

# Руководство по настройке Sherlock Platform Администрирование шаблонов

Книга содержит руководство по настройке шаблонов Sherlock Platform.

## Содержание

1	ВВЕДЕНИЕ .....	2
2	КЛАССИФИКАЦИЯ ТИПОВ ШАБЛОНОВ.....	2
3	ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С ШАБЛОНАМИ .....	3
3.1	Группировка шаблонов .....	4
3.2	Поиск шаблонов.....	4
3.3	Создание нового шаблона.....	5
3.4	Редактирование шаблона.....	6
3.5	Удаление шаблона .....	7
3.6	Добавление нового раздела.....	8
3.6.1	Добавление нового раздела для категории «Шаблоны операторов» .....	8
3.6.2	Добавление нового раздела для типов шаблонов «База знаний NLU», «Шаблоны для заказов», «WhatsApp templates» .....	11
4	НАСТРОЙКА ШАБЛОНОВ.....	13
4.1	Шаблоны операторов .....	13
4.2	Персональные шаблоны (Personal template) .....	15
4.3	Шаблоны группы «База знаний NLU».....	18
4.4	Шаблоны для заказов.....	22
4.5	Шаблоны группы «Whatsapp templates».....	25
5	ПРИМЕНЕНИЕ ШАБЛОНОВ В ДИАЛОГЕ.....	29

## 1 Введение

Настройка шаблонов осуществляется с помощью модуля **Шаблоны**.

Модуль **Шаблоны** предназначен для задания быстрых типовых ответов, которые могут использоваться в различных частях системы (в модуле «Диалоги»).

Модуль позволяет **создавать, редактировать и удалять** шаблоны платформы «Sherlock Platform».

## 2 Классификация типов шаблонов

В модуле **Шаблоны** все шаблоны сгруппированы по категориям, в каждой категории находятся шаблоны одного типа (см. рис. 2.1).

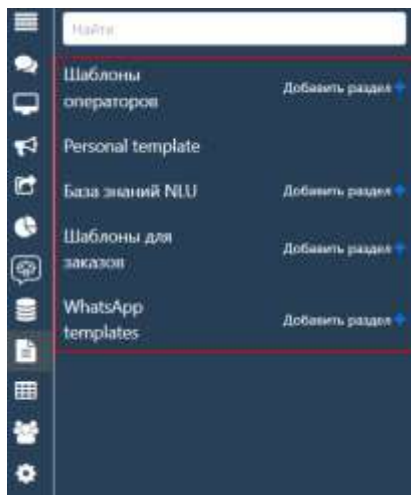



Рисунок 2.1 Категории шаблонов

Всего пять базовых категорий/типов шаблонов (см. табл. 2.2).

Таблица 2.2 «Типы шаблонов»

№ п/п	Категория/тип шаблона	Описание
1	Шаблоны операторов	Простые текстовые шаблоны («подготовленные фразы») для быстрого ответа, без возможности представления информации по конкретному заказу. Задаются администратором. Доступны для всех операторов, в зависимости от прав доступа.
2	Персональные шаблоны/личные шаблоны (Personal template)	Похожи на шаблоны операторов, однако, в персональных шаблонах оператор создаёт шаблоны лично для себя. Этот раздел используется для того, чтобы администратор имел возможность посмотреть, какие именно шаблоны задал тот или иной оператор.
3	База знаний NLU	Задают алгоритмы обработки обращений от клиентов с помощью нейронной сети.
4	Шаблоны для заказов	Позволяют настроить шаблоны для отправки информации по заказу. Шаблоны для заказов могут использоваться, как операторами, так и ботами.
5	WhatsApp templates	Позволяют добавить и согласовать шаблоны для отправки клиентам через WhatsApp.

### 3 Общие принципы работы с шаблонами

Чтобы перейти в модуль **Шаблоны**, нажмите на иконку  на панели слева (см. рис. 3.1).

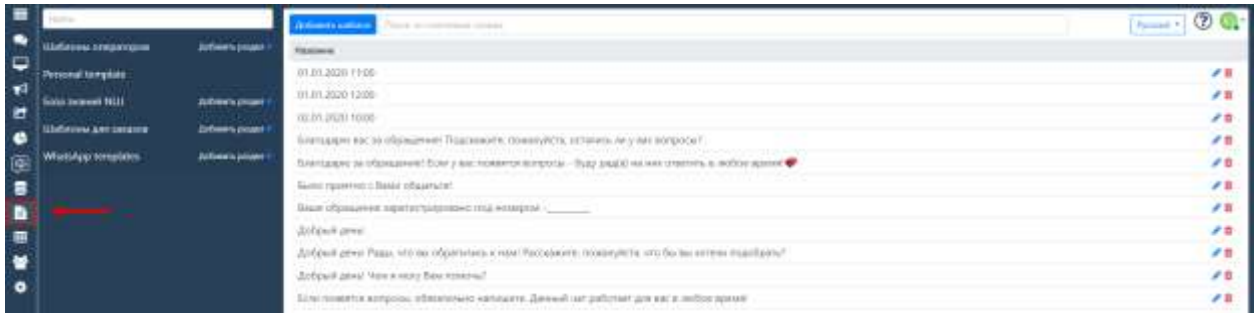


Рисунок 3.1 Иконка перехода в модуль Шаблоны

Интерфейс модуля **Шаблоны** выглядит следующим образом (см. рис. 3.2):

- В левой части экрана расположена **Панель шаблонов** с категориями шаблонов (1).
- В центральной части экрана находится **Список шаблонов** (2). По умолчанию, на экране отображаются шаблоны из раздела «Шаблоны операторов» (в количестве 20 шт. на одной странице, страниц может быть несколько).

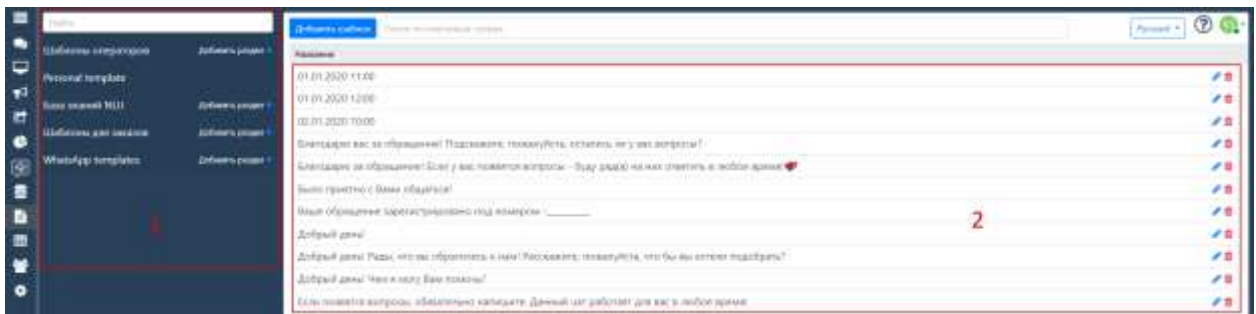


Рисунок 3.2 Модуль Шаблоны


Для того чтобы скрыть/раскрыть **Панель шаблонов**, необходимо нажать на иконку , расположенную в левом верхнем углу экрана. На рис. 3.3 представлен интерфейс модуля Шаблоны со скрытой **Панелью шаблонов**.



Рисунок 3.3 Панель шаблонов скрыта

### 3.1 Группировка шаблонов

В интерфейсе модуля **Шаблоны** имеется возможность группировки шаблонов по разделам (папкам). Такие разделы не несут смысловую нагрузку, а служат только для визуального разделения шаблонов. При этом каждый шаблон может одновременно находиться только в одном разделе. У каждого раздела могут быть свои подразделы.

При нажатии на название группы шаблонов на панели шаблонов, данный раздел раскрывается и под ним отображаются разделы данной группы. Например, в категории Шаблоны операторов, открываются следующие разделы шаблонов (см. рис. 3.4):

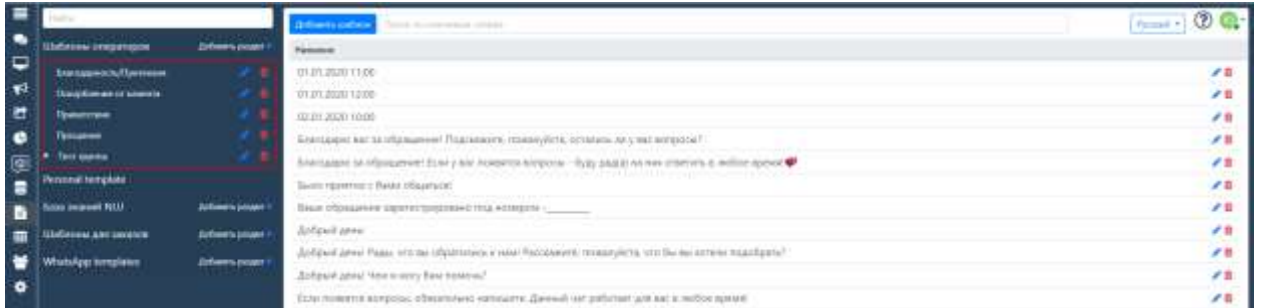


Рисунок 3.4 Разделы шаблонов в категории Шаблоны операторов

**!** Администратор платформы может самостоятельно добавлять новые разделы группы и помещать туда шаблоны (а также может редактировать названия разделов и удалять разделы).

Разделы в одной группе по умолчанию упорядочены по алфавиту без возможности изменения порядка отображения вручную.

Имеется возможность перемещения шаблонов из раздела в раздел при помощи перетаскивания мышью. Для этого кликните по названию шаблона левой клавишей мыши, и не отпуская, перетяните в нужный раздел.

При нажатии на одну из групп или разделов происходит фильтрация шаблонов по данному признаку (группе/разделу). Для этого выберите конкретную группу/категорию/раздел и кликните на неё мышкой. В центральной части экрана Вы увидите шаблоны, которые относятся к выбранному разделу (см. рис.3.5).

