

**Автоматизированная информационная система
Социальный интеллект**

Руководство пользователя

Барнаул
2019

Введение

Автоматизированная информационная система «Социальный интеллект» (далее - **IS**) представляет собой web-приложение, исполняемое в браузере. Основное назначение **IS** – автоматизация процессов интернет-маркетинга в социальных сетях.

Данное руководство пользователя предоставляет полное описание всех функций, а также дает рекомендации по оптимальным вариантам использования **IS** для решения различных бизнес-задач в сфере SMM.

Текущая версия: 1.17 от 24.12.2019

Оглавление

1. Назначение системы	5
2. Условия применения системы.....	5
2.1. Требования к программному обеспечению.	5
2.2. Квалификация пользователя.....	5
2.3. Тариф	5
3. Регистрация и вход систему.....	7
4. Интерфейс пользователя.....	8
4.1. Главная страница	8
4.1.1. Структура дополнительного меню.....	9
4.1.2. Мой тариф.....	9
4.1.3. Структура меню Помощь	9
4.2. Чат.....	10
4.3. Проекты.....	15
4.3.1. Инструменты для работы с проектом.....	15
4.3.1.1. Показать интеллект-карту с диалогами.....	19
4.3.1.2. Редактирование текста в вершине интеллект-карты	23
4.3.1.3. Выгрузка подписчиков из вершин.....	25
4.3.1.4. Выгрузка полного списка подписчиков	27
4.3.1.5. Создание копии интеллект-карты.....	27
4.3.1.6. Редактирование проекта	27
4.4. Интеллект-карты	31
4.4.1. Окно создания интеллект-карты.....	34
4.4.2. Создание новой интеллект карты	35
4.4.3. Создание синонимов.....	41
4.5. Виртуальные сотрудники.....	41
4.6. Команды.....	47
4.7. Магазин	51
5. Описание операций.....	52
5.1. Создание нового проекта	52
5.1.1. Создание проекта с помощью мастера проектов.....	52
5.1.2. Создание проекта через меню «Проекты».....	62
6. Сценарии работы с системой.....	63
6.1. Запуск проекта.	63
6.2. Автоответы.....	64
6.2.1. STOP-выражения и GO-выражения.....	65
6.2.2. Копирование автоответов, STOP-выражений и GO-выражений из других ИК.....	69
6.3. Поддержание диалога оператором	74
6.3.1. Сценарий 1. Позитивный ответ пользователя	77
6.3.2. Сценарий 2. Негативный ответ пользователя.....	78
6.3.3. Сценарий 3. Изменение запланированной в интеллект-карте логики диалога.....	79

6.3.4. Сценарий 4. Незапланированное развитие событий в ходе диалога.....	80
6.3.5. Завершение диалога.....	80
7. Часто задаваемые вопросы	82
8. Термины и определения	106

1. Назначение системы

Автоматизированная информационная система (АИС) **IS** предназначена для автоматизации SMM.

Цель АИС **IS** - увеличение производительности и качества решения маркетинговых задач в социальных сетях.

2. Условия применения системы

2.1. Требования к программному обеспечению.

Для работы с системой «Социальный интеллект» требуется только браузер.

2.2. Квалификация пользователя.

Минимальный уровень (оператор)

Для работы с системой на уровне оператора пользователь должен обладать навыками работы с браузерами.

Средний уровень (маркетолог)

Для работы с системой на уровне маркетолога важным условием является наличие необходимых компетенций для работы с социальными сетями, понимание принципов работы коммуникативных скриптов (скриптов продаж).

Профессиональный уровень (менеджер–проектировщик)

Важным навыком менеджера–проектировщика продаж при работе с **IS** является умение проектировать коммуникативные скрипты (сценарии диалогов, скрипты продаж) с потенциальным клиентом.

2.3. Тариф

Пользователи системы имеют права на выполнение различных функций в системе. Права определяются тарифом.

Права пользователей ограничены в следующих функциях системы:

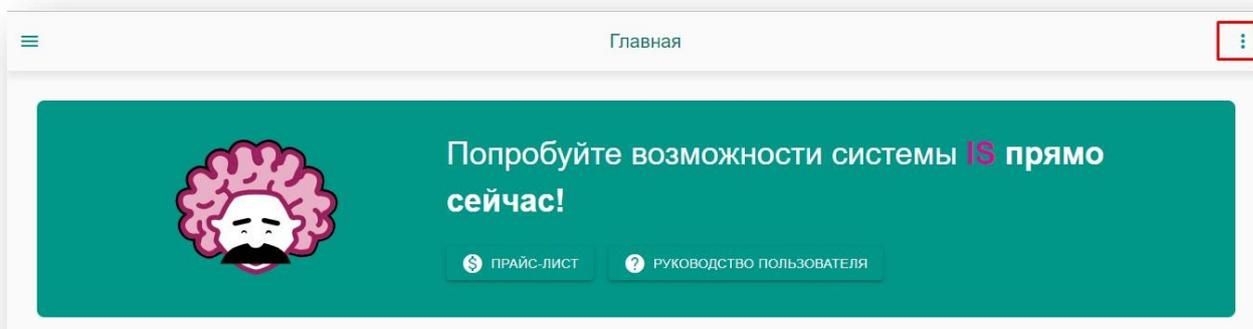
1. Ограничение на количество живых виртуальных сотрудников. Именно тех, которые имеют статус «живой».
2. Ограничение на количество проектов.
3. Ограничение на количество интеллект-карт.
4. Ограничение на количество групп Вконтакте в одном проекте.
5. Ограничение на количество виртуальных сотрудников во всех проектах.
6. Ограничение действия аккаунта по времени.

У каждого пользователя есть дата, до которой действует его аккаунт (согласно купленной лицензии). После достижения этого времени ему блокируются практически все возможности системы. После того, как заканчивается время действия лицензии, пользователь сможет:

- получать диалоги и отвечать на них;
- получить списки своих проектов, виртуальных сотрудников и интеллект-карт.

Но поменять или добавить новые интеллект-карты или виртуальных сотрудников он не сможет!

Информация о возможностях тарифа в разделе **Мой тариф**:



Главная

КЮ Система Контент-Помощники

Мой тариф

Помощь

Выйти



Попробуйте возможности системы IS сейчас!

ПРАЙС-ЛИСТ

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

КЮ Система Контент-Помощники

Лицензия действует до: 10.11.2019, 07:00

Права	
Количество живых виртуальных сотрудников	10
Количество активных проектов	3
Количество групп ВК в одном проекте	3
Количество работников на все команды	3

ЗАКРЫТЬ

3. Регистрация и вход систему

Система доступна по адресу: <http://app.intsocial.ru/#/>

Регистрация:

Для регистрации в системе необходимо заполнить поля формы:

Личный кабинет

Email
1 kul@nup.ru

Фамилия Имя Отчество
Иванов Иван Иванович

Телефон
2 7 9195047980

ВЫСЛАТЬ КОД ПОДТВЕРЖДЕНИЯ

3 Код подтверждения

4 Пароль

5 Подтверждение пароля

6 Я даю согласие на обработку моих персональных данных в рамках федерального закона Российской Федерации от 27 июня 2006 г. № 152-ФЗ "О персональных данных"

[Согласие на обработку](#)

7 ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ

1. Адрес электронной почты пользователя системы (1).
2. Мобильный телефон пользователя системы (2).
3. После внесения номера телефона необходимо кликнуть **Выслать код подтверждения**. Полученный по СМС код вставить в поле **Код подтверждения** (3).
4. Пароль (4).
5. Подтверждение пароля (5). Необходимо для исключения ошибок при вводе пароля.
6. Согласие на обработку персональных данных (6).
7. Зарегистрироваться (7).

Вход в систему:

Для входа в систему необходимо в браузере перейти по адресу: <http://app.intsocial.ru/#/>

Далее заполнить поля **Email**, **Пароль**, а затем кликнуть **Войти**.

kul@nup.ru

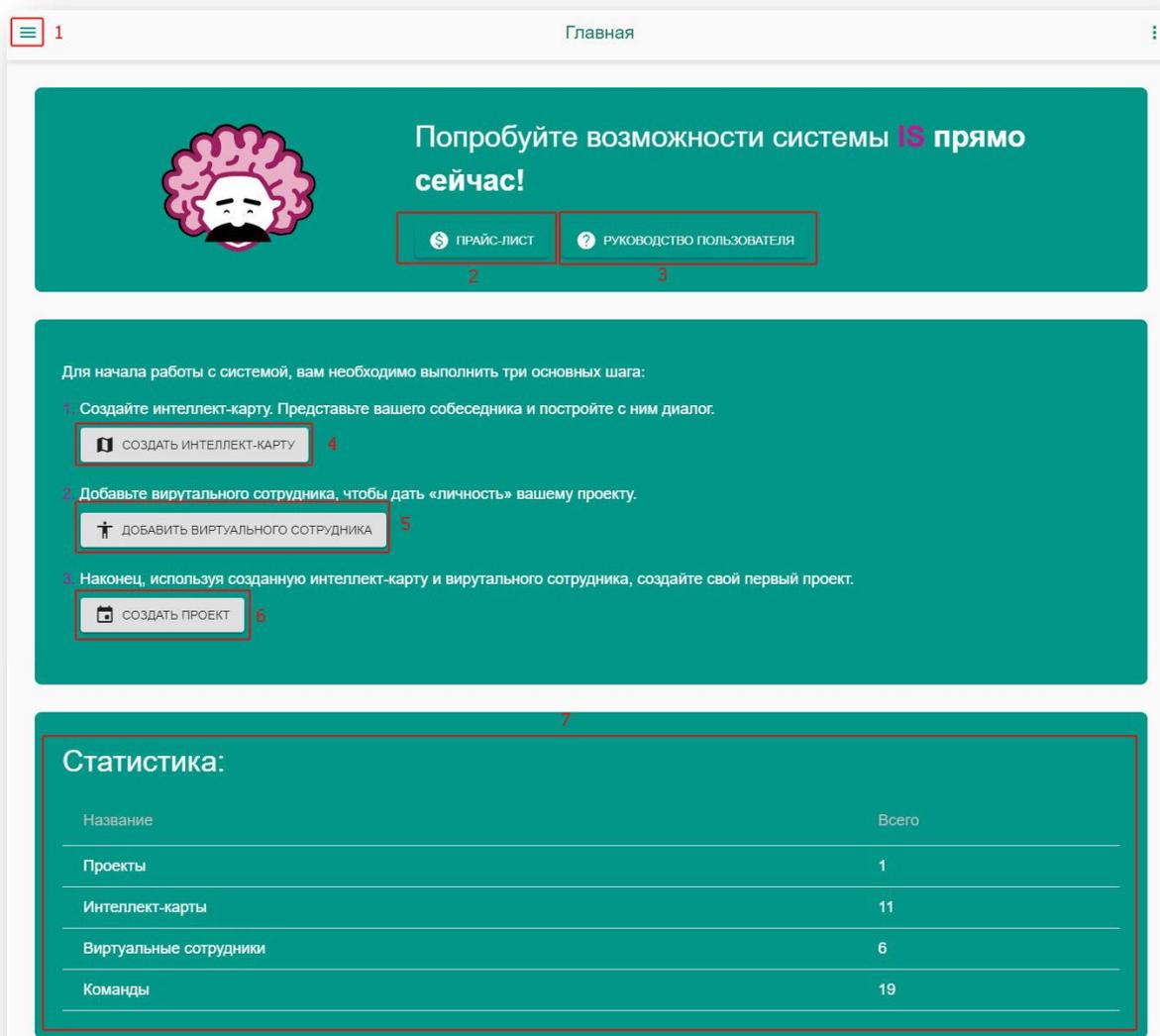
.....

ВОЙТИ РЕГИСТРАЦИЯ

4. Интерфейс пользователя

Раздел предназначен для знакомства с инструментами и средствами АИС IS.

4.1. Главная страница



Главная страница системы.

Главная страница системы является точкой входа ко всем ресурсам, сервисам и часто используемым функциям.

Главное меню (1) – переход к инструментам и ресурсам. Открывается кликом по иконке меню.

Прайс-лист (2) – переход на прайс-лист (формат pdf).

Руководство пользователя (3) – переход к руководству пользователя (формат pdf).

Создать интеллект-карту (4) – переход к разделу **Интеллект-карты**.

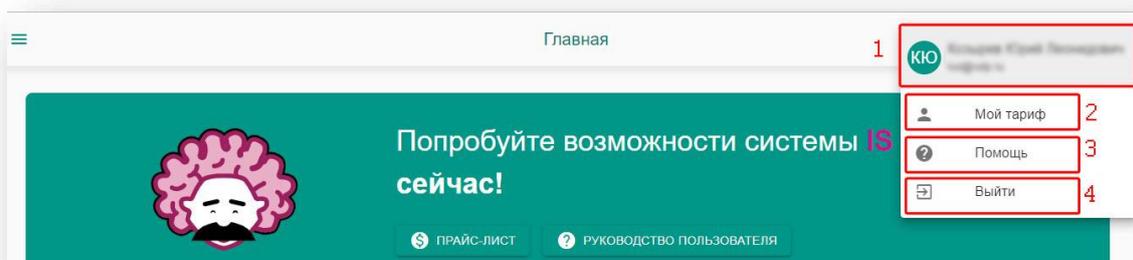
Добавить виртуального сотрудника (5) – переход к разделу **Виртуальные сотрудники**.

Создать проект (6) – открытие мастера создания проекта.

Статистика в системе (7) – сводная информация о количестве проектов, интеллект-карт, виртуальных сотрудников и команд в системе.

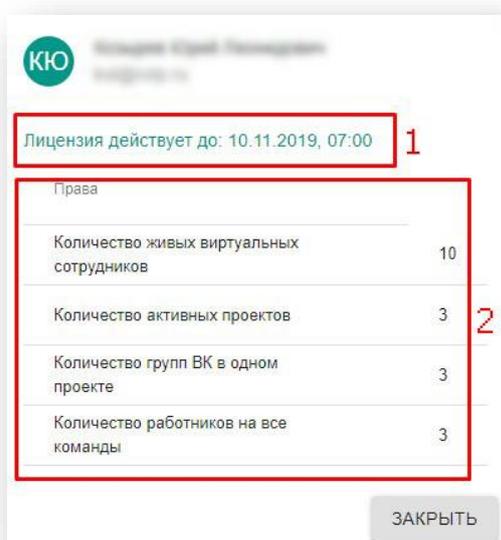
Дополнительное меню (8) – дополнительное меню для вызова информации о пользователе, информационного блока «Помощь» и кнопки «Выход».

4.1.1. Структура дополнительного меню



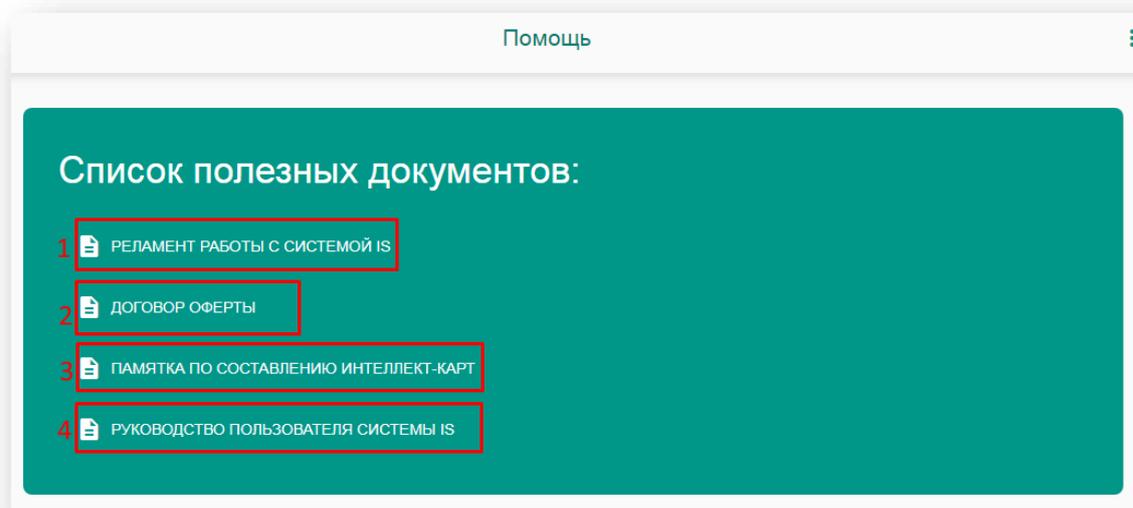
- (1) – информация о текущем пользователе (ФИО и email);
- (2) – информация о сроках действия лицензии и возможностях тарифа
- (3) – вызов справочной, инструктивной и дополнительной информации;
- (4) - кнопка завершения сеанса работы текущего пользователя.

4.1.2. Мой тариф



В информационном окне **Мой тариф** можно получить информацию о сроке действия лицензии (1) и ресурсных возможностях в рамках используемого тарифа(2).

4.1.3. Структура меню Помощь



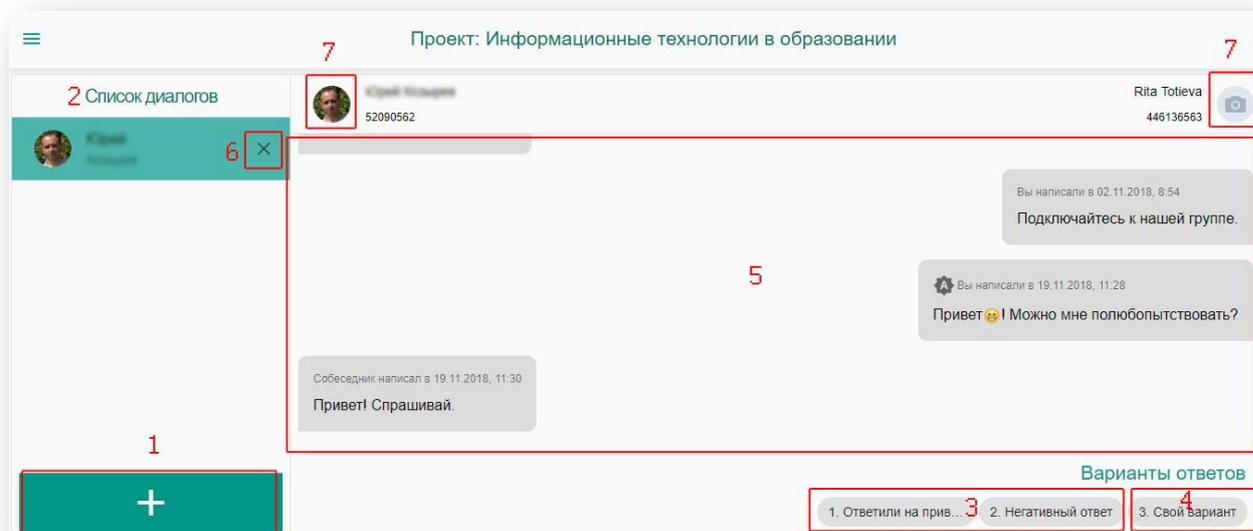
Регламент работы с системой (1) – документ, в котором описан порядок работы с системой.

Договор оферты (2) – публичный договор-оферта;

Памятка по составлению интеллект-карт (3) – инструкции по работе с интеллект-картами для маркетологов и менеджеров.

Руководство пользователя системы IS (4) – текущее руководство пользователя.

4.2. Чат



Кнопка «+» (1)

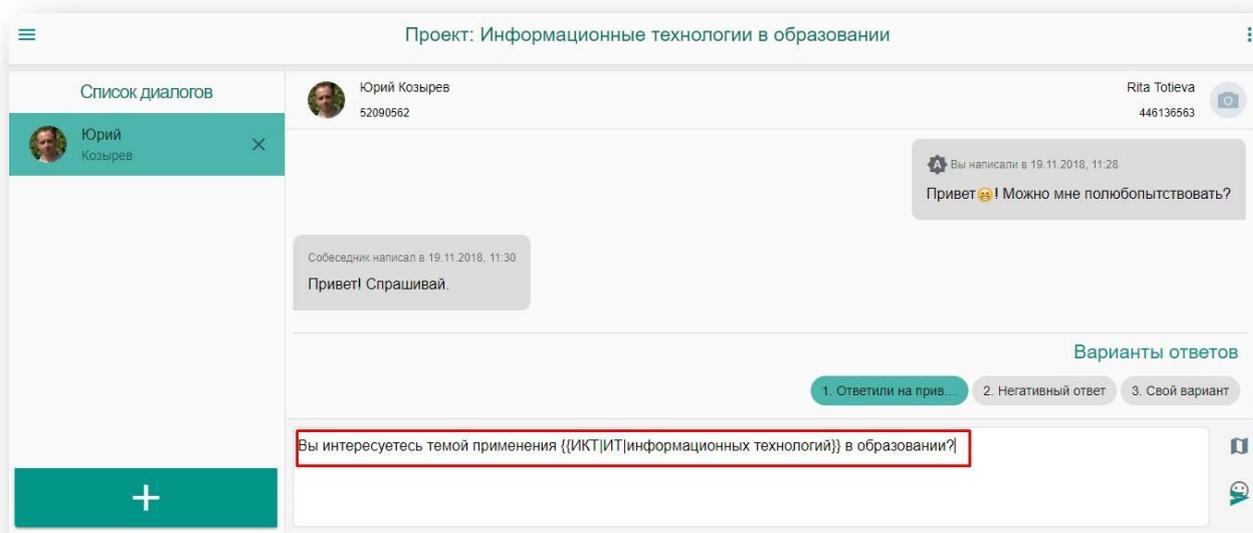
Кнопка для добавления пользователей в окно **Список диалогов (2)**.

Список диалогов (2)

В данное окно вызываются пользователи, которые ответили на запрос (приглашение) виртуального сотрудника. Для вызова нужно кликнуть по «+» (1).

Варианты ответов (3-4)

(3) – ребра интеллект-карты. Другими словами – контейнеры с возможными вариантами ответов. При клике по одному из контейнеров подставляется содержимое контейнера, то есть вариант ответа. Например, при клике по ребру **1. Ответили на приветствие** подгружается ответ:



(4) **Свой вариант** – произвольный вариант ответа без использования интеллект-карты.

Окно диалогов (5)

Окно диалога оператора с пользователями.

При получении сообщений от пользователя система понимает:

- смайлики;
- стикеры;
- файлы документов (docs, pptx, xlsx);
- файлы изображений (png, jpg, bmp, gif);
- аудиосообщения.

Инструмент Закрывать диалог (6)

Кликом по крестику **Закрывать диалог** можно удалять ненужные в данный момент диалоги.

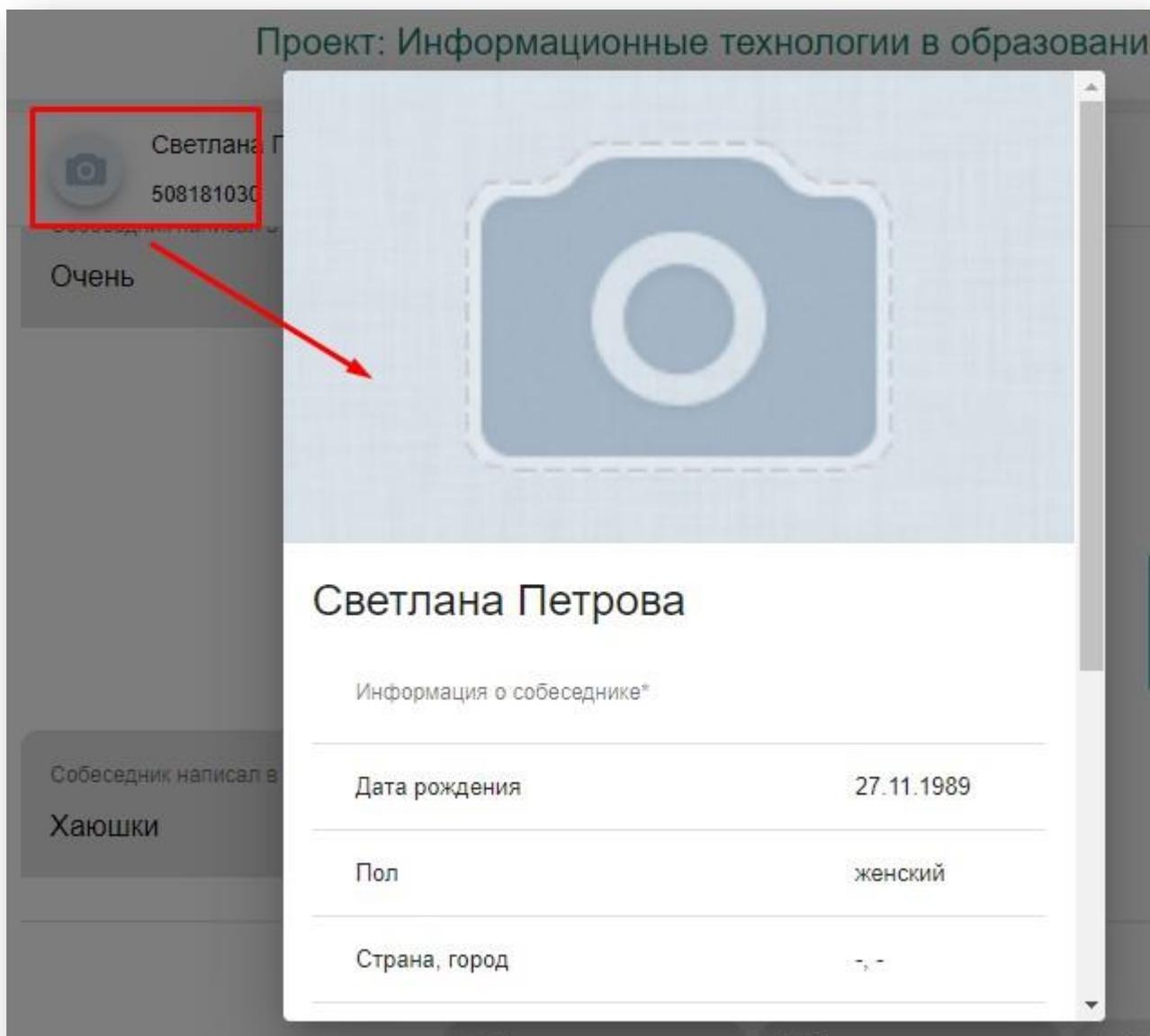
Закрытый по крестику диалог (6) можно вновь вызвать кликом по значку «+» (1).

При достижении конечной вершины **Интеллект-карты** диалог с пользователем может продолжаться. Диалог может продолжаться до тех пор, пока не будет закончен и закрыт в окне чата (6)!

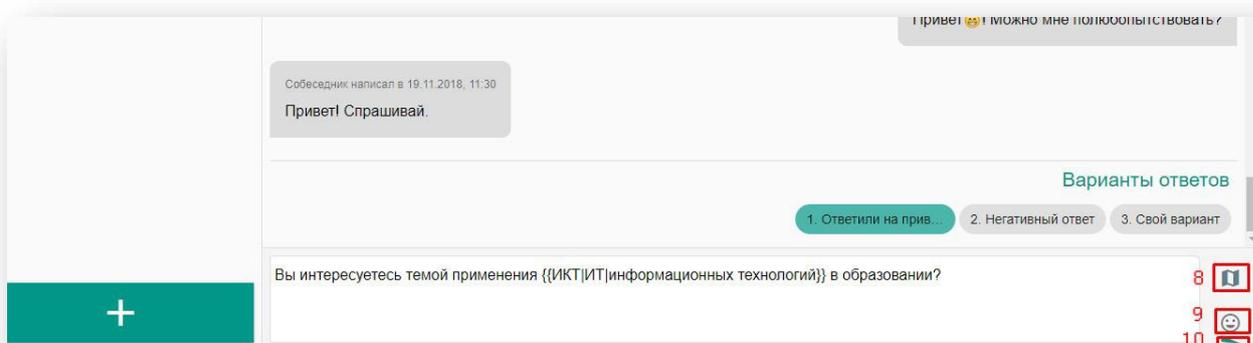
Получить информацию о пользователе Вконтакте/виртуальном сотруднике (7)

Клик левой кнопкой мыши по изображению профиля Виртуального сотрудника открывает в новой вкладке браузера страницу Вконтакте данного виртуального сотрудника.

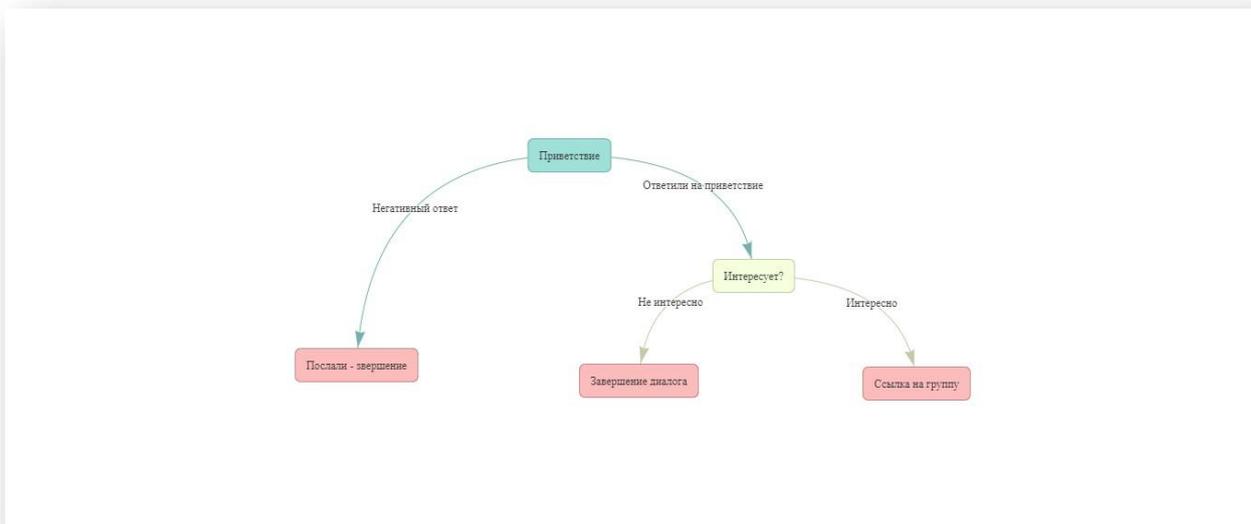
Клик левой кнопкой мыши по изображению профиля пользователя Вконтакте (подписчика) приводит к открытию диалогового окна с информацией о подписчике (без перехода на его страницу Вконтакте):



При выборе ответа (3) открывается текстовое окно, у которого есть ряд дополнительных инструментов.



Инструмент **Интеллект-карта (8)**
Клик по данному инструменту вызывает **Интеллект-карту**.



Возврат по кнопке **Esc**.

Вставить смайлик или эмодзи (9)

Для придания эмоциональности диалогам возможна вставка в сообщения смайликов и/или эмодзи. Для вставки кликаем указателем мыши в нужное место отправляемого сообщения (место, куда нужно вставить смайлик), а затем выбираем нужный значок из выпадающего списка и кликаем по нему.

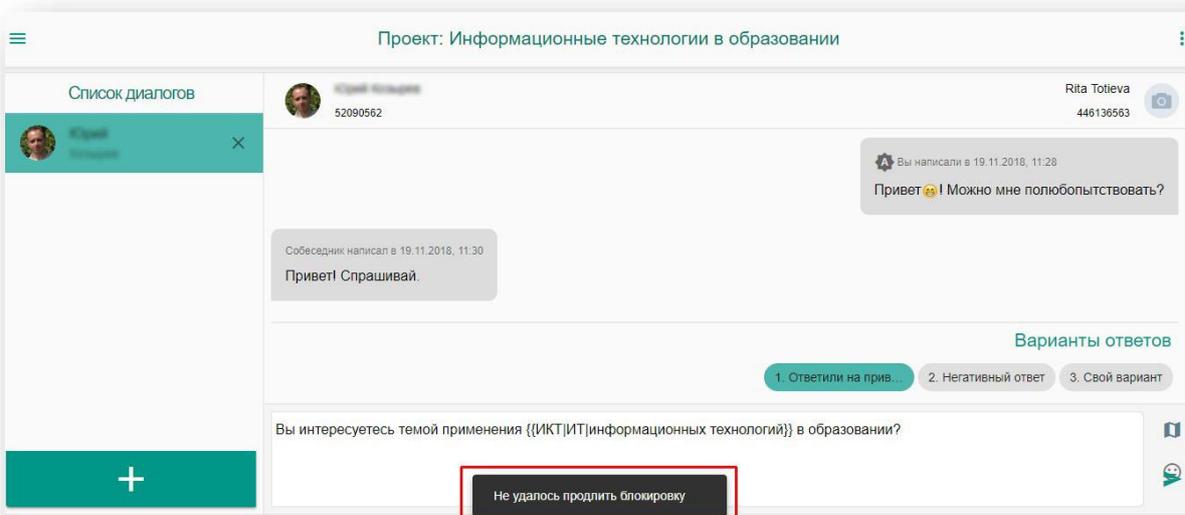
Отправить сообщение (10)

Кнопка отправки сообщения пользователю. После нажатия сообщение отправляется пользователю в **Вконтакте**.

Особенности работы с окном Чат

После начала работы диалог с пользователем блокируется для других операторов на 15 минут. Это делается для того, чтобы исключить доступ двух и более операторов к пользователю, с которым уже начата работа одним из операторов.

По истечении 15 минут бездействия диалог разблокируется и становится доступен другим операторам. То есть, если оператор, который начал работы с клиентом, более 15 минут не производил действий в чате с пользователем, то диалог с этим пользователем становится доступным любому оператору.

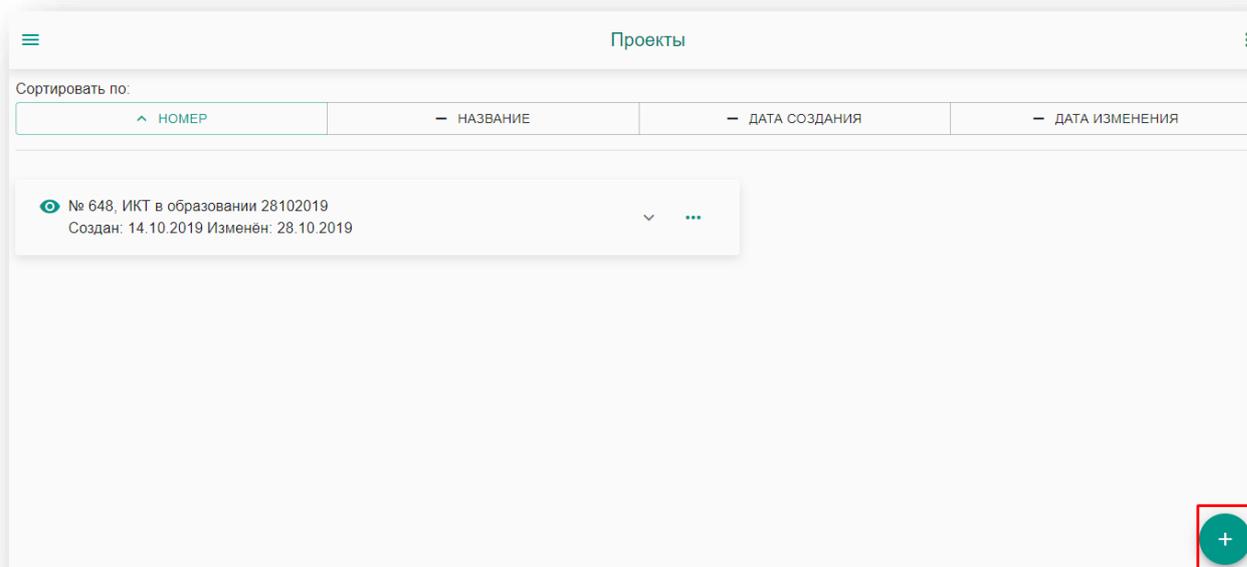


Примечание. Под действием понимается отправка сообщения.

4.3. Проекты

Раздел, предназначенный для хранения созданных проектов и управления ими.

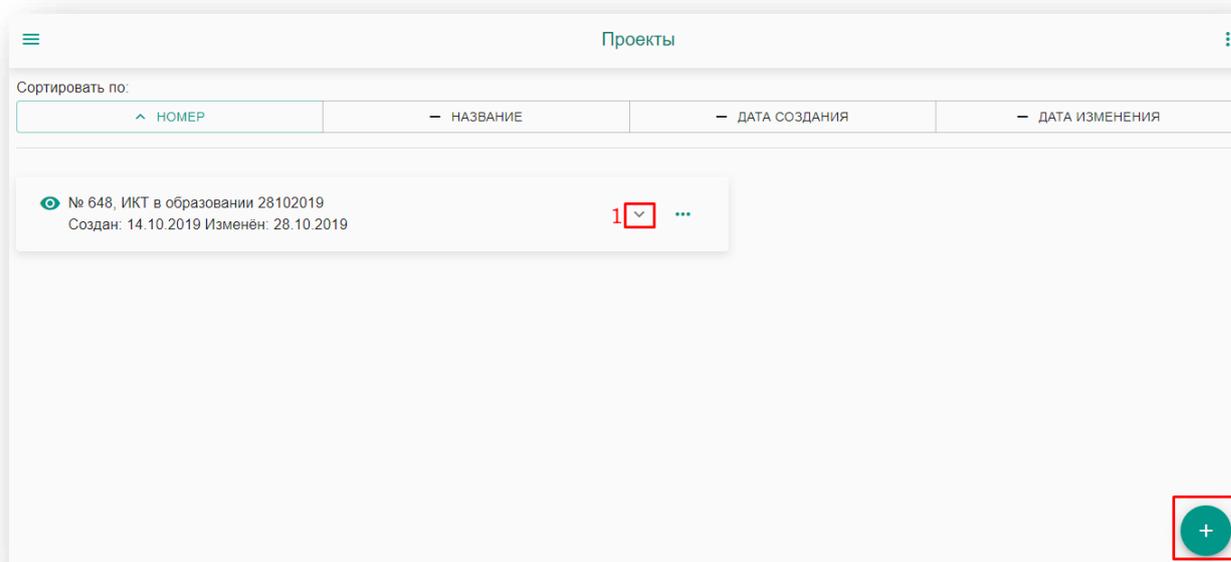
В данном разделе можно инициировать создание нового проекта кликом по кнопке «+».



В верхней части окна **Проекты** есть фильтр, при помощи которого можно сортировать проекты по **Номеру**, **Названию**, **Дате создания**, **Дате изменения**. Данный фильтр полезен при большом количестве проектов в системе.

4.3.1. Инструменты для работы с проектом

Свойства проекта (1) – инструмент для просмотра различных параметров проекта и статистики.



При клике по стрелке (1) открывается таблица со статистикой:

Информационные технологии в образовании
№ 577 от 01.01.1970

Отправлено приветствий	4
Не принято приветствий	0
Ожидают ответа оператора	2
Диалогов в работе	3
Диалогов завершено	0
Подписчиков в чёрном списке	0
Подписчиков в белом списке	4

Отправлено приветствий – количество сообщений, отправленных виртуальным сотрудником пользователям выбранных групп Вконтакте.

Не принято приветствий - количество сообщений, на которые не получено реакции на сообщение виртуального сотрудника.

Ожидают ответа оператора - количество ответов от пользователей, отправленных в ответ на сообщение виртуального сотрудника, но еще не обработанных оператором. Под обработкой сообщения оператором понимается отправка сообщения оператором путем выбора вершины Интеллект-карты, либо написания и отправки произвольного текста.

Диалогов в работе – количество инициированных виртуальным сотрудником диалогов с полученными ответами от пользователей Вконтакте, в которых не достигнуты конечные вершины диалога Интеллект-карты.

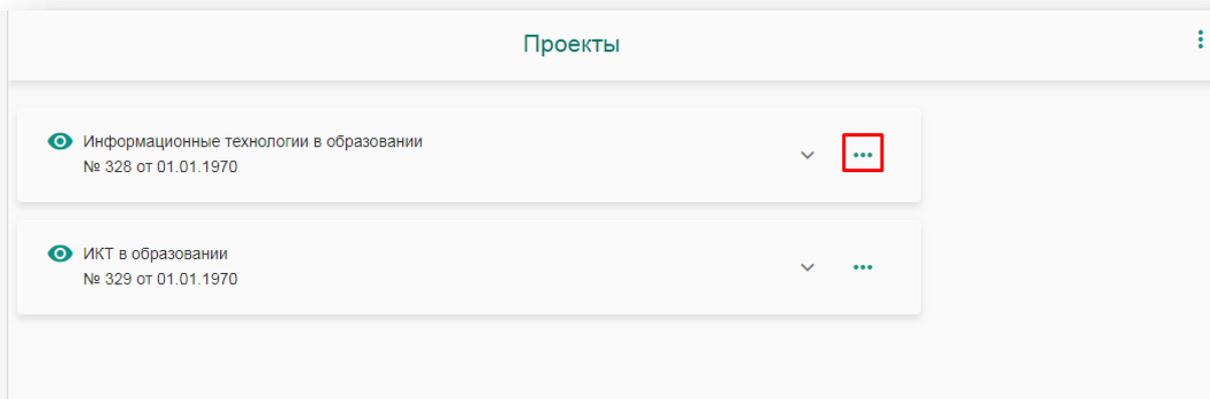
Диалогов завершено – количество инициированных виртуальными сотрудниками диалогов с полученными ответами от пользователей, в которых достигнуты конечные вершины диалога Интеллект-карты.

Подписчиков в черном списке – количество загруженных с помощью функции «Черный список» ID подписчиков. Напомним, «Черный список» - список ID пользователей Вконтакте, которым не отправляются сообщения.

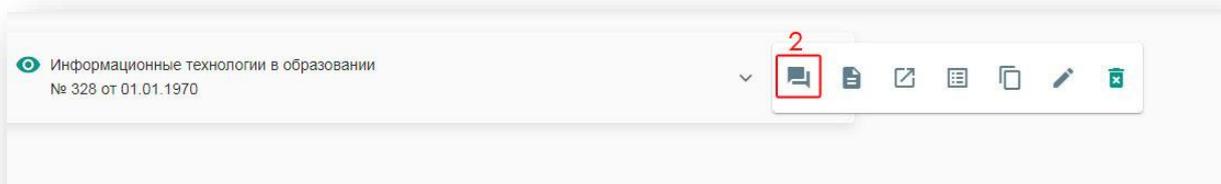
Подписчиков в белом списке – количество загруженных с помощью функции «Белый список» ID подписчиков. Напомним, «Белый список» - список ID пользователей Вконтакте, которым отправляются сообщения. Отправляются даже в том случае, когда эти пользователи не присутствуют в выбранных группах Вконтакте для отправки сообщений.

Примечание. Если интеллект-карта имеет автоответы, то вся цепь коммуникаций виртуального сотрудника с клиентом может пройти от начала до завершения без участия оператора.

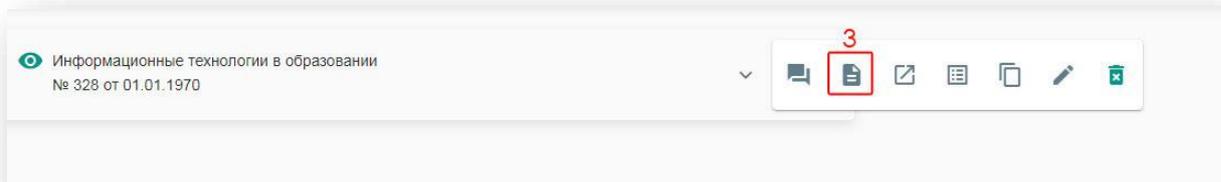
При клике по кнопке многоточие (...) становится доступно дополнительное меню для работы с проектом:



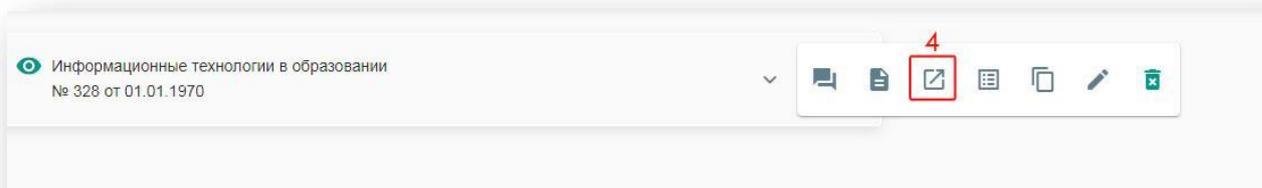
Показать интеллект-карту с диалогами (2) – инструмент для просмотра интеллект-карты и диалогов непосредственно в проекте.



Редактировать текст в интеллект-карте (3) – инструмент для редактирования текста в вершинах интеллект-карты.

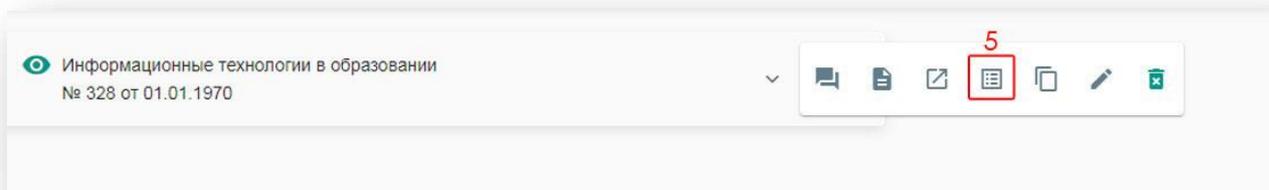


Выгрузка подписчиков из вершин (4) – инструмент для выгрузки списка подписчиков из выбранных в интеллект-карте вершин в формате csv.



