

# **VK Assistant**


**Работа в интерфейсе оператора**

Вход и основное меню	3
Главная страница (Home)	4
Чат (Chat)	6
Дебаг (Debug)	9
Детали сессии	11
Информация о сущностях (элементах сессии)	12
События (Events)	13
Параметры (Parameters)	14
Запущенные агенты (Agents)	15
Listeners	16
Элементы БЗ (Results)	17
Шаги сессии (UIs)	18
Запрошенные факты (Asked Parameters)	19
Задачи (Tasks)	20
Подсказки (Prompts)	21
Дополнительные возможности	22
Для роли OPERATOR	23
Для роли TRAFFIC_MANAGER	28
Главное меню	28
Назначение сессий	29

# Вход и основное меню

---

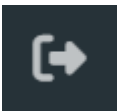




Чтобы перейти в интерфейс оператора, нажмите на кнопку  в правом верхнем углу панели администратора или перейдите по адресу `/operator`.

Основное меню расположено на боковой панели слева и состоит из разделов:

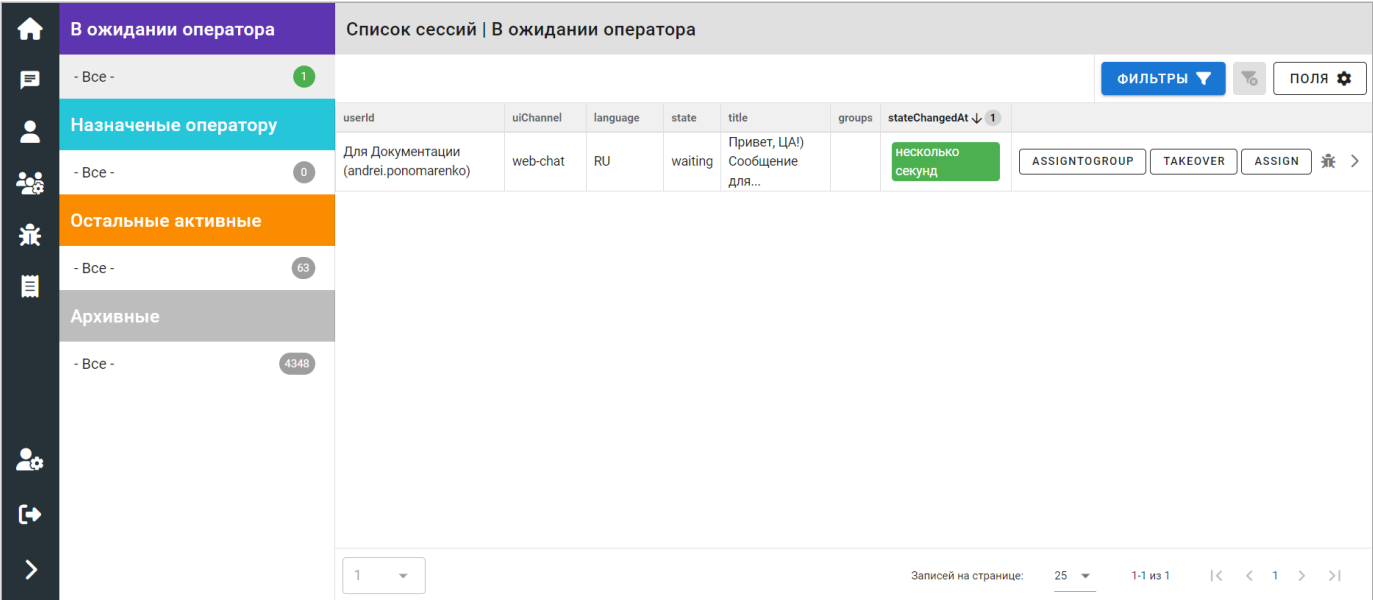
- **Главная страница (Home)** — режим выбора сессий по статусу и просмотра основных параметров сессии;
- **Чат (Chat)** — режим просмотра чатов (активных и завершенных);
- **Операторы (Operators)** — список операторов;
- **Группы (Groups)** — группы операторов (для назначения сессии);
- **Дебаг (Debug)** — режим отладки сессии (только для чтения);
- **Мониторинг сессий (Monitor)** — страница наблюдения за статусом сессий.

В нижней части основного меню можно:

-  Войти/выйти из учетной записи
-  Свернуть/развернуть левую боковую панель
-  Перейти в административную панель VK Assistant (если есть доступ)

# Главная страница (Home)

На **главной странице (Home)** оператор имеет возможность отфильтровать сессии для поиска и просмотреть детали выбранной сессии:



1. Список доступных сессий по выбранному фильтру.
2. Фильтр сессий по статусу.
3. Дополнительные фильтры и настройка отображения полей в списке сессий.
4. Переход в режим отладки.
5. Просмотреть детали сессии в интерфейсе чата.
6. Взять сессию на себя (для оператора).

