам. В поле **Публикация** отображается дата последней публикации бота.

Схему и настройки бота можно редактировать и после публикации. При этом, диалоги будут проводиться по прежней схеме бота. Чтобы диалоги проходили с учетом изменений, опубликуйте бот заново (ссылки на бота не изменятся).

3.6.2. Ссылка на бота

Ссылка на бота станет активной. Бот будет доступен по ссылке любому респонденту без авторизации в Bot.one. Скопируйте ссылку из поля **Ссылка на бота** и отправьте респонденту для прохождения диалога с ботом. При переходе по ссылке на опубликованного бота осуществляется переадресация на страницу, где будет проходить диалог бота и респондента.

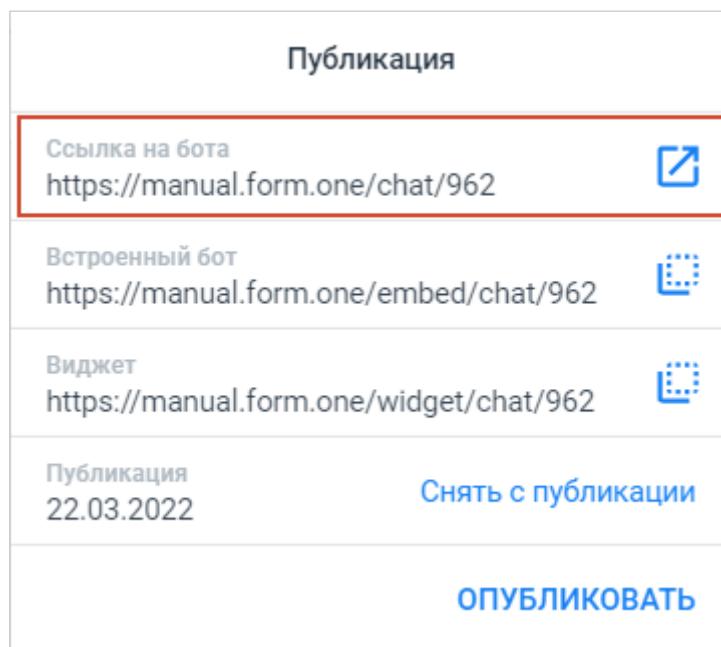


Рисунок 26. Ссылка на бота

Вы также можете перейти по ссылке на опубликованного бота, нажав кнопку справа.

3.6.3. Ссылка на Telegram

Если вы подключили интеграцию с Telegram и указали токен авторизации в Telegram в настройка бота, после публикации в списке ссылок появится Ссылка на Telegram. Это та же ссылка, которую передавал BotFather после создания бота. Используйте её, чтобы начать диалог в Telegram.

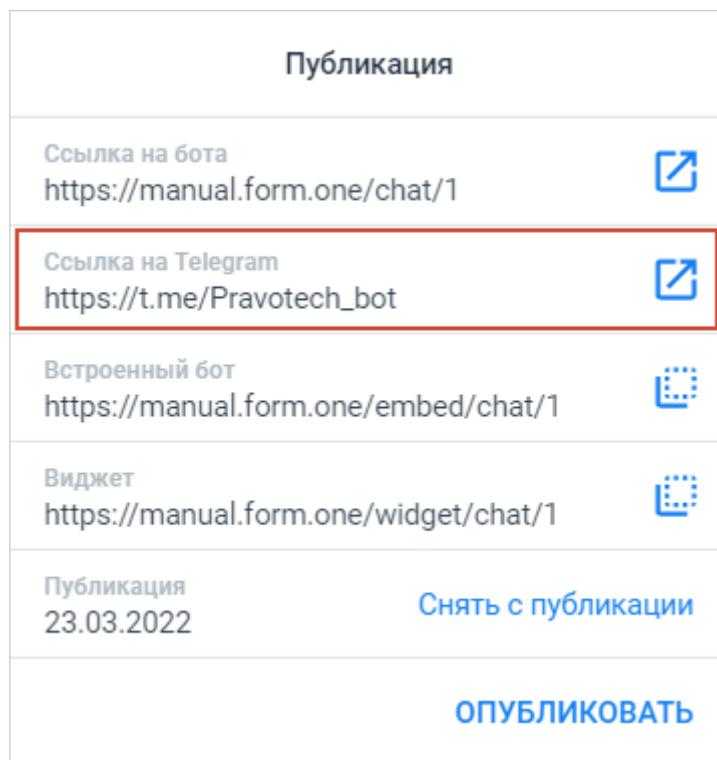


Рисунок 27. Ссылка на Telegram бота

Вы также можете перейти по ссылке на опубликованного бота, нажав кнопку справа.

3.6.4. Встроенный бот

Чтобы встроить опубликованный бот на сайт, скопируйте ссылку из поля **Встроенный бот** или нажмите кнопку справа.

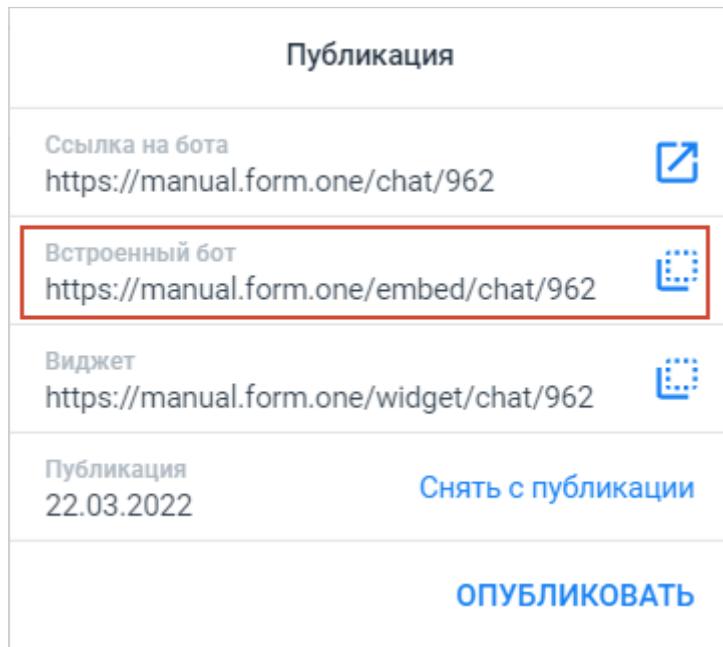


Рисунок 28. Встроенный бот

Добавьте скопированную ссылку для встраивания бота на страницу сайта.

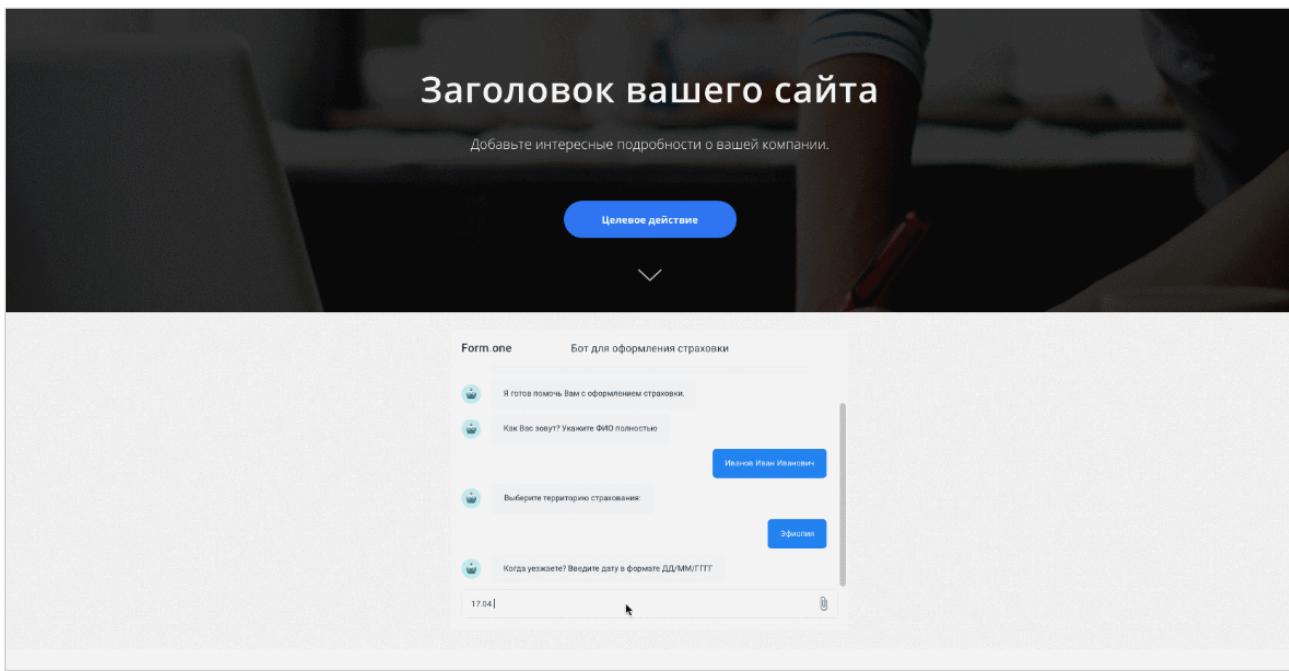


Рисунок 29. Пример встроенного бота

Бот, встроенный в страницу сайта, запускается вручную с помощью кнопки начала диалога.

Если публикация бота была отменена, то на странице сайта появится сообщение об этом.

Если на панели управления сайтом не указаны параметры настройки бота, бот по умолчанию принимает размеры (ширину и высоту) блока, в который он встроен.

3.6.5. Виджет

Чтобы использовать виджет опубликованного бота для сайта, скопируйте ссылку из поля **Виджет** или нажмите кнопку  справа.

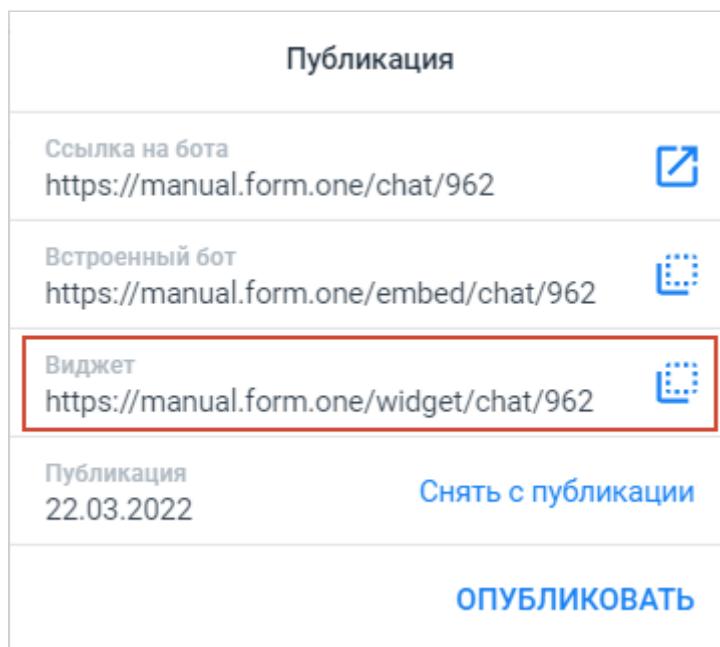


Рисунок 30. Виджет

Добавьте скопированную ссылку для встраивания бота на страницу сайта.

Виджет бота будет доступен на сайте.

Если публикация бота была отменена, то виджет не отображается.

3.6.6. Отмена публикации бота

Для отмены публикации бота:

1. Нажмите кнопку **Публикация** в правом верхнем углу страницы.
2. Появится окно **Публикация**.
3. Чтобы отменить публикацию бота и закрыть к нему доступ по ссылке, нажмите

кнопку **Снять с публикации** в поле **Публикация**.

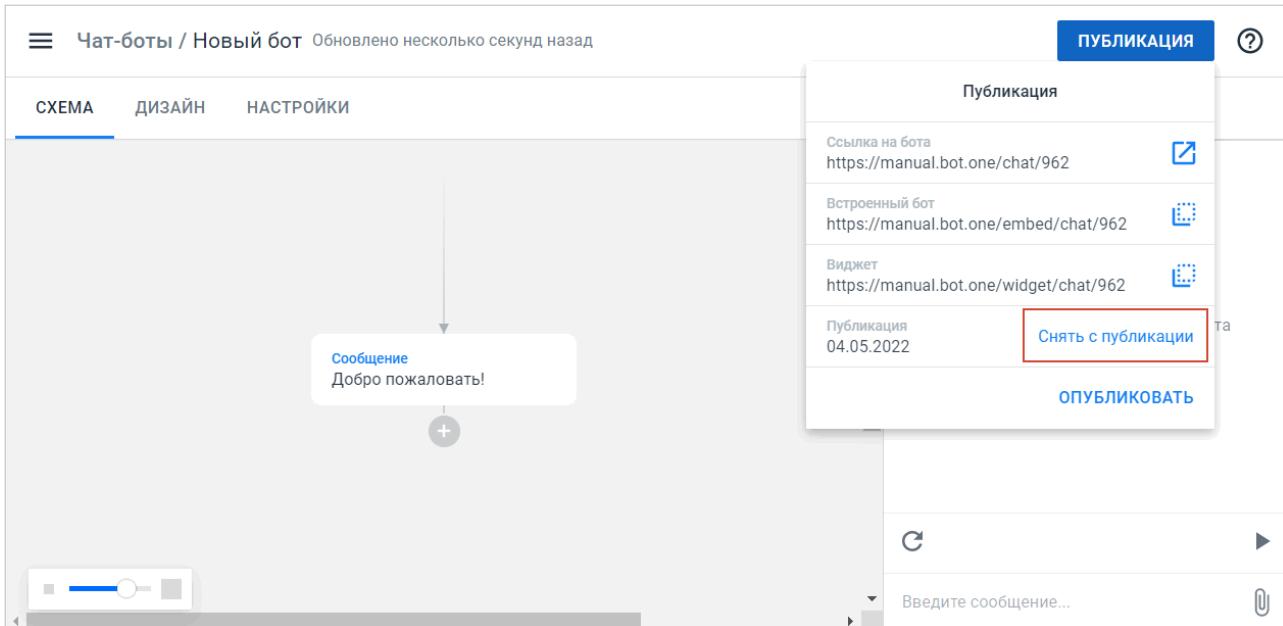


Рисунок 31. Отмена публикации бота

В результате, статус бота изменится на **Не опубликован**.



После отмены публикации Bot.one прервёт существующие диалоги с ботом и отобразит сообщение о недоступности страницы

3.7. Просмотреть историю и восстановить версию бота

Bot.one позволяет отследить, когда были произведены те или иные изменения бота, а также вернуться к предыдущим версиям.

В заголовке бота отображается время последнего изменения.

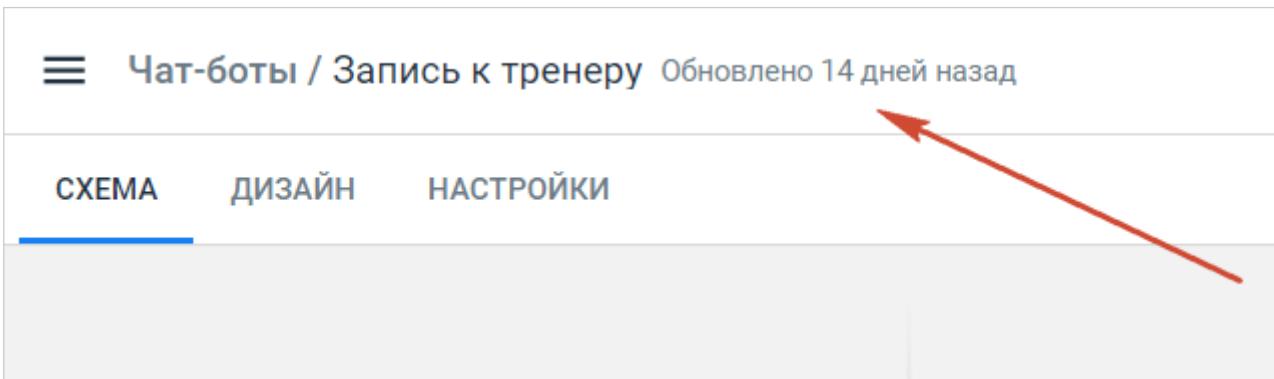


Рисунок 32. Последнее изменение бота

Для просмотра списка версий бота нажмите время последнего изменения. Появится страница работы с историей версий бота.

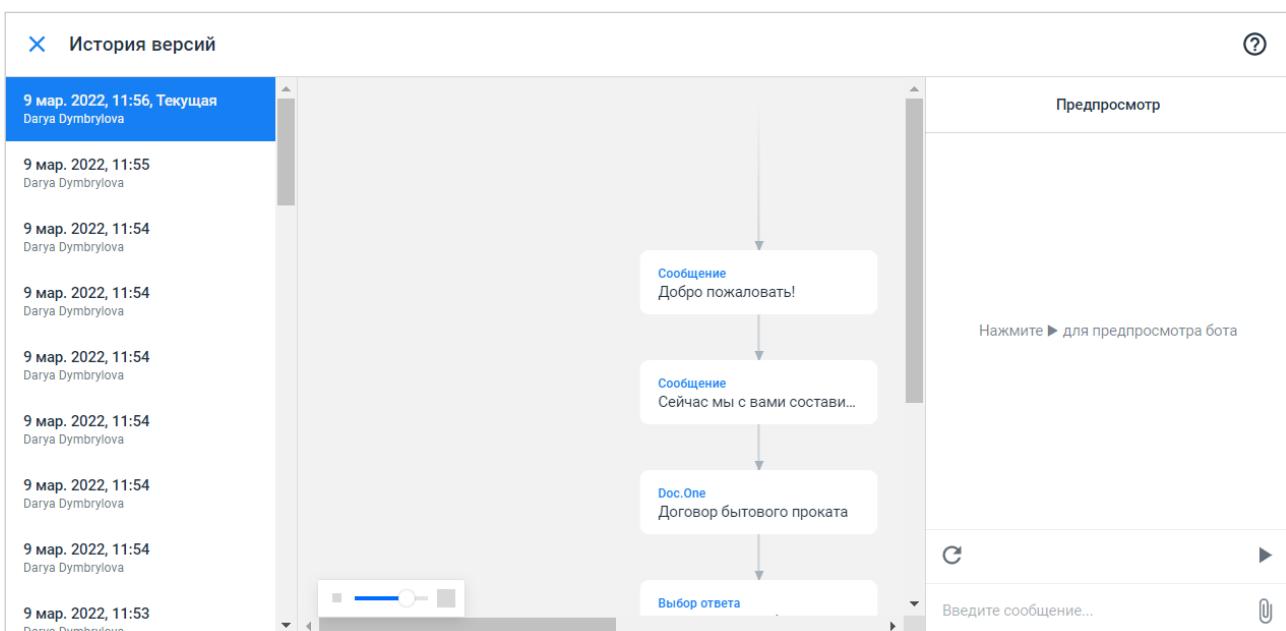


Рисунок 33. История версий бота

На панели слева отображается список версий бота с указанием даты, времени и пользователя, который произвел изменения.

Для просмотра схемы бота предыдущих версий выберите версию в списке слева. В рабочей области отобразится схема бота, актуальная для выбранной версии.



На странице **История версий** вы не можете редактировать дизайн и настройки бота. Вы можете изменить схему бота и настройки

отдельных блоков, но эти изменения не сохраняются

Для любой версии бота из истории вы можете:

- скопировать блок или ветку бота, чтобы вставить их в актуальную версию в окне редактора бота;
- просмотреть диалог с любой версией бота;
- восстановить (сделать актуальной) версию.

Для восстановления версии:

1. Выберите версию, которую требуется восстановить, на панели слева.
2. Нажмите кнопку **Восстановить версию** в правом верхнем углу страницы (кнопка не отображается для актуальной версии бота).
3. Появится сообщение с информацией о версии, которая будет восстановлена. Дата и время указаны с учетом часового пояса пользователя. Подтвердите действие.

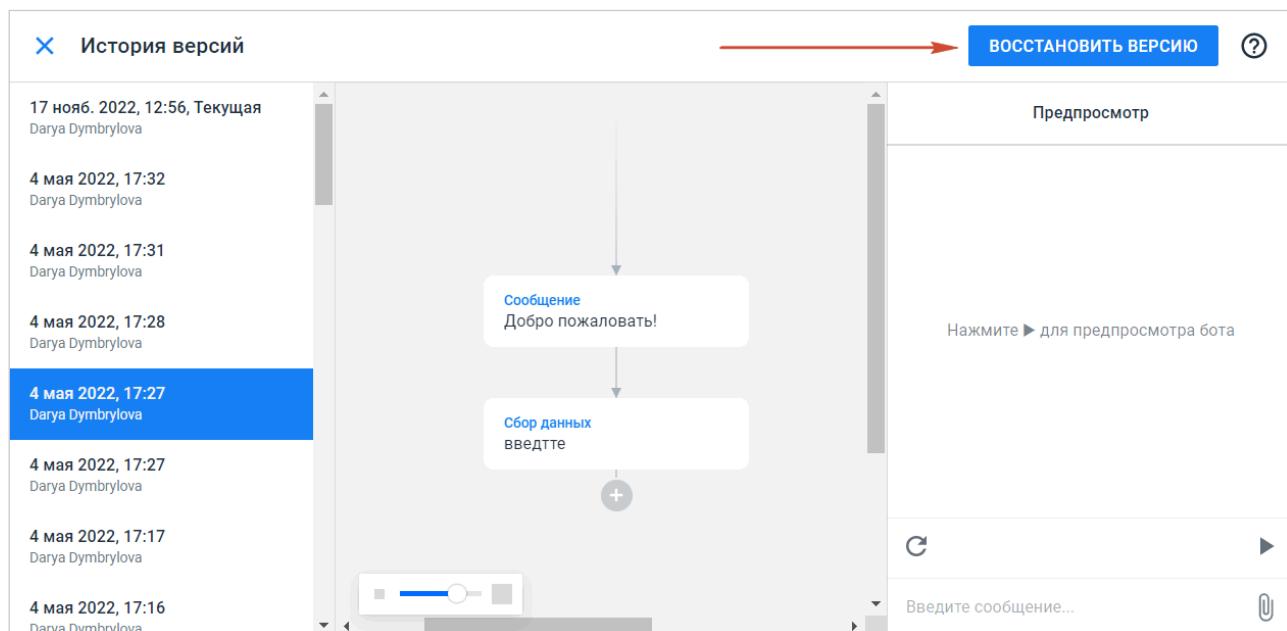


Рисунок 34. Восстановление версии бота

В результате будет создана копия выбранной схемы, которая станет текущей версией. В редакторе бота будет открыта текущая версия. Дата и время изменения бота будут обновлены.

4. Блоки

Бот в Bot.one состоит из отдельных блоков. Каждый блок содержит одно или несколько сообщений или операций бота. Работа блока не всегда может быть заметна участникам диалога. Вы можете использовать **стандартные блоки**, которые доступны всем пользователям системы по умолчанию, и **кастомные блоки** – специальные блоки, которые добавляет в систему администратор.

Блоки могут следовать друг за другом, тогда в диалоге бот последовательно будет публиковать сообщения или выполнять операции.

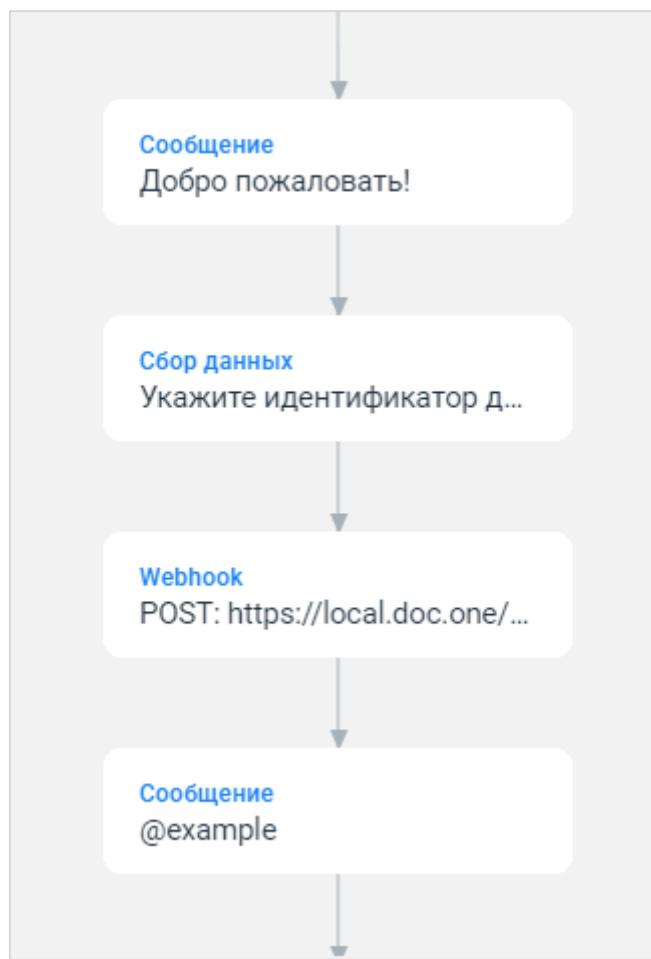


Рисунок 35. Последовательность сообщений на схеме бота

После одного блока может идти сразу несколько других, тогда диалог перейдет к одному из них в зависимости от ответа респондента, внешних условий и т.д. Варианты развития диалога называют ветками бота.

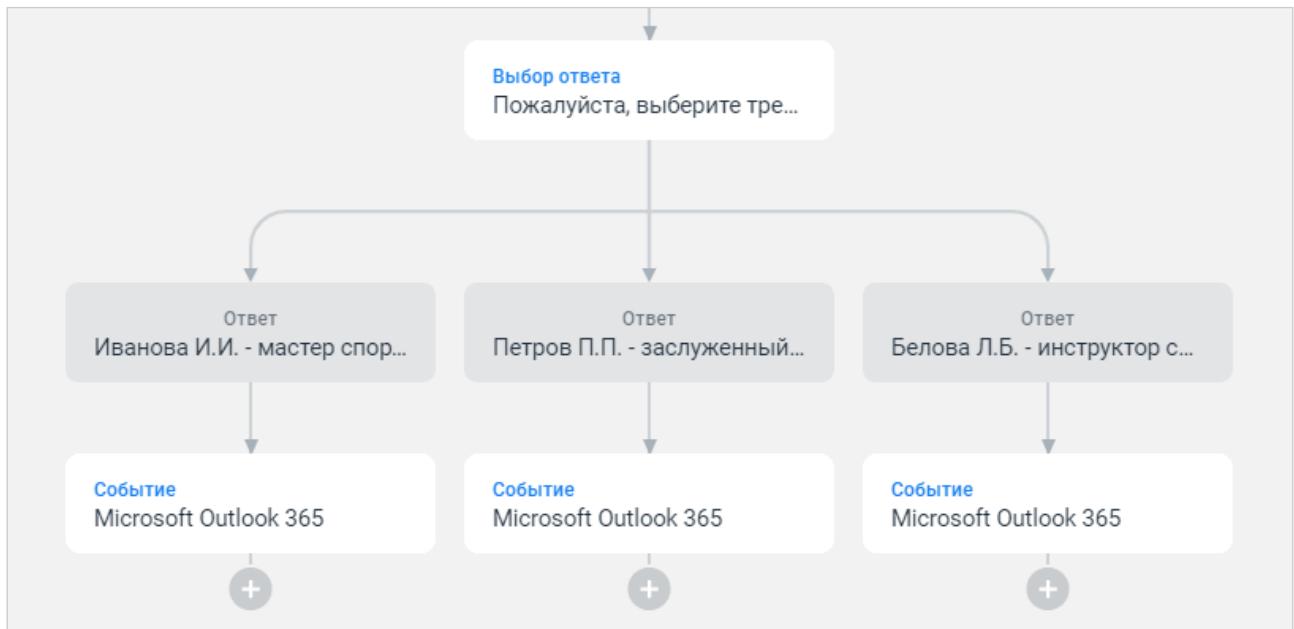


Рисунок 36. Ветки бота

Диалог может вернуться в один из более ранних блоков или даже к другому боту.

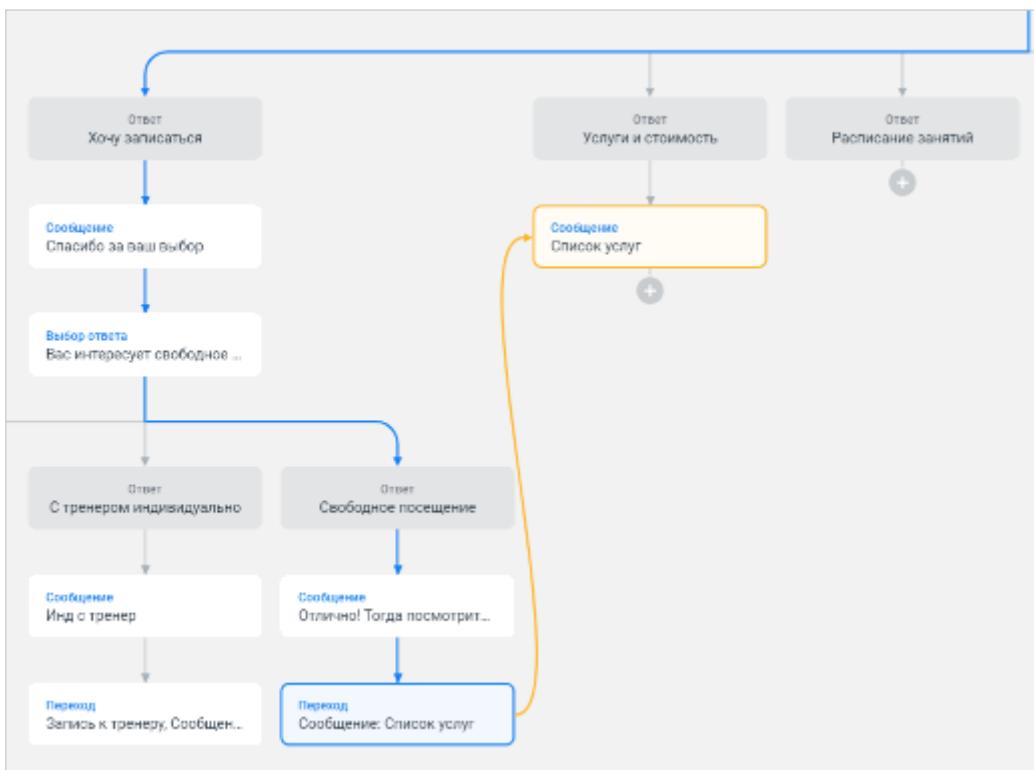


Рисунок 37. Переход к другому блоку

4.1. Как добавить блок на схему

Чтобы добавить новый блок на схему:

1. Наведите курсор на то место на схеме, куда нужно добавить блок.
- 2.



Нажмите кнопку .

3. Откроется окно со списком всех доступных блоков. В правой части окна выберите категорию блока – в левой панели появятся блоки выбранной категории с описанием каждого блока. Выберите блок, чтобы добавить его на схему бота.

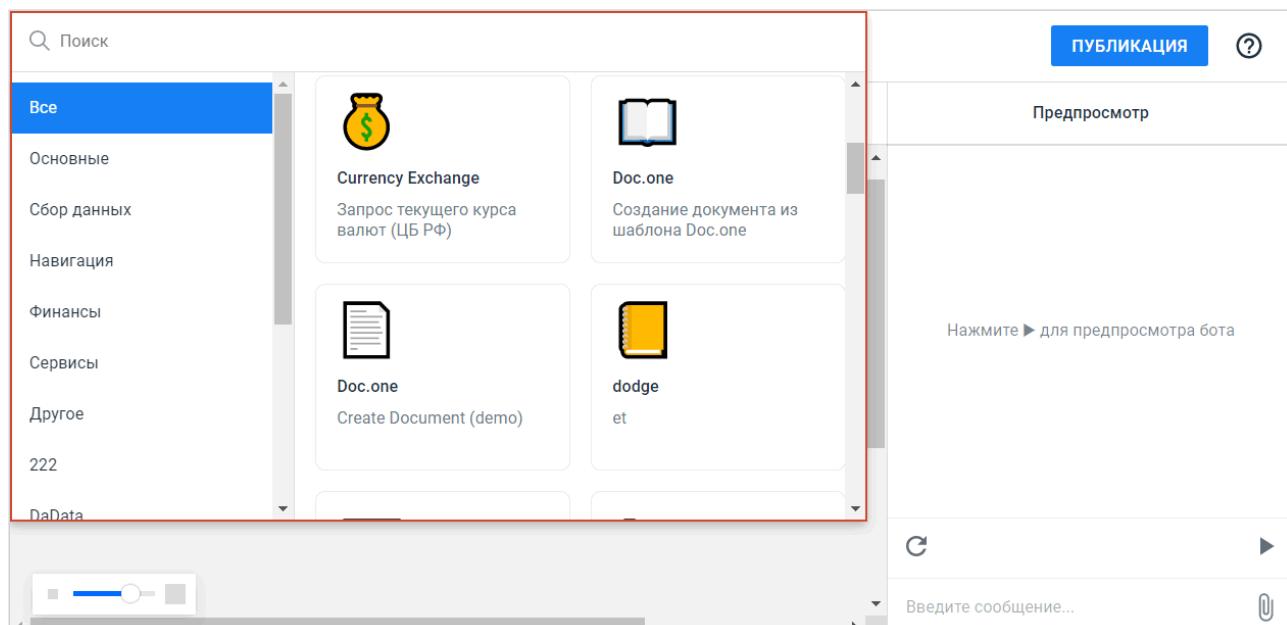


Рисунок 38. Выбор блока

Блок добавится на схему, а на панели справа появятся его параметры.



Вы также можете воспользоваться поиском в верхней части окна. Поиск производится по названию и описанию блока.

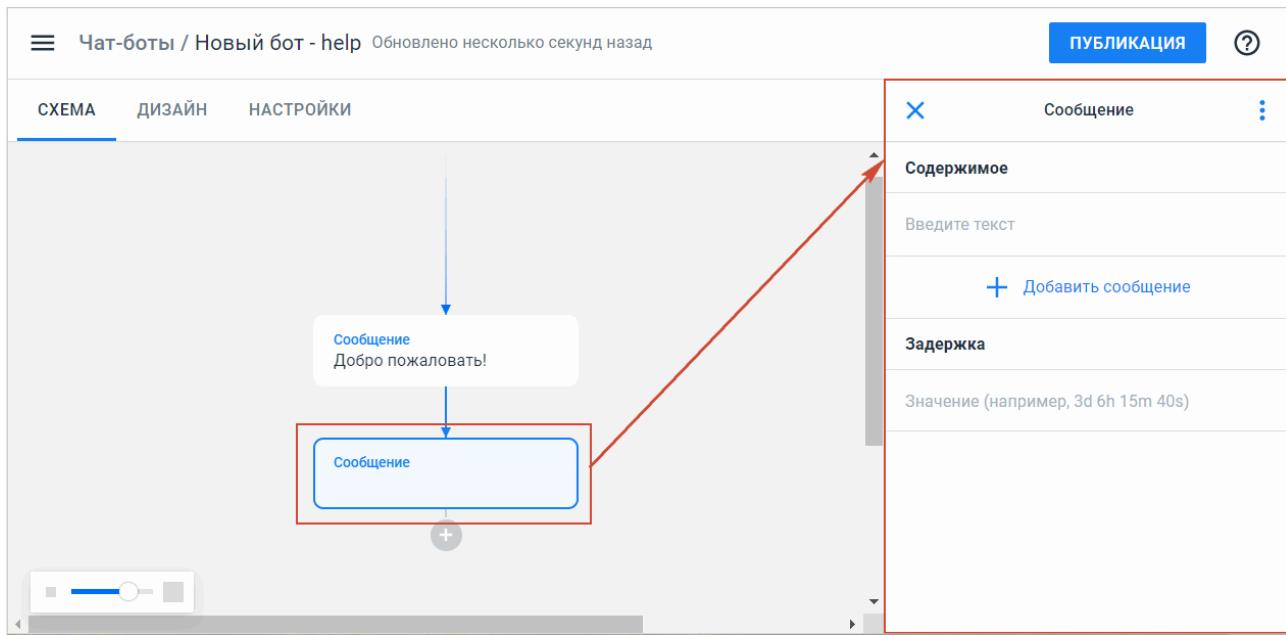


Рисунок 39. Добавление блока

4.2. Типы блоков

В Bot.one вам доступно большое количество блоков для выполнения самых разнообразных задач.

Таблица 2. Типы блоков

Категория	Название	Краткое описание и пример
Основные	Сообщение	<p>Позволяет добавить в бот текстовое сообщение или изображение, которое не требует ответа респондента.</p> <p>Подробно см. п. 4.3.</p>
	Выбор ответа	<p>Позволяет разделить диалог на несколько веток (вариантов), переход на которые зависит от ответа пользователя.</p> <p>Подробно см. п. 4.4.</p>
	Условие	<p>Позволяет перейти к другой ветке диалога, не запрашивая при этом выбора респондента, а в зависимости от условий (например, города, времени суток и пр).</p> <p>Подробно см. п. 4.12.</p>
Сбор данных	Сбор данных	<p>Позволяет запросить информацию у респондента. Ответ не изменит ход диалога.</p> <p>Подробно см. п. 4.5.</p>
	Форма	<p>Позволяет задать респонденту несколько вопросов сразу в виде анкеты, а не задавать каждый вопрос отдельным блоком.</p> <p>Подробно см. п. 4.6.</p>

Категория	Название	Краткое описание и пример
Навигация	Переход	<p>Позволяет перейти к другому блоку в на схеме или другому боту.</p> <p>Подробно см. п. 4.14.</p>
	Вставка бота	<p>Позволяет перейти в диалоге к другому боту, а потом вернуться обратно и продолжить диалог по схеме.</p> <p>Подробно см. п. 4.15.</p>
Финансы	Оплата	<p>Позволяет принять оплату за услугу прямо в диалоге.</p> <p>Подробно см. п. 4.21.</p>
Сервисы	Case.one	<p>Создание, редактирование и обновление объектов из Case.one.</p> <p>Подробно см. п. 4.19.</p>
	Doc.one	<p>Формирование документов в Doc.one.</p> <p>Подробно см. п. 4.16.</p>
	Webhook	<p>Позволяет обращаться в диалоге к любому сервису, имеющему публичный API.</p> <p>Подробно см. п. 4.17.</p>

Категория	Название	Краткое описание и пример
Другое	AI блок	Интеллектуальный поиск ответа на вопрос респондента. Подробно см. п. 4.13.
	Email сообщение	Позволяет письмо на электронную почту респонденту или оператору. Подробно см. п. 4.20.
	Авторизация	Позволяет идентифицировать респондента в процессе работы бота для перехода к закрытой части диалога. Подробно см. п. 2.2.
	Вычисления	Позволяет посчитать полученные данные непосредственно в диалоге. Подробно см. п. 4.10.
	Скрипт	Выполнение JavaScript. Подробно см. п. 4.18.
	Событие	Позволяет записать респондента на встречу через бота. Подробно см. п. 4.11.

4.3. Сообщение

4.3.1. Добавить блок Сообщение

Используйте блок **Сообщение**, чтобы добавить в бот текстовое сообщение или изображение, которое не требует ответа респондента.

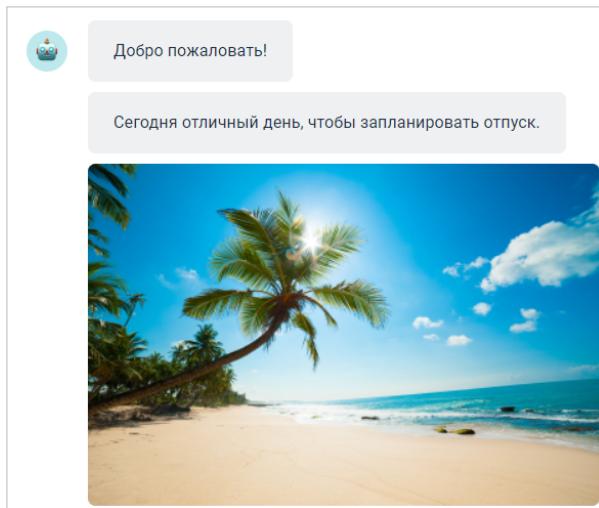


Рисунок 40. Пример сообщения

Настройки блока на боковой панели:

- **Содержимое** – текст или изображение, которое будет содержать сообщение. Чтобы добавить или изменить текст сообщения, нажмите в поле и введите текст. Изменения сохраняются автоматически.
- **Задержка** – время, через которое появится следующее сообщение. С помощью задержки можно приостанавливать работу бота на время, которое потребуется респонденту для поиска информации или оформления документов. Укажите период задержки в формате **3d 6h 15m 15s**. Дойдя до этого блока, бот не опубликует следующее сообщение до тех пор, пока не пройдет указанное время.

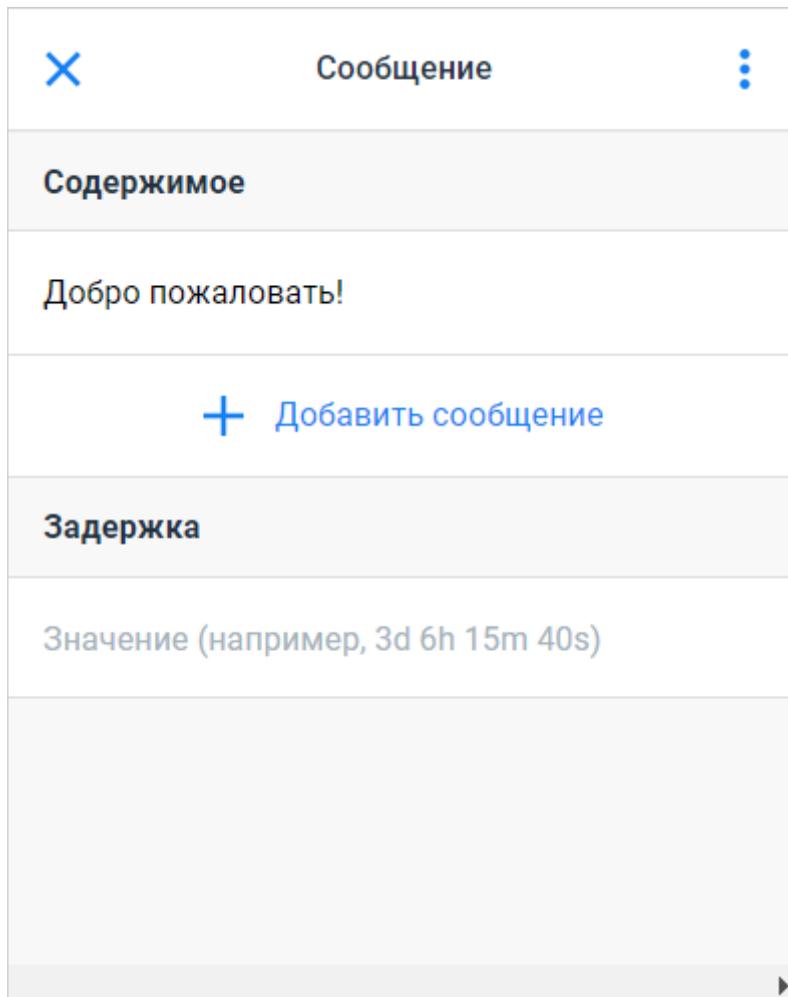


Рисунок 41. Настройки блока Сообщение

4.3.2. Добавить дополнительное сообщение или изображение в блок

Вы можете добавить дополнительное сообщение или изображение в блок. Для этого нажмите кнопку **Добавить сообщение** и выберите:

- **Текст** – для добавления дополнительного текстового сообщения;
- **Изображение** – для добавления изображения к сообщению.

Если был выбран **Текст**, отобразится еще одно поле для ввода сообщения.

Если было выбрано **Изображение**, появится окно поиска и загрузки изображения. Файл изображения не должен превышать 10 Мб.

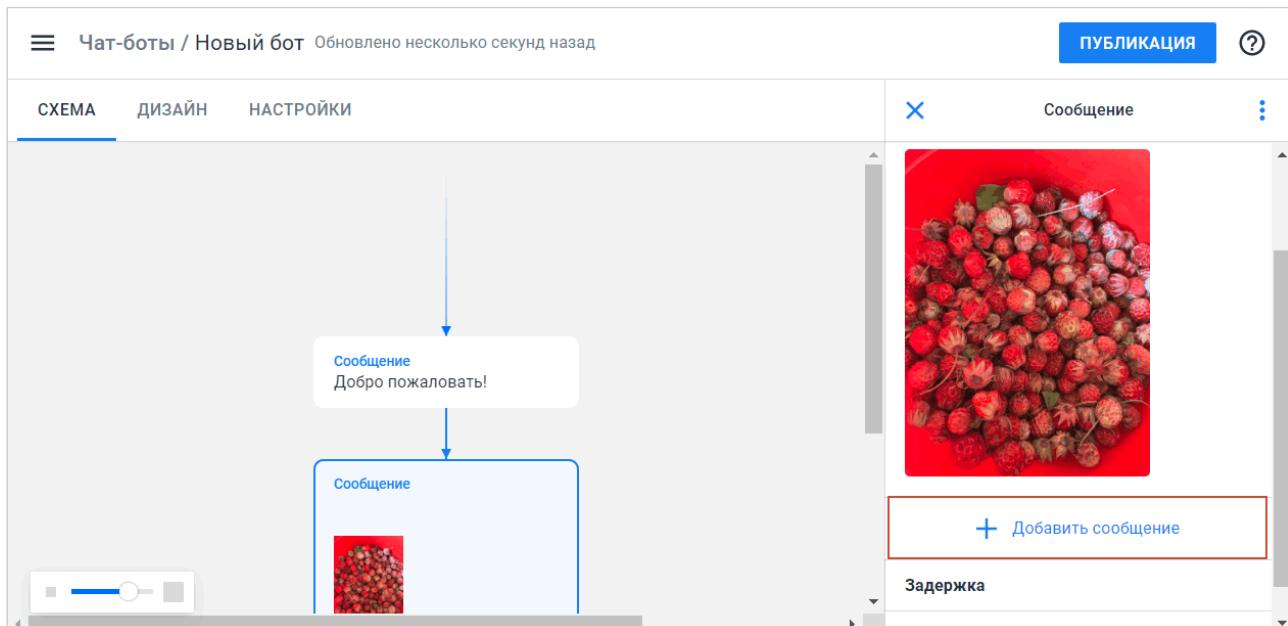


Рисунок 42. Добавление дополнительного сообщения

В диалоге дополнительное сообщение будет отображаться отдельно.

Вы можете изменить порядок сообщений в блоке. Для этого нажмите на сообщение и переместите его вверх или вниз.

4.3.3. Как процитировать ответ респондента в диалоге

Вы можете процитировать ответ респондента в диалоге. Для этого:

1. Присвойте переменную ответу.
2. В блоке **Сообщение** в поле **Содержимое** введите символ @, а за ним – значение переменной. В диалоге вместо переменной появится ответ респондента, которому была присвоена эта переменная.

Для публикации в диалоге изображения или файла через переменную необходимо в текстовом сообщении блока прописать переменную в формате @file, @file.0. Если файлом является изображение, то в диалоге публикуется изображение. Иначе – файл для загрузки.

4.3.4. Удалить сообщение

Для удаления основного или дополнительного сообщений:

1. В поле **Содержимое** наведите на сообщение и нажмите кнопку  справа.
2. Выберите **Удалить**.

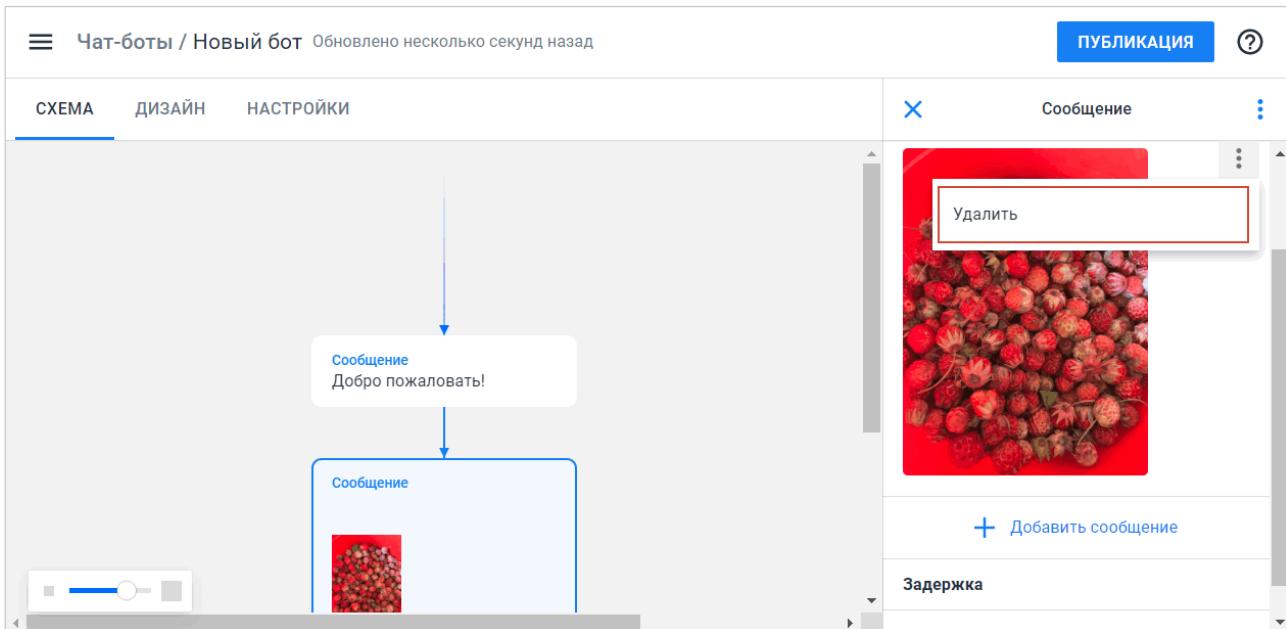


Рисунок 43. Настройки блока Сообщение

В результате сообщение будет удалено. Если в блоке осталось только одно сообщение, его нельзя удалить – удалите весь блок.

4.4. Выбор ответа

Используйте блок **Выбор ответа**, если от ответа пользователя зависит дальнейшее развитие диалога. Например, выбор продукта или услуги.

