

# **Платформа для создания голосовых ботов “ОптималСити. Войс платформа”**

Руководство пользователя

## Оглавление

Общее описание.....	4
Глоссарий.....	4
2. Работа с системой	
2.1 Вход в систему.....	8
3. Сценарии голосовых помощников.....	10
3.1 Создание карточки сценария голосового помощника.....	11
3.2 Создание сценария голосового помощника.....	13
3.2.1 Меню общих настроек сценария.....	15
3.2.2 Управление сценариями и подсценариями через меню Общих настроек.....	18
3.2.3 Функциональный блок “Сказать”.....	20
3.2.4 Функциональный блок “Ожидание ввода”.....	23
3.2.5 Функциональный блок “Пауза”.....	25
3.2.6 Функциональный блок “Переменные”.....	26
3.2.7 Функциональный блок “Проверка”.....	28
3.2.8 Функции для проверки.....	31
~string_in – функция для проверки вхождения подстроки в строку..	31
~string_match – функция проверки на соответствие подстроки заданному шаблону.....	31
~array_get – функция проверки вхождения подстроки в строку элемента массива.....	32
~array_size – функция проверки на количество элементов.....	32
3.2.9 Функциональный блок “Функции”.....	33
~str_replace – функция производит замену в строке на подстроку....	33

~arr_explode – функция, которая помогает разбить строку на массив по регулярному выражению (regex).....	34
~array_explode – функция, которая помогает разбить строку на массив по регулярному выражению синтаксиса Lua.....	35
~array_join – функция, которая помогает объединить массив в строку с разделителем.....	35
~string_digits – функция, которая определяет количество цифр в строке или переменной.....	36
~string_len – функция, которая определяет длину строки.....	37
~array_set – функция, которая присваивает переменной индекс в массиве.....	37
~array_get – функция, которая получает значение элемента массива.....	38
~array_size – функция, которая показывает длину массива.....	39
3.2.10 Функциональный блок “Перенаправить”.....	39
3.2.11 Функциональный блок “Запрос”.....	41
3.2.12 Функциональный блок “Email”.....	47
3.2.13 Функциональный блок “Текущее время”.....	49
3.2.14 Функциональный блок “Подсценарий”.....	51
3.2.15 Соединения: копирование, вставка, переходы.....	53
4. Прикрепление сценария к номеру.....	57
5. Вызовы, поиск и фильтрация вызовов по заданным критериям.....	59
6. Проекты и кастомизация личного кабинета.....	63
6.1 Кастомизация полей таблицы вызовов, строки фильтров и полей подробной информации о звонках.....	65
7. Шаблоны и Отчёты.....	69
7.1 Поиск и фильтрация (функция “Отчёты”).....	69

7.2 Создание и редактирование отчётов в функции “Шаблоны” .....	70
8. Функции “Компании” и “Пользователи” .....	74
8.1 Добавление компаний и привязка проектов.....	74
8.2 Добавление новых пользователей и наделение их правами.....	76
9. Дополнительные рекомендации для работы с системой, особенности функционирования некоторых модулей.....	79

## Общее описание

Веб-приложение “ОптимальСити. Войс платформа” – визуальный конструктор сценариев для работы голосовых помощников, а также конструктор отчётов и аналитических виджетов. Low-code подход, лежащий в основе системы упрощает создание голосовых ботов, позволяет проводить тонкую настройку сервисов, а также предлагает набор возможностей для сбора статистических данных.

В настоящем руководстве описаны функции системы, предназначенные для использования пользователем системы.

## Глоссарий

Диалог-дизайнер	визуальный конструктор сценариев для работы голосовых помощников
Функциональные (логические) блоки	набор элементов визуального конструктора, обладающих функциями
Регулярные выражения	регулярные выражения (их еще называют regex, или regeх) — это механизм для поиска и замены текста
Авторизация	предоставление определённому лицу или группе лиц прав на выполнение определённых действий; а также процесс проверки данных прав при попытке выполнения этих действий
VPN	обобщённое название технологий, позволяющих обеспечить одно или несколько сетевых соединений поверх чьей-либо другой сети

JSON	JSON (JavaScript Object Notation) — текстовый формат обмена данными, основанный на JavaScript
API	программный интерфейс, то есть описание способов взаимодействия одной компьютерной программы с другими
SQL	это язык запросов для управления реляционными базами данных
SQL-запрос	это наборы команд для работы с реляционными базами данных
Экспорт	это автоматический или полуавтоматический вывод наборов данных между различными программными приложениями
Кастомизация	индивидуализация продукции под заказы конкретных потребителей путём внесения конструктивных или дизайнерских изменений

**“ОптимальСити. Войс платформа” позволяет:**

Платформа для создания голосовых ботов “ОптимальСити. Войс платформа” предоставляет пользователю следующие функциональные возможности:

- создание сценариев в визуальном конструкторе для функционирования голосовых роботов;
- создание личных кабинетов для пользователей с функцией просмотра скриптов звонков и прослушивания записей звонков;

- создание отчётов по проектам (SQL-консоль, отчёты и статистические дашборды).

Перечень основных функциональных характеристики системы включает:

1. “ОптимальСити. Войс платформа” предоставляет возможность создания и редактирования сценариев для работы голосовых роботов:
  - создание веток сценария робота через редактор (диалог-дизайнер) с использованием функциональных блоков;
  - копирование и вставка функциональных блоков сценария и их соединений;
  - создание подсценариев;
  - загрузка и озвучивание роботом реплик, записанных в форматах .mp3, .opus;
  - настройка и синтезирование реплик роботом с помощью технологии TTS;
  - настройка и распознавание речи пользователя с помощью технологии ASR;
  - фильтрация речи пользователя и дальнейшее направление по веткам сценария с помощью функциональных блоков;
  - осуществление http-запросов с помощью функциональных блоков.
2. “ОптимальСити. Войс платформа” предоставляет возможность сохранения и загрузки пользовательских сценариев в интерфейс конструктора сценариев:
  - сохранение пользовательских сценариев в формате JSON;
  - загрузка пользовательских сценариев в формате JSON.

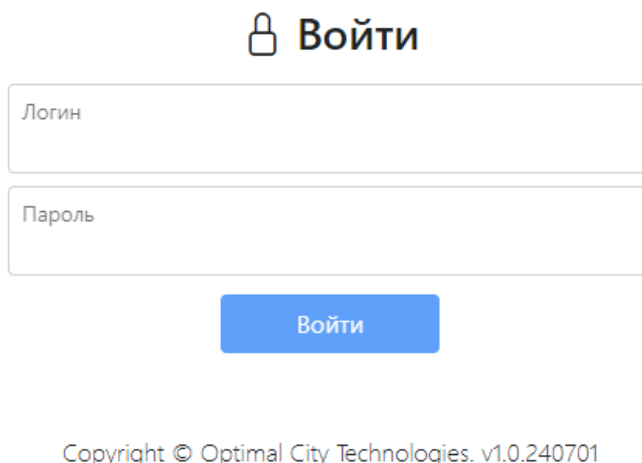
3. “ОптимальСити. Войс платформа” предоставляет возможность экспорта сценария:
  - экспорт сценария с загруженными аудиозаписями;
  - экспорт сценария без загруженных аудиозаписей;
  - экспорт только аудиозаписей;
  - прикрепление сценариев к доступным номерам.
4. “ОптимальСити. Войс платформа” предоставляет возможность поиска по сохранённым пользовательским сценариям.
5. “ОптимальСити. Войс платформа” предоставляет возможность создания пользовательского личного кабинета, который включает:
  - возможность просмотра транскрибации звонков между пользователем и роботом;
  - возможность прослушивания записи звонка между пользователем и роботом;
  - возможность фильтрации звонков по заданным критериям;
  - возможность кастомизации полей для отображения в пользовательском личном кабинете.
6. “ОптимальСити. Войс платформа” предоставляет возможность добавить телефонные номера в стоп-лист.
7. “ОптимальСити. Войс платформа” предоставляет возможность создания шаблонов SQL-отчётов.
8. “ОптимальСити. Войс платформа” предоставляет возможность управления учётными записями пользователей.



## 2. Работа с системой

### 2.1 Вход в систему

“ОптимальСити. Войс платформа” представляет собой веб-приложение. Вся работа с системой ведётся в веб-браузере. Для корректной работы сервиса необходимо использовать VPN. После ввода адреса сервера в адресную строку браузера отобразится окно авторизации (рис. 1).



Войти

Логин

Пароль

Войти

Copyright © Optimal City Technologies. v1.0.240701

**рис. 1**

Пользователи могут быть зарегистрированы в системе по принципу “Внутренней регистрации”.

Введите логин и пароль и нажмите на кнопку **“Войти”**. В случае, если вы забыли логин или пароль, обратитесь к Администратору.

После успешного входа в систему пользователю отобразится рабочий стол. В левой части рабочего стола отображается панель с основными разделами Платформы:

- “Вызовы”,
- “Запр.номера”,
- “Отчёты”,

- “Файлы”,
- “Шаблоны”,
- “Блэклисты”,
- “Компании”,
- “Пользователи”,
- “Проекты”,
- “Сценарии”.

### 3. Сценарии голосовых помощников

Раздел “Сценарии” предоставляет пользователю следующие функциональные возможности:

- создание, удаление, редактирование и экспорт сценария голосового помощника;
- добавление аудиозаписей в сценарий голосового помощника;
- поиск по базе сценариев.

#### 3.1 Создание карточки сценария голосового помощника

Для того чтобы создать сценарий голосового робота необходимо нажать на иконку создания рядом с заголовком страницы

После нажатия на иконку создания открывается карточка нового сценария. Новому сценарию автоматически присваивается название “Новый”. На экране вы можете увидеть редактируемое поле для названия сценария, а также редактируемое поле для комментариев (рис. 2). Для создания сценария введите название своего сценария и комментарий (по желанию). Затем нажмите на кнопку “Ок”. При нажатии на кнопку “Отменить” карточка сценария не сохранится.

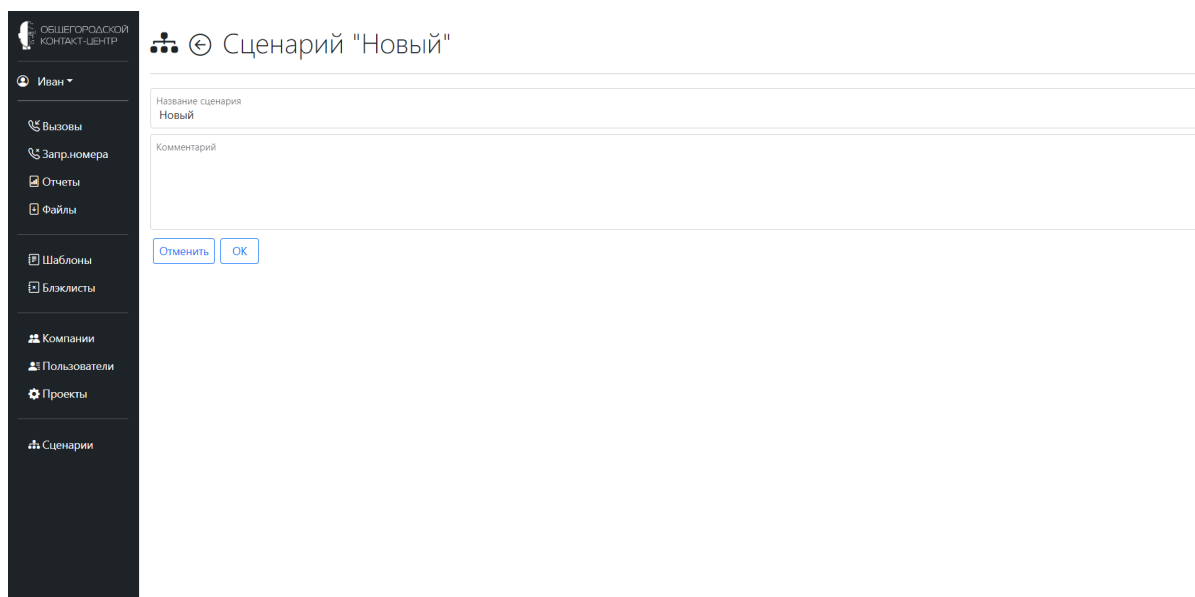


рис. 2

После нажатия на кнопку “**Ок**” карточка сценария сохранится и редактируемые поля станут серыми. Редактировать поля “**Название**” и “**Комментарий**” можно, нажав кнопку “**Редактировать**” (рис. 3).

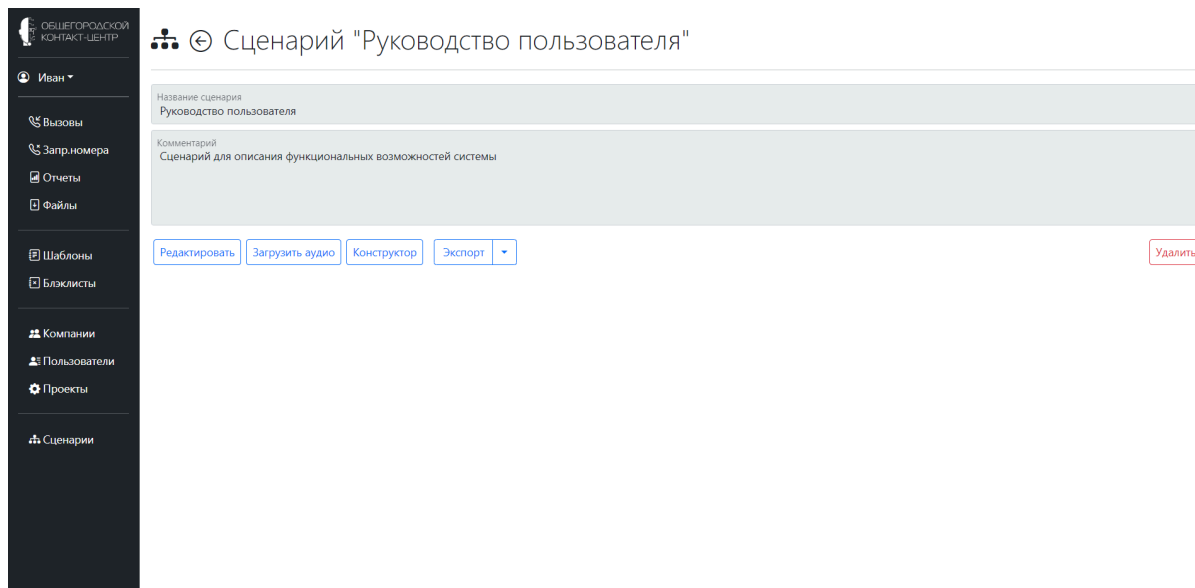


рис. 3

Кнопка “**Загрузить аудио**” позволяет пользователю загрузить синтезированные или записанные реплики в формате .opus. Загруженные аудиозаписи можно далее прикреплять к функциональным блокам (см. пункт 3.2.3). При нажатии на кнопку “**Загрузить аудио**” открывается окно

с выбором файла для загрузки. Выберите нужный вам файл и загрузите его.

Если вы хотите удалить загруженную аудиозапись, то нажмите на кнопку “Редактировать”, выберите нужную аудиозапись и нажмите на “крестик” (рис. 4). Кнопка “Отменить” позволяет отменить редактирование карточки сценария.

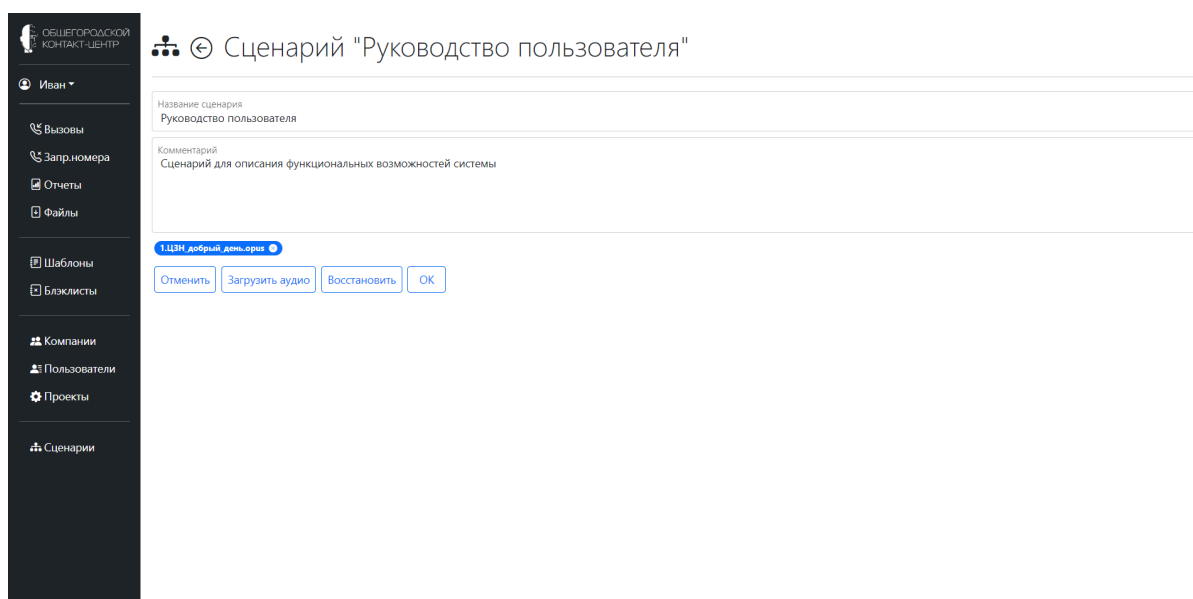


рис. 4

Кнопка “**Конструктор**” открывает страницу с диалог-дизайнером для создания или редактирования сценария робота (подробнее см. п. 3.2).

Кнопка “**Экспорт**” позволяет пользователю экспортировать сценарий голосового робота. После нажатия на кнопку “**Экспорт**” на экране появится сообщение о начале экспорта файла. Экспортированный файл можно найти в разделе “Файлы” (см. раздел 7).

Кнопка “**Удалить**” позволяет пользователю удалить сценарий.

## 3.2 Создание сценария голосового помощника

В данном разделе подробно рассмотрено создание сценария голосового помощника, а также функциональные возможности диалог-дизайнера.

После нажатия на кнопку **“Конструктор”** пользователю открывается рабочий стол диалог-дизайнера.

В левой части рабочего стола можно видеть набор функциональных блоков (рис. 5):

- “Сказать”;
- “Ожидание ввода”;
- “Пауза”;
- “Переменные”;
- “Проверка”
- “Функции”;
- “Перенаправить”;
- “Запрос”;
- “Email”;
- “Текущее время”;
- “Подсценарий”.

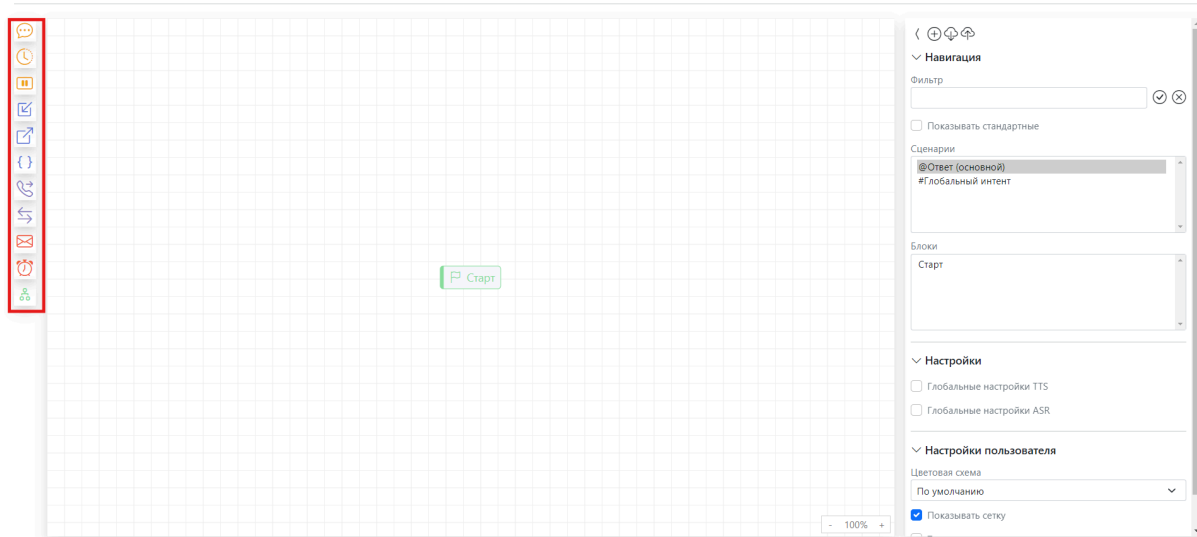


рис. 5

Блоки можно перетаскивать на поле при помощи мыши.

В правой части рабочего стола видны Общие настройки сценария или настройки блока в случае, если пользователь выбирает конкретный блок.

### 3.2.1 Меню общих настроек сценария

При нажатии на пустое рабочее пространство открывается меню общих настроек (рис. 6):

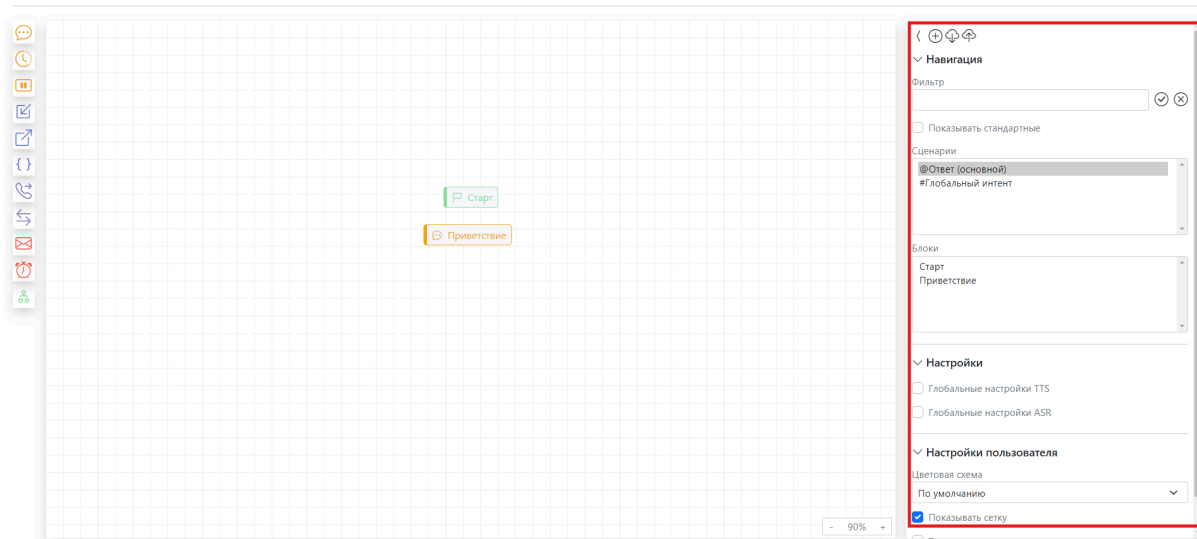


рис. 6

- В верхней части меню расположена панель действий со сценарием (рис. 7). Пользователь может создать новый подсценарий, загрузить сценарий, экспортировать сценарий.
- Также пользователь может осуществлять поиск по функциональным блокам, воспользовавшись строкой “Фильтр” в разделе “Навигация”.

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📖

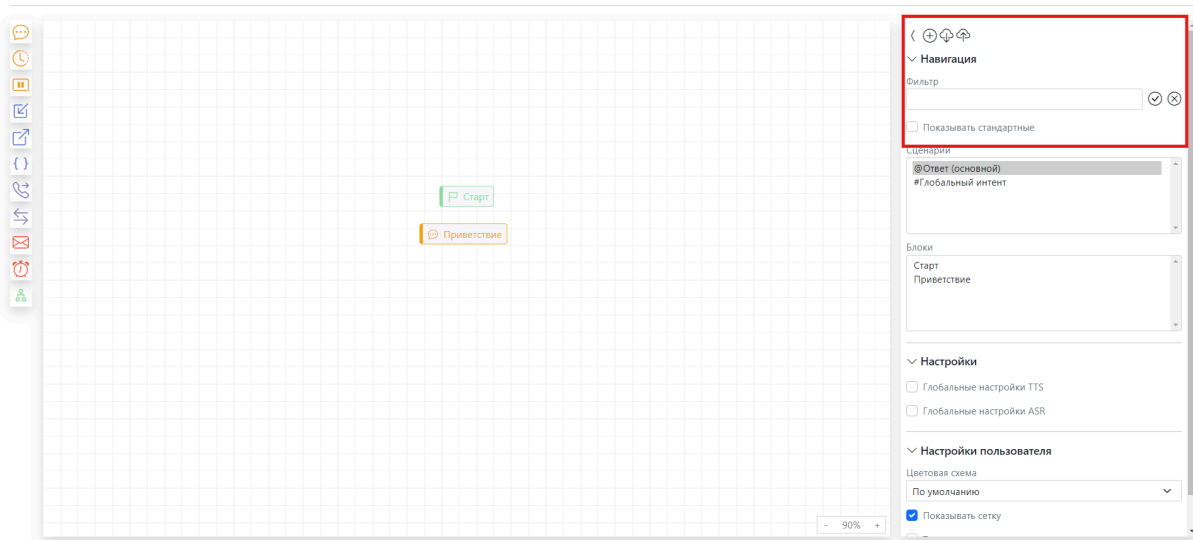


рис. 7

- В разделе “Настройки” пользователь может указать глобальные настройки TTS и ASR, поставив галочки в соответствующих квадратах (рис. 8). Глобальные настройки TTS и ASR влияют целиком на настройки TTS и ASR всего сценария.
- В разделе “Параметры TTS” можно выбрать из выпадающего списка:
  - провайдер для синтеза;
  - язык для синтеза;
  - голос для синтеза реплики.



