

Инструкция по работе с порталом.

Оглавление

ПОИСК	2
1. Поиск по продукту	2
2. Уточняем поиск по ключевым словам	2
3. Сбросить фильтры для поиска	3
Оценка диалогов	4
Чек-листы	6
ОТЧЕТЫ	7
Находим нужные звонки	8
Создаем отчет по метрикам	8
6. Ещё несколько полезных опций в Отчетах	10
7. Тип отчета “По чек-листу”	10
8. Тип отчета “По метрикам из чек-листа”	13
6. Тип отчёта “Круговая диаграмма”	13
Дашборды	14
1. Для чего нужны:	14
2. Добавление нового виджета	14
3. Редактирование	15
GigaChat	16
1. Для чего нужен:	16
2. Как работает:	16
3. Токены и тарифы:	18
Настройки	19
1. Для чего нужны:	19
2. Добавление нового пользователя	19
3. Изменение информации о пользователе	20
4. Удаление пользователя	20
5. Метрики трафика	20
Интеграции	21
Добавление блоков	23
Ограничение трафика	25
Настройки полей	25

ПОИСК

Чтобы анализировать обращения клиентов, нужно их найти. Посмотрим, как это работает

1. Поиск по продукту

Пример. Отберем звонки для анализа за весь период.

Для этого настраиваем в календаре период для выборки — текущий год и нажимаем «Найти». Получаем выборку: за год поступило N количество звонков.

VoiceAI Звонки DEV

Поиск

Укажите слово или фразу... ↑ Канал: Общие 27/02/2024 - 26/12/2025 📅 Найти

Очистить поиск

Сохраненные запросы **Результаты** Остаток

Найдено 81449 диалогов Действия

2025-10-02 · 11:20:14 · ID диалога

Сотрудник: Алло, Никита, здравствуйте, меня Константин, зовут, чем могу, коллеги.**Клиент:** Здравствуйте, Константин, скажите, пожалуйста, интересуют коммерческие помещения, клиенты у нас хотят.**Сотрудник:** Угу.**Клиент:** Приобрести коммерции и в связи с этим мы обратились к вам и спросить, что у вас есть, чтобы что могут предложить от вас, как от застройщика?**Сотрудник:** У нас дело помещение 1700 метров и 95 метров.**Клиент:** Ну 1700, наверное, очень много для нас. А вот 95 было бы наверное, интересно это проект был правильно?**Клиент:** 3 3 1 1 этаж сети.**Сотрудник:** Она во дворе находится.**Клиент:** Во в

2025-10-02 · 11:20:03 · ID диалога

Сотрудник: Группа компаний Светлана, здравствуйте.**Клиент:** Светлана, здравствуйте, это Дмитрий, компания по поводу офисной мебели под ключ с вами ранее общались, хотел бы все-таки приехать на встречу, ознакомиться более подробно о нас, рассказать об условиях его.**Клиент:** С Екатериной.**Сотрудник:** Сотрудника не подскажите, что можно было посмотреть, что именно не найду.**Клиент:** Екатерина Лихобабина и Портнова лада.**Клиент:** Хорошо понял.**Сотрудник:** К сожалению, то сотрудник тоже не находил.**Клиент:** Так ну, допустим, хорошо, в любом случае сейчас как посмотреть предложение, чтобы встретит

2. Уточняем поиск по ключевым словам

Приступим к анализу звонков или сделаем выборку уже. Например, отберём звонки на определённую тему. Для этого — с помощью поиска по ключевым словам найдём в выборке звонки по теме «студия». В строке поиска пишем: «студия»

VoiceAI Звонки DEV

Поиск

студия × | ↑ Канал: Общие 27/02/2024 - 26/12/2025 📅 Найти

Очистить поиск

Сохраненные запросы **Результаты** Остаток

Найдено 3014 диалогов Действия

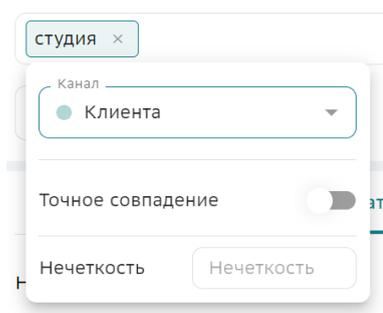
2025-11-17 · 12:03:26 · ID диалога

Сотрудник: Оттуда нету там студии нет, вот в этом который шоссе, а на шоссе не чайников студии нету, подскажите. **Сотрудник:** Да. **Сотрудник:** Угу. ...**Клиент:** Нет студии нет, ну вот это вот самая Дешёвая, это как идёт такого формата, она просто большая, больше свободной планировки, это самая бюджетная ну квартира. ...**Клиент:** Угу, если говорить про жк образцово, то у нас есть предложение как студии есть такие однокомнатные квартиры однокомнатные. **Сотрудник:** Угу. **Сотрудник:** Ну вот однокомнатную. **Сотрудник:** Угу.

Нажимаем «Найти»

Получаем уточнённую выборку: для выбранного нами подразделения оператора, по теме «студия» отобразились 3014 звонков, в которых упоминаются слова: «студия», «студию», «студии» и т.д. Проанализируем эти звонки и узнаем, какие проблемы возникали с оформлением по заданной теме у клиентов.

Примечание. Уточняем поиск по ключевым словам с помощью поиска «по точному совпадению», поиска «по словам клиента», поиска «по словам сотрудника». Для этого в строке поиска нужно кликнуть на искомое слово правой кнопкой мыши и выбрать необходимую функцию.



3. Сбросить фильтры для поиска

Если нам необходимо сбросить все фильтры, в том числе период времени и словари – необходимо кликнуть на «Очистить поиск».

4. Просмотр диалога из результатов поиска

Просматриваем диалог из Поиска Кликаем по выбранному диалог
Синим цветом выделены фразы клиента, зеленым – сотрудника

Данные об операторе, числу пауз, длительности звонка, его результате и многом другом содержатся во вкладке «Полная информация».

Оценка диалогов

Шаблон оценки — дополнительная опция конструктора отчетов.

Шаблон оценки позволяет быстро оценить качество звонков из выборки по 5-балльной шкале.

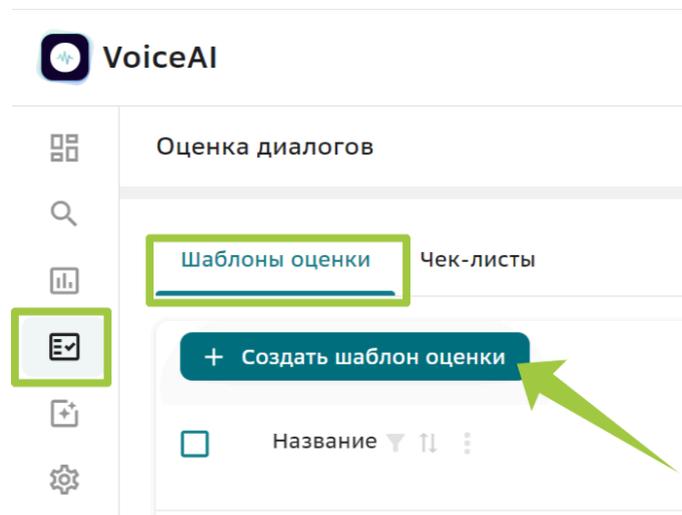
Шаблоны помогают оценивать работу операторов, соблюдение скриптов, лояльность клиентов.

Пример. Нам нужно уточнить, соблюдают ли операторы скрипт: проявляют ли заботу, выясняют ли, насколько клиенту удобно говорить, не перебивают ли клиента

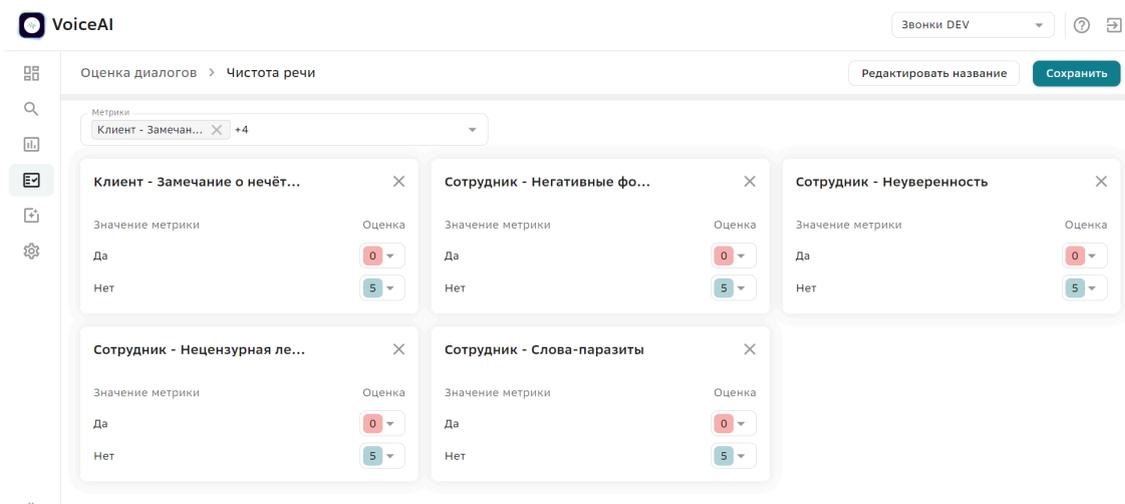
Задача. Оценить работу операторов на основе шаблона оценки. Проверить, много ли недозвонов, оценить качество речи: есть ли в ней уменьшительно-ласкательные суффиксы, слова-паразиты и нецензурная лексика.

В общем виде использование шаблона оценки состоит из следующих этапов:

1. Создаем новый шаблон оценки.



2. Выбираем метрики шаблона из выпадающего списка и присваиваем соответствующие оценки.