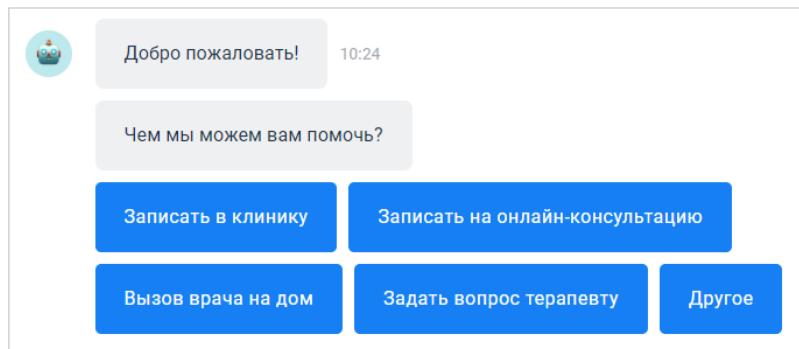


Рисунок 44. Блок Выбор ответа

При добавлении блока **Выбор ответа** на схему будет добавлен блок вопроса и блоки с

вариантами ответа **Да** и **Нет**.

На боковой панели доступны настройки вопроса:

- **Вид** – выбор отображения вариантов ответа в диалоге: список или кнопки.
- **Содержимое** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Содержимое**. Изменения сохраняются автоматически. Текст по умолчанию: **Выбор ответа**.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (**name**, **address**, **orgtype** и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

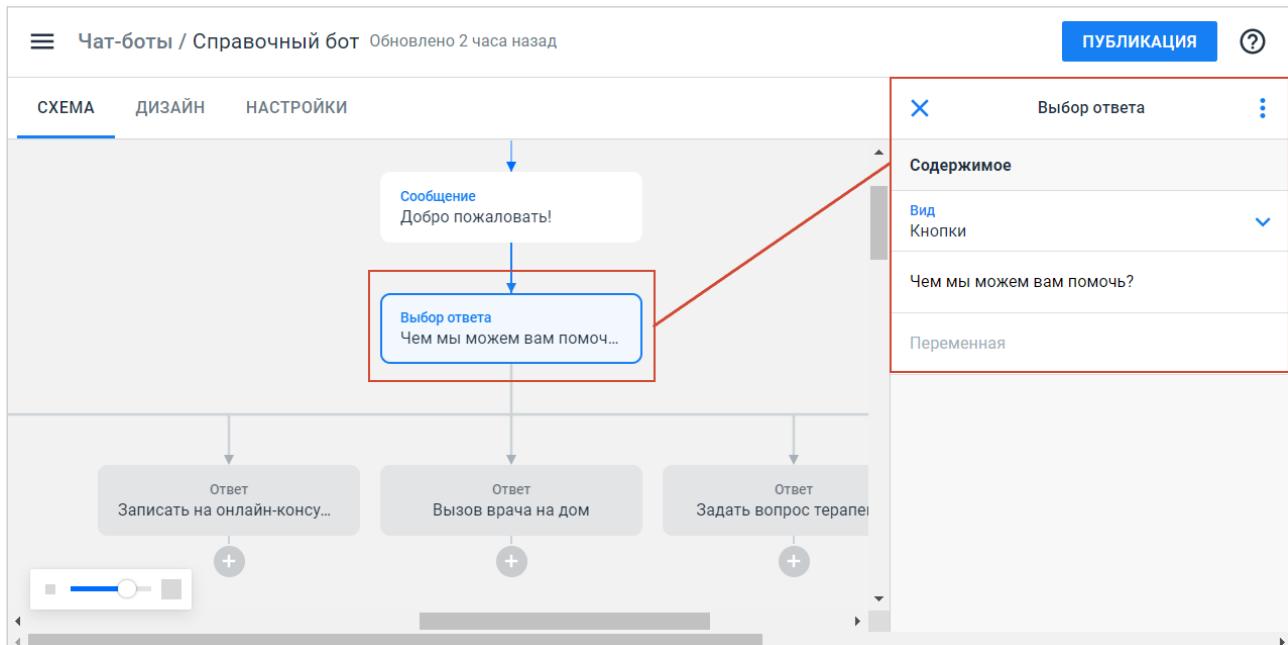


Рисунок 45. Вопрос блока *Выбор ответа*

Для каждого варианта ответа доступны настройки на боковой панели:

- **Содержимое** – текст ответа. Чтобы изменить текст ответа, выберите ответ на схеме и отредактируйте текст в поле **Содержимое**. Изменения сохраняются автоматически.
- **Задержка** – время, через которое появится ответ после предыдущего. Укажите период задержки в формате **3d 6h 15m 15s**. Дойдя до этого ответа, бот не опубликует следующий до тех пор, пока не пройдет указанное время.

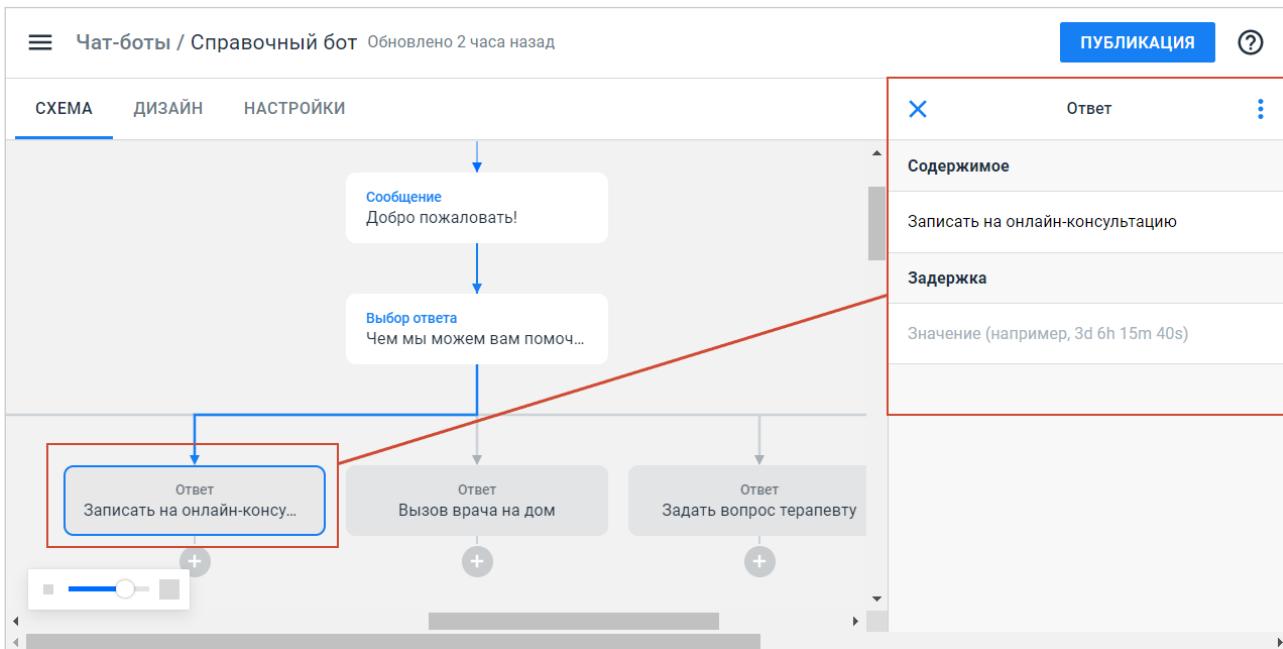


Рисунок 46. Ответ блока Выбор ответа

Для добавления дополнительного блока с вариантом ответа нажмите на узел между блоками **Выбор ответа** и **Ответ**. Дополнительный блок будет добавлен на схему бота.

Для выбора ответа в диалоге респондент может нажать на один из предложенных вариантов или ввести текст, содержащий вариант ответа.

Для удаления варианта ответа:

1. На схеме бота выберите ответ, который требуется удалить.
2. Нажмите кнопку  в правом верхнем углу боковой панели.
3. Выберите **Удалить**.
4. Если после ответа не следуют другие блоки, то ответ будет удален. Если после ответа следуют другие блоки в этой же ветке, то появится окно подтверждения, так как все последующие блоки будут удалены вместе с ответом. Нажмите **Удалить**, если требуется удаление блока.

В результате ответ будет удален.



Если на схеме осталось только два варианта ответа, удаление

недоступно.

4.5. Сбор данных

Используйте блок **Сбор данных**, если от ответа пользователя НЕ зависит дальнейшее развитие диалога. Например, ФИО респондента. Вы можете предложить респонденту выбрать вариант или несколько из списка, написать простой текст или ограничить ввод только датой, числом и пр.

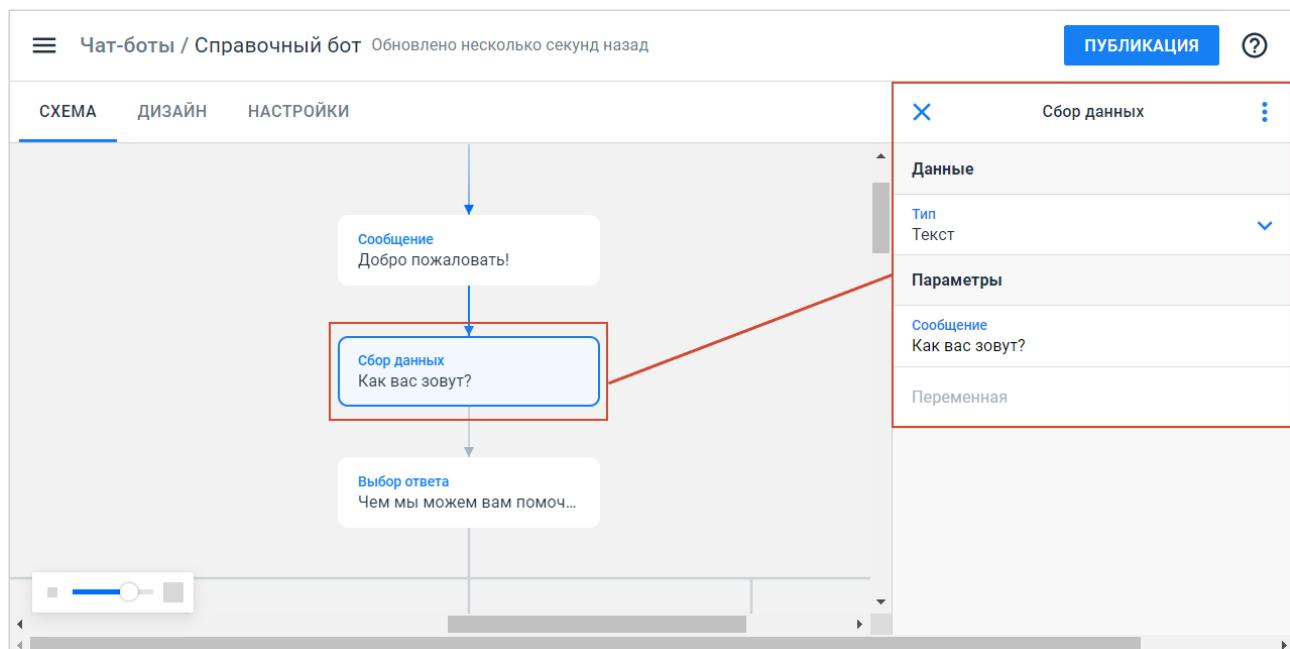


Рисунок 47. Блок Сбор данных

Используйте разные типы блока **Сбор данных**, чтобы получить нужную информацию. Выберите тип блока в поле **Тип** на боковой панели.

4.5.1. Текст

Используйте тип **Текст**, если в качестве ответа необходимо получить текстовое сообщение.

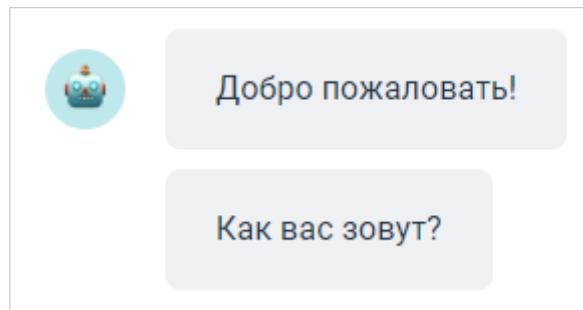


Рисунок 48. Тип Текст блока Сбор данных

Настройки блока:

- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохраняются автоматически.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

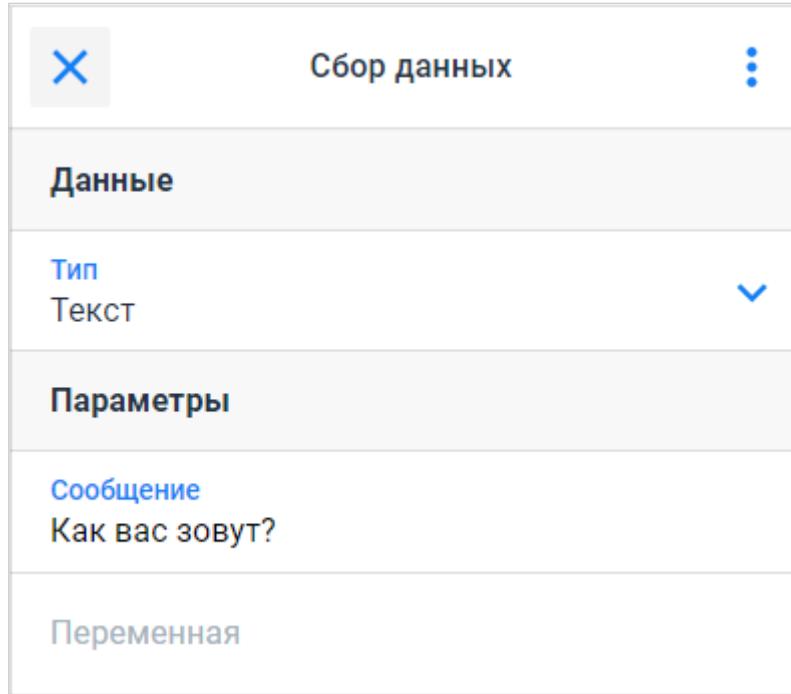


Рисунок 49. Настройки блока с типом данных Текст

4.5.2. Список

Используйте тип **Список** для выбора респондентом одного варианта из предложенных.

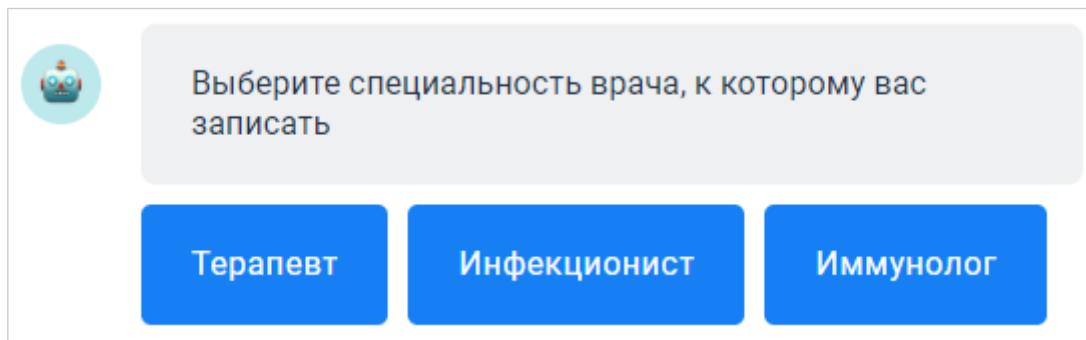


Рисунок 50. Тип Список

Настройки блока:

- **Вид** – выбор отображения вариантов ответа в диалоге: список или кнопки.
- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохраняются автоматически.
- **Список** – укажите в поле варианты ответа для выбора респондентом - каждый вариант с новой строки.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

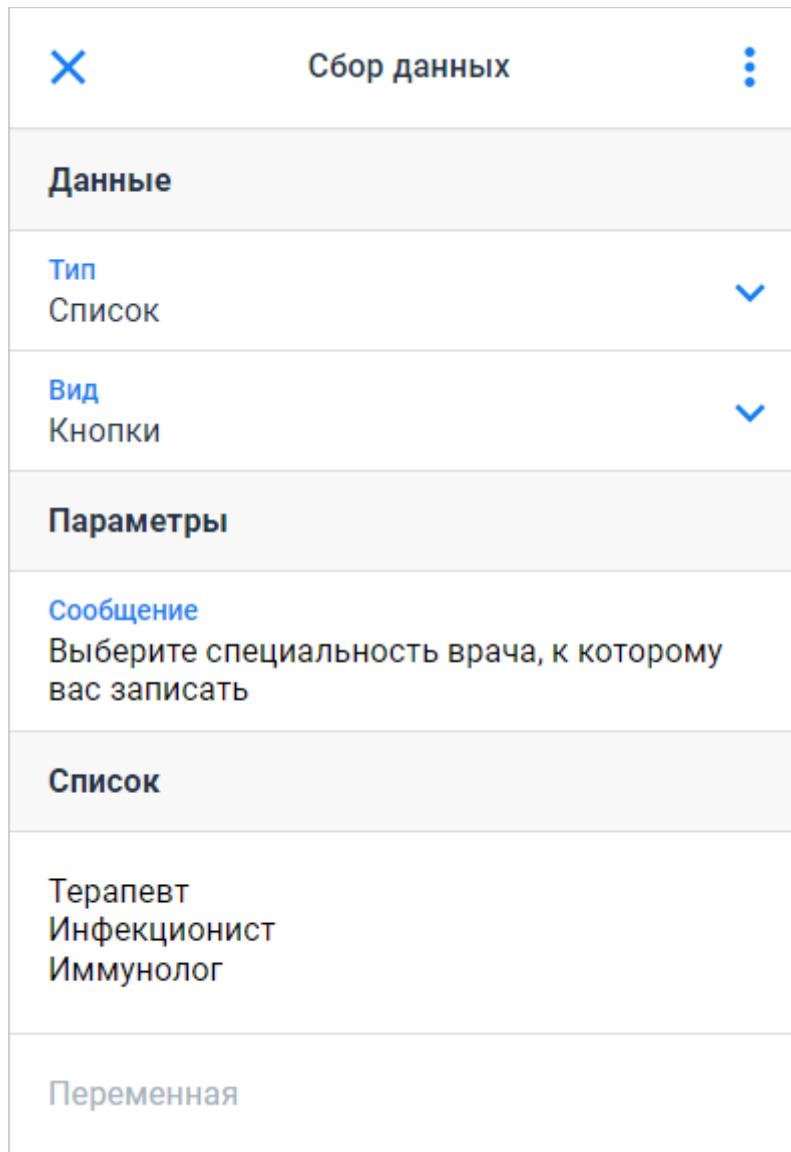


Рисунок 51. Настройки блока с типом данных Список

Читайте также о настройке дизайна списков: [п. 5.2](#).

4.5.3. Список (мультивыбор)

Используйте тип **Список (мультивыбор)** для выбора респондентом нескольких вариантов из предложенных.

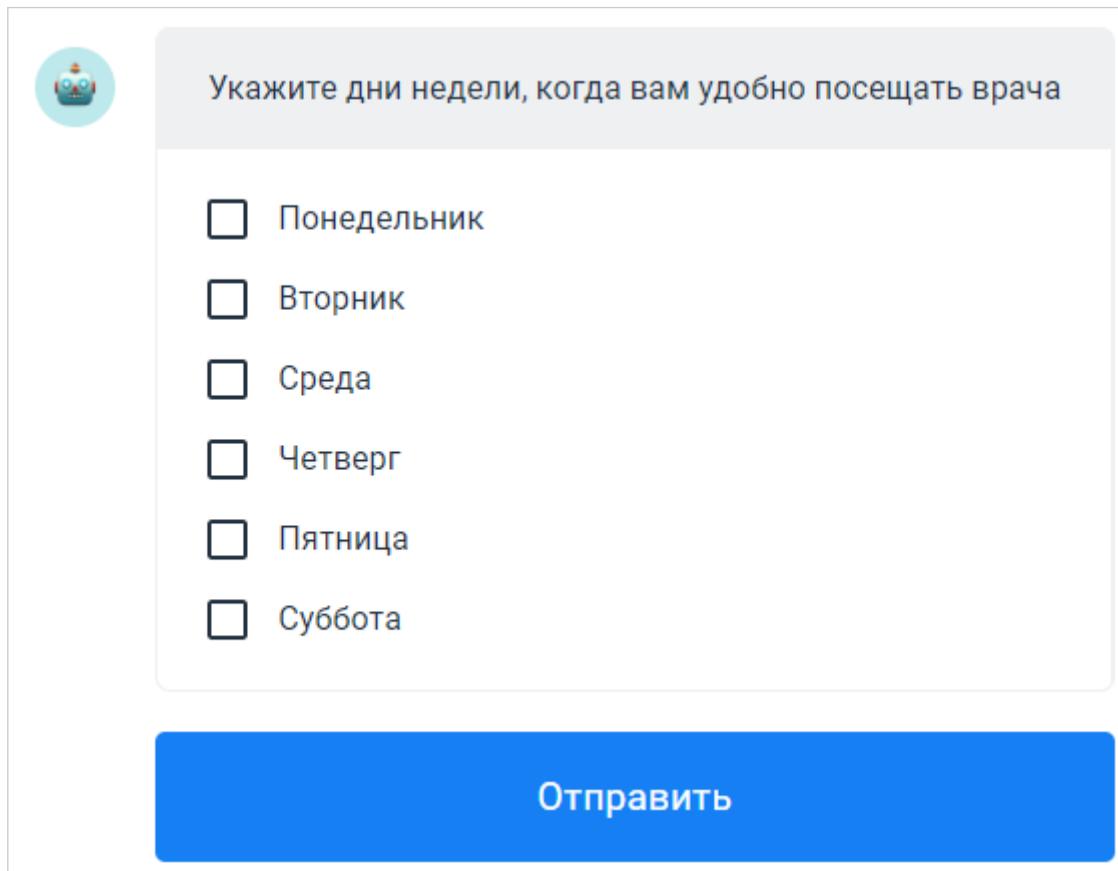


Рисунок 52. Тип Список (мультивыбор)

Настройки блока:

- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохраняются автоматически.
- **Список** – укажите в поле варианты ответа для выбора респондентом - каждый вариант с новой строки.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

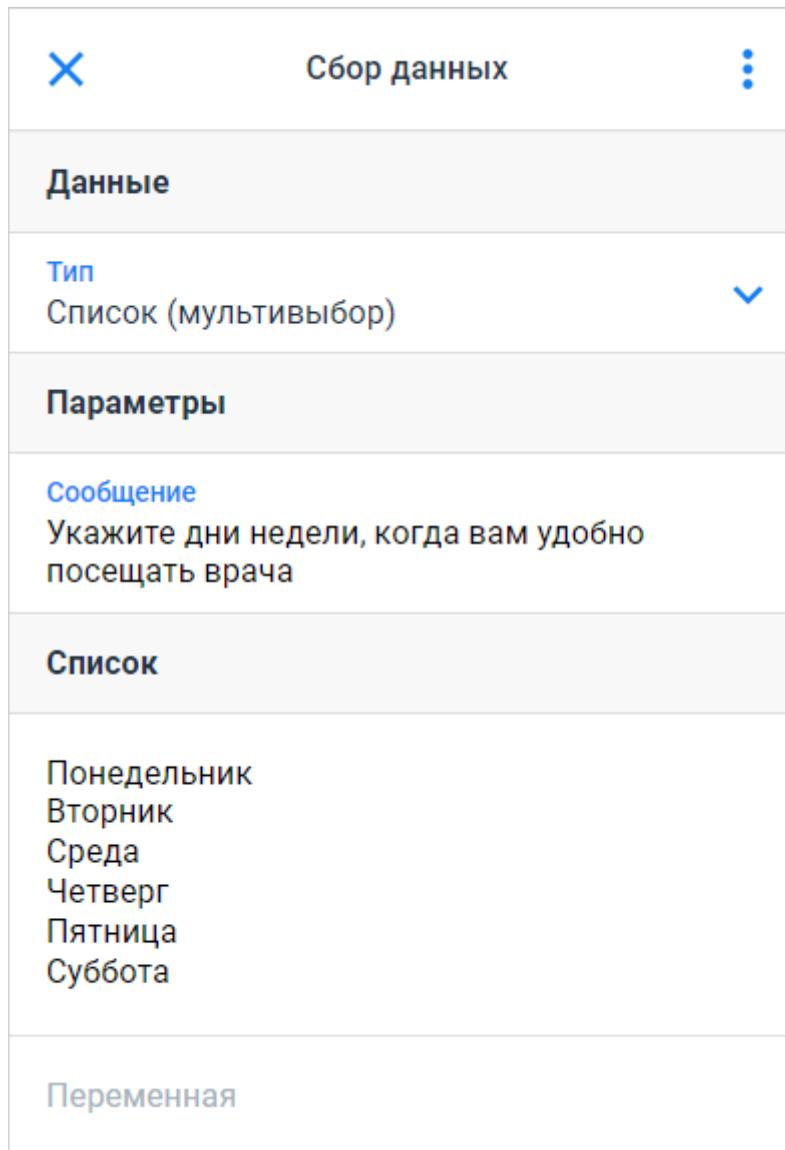


Рисунок 53. Настройки блока с типом данных Список (мультивыбор)

Читайте также о настройке дизайна списков: [п. 5.2](#).

4.5.4. Файл

Используйте тип **Файл**, если от респондента нужно получить в ответ файл. Респондент может загружать несколько файлов одновременно, ограничения по размеру и формату настраиваются администратором в разделе **Настройки**. Пользователь и респондент могут скачать любой загруженный файл из диалога, нажав на него.

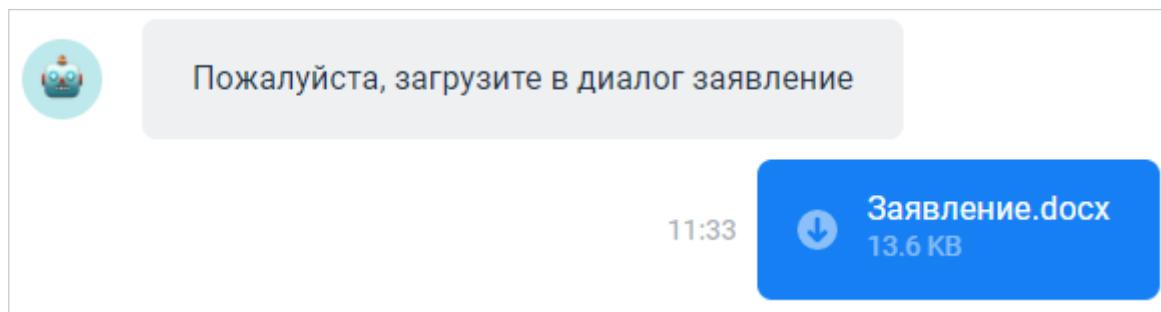


Рисунок 54. Тип Файл

Настройки блока:

- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохраняются автоматически.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

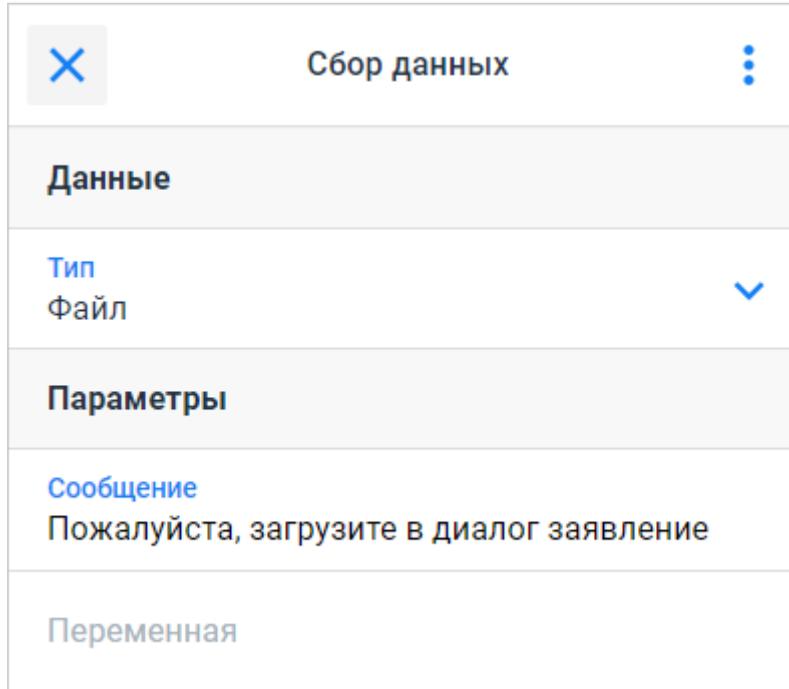


Рисунок 55. Настройки блока с типом данных Файл

4.5.5. Местоположение

Используйте тип **Местоположение** для получения данных о местоположении респондента.

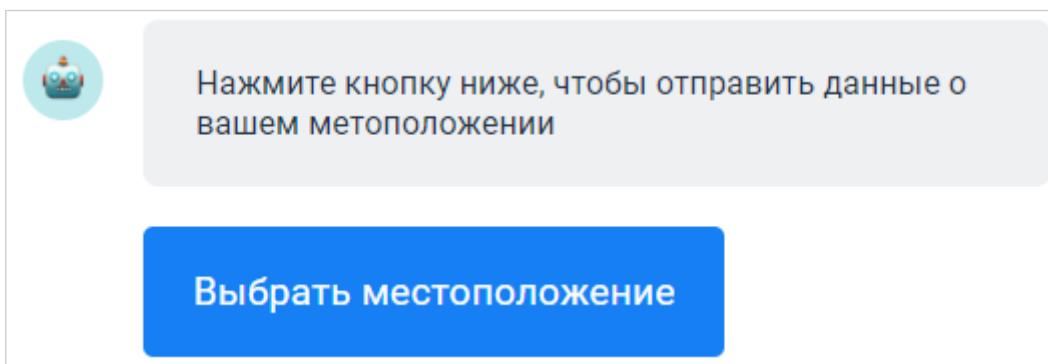


Рисунок 56. Тип Местоположение

Настройки блока:

- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохраняются автоматически.
- **Тип местоположения** – тип определения местоположения:
 - **Только текущая позиция** – запрашивается доступ к автоматическому определению местоположению. Если респондент одобрит доступ, местоположение будет опубликовано. Если доступ не будет разрешен, отобразится сообщение, что Система не может определить местоположение.
 - **Любая позиция** – в диалоге будет опубликована карта, на которой пользователь может сам отметить свое местоположение.
- **Сообщение валидации** – ответ бота, если респондент указал данные другого формата. Сообщение будет повторяться до тех пор, пока респондент не укажет верные данные.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

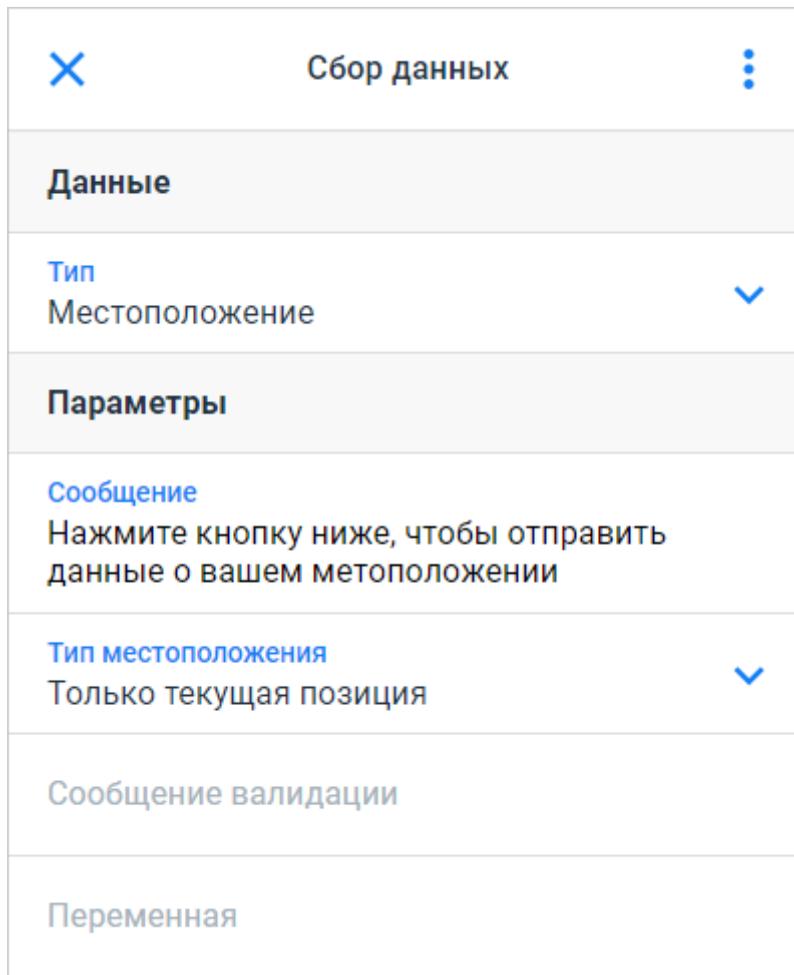


Рисунок 57. Настройки блока с типом данных Местоположение

4.5.6. Email

Используйте тип **Email**, чтобы получить электронный адрес пользователя. Ответ респондента проходит проверку на соответствие маске электронного адреса.

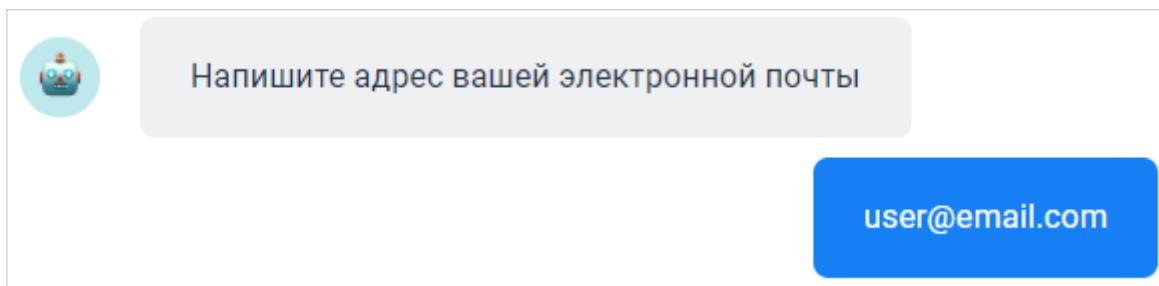


Рисунок 58. Тип Email

Настройки блока:

- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохранятся автоматически.
- **Сообщение валидации** – ответ бота, если респондент указал данные другого формата. Сообщение будет повторяться до тех пор, пока респондент не укажет верные данные.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

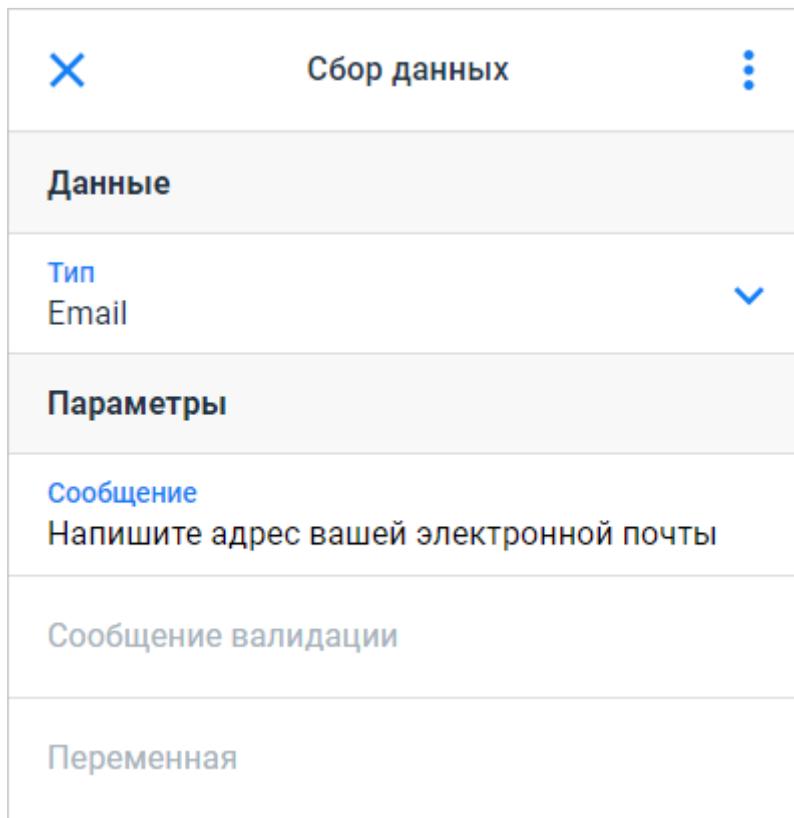


Рисунок 59. Настройки блока с типом данных Email

4.5.7. Дата

Используйте тип **Дата**, чтобы получить в ответ дату. Респонденту откроется календарь, в котором он сможет выбрать дату.

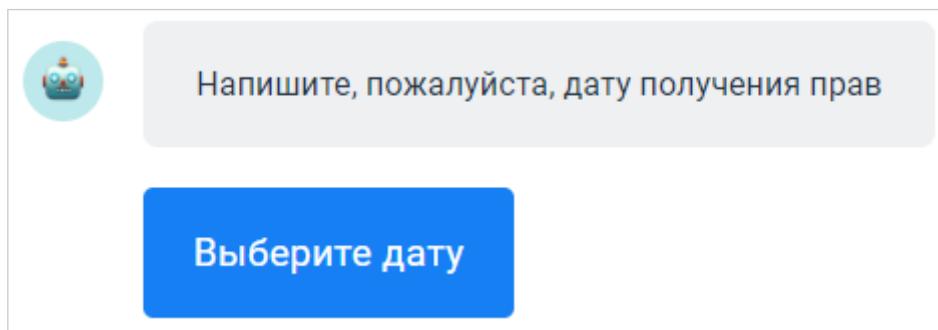


Рисунок 60. Тип Дата

Настройки блока:

- **Формат** – выбор формата отображения даты.
- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохраняются автоматически.
- **Сообщение валидации** – ответ бота, если респондент указал данные другого формата. Сообщение будет повторяться до тех пор, пока респондент не укажет верные данные.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

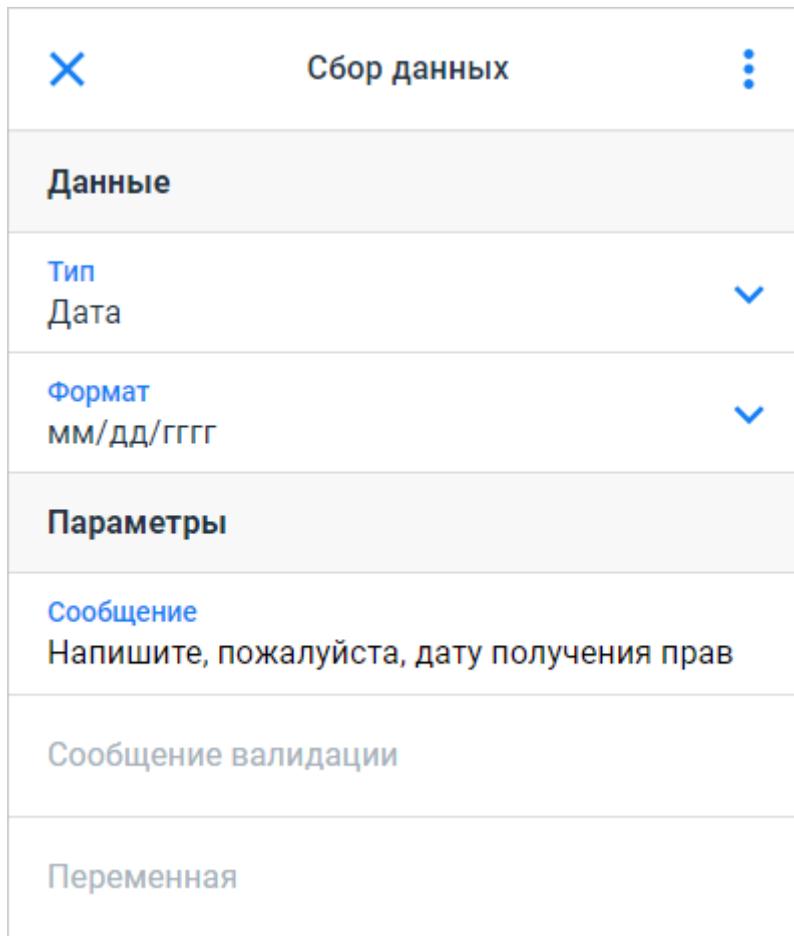


Рисунок 61. Настройки блока с типом данных Дата

4.5.8. Число

Используйте тип **Число**, чтобы получить в ответ число. Вы можете указать формат числа (целое или дробное).

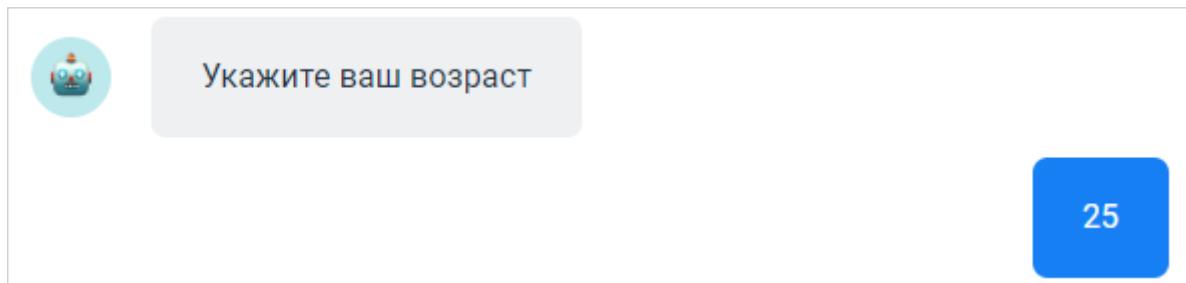


Рисунок 62. Тип Число

Настройки блока:

- **Формат** – выбор формата отображения числа (целое или дробное).
- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохранятся автоматически.
- **Сообщение валидации** – ответ бота, если респондент указал данные другого формата. Сообщение будет повторяться до тех пор, пока респондент не укажет верные данные.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

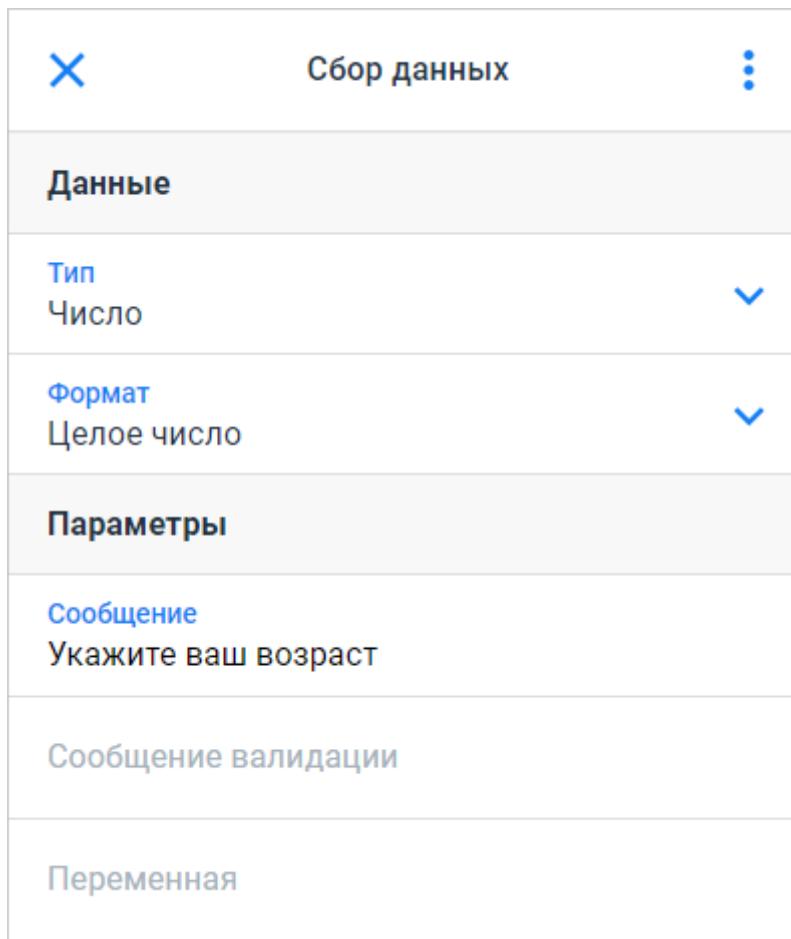


Рисунок 63. Настройки блока с типом данных Число

4.5.9. Регулярное выражение

Используйте тип **Регулярное выражение** для сбора информации по определенному шаблону. Например, так можно получить от респондента номер телефона, адрес, номер

паспорта, включая дату и место выдачи, и т.д.

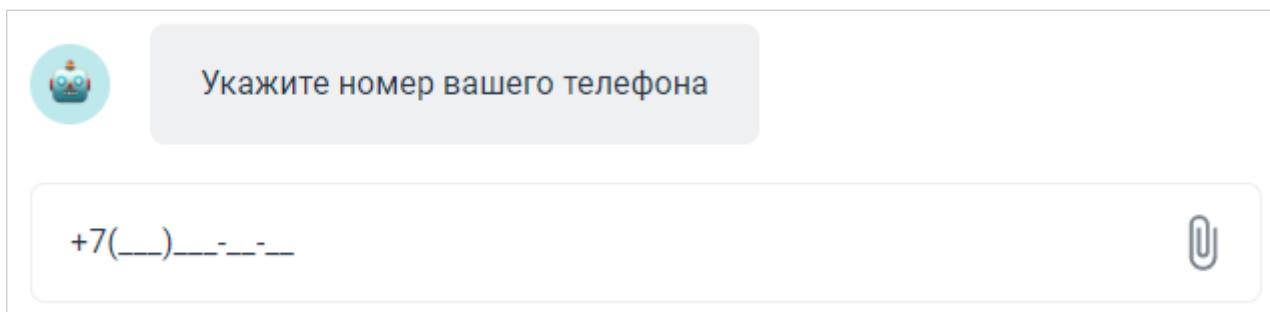


Рисунок 64. Тип Регулярное выражение

Настройки блока:

- **Формат** – формат данных для проверки введенного значения. Бот проверит сообщение респондента и, если оно не соответствует указанному формату, остановит диалог.
- **Маска** – маска ввода символов. Бот будет игнорировать любые символы, кроме заданных в маске. Для настройки используются регулярные выражения (RegEx).
- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохранятся автоматически.
- **Сообщение валидации** – ответ бота, если респондент указал данные другого формата. Сообщение будет повторяться до тех пор, пока респондент не укажет верные данные.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

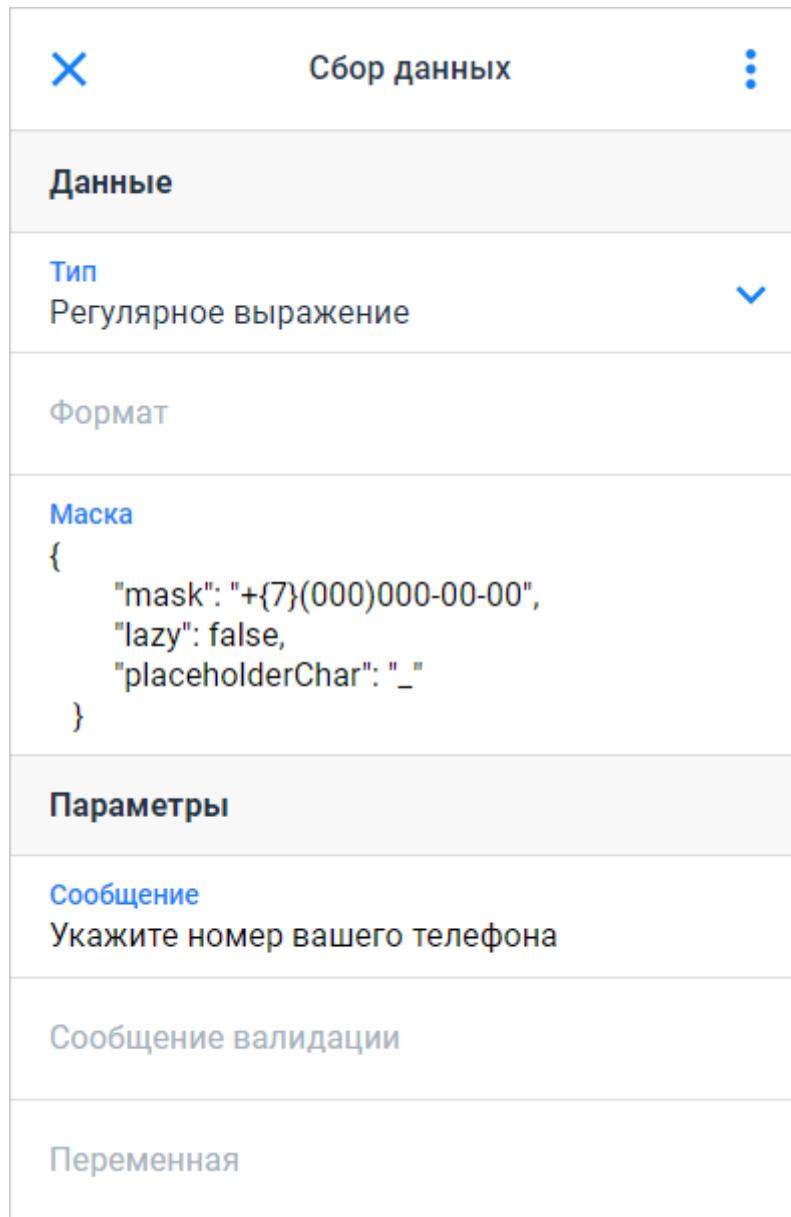


Рисунок 65. Настройки блока с типом данных Регулярное выражение

См. подробнее: [п. 4.7](#).

4.6. Форма

Используйте блок **Форма**, если нужно спросить респондента сразу несколько вопросов. Бот отправит респонденту анкету, объединив все вопросы в одной форме.

Опишите ваше состояние

Симптомы

Температура

Насморк

Кашель

Слабость

Укажите другие симпты...

Отправить

Рисунок 66. Блок Форма

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Заголовок** – заголовок анкеты.
- **Сообщение** – сообщение, которое бот опубликует перед анкетой.
- **Кнопка отправки** – наименование кнопки, которая отправит все ответы респондента в диалог. По умолчанию кнопка называется **Отправить**.
- **Предзаполнить поля** – если флаг установлен, в диалоге будут автоматически заполняться те поля, информация по которым была получена ранее.
- **Добавить поле** – кнопка для добавления полей в форму.

