

Полный список функций Sherlock Platform

Документ содержит полный список функций Sherlock Platform.

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

Содержание

1	Раздел Диалоги	3
1.1	Блок списка переписок	3
1.2	Блок сообщений	3
1.3	Правый блок	4
2	Раздел Экран супервизора	5
3	Раздел Пользователи и очереди	6
3.1	Настройки конкретного пользователя	6
3.2	Настройки очереди	6
4	Раздел Шаблоны	7
4.1	Шаблоны операторов:	7
4.2	Тематики ИИ	7
4.3	Шаблоны Whatsapp	8
5	Раздел обучения нейронной сети	9
5.1	Автоматическое обучение	9
6	Раздел рассылки	9
7	Редактор чат-ботов	10
7.1	Структура чат-бота	11
8	Раздел Аналитика	12
9	Раздел Задачи	13
10	Раздел Продукты	14
11	Раздел таблицы	14
12	Раздел Настройки	14
13	Авторизация и безопасность	14

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

1 Раздел Диалоги

1.1 Блок списка переписок

1. Прием сообщений и ответ на них по всем подключенным каналам
2. Фильтрация переписок по любым параметрам
3. Сохранение быстрых фильтров переписок (отложенные, мои, все и др настраиваемые)
4. Отправка СМС или Whatsapp сообщения новому клиенту по номеру телефона
5. Отправка Email сообщения новому клиенту по email адресу
6. Цветовая индикация переписок по признакам:
 - a. Просроченный ответ (за рамками заданного крі)
 - b. По приоритету (если определенные канал привязан к филиалу в системе)
 - c. По статусу диалога (узкая вертикальная цветная плашка слева от переписки)
7. Массовые операции с диалогами в списке – изменение реквизитов, постановка в очередь, запуск или остановка ботов

1.2 Блок сообщений

1. Просмотр истории переписки с выбранным клиентом. Режимы:
 - a. Вся переписка и заметки / Только сообщения / Только заметки по диалогу
 - b. Все / В конкретном канале / Только текущий диалог
2. Просмотр списка диалогов клиента, задач по диалогу, логов диалога и контекста бота для аналитика
3. Сливание переписки из разных каналов в один диалог (пример - начало переписки в веб-чате, затем переход в телеграм)
4. Отправка сообщений:
 - a. Текстовые сообщения
 - b. Форматирование сообщения, если позволяет канал. Автоматическая адаптация форматирования под канал
 - c. Вложения, ссылки (с ограничением размера и типа файла)
 - d. Смайлики
 - e. Товары (открывается специальный попап выбора товара. Товары загружаются в отдельном модуле). В сообщение уйдет изображение, описание, кнопки (опционально. Пример кнопок “купить”, “Забронировать”...)
 - f. Автоматические шаблоны-подсказки (отражение частых фраз)
 - g. Личные шаблоны (оператор может задать собственные шаблоны)
 - h. Общедоступные шаблоны (доступны как база знаний для всех операторов на вкладке в левом блоке)
 - i. Индикация статуса сообщения (отправлено, доставлено, прочитано, ошибка)
5. Прием сообщений: текст, медиа файлы, ссылки

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

- a. На уровне администратора системы возможна блокировка приема определенных вложений, ссылок и тд)
6. Использование горячих клавиш для отправки шаблонов, сохранения данных из переписки в поля карточки клиента
7. Вызов супервизора или другого оператора к диалогу внутри сообщения через @username (супервизор получит уведомление в отдельном модуле)
8. Внесение заметок по диалогу: не видны клиентам, видны другим операторам. Остаются в истории диалога
9. Постановка задач пользователям по диалогу
10. Установка статуса обращения. Автоматический запрос тематики обращения с контролем заполнения для необходимых статусов
11. Передача диалога другому оператору или группе операторов (через постановку диалогу в новую очередь)
12. Выделение сообщений (флажки, звездочки). Возможность дальнейшей фильтрации по данным признакам
13. Кнопки управления статусом диалога: взять в работу, завершить, убрать в архив и т.д. Кнопки и сценарии полностью кастомизируются в настройках платформы
14. Просмотр предыдущих обращений (вкладка диалоги)
15. Просмотр логов по диалогу
16. Просмотр контекста (значения переменных активных ботов в диалоге, технические данные по диалогу). Используется для отладки ботов
17. Удаление или изменение сообщений в каналах, где есть поддержка (с ограничением доступности функции по роли пользователя)
18. Отражение индикатора, что клиент печатает. С предпросмотром текста в чате на сайт
19. Отражение индикатора, что другой оператор в диалоге