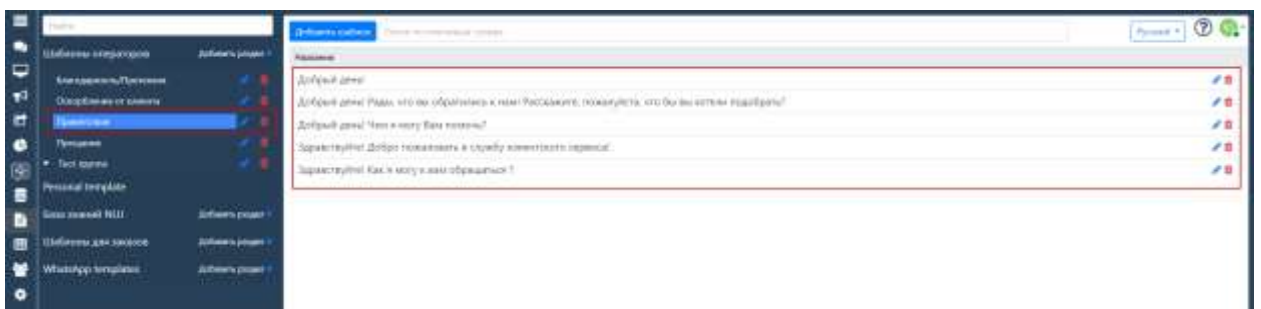


Рисунок 3.5 Раздел «Приветствие» в категории Шаблоны операторов

### 3.2 Поиск шаблонов

В модуле **Шаблоны** предусмотрена возможность поиска, по ключевым словам, и фильтрации по группам/разделам.

На рисунке ниже обозначены поля поиска в интерфейсе модуля Шаблоны (см. рис. 3.6).

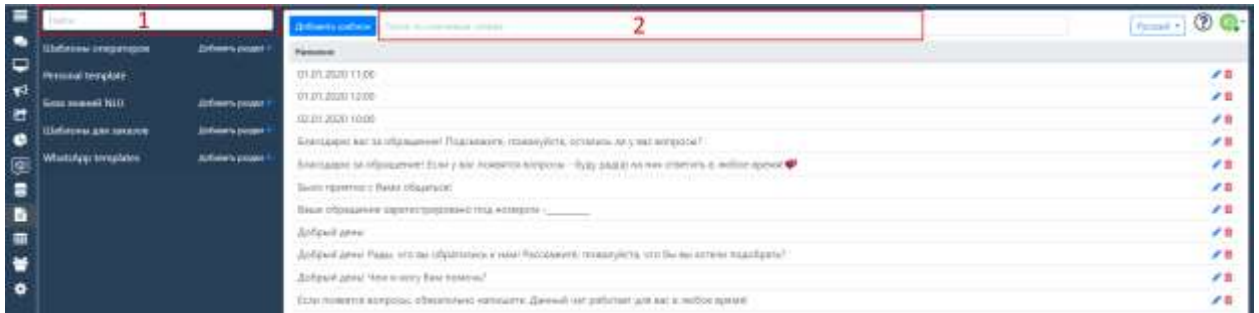


Рисунок 3.6 Поиск шаблонов


- (1) – В левой части экрана расположено поле для поиска групп/разделов шаблонов.
- (2) – В центральной части экрана расположено поле для поиска шаблонов по текущему разделу.

Для осуществления поиска введите искомое слово или часть слова в поле поиска и нажмите клавишу Enter. Система выполнит поиск по заданным параметрам и отобразит только подходящие записи.

**!** При поиске шаблонов в правой части экрана система ищет шаблоны по заданному слову/части слова, как в названии шаблона, так и в описании шаблона.

### 3.3 Создание нового шаблона

Для создания нового шаблона выполните следующие действия:

1. Перейдите в модуль **Шаблоны**, для этого нажмите на иконку  на панели слева.
2. Нажмите на название категории, в которой необходимо создать новый шаблон, например, «Шаблоны операторов» (см. рис. 3.7).

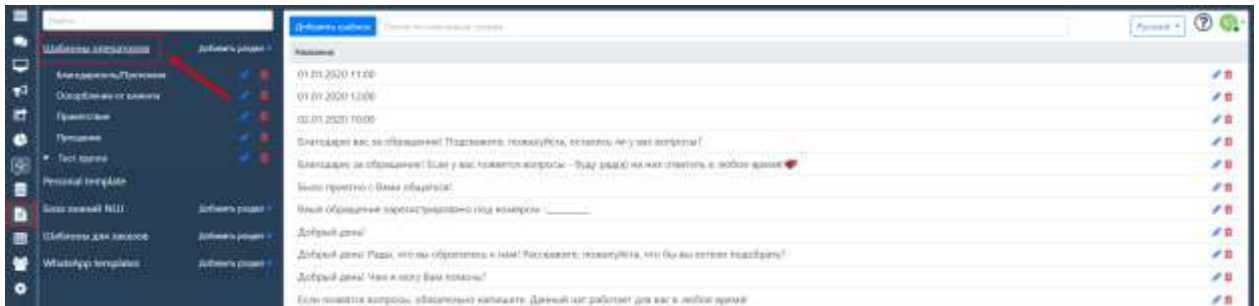


Рисунок 3.7 Выбор категории для создания шаблона

3. Выбранная категория шаблонов будет визуально выделена, а также раскроется список разделов данной группы (примечание: URL страницы будет оканчиваться на #operatoTemplate).
4. Нажмите на кнопку **Добавить шаблон** (см. рис. 3.8).

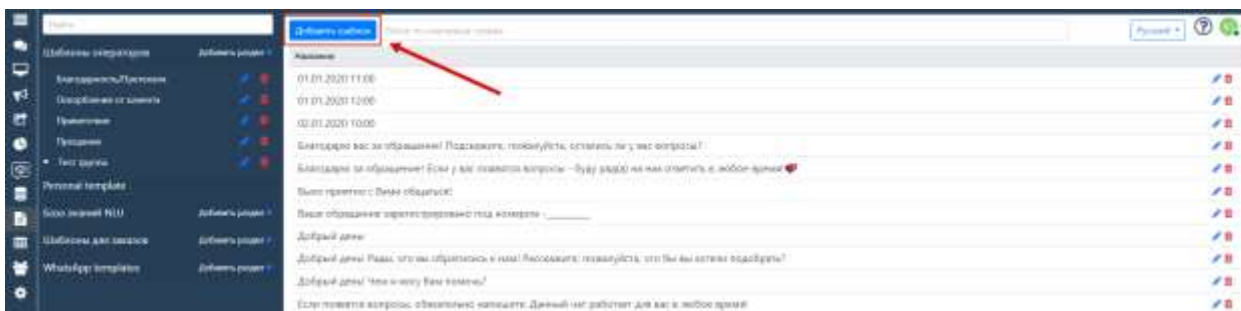


Рисунок 3.8 Создание нового шаблона

5. Откроется экран создания нового шаблона в выбранной категории, например, для категории «Шаблоны операторов» (см. рис. 3.9).

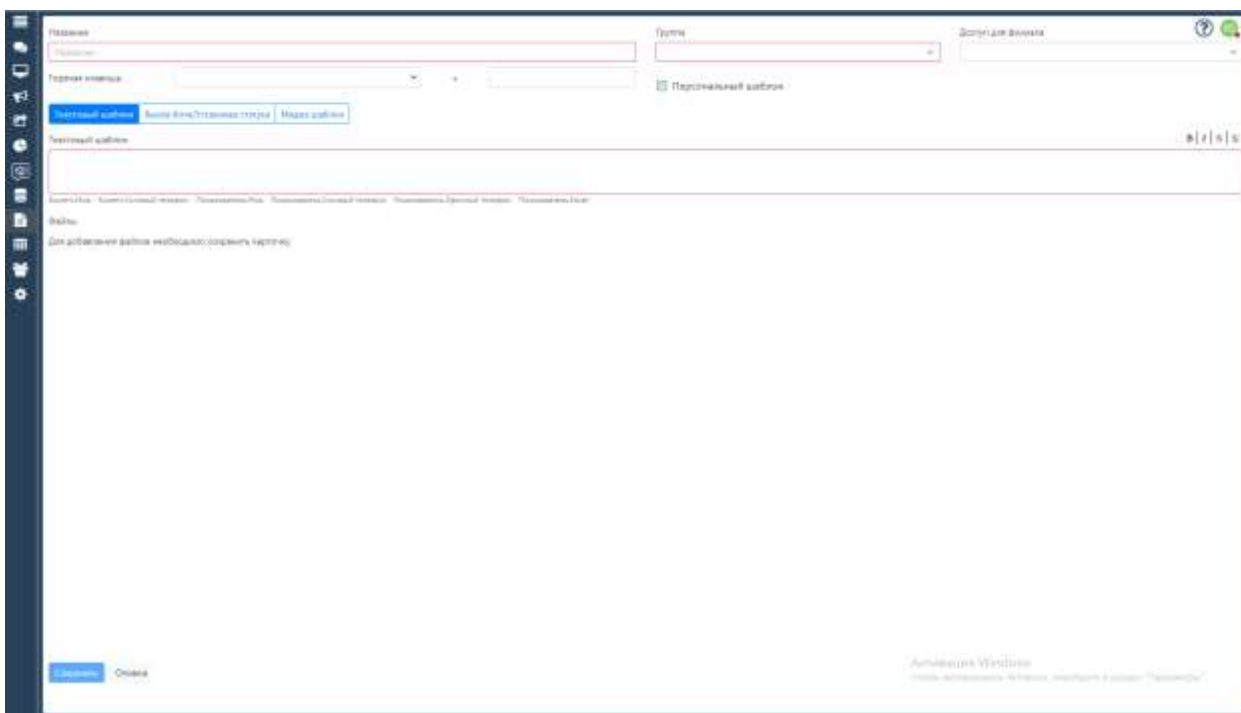


Рисунок 3.9 Карточка шаблона (для категории Шаблоны операторов)



! Для каждого типа шаблонов карточка шаблона имеет свой набор полей (подробнее см. в разделе [Настройка Шаблонов](#)).