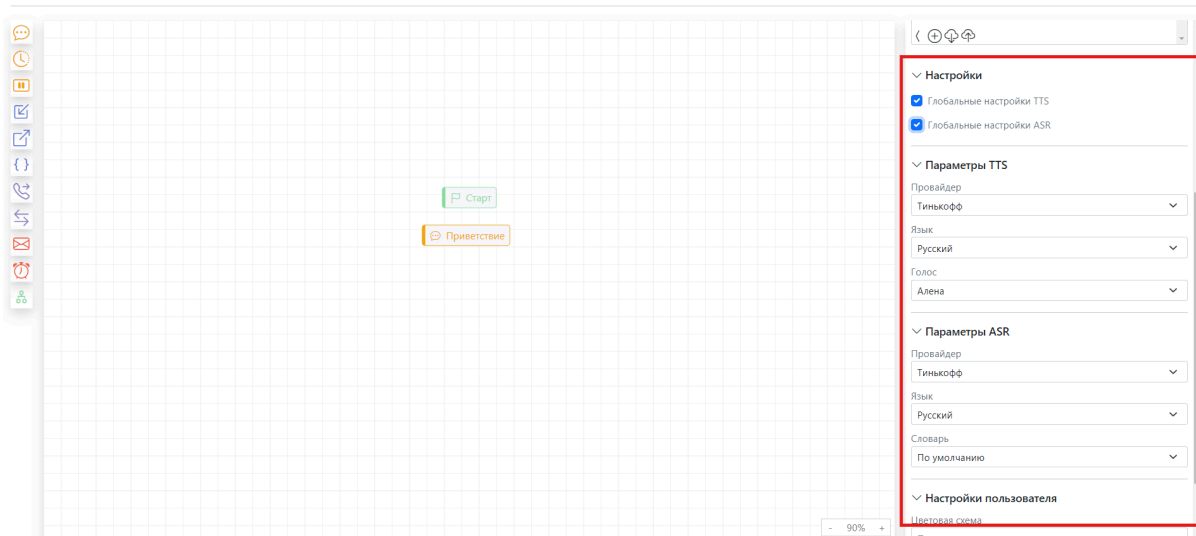


рис. 8

- В разделе **“Настройки пользователя”** можно выбрать цветовую схему (цветная или монохромная), указать видимость сетки и формат темы (тёмная или светлая) (рис. 9).

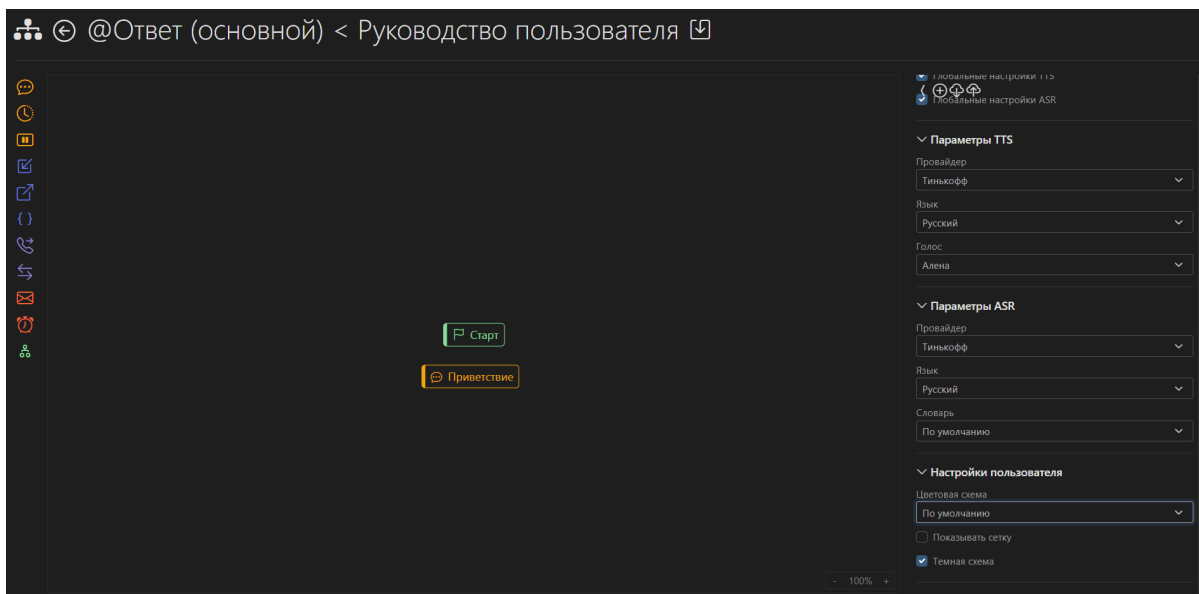
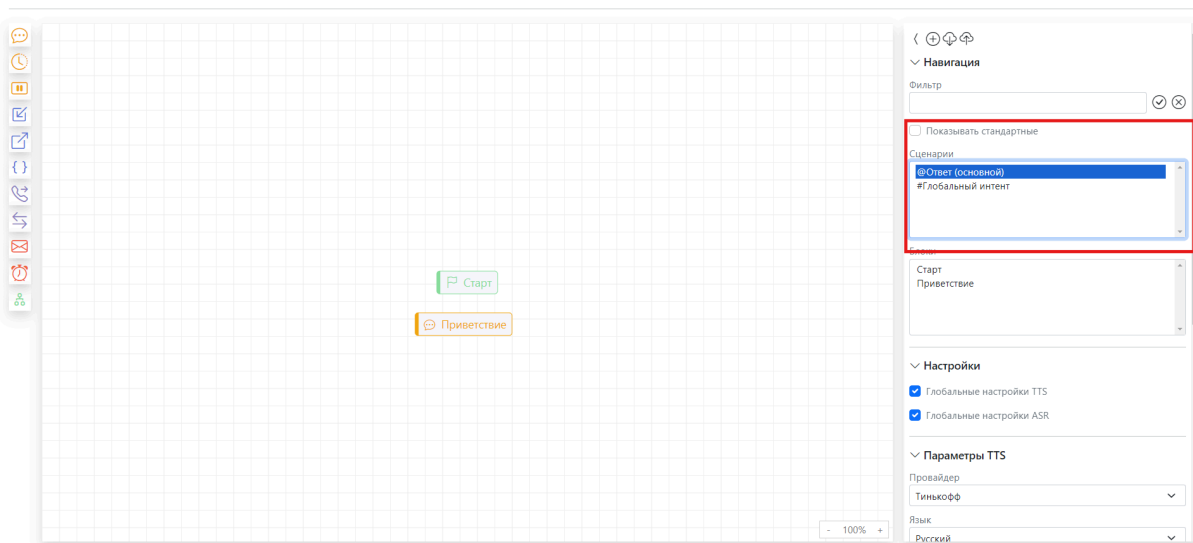


рис. 9

## 3.2.2 Управление сценариями и подсценариями через меню **Общих настроек**

Диалог-дизайнер позволяет пользователю управлять “стандартными” сценариями и созданными пользователем подсценариями через меню общих настроек (рис. 10).

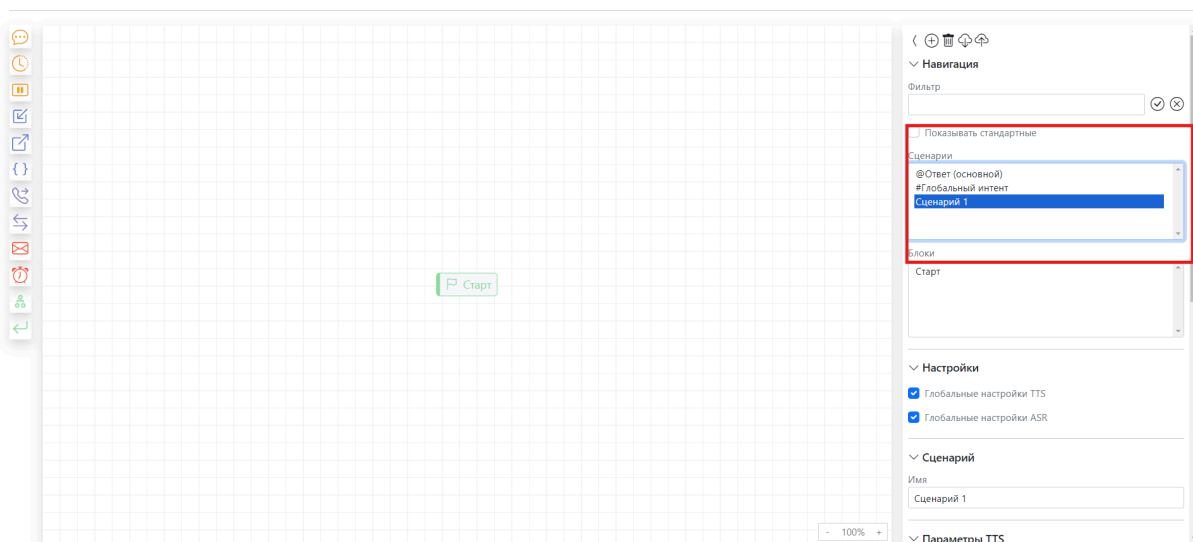
☰ ⌕ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📖



**рис. 10**

Для создания нового подсценария внутри сценария необходимо нажать на кнопку создания (рис. 7). Создастся новый подсценарий со стандартным названием (рис. 11).

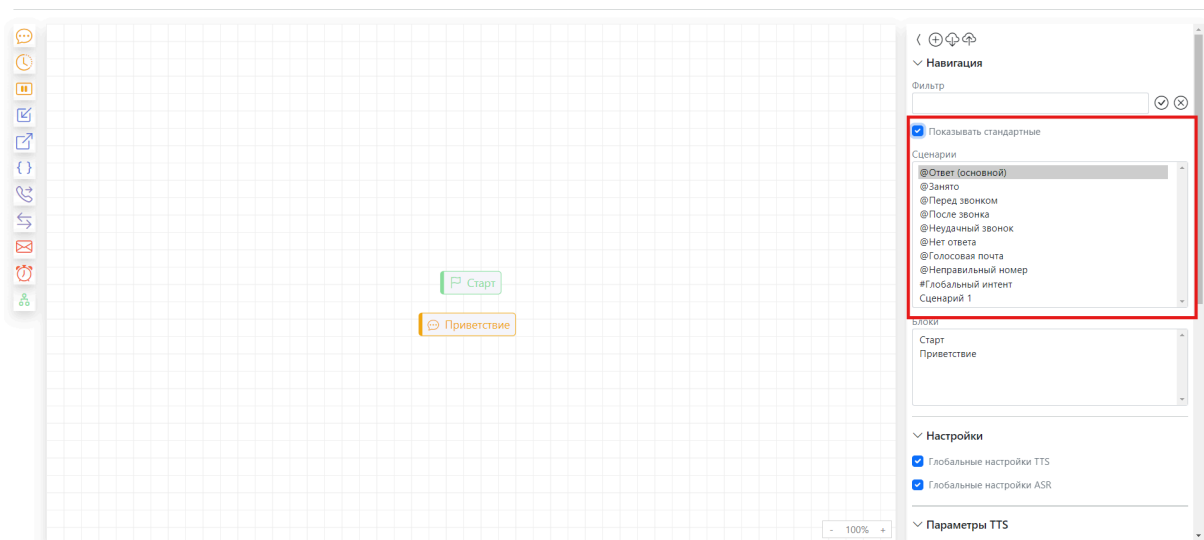
☰ ⌕ Сценарий 1 < Руководство пользователя 📖



**рис. 11**

Для просмотра “стандартных” сценариев необходимо поставить галочку в соответствующем разделе (“Показывать стандартные”) (рис. 12).

☰ ☹ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄



**рис. 12**

В меню сценариев появятся все “стандартные” сценарии:

- “Занято”;
- “Перед звонком”;
- “После звонка”;
- “Неудачный звонок”;
- “Нет ответа”;
- “Голосовая почта”;
- “Неправильный номер”.

Данные сценарии описывают ситуации в момент звонка и позволяют подробно описать поведение голосового помощника в выбранных случаях. Например, если вам необходимо, чтобы голосовой помощник осуществлял какие-либо действия после звонка, то вам необходимо воспользоваться стандартным сценарием “После звонка”.

### 3.2.3 Функциональный блок “Сказать”

Блок “Сказать” предоставляет пользователю возможность добавить текст в сценарий для синтеза роботом.

При добавлении на рабочее пространства и нажатии на блок “Сказать” открывается окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 13):

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄

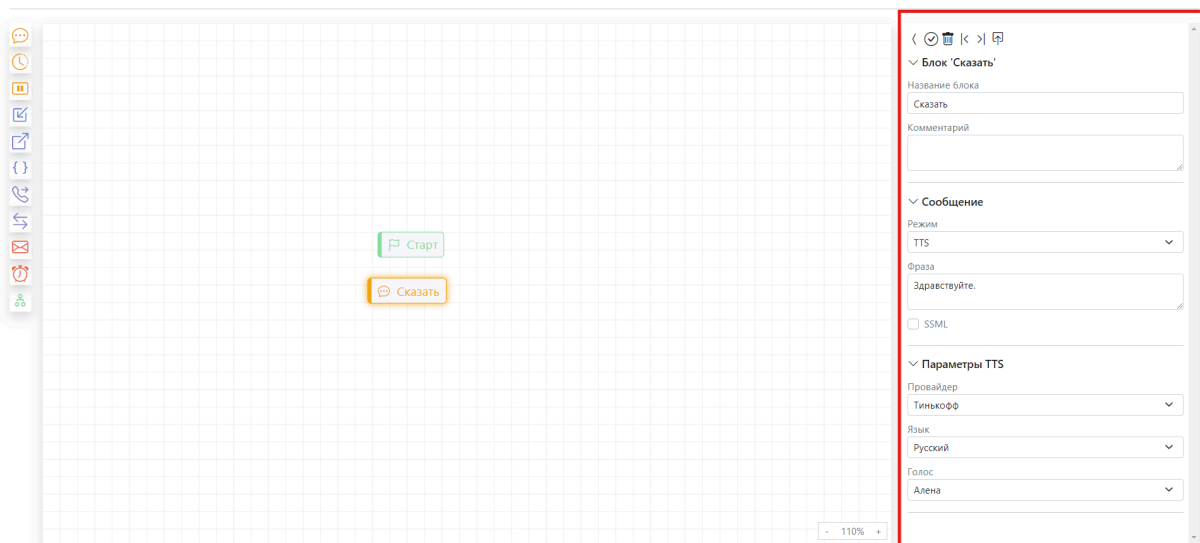


рис. 13

1. Раздел “Блок “Сказать“ содержит:
  - “**Название блока**” – поле для изменения названия блока;
  - “**Комментарий**” – поле для комментария к блоку (рис. 14);

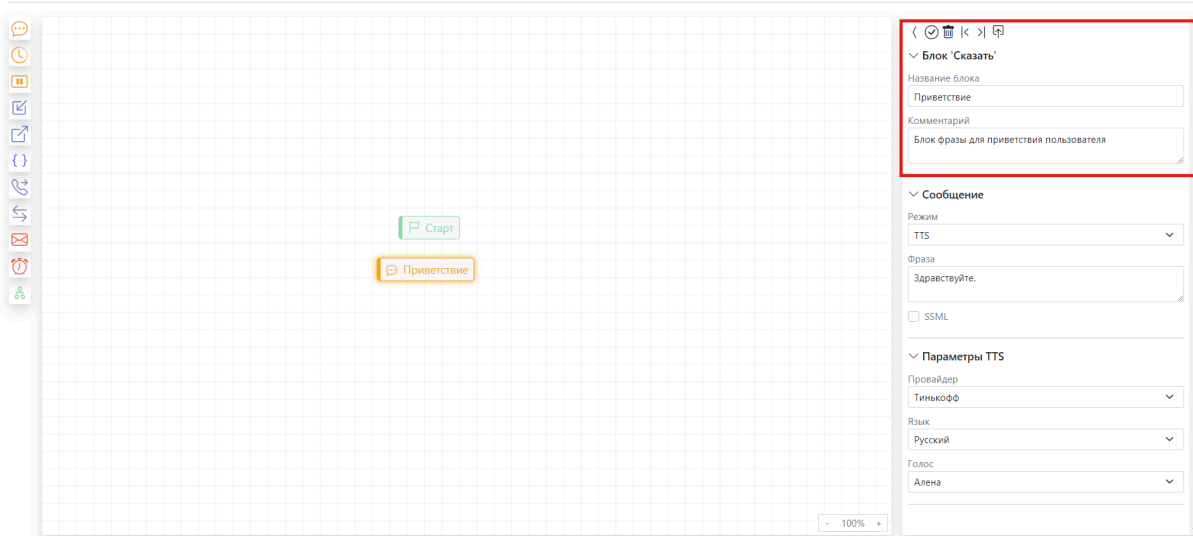


рис. 14

2. Раздел **“Сообщение”** содержит:

- **“Режим”** – выпадающий список с режимами воспроизведения реплики роботом. В списке присутствуют 2 режима: **“TTS”** и **“Аудиофайл”**. При выборе Режима **“Аудиофайл”** вы можете выбрать аудиозапись из загруженных на странице карточки сценария. При выборе Режима **“TTS”** необходимо написать фразу в поле **“Фраза”**;

- Если пользователь предварительно загрузил аудиозапись в карточку сценария, то он может выбрать её для озвучивания в блоке **“Сказать”** (рис. 15). Для озвучивания уже записанной аудиозаписи необходимо выбрать в выпадающем списке **“Режима”** параметр **“Аудиофайл”**. Затем в выпадающем списке **“Аудиофайла”** выбрать необходимый аудиофайл.

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄

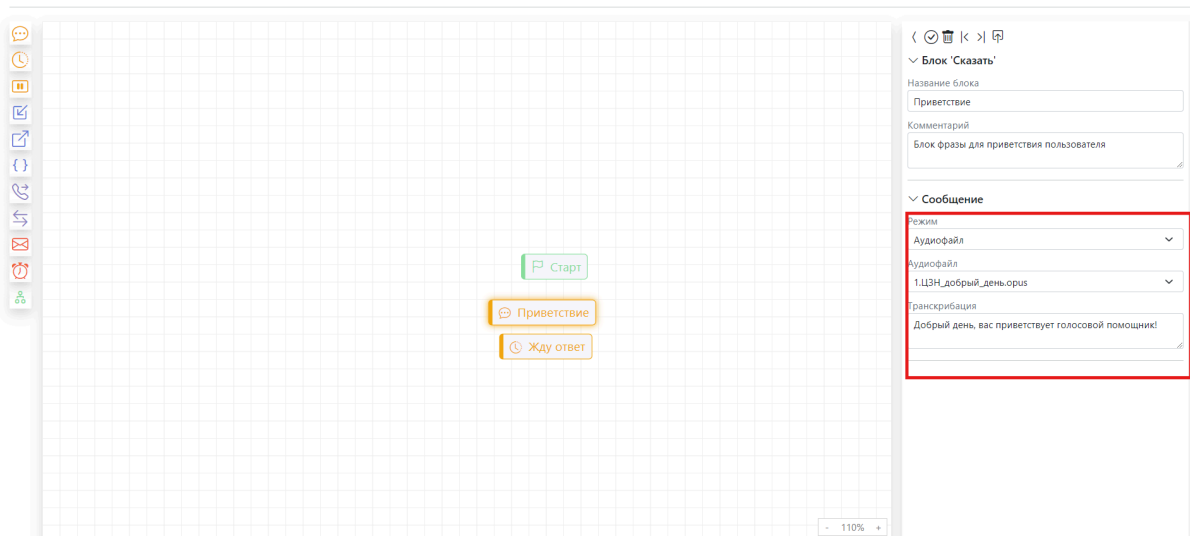


рис. 15

- **“Фраза”** (поле для ввода фразы, которая будет синтезирована при помощи технологии TTS. При выборе Режима **“TTS”** робот автоматически синтезирует фразу, написанную в поле **“Фраза”** (рис. 16).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄

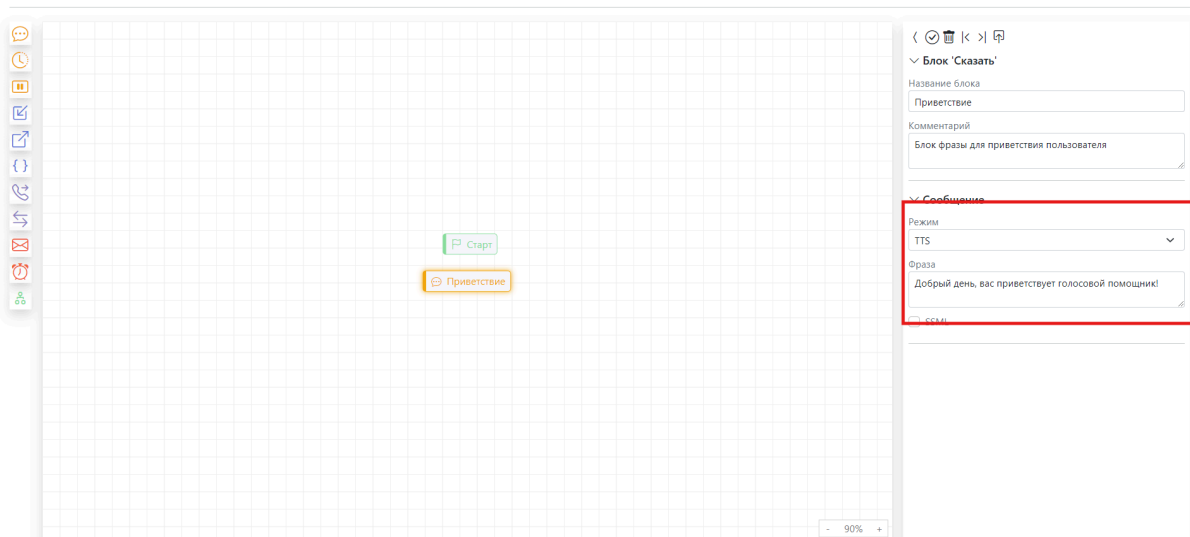


рис. 16

### 3. Раздел **“Параметры TTS”**:

**Важно!** Если выставлены глобальные параметры TTS, то настройка провайдера, языка и голоса будет недоступна.

- В данном разделе пользователю доступны настройки провайдера, языка и голоса из выпадающего списка.

**Важно!** Если вам нужно, чтобы голосовой помощник озвучил данные из переменной, то переменную можно вызвать прямо в поле “Фраза”, заключив её в знак “%”.

### 3.2.4 Функциональный блок “Ожидание ввода”

Функциональный блок “Ожидание ввода” предоставляет пользователю возможность распознавания и транскрибирования роботом реплик человека.

При добавлении на рабочее пространство и нажатии на функциональный блок “Ожидание ввода” откроется окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 17).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄

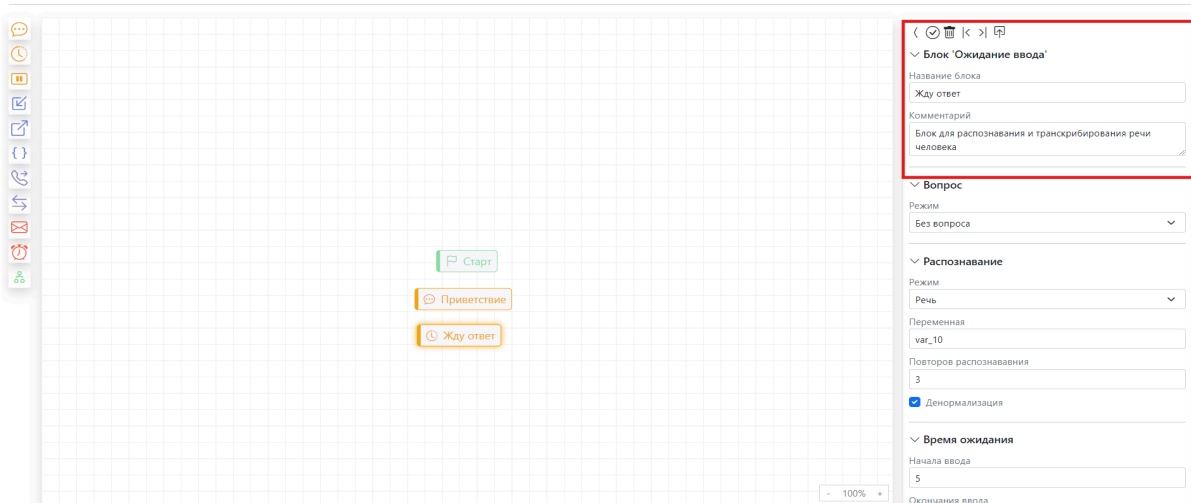


рис. 17

1. Раздел “Блок “Ожидание ввода”” содержит:
  - Редактируемое поле “**Название блока**” – поле для изменения названия блока;
  - Редактируемое поле “**Комментарий**” – поле для комментария к блоку.
2. Раздел “**Вопрос**” содержит:

- **Режим** – выпадающий список с режимами: **“Без вопроса”**, **“TTS”**, **“Аудиофайл”**. Синтезирование или выбор аудиофайла работает аналогично подобному режиму в блоке **“Сказать”**.