Фильтр сессий по статусу включает в себя:

- В ожидании оператора — сессии, которым не назначен оператор;
- Назначенные оператору — назначенные данному оператору сессии;
- Остальные активные — все активные сессии;
- Архивные — все неактивные сессии данного инстанса.

В списке для каждой сессии отображается:

- Пользователь.
- Канал — среда, в которой происходит сессия.
- Язык.
- Статус.
- Заголовок — usertext сессии, первая реплика пользователя.
- Группы.

- Дата последнего обновления.

Настроить внешний вид можно при помощи кнопки **Поля** в правом верхнем углу.

При помощи кнопки **Фильтры** можно отфильтровать сессии по нескольким параметрам. Сохраните фильтр после выбора:

### Filters

Пользователь

Все

Канал

Все


Язык

Все

Заголовок


Группы

Дата




СОХРАНИТЬ ФИЛЬТР

ОТФИЛЬТРОВАТЬ



ЗАКРЫТЬ

Для того, чтобы перейти в режим отладки и просмотреть детали сессии, нажмите на иконку  напротив выбранной сессии. Подробнее о режиме отладки читайте [здесь](#).

# Чат (Chat)

В блоке **Чат (Chat)** оператор может выбрать и просмотреть сессию:

Выберите Сессию

🔍 🔍 🔄 📄 🗨

andrei

🔍 Title, User name

Ожидающие Оператора 1

17 февраля 2021 03:03

оператор

Михаил

Архивные 3370

24 августа 2021 13:20

Сессия

andrei

23 августа 2021 12:28

Сессия

g.mazur

📄 ПОКАЗАТЬ ЕЩЕ

17 февраля 2021 03:03

оператор

Михаил

andrei

🔍 Title, User name

Ожидающие Оператора 1

17 февраля 2021 03:03

оператор

Михаил

Архивные 3370

24 августа 2021 13:20

Сессия

andrei

23 августа 2021 12:28

Сессия

g.mazur

📄 ПОКАЗАТЬ ЕЩЕ

17 февраля 2021 03:03

Привет, Михаил! Опиши проблему или вопрос

17 февраля 2021 03:03

Переключаем на оператора

При общении с пользователем оператор может выбрать один из режимов взаимодействия:

- **Режим ASK** — в большей степени напоминает общение с цифровым помощником: пользователь не может отправить сообщение, пока оператор ему не ответит, и наоборот. Таким образом,

неограниченные сообщения участников диалога исключены, что позволяет быстро решать вопросы в соответствии со сценарием.

Также в режиме ASK оператору доступно простое формирование чойсов (кнопка **Choice**). Типовые сессии с использованием этого режима могут стать образцами при разработке новых сценариев:

### Send Choice

Title  
У нас несколько отделов продаж. Какой вам нужен?

Add choice

New Option

Розничные продажи

добавить ответ в choice

Options	Actions
Оптовые продажи	Оптовые продажи

Rows per page: 10 1-1 of 1

CANCEL SEND

СЕССИЯ 09 апреля 2021 15:08

оператор

Переключаем на оператора

09 апреля 2021 15:09

Спасибо за обращение! Какой у вас вопрос?

09 апреля 2021 15:09

Нужны контакты кого-то из отдела продаж

09 апреля 2021 15:12

У нас несколько отделов продаж. Какой вам нужен?

