



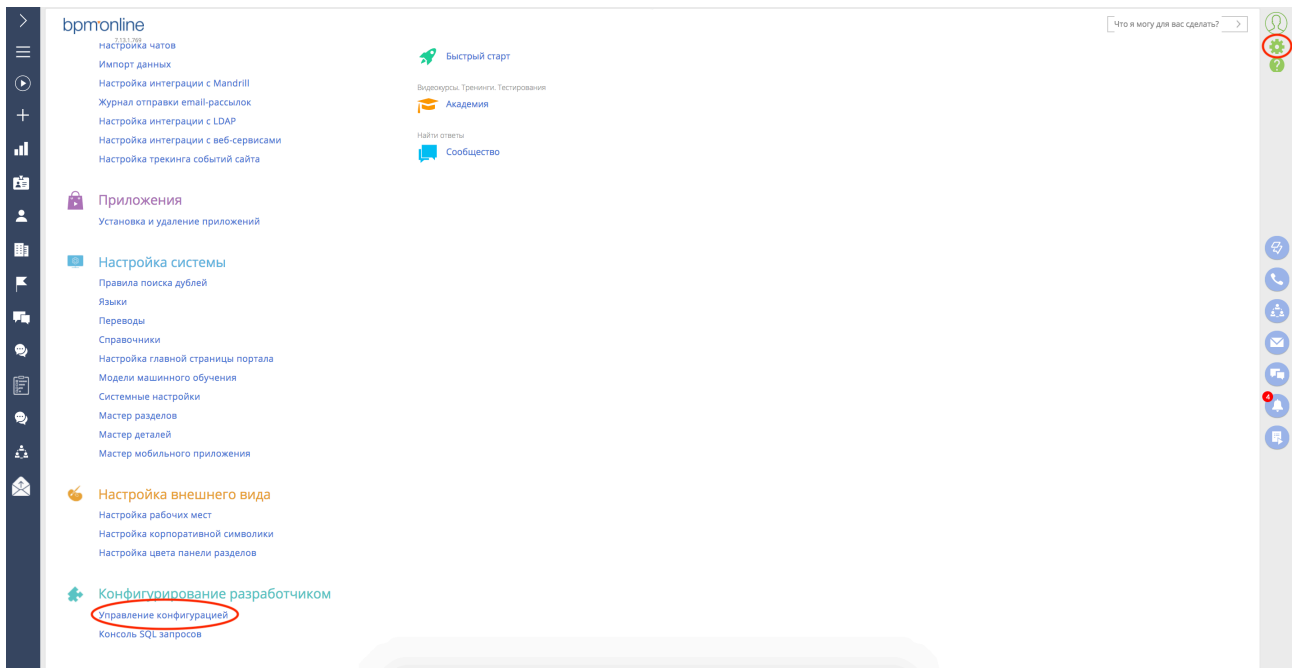
Создание чатбота в системе bpm'online

Содержание

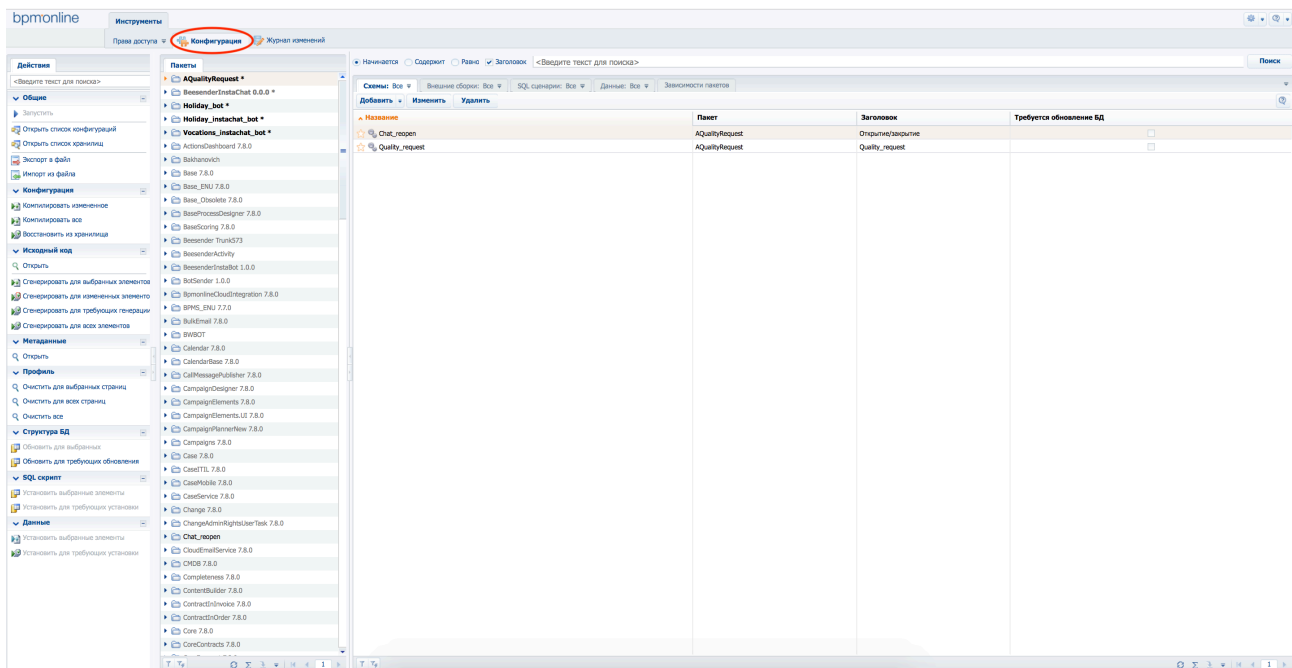
1. Создание пакета
2. Создание бизнес-процесса
3. Создание элементов бизнес-процесса
 - 3.1 Элемент «Текстовое Сообщение»
 - 3.2 Элемент: «Beesender: Сообщение с кнопками»
 - 3.3 Элемент «Условный поток»
4. Схема чатбота Beesender Service Bot