Рисунок 67. Настройки блока Форма

Для добавления вопроса на форму, нажмите кнопку **Добавить поле**. На боковой панели появятся настройки нового поля:

- **Имя поля** – введите вопрос.
- **Тип** – тип данных, которые нужно собрать. Список типов такой же, как в блоке **Сбор данных**, кроме типа **Список (мультивыбор)**. В зависимости от типа данных, могут

отобразиться настройки **Формат**, **Маска**, **Сообщение валидации** и пр. См. подробнее: [\[Типы блока Сбор данных\]](#).

- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.
- **Обязательно** – установите флаг, если поле обязательно для заполнения.

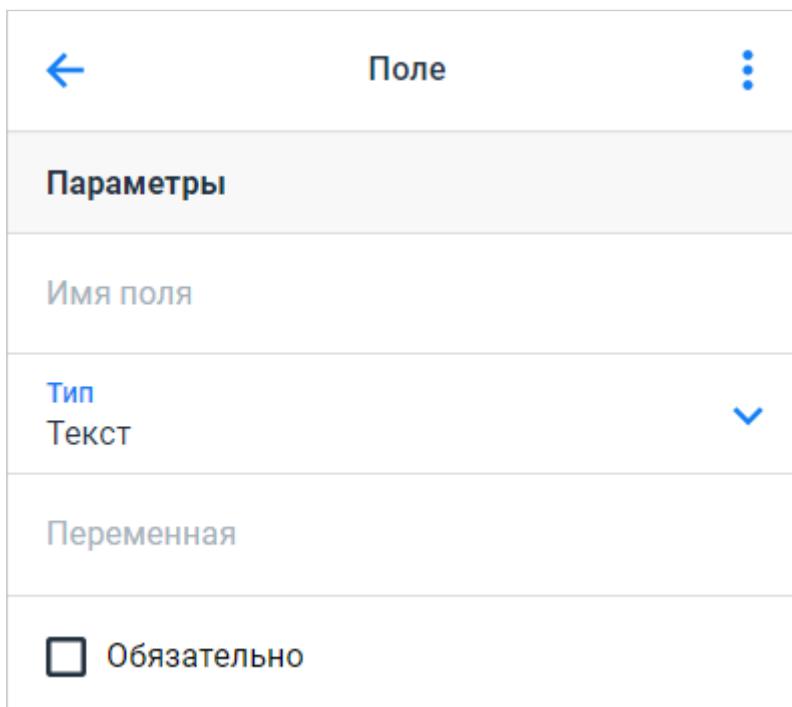


Рисунок 68. Настройки полей блока Форма

После заполнения настроек, нажмите кнопку в левом верхнем углу панели для возвращения к параметрам формы. Добавленное поле появится в нижней части панели.

Добавьте другие поля формы.

Для изменения поля в списке **Форма**:

1. Выберите поле в списке на боковой панели.
2. Нажмите кнопку справа и выберите **Изменить**.
3. Откроется панель настроек поля. Измените настройки.

Все изменения сохраняются автоматически.

Для удаления поля в списке **Форма**:

1. Выберите поле в списке на боковой панели.
2. Нажмите кнопку  справа и выберите **Удалить поле**.

Поле будет удалено.

Вы также можете удалить поле с панели настроек самого поля. Для этого нажмите кнопку



в правом верхнем углу панели и выберите **Удалить поле**.

4.7. Как ограничить ответ респондента

Данные, которые требуется получить от респондента, могут содержать разную информацию, но соответствовать определенному шаблону (например, номер телефона, адрес, номер паспорта, включая дату и место выдачи, и т.д.). Для сбора таких данных используйте блок **Сбор данных** с типом **Регулярное выражение**.

Два способа получить данные, которые вам нужно:

1. Настроить проверку данных на корректность. В поле **Формат** задайте формат данных. Например, для получения номера телефона в поле **Формат** укажите:
`^((8|+7)[\s-]?)?(\(?\d{3}\)?)?[\s-]?[\d\s-]{7,10}$` (данному формату соответствуют российские мобильные телефонные номера, а также городские с кодом из трех цифр). Респондент может указать номер телефона, начиная с +7 или 8, использовать пробелы, скобки, тире и пр. При этом система все равно квалифицирует номер телефона и сохранит его в результатах диалога, либо остановит бот, если пользователь написал сообщение, не содержащее номера телефона.
2. Настроить маску ввода. В поле **Маска** укажите маску ввода данных. Поле многострочное, расширяется по мере ввода текста. Описание маски должно автоматически подставлять постоянные символы и контролировать вводимые значения (количество символов, набор символов, диапазон значений, порядок ввода). Если маска указана неверно, она не работает.

Маску ввода нужно указать в формате JSON, прописав для нее параметры (ключи) и их значения.



Все ключи и строковые значения указывайте в двойных кавычках – одинарные не работают

Параметры:

- **mask** – маска или тип. Сейчас используется только один тип масок: `IMask.MaskedRange` - диапазон числовых значений;
- **lazy** – показывать подстановочный шаблон: `true` – нет, `false` – да;
- **placeholderChar** – подстановочный символ, по умолчанию `_`;
- **blocks** – объект с отдельными паттернами подстановки;
- **autofix** – автоисправление при работе с диапазоном: `true` – да, `false` – нет;
- **maxLength** – длина маски: если меньше диапазона, то будут добавлены нули в начале;
- **to** – верхняя граница диапазона (только числа);
- **from** – нижняя граница диапазона (только числа).

Символы, которые можно использовать для задания значения в параметре **mask**:

- `0` – любая цифра;
- `a` – любая буква;
- `*` – любой символ;
- `[]` – ввод значения на место символов в скобках не обязателен;
- `{}` – фиксированная часть маски;
- ``` – предотвращает смещение символов назад;
- определения должны отделяться от маски двойной обратной наклонной чертой – например, `\`0`.

Примеры:

Телефон РФ. Маска отображается респонденту в поле ввода сообщения.

```
{
  "mask": "+{7}(000)000-00-00",
  "lazy": false,
  "placeholderChar": "_"
```

```
}
```

Телефон РФ. Маска не отображается в поле ввода сообщения. Респондент вводит данные в поле – они отображаются согласно маске.

```
{
  "mask": "+{7}(000)000-00-00",
  "lazy": true,
  "placeholderChar": "_"
}
```

Паспорт РФ

```
{
  "mask": "00 00 000000",
  "lazy": false,
  "placeholderChar": "_"
}
```

Время

```
{
  "mask": "HH:mm",
  "lazy": false,
  "placeholderChar": "_",
  "blocks": {
    "HH": {
      "mask": "IMask.MaskedRange",
      "autofix": true
      "from": 0,
      "to": 23
    },
    "mm": {
      "mask": "IMask.MaskedRange",
      "autofix": true
      "from": 0,
      "to": 59
    }
  }
}
```

```
        "autofix": true,
        "from": 0,
        "to": 59
    }
}
}
```

1. Номер банковской карты

```
{
  "mask": "0000 0000 0000 0000",
  "lazy": false,
  "placeholderChar": "_"
}
```

ИНН