3. Редактирование шаблона оценки

Чтобы изменить шаблон, например, добавить в него новые метрики или удалить неактуальные, перейдём в раздел «Шаблоны оценки». Далее находим в списке нужный шаблон и кликаем на него. Редактируем установленные параметры, добавляем новые, удаляем неактуальные. Выбираем «Сохранить». Обновлённый

шаблон готов к использованию.

4. После формирования шаблона оценки из него можно собрать чек-лист используя 1 и более шаблонов оценки. Рассмотрим более подробно в следующем разделе.

Чек-листы

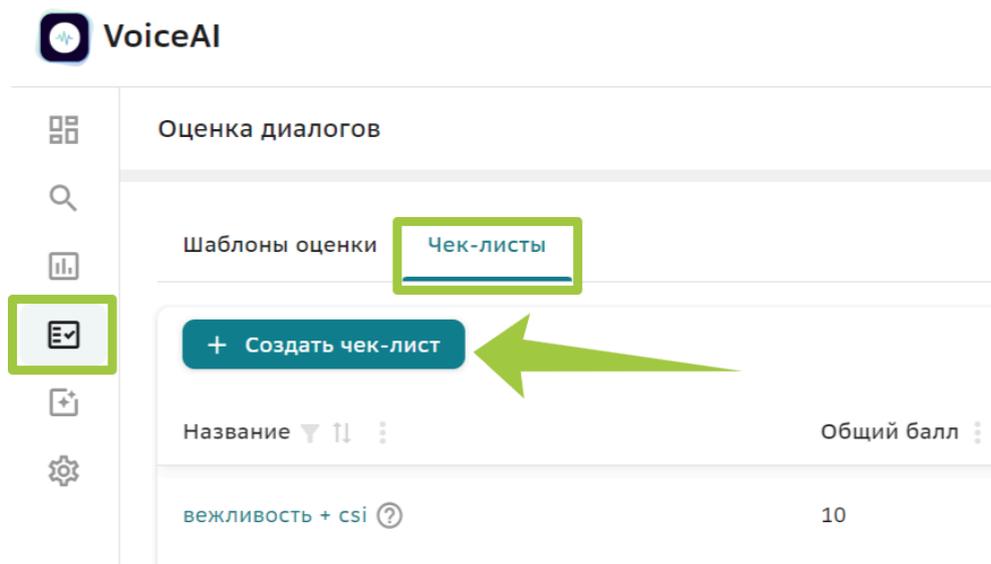
Используются для объединения нескольких шаблонов оценок в чек-лист и удобного представления данных в отчете благодаря результатам, выделенных цветом.

Пример: Нам необходимо контролировать качество работы менеджеров. Всегда ли они здороваются, назначают встречу и должным образом завершают контакт.

Задача: Построить чек-лист “Оценка оператора” и выявить менеджеров, которые не соответствуют стандартам качества, чтобы назначить им обучение.

Так как в чек-листе оценки оператора мы выделяем два основных этапа: удовлетворенность клиента и чистота речи, то для начала потребуется [создать шаблоны оценки](#) по каждому этапу скрипта. Каждый шаблон оценки может содержать 1 или более метрик.

После создания шаблонов оценки для каждого этапа можно выделить нужные шаблоны оценки галочками и нажать кнопку “Добавить в чек-лист” или перейти в соседнюю вкладку для создания самого чек листа.



Создать чек-лист, кликнув на кнопку “+ Создать чек-лист”

В открывшемся окне задать название и выбрать шаблоны оценки. В данном случае - “Удовлетворенность клиента” и “Чистота речи”.

При необходимости окрашивать результаты, можно установить диапазоны оценок в процентах. Далее при построении отчета, если суммарно количество диалогов в выбранных шаблонах оценок будут занимать определенную долю от всех звонков, то строка в отчете будет окрашена в соответствующий цвет.

Редактирование чек-листа ✕

Название чек-листа *

Шаблоны оценки

Диапазон оценок в % Очистить

	-	<input style="width: 90%;" type="text" value="0"/>	-	<input style="width: 90%;" type="text" value="30"/>	%
	-	<input style="width: 90%;" type="text" value="31"/>	-	<input style="width: 90%;" type="text" value="60"/>	%
	-	<input style="width: 90%;" type="text" value="61"/>	-	<input style="width: 90%;" type="text" value="100"/>	%

Например: у менеджера 100 звонков из которых 75 % имеют удовлетворенность клиента и 68 % чистота речи,. То есть общий процент по чек-листу будет равен 71,5%.

Соответственно строка со звонками этого менеджера попадет в зеленый диапазон 61-100%.

Для использования чек-листов в отчетах читайте [следующий раздел инструкции](#)

ОТЧЕТЫ

Раздел «Отчеты» — удобный конструктор для получения самых разных отчетов. Посмотрим, как выбрать метрики, настроить фильтры, найти несоответствия, провалиться внутрь отчета за подробностями и отразить результаты на графике.

Пример. Нам нужно уточнить, соблюдают ли операторы скрипт: проявляют ли заботу, выясняют ли, насколько клиенту удобно говорить, не перебивают ли клиента

Задача. Определить, какой оператор допускает ошибки при общении с клиентами, чтобы исправить ситуацию.

В общем виде использование отчета состоит из следующих этапов:

- Находим нужные звонки
- Создаем отчет
- Анализируем данные

Рассмотрим этапы подробнее.

Находим нужные звонки

Найдем исходящие звонки в ноябре.
Заходим в меню «Поиск»
Настраиваем период
При необходимости используем поиск слов/фраз.
Нажимаем «Поиск»

Получаем выборку

The screenshot shows the VoiceAI search interface. At the top, there is a search bar with the text 'студия' and a search button 'Найти'. Below the search bar, there are tabs for 'Сохраненные запросы', 'Результаты', and 'Остаток'. The 'Результаты' tab is active, showing a list of search results. A green arrow points to the 'Действия' (Actions) dropdown menu, which is open, showing the option 'Построить отчет' (Build report).

Чтобы построить из полученных звонков отчет, необходимо кликнуть на “Действия” и в раскрывшемся списке выбрать пункт “Построить отчет”

Создаем отчет по метрикам

Создадим отчет по нужным метрикам оценки скрипта и сгруппируем данные, чтобы посмотреть, как работают операторы.

Переходим на вкладку “Отчеты”

Нажимаем на кнопку “+ Создать отчет”

Выбираем тип отчета. Если предварительно не были подготовлены [чек-листы](#), то рекомендуется выбрать тип отчета “По метрикам”.

Выбираем в «Поле для группировки»: «Подразделение оператора».

Выбираем в строке «Колонки таблицы» нужные метрики.

Указываем необходимый период, за который будут взяты звонки для построения отчета.

Нажимаем «Создать отчет», сохраняем его под нужным названием

VoiceAI Звонки DEV ? ↗

Отчеты > Создание отчета Сохранить

Тип отчета * По метрикам Выбранный период * Пользовательский период 27/02/2024 - 26/12/2025 Автопродление ⓘ

Поле группировки * Подразделение о... X Метрики Процент речи кли... X

Создать

Детализация данных

Поле группировки || Количество || Процент речи клиента в разговора ||

Min Max Avg Sum ↗

Получаем отчет по выбранным метрикам и смотрим результаты.

Сохраненные отчеты отображаются на вкладке отчеты. Результаты отчета доступны в таблице и на графике

В таблице все выбранные нами данные сгруппированы: сколько всего было звонков, сколько звонков соответствует выбранным метрикам.

На графике результаты по каждому показателю показаны в сравнении с другими. Чтобы посмотреть их в динамике, выбираем разную настройку детализации: неделям, месяцам или годам.



6. Ещё несколько полезных опций в Отчетах

Экспорт в Excel

Находим иконку скачивания над таблицей отчета. Кликаем на неё для выгрузки.



Отчеты > Создание отчета

Тип отчета * По метрикам

Выбранный период * Пользовательский период 27/02/2024 - 26/12/2025

Поле группировки * Подразделение о... X

Метрики Процент речи кли... X

Создать

Детализация данных

Экспортировать .xlsx

Поле группировки ↑↓

Количество ↑↓

При выгрузке excel по отчету с типом “По чек-листу”, будет сформирован второй лист в самом excel файле с детализацией по метрикам.

	A	B	C	D	E	F	G
1				Договоренности			Отрабо
2	Поле группировки	Количество записей	Оценка	%	Б	МБ	%
3	Итого и среднее	18862	65%	49%	4,9	10	54%
4	Подразделение 1	7450	65%	42%	4,2	10	60%
5	Подразделение 2	5737	65%	55%	5,5	10	49%
6	Подразделение 3	5675	64%	52%	5,2	10	51%
7							
8							