6. Заполните обязательные поля карточки шаблона.
7. Нажмите на кнопку «Сохранить».
8. Если все обязательные поля были заполнены, то система сохранит новый шаблон в базу данных.
9. Карточка шаблона закроется, и Вы попадете на экран со списком шаблонов данной категории.

! Обязательно нажмите кнопку «Сохранить» в карточке шаблона после внесения всех данных.

## 3.4 Редактирование шаблона

Для изменения отдельного шаблона выполните следующие действия:

1. Перейдите в модуль **Шаблоны**, для этого нажмите на иконку  на панели слева.
2. Найдите нужный шаблон в списке.
3. Нажмите на иконку «Редактировать»  в правой части строки выбранного шаблона (см. рис. 3.10).

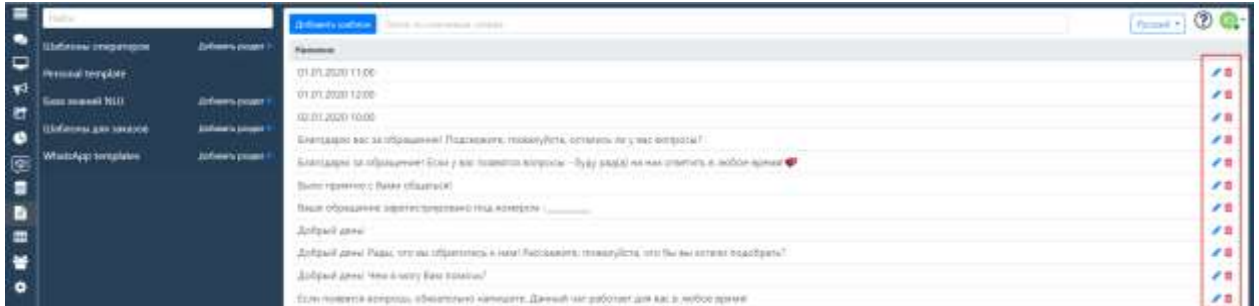


Рисунок 3.10 Иконки редактирования/удаления шаблона

4. Откроется карточка выбранного шаблона (см. рис. 3.11).

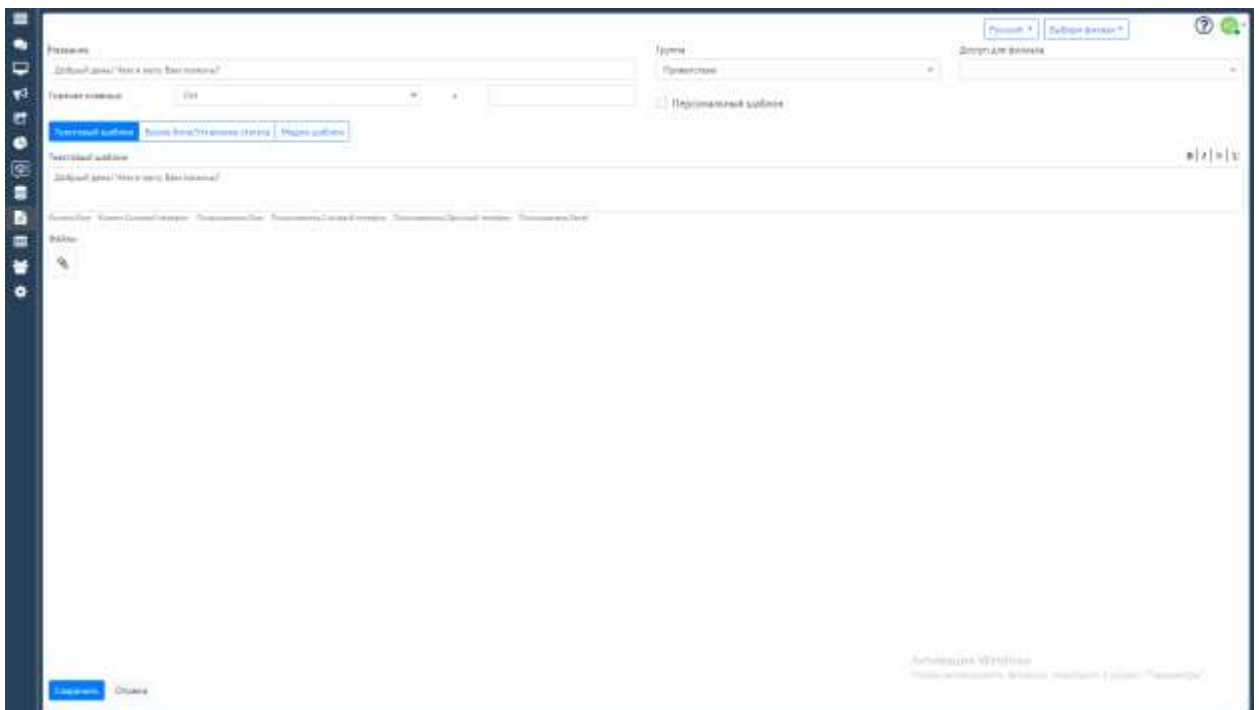



Рисунок 3.11 Карточка шаблона (редактирование)

5. Внесите необходимые изменения в карточку шаблона.
6. Нажмите на кнопку «Сохранить».
7. Карточка редактирования шаблона закроется, отредактированный шаблон сохранится и будет отображен в модуле Шаблоны.

### 3.5 Удаление шаблона

Для удаления отдельного шаблона, выполните следующие действия:

1. Перейдите в модуль **Шаблоны**, для этого нажмите на иконку  на панели слева.
2. Найдите нужный шаблон в списке.


3. Нажмите на иконку «Удалить»  в правой части строки выбранного шаблона.
4. Появится всплывающее окно подтверждения действия с текстом: «Вы действительно хотите удалить ...?».
5. Подтвердите удаление, для этого нажмите на кнопку «Да» (см. рис. 3.12).





Рисунок 3.12 Подтверждение удаления шаблона

6. Система удалит данный шаблон.

**!** При удалении **группы** шаблонов, также скрываются из списка шаблоны данной группы (при этом в БД удаленные шаблоны остаются).

## 3.6 Добавление нового раздела

Для добавления нового раздела выполните следующие действия:

1. Перейдите в модуль Шаблоны, для этого нажмите на иконку  на панели слева.
2. Нажмите на кнопку **Добавить раздел** . Кнопка расположена на панели шаблонов справа от выбранного типа шаблонов (см. рис. 3.13).

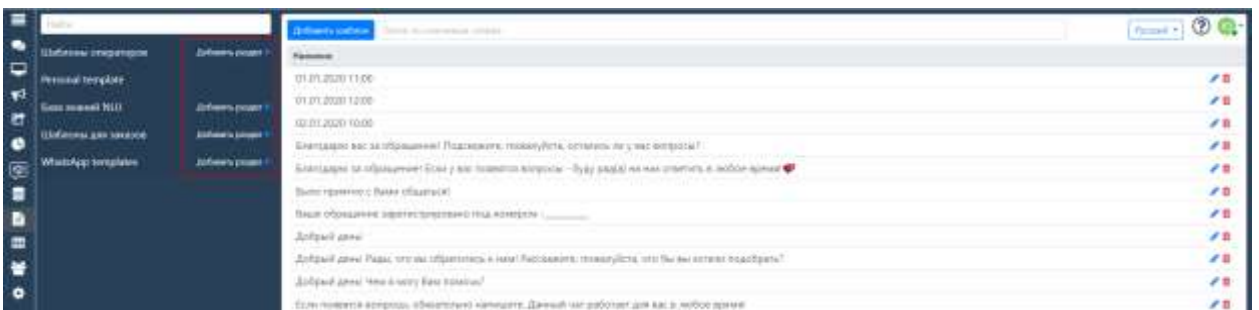


Рисунок 3.13 Кнопки «Добавить раздел» на панели шаблонов

3. Откроется Карточка добавления нового раздела.
4. Заполните обязательные поля Карточки раздела.

**Примечание.** Подробнее о назначении полей разделов для разных типов шаблонов см. п. 3.6.1 и п.3.6.2 данной инструкции.

5. Нажмите на кнопку «Сохранить».
6. Если все обязательные поля заполнены верно, то система закроет Карточку раздела и отобразит новый раздел на панели шаблонов.

### 3.6.1 Добавление нового раздела для категории «Шаблоны операторов»

Для создания нового раздела в Шаблонах операторов выполните следующие действия:

1. Перейдите в модуль Шаблоны, для этого нажмите на иконку  на панели слева.

- Нажмите на кнопку **Добавить раздел +**. Кнопка расположена на панели шаблонов справа от выбранного типа шаблонов.
- Откроется Карточка раздела в Шаблонах операторов (см. рис. 3.14).

Рисунок 3.14 Карточка создания нового раздела в «Шаблонах операторов»

- Заполните обязательные поля Карточки раздела. Воспользуйтесь таблицей (см. табл. 3.15).