3. Раздел **“Распознавание”** содержит:

- **Режим** – выпадающий список с параметрами: **“Речь”** – режим распознавания речи с помощью ASR, который можно выбрать на основной странице сценария. **“Цифры”** – режим, в котором пользователь должен нажимать цифры на телефоне);

- Редактируемое поле **“Переменная”** – поле для внесения названия переменных, в данные переменные будет сохраняться речь человека;

- Редактируемое поле **“Повторов распознавания”** – в этой строке необходимо указать количество повторов, которые попытается распознать ASR.

- Возможность включения параметра **“Денормализация”**.

4. Раздел **“Время ожидания”** содержит (рис. 18):

- редактируемое поле **“Начала ввода”**;
- редактируемое поле **“Окончания ввода”**.

5. Раздел **“Ошибка”** содержит:

- выпадающий список **“Вид обработки”**.

6. Раздел **“Параметры ASR”** (рис. 18):

**Важно!** Если выставлены глобальные параметры ASR, то настройка провайдера, языка и словаря будет недоступна. В данном разделе пользователю доступны настройки провайдера, языка и словаря из выпадающего списка.



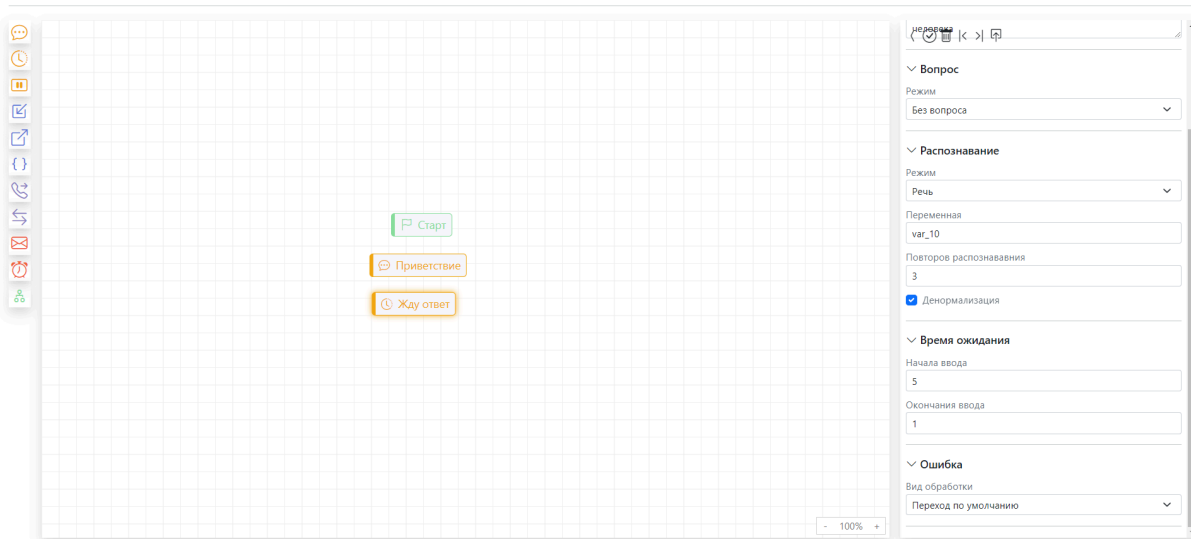


рис. 18

### 3.2.5 Функциональный блок “Пауза”

Функциональный блок “Пауза” предоставляет пользователю возможность установить регулируемую паузу в сценарии.

При добавлении на рабочее пространство и нажатии на функциональный блок “Пауза” откроется окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 19).

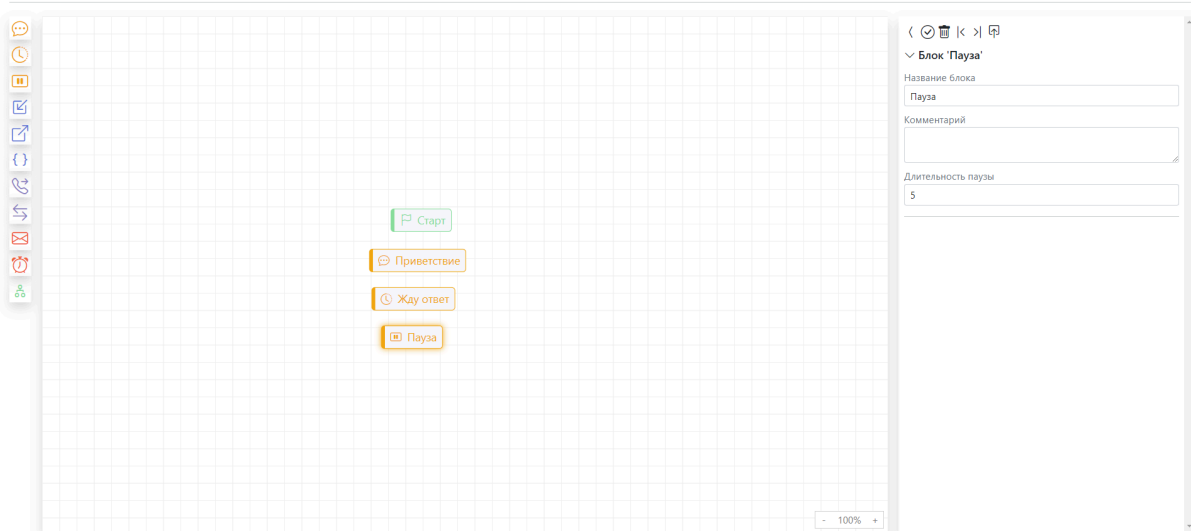


рис. 19

1. Раздел “Блок “Пауза” содержит:
  - Редактируемое поле “Название блока” – поле для изменения названия блока;
  - Редактируемое поле “Комментарий” – поле для комментария к блоку.
2. Раздел “Длительность паузы” содержит:
  - Редактируемое поле “Длительность паузы” (в данном поле выставляется значение длительности паузы в сценарии в секундах).

### 3.2.6 Функциональный блок “Переменные”

Функциональный блок “Переменные” предоставляет пользователю возможность добавления, сравнения, перезаписывания переменных.

При добавлении на рабочее пространство и нажатии на функциональный блок “Переменные” откроется окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 20).

**Важно!** Для того чтобы вызвать переменные в других блоках необходимо заключить название переменной в знак “%”. Например, %var\_10%.

**Важно!** Переменные, используемые в сценарии, необходимо объявить в начале сценария, используя блок “Переменные”. Например, если вы хотите, чтобы робот запрашивал оценку у пользователя и сохранял её, необходимо ввести переменную (например, grade\_1), а затем записать её в соответствующее поле блока “Ожидание ввода”. В таком случае оценка запишется в переменную и сохранится. Если вы внесёте данную переменную в последующие блоки, то она перезапишется.

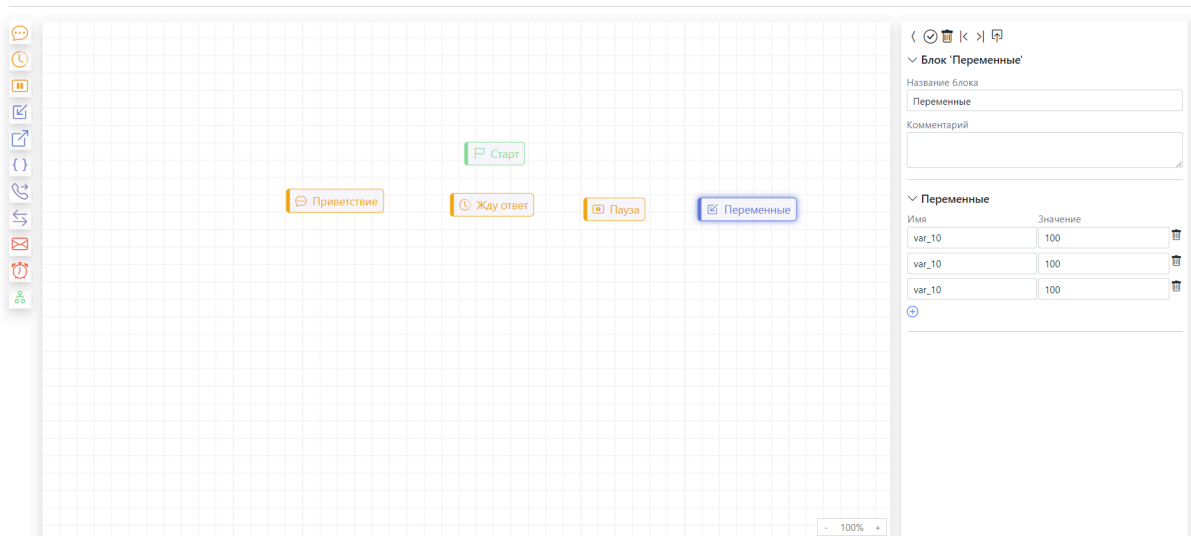


рис. 20

1. Раздел “Блок “Переменные” содержит:
  - Редактируемое поле “Название блока” (поле для изменения названия блока);
  - Редактируемое поле “Комментарий” (поле для комментария к блоку).
2. Раздел “Переменные” содержит:
  - Кнопку добавления переменной (рис. 21)

**Важно!** При создании переменная получает стандартное название “var\_10” и стандартное значение “100”. Название переменной и её значение можно менять.



рис. 21

### 3.2.7 Функциональный блок “Проверка”

Для проверки полученных значений переменных в ходе звонка можно воспользоваться блоками “Проверка“. С его помощью можно задать определённые условия, выполнение которых будет определять дальнейшее действие бота.

При добавлении на рабочее пространство и нажатии на функциональный блок “Переменные” откроется окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 22).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📖

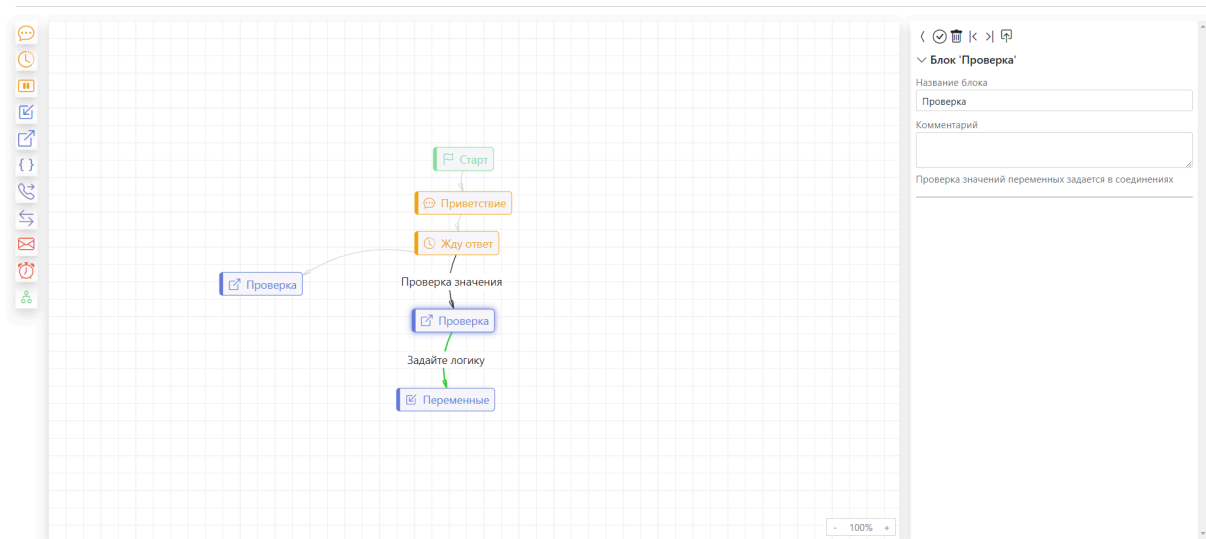


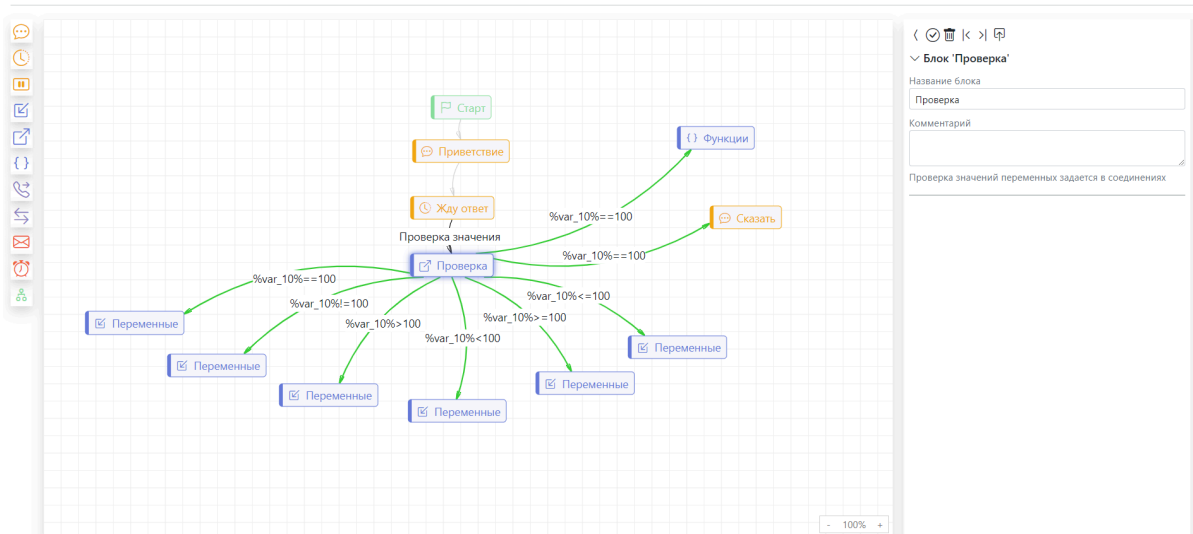
рис. 22

1. Раздел “Блок “Проверка” содержит:
  - Редактируемое поле “**Название блока**” (поле для изменения названия блока);
  - Редактируемое поле “**Комментарий**” (поле для комментария к блоку).

**Важно!** Проверка значений переменных задаётся в соединениях (рис. 22) (о соединениях можно прочитать подробнее в разделе 3.2.15).

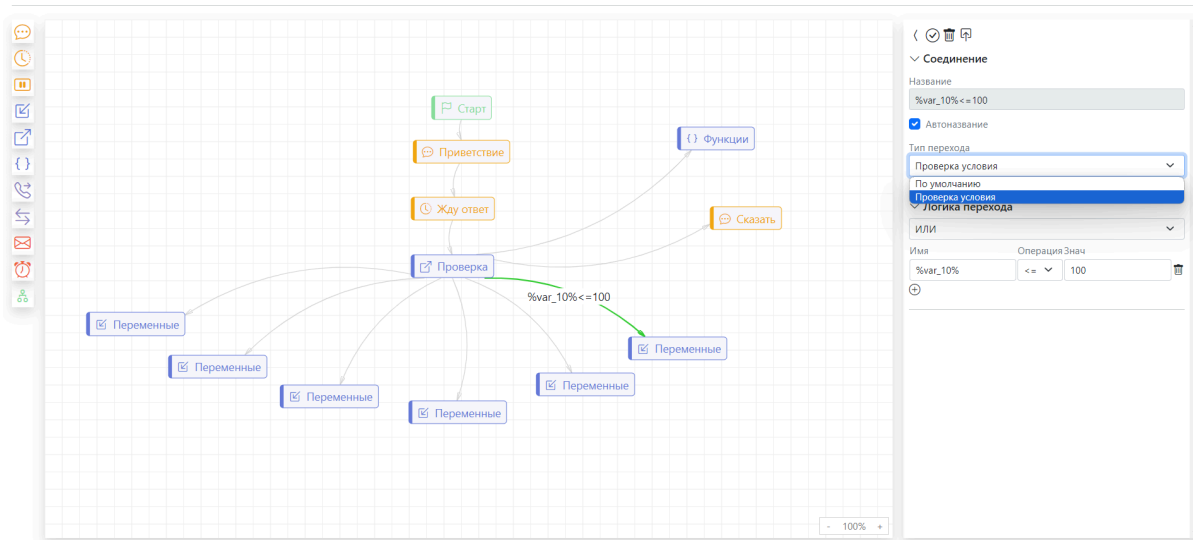
Блок “Проверка” можно соединить с другими блоками (рис. 23) и установить условие, выбранное из выпадающего списка (рис. 24).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄



**рис. 23**

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄



**рис. 24**

Затем необходимо выбрать логику перехода из выпадающего списка в разделе “Логика перехода”, вызвать переменную и выбрать подходящий оператор сравнения (рис. 25).

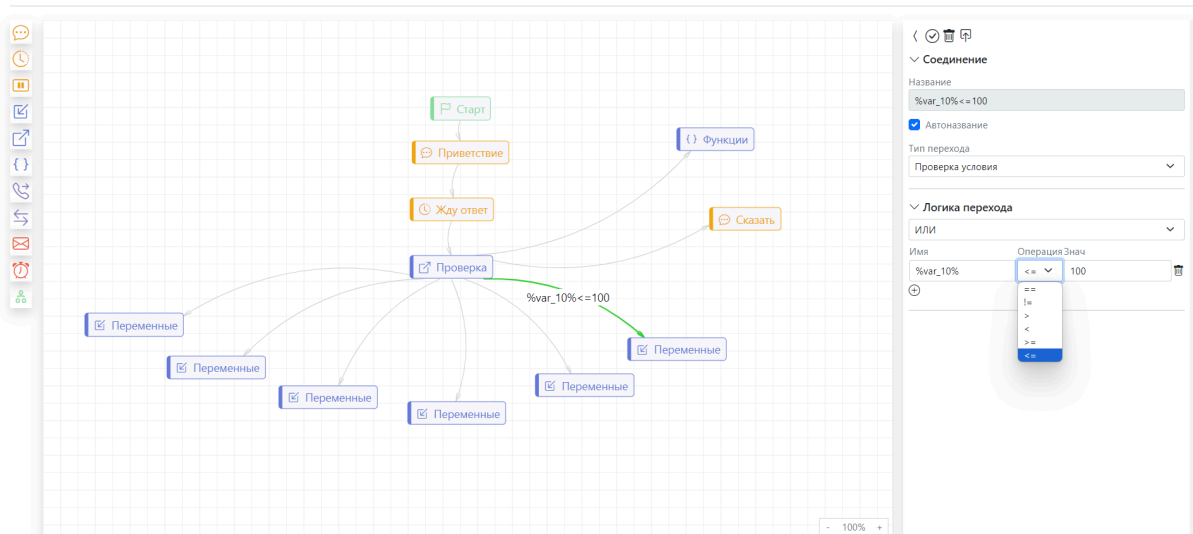


рис. 25

**Важно!** “ОптимальСити. Войс платформа” поддерживает 6 стандартных типов операций:

- 1) Равно **==**;
- 2) Неравно **!=**;
- 3) Больше **>**;
- 4) Меньше **<**;
- 5) Больше или равно **>=**;
- 6) Меньше или равно **<=**.

Если используются операторы **==** или **!=**, то сравниваются строки. Если используются операторы **>**, **<**, **>=**, **<=**, то сравниваются только численные значения. При любых других значениях, включая пустые переменные и отсутствующие переменные, равенства/неравенства не выполняются.

### 3.2.8 Функции для проверки

**~string\_in** – функция для проверки вхождения подстроки в строку

Левое значение	Тип условия	Правое значение
~string_in(%var_1%)	==	%var_2%

Данный функционал позволит обрабатывать случаи, когда пользователь говорит такие фразы, как "да нет". Голосовой помощник может интерпретировать речь пользователя как "Да", в то время как пользователем подразумевался ответ "Нет".

С помощью функции **string\_in**, полученный ответ пользователя может быть проверен на предмет вхождения в строку подстроки "Нет".

И если находится вхождение – мы можем перенаправить пользователя в ветку, предусматривающую ответ "Нет".

**~string\_match** – функция проверки на соответствие подстроки заданному шаблону

Левое значение	Тип условия	Правое значение
~string_match("<шаблон>")	==	%var_1%

Функция **~string\_match** позволяет проверить, входит ли в заданную строку значение, соответствующее регулярному выражению

**<шаблон>** – строка-образец, задающая правило поиска в виде регулярного выражения.

**var\_1**– переменная, которая содержит строку.

Также возможен такой вид функции:

Левое значение	Тип условия	Правое значение
<code>~str_match("%var_4% % %var_3%")</code>	<code>==</code>	<code>%var_4% % %var_3%</code>

`%var_4% % %var_3%` – регулярное выражение, в котором вызваны переменные, разделенные знаком "%".

`"%var_4% % %var_3%"` – шаблон предполагаемого получаемого результата, в котором переменные `var_4` и `var_3` разделены знаком "%". Также шаблон выражения может заключаться в кавычки, но это не обязательно.

### **~array\_get – функция проверки вхождения подстроки в строку элемента массива**

Левое значение	Тип условия	Правое значение
<code>~array_get(&lt;имя элемента массива&gt;)</code>	<code>==</code>	<code>%var_1%</code>

Данная функция позволит проверить, входит ли подстрока в строку, являющуюся значением элемента массива.

`<имя элемента массива>` – указывается в виде `array.0` (имя элемента массива.индекс элемента)

`var_1` – переменная содержит строку.

### **~array\_size – функция проверки на количество элементов**

Левое значение	Тип условия	Правое значение
<code>~array_size(array.%join_id%)</code>	<code>==</code>	<code>%var_1%</code>



**array.%join\_id%** – имя массива, задаваемое в виде шаблона (array.%join\_id%), элементы которого необходимо объединить в строку (данной переменной должно быть присвоено значение в отдельном блоке и заранее).

**var\_1** – переменная содержит численное значение.

### 3.2.9 Функциональный блок “Функции”

Данный блок позволяет использовать функции платформы с уже готовыми паттернами.

При добавлении на рабочее пространство и нажатии на функциональный блок “Функции” откроется окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 26).

У блока есть 9 функций, рассмотрим их подробнее.

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 🗨

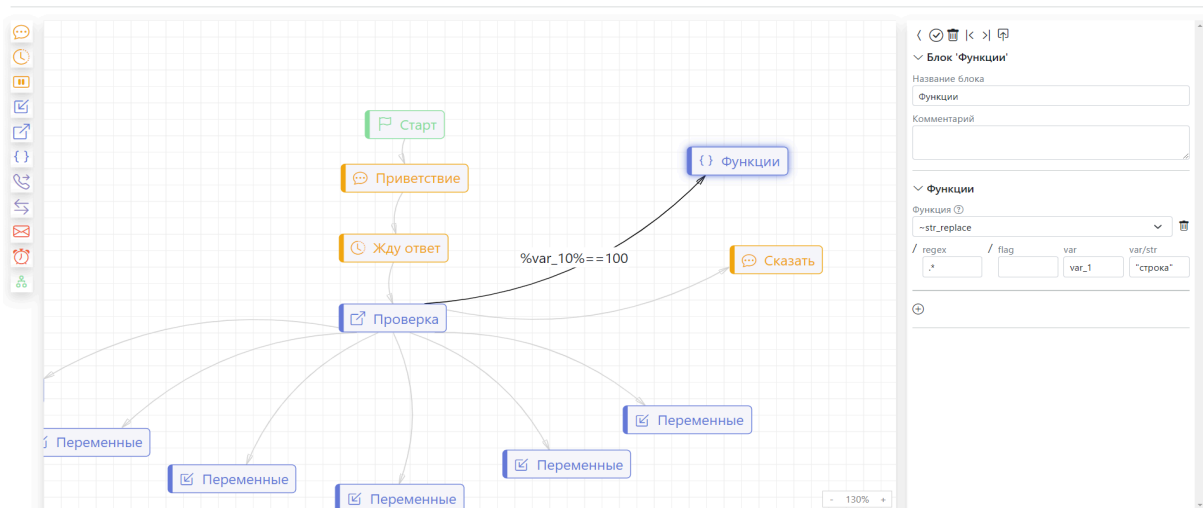


рис. 26

**~str\_replace** – функция производит замену в строке на подстроку

- в поле “**regex**” указывается регулярное выражение (без кавычек и слешей);

- в поле “**flag**” указывается один или несколько флагов;
- в поле “**var**” указывается переменная, в которой осуществляется замена;
- в поле “**var/str**” указывается переменная или строка, которая будет вставлена в переменную, где происходит замена (рис. 29).

### **~arr\_explode – функция, которая помогает разбить строку на массив по регулярному выражению (regex)**

- в поле “**regex**” указывается регулярное выражение (без кавычек и слешей);
- в поле “**flag**” указывается один или несколько флагов;
- в поле “**var**” указывается переменная, в которой осуществляется замена;
- в поле “**explode\_id**” указывается итератор, который собирает элементы массива (необходимо задать до функции) (рис. 27).