Динамика разных метрик

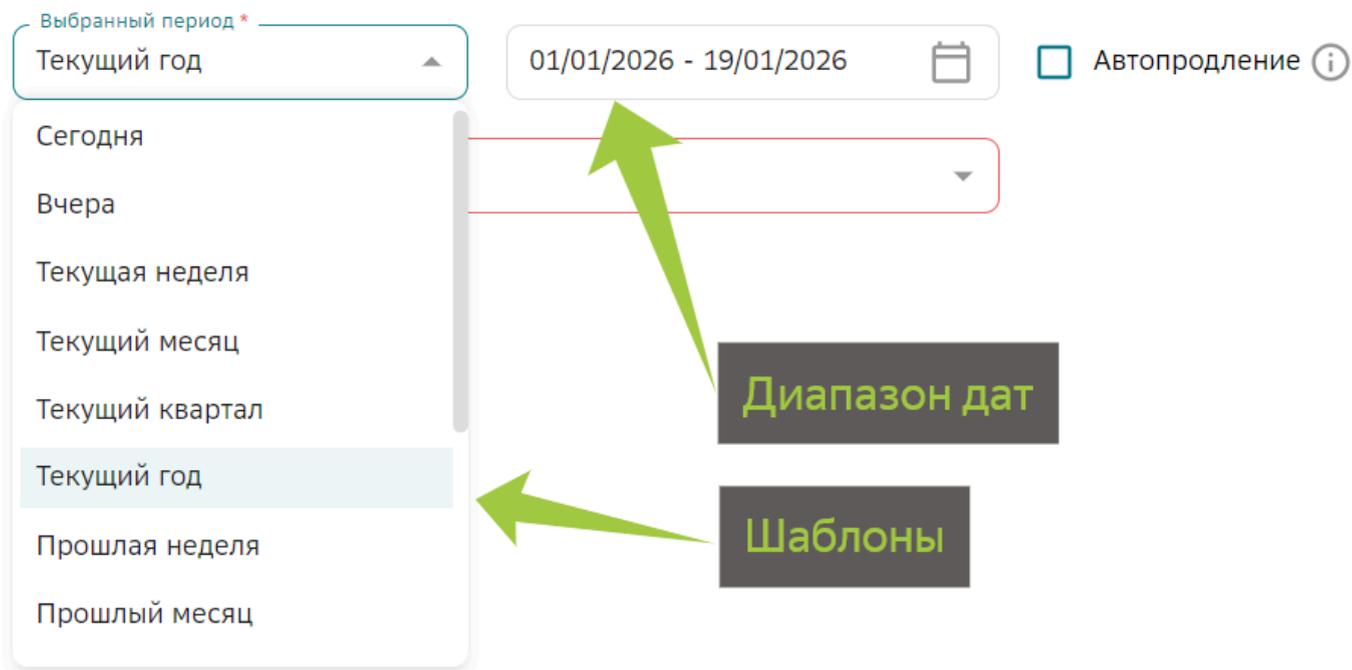
Для числовых метрик в отчете можно подсчитать максимальное, минимальное и среднее значения.

Для метрики со значением Да/Нет можно отобразить количество положительных и отрицательных значений, их долю от общего числа звонков.

7. Тип отчета “По чек-листу”

- Возможно использовать, если предварительно был подготовлен чек-лист.

- Находясь на вкладке отчетов или подготовив выборку звонков создаем отчет
- Необходимо выбрать тип “По чек-листу”
- Выбрать нужную дату при помощи шаблонов дат или диапазона.



- Можно использовать “Автопродление”, если выбран один из предложенных шаблонов даты. Например: если построить отчет за прошлую неделю и включить автопродление, то отчет будет автоматически обновляться каждую неделю и показывать данные, за предыдущую полную неделю.
- Необходимо выбрать чек-лист.
- Выбираем поле для группировки звонков и нажимаем “Создать”

Детализация данных

Шаблоны оценки | Метрики

Сортировать по убыванию

Поле группировки	Количество	Оценка	Чистота речи	Удовлетворенность клиента
27	3	% Б ✓	% Б ✓	% Б ✓
Итого и среднее	335	80%	85%	67%
Подразделение 1	3	29%	40%	0%
Подразделение 2	2	86%	90%	75%
Подразделение 3	2	69%	80%	40%
Подразделение 4	2	63%	60%	70%

- В полученной таблице можно увидеть общую оценку по чек-листу в колонке “Оценка”, а также результат по шаблонам оценки из которых состоит чек-лист.
- Для более глубокого уровня детализации можно переключиться на вкладку “Метрики”, чтобы посмотреть результат по каждой метрике, из которых состоят шаблоны оценок, которые все вместе собираются в чек-лист.

Детализация данных

Шаблоны оценки: Чистота речи × +1

Поле группировки	Количество	Оценка	Сотрудник - Слова-паразиты	Клиент - Замечание о нечёткой речи	Сотрудн фор
		% Б ✓	% Б Шг О ✓	% Б Шг О ✓	
Итого и среднее	335	80%	65%	100%	
Подразделение 1	50	91%	96%	100%	
Подразделение 2	47	90%	72%	100%	
Подразделение 3	29	71%	69%	100%	
Подразделение 4	26	93%	81%	100%	

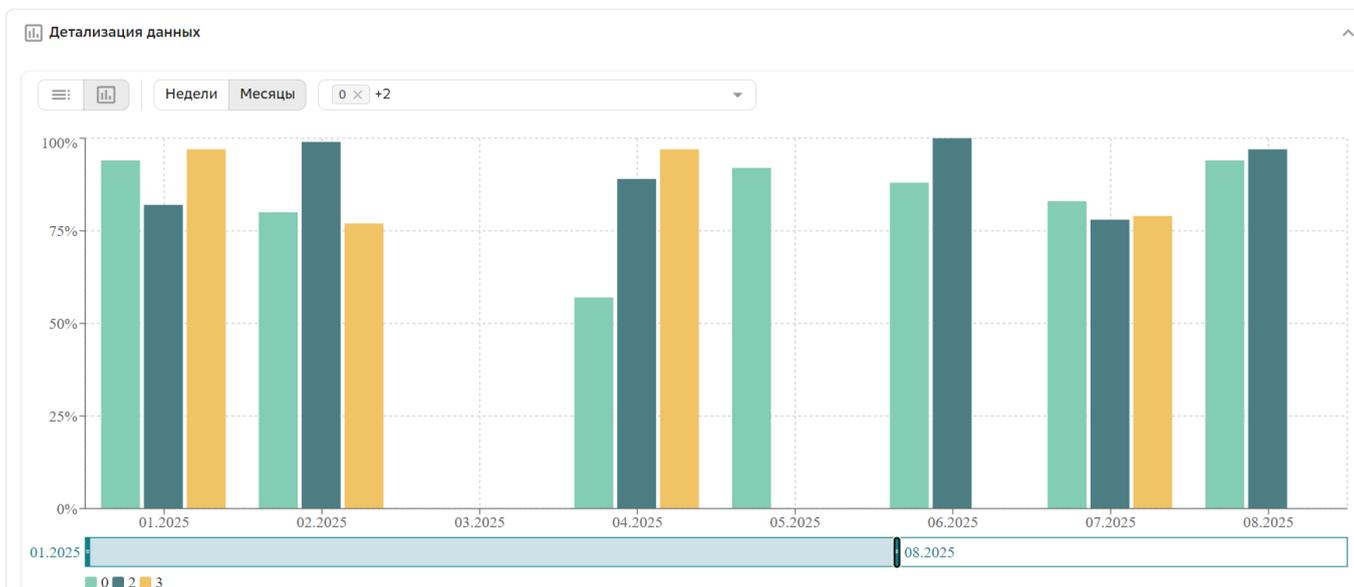
- Если кликнуть на раздел “Детализация данных”, то откроется таблица с динамикой результатов чек-листа по времени. Можно выбрать отображения по неделям, месяцам и годам, если выборка звонков охватывает несколько лет.

Детализация данных

Недели Месяцы

Поле группировки	январь 2025	февраль 2025	март 2025	апрель 2025	май 2025	июнь 2025	июль 2025
Итого и среднее	82%	88%	68%	81%	87%	95%	77%
Подразделение 1	94%	80%		57%	92%	88%	83%
Подразделение 2	82%	99%		89%		100%	78%
Подразделение 3	97%	77%		97%			79%
Подразделение 4	57%	57%		57%	79%		
Подразделение 5		100%	71%	86%			

- Справа можно переключиться на столбчатую диаграмму.



- Справа от выбора Детализации по неделям или дням, можно настроить отображаемые подразделения. Добавить недостающие или убрать лишние для оптимального восприятия диаграммы.
- При помощи синего ползунка внизу столбчатой диаграммы можно быстро настраивать отображаемый период столбчатой диаграммы не перестраивая отчет

8. Тип отчета “По метрикам из чек-листа”

- Во многом повторяет тип отчета “По чек-листу”, но в качестве поля для группировки выступают шаблоны оценки из которых собран чек-лист. Этот тип отчета позволит отследить динамику изменения по шаблонам оценки и метрикам.

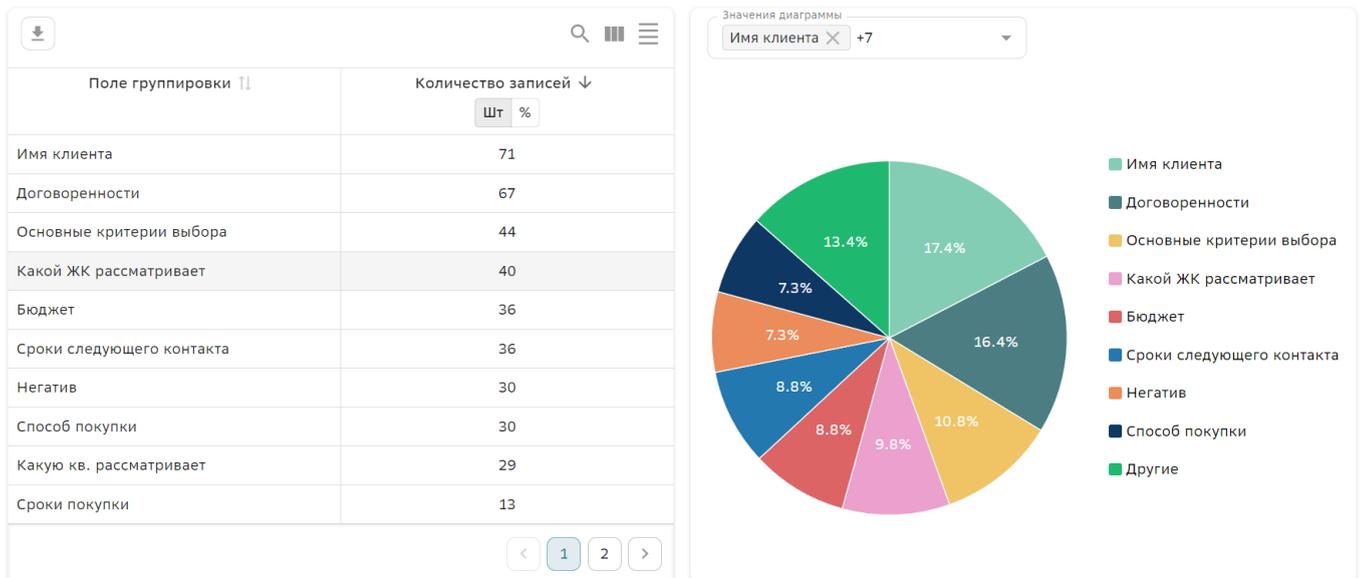
Поле группировки	янв. 2025	февр. 2025	март 2025	апр. 2025	май 2025	июнь 2025	июль 2025
Итого и среднее	82%	88%	68%	81%	87%	95%	77%
Чистота речи	90%	91%	77%	83%	94%	100%	80%
Удовлетворенность клиента	62%	82%	45%	77%	68%	82%	67%

- Если кликнуть на “v” в начале строки, то строка шаблона оценки раскроется и можно будет увидеть метрики, из которых состоит шаблон.