Таблица 3.15 «Элементы для добавления нового раздела в категории Шаблоны операторов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Обязательность заполнения	Описание
1	Название	Текстовое поле	Да	Укажите название раздела (любой текст). Название раздела используется для визуализации. Отражается оператору при поиске.
2	Код	Текстовое поле	Нет	Код используется для ссылки на шаблон при подстановке в другие шаблоны.
3	Родительская группа	Выпадающий список	Нет	Выберите нужную группу, в которую должен быть помещен текущий раздел.  В этом поле отображается список всех имеющихся групп (категорий, разделов), для данного типа шаблонов.  Используется для визуального объединения шаблонов.
4	Кнопка «Выберите изображение»	Кнопка	Нет	Выберите иконку.  Кнопка выбора иконки для отображения рядом с названием данного раздела

Руководство по настройке: Администрирование шаблонов и ресурсов	Редакция: 1.0
Документация по Sherlock Platform	

5	Отражать для ролей	Множественный выбор	Нет	Укажите, для каких ролей системе необходимо отображать данный раздел и его шаблоны. Ролей может быть несколько.
6	Отражать для очередей	Множественный выбор	Нет	Укажите, для каких очередей системе необходимо отображать данный раздел и его шаблоны. Очередей может быть несколько.  Очереди используются для распределения диалогов по операторам.
7	Отражать для каналов	Множественный выбор	Нет	Укажите, для каких каналов система будет отображать данный раздел и его шаблоны. Каналов может быть несколько.  Каналы – это некий конкретный номер: конкретный Telegram-бот, конкретный номер WhatsApp и т.д., на который приходит сообщение.
8	Филиал	Выпадающий список	Нет	Выберите нужный филиал. Раздел и его шаблоны будут отражаться только для диалогов данного филиала.  Филиал – это инструмент, использующийся для настройки прав доступа.
9	Кнопка «Условия»	Кнопка	–	При нажатии на кнопку откроется всплывающее окно для задания условий отображения данного раздела (см. рис. 3.16).  <b>Примечание:</b>  Условия позволяют задать более сложные правила проверки через переменные контекстного блока.
<b>10</b>	<b>Управляющие элементы страницы</b>			
10.1	Кнопка «Сохранить»	Кнопка	–	При нажатии на кнопку «Сохранить» происходит проверка, что все обязательные поля заполнены.  Окно закроется. Раздел будет сохранен. Вы попадете на страницу модуля Шаблоны со списком шаблонов данной категории.  <b>Примечание.</b> Если обязательные поля не заполнены или заполнены неправильно, то данные поля будут выделены красным цветом, экранная форма не закроется и шаблон не будет сохранен.
10.2	Кнопка «Отмена»	Кнопка	–	При нажатии на кнопку «Отмена» все видимые значения будут сброшены, окно закроется без сохранения. Вы вернетесь на страницу модуля Шаблоны, где будет отображен список шаблонов данной категории.

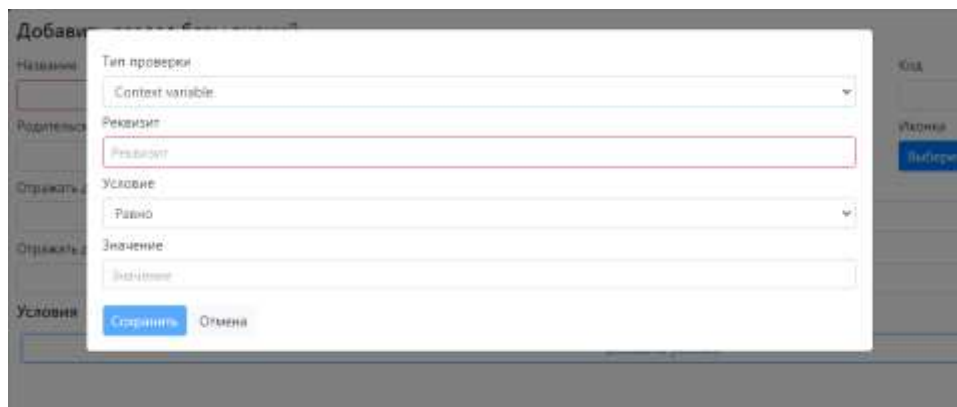




Рисунок 3.16 Элементы для задания условий в Шаблонах операторов

5. Нажмите на кнопку «Сохранить».
6. Если все обязательные поля были заполнены верно, модуль закроет Карточку раздела и создаст новый раздел.

### 3.6.2 Добавление нового раздела для типов шаблонов «База знаний NLU», «Шаблоны для заказов», «WhatsApp templates»

Для добавления нового раздела выполните следующие шаги:

1. Перейдите в модуль Шаблоны, для этого нажмите на иконку  на панели слева.
2. Нажмите на кнопку . Кнопка расположена на панели шаблонов справа от выбранного типа шаблонов.
3. Откроется карточка раздела (см. рис. 3.17).

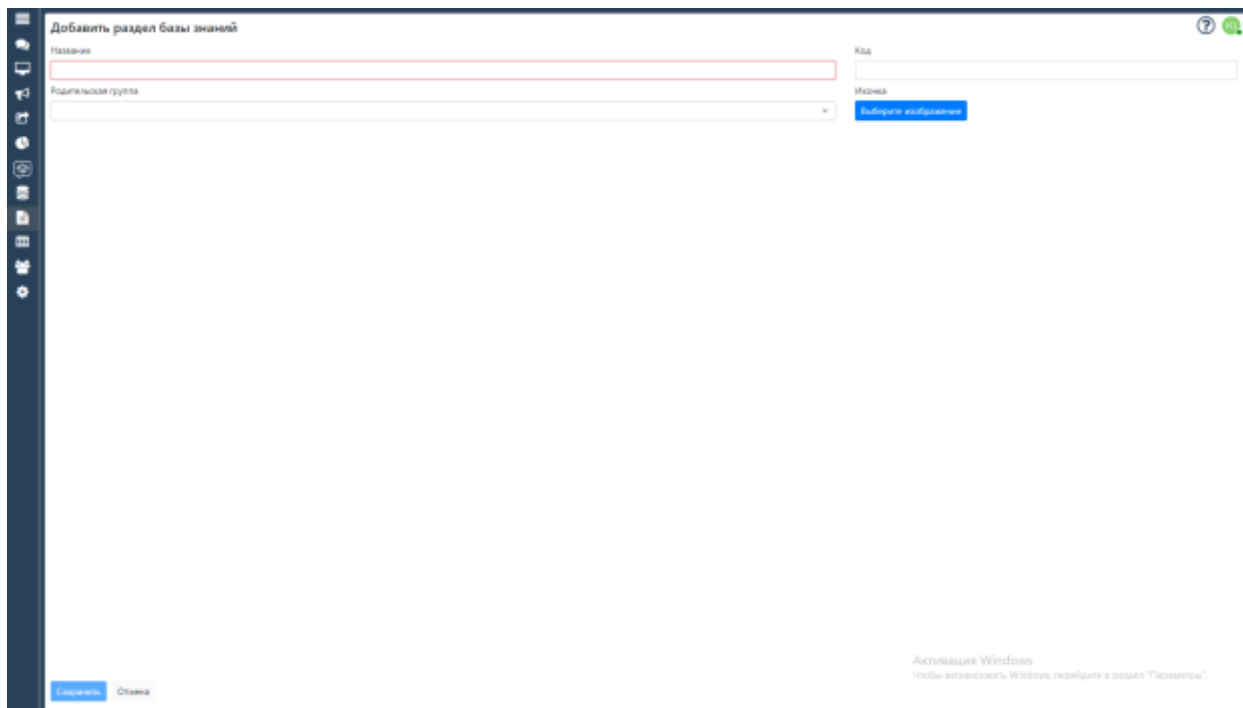


Рисунок 3.17 Карточка создания нового раздела для типов шаблонов «База знаний NLU», «Шаблоны для заказов», «WhatsApp templates»

4. Заполните обязательные поля Карточки раздела (см. табл. 3.18).

Таблица 3.18 «Элементы для добавления нового раздела в категориях шаблонов: База знаний NLU, Шаблоны для заказов, WhatsApp templates»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Обязательность заполнения	Описание
1	Название	Текстовое поле	Да	Укажите название раздела (любой текст). Название раздела используется для визуализации. Отражается оператору при поиске.
2	Код	Текстовое поле	Нет	Код используется для ссылки на шаблон при подстановке в другие шаблоны.
3	Родительская группа	Выпадающий список	Нет	Выберите нужную группу. В этом поле отображается список всех имеющихся групп (категорий, разделов), входящих в данный тип шаблонов. Используется для визуального объединения шаблонов.
4	Кнопка «Выберите изображение»	Кнопка	Нет	Выберите иконку. Кнопка выбора иконки для отображения рядом с названием данного раздела
<b>5</b>	<b>Управляющие элементы страницы</b>			
5.1	Кнопка «Сохранить»	Кнопка	–	При нажатии на кнопку «Сохранить» происходит проверка, что все обязательные поля заполнены. Окно закрывается. Раздел будет сохранен. Вы попадете на страницу модуля Шаблоны со списком шаблонов данной категории. <b>Примечание.</b> Если обязательные поля не заполнены или заполнены неправильно, то данные поля будут выделены красным цветом, экранная форма не закроется и шаблон не будет сохранен.
5.2	Кнопка «Отмена»	Кнопка	–	При нажатии на кнопку «Отмена» все видимые значения будут сброшены, окно закроется без сохранения. Вы вернетесь на страницу модуля Шаблоны, где будет отображен список шаблонов данной категории.

5. Нажмите на кнопку «Сохранить».
6. Если все обязательные поля заполнены верно, Карточка раздела закроется и будет создан новый раздел.

## 4 Настройка Шаблонов

### 4.1 Шаблоны операторов

При настройке шаблонов в категории «Шаблоны операторов» отображается следующая экранная форма (см.рис. 4.1).

Рисунок 4.1 Экранная форма для категории «Шаблоны операторов»

Описание элементов данной экранной формы приведено ниже (см. табл. 4.2).

Таблица 4.2 «Элементы для настройки шаблона в категории Шаблоны операторов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Обязательность заполнения	Описание
1	Название	Текстовое поле	Да	Укажите название шаблона (любой текст). Название шаблона используется для визуализации. Отражается оператору при поиске.
2	Группа	Выпадающий список	Да	Выберите нужную группу. В этом поле отображается список всех имеющихся групп (категорий, разделов), входящих в данный тип шаблонов. Используется для визуального объединения шаблонов.