1. Создание пакета

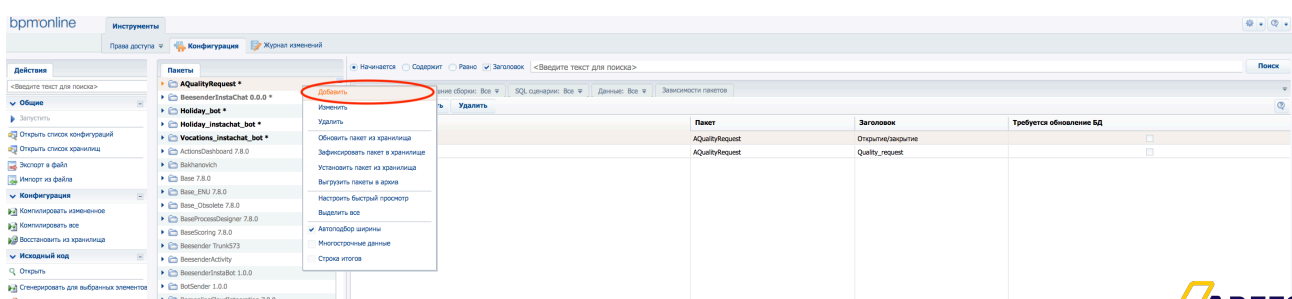
1.1 В меню «Дизайнер системы» выбираем подраздел «Управление конфигурацией».



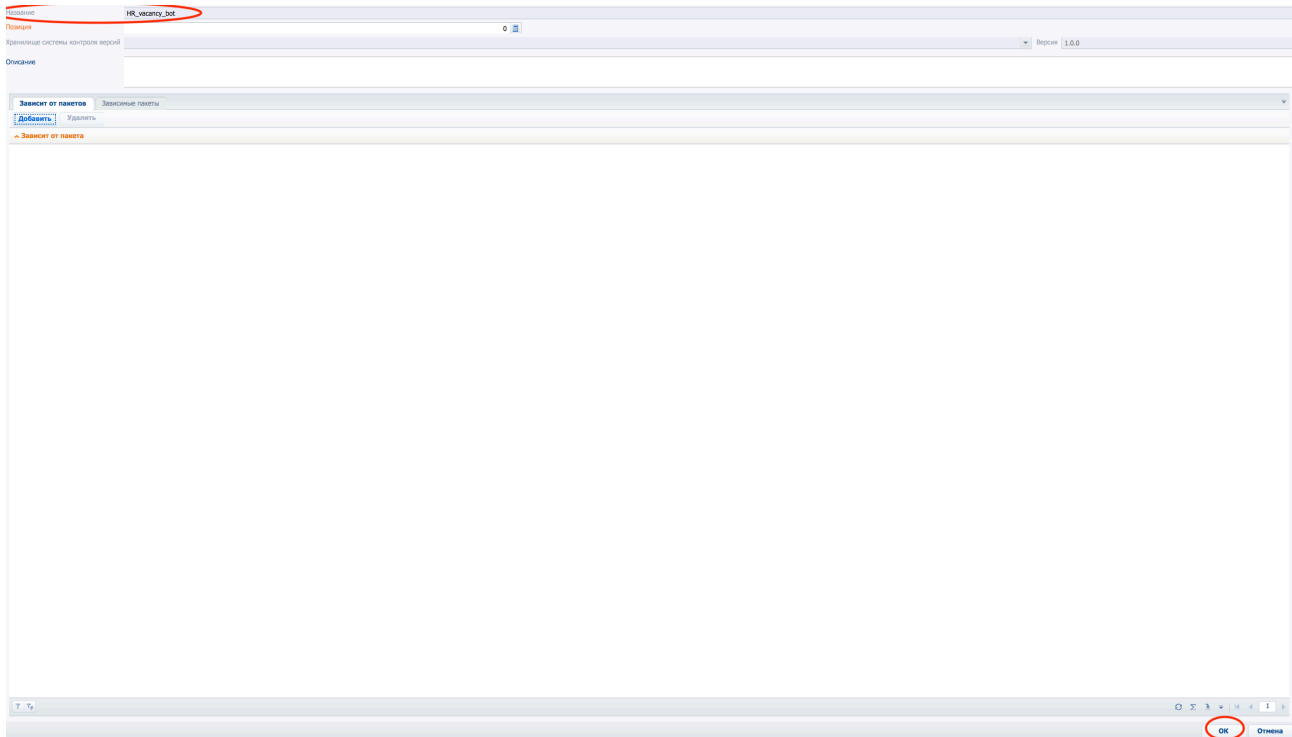
1.2 Далее выбираем вкладку «Конфигурация»