Поле группировки	янв. 2025	февр. 2025	март 2025	апр. 2025	май 2025	июнь 2025	июль 2025
Итого и среднее	82%	88%	68%	81%	87%	95%	77%
Чистота речи	90%	91%	77%	83%	94%	100%	80%
Сотрудник - Слова-паразиты	56%	82%	80%	49%	93%	100%	50%
Клиент - Замечание о нечёткой речи	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Сотрудник - Негативные формулир...	94%	91%	95%	88%	91%	100%	80%
Сотрудник - Неуверенность	100%	91%	10%	76%	88%	100%	75%

6. Тип отчёта “Круговая диаграмма”

- Классическое представление данных в виде диаграммы piechart, позволяет провести сравнительный анализ. Для этого необходимо:
 - Выбрать любую доступную метрику в поле группировки.
 - Нажать кнопку создать.
 - После появления круговой диаграммы и таблицы, можно просматривать результаты отчёта. Также можно настраивать отображение значений в круговой диаграмме, при помощи выпадающего списка “Значение диаграммы”.



Дашборды

1. Для чего нужны:

- Предназначены для представления ключевых показателей эффективности, метрик и данных в удобном и наглядном формате. Они помогают пользователям быстро анализировать информацию

2. Добавление нового виджета

- Находясь на вкладке “Дашборд”, необходимо нажать кнопку “Редактировать” и “+ Добавить виджет”.
- В открывшейся форме выбрать размер виджета.
 - S - подходит для отображения показателей по простым метрикам.
 - Выбрать параметр, который будет отображаться в виджете.
 - Задать название виджета
 - Выбрать способ отображения. min, max, avg, sum.
 - Установить период или выбрать два периода между которыми будет производиться сравнение. Например: если сравнивать прошлую неделю и текущую и показатель прошлой недели меньше текущей, то виджет покажет дельту.
 - Выбрать автопродление. Например: если создать виджет за прошлую неделю и включить автопродление, то виджет будет автоматически обновляться каждую неделю и показывать данные, за предыдущую полную неделю.
 - Сохранить изменения.
 - Размеры виджета M или L подходят для отображения таблиц или графиков отчетов.
 - Выбрать из списка отчет, по которому будет построен виджет
 - Задать название
 - В зависимости от выбранного отчета и размера виджета станут доступны различные типы виджета, отображаемые данные (метрики/шаблоны оценок).
 - После выбора параметров отображения таблицы или графика, необходимо задать период дат, за который будут отображены данные в виджете. Можно

выбрать определенные даты или предложенные периоды из выпадающего списка.

- Если был выбран тип виджета “Детализированный график”, то появится графа “Значение в графике”. В ней необходимо выбрать какие именно значения отображать в виджете. **Например:** виджет построен на основании отчета оценки качества работы сотрудников. тогда в графе необходимо выбрать по каким операторам будут отображаться данные графика.

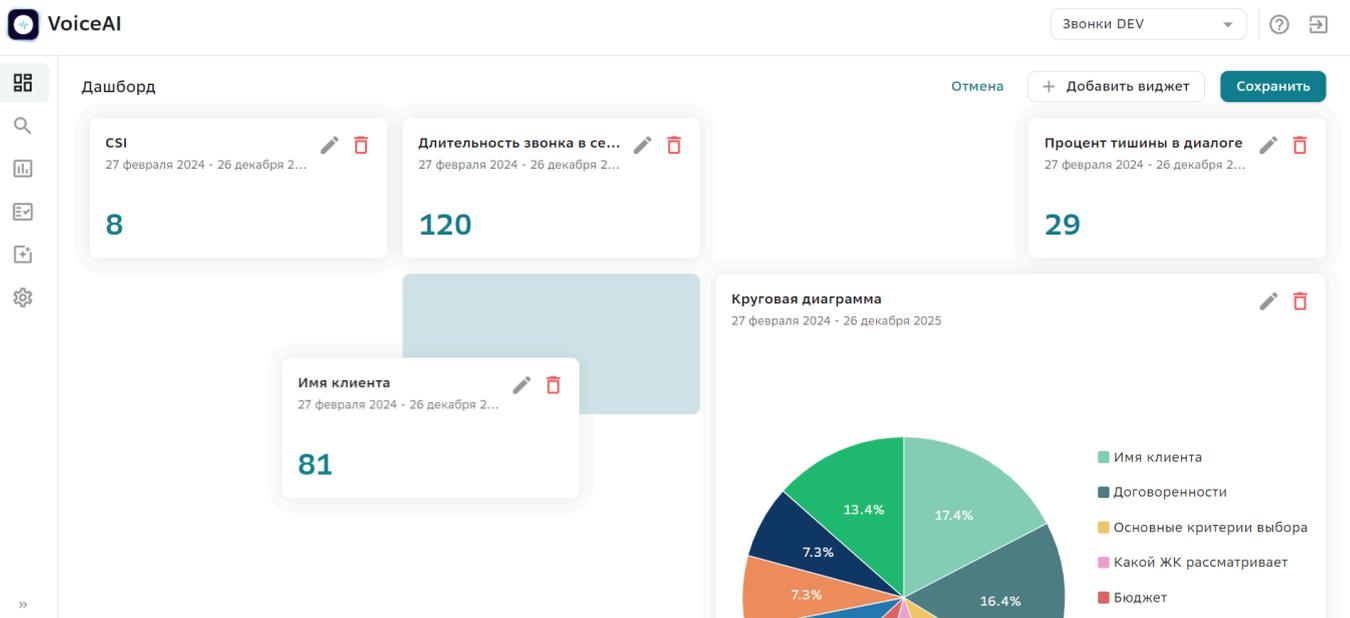
3. Редактирование

- Редактирование ранее созданного виджета происходит в режиме редактирования, при

нажатии кнопки  в правом верхнем углу страницы и после нажатия

кнопки , которая находится в правом верхнем углу каждого виджета.

- Для удаления виджета необходимо нажать на корзину, которая располагается там же.
- После внесения всех правок необходимо сохранить изменения в правом верхнем углу иначе они будут утеряны
- Находясь в режиме редактирования можно изменить расположения виджета на странице перетаскивая их



VoiceAI

Звонки DEV

Отмена + Добавить виджет Сохранить

Дашборд

CSI
27 февраля 2024 - 26 декабря 2...

8

Длительность звонка в се...
27 февраля 2024 - 26 декабря 2...

120

Процент тишины в диалоге
27 февраля 2024 - 26 декабря 2...

29

Имя клиента
27 февраля 2024 - 26 декабря 2...

81

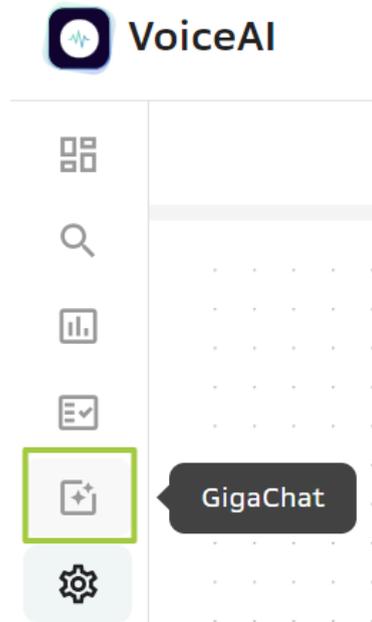
Круговая диаграмма
27 февраля 2024 - 26 декабря 2025

Категория	Процент
Имя клиента	17.4%
Договоренности	16.4%
Основные критерии выбора	7.3%
Какой ЖК рассматривает	7.3%
Бюджет	13.4%

GigaChat

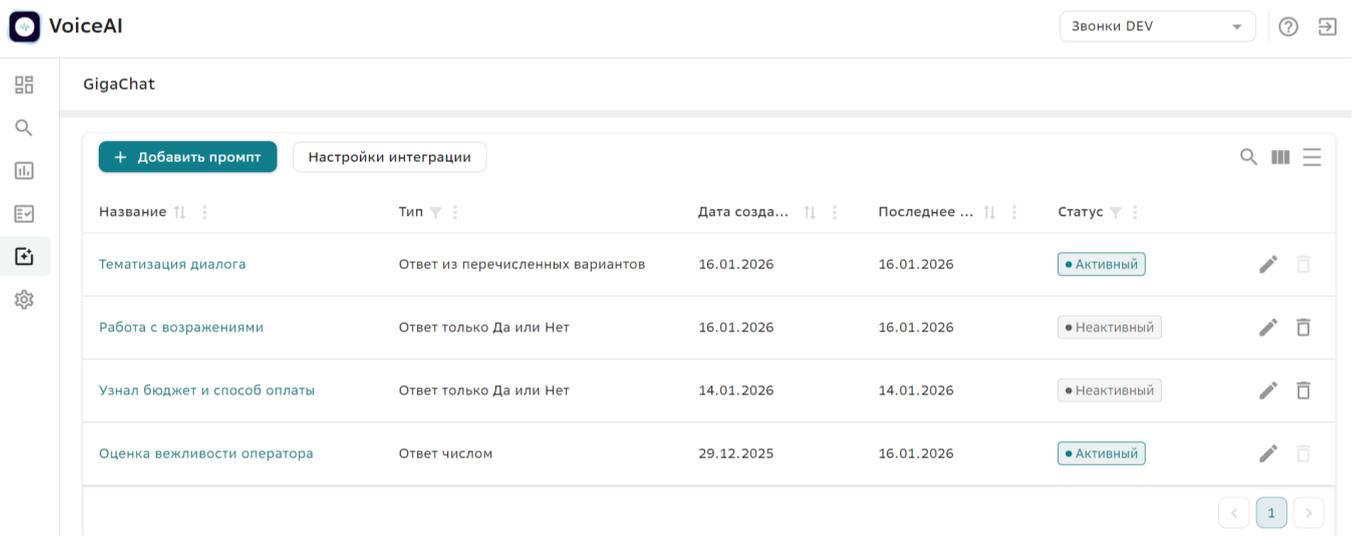
1. Для чего нужен:

GigaChat сам проанализирует диалоги, выявит договоренности или подскажет о чем был разговор. Для этого необходимо составить промпт — это запрос к нейросети с целью получить желаемую информацию из диалога.