1.3 Правый блок

1. Вкладка клиент
 - a. Данные по клиенту, по обращению (в рамках одного клиента возможно множество отдельных обращений) и любые другие группировки данных
 - b. Установка тематики (причины) обращения
 - c. Все поля полностью кастомизируются через раздел “Таблицы и формы” в настройках
 - d. Возможность добавить кнопки на данную панель с любым кастом функционалом. Например “создать тикет”, отправить сообщение в Whatsapp, запустить сценарий бота и т.д
 - e. Возможность автоматического выделения полей по различным правилам для доп. Индикации оператору
 - f. Возможность сделать поля обязательными (например, обязательное заполнение поля “причина обращения” для дальнейшей аналитики)
 - g. Возможность настройки автоматического заполнения полей по заданным правилам (например ИИ-чат бот может автоматически заполнять причину обращений)
2. Вкладка Шаблоны

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

- a. Поиск и просмотр иерархии общедоступных шаблонов
- 3. Вкладка участники:
 - a. Просмотр текущих участников диалога
 - b. Текущих ботов в диалоге
 - c. Передача диалога
 - d. Запуск ботов
- 4. Дополнительные кастом вкладки
 - a. Заказы - актуально в случае интеграции с системой учета заказов
 - b. Любые новые вкладки (требуется интеграция)

В верхнем правом углу экрана - управление статусом оператора

2 Раздел Экран супервизора

Раздел позволяет мониторить чат-центр в реальном времени.

Важная особенность: возможна настройка различных представлений внешнего вида модуля и быстрое перемещение между ними. Под представлением понимается набор панелей внутри модуля. Представления могут быть сохранены как быстрые фильтры, а также преднастроены для отдельных ролей

Основные панели:

1. Активные операторы. Позволяет активировать и деактивировать сеанс оператора, просматривать общее кол-во активных операторов в смене
2. Очереди
 - a. Список очередей
 - b. Данные по каждой очереди: сколько диалогов в каких статусах, KPIs
3. Статистика:
 - a. моментальные показатели чат-центра (оценки диалогов, кол-во и т.д.)
 - b. По операторам
 - c. По причинам обращений
4. Оперативное управление чат-ботами и правилами чат-центра:
 - a. Тексты автоматических сообщений
 - b. Правила срабатывания ботов (встречающих, сбора оценок, бота в период повышенной нагрузки и т.д.)
 - c. В блок могут быть вынесены любые чат-боты и сценарии автоматизации, настроенные в чат-центре
5. Упоминания (диалоги, где оператор вызвал супервизора для помощи с диалогом)

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

3 Раздел Пользователи и очереди

Содержит список пользователей платформы (операторы, администратора, супервизоры - все роли)

А также список очередей (группы пользователей)

Позволяет переносить пользователей в очереди перетаскиванием мышкой

3.1 Настройки конкретного пользователя

1. Данные пользователя
2. Аватарка
3. Роли доступа
4. Филиал
5. Компетенции
6. Персональные настройки интерфейса (горячие клавиши)
7. Правила уведомлений, включая уведомления в отдельные канал (например телеграм бот или по имейлу)
8. Доп. Поля
9. История смен
10. Лог активности

3.2 Настройки очереди

1. Добавление, изменений операторов в очереди
2. Настройка филиала для очереди
3. Просмотр активных обращений в очереди
4. Настройка правил для автоматического назначения в очередь
5. Правила распределения обращений внутри очереди
 - a. Правила для первичных обращений и для повторных обращений
 - b. Возможность ручного распределения (да, нет, только для определенных сотрудников)
 - c. Логика автоматического распределения: по очереди, наименее загруженному, по формуле
 - d. Правила на случай превышения допустимого ожидания
 - e. Назначение по компетенциям
 - f. Правила передачи в другую очередь (да, нет, только для определенных сотрудников, доступные очереди для перевода)
 - g. Возможность распределения на негативных операторов
 - h. Лимиты на операторов
 - i. Макс. Кол-во одновременных диалогов