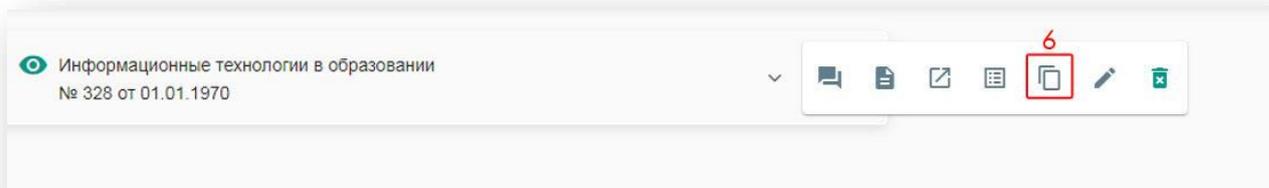
Назначение функции выгрузки списка подписчиков – дальнейшее их использование. Например, в качестве исключённых (Чёрный список) пользователей (участников, которых нужно вычистить из списка контактов в проекте).

Выгрузка полного списка подписчиков (5) – инструмент для выгрузки списка всех подписчиков в формате csv.



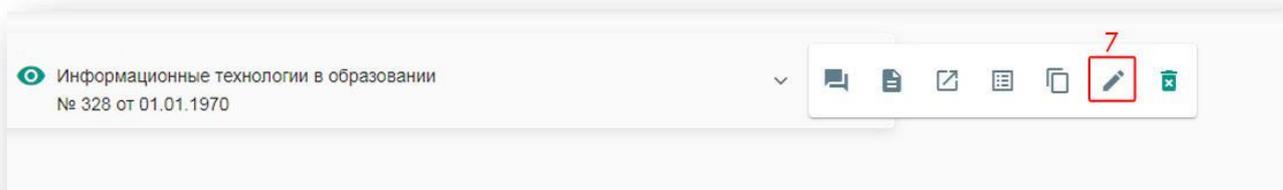
Назначение функции выгрузки списка подписчиков – дальнейшее их использование.

Создать копию интеллект-карты (6) – инструмент для создания копии используемой интеллект-карты с сохранением автоответов.



Назначение копии интеллект-карты – повторное использование в других проектах.

Редактировать (7) – инструмент для внесения изменений в проект.

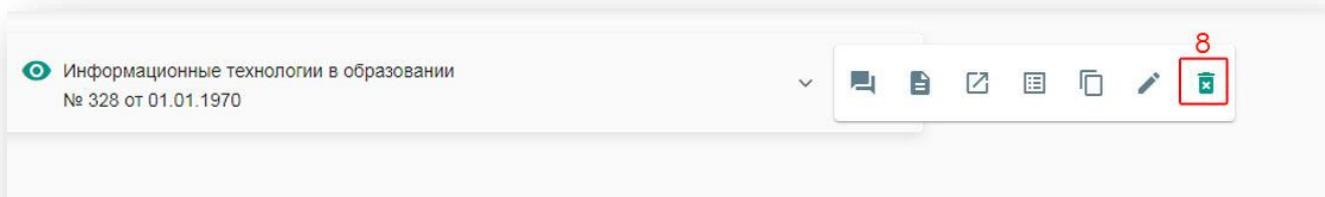


При клике по значку редактирования (7) запускается мастер редактирования настроек проекта.

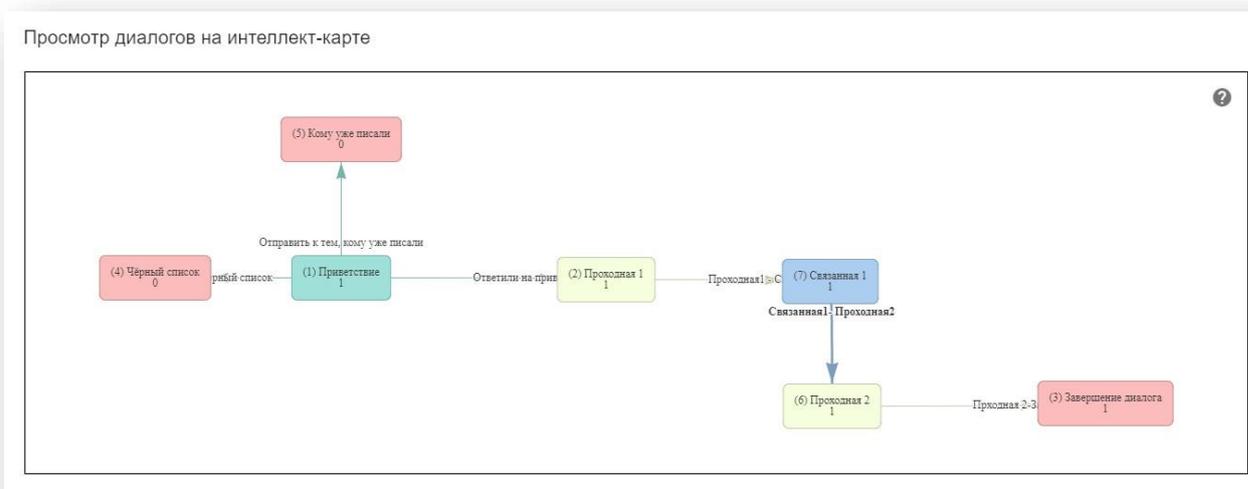
Удалить (8) – инструмент для удаления проекта.

Внимание!

Удаленные проекты восстановить невозможно!



4.3.1.1. Показать интеллект-карту с диалогами

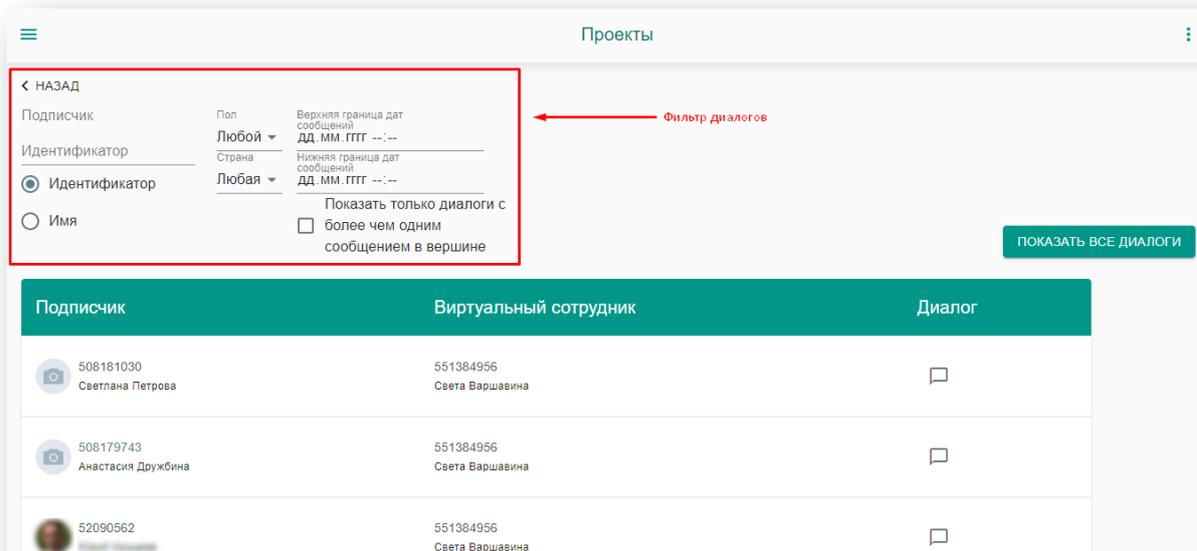


При клике по любой из вершин получаем краткую информацию о вершине:

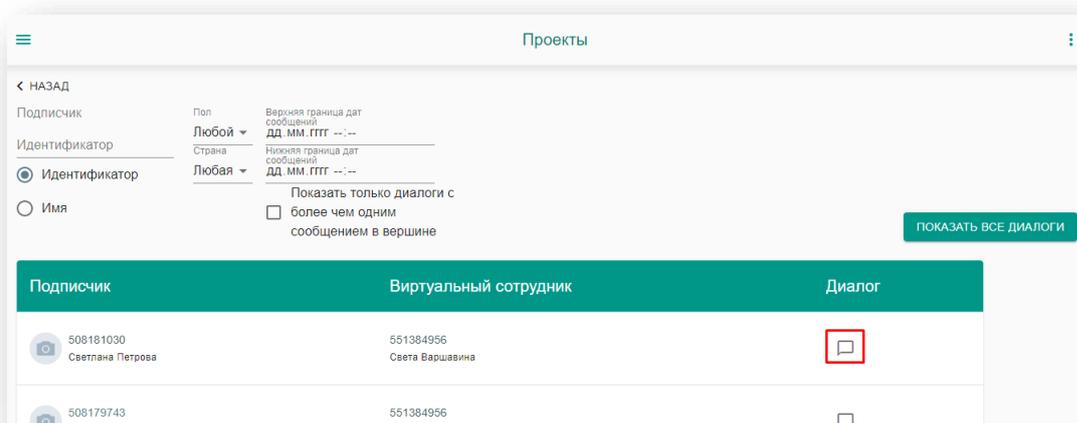
- Число подписчиков, прошедших через вершину, отображается под ее названием
- Чтобы посмотреть диалоги, выберите вершину
- Затем нажмите Показать диалоги

Вершина (7): Связанная 1
Связанная 1
ПОКАЗАТЬ ДИАЛОГИ ЗАКРЫТЬ

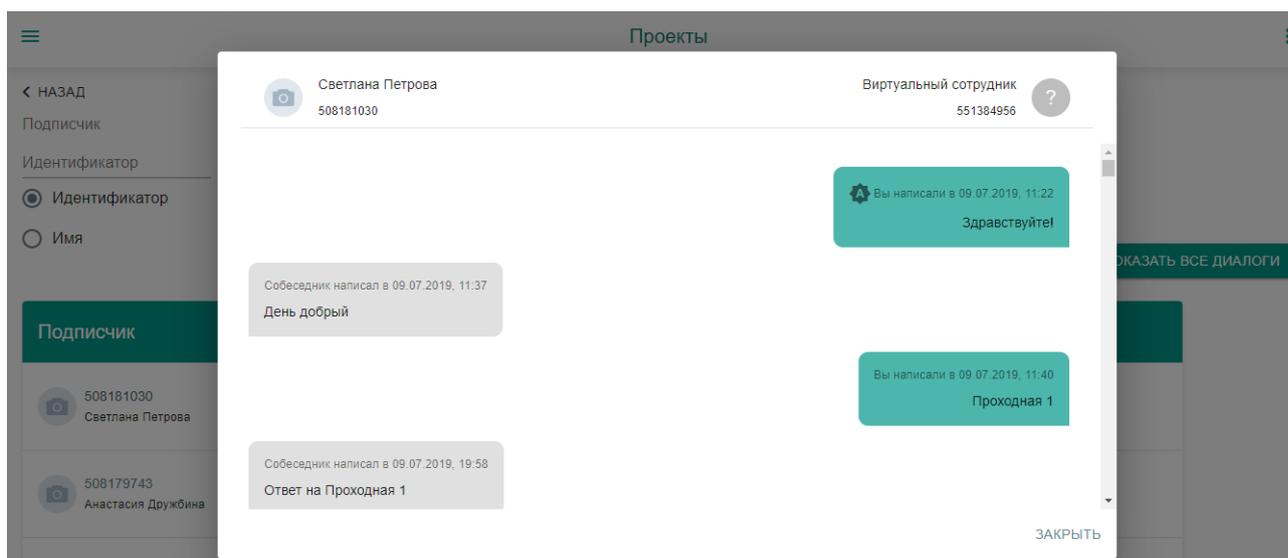
При клике по **Показать диалоги** получаем список диалогов в данной вершине. Диалоги можно фильтровать по различным критериям (имя, идентификатор, пол, даты и т.д.):



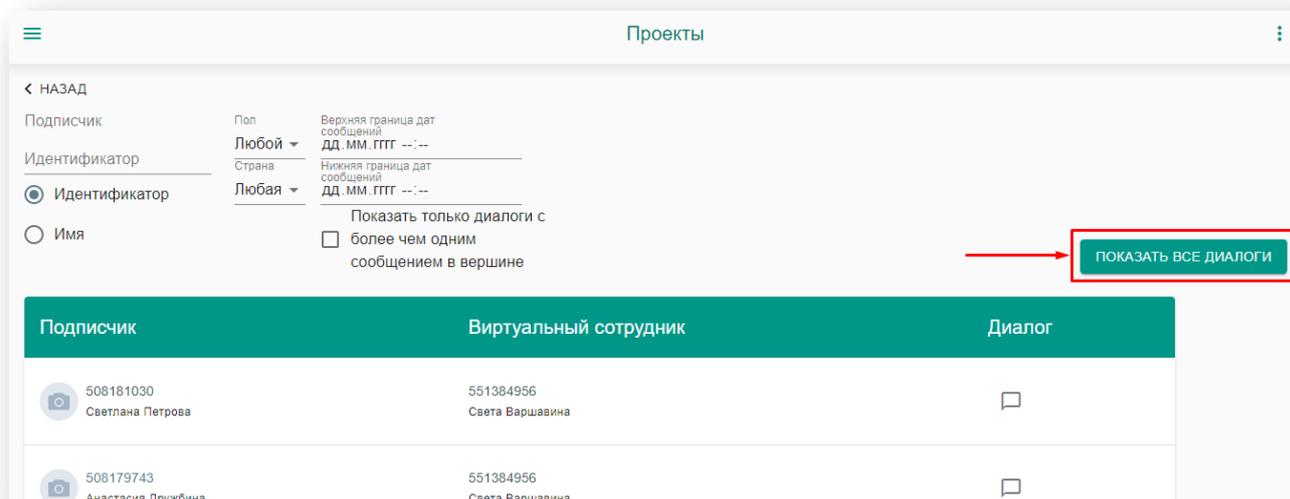
Кликнув по значку **Диалог** окна диалогов:



Получим диалоги подписчика с виртуальным сотрудником:

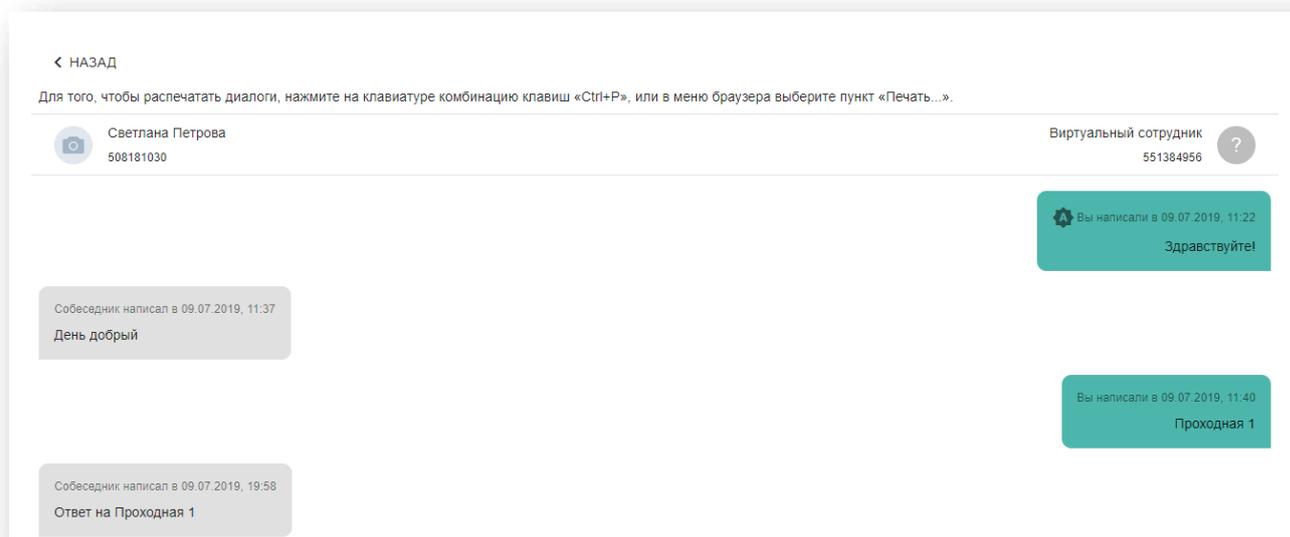


Кликом по меню **Показать все диалоги**



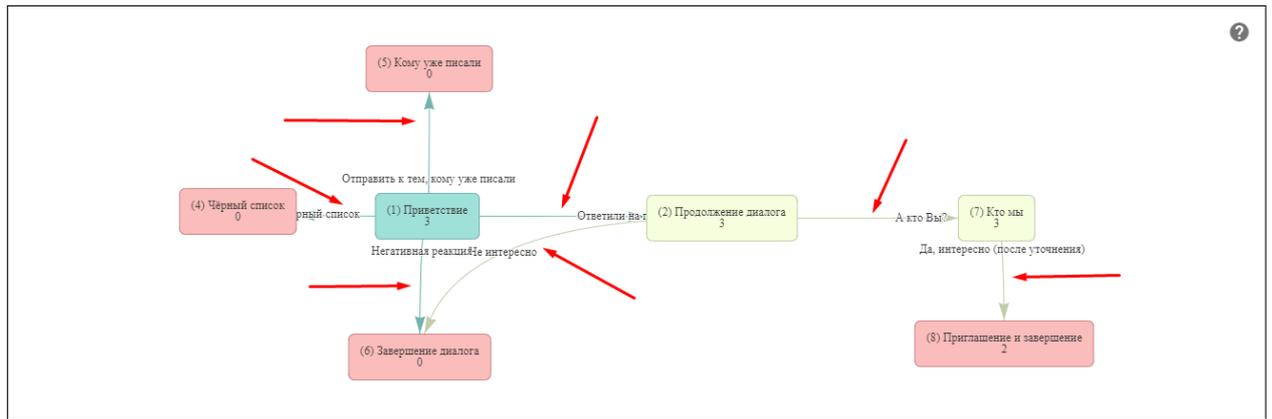
можно отобразить все имеющиеся в проекте диалоги. Диалоги можно просмотреть, распечатать на принтере.

Для возврата в предыдущее окно нужно нажать **Назад** на экране, либо **Esc** на клавиатуре:



При клике по любой из линий связи (ребер)

Просмотр диалогов на интеллект-карте



получаем информацию, имеющуюся в ребре (название, какие вершины связывает), а также список имеющихся автоответов:

Ребро из 1 в 2: Ответили на приветствие

Из вершины: Приветствие 3

{{Привет 🙋|Приветствую 🙋|Здравствуйте 🙋|Доброго времени суток 🙋}}! {{Можно|Разрешите|Позвольте}} мне {{спросить|узнать|поинтересоваться|задать вопрос|кое-что узнать у тебя|полюбопытствовать|задать тебе пару вопросов}}?

В вершину: Продолжение диалога 3

Вы интересуетесь темой применения {{ИКТ|ИТ|информационных технологий}} в образовании?

АВТООТВЕТЫ

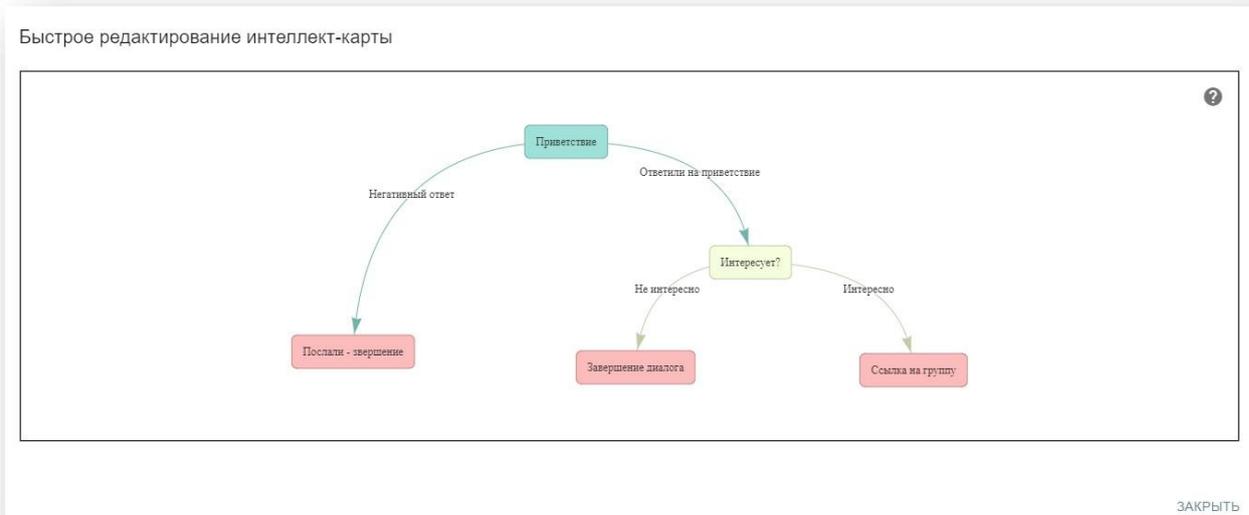
STOP-ВЫРАЖЕНИЯ

GO-ВЫРАЖЕНИЯ

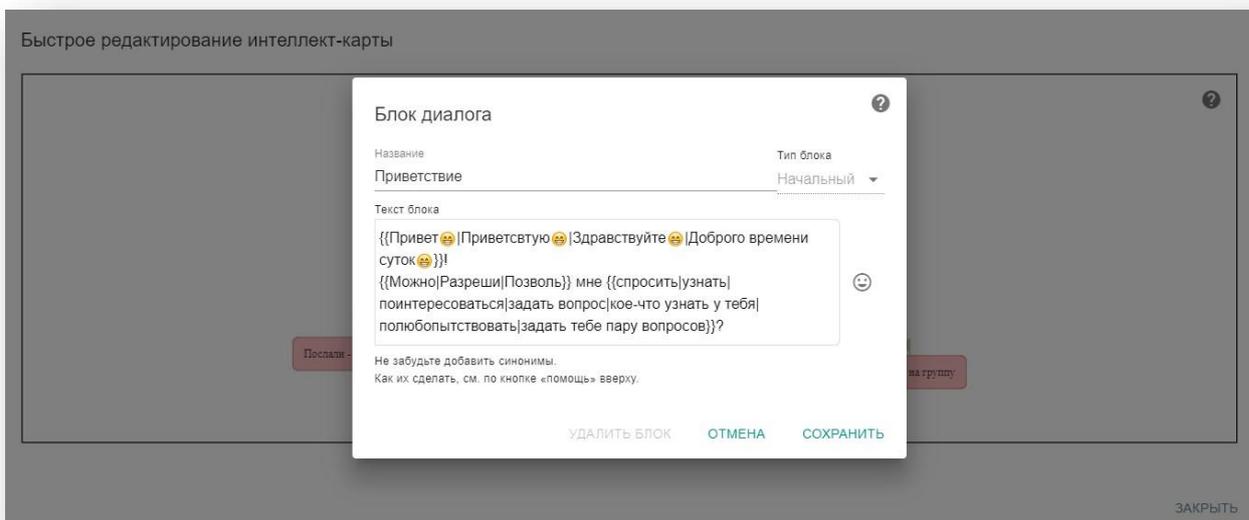
привет

ЗАКРЫТЬ

4.3.1.2. Редактирование текста в вершине интеллект-карты



Кликнув по любой из вершин, получаем возможность внести изменения в текст вершины:



Кликнув по любому из ребер (линия, соединяющая 2 вершины), получаем возможность внести изменения в автоответы, находящиеся в ребрах вершины. Автоответы можно удалять и добавлять:

Редактирование автоответов ребра

Текст вершины «Приветствие»

{{Привет 😊|Приветствую 😊|Здравствуйте 😊|Доброго времени суток 😊}}!
{{Можно|Разреши|Позволь}} мне {{спросить|узнать|поинтересоваться|
задать вопрос|кое-что узнать у тебя|полюбопытствовать|задать тебе пару
вопросов}}?

Текст вершины «Продолжение диалога»

Вы интересуетесь темой применения {{ИКТ|ИТ|информационных
технологий}} в образовании?

Автоответы

День добрый



АВТООТВЕТЫ

STOP-ВЫРАЖЕНИЯ

GO-ВЫРАЖЕНИЯ

ха

хаюшк

здравств

ppp

привет

добр вечер

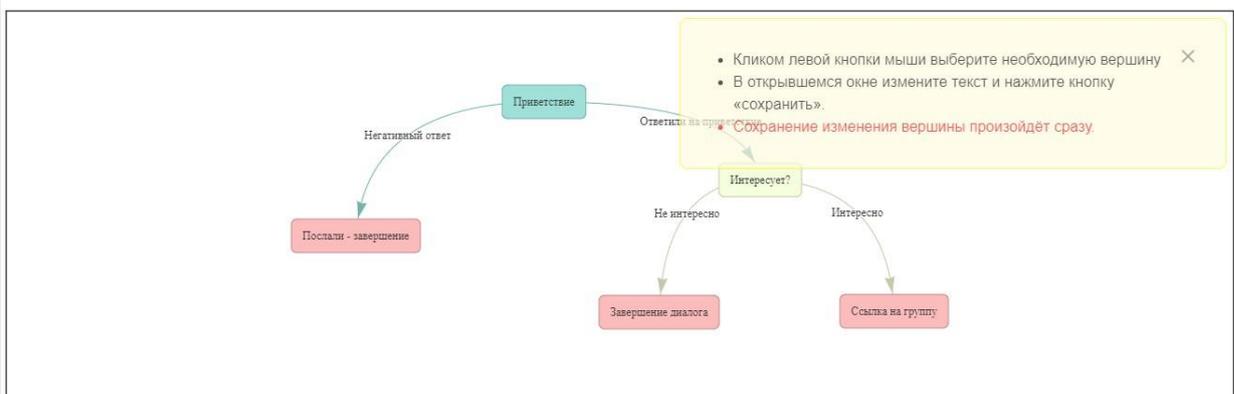
ЗАКРЫТЬ

(1) – инструмент для ручного добавления автоответа

(2) – инструмент для добавления автоответа из ребра другой интеллект карты (обучение ИК).

Выход из окна редактирования текста вершин интеллект-карты осуществляется по кнопке «Закреть»:

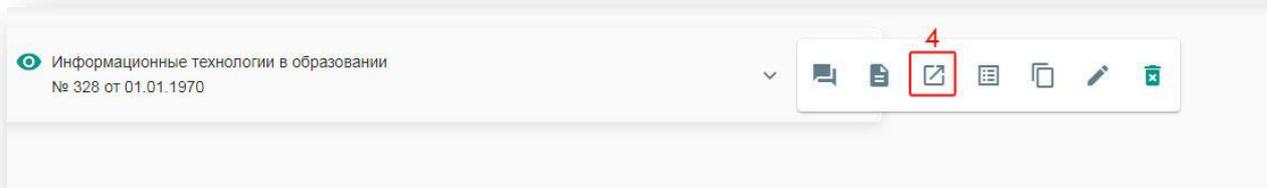
Редактирование текста вершин



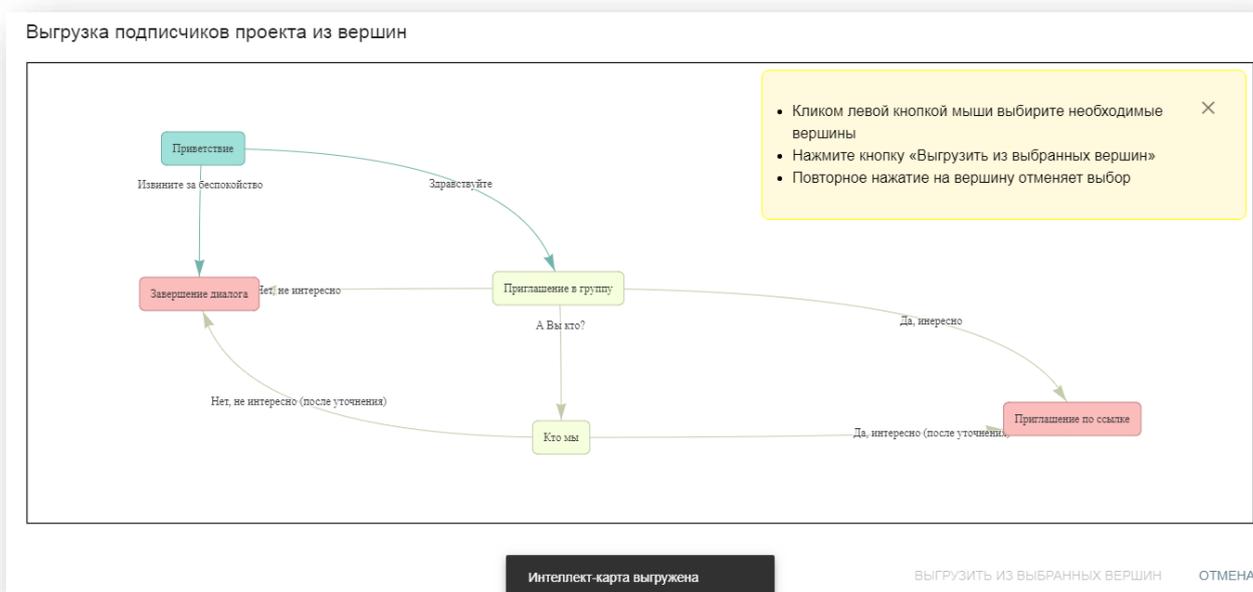
ЗАКРЫТЬ

Все изменения сохраняются автоматически!

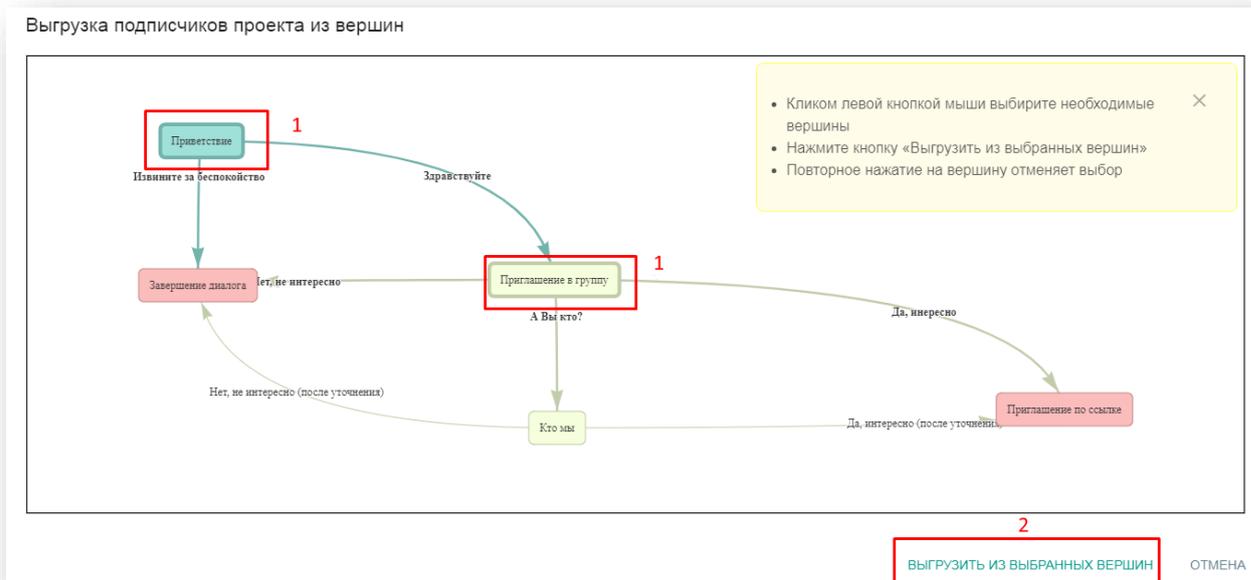
4.3.1.3. Выгрузка подписчиков из вершин



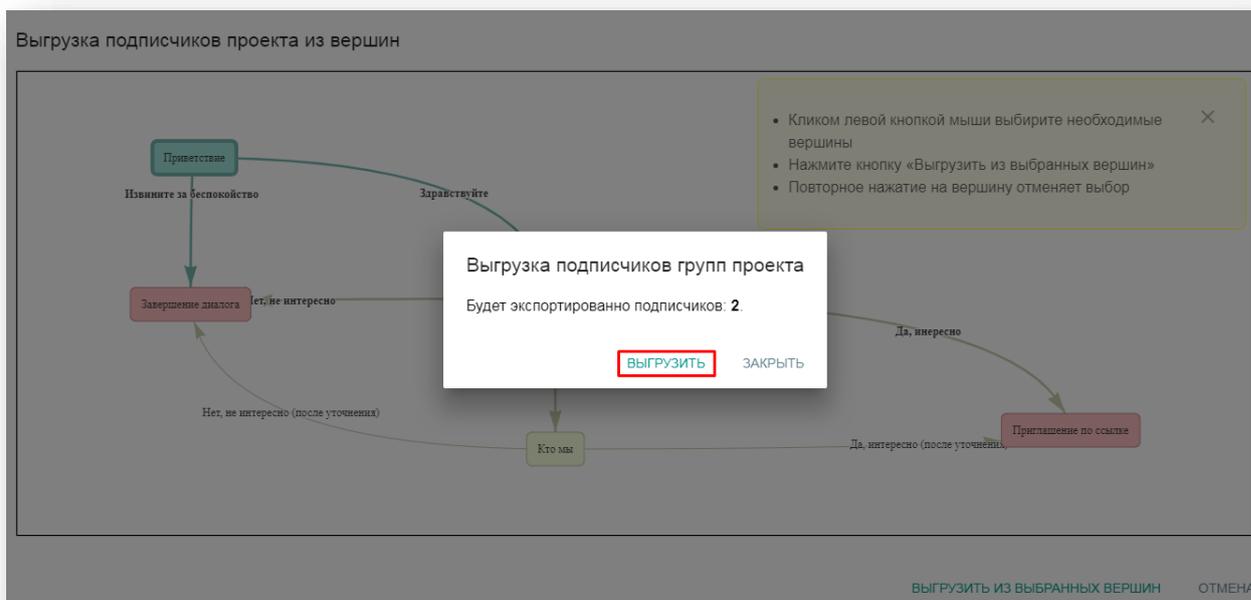
Клик по значку «**Выгрузка подписчиков из вершин**» (4) инициирует открытие используемой в проекте интеллект-карты для выгрузки подписчиков (выгружается список ID подписчиков Вконтакте) из вершин:



Для того, чтобы выгрузить ID пользователей Вконтакте, нужно кликнуть левой кнопкой мыши по нужной вершине (1), а затем по меню **Выгрузить из выбранных вершин** (2). Выделенная вершина получает более толстую границу. Чтобы выбрать две и более вершины, нужно последовательно кликнуть по ним левой кнопкой мыши.



По нажатию по меню **Выгрузить из выбранных вершин** открывается диалоговое окно **«Выгрузка подписчиков групп проектов»**, в котором указывается количество выгруженных подписчиков:

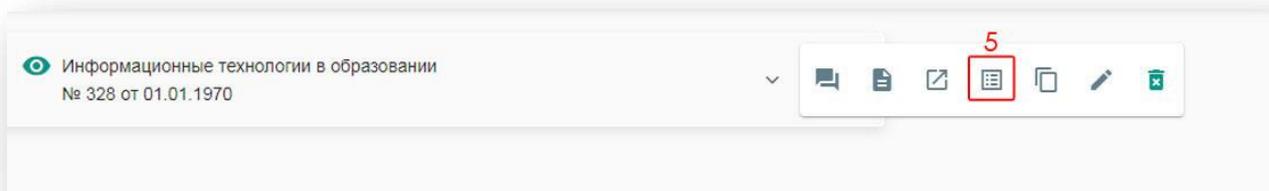


Клик левой кнопкой мыши по выделенной вершине отменяет функцию выбора для выгрузки списка пользователей из вершины.

В каждой из вершин находятся пользователи, которые достигли этой вершины. То есть в каждой из вершин присутствуют все пользователи, которые ее прошли. Например, в 1-й вершине будут присутствовать все пользователи, которые ответили на приветствие. А в последней (конечной) вершине только те пользователи, которые прошли через диалог по всему скрипту.

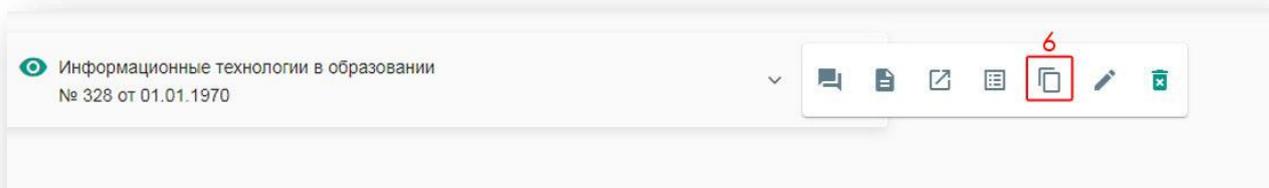
Файл выгрузки списка ID пользователей Вконтакте имеет формат CSV.

4.3.1.4. Выгрузка полного списка подписчиков

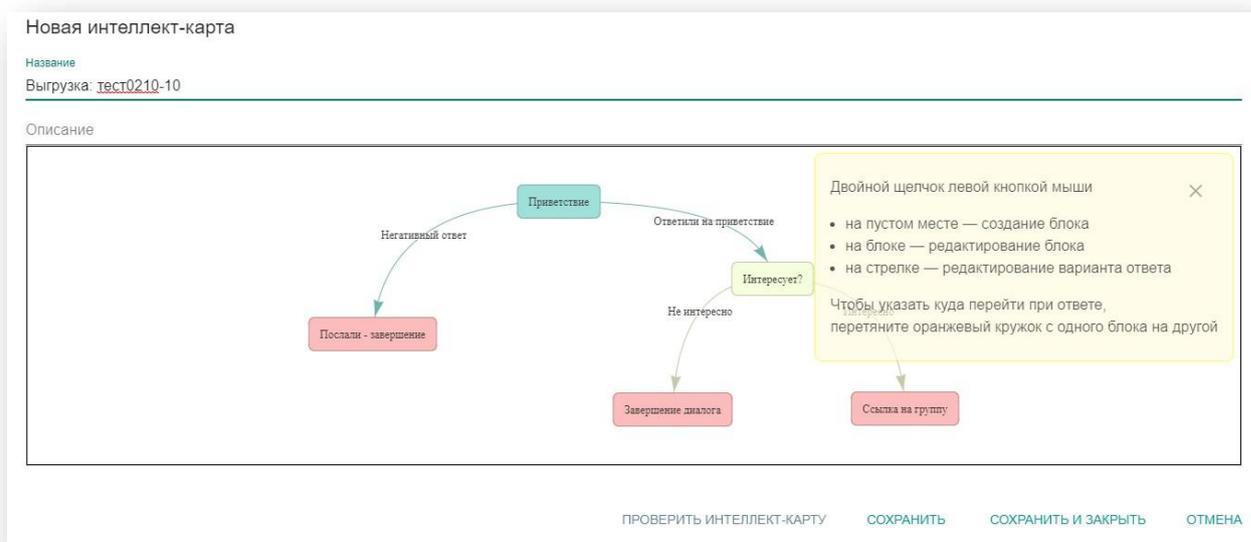


Клик по значку «**Выгрузка полного списка подписчиков**» (5) выгружает список ID пользователей Вконтакте, которым были отправлены сообщения. Получаемый файл со списком имеет формат CSV.

4.3.1.5. Создание копии интеллект-карты



Клик по значку «**Создать копию интеллект-карты**» (6) открывает задействованную в проекте интеллект-карту. Эту карту можно сохранить и использовать в других проектах.



При этом ответы, собранные картой в том проекте, где она использовалась, будут перенесены в тот проект, где карта будет использоваться в дальнейшем.

4.3.1.6. Редактирование проекта

Рассмотрим, какие функции доступны в режиме редактирования проекта.

При запуске редактирования проекта можно внести следующие изменения:

- редактировать название проекта;
- добавить виртуальных сотрудников;
- активировать/деактивировать проект;
- загрузить черный, белый список пользователей;
- корректировать список отслеживаемых групп;
- изменить команду проекта.

Рассмотрим внешний вид перечисленных функций, доступных при редактировании проекта.

1. Окно редактирование названия проекта:

Мастер проектов

- 1 Определитесь с проектом
- 2 Прикрепите интеллект-карту
- 3 Виртуальные сотрудники
- 4 Настройка приветствия
- 5 Выберите группы
- 6 Команда проекта

1. Определитесь с проектом

Название
Интернет-технологии в образовании

ОТМЕНИТЬ ДАЛЕЕ

2. Окно выбора виртуальных сотрудников:

Мастер проектов

- ✓ Определитесь с проектом
- ✓ Прикрепите интеллект-карту
- 3 Виртуальные сотрудники
- 4 Настройка приветствия
- 5 Выберите группы
- 6 Команда проекта

3. Виртуальные сотрудники

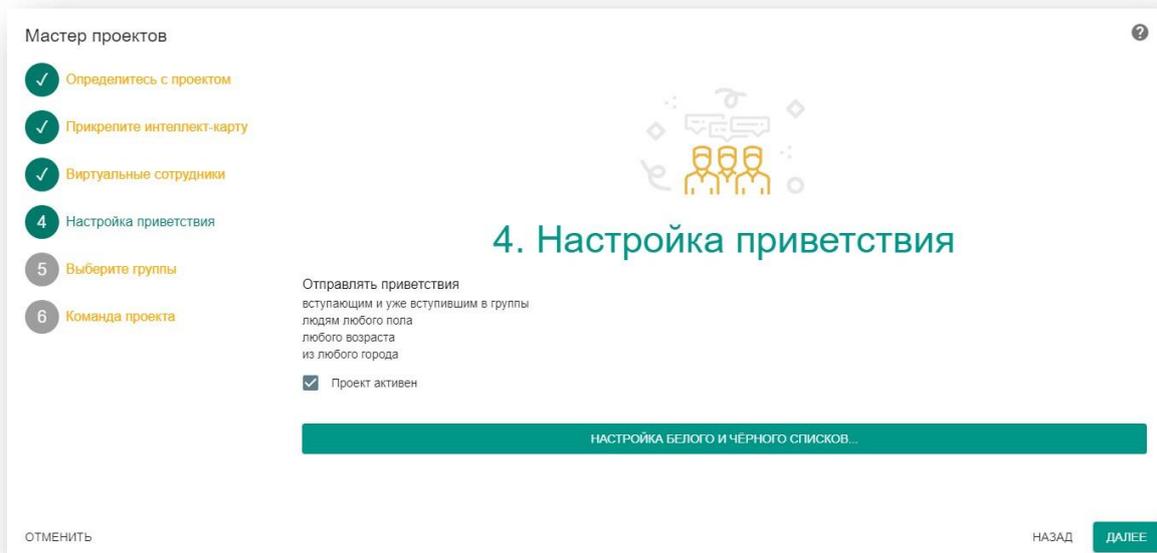
Выбранные виртуальные сотрудники: 79112319968

Выберите виртуальных сотрудников из списка ДОБАВИТЬ НОВОГО

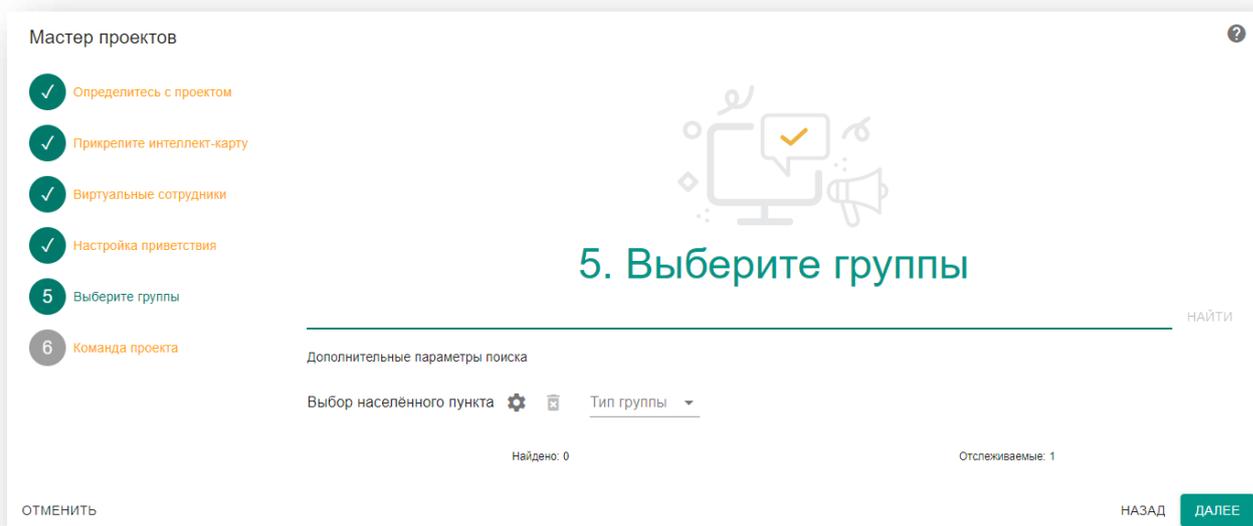
ОТМЕНИТЬ НАЗАД ДАЛЕЕ

3. Окно «Настройка приветствия». В режиме редактирования проекта окно приветствия дает возможность:

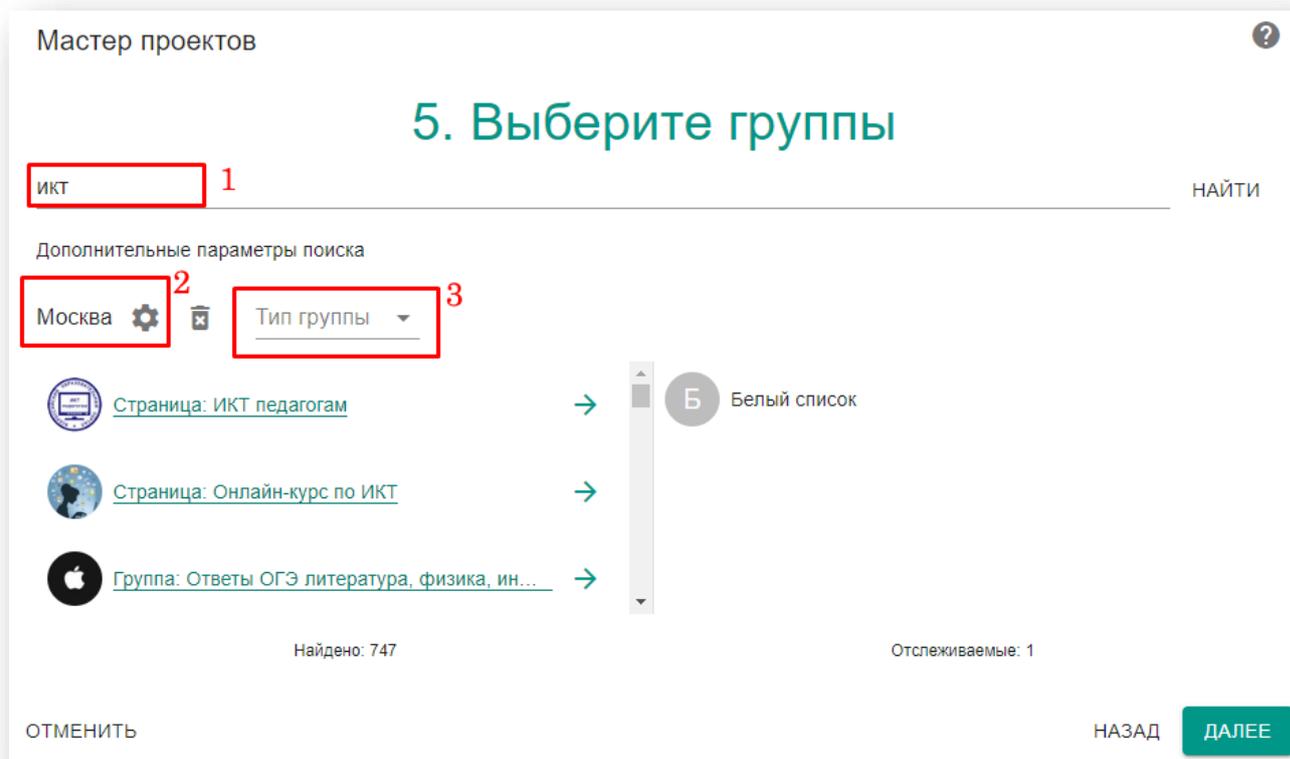
- активировать/деактивировать проект;
- загрузить белый, черный списки пользователей.