2. Как работает:

- Необходимо перейти в соответствующий раздел портала. После открытия вкладки “GigaChat” откроется таблица с сохраненными промптами.



- Для добавления нового промпта необходимо нажать на кнопку «+ Добавить промпт» в левой верхней части экрана.
- Далее необходимо выбрать Тип промпта и заполнить название.
- После выбора Типа промпта, в зависимости от выбранного варианта пишется промпт:
 - Ответ в свободной форме - GigaChat ответит в свободной форме. Например, можно запросить пересказ диалога, выводы или договоренности. Результат данного промпта

нельзя будет использовать в Отчетах и Чек-листах.

- Ответ Да или Нет - GigaChat ответит либо Да, либо Нет. Используется для определения в диалоге какой-либо информации, которая может либо быть (Да), либо отсутствовать (Нет). Например: Есть ли у покупателя первоначальный взнос по ипотеке?
- Ответ из перечисленных вариантов - GigaChat выберет самый подходящий из указанных вариантов. Например, можно выбрать тему диалога, типа квартиры или причину отказа.
- Ответ числом - GigaChat отвечает числом. Используется для проставления оценки по какому-либо субъективному критерию. Например, нам необходимо оценить критерий “вежливость”, но так как он субъективный, то в первом текстовом поле мы даем контекст о том, что такое вежливость, далее проставляем диапазон оценки (обычно от 1 до 5), а во втором текстовом поле расписываем признаки каждой оценки (оценка 1 - ..., оценка 2 - ...)

Тип промпта: Ответ числом

Название *

Оценка вежливости оператора

Запрос *

Ты - аналитик контакт-центра. Тебе дана расшифровка разговора между сотрудником и клиентом. Ты должен дать оценку вежливости оператора.
Вежливость - это способность сотрудника общаться с клиентами уважительно, доброжелательно и корректно, проявляя внимание и терпение даже в сложных ситуациях. Она включает умение ясно выражаться, учитывать потребности клиента, избегать негативных эмоций и обеспечивать позитивный опыт взаимодействия независимо от обстоятельств разговора.

Основная часть промпта с указанием роли, контекста и задачи 474/3000

Числовой диапазон

Мин Макс

Проставьте значения из диапазона

Описание диапазона *

Оценка 1 - Оператор грубо разговаривает с клиентом, проявляет раздражение или недовольство. Использует негативные выражения, ругательства. Игнорирует проблемы клиента.
Оценка 2 - Общение носит нейтральный характер, но присутствуют отдельные проявления невнимательности или отсутствия интереса к клиенту. Нет грубости.
Оценка 3 - Разговор проходит спокойно, профессионально, но заметно минимальное проявление личной вовлеченности. Иногда встречаются недостаточно ясные объяснения или редкие случаи непонимания запросов клиента.
Оценка 4 - Профессиональное общение, полное уважение и внимательность к клиенту. Четкое соблюдение всех стандартов вежливого поведения.
Оценка 5 - Отличное владение нормами вежливости и профессионального общения. Глубокая эмпатия,

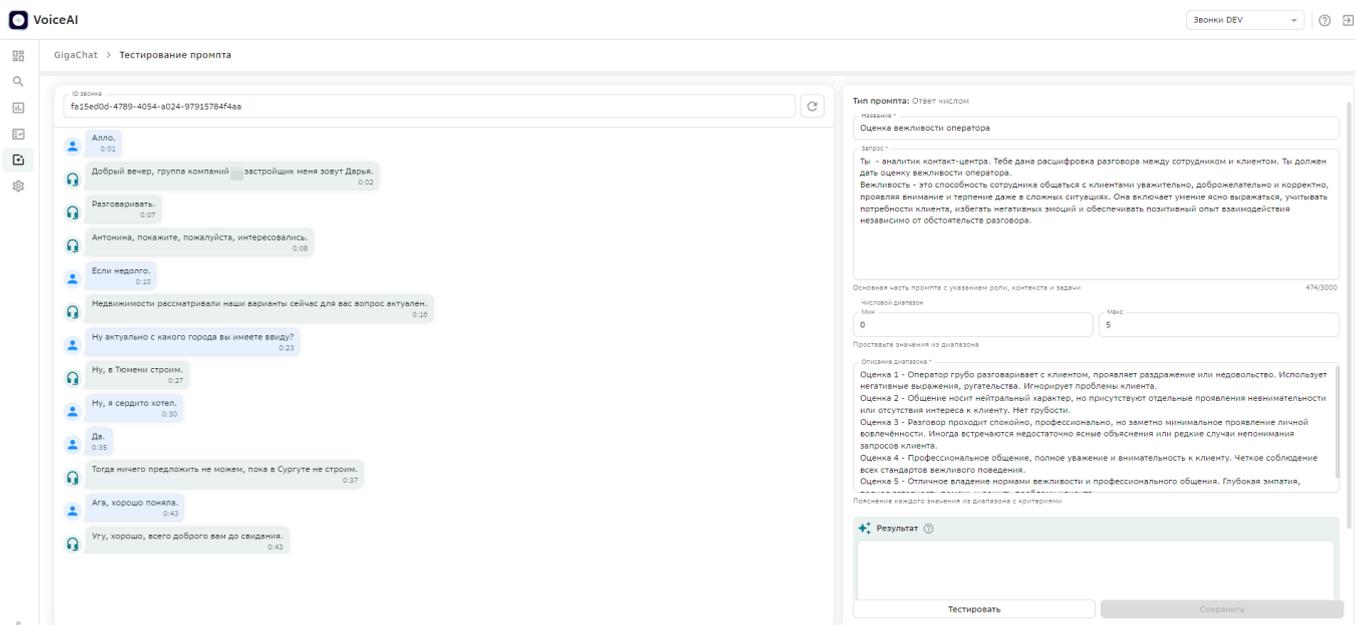
Пояснение каждого значения из диапазона с критериями

🌟 Результат ?

2

- Помощь по составлению запросов можно найти под знаком «?» в окне ввода запроса, в правом верхнем углу. **Важно: название промпта будет использовано для создания поля в полной информации звонка.**

- После создания и сохранения промпта станет доступно тестирование запроса. Для этого необходимо нажать на название промпта в таблице. Откроется окно тестирования, в котором можно, меняя диалоги, проверить качество написанного промпта и, при необходимости, его улучшить.



- В открывшемся окне можно протестировать промпт на случайных диалогах или вставить в поле «ID звонка» название нужного диалога, чтобы протестировать на нем.
- После нажатия «Тестировать» в правом нижнем углу, будет отправлен запрос к GigaChat, который содержит диалог + промпт. Ответ нейросети отобразится в блоке «Результат:»
- Для редактирования промпта не обязательно возвращаться на предыдущую страницу. Вносить изменения в промпт можно не выходя из тестирования, прямо в окне запроса в правом верхнем углу.
- На странице Настройки интеграции промпты можно активировать для того, чтобы они применялись ко всем новым диалогам автоматически с учетом фильтров. Более подробно можно прочитать в разделе “Граф”.