```
{
  "mask": "0000000000[00]",
  "lazy": false,
  "placeholderChar": "_"
}
```

Более подробное описание масок ввода см. <https://imask.js.org/guide.html>.



Заполняйте только одно из полей: **Маска** или **Формат**. Если маска и формат будут противоречить друг другу, это приведет к остановке диалога: бот будет запрашивать информацию по указанному формату, а респондент не сможет ее указать, т.к. ограничен маской ввода.

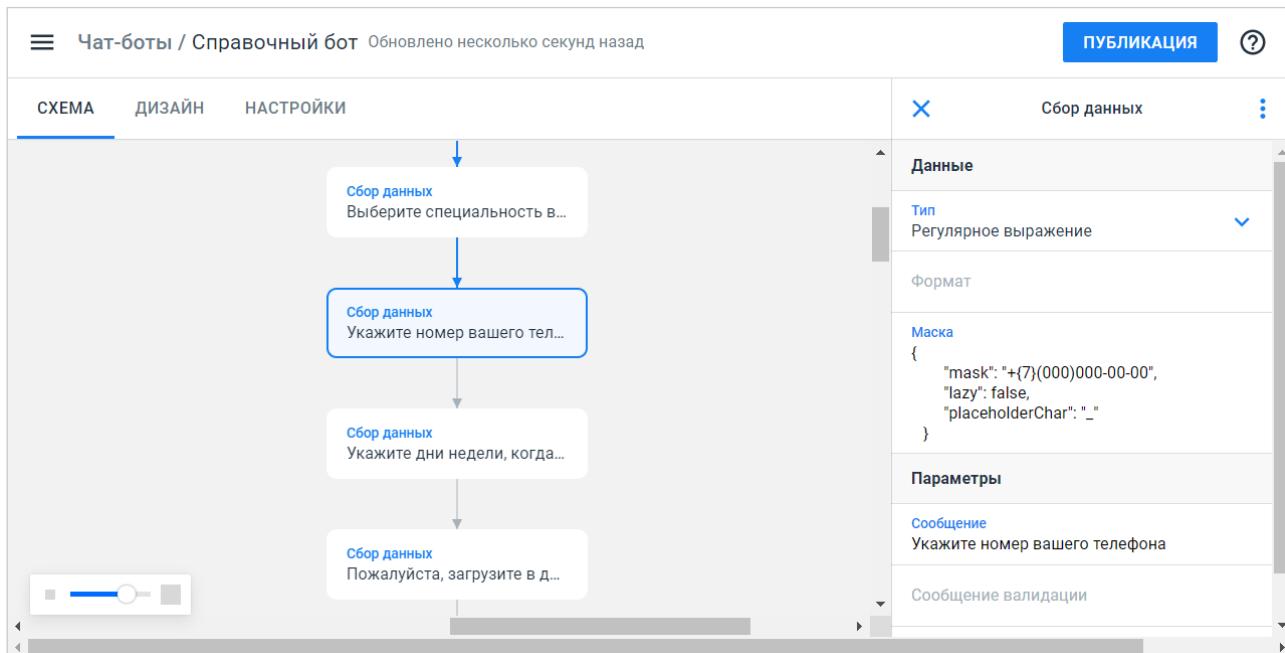


Рисунок 69. Блок Регулярное выражение



Если вы используете блок **Форма**, для получения шаблонных данных добавьте поле и выберите тип **Регулярное выражение**.

4.8. Доступ к загруженным файлам через переменные

Респондент может загружать документы в диалог. Для последующего использования всех этих файлов, а также для передачи их в другие системы с помощью блоков **Webhook** и **Скрипт**, используйте переменные.

Для этого в поле **Переменная** блока **Сбор данных** или **Форма** с типом **Файл** укажите переменную. Например, `filevar`.

В результате первому загруженному файлу присваивается переменная `filevar`, а остальные формируют массив данных. То есть для доступа к ним нужно использовать переменные `@filevar.0`, `@filevar.1` и т.д. Например, для публикации этих файлов в последующих ботах диалога, добавьте сообщение с массивом переменных, как показано на рисунке. В случае обращения к переменной `@filevar` будет доступен первый загруженный файл.

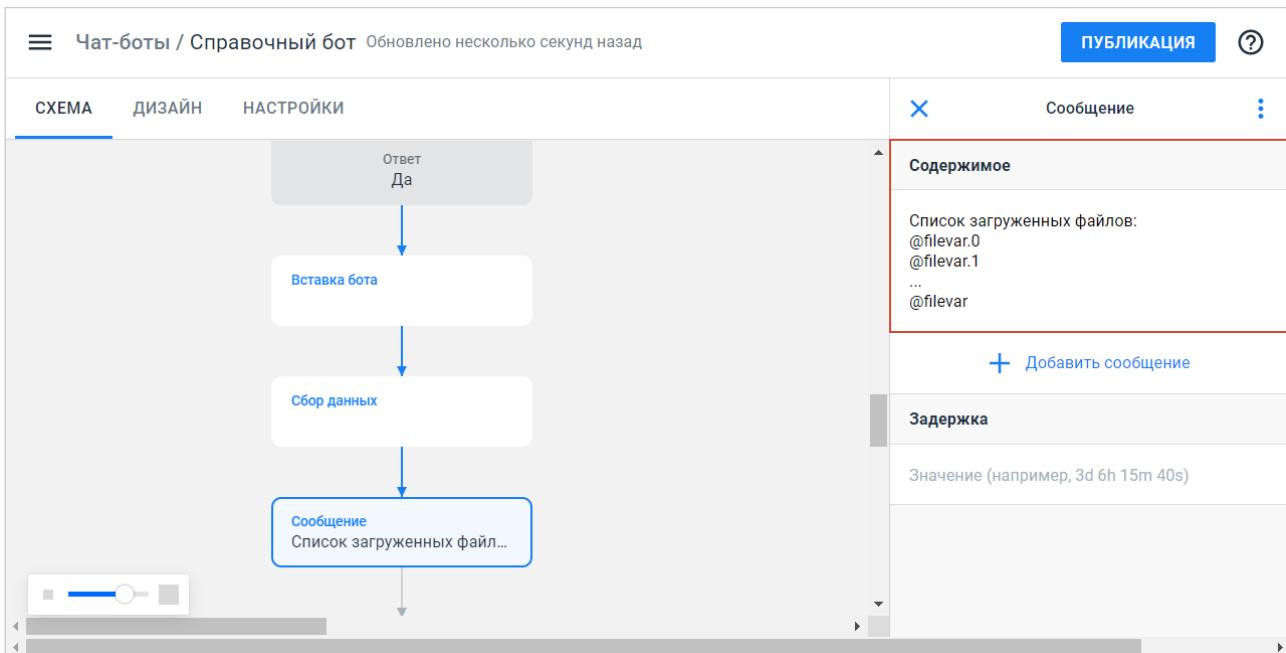


Рисунок 70. Публикация нескольких файлов через переменную

Если пользователь прервал загрузку некоторых загружаемых файлов, то в массиве будут доступны только загруженные файлы.

Все действия с файлами можно выполнять и с массивом файлов.

4.9. Авторизация

Используйте блок **Авторизация**, чтобы идентифицировать рееспондента в процессе работы бота. В диалоге будет опубликована форма для ввода имени и пароля.

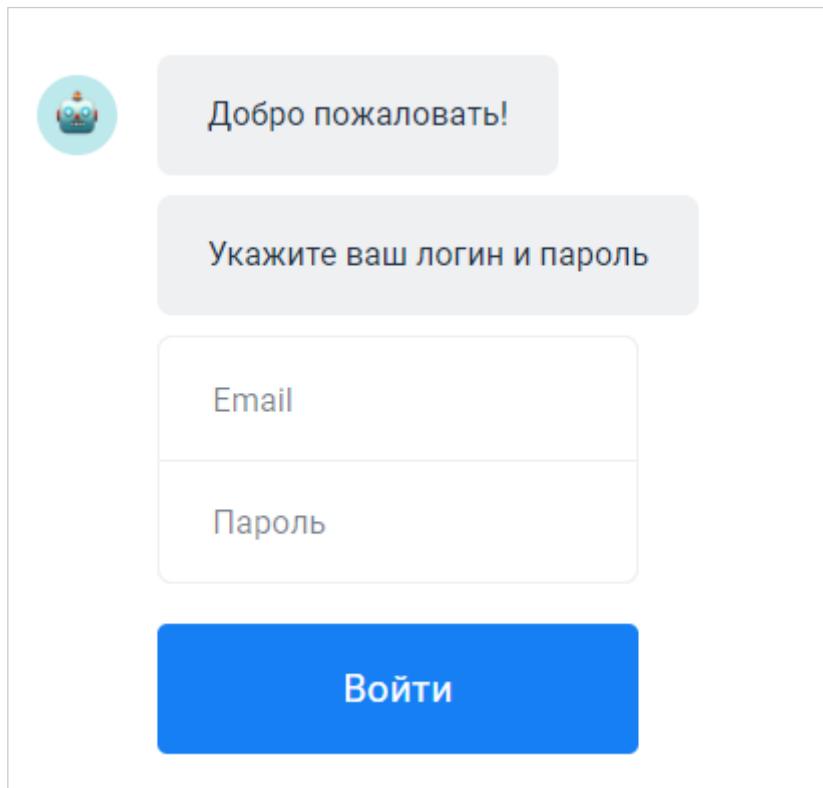


Рисунок 71. Блок Авторизация

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохраняются автоматически.
- **Пользователи** – укажите пользователей, которым можно будет авторизоваться . Доступна отметка всех пользователей, пользователей с определенными ролями (респонденты, пользователи, администраторы), отдельных пользователей из списка.
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях введите в поле значение переменной (name, address, orgtype и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.
- **Задержка** – время, через которое появится ответ после предыдущего. Укажите период задержки в формате **3d 6h 15m 15s**. Дойдя до этого ответа, бот не опубликует следующий до тех пор, пока не пройдет указанное время.

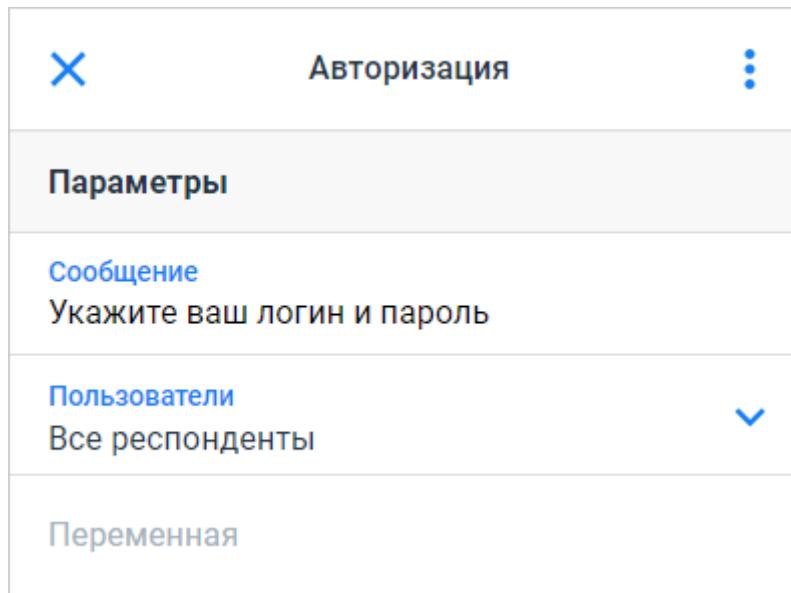


Рисунок 72. Настройки блока Авторизация

Респонденту потребуется ввести свои данные и нажать кнопку **Войти**. Если данные корректны, то респондент будет авторизован, а форма с полями будет скрыта. Если данные некорректны, бот остановит диалог и продолжит его только после успешной авторизации.

Данные авторизации сохраняются на вкладке диалога **Данные**, а также записываются в переменные:

- `{varName}.fname` – имя пользователя, авторизовавшегося в диалоге;
- `{varName}.lname` – фамилия пользователя, авторизовавшегося в диалоге;
- `{varName}.email` – email пользователя, авторизовавшегося в диалоге;
- `{varName}` – полное имя пользователя в формате `{First Name} {Last Name}`.

Переменные с `First Name` и `Last Name` содержат актуальные данные на момент работы с их данными.

4.10. Вычисления

Используйте блок **Вычисления**, чтобы производить автоматический расчет данных непосредственно в диалоге. Работа блока не видна респонденту, но вы можете опубликовать результат вычислений, используя текстовое сообщение и переменную.

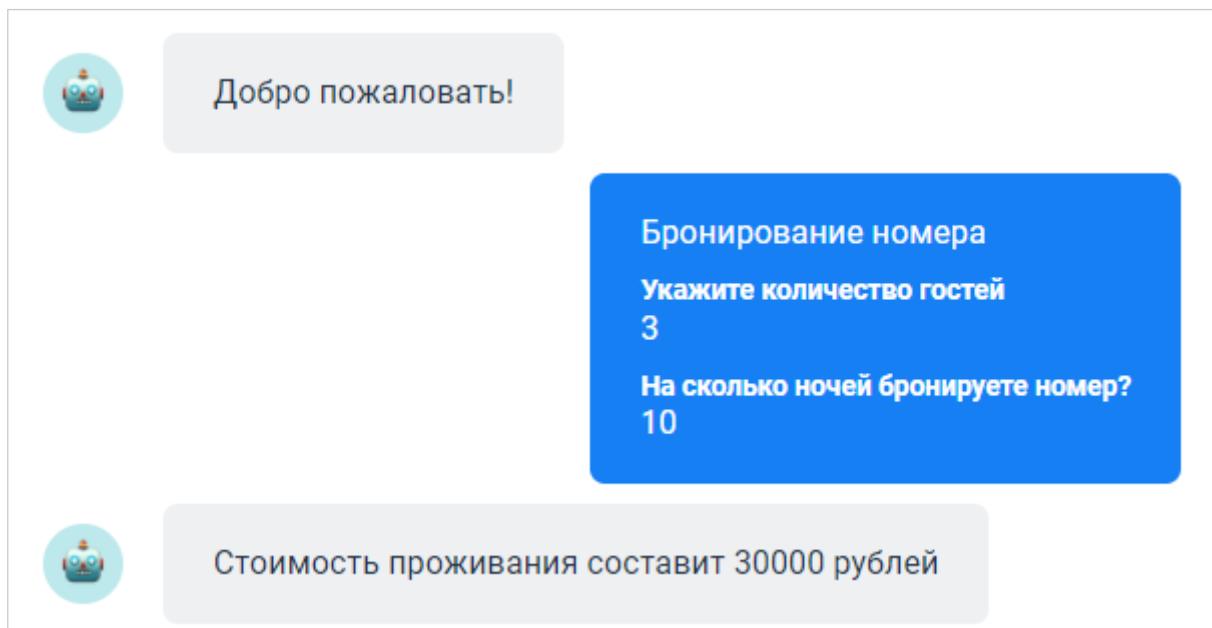


Рисунок 73. Вычисление значения на основе ответов респондента

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Название** – название блока;
- **Вычисления** – поле для указания формулы вычисления.

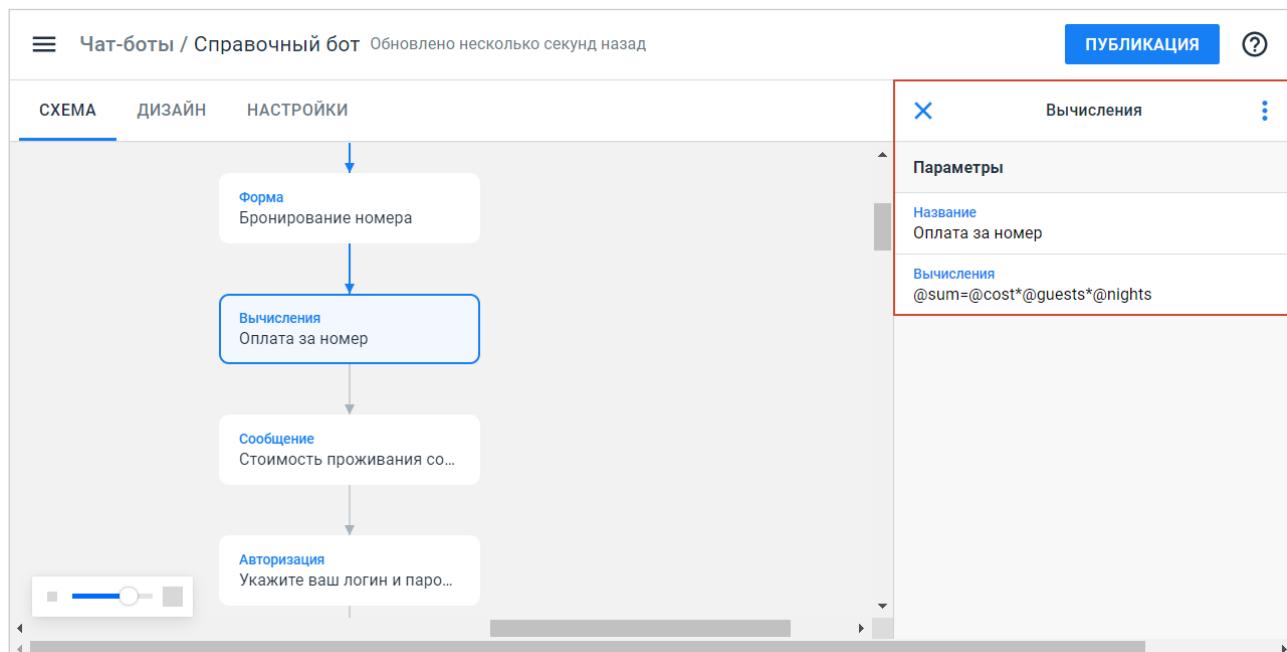


Рисунок 74. Настройки блока Вычисления

В блоке **Вычисления** вы задаете новую переменную или изменяете старую. Вы можете посчитать переменную или присвоить ей какое-либо текстовое значение.

Чтобы посчитать данные, в поле **Вычисления** напишите формулу расчета:

- переменную, которую нужно посчитать, укажите в самом начале через символ @;
- целые или дробные числа. Дробная часть может быть отделена запятой или точкой;
- переменные, которые используются в расчете;
- текстовые значения (заключайте в кавычки);
- математические операции:
 - сложение (+);
 - вычитание (-);
 - умножение (*);
 - деление (/);
 - степень (^);
 - присвоение (=);
- используйте круглые скобки для группировки операций.

Пример вычисления

Представьте, что ваш бот помогает клиентам забронировать в гостинице. Допустим, все номера в этой гостинице стоят одинаково – 1000 рублей за ночь для одного гостя. Боту нужно узнать количество гостей и на сколько суток они приезжают, после чего написать клиенту сумму для оплаты.

Для этого:

1. Узнайте данные: добавьте в бот блок **Форма** и добавьте в него вопросы:
 - о количестве гостей – для вопроса укажите в поле **Переменная** значение **guests**;
 - о количестве ночей – для вопроса укажите в поле **Переменная** значение **nights**;
2. Посчитайте данные: добавьте в бот блок **Вычисления**, в поле **Вычисления** пропишите **@sum=@guests*nights**. В этой формуле вы задаете новую переменную **sum**, которая вычисляется на основе двух переменных, полученных из ответов пользователя;
3. Покажите данные: чтобы объявить клиенту сумму для оплаты, добавьте в бот блок **Сообщение**. В поле **Содержимое** укажите: **Стоимость проживания составит @sum рублей.** В диалоге вместо переменной **@sum** будет подставляться результат вычисления;
4. Опубликуйте бот.

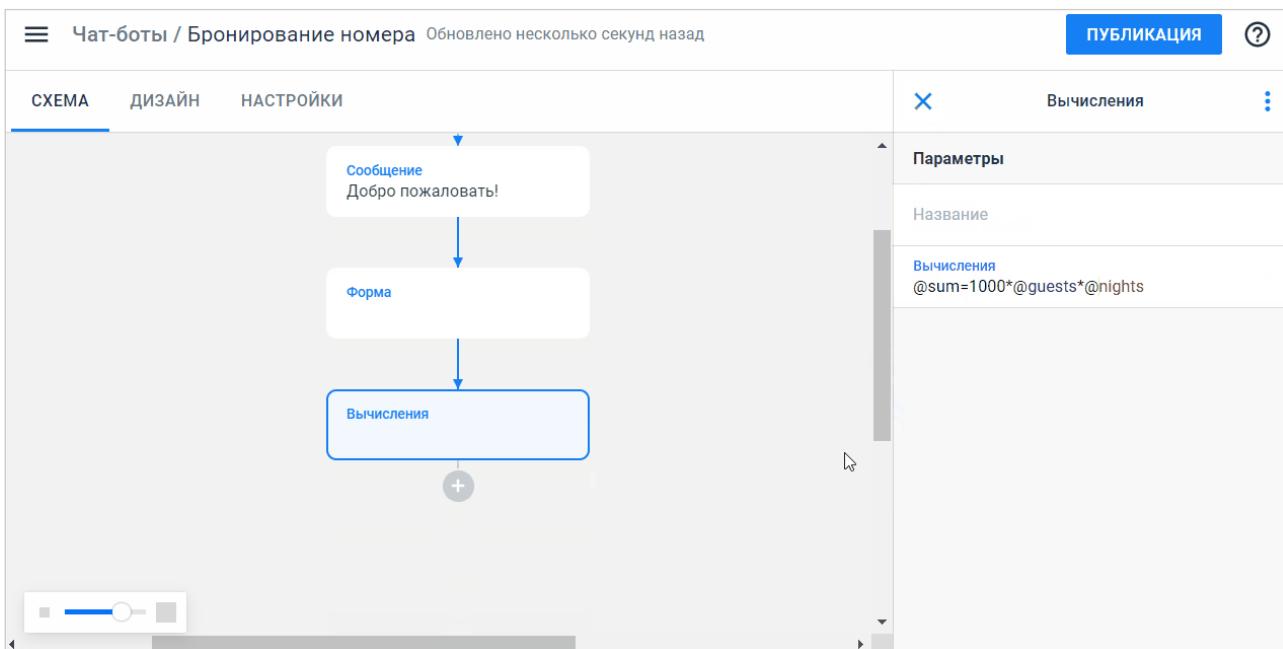


Рисунок 75. Пример вычисления

После выполнения расчетов в блоке **Вычисления** бот переходит к следующему блоку схемы. Если в формуле допущена ошибка, то переменная создается, но значение в нее не записывается.

Результаты расчета блока **Вычисления** доступны на вкладке диалога **Данные**.

4.11. Событие

Используйте блок **Событие**, чтобы записывать клиентов на встречу через бота. Дату и время клиент выбирает сам.

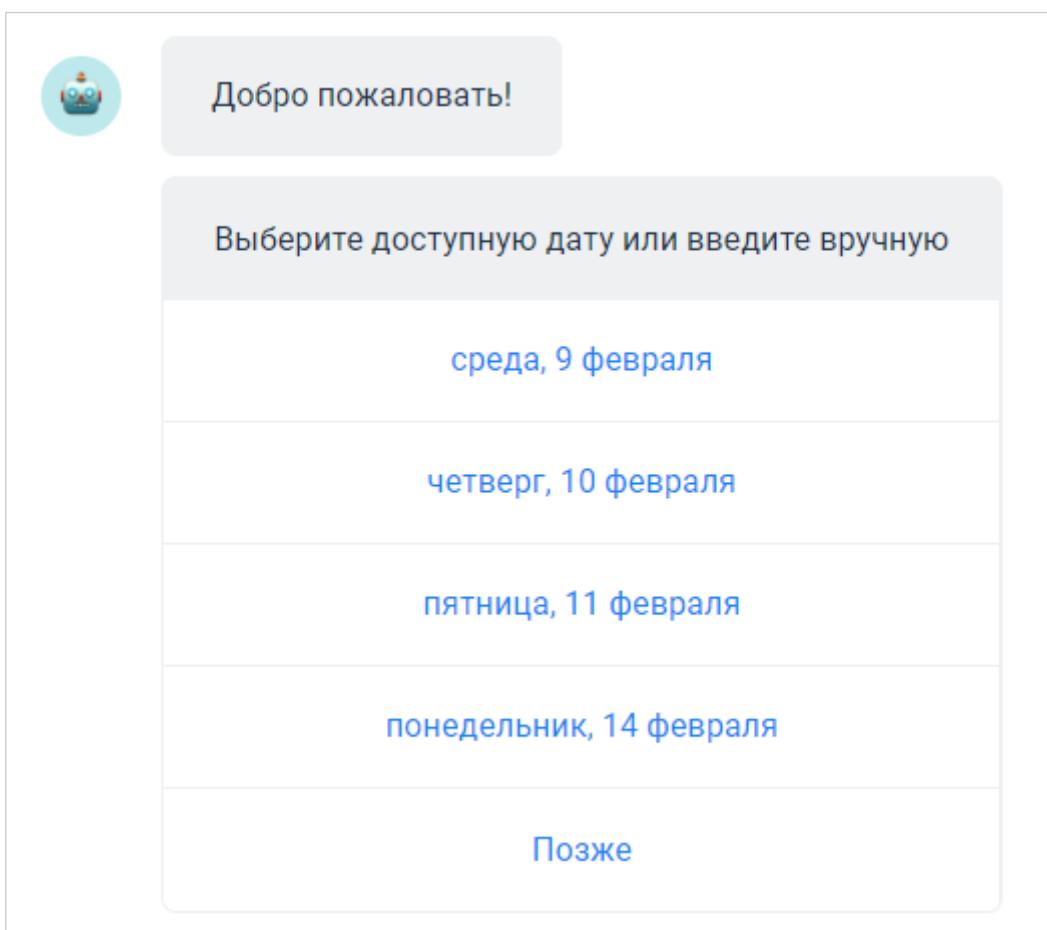


Рисунок 76. Блок Событие

Для этого:

1. Добавьте блок **Событие** на схему бота.
2. На боковой панели в поле **Подключить Календарь** выберите сервис для подключения: **Google Календарь** или **Microsoft Outlook 365**. Авторизация в сервисах требуется для каждого блока, даже если ранее она была выполнена.
3. Укажите данные вашего аккаунта Google или Microsoft Outlook 365.

На боковой панели появятся настройки календаря:

- **Продолжительность** – продолжительность встречи, по умолчанию – 15 минут;
- **Часовой пояс** – выберите часовой пояс;
- **Доступность** – укажите периоды, доступные для выбора в календаре:
 - **Дни недели** – дни недели, которые бот может предложить для встречи. При выборе всех дней с понедельника по пятницу в поле отобразится значение **Рабочие дни**. При выборе всех 7 дней недели в поле отобразится значение **Вся неделя**;

- **С и До** – начало и конец временного периода, в котором бот может предложить свободные интервалы для встреч.

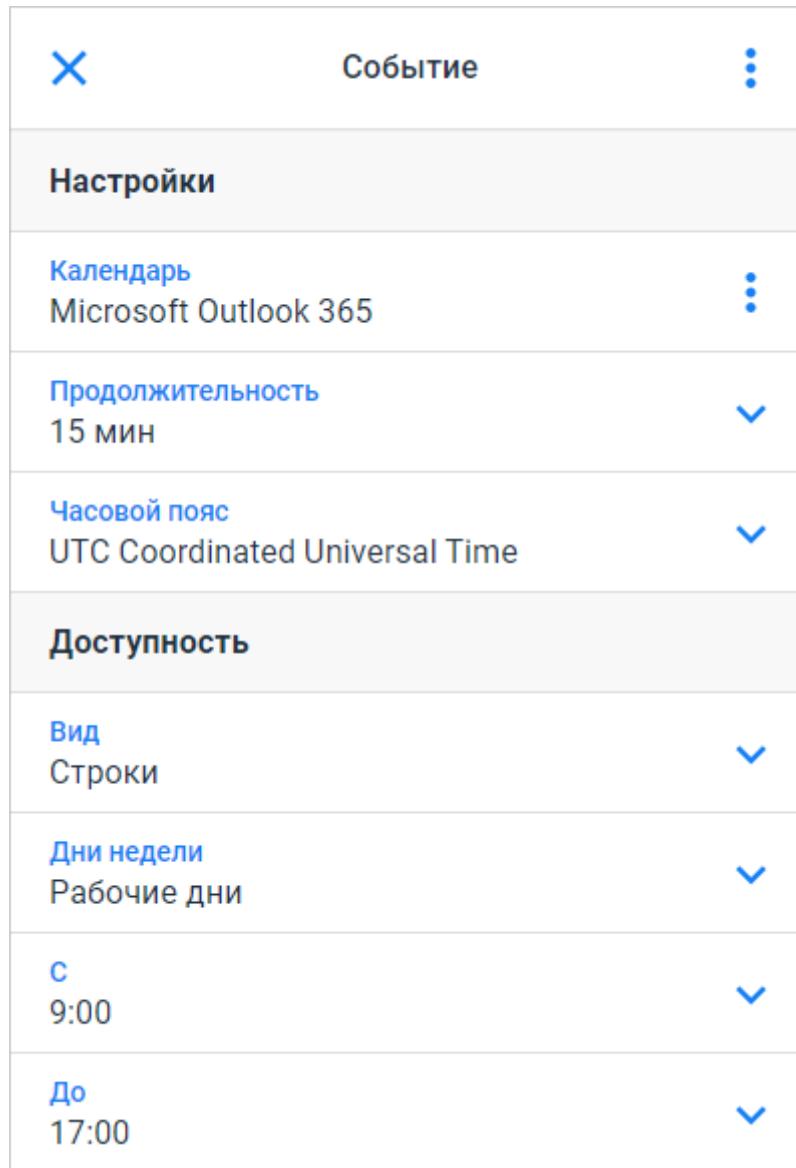


Рисунок 77. Настройки блока Событие

После публикации бот предложит выбрать респонденту сначала дату, а затем время встречи с учетом настроек календаря.

После выбора даты и времени сервисы Google Календарь и Microsoft Outlook 365 добавляют встречу в календарь. Данные о встрече хранятся в данных диалога.

Если респондент даст некорректный ответ, бот будет повторять вопрос, пока не получит нужный ответ.



Чтобы отключить или сменить календарь нажмите кнопку в поле Календарь и выберите Отключить.

После отключения сервисов Google Календарь или Microsoft Outlook 365 бот не публикует сообщения блока **Событие** и сразу же переходит к публикации сообщений следующего блока.

В предпросмотре диалога блок также создает запись в календаре с указанием локации пользователя (если не смог определить, то Unknown) и указанием, что событие создано при предпросмотре.

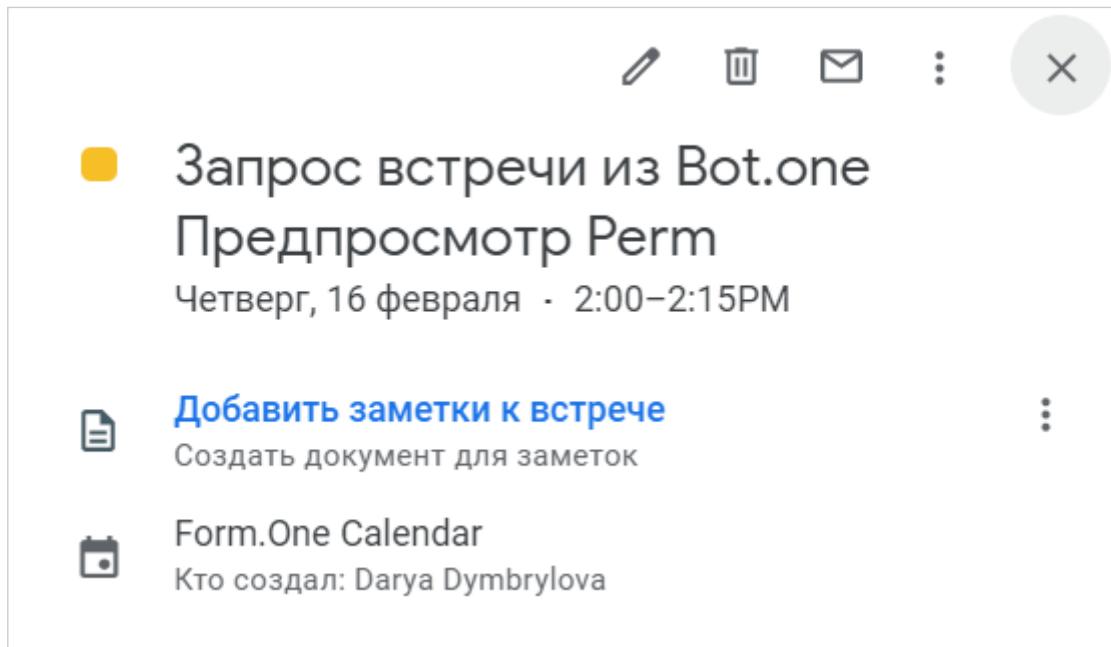


Рисунок 78. Событие, созданное при предпросмотре диалога

4.12. Условие

Используйте блок **Условие**, чтобы бот переходил в нужную ветку схемы в зависимости от условий, не запрашивая при этом выбора респондента. Например, в зависимости от города, времени и т.д. Работа блока не видна пользователю.

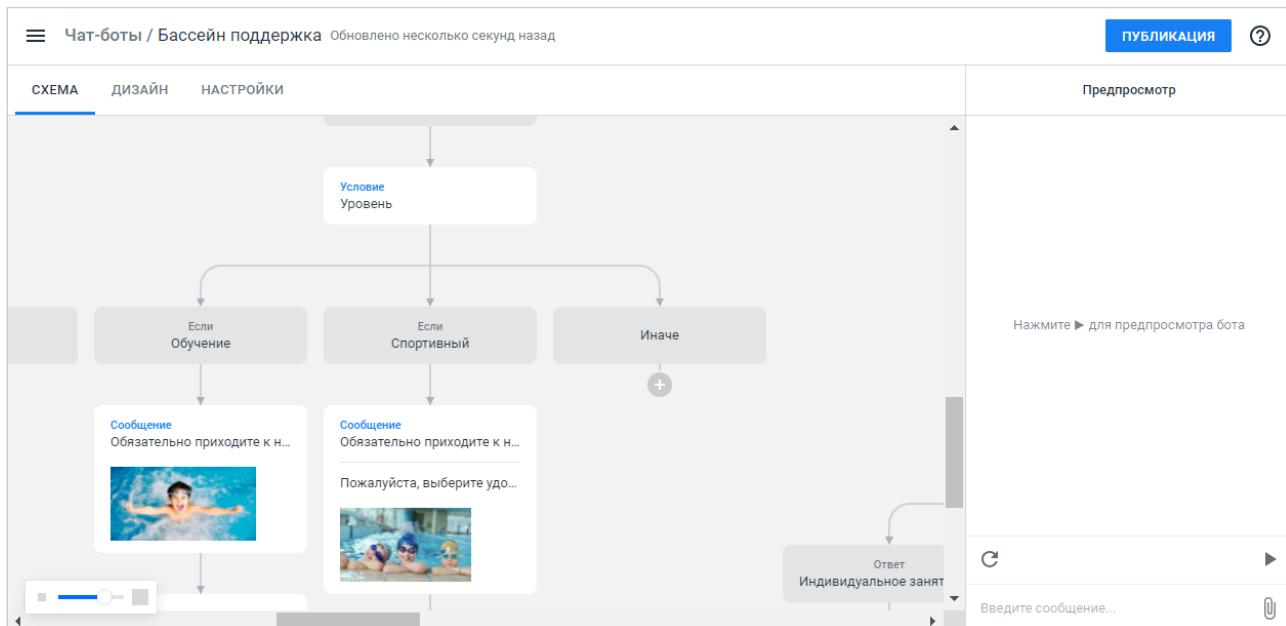


Рисунок 79. Блок Условие

На боковой панели блока укажите название блока.

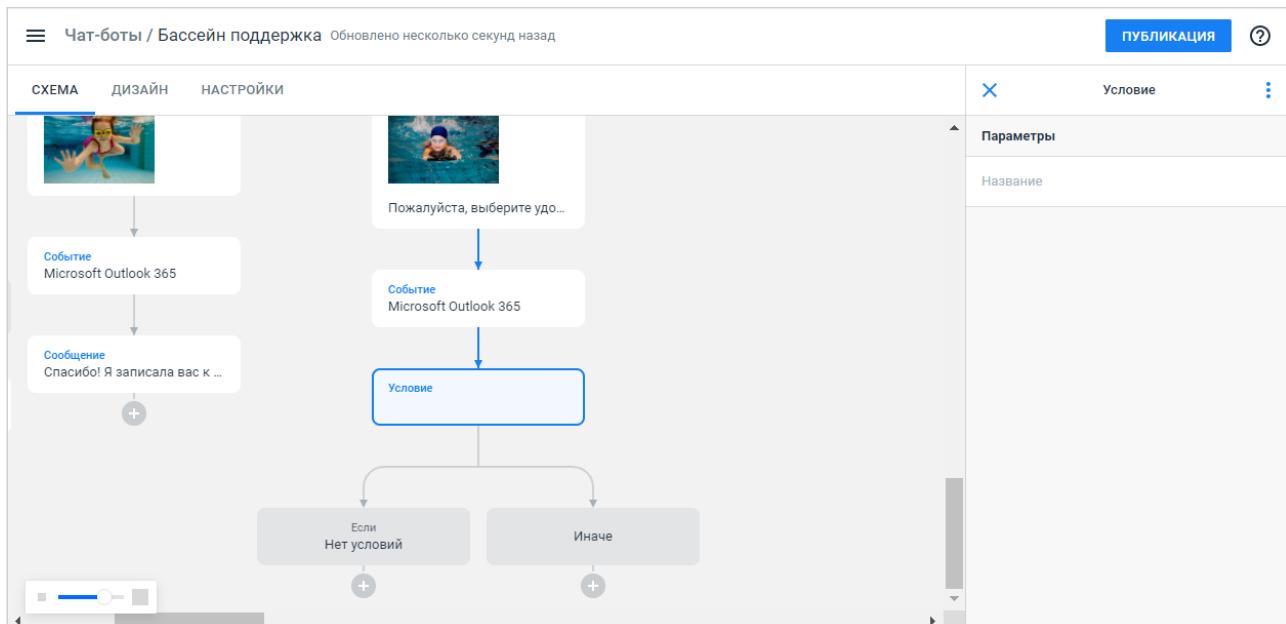


Рисунок 80. Добавление блока Условие

Блок условие добавляется на схему вместе с блоками **Если** и **Иное**. При этом, если **Условие** было добавлено не в конец схемы, то все последующие блоки продолжат ветку блока **Если**.

Определите условие, при котором бот будет переходить к ветке:

1. Выберите блок **Если**. Укажите название блока на боковой панели.
2. Добавьте условия, при выполнении которых диалог будет развиваться по этой ветке. Для этого нажмите кнопку **Добавить условие**.
3. В нижней части панели появятся поля для добавления условия. Укажите переменную из объявленных ранее в схеме, значение которой будет сравниваться с условием.
4. Выберите оператор в списке.
5. Укажите значение, с которым будет сравниваться переменная.

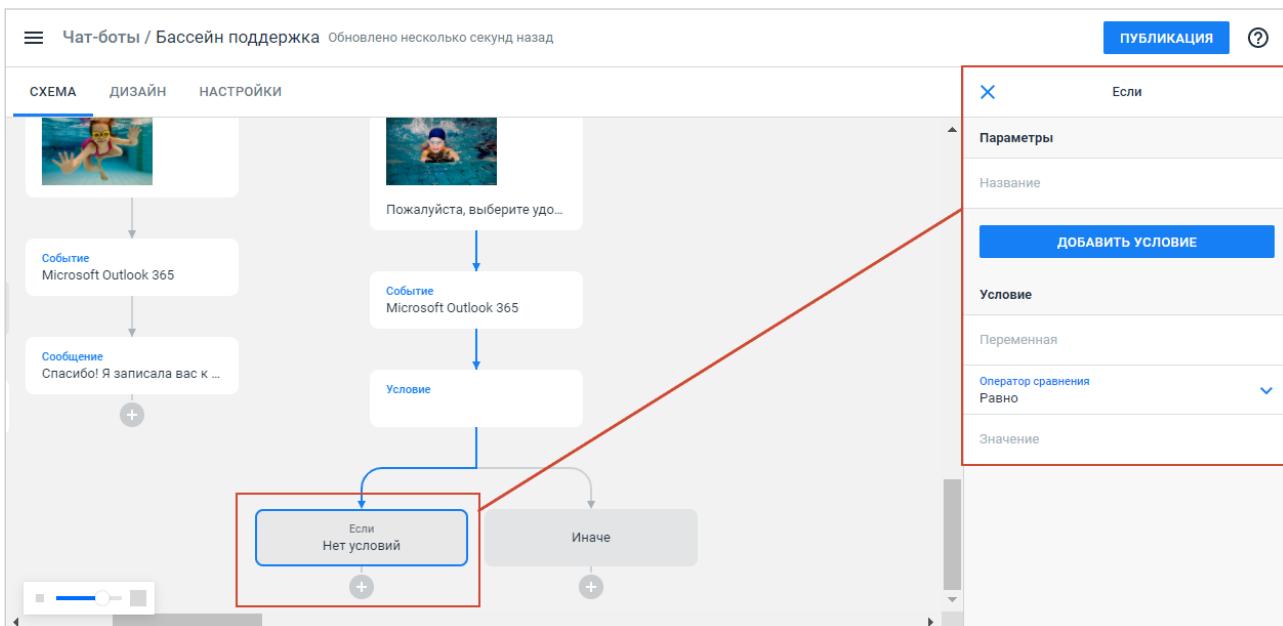


Рисунок 81. Добавление условия

Оператор сравнивает значение, заключенное в переменной со значением, указанным в поле **Значение**:

- Если условие выполняется, то есть сравнение верно - бот переходит к последующему блоку в этой ветке
- Если условие не выполняется, то есть сравнение не верно - бот переходит дальше.

Правила сравнения значений

- Для операторов **Содержит данные** и **Не содержит данных** поле **Значение** скрывается – заполнять его не нужно.
- Операторы **Дата до**, **Дата равна**, **Дата после** сравнивают значение как с переменной даты, объявленной ранее в диалоге, так и с датой начала диалога. Для сравнения с датой начала диалога нужно оставить пустым поле **Переменная**
- Сравнение дат происходит с учетом времени. Если вы укажете в значении или переменной **21.02.2019**, то для сервиса это значит **21.02.2019 00:00:00**.

- Для различных преобразований дат пользователь может использовать `@cformatd()`.
- Если поле **Значение** не заполнено, бот сравнивает с пустым значением или `null`.
- Массивы данных не сравниваются – бот будет переходить к следующему блоку **Если**.
- За отсутствие данных принимается пустая строка, значение `null` и пустой массив.
- Блок позволяет сравнивать целые и дробные числа (например, `1 = 1.0`, `0 = 0.0`).
- Разные типы данных не сравниваются. Например, текст, содержащий число, и число.
- При сравнении текстовых данных не учитывается регистр.

Вы можете добавить несколько условий. Для добавления еще одного условия нажмите кнопку **Добавить условие**. Все условия в блоке должны выполняться, чтобы бот пошел по этой ветке. Если хотя бы одно не выполняется, бот переходит дальше.

Для удаления условия:

1. Выберите условие в списке на боковой панели.
2. Нажмите кнопку  справа и выберите **Удалить**.

Условие будет удалено.

Вы можете добавить несколько вариантов развития диалога. Чтобы добавить еще одну ветку, наведите курсор на разветвление и нажмите . Будет добавлен еще один блок **Если**.

Развитие диалога будет происходить по одной из веток в зависимости от условий. Если условие не выполняется, бот переходит к следующему блоку **Если** – и так до блока **Иначе**. Блок **Иначе** нельзя редактировать или удалить.

Для удаления блока **Если**:

- Выберите блок на схеме.
- Нажмите кнопку  в заголовке боковой панели и выберите **Удалить**.
- Если блок имеет последующие блоки, то появится предупреждение. Нажмите **Удалить** для подтверждения.

Блок **Если** будет удален.



Блок **Если** нельзя удалить, когда он единственный

4.13. AI блок

Используйте **AI блок**, чтобы бот искал ответ на вопрос респондента по ключевым словам среди заданных ботов.

Для работы AI блока необходимо создать группу шаблонов чат-ботов, по которым в дальнейшем будет осуществляться поиск. Подробно: [{chapter-signifier} 8](#).

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Сообщение** – текст вопроса респонденту. Чтобы изменить вопрос, выберите блок с вопросом на схеме и отредактируйте текст в поле **Сообщение**. Изменения сохраняются автоматически.
- **Боты** – выбор из списка групп шаблонов. Доступна множественная отметка.
- **Переменная** – введите в поле значение переменной (например, **search**). Это позволит использовать заданные вопросы респондента или данные из других систем в работе блока, а также записать заданный респондентом вопрос и передать его оператору или использовать в работе бота.

Блоки **Найден ответ** или **Не найден ответ** не имеют настроек и не могут быть выбраны на схеме.

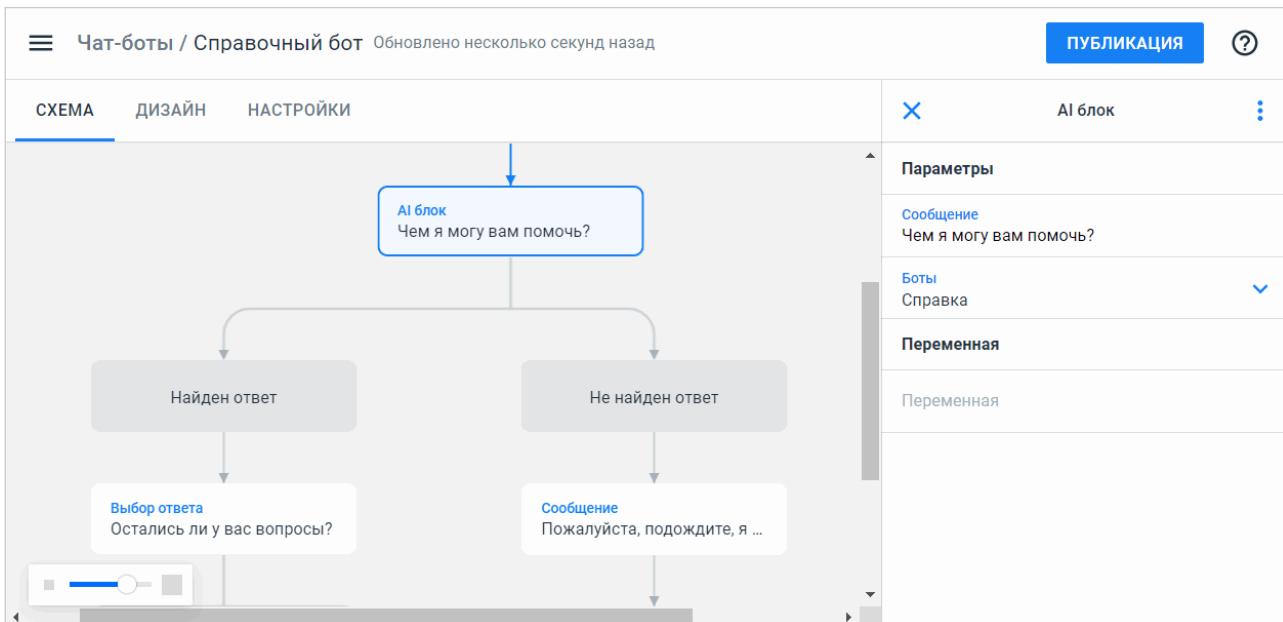


Рисунок 82. Параметры AI блока

При использовании блока в диалоге бот публикует сообщение и ожидает запрос респондента, после чего ищет ответ среди тех AI ботов, которые были указаны в настройках блока.

Если ответ найден, запускается нужный бот. После публикации всех сообщений этого бота, диалог продолжится по ветке **Найден ответ**.

Если бот для ответа не найден, диалог продолжится по ветке **Не найден ответ**.

Особенности:

- Блок всегда работает с актуальным списком ботов внутри группы.
- Если в AI боте, который используется для ответа, есть блок **Переход** на другого бота, после прохождения всех ботов и блоков диалог заканчивается и блок AI не ожидает последующего ответа.
- Если в блоке указан параметр **Переменная** и эта переменная содержит значение, отличное от **null** или **" "**, к началу работы блока AI, то блок не задает вопрос респонденту, а ищет ответ на запрос, содержащийся в переменной.
- При добавлении блока в середину схемы все блоки, следующие за добавляемым AI блоком, переносятся в ветку **Найден ответ**.

Сейчас блок не переобучается самостоятельно. Чтобы переобучить AI модель:

1. Выберите AI блок на схеме.

2.



Нажмите в правом верхнем углу боковой панели блока.

3. Выберите **Переобучить модель ИИ**.

4. Подтвердите действие.

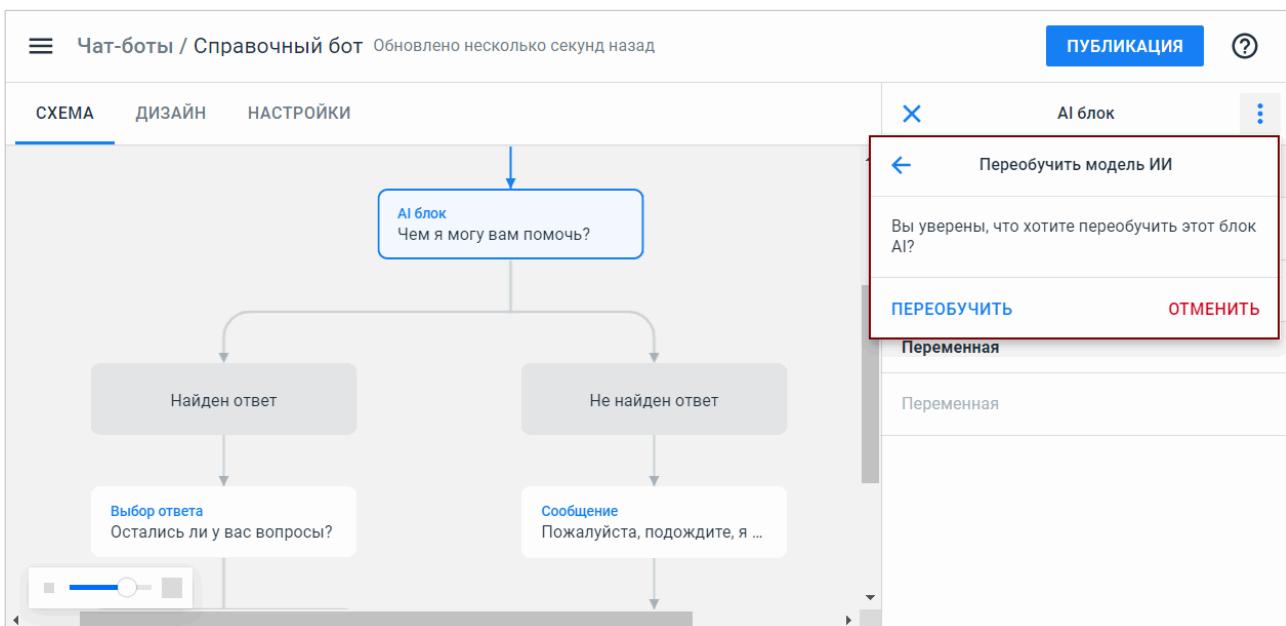


Рисунок 83. Переобучение ИИ

4.14. Переход

4.14.1. Переход к другому блоку

Используйте блок **Переход**, чтобы перейти к другому блоку в диалоге, в том числе, к блоку из другой ветки.

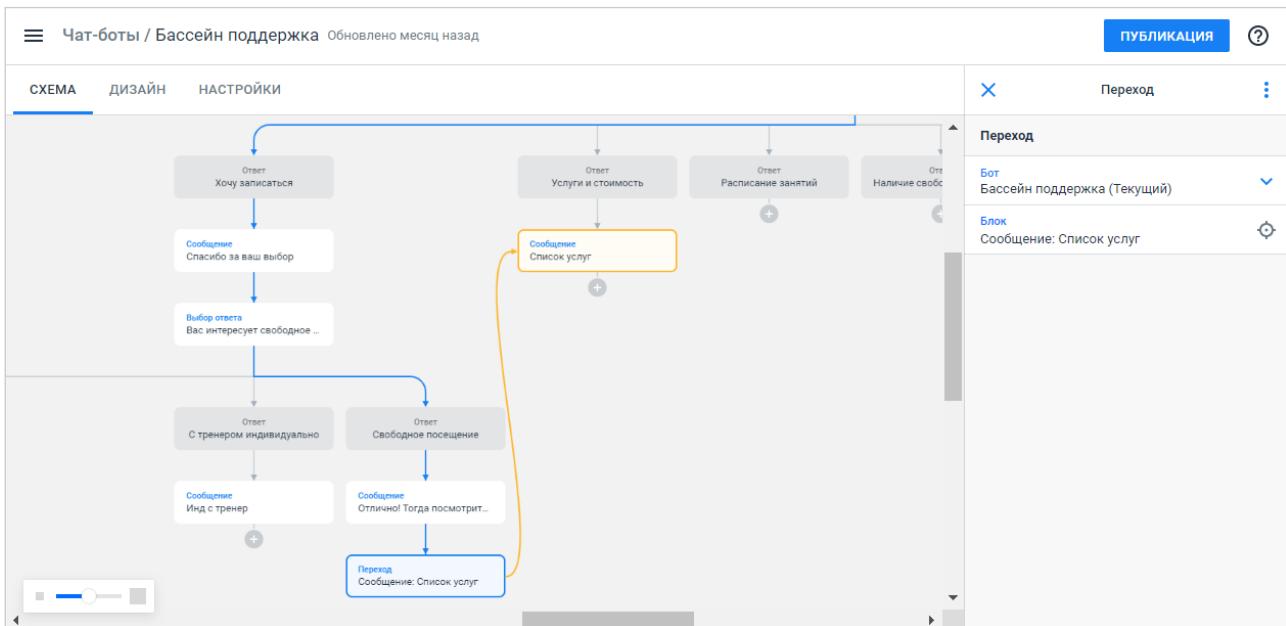


Рисунок 84. Блок Переход

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Бот** – по умолчанию в поле выбран тот же бот. Если выбрать другой бот, диалог перейдет к другому боту в диалоге. Подробнее: [п. 4.14.2](#).
- **Блок** – блок, которому будет переходить диалог.

Для добавления перехода нажмите в поле **Выберите блок** и выберите блок в списке. Вы также можете выбрать блок прямо на схеме. Для этого нажмите кнопку .

Связь между блоком **Переход** и выбранным блоком появится на схеме.

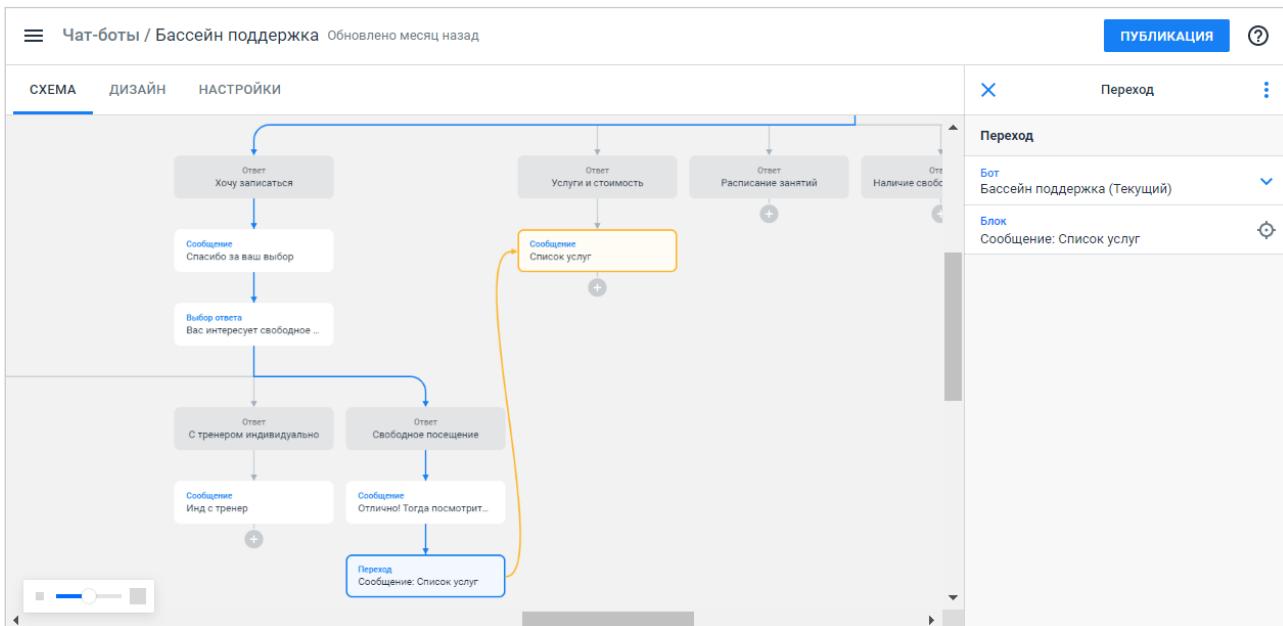


Рисунок 85. Блок Переход на схеме

4.14.2. Переход к другому боту

Используйте блок **Переход**, чтобы перейти к другому боту в диалоге.

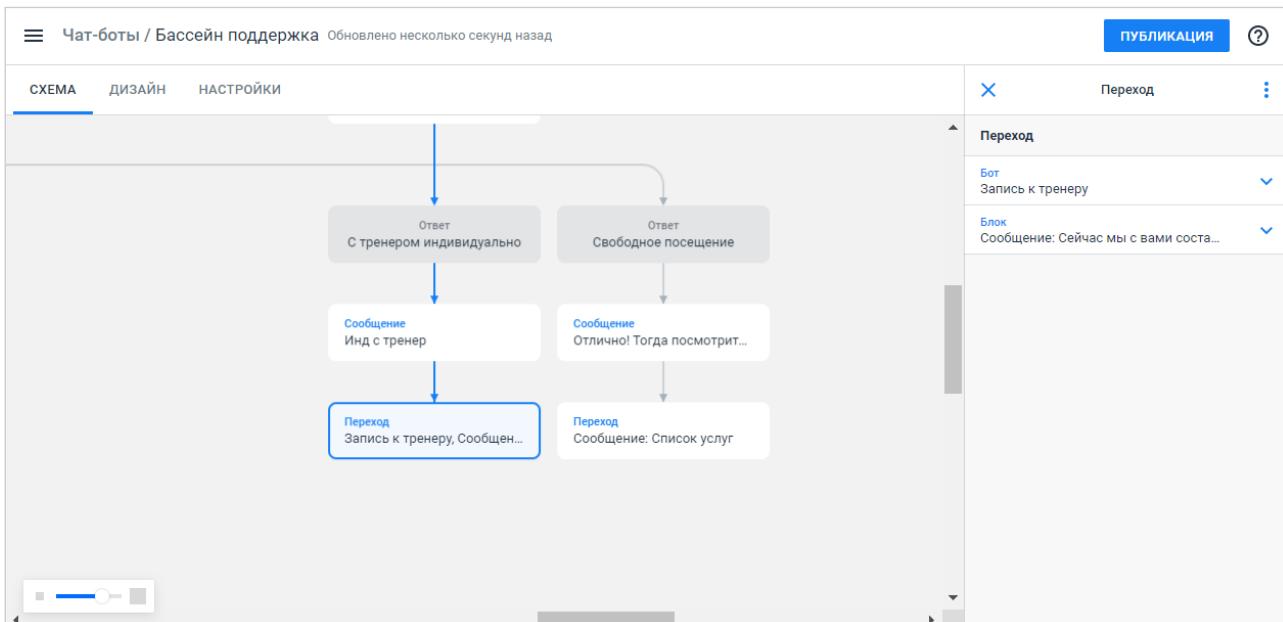


Рисунок 86. Блок Переход

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Бот** – выбор бота, в который перейдет диалог. По умолчанию в поле выбран текущий

бот. Чтобы перейти к другому боту, уберите название бота из поля ввода – в списке появятся все доступные вам боты. При вводе названия бота, список фильтруется.

- **Блок** – выбор блока, к которому перейдет диалог. В списке содержатся блоки выбранного бота. При вводе названия блока, список фильтруется.

Во время диалога бот перейдет к заданному блоку заданного бота и нечнет публиковать сообщения по схеме указанного бота. Когда схема закончится – диалог завершится.



После блока **Переход** диалог не возвращается обратно в исходный бот

Если задан бот для перехода, но не задан блок, диалог перейдет к первому блоку указанного бота. Работа бота никак не видна респонденту.

Если блок или бот, к которому указан переход был удален или снят с публикации – диалог завершается.

Все собранные данные хранятся в диалоге независимо от бота, которым они были собраны.

При публикации бота, содержащего блок с переходом к другому боту, будут опубликованы все связанные боты.

4.15. Вставка бота

Используйте блок **Вставка бота**, чтобы бот в диалоге перешел к другому боту, а потом вернулся обратно и продолжил диалог по схеме.

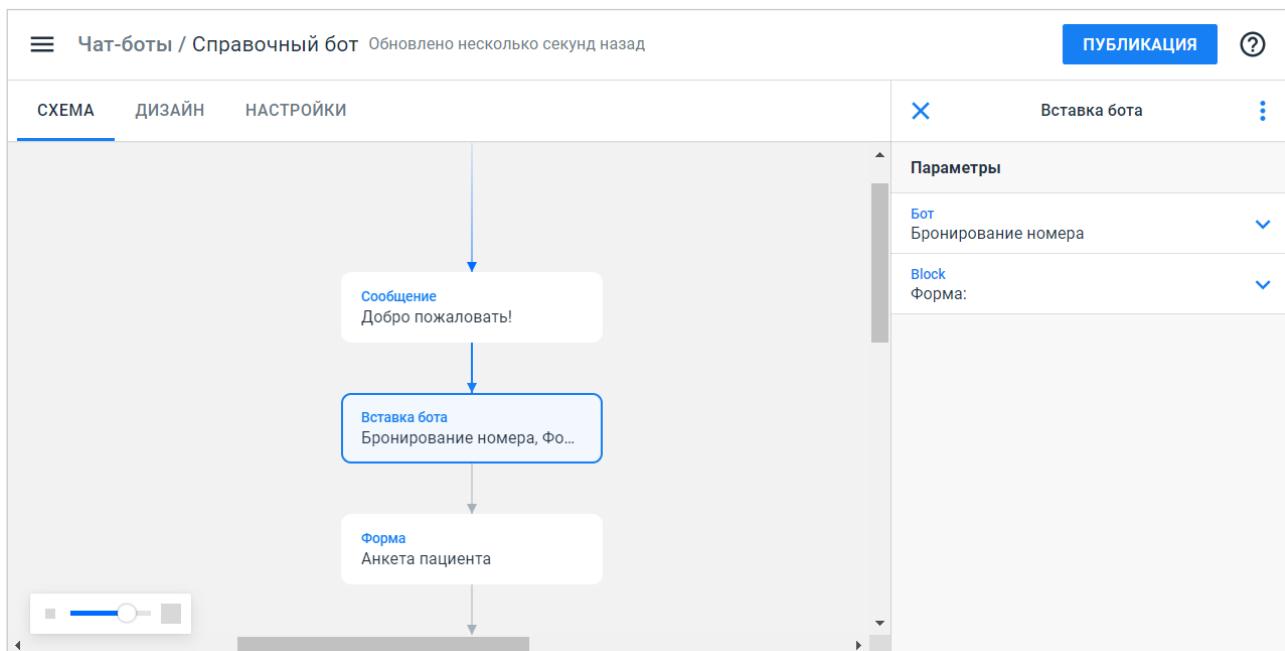


Рисунок 87. Блок Вставка бота

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Бот** – выбор бота, в который требуется перенаправить диалог;
- **Блок** – выбор блока, с которого добавленный бот начнет работать.

Во время диалога бот перейдет к заданному блоку заданного бота и начнет проходить диалог по схеме указанного бота. Когда схема закончится, бот вернется обратно в текущую схему и продолжит диалог с блока, следующего за блоком **Вставка бота**. Работа блока никак не видна респонденту.

4.16. Doc.one

4.16.1. Добавить блок Doc.one

Используйте блок **Doc.one**, чтобы отправить респонденту документ, автоматически сформированный на основе его ответов в диалоге. Например, бот задает вопросы респонденту про его машину, просит загрузить документы, а в конце диалога предлагает готовый договор страхования.



Блок **Doc.one** доступен, если включена интеграция с сервисом

Doc.one.

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Шаблон** – поле для выбора шаблона, по которому будет формироваться документ на основании ответов респондента. Для выбора начните ввод наименования шаблона – в списке останутся только шаблоны, удовлетворяющие условиям поиск
- **Сообщение** – текст сообщения, которое будет опубликовано ботом перед публикацией документа
- **Переменная** – для использования ответа респондента в последующих сообщениях бота введите в поле значение переменной (name, address, orgtype и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент
- **Вопросы** – список вопросов из шаблона
- **Поля** – список полей из шаблона. Вы можете перетаскивать поля в списке, чтобы изменить их порядок

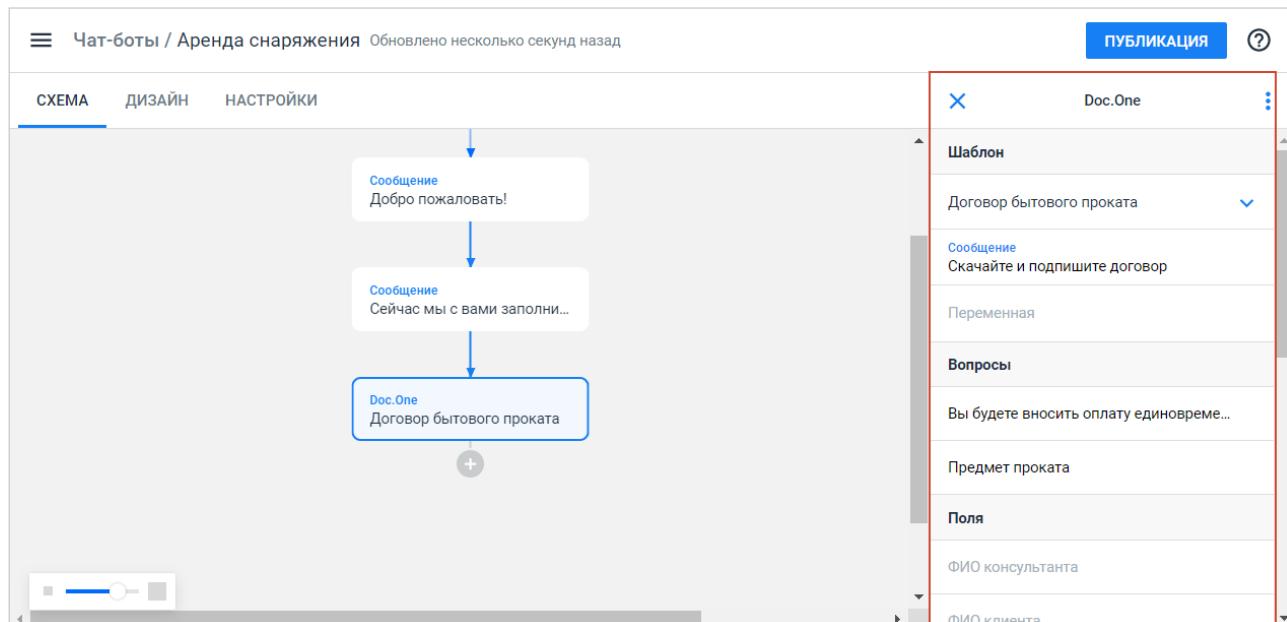


Рисунок 88. Параметры блока Doc.one

В диалоге бот сначала опубликует последовательно все вопросы, потом поля, потом сообщение из блока Doc.one, после чего – документ для скачивания.



Если вам нужно изменить контент шаблона, настройки полей или

вопросов, измените их в шаблоне Doc.one и опубликуйте его. Бот будет использовать последнюю опубликованную версию шаблона в диалоге. Обновлять сам бот при этом не нужно.

Вопросы и поля шаблона Doc.one не всегда удобно публиковать в диалоге, поэтому вы можете настроить их:

- Скрыть вопросы и поля;
- Переименовать вопросы и поля;
- Настроить порядок полей;
- Задать переменную для ответа пользователя.

4.16.2. Скрыть вопросы и поля

Вы можете скрыть те вопросы и поля шаблона, которые не хотите публиковать в диалоге. При этом контент будет отображаться в документе в зависимости от ответа на вопрос по умолчанию.

Чтобы скрыть вопрос:

1. Выберите его в списке и нажмите кнопку  в конце строки.
2. Выберите пункт **Отключить**.

Вопрос в списке будет выделен серым и не будет публиковаться в диалоге.

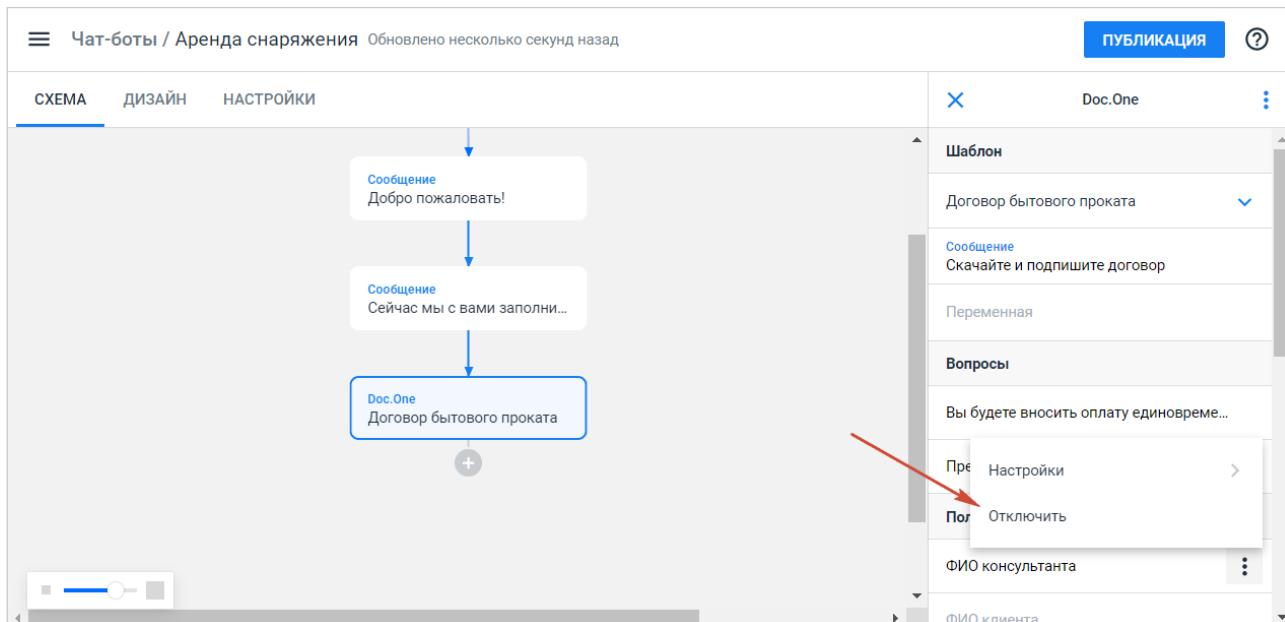


Рисунок 89. Скрытие вопроса



Вы можете скрыть только вопросы и поля, для которых в шаблоне не указан параметр "Обязательный".

4.16.3. Переименовать вопросы и поля

По умолчанию в диалоге бот будет публиковать вопросы, а затем поля – так, как они написаны в шаблоне. Это не очень удобно для полей, так как в шаблоне они называются кратко.

Вы можете изменить вопрос реципиенту:

1. Выберите его в списке и нажмите кнопку в конце строки.
2. Выберите пункт **Настройки**.
3. Измените вопрос в поле **Сообщение**.
4. Нажмите **Сохранить**.

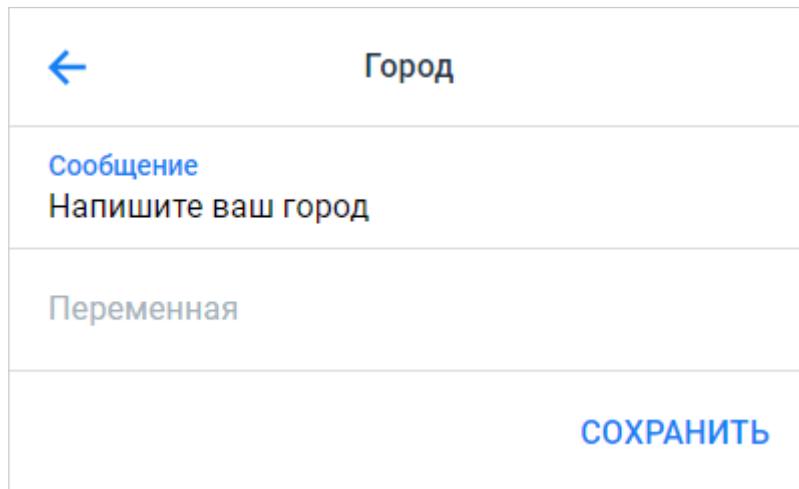


Рисунок 90. Переименование вопроса или поля

Вопрос или поле будут переименованы в списке, а также изменится сообщение бота респонденту.

4.16.4. Настроить порядок полей

Поля в настройках блока Doc.one расположены в том порядке, в каком они расположены в тексте шаблона. Бот будет задавать вопросы респонденту в этом же порядке. Но это может быть не очень удобно в диалоге: часто в договоре сначала упоминаются данные стороны, а только потом суть договора. Чтобы не испугать респондента количеством вопросов, измените порядок полей.

Для этого:

1. Выберите поле в списке и нажмите на него.
2. Перетащите поле ниже или выше по списку.

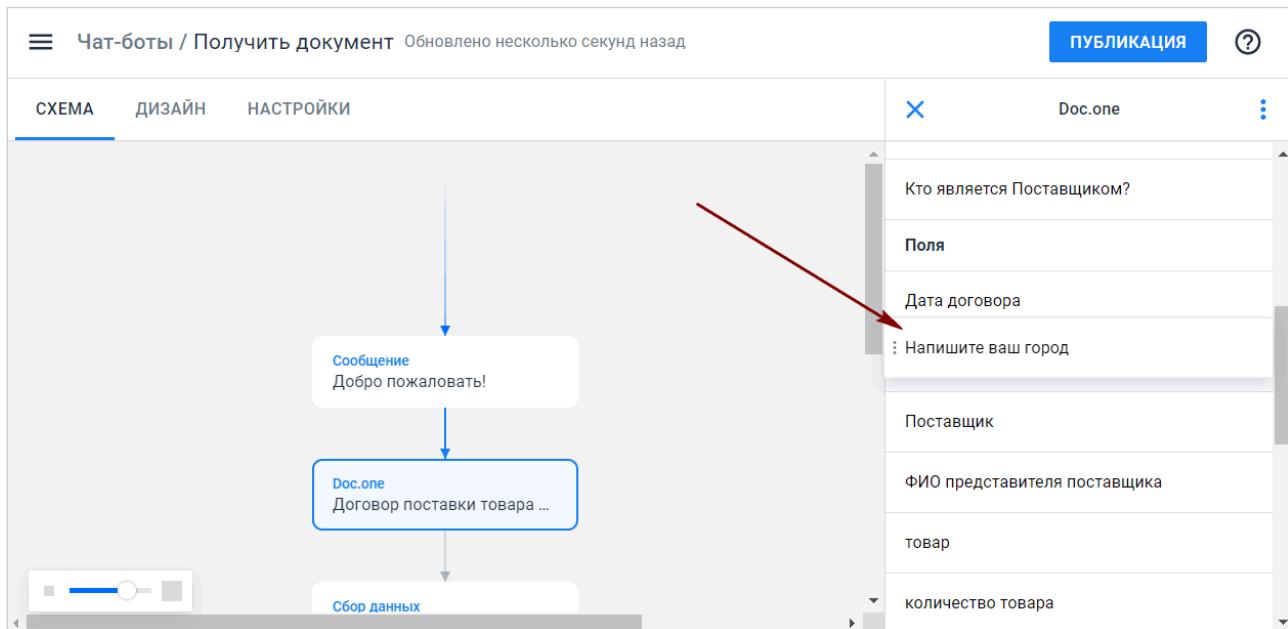


Рисунок 91. Перетаскивание поля

4.16.5. Задать переменную для ответа пользователя

Чтобы использовать ответ респондента в дальнейшем, присвойте его ответу переменную. Для этого:

1. Выберите его в списке и нажмите кнопку в конце строки.
2. Выберите пункт **Настройки**.
3. Укажите переменную и нажмите **Сохранить**.

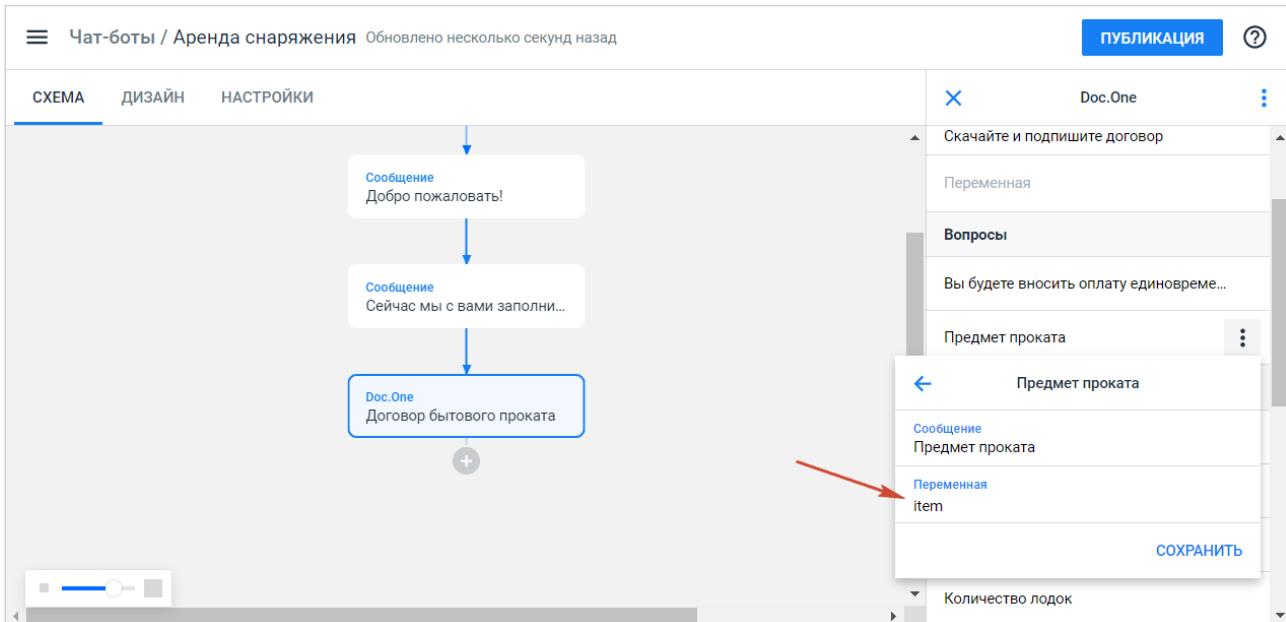


Рисунок 92. Задание переменной

4.17. Webhook (запрос к внешнему сервису)

Вы можете обращаться в диалоге к любому сервису, имеющему публичный API. Например, передавать заявки в CRM или создавать тикеты в системе управления задач и проектов на основе собранных данных.

Для этого используйте блок **Webhook**.

4.17.1. Настройки блока Webhook

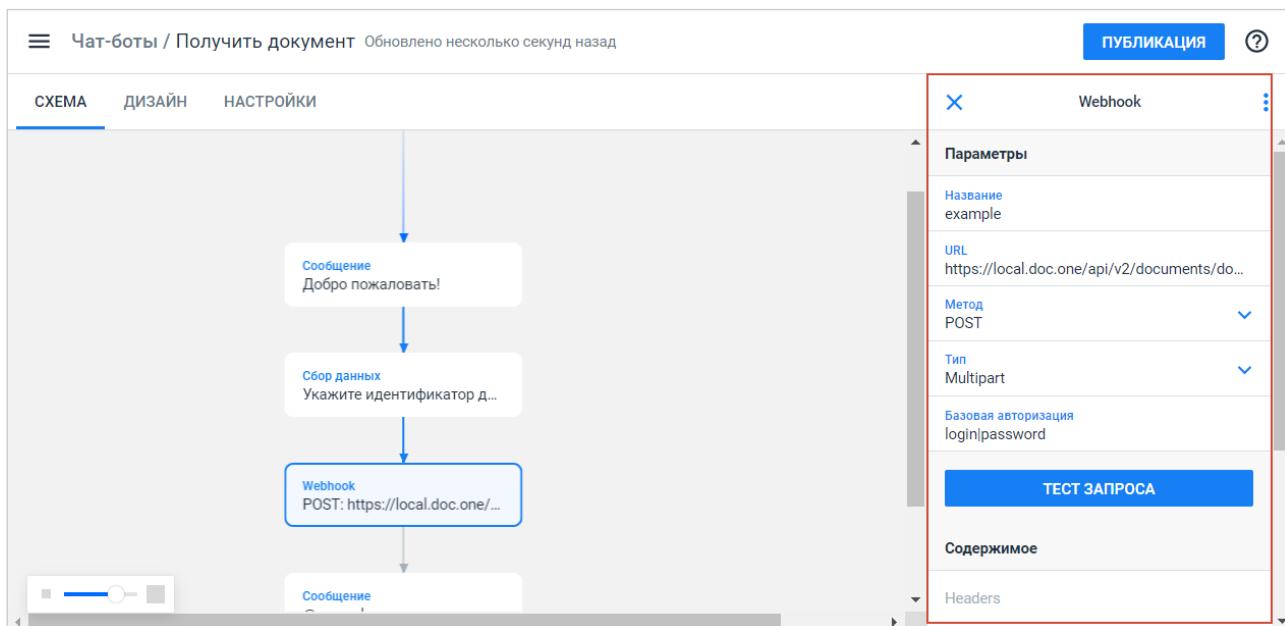


Рисунок 93. Настройки блока Webhook

На боковой панели доступны настройки блока:

Настройка	Описание	Пример
Название	Название блока, может содержать только цифры и латинские буквы. Название позволит идентифицировать информацию, полученную в результате запроса, в данных диалога. Кроме того, вы можете использовать название как переменную для публикации данных в диалоге	example
URL	URL запроса	<pre>https://local.doc.one/api/v2/documents https://local.doc.one/api/v2/documents?@id</pre>

Настройка	Описание	Пример
Метод	<p>Метод запроса (обычно указан в описании запроса):</p> <ul style="list-style-type: none">• GET – для получения информации от сервиса• POST – для добавления информации на сервис• PUT – для обновления информации на сервисе	
Тип	Тип контента в теле запроса Body (доступно только для POST и PUT)	
	<p>JSON – соответствует типу application/json. Используется для описания данных и рядов данных</p>	<pre>{"Data": { "Помещение сдается с мебелью?": ["Нет"], "Тип помещения": ["Жилое"], "Количество дней": [17], } }</pre>

Настройка	Описание	Пример
	Form – соответствует типу <code>application/x-www-form-urlencoded</code> . Используется в небольших запросах. Значения кодируются в кортежах с ключом, разделённых символом <code>&</code> , с <code>=</code> между ключом и значением	'Тип помещения=Жилое' &'Количество дней=17'
	Multipart – соответствует типу <code>multipart/form-data</code> . Используется, если нужно отправить данные разных форматов.	--form 'Тип помещения="Жилое" ' --form 'Схема=@"/С:/Изображения/picture .jpeg"'
Базовая авторизация	Авторизация необходима, чтобы отправлять запрос к сервису. Если сервис поддерживает базовую авторизацию, укажите логин и пароль через разделитель.	login password
Содержимое	Укажите параметры заголовка и тела запроса	



Вы можете использовать переменные в URL запроса, в базовой авторизации, в **Headers** и **Body**. Для выбора доступной переменной, введите символ `@` и найдите значение в списке. Автоматически сгенерированные переменные отображаются в списке, только если был отправлен проверочный запрос и был получен успешный ответ

на него.

4.17.2. Проверка запроса

Для проверки запроса:

1. Нажмите кнопку **Тест запроса** на боковой панели
2. Появится сообщение об успешном или ошибочном выполнении запроса. Нажмите кнопку **Подробнее** для просмотра результата
3. Появится окно **Отладчик**.

Если запрос выполнен успешно, в окне отобразится ответ запроса. Новые переменные из этого запроса будут доступны в блоке **Webhook**.

Если запрос ошибочный – подробное описание ошибки. Поправьте запрос и повторите попытку.

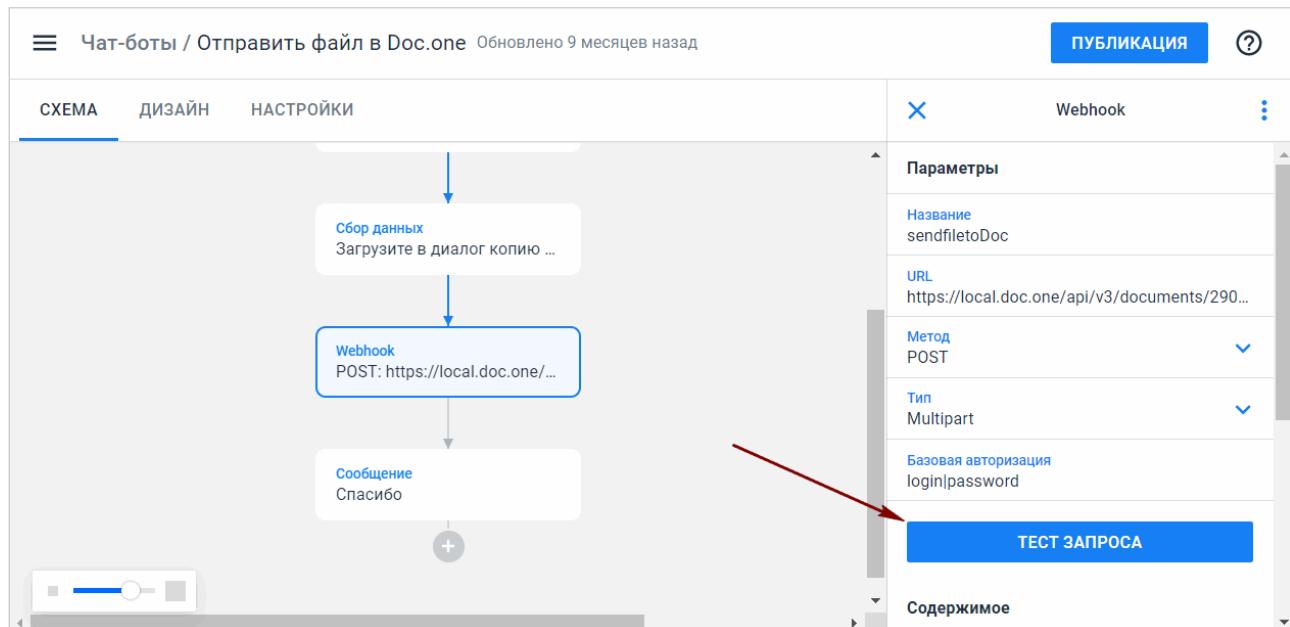


Рисунок 94. Проверка запроса

4.17.3. Результаты запроса

В результате запроса Bot.one получит данные или отправит данные в сторонний сервис. Эти данные или ответ сервиса будут записаны в переменную с названием блока (поле

Название на боковой панели).

Чтобы опубликовать эти данные в диалоге, добавьте в бот блок **Сообщение** и укажите в сообщении переменную.

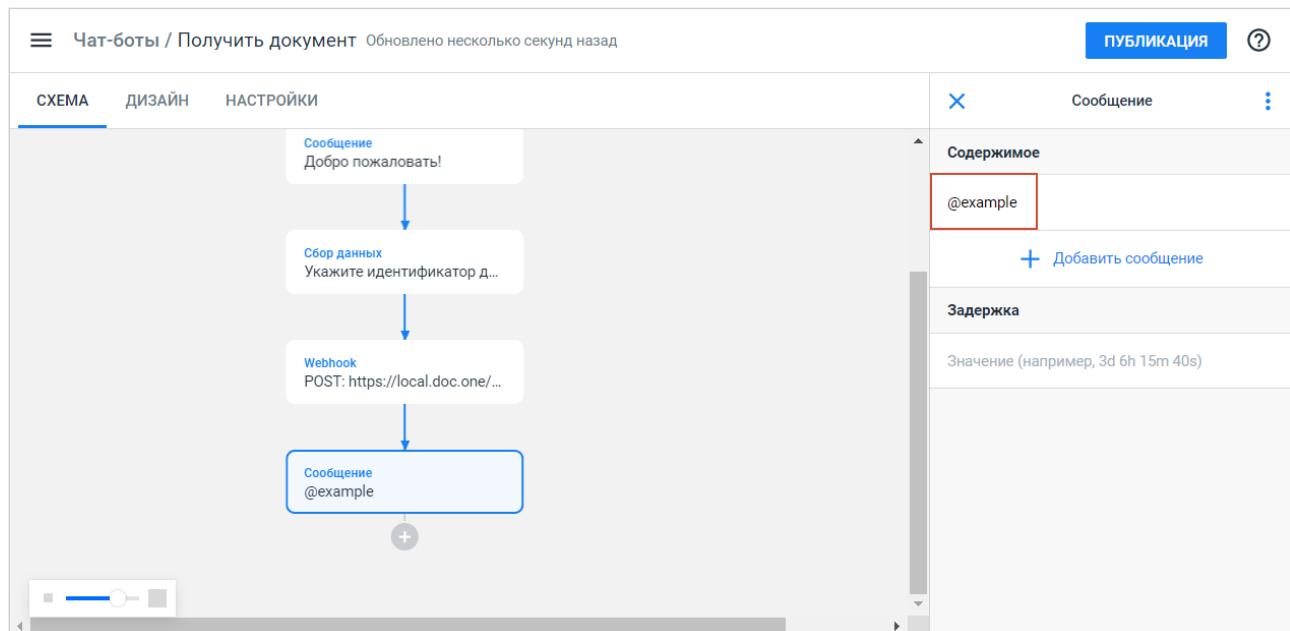


Рисунок 95. Публикация результатов запроса в диалоге

Результаты запроса также доступны в данных диалога.

4.17.4. Как передать файл из диалога в другой сервис

Чтобы передать файл из диалога в другой сервис:

1. Добавьте блок, который позволит запросить у респондента файл. Например, блок **Сбор данных** с типом **Файл**.
2. Задайте для этого блока переменную, например, **file**
3. Добавьте блок **Webhook** и укажите в нем настройки: **Метод – POST**, **Тип – Multipart**
4. В теле запроса укажите через переменную файл, который нужно прикрепить. Например, **file: @file**

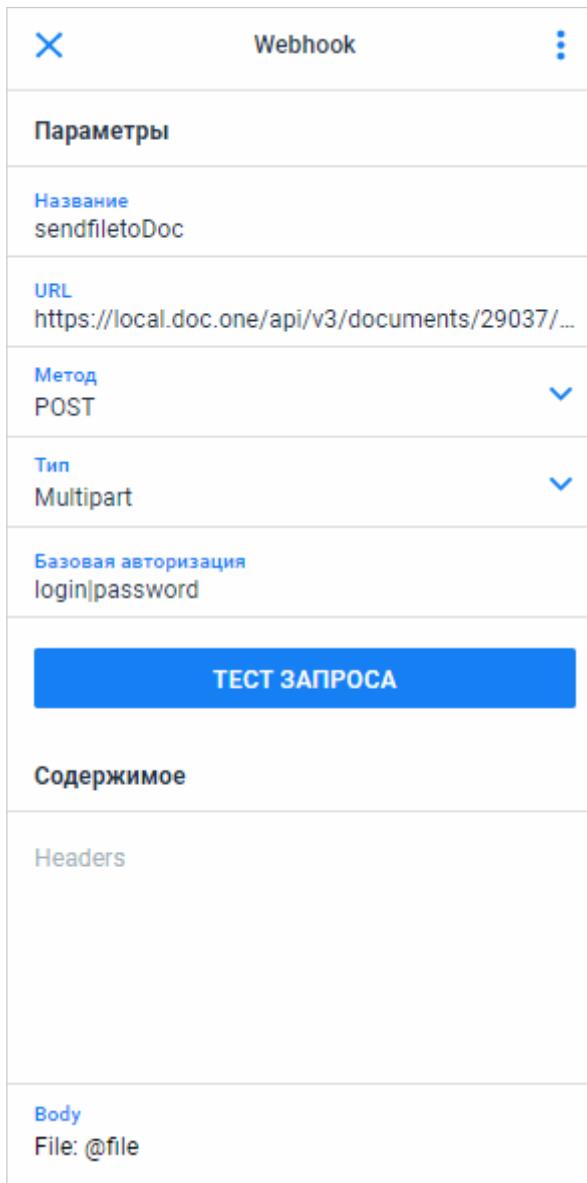


Рисунок 96. Передача файла в другой сервис

Файл, который респондент загрузит в диалог, будет передан в другой сервис.

4.18. Скрипт

Используйте блок **Скрипт** для выполнения JavaScript в диалоге.

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Название** – может содержать только цифры и латинские буквы;
- **Редактировать скрипт** – кнопка для доступа к редактору кода.

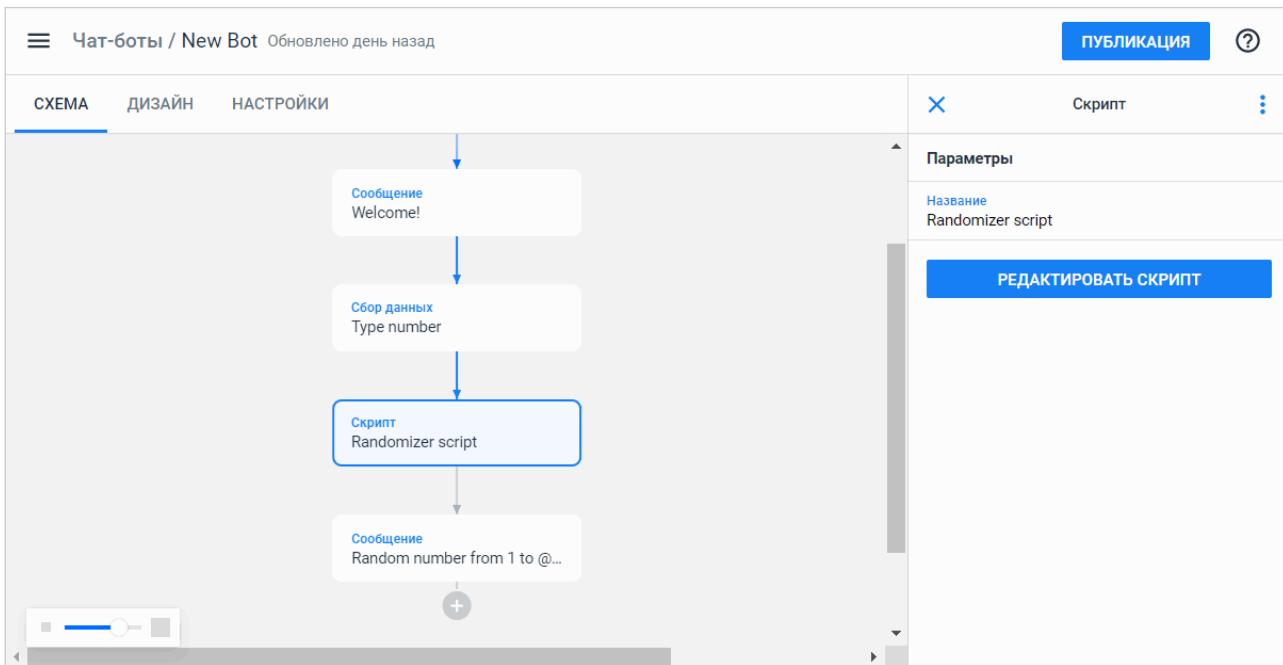


Рисунок 97. Параметры блока Скрипт

Для добавления скрипта, который требуется выполнить в диалоге:

1. Добавьте блок **Скрипт** на схему и укажите его название на боковой панели.
2. Нажмите кнопку **Редактировать скрипт**. Откроется окно **Редактор скрипта**.
3. Добавьте код (JavaScript) в область редактора и выполните проверку. Для этого нажмите кнопку **Тест**.
4. Появится сообщение с результатом выполнения скрипта. Для просмотра подробной информации о результатах нажмите кнопку в правом верхнем углу окна.
5. На боковой панели откроется подробное описание результата выполнения, в том числе описание ошибок, если они есть. Нажмите кнопку **Сохранить**.

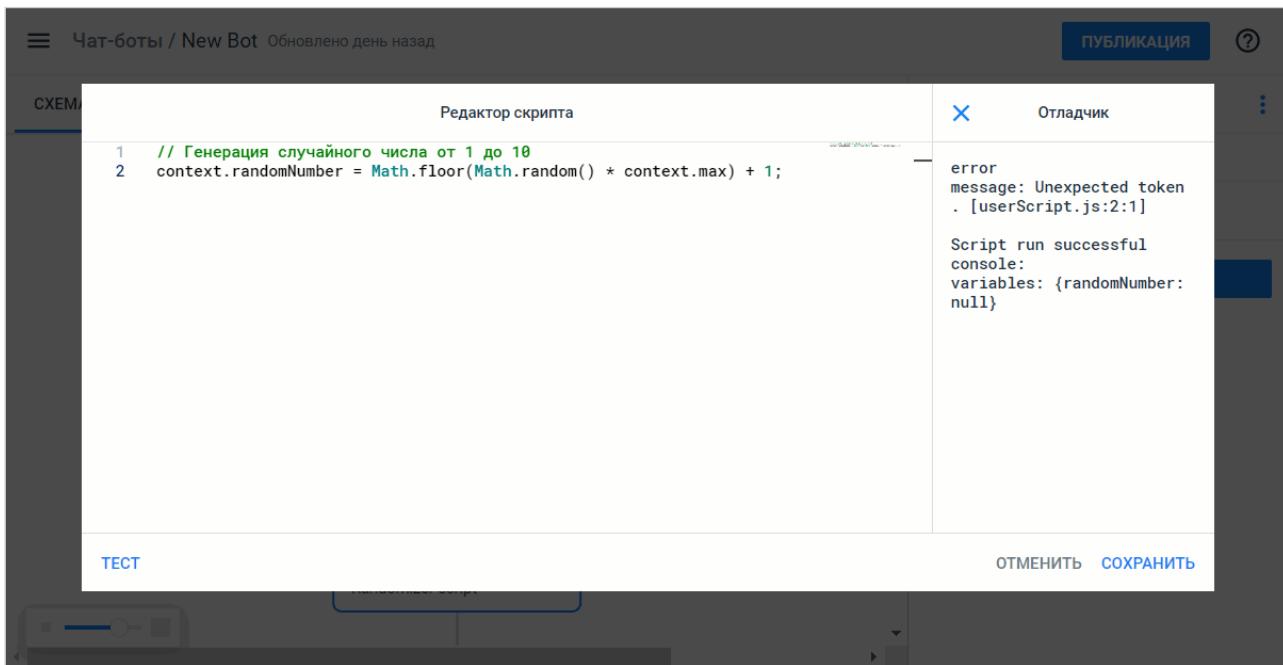


Рисунок 98. Редактор скрипта

Редактор кода позволяет оперировать переменными бота и модифицировать их, а также объявлять новые. Обращение к переменным бота осуществляется через переменную `context`. Например, `context.var1`.

Если вы объявляете новую переменную, которую потом нужно будет использовать для вывода данных в диалог, задавайте ее через `context: context.var1 = any`.

В процессе диалога бот запускает скрипт блока и после его выполнения переходит к следующему блоку схемы вне зависимости от результата выполнения.

Блок **Скрипт** может быть ограничен параметрами запуска (например, время выполнения – 30 секунд по умолчанию). Параметры задаются в конфигурационном файле системы.

Работа блока не видна пользователям в диалоге.



Чтобы опубликовать в диалоге результат работы блока, запишите результат выполнения скрипта в переменную, объявленную через `context`, и выведите переменную в блоке **Сообщение**.

Результат выполнения скрипта сохраняется на вкладке **Данные** в разделе **Диалоги**. Вы

можете просмотреть его, нажав по ссылке **Download response** в блоке **Собранныя информация**.

Диалоги / #305 Perm [ЗАВЕРШЕН]

ИНФО	ФАЙЛЫ
IP: 92.255.130.185 Источник: Web Место: Perm Последняя активность: 12 апр. 2023, 13:25 Длительность: 6 с	
Сообщение	Файл
Собранная информация	Размер
Сообщение	Данные
Type number	30
Randomizer script	Download response

Рисунок 99. Результат выполнения блока Скрипт в данных диалога

4.19. Case.one

Используйте блок **Case.one**, чтобы обмениваться данными с Case.one:

- выбрать объект и записать его в переменную для дальнейшего использования в диалоге;
- создать объект в Case.one во время диалога с респондентом;
- редактировать поля объекта в Case.one во время диалога с респондентом.

4.19.1. Добавление блока Case.one

Для выполнения любого из этих действий:

- Добавьте блок **Case.one** в диалог. Если блока Case.one нет в списке блоков, убедитесь, что интеграция с Case.one подключена. Как подключить интеграцию с Case.one для всех пользователей Bot.one, читайте в руководстве администратора.
- Справа появится панель настройки блока. Выберите инстанс Case.one для подключения. Вы можете выбрать один из списка или настроить подключение самостоятельно – для этого выберите **Ввод вручную**.

3. Если вы выбрали подключение вручную, укажите настройки подключения:

- **URL-адрес инстанса** – URL инстанса Case.one, к которому нужно подключиться. Например, <https://example.case.one/>. В поле доступен ввод переменной. Отображается, если выбран **Ввод вручную**.
- **Логин** – логин для авторизации на инстансе Case.one. В поле доступен ввод переменной. Отображается, если выбран **Ввод вручную**.
- **Пароль** – пароль для авторизации на инстансе Case.one. В поле доступен ввод переменной. Отображается, если выбран **Ввод вручную**.

4. Выберите действие:

- **Выбор объекта** – выбрать объект и записать его в переменную для дальнейшего использования в диалоге;
- **Создать объект** – создать объект в Case.one;
- **Редактировать объект** – редактировать поля объекта в Case.one.

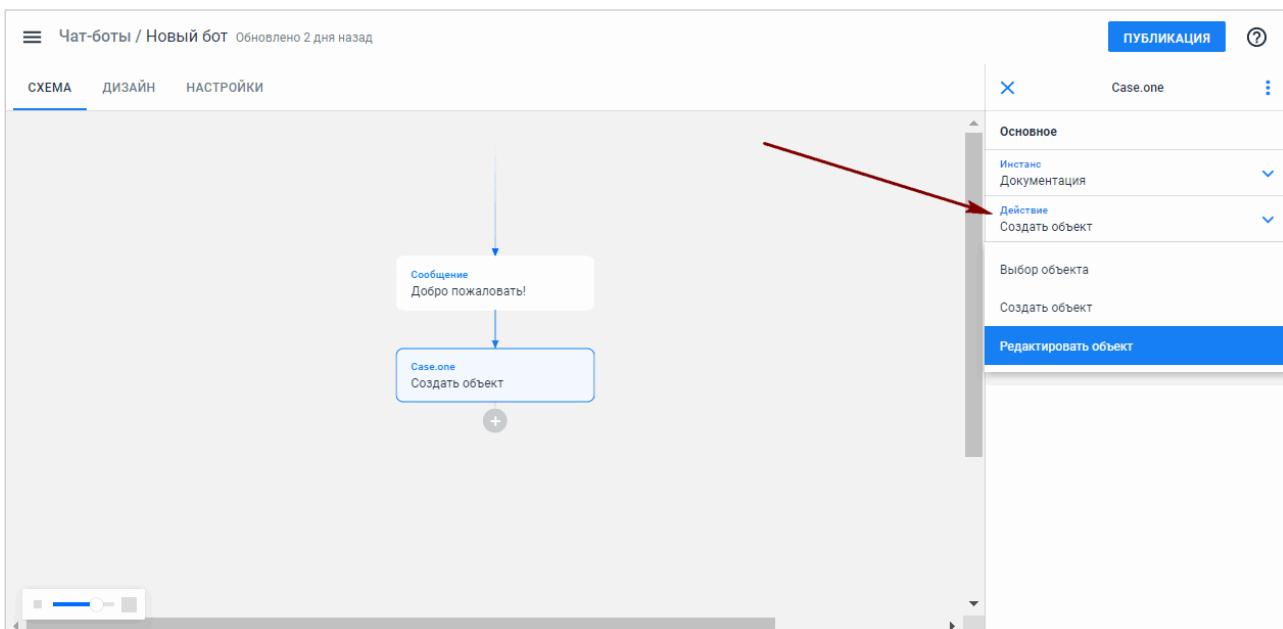


Рисунок 100. Добавление блока Case.one

От выбранного действия зависят настройки, которые нужно указать для блока.

4.19.2. Выбор объекта

Действие **Выбор объекта** позволяет выбрать объект и записать его в переменную для дальнейшего использования в диалоге.

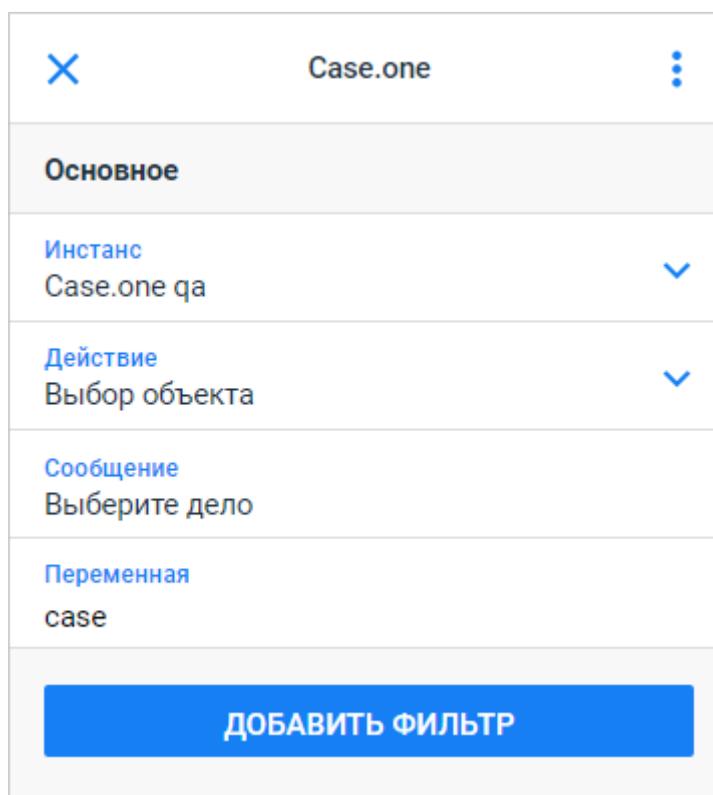


Рисунок 101. Блок Case.one: Выбор объекта

После выбора этого действия в блоке, заполните поля:

- **Сообщение** – текст сообщения, которое будет опубликовано ботом перед публикацией объектов Case.one.
- **Переменная** – для использования ответа респондента введите в поле значение переменной (`name`, `address`, `orgtype` и т.п.). В процессе диалога бот присвоит соответствующее значение переменной ответу, который выберет респондент.

Чтобы бот не загружал в диалог все объекты Case.one, укажите фильтры:

1. Нажмите кнопку **Добавить фильтр**.
2. На боковой панели появятся параметры фильтрации. Заполните параметры:
 - **Параметры** – выбор параметра для фильтрации по всем типам объектов Case.one. Параметры отображаются в иерархии Case.one. В поле доступен поиск.
 - **Способ заполнения** – выбор способа заполнения: вручную или через переменную.
 - **Значение** – поле выбора значений фильтра из Case.one. Отображается, если выбран **Ввод вручную**.
 - **Переменная** – поле для ввода переменной, из которой нужно взять значение

для фильтрации. Отображается, если выбран **Ввод из переменной**.

Если значение фильтра можно указать при создании блока, и оно не изменится в зависимости от диалога – выберите способ вручную.

Если значение поля зависит от ответов респондента, каких-либо условий или импортируется из других систем, то выберите способ **Ввод из переменной** и укажите переменную в поле **Переменная** в виде `@name`.

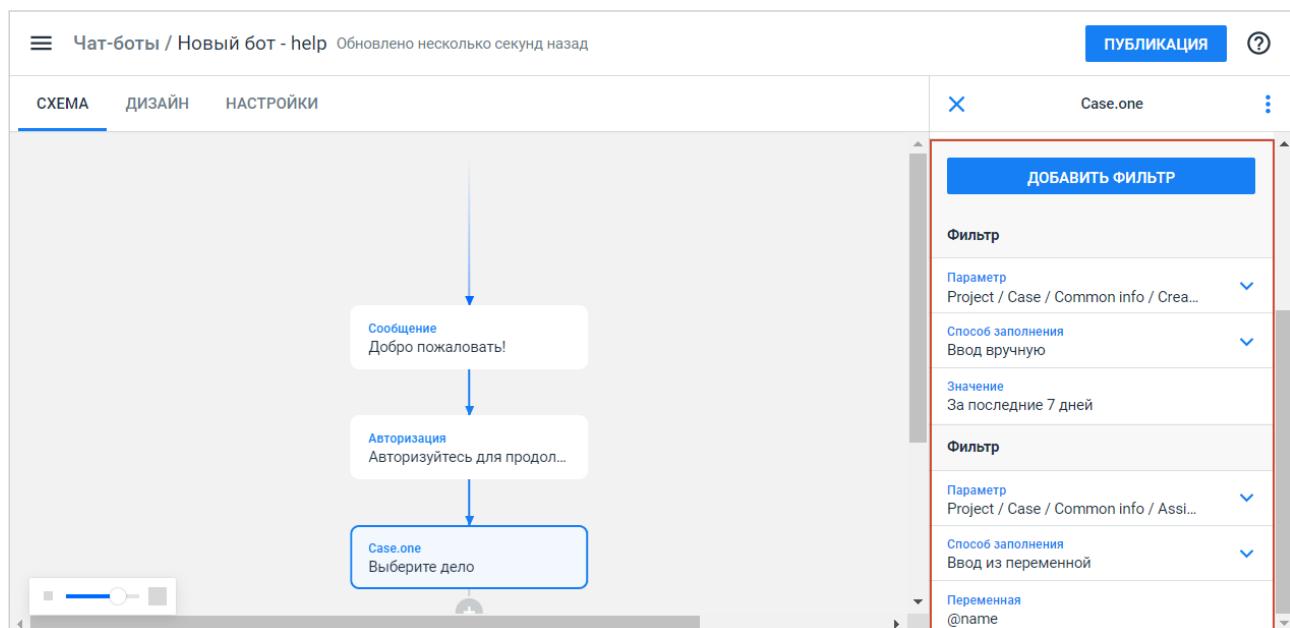


Рисунок 102. Параметры фильтрации блока Case.one: Выбор объекта

Вы можете добавить несколько фильтров – тогда в диалоге будут выведены объекты, которые удовлетворяют всем фильтрам.

Для удаления фильтра:

1. Наведите на заголовок фильтра.
2. Нажмите кнопку .
3. Выберите **Удалить**. Фильтр будет удален.

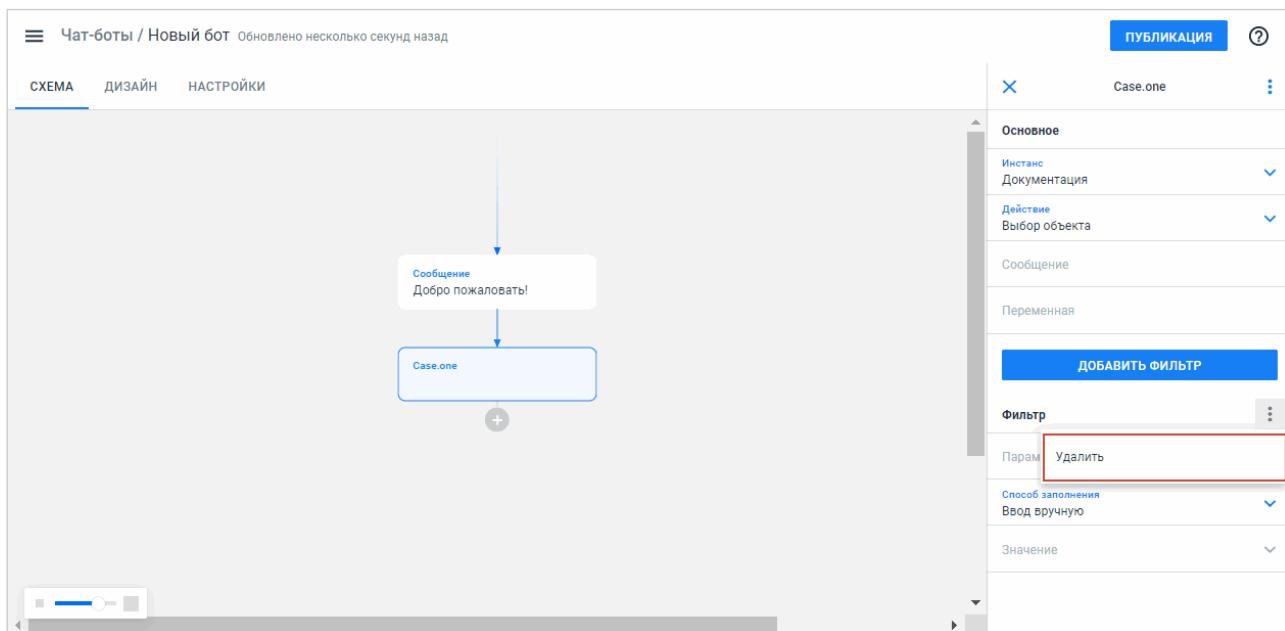


Рисунок 103. Удаление фильтра в блоке Case.one

Блок **Case.one** в диалоге выведет список всех объектов выбранного модуля Case.one, которые удовлетворяют условиям фильтрации. Если объектов много, то они выводятся по 20 на странице, перемещаться между страницами можно кнопками **Назад** и **Вперед**.

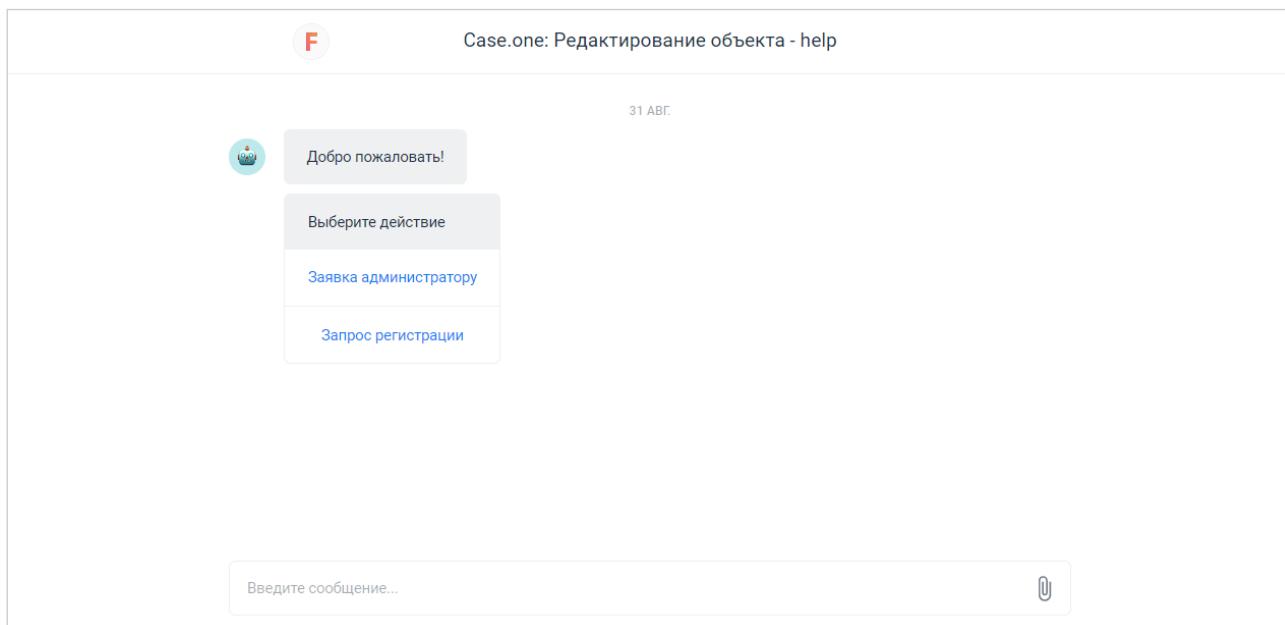


Рисунок 104. Блок Case.one: Выбор объекта в диалоге

Тот объект, который выберет респондент, будет записан в переменную и доступен в данных диалога в разделе **Диалог**.

Чтобы использовать данные, полученные из Case.one, вам нужно обратиться к переменной или данным, которые содержатся внутри нее. Чтобы обратиться к данным внутри переменной, пропишите их теги из JSON ответа через точку после переменной.

Например, чтобы создавать объекты в Case.one, вам нужно будет указать ответственного. Вы можете выбрать его вручную или указать через переменную. Для этого вам нужно перед созданием объекта добавить блок выбора объекта и назначить ему переменную. Например, person. В ответ вы получите JSON файл. Структуру этого JSON вы можете просмотреть в данных диалога на вкладке **Диалог**.