4. Окно выбора отслеживаемых групп:



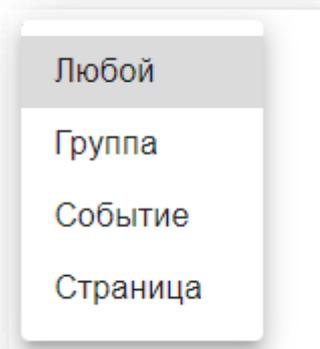
При поиске групп можно воспользоваться дополнительными инструментами:



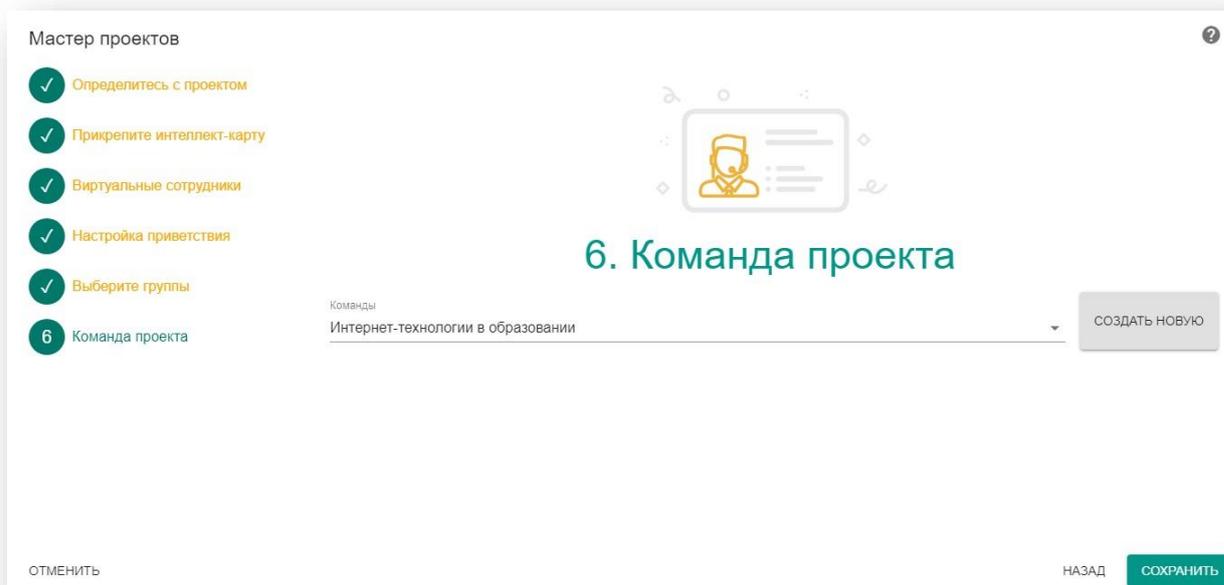
Строка поиска (1) – строка для слова или фразы.

Населенный пункт (2) – выбор населенного пункта, в пределах которого осуществляется поиск.

Тип группы (3) – варианты групп, доступных во Вконтакте: Любой, Группа, Событие, Страница.



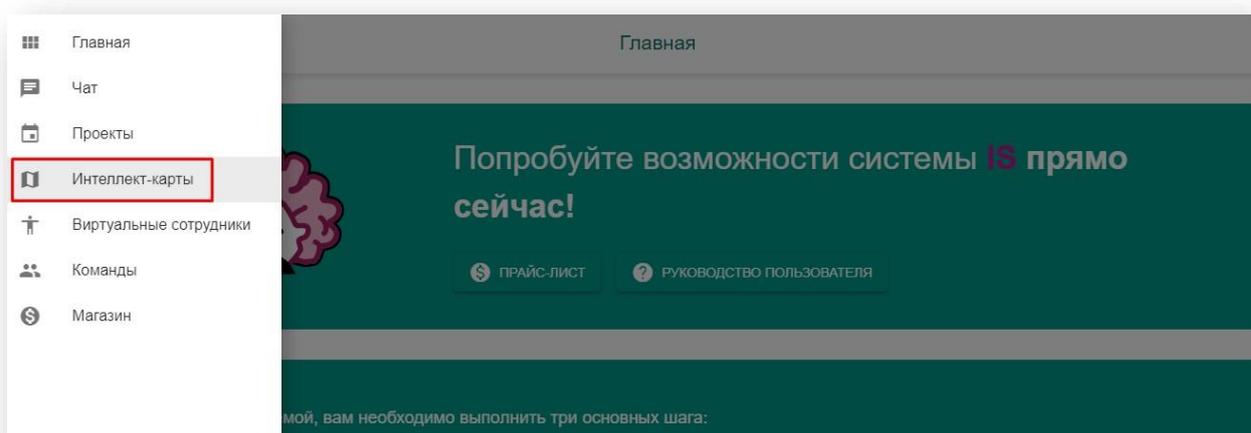
5. Окно выбора команды проекта:



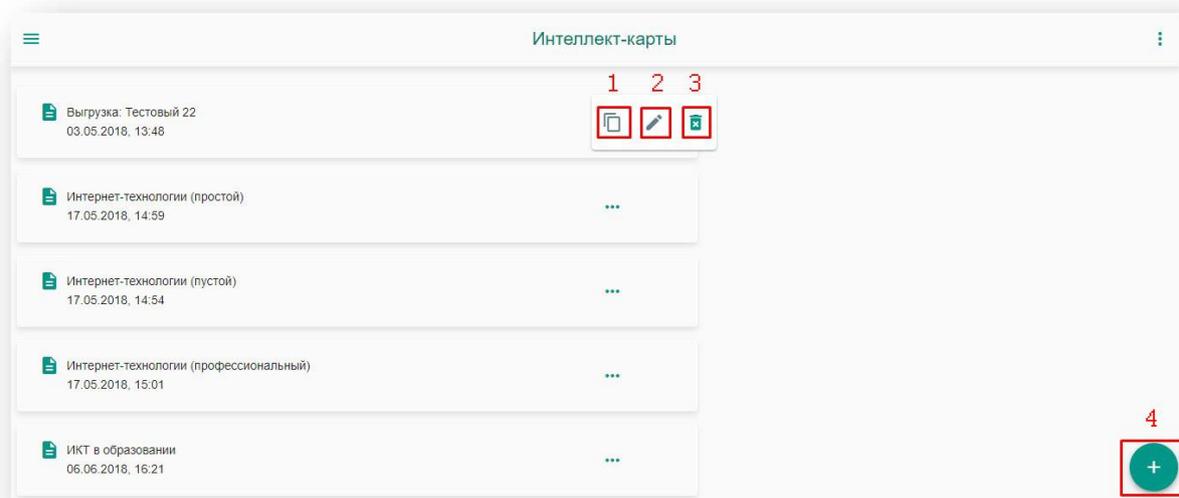
При клике по кнопке **Сохранить** все внесенные в проект изменения сохраняются.

4.4. Интеллект-карты

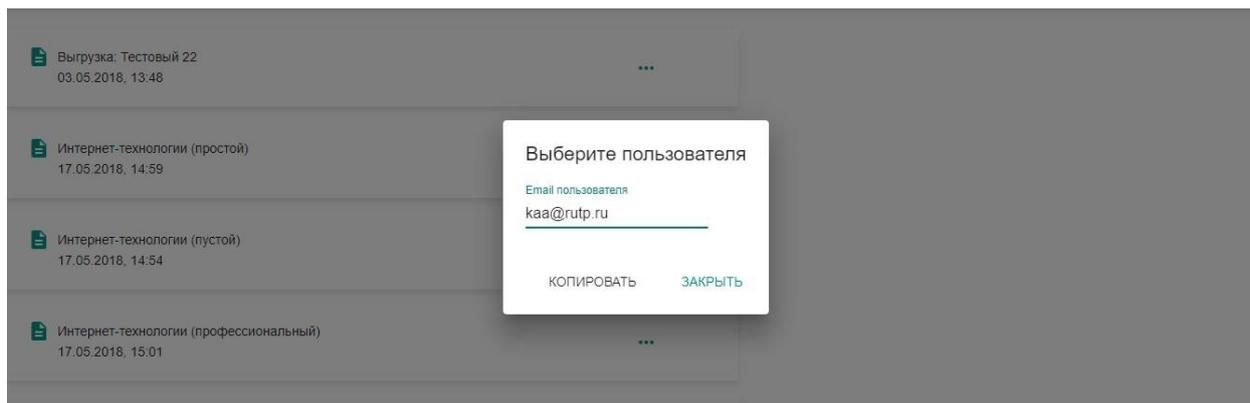
Раздел, предназначенный для хранения интеллект-карт и управления ими.



Инструменты раздела Интеллект-карты



Копирование интеллект-карты другому пользователю (1) – инструмент для копирования интеллект-карты в другой аккаунт. Для копирования вводится email пользователя.



Редактировать (2) – инструмент для внесения изменений в ранее созданную интеллект-карту:

Удалить (3) – инструмент для удаления интеллект-карты.

Внимание!

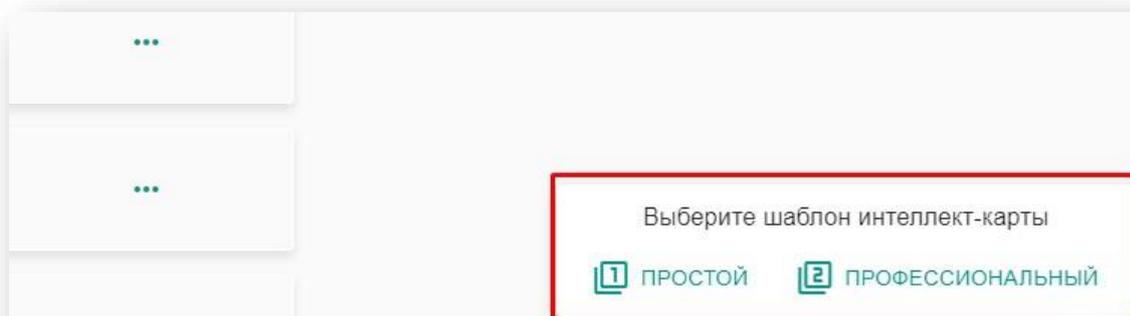
Удаленную интеллект-карту восстановить невозможно!

Удаление интеллект-карты не влияет на работу проекта, в котором использовалась удаленная интеллект-карта!

«+» (4) – инструмент для создания новой интеллект-карты.

Интеллект-карта – диаграмма связей, визуализирующая скрипт диалога виртуального сотрудника с пользователями.

При создании новой интеллект-карты предлагается выбор из 2-х вариантов шаблонов:

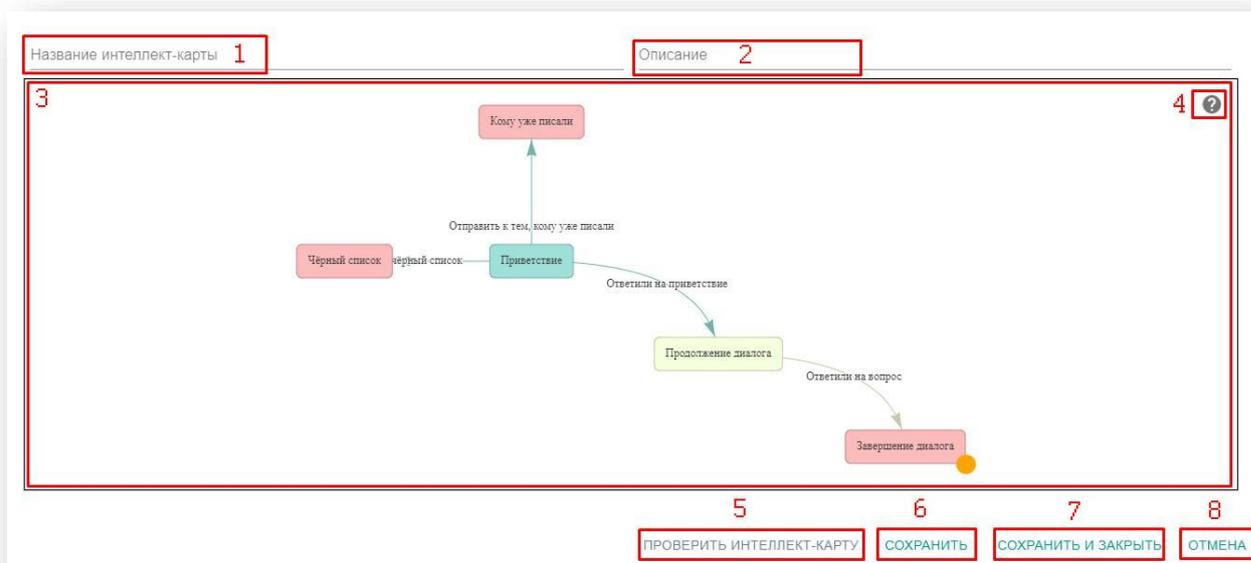


Простой – шаблон интеллект-карты, в котором присутствуют все возможные элементы, которые может предложить система:

- вершины или блоки диалога (начальный блок, проходной блок, связанный блок, конечный блок);
- ребра, связывающие вершины.

В шаблоне интеллект-карты присутствуют две вершины, предназначенные для специфических задач. Вершина **Черный список** предназначена для загрузки ID пользователей, которым не нужно рассылать приветствия в рамках проекта. Вершина **Кому уже писали** для загрузки пользователей, которым не нужно рассылать приветствия в рамках текущей задачи. Обе вершины доступны для редактирования и удаления. Эти вершины введены для удобства пользователей при работе с черными списками. [Что такое черные списки?](#)

4.4.1. Окно создания интеллект-карты



Окно создания интеллект карты состоит из инструментов:

Название (1) – поле названия интеллект-карты. Если поле не заполняется, то в качестве названия подставляется текущая дата и время с точностью до минут.

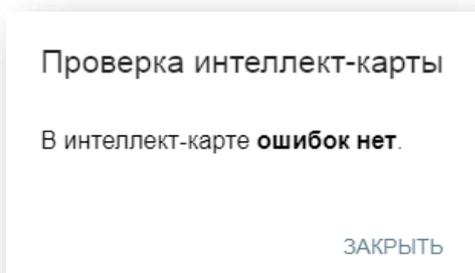
Описание (2) – поле для краткого описания интеллект-карты.

(3) – поле редактора интеллект-карты.

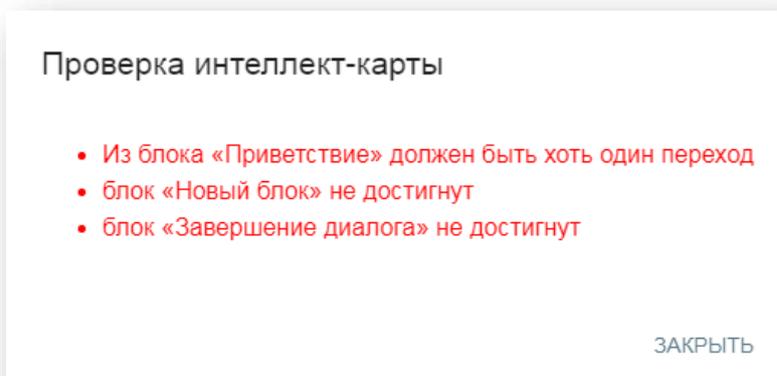
(4) – подсказка-инструкция по созданию интеллект-карты. Открывается кликом по значку «?». Закрывается по значку «X».

Проверить интеллект-карту (5) – инструмент для проверки логики работы созданной интеллект-карты.

В отсутствие ошибок выводится окно:



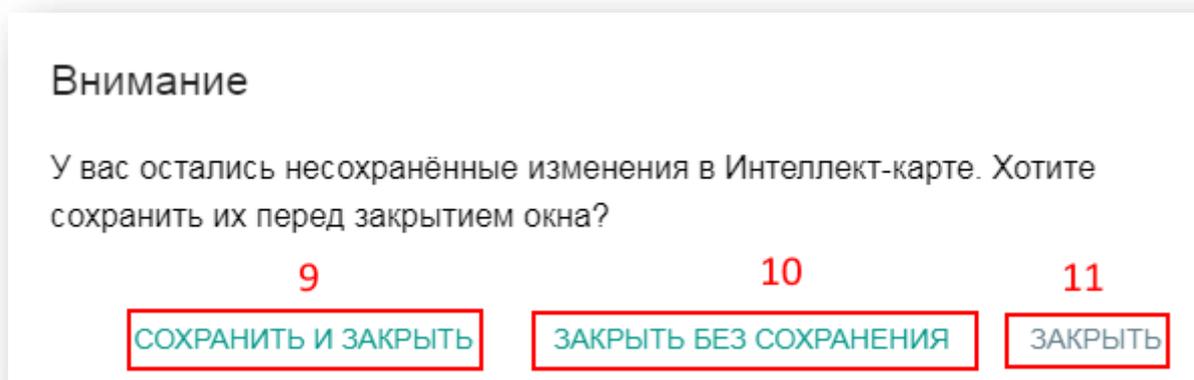
Если система обнаруживает ошибки, то выдается сообщение об имеющихся ошибках:



Сохранить (6) – сохранение изменений в созданной интеллект-карте. При клике по кнопке **Сохранить** изменения сохраняются, но окно создания интеллект-карты не закрывается.

Сохранить и закрыть (7) – сохранение изменений в созданной интеллект-карте. При клике **Сохранить и закрыть** изменения сохраняются, а окно создания интеллект-карты закрывается.

Отмена (8) – отмена работы с интеллект-картой. Если в интеллект-карте есть несохраненные изменения, то в диалоговом окне предлагаются варианты действий:



Сохранить и закрыть (9) – закрытие окна создания интеллект-карты с сохранением всех изменений.

Закрыть без сохранения (10) – закрытие окна создания интеллект-карты без внесения произведенных изменений.

Закрыть (11) – закрытие диалогового окна.

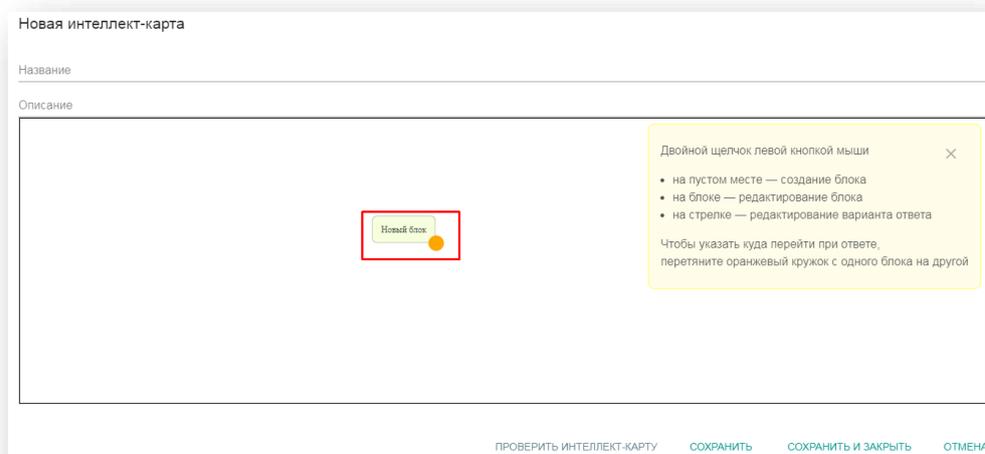
4.4.2. Создание новой интеллект карты

Создание интеллект-карты с пустым шаблоном.

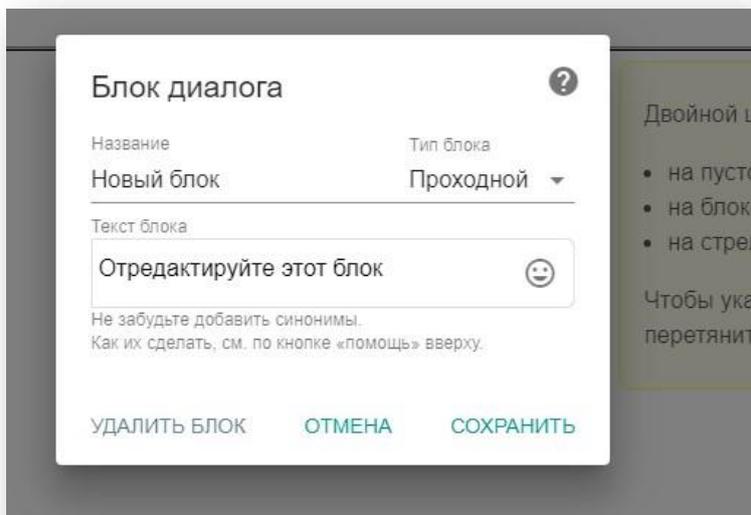
Внимание! В актуальной версии системы пустого шаблона нет, но данный формат удобен для знакомства с принципом создания интеллект-карт! Работа с другими форматами аналогичны.

При создании интеллект-карты мы можем выбрать один из доступных шаблонов: простой или профессиональный. Каждый из этих шаблонов содержит готовый набор объектов, доступных для редактирования. Рассмотрим, как создаются эти объекты. Для этого выберем простой шаблон и удалим все объекты, оставив пустое поле.

Двойным кликом левой кнопкой мыши в любом месте окна вызывается новый диалоговый блок с именем «Новый блок»:

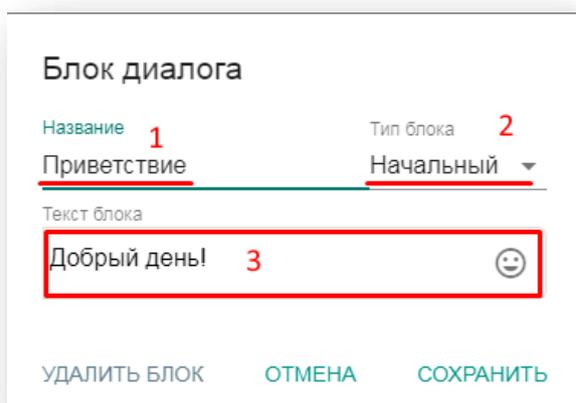


Двойным кликом левой кнопкой мыши по блоку вызывается окно настройки:



Мы уже говорили о том, что интеллект-карта в **IS** состоит из блоков (вершин) и линий связи (ребер). Минимально в диалоге всегда присутствует блок приветствия (вершина), конечный блок (вершина) и линия связи между ними (ребро).

Для создания блока приветствия в диалоговом окне «Блок диалога» заполняем поле **Название** (1), выбираем соответствующий **тип блока** – «Начальный» (2) и поле содержимого (3):



Для создания завершающего блока выполняем функции, аналогичные созданию блока приветствия: создаем новый блок двойным кликом левой кнопкой мыши по свободному участку поля редактора интеллект-карты.

Появляется «Новый блок».



Двойным кликом левой кнопкой мыши по блоку «**Новый блок**» вызываем диалоговое окно редактирования. Заполняем поле **Название** (1), выбираем соответствующий **тип блока** – «**Конечный**» (2) и поле содержимого (3):

Блок диалога

Название **1** Тип блока **2**

Завершение диалога Конечный

Текст блока

Всего доброго! **3** 😊

УДАЛИТЬ БЛОК ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Обычно в скриптах диалога присутствуют промежуточные блоки. Их содержимое направлено на формирование нужных алгоритмов поведения потенциального клиента, а именно – на выполнение целевого действия, которого добивается менеджер: покупка товара, предоставление номера телефон, выход на сайт, согласование консультации, встречи и т.п. Чтобы создать новый блок нужно снова сделать двойной щелчок левой кнопкой мыши на пустом месте. При этом появится новый блок:

Новая интеллект-карта

Название

Описание

Приветствие

Новый блок

Завершение диалога

Двойной щелчок левой кнопкой мыши

- на пустом месте — создание блока
- на блоке — редактирование блока
- на стрелке — редактирование варианта ответа

Чтобы указать куда перейти при ответе, перетяните оранжевый кружок с одного блока на другой

ПРОВЕРИТЬ ИНТЕЛЛЕКТ-КАРТУ СОХРАНИТЬ СОХРАНИТЬ И ЗАКРЫТЬ ОТМЕНА

Двойным кликом мыши по блоку открывается окно настройки. Для нового блока выполняются следующие действия:

- вводится название (1);
- вводится текст блока (2) – информация, которая отправляется пользователю в **Вконтакте** при выборе данной вершины диалога;
- выбирается принадлежность «тип блока» – **Начальный**, **Проходной**, **Связанный** или **Конечный**(3). **Начальный** – инициализация диалога, **Конечный** – завершение диалога. **Проходной** - промежуточный текст (общение, уточнение, привлечение

внимания и т.п.) **Связанный** – эмуляция реалистичности виртуального сотрудника. Проходных и связанных блоков может быть несколько. Подробнее – [Как работает связанный блок?](#)

- После внесения изменений кликаем **Сохранить** (4).

Блок диалога №2

Название 1
Продолжение диалога

Текст блока 2
Как у вас дела?

3

Начальный
Проходной
Связанный
Конечный

4

УДАЛИТЬ БЛОК ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Не забудьте добавить синонимы.
Как их сделать, см. по кнопке «помощь» вверху.

Чтобы указать, куда перейти при ответе (то есть, из какой вершины интеллект-карты в какую вершину необходимо перейти), нужно перетянуть оранжевый кружок (1) с одного блока на другой. При этом появится стрелка, указывающая направление перехода (2):



Двойной щелчок левой кнопкой мыши на стрелке открывает диалоговое окно редактирования варианта ответа:

Вариант ответа

Ответ

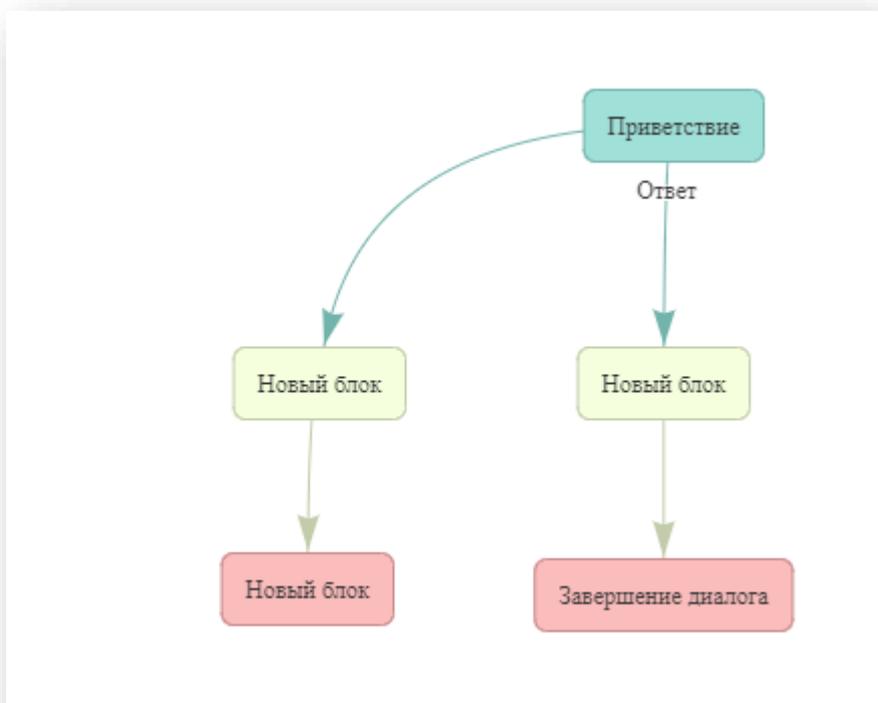
Ответ

Описание

Описание

УДАЛИТЬ ОТВЕТ ОТМЕНА **СОХРАНИТЬ**

Подобным образом связываются все вершины. Так при помощи инструмента **Интеллект-карты** реализуется логика работы коммуникационного скрипта.



Чтобы удалить блок, нужно:

- дважды кликнуть по блоку левой кнопкой мыши
- в открывшемся диалоговом окне «**Блок диалога**» кликнуть пункт **Удалить блок**:

Блок диалога

Название	Тип блока
Новый блок	Проходной ▾

Текст блока

Отредактируйте этот блок 

УДАЛИТЬ БЛОК ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Создание интеллект-карты с профессиональным шаблоном.

При создании интеллект-карты с профессиональным шаблоном работа заключается в редактировании текстов на имеющихся блоках и ребрах. Лишние элементы при необходимости удаляются, а новые элементы и связи создаются так, как описано в п. 4.4.1.

4.4.3. Создание синонимов

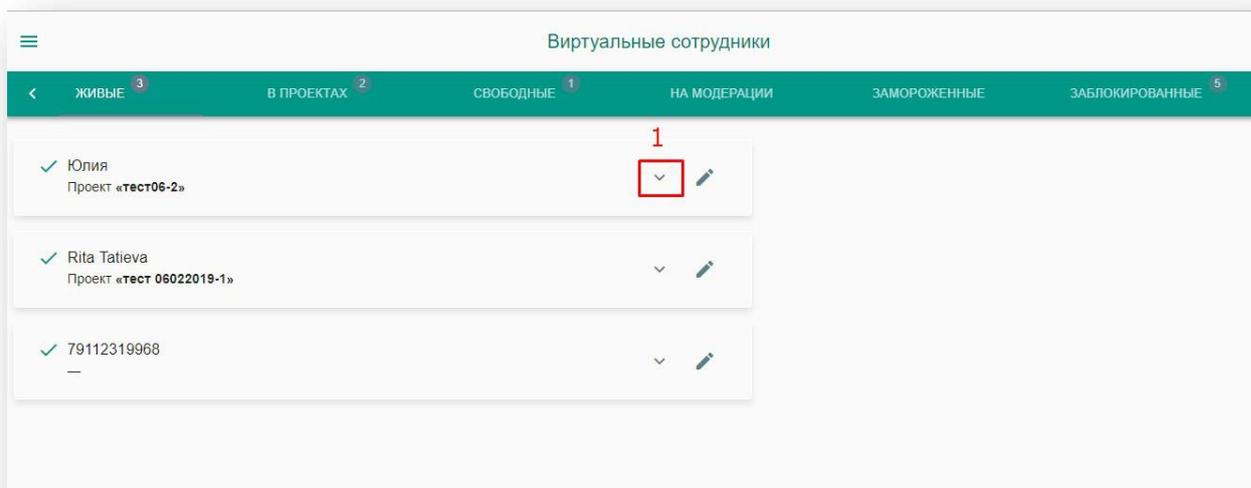
Что такое синонимы и как с ними работать?

4.5. Виртуальные сотрудники

Раздел, предназначенный для хранения виртуальных сотрудников и управления ими.

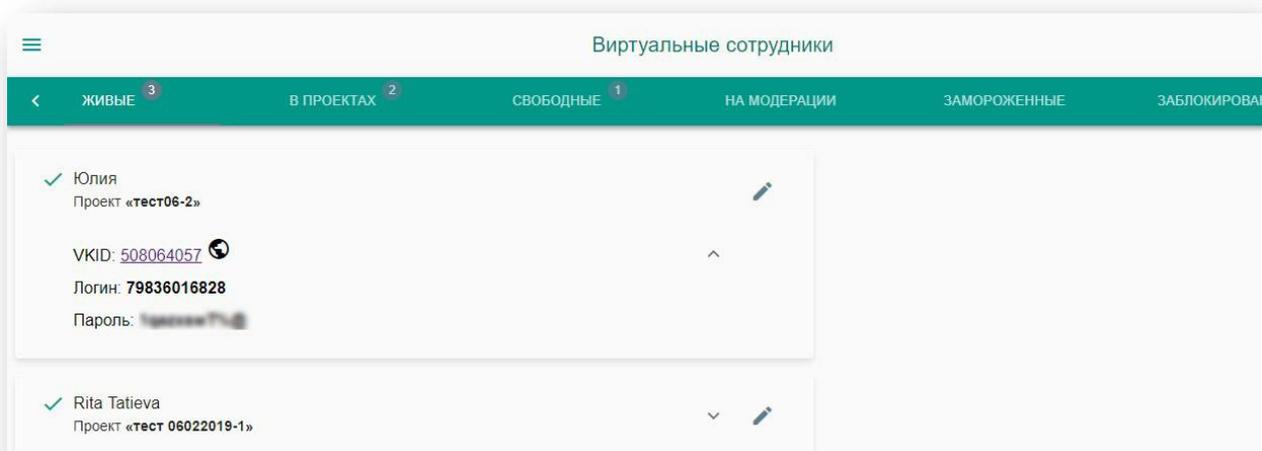
Виртуальный сотрудник — это искусственно созданный представитель организации, посредством которого осуществляется контакт с целевой аудиторией в социальной сети Вконтакте. Другими словами, это зарегистрированный в сети Вконтакте пользователь, от имени которого осуществляется общение с другими пользователями Вконтакте с использованием инструментов сервиса **Социальный интеллект**.

Для просмотра свойств виртуального сотрудника нужно кликнуть по галочке (✓), (1):

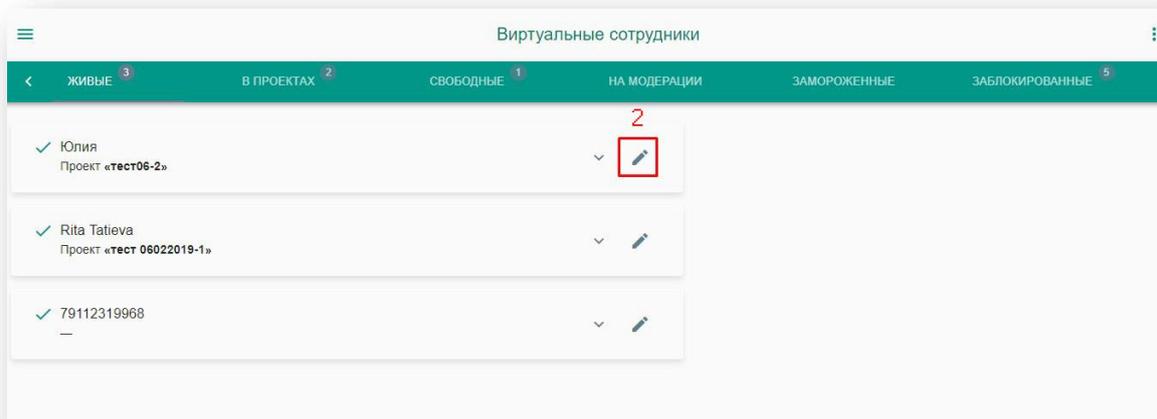


При этом становятся доступны для просмотра:

- название Кампании (Проекта), в которой участвует виртуальный сотрудник;
- id виртуального сотрудника Вконтакте со ссылкой на профиль;
- логин;
- пароль.



Для доступа к редактированию некоторых настроек виртуального сотрудника нужно кликнуть по инструменту **Редактирование** (2):



Становится доступным диалоговое окно «**Редактирование виртуального сотрудника**»:

Редактирование виртуального сотрудника

VK ID	Имя
508064057	Юлия
Логин	Пароль
79112319968	Юлия7968
Проект	
тест06-2	
Количество приветов	Статус
17	Живой

VK ID - уникальный идентификатор пользователя в Вконтакте.

Имя – имя виртуального сотрудника. По умолчанию в качестве имени в системе **IS** используется номер телефона. Его можно заменить.

Логин – логин виртуального сотрудника. По умолчанию в качестве логина в системе **IS** используется номер телефона.

Пароль – пароль виртуального сотрудника.

Проект – название проекта, в котором задействован виртуальный сотрудник.

Количество приветов – количество обращений, которые может выполнить виртуальный сотрудник за 24 часа. По умолчанию – **17**. Этот параметр выявлен экспериментально. Не рекомендуется изменять его в сторону увеличения.

Статус – функция смены статусов виртуальных сотрудников:

Редактирование виртуального сотрудника

VK ID 508064057	Имя Юлия
Логин 79836016828	Пароль 1qazxswT%@
Проект тест06-2	
Количество приветов 17	

АВТОРИЗОВАТЬ
СОХРАНИТЬ

- Живой
- Заблокированный
- Замороженный
- На модерации

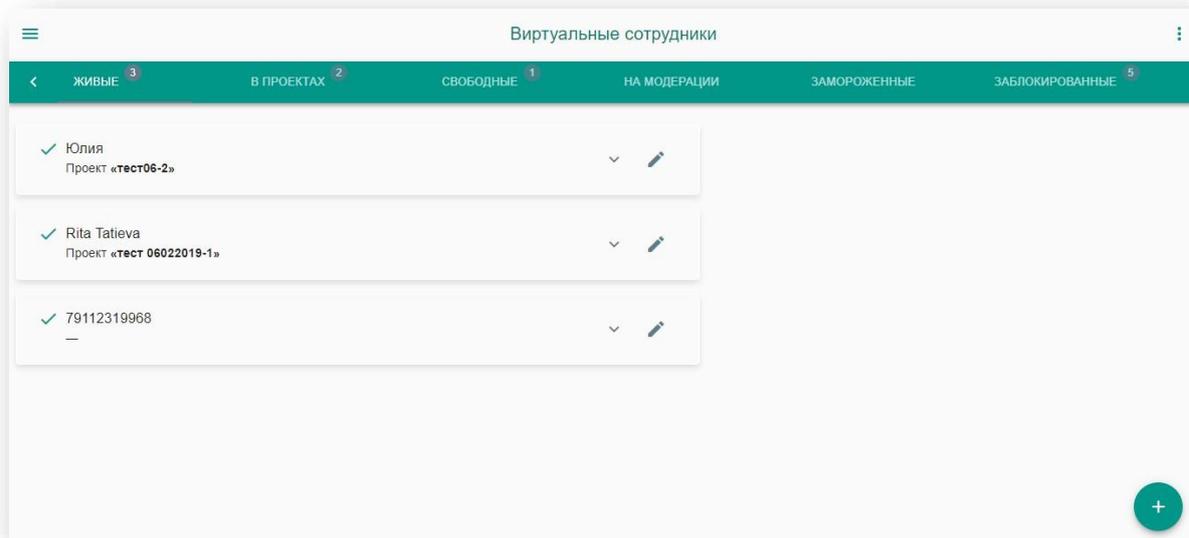
Кнопка Авторизовать

Если виртуальный сотрудник определяется системой как **На модерации**, то кнопка **Авторизовать** разблокирует виртуального сотрудника. Для этого понадобится сменить статус. Но **до смены статуса (!)** необходимо сделать ряд шагов во Вконтакте.

Процедура восстановления виртуального сотрудника

- 1) заходим во Вконтакте и выясняем, как заблокирован виртуальный сотрудник: навсегда или временно.
- 2) если навсегда, то восстановить виртуального сотрудника невозможно.
- 3) если временно, то восстанавливаем виртуального сотрудника во Вконтакте. При восстановлении меняем ему пароль (это требует социальная сеть Вконтакте).
- 4) заходим в **IS** в раздел **Виртуальные сотрудники**, открываем заблокированного виртуального сотрудника. Проводим перечень действий:
 - меняем пароль на тот, который задали на шаге (3),
 - кликаем **Авторизовать**,
 - переводим в статус **Живые**.

Вернемся к окну «Виртуальные сотрудники» и рассмотрим подробнее представленные в данном окне вкладки:



Живые – рабочие виртуальные сотрудники, не заблокированные в сети Вконтакте.

В проектах – **Живые** виртуальные сотрудники, задействованные в проектах.

Свободные - **Живые** виртуальные сотрудники, доступные для использования в проектах.

Заблокированные – виртуальные сотрудники, заблокированные в сети Вконтакте.

Замороженные – виртуальные сотрудники, которых «заморозили» во Вконтакте. Если их возможно разморозить, то это нужно сделать. Если возможности разморозить виртуального сотрудника нет, то его следует перевести в **Заблокированные**. Таким образом, статус **Замороженные** является промежуточным звеном между статусами **Живые** и **Заблокированные**.

На модерации – такой статус определяет система для виртуальных сотрудников, которые показались подозрительными администрации Вконтакте. Для того, чтобы вывести виртуального сотрудника из статуса **На модерации** в статус **Живые** (то есть сделать виртуального сотрудника вновь работоспособным), нужно перейти во Вконтакте и ввести капчу (капча - проверочный код, который отправляется на номер виртуального сотрудника). Помимо этого, нужно провести некоторые профилактические мероприятия в профиле виртуального сотрудника для повышения лояльности администрации ВК, а именно обновить аккаунт виртуального сотрудника:

- удалить всех «собачек» из друзей (недействующие, мертвые страницы),
- добавить не менее двух друзей – реальных пользователей Вконтакте,
- создать/разместить новый пост/посты.

Также нужно не забывать использовать кнопку **Авторизовать**, назначение которой описано выше.

После всех этих мероприятий нужно уже в системе SI перевести виртуального сотрудника из статуса **На модерации** в статус **Живые**. Если во Вконтакте не удастся вывести виртуального сотрудника из под санкций (например, нет номера телефона для получения проверочного кода), то имеет смысл такого виртуального сотрудника перевести из статуса **На модерации** в статус **Заблокированные**.

Таким образом, статусы **Живые** и **Заблокированные** являются постоянными. **Живые** – полностью работоспособные виртуальные сотрудники. **Заблокированные** – полностью неработоспособные виртуальные сотрудники. А статусы **На модерации** и **Замороженные** – переходные статусы, с которыми нужно принимать решения в зависимости от ситуации: переводить в **Живых** или **Заблокированных**. Очевидно, что виртуальные сотрудники, находящиеся в статусах **В проектах** и **Свободные** являются **Живыми**, то есть работоспособными.

Зачем может понадобиться переводить виртуальных сотрудников из статуса **Живые** в статус **Заблокированные**?

Такая задача может возникнуть, например, в следующей ситуации: приобретены аккаунты виртуальных сотрудников со взломанными аккаунтами. Такие в работе не нужны, и тогда их можно перевести в статус **Заблокированные**. Или в ситуации, когда по каким-то причинам виртуального сотрудника нужно вывести из проекта.