3. Токены и тарифы:

- Анализ диалогов при помощи GigaChat тарифицируется отдельно по количеству использованных токенов. Токены в GigaChat представляют собой небольшие части или слова, на которые разбивается входной текст для обработки моделью. Когда текст передается в модель, он разбивается на токены, чтобы сделать его обработку более эффективной и позволить модели лучше понимать структуру предложения и взаимосвязи между словами. Токены представляют собой основные элементы текста, которые модель анализирует и использует для генерации ответа. В среднем, в одном токене 3—4 символа, включая пробелы, знаки препинания и специальные символы.
- Когда вы вводите текст, модель разбивает его на токены и анализирует, чтобы сгенерировать ответ. Например, популярное слово «привет» очень часто встречается в языке и записывается одним токеном. А более редкое слово «синхрофазотрон» используется редко и

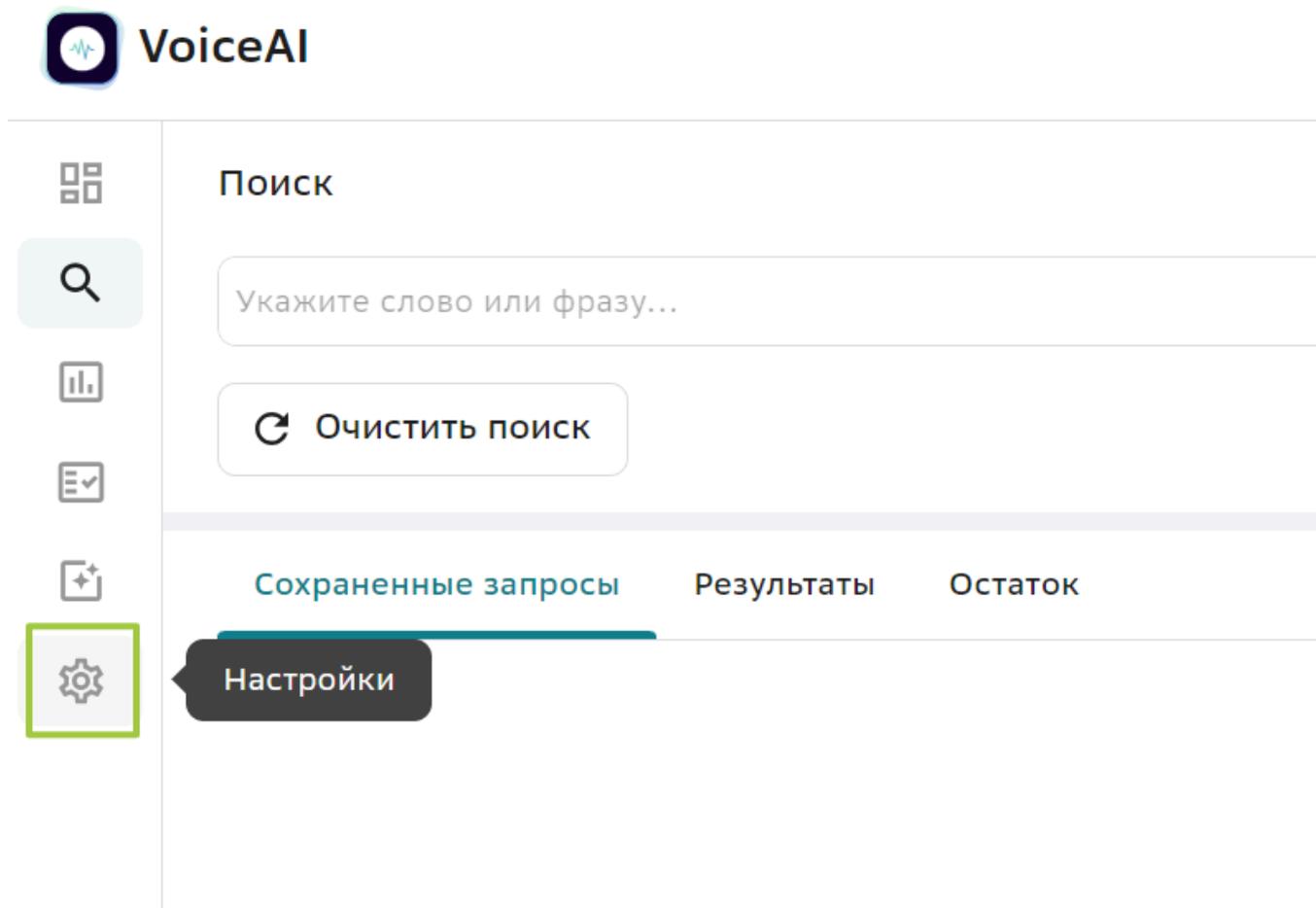
генерируется по кусочкам.

- Общее количество потраченных токенов складывается из количества токенов в запросе и ответе GigaChat. Более подробно ознакомиться с тарифами можно на [сайте...](#)

Настройки

1. Для чего нужны:

- Раздел «Настройки» предназначен для управления пользователями сайта и их правами доступа. Здесь вы можете: Добавлять\удалять пользователей, Редактировать информацию о существующих пользователях, назначать роли, управлять интеграциями, настраивать метрики и отслеживать расход трафика сервиса транскрибации и GigaChat.



- Чтобы попасть в раздел нажмите на иконку шестеренки в левой части экрана.

2. Добавление нового пользователя

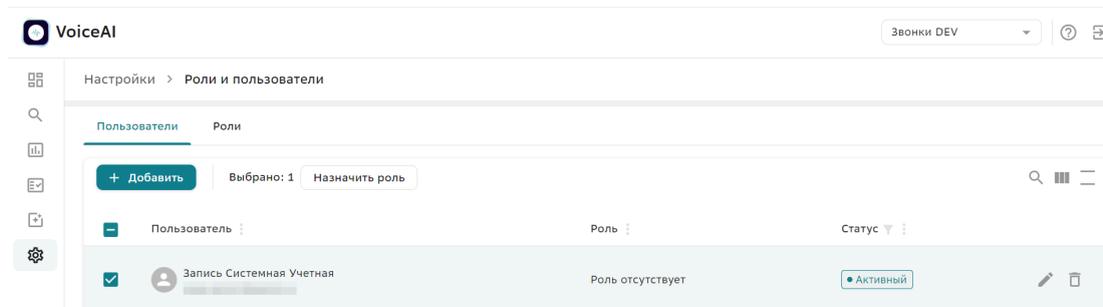
- В разделе «Роли и пользователи» нажмите кнопку «+ Добавить».
- Заполните форму:
 - Имя: введите ФИО пользователя.
 - Электронная почта: укажите действующий email-адрес.
 - Права доступа: выберите необходимую роль для этого пользователя (например,

администратор портала, пользователь).

- После заполнения всех полей нажмите кнопку «Добавить». Новый пользователь будет добавлен в систему, его учетная запись отобразится в списке среди остальных пользователей. Автоматически будет сформирована ссылка-приглашение, которую необходимо отправить пользователю.
- Перейдя по ссылке, пользователь сможет задать пароль и зайти на портал используя почту и пароль.

3. Изменение информации о пользователе

- Найдите нужного пользователя в списке или используя поиск по фио и кликните на иконку редактирования.
- Откроется форма. В которой вы сможете изменить:
 - ФИО пользователя
 - Электронную почту
- После внесения изменений нажмите кнопку «Сохранить изменения».
- Чтобы изменить роль пользователя необходимо:
 - Находясь в списке пользователей выделить 1 или несколько нужных, нажимая на чек-боксы слева от ФИО



- Выбрав пользователей нажать на “Назначить роль”.
- В открывшемся окне выбрать подходящую роль и нажать кнопку “Назначить”
- Список доступных ролей можно посмотреть переключившись на вкладку “Роли”.

4. Удаление пользователя

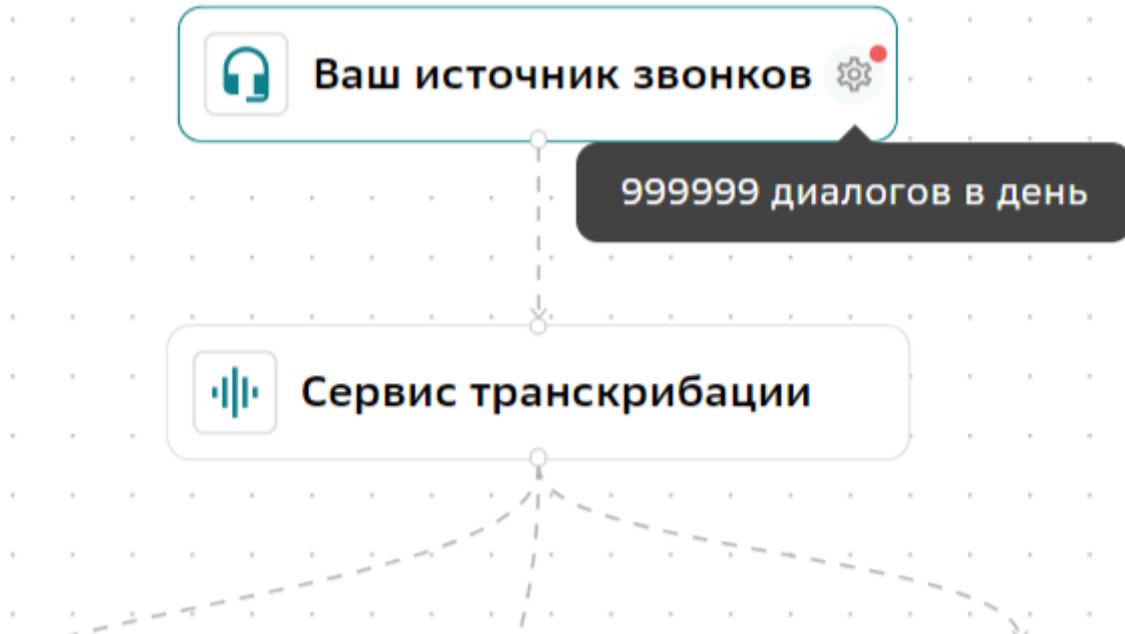
- Найдите нужного пользователя в списке и кликните на значок корзины рядом с его именем.
- Подтвердите удаление, нажав кнопку «Да» в появившемся окне подтверждения.

5. Метрики трафика

- Вкладка «**Метрики трафика**». Здесь собрана статистика использования сервиса транскрибации

по дням. Показывается количество обработанных минут и диалогов. Отфильтрованные диалоги - диалоги, которые не прошли транскрибацию по двум причинам:

- Достигнут установленный лимит диалогов за период (лимит задается в графе внутри блока источника звонков, как правило он находится в самом верху графа)



- Звонки не соответствуют заданному логическому блоку до сервиса SaluteSpeech в графе [см. ниже](#)
- Вкладка «Токены GigaChat». Здесь собрана статистика использования токенов для обращения к модели GigaChat.
 - В столбце “Потрачено токенов” указан общий расход токенов
 - В столбце “На тестирование” отображается количество токенов потраченных при тестировании промптов в разделе портала “GigaChat”.
 - В столбце “На диалоги” можно видеть потраченное количество токенов для обработки звонков не включая тестирование. На диалоги токены начинают тратиться в момент активации промпта в графе [см. ниже](#)

Интеграции

Графический инструмент для настройки правил, который позволяет задавать правила срабатывания различных блоков в зависимости от значений в полях звонков — в формате дерева решений. С его помощью можно:

- Активировать ранее созданные промпты, чтобы диалоги удовлетворяющие условиям графа (если они задавались) обрабатывались моделью GigaChat.
- Сократить расход трафика, исключив нецелевые звонки из обработки.
- Настроить собственные сценарии использования интеграций.