1.3 Наводим курсор на колонку «Пакеты» и нажимаем правую кнопку мыши в области колонки. В появившемся списке выбираем «Добавить»



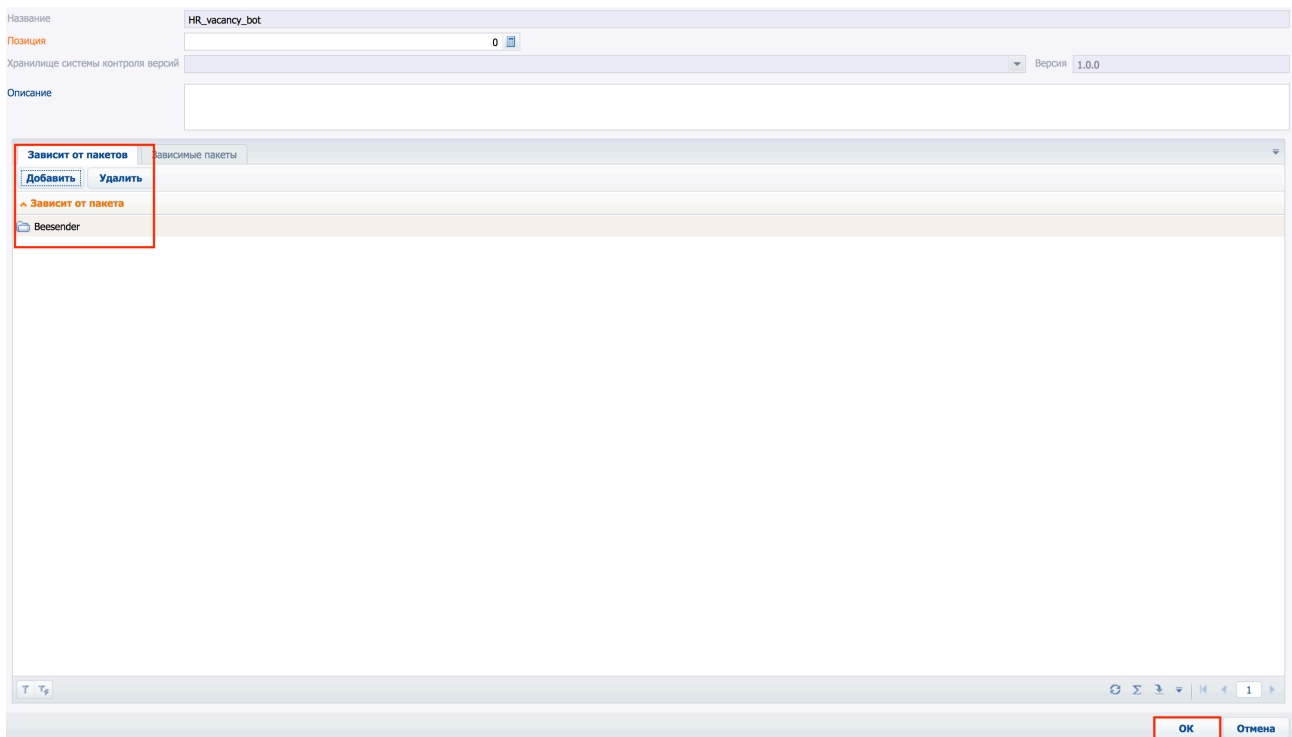
1.4 В появившемся окне заполняем поле «Название» (на латинице) и нажимаем «Ок».



1.5 Находим созданный пакет в списке пакетов и открываем его, нажав на него два раза.

1.6 Выбираем опцию «добавить» во вкладке «зависит от пакетов». В появившемся списке выбираем все пакеты, с которыми будет взаимодействовать бот.

Для создания ботов необходима как минимум зависимость от пакета Beesender.