☰ ⊖ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄

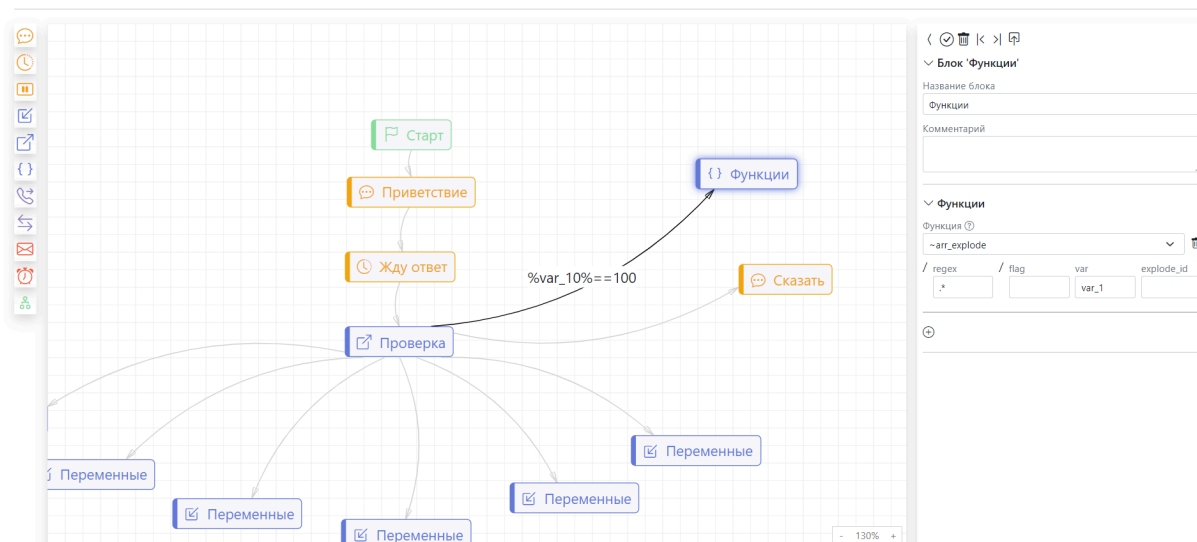


рис. 27

## ~array\_explode – функция, которая помогает разбить строку на массив по регулярному выражению синтаксиса Lua

- в поле “lua” указывается регулярное выражение на языке Lua, записывается без кавычек и слешей;
- в поле “var” указывается переменная, в которой осуществляется замена;
- в поле “explode\_id” указывается итератор, который собирает элементы массива (задается до функции) (рис. 28).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄

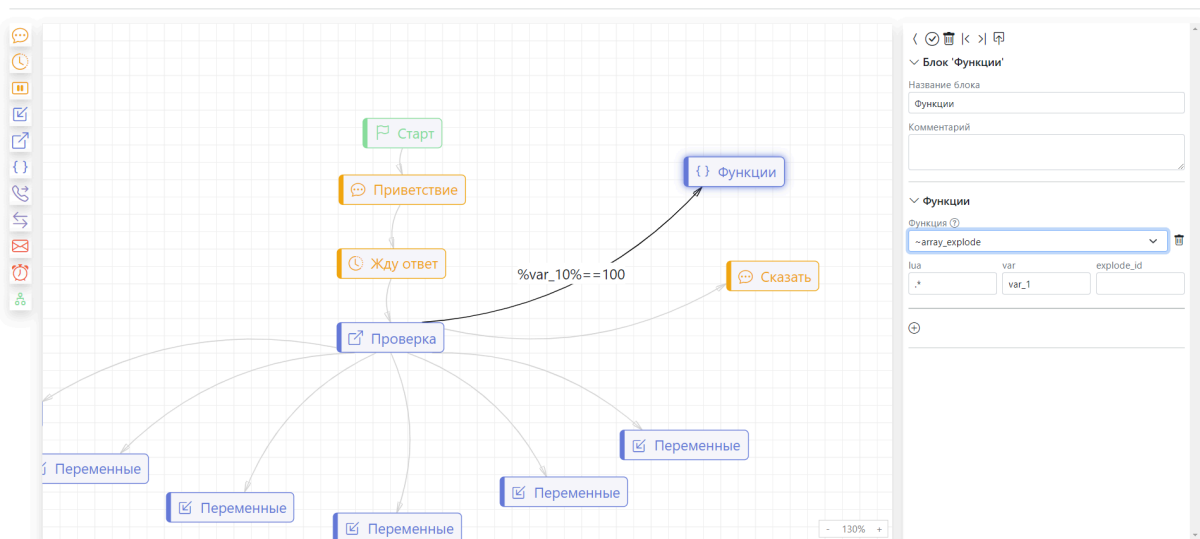


рис. 28

## ~array\_join – функция, которая помогает объединить массив в строку с разделителем

- в поле “sep” указывается сепаратор (разделитель) – символ, которым будут разделены элементы массива в строке;
- в поле “join\_id” указывается итератор, который собирает элементы массива в строку (важно задать переменную до функции)
- в поле “var” указывается переменная, куда запишется строка (рис. 29).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 🗉

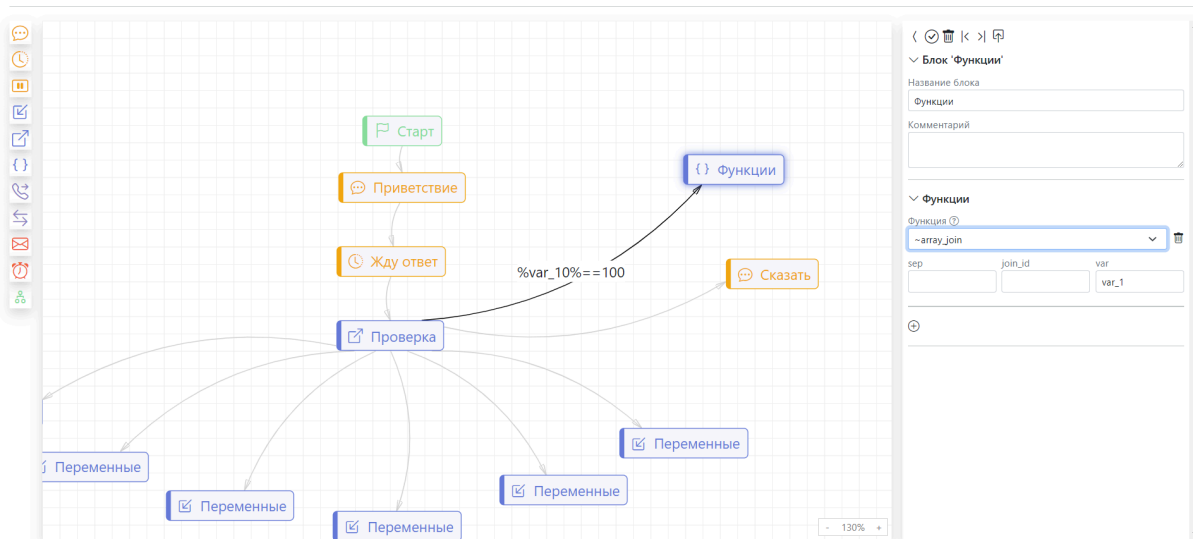


рис. 29

**~string\_digits** – функция, которая определяет количество цифр в строке или переменной

- в поле “var/str” указывается переменная/строка, в которой будут искаться цифры;
- в поле “var” указывается переменная, куда запишется количество цифр (рис. 30).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 🗉

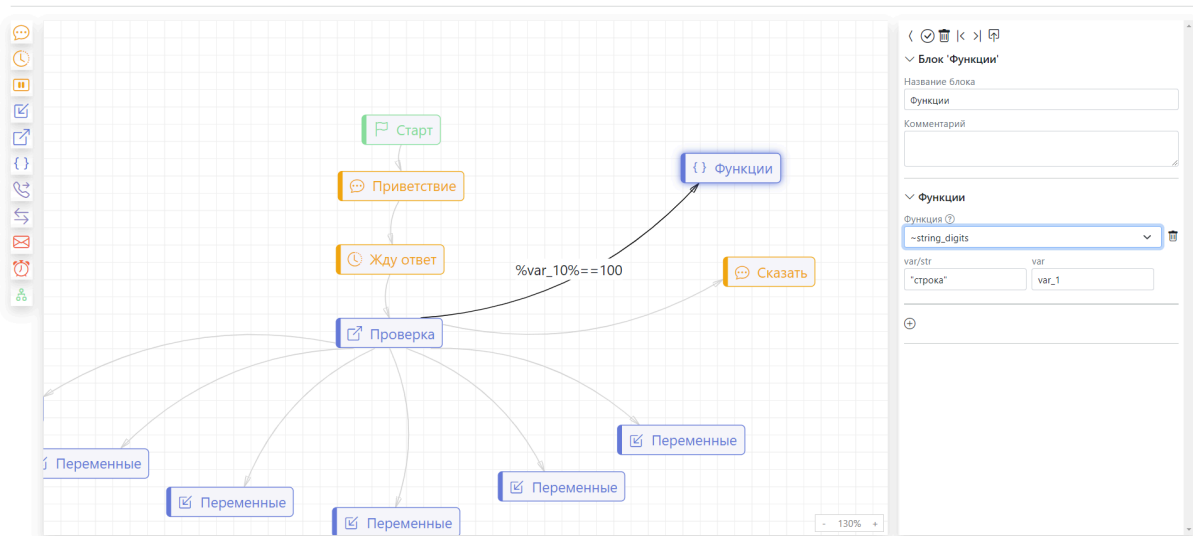


рис. 30

## ~string\_len – функция, которая определяет длину строки

- в поле “var/str” указывается переменная или строка, длину которой нужно определить;
- в поле “var” указывается переменная, в которую запишется полученная длина (рис. 31).

🔗 @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄

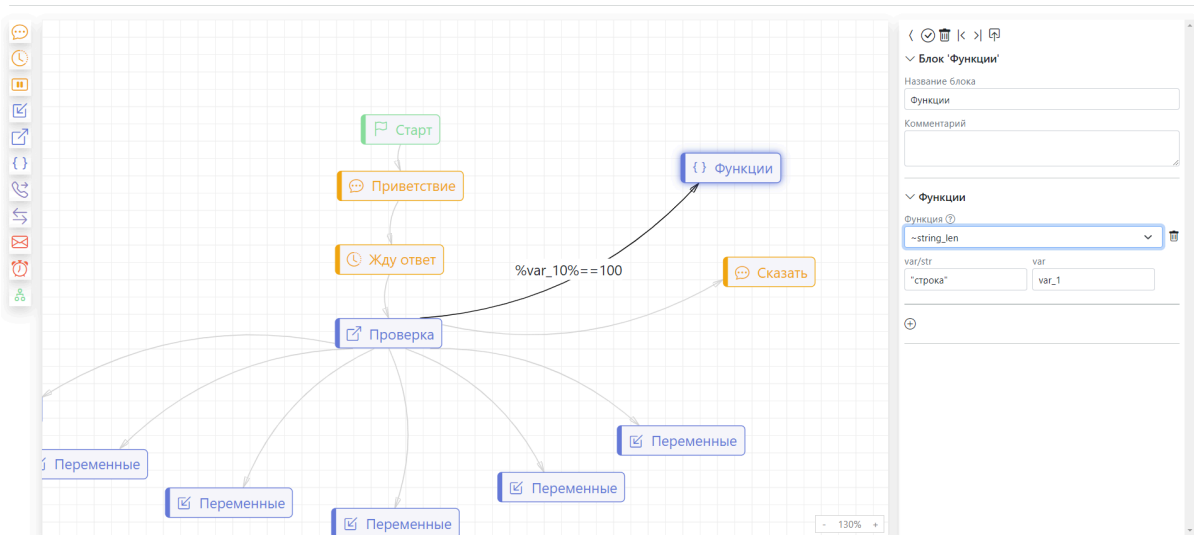


рис. 31

## ~array\_set – функция, которая присваивает переменной индекс в массиве

- в поле “var/str” указывается переменная или строка;
- в поле “arr\_el” указывается элемент массива, который задаётся пользователем (рис. 32).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄

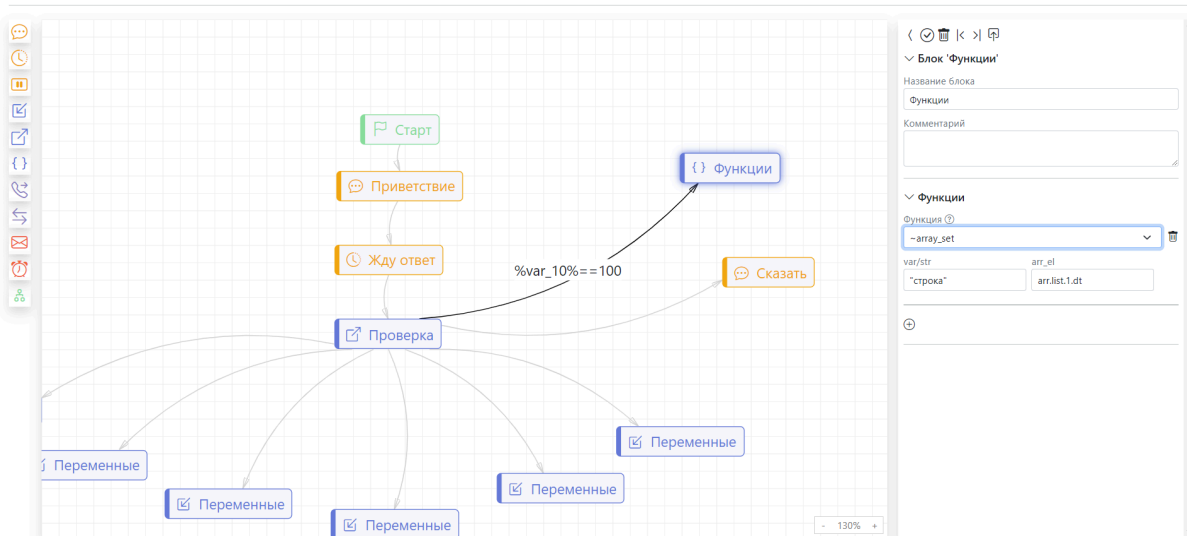


рис. 32

**`~array_get` – функция, которая получает значение элемента массива**

- в поле **“arr\_el”** указывается элемент массива, который задаётся пользователем;
- в поле **“var”** указывается переменная, в которую запишется элемент массива (рис. 33).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄

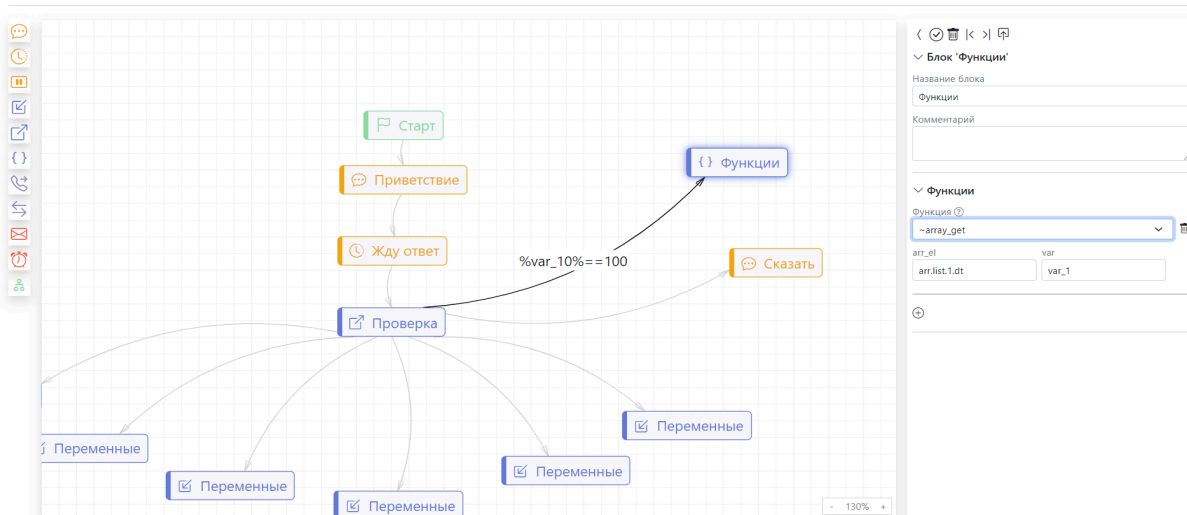


рис. 33

## ~array\_size – функция, которая показывает длину массива

- в поле “**arr**” указывается имя массива;
- в поле “**var**” указывается переменная, в которую запишется длина массива (рис. 34).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 🗉

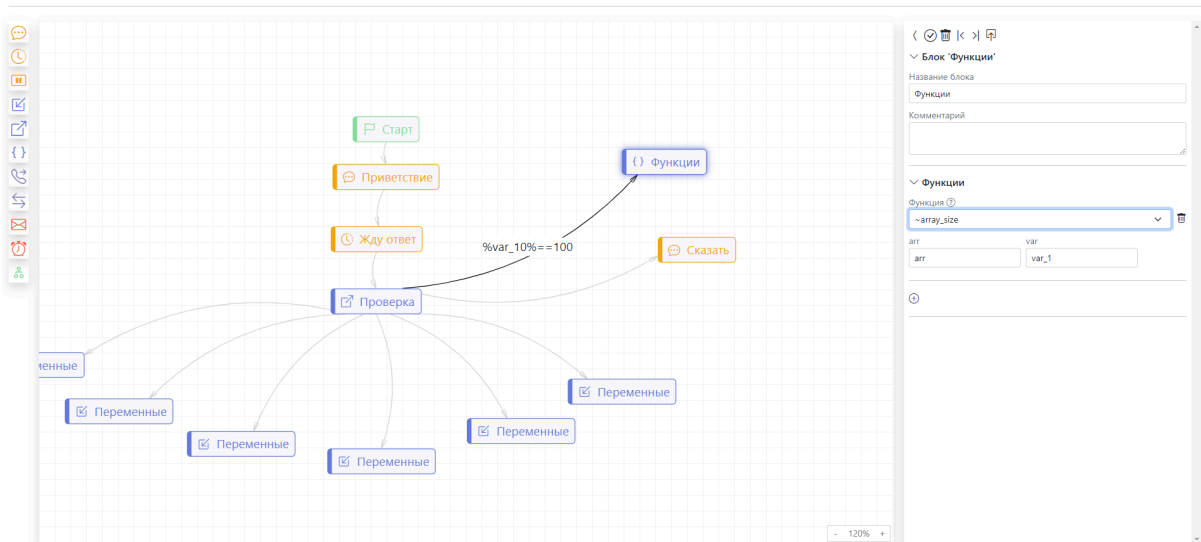


рис. 34

### 3.2.10 Функциональный блок “Перенаправить”

Данный блок позволяет переадресовывать вызов, например, на оператора.

При добавлении на рабочее пространство и нажатии на функциональный блок “Перенаправить” откроется окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 35).

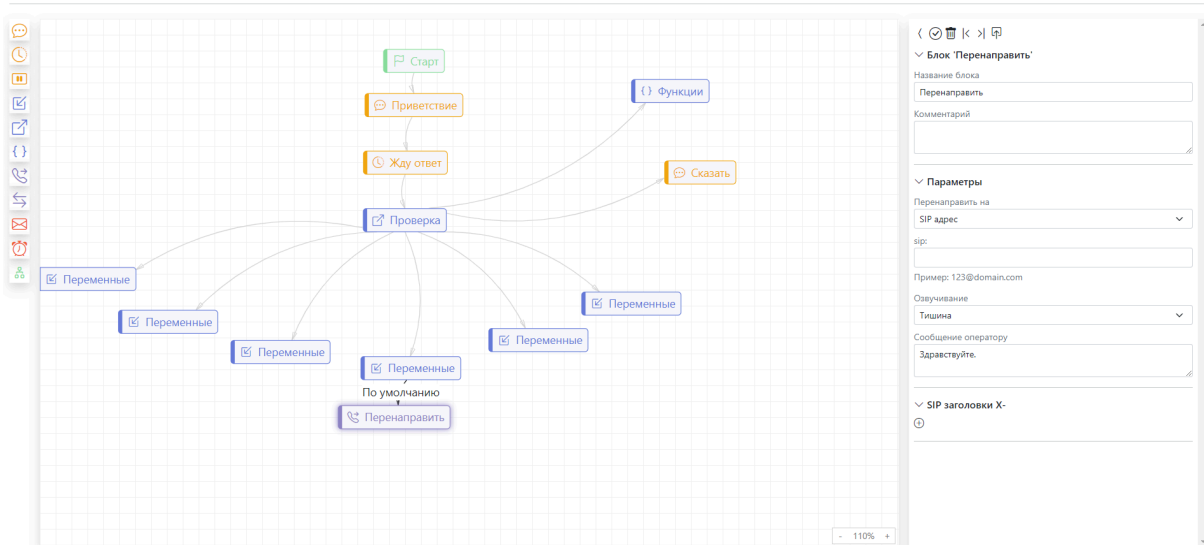


рис. 35

1. Раздел **“Блок “Перенаправить”** содержит:
  - Редактируемое поле **“Название блока”** – поле для изменения названия блока;
  - Редактируемое поле **“Комментарий”** – поле для комментария к блоку.
2. Раздел **“Параметры”** содержит:
  - Выпадающий список **“Перенаправить на”** с параметрами **“Телефон”** (перенаправляет на телефонный номер) и **“SIP адрес”** (перенаправляет на SIP адрес);
  - Редактируемое поле **“sip”** – поле для указания адреса SIP в формате 123@domain.com.
  - подраздел **“Озвучивание”**, имеющий выпадающий список с вариантами заполнения паузы во время переадресации звонка:
    - **“Тишина”** – во время переадресации не будет ничего звучать;
    - **“Гудки”** – во время переадресации будут звучать гудки;
    - **“Аудиозапись”** – во время переадресации будет звучать аудиозапись, добавленная и выбранная пользователем;



- подраздел **“Сообщение оператору”** позволяет синтезировать сообщение для оператора во время переадресации, например, для того чтобы сообщить оператору тему предстоящего разговора, при этом абонент данное сообщение слышать не будет.

### 3.2.11 Функциональный блок “Запрос”

Данный блок позволяет отправлять HTTP-запрос.

При добавлении на рабочее пространство и нажатии на функциональный блок “Запрос” откроется окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 36).



рис. 36

1. Раздел **“Блок “Запрос”** содержит:
  - Редактируемое поле **“Название блока”** – поле для изменения названия блока;
  - Редактируемое поле **“Комментарий”** – поле для комментария к блоку.
2. Раздел **“Параметры”** содержит:

- “URL” – редактируемое поле для ввода адреса для запроса;
- “Таймаут” – редактируемое поле для ввода значения таймаута запроса;
- “Метод”, содержащий выпадающий список методов REST API:
- GET — получение информации о данных или списка объектов;
- DELETE — удаление данных;
- POST — добавление или замена данных;
- PUT — регулярное обновление данных.

3. “JSON” – редактируемое поле, в котором указываются передаваемые сервису параметры, как следует из названия, в формате .json. **Важно!** Для того чтобы корректно настроить запрос, необходимо перед блоком “Запрос” добавить блок “Переменные” со следующими параметрами (рис. 37):

- Название переменной – HTTP\_HEADERS;
- Значение переменной (пример) – {"Content-Type": "application/json", "Authorization": "Basic dm9pY2235ayUg34OIZiSWasgd0ludCEmMjE="}.

⚙️ @Ответ (основной) < Руководство пользователя

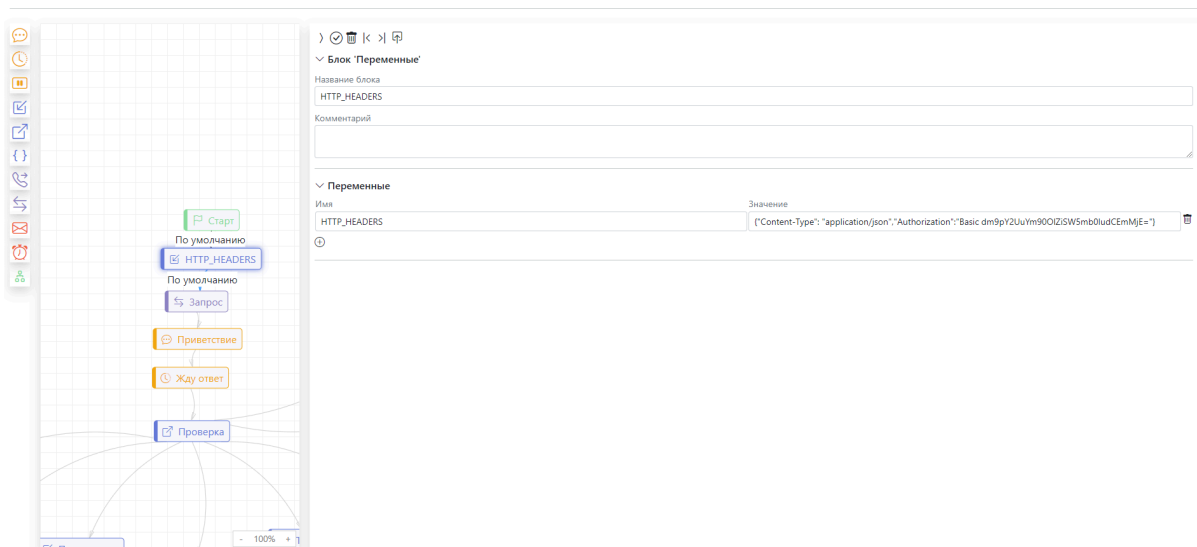


рис. 37

Заголовки HTTP позволяют клиенту и серверу отправлять дополнительную информацию с HTTP запросом или ответом. Такой дополнительной информацией может быть токен авторизации.