Рассмотрим на примере настройки промптов.

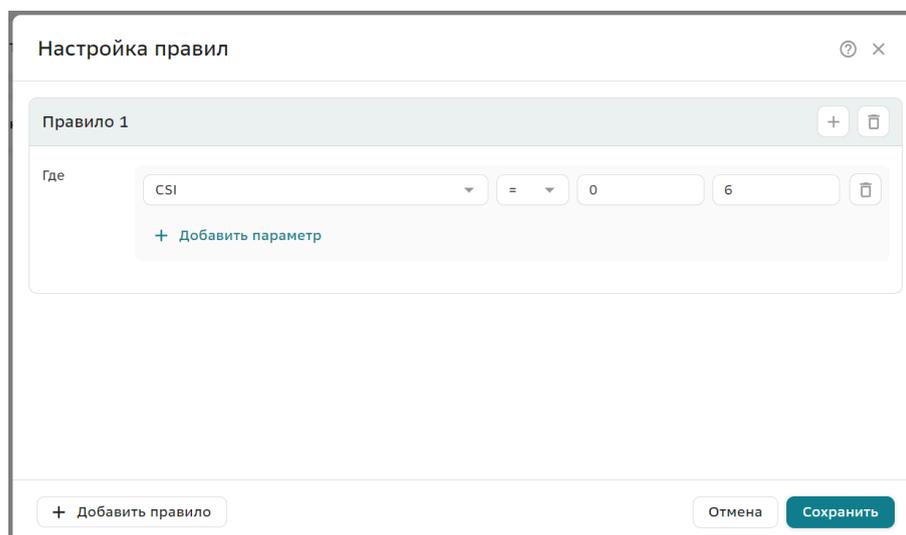
- Откройте настройки портала и перейдите в раздел «Интеграции».
- Включите режим редактирования — после этого станут доступны изменения.



- 1 - Блок, который отвечает за получение звонков из телефонии
- 2 - Блок для транскрибации аудио в текст
- 3 - Промпт “Тематизация диалога”
- 4 - Промпт “Определение первичного звонка”
- 5 - Блок “Условие”
- 6 - Промпт “Оценка вежливости оператора”

Из примера мы видим, что блоки 1, 2, 3 и 4 выполняются всегда, без исключений, а перед блоком 6 существует условие.

Если открыть блок условия, станет видно: промпт №6 сработает только в том случае, если CSI звонка = от 0 до 6:



В качестве условия можно выбирать поля, которые есть в звонке или результаты ранее

сработавших промптов, как в примере. Есть возможность использовать несколько полей для настройки условия нажав на кнопку “Добавить параметр”. Можно комбинировать правила при помощи логических операторов.

Также доступно создание групп правил. В примере ниже, можно увидеть, что звонок удовлетворит правилам и будет обработан следующими блоками графа, если в нем будет:

- от 0 до 10 пауз по 1-4 секунды **И** от 0 до 10 перебиваний,
- **ИЛИ** от 11 до 20 пауз **И** от 11 до 20 перебиваний.

Настройка правил ? ×

Правило 1 + 🗑️

Где

	Число пауз от 1 до 4 секунд	=	0	10	🗑️	
	И		Количество перебивани...	0	10	🗑️

+ Добавить параметр

ИЛИ

	Число пауз от 1 до 4 секунд	=	11	20	🗑️	
	И		Количество перебивани...	11	20	🗑️

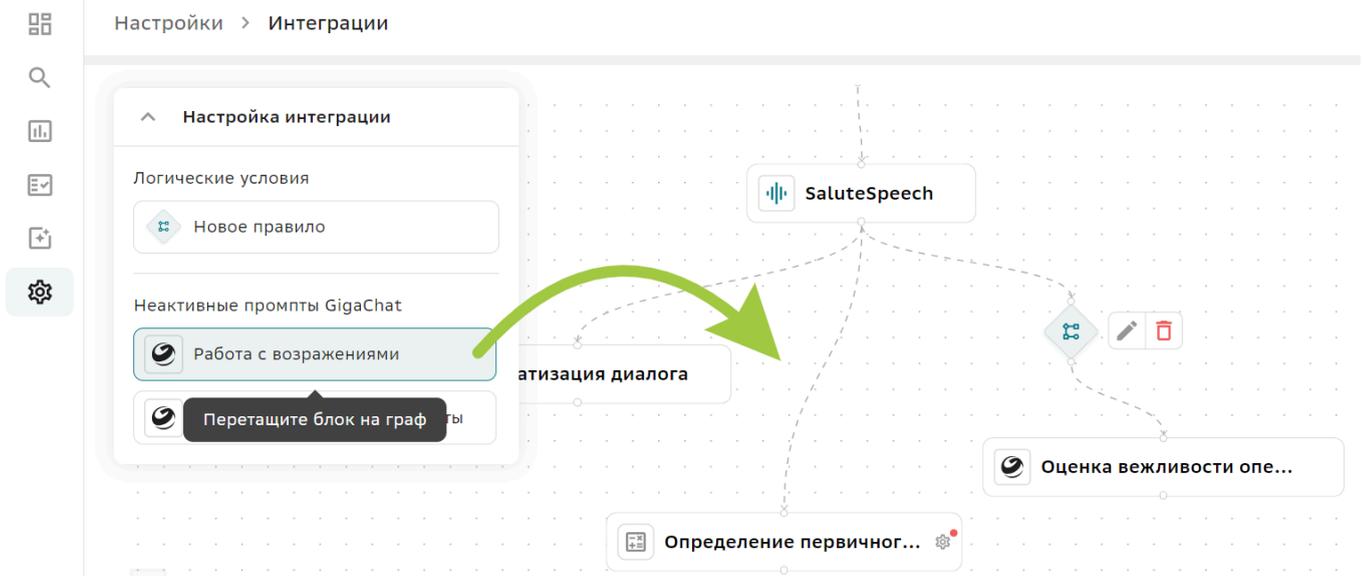
+ Добавить параметр

+ Добавить правило
Отмена
Сохранить

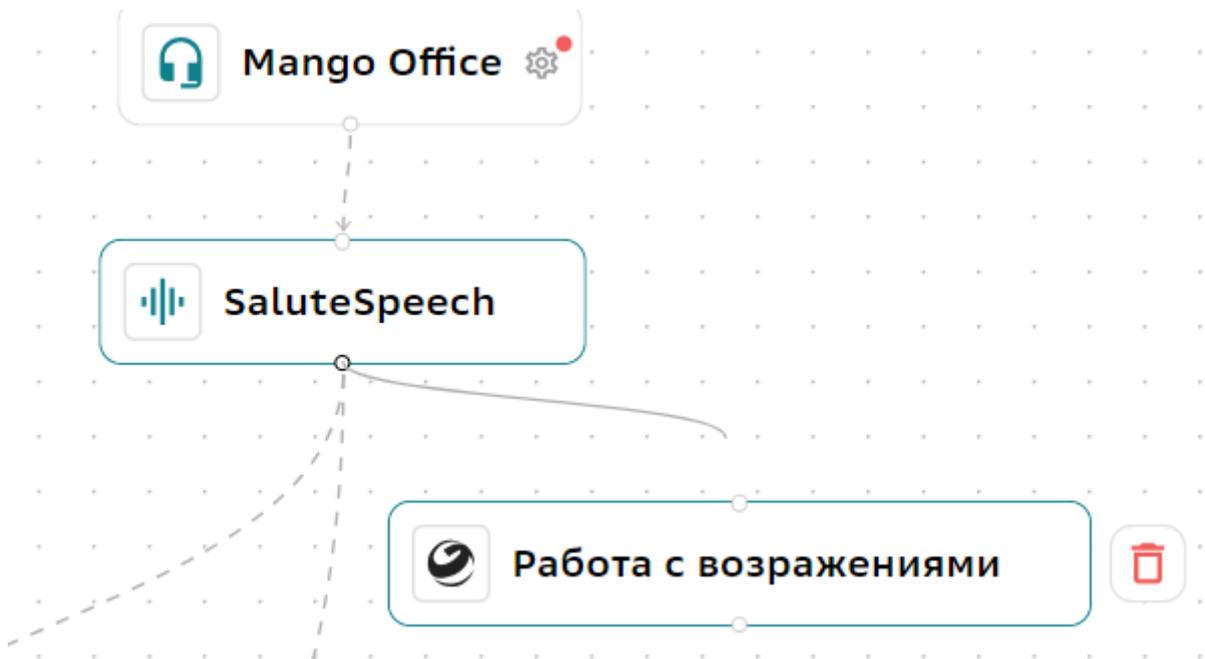
Добавление блоков

Добавление блока необходимо для активации промпта или добавления сценариев срабатывания различных блоков путём создания условий. Для добавления нового блока в граф, необходимо

- нажать на раскрывающийся список “> **Настройка интеграции**”.
- Из списка выбрать нужный блок и перетащить на поле



- Чтобы соединить блоки необходимо связать их линией, протягивая её от одного блока к другому или нескольким блокам.