1. Оптовые продажи

2. Розничные продажи

09 апреля 2021 15:12

Розничные продажи

09 апреля 2021 15:12

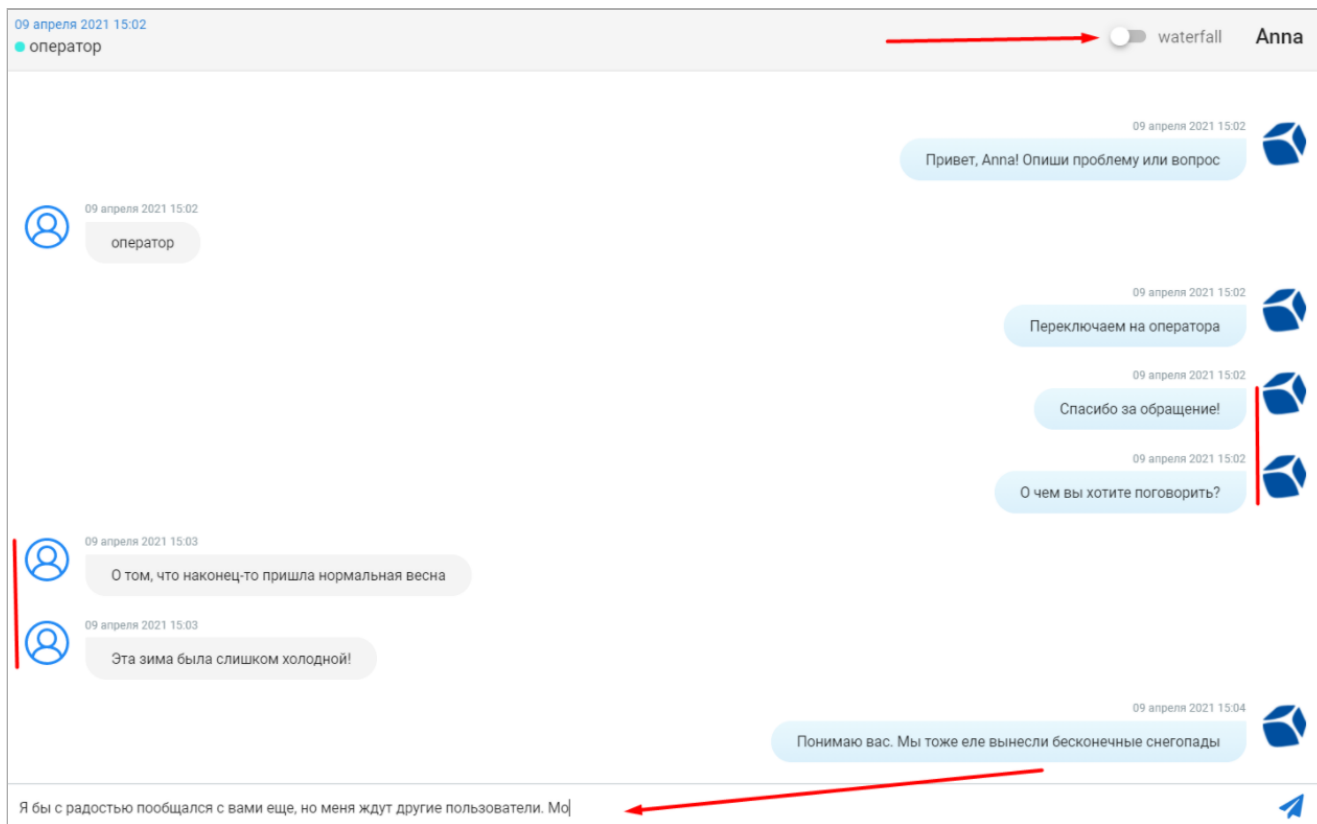
Менеджер розничных продаж:  
[manager@mail.com](mailto:manager@mail.com)

Сообщение



— прерывание, доступно только для роли "\_TEACHER"

- Режим **Waterfall** позволяет отправлять неограниченное количество сообщений как пользователю, так и оператору. Этот режим подойдет для решения вопросов, по которым в проекте нет готовых сценариев взаимодействия:



В рамках одной сессии оператор может переключаться между режимами. Для этого необходимо установить переключатель режима над чатом:





# Дебаг (Debug)

На главной странице режима отладки доступен список всех сессий текущего сервера, а также:

- Фильтрация сессий по заданным параметрам.
- Настройка отображения полей.
- Переход к деталям сессии.

Список сессий						
title	user name (login)	uiChannel	state	summary	createdAt	
привет	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 1:49 PM	>
Привет, как сделать скрин на айфоне?	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 1:51 PM	>
привет, как сделать скрин на айфоне?	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 2:00 PM	>
расскажи анекдот	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 2:06 PM	>
что ты умеешь?	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 2:08 PM	>
сколько у меня дней отпуска?	VKT адаптер (e.rudoman)	web-chat	closed		Dec 27, 2023 2:11 PM	>

Перечень настраиваемых полей:

- title — usertext, первый текст пользователя;
- username (login) — имя пользователя, запустившего сессию;
- operator — оператор, назначенный на сессию (если есть);
- uiChannel — канал обращения;
- state — статус сессии (например, ожидает ответа пользователя, закрыта и т.д.);
- session id — уникальное название сессии в системе;
- referenceld — уникальное название сессии в системе клиента;
- createdAt — время создания сессии.

Сессии можно отсортировать по:

- Каналу, т.е. среде, в которой происходит диалог (список каналов доступен для редактирования в конфиге channelList).
- Статусу (список статусов доступен для редактирования в конфиге stateList).
- Пользователю (обратите внимание, что в этом списке нет пользователей, которым присвоена роль OPERATOR).
- Оператору.

- Date range, т.е. можно выбрать сессии, прошедшие в определенный период времени.

### Filters

Канал


All

▼

Статус

All

▼




Пользователь

▼

Оператор

andrei.ponomarenko - (Для Документации)


▼





Date range


×

ОТФИЛЬТРОВАТЬ



ЗАКРЫТЬ

Обратите внимание, что если кнопка фильтра пользователя выглядит так: , то вы добавите фильтр по пользователю. Если кнопка красная , то вы исключите выбранного пользователя из выдачи.

Чтобы просмотреть подробную информацию по сессии на дашборде, нажмите на иконку  напротив сессии в режиме отладки. Отображается следующая информация:

1. Детали сессии.
2. Панель управления сущностями.
3. Подробная информация о каждом элементе (Debug Dashboard).
4. Дополнительные возможности.