У заголовков в переменной HTTP\_HEADERS наивысший приоритет и они заменяют исходные заголовки.

Когда передается несколько параметров, они записываются через запятую в JSON формате.

**Важно!** Спецификация HTTP не обязывает сервер понимать все методы. Обязателен только GET, а также не указывает серверу, что он должен делать при получении запроса с тем или иным методом, поэтому при написании запроса, всегда стоит руководствоваться документацией, описывающей методы обращения.

#### 4. Параметр **“Парсить ответ”**;

Если данное поле помечено, при получении ответа, он разбирается на переменные типа `response.<ключ массива>.<индекс элемента массива>.<ключ элемента массива>`.

Ниже представлена часть ответа на GET запрос к сервису openweathermap (рис. 38):

```
1 {
2   "coord": {
3     "lon": 37.6156,
4     "lat": 55.7522
5   },
6   "weather": [
7     {
8       "id": 500,
9       "main": "Rain",
10      "description": "light rain",
11      "icon": "10d"
12    }
13  ],
14  "base": "stations",
15  "main": {
16    "temp": 297.73,
17    "feels_like": 297.26,
18    "temp_min": 295.28,
19    "temp_max": 300.9,
20    "pressure": 1006,
21    "humidity": 39,
22    "sea_level": 1006,
23    "grnd_level": 989
24  },
25  "visibility": 10000,
26  "wind": {
27    "speed": 3.51,
28    "deg": 316,
29    "gust": 4.4
30  },
31  "rain": {
32    "1h": 1
33  },
34  "clouds": {
35    "all": 80
36  },
37  "dt": 1626710375,
38  "sys": {
39    "type": 2,
40    "id": 2000314,
41    "country": "RU",
42    "sunrise": 1626657123,
```

**рис. 38**

Ниже представлен пример того, как будет распарсен полученный ответ на платформе (рис. 39):

Переменная	Значение
response.coord.lon	37.6156
response.coord.lat	55.7522
response.weather.0.id	500
response.weather.0.main	Rain
response.weather.0.description	light
response.weather.0.icon	10d
response.base	stations
response.main.temp	295.39
response.main.feels_like	295.13
response.main.temp_min	294.25
response.main.temp_max	297.25
response.main.pressure	1007
response.main.humidity	56
response.main.sea_level	1007
response.main.grnd_level	990
response.visibility	10000
response.wind.speed	2
response.wind.deg	274
response.wind.gust	2.99
response.clouds.all	89
response.dt	1626673907
response.sys.type	2
response.sys.id	2000314
response.sys.country	RU
response.sys.sunrise	1626657123
response.sys.sunset	1626717553
response.timezone	10800
response.id	524901

**рис. 39**

Рассмотрим response.weather.0.id:

- **response** – часть имени переменной, добавляется системой ко всем переменным, сформированным в результате парсинга ответа;
- **weather** – ключ массива;
- **0** – индекс элемента массива;
- **id** – ключ элемента массива.

**Важно!** Код ответа (состояния) HTTP автоматически помещается в переменную http\_status\_code и показывает, был ли успешно выполнен определённый HTTP запрос. Коды сгруппированы в 5 классов:

Класс	Значение класса
1xx	Информационные
2xx	Успешные
3xx	Перенаправления
4xx	Клиентские ошибки
5xx	Серверные ошибки

**Примеры часто используемых кодов ошибок:**

<b>200</b>	Во время исполнения файла не произошло никаких ошибок
<b>301</b>	Файл к которому вы обращаетесь перемещён, либо система сайта перенаправляет вас на другой раздел сайта.

404	Файл не найден, файл не существует.
403	В данной папке нет индексного файла или вам запрещён к нему доступ. Вы пытаетесь зайти в пустую папку, либо доступ к данной папке каким-либо образом ограничен
500	Критическая ошибка сервера. Сервер не может выполнить код, так как не может его обработать. Ошибка в коде либо в настройках сервера.
502	Сервер не может обработать запрос. Сервер отказывает в обработке запроса, так как у Вас идёт превышение лимитов, либо на текущий момент не работает web-сервер.

### 3.2.12 Функциональный блок “Email”

Данный блок позволяет отправлять электронное письмо одному или нескольким получателям.

При добавлении на рабочее пространство и нажатии на функциональный блок “Email” откроется окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 40).

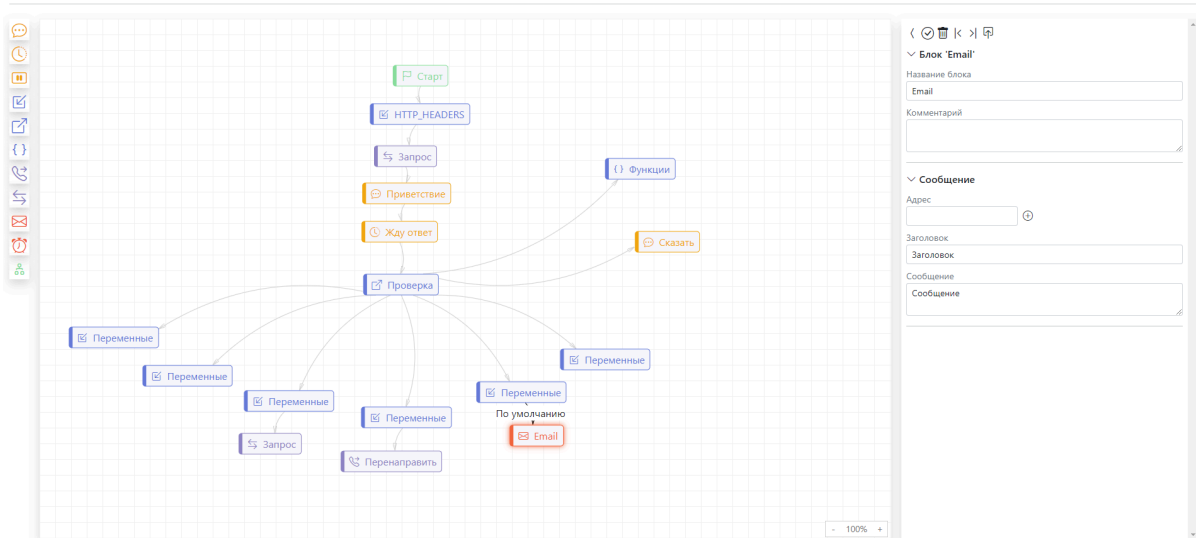


рис. 40

1. Раздел **“Блок “Email”** содержит:
  - Редактируемое поле **“Название блока”** – поле для изменения названия блока;
  - Редактируемое поле **“Комментарий”** – поле для комментария к блоку.
2. Раздел **“Сообщение”** содержит:
  - **“Адрес”** – редактируемое поле для ввода адреса для отправки электронного письма (рис. 41);
  - **“Заголовок”** – редактируемое поле для ввода названия заголовка;
  - **“Сообщение”** – редактируемое поля для ввода текста сообщения:



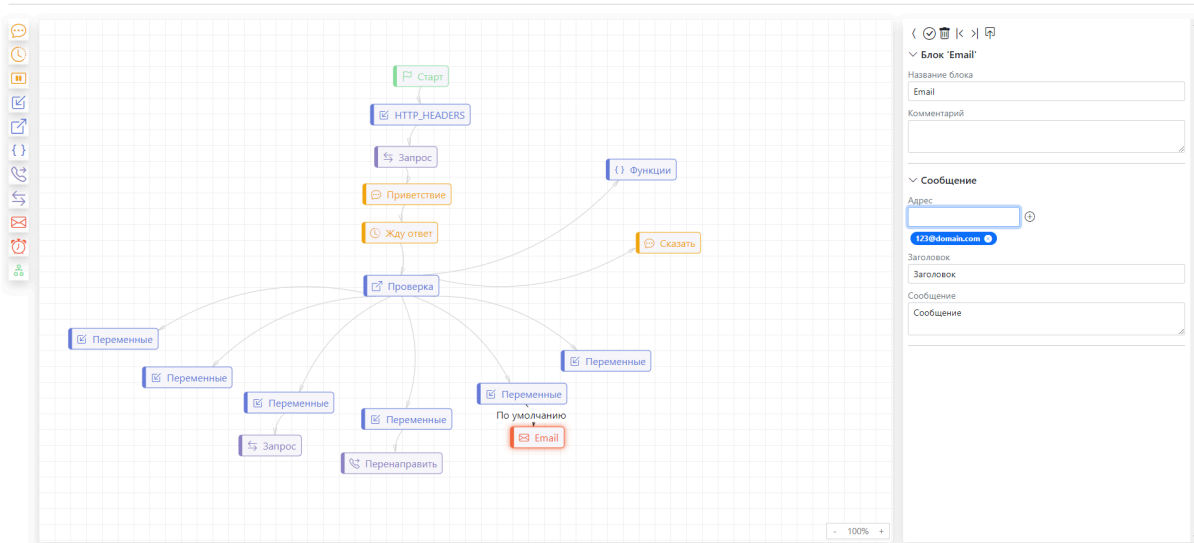


рис. 41

### 3.2.13 Функциональный блок “Текущее время”

Данный блок применяется для разветвления сценария в зависимости от системного времени сервера, исполняющего сценарий. С помощью данного блока можно озвучивать пользователю разные сообщения в рабочее и нерабочее время.

**Важно!** Подробные настройки блока возможны только в соединениях. При добавлении на рабочее пространство и нажатии на соединение блока “Текущее время” с другим блоком откроется окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 42).

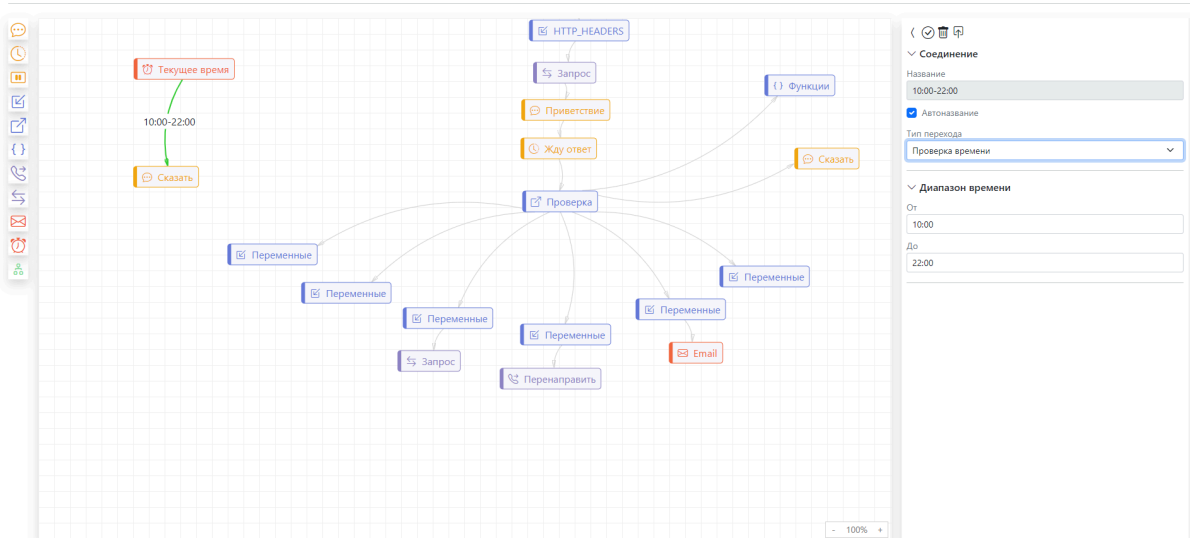


рис. 42

При нажатии на блок открывается окно настроек блока, в котором присутствуют редактируемые поля (рис. 43).

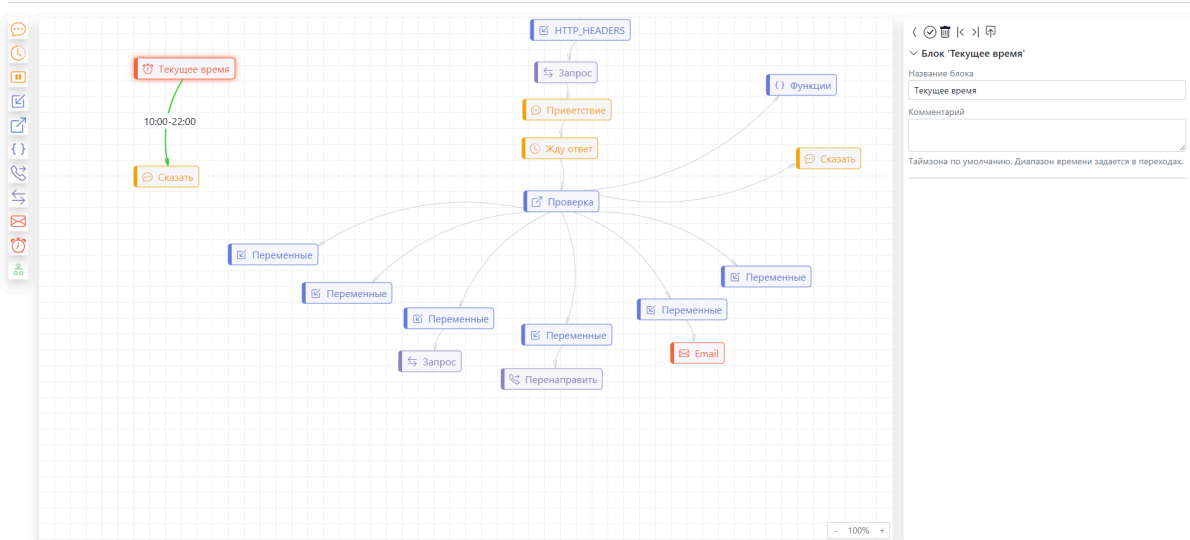


рис. 43

1. Раздел “Блок “Текущее время”” содержит:
  - Редактируемое поле “Название блока” – поле для изменения названия блока;
  - Редактируемое поле “Комментарий” – поле для комментария к блоку (рис. 46).

2. Раздел “Соединение” содержит:
  - поле с названием и настройку “Автоназвание”;
  - выпадающий список “Тип перехода”.
3. Раздел “Диапазон времени” содержит:
  - редактируемые поля “От” и “До”.

**Важно!** Время нужно задавать в формате **ЧЧ:ММ**, иначе условие не сработает. Таким образом, правильная запись времени – 09:32. Неправильная запись времени 9:32, 9.32 и т.д.

### 3.2.14 Функциональный блок “Подсценарий”

Данный блок применяется для перехода между подсценариями внутри одного сценария.

При добавлении на рабочее пространство и нажатии на функциональный блок “Подсценарий” откроется окно настроек блока, в котором присутствуют разделы и редактируемые поля (рис. 44).

**Важно!** Для того чтобы назначить сценарий на функциональный блок, необходимо сначала создать или загрузить сценарий (как создать или загрузить сценарий внутри диалог-дизайнера описано в п. 3.2.1).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📖

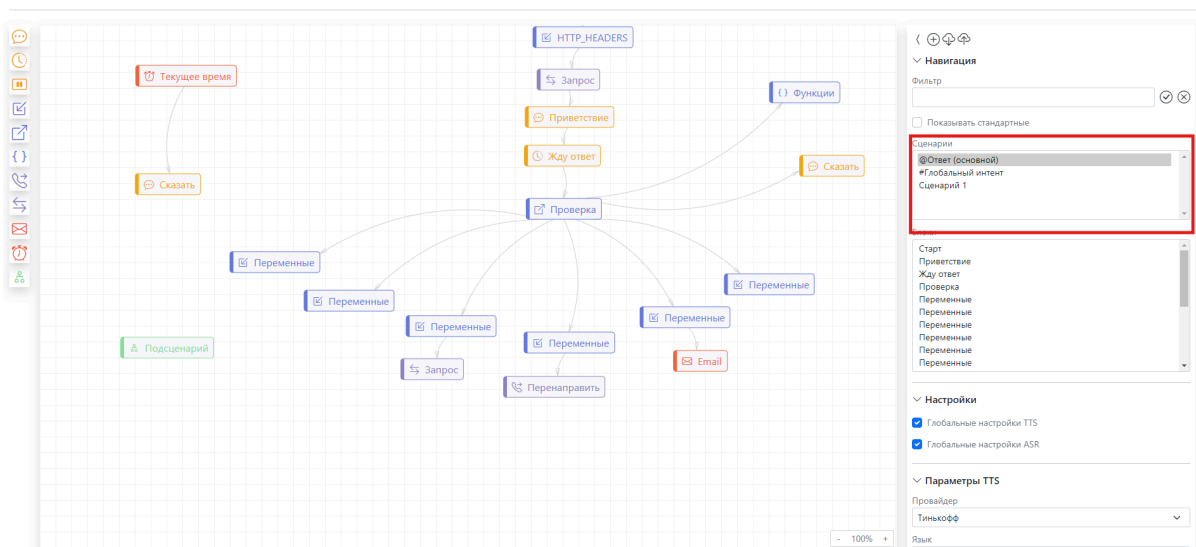


рис. 44

После того как сценарий отобразится в списке, нажмите на блок “Подсценарий”, вы увидите меню настроек функционального блока. Выберите необходимый вам сценарий из вариантов выпадающего списка под раздела “Сценарий” (рис. 45).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📖

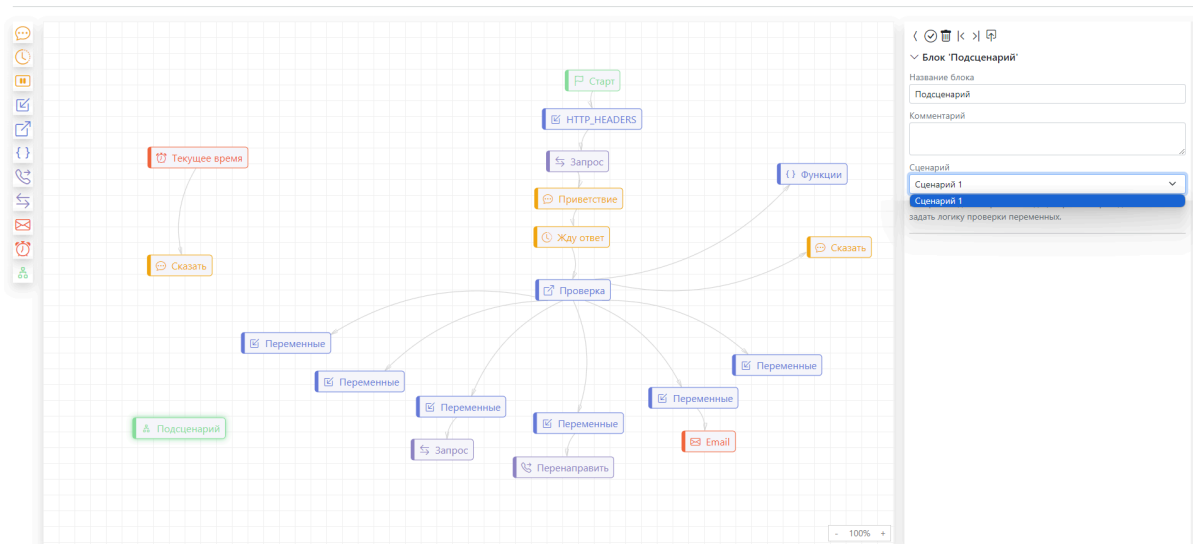


рис. 45

**Важно!** В соединениях можно задавать логику перехода к подсценарию (рис. 46).

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📖

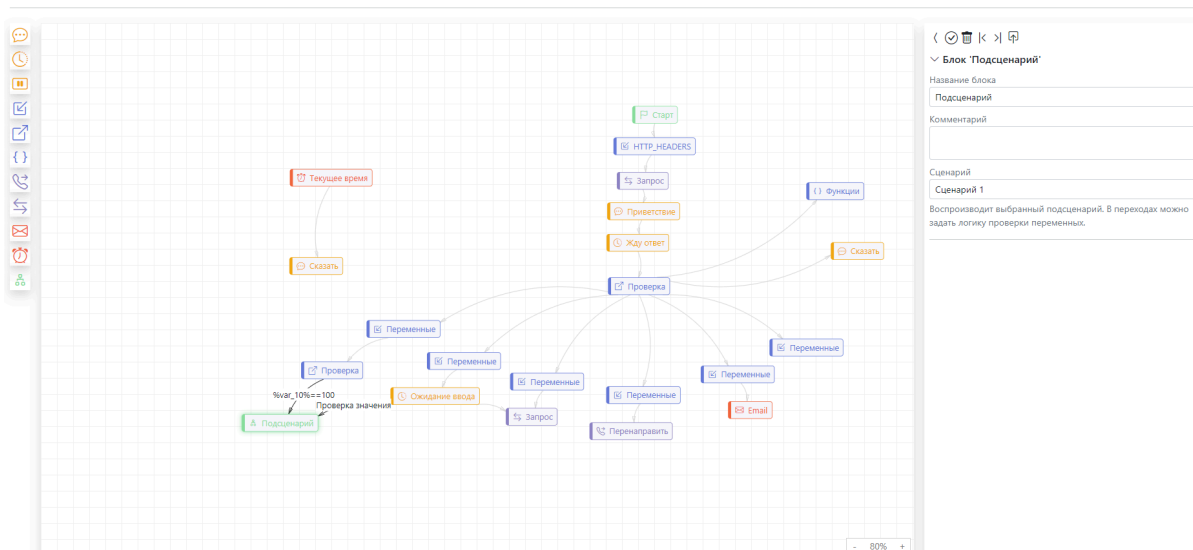


рис. 46

### 3.2.15 Соединения: копирование, вставка, переходы

Соединения в диалог-дизайнере сценариев можно копировать и вставлять.

Для того чтобы скопировать соединение необходимо выбрать соединение, затем нажать на кнопку “Копировать” (рис. 47).

**Важно!** В системе реализована функция приоритетности соединений, то есть соединение, проведённое первым, будет иметь наивысший приоритет. Особенности функционирования соединений стоит иметь в виду при создании разветвлённых сценариев работа с несколькими ответвлениями от одного блока.

☰ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 🗉

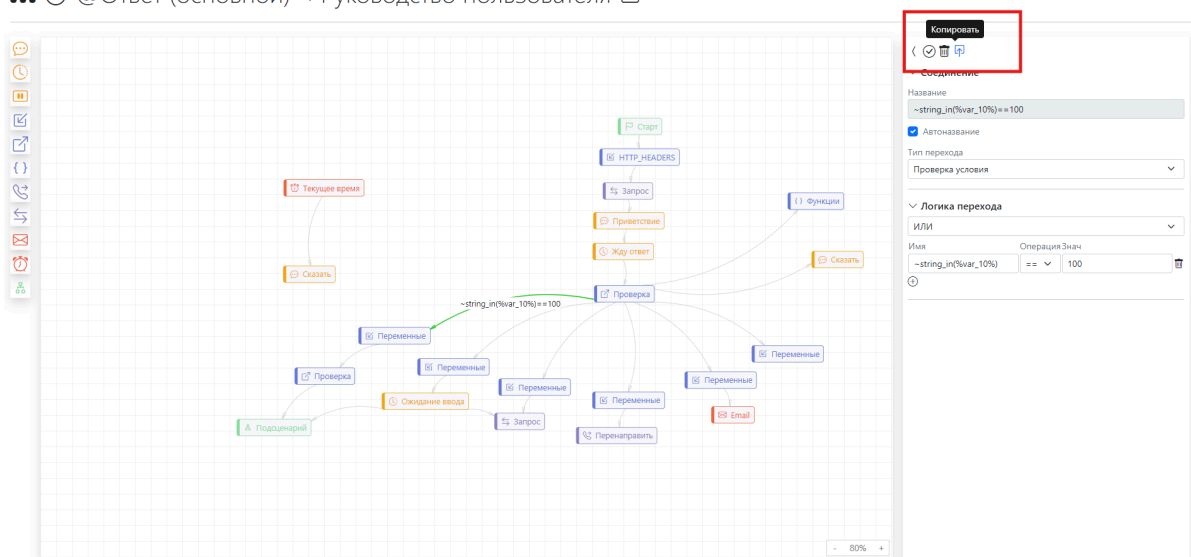


рис. 47

Для того чтобы вставить скопированное соединение необходимо сначала выбрать соединение, куда будет вставлено скопированное соединение (рис. 48). Затем необходимо нажать на кнопку “Вставить” (рис. 48).



рис. 48

Настраиваемые переходы доступны в соединениях от функциональных блоков:

- “Ожидание ввода”;
- “Проверка”;
- “Перенаправить”;
- “Текущее время”;
- “Подсценарий” (рис. 49).