3	Доступ для филиала	Выпадающий список	Нет	Выберите нужный филиал. Раздел и его шаблоны будут отражаться только для диалогов данного филиала.  Филиал – это инструмент, использующийся для настройки прав доступа.
4	Горячая клавиша	Выпадающий список + Текстовое поле	Нет	Укажите специальный символ (Ctrl, Alt, Shift) и клавиша. При нажатии горячей клавиши, данный шаблон подставляется в поле ввода.
5	Персональный шаблон	Чекбокс	Нет	Для шаблонов оператора чекбокс <u>не</u> должен быть установлен.  Если чекбокс установлен, то данный шаблон относится к категории персональных шаблонов.
<b>6</b>	<b>Вкладка «Текстовый шаблон»</b>			
6.1	Текстовый шаблон	Текстовое поле	Да	Шаблон текста, направляемого клиенту. В тексте могут использоваться теги: #Client.Name# – имя клиента #Client.CellPhone# – телефон клиента #User.Name# – имя текущего пользователя #User.CellPhone# – сотовый текущего пользователя #User.OfficePhone# – офисный телефон текущего пользователя #User.Email# – email текущего пользователя
<b>7</b>	<b>Вкладка «Вызов бота/Установка статуса»</b>			
7.1	Вопрос пользователю	Текстовое поле	Да	Текст отражается пользователю в диалоге подтверждения действия
7.2	Запустить бота	Выпадающий список	Да	Бот, который запускается
7.3	Сценарий бота	Выпадающий список	Да	Сценарий бота, который запускается
7.4	Установить статус	Выпадающий список	Нет	Статус, устанавливаемый для диалога
<b>8</b>	<b>Вкладка «Медиа шаблон»</b>			
8.1	Заголовок	Текстовое поле	Да	Укажите заголовок
8.2	Ссылка	Текстовое поле	Да	Укажите ссылку
8.3	Маска для поиска	Коллекция строк	Нет	В поле имеется возможность задать маску (ключевое слово) для поиска данного шаблона. Когда оператор отправляет клиенту данное ключевое слово (ссылку), то происходит автоматическая замена на медиа шаблон в случае соответствия текста, отправленного оператором, маске
9	Файлы	–	Нет	Возможность добавления файлов появляется только после сохранения

				карточки шаблона (т.е. при редактировании карточки шаблона)
<b>10</b>	<b>Управляющие элементы страницы</b>			
10.1	Кнопка «Сохранить»	Кнопка	–	<p>При нажатии на кнопку «Сохранить» происходит проверка, что все обязательные поля заполнены.</p> <p>Окно закрывается. Шаблон будет сохранен. Вы попадете на страницу модуля Шаблоны со списком шаблонов текущего раздела.</p> <p><b>Примечание.</b> Если обязательные поля не заполнены или заполнены неправильно, то данные поля будут выделены красным цветом, экранная форма не закроется и шаблон не будет сохранен.</p>
10.2	Кнопка «Отмена»	Кнопка	–	<p>При нажатии на кнопку «Отмена» все видимые значения будут сброшены, окно закроется без сохранения. Вы вернетесь на страницу модуля Шаблоны, где будет отображен список шаблонов текущего раздела.</p>

## 4.2 Персональные шаблоны (Personal template)

**Примечание.** Персональные/Личные шаблоны задаются через модуль Диалоги.

При настройке шаблонов в категории «Персональные шаблоны (Personal template)» отображается следующая экранная форма (см.рис. 4.3).

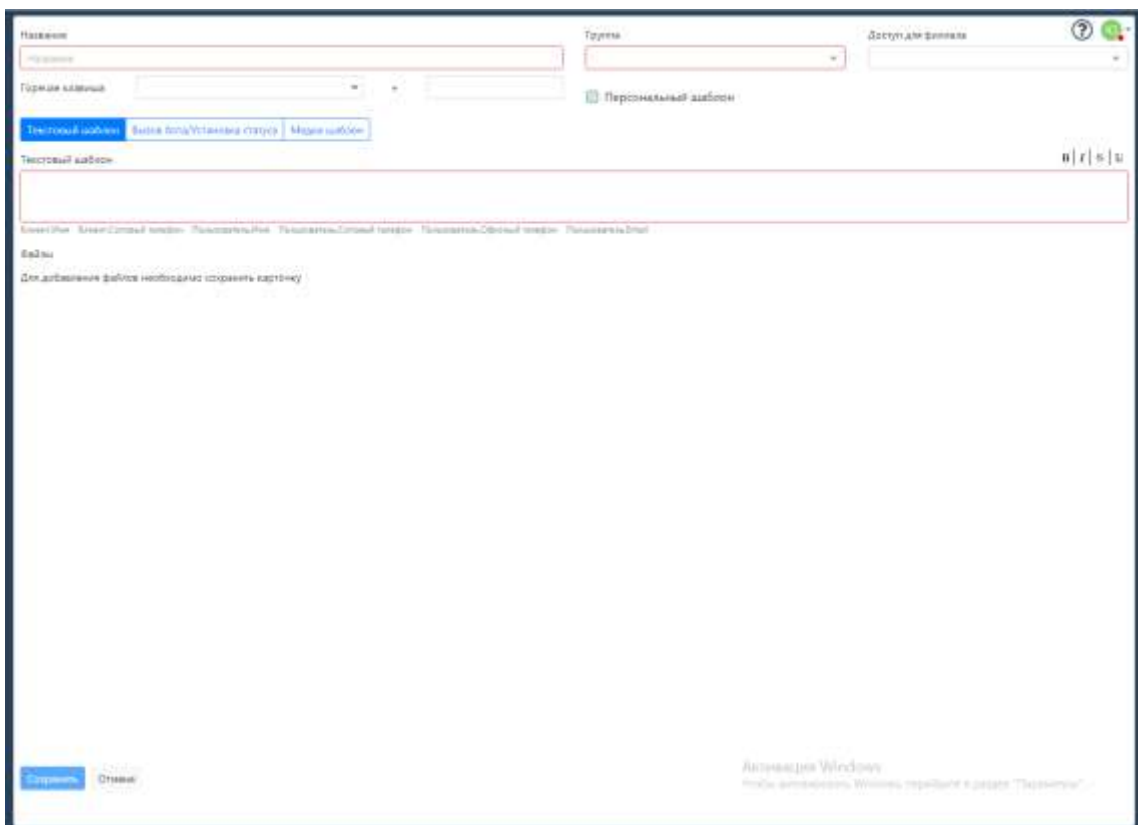


Рисунок 4.3 Экранная форма для категории «Персональные шаблоны»

Описание элементов данной экранной формы приведено ниже (см. табл. 4.4).

Таблица 4.4 «Элементы для настройки шаблона в категории Персональные шаблоны»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Обязательность заполнения	Описание
1	Название	Текстовое поле	Да	Укажите название шаблона (любой текст). Название шаблона используется для визуализации. Отражается оператору при поиске.
2	Группа	Выпадающий список	Да	Выберите нужную группу. В этом поле отображается список всех имеющихся групп (категорий, разделов), входящих в данный тип шаблонов. Используется для визуального объединения шаблонов.
3	Доступ для филиала	Выпадающий список	Нет	Выберите нужный филиал. Раздел и его шаблоны будут отражаться только для диалогов данного филиала. Филиал – это инструмент, использующийся для настройки прав доступа.
4	Горячая клавиша	Выпадающий список + Текстовое поле	Нет	Укажите специальный символ (Ctrl, Alt, Shift) и клавиша. При нажатии горячей клавиши, данный шаблон подставляется в поле ввода.
5	Персональный шаблон	Чекбокс	Нет	Если чекбокс установлен, то данный шаблон относится к категории персональных шаблонов. Если чекбокс <u>не</u> установлен, то данный шаблон является шаблоном оператора.
<b>6</b>	<b>Вкладка «Текстовый шаблон»</b>			
6.1	Текстовый шаблон	Текстовое поле	Да	Шаблон текста, направляемого клиенту. В тексте могут использоваться теги: #Client.Name# – имя клиента #Client.CellPhone# – телефон клиента #User.Name# – имя текущего пользователя #User.CellPhone# – сотовый текущего пользователя #User.OfficePhone# – офисный телефон текущего пользователя #User.Email# – email текущего пользователя
<b>7</b>	<b>Вкладка «Вызов бота/Установка статуса»</b>			
7.1	Вопрос пользователю	Текстовое поле	Да	Текст отражается пользователю в диалоге подтверждения действия
7.2	Запустить бота	Выпадающий список	Да	Бот, который запускается

7.3	Сценарий бота	Выпадающий список	Да	Сценарий бота, который запускается
7.4	Установить статус	Выпадающий список	Нет	Статус, устанавливаемый для диалога
<b>8</b>	<b>Вкладка «Медиа шаблон»</b>			
8.1	Заголовок	Текстовое поле	Да	Укажите заголовок
8.2	Ссылка	Текстовое поле	Да	Укажите ссылку
8.3	Маска для поиска	Коллекция строк	Нет	В поле имеется возможность задать маску (ключевое слово) для поиска данного шаблона. Когда оператор отправляет клиенту данное ключевое слово (ссылку), то происходит автоматическая замена на медиа шаблон в случае соответствия текста, отправленного оператором, маске
9	Файлы	–	Нет	Возможность добавления файлов появляется только после сохранения карточки шаблона (т.е. при редактировании карточки шаблона)
<b>10</b>	<b>Управляющие элементы страницы</b>			
10.1	Кнопка «Сохранить»	Кнопка	–	<p>При нажатии на кнопку «Сохранить» происходит проверка, что все обязательные поля заполнены.</p> <p>Окно закроется. Шаблон будет сохранен. Вы попадете на страницу модуля Шаблоны со списком шаблонов текущего раздела.</p> <p><b>Примечание.</b> Если обязательные поля не заполнены или заполнены неправильно, то данные поля будут выделены красным цветом, окно не закроется, шаблон не будет сохранен.</p>
10.2	Кнопка «Отмена»	Кнопка	–	При нажатии на кнопку «Отмена» все видимые значения будут сброшены, окно закроется без сохранения. Вы вернетесь на страницу модуля Шаблоны, где будет отображен список шаблонов текущего раздела.