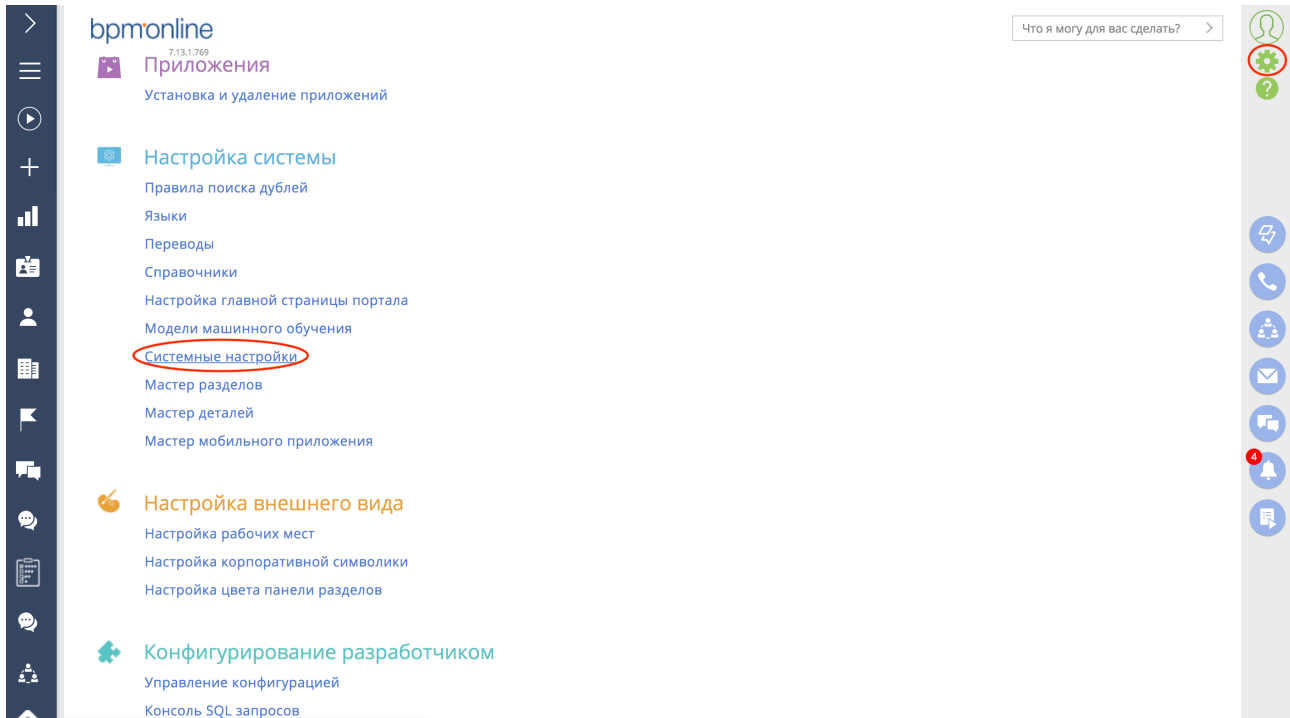
1.7 Нажимаем «ОК»

На этом создание пакета завершено.

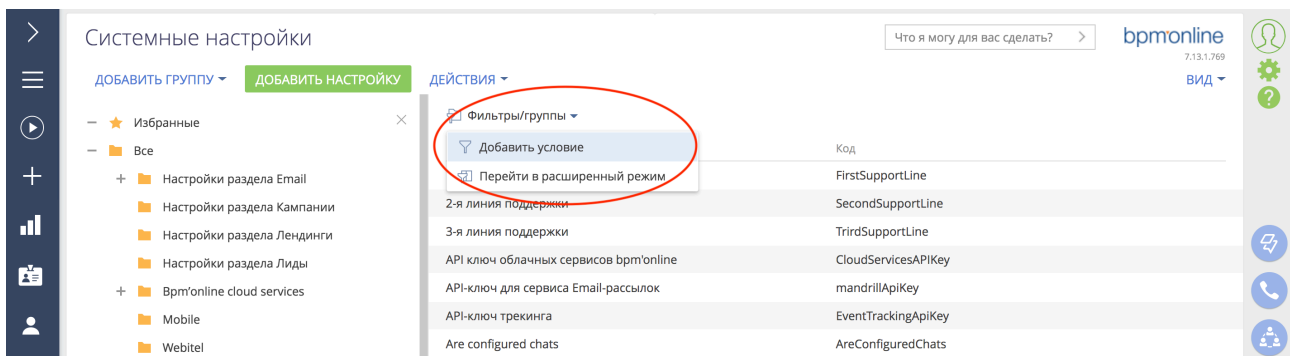
ВАЖНО!

Для того, что бы все проведенные работы по созданию и изменению объектов и бизнес-процессов сохранились в данном пакете, необходимо назначить этот пакет текущим в данной системе.

1.8 «Дизайнер Системы» переходим в раздел «Системные настройки».



1.9 Находим настройку текущий пакет, для этого посредством фильтра, вводим название «текущий пакет» и выбираем его.



1.10 В Текущем Пакете, в поле «Значение по умолчанию» указываем созданный нами пакет.

2. Создание бизнес-процесса

2.1 В «Дизайнере системы» переходим в раздел «Библиотека процессов»

Скриншот интерфейса bpmonline. В меню «Процессы» выделен пункт «Библиотека процессов». В правой части экрана видны карточки с описанием различных сервисов и документов.