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

- ii. Кол-во диалогов в день
 - iii. Паузка до нового диалога
 - iv. KPI
 - i. Правила распределения повторных обращений: к тому же оператору, к свободному оператору, игнорирование лимита оператора (да, нет)
6. Автоматический запуск ботов при назначении в очередь (пример: бот мониторинга. Но может быть любой созданный в платформе бот)
 7. KPI очереди
 8. Права доступа в рамках очереди

4 Раздел Шаблоны

Ключевые функции:

1. Создание и группировка шаблонов доступных для операторов
2. Управление тематиками подключенной ИИ-системы
3. Управления шаблонами Whatsapp (необходимый элемент для работы с рассылками в whatsapp)

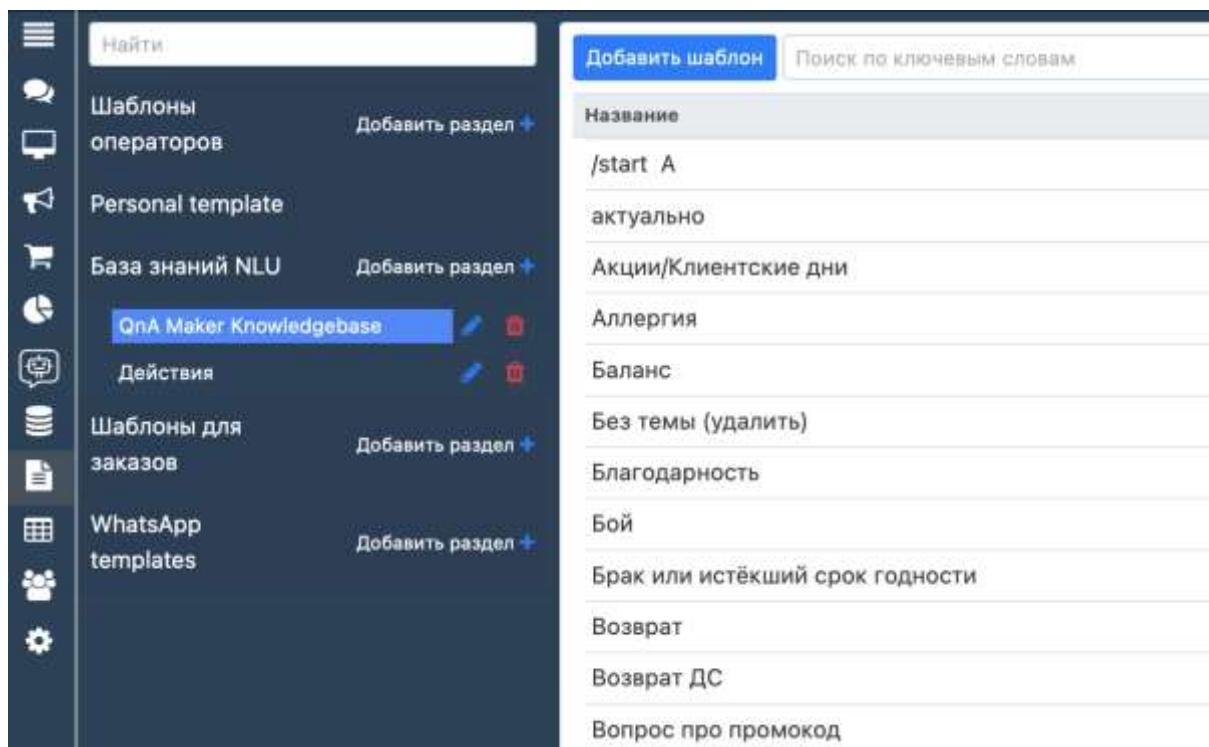
4.1 Шаблоны операторов:

1. Статичные и динамические шаблоны (с автоматически подставленными значениями. Пример: имя.клиент)
2. Настройка горячих клавиш для шаблона
3. Группировка шаблонов
4. Права доступа на шаблон
5. Вложения в шаблоне

4.2 Тематики ИИ

Открываются в разделе “База знаний NLU” при подключенной ИИ системе

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	



При выборе данного раздела открывается возможность просматривать и изменять тематики, которые будет отслеживать подключенная ИИ-система (нейронная сеть)

ИИ будет анализировать входящее сообщение клиента и сопоставлять с одной из заданных тематик, и возвращать тематику с наивысшей вероятностью распознавания (включая значение вероятности по шкале 0-100)

Каждая тематика содержит:

1. Название
2. Список фраз, чаще всего используемых клиентами относительно данной тематики (обучение ИИ делается на основе таких фраз)
3. Экспорт фраз в эксель
4. Способ ответа системы
 - a. Ответ заготовленной фразой (текст может содержать динамические параметры)
 - b. Перевод на определенную группу операторов
 - c. Активация сценария кнопочного чат-бота (созданного ранее в платформе)

Также в платформе реализован отдельный раздел для аналитика для дообучения ИИ в ходе работы чат-центра

4.3 Шаблоны Whatsapp

Создание различных шаблонных сообщения для отправки через Whatsapp Business API

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

5 Раздел обучения нейронной сети

Раздел для аналитика. Позволяет просматривать все результаты отработки подключенной внешней ИИ системы и корректировать либо подтверждать правильность ее работы.

Аналитик видит сообщение присланное клиентом, тематику распознанную нейронной сетью, вероятность распознавания

Аналитик обрабатывает все диалоги и по кнопке “опубликовать в БЗ” все обновленные данные уйдут в нейронную сеть, в результате чего ИИ дообучится и будет точнее срабатывать в будущем

Работа возможна как в интерфейсе, так и через выгрузку диалогов в эксель

5.1 Автоматическое обучение

Есть возможность автоматического обучения. Работает в случае, когда операторы проставляли “причину обращения” в ходе работы.

В этом случае “причины обращений” синхронизируются с “тематиками” нейронной сети.

Система автоматически сопоставит всем “причинам обращений” те фразы, которые клиенты написали в начале диалога. И загрузит эти фразы к “тематикам”.

Таким образом получается что операторы постоянно дообучают нейронную сеть в ходе работы. Функция запускается аналитиком отдельно, чтобы была возможность проверить качество данных, внесенных операторами, перед загрузкой данных в базу ИИ

6 Раздел рассылки

Создан для рассылок сообщений как по всем клиентам, диалоги с которыми есть в платформе, так и по клиентам, которых ранее не было (актуально для Whatsapp и СМС рассылок)

Позволяет создавать следующие виды рассылок:

1. Простая текстовая рассылка (включая динамические поля)
2. Рассылка с вложениями
3. Триггерная рассылка (по событиям)
4. Цепочки рассылок
5. Бот-рассылки (когда отправляется не просто сообщение, а сценарий чат-бота, с кнопками или возможной доп. Автоматизацией - серией сообщений или определенными правилами реакции в случае ответа клиента)

Список получателей рассылки настраивается:

- через загрузку файла
- через фильтрацию клиентов, переписки с которыми есть в платформе. Делается с помощью фильтрации базы клиентов по любым доступным значениям (данные клиента, обращения, статусы, даты последнего сообщения, прочитано/не прочитано и т.д). По фильтрам

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

возможно как добавить пользователей в получатели, так и исключить пользователей из списка получателей.

Итоговый список получателей находится на соответствующей вкладке

Возможно указание целей рассылки для дальнейшей аналитики

7 Редактор чат-ботов

Раздел представляет из себя полноценную среду разработки чат-ботов любой сложности, за исключением ИИ-ботов (для этого мы подключаем внешние ИИ системы)

Можно создать любое кол-во чат-ботов. Они могут как работать самостоятельно, так и ссылаться друг на друга в ходе работы

Платформа не только позволяет их разрабатывать, но также является и их “движком”. Т.е. Созданные боты хостятся сразу на платформе. Любые изменения в боте, сделанные в платформе, сразу же отражаются в чат-боте

Чат-бот может стартовать в канале автоматически при старте диалоге, или может быть подключен в любой момент в разных вариациях (вручную, по заданным правилам, другим ботом и т.д.)