- Если необходимо вставить блок в уже имеющуюся связь, то кликнув на линию, появится кнопка для её удаления. Удалите линию и создайте новые связи с нужным порядком.
- Если из одного блока выходят две линии к двум другим блокам без условий, как в примере ниже, то блоки “2” и “3” будут работать параллельно после того, как в звонок запишется результат блока “1”. ↓



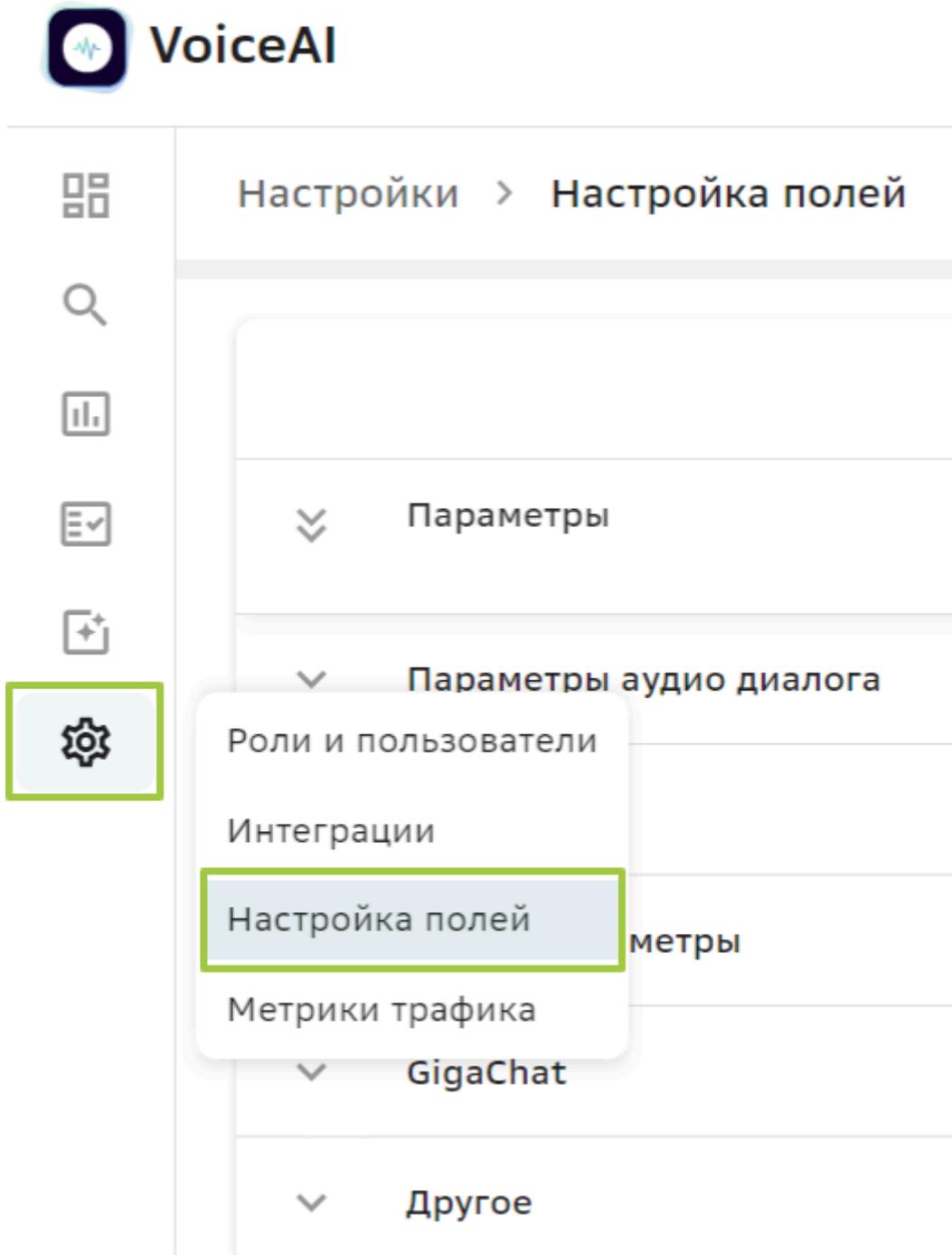
Важно: для активации промпта необходимо его создать в разделе портала “GigaChat” и сохранить. После этого промпт станет доступен для выбора, в качестве блока в графе. Перенесите нужный блок промпта на граф и соедините его линией с предшествующим блоком. После сохранения графа, промпт станет активен и будет применяться к диалогам.

Ограничение трафика

В графе есть блок, символизирующий источник данных. Если нажать на Шестеренку, откроется окно, в котором можно установить лимит количества звонков, которые будут загружены в Речевую Аналитику. При достижении лимита, последующие звонки не будут обрабатываться пока не будет обновлен (при достижении следующего временного периода) или удалён лимит.

The screenshot shows the 'Mango Office' settings window. The 'Ограничение диалогов' (Dialog Limit) toggle is turned on. The 'Период' (Period) is set to 'день' (day). The 'Количество диалогов' (Number of dialogs) is set to 999999. There are 'Отмена' (Cancel) and 'Сохранить' (Save) buttons at the bottom.

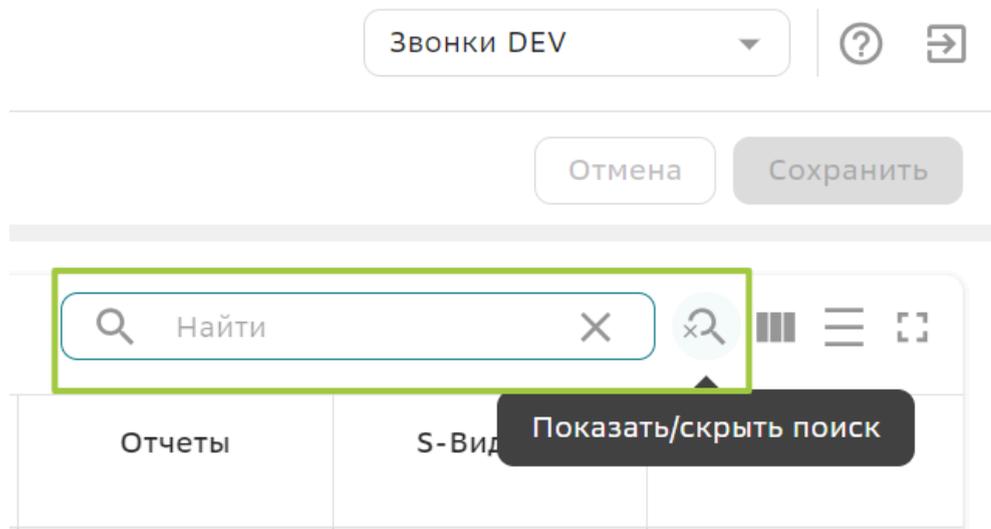
Настройка полей открывается по нажатию одноименной кнопки в выпадающем списке настроек.



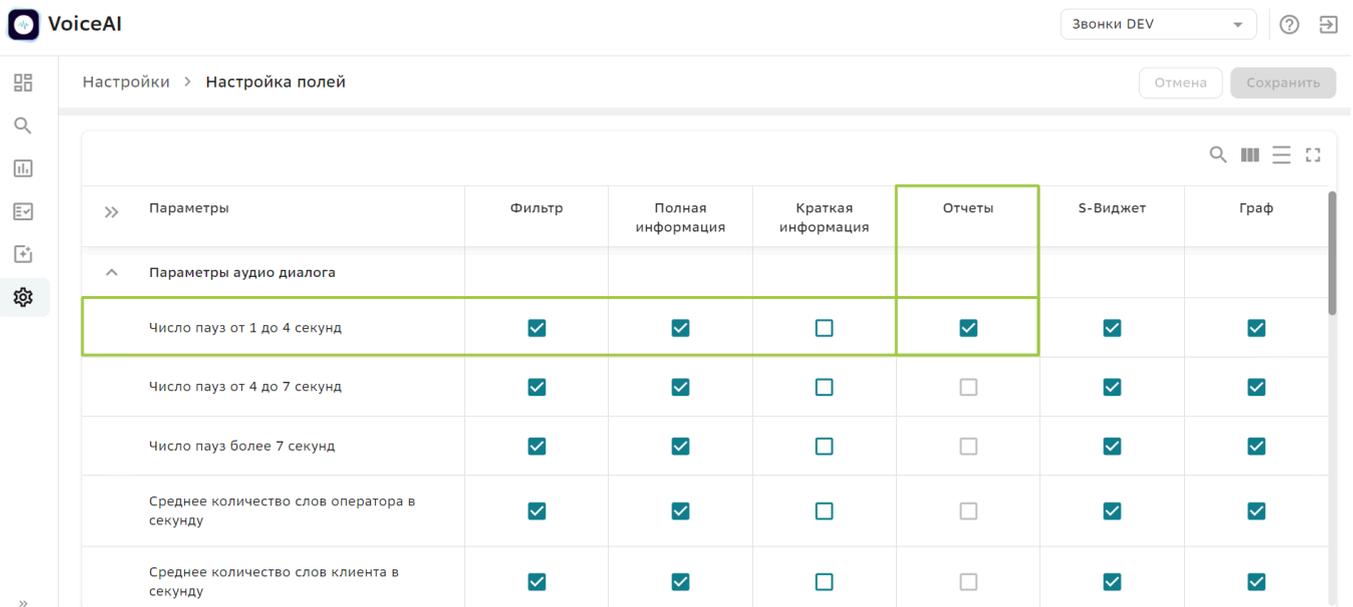
На этой вкладке у администратора системы есть возможность настраивать отображение полей звонка в различных разделах портала.

В первом столбце можно видеть названия полей, а дальше названия разделов портала, где будет отображаться поле, если на перекрестии столбца и строки установить галочку. Например, для отображения поля “Число пауз от 1 до 4 секунд” в разделе портала “Отчёты” нам необходимо:

- Найти строку с вышеуказанным полем в первом столбце, можно использовать поиск:



- Найти столбец под названием “Отчёты”
- На перекрестии строки и столбца установить галочку
- После внесения изменений нажать “Сохранить”.



- После настройки отображения, поле появится в полях группировки при создании или редактировании отчётов.