2.2 В открывшемся окне выбираем «Добавить процесс»

Скриншот окна «Библиотека процессов». В меню «ДОБАВИТЬ ПРОЦЕСС» выделен пункт «ДОБАВИТЬ ПРОЦЕСС». В таблице перечислены существующие процессы.

| Название | Статус | Дата создания | Дата изменения |
|-------------------------------------------------|------------|------------------|------------------|
| Holiday_bot | Активен Да | 04.05.2019 10:07 | 21.05.2019 16:21 |
| Holiday_request_RU - Копия | Активен Да | 03.05.2019 10:28 | 03.05.2019 10:28 |
| Beesender. Завершение процесса по закрытию чата | Активен Да | 02.05.2019 11:04 | 25.01.2019 10:53 |
| Beesender. Subprocess. Чтение обращений | Активен Да | 02.05.2019 11:04 | 10.04.2019 11:20 |
| Чатбот для приема жалоб и обращений | Активен Да | 02.05.2019 11:04 | 05.04.2019 15:18 |
| Language_manage | Активен Да | 22.04.2019 12:04 | 22.04.2019 17:07 |
| Holiday_request_FR | Активен Да | 22.04.2019 11:26 | 22.04.2019 16:45 |
| Holiday_request_EN | Активен Да | 22.04.2019 11:10 | 22.04.2019 17:10 |
| Language choice_EU | Активен Да | 19.04.2019 10:48 | 22.01.2019 10:10 |
| BWBOT_FR | Активен Да | 19.04.2019 10:48 | 17.01.2019 13:05 |
| BWBOT_ES | Активен Да | 19.04.2019 10:48 | 17.01.2019 13:36 |
| BWBOT_EN | Активен Да | 19.04.2019 10:48 | 17.01.2019 12:43 |
| BWBOT_DE | Активен Да | 19.04.2019 10:48 | 17.01.2019 13:20 |
| Holiday_request_RU | Активен Да | 17.04.2019 14:52 | 04.05.2019 11:34 |

2.3 На правой панели выбираем вкладку «Настройки» и заполняем поле «Имя», а так же название «Бизнес-процесса».

Элементы процесса <

Бизнес-процесс 1

СОХРАНИТЬ ЗАПУСТИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ

Процесс

Бизнес-процесс 1

НАСТРОЙКИ ПАРАМЕТРЫ МЕТОДЫ

Имя

Версия
0

Тег
Business Process

Описание процесса

Пакет
HR_vacancy_bot

Максимальное число повторений
100

Заголовок экземпляра процесса
[#Название процесса#]

Активен

Журналировать

Сериализовать в БД

Актуальная версия

2.4 Во вкладке «Параметры» создаем параметры уникальных идентификаторов:

ChatId
ClientId
OperatorId

Элементы процесса <

Регистр отпусков

СОХРАНИТЬ ЗАПУСТИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ

Процесс

Регистр отпусков

НАСТРОЙКИ ПАРАМЕТРЫ МЕТОДЫ

ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР

Текст

0.5 Дробное число

123 Целое число

Логическое

Справочник

Дата/Время

Другое

0.5 Деньги

Дата

Время

Объект (Entity)

Коллекция объектов (EntityCollection)

Id Уникальный идентификатор



Регистр отпусков

СОХРАНИТЬ ЗАПУСТИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ



Действия пользователя

- Выполнить задачу
- Вопрос пользователю
- Открыть страницу редактирования
- Автогенерируемая страница
- Преднастроенная страница
- Отправить email
- Визирование