## Детали сессии

The screenshot displays the 'Details of Session' interface. A red box highlights the session information cards:

- Session**: 658be...deef74
- Status**: closed
- User**: e... (RU)
- Platform**
- Perceptron**
- Channel**
- TTL**: 0 ms
- Created at**: 01:49 27.12.2023
- Last update**: 01:50 27.12.2023

Below the highlighted cards are two panels:

- Events [211]**: createdAt: 27.12.2023 13:49:29:545
- Parameters [13]**: createdAt: 27.12.2023 13:49

- Session — идентификатор сессии;
- Status — статус сессии;
- User — пользователь, запустивший сессию;
- Platform — целевая система;
- Perceptron — персептрон;
- Channel — среда сессии;
- TTL — таймер таймаута;
- Created at — время запуска;
- Last update — время последнего события в сессии.

# Информация о сущностях (элементах сессии)

The screenshot displays the Debug Dashboard interface. At the top, session details are shown in a grid:

<b>Session</b> 658be [redacted] deef74	<b>Status</b> closed	<b>User</b> e. [redacted] (RU)	<b>Platform</b> [redacted]	<b>Perceptron</b> [redacted]	<b>Channel</b> [redacted]
<b>TTL</b> 0 ms	<b>Created at</b> 01:49 27.12.2023		<b>Last update</b> 01:50 27.12.2023		

Below the grid is a row of colorful circular icons representing different session components. Two panels are open below this row:

- Events [211]** (purple header):
  - Event 1:  
**createdAt:** 27.12.2023 13:49:29:545  
**eventId:** system.event.session.started  
**\***  
**data:**
  - Event 2:  
**createdAt:** 27.12.2023 13:49:29:634  
**eventId:** system.event.start\_dialog  
system.agent.dispatcher  
**data:** { "agentId": "system.agent.dispatcher" }
- Parameters [13]** (teal header):
  - Parameter 1:  
**createdAt:** 27.12.2023 13:49  
**parameterId:** system.fact.session.username  
**value:** e. [redacted]  
**properties:** { "options": { "silent": true }, "previousValu...
  - Parameter 2:  
**createdAt:** 27.12.2023 13:49  
**parameterId:** system.fact.session.user\_platforms  
**value:**

Debug Dashboard состоит из 9 блоков, в которых отражена вся информация о сессии:

- Events — события, которые произошли в сессии.
- Parameters — все установленные факты/параметры в сессии.
- Agents — все запущенные агенты в рамках сессии с информацией о результате их работы.
- Listeners — все агенты, подписанные на определенные события и запустившиеся при возникновении данных событий.
- Results — все элементы базы знаний, которые возникали в рамках сессии.
- ULS — все реплики диалога в хронологическом порядке.
- Asked Parameters — все факты, запрошенные агентами в течение сессии.

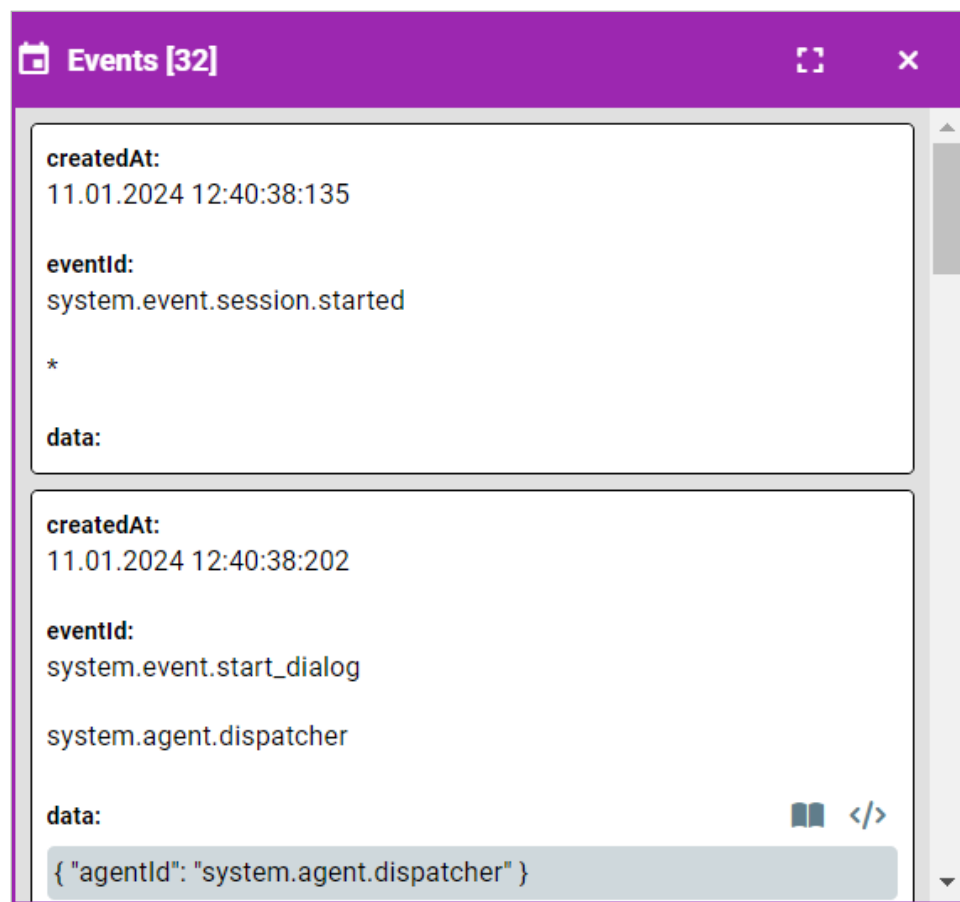
- Tasks — все задачи, созданные в рамках сессии.
- Prompts — все промпты/подсказки, которые были задействованы в сессии.