```
{"Images":[],"Fields":{"210a706a-6617-ed11-a2e1-005056014812":{"Id":"6c66c912-81005056014812","Name":"Initial"}, {"Id":"3a970716-6617-ed11-a2e1-005056014812","Name": "000d3af7ae73"}, {"Id":"2d970716-6617-ed11-a2e1-005056014812","CreationDate": "2022-05-05T14:45:54.070Z", "Assignee": {"Name": "Darya Dymbrylova", "Email": "user@pravo.tech", "ExternalId": null}, "LastChangeDate": "2022-05-05T14:45:54.070Z", "ObjectClasses": "\8b609ab8-d9ef-e911-80e5-000d3af7ae73"}, "DocumentFolderId": "7166c9
```

Рисунок 105. Пример JSON ответа

Из ответа видно, что имя ответственного содержится в тегах Assignee – Name. Поэтому в поле **Ответственный** при создании объекта вам нужно прописать: @person.Assignee.Name.

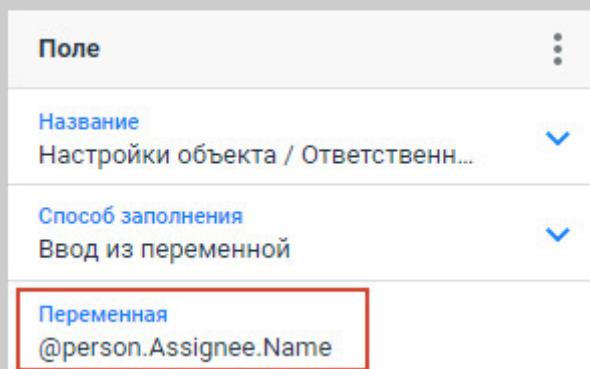


Рисунок 106. Обращение к переменной из ответа JSON

Если переменная не была задана в параметрах блока, система пропускает этот шаг и идет дальше.

4.19.3. Создание объекта

Действие **Создать объект** позволяет создать объект в Case.one во время диалога с респондентом.

После выбора этого действия в блоке, заполните поля:

- **Тип объекта** – выбор из списка типов объектов Case.one.
- **Переменная** – переменная, в которую систему поместит созданный объект и информацию об ошибках. В названии переменной вы можете использовать строчные латинские буквы, цифры и символы клавиатуры, кроме пробела и @ (name, address, orgtype и т.п.).

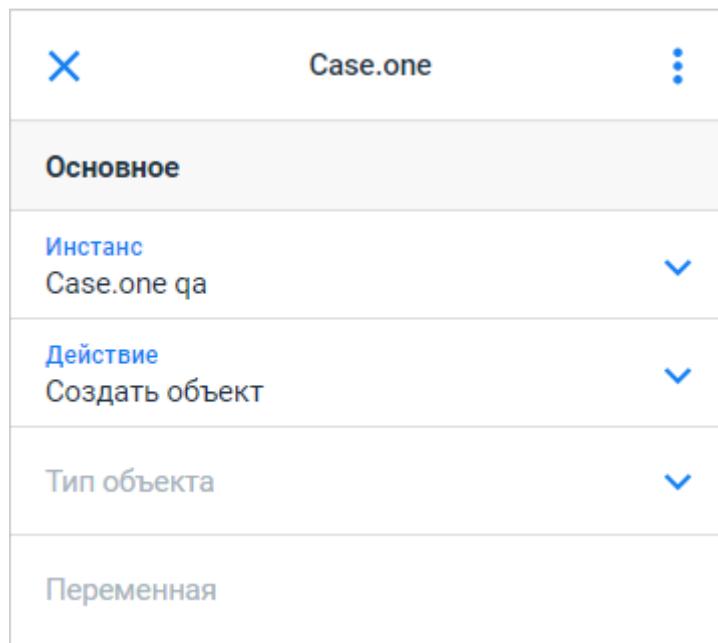


Рисунок 107. Блок Case.one: Создать объект

После выбора типа объекта на боковой панели появится список полей, которые нужно заполнить обязательно:

- **Название** – название создаваемого объекта.
- **Ответственный** – выберите пользователя Case.one.
- поля, которые в этом типе объектов указаны как обязательные.



Если **Название**, **Ответственный** и другие обязательные поля не

заполнены, объект не будет создан.

Поле
Название Настройки объекта / Название
Способ заполнения Ввод вручную
Значение Запрос регистрации

Рисунок 108. Заполнение полей для создания объекта

Вы также можете указать значения для других полей нового объекта.

Для этого добавьте поля с помощью команды **Добавить поле** и укажите значения:

- **Название** – наименование поля объекта. Параметр заполнен автоматически для обязательных полей. Для остальных – выберите из списка полей объекта.
- **Способ заполнения** – выбор способа заполнения: вручную или через переменную. Если значение поля можно указать при создании блока и оно не изменится в зависимости от диалога – выберите способ вручную. Если значение поля зависит от ответов респондента, каких-либо условий или импортируется из других систем, то выберите способ **Ввод из переменной** и укажите переменную в поле **Переменная** в виде `@name`.
- **Значение** – поле выбора значений вручную. Отображается, если выбран **Ввод вручную**.
- **Переменная** – поле для ввода переменной, из которой нужно взять значение для заполнения поля. Отображается, если выбран **Ввод из переменной**.
- **Прерывать блок, если переменная пуста либо невалидна** – по умолчанию флаг установлен: система не будет передавать данные всего объекта в Case.one, если в процессе диалога поле не было заполнено корректно. Если данные в поле не обязательны для создания объекта Case.one, то снимите флаг. Тогда, система передаст данные объекта в Case.one с этим полем (если данные указаны корректно) или без него (если данные указаны некорректно). Флаг доступен только если в параметре **Способ заполнения** выбрано **Ввод из переменной**.

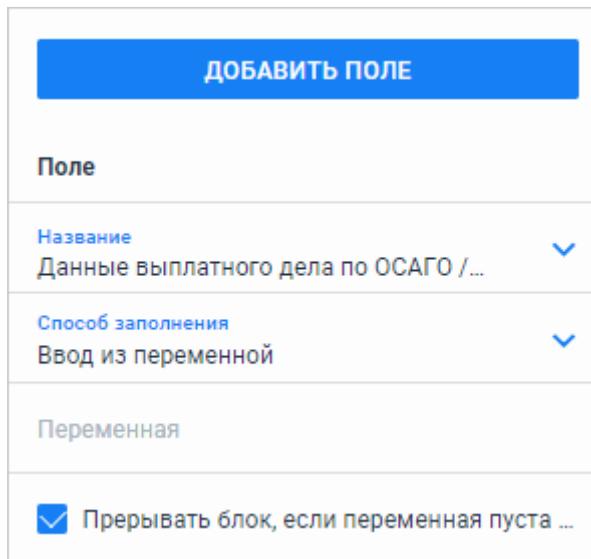


Рисунок 109. Добавление поля для создания объекта

Для удаления поля:

1. Наведите на заголовок поля.
2. Нажмите кнопку .
3. Выберите **Удалить**. Поле будет удалено.

В диалоге, когда бот дойдет до блока **Case.one**, он соберет все данные для создания объекта и передаст их на выбранный инстанс Case.one.

Всю информацию об объекте бот записывает в переменную, указанную в разделе **Основное** (если переменная не указана, бот пропустит этот этап):

- если объект получается создать, бот помещает в переменную объект;
- если при создании объекта возникли ошибки, бот помещает в переменную информацию об ошибках.

Содержимое переменной доступно в формате JSON в разделе **Собранная информация** данных диалога.

The screenshot shows the Case.one application interface. On the left, a sidebar lists dialog history with entries like '#219 Perm' (New bot, 28 дек. 2022, 15:50) highlighted in blue. The main area has tabs 'ДАННЫЕ' and 'ДИАЛОГ'. The 'ДАННЫЕ' tab is active, displaying the 'Инфо' (Info) section with a table:

IP	Источник	Место	Последняя активность	Длительность
92.255.128.28	Web	Perm	28 дек. 2022, 15:50	20 с

Below this are sections for 'Файлы' (Files) and 'Сообщение' (Message). The 'Сообщение' section contains a table:

Сообщение	Файл	Размер
Как вас зовут?	Дарья	
Case.one: Создать объект	object	

The 'Собранная информация' (Collected information) section also lists the message content.

Рисунок 110. Информация о создании объекта в диалоге



Если не получилось создать объект в Case.one, перейдите в раздел **Диалоги**, найдите и выберите диалог, перейдите по ссылке с названием переменной в разделе **Собранная информация** данных диалога. В скачанном файле вы увидите, какие ошибки возникли при создании объекта.

4.19.4. Редактирование объекта

Действие **Редактировать объект** позволяет отредактировать поля объекта в Case.one во время диалога с респондентом.



Редактирование мультиблоков Case.one через блок **Редактирование объектов** недоступно.

После выбора этого действия в блоке, заполните поля:

- **Тип объекта** – выбор из списка типов объектов Case.one.
- **Объект** – укажите в поле ID объекта, который нужно отредактировать.

- **Переменная** – переменная, в которую система поместит отредактированный объект и информацию об ошибках. В названии переменной вы можете использовать строчные латинские буквы, цифры и символы клавиатуры, кроме пробела и @ (name, address, orgtype и т.п.).

⊗ Как указать ID объекта для редактирования?

Способ 1: Скопировать ID объекта с карточки объекта в Case.one.

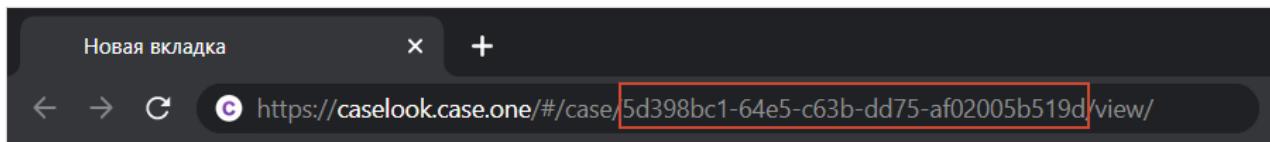


Рисунок 111. ID объекта в карточке объекта Case.one

Способ 2: Указать через переменную.

Для этого объягите переменную в диалоге. Вы можете:

- передать переменную через URL;
- добавить блок **Case.one: Выбор объекта** и записать в переменную выбранный респондентом ответ;
- добавить любой другой блок, который позволяет записать в переменную ID объекта из Case.one (**Выбор ответа**, **Сбор данных** и пр.).

Укажите переменную в блоке **Case.one: Редактирование объекта** с тегом **id**.

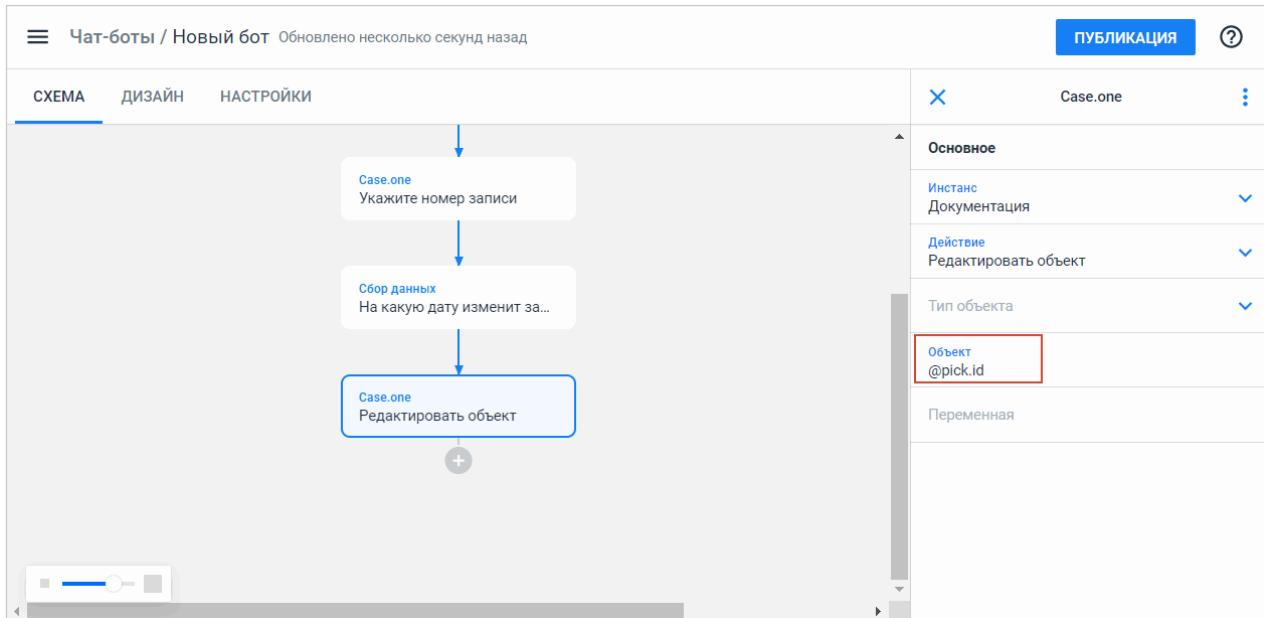


Рисунок 112. Переменная для выбора объекта для редактирования

После выбора типа объекта и указания ID объекта добавьте поля, которые нужно изменить.

Для этого:

1. Нажмите кнопку **Добавить поле** на боковой панели.
2. Появятся параметры поля. Укажите, какое поле и как следует изменить:
 - **Название** – выберите поле, которое следует изменить. В списке содержатся только поля выбранного типа объектов.
 - **Способ заполнения** – выбор способа заполнения: вручную или через переменную. Если значение поля можно указать при создании блока и оно не изменится в зависимости от диалога – выберите способ вручную. Если значение поля зависит от ответов респондента, каких-либо условий или импортируется из других систем, то выберите способ **Ввод из переменной** и укажите переменную в поле **Переменная** в виде `@name`.
 - **Значение** – для ввода значения вручную. Отображается, если выбран **Ввод вручную**.
 - **Переменная** – для ввода переменной, из которой нужно взять значение для заполнения поля. Отображается, если выбран **Ввод из переменной**.
 - **Прерывать блок, если переменная пуста либо невалидна** – по умолчанию флаг установлен: система не будет передавать данные всего объекта в Case.one, если в процессе диалога поле не было заполнено корректно. Если данные в поле не обязательны для редактирования объекта Case.one, то снимите флаг. Тогда, система передаст данные объекта в Case.one с этим полем (если данные указаны корректно) или без него (если данные указаны некорректно). Флаг

доступен только если в параметре **Способ заполнения** выбрано **Ввод из переменной**.

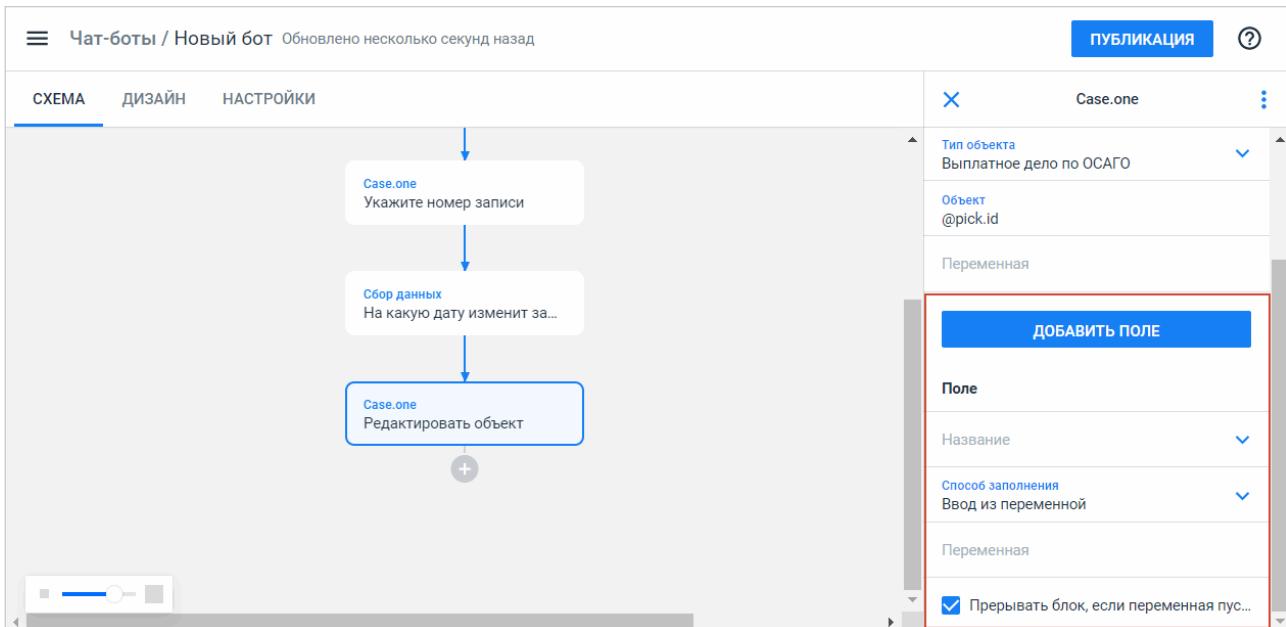


Рисунок 113. Добавление поля для редактирования объекта

Для удаления поля:

1. Наведите на заголовок поля.
2. Нажмите кнопку .
3. Выберите **Удалить**. Поле будет удалено.

В диалоге, когда бот дойдет до блока **Case.one**, он пытается изменить указанный объект.

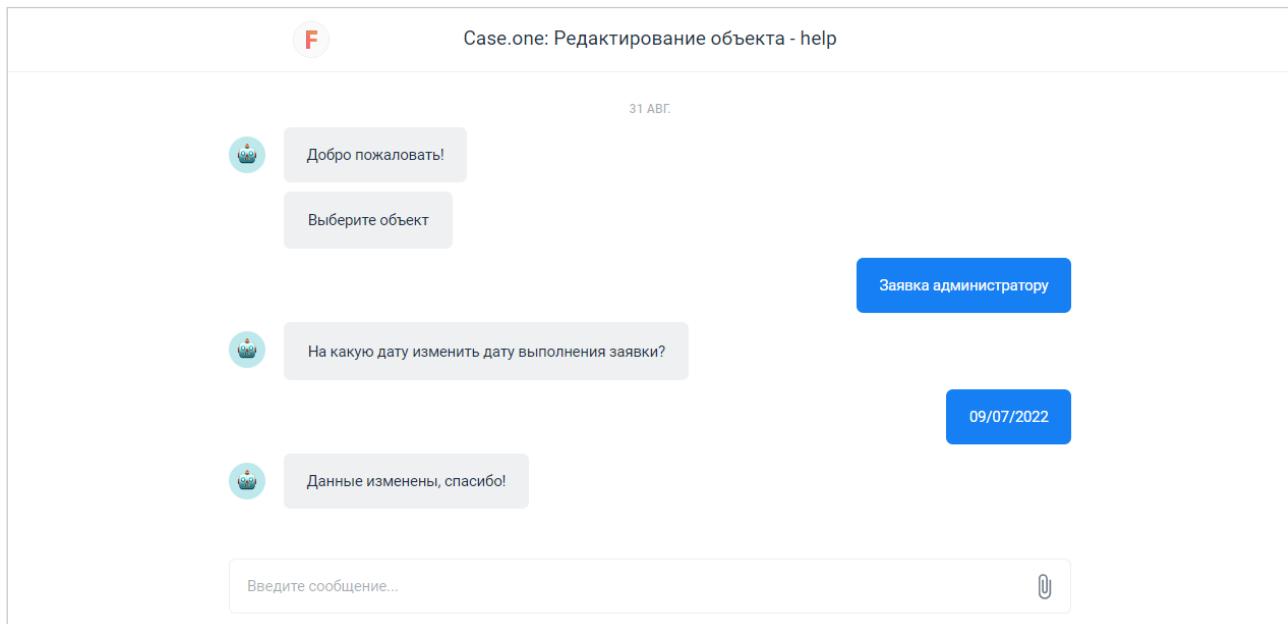


Рисунок 114. Редактирование объекта в диалоге

Всю информацию об объекте бот записывает в переменную, указанную в разделе **Основное** (если переменная не указана, бот пропустит этот этап):

- если объект получается отредактировать, бот помещает в переменную объект;
- если при редактировании объекта возникли ошибки, бот помещает в переменную информацию об ошибках.

Содержимое переменной доступно в формате JSON в разделе **Собранныя информация** данных диалога.

The screenshot shows the Case.one interface for managing interactions. On the left, a sidebar lists interactions with details like ID, source, date, and duration. The main area, titled 'ДАННЫЕ ДИАЛОГ', displays a table with columns: IP, Источник, Место, Последняя активность, and Длительность. Below this is a section for 'Файлы' (Files) and 'Сообщение' (Message). A red arrow points from the text 'editfio' in the 'Сообщение' section to the 'editfio' link in the 'Собранные данные' (Collected Data) section, which contains fields for 'pick' and 'Дымбрылова Дарья Сергеевна'.

IP	Источник	Место	Последняя активность	Длительность
92.255.128.28	Web	Perm	28 дек. 2022, 16:25	24 с

Сообщение	Файл	Размер

Собранные данные	
Сообщение	Данные
Case.one: Укажите номер записи	pick
Укажите ФИО заявителя	Дымбрылова Дарья Сергеевна
Case.one: Редактировать объект	editfio

Рисунок 115. Информация о редактировании объекта в диалоге



Если не получилось изменить объект в Case.one, перейдите в раздел **Диалоги**, найдите и выберите диалог, перейдите по ссылке с названием переменной в разделе **Собранные данные** данных диалога. В скачанном файле вы увидите, какие ошибки возникли при создании объекта

4.19.5. Добавление файла в объект Case.one

Вы можете добавить файл в объект Case.one при его создании или редактировании. Для этого в типе объектов Case.one должно быть поле с типом **Object-Document**.

Для прикрепления файла к объекту:

1. Добавьте в бот блок, который позволит отправить в диалог файл (например, блок **Сбор данных** с типом **Файл**) и объявите переменную для этого файла.
2. В блоке Case.one добавьте поле.
3. В параметре **Название** добавленного поля выберите **Document**.
4. После выбора **Document**, будет доступен только ввод значения через переменную. Укажите в поле **Переменная** объявленную ранее переменную, в которую будет помещен файл, через **@**.

В процессе диалога бот попробует прикрепить ранее загруженный в переменную файл к объекту.

Если в переменной находится массив файлов и пользователь не уточнил, какой именно файл из массива он нужно передать, то система использует первый файл из массива.

Если система не смогла заполнить поле (в переменной не файл, либо переменная пуста), то бот запишет ошибку в JSON файл переменной объекта.

4.19.6. Возможные ошибки

- Блок Case.one отображается в списке доступных блоков, если подключен хотя бы один инстанс Case.one.
- Инстанс Case.one, к которому подключается бот, должен быть 62 версии и выше.
- Если настройки в выбранном подключении к модулю Case.one указные не верно, при выборе типа объекта или фильтра появится сообщение об ошибке. Обратитесь к администратору.
- Если в настройках не указан инстанс Case.one, то система пропускает блок и переходит к следующему блоку.
- Если выключена интеграция с Case.one, которая указана в блоке, то система пропускает блок и переходит к следующему блоку.
- Если система не может авторизоваться в указанном модуле (неверный/пустой инстанс, инстанс недоступен, неверные логин или пароль), то система пропускает блок и переходит к следующему блоку.
- Если фильтрация вернула пустой список объектов, то система помещает пустой ответ в переменную и переходит к следующему блоку диалога.
- Если запрос на создание или редактирование объекта вернул ошибку, она записывается в переменную, а бот переходит к следующему блоку.
- Если поле или фильтр в блоке настроен с нарушениями (не заполнено хотя бы одно поле), то система фиксирует ошибку и переходит к следующему фильтру/блоку.
- Если поле или фильтр в блоке ссылается на переменную несоответствующего типа, либо эта переменная пустая, а для поля установлен флаг **Прерывать блок, если переменная пуста либо невалидна**, то система фиксирует ошибку и переходит к следующему фильтру/блоку.
- Если модуль подключения Case.one отключен или удален, то все блоки Case.one, в которых был выбран данный модуль, остаются без изменений. Но система не позволяет перевыбрать выключенный/удаленный инстанс и редактировать/добавлять поля.

4.20. Email сообщение

В процессе диалога может понадобиться отправить письмо, например, дублирующее собранную информацию на почту респондента или оповещающее оператора. Используйте для этого блок **Email сообщение**.

Блок предназначен для отправки электронного письма указанным адресатам с адреса noreply@form.one.

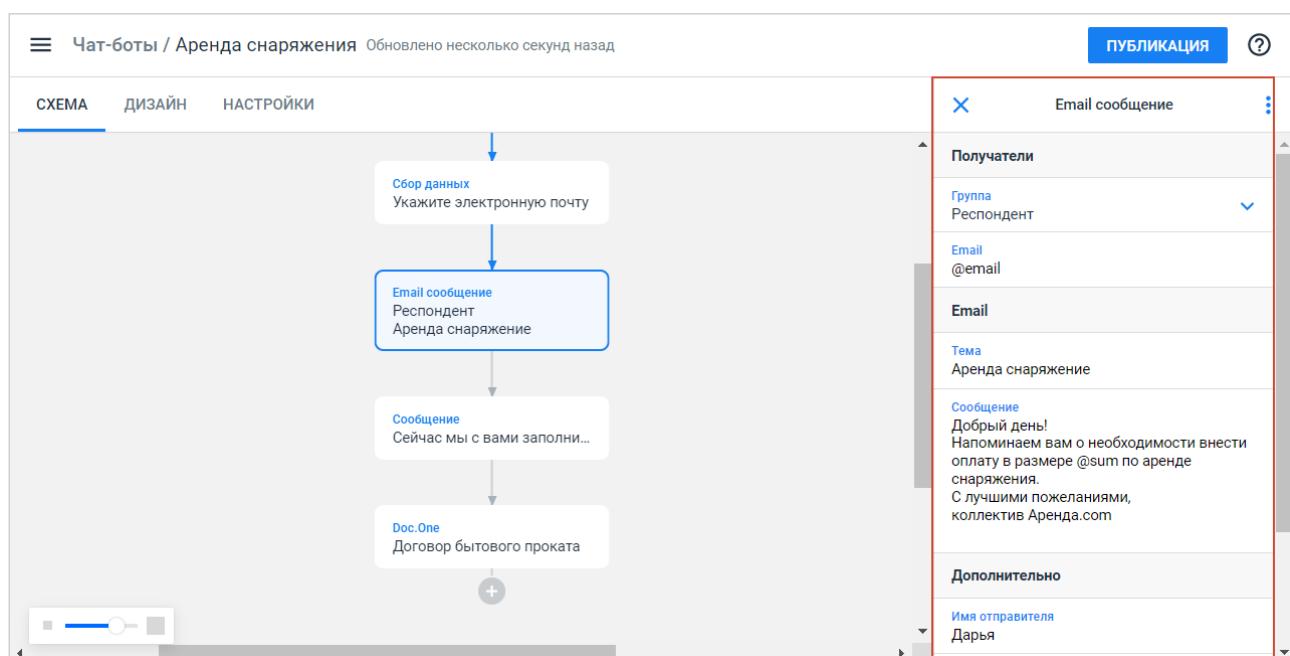


Рисунок 116. Настройки блока *Email сообщение*

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Группа** – выберите тип получателей письма. Это могут быть:
 - **Оператор** – пользователи Bot.one. Если вы выберете это значение, ниже появится поле **Операторы**, в котором вы можете выбрать одного или нескольких пользователей, которым придет сообщение;
 - **Респондент, Другие** – респонденты диалогов и другие получатели. Если вы выберете это значение, ниже появится поле **Email**, в котором можно через запятую указать все электронные адреса получателей. Вы также можете использовать переменную в этом поле, чтобы отправить письмо на email, который респондент указал ранее в диалоге;
- **Тема** – название письма. Вы можете использовать переменные в поле;

- **Сообщение** – текст письма. Вы можете использовать переменные в поле, а также html-код. Bot.one преобразует его в текст с учетом разметки;
- **Имя отправителя** – укажите имя, от которого будет отправлено письмо. Если поле не заполнено, в письме будет указано имя **Bot.one**;
- **Ответить** – укажите email, если вам важно получить ответ. Когда получатель письма будет отвечать на письмо, этот email будет указан в поле **Кому**;
- **Копия** – укажите email для отправки копии письма;
- **Скрытая копия** – укажите email для отправки скрытой копии письма (респондент не увидит других получателей в письме).

В результате бот отправит указанным адресатам письмо с адреса pogrely@bot.one и тем содержанием, которое указано в поле **Сообщение**. Бот отправляет всегда одно письмо с указанием всех получателей, как они указаны в настройках блока.

Письмо не будет отправлено, если:

- Не заполнено поле **Сообщение**;
- Поле **Email** не заполнено или заполнено не верно;
- Пользователь, которому отправляется письмо, заблокирован.

4.21. Оплата

Используйте блок **Оплата**, чтобы дать клиенту возможность оплатить ваши услуги.



Оплата доступна, если администратор подключил хотя бы одну платежную систему в профиле пользователя. Подробно: [\[Подключить сервисы\]](#).

4.21.1. Настройка блока

На боковой панели доступны настройки блока:

- **Платформы** – от выбора платформы зависит сервис, который Bot.one предложит вам для проведения оплаты. Если вы не планируете встраивать бота в Telegram, выберите **Web**. Если бот будет общаться с респондентами в Telegram, выберите **Telegram** – не все платежные системы умеют работать с ним. Вы также может

выбрать оба значения.

- **Платёжная система для Web** – если в предыдущем поле вы выбрали **Web**, то Bot.one предложит вам выбрать платежную систему из числа подключенных. Если в предыдущем поле вы выбрали только **Telegram**, то поле будет недоступно, так как с Telegram работает только Yookassa.
- **Сообщение** – текст сообщения респонденту перед формой оплаты.
- **Сумма** – сумма платежа, число может быть дробным.
- **Валюта** – валюта, в которой будет производиться оплата. Смена валюты не влияет на сумму и сообщение респонденту.

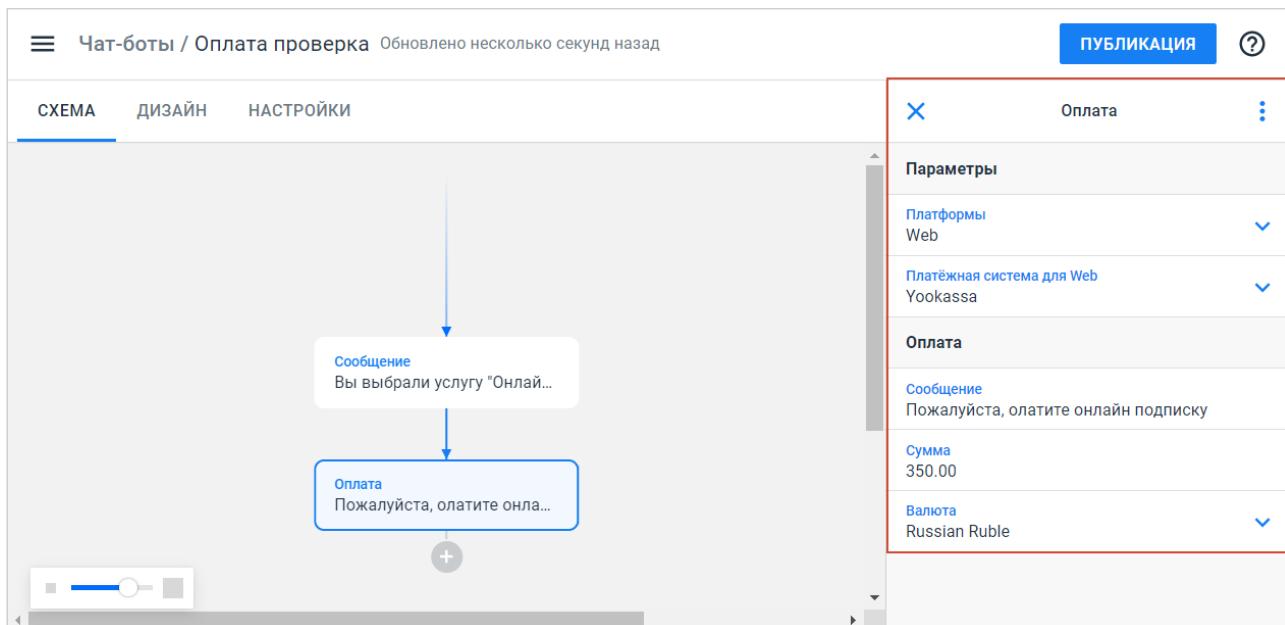


Рисунок 117. Настройки блока Оплата

При предпросмотре диалога блок производит платеж с указанием, что он тестовый и выполнен из превью.

4.21.2. Работа блока в диалоге

Респондент в диалоге увидит сообщение с суммой оплаты.

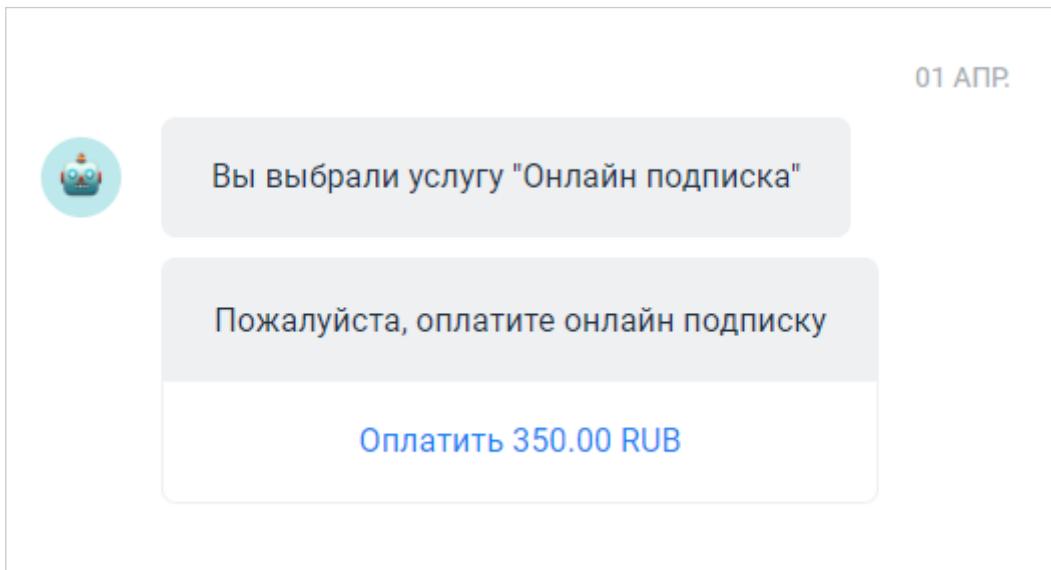


Рисунок 118. Оплата услуги через бот

После нажатия на сумму, будет открыто новое окно для ввода реквизитов (окно будет отличаться в зависимости от выбранной платежной системы).

Если платеж прошел успешно, бот сообщит об этом в диалоге.

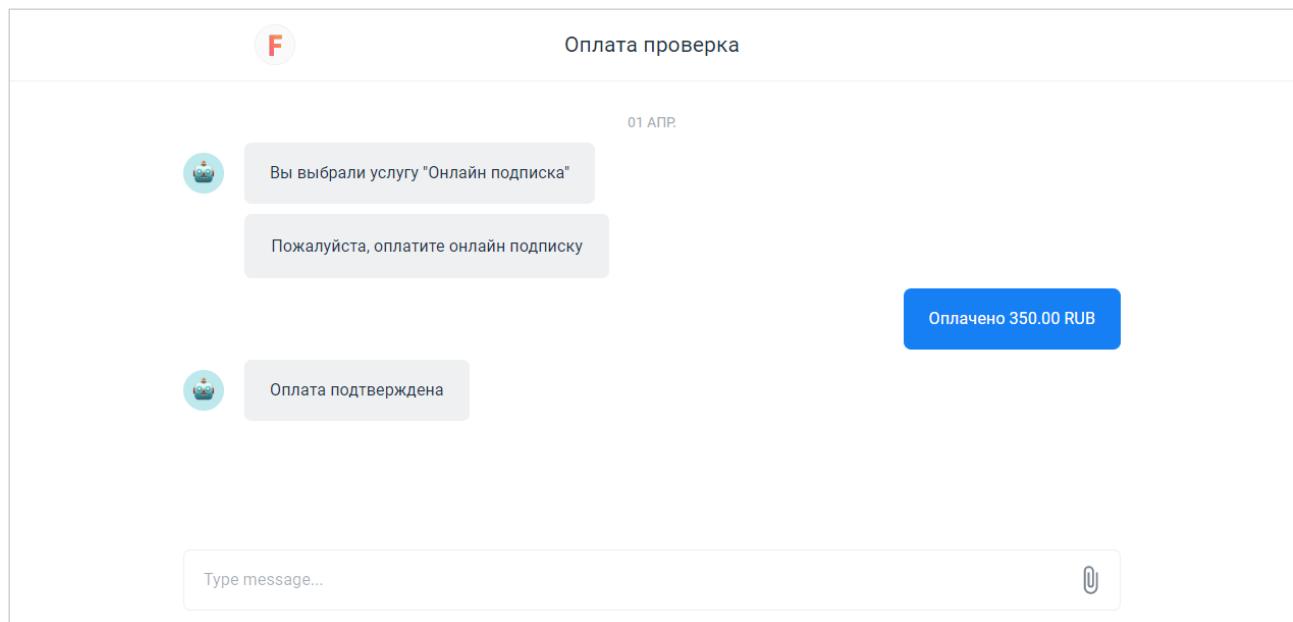


Рисунок 119. Оплата прошла успешно

Информация об оплате сохранится в данных диалога.

Если при оплате произошла ошибка (неверная работа блока, неправильно указаны данные

карты, вышел срок действия карты и пр.), то Bot.one остановит диалог и будет ожидать завершения оплаты.

4.21.3. Оплата в диалоге Telegram

Респондент в диалоге увидит сообщение с суммой оплаты.

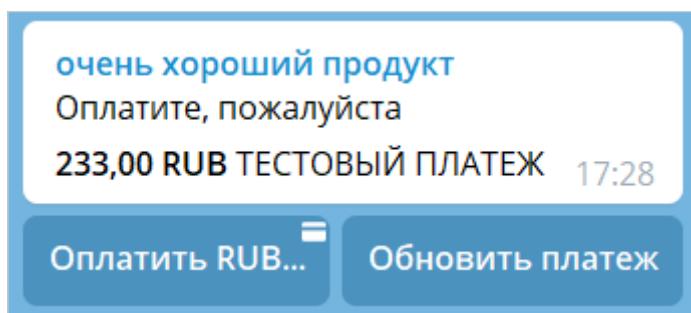


Рисунок 120. Оплата услуги через бота в Telegram

Нажмите кнопку **Оплатить**. Откроется окно оплаты в Telegram. Выберите способ оплаты, укажите реквизиты карты и нажмите кнопку **Оплатить**.

Если платеж прошел успешно, появится сообщение об этом.

Если по каким-то причинам платеж не прошел, нажмите кнопку **Обновить платеж** и попробуйте оплатить снова.

4.22. Кастомный блок

Кроме стандартного набора блоков, Bot.one позволяет использовать неограниченное количество кастомных (пользовательских) блоков. Каждый такой блок позволяет решить определенные задачи пользователей. Например, отследить почтовые отправления, показать данные о погоде и пр.

Все доступные вам кастомные блоки появляются в общем списке блоков. Вы можете выбрать любой из них и добавить на схему бота, заполнить параметры и опубликовать бот.

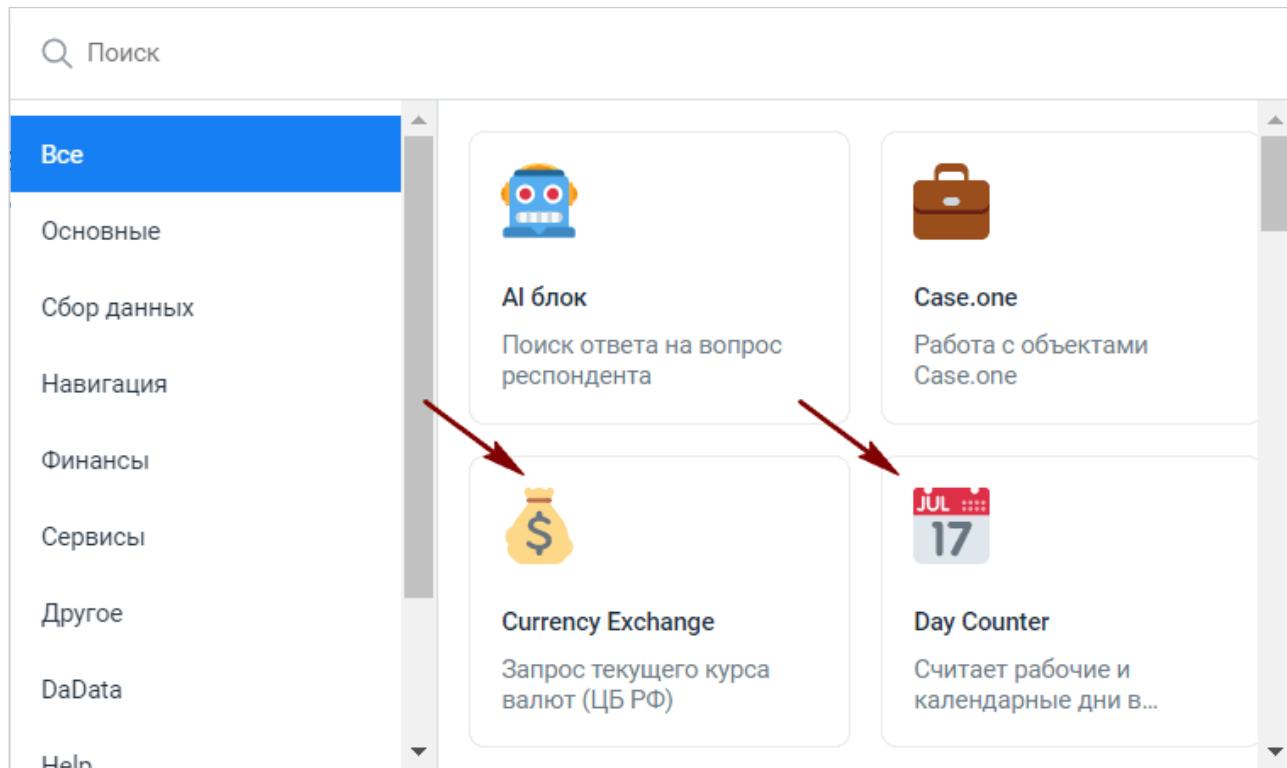


Рисунок 121. Добавление кастомных блоков в бот

Создает и добавляет кастомные блоки в список доступных администратор системы. Если нужный вам блок отсутствует в списке, обратитесь к администратору.

Работа кастомного блока может быть не видна в диалоге, результат его выполнения выводится в диалоге, только если автор прописал команду на вкладке **Код**. Однако вы можете посмотреть результаты выполнения любого кастомного блока в данных диалога.

Для этого:

1. Перейдите в раздел **Диалоги** и откройте нужный диалог.
2. Перейдите на вкладку **Данные**.
3. В разделе **Собранныя информация** содержатся ссылки с результатами выполнения всех кастомных блоков диалога. Слева в таблице отображается название блока, справа – ссылка на файл с логом выполнения. Перейдите по ссылке в строке с наименованием нужного блока.

The screenshot shows the Bot.one platform interface. On the left, there's a sidebar with a search bar and a list of recent dialogues:

- #217 Perm Новый бот - (highlighted in blue)
- #216 Perm Новый бот 26 дек. 2022, 15:07
- #215 Perm Первый-второй -
- #214 Perm Первый-второй 07 дек. 2022, 15:31
- #213 Perm Справочный бот -
- #212 Perm Справочный бот 07 дек. 2022, 12:51

The main area has tabs: ДАННЫЕ (selected) and ДИАЛОГ. Under ДАННЫЕ, there are sections for IP, Файлы, Сообщение, and Собранный блок. A red arrow points to the "Download response" link in the Собранный блок section.

IP	Источник	Место	Последняя активность	Длительность
92.255.129.87	Web	Perm	-	-

Сообщение	Файл	Размер
Проверка	Download response	

Рисунок 122. Результат выполнения кастомного блока

В результате на устройство сохранится файл формата json с результатом выполнения блока.



Если кастомный блок ссылается на внешний веб-сервис, то вместо ссылки в столбце слева – прочерк.

5. Дизайн диалогов

В Bot.one вы можете настроить дизайн диалогов с ботом так, чтобы максимально приблизить его к корпоративному дизайну или дизайну сервиса, из которого он будет работать.

5.1. Настроить дизайн диалогов

Для настройки интерфейса диалогов перейдите на вкладку **Дизайн** редактора бота.

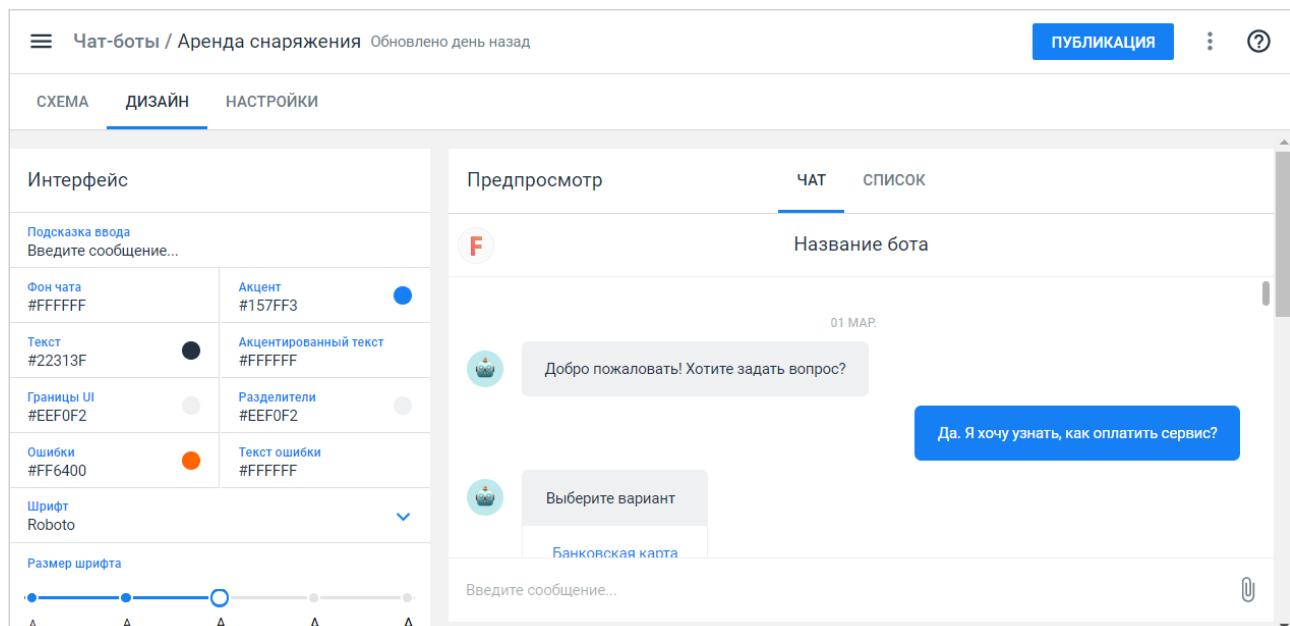


Рисунок 123. Вкладка *Дизайн*

На вкладке **Дизайн** вы можете задавать настройки на панели слева и сразу же видеть их применение в диалоге справа. Диалог содержит все элементы, которые могут быть добавлены в бот - просмотрев его, вы увидете, как будет выглядеть ваш диалог не только сейчас, но и при изменении схемы.

Обратите внимание, что область просмотра содержит вкладки **Чат** и **Список**. На вкладке **Список** вы увидете применение стилей для списка ранее начатых диалогов.

5.1.1. Интерфейс

В блоке **Интерфейс** содержатся настройки для всего диалога и списка диалогов.

Таблица 3. Настройки блока *Интерфейс*

Подсказка ввода	Текст, который будет указан в поле ввода диалога	
------------------------	--	--

Фон чата	Общий фон чата и списка чатов	<p>Для задания цвета вы можете:</p> <ul style="list-style-type: none">• Выбрать вариант из предложенных• Задать цвет на палитре• Ввести HEX-код цвета
Текст	Цвет текста в списке, а также цвет заголовка, даты, времени, подсказки ввода и пр.	
Границы UI	Цвет разделительных линий между названием, диалогом и полем ввода	
Ошибки	Цвет фона сообщений об ошибке, любого ошибочного поля ввода на форме, а также фон сообщения с ошибкой загрузки файла	
Текст ошибки	Цвет текста в элементах, описанных выше	
Акцент	Цвет кнопки отправки сообщения, цвет кнопки Новый диалог и метки новых сообщений	
Акцентированный текст	Цвет текста в кнопке Новый диалог	
Разделители	Цвет разделителя в заголовке диалога, цвет разделителей в списке диалогов	

Шрифт	Шрифт в диалогах и списке	Выбирается из списка. Шрифт задается для всего чата сразу. По умолчанию - Roboto
Размер шрифта	Размер шрифта в диалогах и списке	Размер выбирается на шкале и изменяется пропорционально для всех элементов чата сразу

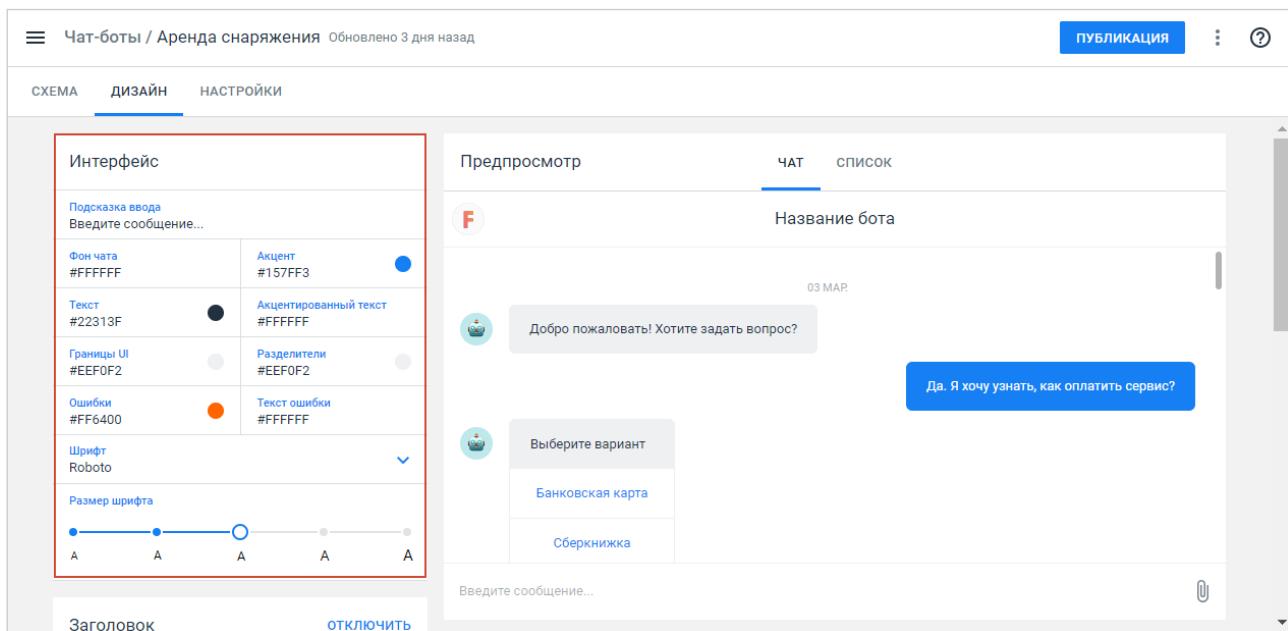


Рисунок 124. Блок Интерфейс

5.1.2. Заголовок

В блоке **Заголовок** вы можете настроить внешний вид заголовка:

- **Отключить** – кнопка позволяет убрать заголовок из окна чата. Чтобы вернуть заголовок, нажмите кнопку **Подключить**
- **Логотип** – изображение в заголовке чата. Для смены изображения нажмите кнопку **Загрузить**, выберите изображение и откройте его. Изображение появится в логотипе заголовка чата. Для возвращения к стандартному логотипу нажмите **Удалить**.

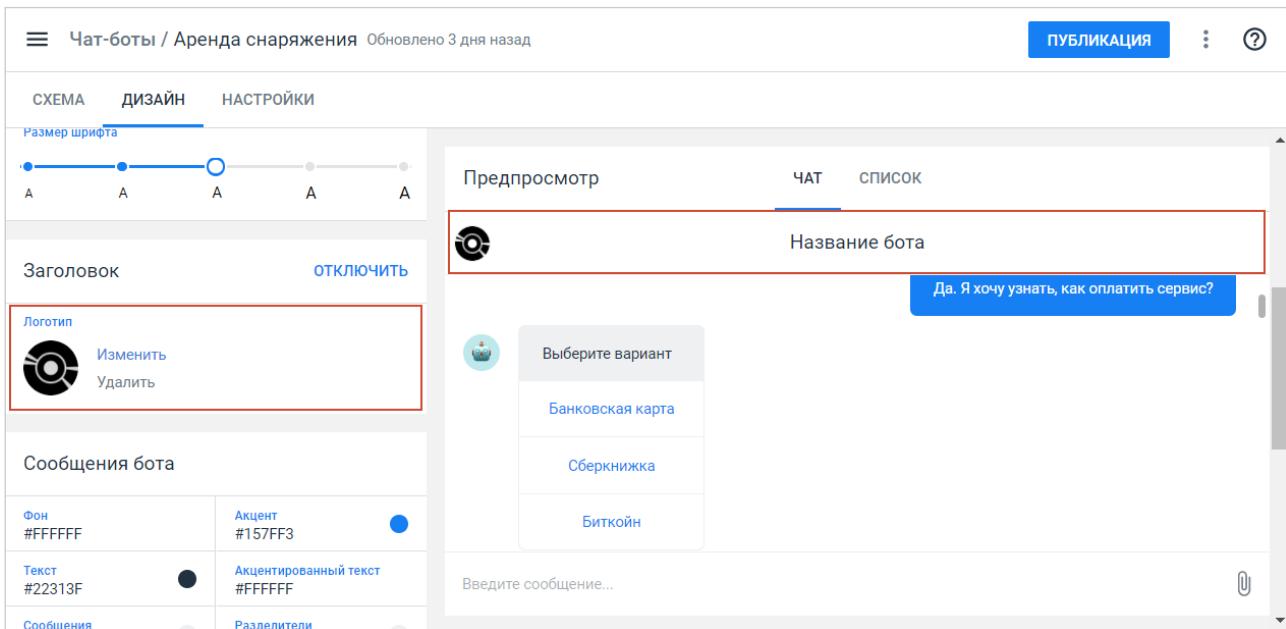


Рисунок 125. Блок Заголовок

5.1.3. Сообщения бота

В блоке **Сообщения бота** вы можете настроить сообщения бота и оператора.

Таблица 4. Настройки блока Сообщения бота

Фон	Цвет фона списков и строк ввода в сообщениях бота и оператора	Для задания цвета вы можете: <ul style="list-style-type: none">• Выбрать вариант из предложенных• Задать цвет на палитре• Ввести HEX-код цвета
Текст	Цвет текста сообщений бота и оператора	
Сообщения	Цвет фона сообщений бота и оператора	
Акцент	Цвет различных элементов в сообщениях бота или оператора, например: кнопок, ссылок, текста в списке выбора и пр.	
Акцентированный текст	Цвет текста в кнопках и списках в сообщениях бота и оператора	
Разделители	Цвет разделителей для формы ввода и списков в сообщениях бота и оператора	
Аватар	Аватар для сообщений бота или оператора	Для смены изображения нажмите кнопку Загрузить , выберите изображение и откройте его. Изображение появится в аватаре. Для возвращения к стандартному аватару нажмите кнопку Удалить .

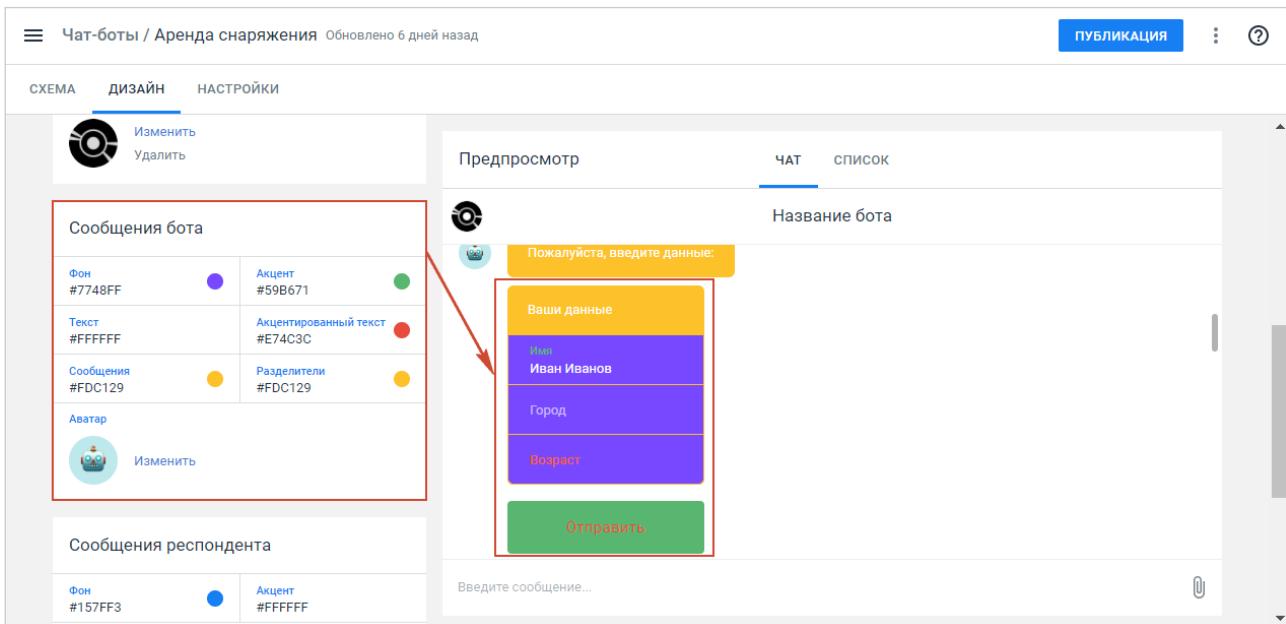


Рисунок 126. Блок Сообщения бота

5.1.4. Сообщения респондента

В блоке **Сообщения респондента** вы можете настроить сообщения респондента.

Таблица 5. Настройки блока сообщения респондента

Фон	Цвет фона в сообщениях респондента	Для задания цвета вы можете: <ul style="list-style-type: none"> Выбрать вариант из предложенных Задать цвет на палитре Ввести HEX-код цвета
Текст	Цвет текста в сообщениях респондента	
Акцент	Цвет ссылок в сообщениях респондента	

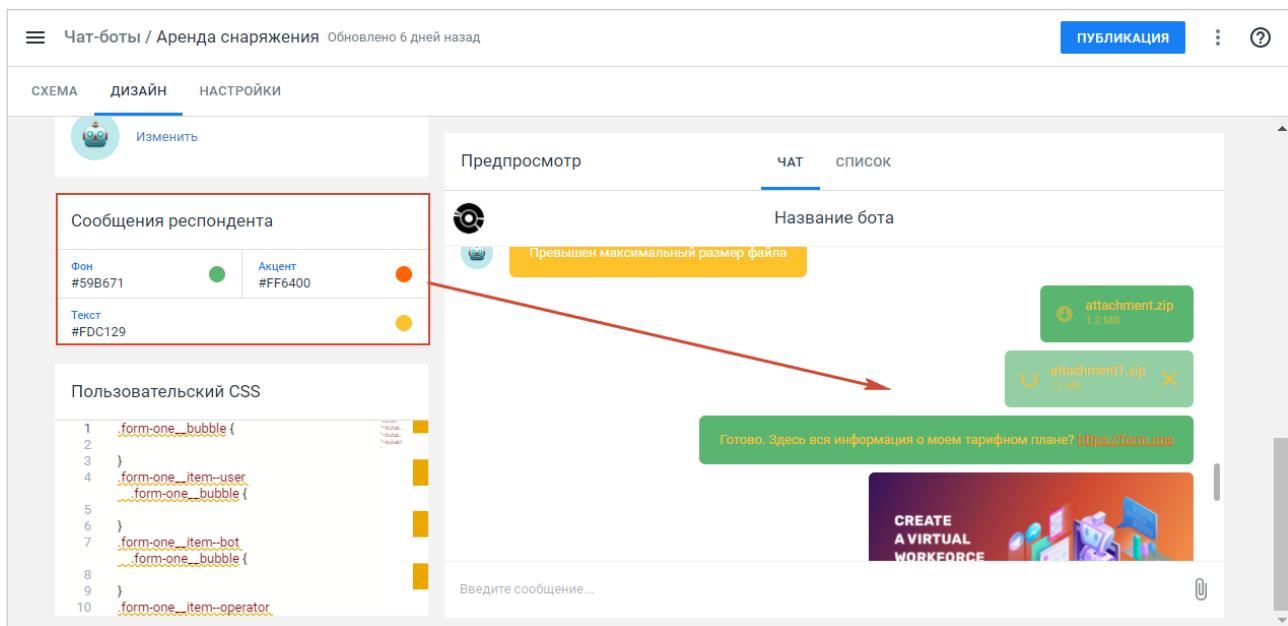


Рисунок 127. Блок Сообщения респондента

5.1.5. Пользовательский CSS

Если описанных настроек недостаточно, вы можете прописать стили в правилах CSS в блоке **Пользовательский CSS**.

Перед применением стилей Bot.one обязательно проверит код и подчеркнет ошибки.



Правила, написанные в CSS, являются более приоритетными - то есть перекрывают правила, указанные в блоках

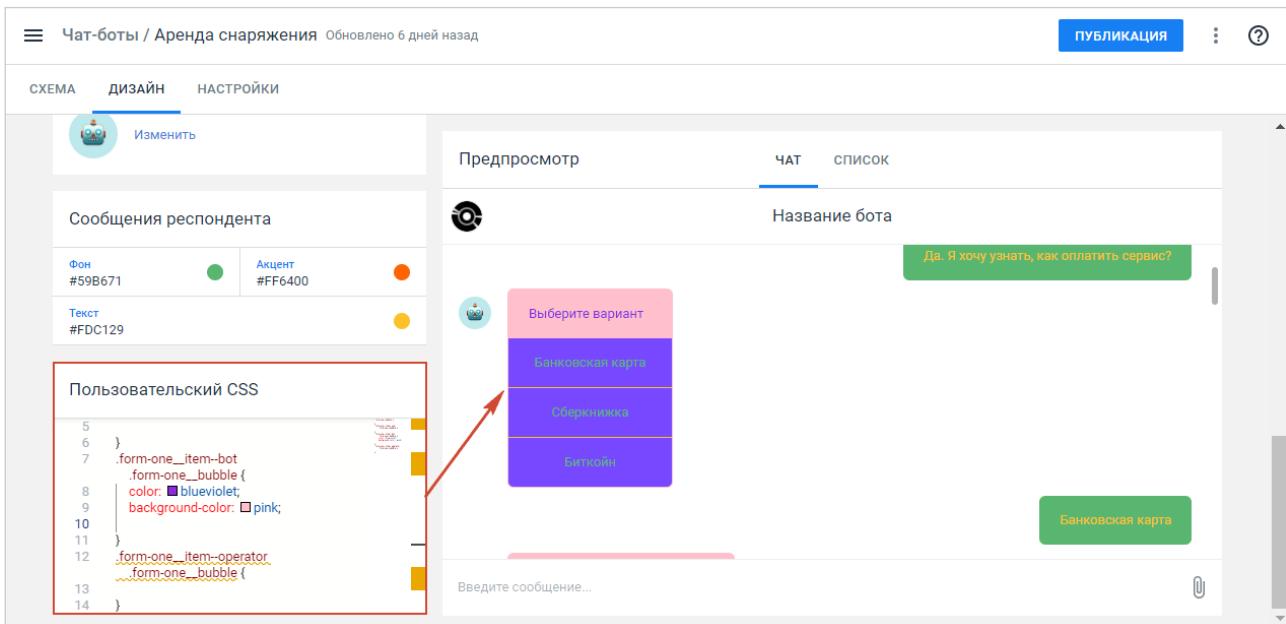


Рисунок 128. Блок Пользовательский CSS

5.1.6. Сбросить настройки интерфейса

Чтобы сбросить настройки дизайна в диалогах, нажмите кнопку **Сбросить настройки дизайна** в правом верхнем углу.

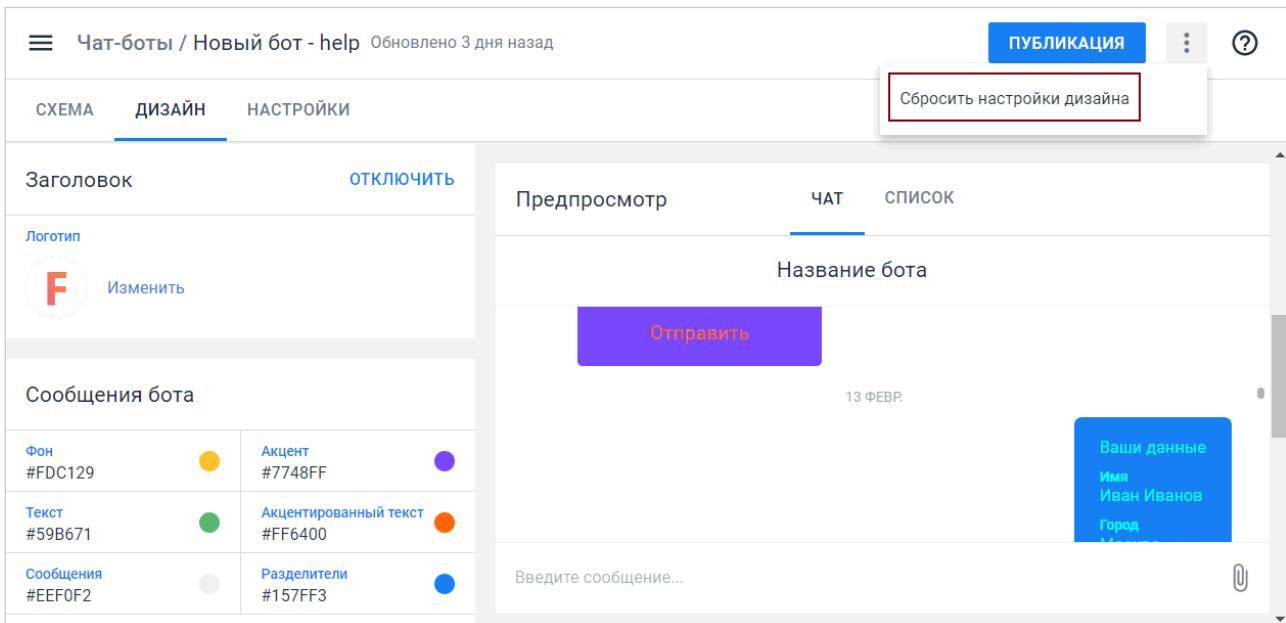


Рисунок 129. Кнопка Сбросить настройки дизайна

5.2. Настроить дизайн списков с вариантами ответов

Блок **Сбор данных** с типом **Список** или **Список (мультивыбор)** в диалоге публикует сообщение бота и кнопку **Нажмите, чтобы выбрать**.

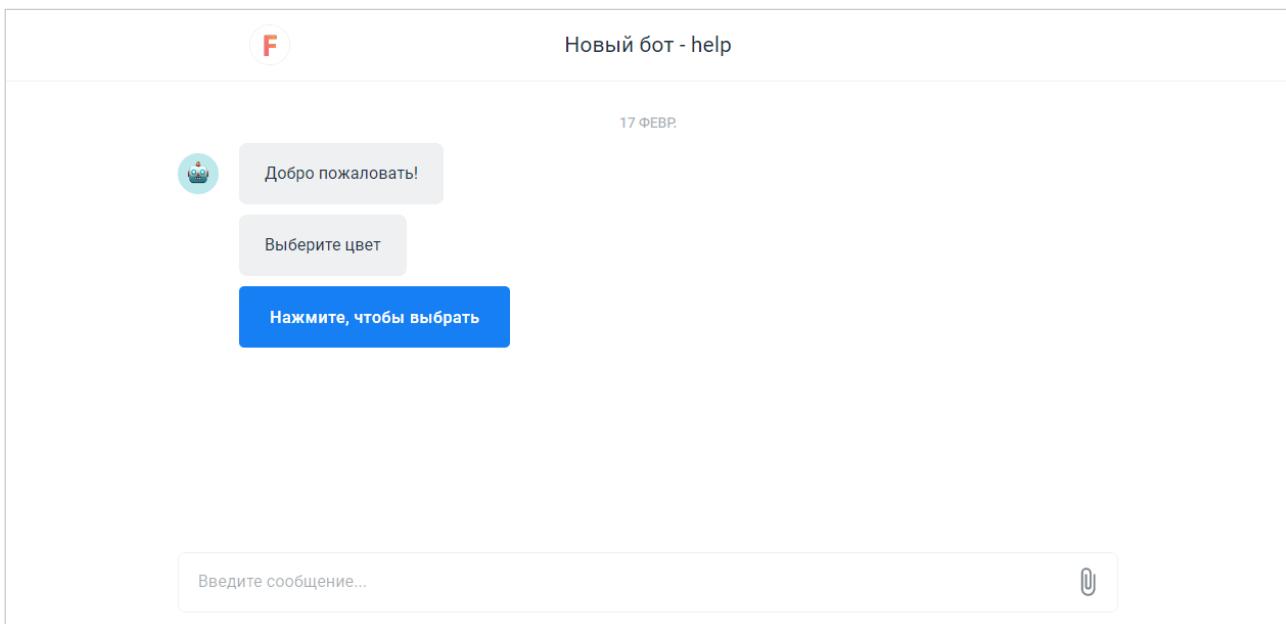


Рисунок 130. Сообщение и кнопка блока Сбор данных с типом Список и Список(мультивыбор)

Когда респондент нажмет на кнопку, откроется окно **Выберите** со списком вариантов ответа и возможностью поиска. Список с одиночным выбором закрывается, когда респондент выберет ответ.

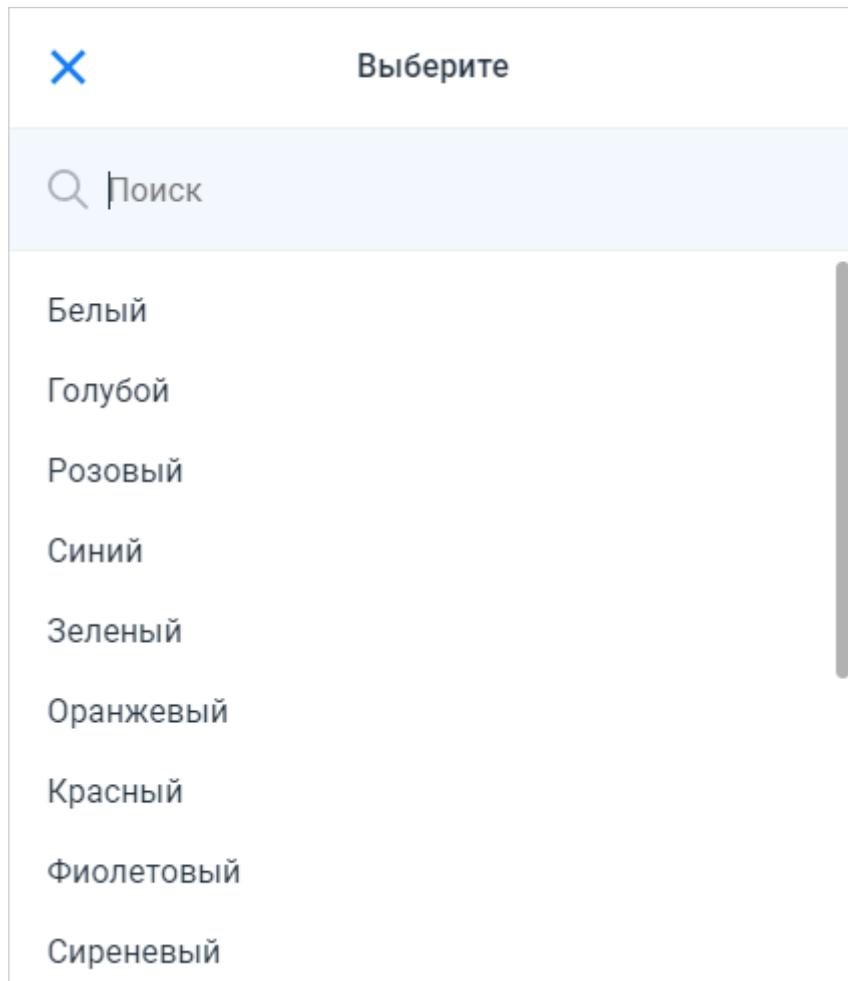


Рисунок 131. Окно выбора блока Сбор данных с типом Список

В списке с множественным выбором респондент может выбрать несколько значений установкой флагов. Для подтверждения выбора нужно нажать кнопку **Готово**.

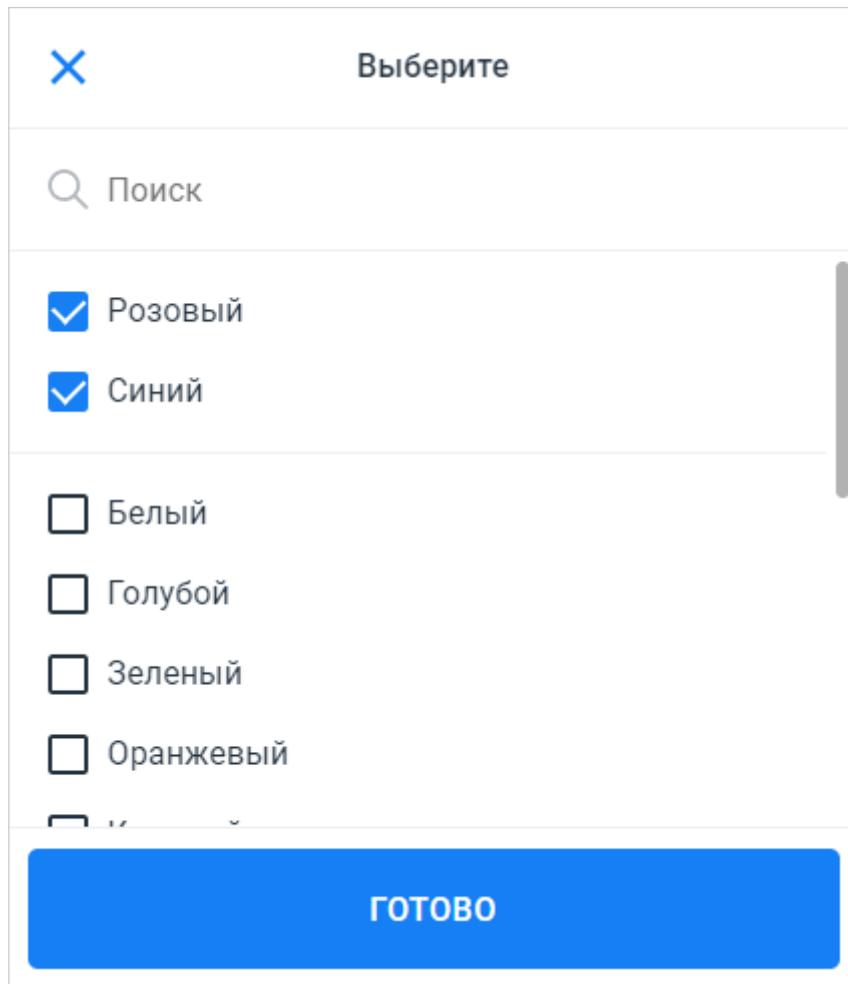