Добавление виртуальных сотрудников

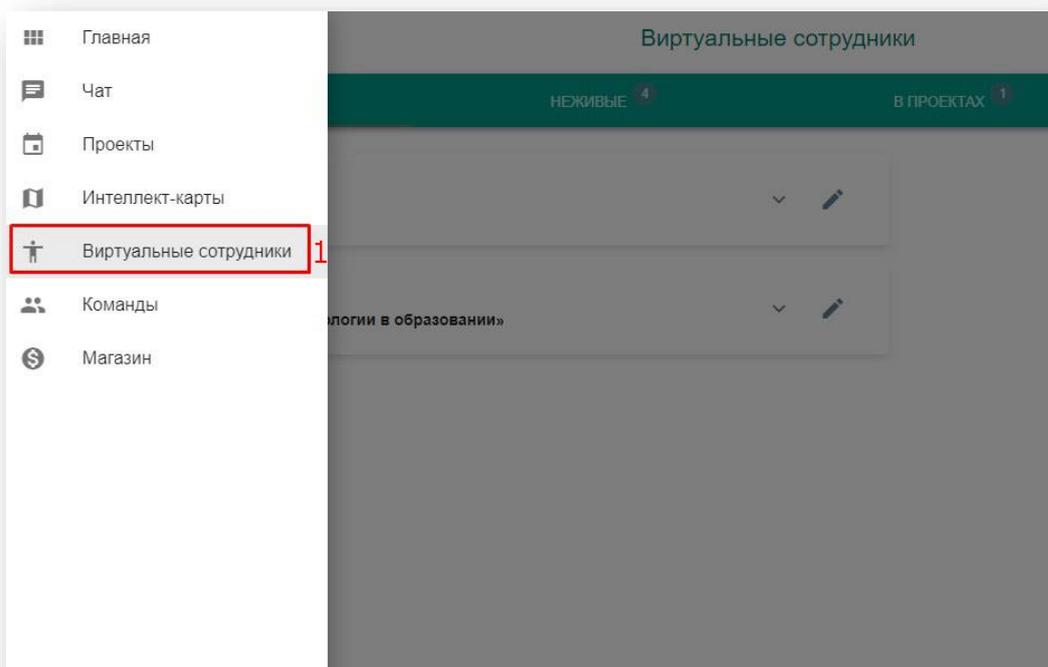
Добавлять виртуальных сотрудников можно по одному или пакетно. Рассмотрим более общий случай пакетного добавления виртуальных сотрудников.

Внимание! Перед загрузкой виртуальных сотрудников должен быть сформирован файл со списком этих сотрудников в формате (формат файла txt или csv):

логин1 пароль1

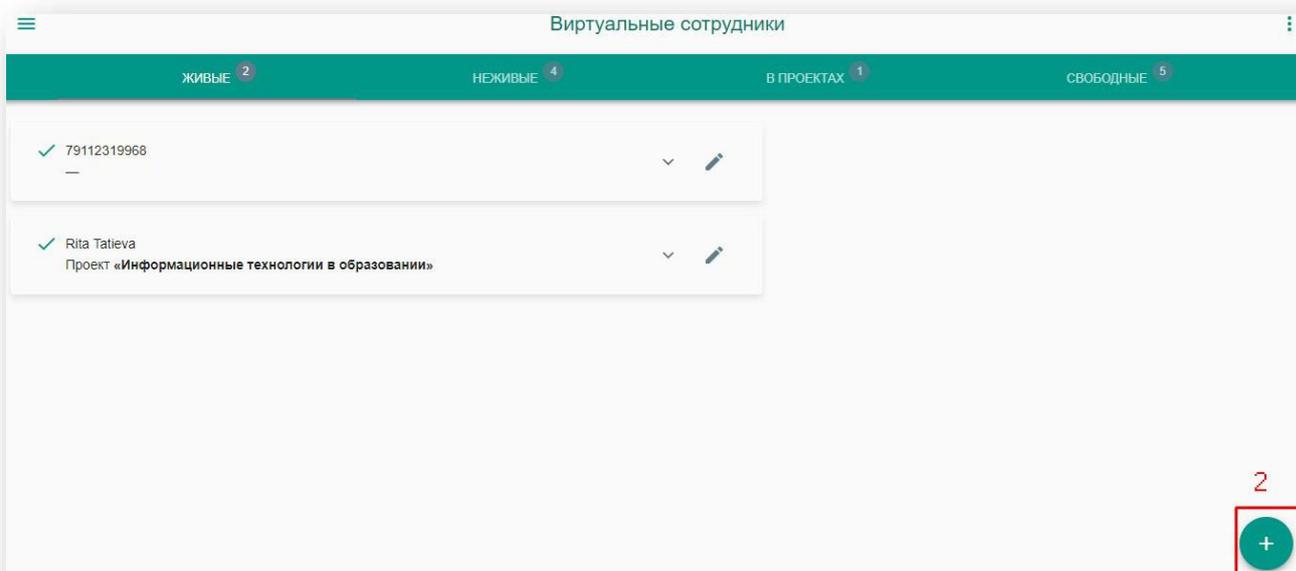
логин2 пароль2

1. Открываем меню Виртуальные сотрудники (1), если находимся не в данном разделе:



Кликаем

по значку «+» (2)



2. В открывшемся окне **Регистрация виртуальных сотрудников** кликаем **Загрузить список** (3)

Регистрация виртуальных сотрудников

Номер телефона Пароль

ДОБАВИТЬ

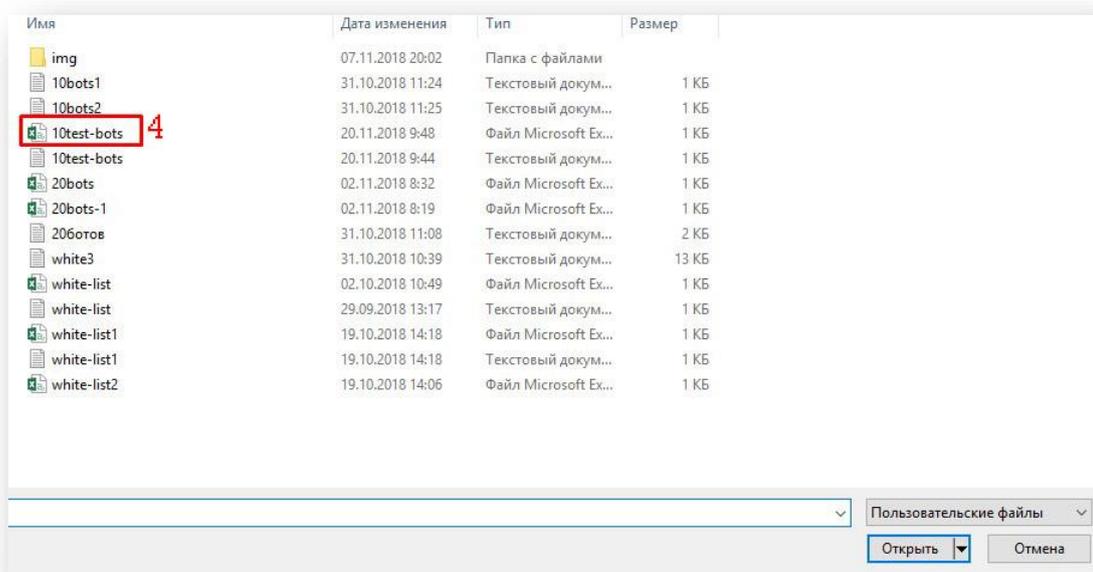
3

ЗАГРУЗИТЬ СПИСОК ОЧИСТИТЬ СПИСОК

Логин	Пароль	Статус
-------	--------	--------

ДОБАВИТЬ ВСЕХ ЗАКРЫТЬ

3. В открывшемся проводнике выбираем файл с заранее подготовленным списком в формате txt или csv(4)



4. В форме **Регистрация виртуальных сотрудников** кликаем **Добавить (5)**

Регистрация виртуальных сотрудников

Номер телефона Пароль

ДОБАВИТЬ

ЗАГРУЗИТЬ СПИСОК ОЧИСТИТЬ СПИСОК

Логин	Пароль	Статус
79836016833	1qazxswT%@	🕒
79836016828	1qazxswT%@	🕒
79836016821	2qwer345	🕒
79132345754	2qwer345	🕒

ДОБАВИТЬ ВСЕХ ЗАКРЫТЬ

Функция удаления виртуального сотрудника на текущий момент не реализована.

4.6. Команды

Раздел, предназначенный для создания команд и управления ими.

Команда представляет собой контейнер для пользователей – операторов. **Оператор** — это человек, реальный сотрудник который работает с программой **Социальный интеллект**, общаясь через добавленных в проект виртуальных сотрудников, и имеет возможность изменять ход беседы с потенциальным клиентом в случае, когда **IS** не может интерпретировать сообщение (нет автоответа), отправленное пользователем из социальной сети.

Команды с набором операторов подключаются к проектам. При этом участникам команды становятся доступны проекты, к которым они подключены. Таким образом, реализована возможность разделения тематик и специализации операторов.

Команды

- Образовательный проект
Команда по образовательному проекту
- Название команды
Описание команды
- Команда без пользователей
- 123
123

Процесс создания и запуска команды состоит из нескольких шагов:

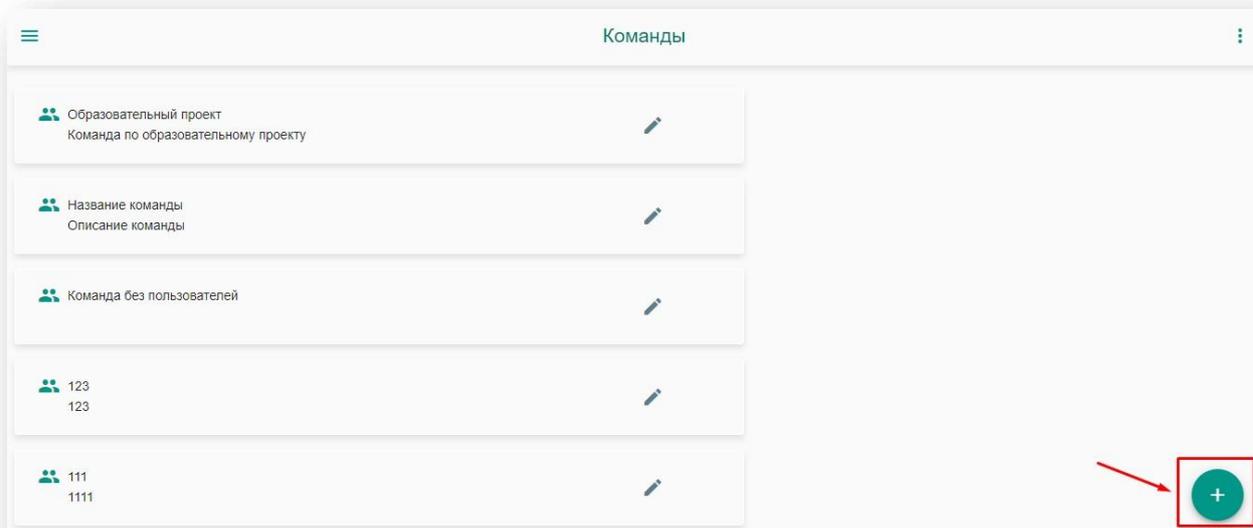
Шаг 1. Создание команды.

Шаг 2. Добавление пользователей команды.

Рассмотрим детально все шаги.

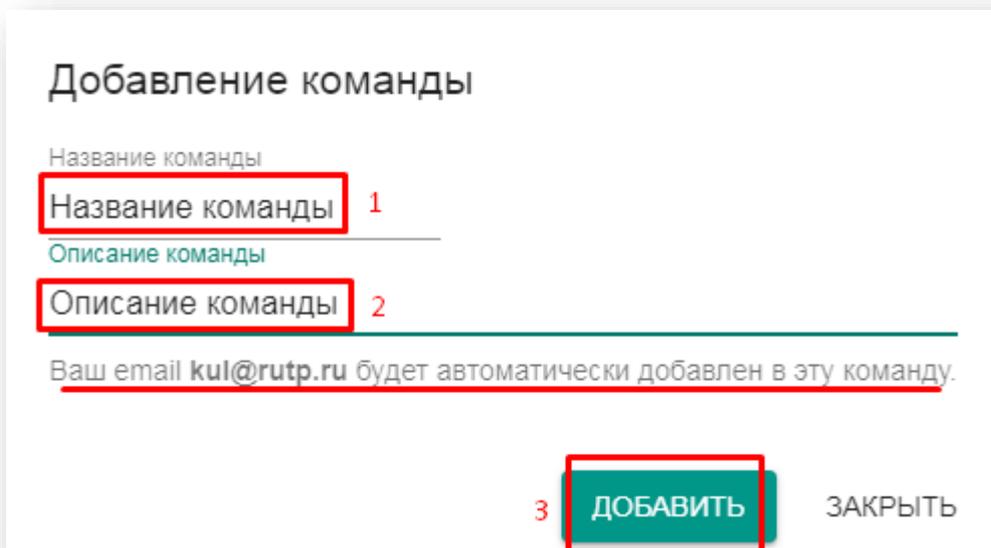
Шаг 1. Создание команды.

Для создания новой команды необходимо кликнуть по значку «+»:

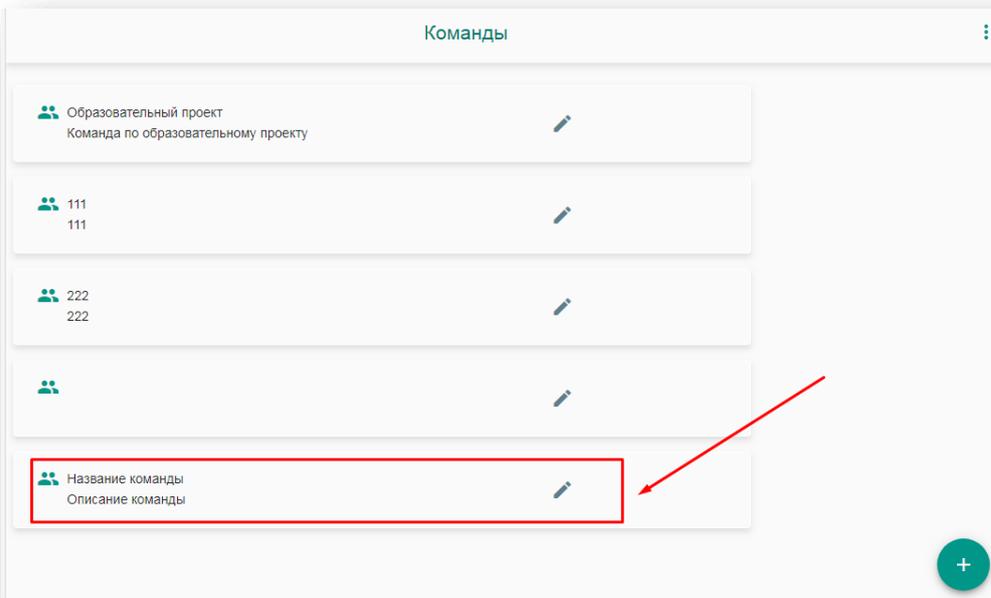


В открывшемся диалоговом окне «Добавление команды» внести **Название команды (1)** и при необходимости **Описание команды (2)**. В заключении – **Добавить (3)**.

Внимание: при создании новой команды пользователь, создающий команду, добавляется в команду автоматически.

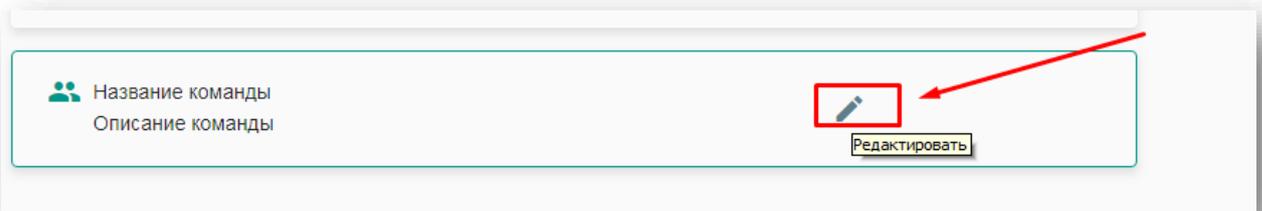
The image shows a dialog box titled 'Добавление команды' (Add team). It contains two input fields: 'Название команды' (Team name) and 'Описание команды' (Team description). The first field is highlighted with a red box and a red '1' next to it. The second field is also highlighted with a red box and a red '2' next to it. Below the input fields, there is a line of text: 'Ваш email kul@rutp.ru будет автоматически добавлен в эту команду.' (Your email kul@rutp.ru will be automatically added to this team.). At the bottom of the dialog, there are two buttons: 'ДОБАВИТЬ' (ADD) and 'ЗАКРЫТЬ' (CLOSE). The 'ДОБАВИТЬ' button is highlighted with a red box and a red '3' next to it.

В результате новая команда появляется в списке:



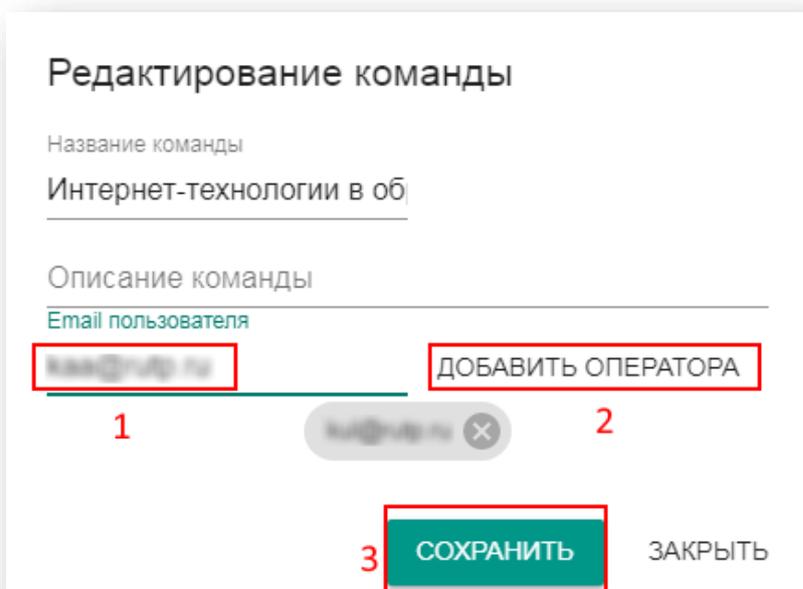
Шаг 2. Добавление пользователей команды

Чтобы добавить пользователей в команду нужно кликнуть по значку **Редактировать** напротив названия команды:



В открывшемся диалоговом окне «Редактирование команды»:

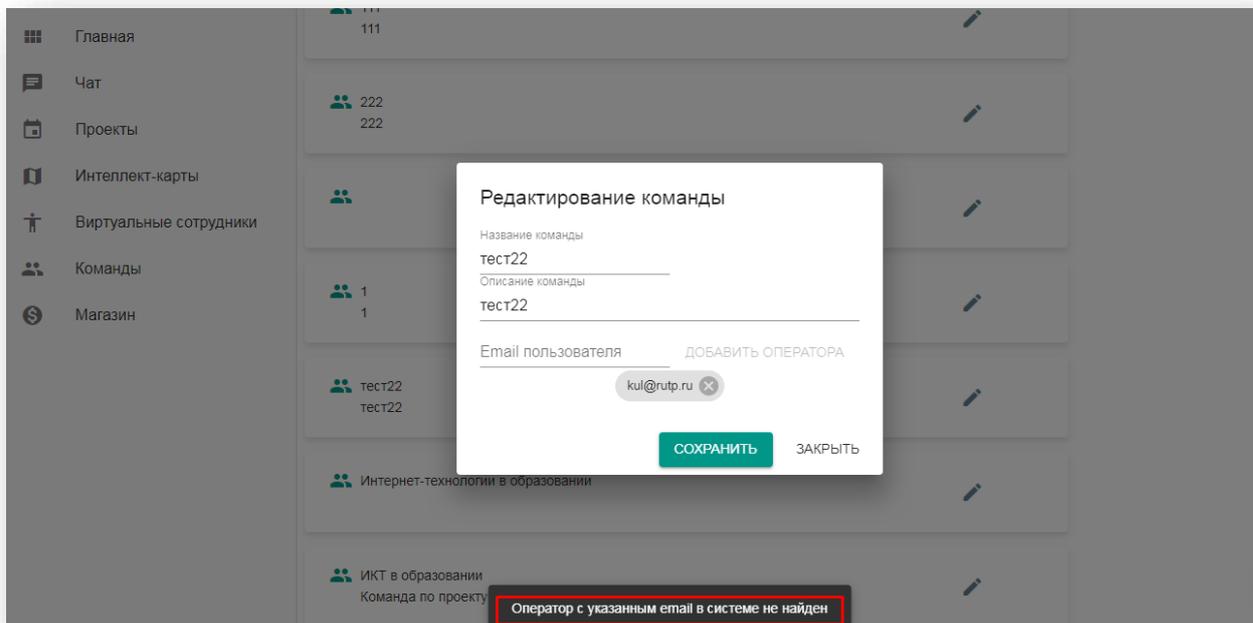
- вводим Email пользователя (1);
- Добавить оператора (2);
- Сохранить (3).



Количество операторов, которое можно добавить в команду, зависит от выбранного тарифа.

Внимание!

Email пользователя должен быть зарегистрирован в системе и инициализирован системой. То есть пользователь должен хотя бы один раз войти в систему, чтобы его можно было сделать участником команды. В противном случае получим сообщение об ошибке:



Для чего нужны операторы?

1. Оператор управляет коммуникационным скриптом Интеллект-карты в окне «Чат».
2. Оператору доступны для редактирования различные опции проекта.

Функция удаления команды на текущий момент не реализована.

4.7. Магазин

Раздел, предназначенный для приобретения лицензии на систему.

The screenshot displays the 'Магазин' (Store) section of a software application. On the left is a navigation menu with icons and labels: Главная, Чат, Проекты, Интеллект-карты, Виртуальные сотрудники, Команды, and Магазин. The main content area is titled 'Магазин' and features a section for 'Лицензия «Социальный интеллект»' (License 'Social Intelligence') with the subtitle 'Неисключительные права на использование программного обеспечения'. Below this, there are four license options, each with a 'КУПИТЬ' (BUY) button:

Лицензия	Длительность	Цена	Кнопка
Бизнес	3 месяца	15 720 Р	КУПИТЬ
Бизнес	12 месяцев	60 000 Р	КУПИТЬ
SMM-Мастер	3 месяца	47 280 Р	КУПИТЬ
SMM-Мастер	12 месяцев	180 000 Р	КУПИТЬ

Below the license section is another section titled 'Заказ виртуальных сотрудников' (Order virtual employees) with one option:

Услуга	Количество	Цена	Кнопка
Создание и оформление	7 штук	3 360 Р	КУПИТЬ

5. Описание операций

5.1. Создание нового проекта

Создание проекта инициируется либо запуском **Мастера создания проекта** по кнопке **Создать проект**, либо переходом в раздел **Проекты** и далее кликаем по кнопке «+».

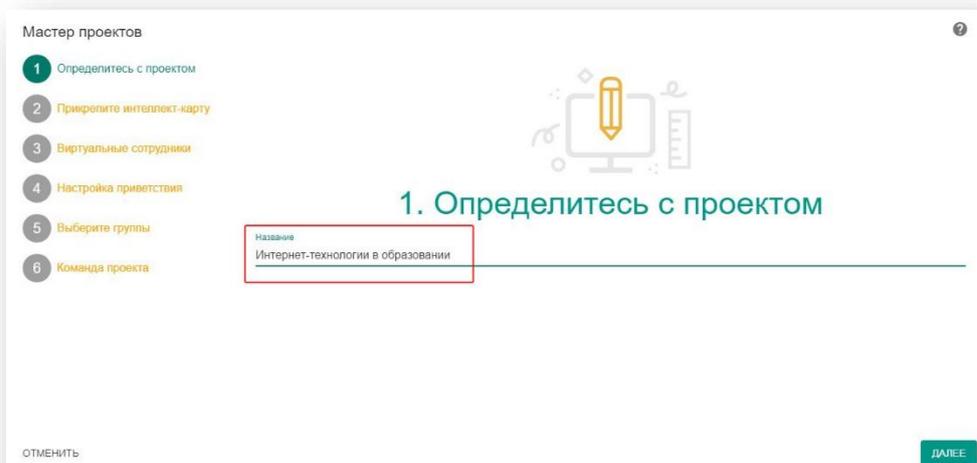
5.1.1. Создание проекта с помощью мастера проектов.

Процесс создания проекта с помощью мастера проектов предполагает последовательное прохождение нескольких окон. Часть окон требует от пользователя ввода текстовых данных с клавиатуры, а часть окон предполагает выбор имеющихся данных из выпадающих списков или отметкой [радиокнопок/чекбоксов](#). В отсутствие готовых данных для выбора имеется возможность создания этих данных непосредственно в мастере. Например, на одном из шагов требуется выбрать виртуальных сотрудников. Если доступных виртуальных сотрудников нет, то их можно добавить кликом по кнопке **Добавить нового** непосредственно в **Мастере создания проекта**.

Рассмотрим процесс создания нового проекта с помощью «Мастера создания проекта».

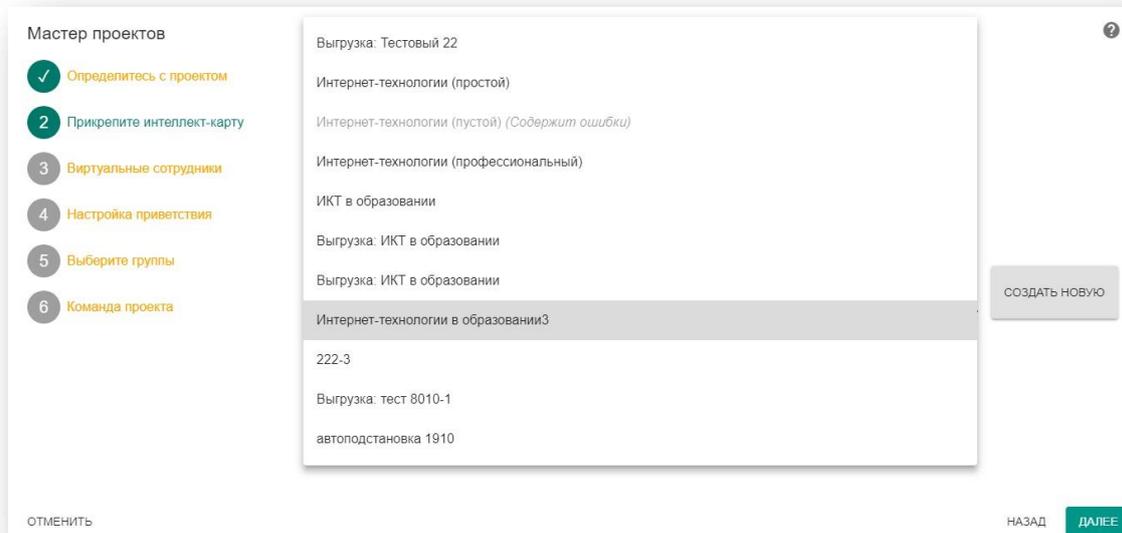
Шаг 1. Определитесь с проектом

В окне **Определитесь с проектом** вводится название. Название может представлять собой фразу, контекстно связанную с назначением проекта. Это не правило. Но данный подход позволяет в дальнейшем легко ассоциировать название проекта с его сутью.

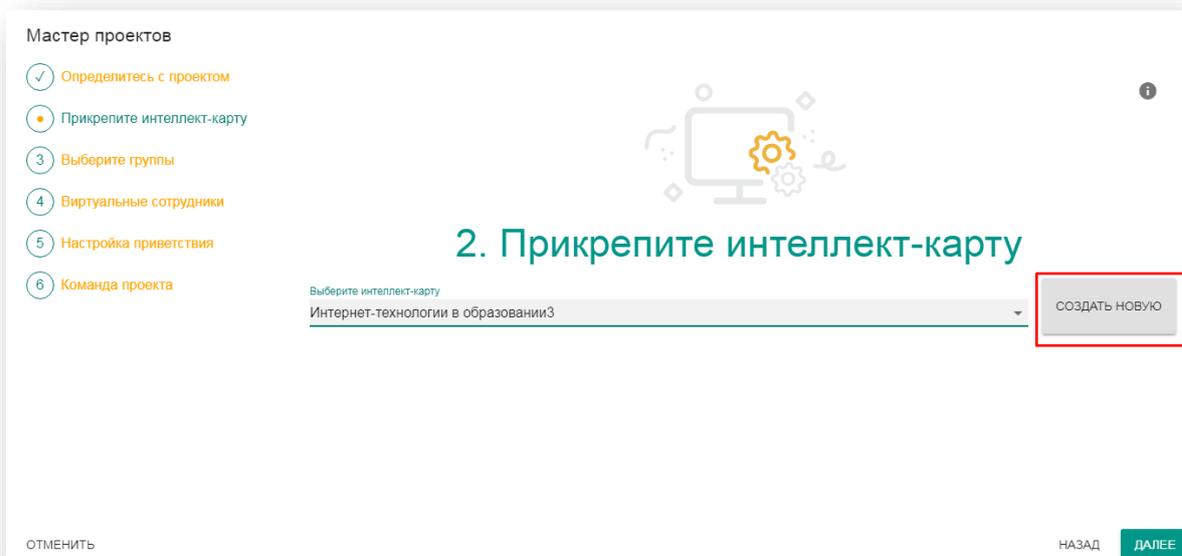


Шаг 2. Прикрепите интеллект-карту

Рекомендуем интеллект-карту разрабатывать заранее, в разделе **Интеллект-карты**. Тогда в текущем окне **Мастера** остается лишь выбрать нужную интеллект-карту:



Примечание: серым цветом в списке обозначены интеллект-карты, которые содержат ошибки. Такие интеллект-карты недоступны для использования. Если нужной интеллект-карты нет, то ее можно создать непосредственно из текущего окна. Для этого нужно кликнуть **Создать новую**:



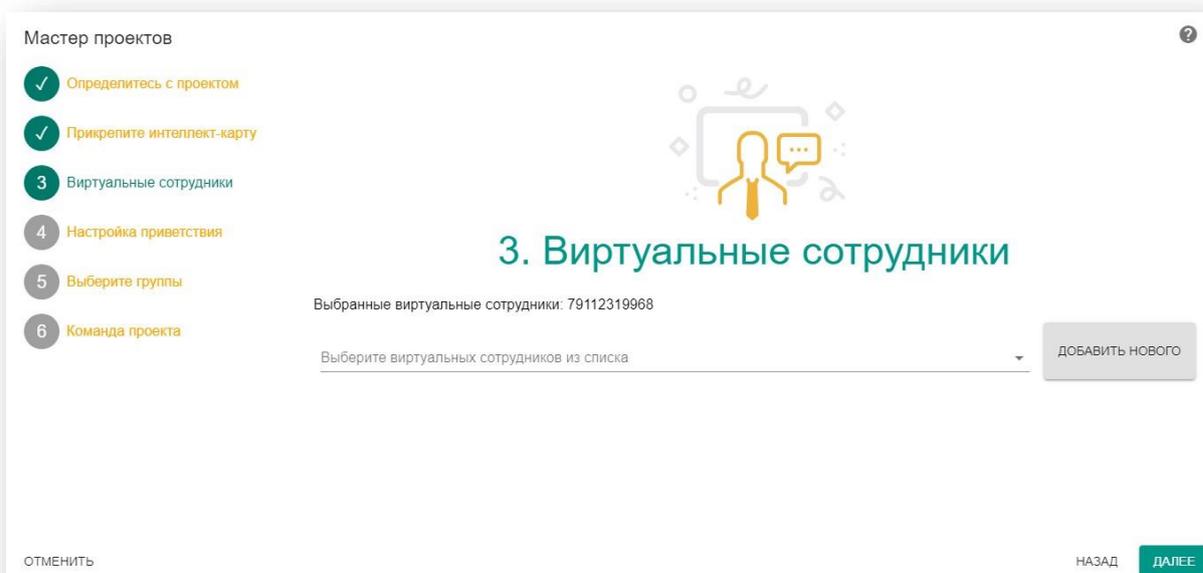
При этом вновь созданная интеллект-карта автоматически добавится в проект.

Шаг 3. Виртуальные сотрудники

Виртуальный сотрудник — это искусственно созданный представитель организации, посредством которого осуществляется контакт с целевой аудиторией в социальной сети Вконтакте. Другими словами, это зарегистрированный в сети Вконтакте пользователь, от имени которого осуществляется общение с другими пользователями Вконтакте с использованием инструментов сервиса **Социальный интеллект**.

Виртуальный сотрудник выбирается из списка, если он предварительно создан в разделе «Виртуальные сотрудники». Либо непосредственно из окна «Добавьте виртуальных сотрудников» кликаем **Добавить нового**. При этом вновь зарегистрированный сотрудник сразу добавляется в проект.

Примечание. Из окна **Виртуальные сотрудники** пользователи системы могут заказать готовых **Виртуальных сотрудников** или перейти на биржу аккаунтов для приобретения.

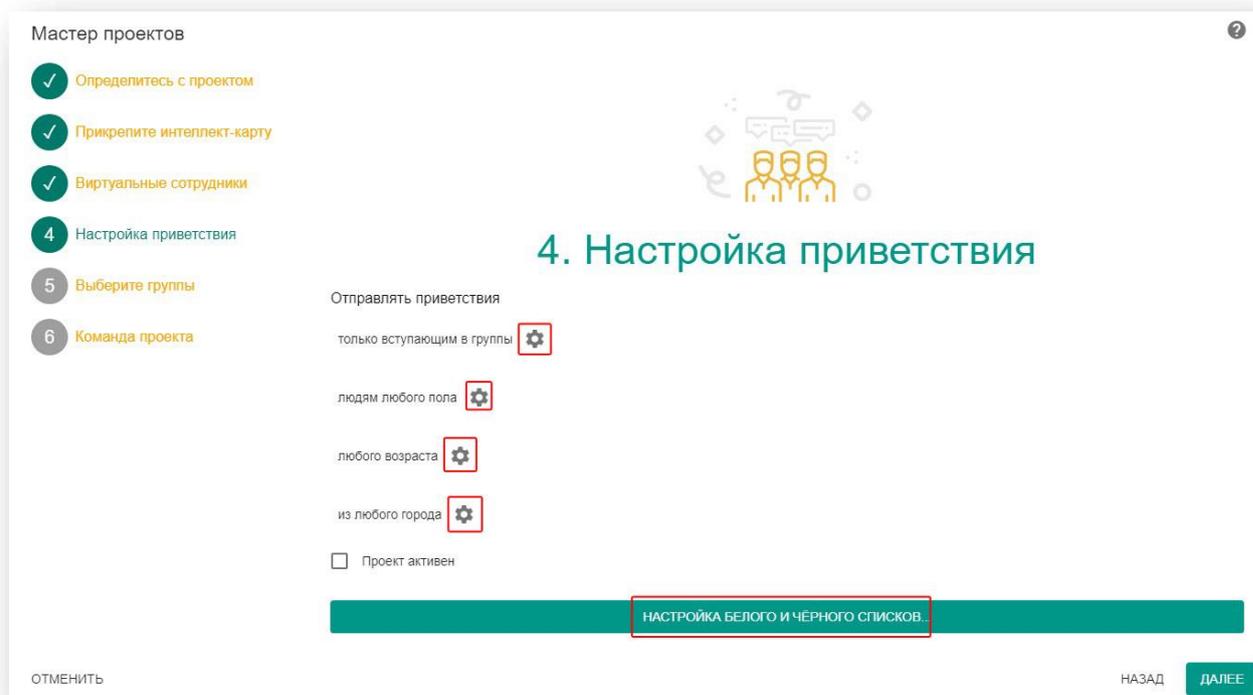


Шаг 4. Настройка приветствия

На данном шаге выбираем дополнительные опции отправки приветствия. По умолчанию настроены следующие параметры отправки приветствий:

- только вступающим в группы;
- людям любого пола;
- любого возраста;
- из любого города;
- также на данном шаге можно загрузить белый и черный список пользователей.

Все параметры имеют дополнительные настройки. Чтобы открыть настройки нужно кликнуть по значку шестерёнки возле нужной позиции:



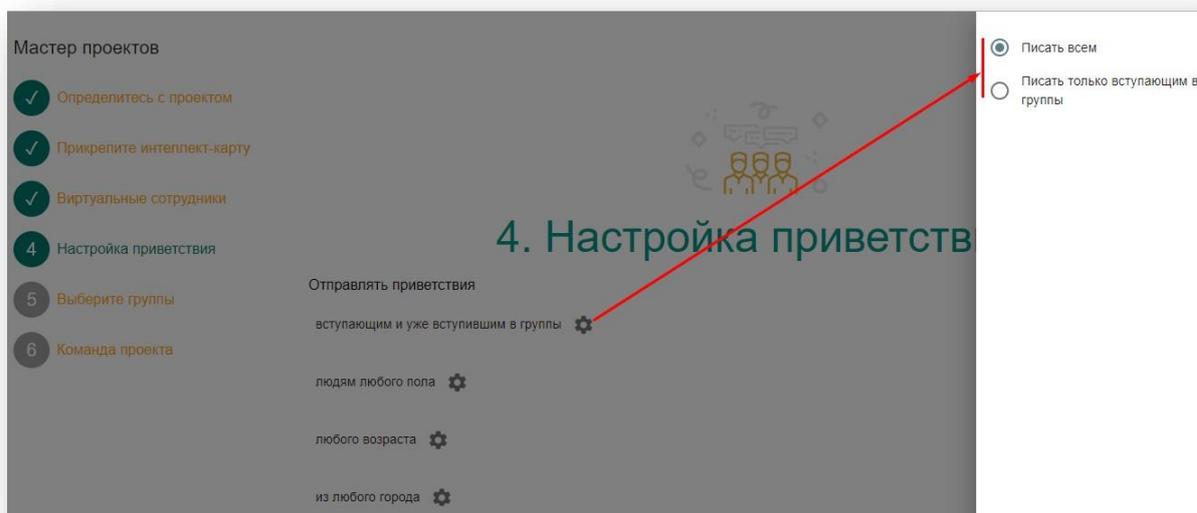
Если отметить [чекбокс](#) **Проект активен**, то проект после сохранения сразу начнет работу.

Обзор дополнительных настроек отправки приветствия

1) Параметр **Отправлять приветствия вступающим и уже вступившим в группы:**

При клике по шестерёнке рядом с текстом «только вступающим в группы» появляется альтернативный выбор – **Писать только вступающим в группы**. Таким образом, можно выбирать:

- **Писать только вступающим в группы** – приветствия будут отправляться только тем пользователям, которые вступают в группы, выбранные на **шаге 5**.
- **Писать всем** – приветствия будут отправляться всем участникам групп, и вступающим, и ранее вступившим.

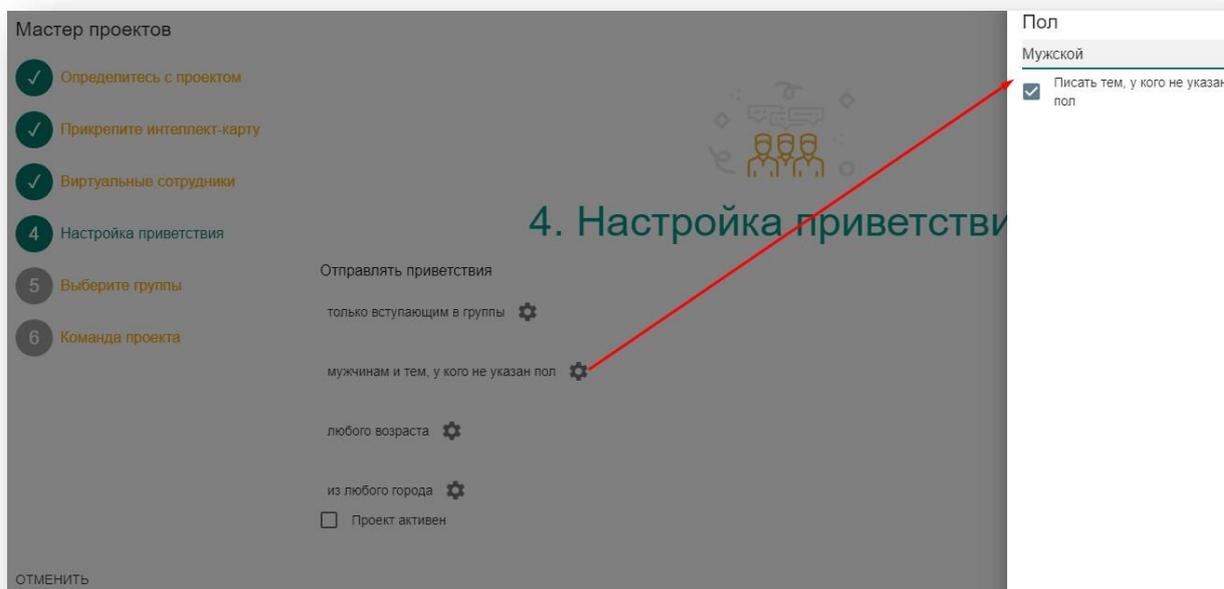


2) Параметр Отправлять приветствия людям любого пола:

При клике по шестеренке рядом с текстом «любая любого пола» появляется альтернативный выбор – **любой, мужской или женский**. Таким образом, можно выбирать:

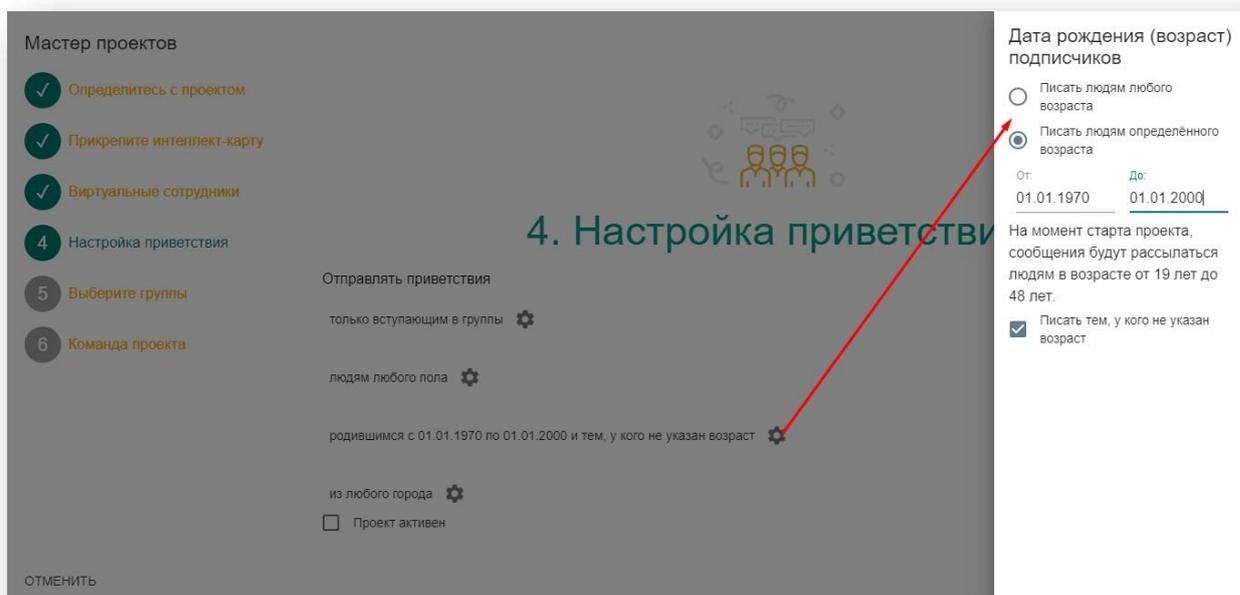
- **Любой** – приветствия будут отправляться тем пользователям групп, которые указали в профиле **Вконтакте** женский пол, мужской пол, либо вообще не указали пол в своем профиле.
- **Мужской** – приветствия будут отправляться только тем пользователям групп, которые указали мужской пол в своем профиле.
- **Женский** – приветствия будут отправляться только тем пользователям групп, которые указали женский пол в своем профиле.

При выборе пола **Мужской** или **Женский** появляется дополнительная опция **Писать тем, у кого не указан пол**:



Данная опция позволяет расширить круг поиска среди пользователей, которые не указали пол в профиле. Таким образом, при отмеченной опции **Писать тем, у кого не указан пол**, сообщения отправляются пользователям групп, у которых указан отмеченный в нашем выборе пол и пользователям, у которых пол в профиле не указан.

3) При выборе **Писать людям определенного возраста** становятся доступны опция выбора интервала дат рождения и **Писать тем, у кого не указан возраст** (данный параметр применим к тем пользователям, которые установили в своем профиле Вконтакте «Не показывать дату рождения»).