Верхняя панель каждого блока позволяет увидеть количество элементов данного типа, развернуть блок на полный экран и скрыть блок.

Строка управления блоками сущностей позволяет по клику на иконку блока скрывать его на форме.:



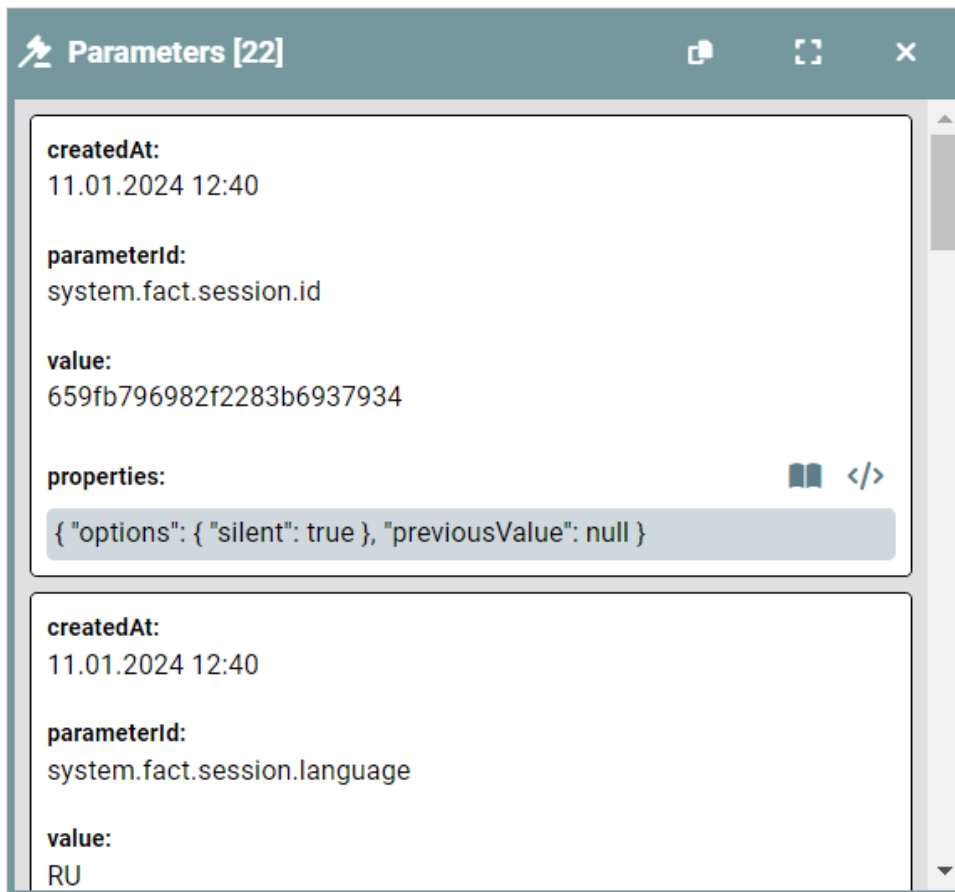
## События (Events)



В этом блоке отражены все события, произошедшие в диалоге:

- createdAt — дата и время возникновения события.
- eventId — идентификатор события.
- data — результат события.