Рисунок 132. Окно выбора блока Сбор данных с типом Список (мультивыбор)

Вы можете настроить дизайн каждого из этих элементов на вкладке **Дизайн** бота в разделе **Сообщения бота** или в разделе **Пользовательский CSS**.

Таблица 6. Справочник элементов для настройки внешнего вида блока **Сбор данных** с типом **Список и Список (мультивыбор)**

Параметр в блоке Сообщения бота	Элемент
Текст	<ul style="list-style-type: none">Текст сообщения;Заголовок окна с вариантами ответа;Текст и кнопка поиска ;Флаг выбора ответа.

Параметр в блоке Сообщения бота	Элемент
Фон	Цвет фона окна
Акцент	<ul style="list-style-type: none">Кнопка Нажмите, чтобы выбрать;Кнопка закрытия окна Цвет выбранного ответа в списке со множественным выбором.
Акцентированный текст	<ul style="list-style-type: none">Текст кнопки Нажмите, чтобы выбрать;Текст ответов и элементов для множественного выбора 
Разделители	Разделители в окне с вариантами ответов.

6. Интеграция с Telegram

Чтобы настроить интеграцию между ботами Bot.one и Telegram, нужно выполнить следующие шаги:

1. Подключить модуль Telegram в настройках Bot.one.
2. Создать бота в Telegram и получить его токен.
3. Создать бота в Bot.one и указать в нем токен Telegram-бота.
4. Опубликовать бота Bot.one и получить ссылку на бота в Telegram.

Рассмотрим каждый шаг подробно.

6.1. Подключить модуль Telegram

Чтобы настроить поключение к модулю Telegram, обратитесь к администратору.

6.2. Создать бота в Telegram

Чтобы создать бота в Telegram и получить его токен:

1. Откройте Telegram.
2. В строке поиска введите **BotFather**. Это бот для управления всеми ботами. Начните диалог с ним (команда `/start`).
3. Отправьте команду `/newbot`.
4. Укажите имя и фамилию нового бота.

Когда бот будет создан, вы получите сообщение, которое содержит токен бота. Этот токен вам нужно будет использовать на следующем шаге.

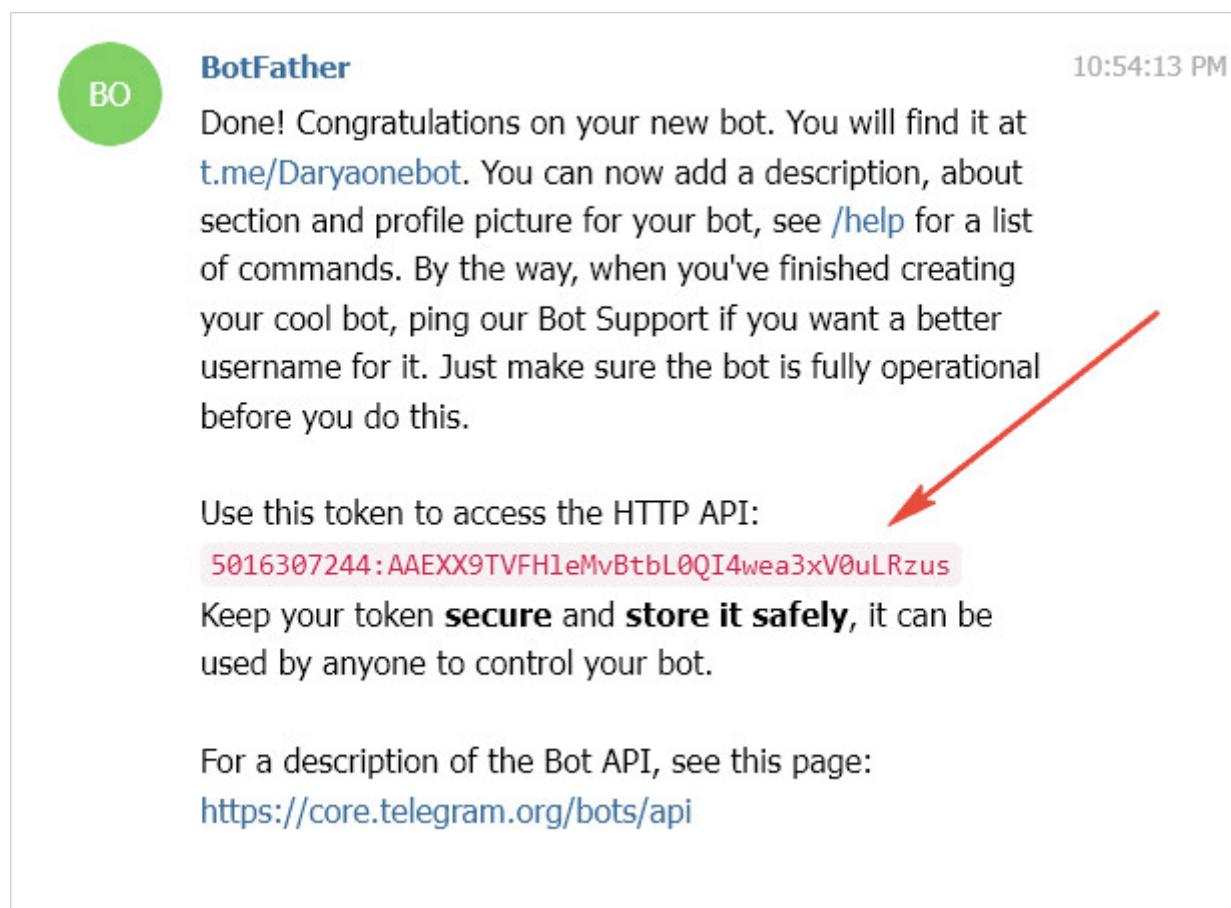


Рисунок 133. Получение токена для интеграции бота

Подробно о создании Telegram-бота читайте [Bots: An introduction for developers](#).

6.3. Создать бота в Bot.one и указать в нем токен

Создайте нужного вам бота в разделе **Чат-боты** Bot.one. Подробно о создании ботов: [п. 3.1](#).

Перейдите на вкладку **Настройки** созданного бота и укажите полученный на предыдущем шаге токен в поле **Токен авторизации в Telegram**.

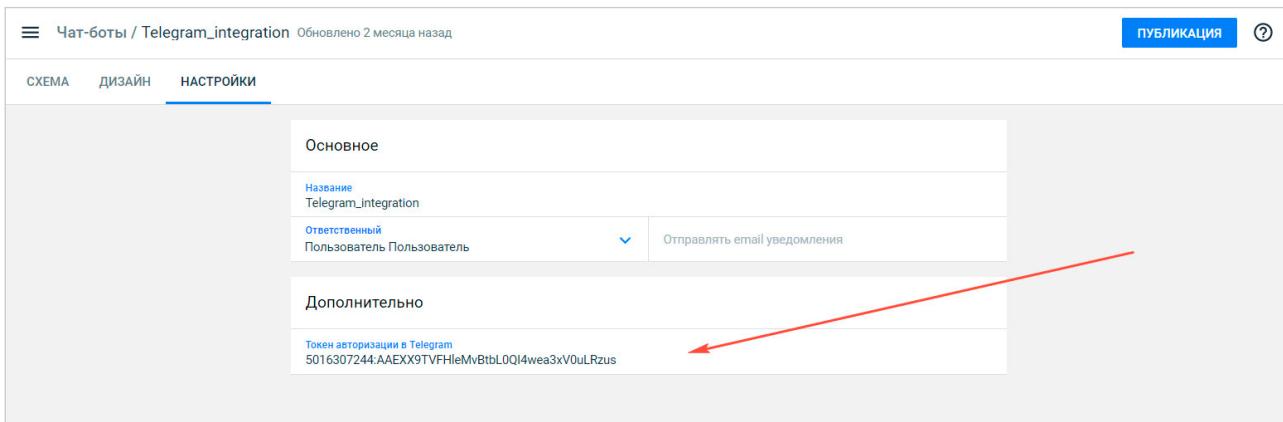


Рисунок 134. Добавление токена для интеграции бота



Поле **Токен авторизации в Telegram** появляется только при подключенном модуле Telegram.

После ввода токена Bot.one готов к обмену сообщениями с Telegram.

6.4. Опубликовать бота Bot.one

Опубликуйте бота, чтобы его можно было использовать в диалогах:

1. Нажмите кнопку **Публикация** в правом верхнем углу.
2. В появившемся окне нажмите **Опубликовать**.

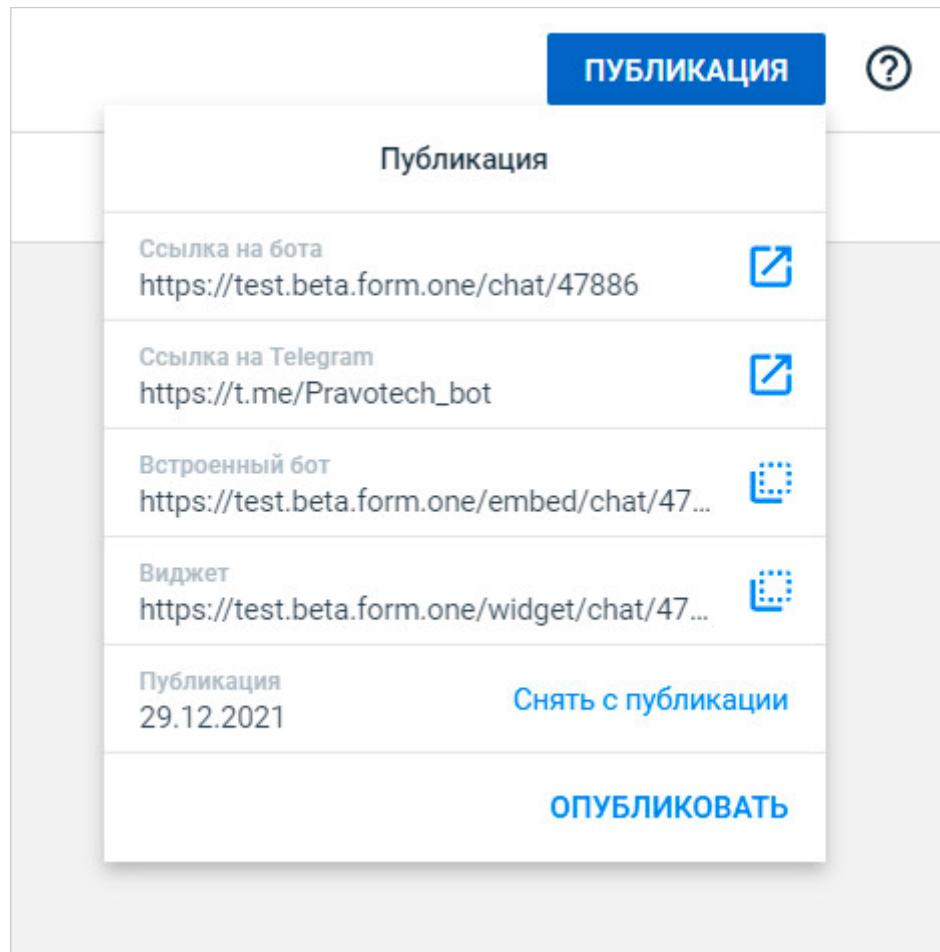


Рисунок 135. Публикация бота

Ссылка на бота в Telegram в окне **Публикация** – это та же ссылка, которую передавал BotFather после создания бота (см. [п. 6.2](#)). Используйте ее, чтобы начать диалог в Telegram.

Теперь респонденты могут начать разговор с ботом в интерфейсе Telegram. Bot.one получает и сохраняет данные из этих диалогов.

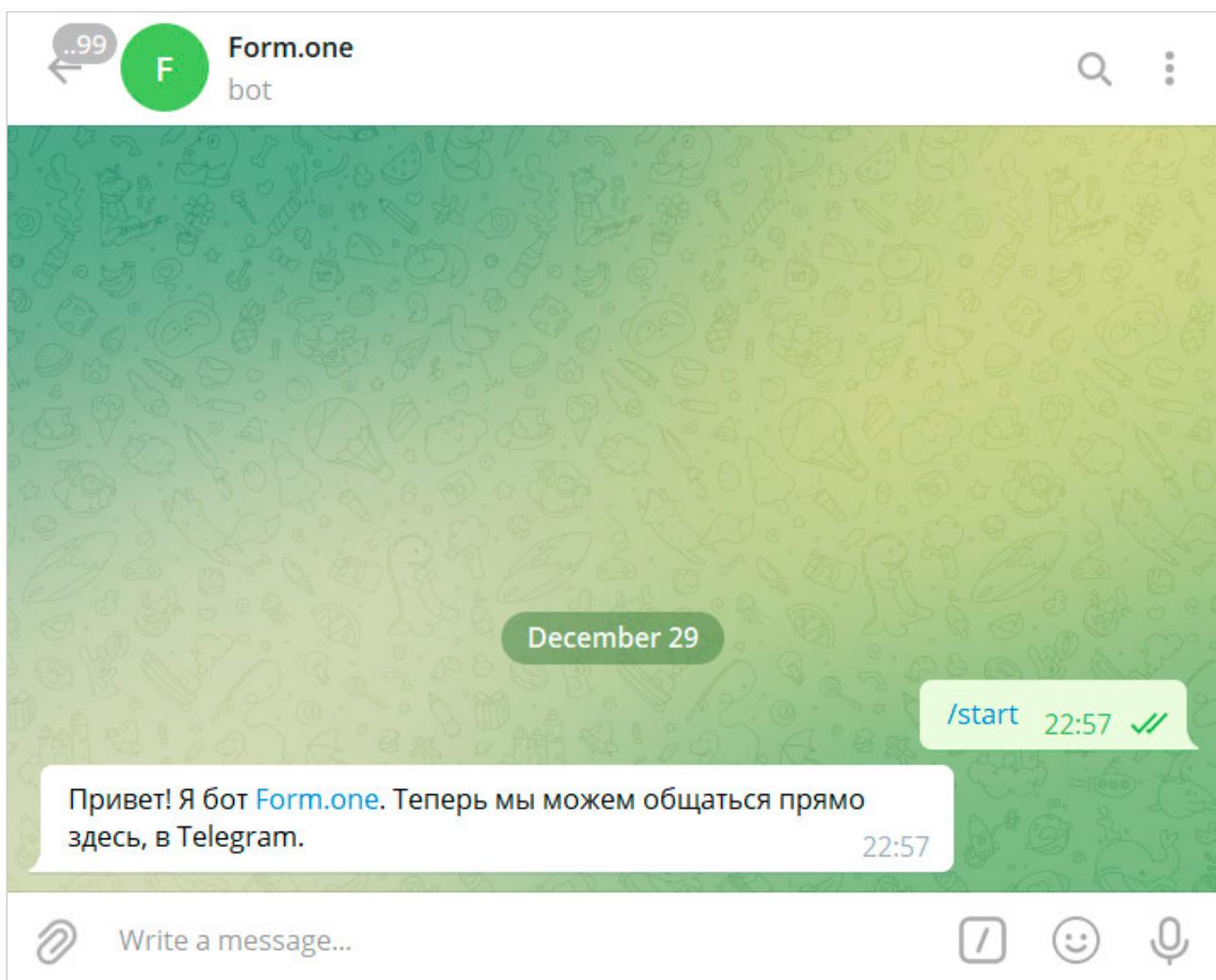


Рисунок 136. Диалог бота в Telegram

6.5. Как взаимодействуют боты

Если при запуске или во время общения возникла ошибка, в диалог будет отправлено сообщение.

Ошибка может возникнуть, если:

- Заблокирован инстанс;
- Выключена интеграция с Telegram;
- Отсутствует или неверный токен;
- Бот удален или снят с публикации в Bot.one;
- Бот Bot.one может работать только с авторизованными через AD пользователями.

Если респондент в процессе диалога повторно запускает диалог, то текущий диалог завершается, создается и начинается новый.

Если оператор поставил диалог на паузу, то Bot.one переводит диалог в общение между респондентом и оператором. Как только оператор снимет бота с паузы, работа бота будет продолжена в обычном режиме.

Если оператор вводит сообщения в Bot.one – в Telegram они приходят с пометкой **Оператор**, чтобы респондент знал, когда с ним общается оператор от лица бота.

Все сообщения бота, отправленные в Telegram респондента, считаются прочитанными.

Если диалог с ботом начат в Telegram, продолжить его в веб-версии бота нельзя.

6.6. Ограничения

- Бот Bot.one не может быть использован в групповых чатах – только в диалогах один на один.
- Бот Bot.one не должен содержать блоки **Doc.one**, **Авторизация**, а также любой пользовательский блок. При передаче такого блока в Telegram диалог будет завершен, респондент получит сообщение об ошибке. Продолжить такой диалог нельзя.
- Стикеры, контакты, опросы Telegram не передаются в Bot.one. Респондент получит сообщение об ошибке.
- Текстовое сообщение должно быть максимум 4096 символов. Если сообщение больше, оно будет передано в Telegram несколькими сообщениями.
- Если отправленное изображение превышает ограничения Telegram, то оно будет добавлено в диалог как прикрепленный файл. Если изображение или прикрепленный файл превышают 50Мб, то в диалог будет добавлена ссылка на этот файл в Bot.one.
- Если отсутствует текст в передаваемых блоках **Выбор ответа**, **Сбор данных** (список или мультисписок), диалог будет прерван.

7. Диалоги

Все созданные в системе диалоги и вся полученная информация хранится в разделе **Диалоги**.

Обновление данных в разделе происходит в режиме реального времени: как только диалог был создан (в веб, Telegram, API и пр.), он уже появляется в разделе. Каждое новое сообщение бота или оператора, сразу появляется в разделе. Из этого же раздела вы можете добавить сообщение в сам диалог (при этом бот изменен не будет) или подключить к диалогу другого бота.

Раздел содержит список диалогов. **Администратор** видит все диалоги, созданные в системе, а **Пользователь** – только диалоги с ботами, созданными им.

Диалоги в списке отсортированы в алфавитном порядке от А до Я.

Диалоги	Статус	Бот	Источник
#222 Perm	Завершен	Новый бот	Web
#221 Perm	Завершен	Новый бот	Web
#220 Perm	Завершен	Новый бот	Web
#219 Perm	Завершен	Новый бот	Web
#218 Perm	Завершен	Новый бот	Web
#217 Perm	Завершен	Новый бот	Web
#216 Perm	Завершен	Новый бот	Web
#215 Perm	В процессе	Первый-второй	Web
#214 Perm	В процессе	Первый-второй	Web

Рисунок 137. Раздел Диалоги

По каждому диалогу доступна информация:

- название диалога;
- статус;
- бот;

- **источник.**

Название диалога состоит из номера диалога и города респондента. Если город не известен, в названии указано **Unknown**.

Статус может быть:

- **В процессе** – диалог идет в данный момент: бот еще не опубликовал последнее сообщение, либо респондент еще не ответил на все вопросы;
- **Прерван** – бот диалога был снят с публикации, когда диалог еще не был закончен;
- **Оператор** – к диалогу подключился оператор;
- **Завершен** – диалог закончился: бот вывел последнее сообщение, респондент ответил на все вопросы бота.

Бот – название бота, который использован в диалоге.

Источник – источник создания диалога:

- **Web** – диалог начал по ссылке публикации бота;
- **iFrame** – диалог начал со встроенным ботом;
- **Widget** – диалог начал во встроенным виджете;
- **API** – диалог начал через API;
- **Telegram** – диалог начал в Telegram;
- **Unknown** – если данные в систему поступают из неизвестного источника.

Чтобы открыть диалог, нажмите его наименование в первой колонке.

7.1. Найти диалог

Используйте фильтры для поиска диалогов. Фильтры расположены на панели в верхней части.

Как использовать фильтры:

1. Нажмите название фильтра.
2. Откроется список значений. Выберите значения и нажмите вне фильтра, чтобы закрыть его.

The screenshot shows a search interface for 'Dialogs'. At the top, there are filters for 'Ответственный' (Responsible), 'Бот' (Bot), 'Статус' (Status), 'Источник' (Source), and 'Дата создания' (Creation Date). A search bar and a 'Поиск' (Search) button are also present. A dropdown menu under 'Статус' is open, showing several filter options: 'Любой статус' (Any status) is checked, while others like 'В процессе' (In progress), 'Прерван' (Interrupted), 'Завершен' (Completed), and 'Оператор' (Operator) are unchecked. To the right, a table lists dialog details: Bot, Source, Status, and Last Action. The last column shows the status as 'Завершен' (Completed) for all entries.

Бот	Источник	Статус	Последнее действие
Новый бот	Web	Любой статус	Завершен
Новый бот	Web	Любой статус	Завершен
Новый бот	Web	Любой статус	Завершен
Новый бот	Web	Любой статус	Завершен

Рисунок 138. Поиск и фильтрация диалогов

В списке диалогов останутся только те диалоги, которые отвечают условиям поиска.

Используйте несколько фильтров для точного поиска.

Для сброса фильтрации нажмите кнопку **Сбросить** в правом верхнем углу.



Вы можете использовать фильтры для поиска диалогов на странице просмотра диалога.

7.1.1. Поиск по ответственному

Для поиска диалогов по пользователям, ответственным за диалог, используйте фильтр **Ответственный**.

Фильтр содержит:

- Список всех пользователей, которые когда-либо были указаны ответственными в диалогах. Для выбора пользователя установите флаг слева. Вы можете выбрать несколько пользователей в списке
- Поиск** – используйте поле для поиска пользователя в списке. Работает без учета регистра
- Все ответственные** – отключает фильтрацию по ответственным
- Без назначения** – для поиска диалогов без ответственных

- **Текущий пользователь** – для поиска диалогов, за которые отвечает авторизованный пользователь

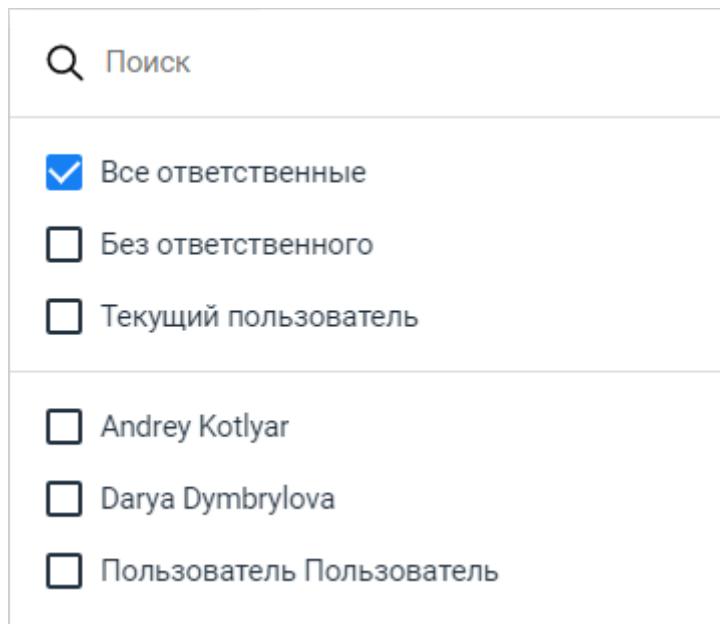


Рисунок 139. Поиск диалогов по ответственному

7.1.2. Поиск по боту

Для поиска диалогов по боту или ботам используйте фильтр **Бот**.

Фильтр содержит:

- Список всех ботов с актуальными названиями. Для выбора бота установите флаг слева. Вы можете выбрать несколько ботов в списке
- **Поиск** – используйте поле для поиска бота в списке. Работает без учета регистра
- **Все боты** – для поиска диалогов по всем ботам

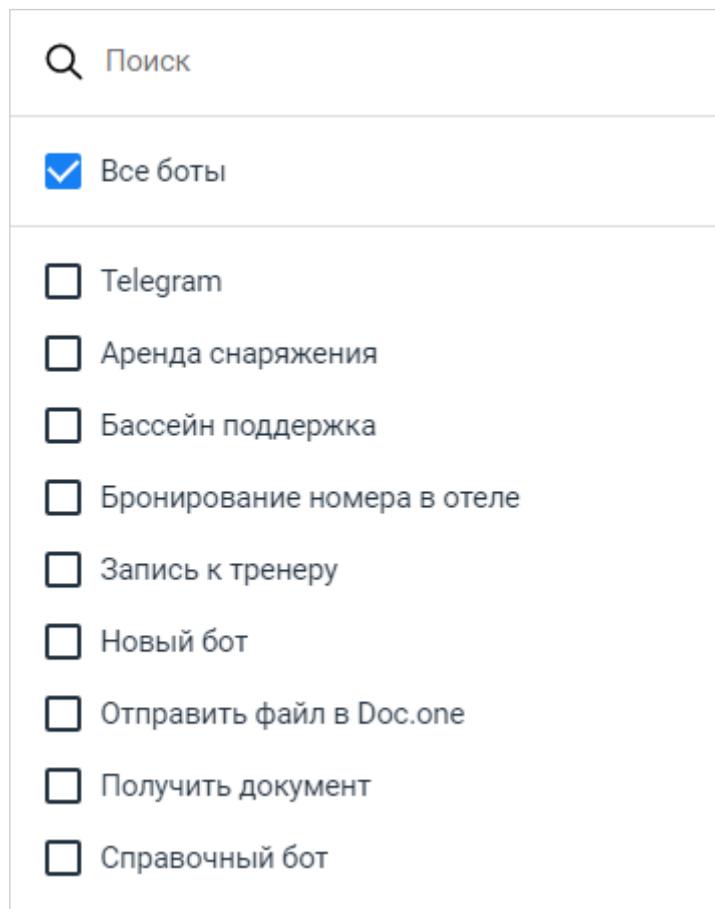


Рисунок 140. Поиск диалогов по боту

7.1.3. Поиск по статусу диалога

Для поиска диалогов с определенным статусом используйте фильтр **Статус**. Для выбора статуса установите флаг слева. Вы можете выбрать несколько статусов одновременно. Установите флаг **Любой статус** для поиска диалогов во всех статусах.

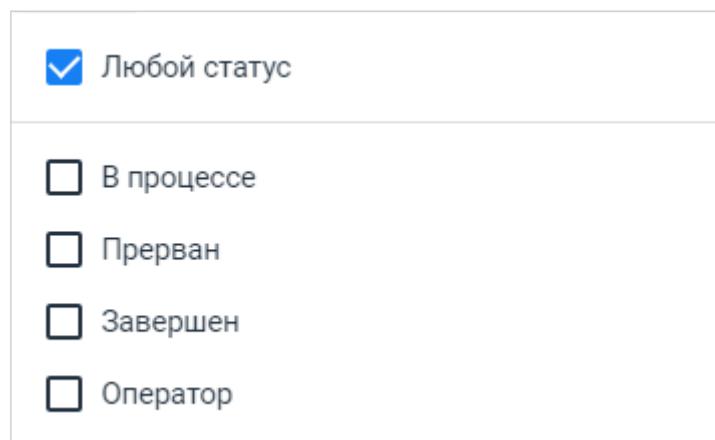


Рисунок 141. Поиск диалогов по статусу

7.1.4. Поиск по источнику

Для поиска диалога по сервису, в котором был начат диалог, используйте фильтр **Источник**. Для выбора источника установите флаг слева. Вы можете выбрать несколько источников одновременно.

Установите флаг **Все источники** для поиска диалогов, которые были начаты в любом из сервисов.

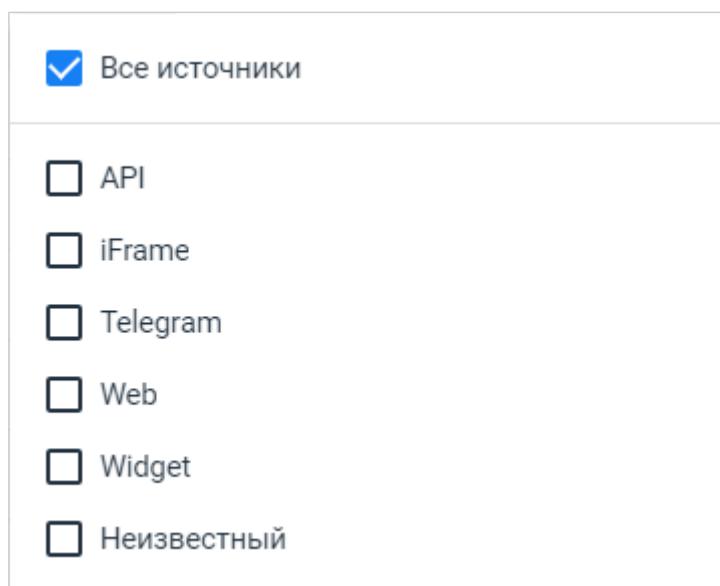


Рисунок 142. Поиск диалогов по источнику

7.1.5. Поиск по дате создания

Для поиска диалогов по дате создания используйте фильтр **Дата создания**.

Вы можете указать период дат создания в полях **С/По** или выбрать одно из значений:

- **За все время** – для поиска диалогов с любой датой
- **Сегодня** – диалоги, созданные сегодня
- **Вчера** – диалоги, созданные вчера
- **За текущую неделю** – диалоги, созданные с начала недели
- **За текущий месяц** – диалоги, созданные с начала месяца
- **За последние 7 дней** – диалоги, созданные сегодня и в предыдущие 6 дней
- **За последние 30 дней** – диалоги, созданные сегодня и в предыдущие 29 дней

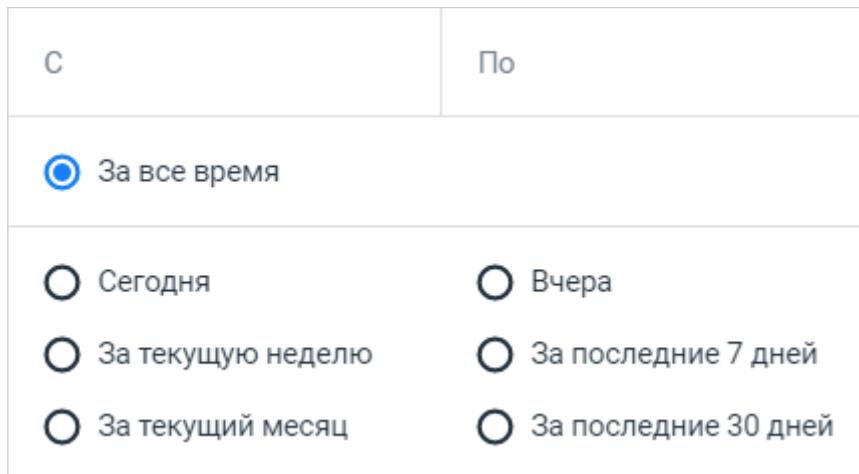


Рисунок 143. Поиск диалогов по дате создания

Если вы указали неполную дату и нажали вне поля ввода, Bot.one постарается ее определить самостоятельно, например:

- если введено **1** – отметит первое число текущего месяца
- если введено **111** – отметит 11 января текущего года
- если введено **1111** – отметит 11 ноября текущего года
- если введено **0, 3102** и пр. – значение не будет сохранено

7.1.6. Поиск по собранным данным и городу

Используйте поле **Поиск** для поиска диалога по собранным данным или городу, из которого открыли бота.

В списке останутся только диалоги, которые:

- содержат введенный текст в данных диалога на вкладке **Данные**
- содержат введенный текст в названии диалога (город, откуда диалог был открыт). Обратите внимание, название города должно быть написано на английском языке, как оно пишется в названии диалога

7.2. Просмотреть диалог

Чтобы просмотреть диалог, нажмите его наименование в списке. Откроется страница диалога.

Диалоги / #222 Perm [ЗАВЕРШЕН]

Поиск

ДАННЫЕ ДИАЛОГ

#222 Perm
Новый бот
28 дек. 2022, 16:25

#221 Perm
Новый бот
28 дек. 2022, 16:22

#220 Perm
Новый бот
28 дек. 2022, 16:20

#219 Perm
Новый бот
28 дек. 2022, 15:50

#218 Perm
Новый бот
28 дек. 2022, 15:47

#217 Perm
Новый бот
—

#216 Perm
Новый бот
26 дек. 2022, 15:07

Основное

Ответственный
Darya Dymbylova

Инфо

IP	Источник	Место	Последняя активность	Длительность
92.255.128.28	Web	Perm	28 дек. 2022, 16:25	24 с

Файлы

Сообщение	Файл	Размер

Собранные данные

Рисунок 144. Просмотр диалога



Чтобы быстро найти диалог в списке используйте фильтры и поиск.
Подробнее: [п. 7.1](#).

Страница просмотра диалога содержит:

- Боковую панель со списком диалогов;
- Вкладку **Данные** с основной информацией и собранными данными;
- Вкладку **Диалог** со всеми сообщениями диалога.

Вы можете открыть другой диалог, нажав на него в списке диалогов на боковой панели. Для списка доступен поиск и фильтрация. Чтобы установить фильтры, нажмите кнопку

7.2.1. Просмотр данных диалога

Когда вы откроете диалог, отобразится вкладка **Данные**, которая содержит данные по выбранному диалогу.

Диалоги / #60 Perm [ЗАВЕРШЕН]

Поиск

ДАННЫЕ ДИАЛОГ

#60 Perm
Аренда снаряжения
15 мар. 2022, 18:11

#59 Perm
Аренда снаряжения
15 мар. 2022, 11:27

#58 Perm
Аренда снаряжения
15 мар. 2022, 11:24

#57 Perm
Аренда снаряжения
–

#56 Perm
Аренда снаряжения
14 мар. 2022, 17:17

#55 Perm
Отправить файл в Doc.one
14 мар. 2022, 14:46

#54 Perm
Отправить файл в Doc.one
14 мар. 2022, 14:43

Основное

Ответственный
Darya Dymbrylova

Инфо

IP	Источник	Место	Последняя активность	Длительность
46.146.12.57	Web	Perm	15 мар. 2022, 18:11	1 мин, 4 с

Файлы

Сообщение	Файл	Размер
-----------	------	--------

Собранныя информация

Рисунок 145. Просмотр данных диалога

Вкладка состоит из блоков:

- **Основное;**
- **Инфо;**
- **Файлы;**
- **Собранныя информация.**

В блоке **Основное** отображается имя пользователя, ответственного за диалог (поле **Ответственный**). Для смены ответственного разверните список и выберите пользователя.

В блоке **Инфо** содержится информация о диалоге:

- **IP** – IP-адрес респондента;
- **Источник** – сервис, в котором был начат диалог;
- **Место** – город, в котором находится респондент;
- **Последняя активность** – время, когда зафиксирована последняя активность бота;
- **Длительность**:
 - Если диалог в статусе **Завершен**, то показано время от момента создания диалога до публикации последнего ответа респондента;
 - Если диалог в статусе **Прерван**, то в данном столбце отображается время от момента создания диалога до снятия бота с публикации;
 - Если диалог в статусах **В процессе, Оператор**, то в столбце отображается время от момента создания диалога до текущего момента времени.

В блоке **Файлы** содержатся все файлы, загруженные респондентом в чат. Для удобства пользователя в данном разделе также показан запрос бота (**Сообщение**), название загруженного респондентом файла (**Файл**) и его размер (**Размер**).

Подробно о скачивании загруженных файлов: [п. 7.3.](#)



Bot.one удаляет неиспользуемые файлы. Информация о файле сохранится, но файл будет недоступен для скачивания.

В блоке **Собранная информация** содержится вся информация, полученная от пользователя в ответ на вопросы бота. Если в качестве ответа респондента был загружен файл, его можно скачать по ссылке в столбце **Данные**.

7.2.2. Просмотр сообщений диалога

Чтобы посмотреть сообщения диалога, перейдите на вкладку **Диалог**.

The screenshot shows the 'Dialogs' section of the Bot.one interface. At the top, there's a search bar and tabs for 'DATA' and 'MESSAGE'. Below that is a list of messages:

- #60 Perm
Аренда снаряжения
15 мар. 2022, 18:11
- #59 Perm
Аренда снаряжения
15 мар. 2022, 11:27
- #58 Perm**
Аренда снаряжения
15 мар. 2022, 11:24
- #57 Perm
Аренда снаряжения
-
- #56 Perm
Аренда снаряжения
14 мар. 2022, 17:17
- #55 Perm
Отправить файл в Doc.one
14 мар. 2022, 14:46
- #54 Perm
Отправить файл в Doc.one
14 мар. 2022, 14:43

A message from user 'yusova_darya@mail.ru' is selected. It contains two messages from the bot:

- Укажите электронную почту
- НЕПРОЧИТАННЫЕ СООБЩЕНИЯ
- Сейчас мы с вами заполним договор. Пожалуйста, ответьте на несколько вопросов.
- Вы будете вносить оплату единовременно?
- Нет
- Да

At the bottom, there's a text input field 'Type message...' and a send button with a double arrow icon.

Рисунок 146. Просмотр сообщений диалога

На вкладке отображаются сообщения респондента и бота в режиме реального времени. В начале диалога отображается дата, а для каждого сообщения при наведении курсора отображается время. Непрочитанные сообщения отделяются чертой и заголовком.

Если в диалоге появились новые сообщения, об этой будет направлено письмо:

- Респонденту – если в процессе диалога получен email респондента;
- Ответственному – если он указан и если диалог находится в статусе **В процессе**.

Письмо отправляется после появления первого нового сообщения в диалоге.

Последующие письма о новых сообщениях в диалоге будут отправляться, только если пользователь прочитал хотя бы одно из сообщений в диалоге.

Вы можете отправить сообщение респонденту прямо с вкладки **Диалог**: [п. 7.5](#).

7.3. Скачать файлы из диалога

Bot.one хранит все файлы, которые загрузил в диалог бот или респондент.



Bot.one удаляет неиспользуемые файлы. Информация о файле сохранится, но файл будет недоступен для скачивания. Чтобы изменить время хранения файла в системе до его удаления, обратитесь к своему администратору.

Вы можете скачать файлы:

- Загруженные респондентом или ботом из сообщений на вкладке **Диалог**;
- Загруженные респондентом - в блоке **Файлы** вкладки **Данные**;
- Полученные в результате API запроса - в блоке **Собранная информация** вкладки **Данные**.

Для скачивания любого загруженного респондентом или ботом файла нажмите сообщение с файлом на вкладке **Диалог**.

Диалоги / #52 Perm [ЗАВЕРШЕН]

Поиск

ДАННЫЕ ДИАЛОГ

#53 Perm
Отправить файл в Doc.one
14 мар. 2022, 14:40

#52 Perm
Отправить файл в Doc.one
14 мар. 2022, 14:30

#51 Perm
Отправить файл в Doc.one
14 мар. 2022, 14:29

#50 Perm
Отправить файл в Doc.one
14 мар. 2022, 14:17

#49 Perm
Отправить файл в Doc.one
14 мар. 2022, 14:14

#48 Perm
Получить документ
14 мар. 2022, 14:04

#47 Perm
Отправить файл в Doc.one
14 мар. 2022, 14:03

14 МАР.

Добро пожаловать!

Загрузите в диалог копию вашего паспорта, пожалуйста

Спасибо

2021-10-03_003114.jpeg
29.8 KB

Type message...

Рисунок 147. Скачивание файлов из сообщений диалога

Чтобы скачать файл, который загрузил в диалог респондент, нажмите его наименование в столбце **Файл** вкладки **Данные**.

Диалоги / #53 Perm [ЗАВЕРШЕН]

Поиск

ДАННЫЕ ДИАЛОГ

ИНФО

IP	Источник	Место	Последняя активность	Длительность
46.146.12.57	Web	Perm	14 мар. 2022, 14:40	13 с

Файлы

Сообщение	Файл	Размер
Загрузите в диалог копию вашего паспорта, пожалуйста	2021-10-03_012051.jpeg	54.3 KB
Загрузите в диалог копию вашего паспорта, пожалуйста	2021-10-03_012110.jpeg	117.29 KB
Загрузите в диалог копию вашего паспорта, пожалуйста	2021-10-03_231205.jpeg	37.73 KB

Собранная информация

Сообщение	Данные
-----------	--------

Рисунок 148. Скачивание файлов из данных диалога

Чтобы скачать все загруженные респондентом файлы, нажмите кнопку в правом верхнем углу блока и выберите **Скачать все**. Файлы будут сохранены в виде архива.

The screenshot shows the Bot.one application interface. At the top, there's a header with the title 'Диалоги / #197 Perm' and a status 'ЗАВЕРШЕН'. Below the header, there's a search bar and a navigation menu with tabs: 'ДАННЫЕ' (selected) and 'ДИАЛОГ'. The main area displays a list of dialog entries:

	IP	Источник	Место	Последняя активность	Длительность
#201 Perm Новый бот —	92.255.129.238	Web	Perm	06 дек. 2022, 13:20	1 мин, 22 с
#200 Perm Получить документ 06 дек. 2022, 17:32					
#199 Perm Прикрепление файлов —					
#198 Perm Прикрепление файлов —					
#197 Perm Прикрепление файлов 06 дек. 2022, 13:20					
#196 Perm Прикрепление файлов —					
#195 Perm Прикрепление файлов —					

Below the table, there's a section titled 'Файлы' (Files) with a button 'Скачать все' (Download all) which is highlighted with a red box. The section also contains three rows of file attachments:

Сообщение	Файл	
Добавьте рисунок	real-time_collaboration_docone.mp4	2.07 MB
Добавьте документ	Q&A по практике.pdf	108.67 KB
Добавьте видео\аудио	1619398951_54-p-na-uchastke-ograzhdenie-terrasi-iz-dereva-58.jpg	616.24 KB

At the bottom, there's a section titled 'Собранный информации' (Collected information).

Рисунок 149. Скачивание всех файлов из данных диалога

Файл, полученный в результате выполнения API запроса, или файл ответа на API запрос будет доступен в блоке **Собранный информация** на вкладке **Данные**.

Чтобы скачать файл ответа на запрос:

1. В столбце **Сообщение** найдите строку с названием API запроса.
2. В столбце **Данные** для этой строки нажмите ссылку **Download response**.

Будет загружен файл ответа на запрос. Если в качестве ответа был получен прикрепленный файл, будет скачан прикрепленный файл.

Скриншот интерфейса Bot.one, демонстрирующий экспорт данных диалога. В левой колонке списка диалогов выделен диалог #44 Perm. В правой колонке на вкладке 'ДАННЫЕ' отображается информация о диалоге, включая его IP, источник, место и время последней активности. Далее следуют разделы 'Файлы' и 'Сообщение'. В разделе 'Собранная информация' есть поле 'Укажите идентификатор документа' с значением 30752 и ссылка 'Download response' (с красной стрелкой, указывающей на неё).

Рисунок 150. Скачивание ответа на API запрос из данных

7.4. Сохранить данные диалогов в формате XLSX

Bot.one позволяет скачать данные одного или нескольких диалогов в файл формата XLSX.

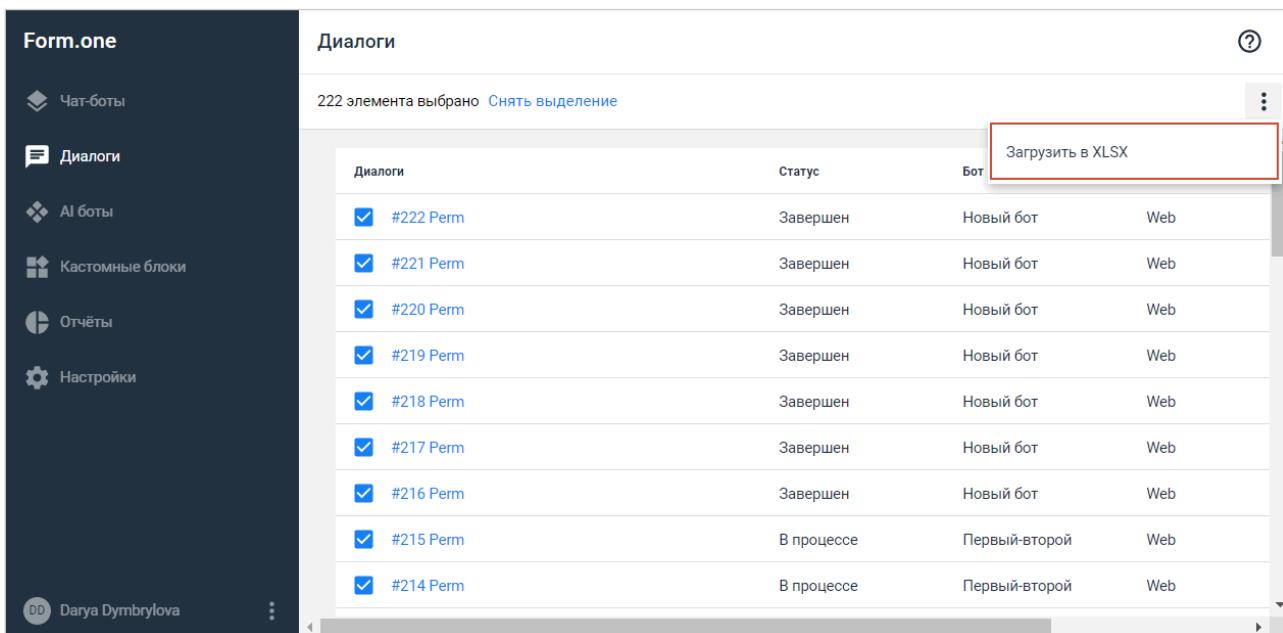
Для этого:

1. Откройте раздел **Диалоги**.
2. Отметьте в списке один или несколько диалогов, установив флаг слева от названия диалога. Для скачивания данных всех диалогов списка нажмите ссылку **Выделить все** в заголовке списка.
3. Нажмите кнопку над списком диалогов в правой части страницы.
4. Выберите пункт меню **Загрузить в XLSX**.

Данные выбранных диалогов будут экспортированы в файл формата XLSX и сохранены на устройство. Каждому выбранному диалогу в файле соответствует отдельная строка данных.



Отчёт будет содержать только сведения с вкладки **Данные** диалогов. При этом, если в диалог был добавлен файл, отчёт будет содержать только его наименование, но не сам файл.



The screenshot shows the Bot.one platform's interface. On the left, there's a sidebar with icons for Chatbots, Dialogs (selected), AI Bots, Custom Blocks, Reports, and Settings. The main area is titled 'Dialogs' and shows a list of 222 selected items. A message at the top says '222 элемента выбрано Снять выделение'. Below is a table with columns: 'Dialog' (checkboxes), 'Статус' (Status), 'Бот' (Bot), and a 'More' icon. A red box highlights the 'Загрузить в XLSX' (Load into XLSX) button at the top right of the table. The table lists nine rows, each with a checked checkbox and the status 'Завершен' (Completed). The last two rows show 'В процессе' (In progress) and 'Первый-второй' (First-second).

Диалоги	Статус	Бот
#222 Perm	Завершен	Новый бот Web
#221 Perm	Завершен	Новый бот Web
#220 Perm	Завершен	Новый бот Web
#219 Perm	Завершен	Новый бот Web
#218 Perm	Завершен	Новый бот Web
#217 Perm	Завершен	Новый бот Web
#216 Perm	Завершен	Новый бот Web
#215 Perm	В процессе	Первый-второй Web
#214 Perm	В процессе	Первый-второй Web

Рисунок 151. Экспорт данных диалогов в формате XLSX

7.5. Присоединиться к диалогу

Вы полностью контролируете диалог и в любое время можете прервать бота и отправить сообщение респонденту.

Для этого:

1. Откройте диалог и перейдите на вкладку **Диалог**.
2. Нажмите кнопку  в правом углу поля ввода.
3. Введите сообщение в поле.
4. Нажмите кнопку **Отпр.**, либо на клавишу **Enter**.

Сообщение будет опубликовано в диалоге. При этом Bot.one остановит бота, если это не было сделано ранее. Статус диалога изменится на **Оператор**.

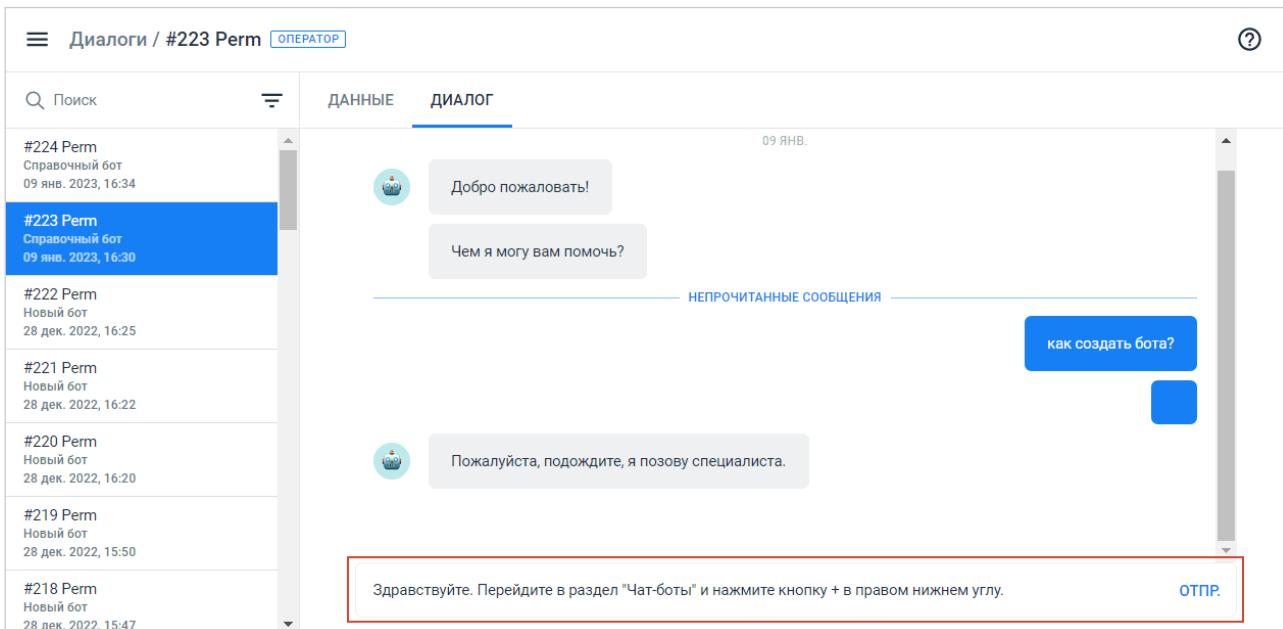


Рисунок 152. Отправка сообщения оператора со страницы диалога

После остановки бота регистрация ответов респондента не осуществляется, респондент не может выбрать ответ из списка, предложенного ботом.

Чтобы продолжить работу бота, нажмите кнопку ➡ в правом углу поля для ввода данных.



Пользователь может отправить сообщение или файл респонденту в любом диалоге, независимо от его статуса.

7.6. Перевести диалог на другого бота

Оператор может использовать команду `/goto` для перевода диалога на другого бота:

1. Откройте вкладку **Диалог** нужного диалога.
2. В текстовом поле наберите команду `/goto`.
3. Из предложенного списка выберите нужный бот.
4. Отправьте получившееся сообщение

Диалог будет направлен на первое сообщение выбранного бота.

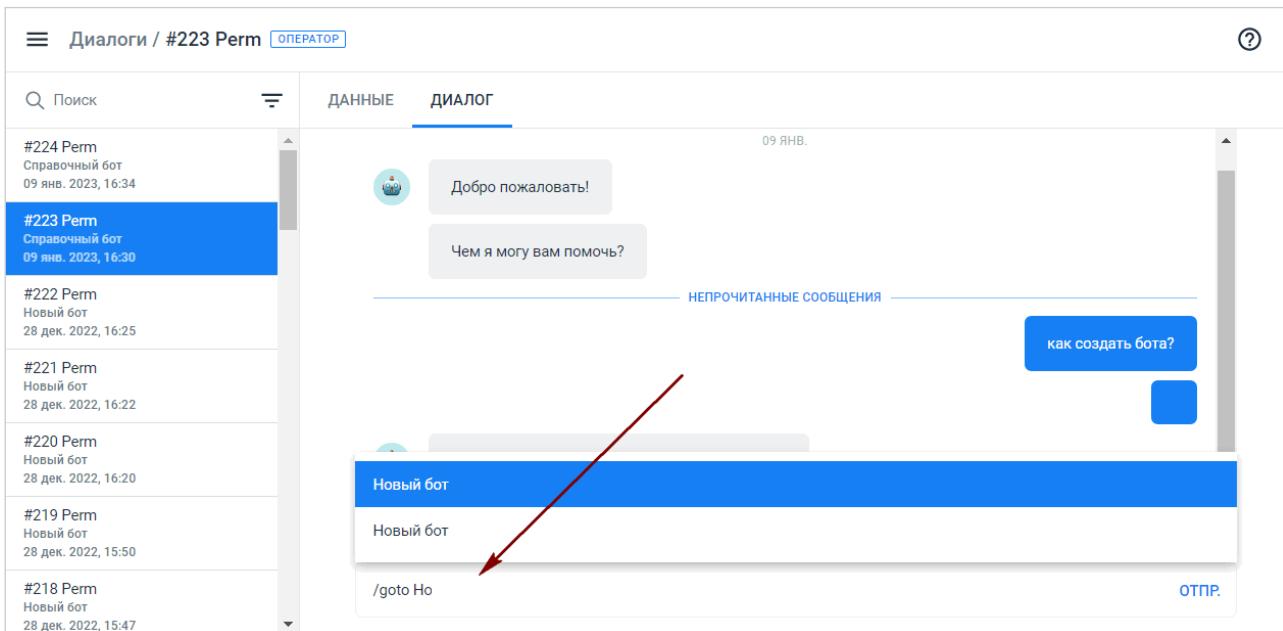


Рисунок 153. Перевод диалога на другого бота

7.7. Передача дополнительных параметров в диалог

Вы можете использовать уже имеющиеся данные в диалоге при запуске диалога из сторонних систем при интеграции или встраивании бота на сайт клиента, а также при организации перехода в бота по QR коду. Например, если известно имя респондента или город, необязательно переспрашивать его в диалоге.

Для этого в адресной строке пропишите значения для переменных диалога в формате JSON, содержащих пары "переменная": "значение".