### 4.3 Шаблоны группы «База знаний NLU»

При настройке шаблонов группы «База знаний NLU» отображается следующая экранная форма (см.рис. 4.5).

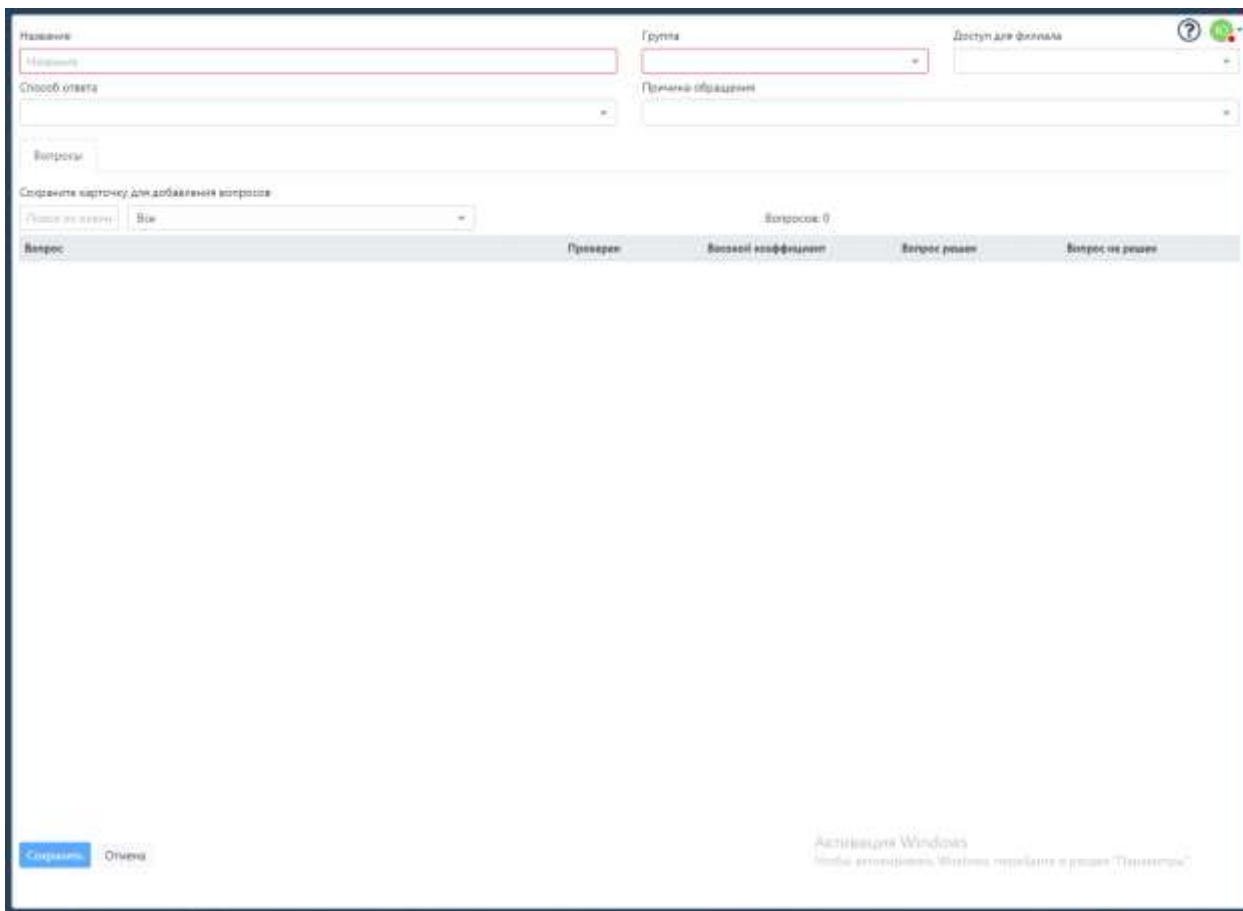
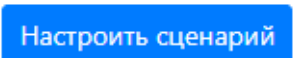


Рисунок 4.5 Экранная форма для шаблонов группы «База знаний NLU»

Описание элементов данной экранной формы приведены ниже (см. табл. 4.6).

Таблица 4.6 «Элементы для настройки шаблона в категории База знаний NLU»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Обязательность заполнения	Описание
1	Название	Текстовое поле	Да	Укажите название шаблона (любой текст). Название шаблона используется для визуализации. Отражается оператору при поиске.
2	Группа	Выпадающий список	Да	Выберите нужную группу. В этом поле отображается список всех имеющихся групп (категорий, разделов), входящих в данный тип шаблонов. Используется для визуального объединения шаблонов.
3	Доступ для филиала	Выпадающий список	Нет	Выберите нужный филиал. Раздел и его шаблоны будут отражаться только для диалогов данного филиала.

				Филиал – это инструмент, использующийся для настройки прав доступа.
4	Способ ответа	Выпадающий список	Нет	<p>Выберите подходящий способ ответа.</p> <p>В данном поле отображаются следующие способы ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ответ NLU</b> – отправляется типовой текстовый ответ в виде заданного шаблона;</li> <li>• <b>Перевод на кнопочного бота</b> – для детального ответа на заданный вопрос вызывается указанный бот/сценарий;</li> <li>• <b>Перевод на оператора</b> – диалог передается сотруднику чат-центра;</li> </ul>
5	Причина обращения	Выпадающий список	Нет	<p>В выпадающем списке указаны наиболее частые причины обращения клиентов.</p> <p>После того, как нейронная сеть определила причину обращения клиента, данная причина автоматически присваивается диалогу.</p>
6	<p align="center"><b>Вкладка «Логика бота» (для способа ответа «Перевод на кнопочного бота»)</b></p> <p align="center"><b>Внимание!</b> Возможность настройки логики бота появляется только после сохранения карточки шаблона (т.е. в режиме редактирования)</p>			
6.1	Выбрать сценарий	Чекбокс	Нет	<p>При установке чекбокса отображаются два поля с выпадающими списками:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Запустить бота</b> – в данном поле отображаются боты, которые могут быть запущены при различных причинах обращений.</li> <li>2. <b>Сценарий бота</b> – после выбора конкретного бота, выберите сценарий, по которому данный бот будет действовать.</li> </ol>
6.2	<p>Кнопка «Настроить сценарий»</p> 		–	<p>При нажатии на кнопку «Настроить сценарий» отображается окно для настройки сценариев (см. рис.4.7)</p>
7	<p align="center"><b>Вкладка «Контент» (для способа ответа «Ответ NLU»)</b></p>			
7.1	Текстовый шаблон	Текстовое поле	Да	<p>Шаблон текста, направляемого клиенту. В тексте могут использоваться теги:</p> <p>#Client.Name# – имя клиента</p> <p>#Client.CellPhone# – телефон клиента</p> <p>#User.Name# – имя текущего пользователя</p> <p>#User.CellPhone# – сотовый текущего пользователя</p> <p>#User.OfficePhone# – офисный телефон текущего пользователя</p> <p>#User.Email# – email текущего пользователя</p>
7.2	Иконка "Скрепка" для	Иконка	Нет (добавление файлов не)	Иконка добавления файла

	добавления файлов		обязательно )	
<b>8</b>	<b>Вкладка «Вопросы»</b>			
	<b>Внимание!</b> Возможность добавления вопросов появляется только после сохранения карточки шаблона (т.е. в режиме редактирования)			
8.1	Кнопка «Добавить»	Кнопка	–	Добавляет дополнительный вопрос, по которому данный шаблон должен использоваться как ответ
8.2	Поиск по ключевым словам	Текстовое поле	Нет	Для осуществления поиска введите искомое слово или часть слова в поле поиска и нажмите клавишу Enter.  Система выполнит поиск по заданным параметрам и отобразит только подходящие записи.
8.3	Все	Выпадающий список	Нет	В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Все</li> <li>• Проверены</li> <li>• Не проверены</li> </ul>
8.4	Кнопка «Экспорт в Excel»	Кнопка	–	Выгружает список вопросов в Excel
<b>9</b>	<b>Управляющие элементы страницы</b>			
9.1	Кнопка «Сохранить»	Кнопка	–	При нажатии на кнопку «Сохранить» происходит проверка, что все обязательные поля заполнены.  Окно закрывается. Шаблон будет сохранен. Вы попадете на страницу модуля Шаблоны со списком шаблонов текущего раздела.  Если обязательные поля не заполнены или заполнены неправильно, то данные поля будут выделены красным цветом.
9.2	Кнопка «Отмена»	Кнопка	–	При нажатии на кнопку «Отмена» все видимые значения будут сброшены, окно закроется без сохранения. Вы вернетесь на страницу модуля Шаблоны, где будет отображен список шаблонов текущего раздела.