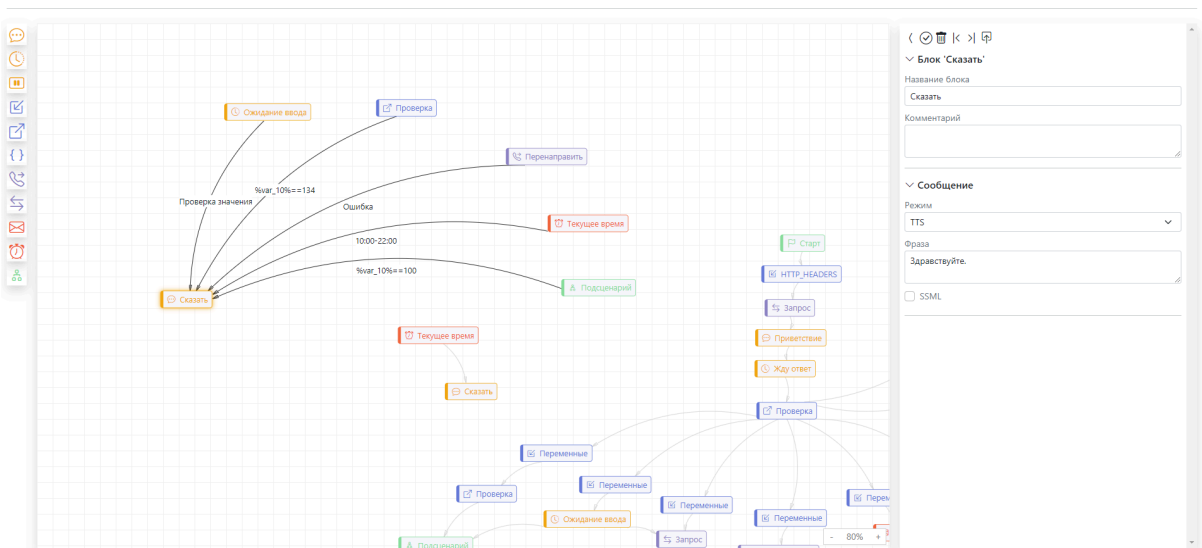
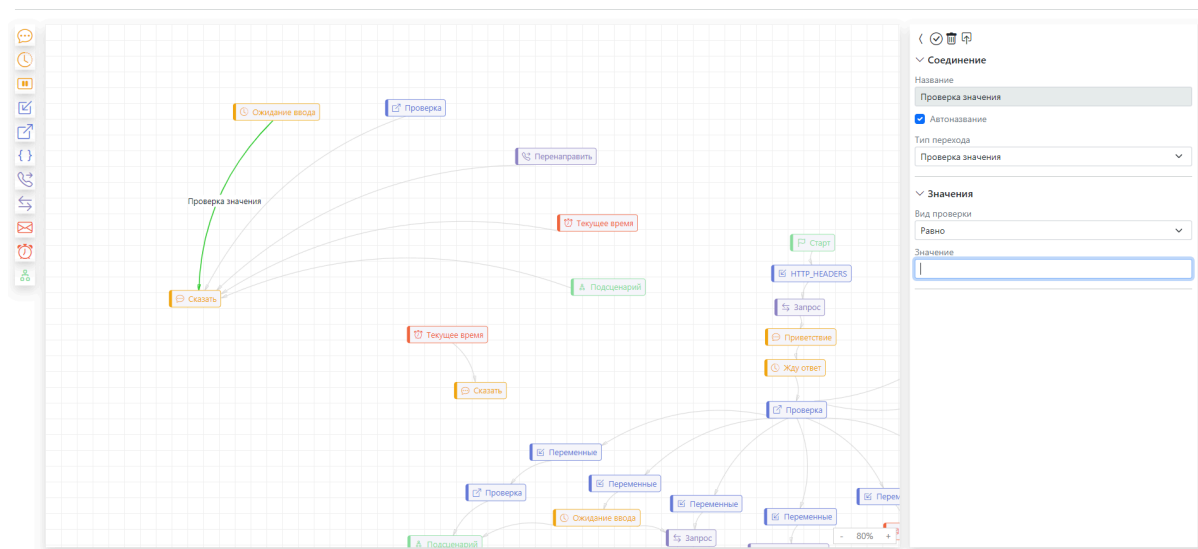


рис. 49

Переход от функционального блока “Ожидание ввода” содержит:

- Раздел **“Соединение”**, в котором указывается название блока и комментарий к нему, а также тип перехода: **“По умолчанию”** или **“Проверка значения”**;
- Раздел **“Значения”**, в котором выбирается **“Вид проверки”** и указывается **“Значение”** (рис. 50).

⌵ @Ответ (основной) < Руководство пользователя 📄



**рис. 50**

Соединение между блоком **“Ожидание ввода”** и другими функциональными блоками подразумевает 2 варианта: **“По умолчанию”** и **“Проверка значения”**. Соединение предлагает 4 вида проверки значения (**“Равно”**, **“Входит”**, **“Не входит”**, **“Рег. выражение”**). Таким образом, распознанная речь пользователя в блоке **“Ожидание ввода”** будет проверяться по заданным условиям и далее направляться по определённой ветке сценария.

Соединение между блоком **“Проверка”** и другими функциональными блоками подразумевает 2 варианта: **“По умолчанию”** и **“Проверка значения”**. Соединение предлагает 4 вида проверки значения (**“ИЛИ (режим совместимости)”**, **“ИЛИ”**, **“И”**, **“Сложное выражение”**). Таким образом, заданная переменная будет проверяться по заданным

условиям и далее направляться по определённой ветке сценария. Подробнее о функциях, совместимых с блоком “Проверка” можно ознакомиться в п. 3.2.8).

Соединение между блоком **“Перенаправить”** и другими функциональными блоками подразумевает 2 варианта (**“По умолчанию”**, **“Ошибка”**). Таким образом, в сценарии можно учесть случаи ошибки при переадресации вызовов.

Подробнее про соединения между блоком **“Текущее время”** и блоком **“Подсценарий”** можно узнать в п. 3.2.13 и 3.2.14.



## 4. Прикрепление сценария к номеру

Для того чтобы прикрепить созданный сценарий к номеру необходимо сохранить сценарий и выйти на страницу карточки сценария.

На странице карточки сценария следует нажать на кнопку “Установка” (рис. 50.1).

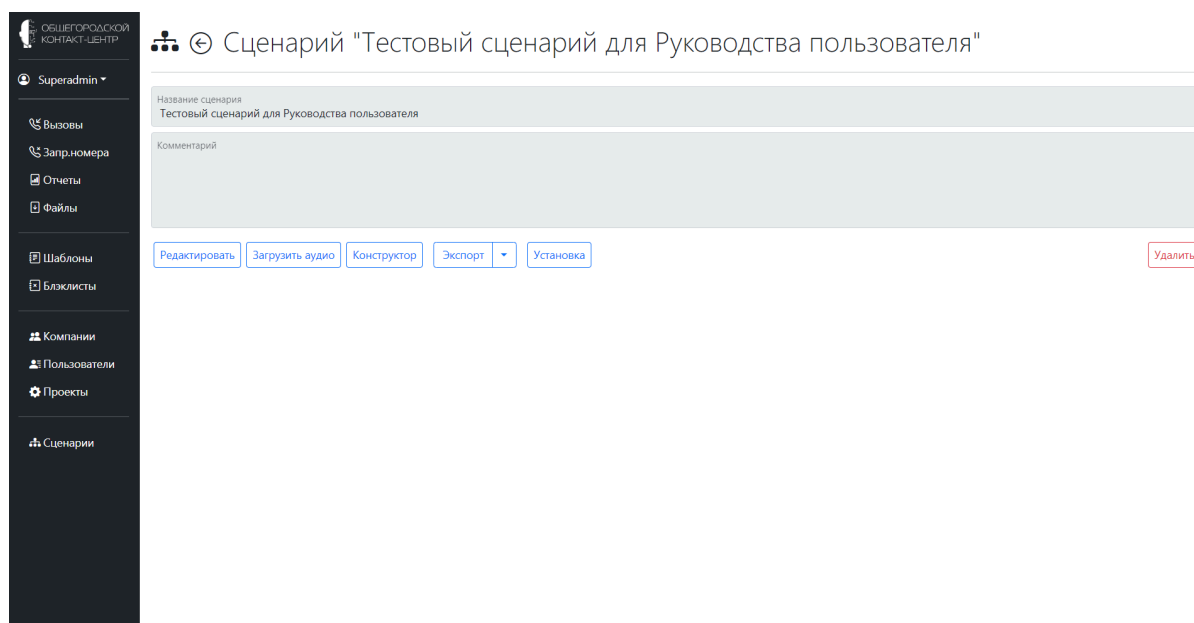


рис. 50.1

После нажатия на кнопку “Установка” отобразится выпадающий список с доступными номерами и прикрепленными к ним сценариями. Выберите необходимый вам номер из списка и нажмите на него. Затем нажмите на кнопку “Установить” (рис. 50.2).

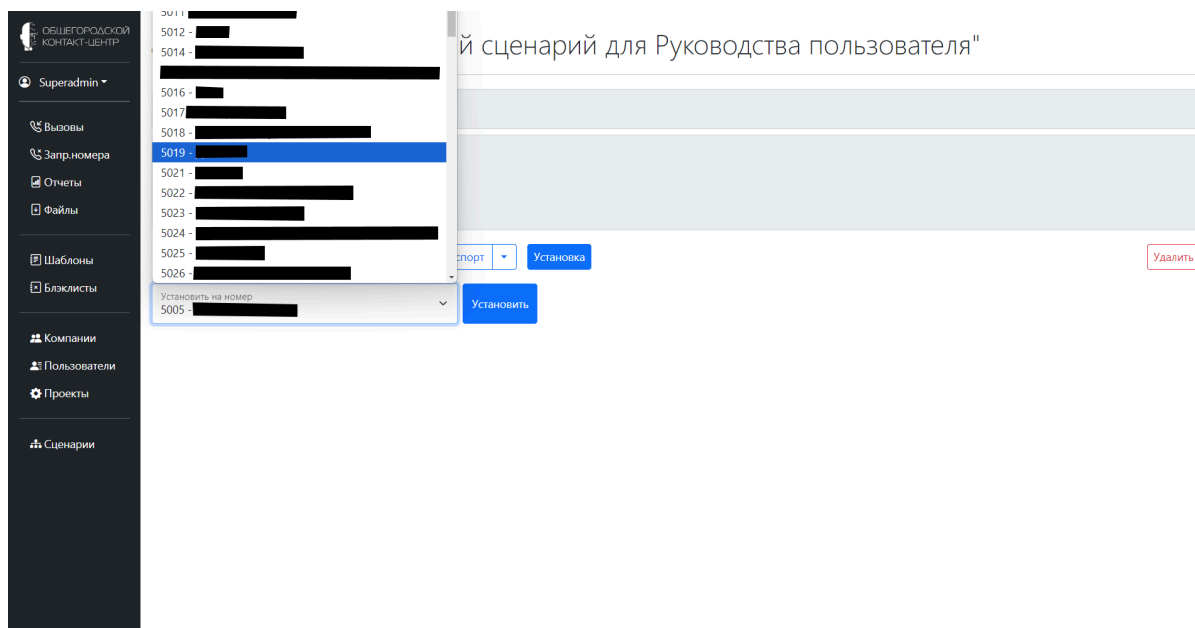
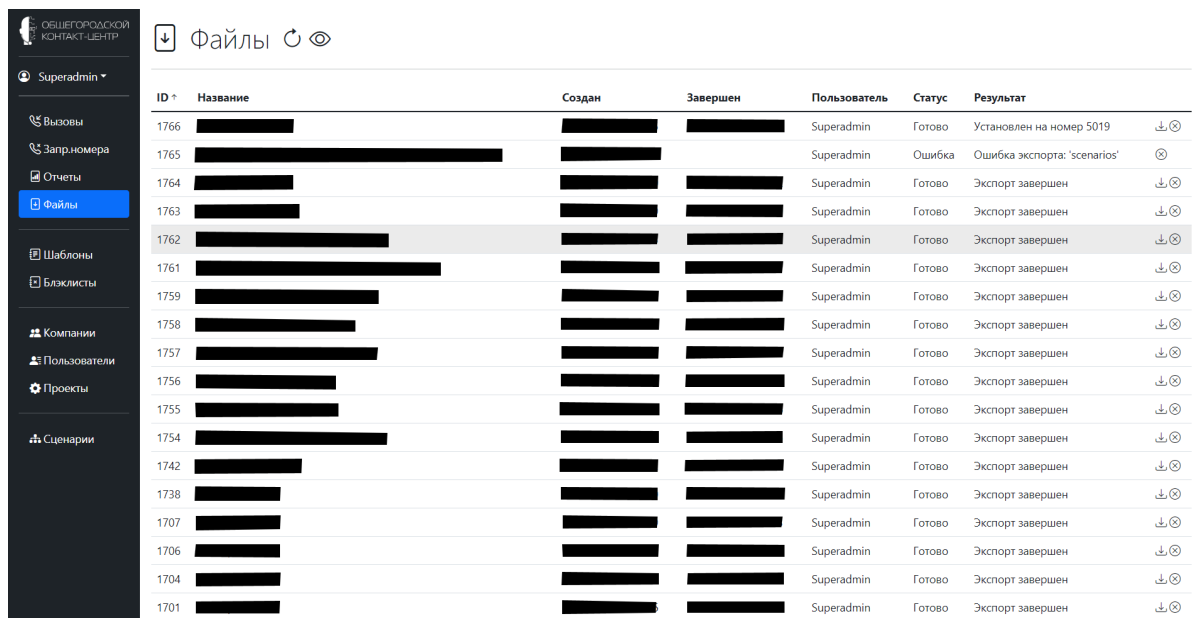


рис. 50.2

Статус прикрепления сценария к номеру можно отследить в разделе “Файлы”. В данном разделе в столбце “Результат” отображается результат экспорта/прикрепления сценария к номеру (рис. 50.3). В случае ошибки в столбце “Результат” будет отображаться сообщение об ошибке. Проверьте сценарий.



The screenshot shows the "Файлы" section of the interface. It contains a table with the following columns: ID, Название, Создан, Завершен, Пользователь, Статус, and Результат. The table lists 17 scenarios with their respective IDs and results.

ID	Название	Создан	Завершен	Пользователь	Статус	Результат
1766	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Установлен на номер 5019
1765	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Ошибка	Ошибка экспорта: 'scenarios'
1764	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1763	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1762	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1761	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1759	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1758	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1757	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1756	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1755	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1754	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1742	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1738	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1707	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1706	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1704	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен
1701	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	Superadmin	Готово	Экспорт завершен

рис. 50.3

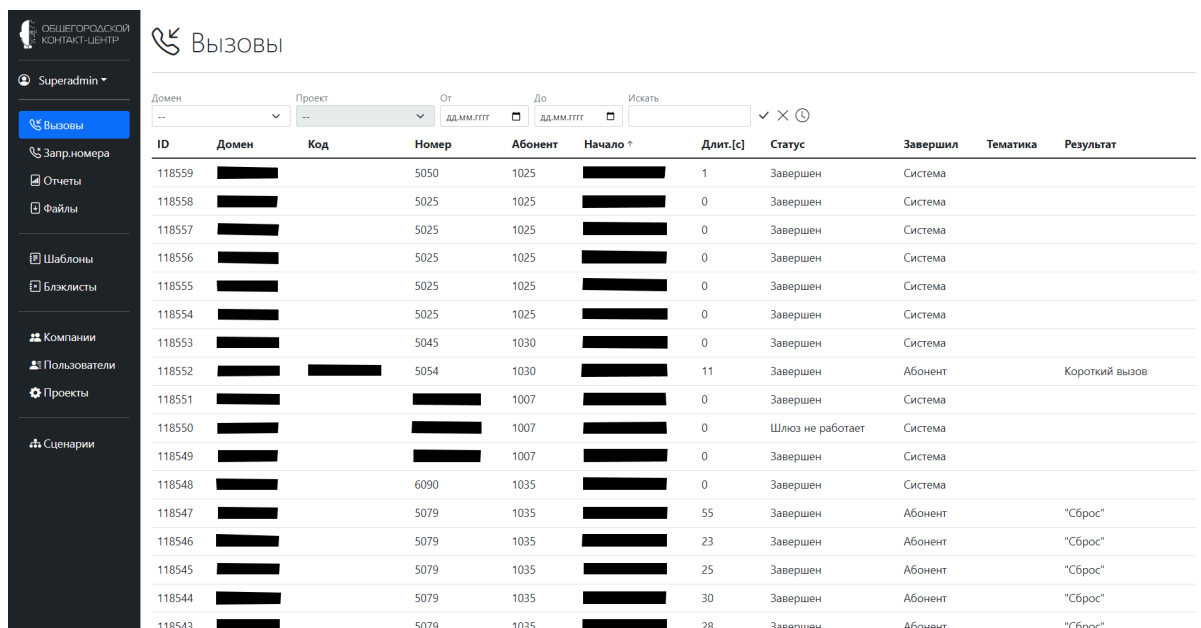
## 5. Вызовы, поиск и фильтрация вызовов по заданным критериям

Страница “**Вызовы**” предоставляет пользователю возможность детального просмотра совершённых вызовов (рис. 51).

На странице “**Вызовы**” в верхней части пользователь может видеть настраиваемую строку фильтров (рис. 52). В зависимости от настроек проекта строка фильтров может меняться. В данном случае пользователь может фильтровать вызовы по следующим категориям:

- Домен;
- Проект;
- От (дата в формате дд.мм.гггг);
- До (дата в формате дд.мм.гггг);
- Искать (свободный поиск).

Для успешного поиска необходимо в выпадающем списке “Домен” и “Проект” выбрать нужные вам домен и проект, фильтрация по дате не обязательна. Если вам необходимы вызовы за конкретный период времени, то воспользуйтесь данными фильтрами.



ID	Домен	Код	Номер	Абонент	Начало ↑	Длит.[с]	Статус	Завершил	Тематика	Результат
118559			5050	1025		1	Завершен	Система		
118558			5025	1025		0	Завершен	Система		
118557			5025	1025		0	Завершен	Система		
118556			5025	1025		0	Завершен	Система		
118555			5025	1025		0	Завершен	Система		
118554			5025	1025		0	Завершен	Система		
118553			5045	1030		0	Завершен	Система		
118552			5054	1030		11	Завершен	Абонент		Короткий вызов
118551				1007		0	Завершен	Система		
118550				1007		0	Шлюз не работает	Система		
118549				1007		0	Завершен	Система		
118548			6090	1035		0	Завершен	Система		
118547			5079	1035		55	Завершен	Абонент		"Сброс"
118546			5079	1035		23	Завершен	Абонент		"Сброс"
118545			5079	1035		25	Завершен	Абонент		"Сброс"
118544			5079	1035		30	Завершен	Абонент		"Сброс"
118543			5079	1035		28	Завершен	Абонент		"Сброс"

рис. 51

ОБЩЕГОРОДСКОЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

Superadmin

Вызовы

Запр.номера

Отчеты

Файлы

Шаблоны

Близлисты

Компании

Пользователи

Проекты

Сценарии

Вызовы

Домен: -- Проект: -- От: -- До: -- Искать: --

Д.Д.ММ.ГГГГ Д.Д.ММ.ГГГГ

ID	Домен	Код	Номер	Абонент	Начало ↑	Длит.[с]	Статус	Завершил	Тематика	Результат
118559	██████		5050	1025	██████	1	Завершен	Система		
118558	██████		5025	1025	██████	0	Завершен	Система		
118557	██████		5025	1025	██████	0	Завершен	Система		
118556	██████		5025	1025	██████	0	Завершен	Система		
118555	██████		5025	1025	██████	0	Завершен	Система		
118554	██████		5025	1025	██████	0	Завершен	Система		
118553	██████		5045	1030	██████	0	Завершен	Система		
118552	██████	██████	5054	1030	██████	11	Завершен	Абонент		Короткий вызов
118551	██████		██████	1007	██████	0	Завершен	Система		
118550	██████		██████	1007	██████	0	Шлюз не работает	Система		
118549	██████		██████	1007	██████	0	Завершен	Система		
118548	██████		6090	1035	██████	0	Завершен	Система		
118547	██████		5079	1035	██████	55	Завершен	Абонент		"Сброс"
118546	██████		5079	1035	██████	23	Завершен	Абонент		"Сброс"
118545	██████		5079	1035	██████	25	Завершен	Абонент		"Сброс"
118544	██████		5079	1035	██████	30	Завершен	Абонент		"Сброс"
118543	██████		5079	1035	██████	28	Завершен	Абонент		"Сброс"

рис. 52

Для просмотра подробной информации об интересующем вас вызове нажмите на строку интересующего вас вызова.

После перехода на страницу “Вызовы” вы увидите:

- **ID вызова;**
  - кнопку “Назад” (возвращает на предыдущую страницу);
  - **Подробная информация о звонке**, которая включает в себя (рис. 53):
- 1) ID (уникальный идентификатор звонка);
  - 2) GUID;
  - 3) Домен (название домена, на котором располагается проект);
  - 4) Проект (название проекта, на которой пришёл звонок);
  - 5) Номер;
  - 6) Абонент (номер телефона абонента);
  - 7) Начало (время начала звонка);
  - 8) Завершение (время завершения звонка);
  - 9) Длительность (продолжительность звонка);
  - 10) Статус (статус завершённого звонка);

- 11) Завершил (инициатор завершения звонка);
- 12) Тематика (тематика диалога между роботом и пользователем);
- 13) Результат (результат звонка)

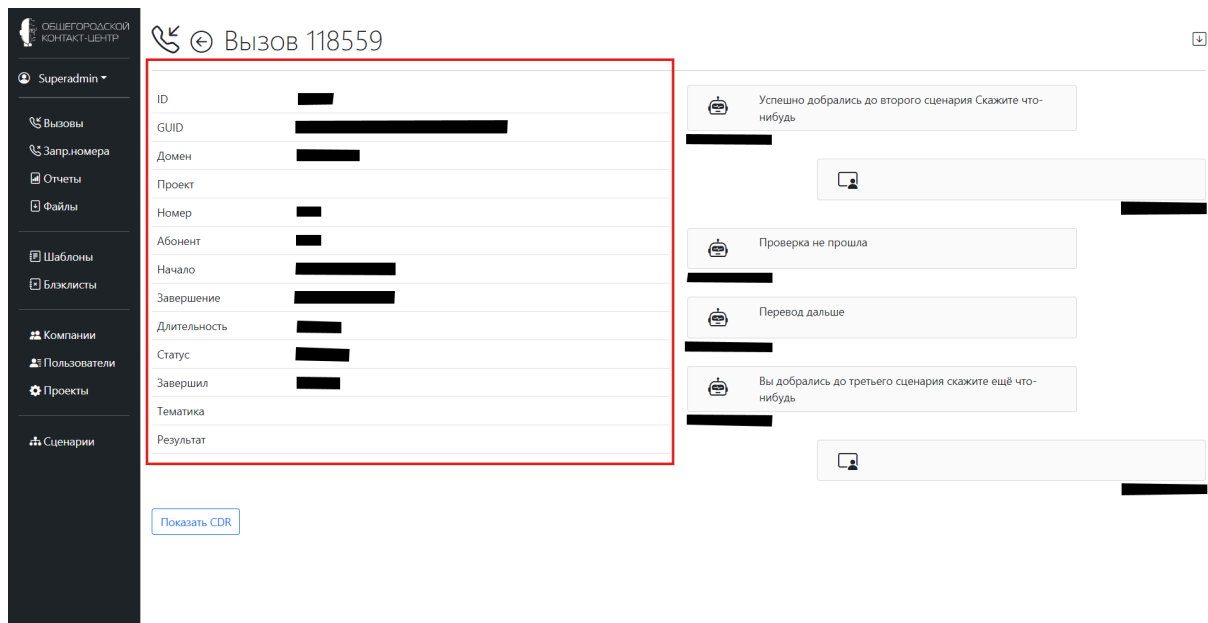


рис. 53

- **Аудиозапись звонка** (данный модуль предлагает пользователю прослушать запись звонка между абонентом и роботом, для начала прослушивания нажмите кнопку “старт”, для остановки прослушивания записи нажмите кнопку “Стоп”. Для отключения звука нажмите на кнопку “Динамик”. Также вы можете перематывать запись, для перемотки нажмите на полосу проигрывателя аудиозаписи) (рис. 54);

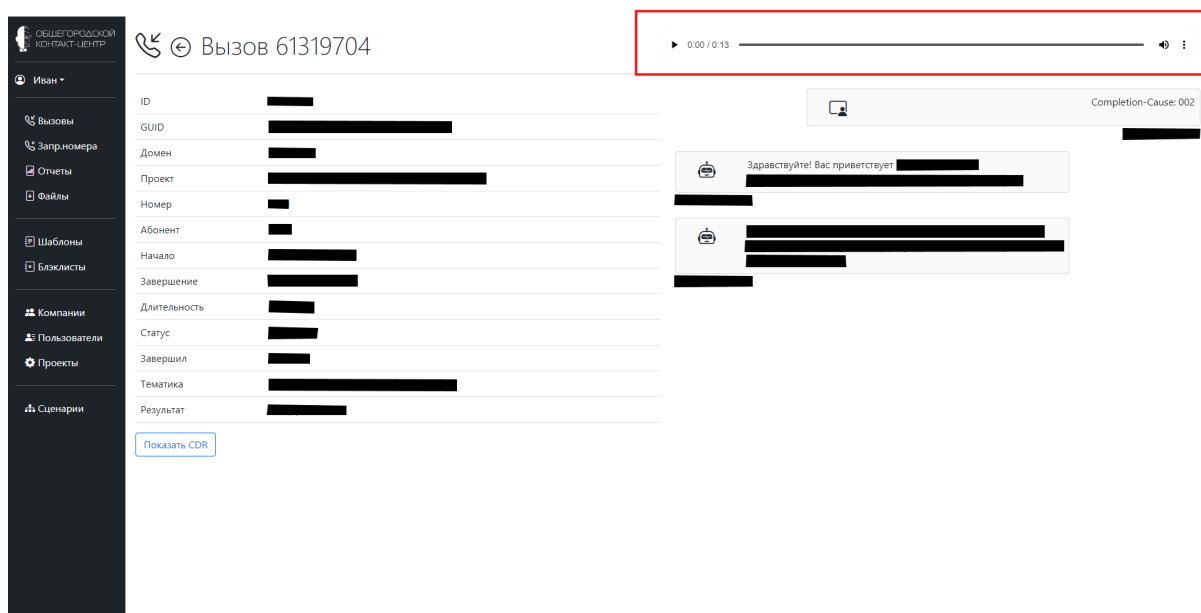


рис. 54

- **Транскрибация речи пользователя и робота** (данный модуль предоставляет пользователю возможность просмотреть транскрибацию диалога между абонентом и голосовым помощником. Для прослушивания конкретной реплики робота или абонента нажмите на соответствующую реплику. Запись будет начинаться с выбранной реплики (рис. 55).