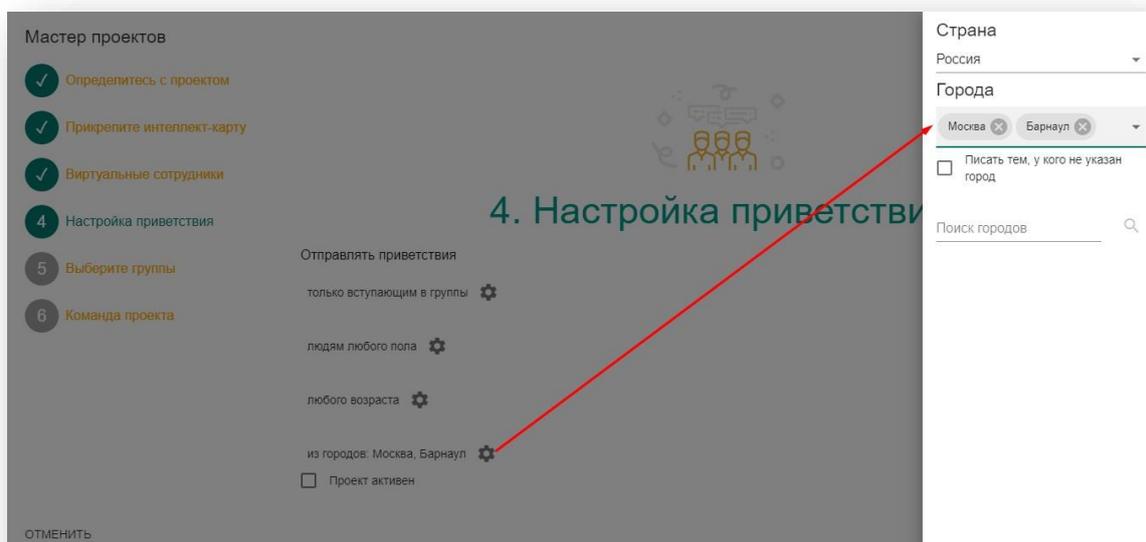


4) Параметр **Отправлять приветствия из любого города:**

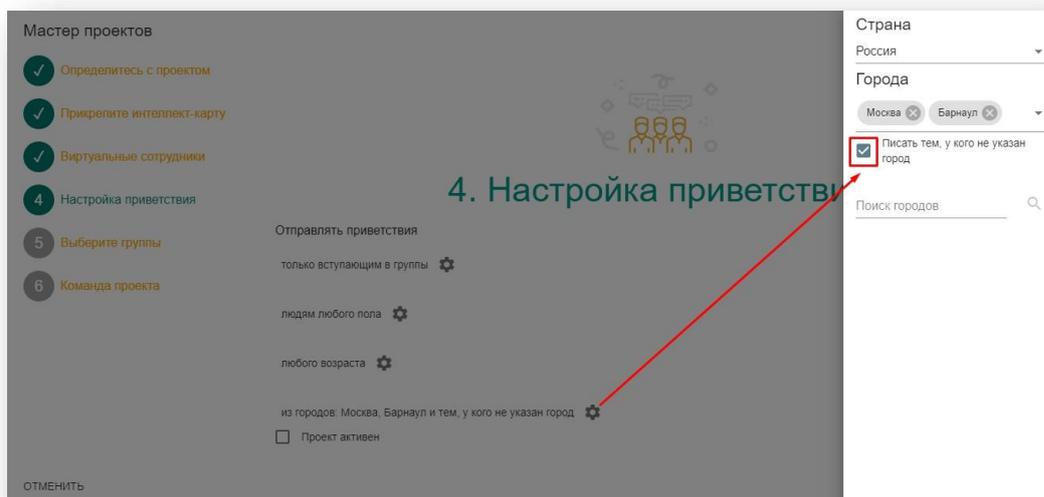
При выборе настроек данной опции можно выбрать страну, город (несколько городов). При этом отправка приветствий работает следующим образом:

- **из любого города** - приветствия будут отправляться пользователям групп, у которых указан любой город и пользователям, у которых город не указан.

При альтернативном выборе (когда указаны страна, город) сообщения отправятся всем пользователям, у которых в профиле будет указан город, обозначенный в данной настройке.



Помимо возможности выбора городов из предлагаемого списка, есть опция **Писать тем, у кого не указан город:**



Данная опция позволяет отправлять сообщения пользователям, у которых не указан в профиле город. Таким образом, при установленной галочке **Писать тем, у кого не указан город**, отправляются сообщения пользователям групп, у которых указан отмеченный в нашем выборе город (или несколько городов) и пользователям, у которых город в профиле не указан.

5) Параметр Настройка белого и черного списков... дает возможность загрузить список ID пользователей Вконтакте, предварительно выгруженный из другого проекта, либо полученный каким-либо другим способом. Для чего может пригодиться данная функция?

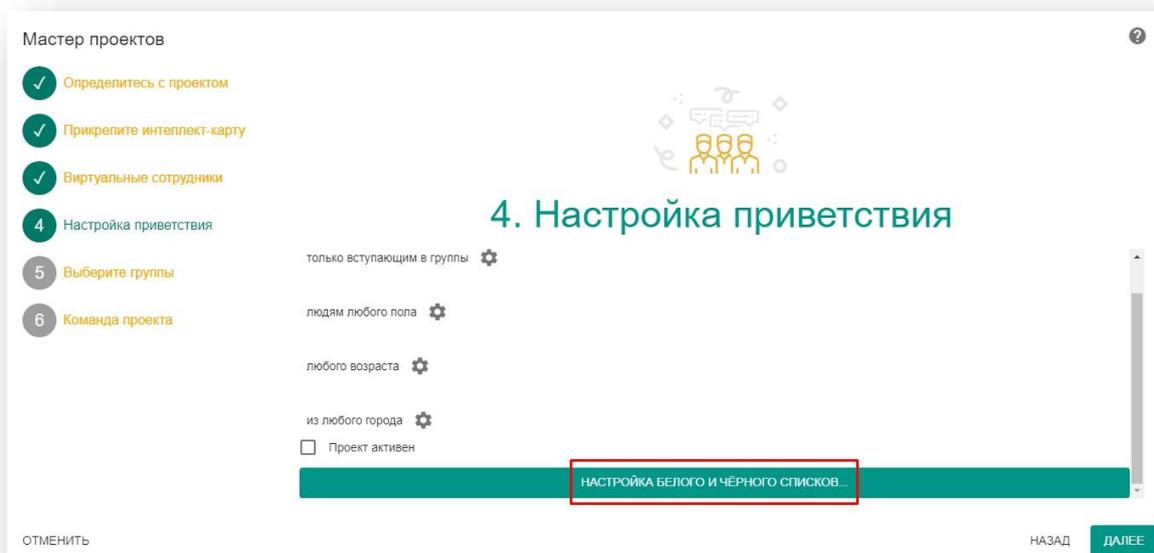
Черный список

Черный список пользователей может пригодиться для того, чтобы исключить из всего списка пользователей выбранной группы (групп) тех, кому не нужно отправлять сообщения по причине их негативной настроенности, выявленной при работе с предыдущими проектами, фейковости аккаунтов и другим подобным причинам.

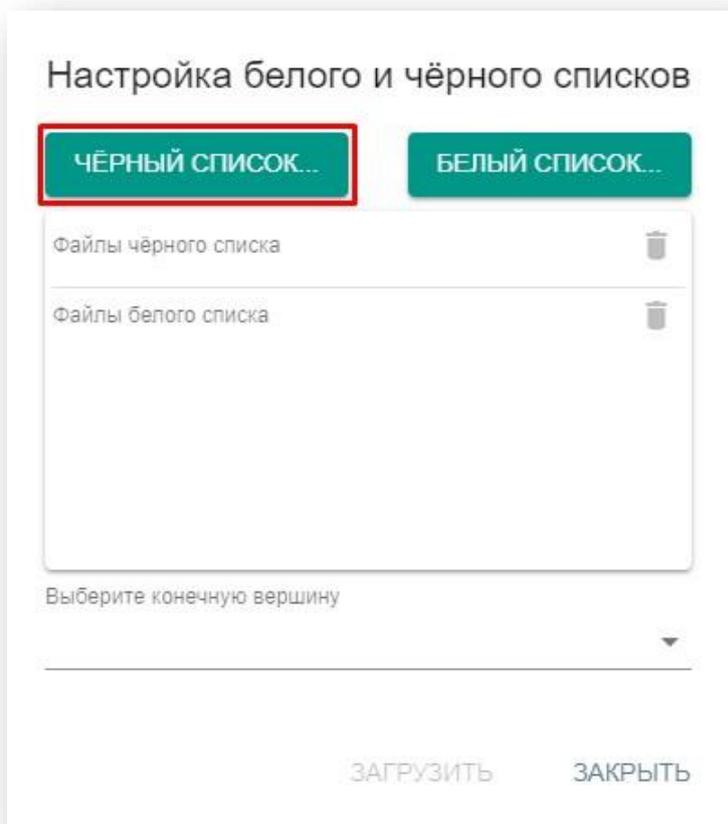
Логика работы функции исключения пользователей черного списка следующая.

1. Должен быть предварительно скаченный или созданный файл со списком ID для исключения. Как выгрузить список из проектов можно посмотреть в разделах 4.3.1. текущего руководства.

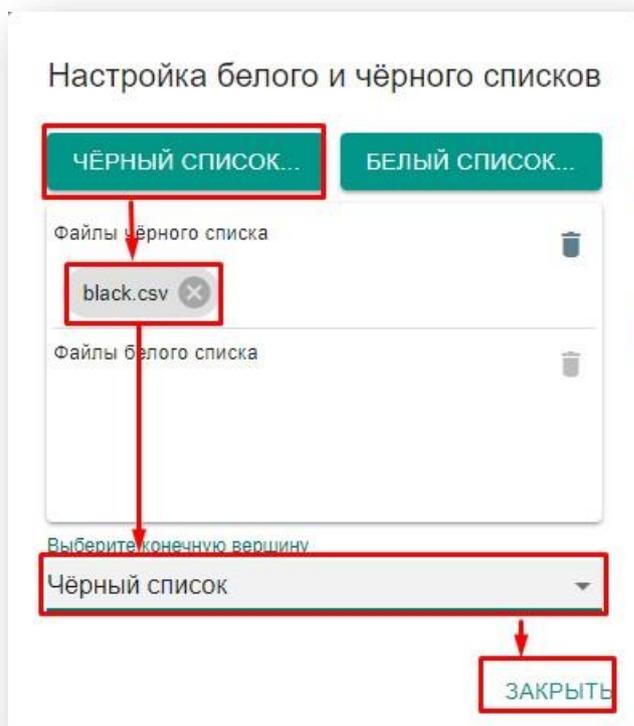
2. Кликаем по кнопке **Настройка белого и черного списков...**:



4.1. В открывшемся окне кликаем **Черный список**:



В открывшемся проводнике выбираем файлы со списком ID пользователей Вконтакте (см. п 1.). Файлов может быть несколько. В этом же окне выбираем вершину, в которую нужно отправить загружаемых пользователей. Если используется стандартный шаблон, то доступна вершина **Чёрный список**. Туда и определяем пользователей. Если при создании **ИК** вершина **Чёрный список** была удалена, то выбираем любую другую конечную вершину.



Удаление ненужных списков можно произвести кликом по значку корзины рядом со списком.

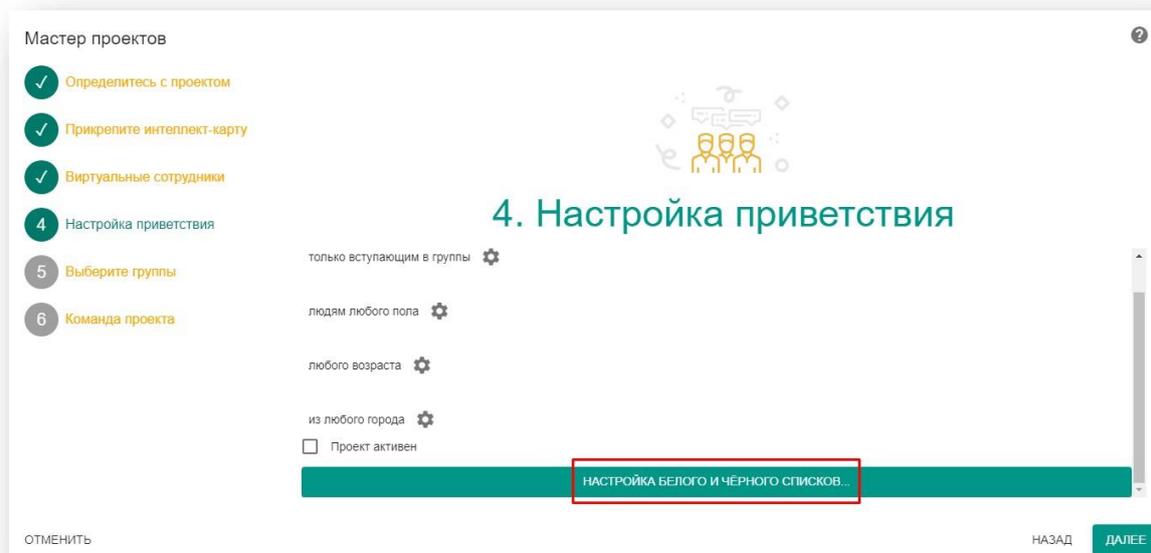
Белый список

Белый список пользователей может пригодиться для того, чтобы сделать рассылку приветов «прогретым» пользователям, то есть лояльным пользователям из разных групп Вконтакте. Белый список не зависит от выбранных групп, он является дополнительным относительно выбранной при создании проекта группы (групп) Вконтакте.

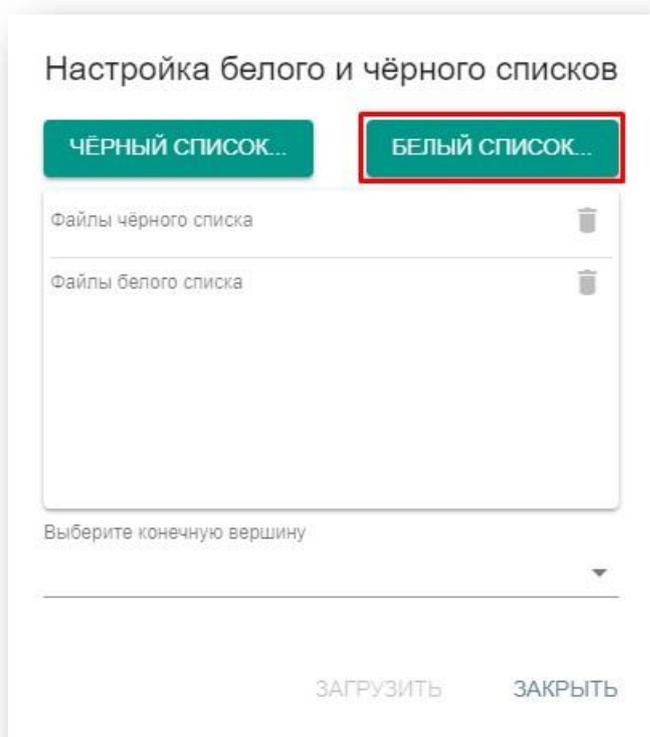
Логика работы функции добавления пользователей **белого списка** следующая.

1. Должен быть предварительно скаченный или созданный файл со списком ID для добавления. Как выгрузить список из проектов можно посмотреть в разделах 4.3.1 текущего руководства.

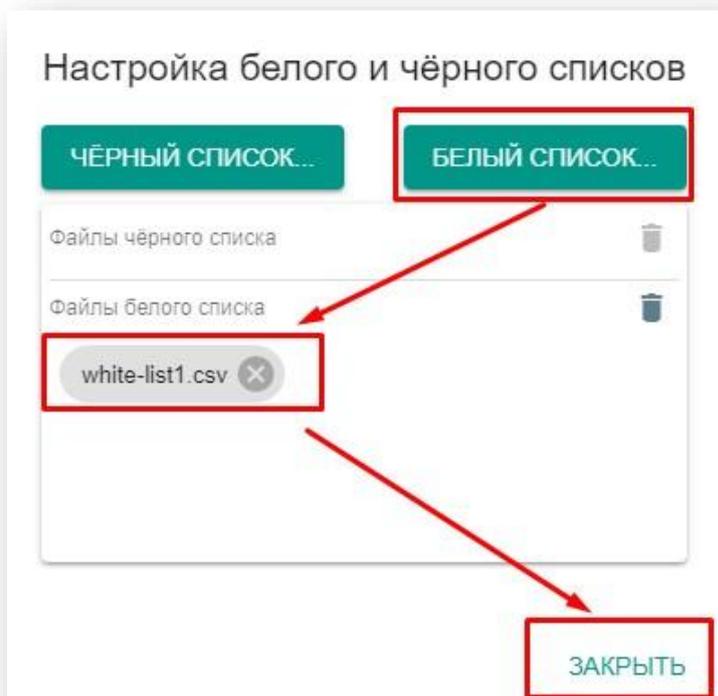
2. Кликаем по кнопке **Настройка белого и черного списков...**:



4.2. В открывшемся окне кликаем **Белый список**:

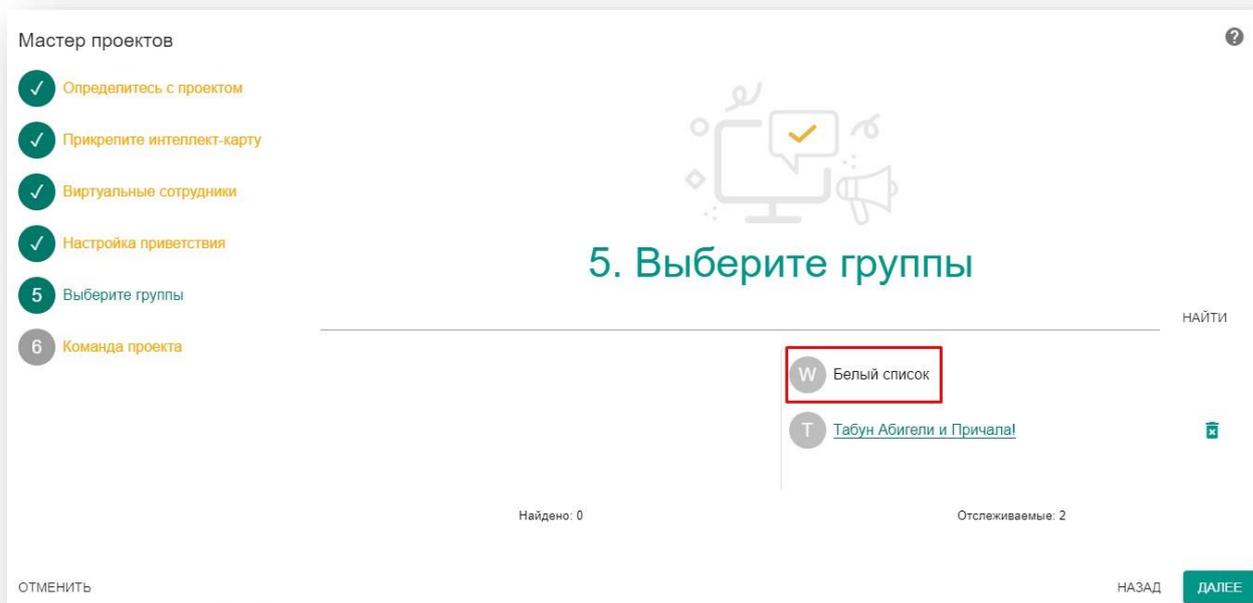


В открывшемся проводнике выбираем файлы со списком ID пользователей Вконтакте (см. п 1.). Файлов может быть несколько.



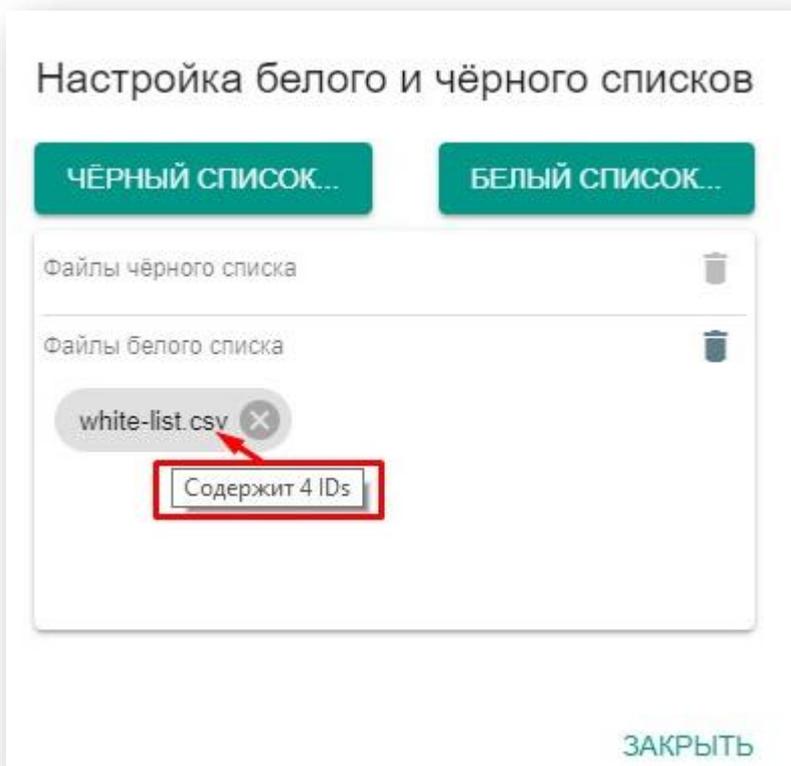
Удаление ненужных списков можно произвести кликом по значку корзины рядом со списком.

При добавлении белого списка на **Шаге 5. Выберите группы** будет автоматически добавлена группа под именем «Белый список»:



Внимание!

При наведении указателя мыши на файл с белым или черным списком можно получить информацию о количестве id (количестве подписчиков):



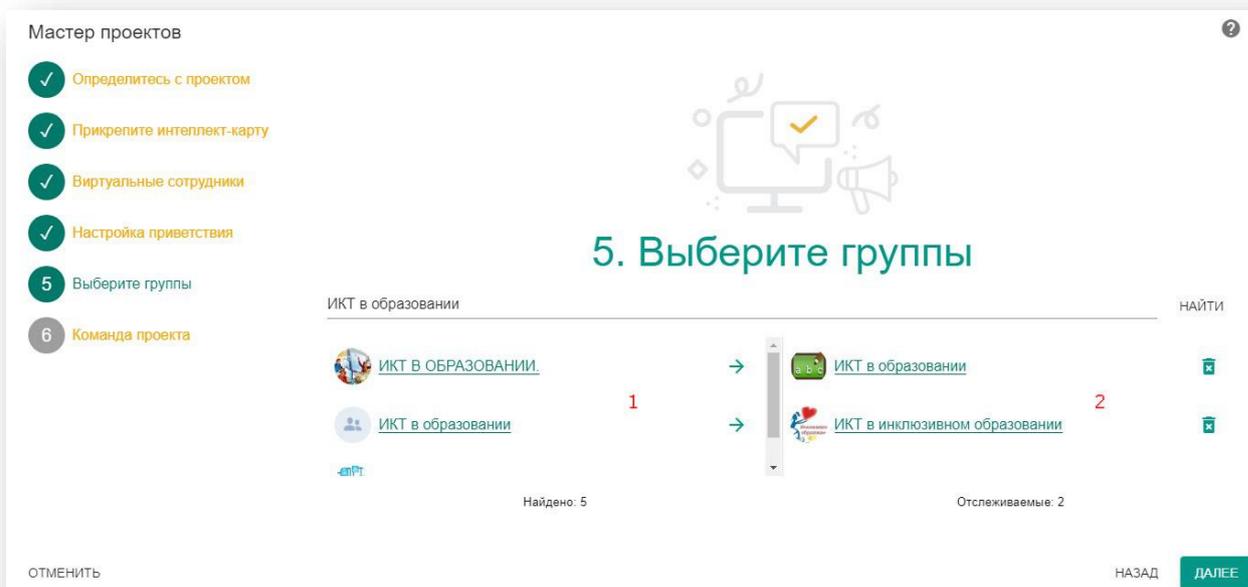
Шаг 5. Выберите группы

Поиск групп Вконтакте осуществляется по ключевым словам.

Поиск работает по следующим правилам:

- ключевое слово — слово (фраза), присутствующее в названии группы или сообщества;
- несколько ключевых слов вводятся через запятую;
- при вводе нескольких ключевых слов ищутся группы или сообщества, в названии которых присутствуют все перечисленные ключевые слова.

Из списка **Найдено** (1) по ключевым словам нужные для работы группы добавляются в правое окно, в список **Отслеживаемые** (2). При добавлении группа из списка **Найдено** переносится в список **Отслеживаемые**:



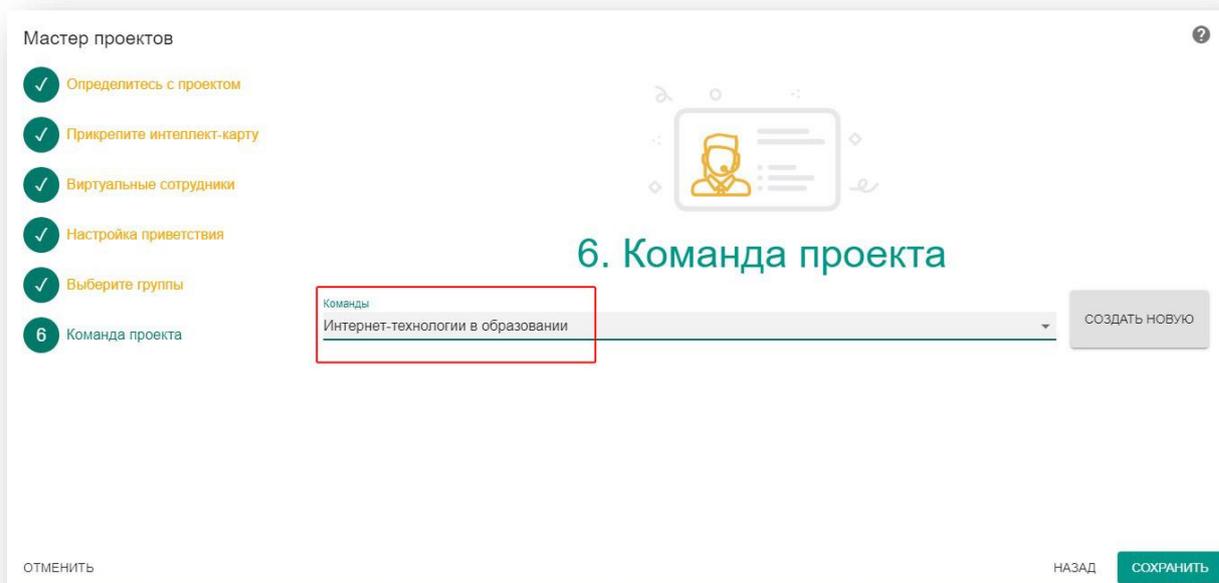
Шаг 6. Команда проекта.

Раздел предназначен для подключения команды.

Команда представляет собой контейнер для пользователей – операторов. Команды с набором операторов подключаются к проектам. При этом участникам команды становятся доступны только те проекты, к которым они подключены. Таким образом, реализована возможность разделения тематик и специализации операторов.

Оператор — это человек, который работает с программой **Социальный интеллект**, общаясь через добавленных в проект виртуальных сотрудников. Оператор имеет возможность изменять ход беседы с потенциальным клиентом в случае, когда **IS** не может интерпретировать сообщение (отсутствуют автоответы), отправленное пользователем из социальной сети.

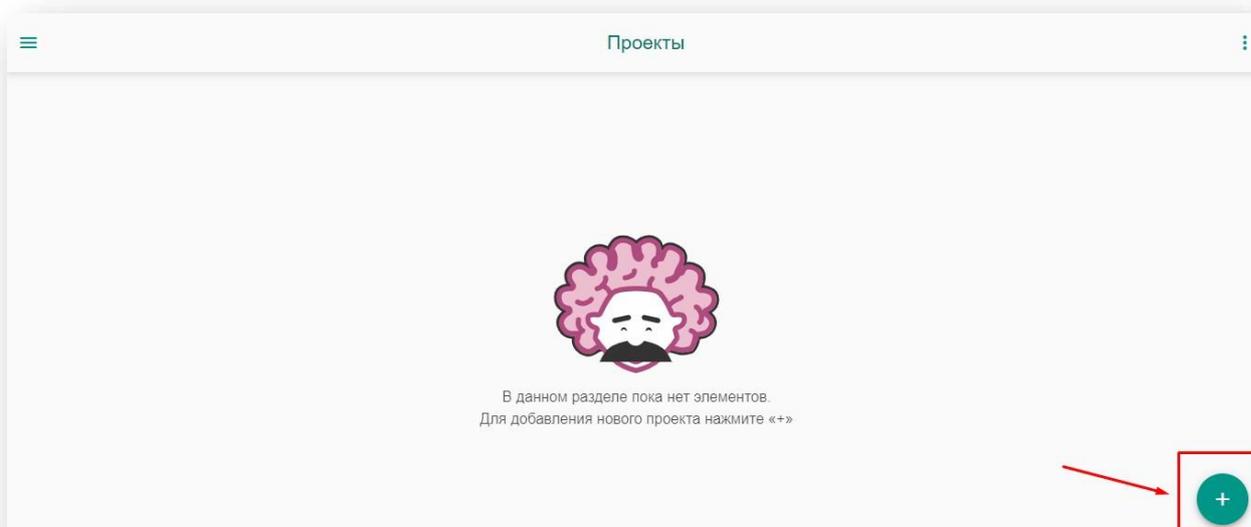
Команда выбирается из списка. Если предварительно созданных команд нет, то кликаем **Создать новую**.



Клик по кнопке **Сохранить** сохраняет проект.

5.1.2. Создание проекта через меню «Проекты»

1. Кликаем по меню **Проекты**. В открывшемся окне кликаем по значку «+».



Дальнейшие шаги – аналогичны мастеру создания проекта.

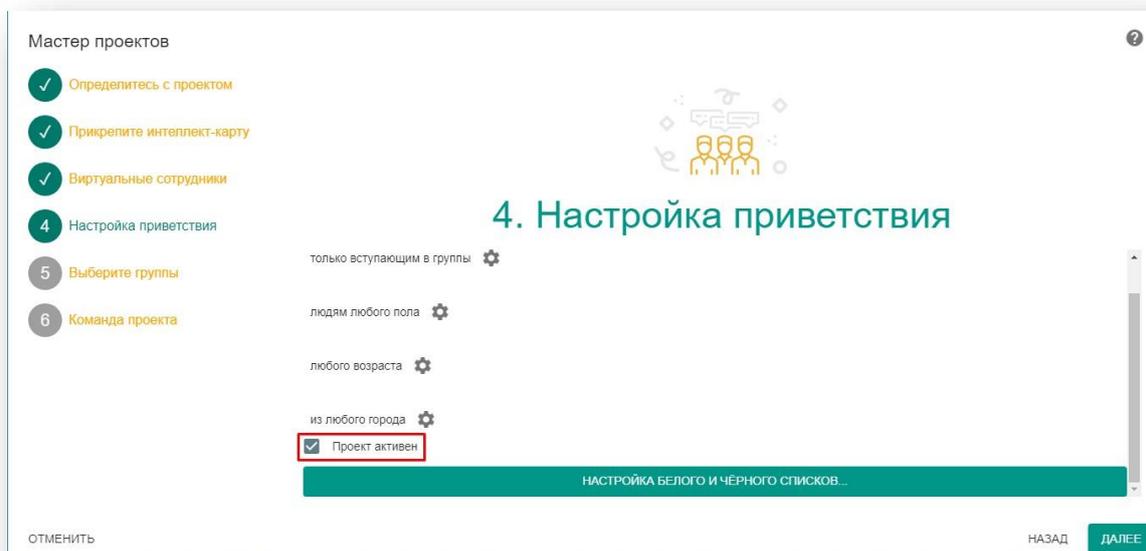
6. Сценарии работы с системой

6.1. Запуск проекта.

Запуск проекта можно выполнить двумя способами.

Способ 1. Запуск проекта в Мастере создания проекта.

Данный способ предполагает отметку [чекбокса](#) **Проект активен** в окне «Настройка приветствия» Мастера создания проектов:

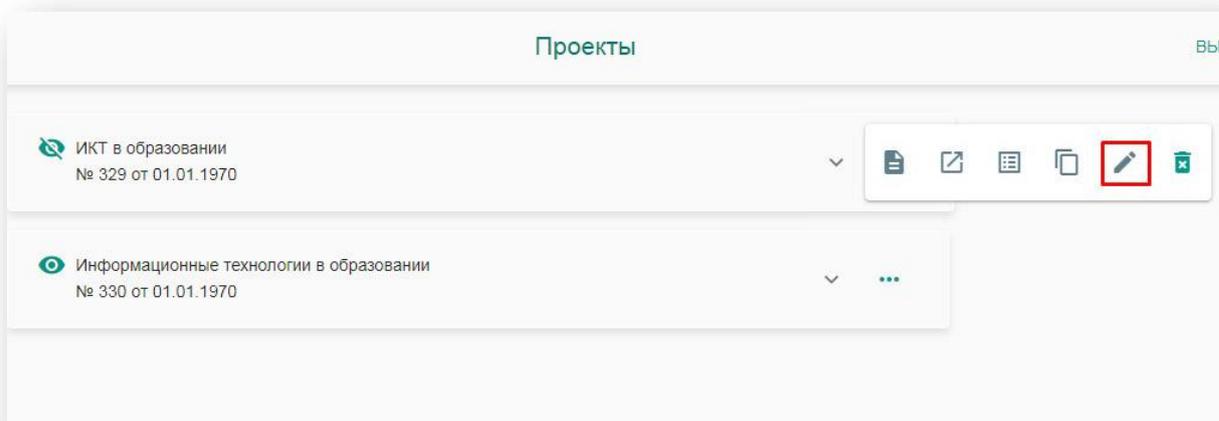


Далее нужно перейти в последнее окно и, выбрав команду, сохранить проект.

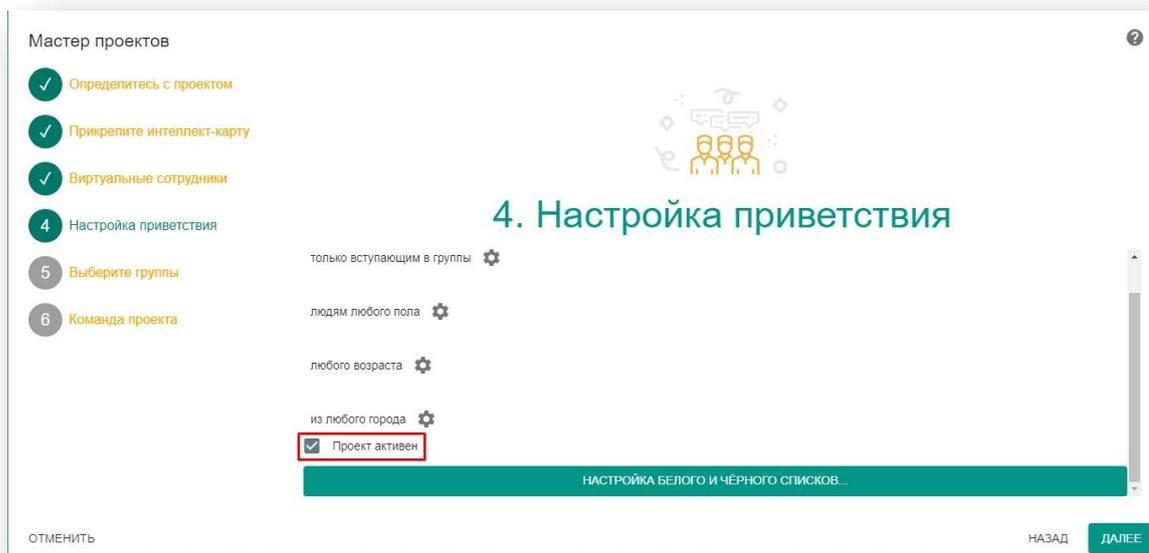
Способ 2. Запуск проекта в списке проектов.

Данный способ применим к ранее созданному проекту. Для запуска проекта в данном случае необходимо:

- открыть существующий проект по кнопке **Редактировать** в списке проектов:



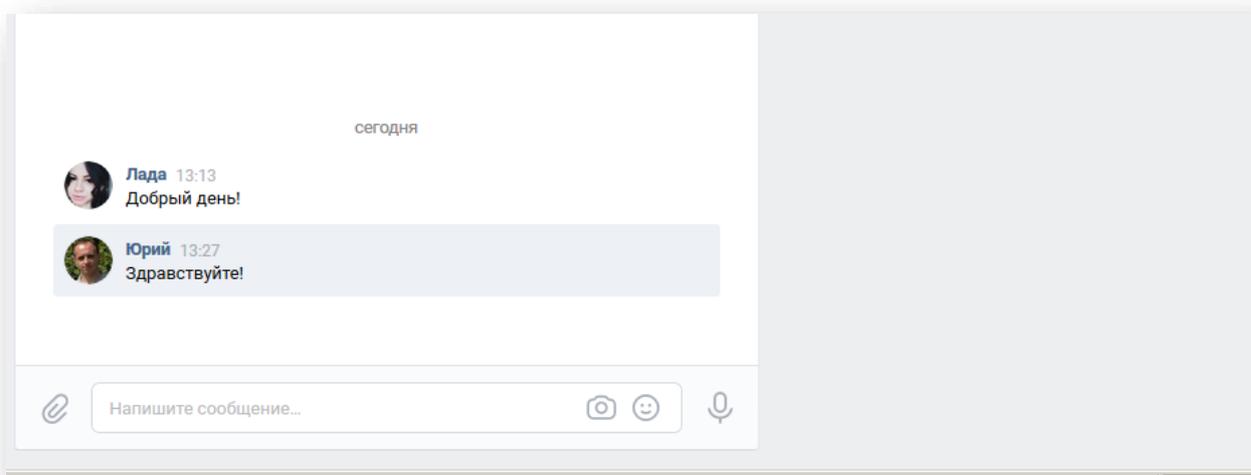
- далее нужно последовательно пройти все окна до **шага 5 Настройка приветствия**.
- отметить [чекбокс](#) **Проект активен** в окне **Настройка приветствия**:



- перейти в последнее окно и сохранить проект.

Инициирование диалога

После того, как проект запущен, виртуальный сотрудник начинает обращаться к участникам выбранной группы (групп) Вконтакте, либо загруженному белому списку. Обращение происходит случайным образом. Количество участников, к которым происходит обращение - не более **17** в течение суток от одного виртуального сотрудника. [Как работает ограничение на отправку сообщений \(приветствий\) от виртуальных сотрудников?](#)



6.2. Автоответы

Автоответы возможны после обучения скрипта интеллект-карты. Также интеллект-карту можно обучать с помощью другой интеллект карты.

Как происходит самостоятельное обучение интеллект-карты?

После запуска проекта пользователи начинают отвечать на запросы виртуального сотрудника. При получении первого ответа оператор указывает вершину, в которую должен переходить скрипт диалога с указанным вариантом ответа от пользователя. Например, на приветствие от виртуального сотрудника пользователь ответил фразой «Здравствуйте». Оператор указал, что на ответ пользователя «Здравствуйте» система должна сделать коммерческое предложение. Для этого он (оператор) указывает переход на вершину с текстом коммерче-

ского предложения. Далее, если другой пользователь также ответит на приветствие системы фразой «Здравствуйте», то система уже сама, автоматически перейдет к тексту коммерческого предложения. Таким образом, постепенно формируется тезаурус системы для генерации автоответов по всем вершинам скрипта.

Примечание.

1. Автоответ не добавляется, если сообщение пустое.
2. Автоответ не добавляется, если сообщение отличается от сообщения в выбранной вершине интеллект-карты. То есть если оператор выбрал вершину интеллект-карты, но вместо имеющегося сообщения вставил свое.
3. Автоответ не срабатывает для пользователей, для которых в данный момент есть блокировка диалога.

О том, как обучать ИК с помощью другой ИК – в разделе **6.2.2.**

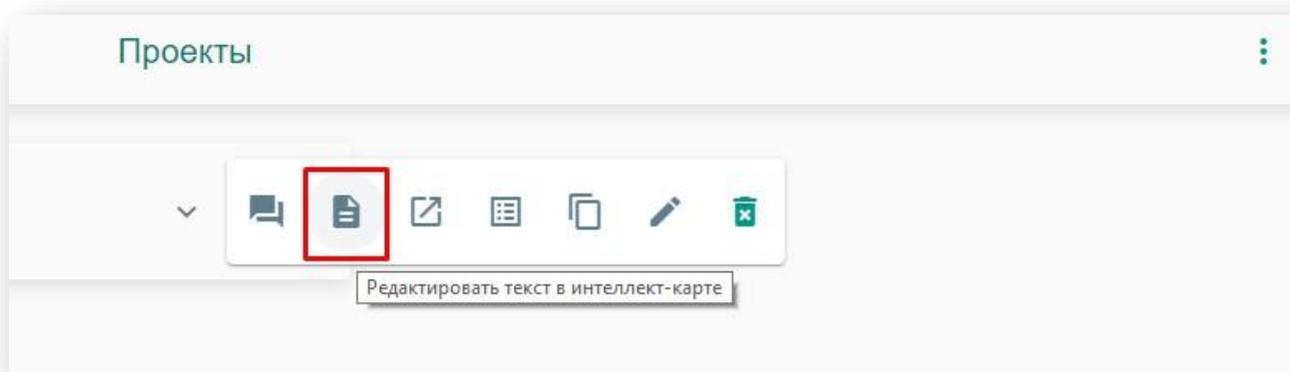
6.2.1. STOP-выражения и GO-выражения

Если обычного автоответа нет, то осуществляется проверка на наличие STOP-выражений и GO-выражений. STOP-выражения и GO-выражения - это типы автоответов, которые работают в следующей логике:

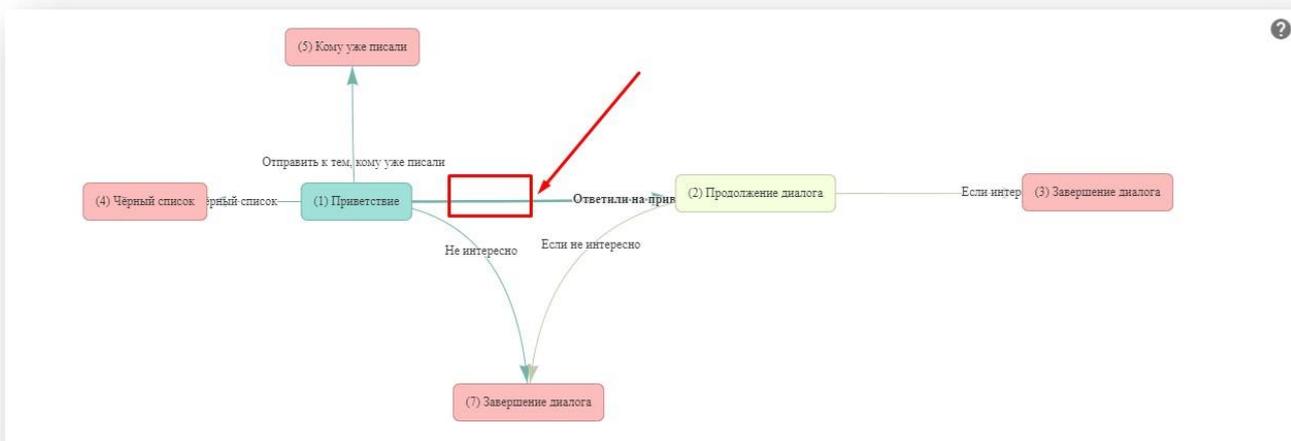
1. Если обычных автоответов нет, проверяются все STOP - выражения.
2. Если STOP-выражения есть, то ничего не отправляется.
3. Если STOP-выражений нет, или в данном сообщении нет перечисленных STOP-выражений, то ищутся GO-выражения.
7. Если найдено хоть одно GO-выражение, то отправляется сообщение из следующей вершины по текущему ребру.
8. Если GO-выражений не найдено, то ничего не отправляется.

Примечание.