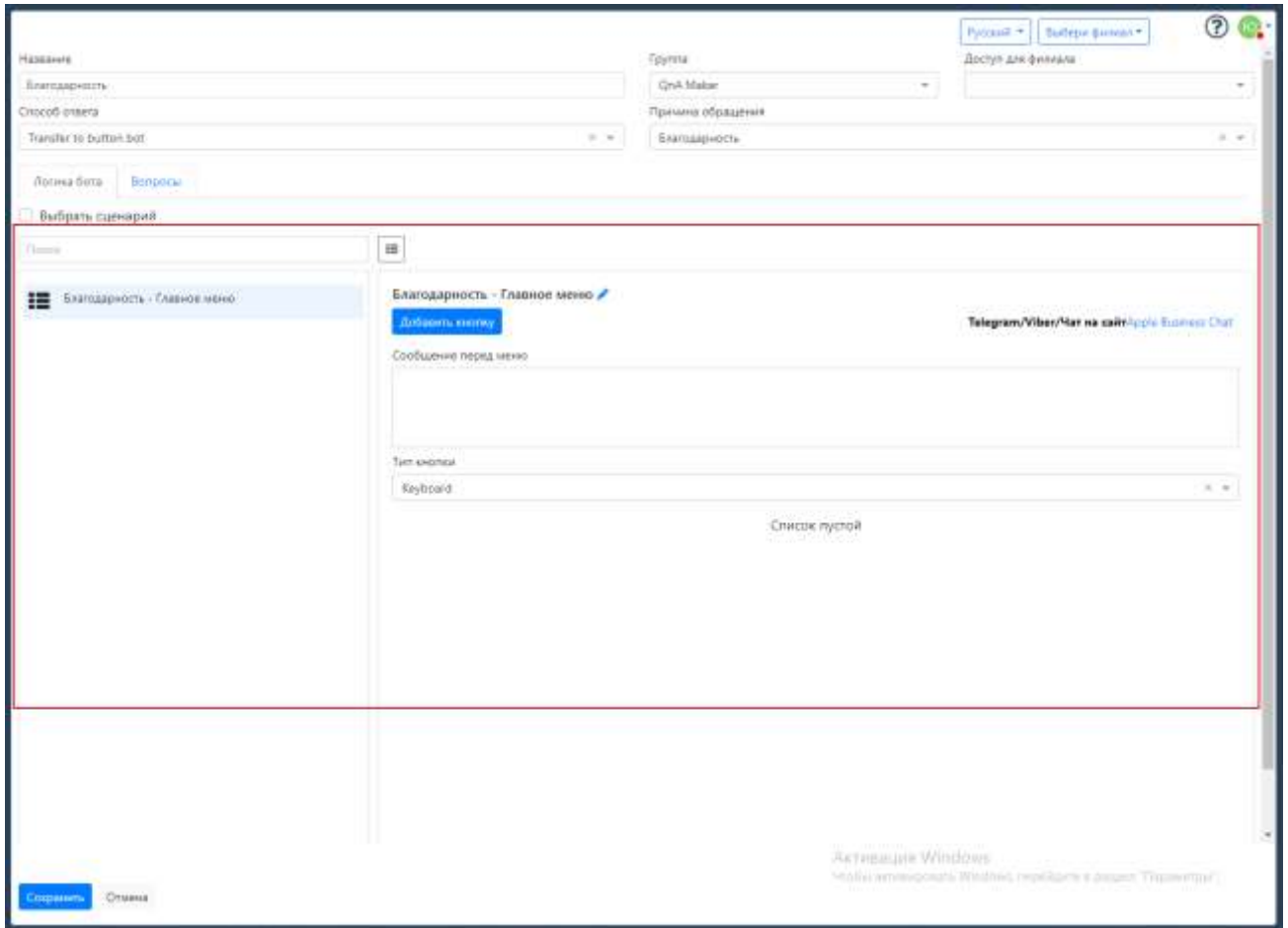


Рисунок 4.7 Настройка сценариев бота для шаблона «Благодарность»

## 4.4 Шаблоны для заказов

При настройке шаблонов в категории «Шаблоны для заказов» отображается следующая экранная форма (см. рис. 4.8).

Рисунок 4.8 Экранная форма для категории «Шаблоны для заказов»

Описание элементов данной экранной формы приведены ниже (см. табл. 4.9).

Таблица 4.9 «Элементы для настройки шаблона в категории Шаблоны для заказов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Обязательность заполнения	Описание
1	Название	Текстовое поле	Да	Укажите название шаблона (любой текст). Название шаблона используется для визуализации. Отражается оператору при поиске.
2	Группа	Выпадающий список	Да	Выберите нужную группу. В этом поле отображается список всех имеющихся групп (категорий, разделов), входящих в данный тип шаблонов. Используется для визуального объединения шаблонов.
3	Доступ для филиала	Выпадающий список	Нет	Выберите нужный филиал. Раздел и его шаблоны будут отражаться только для диалогов данного филиала.

				Филиал – это инструмент, использующийся для настройки прав доступа.
4	Способ ответа	Выпадающий список	Нет	В выпадающем списке представлены два способа ответа: <ul style="list-style-type: none"> <li>• сообщение по шаблону</li> <li>• перевод на оператора</li> </ul>
<b>5</b>	<b>Вкладка «Контент»</b>			
<b>5.1</b>	<b>Вкладка «Текстовый шаблон»</b>			
5.1.1	Текстовый шаблон	Текстовое поле	Да	Шаблон текста, направляемого клиенту. В тексте могут использоваться теги: #Client.Name# – имя клиента #Client.CellPhone# – телефон клиента #User.Name# – имя текущего пользователя #User.CellPhone# – сотовый текущего пользователя #User.OfficePhone# – офисный телефон текущего пользователя #User.Email# – email текущего пользователя
5.1.2	Файлы	–	Нет	Возможность добавления файлов появляется только после сохранения карточки шаблона (т.е. при редактировании карточки шаблона).
<b>5.2</b>	<b>Вкладка «Вызов бота/Установка статуса»</b>			
5.2.1	Вопрос пользователю	Текстовое поле	Да	Текст отражается пользователю в диалоге подтверждения действия.
5.2.2	Запустить бота	Выпадающий список	Да	Бот, который запускается
5.2.3	Сценарий бота	Выпадающий список	Да	Сценарий бота, который запускается
5.2.4	Установить статус	Выпадающий список	Нет	Статус, устанавливаемый для диалога
<b>5.3</b>	<b>Вкладка «Медиа шаблон»</b>			
5.3.1	Заголовок	Текстовое поле	Да	Укажите заголовок.
5.3.2	Ссылка	Текстовое поле	Да	Укажите ссылку.
5.3.3	Маска для поиска	Коллекция строк	Нет	В поле имеется возможность задать маску (ключевое слово) для поиска данного шаблона. Когда оператор отправляет клиенту данное ключевое слово (ссылку), то происходит автоматическая замена на медиа шаблон в случае соответствия текста, отправленного оператором, маске
<b>6</b>	<b>Вкладка «Параметры заказа»</b>			
6.1	Статус заказа	Множественный выбор	Нет	Данный шаблон отправляется клиенту ботом или предлагается оператору в

Руководство по настройке: Администрирование шаблонов и ресурсов	Редакция: 1.0
Документация по Sherlock Platform	

6.2	Статус оплаты	Множественный выбор	Нет	случае, если реквизиты заказа совпадают со всеми указанными реквизитами данного блока.  Для элементов «Статус заказа», «Статус оплаты», «Способ доставки», «Курьерская служба» может идти множественный выбор, т.е. один шаблон может быть создан сразу для нескольких типов статусов заказа и оплаты/нескольких способов доставки/нескольких курьерских служб.
6.3	Способ доставки	Множественный выбор	Нет	
6.4	Курьерская служба	Множественный выбор	Нет	
6.5	Дата доставки прошла	Чекбокс	Нет	
<b>7</b>	<b>Управляющие элементы страницы</b>			
7.1	Кнопка «Сохранить»	Кнопка	–	<p>При нажатии на кнопку «Сохранить» происходит проверка, что все обязательные поля заполнены.</p> <p>Окно закроется. Шаблон будет сохранен. Вы попадете на страницу модуля Шаблоны со списком шаблонов текущего раздела.</p> <p><b>Примечание.</b> Если обязательные поля не заполнены или заполнены неправильно, то данные поля будут выделены красным цветом, окно не закроется, шаблон не будет сохранен.</p>
7.2	Кнопка «Отмена»	Кнопка	–	<p>При нажатии на кнопку «Отмена» все видимые значения будут сброшены, окно закроется без сохранения. Вы вернетесь на страницу модуля Шаблоны, где будет отображен список шаблонов текущего раздела.</p>

## 4.5 Шаблоны группы «Whatsapp templates»

При настройке шаблонов группы «Whatsapp templates» отображается следующая экранная форма (см.рис. 4.10).

Рисунок 4.10 Экранная форма для шаблонов группы «Whatsapp templates»

Описание элементов данной экранной формы приведены ниже (см. табл. 4.11).

Таблица 4.11 «Элементы для настройки шаблона в категории WhatsApp templates»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Обязательность заполнения	Описание
1	Название	Текстовое поле	Да	Укажите название шаблона (любой текст). Название шаблона используется для визуализации. Отражается оператору при поиске.
2	Группа	Выпадающий список	Да	Выберите нужную группу. В этом поле отображается список всех имеющихся групп (категорий, разделов), входящих в данный тип шаблонов. Используется для визуального объединения шаблонов.
3	Доступ для филиала	Выпадающий список	Нет	Выберите нужный филиал. Раздел и его шаблоны будут отражаться только для диалогов данного филиала.

				Филиал – это инструмент, использующийся для настройки прав доступа.
4	Whats App Status	–	–	Статус шаблона WhatsApp
5	Code	Текстовое поле	Да	Укажите код шаблона WhatsApp
6	Whats App Category	Выпадающий список	Да	Укажите категорию шаблона. <b>Транзакционные шаблоны</b> – сообщения о статусе заказа (напр., «ваш заказ оплачен/ваш заказ ожидает доставки»). <b>Маркетинговые</b> – различные маркетинговые акции, предложения. <b>ОТР (one-time password)</b> – одноразовый код доступа.
7	Канал WhatsApp	Выпадающий список	Нет	Канал, через который происходит согласование. По умолчанию, указан канал GupShup. Каналов может быть несколько.
8	Language code	Выпадающий список	Нет	Укажите язык
9	Content type	Выпадающий список	Нет	Укажите тип контента.
10	Текстовый шаблон	Текстовое поле	Да	Шаблон текста, направляемого клиенту.
11	Example	Текстовое поле	Нет	Позволяет увидеть, как будет выглядеть текст шаблона при подстановке плейсхолдеров (подставляемых значений).
12	Template parameters	Текстовое поле	Да	Укажите необходимые значения (параметры) для их подстановки в текст шаблона. В данных параметрах шаблона могут использоваться теги: #Client.Name# – имя клиента #Client.CellPhone# – телефон клиента #User.Name# – имя текущего пользователя #User.CellPhone# – сотовый текущего пользователя #User.OfficePhone# – офисный телефон текущего пользователя #User.Email# – email текущего пользователя
13	<p style="text-align: center;"><b>Блок «Action type»</b></p> <p style="text-align: center;">Action type</p> <p style="text-align: center;"> <input type="radio"/> None    <input type="radio"/> Call To Action    <input checked="" type="radio"/> Quick Reply </p> <p style="text-align: center;">Buttons </p>			
13.1	None	Радиокнопка	Нет	Установлено по умолчанию. При выборе данного значения дополнительные настройки блока Action type не требуются (т.е. будет применен простой текстовый шаблон).