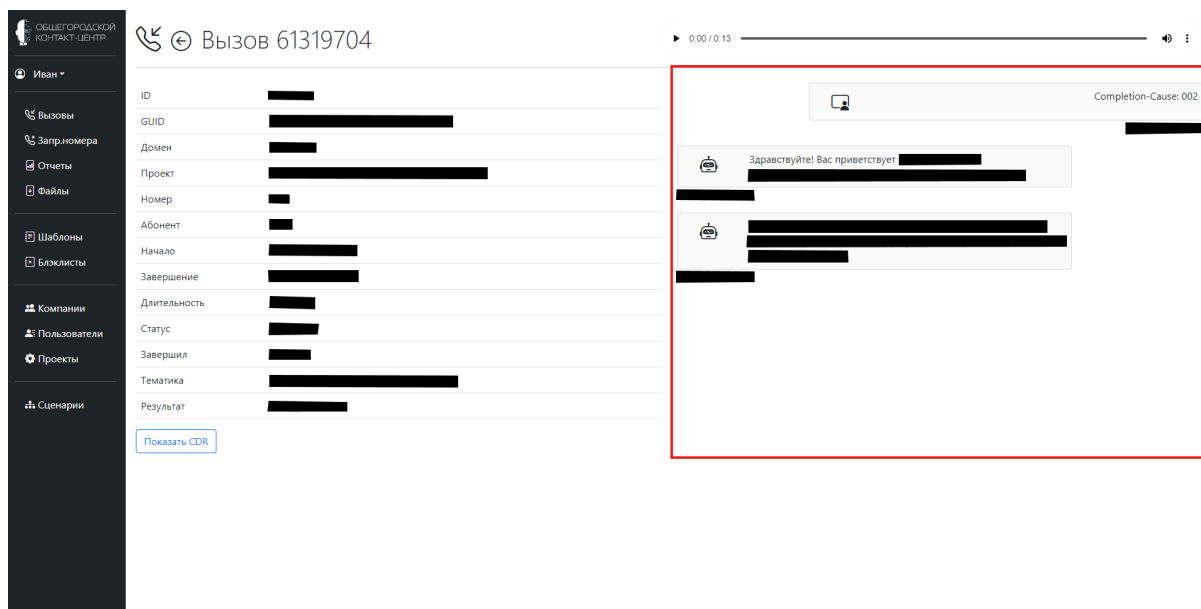


рис. 55

**Важно!** После звонка записи появляются на странице подробной информации о звонке не сразу, а в течение 15 минут.

## 6. Проекты и кастомизация личного кабинета

### 6.1 Управление проектами

На главной странице сервиса перейдите во вкладку “Проекты”, чтобы создать новый проект или отредактировать существующий.

На странице “Проекты” вам будут доступны следующие возможности:

1) Создание нового проекта. Для того чтобы создать новый проект, нажмите на “плюсик” рядом со словом “Проекты” (рис. 56).

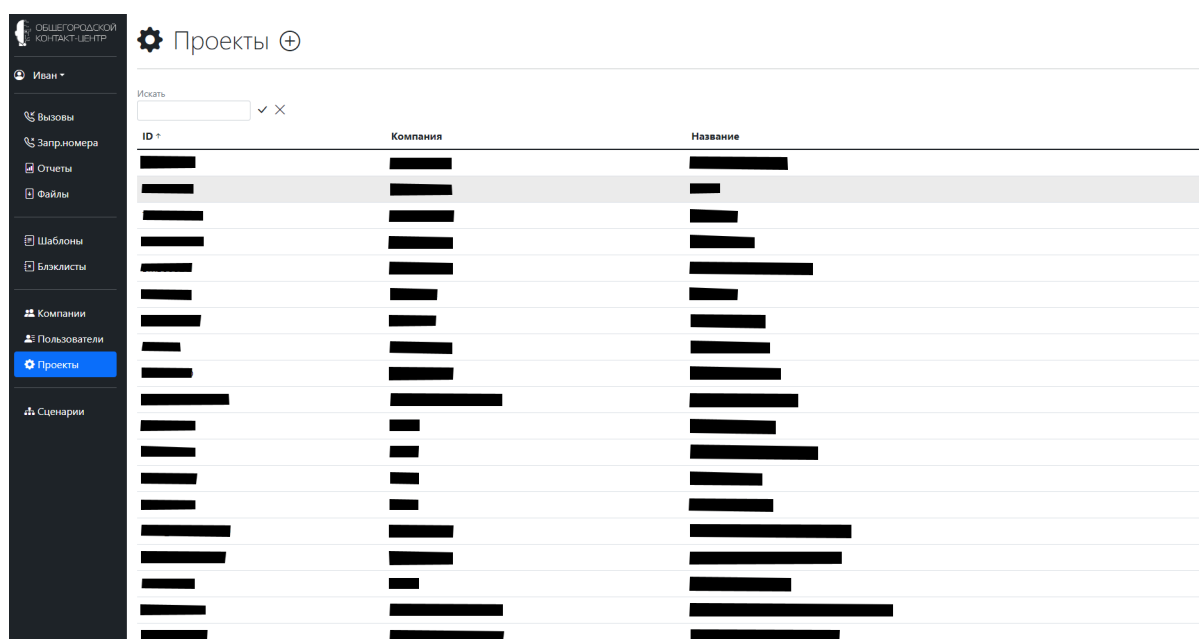
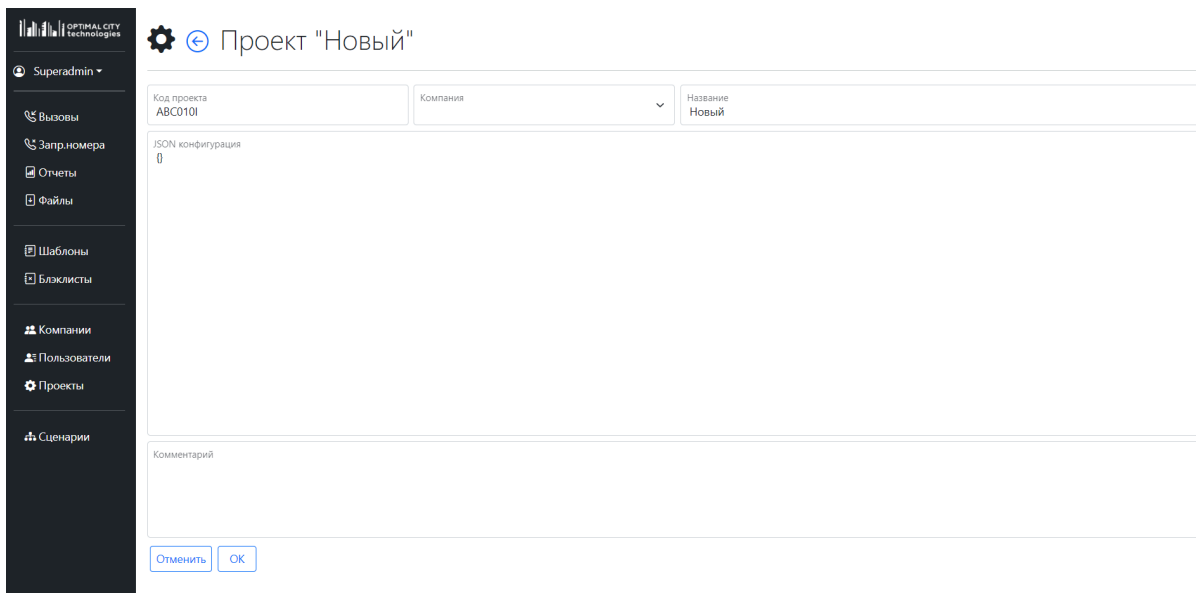


рис. 56

2) Вы перейдёте на страницу создания нового проекта (рис. 57). И можете видеть редактируемые поля:

- Код проекта (уточнить);
- Компания: из выпадающего списка выбирается название компании, которой принадлежит проект.
- Название: редактируемое поле названия проекта, по умолчанию создаётся проект с названием “Новый”;
- JSON-конфигурация: создаётся автоматически после сохранения карточки проекта;

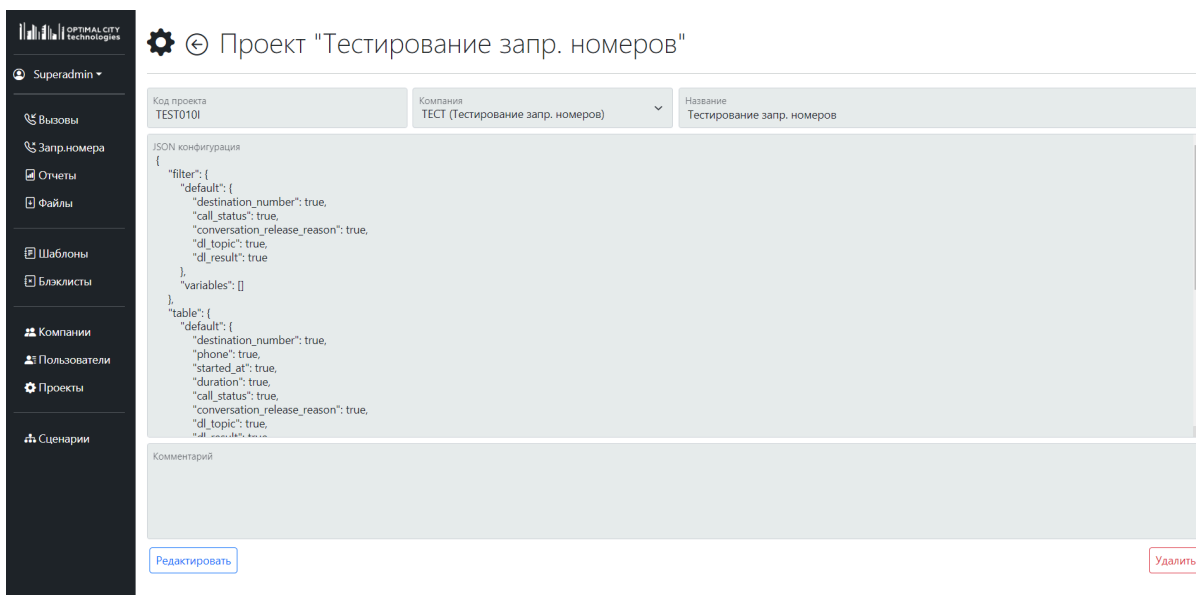
- Комментарий: редактируемое поле для написания комментария.



**рис. 57**

3) Также на главной странице раздела “Проекты” вы можете осуществлять поиск по существующим проектам. Для поиска по проектам введите код интересующего вас проекта в поисковую строку (рис. 56).

Если вы выберете карточку уже существующего проекта, то вам откроется информация о выбранном проекте (рис. 58).



**рис. 58**



На данной странице вы можете редактировать карточку. Для того чтобы отредактировать карточку проекта, нажмите кнопку “Редактировать” в нижнем левом углу экрана.

## 6.1 Кастомизация полей таблицы вызовов, строки фильтров и полей подробной информации о звонках

Для того чтобы кастомизировать данные в личном кабинете, необходимо перейти на карточку проекта и нажать кнопку “Редактировать”.

В редактируемом поле “JSON-конфигурация” представлена запись всех отображаемых полей в формате JSON (рис. 59).

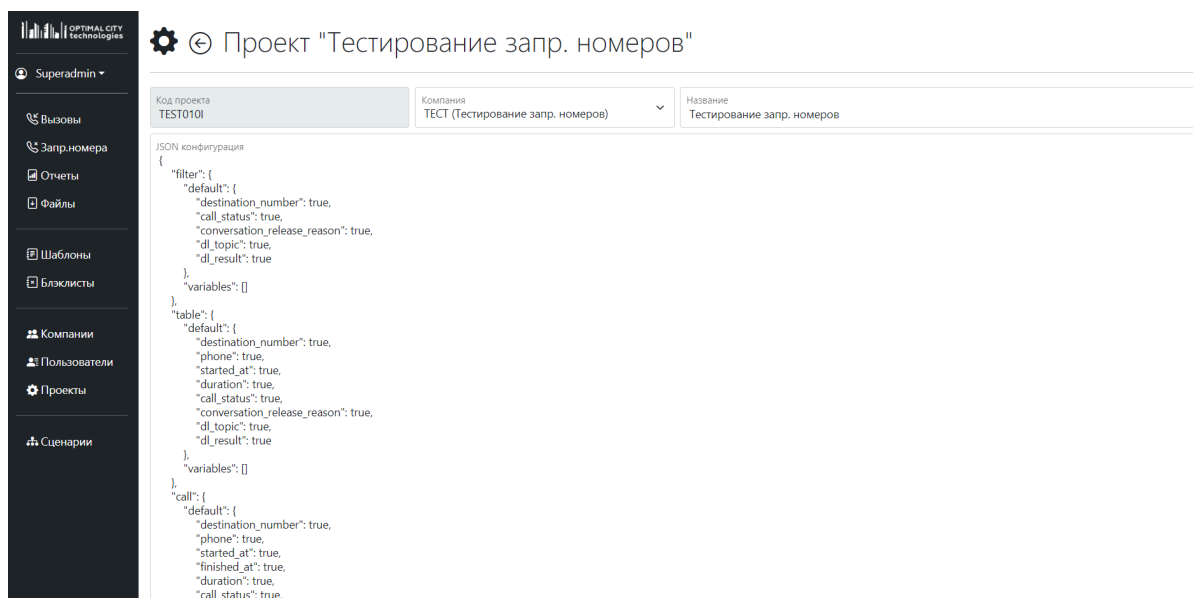


рис. 59

1. **Объект “filter”** описывает строку фильтрации вызовов на странице “Вызовы”. Если вам не нужен какой-либо фильтр из перечисленных, вы можете его отключить, прописав в JSON-конфигурации “false” вместо “true”. Если вам, наоборот, нужен фильтр, пропишите “true” вместо “false”.
2. **Объект “table”** описывает таблицу на странице “Вызовы”. Если вам не нужно какое-либо поле из перечисленных, вы можете его отключить,

прописав в JSON-конфигурации “false” вместо “true”. Если вам, наоборот, нужно поле, пропишите “true” вместо “false”.

3. **Объект “call”** описывает подробную информацию о звонке. Если вам не нужна какая-либо строка из перечисленных, вы можете её отключить, прописав в JSON-конфигурации “false” вместо “true”. Если вам, наоборот, нужна строка, пропишите “true” вместо “false”.

4. **Объект “variables”** описывает переменные, добавленные в личный кабинет. Если в вашем сценарии существуют какие-либо переменные, вы можете вывести их в таблицу, фильтр и подробную информацию о звонке. Например, сценарий голосового помощника подразумевает сохранение оценок качества обслуживания. Вы можете вывести переменные в личный кабинет. Необходимо объявить переменные для записи оценок, например, “var\_1” – первая оценка, “var\_2” – вторая оценка, “var\_3” – третья оценка (рис. 60).

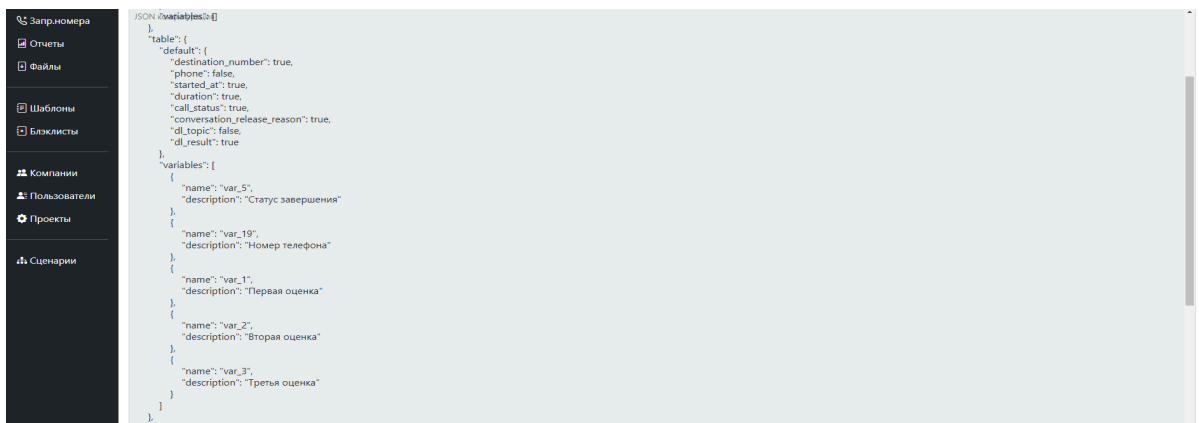


рис. 60

Для добавления поля пропишите в объект “variables” имя переменной и описание –

```

{
  "name": "var_1",
  "description": "Первая оценка"
}
  
```

"filter" – строка фильтров на странице вызовов;

"default" – ?

"destination\_number" – ?

"call\_status"

"conversation\_release\_reason"

"dl\_topic" – тематика диалога;

"dl\_result" – результат диалога;

"variables" – переменные.

"table" – таблица с данными о вызовах на странице вызовов.

"default" –

"destination\_number" –

"phone" – номер телефона;

"started\_at" – время начала диалога;

"duration" – продолжительность диалога;

"call\_status" – статус звонка;

"conversation\_release\_reason"

"dl\_topic" – тематика диалога;

"dl\_result" – результат диалога.

"call" – подробная информация о звонке, отображаемая при нажатии на выбранный звонок

"default" –

"destination\_number"

"phone"

"started\_at" – время начала диалога;

"finished\_at" – время завершения диалога;

"duration" – длительность диалога;

"call\_status" – статус звонка;

"conversation\_release\_reason"

"dl\_topic" – тематика диалога;

"dl\_result" – результат диалога.

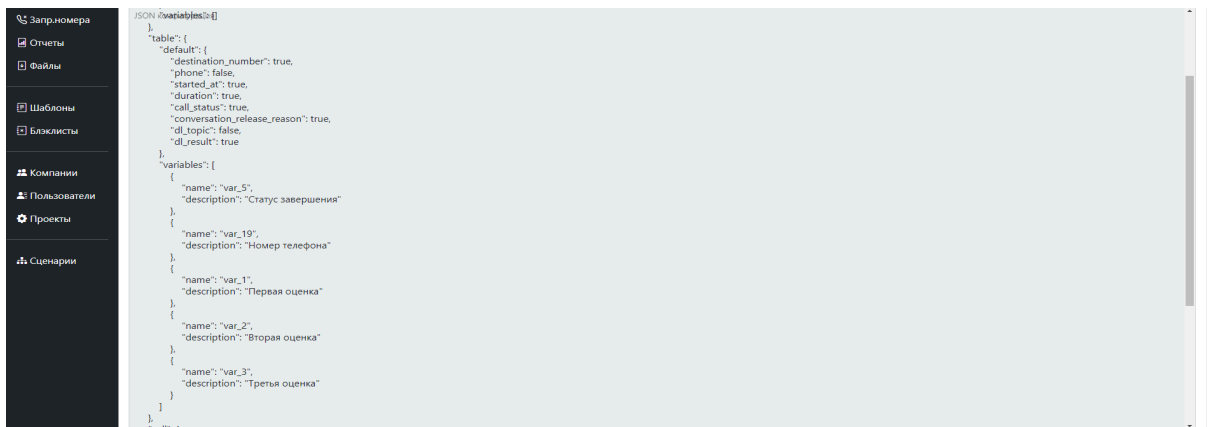
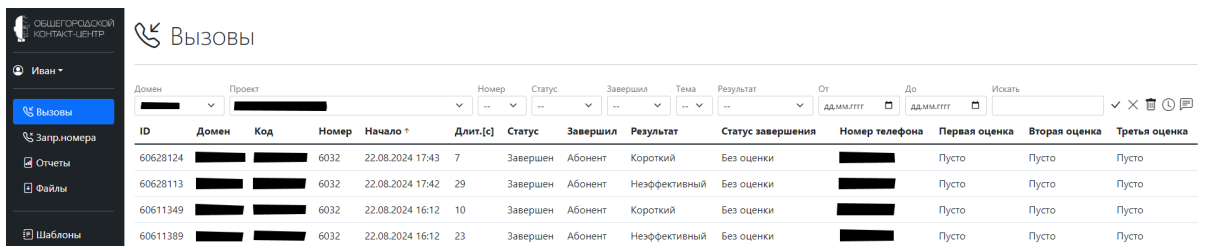


рис. 61

Таким образом, мы можем видеть, что в таблице вызовов появились дополнительные поля (рис. 62)



ID	Домен	Код	Номер	Начало +	Длит. [с]	Статус	Завершил	Результат	Статус завершения	Номер телефона	Первая оценка	Вторая оценка	Третья оценка
60628124			6032	22.08.2024 17:43	7	Завершен	Абонент	Короткий	Без оценки		Пусто	Пусто	Пусто
60628113			6032	22.08.2024 17:42	29	Завершен	Абонент	Неэффективный	Без оценки		Пусто	Пусто	Пусто
60611349			6032	22.08.2024 16:12	10	Завершен	Абонент	Короткий	Без оценки		Пусто	Пусто	Пусто
60611389			6032	22.08.2024 16:12	23	Завершен	Абонент	Неэффективный	Без оценки		Пусто	Пусто	Пусто

рис. 62

## 7. Шаблоны и Отчёты

### 7.1 Поиск и фильтрация (функция “Отчёты”)

Для того чтобы перейти на страницу “Отчёты” нажмите на соответствующую кнопку в левой части рабочего стола.

После перехода на страницу “Отчёты” вам будут доступны следующие функции:

- 1) поиск по отчётам через поисковую строку (рис. 62);
- 2) выбор отчёта и его запуск.

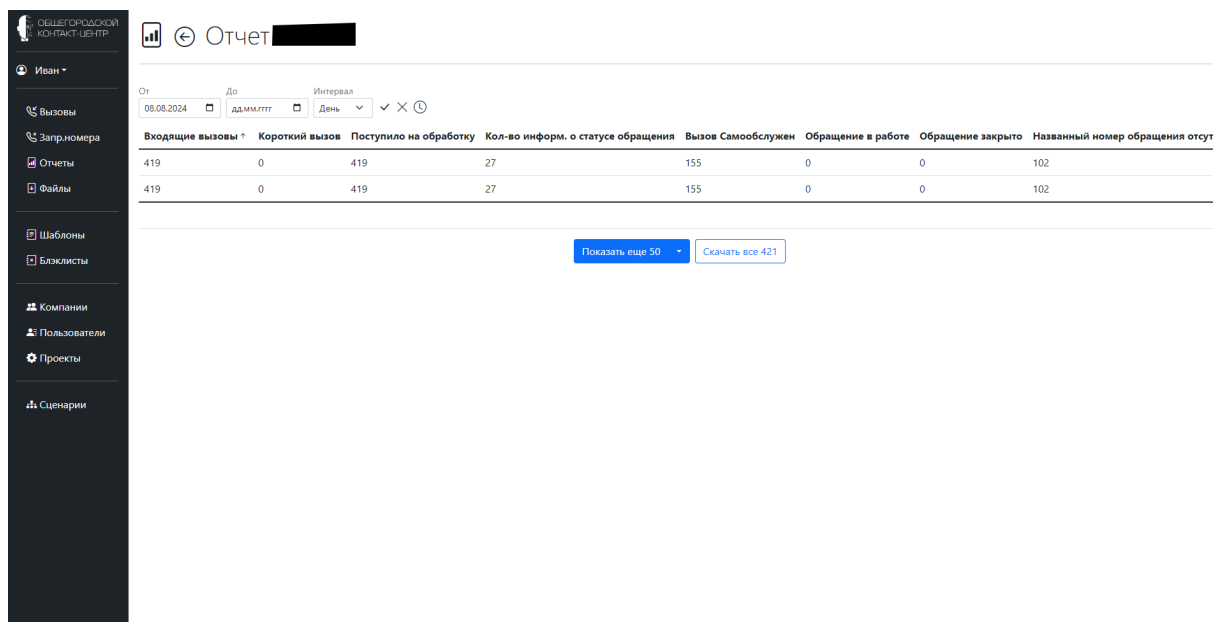
Каждый отчёт имеет ID и название. Пользователь может осуществлять поиск как по ключевым словам, так и по уникальному номеру ID.



рис. 62

Для того чтобы запустить отчёт необходимо выбрать интересующий отчёт и нажать на него. Далее откроется страница отчёта, где в верхней части страницы будет расположена строка фильтрации (рис. 63), в данном случае в качестве фильтров выступают дата и интервал.