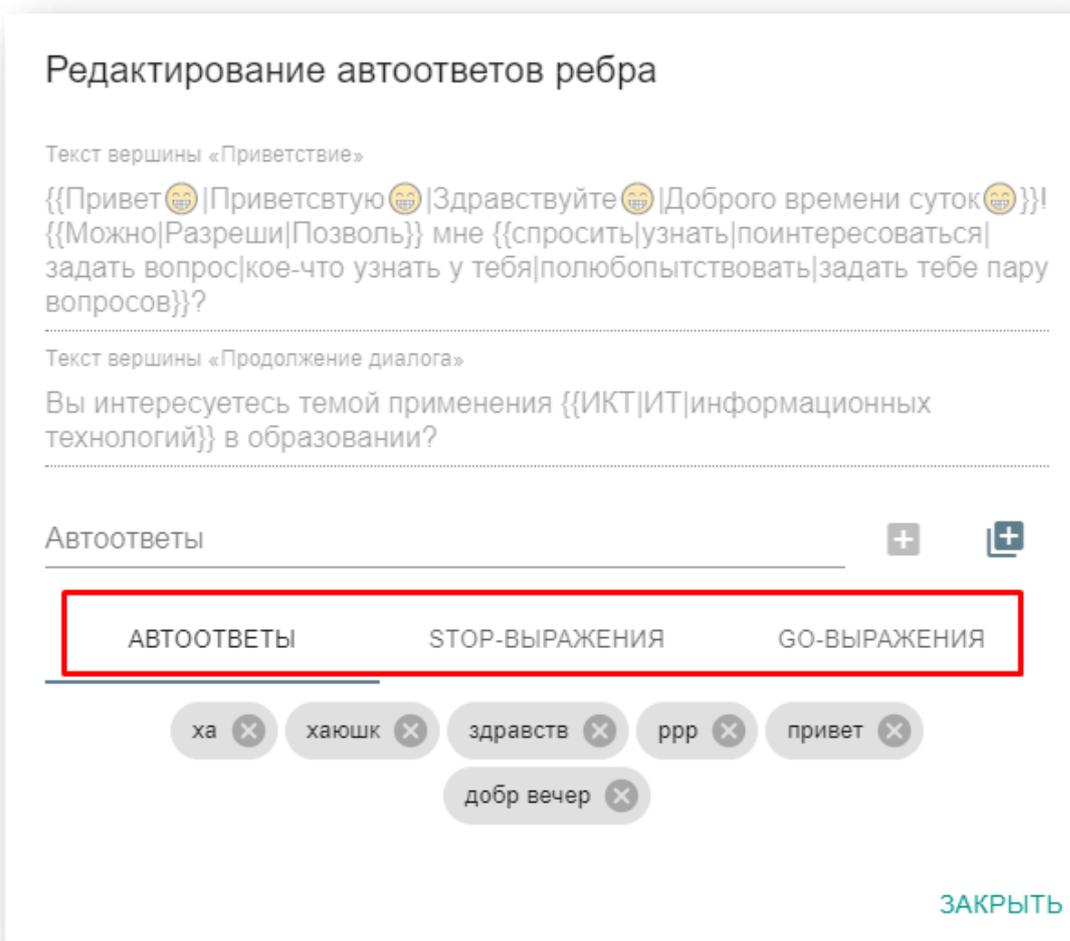
STOP-выражения и GO-выражения можно добавить в интеллект карту в действующем проекте в режиме «Редактировать текст в интеллект-карте»:



Для редактирования автоответов нужно кликнуть по нужному ребру, например:



И в открывшемся диалоговом окне «Редактирование автоответов ребра» добавить нужный автоответ, STOP-выражение или GO-выражение, кликнув по его названию:



Например, нужно в STOP-выражение добавить текст «Произвольный текст». Для этого:

1. Кликаем по ссылке **STOP-выражения**:

Редактирование автоответов ребра

Текст вершины «Приветствие»

{{Привет 😊|Приветствую 😊|Здравствуйте 😊|Доброго времени суток 😊}}!

{{Можно|Разрешить|Позволь}} мне {{спросить|узнать|поинтересоваться|задать вопрос|кое-что узнать у тебя|полюбопытствовать|задать тебе пару вопросов}}?

Текст вершины «Продолжение диалога»

Вы интересуетесь темой применения {{ИКТ|ИТ|информационных технологий}} в образовании?

Stop-выражения



АВТООТВЕТЫ

STOP-ВЫРАЖЕНИЯ

GO-ВЫРАЖЕНИЯ

добр вечер ✕

хаюшк ✕

ЗАКРЫТЬ

2. Вводим свой текст и кликаем **Добавить** (значок плюс):

Редактирование автоответов ребра

Текст вершины «Приветствие»

{{Привет 😊|Приветствую 😊|Здравствуйте 😊|Доброго времени суток 😊}}!

{{Можно|Разреши|Позволь}} мне {{спросить|узнать|поинтересоваться|задать вопрос|кое-что узнать у тебя|полюбопытствовать|задать тебе пару вопросов}}?

Текст вершины «Продолжение диалога»

Вы интересуетесь темой применения {{ИКТ|ИТ|информационных технологий}} в образовании?

Stop-выражения

Произвольный текст



АВТООТВЕТЫ

STOP-ВЫРАЖЕНИЯ

GO-ВЫРАЖЕНИЯ

добр вечер ✕

хаюшк ✕

ЗАКРЫТЬ

3. Получаем новое **STOP-выражение**:

Редактирование автоответов ребра

Текст вершины «Приветствие»

{{Привет 😊|Приветствую 😊|Здравствуйте 😊|Доброго времени суток 😊}}!

{{Можно|Разреши|Позволь}} мне {{спросить|узнать|поинтересоваться|задать вопрос|кое-что узнать у тебя|полюбопытствовать|задать тебе пару вопросов}}?

Текст вершины «Продолжение диалога»

Вы интересуетесь темой применения {{ИКТ|ИТ|информационных технологий}} в образовании?

Stop-выражения



АВТООТВЕТЫ

STOP-ВЫРАЖЕНИЯ

GO-ВЫРАЖЕНИЯ

произвольн текст



добр вечер



хаюшк



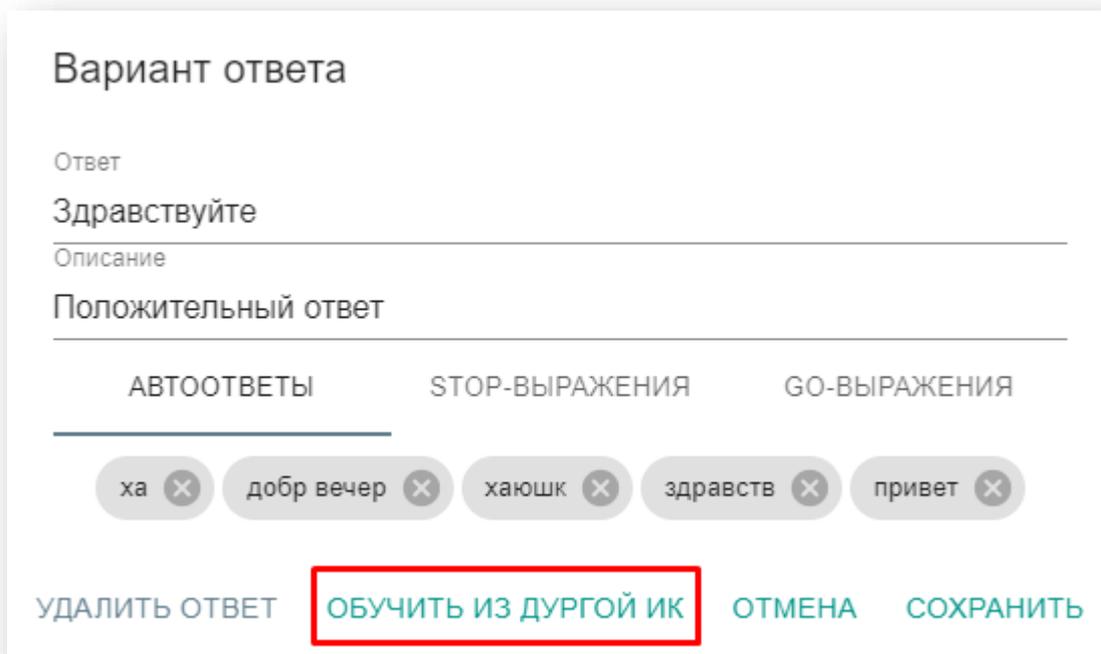
ЗАКРЫТЬ

Также автоответы, STOP- выражения и GO-выражения можно добавлять из других интеллект-карт, то есть обучать ИК. Подробнее об этом – в разделе **6.2.2.**

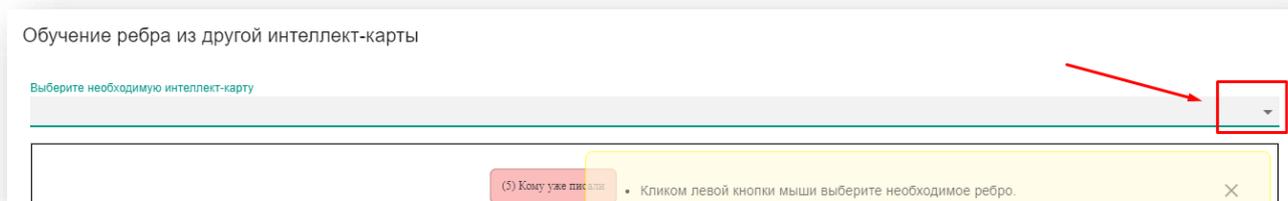
6.2.2. Копирование автоответов, STOP-выражений и GO-выражений из других ИК

Для удобства и ускорения работы при работе с автоответами есть возможность копирования готовых автоответов из ребер других интеллект-карт. Рассмотрим этот процесс пошагово.

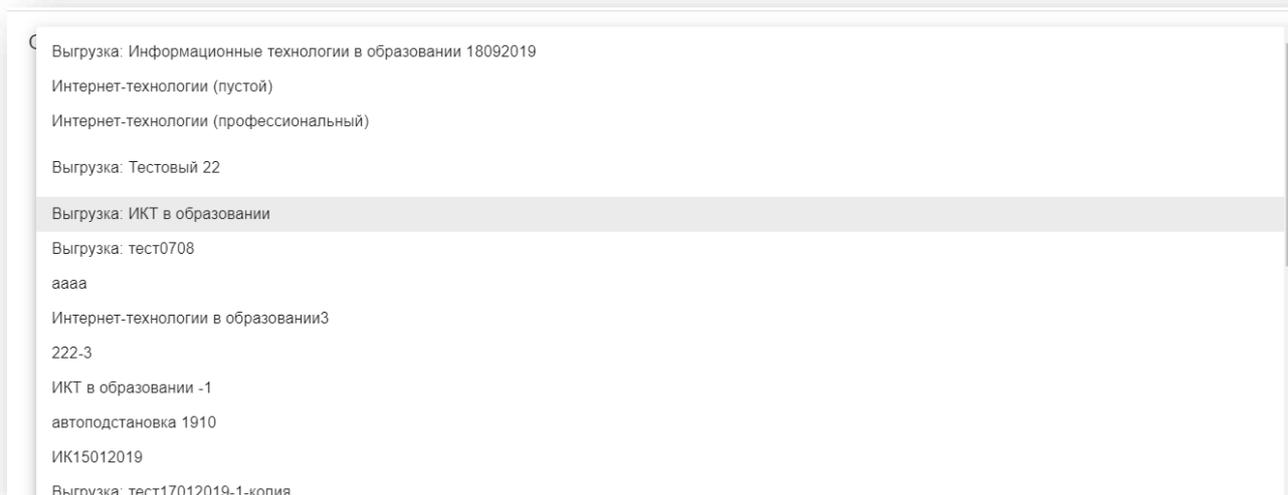
1. В рабочей интеллект-карте открываем ребро, в которое необходимо добавить автоответы и кликаем **Обучить из другой ИК**:



2. В диалоговом окне «Обучение ребра из другой интеллект-карты» открываем список доступных интеллект карт:



3. В открывшемся списке кликаем по нужной: ИК:

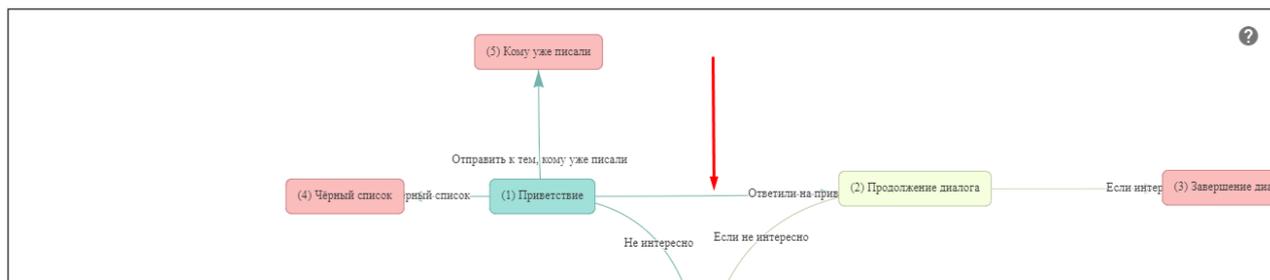


4. Открывается выбранная интеллект-карта. В этой карте кликаем по ребру, из которого нужно добавить автоответы:

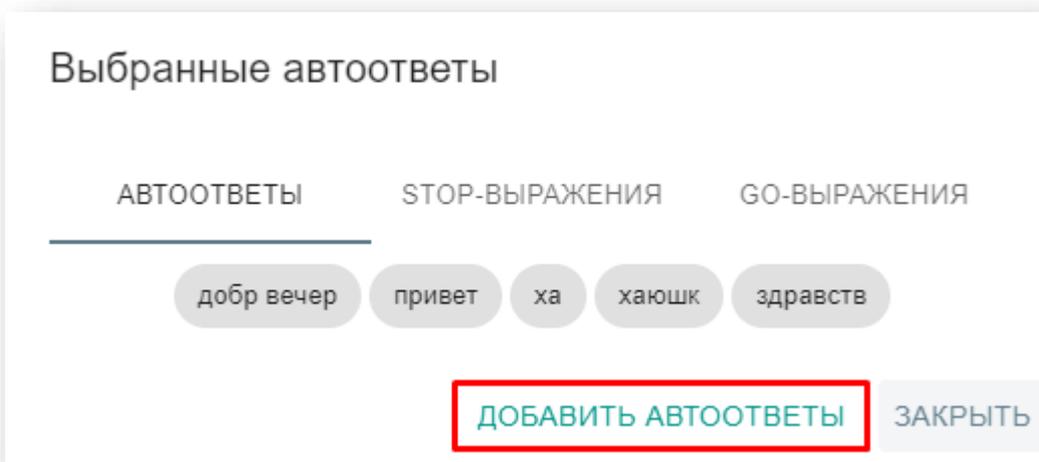
Обучение ребра из другой интеллект-карты

Выберите необходимую интеллект-карту

Выгрузка: Информационные технологии в образовании 18092019



5. В диалоговом окне «Выбранные автоответы» кликаем **Добавить автоответы**:



6. Автоответы добавятся. Но если в исходной ИК, куда мы добавляем автоответы извне, уже были автоответы, пересекающиеся с теми, что добавляем, то будет предупреждение о наличии ошибок:

Вариант ответа

Переход от блока №1 к блоку №3

Ответ
Здравствуй

Описание
Положительный ответ

Ошибки добавления автоответов 17

АВТООТВЕТЫ STOP-ВЫРАЖЕНИЯ GO-ВЫРАЖЕНИЯ

ха × добр вечер × хаюшк × здравств × привет ×

УДАЛИТЬ ОТВЕТ ОБУЧИТЬ ИЗ ДРУГОЙ ИК ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

7. Открыв предупреждение, мы можем изучить все ошибки детально:

Вариант ответа

Ответ
Здравствуй

Описание

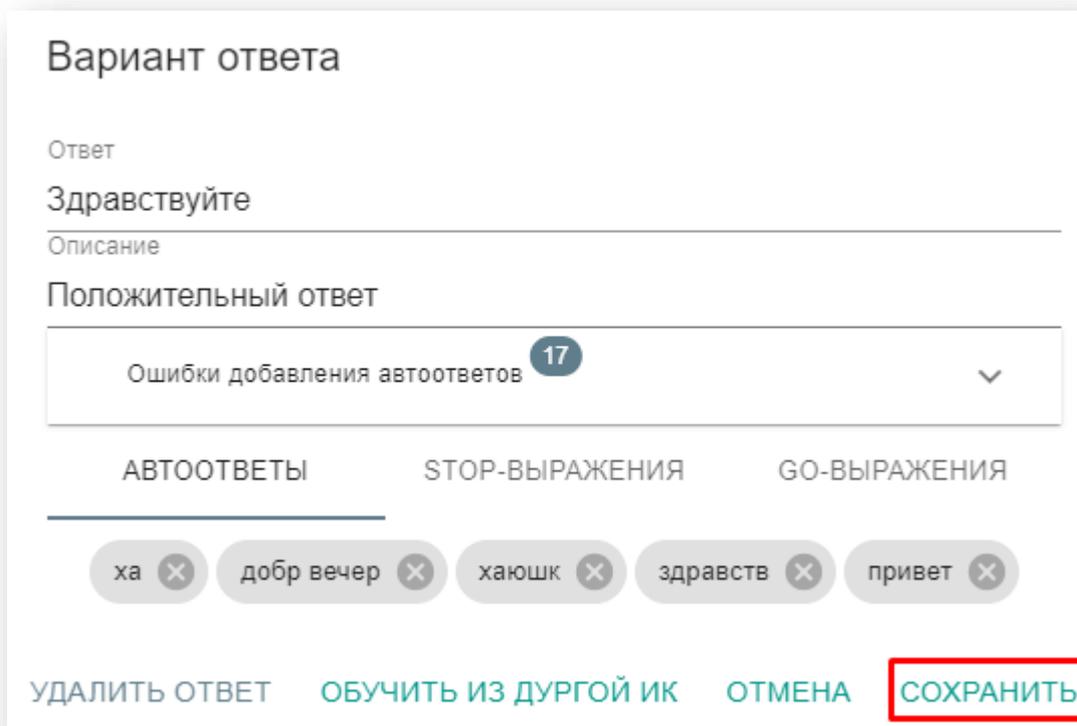
Положительный ответ

Ошибки добавления автоответов 17 ^

Ошибка добавления. Автоответ: «ха» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «добр вечер» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «добр вечер» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «добр вечер» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «хаюшк» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «хаюшк» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «добр» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «добр вечер» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «добр вечер» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «добр вечер» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «хаюшк» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «хаюшк» уже есть в этом ребре.
Ошибка добавления. Автоответ: «добр вечер» уже есть в этом ребре.

[УДАЛИТЬ ОТВЕТ](#) [ОБУЧИТЬ ИЗ ДУРГОЙ ИК](#) [ОТМЕНА](#) [СОХРАНИТЬ](#)

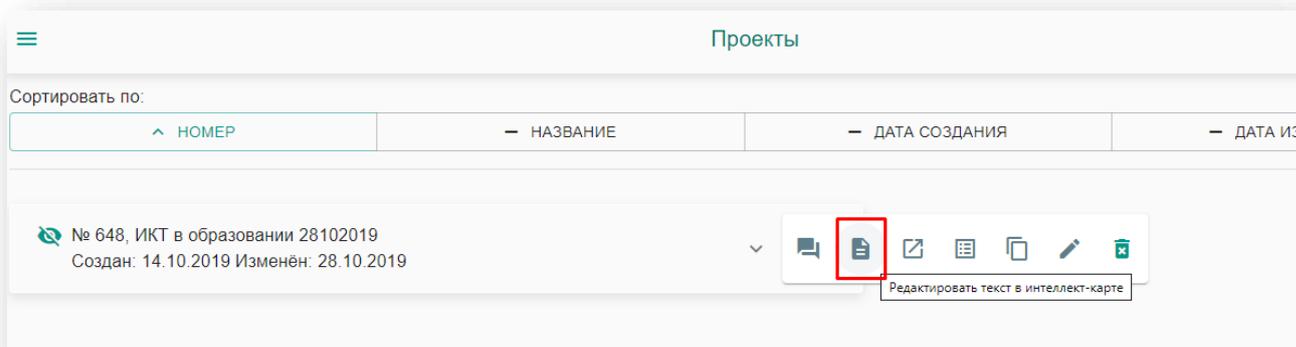
Данное сообщение носит информационный характер и не предполагает никаких действий.
8. Последний шаг – кликаем **Сохранить** в окне «Вариант ответа»:



Результат: мы перенесли все автоответы, STOP-выражения, GO-выражения из внешней ИК в рабочую.

Отметим, что автоответы можно добавлять из одного ребра в другое ребро текущей интеллект-карты.

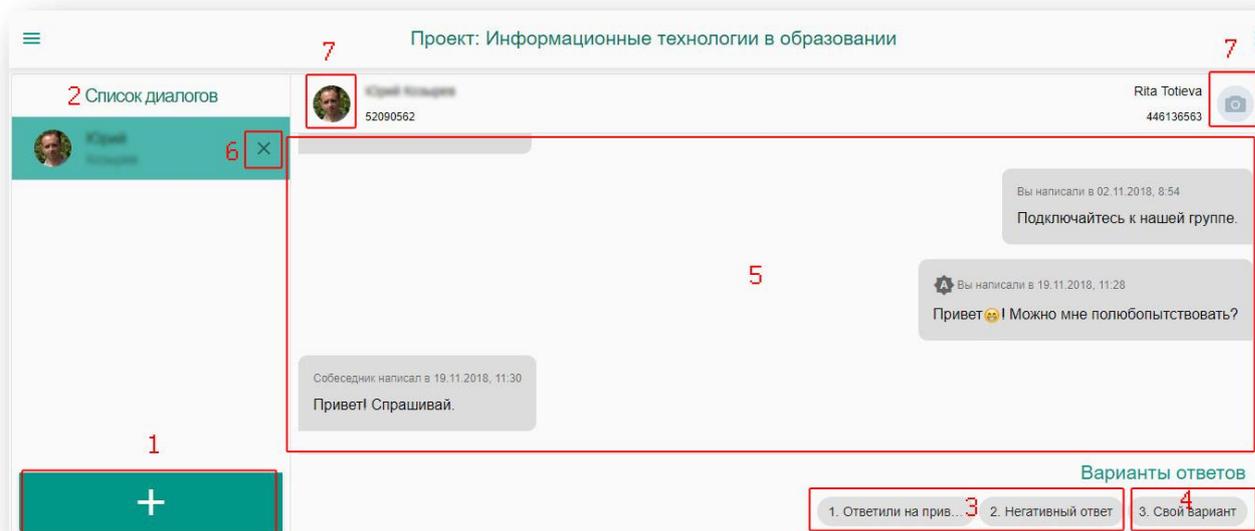
Также отметим, что добавлять автоответы можно не только при работе над новыми интеллект-картами, но и непосредственно в рабочем проекте, вызвав ИК через меню «Редактировать текст в интеллект-карте»:



6.3. Поддержание диалога оператором

Работа оператора по управлению виртуальным сотрудником осуществляется в разделе **Чат**, в котором присутствуют специальные инструменты для данной работы. Оператор добавляет пользователей, которые ответили на приглашение виртуального сотрудника в список диалогов. Далее осуществляется управление диалогом: оператор выбирает вопросы/ответы, имеющиеся в сценарии интеллект-карты в зависимости от реакции пользователя.

Окно Чата



Кнопка «+» (1)

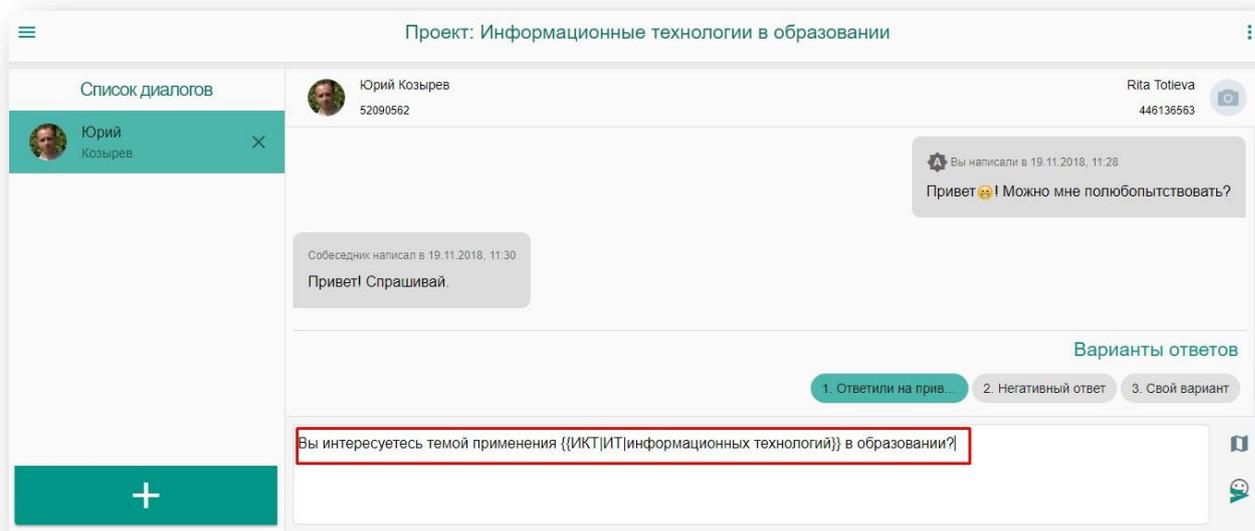
Кнопка для добавления пользователей в окно **Список диалогов** (2) .

Список диалогов (2)

В данное окно вызываются пользователи, которые ответили на запрос (приглашение) виртуального сотрудника. Для вызова нужно кликнуть по «+» (1).

Варианты ответов (3-4)

(3) – ребра интеллект-карты. Другими словами – контейнеры с возможными вариантами ответов. При клике по одному из контейнеров подставляется содержимое контейнера, то есть вариант ответа. Например, при клике по ребру **1. Ответили на приветствие** подгружается ответ:



(4) **Свой вариант** – произвольный вариант ответа без использования интеллект-карты.

Окно диалогов (5)

Окно диалога оператора с пользователями.

При получении сообщений от пользователя система понимает:

- смайлики;
- стикеры;
- файлы документов (docs, pptx, xlsx);
- файлы изображений (png, jpg, bmp, gif);

- аудиосообщения.

Инструмент **Заккрыть диалог (6)**

Кликом по крестику **Заккрыть диалог** можно удалять ненужные в данный момент диалоги.

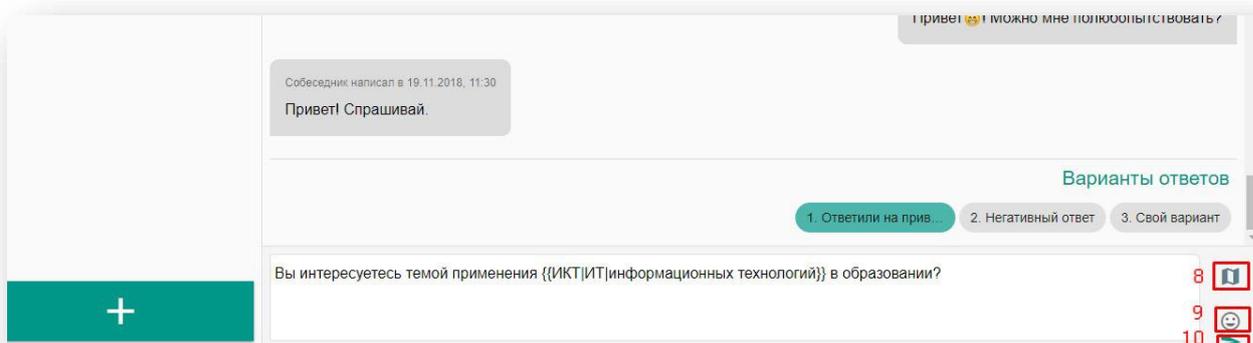
Закрытый по крестику диалог **(6)** можно вновь вызвать кликом по значку «+» **(1)**.

При достижении конечной вершины **Интеллект-карты** диалог с пользователем может продолжаться. Диалог может продолжаться до тех пор, пока не будет закрыт в окне чата **(6)**!

Перейти на страницу пользователя Вконтакте/виртуального сотрудника **(7)**

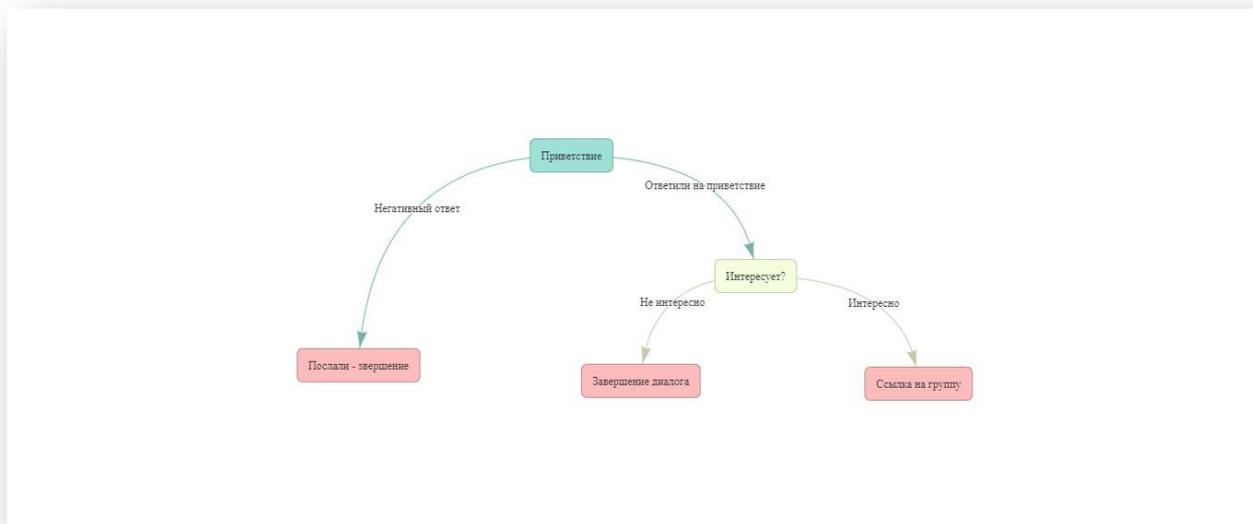
Клик левой кнопкой мыши по изображениям профиля открывает в новой вкладке браузера страницу Вконтакте пользователя, либо виртуального сотрудника.

При выборе ответа открывается текстовое окно, у которого есть ряд дополнительных инструментов.



Инструмент **Интеллект-карта (8)**

Клик по данному инструменту вызывает **Интеллект-карту**.



Возврат по кнопке **Esc**.

Вставить смайлик или эмодзи **(9)**

Для придачи эмоциональности диалогам возможна вставка в сообщения смайликов и/или эмодзи. Для вставки кликаем указателем мыши в нужное место отправляемого сообщения (место, куда нужно вставить смайлик), а затем выбираем нужный значок из выпадающего списка и кликаем по нему.

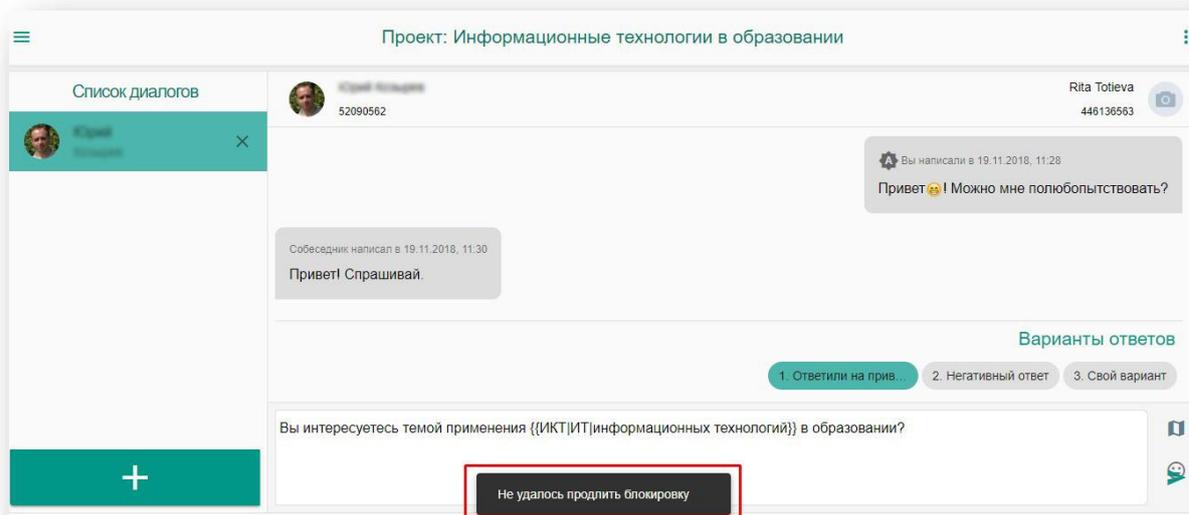
Отправить сообщение **(10)**

Кнопка отправки сообщения пользователю. После нажатия сообщение отправляется пользователю в **Вконтакте**.

Особенности работы с окном Чат

После начала работы диалог с пользователем блокируется для других операторов на 15 минут. Это делается для того, чтобы исключить доступ двух и более операторов к пользователю, с которым уже начата работа одним из операторов.

По истечении 15 минут бездействия диалог разблокируется и становится доступен другим операторам. То есть, если оператор, который начал работы с клиентом, более 15 минут не производил действий в чате с пользователем, то диалог с этим пользователем становится доступным любому оператору.

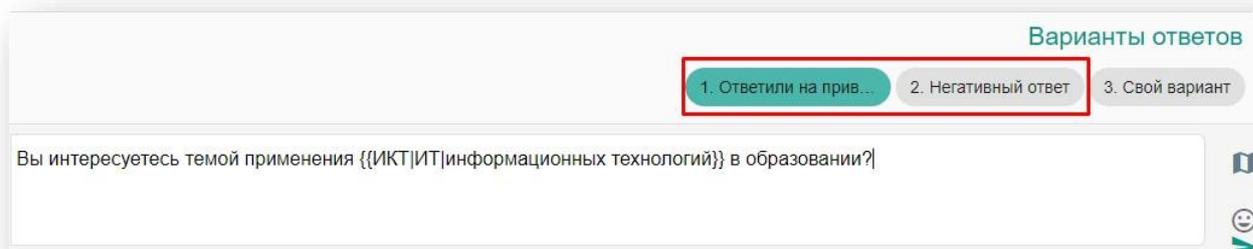


Примечание. Под действием понимается отправка сообщения.

6.3.1. Сценарий 1. Позитивный ответ пользователя

Инициализация диалога происходит от начальной вершины интеллект-карты. При этом в окно **Варианты ответов** подгружаются все ребра, которые идут из начальной вершины. В нашем примере это:

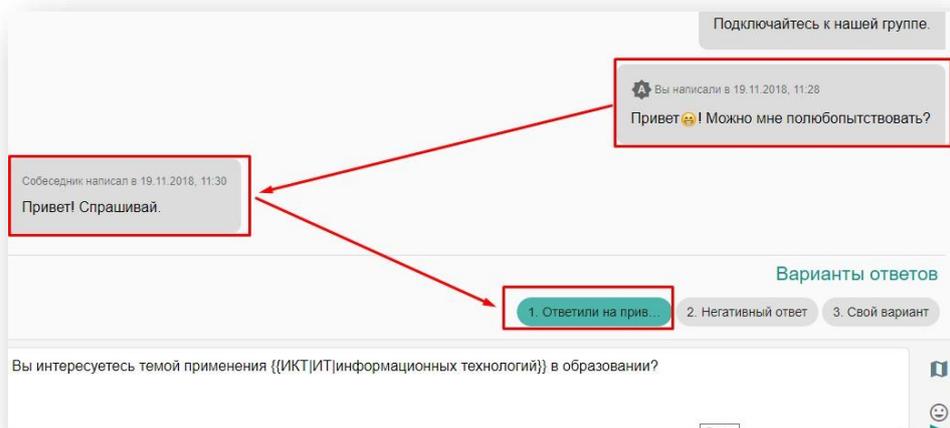
- 1. Ответили на приветствие.**
- 2. Негативный ответ.**



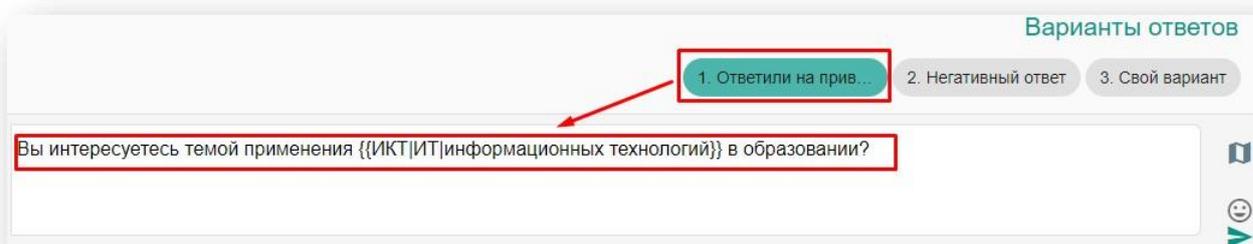
Интеллект-карта данного диалога выглядит следующим образом:



Если пользователь отвечает положительным приветствием на сообщение виртуального сотрудника, то логично для продолжения диалога с откликнувшимся пользователем выбрать пункт 1. **Ответили на приветствие:**



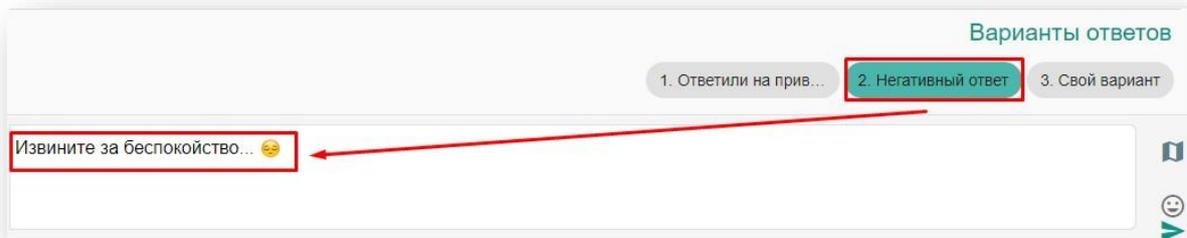
Этому варианту соответствует дальнейшее развитие диалога в форме коммерческого предложения или другого текста, призванного заинтересовать или заинтриговать пользователя:



Внимание! При выборе вершины система запоминает этот выбор, и в дальнейшем скрипт при таком же ответе пользователя будет автоматически переходить на нужную вершину без участия оператора.

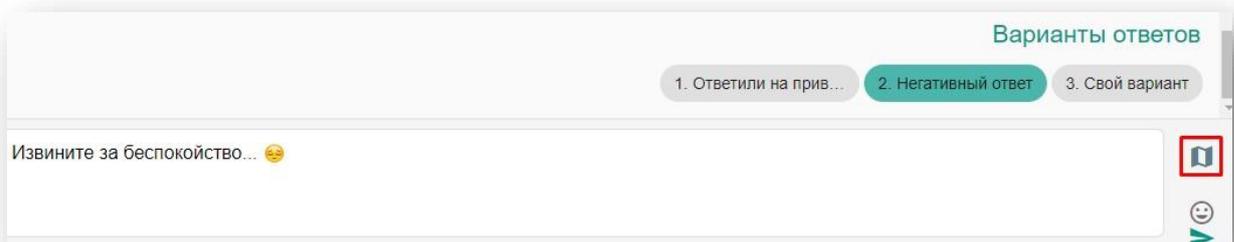
6.3.2. Сценарий 2. Негативный ответ пользователя

В случае, если ответ от пользователя отрицательный (или отсутствует), то логично выбрать сценарий диалога, соответствующий данному варианту развития событий, а именно выбрать п.2 **Негативный ответ**, которому соответствует текст **Извините за беспокойство:**

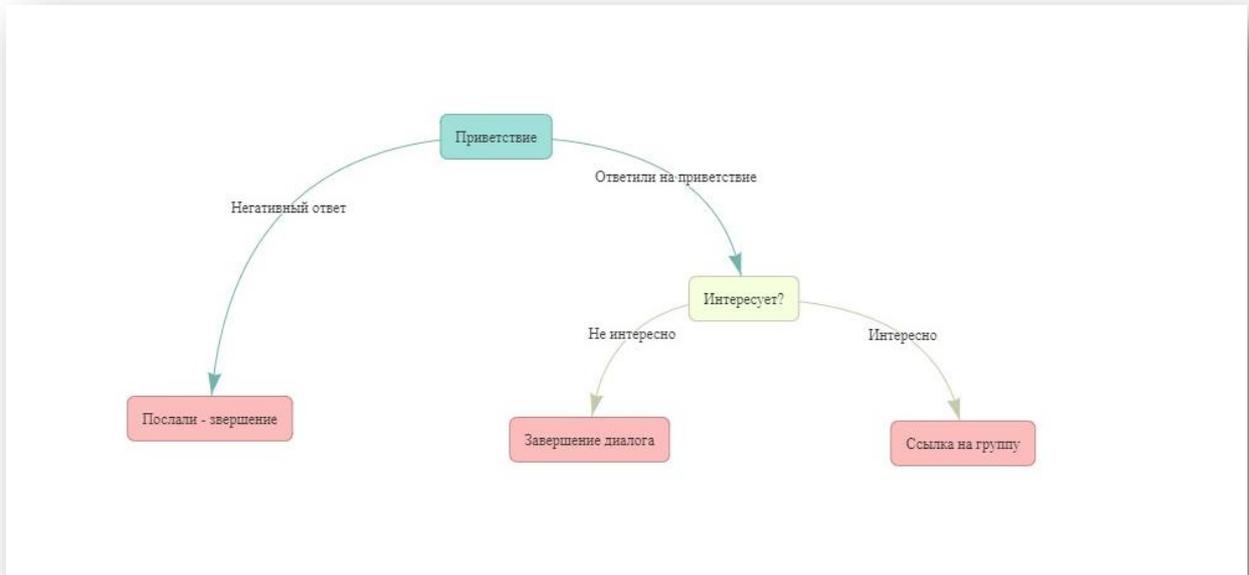


6.3.3. Сценарий 3. Изменение запланированной в интеллект-карте логики диалога

Возможна ситуация, когда пользователь с первых фраз диалога готов, например, положительно отреагировать на коммерческое предложение. В этом случае оператору, возможно, потребуется пропустить несколько этапов скрипта и завершить диалог. Либо перейти к какой-либо произвольной части скрипта интеллект-карты. Для этого предусмотрен встроенный инструмент **Интеллект-карта**:

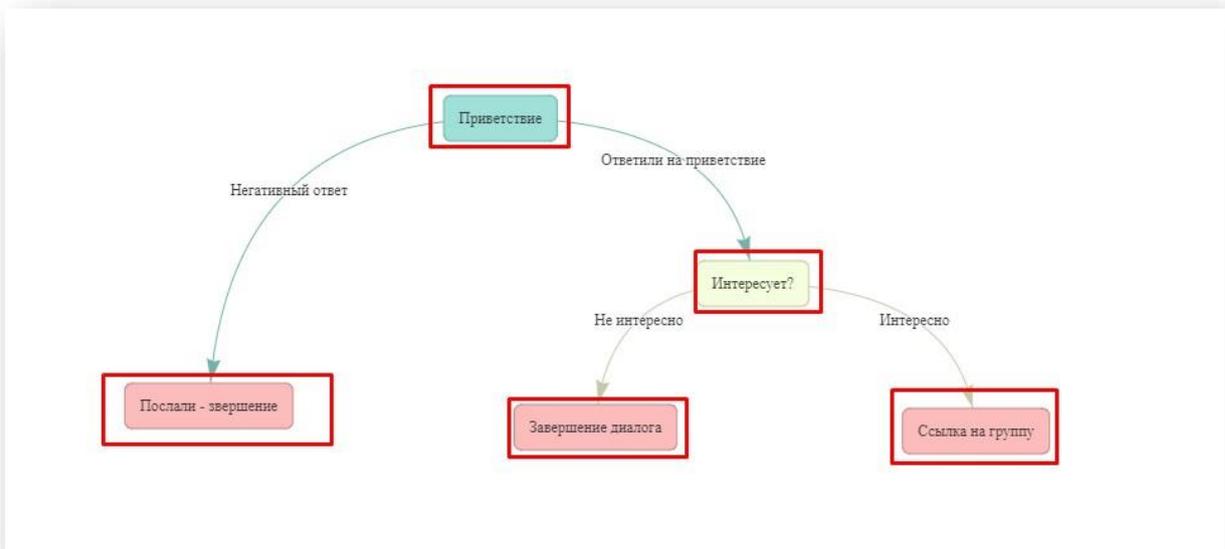


При клике по данному инструменту открывается окно с используемой в проекте интеллект-картой:



Отмена (выход) – по кнопке **Esc**.

В данном окне мы можем выбрать любую вершину для продолжения диалога:



Внимание! Выбранный таким образом вариант ответа не сохраняется для автоответов.

6.3.4. Сценарий 4. Незапланированное развитие событий в ходе диалога.

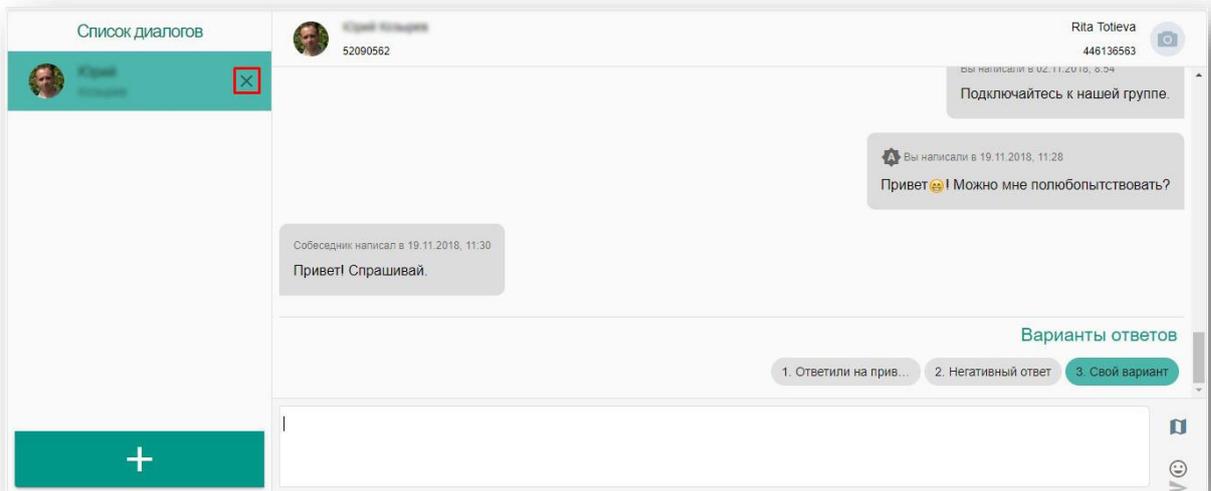
Самый эффективный маркетолог не всегда может предусмотреть возможные варианты развития событий при диалоге с клиентом посредством скриптов. Может случиться незапланированная ситуация, для которой нет вершины. В данной ситуации оператор может вручную ввести текст в окно диалога. Для этого выбирается пункт **Свой вариант** и вводится текст:



Внимание! Текст, написанный вместо имеющегося в вершине, не сохраняется для дальнейших автоответов.