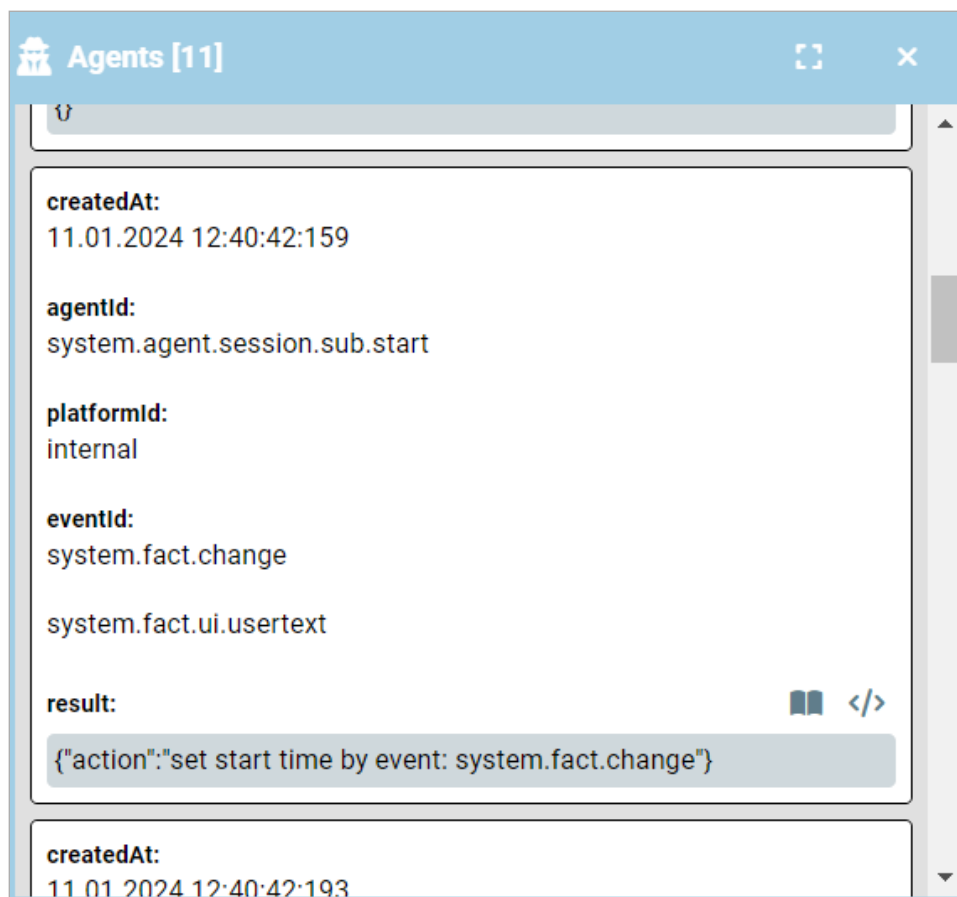
## Параметры (Parameters)



В этом блоке отображаются все установленные в сессии факты и их значения:

- **createdAt** — дата и время установки факта.
- **parameterId** — идентификатор факта.
- **value** — значение факта.
- **propetries** — дополнительная информация о факте.

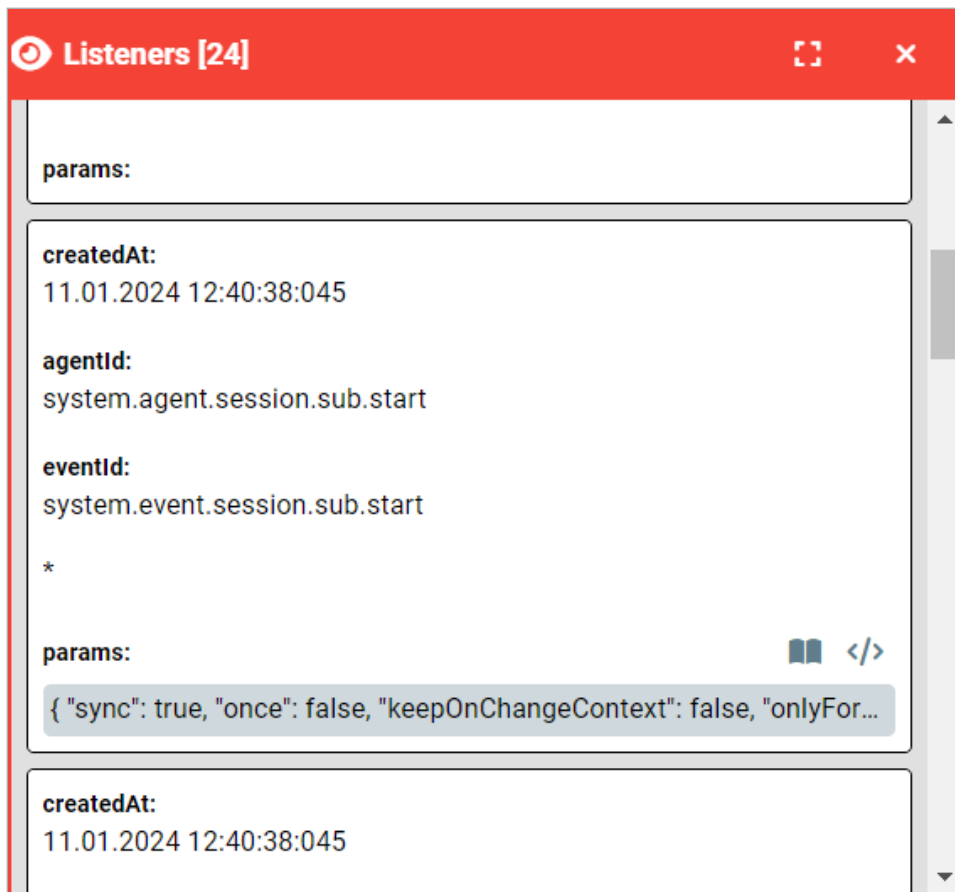
## Запущенные агенты (Agents)



В этом блоке отображаются все агенты, участвовавшие в сессии, их параметры и связанные события:

- **createdAt** — дата и время запуска агента.
- **agentId** — идентификатор агента.
- **platformId** — целевая система агента.
- **eventId** — событие, вызванное агентом.
- **result** — результат работы агента.