Действия системы

- Читать данные
- Добавить данные



Регистр отпусков

НАСТРОЙКИ ПАРАМЕТРЫ МЕТОДЫ

ДОБАВИТЬ ПАРАМЕТР

Название*

ChatId

Код*

ChatId

Тип данных*

Уникальный идентификатор

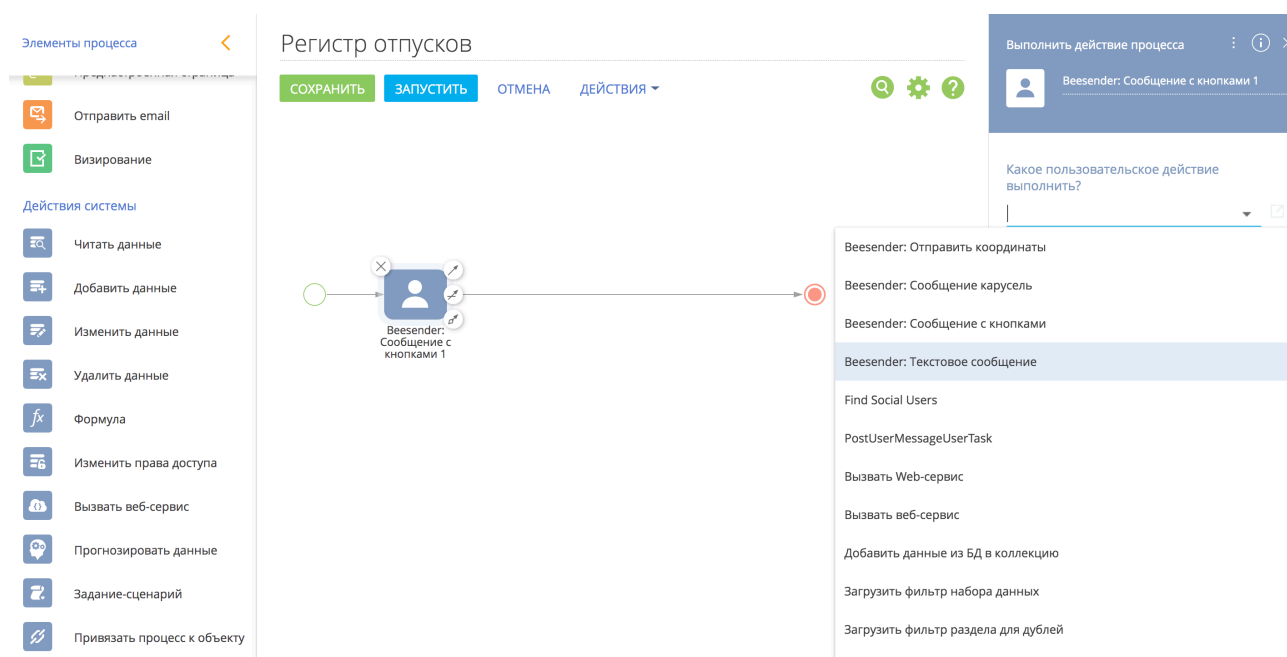
Значение

Выберите значение

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

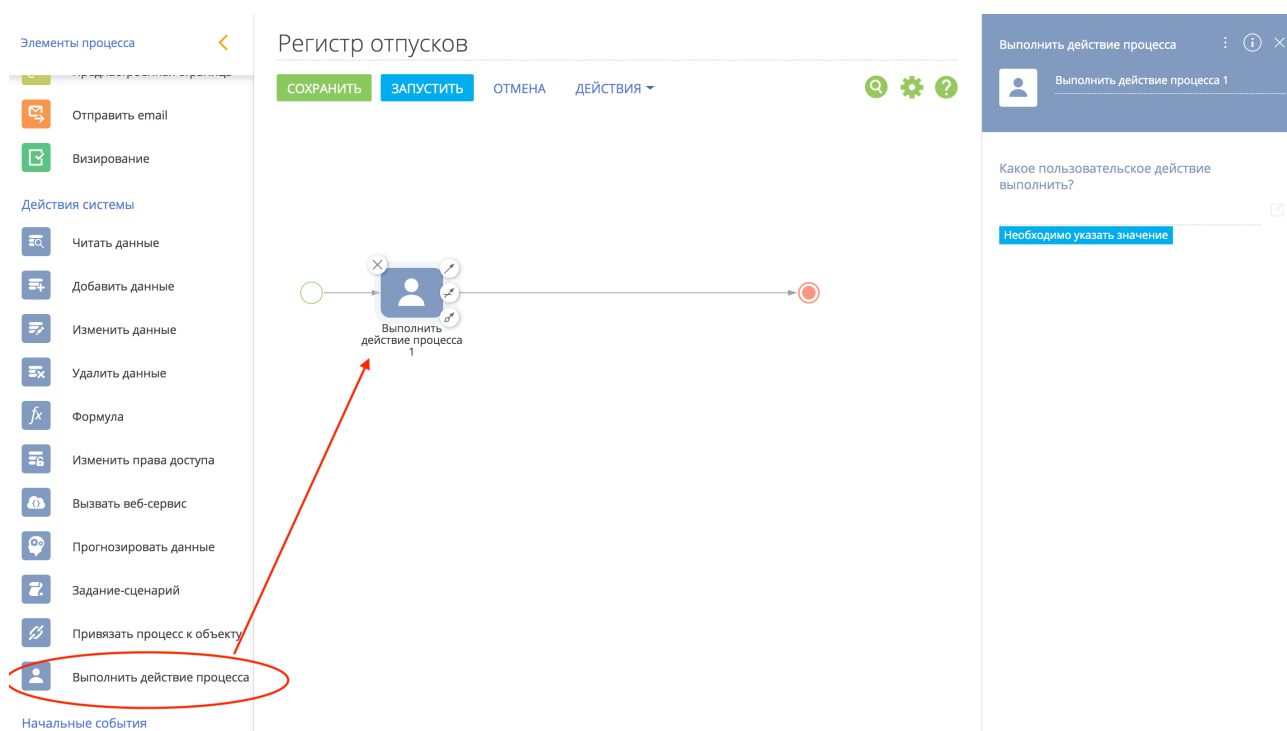
3. Создание элементов бизнес-процесса.

3.1 Элемент «Текстовое Сообщение».



3.1.1 Для того что бы отправить в канал приветственное текстовое сообщение не требующее ответа, мы выбираем из списка элементов действий системы элемент «Выполнить действие процесса».