6.3.5. Завершение диалога

При отправке сообщений конечного блока (вершины) диалог с пользователем завершается. При этом обмен сообщениями с пользователем возможен до тех пор, пока не закрыто окно диалога:



7. Часто задаваемые вопросы

Общие вопросы

В какой логике наиболее оптимально работать с системой?

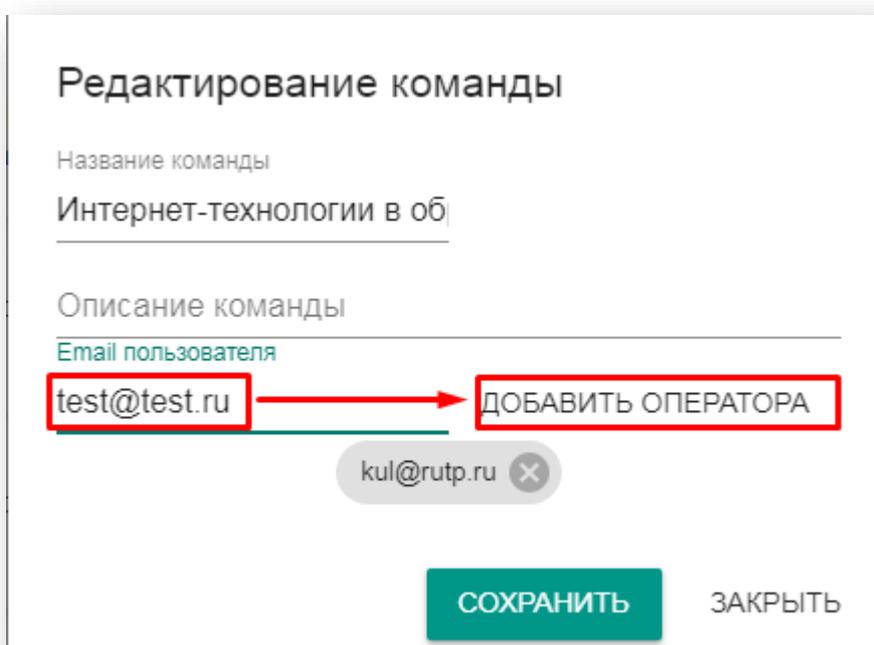
Можно рекомендовать следующую логику работы:

1. Создать Интеллект-карту.
2. Добавить виртуального сотрудника.
3. Создать команду.
4. На главной странице кликнуть **Создать проект** и пройти по всем шагам мастера проекта.

Примечание. Это лишь рекомендуемая логика. При получении опыта работы с системой каждый пользователь сам сможет понять оптимальный для себя формат работы.

С помощью мастера создал проект. Пройшел все шаги. Но проект не вижу. Почему?

Оператор не может видеть проекты, в команду которых он не включен. Откройте раздел **Команды**, найдите команду, которая прикреплена к проекту и добавьте себя участником команды (**Добавить оператора**):



Внимание!

На данный момент в качестве оператора автоматически добавляется создатель команды.

Почему оператор не добавляется в команду?

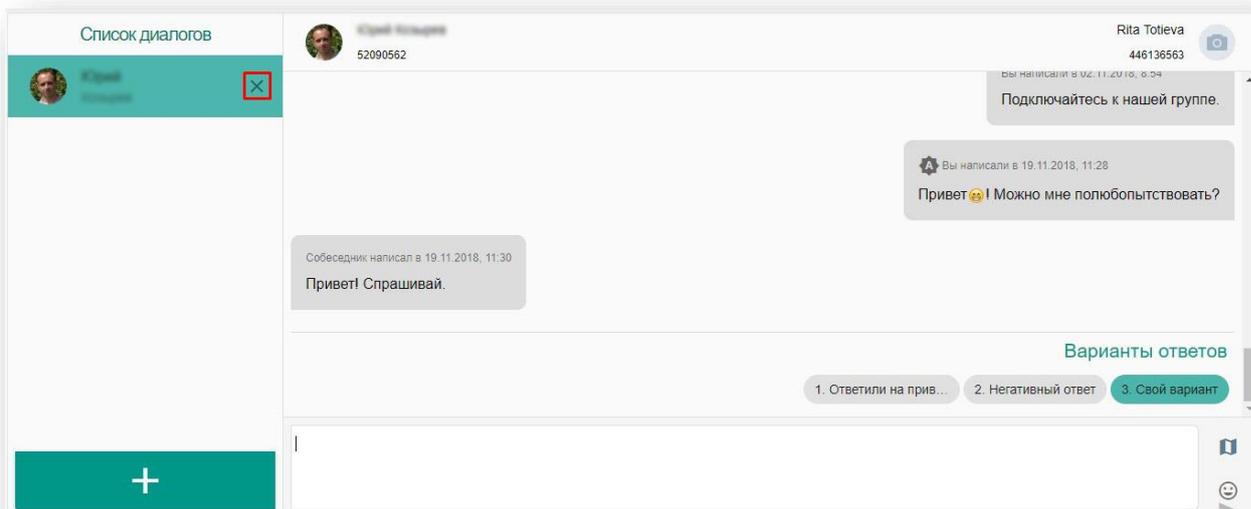
В команду можно добавить оператора, e-mail которого зарегистрирован в системе.

Что такое блокировка диалога?

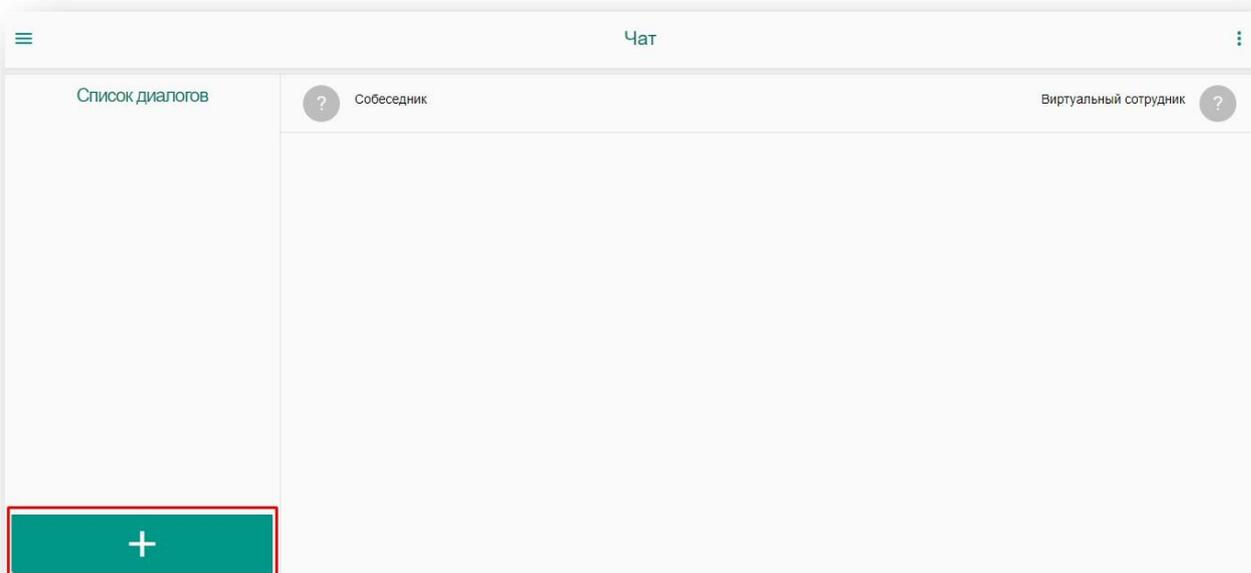
При клике оператором по пользователю в окне **Чат** пользователь становится доступен текущему оператору и недоступен для других операторов. Для других операторов пользователь блокируется.

Если оператор, который работал с пользователем, более 15 минут не производил действия в чате, то диалоговое окно с данным пользователем для него блокируется. Оператор при этом не может отправить сообщение пользователю с заблокированным диалогом. Но при этом пользователь становится доступен другим операторам.

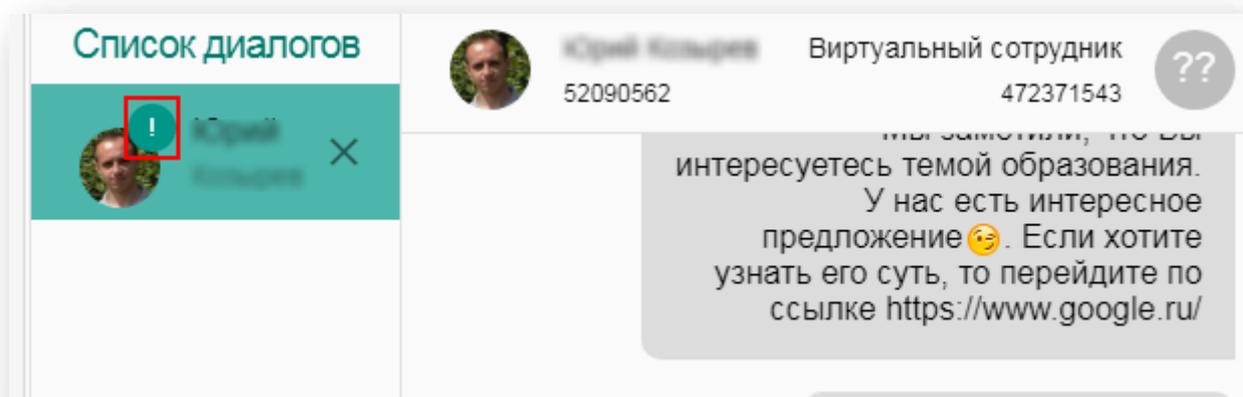
Чтобы разблокировать пользователя после блокировки нужно удалить его из списка диалогов кликом по **крестику**:



а затем снова вызвать кликом по знаку «+»:



Пользователь будет снова доступен для диалога, если его не «перехватил» другой оператор.
Что означает значок восклицательный знак в окне диалога с пользователем?



Восклицательный знак означает, что от пользователя, с которым взаимодействует виртуальный сотрудник, есть сообщения.

Удалена привязка к приложению IS. Возможно ли сделать повторную привязку Виртуального сотрудника к IS?

Да, такая возможность есть.

Что произойдет, если виртуальный сотрудник начнет диалог с пользователем, а виртуального сотрудника заблокируют во Вконтакте?

В данной ситуации пользователь будет утерян... Другие виртуальные сотрудники не смогут поддержать диалог с пользователем, с которым начал диалог заблокированный виртуальный сотрудник.

Как ведет себя система с пользователями, у которых закрыты Личные сообщения?

После того, как система узнает, что у пользователя закрыты Личные сообщения, она больше не будет слать ему приветствие. О том, что у пользователя закрыты Личные сообщения, система узнает при отправке приветствия.

Почему виртуальный сотрудник перестал отправлять приветствия?

Скорее всего, исчерпан лимит количества разрешенных к отправке приветов от виртуального сотрудника. По умолчанию количество рассылок – 17. Количество приветов задается в окне настроек виртуального сотрудника. Данная цифра получена опытным путем. Менять количество приветов в сторону увеличения не рекомендуется. Чревато блокировкой виртуального сотрудника Вконтакте. Ближайшая отправка приветов произойдет по истечении 24 часов после отправки первого из 17 приветов.

Редктирование виртуального сотрудника

VK ID	Имя
508064057	Юлия
Логин	Пароль
test06-2	test06-2
Проект	
тест06-2	
Количество приветов	Статус
17	Живой

АВТОРИЗОВАТЬ СОХРАНИТЬ ЗАКРЫТЬ

Как быть, если виртуальный сотрудник заблокирован Вконтакте?

Если виртуальный сотрудник определяется системой как **На модерации**, то кнопка **Авторизовать** разблокирует виртуального сотрудника. Для этого понадобится сменить статус. Но **до смены статуса (!)** необходимо сделать ряд шагов во Вконтакте.

Процедура восстановления виртуального сотрудника

- 1) заходим во Вконтакте и выясняем, как заблокирован виртуальный сотрудник: навсегда или временно.
- 2) если навсегда, то восстановить виртуального сотрудника невозможно.
- 3) если временно, то восстанавливаем виртуального сотрудника во Вконтакте. При восстановлении меняем ему пароль (это требует Вконтакте).
- 4) заходим в **IS** в раздел **Виртуальные сотрудники**, открываем заблокированного виртуального сотрудника. Проводим перечень действий:
 - меняем пароль на тот, который задали на шаге (3),
 - кликаем **Авторизовать**,
 - переводим в статус **Живые**.

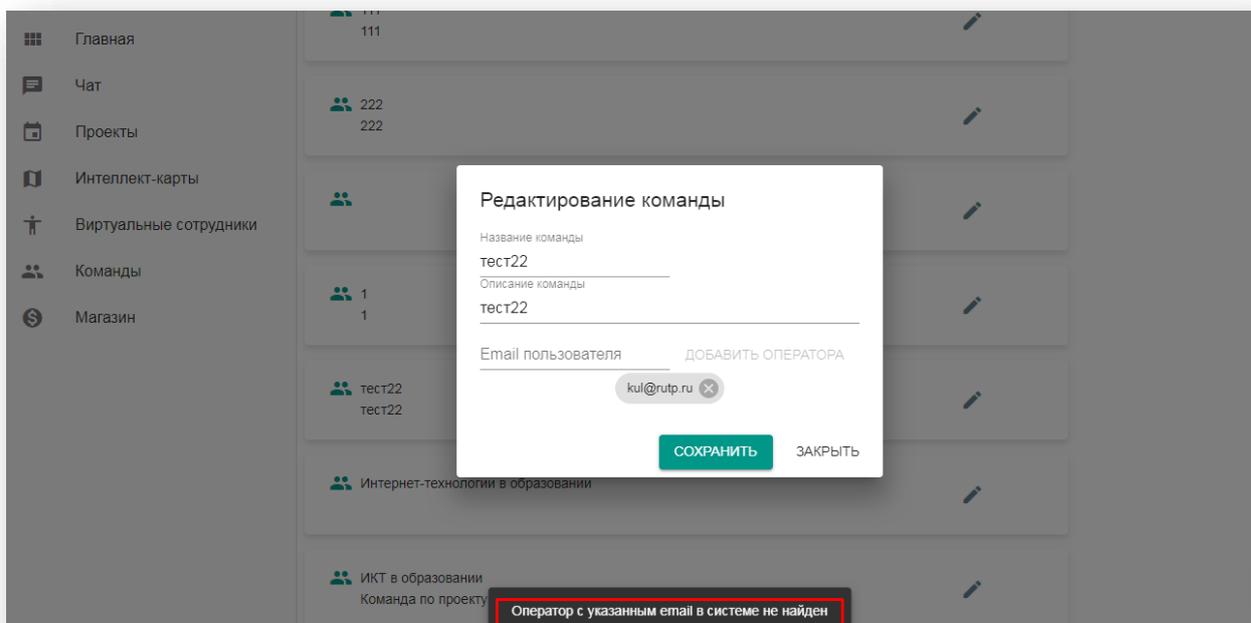
The screenshot shows a web form titled "Редактирование виртуального сотрудника". The form contains the following fields and controls:

- ВК ID:** 508064057
- Имя:** Юлия
- Логин:** [blurred]
- Пароль:** [blurred]
- Проект:** тест06-2 (dropdown menu)
- Количество приветов:** 17
- Статус:** Живой (dropdown menu)

At the bottom of the form, there are three buttons: "АВТОРИЗОВАТЬ" (blue), "СОХРАНИТЬ" (green), and "ЗАКРЫТЬ" (grey).

Зарегистрировал пользователя, но не могу добавить его в команду.

E-mail пользователя должен быть зарегистрирован в системе и инициализирован системой. То есть пользователь должен хотя бы один раз войти в систему, чтобы его можно было сделать участником команды. В противном случае получим сообщение об ошибке:



Как отправляются сообщения, если при создании проекта использовано 2 и более виртуальных сотрудников?

Сообщения отправляются однократно одному участнику выбранной группы одним из виртуальных сотрудников (если их несколько).

Если проект деактивировать, а потом снова запустить, процесс продолжится или начнется сначала?

Процесс продолжится с места остановки. Если не все приветствия разосланы, то процесс продолжится. Отправленные приветствия дублироваться не будут.

Если при создании проекта закончились лимиты на отправку сообщений, то будут ли отправляться сообщения при появлении лимитов?

Да. При появлении лимитов сообщения будут отправляться неохваченным участникам группы.

Как работает ограничение на отправку сообщений (приветствий) от виртуальных сотрудников?

Эмпирически выявлено, что Вконтакте допускает до 17 сообщений в сутки от пользователя. При увеличении данного параметра возможна блокировка аккаунта.

Исчерпание лимита происходит следующим образом. Например, в 13.00 было отправлено сообщение пользователю. Следующее в 14.00. И так далее. В течение 17 часов отправлялось по одному сообщению. После отправки 17-го сообщения виртуальный сотрудник больше не сможет отправить новых сообщений до 13.00 следующих суток. После наступления 13.00 появляется возможность отправки 1-го сообщения. В 14.00 система может отправить еще одно сообщение. И так далее. Таким образом, после каждой отправки одного сообщения начинается отсчет 24 часов до возможности отправки нового сообщения. То есть ограничение 24 часа работает на каждое отправляемое сообщение.

Как в принципе работает функция выгрузки подписчиков?

Пусть у нас имеется три вершины (А, В и С), где А – начальная вершина, а В и С - вершины, исходящие из А. Тогда в вершине А будут присутствовать все пользователи, которые достигли данной вершины и ушли к вершинам В и С. В вершинах В и С будут соответственно только те пользователи, которые достигли этих вершин.

Как работает функция выгрузки подписчиков на примере?

Суть функции в следующем. Есть проект. В проекте всегда имеются подписчики с негативной реакцией. Таких подписчиков можно исключать при создании новых проектов. В целом логика работы следующая:

Шаг 1. Собираем ненужных пользователи в какой-либо из вершин проекта.

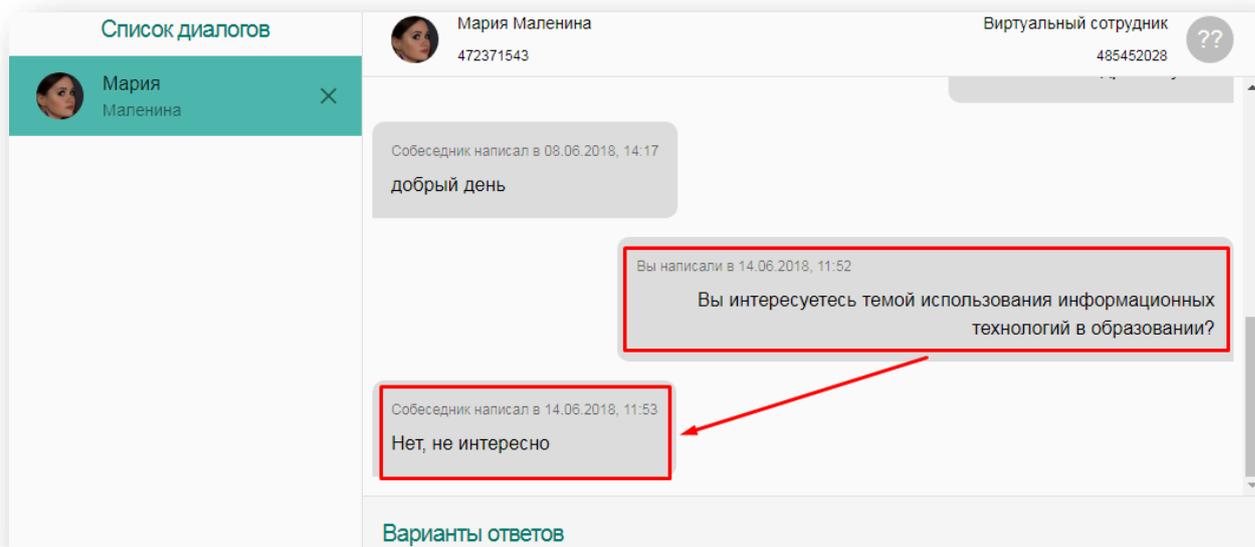
Шаг 2. Выгружаем собранных ненужных пользователей из вершины.

Шаг 3. В новом проекте загружаем исключенных пользователей, выгруженных на шаге 2.

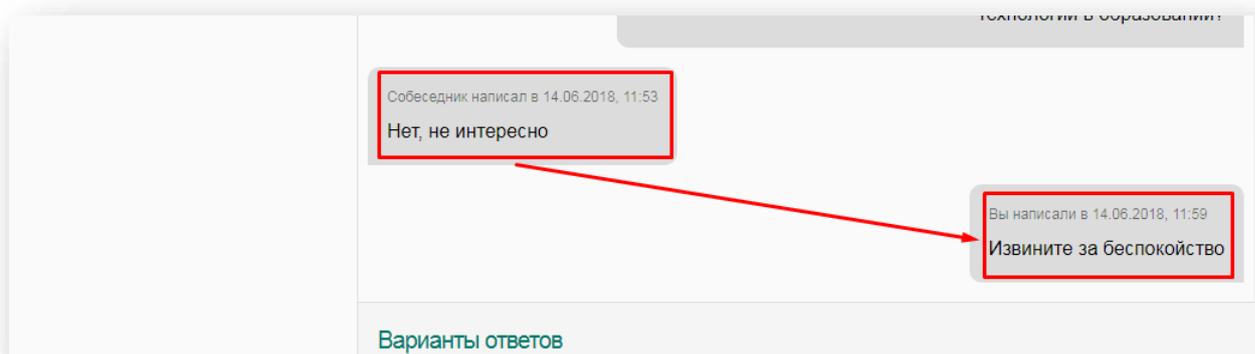
Рассмотрим практический пример.

Шаг 1. Собираем ненужных пользователи в какой-либо из вершин проекта.

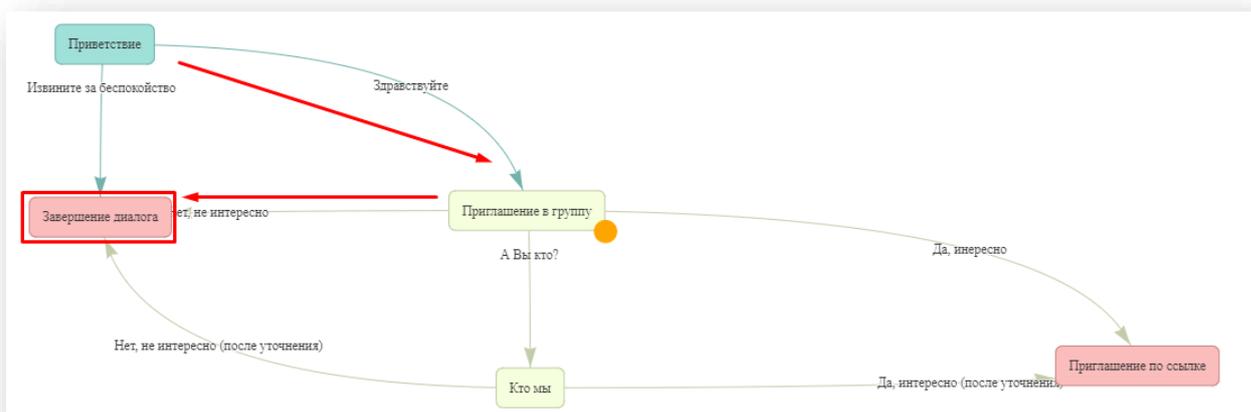
Пусть имеется проект под названием «Информационные технологии в образовании». В рамках проекта отправлены приветствия одной из групп Вконтакте. В ходе работы с ответами подписчиков обнаружены пользователи с негативными ответами, то есть ответами, которые дают понять полное отсутствие интереса к тематике проекта. Например, такого вида:



В рамках текущего проекта мы завершаем диалог с незаинтересованными пользователями и отправляем их на конечную вершину скрипта:



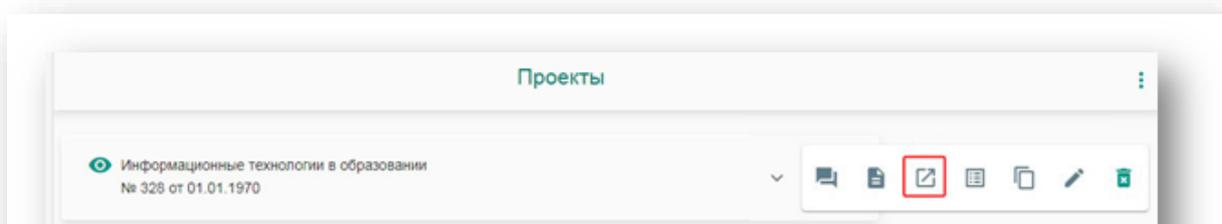
Логика диалога и конечная вершина представленного выше общения на интеллект-карте выглядит следующим образом:



Предположим, перед нами стоит задача создания нового проекта схожей тематики, например, «ИКТ в образовании». При этом у нас будут отправляться сообщения, в том числе и тем группам Вконтакте, которым отправлялись в предыдущем проекте. Можно предположить, что тем участникам группы, которым была не интересна предыдущая тема, не будет интересна и схожая. Поэтому разумным шагом будет исключить из нового проекта тех участников предыдущего проекта, которым потенциально не интересна новая тема.

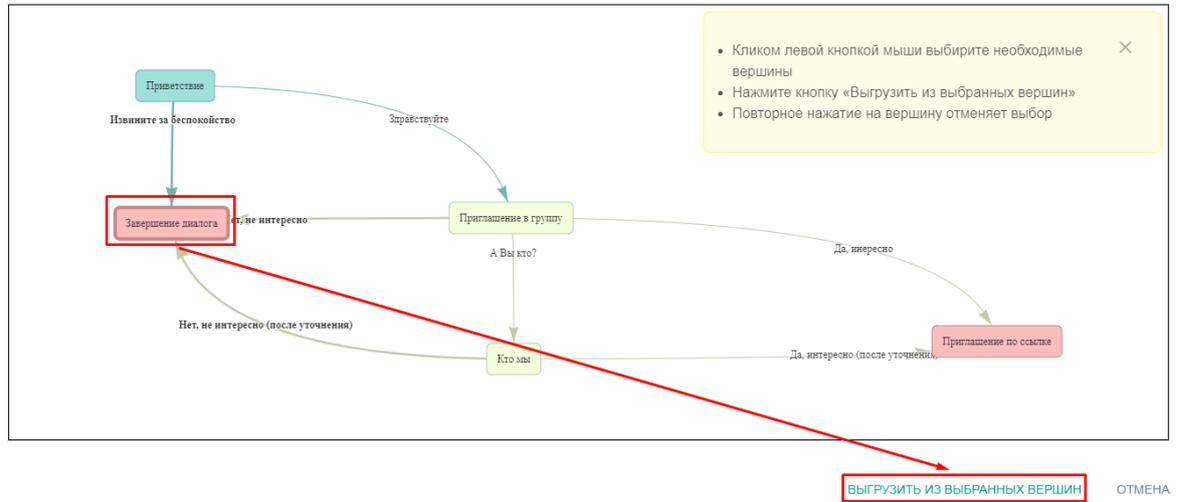
Шаг 2. Выгружаем собранных ненужных пользователей из вершины.

В списке проектов выбираем тот, где работа с подписчиками проведена, то есть имеется возможность отобрать «ненужных». Это первый проект «Информационные технологии в образовании». Для исключения «ненужных» подписчиков мы в разделе **Проекты** кликаем по меню «Выгрузка подписчиков из вершин».

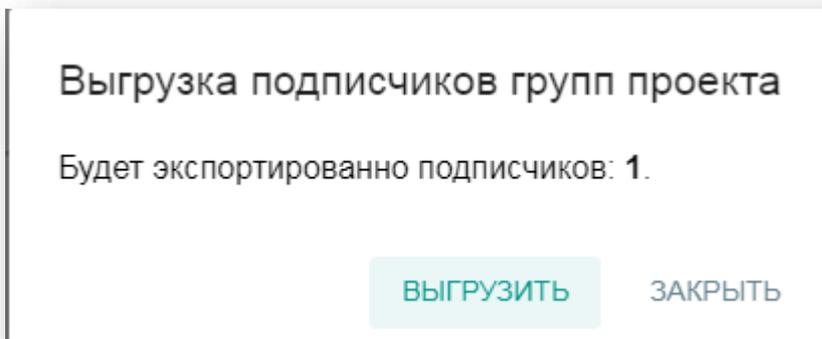


Далее выбираем ту вершину, где у нас аккумулируются пользователи с негативным откликом. В нашем случае это вершина, представленная на рисунке ниже. Мы отмечаем ее кликом левой кнопкой мыши и затем нажимаем «Выгрузить из выбранных вершин»:

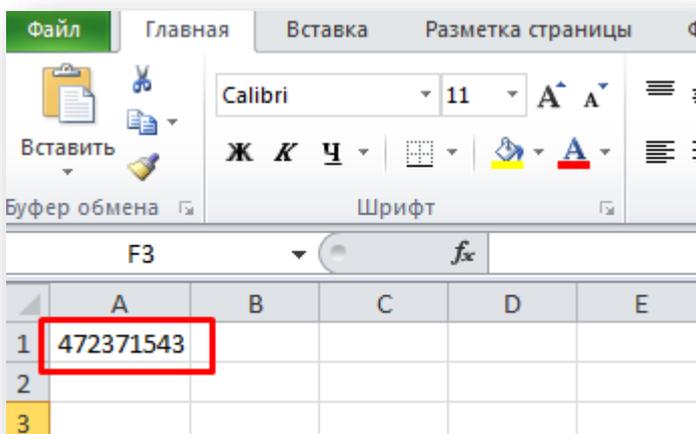
Выгрузка подписчиков проекта из вершин



Открывается диалоговое окно, в котором сообщается о количестве выгружаемых подписчиков. Кликаем «Выгрузить», чтобы завершить операцию:



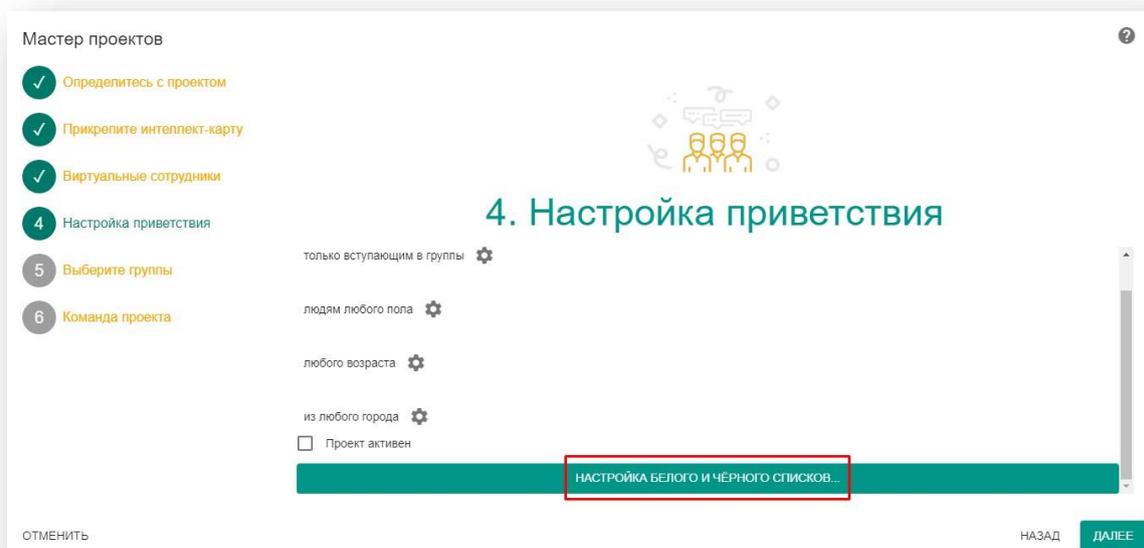
Как итог получаем файл со списком ID пользователей Вконтакте в формате CSV. Так выглядит содержимое выгруженного файла в программе Excel:



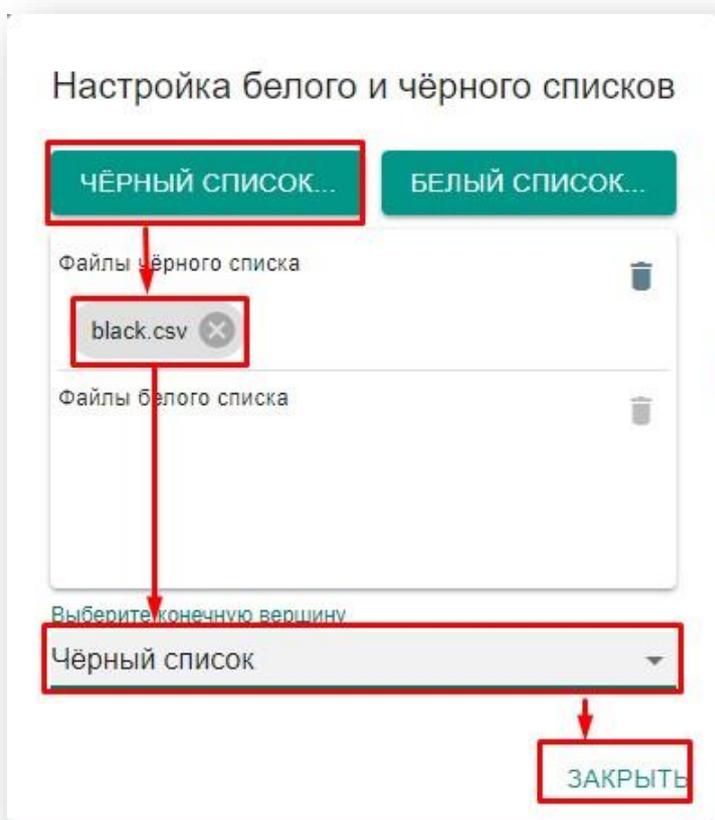
Теперь при создании нового проекта нам нужно исключить данного пользователя из тех, кто получит сообщения.

Шаг 3. В новом проекте загружаем исключенных пользователей, выгруженных на шаге 2.

Создаем проект «ИКТ в образовании». На этапе настройки приветствия кликаем «**Настройка белого и черного списков**», чтобы загрузить тех, кто нам не нужен:



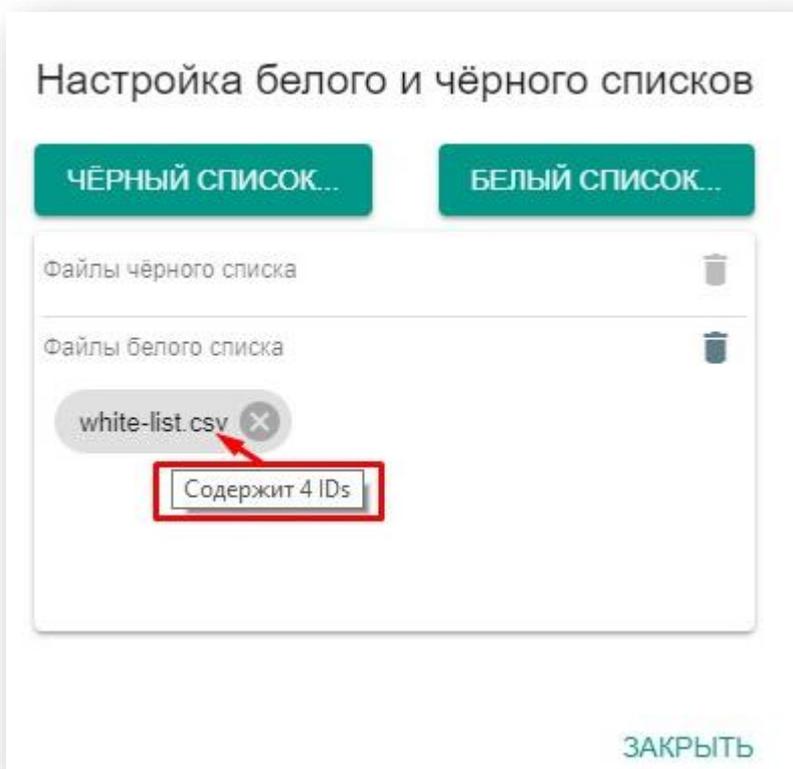
В открывшемся окне выбираем файл, выгруженный из предыдущего проекта, конечную вершину, в которую нужно отправить пользователей с потенциально негативной реакцией и кликаем «Загрузить»:



В результате, сообщения отправляются пользователям согласно настройкам проекта, исключая загруженных пользователей. Ведь мы загрузили «ненужных» подписчиков в конечную вершину и поэтому в диалогах они участвовать не будут (не получают сообщений).

Внимание!

При наведении указателя мыши на файл с белым или черным списком можно получить информацию о количестве id (количестве подписчиков):



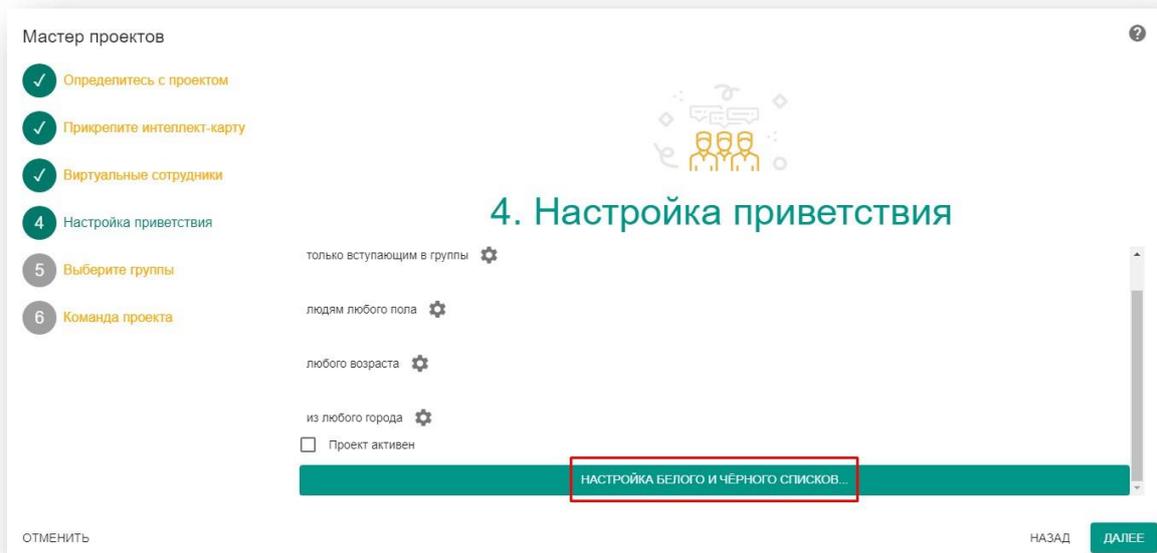
Как добавить для рассылки приветов имеющийся список ID пользователей Вконтакте?

В данном случае можно воспользоваться рассылкой приветов по Белому списку.

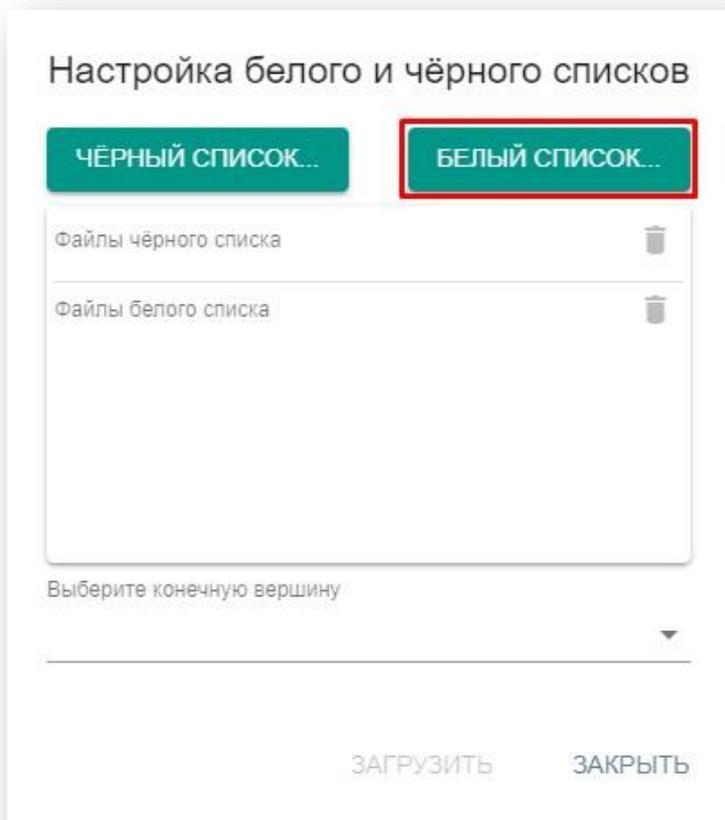
Белый список пользователей может пригодиться для того, чтобы сделать рассылку приветов «прогретым» пользователям, то есть лояльным пользователям. Белый список не зависит от выбранных групп, он является дополнительным, относительно выбранной при создании проекта группы (групп) Вконтакте.

Логика добавления пользователей белого списка следующая.

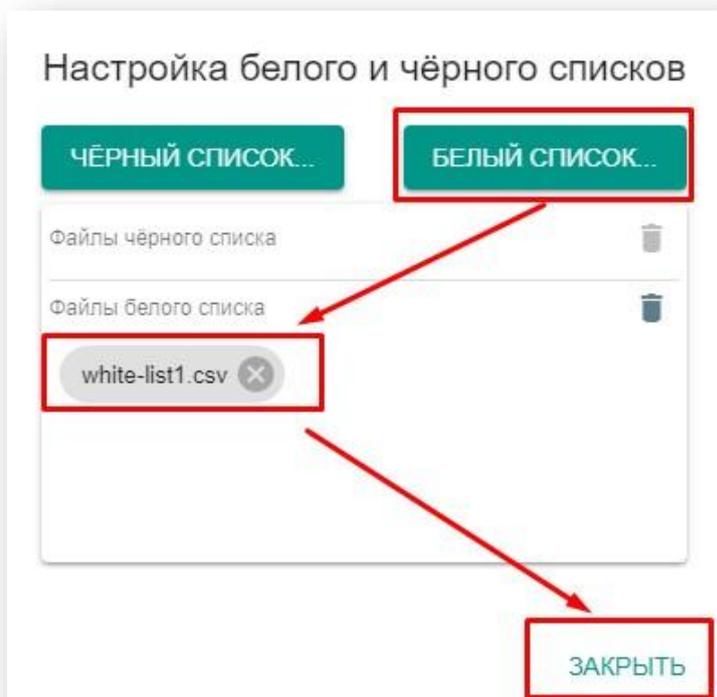
1. Должен быть предварительно скаченный или созданный файл со списком ID для добавления. Как выгрузить список из проектов можно посмотреть в разделах 4.3.1.2 и 4.3.1.3 текущего руководства.
2. Кликаем по кнопке **Настройка белого и черного списков...**:



3.1. В открывшемся окне кликаем **Белый список**:

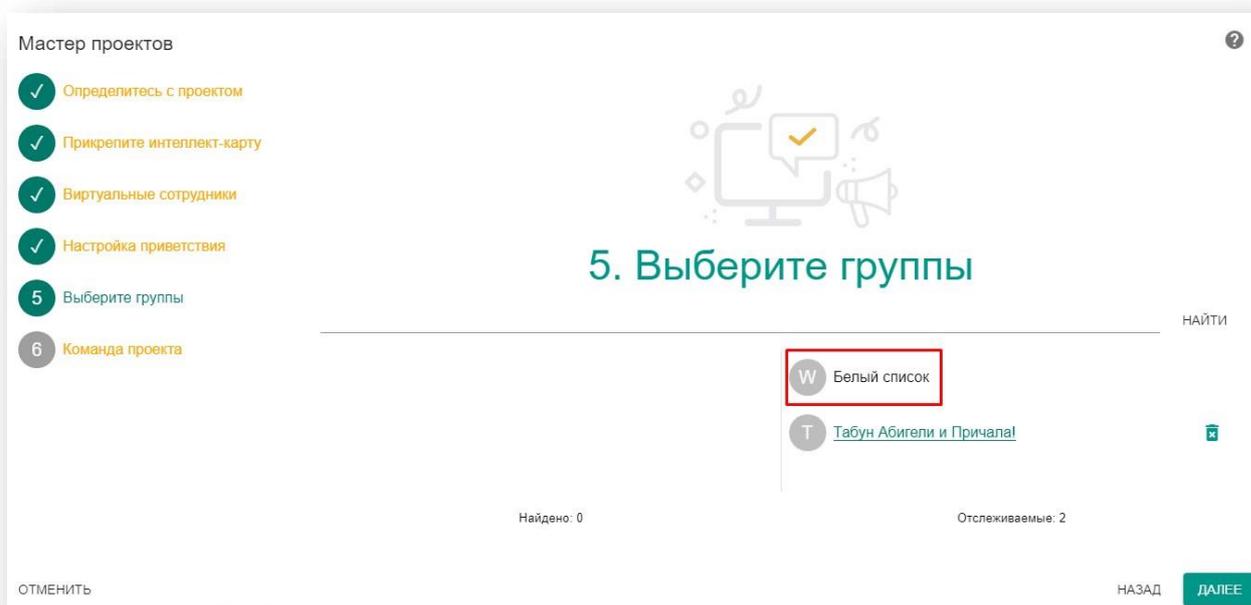


В открывшемся проводнике выбираем файлы со списком ID пользователей Вконтакте (см. п 1.). Файлов может быть несколько.