```
https://example.bot.one/chat/484?variables={"x":123,"y":"qwerty"}  
}
```

Если значение **variables** содержит переменные, которые отсутствуют в диалоге, то система создает их.

Если значение **variables** не соответствует формату, то система игнорирует инициализацию переменных.

Передача доступна как для веб-диалогов, так и встроенных через Widget или iFrame.

8. AI боты

Bot.one может самостоятельно искать ответ на вопрос респондента, сопоставляя его с теми, которые уже хранятся в системе.

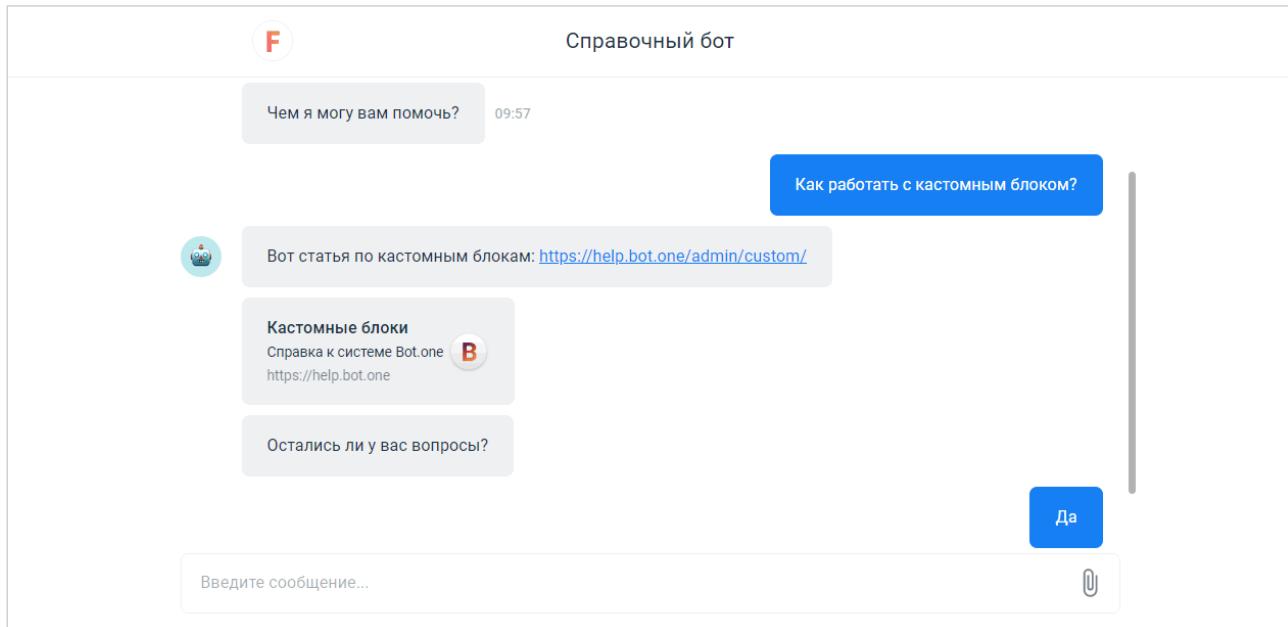


Рисунок 154. AI бот в диалоге

Чтобы бот мог анализировать вопрос и предоставлять ответ, его нужно научить.

Для этого нужно выполнить ряд шагов:

1. **Создать AI шаблон** – совокупность вопросов и ответов, в рамках которого бот будет искать ответ.
2. **Добавить вопросы**. Представьте, какие вопросы может задать боту респондент, и добавьте эти вопросы в шаблон.
3. **Добавить ответы**. На каждый добавленный вопрос следует создать ответ. Ответом является бот. Один шаблон может содержать несколько ботов-ответов. Для ответа на вопрос респондента в диалоге будут публиковаться блоки одного из ботов, которые добавлены в шаблон.
4. **Соотнести вопросы с ответами**. Вначале системе нужно показать, какой бот является ответом на какой вопрос.
5. **Добавить AI блок** с созданным шаблоном в бот.

Если респондент задаст вопрос, который уже есть в шаблоне, или похожий, диалог

продолжится по той схеме, которая указана в качестве ответа. Если бот не сможет самостоятельно найти ответ, он даст альтернативный ответ, а вопрос респондента запишет в шаблон.

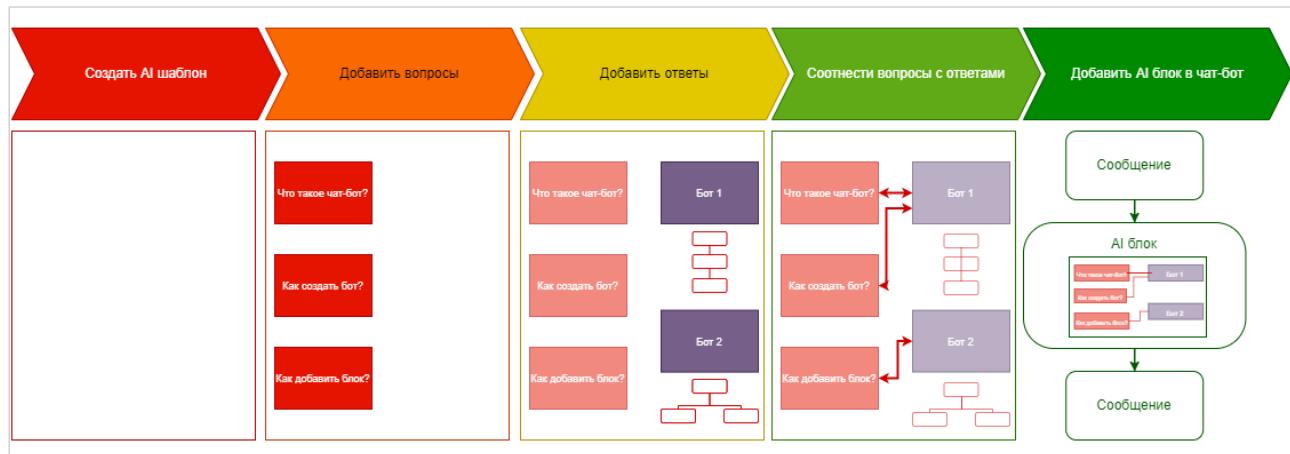


Рисунок 155. Создание интеллектуального бота в Bot.one

Рассмотрим каждый шаг более подробно на примере создания бота для консультирования пользователей Bot.one.

8.1. Создать AI шаблон

Работа с AI шаблонами производится в разделе **AI боты**.

Раздел содержит список AI шаблонов, которые существуют в системе. Список находится на панели слева и отсортирован в алфавитном порядке. В центральной части отображается информация по тому AI шаблону, который выбран на панели.

The screenshot shows the 'AI боты' (AI Bots) section. On the left, a sidebar lists templates: 'Новый шаблон', 'HR', 'HR2' (which is highlighted in blue), 'Обучение', 'Первый-второй', and 'Проверка'. The main area has tabs 'БОТЫ' and 'ОБУЧЕНИЕ' (with a count of 5). Below these are three entries: 'Боты' (Author: Darya Dym), '2ндфл' (Author: Darya Dym), and 'Больничный' (Author: Darya Dym). A large blue circle with a white '+' sign is located on the right side.

Рисунок 156. Раздел AI боты

Чтобы создать AI шаблон нажмите **Новый шаблон** на панели слева и введите название. Нажмите вне области поля.

Придумайте название, которое будет отображать суть шаблона, чтобы потом его было проще найти в списке. Например, назовем шаблон для консультации **Справка**.

The screenshot shows the 'AI боты' section again. The sidebar now shows 'Новый шаблон' and 'Справка' (which is highlighted in blue). The main area shows the 'БОТЫ' tab with one entry: 'Боты' (Author: Автор). A red arrow points from the text above to the 'Справка' entry in the list. A large blue circle with a white '+' sign is located on the right side.

Рисунок 157. Новый шаблон

В результате новый AI шаблон будет создан, но пока он не может выполнять никаких

действий.

Чтобы переименовать или удалить шаблон, наведите на его название, нажмите кнопку  и выберите действие.

8.2. Добавить вопросы (обучающие фразы)

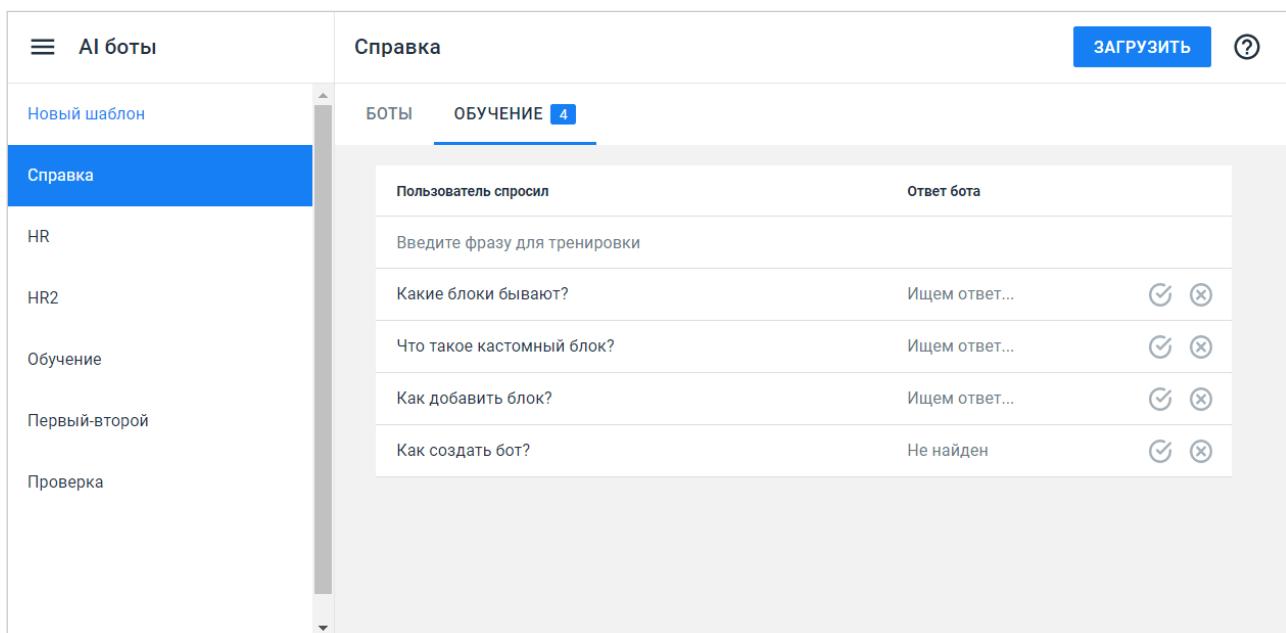
Подумайте, какие вопросы может задать респондент в диалоге.

Например, если мы создаем бота для консультации пользователей, то респондент может спросить:

1. Как создать бот?
2. Как добавить блок?
3. Какие блоки бывают?
4. Что такое кастомный блок? и т.д.

Добавьте все эти вопросы в шаблон.

1. Перейдите на вкладку **Обучение**.
2. Установите курсор в колонке **Пользователь спросил**, введите вопрос респондента и нажмите клавишу **Enter**.
3. Перейдите на строчку ниже и добавьте следующую фразу.



The screenshot shows the Bot.one AI bot interface. On the left, there's a sidebar with a list of templates: 'Новый шаблон', 'Справка' (which is selected and highlighted in blue), 'HR', 'HR2', 'Обучение', 'Первый-второй', and 'Проверка'. The main area has a header 'Справка' and tabs 'БОТЫ' and 'ОБУЧЕНИЕ' (the latter is active). Below these tabs is a table with columns 'Пользователь спросил' and 'Ответ бота'. The table contains the following rows:

Пользователь спросил	Ответ бота
Введите фразу для тренировки	
Какие блоки бывают?	Ищем ответ... <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Что такое кастомный блок?	Ищем ответ... <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Как добавить блок?	Ищем ответ... <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Как создать бот?	Не найден <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

At the top right of the main area are buttons for 'ЗАГРУЗИТЬ' (Load) and a help icon.

Чем больше вопросов вы добавите в шаблон, тем лучше бот будет определять ответ.



Вы можете загрузить обучающие фразы из файла TXT или XML. См. подробнее: [п. 8.8](#)

Когда бот будет добавлен в диалог, он сам будет добавлять на вкладку вопросы, которые задал респондент, если их еще нет в списке. См. подробнее: [п. 8.6](#).

8.3. Добавить ответы

Теперь для добавленных вопросов нужно придумать ответ. Ответами служат боты, добавленные в тот же шаблон.

Для создания бота:

1. Перейдите на вкладку **Боты**
2. Нажмите кнопку .
3. Откроется форма создания бота. Введите название нового бота и нажмите **Создать**.

Бот будет создан, откроется редактор бота. Редактор бота такой же, как для ботов в разделе **Чат-боты**, за исключением публикации, истории бота и настроек.

Вы можете использовать в боте все те же блоки, которые доступны в разделе **Чат-боты**.

Вы можете добавить один текстовый блок для ответа респонденту, а можете добавить цепочку блоков.

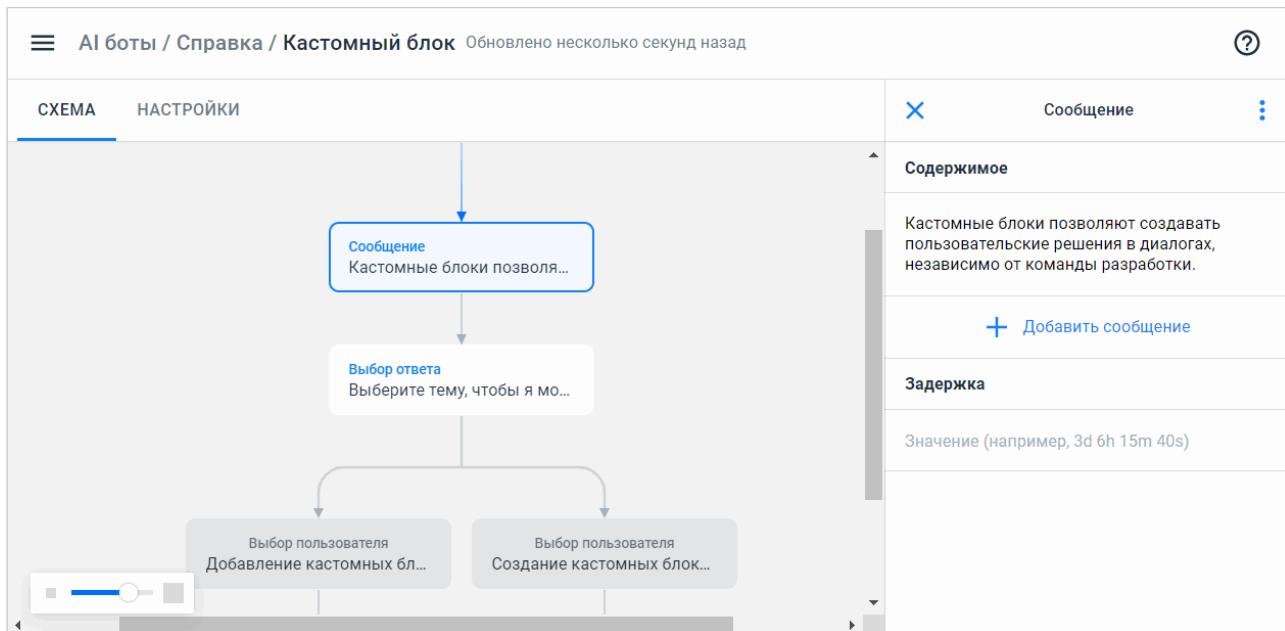


Рисунок 158. Создание бота-ответа для AI шаблона

В блоках **Переход** и **Вставка бота** вы можете подключить не только другие боты шаблона, но и боты раздела **Чат-боты**. Это удобно, если в ответе вам нужно перевести респондента к диалогу с уже существующим чат-ботом.

Один бот может служить ответом на несколько вопросов респондентов, но не стоит оставлять вопрос совсем без ответа.

The screenshot shows the 'Справка' (Help) section of the AI bot list interface. On the left, a sidebar lists available bots:

- Новый шаблон
- Справка**
- HR
- HR2
- Обучение
- Первый-второй
- Проверка

The main area displays a table of responses:

БОТЫ	ОБУЧЕНИЕ	Автор
Добавление блока	4	Darya Dym
Кастомный блок		Darya Dym
Создание бота		Darya Dym

Рисунок 159. Список ботов-ответов для AI шаблона

8.4. Соотнеси вопросы с ответами

Вначале системе нужно показать, какой бот является ответом на какой вопрос.

Для этого:

1. Перейдите на вкладку **Обучение**. На вкладке в колонке **Пользователь спросил** отображаются вопросы респондентов. Выберите вопрос.
2. Нажмите в колонке **Ответ бота** для этой же строки и выберите бот, который ответит на данный вопрос.
3. Нажмите для подтверждения ответа.
4. Повторите действия для всех строк таблицы.

Пользователь спросил	Ответ бота	
Введите фразу для тренировки		
Какие блоки бывают?	Создание бота	
Что такое кастомный блок?	Кастомный блок	
Как добавить блок?	Добавление блока	
Как создать бот?	Создание бота	

Теперь бот знает, как отвечать на добавленные фразы.

Если респондент задаст именно этот вопрос - бот даст ему ответ. Но остальные фразы бот пока не может идентифицировать. Вам нужно добавить как можно больше фраз с различными вариантами.

После добавления определенного количества фраз (20-30 и более) и указания для ответов, AI бот начинает сам подбирать ответ респонденту среди ботов. Вам останется только проверить и подтвердить выбор бота.

8.5. Добавить AI блок с созданным шаблоном в бот

Теперь нужно подключить добавленный шаблон к чат-боту.

Для этого:

1. Найдите или создайте новый бот разделе **Чат-боты**.
2. Добавьте **AI блок**. На схему будет добавлен основной блок и блоки **Найден ответ** и **Не найден ответ**.
3. Напишите вопрос респонденту в поле **Сообщение** на панели параметров блока.
Например, для консультации пользователей можно добавить сообщение: "Чем я могу помочь?"
4. В поле **Боты** выберите созданный шаблон (в нашем примере - шаблон "Справка").

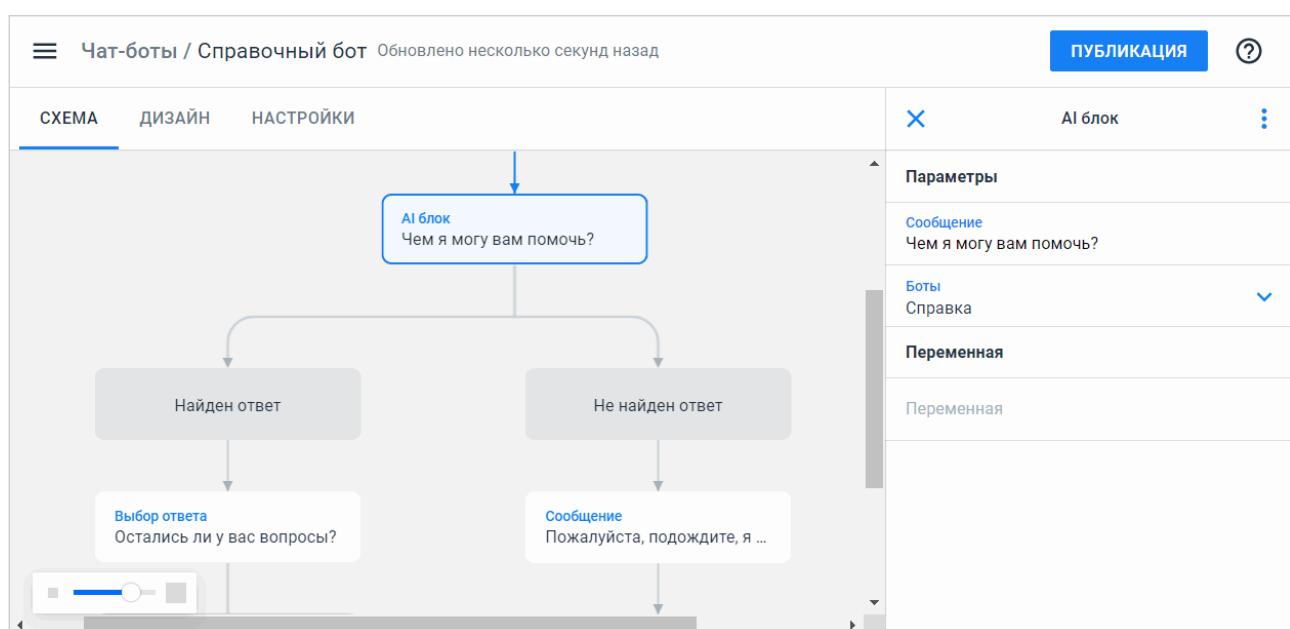


Рисунок 160. Добавление AI блок в чат-бот

После блока **Найден ответ** добавьте последовательность блоков, которые бот будет публиковать после того, как ответит на вопрос респондента. Например, для консультации пользователей можно добавить блок **Выбор**, который спросит, остались ли у респондента вопросы. Если вопросы есть, можно блоком **Переход** вернуть респондента к началу AI блока. Если вопросов нет, можно попрощаться и закончить диалог.

После блока **Не найден ответ** добавьте последовательность блоков, которые бот будет публиковать, если не сможет ответить на вопрос респондента. Например, можно добавить блок **Email сообщение** или **Webhook**, который оповестит оператора о необходимости

подключиться к диалогу, и сообщение: "Я позову оператора" для респондента.

Подробнее о работе с AI блоком см. [п. 4.13.](#)

8.6. Как работает AI бот в диалоге

Когда бот в диалоге доходит до AI блока, он публикует сообщение из параметров поля и ждет ответа респондента.

После того, как респондент опубликует свой запрос, бот начинает искать такой же или похожий запрос среди фраз на вкладках **Обучение** всех шаблонов, указанных в параметрах блока.

Если бот находит такой же запрос, он публикует сообщения бота, указанного в качестве ответа на запрос. Когда все блоки бота-ответа будут пройдены, бот продолжит диалог по ветке блока **Найден ответ** своей схемы.

Если бот не находит такой же запрос, но находит похожий, он самостоятельно определяет для него ответ на основе уже имеющихся фраз. В этом случае бот добавляет запрос респондента в колонку **Пользователь спросил** на вкладку **Обучение** AI-шаблона и указывает выбранный ответ в столбце **Ответ бота**. В диалоге бот публикует блоки бота-ответа, который выбрал сам, после чего продолжает диалог по ветке блока **Найден ответ** своей схемы.

Если бот не находит похожий запрос, то он продолжает диалог по ветке блока **Не найден ответ** своей схемы. При этом бот добавляет запрос пользователя в колонку **Пользователь спросил** на вкладку **Обучение** AI-шаблона.



Рисунок 161. Работа AI бота в шаблоне

Рассмотрим несколько примеров.

Респондент спросил: "Как создать бот?"

AI бот:

1. Сматривает, что в AI блоке подключен шаблон **Справка**.
2. Находит такую же фразу на вкладке **Обучение**.
3. Сматривает, что для этой фразы указан бот-ответ **Создание бота**.
4. Публикует блоки бота **Создание бота**.
5. Публикует блоки ветки **Найден ответ** основного чат-бота, а именно сообщение: "Остались ли у вас вопросы?"

Респондент спросил: "Создать бот".

AI бот:

1. Сматривает, что в AI блоке подключен шаблон **Справка**.
2. Находит похожую фразу на вкладке **Обучение** (а именно: "Как создать бот?").
3. Сматривает, что найденной фразы указан бот-ответ **Создание бота**.
4. Добавляет фразу "Создать бот" на вкладку **Обучение** и указывает для нее бот-ответ **Создание бота**.
5. Публикует блоки бота **Создание бота**.
6. Публикует блоки ветки **Найден ответ** основного чат-бота, а именно сообщение: "Остались ли у вас вопросы?"

Респондент спросил: "Как оплатить подписку?"

AI бот:

1. Сматривает, что в AI блоке подключен шаблон **Справка**.
2. Не находит такую или похожую фразу на вкладке **Обучение**.
3. Добавляет фразу "Как оплатить подписку?" на вкладку **Обучение**, но не

указывает для нее бот-ответ.

4. Публикует блоки ветки **Не найден ответ** основного чат-бота, а именно сообщение: "Я позову оператора".

8.7. Новые фразы в шаблоне

Когда бот добавляет новые фразы на вкладку **Обучение**, их количество отображается в заголовке вкладки.

Сами фразы отображаются на вкладке **Обучение** вверху списка. Для каждой фразы, добавленной из диалога, вы можете посмотреть контекст. Для этого нажмите  справа – будет открыт диалог с респондентом.

Для фраз, которым бот смог сам подобрать ответ, он указан в колонке **Ответ бота**. Для подтверждения выбора бота нажмите .

Если бот выбрал неправильный ответ, нажмите  – в следующий раз бот не будет продолжать диалог по этому боту-ответу.

Чтобы изменить ответ бота или указать ответ, если он не выбран:

1. Нажмите в колонке **Ответ бота** и выберите бот из списка. Если нужного ответа в списке нет, добавьте его на вкладке **Боты**.
2. Подтвердите выбор.

The screenshot shows the 'AI боты' (AI bots) section of the Bot.one platform. On the left, there's a sidebar with a list of bot templates: 'Новый шаблон', 'Обучение', 'HR', 'HR2', 'Первый-второй', 'Проверка', and 'Справка'. The 'Справка' template is currently selected and highlighted in blue. The main area is titled 'Справка' and has tabs 'БОТЫ' and 'ОБУЧЕНИЕ' (with a '2' notification). Below these tabs is a table with columns 'Пользователь спросил' (User asked), 'Ответ бота' (Bot answer), and three action icons (copy, checkmark, close). The table contains the following rows:

Пользователь спросил	Ответ бота			
Ведите фразу для тренировки	Кастомный блок	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Что такое глобальный блок?	Справка	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Здравствуйте, добавьте на схему бота блок "Вставка"	Не найден	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Как встроить одного бота в другого?	Кастомный блок	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
как создать бота?	Справка	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
справа	Кастомный блок	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
кастомный	Кастомный блок	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
глобальный блок	Кастомный блок	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Рисунок 162. Проверка обучения бота

8.8. Загрузка обучающих фраз

Чтобы не добавлять обучающие фразы по одной, вы можете загрузить их из файла формата TXT или CSV. Фразы в файле должны быть написаны каждая с новой строки.

The screenshot shows a Windows Notepad window titled 'Фразы для обучения.txt – Блокнот'. The window contains the following text:

```
Как опубликовать бота
Публикация бота
Почему нет изменений в диалоге
Как изменить шрифт бота
Как изменить аватар бота
Как изменить цвет текста в боте
Как создать свой блок
Как загрузить глобальный блок
Как использовать ответы пользователя в кастомном блоке
Что такое локальный блок
```

Рисунок 163. Пример списка фраз для обучения AI бота

Для импорта обучающих фраз:

1. Нажмите кнопку **Загрузить** в правом верхнем углу.
2. Откроется окно **Загрузить фразы**. Нажмите кнопку **Приложить файл**.
3. Выберите файл на устройстве и откройте его.

Фразу будут загружены и появятся на вкладке **Обучение**.

Фраза	Статус	Действия
Пользователь спросил	Найдено	
Введите фразу для тренировки	Найдено	
Как опубликовать бота	Найдено	
Публикация бота	Найдено	
Почему нет изменений в диалоге	Найдено	
Как изменить шрифт бота	Найдено	
Как изменить аватар бота	Найдено	
Как изменить цвет текста в боте	Найдено	
Как создать свой блок	Найдено	

9. Отчеты

Раздел **Отчеты** позволяет просмотреть статистику по диалогам.

В разделе содержатся отчеты, которые вы можете настроить самостоятельно.

Для перехода к отчету выберите название в списке.

The screenshot shows the 'Reports' section of the Bot.one platform. On the left, there is a sidebar with the following menu items:

- Chat-bots
- Dialogs
- AI bots
- Custom blocks
- Reports** (highlighted)
- Settings

On the right, the main area is titled 'Reports' and contains a list of available reports:

Название
Новые диалоги
Первое сообщение
Статусы диалогов

Рисунок 164. Раздел Отчеты

9.1. Новые диалоги

Отчет **Новые диалоги** содержит статистику по диалогам за определенный период.

Чтобы просмотреть отчет:

- Перейдите в раздел **Отчеты**.
- Выберите отчет **Новые диалоги** в списке.
- Откроется страница отчета. Задайте параметры на панели вверху:
 - Бот** – выберите бота, по диалогам которого нужно построить отчет. В списке содержатся только те боты, к которым у вас есть доступ. Вы можете выбрать несколько ботов в списке. Для быстрого поиска введите наименование бота в верхней строке фильтра.

- **Дата** – выберите период, за который нужно показать статистику. Если вам нужно посмотреть данные за определенные даты, укажите их в полях фильтра **С и По**.
- **По часам / По дням** – выберите, как показать данные отчета: суммой по каждому дню, либо по часам.

Отчет изменяется автоматически в соответствии с параметрами.

Для сброса параметров нажмите кнопку **Сбросить** в правом верхнем углу.

The screenshot shows a report titled 'Новые диалоги' (New Dialogs) with the following details:

- Header: Справочный бот, Дата: с 12.12.2022 по 10.01.2023, По дням.
- Buttons: Сбросить (Reset).
- Table Headers: Отчет, Дата, Справочный бот.
- Table Data:

Отчет	Дата	Справочный бот
	10.01.2023	0
	09.01.2023	2
	08.01.2023	0
	07.01.2023	0
	06.01.2023	0
	05.01.2023	0
	04.01.2023	0
	03.01.2023	0

Рисунок 165. Отчет *Новые диалоги*

В отчете доступна сортировка по дате. Для этого нажмите на заголовок столбца **Дата**.

9.2. Первое сообщение

Отчет **Первое сообщение** покажет вам первое сообщение респондента в диалогах по ботам за определенный период.

Чтобы просмотреть отчет:

1. Перейдите в раздел **Отчеты**.
2. Выберите отчет **Первое сообщение** в списке.
3. Откроется страница отчета. Задайте параметры на панели вверху:

- **Бот** – выберите бота, по диалогам которого хотите посмотреть отчет. В списке содержатся только те боты, к которым у вас есть доступ. Вы можете выбрать несколько ботов в списке. Для быстрого поиска введите наименование бота в верхней строке фильтра.
- **Дата** – выберите период, за который нужно показать статистику. Если вам нужно посмотреть данные за определенные даты, укажите их в полях фильтра **С и По**.

4. Отчет изменяется автоматически, когда вы задаете параметры.

Отчет			
Дата и время	Диалог	Бот	Сообщение
28.12.2022, 16:25:36	#222 Perm	Новый бот	Дымбрылова Дарья Сергеевна
28.12.2022, 16:22:59	#221 Perm	Новый бот	Дарья Сергеевна Дымбрылова
28.12.2022, 16:20:45	#220 Perm	Новый бот	30.12.2022
28.12.2022, 15:50:07	#219 Perm	Новый бот	Дарья
28.12.2022, 15:47:37	#218 Perm	Новый бот	Даша

Рисунок 166. Отчет Первое сообщение

В таблице отчета отображаются данные диалога (дата и время, номер и место диалога, название бота) и первое сообщение респондента. Данные в столбцах **Диалог** и **Бот** являются ссылками. Вы можете перейти по ним, чтобы посмотреть диалог и его данные и схему бота.



Если вы не выберите боты в фильтре, отчет будет построен по всем ботам. Но перейти по ссылкам к диалогам и ботам вы сможете, только если у вас есть права.

Для сброса параметров нажмите кнопку **Сбросить** в правом верхнем углу.

9.3. Статусы диалогов

Отчет **Статусы диалогов** покажет вам статистику по статусам диалогов за определенный период.

Чтобы просмотреть отчет:

1. Перейдите в раздел **Отчеты**.
2. Выберите отчет **Статусы диалогов** в списке.
3. Откроется страница отчета. Задайте параметры на панели вверху:
 - **Бот** – выберите бота, по диалогам которого хотите посмотреть отчет. В списке содержатся только те боты, к которым у вас есть доступ. Вы можете выбрать несколько ботов в списке. Для быстрого поиска введите наименование бота в верхней строке фильтра.
 - **Дата** – выберите период, за который нужно показать статистику. Если вам нужно посмотреть данные за определенные даты, укажите их в полях фильтра **С и По**.
4. Отчет изменяется автоматически, когда вы задаете параметры.

The screenshot shows a report titled 'Отчёты / Статусы диалогов'. It includes a filter section for 'Бот' (Bot) and 'Дата' (Date), and a 'Сбросить' (Reset) button. The main area displays a table with the following data:

Бот	Все статусы	В процессе	Прерван	Завершен	Оператор
Новый бот	5	0	0	5	0
Новый бот	2	0	0	2	0
Справочный бот	2	0	0	0	2

Рисунок 167. Отчет Статусы диалогов

В таблице отчета отображается количество диалогов по каждому выбранному в параметрах боту в каждом статусе (в процессе, прерван, завершен, включен оператор) и сумма по всем статусам.

Для сброса параметров нажмите кнопку **Сбросить** в правом верхнем углу.

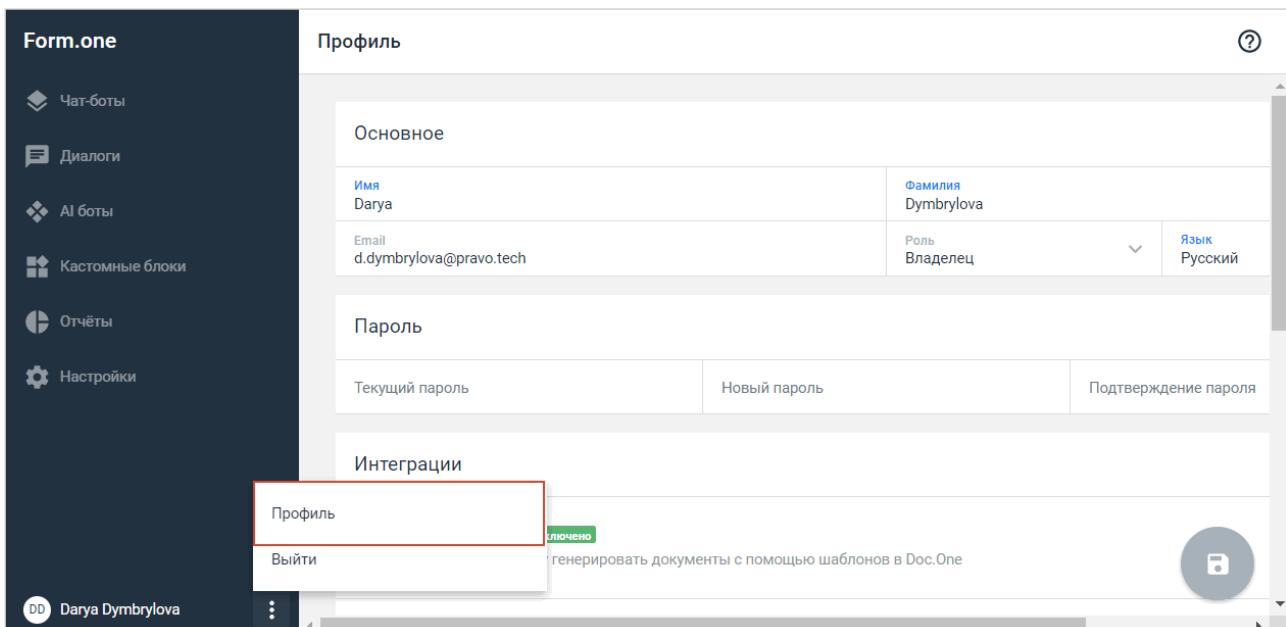
10. Настройки профиля

Все настройки аккаунта производятся в профиле пользователя.

Для доступа к профилю:

1. Нажмите кнопку  справа от имени пользователя.
2. Выберите пункт **Профиль**.

Откроется раздел с информацией об аккаунте пользователя.



Основное

Имя Darya	Фамилия Dymbrylova
Email d.dymbrylova@pravo.tech	Роль Владелец
Язык Русский	

Пароль

Текущий пароль	Новый пароль	Подтверждение пароля
----------------	--------------	----------------------

Интеграции

Профиль

Выходи

Генерировать документы с помощью шаблонов в Doc.One

Рисунок 168. Профиль пользователя

10.1. Изменить данные пользователя

В разделе **Основное** профиля пользователя доступна информация о пользователе. Вы можете изменить имя и фамилию пользователя. Для этого нажмите в поле и введите новое имя или фамилию.



Нажмите кнопку  в правом нижнем углу страницы.

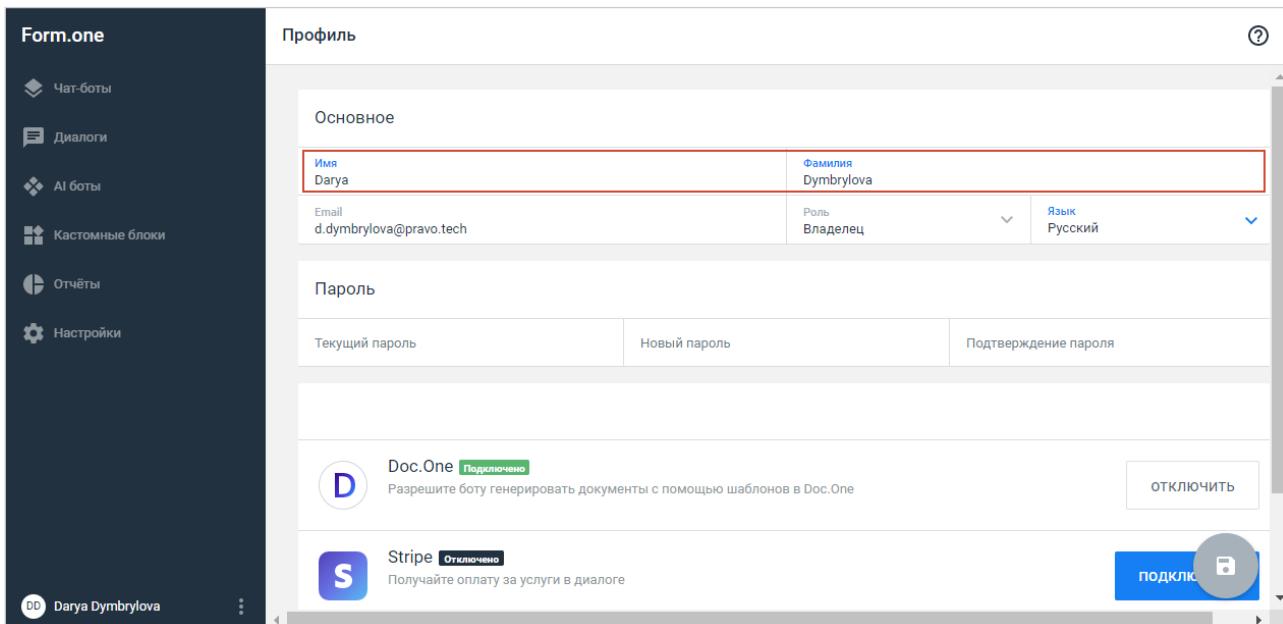


Рисунок 169. Изменение учетных данных



Изменение email пользователя недоступно.



Изменить роль пользователя может только администратор.

10.2. Сменить язык

Смена языка интерфейса системы доступна в профиле пользователя.

Чтобы сменить язык интерфейса:

1. В блоке **Основное** выберите значение в поле **Язык**. Доступные языки – русский и английский.
- 2.



Нажмите кнопку в правом нижнем углу страницы.

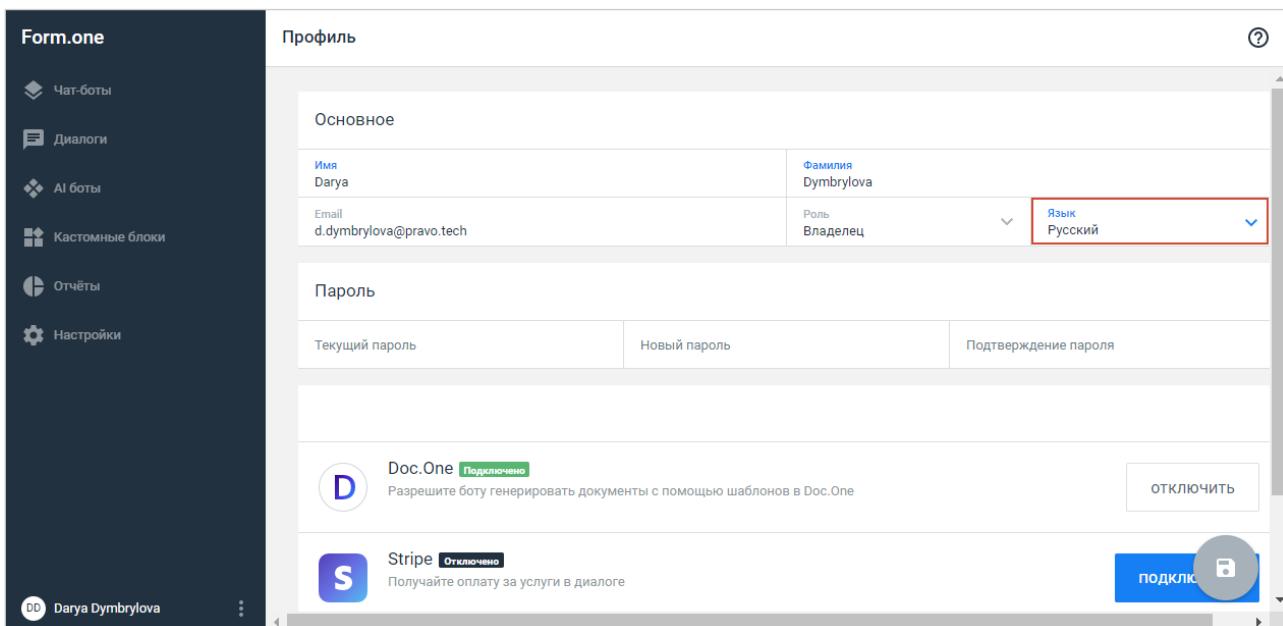


Рисунок 170. Смена языка

Язык интерфейса изменится на выбранный.



Некоторые настройки языка зависят от настройки не профиля, а всей системы и определяются для всех пользователей. Изменить такие языковые настройки может только Администратор.

10.3. Сменить пароль

Смена пароля учетной записи доступна в профиле пользователя в разделе **Пароль**

Чтобы сменить пароль учетной записи:

1. В поле **Текущий пароль** раздела **Пароль** введите текущий пароль, который действует сейчас.
2. В полях **Новый пароль** и **Подтверждение пароля** введите и подтвердите новый пароль.
- 3.



Нажмите кнопку в правом нижнем углу страницы.

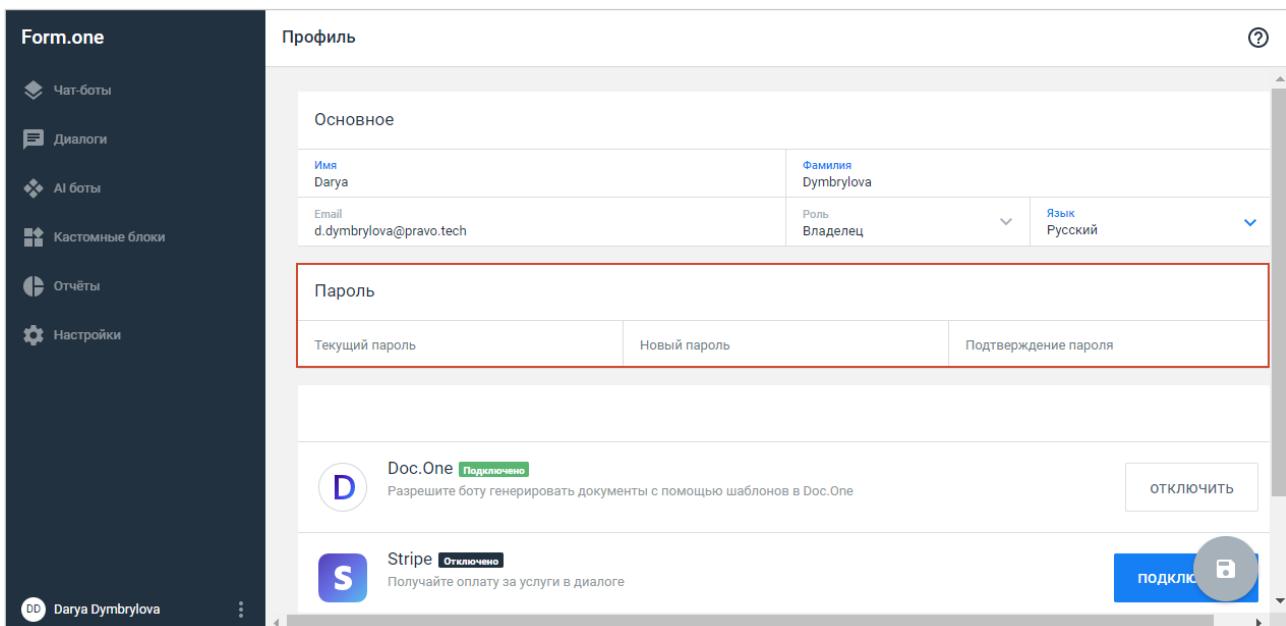


Рисунок 171. Изменение пароля

Ваш пароль для авторизации в системе изменен.

10.4. Подключить Doc.one

Интеграция с конструктором документов Doc.one позволяет включить в схему бота блок **Doc.one**, с помощью которого бот осуществляет сбор информации от респондента для последующего формирования готового документа.

Для подключения системы Doc.one:

1. Нажмите кнопку **Подключить** в строке Doc.one раздела **Интеграции**.
2. Откроется окно **Подключить Doc.one**. Введите логин и пароль пользователя Doc.one, а также ссылку на систему в формате <https://example.doc.one>.
3. Нажмите кнопку **Подключить**.

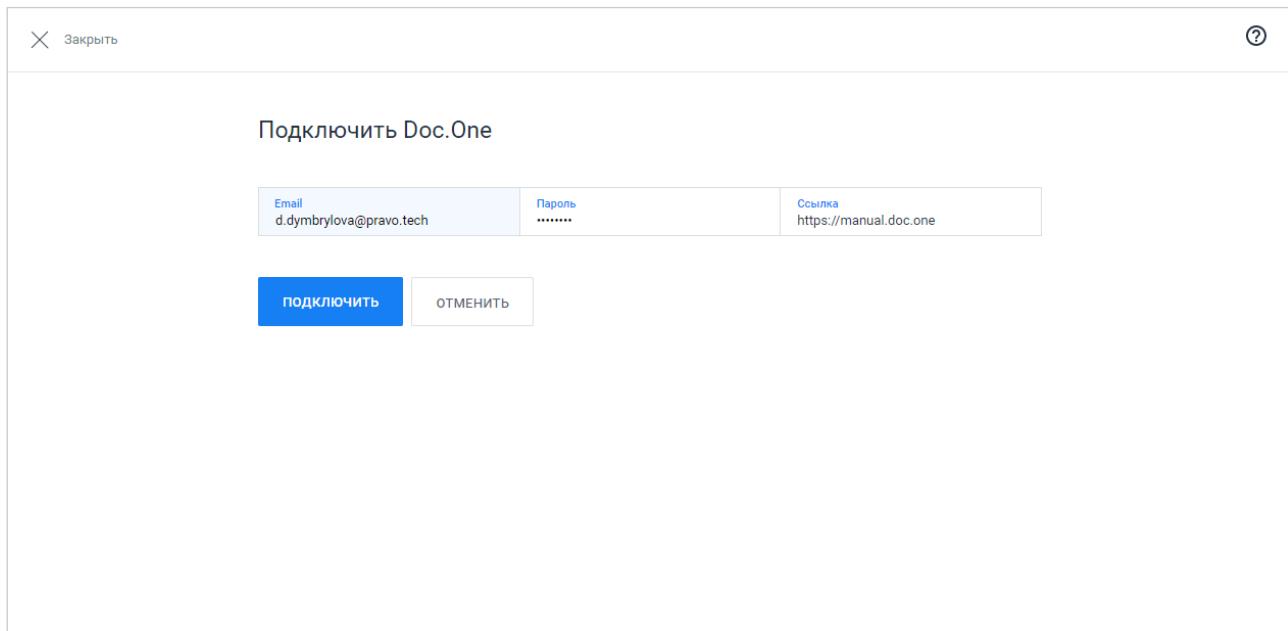


Рисунок 172. Подключение Doc.one

Если подключение будет успешным, появится сообщение о синхронизации с Doc.one. Теперь вы можете добавлять в бот блоки, которые будут формировать документы по шаблону Doc.one на основе данных, собранных в диалоге.

Для отключения синхронизации с Doc.one нажмите кнопку **Отключить** в строке Doc.one.