3.1.2 Перемещаем «Выполнить действие процесса» на рабочую область.



3.1.3 На правой панели выбранного элемента вносим данные:

- 1 - «Какое пользовательское действие выполнить?» - выбираем тип «Beesender: Текстовое сообщение».
- 2 - Называем элемент.

3.1.4 Заполняем элементы процесса:

1. Сообщение: текстовое сообщение, которое будет выводиться на экран
2. ChatId - нажимаем на поле ввода и в появившемся списке выбираем Параметр процесса далее во вкладке Параметры процесса выбираем соответствующий параметр.
3. ClientId - нажимаем на поле ввода и в появившемся списке выбираем Параметр процесса далее во вкладке Параметры процесса выбираем соответствующий параметр.
4. OperatorId - нажимаем на поле ввода и в появившемся списке выбираем Параметр процесса далее во вкладке Параметры процесса выбираем соответствующий параметр.

Элементы процесса < Регистр отпусков

СОХРАНИТЬ ЗАПУСТИТЬ ОТМЕНА ДЕЙСТВИЯ

Приветствие

Выполнить действие процесса

Приветствие

Какое пользовательское действие выполнить?

Beesender: Текстовое сообщение

Параметры элемента процесса

T Сообщение
Hello world!

Id ChatId
[#ChatId#]

Id ClientId
[#ClientId#]

Id OperatorId
[#OperatorId#]

3.1.5 Сохраняем процесс, нажав кнопку сохранить.

3.1.6 Подключаем процесс к оператору. Как подключить чатбота к каналу Вы можете найти в инструкции по подключению и настройке операторов.

3.1.7 Тестируем чатбота.

3.2. Элемент: «Beesender: Сообщение с кнопками»

3.2.1 Перемещаем «Выполнить действие процесса» на рабочую область.

3.2.2 На правой панели элемента вносим данные:

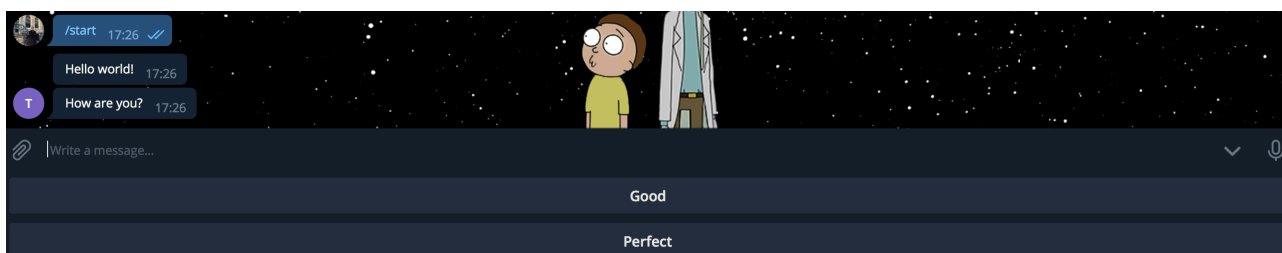
- 1 - Какое пользовательское действие выполнить? - выбираем тип «Beesender: Сообщение с кнопками»
- 2 - Название бизнес процесс

3.2.3 Заполняем элементы процесса:

1. «Кнопка 1...10» : Текст отображаемый на кнопке выбора ответа клиента боту. Во время диалога с чатботом отображаются только те кнопки, которые заполнены.
2. Ответ: Ответ клиента. Данное поле не заполняем вручную.
3. Сообщение: текстовое сообщение, которое будет выводиться на экран
4. ChatId - нажимаем на поле ввода и в появившемся списке выбираем Параметр процесса далее во вкладке Параметры процесса выбираем соответствующий параметр.
5. ClientId - нажимаем на поле ввода и в появившемся списке выбираем Параметр процесса далее во вкладке Параметры процесса выбираем соответствующий параметр.
6. OperatorId - нажимаем на поле ввода и в появившемся списке выбираем Параметр процесса далее во вкладке Параметры процесса выбираем соответствующий параметр.

3.2.7 Сохраняем процесс.

3.2.8 Тестируем чатбота.



ВАЖНО!