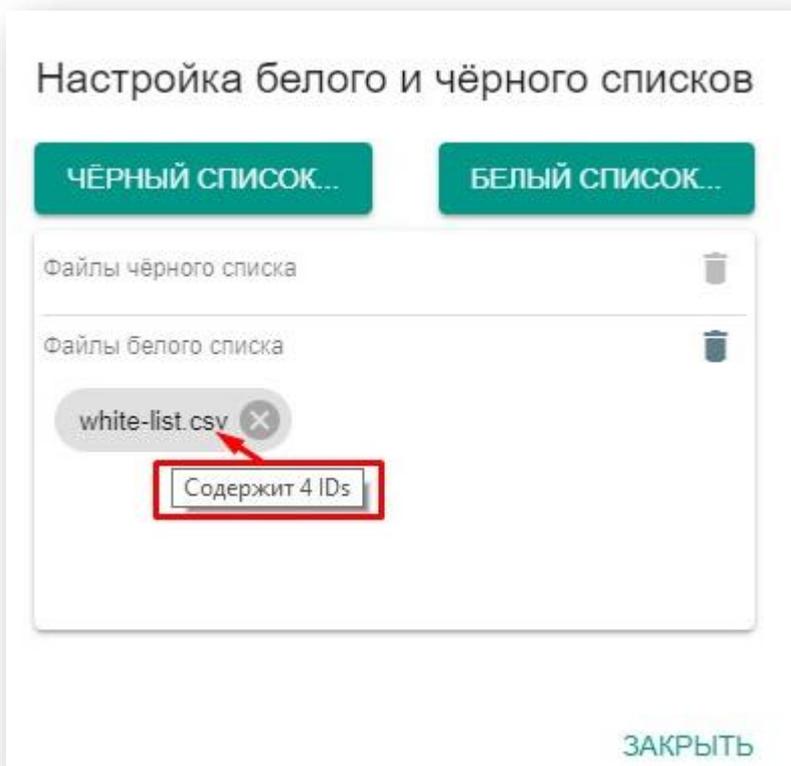
Удаление ненужных списков можно произвести кликом по значку корзины рядом со списком.

При добавлении белого списка на **Шаге 5. Выберите группы** будет автоматически добавлена группа под именем «Белый список»:



Внимание!

При наведении указателя мыши на файл с белым или черным списком можно получить информацию о количестве id (количестве подписчиков):



Можно ли загрузить файлы с белыми или черными списками, у которых одинаковые названия?

Перед загрузкой ID пользователей из нескольких файлов:

- 1) все файлы собираются в один большой набор,
- 2) удаляются повторяющиеся ID,
- 3) все, что остаются, загружаются в проект.

Какой должен быть формат файла с белыми и черными списками?

Допускаются форматы CSV или TXT.

В чате, в списке диалогов не отображён ответ клиента, хотя в сообщениях в профиле ВК есть не отвеченное сообщение. Почему так может быть?

Если оператор выбрал конечный блок, то сообщения в чат больше не придут.

Как удалить команду?

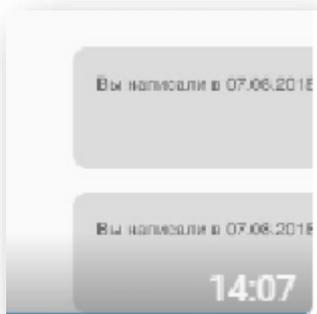
На данный момент функции удаления команды средствами системы не существует.

Как удалить виртуального сотрудника?

На данный момент функции удаления виртуального сотрудника средствами системы не существует.

В некоторых диалогах в окне чата появляются странные сообщения «Вы писали ...». Что они означают?

Пример сообщения:



Это системные сообщения. На них не нужно обращать внимания. Они генерируются для пользователей, которые когда-либо добавлялись в исключения. В дальнейшем такие сообщения не будут отображаться.

Запускаем проект с настройкой отправлять приветствия только вступающим в группы. Есть точная информация, что сразу после запуска проекта подписчики вступают в группу. Но почему-то приветствия им не отправляются.

Отправка приветствий пользователям, вступающим в группы, начинается в течение суток. Это связано с тем, что системе нужно время на парсинг групп, количество которых может исчисляться тысячами, а количество подписчиков в этих группах - сотнями тысяч.

Виртуальные сотрудники имеют цифровое обозначение (по номеру телефона). Было бы удобнее их идентифицировать по имени, как во Вконтакте. Есть ли такая возможность в системе?

Да, такая возможность есть. Для виртуальных сотрудников можно заменить цифровое имя, заданное по умолчанию на любое, что удобнее:

Redaction of virtual employee

VK ID	Имя
357065991	79112319968
Логин	Пароль
79112319968	owWANDNpu5
Проект	
Количество приветов	
17	

АВТОРИЗОВАТЬ СОХРАНИТЬ ЗАКРЫТЬ

Redaction of virtual employee

VK ID	Имя
357065991	Мария
Логин	Пароль
79112319968	owWANDNpu5
Проект	
Количество приветов	
17	

АВТОРИЗОВАТЬ СОХРАНИТЬ ЗАКРЫТЬ

Могу ли я загрузить сразу несколько виртуальных сотрудников, а не по одному?

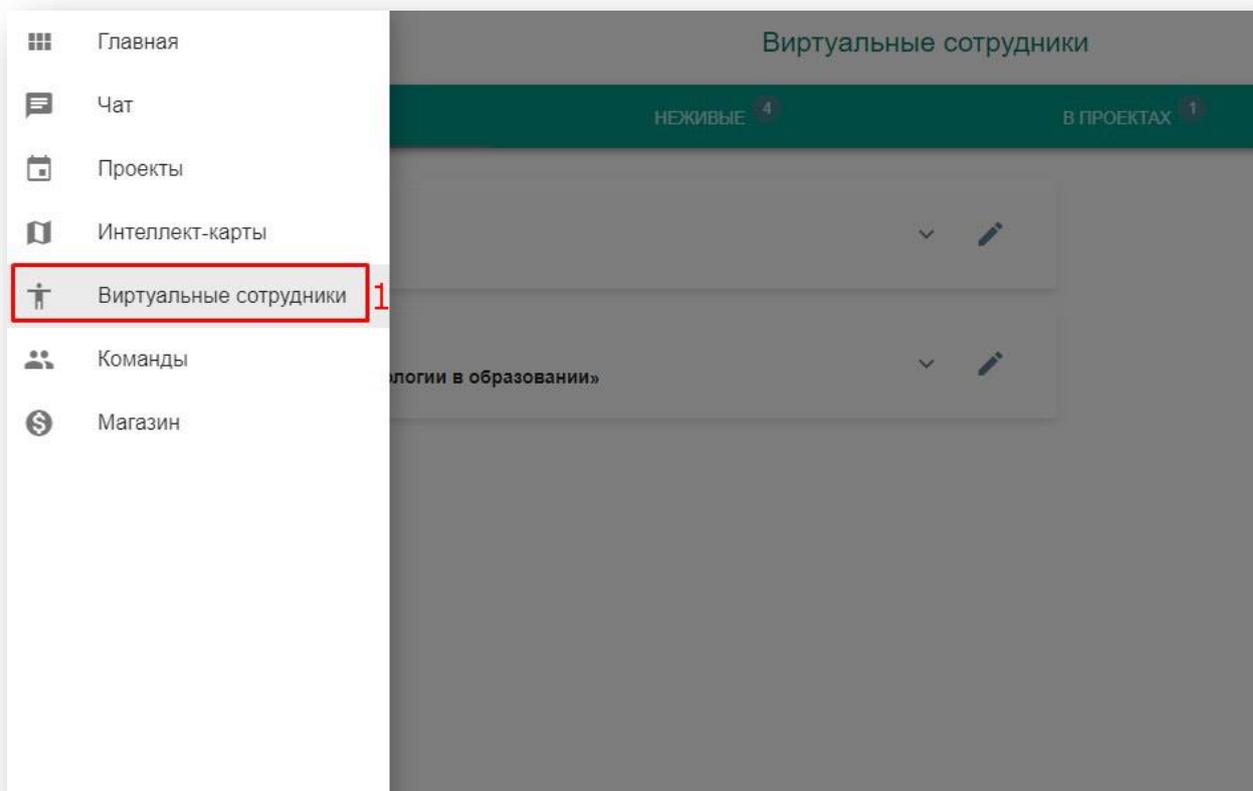
Да. Это режим пакетной загрузки.

Внимание! Перед загрузкой виртуальных сотрудников должен быть сформирован файл со списком этих сотрудников в формате (формат файла txt или csv):

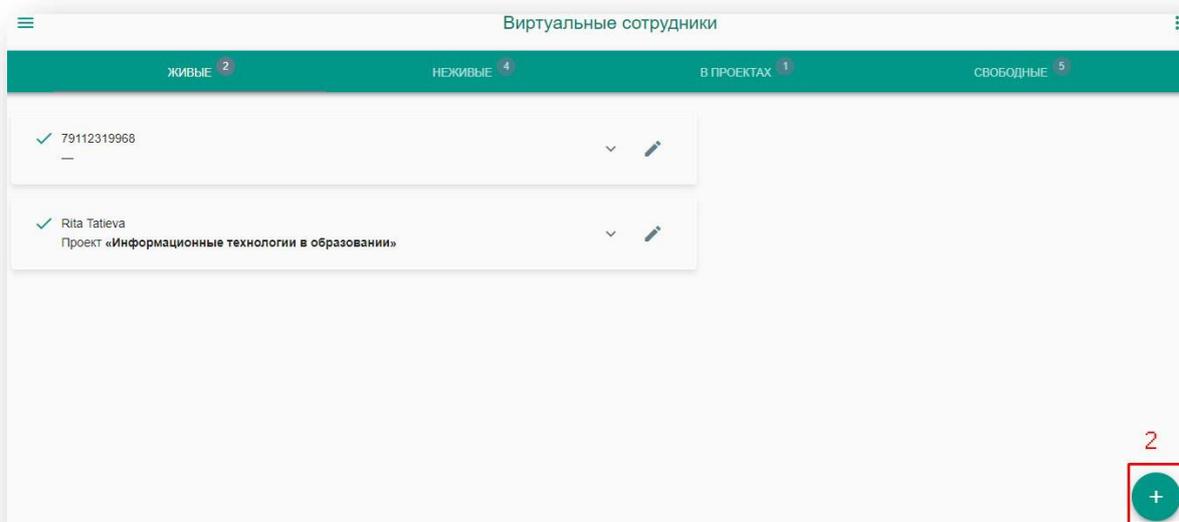
логин1 пароль1

логин2 пароль2

1. Открываем меню Виртуальные сотрудники (1)



2. Кликаем по значку «+» (2)



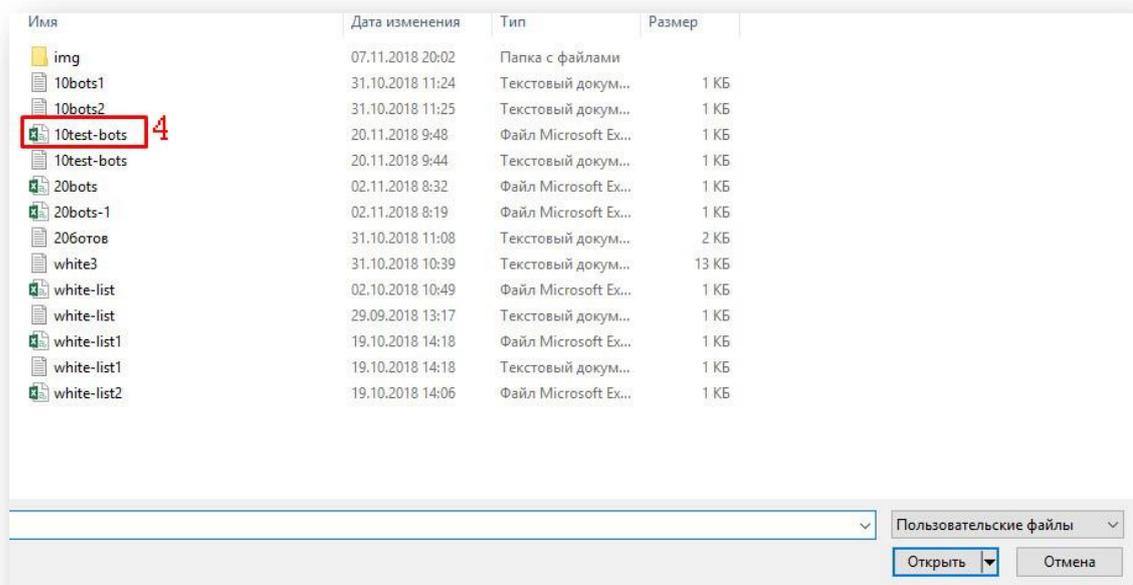
3. В открывшемся окне **Регистрация виртуальных сотрудников** кликаем **Загрузить список** (3)

Регистрация виртуальных сотрудников

3

Логин	Пароль	Статус

4. В открывшемся проводнике выбираем файл с заранее подготовленным списком в формате txt или csv(4)



5. Кликаем **Добавить (5)** в форме **Регистрация виртуальных сотрудников**

Регистрация виртуальных сотрудников

Номер телефона Пароль

ДОБАВИТЬ

ЗАГРУЗИТЬ СПИСОК ОЧИСТИТЬ СПИСОК

Логин	Пароль	Статус
79836016833	1qazxswT%@	🕒
79836016828	1qazxswT%@	🕒
79836016821	2qwer345	🕒
79132345754	2qwer345	🕒

ДОБАВИТЬ ВСЕХ ЗАКРЫТЬ

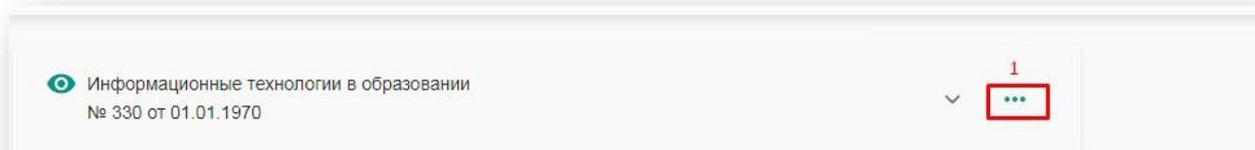
Интеллект-карты

Могу ли я выгрузить интеллект-карту из проекта, если оригинал удален?

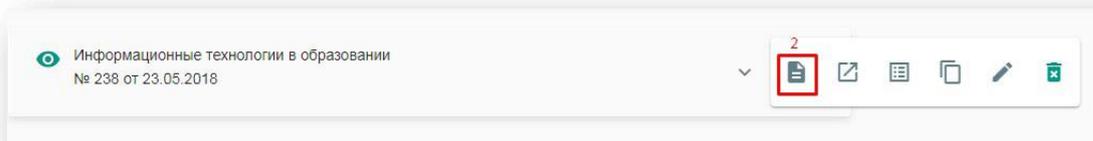
Да, это возможно. При этом в выгруженной интеллект-карте будут сохранены автоответы.

Можно ли внести изменения в интеллект-карту в запущенном проекте?

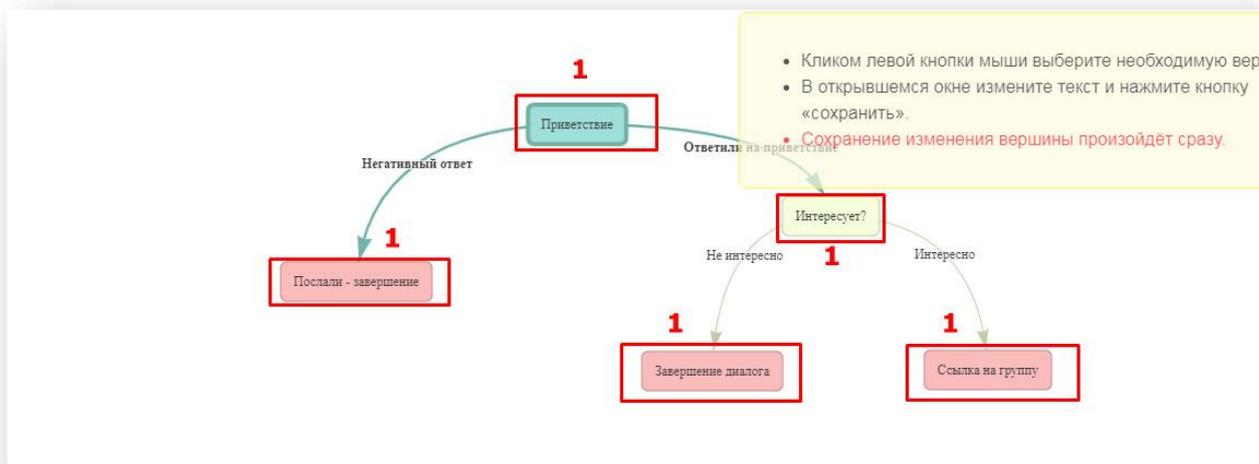
Да, это возможно. В меню **Проекты** кликаем значок «многоточие» (1) рядом с нужным проектом



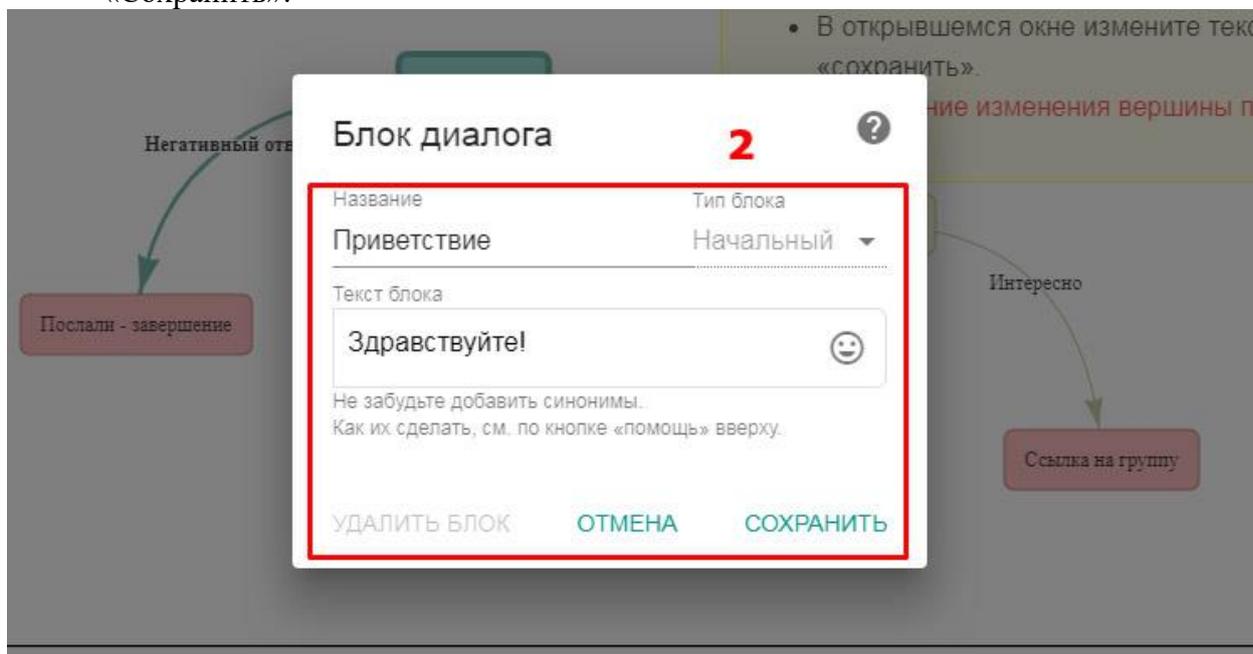
и в открывшемся списке инструментов выбираем «Редактировать текст в интеллект-карте» (2):



В открывшейся форме редактирования интеллект-карты выбираем вершину, в которой нужно внести изменения (1). Для этого кликаем по ней левой кнопкой мыши:



- в открывшемся окне редактирования вершины вносим изменения (2) и кликаем «Сохранить»:



Возможность исправлять опечатки в вершинах означает, что и в принципе весь текст можно в них менять, верно? Убирать ссылки или добавлять что-либо?

Верно, менять можно что угодно. При этом нужно быть максимально аккуратным, учитывать структуру и содержание интеллект-карты в целом, чтобы не нарушить логику.

Что такое синонимы и как с ними работать?

Синонимы - это слова (фраза), которые случайным образом подставляются системой при отправке подписчикам. Поэтому разные люди получают разные по содержанию, но одинаковые по смыслу сообщения.

Почему важны синонимы?

Синонимы снижают вероятность обнаружения сетью VK виртуальных сотрудников. Таким образом, снижается вероятность блокировки виртуальных сотрудников и, соответственно, затрата на виртуальных сотрудников.

Как создать синонимы?

Конструкция для синонимов: {{синоним1|синоним2|синоним3|...}}, где «{{ }}» – начало и конец блока синонимов, а «|» - разделитель синонимов.

Пример текста с синонимами:

Здравствуйте!

Вы интересуетесь темой применения {{ИКТ|ИТ|информационных технологий}} в образовании?

В данном примере «ИКТ», «ИТ», «информационных технологий» - синонимы, которые случайным образом будут подставляться в отправляемые сообщения. Таким образом, разные пользователи получают такие сообщения:

«Здравствуйте!

Вы интересуетесь темой применения ИКТ в образовании?»

«Здравствуйте!

Вы интересуетесь темой применения ИТ в образовании?»

«Здравствуйте!

Вы интересуетесь темой применения информационных технологий в образовании?»

Количество синонимов не ограничено. Количество конструкций для синонимов в сообщениях также не ограничено.

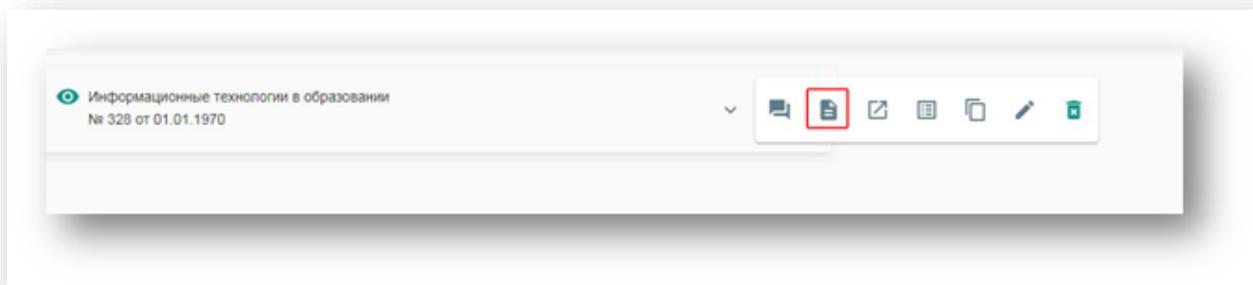
Внимание!

1. В тексте не допускаются отдельно написанные символы из структуры, это: «{{{{, «}}}}» и «|».
2. Для генерации синонимов работает только указанная конструкция: {{синоним1|синоним2|синоним3|...}}. Таких конструкций может быть несколько в вершине интеллект-карты. Но какие-либо комбинации, вложения конструкций, типа {{ {{ {{ синоним1}} | синоним2}} – недопустимы!

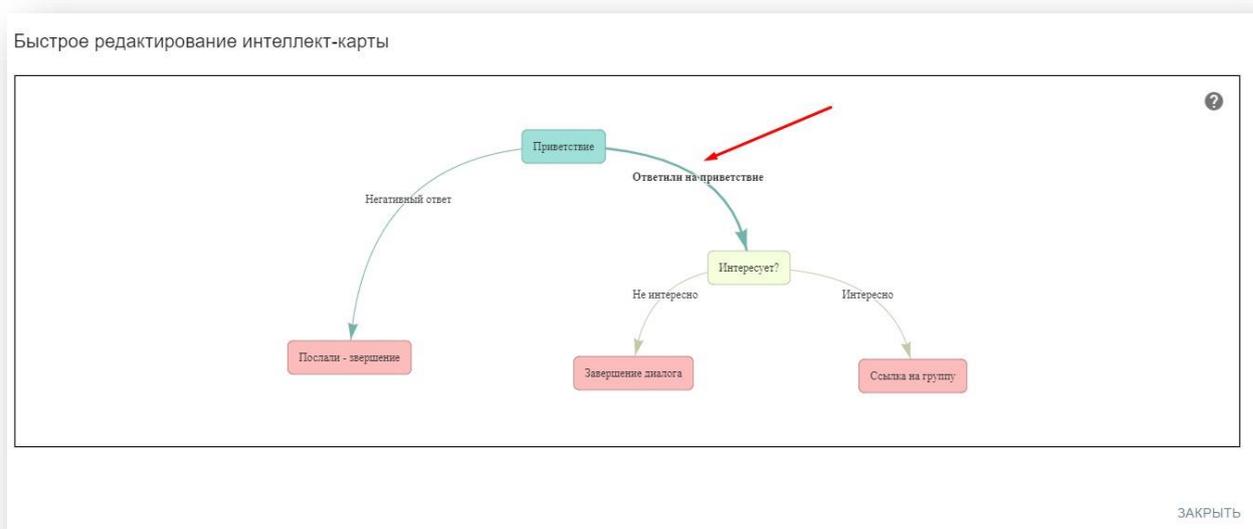
Добавил автоответы в интеллект-карту, но они не срабатывают. Почему?

Автоответы могут формироваться двумя способами:

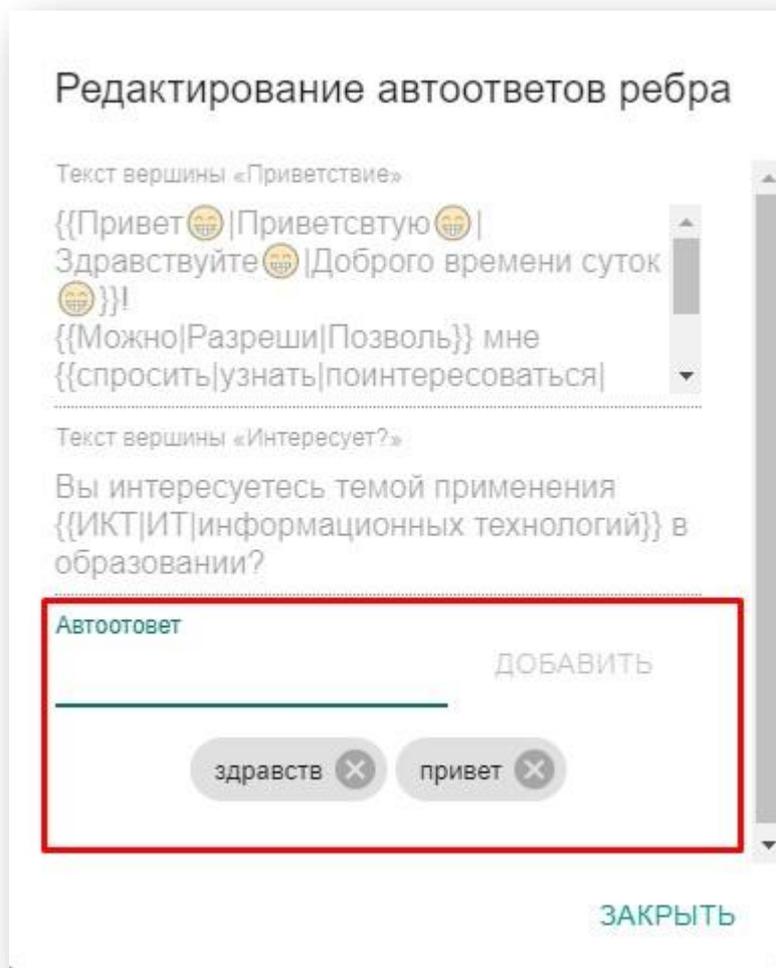
1. Автоматически. Оператор отвечает подписчикам в чате и на основе ответов формируется база автоответов.
2. Автоответы можно пополнять вручную. Для ручного формирования автоответов нужно в проекте кликнуть **Редактировать текст в интеллект карте**:



В открывшейся интеллект-карте кликом мыши выбрать ребро, в которое хотим добавить автоответы. Например, ребро **Ответили на приветствие**:



В открывшемся окне **Редактирование автоответов ребра** добавляем нужные автоответы в окно **Автоответ**, либо удаляем ненужные, кликая по крестику рядом с уже имеющимися:



Почему автоответы могут не срабатывать?

1. **Фраза автоответа не соответствует ответу пользователя.** Например, в фразе отсутствует знак препинания или отличаются символы.

2. **Открыт диалог с пользователем.** Рассмотрим пример.

Пусть у нас сформированы автоответы для второго ребра. В первом ребре автоответов нет. Система после запуска автоматически отправляет приветы. А поскольку автоответа нет, то текст от пользователя появляется в чате. В нашем примере первое приветствие и ответ пользователя на приветствие соответствуют первому ребру. Далее мы отправляем через чат пользователю фразу из вершины **Интересует?** И таким образом переходим ко второму ребру, где у нас имеются автоответы (см. рис. ниже). Если пользователь ответит той фразой, которая есть в автоответах, **система все-равно не отреагирует на его сообщение автоответом**, а опубликует текст от пользователя в чате. Причина – открыт диалог с пользователем в чате!

Внимание! Автоответы не работают для тех пользователей, с кем открыт диалог в чате! Это относится и к STOP и GO выражениям!

Это сделано для того, чтобы исключить дублирование ответов оператора и системы автоответов. То есть, если открыт диалог в чате – отвечает оператор. Диалог с пользователем закрыт – отправляется автоответ.

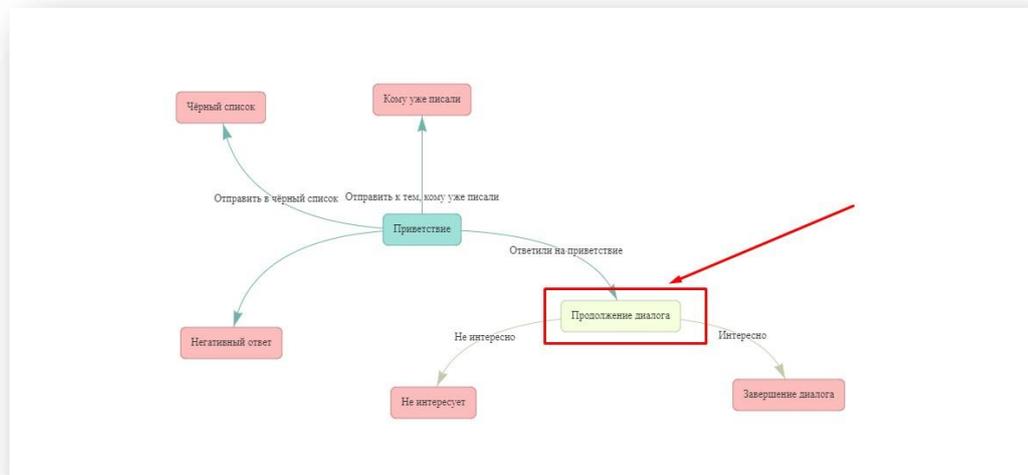


В чате выбираю Свой ответ, затем вершину. В результате – окно пустое, то есть текст из вершины не добавляется. Почему?

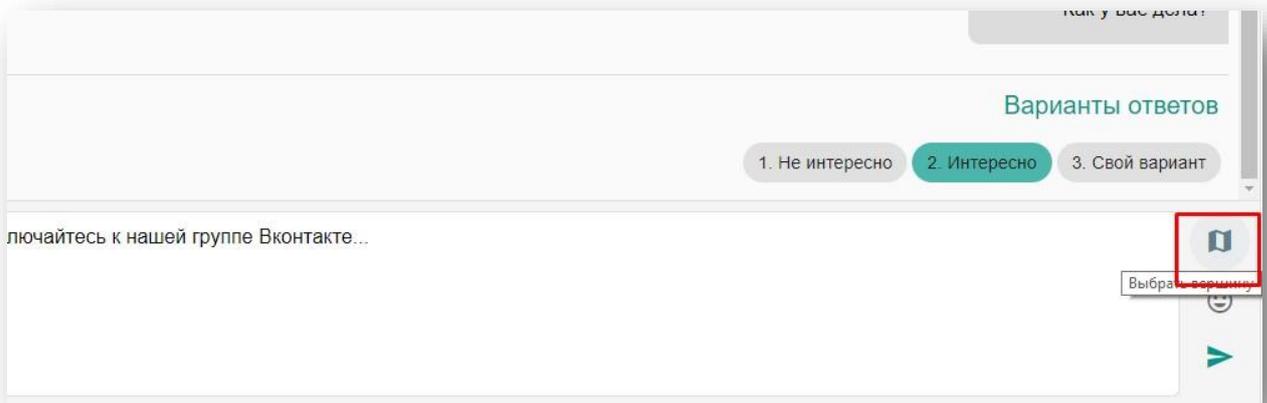
Потому что выбрана текущая вершина.

Когда выбирается вершина, в которой находится диалог в данный момент времени.

Например, в чате мы находимся в вершине **Продолжение диалога**:



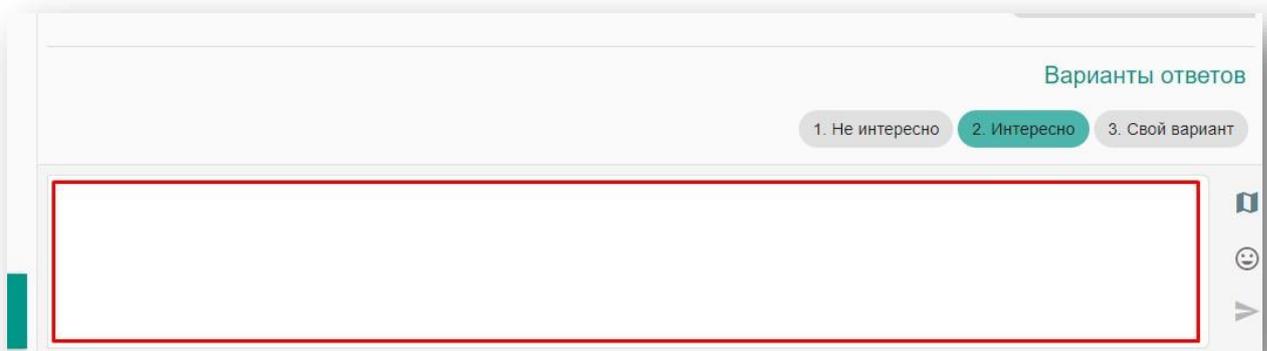
Если мы перейдем **Выбрать вершину**:



И выберем **Продолжение диалога** (то есть текущая вершина):



То получим пустое поле, несмотря на то, что текст там присутствует:



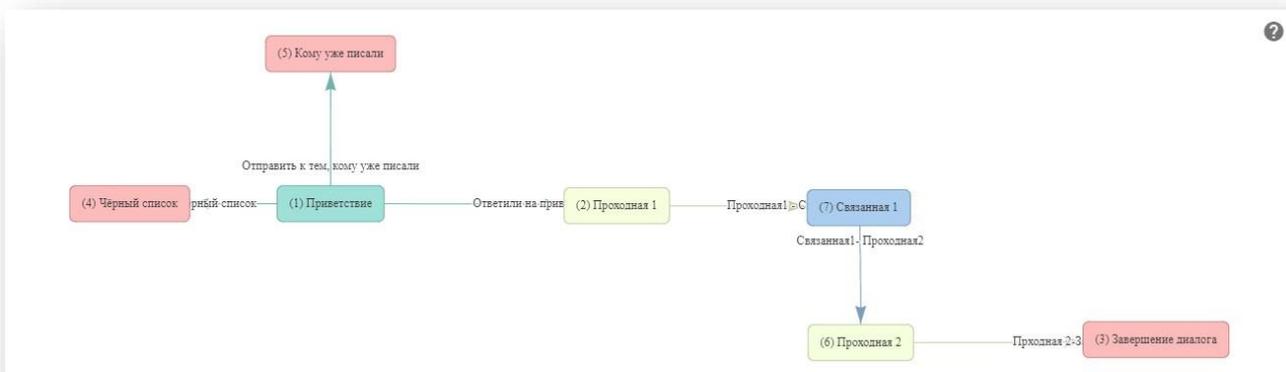
Как работает связанный блок?

Виртуальный сотрудник отправляет сообщение **Связанной вершины** и закрывает диалог с подписчиком. В течение нескольких минут происходит автоматическая отправка сообщения с вершины, следующей за **Связанной вершиной**. Если **Связанных вершин** несколько, то отправляется последовательность нескольких сообщений. Последней в цепочке идет сообщение с вершины, следующей за **Связанной вершиной**.

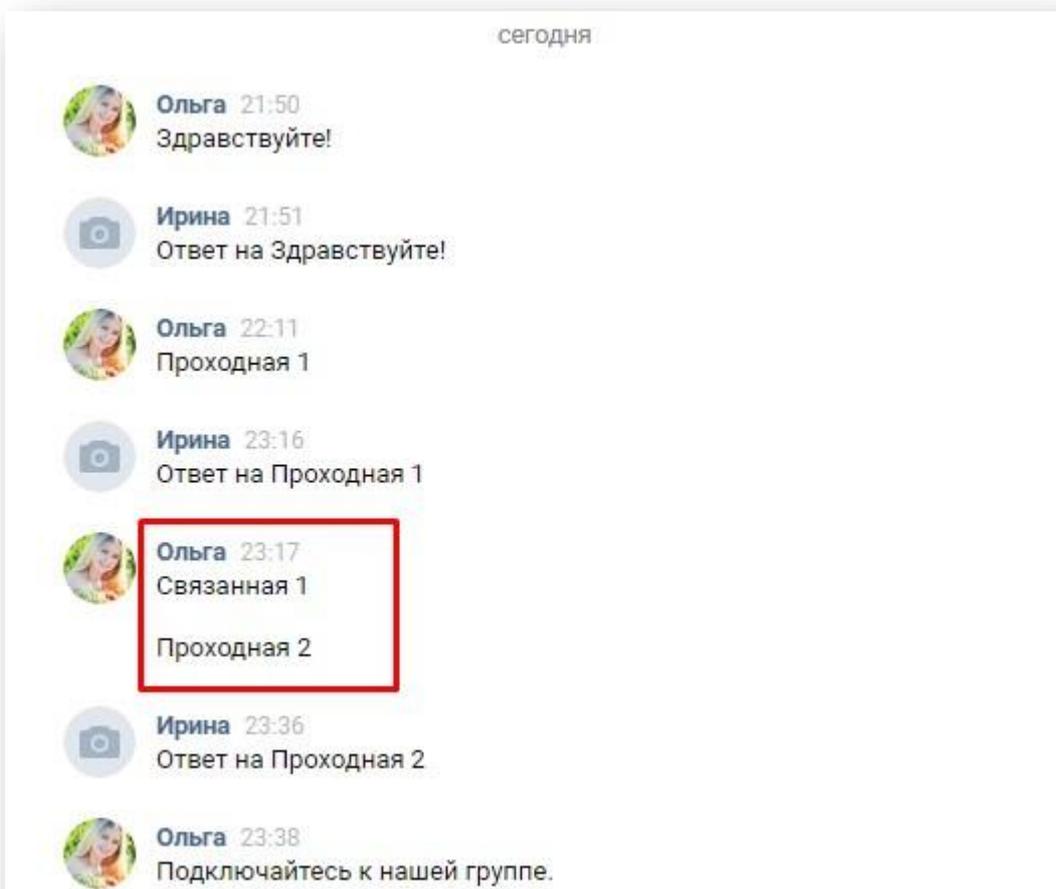
Примечание.

1. Если после отправки текста **Связанной вершины** не закрыть окно диалога (не заблокировать), то следующее за **Связанной вершиной** сообщение отправиться после **автоблокировки** диалога, то есть через 15 мин.
2. У **Связанной вершины** должен быть только один выход.
3. **Связанные вершины** не работают с виртуальными сотрудниками, попадавшими под санкции Вконтакте (Заморозка, Блокировка и т.п.).

Пример. Имеется ИК со связанной вершиной вида:



Диалог виртуального сотрудника с подписчиком при наличии данной вершины будет выглядеть так:



То есть по достижении **Связанной вершины** происходит следующее.

- виртуальный сотрудник отправил текст **Связанной вершины**;

- закрыл окно диалога;
- далее автоматически отправляется текст вершины, следующей за **Связанной вершиной**, а именно текст вершины **Проходная 2**.

8. Термины и определения

Автоответ – сообщение, отправляемое пользователю автоматически, без участия оператора. Автоответ генерируется на основе готовых сообщений, полученных в результате обучения системы.

Как работает автоответ и как происходит обучение системы?

После запуска проекта пользователи начинают отвечать на запросы виртуального сотрудника. При получении первого ответа [оператор](#) указывает вершину, в которую должен переходить скрипт диалога с указанным вариантом ответа от пользователя. Например, на приветствие от виртуального сотрудника пользователь ответил фразой «Здравствуйтесь». [Оператор](#) указал, что на ответ пользователя «Здравствуйтесь» система должна сделать коммерческое предложение. Для этого он ([оператор](#)) указывает переход на вершину с текстом коммерческого предложения. Далее, если другой пользователь также ответит на приветствие системы фразой «Здравствуйтесь», то система уже сама, автоматически перейдет к тексту коммерческого предложения. Таким образом, постепенно формируется тезаурус системы для генерации автоответов по всем вершинам скрипта.

Виртуальный сотрудник – программный комплекс, автоматизирующий процесс взаимодействия с пользователями Вконтакте. Сущностной основой **Виртуального сотрудника** является аккаунт, зарегистрированный в социальной сети Вконтакте. Виртуальный сотрудник способен самостоятельно взаимодействовать с пользователями на основе системы автоответов, либо посредством [оператора](#).

Интеллект-карта – визуальный инструмент для создания скрипта (сценария) диалога виртуального сотрудника или [оператора](#), управляющего действиями виртуального сотрудника с потенциальным клиентом. Визуально скрипт представляет собой граф с набором вершин (текстов вопросов, предложений) и ребер, соединяющих вершины (вариантов ответов).

Команда – совокупность [операторов](#), объединенных в одну группу, имеющую уникальное название. Команды формируются для разделения маркетинговых задач и специализации операторов.

Оператор – пользователь, зарегистрированный в системе **IS**. Пользователь управляет всеми сущностями системы и процессами, которые генерируют эти сущности. Например:

- создает проекты и управляет ими;
- добавляет в систему виртуальных сотрудников и управляет ими;
- контролирует диалоги виртуальных сотрудников с пользователями и/или управляет диалогами с использованием интеллект-карт;
- создает интеллект карты и управляет ими.

Проект

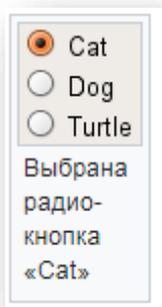
Под проектом в системе **Социальный интеллект** понимается поименованная совокупность уникальных параметров системы, направленная на достижение маркетинговой задачи средствами SMM.

К параметрам системы относятся:

- интеллект-карта,

- виртуальный сотрудник (один или несколько),
- набор групп Вконтакте, пользователям которых будет отправлено сообщение для инициации диалога,
- и некоторые другие.

Радиокнопка (от англ. radio button), или **переключатель**, - элемент интерфейса, который позволяет пользователю выбрать одну опцию (пункт) из predetermined набора (группы):



Флажок, чекбокс (от англ. check box) - элемент графического пользовательского интерфейса, позволяющий пользователю управлять параметром с двумя состояниями — включено и выключено. Во включённом состоянии внутри чекбокса отображается отметка (галочка (✓), или реже крестик (×)). По традиции флажок имеет квадратную форму. Рядом с флажком отображается его обозначение, обычно — подпись, реже — значок. Для увеличения площади активного элемента обычно одинаково реагирует на нажатие мышью, как на сам флажок, так и на подпись к нему.



SMM – маркетинг в социальных сетях (англ. Social Media Marketing, SMM) — процесс привлечения внимания через социальные платформы. Это комплекс мероприятий по использованию социальных медиа в качестве каналов для продвижения компаний и решения других бизнес-задач. Marketing в аббревиатуре недостаточно точное слово, так как под ним подразумевается продвижение, которое входит в комплекс маркетинга. То есть, более точное название — продвижение в социальных сетях от англ. Social media promotion (SMP).