Мы выделяем три типа ботов, которые можно разрабатывать в системе:

1. Управление чат-центром: такие боты например могут автоматически отправлять welcome сообщения клиентам, проверять наличие опертаоров в смене, собирать обратную связь по завершению диалога и многое другое
2. Самостоятельные боты - приложения. Т.к. Чат-бот может полностью управлять кнопками, а не только запросами напечатанным на клавиатуре, это позволяет создавать онлайн-сервисы на базе ботов, по сути аналоги мобильных приложений или веб-сайтов. Примеры механик на базе таких ботов:
 - a. Авторизация
 - b. Конкурсы
 - c. Отправка промо-кодов
 - d. Просмотр спец предложений
 - e. Боты обучения сотрудников
 - f. Мы ведем более подробную базу возможных механик здесь:
<https://sherlockim.notion.site/3f71ac1c6ef4493d8b7b305aefb1b09d?v=4e8f137eb614409f9ba23e99c96d2d23>

Но т.к. Платформа является именно средой разработки - возможно создание любых кастом ботов и сценариев

3. Интеграционные боты
Могут быть составной частью других типов ботов.

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

Готовые команды бот-платформы позволяют делать запросы (SQL, Rest, etc) и ожидать информацию от внешних систем прямо из интерфейса редактора.

7.1 Структура чат-бота

Каждый бот состоит из команд, которые объединены в сценарии.

При активации сценария начинается выполнение команд, указанных в сценарии сверху вниз.

Боты могут быть настроены сразу для нескольких языков

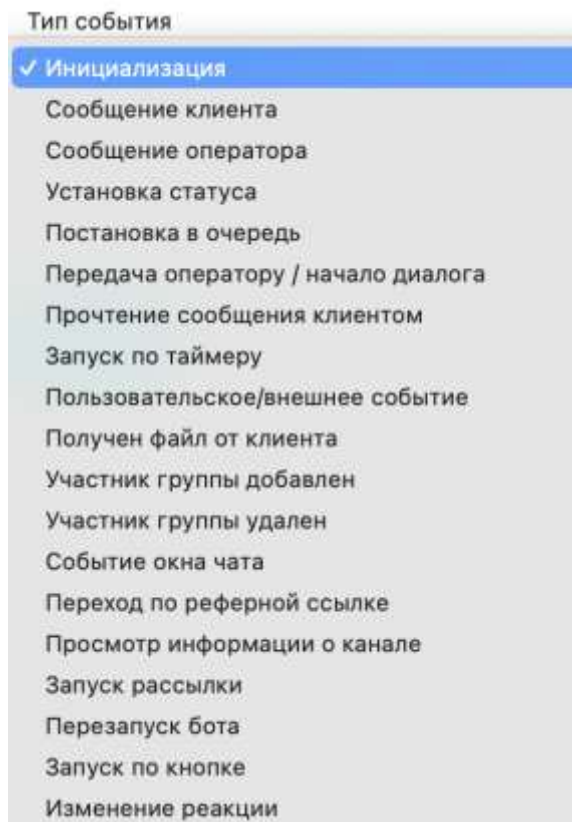
Возможные команды:

- Отправка сообщений
- Отправка кнопки
- Установка переменных
- Запрос во внешнюю систему
- Запуск нового сценария или бота
- Уведомление пользователю
- Таймер
- Заполнение поля на карточке клиента, обращения
- Работа со списками, элементами списка
- Получение данных
- Заполнение формы

Также для ботов настраиваются “события”, наступление которых активирует необходимый сценарий

Примеры событий:

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	



Разработка чат-ботов требует отдельного описания, для сложных ботов - минимальной квалификации в области it (junior developer). В данном материале описаны только базовые возможности редактора.