# Listeners

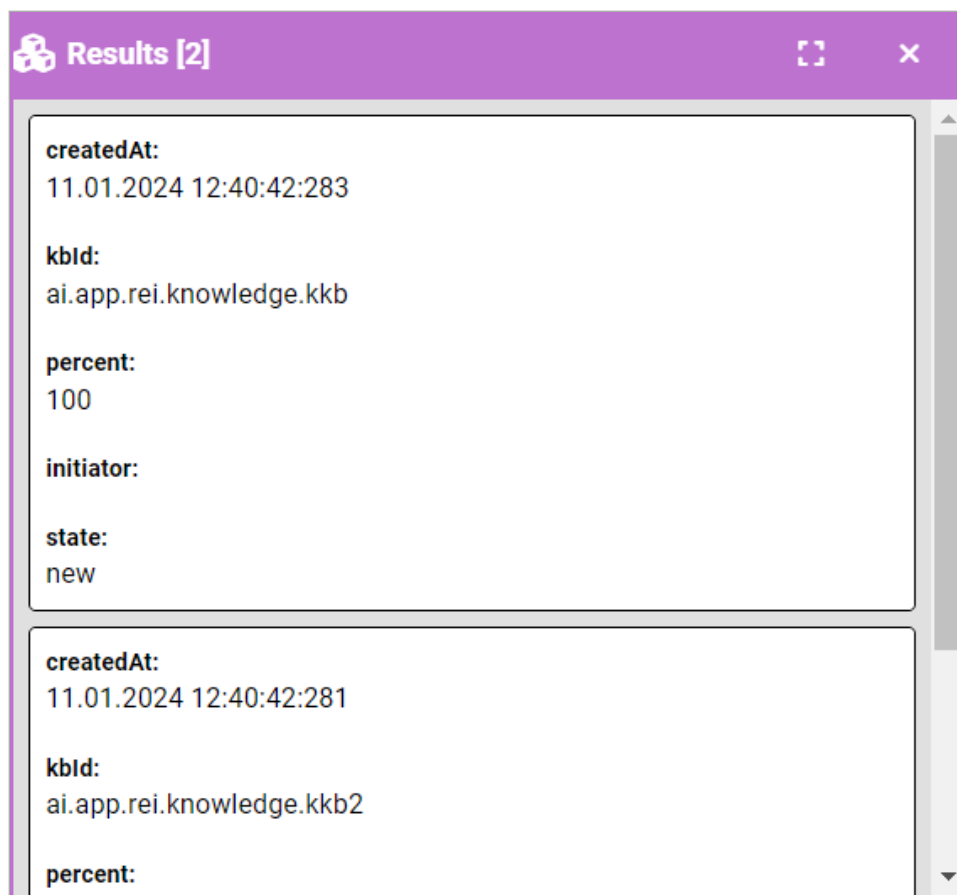


В этом блоке отображаются все агенты, подписанные на определенные и запустившиеся при возникновении данных событий:

- **createdAt** — дата и время запуска агента.
- **agentId** — идентификатор агента.
- **eventId** — идентификаторы фактов, на которые подписан агент.
- **params** — информация о дополнительных настройках агента.



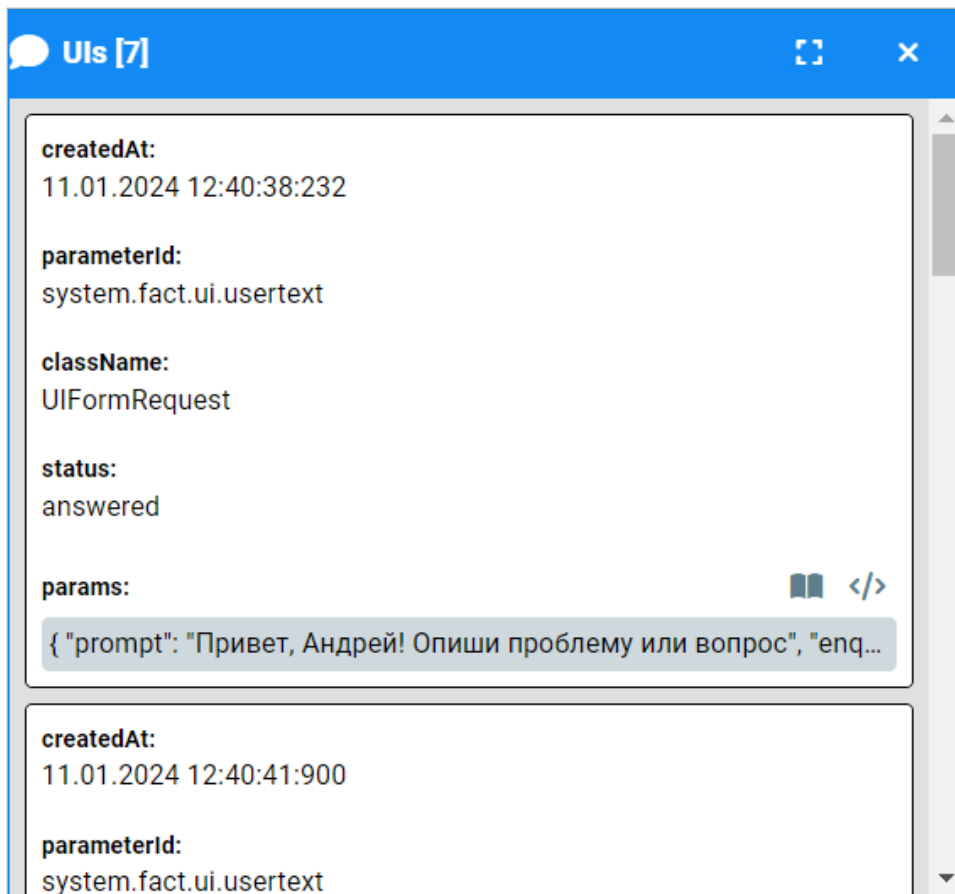
## Элементы БЗ (Results)