**Важно!** Поля отчёта являются настраиваемыми, выбрать поля для демонстрации и выгрузки можно через SQL-запрос в функции “Шаблоны”. Подробнее данная функция рассмотрена в следующем разделе.



Входящие вызовы	Короткий вызов	Поступило на обработку	Кол-во информ. о статусе обращения	Вызов Самообслужен	Обращение в работе	Обращение закрыто	Названный номер обращения отсу
419	0	419	27	155	0	0	102
419	0	419	27	155	0	0	102

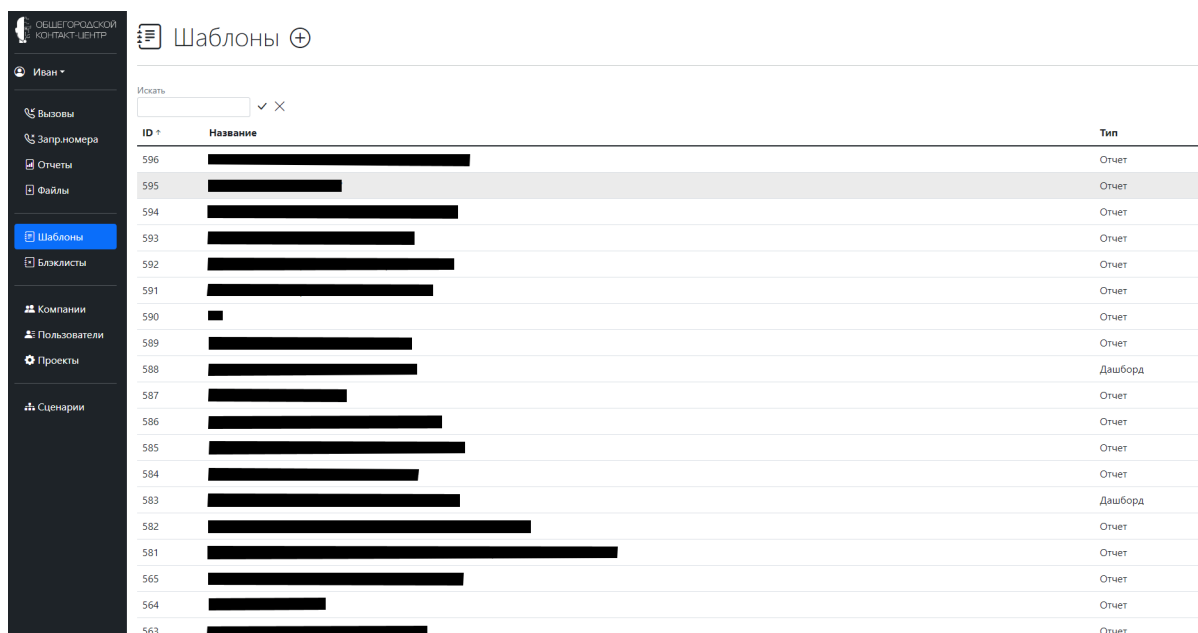
рис. 63

## 7.2 Создание и редактирование отчётов в функции “Шаблоны”

Для того чтобы создать отчёт перейдите во вкладку “Шаблоны”. После перехода откроется страница “Шаблоны”. На данной странице пользователю доступны следующие функции (рис. 64):

- 1) поиск по шаблонам через поисковую строку;
- 2) просмотр и редактирование шаблона отчёта;
- 3) создание нового отчёта.

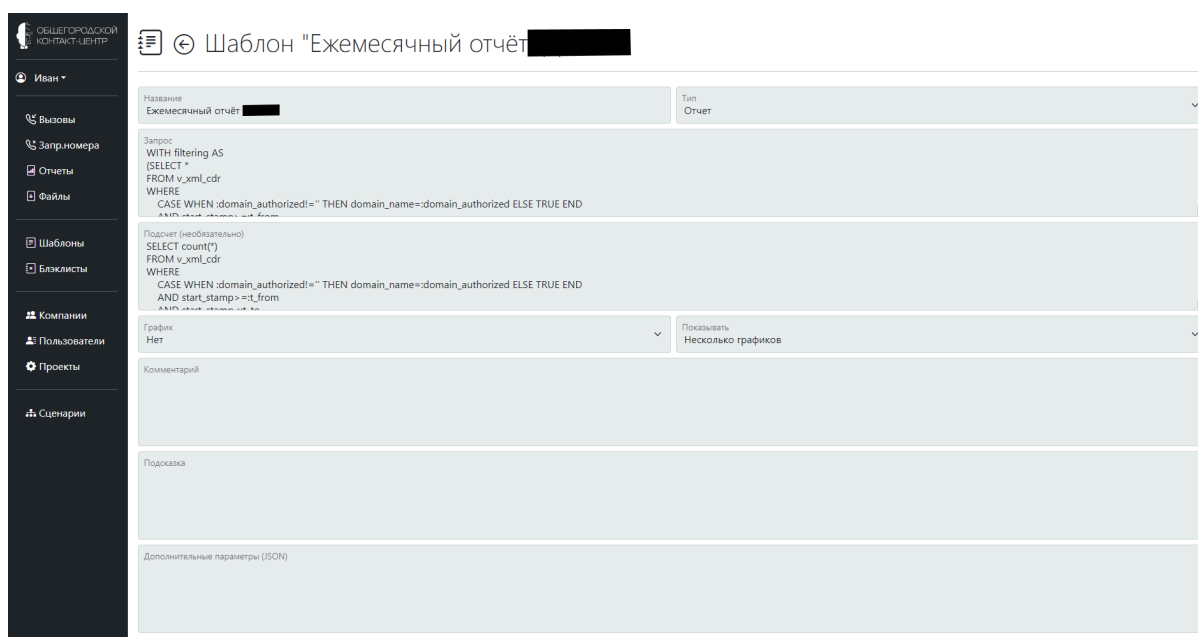
Каждый шаблон имеет ID и название. Пользователь может осуществлять поиск как по ключевым словам, так и по уникальному номеру ID.



ID *	Название	Тип
596	[REDACTED]	Отчет
595	[REDACTED]	Отчет
594	[REDACTED]	Отчет
593	[REDACTED]	Отчет
592	[REDACTED]	Отчет
591	[REDACTED]	Отчет
590	[REDACTED]	Отчет
589	[REDACTED]	Отчет
588	[REDACTED]	Дашборд
587	[REDACTED]	Отчет
586	[REDACTED]	Отчет
585	[REDACTED]	Отчет
584	[REDACTED]	Отчет
583	[REDACTED]	Дашборд
582	[REDACTED]	Отчет
581	[REDACTED]	Отчет
565	[REDACTED]	Отчет
564	[REDACTED]	Отчет
563	[REDACTED]	Отчет

рис. 64

Чтобы просмотреть карточку шаблона отчёта или отредактировать его, выберите интересующий вас шаблон и нажмите на него. Далее откроется страница с карточкой шаблона отчёта.



Шаблоны

← Шаблон "Ежемесячный отчёт [REDACTED]"

Название: Ежемесячный отчёт [REDACTED] Тип: Отчет

Запрос:  
 WITH filtering AS  
 (SELECT \*  
 FROM v\_xml\_cdr  
 WHERE  
 CASE WHEN :domain\_authorized!= '' THEN domain\_name=:domain\_authorized ELSE TRUE END  
 AND :start\_stamp >= :t\_from)

Подсказка (необязательно):  
 SELECT count(\*)  
 FROM v\_xml\_cdr  
 WHERE  
 CASE WHEN :domain\_authorized!= '' THEN domain\_name=:domain\_authorized ELSE TRUE END  
 AND start\_stamp >= :t\_from

График: Нет Показать: Несколько графиков

Комментарий

Подсказка

Дополнительные параметры (JSON)

рис. 65

Каждый шаблон содержит перечень редактируемых полей:

- **“Название”** шаблона отчёта;
- **“Тип”** шаблона – можно выбрать из выпадающего списка: **“Отчёт”** или **“Дашборд”**;

- **“Запрос”** – данное поле содержит SQL-запрос для выгрузки данных;
- **“Подсчёт”** – данное поле содержит специализированный SQL-запрос для подсчёта;
- **“График”** – можно выбрать из выпадающего списка: “Нет”, “Линии”, “Столбики”;
- **“Показывать”** – можно выбрать из выпадающего списка;
- **“Комментарий”** – редактируемое поле для комментария к шаблону отчёта;
- **“Дополнительные параметры “JSON”** – редактируемое поле для введения дополнительных параметров в формате JSON;
- **“Период по умолчанию”** – можно выбрать из выпадающего списка: “Нет”, “Текущий час”, “Сегодня”, “Текущий месяц”;
- **“Интервал по умолчанию”** – можно выбрать из выпадающего списка: “Год”, “Месяц”, “Неделя”, “День”, “Час”.

В нижней части страницы расположены тоглы включения и выключения следующих функций.

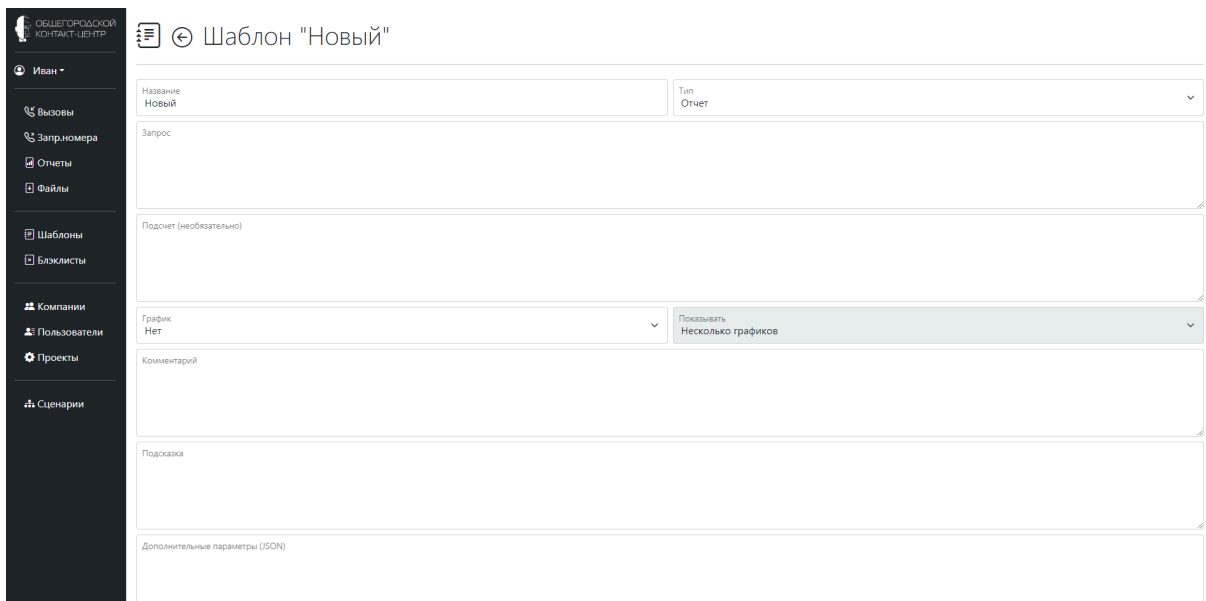
Также в нижней части страницы расположены кнопки:

- **“Редактировать”** – используется в случае необходимости отредактировать шаблон. После нажатия на кнопку “Редактировать” все поля и флаги в шаблоне отчёта становятся редактируемыми и на странице появляется подсказка для создания шаблона. Ниже на странице появляется схема данных с примерами значений.
- **“Запустить”** – используется в случае необходимости запустить шаблон отчёта и получить результат в виде таблицы;
- **“Удалить”** – используется в случае необходимости удалить шаблон отчёта.

Чтобы создать новый шаблон отчёта необходимо на странице шаблонов рядом с заголовком “Шаблоны” нажать на “плюсик”. После



нажатия откроется страница с карточкой нового шаблона и открытыми редактируемыми полями (рис. 66).



The screenshot shows a web application interface for creating a new template. On the left is a dark sidebar with navigation items: 'Иван', 'Вызовы', 'Запр. номера', 'Отчеты', 'Файлы', 'Шаблоны', 'Блажисты', 'Компании', 'Пользователи', 'Проекты', and 'Сценарии'. The main area is titled 'Шаблон "Новый"'. It contains several input fields: 'Название' (filled with 'Новый'), 'Тип' (dropdown menu with 'Отчет'), 'Запрос', 'Подсчет (необязательно)', 'График' (dropdown menu with 'Нет'), 'Показывать' (dropdown menu with 'Несколько графиков'), 'Комментарий', 'Подсказка', and 'Дополнительные параметры (JSON)'.

рис. 66

Новый шаблон по умолчанию называется “Новый”.

## 8. Файлы

Раздел “Файлы” служит для сохранения на устройство экспортированных сценариев голосовых помощников.

На странице раздела “Файлы” пользователю доступны следующие возможности:

- просмотреть список экспортированных файлов (рис. 67);



ID *	Название	Создан	Завершен	Статус	Результат
11644	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11611	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11603	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11602	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11583	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11582	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11581	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11580	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11521	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11520	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11519	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11517	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11515	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11511	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11509	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11507	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11505	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11504	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11494	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен
11474	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	Готово	Экспорт завершен

рис. 67

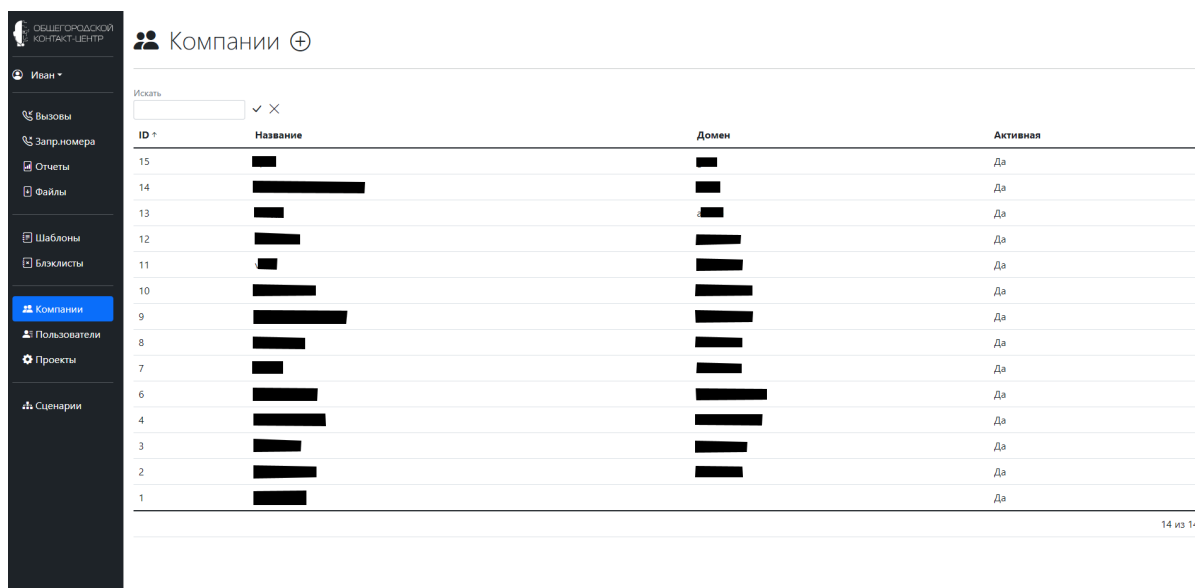
- скачать на устройство экспортированный файл;
- удалить из “Файлов” экспортированный файл;
- обновить список экспортированных файлов.

## 8. Функции “Компании” и “Пользователи”

### 8.1 Добавление компаний и привязка проектов

На странице “Компании” пользователю предоставляются следующие возможности (рис. 68):

- 1) Создание новой карточки компании;
- 2) Поиск по компании;
- 3) Просмотр и редактирование существующих карточек компании.



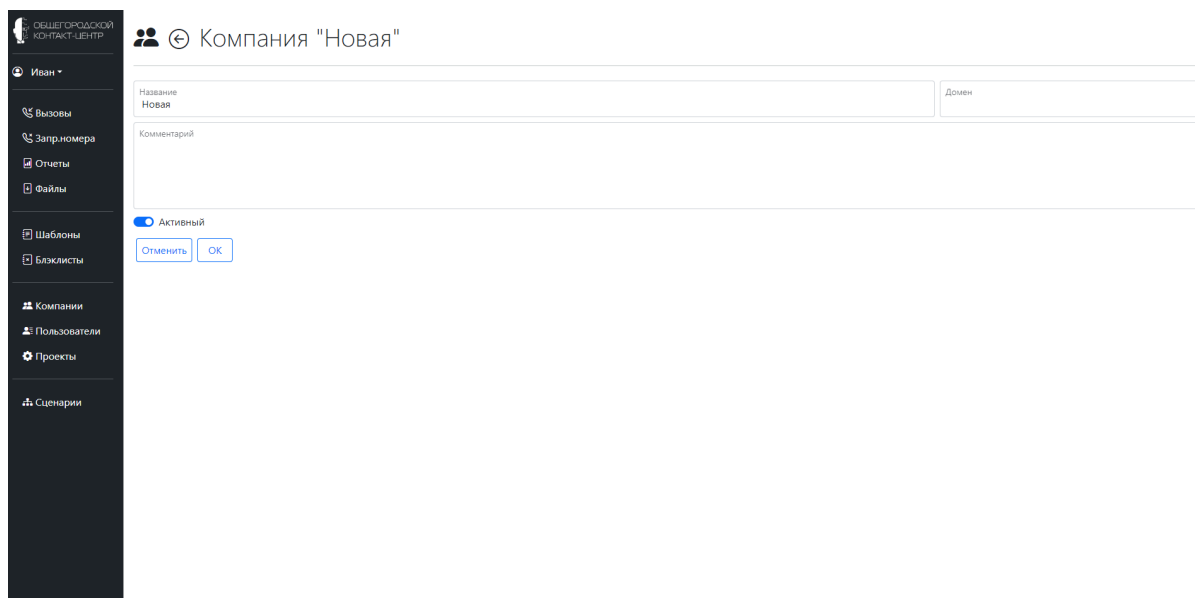
Искать  ✓ ✕

ID	Название	Домен	Активная
15	██████████	██████████	Да
14	██████████████████	██████████	Да
13	██████████	██████████	Да
12	██████████	██████████	Да
11	██████████	██████████	Да
10	██████████	██████████	Да
9	██████████████████	██████████	Да
8	██████████	██████████	Да
7	██████████	██████████	Да
6	██████████	██████████████	Да
4	██████████	██████████	Да
3	██████████	██████████	Да
2	██████████████	██████████	Да
1	██████████	██████████	Да

14 из 14

**рис. 68**

Чтобы создать карточку новой компании необходимо нажать на “плюсик” рядом с заголовком страницы. На странице создания карточки новой компании появляются редактируемые поля, название карточки новой компании по умолчанию задаётся как “Новая” (рис. 69).



Компания "Новая"

Название:  Домен:

Комментарий:

Активный

**рис. 69**

- В поле “Название” вносится название компании;
- В поле “Домен” вносится актуальный домен для компании;
- В поле “Комментарий” по желанию вносится комментарий.

Для сохранения карточки новой компании необходимо нажать на кнопку “ОК”. Для отмены нажмите кнопку “Отменить”.

На странице “Компании” можно также воспользоваться функцией поиска. Для этого необходимо воспользоваться поисковой строкой и ввести название компании или ID.

Для редактирования информации о компании необходимо выбрать интересующую компанию, перейти в карточку компании и нажать на кнопку “Редактировать” (рис. 70).

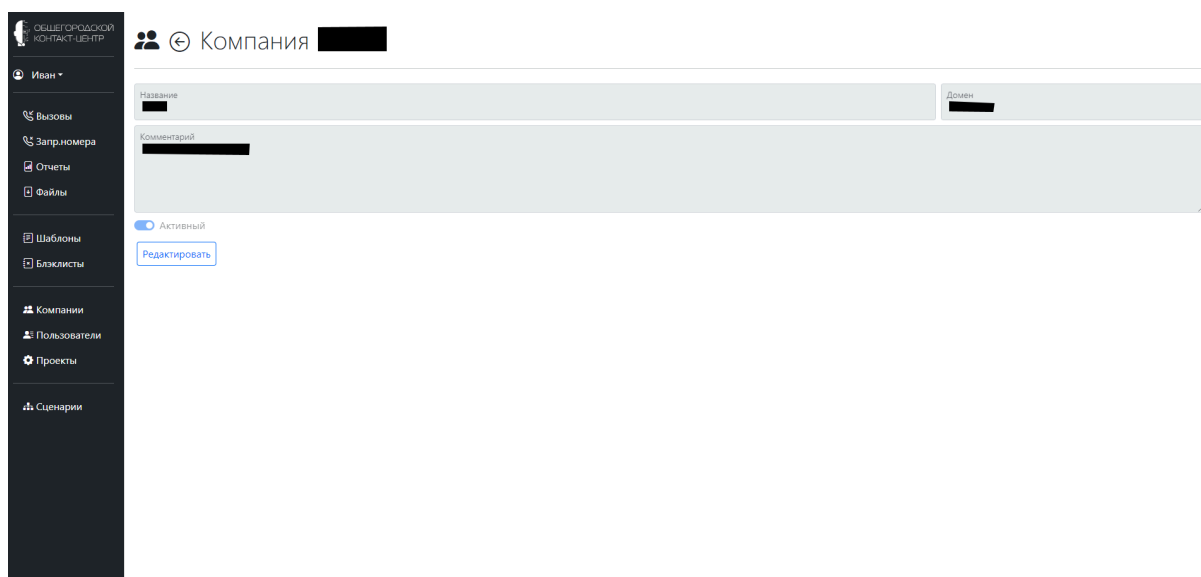


рис. 70

## 8.2 Добавление новых пользователей и наделение их правами

На странице “Пользователи” пользователю предоставляются следующие возможности (рис. 71):

- 1) Создание новой учётной записи пользователя;
- 2) Поиск по пользователям;
- 3) Просмотр и редактирование существующих учётных записей пользователей.

ОБЩЕГОРОДСКОЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР

Иван

Пользователи +

Искать  ✓ X

ID *	Логин	Компания	Роль	Проект	Имя	Фамилия	Активный	Сервис
152			Заказчик				Да	Нет
151			Заказчик				Да	Нет
150			Аналитик				Да	Нет
149			Заказчик				Да	Нет
148			Заказчик				Да	Нет
147			Заказчик				Да	Нет
146			Заказчик				Да	Нет
145			Заказчик				Да	Нет
144			Заказчик				Да	Нет
143			Заказчик				Да	Нет
142			Аналитик				Да	Нет
141			Заказчик				Да	Нет
140			Заказчик				Да	Нет
139			Аналитик				Да	Нет
138			Аналитик				Да	Нет
137			Заказчик				Да	Нет
136			Заказчик				Да	Нет
135			Заказчик				Да	Нет
134			Заказчик				Да	Нет

рис. 71

Чтобы создать новую учётную запись пользователю необходимо нажать на “плюсик” рядом с заголовком страницы. На странице создания учётной записи появляются редактируемые поля, название карточки новой учётной записи по умолчанию задаётся как “user” (рис. 72).

Имя  Фамилия  Email  Телефон

Пароль  Пароль повторно

Привилегии:  Диалог Дизайнер

Активный

Сервис (скрипт, робот и т.п.)

рис. 72

- В поле “Логин” вводится логин нового пользователя;
- В поле “Компания” вводится название компании, к которой относится учётная запись пользователя;
- В поле “Роль” из выпадающего списка выбирается роль нового пользователя;

- В поле “Проект” вводится название проекта, к которому относится учётная запись пользователя;
- В поле “Имя” вводится имя нового пользователя;
- В поле “Фамилия” вводится фамилия нового пользователя;
- В поле “Email” вводится адрес электронной почты нового пользователя;
- В поле “Телефон” вводится номер телефона нового пользователя;
- В поле “Пароль” вводится пароль от учётной записи нового пользователя;
- В поле “Пароль повторно” вводится пароль от учётной записи нового пользователя, который должен совпадать с паролем, введённым в предыдущем поле;

Для сохранения новой учётной записи пользователя необходимо нажать на кнопку “ОК”. Для отмены нажмите кнопку “Отменить”.

На странице “Пользователи” можно также воспользоваться функцией поиска. Для этого необходимо воспользоваться поисковой строкой и ввести имя пользователя или ID.

Для редактирования информации о пользователе или редактирования учётной записи необходимо выбрать интересующего пользователя, перейти в настройки учётной записи и нажать на кнопку “Редактировать” (рис. 73).



рис. 73

## 9. Дополнительные рекомендации для работы с системой, особенности функционирования некоторых модулей

**Важно!** Чтобы сценарий голосового помощника сохранялся корректно, рекомендуется не работать нескольким пользователям в одном сценарии одновременно. В противном случае добавленные блоки, соединения и пр. не сохранятся.

**Важно!** В системе реализована функция приоритетности соединений, то есть соединение, проведённое первым, будет иметь наивысший приоритет. Особенности функционирования соединений стоит иметь в виду при создании разветвлённых сценариев голосового помощника с несколькими ответвлениями от одного блока.

**Важно!** Крайне не рекомендуется оставлять более одной ветки “По умолчанию” при проектировании соединений между логическими блоками.