Поддержка и управление контентом созданных ботов возможно без дополнительного сложного обучения и квалификации

8 Раздел Аналитика

В модуле Аналитика доступны основные статистические отчеты для анализа результатов процессов обслуживания обращений, включая:

1. Группа отчетов «Сводка»
 - a. Общий обзор – отражаются основные статистические показатели по системе
 - b. Каналы и диалоги – отражаются основные статистические показатели по каналам
 - c. Очереди - отражаются основные статистические показатели по очередям
 - d. Средняя нагрузка чат центра – отражает нагрузку за каждый час в течении дня
 - e. Оценки диалогов – отражает статистику по оценкам для каждого канала
2. Группа отчетов «Диалоги»

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

- a. По периодам – отражает статистику диалогов с группировкой по выбранным периодам
 - b. По времени реакции – отражает статистику диалогов по времени реакции
 - c. Причины обращений – отражает статистику диалогов по причинам обращений
 - d. Оценки диалогов – отражает статистику диалогов по оценкам
 - e. Реестр диалогов – позволяет выгрузить реестр для выбранных диалогов
 - f. Выгрузка диалогов – позволяет выгрузить полный скрипт для выбранных диалогов
 - g. Статистика сообщений – позволяет выгрузить данные по статистике сообщений
3. Группа отчетов «Боты»
- a. KPI ботов – отражает статистику по обработке диалогов ботами
 - b. Статистика по сценариям – отражает статистику по вызову различных сценариев ботов
 - c. Произвольные запросы – отражает статистику по обработке ботами текстовых запросов
4. Группа отчетов «Операторы»
- a. KPI операторов – отражает статистику по обработке диалогов операторами
 - b. Смены операторов – отражает статистику по сменам операторов
5. Группа отчетов «Клиенты»
- a. Количество и активность – позволяет собрать статистику по количеству клиентов в базе и их активности за период времени
6. Группа отчетов «Нейронные сети»
- a. Обзор результатов – позволяет просмотреть статистику по обработке обращений «умными» ботами на основе искусственного интеллекта
7. Группа отчетов «Задачи»
- a. Выгрузка задач – позволяет выгрузить выбранные задачи во внешний файл

9 Раздел Задачи

- 1. Просмотр, добавление и изменение задач по обработке обращений клиентов
- 2. Отметка статус выполнения задачи
- 3. Просмотр истории задач и фильтрация задач по любым критериям

Полный список функций	Редакция: 2.0
Документация по Sherlock Platform	

10 Раздел Продукты

1. Внесение необходимых данных по продуктам компании для отправки в чате
2. Операторы могут использовать данные таблицы “продукты” для отправки карточки товара в ходе диалога.

11 Раздел таблицы

В ходе работы как операторов, так и чат-ботов, может возникать необходимость хранения самых разных данных: адреса розничных точек, заказы, промо-коды, формы опросов и многое другое

Для удобного хранения, доступа и использования этих данных создан раздел таблицы.

Здесь можно создать любые кастом таблицы, с любым количеством полей и столбцов и типов данных. К этим таблицами могут в дальнейшем могут обращаться чат-боты. Например при приеме заявки от клиента, сохранять заявку в таблицу

12 Раздел Настройки

Практически все возможности системы имеют возможность кастомизации через соответствующий раздел модуля настройки

Детальное описание возможностей модуля предоставляем в рамках обучения администратора системы. Также документация доступна в базе знаний в омнидеск

13 Авторизация и безопасность

1. Поддерживаемые варианты авторизации – по логину и паролю, windows (Kerberos) авторизация, AD FS авторизация
2. Настройка доступа к модулям в зависимости от роли пользователя и филиала
3. Блокировка пользователей после нескольких не удачных попыток входа
4. Ограничение входа по IP адресу
5. Возможность включения 2-х факторной авторизации по email, авторизационному приложению, SMS
6. Ограничения пароля - по длине, по используемым символам, с ограничением повторного использования пароля
7. Логгирование действий, связанных с безопасностью: вход в систему, выход из системы, смена уровня доступа, смена пароля, блокировка доступа, вход с административными правами, просмотр диалога, и другие