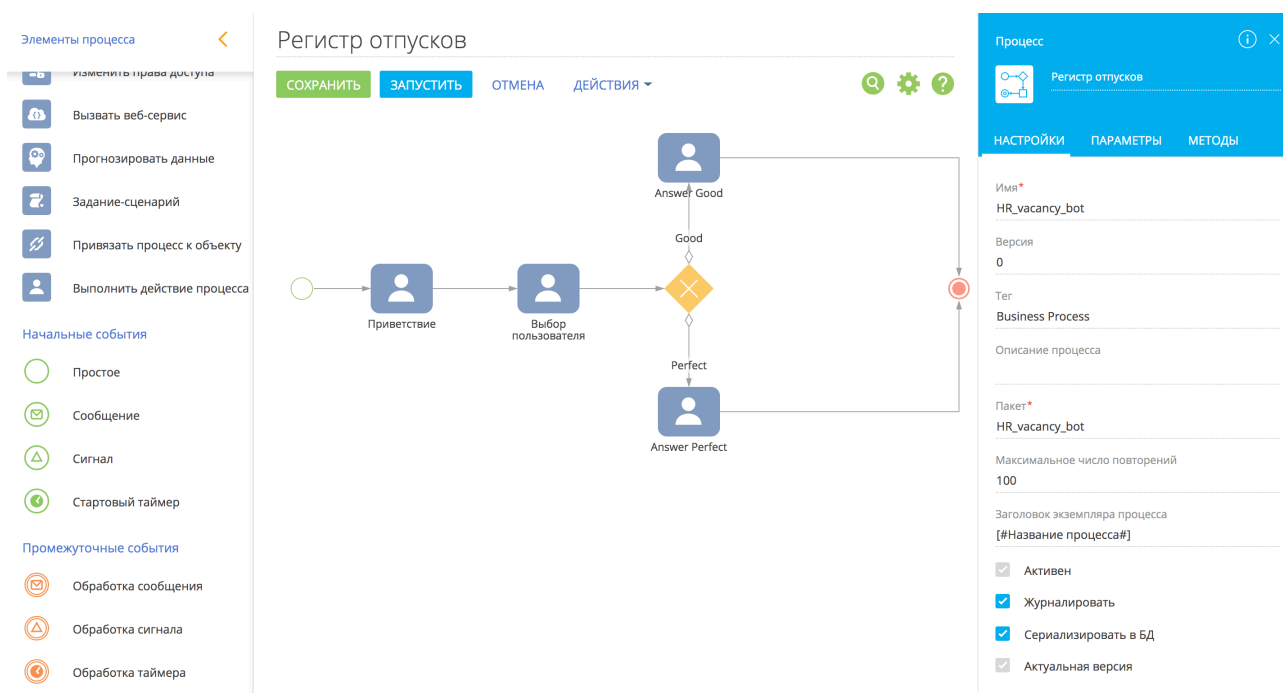
Элементы могут выводить данные как напечатанные, так и текстовые параметры процесса.

3.3. Элемент «Условный поток»

Для установления условий перехода между элементами процесса используется инструмент «Условный поток», в котором мы должны указать условие перехода, в нашем случае данное условие будет выглядеть следующим образом:

[#Выбор пользователя.Ответ#]==[#Выбор пользователя.Кнопка 1#] - вариант при котором пользователь выбирает первую кнопку

[#Выбор пользователя.Ответ#]==[#Выбор пользователя.Кнопка 2#] - вариант при котором пользователь выбирает вторую кнопку

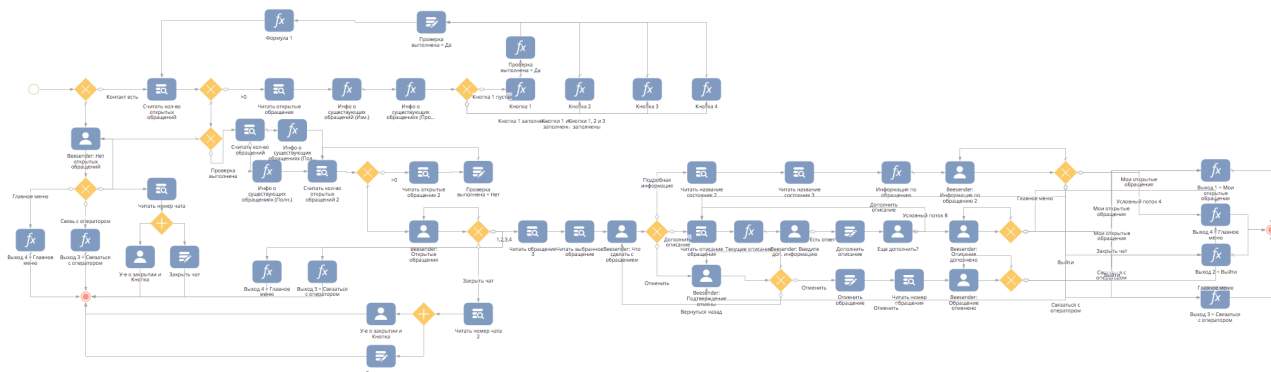


После сообщения с кнопками мы получили ответ от клиента и распределили логику действий чатбота по двум веткам:

1. Ветка Answer Good - переход к данному элементу осуществляется при выборе кнопки Good, на новый элемент в бизнес-процессе «Текстовое сообщение».
2. Ветка Answer Perfect - переход к данному элементу осуществляется при выборе кнопки Perfect, на новый элемент в бизнес-процессе «Текстовое сообщение».

4. Схема чатбота Beesender Service Bot

Ниже приведен пример развернутой схемы чатбота Beesender Service Bot (Чатбот для приема жалоб и обращений).



Так же, вы можете познакомиться с примерами чатботов на нашем youtube канале по ссылке:

<https://www.youtube.com/channel/UCykGDdByK7AzBJVhwoojexA>