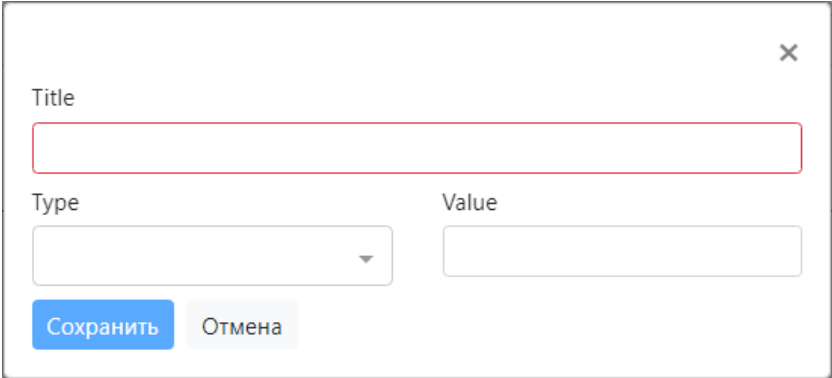
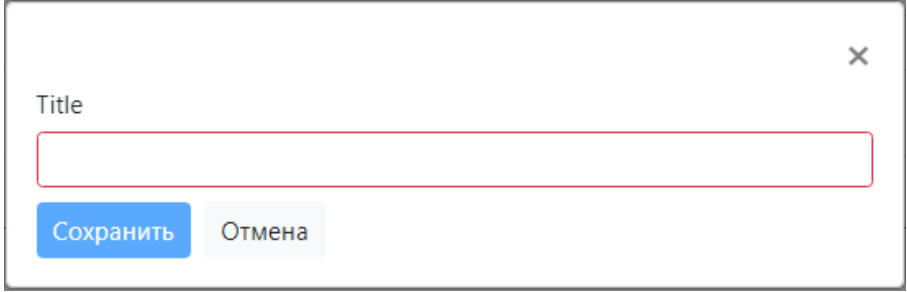
13.2	Call To Action	Радиокнопка	Нет	Для заполнения элементов группы « <b>Call To Action</b> » воспользуйтесь таблицей (см. табл. 4.12).
13.3	Quick Reply	Радиокнопка	Нет	Для заполнения элементов группы « <b>Quick Reply</b> » воспользуйтесь таблицей (см. табл. 4.13).
<b>14</b>	<b>Управляющие элементы страницы</b>			
14.1	Кнопка «Сохранить»	Кнопка	–	<p>При нажатии на кнопку «Сохранить» происходит проверка, что все обязательные поля заполнены.</p> <p>Окно закрывается. Шаблон будет сохранен. Вы попадете на страницу модуля Шаблоны со списком шаблонов текущего раздела.</p> <p><i><b>Примечание.</b> Если обязательные поля не заполнены или заполнены неправильно, то данные поля будут выделены красным цветом, окно не закроется, шаблон не будет сохранен.</i></p>
14.2	Кнопка «Отмена»	Кнопка	–	<p>При нажатии на кнопку «Отмена» все видимые значения будут сброшены, окно закрывается без сохранения. Вы вернетесь на страницу модуля Шаблоны, где будет отображен список шаблонов текущего раздела.</p>
14.3	<p>Кнопка «Send for approval»</p> 		–	<p>Кнопка расположена справа внизу экрана.</p> <p>После создания шаблона, отправьте шаблон для согласования в WhatsApp/Facebook.</p> <p>При нажатии кнопки «Send for approval» данный шаблон будет отправлен в WhatsApp/Facebook на модерацию.</p>

Таблица 4.12 «Описание элементов группы Call To Action»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Обязательность заполнения	Описание
1	<p><b>Кнопка «Buttons» - при нажатии на кнопку отображается всплывающее окно «Call to action»</b></p> 			
2	<b>Элементы всплывающего окна «Call to action»</b>			

2.1	Title	Текстовое поле	Да	Указывается заголовок кнопки
2.2	Type	Выпадающий список	Нет	В выпадающем списке может быть выбран: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Номер телефона (Phone number),</li> <li>• Переход по ссылке (URL).</li> </ul>
2.3	Value	Текстовое поле	Нет	Указывается номер телефона для звонка или url сайта в зависимости от типа кнопки
2.4	Кнопка «Сохранить»	Кнопка	–	<p>При нажатии на кнопку «Сохранить» происходит проверка, что все обязательные поля были заполнены.</p> <p>Окно закроеся. Данные будут сохранены. Вы вернетесь в карточку создания шаблона в категории WhatsApp templates.</p> <p><b>Примечание.</b> Если обязательные поля не заполнены или заполнены неправильно, то данные поля будут выделены красным цветом, окно не закроется, шаблон не будет сохранен.</p>
2.5	Кнопка «Отмена»	Кнопка	–	<p>При нажатии на кнопку «Отмена» все видимые значения будут сброшены, всплывающее окно закроется без сохранения. Вы вернетесь в карточку создания шаблона в категории WhatsApp templates.</p>

Таблица 4.13 «Описание элементов группы Quick Reply»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Обязательность заполнения	Описание
1	<b>Кнопка «Buttons»</b> - при нажатии на кнопку отображается всплывающее окно «Quick Reply»			
2	<b>Описание элементов всплывающего окна «Call to action»</b>			
2.1	Title	Текстовое поле	Да	Указывается заголовок данной кнопки и идет переход.
2.2	Кнопка «Сохранить»	Кнопка	–	<p>При нажатии на кнопку «Сохранить» происходит проверка, что все обязательные поля заполнены.</p> <p>Окно закроется. Данные будут сохранены. Вы вернетесь в карточку создания шаблона в категории WhatsApp templates..</p>

				Если обязательные поля не заполнены или заполнены неправильно, то данные поля будут выделены красным цветом.
2.3	Кнопка «Отмена»	Кнопка	–	При нажатии на кнопку «Отмена» все видимые значения будут сброшены, всплывающее окно закроется без сохранения. Вы вернетесь в карточку создания шаблона в категории WhatsApp templates.

## 5 Применение шаблонов в диалоге

Заданные шаблоны отражаются (см. рис. 5.1) на вкладке «Шаблоны» (1) в правой части модуля Диалог и содержат список предустановленных ответов для ускорения переписки (2).

При наборе сообщения в основном поле ввода (в центральном разделе чата с клиентом) будет автоматически производиться поиск по существующим шаблонам.

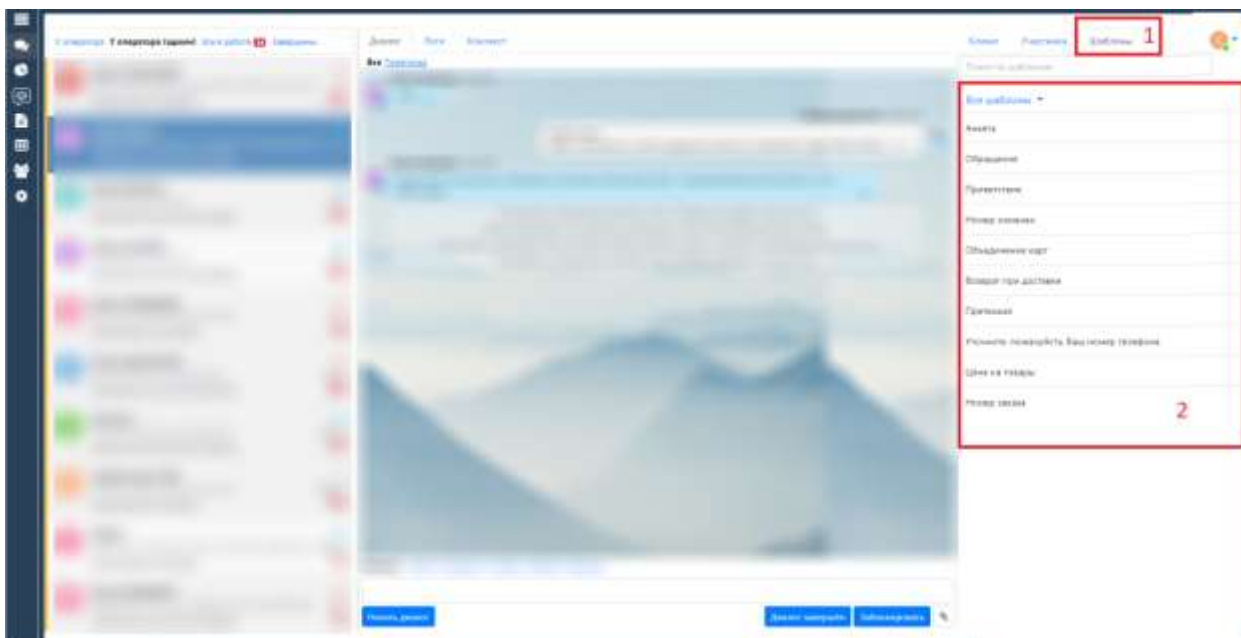


Рисунок 5.1 Поиск и применение шаблонов в модуле Диалог

Выбрать шаблон можно мышью или с помощью горячих клавиш.