В этом блоке находится информация о всех элементах базы знаний, возникших в рамках сессии:

- **createdAt** — дата и время элемента базы знаний.
- **kbId** — идентификатор элемента базы знаний.
- **percent** — проценты попадания в данный элемент базы знаний.
- **initiator** — агент, отправивший запрос.

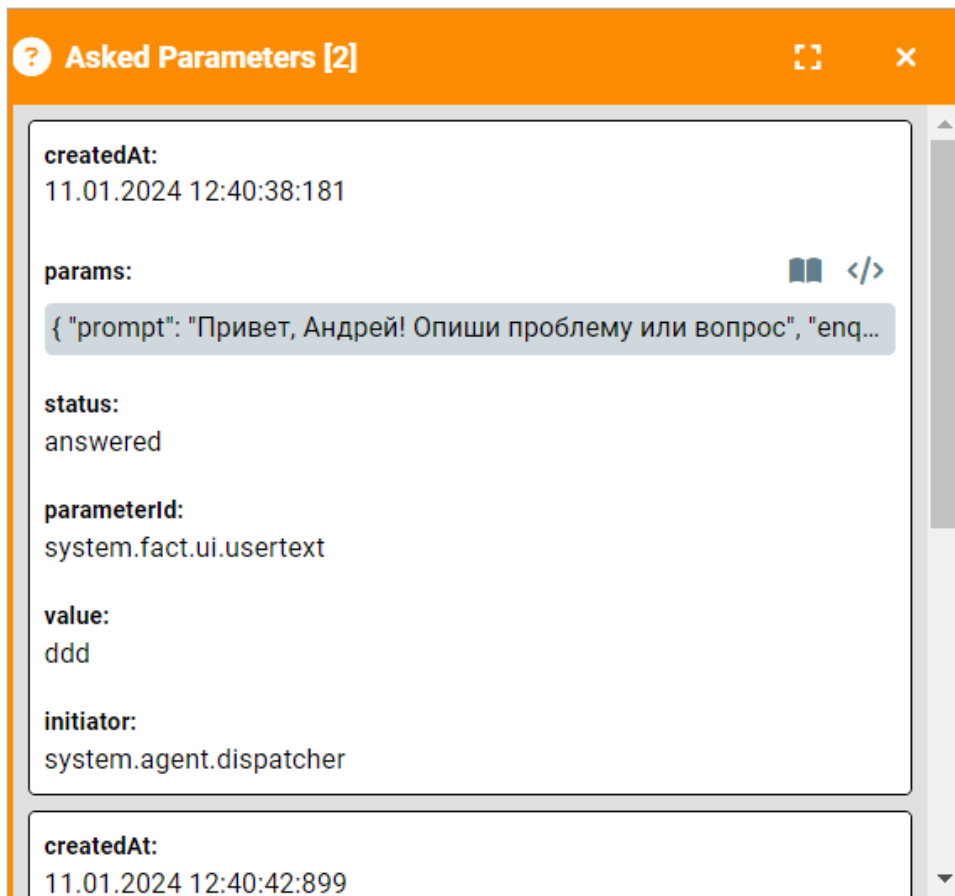
## Шаги сессии (UIs)



В этом блоке отображаются все реплики диалога в хронологическом порядке, т.е. ход диалога для пользователя:

- **createdAt** — дата и время реплики.
- **parameterId** — идентификатор факта.
- **className** — внутренние типы sessionUI.
- **status** — статус запроса.
- **params** — текстовое представление запроса.




## Запрошенные факты (Asked Parameters)



В этом блоке отображаются все факты, запрошенные агентами в течение сессии, агенты, инициировавшие запросы, статус запроса и значение фактов:

- **createdAt** — дата и время запроса факта.
- **params** — способ запроса факта.
- **status** — статус запроса.
- **parameterId** — тип полученного ответа.
- **value** — значение полученного запрашиваемого факта.
- **initiator** — агент, отправивший запрос.

## Задачи (Tasks)

 Tasks [1]  

**createdAt:**  
11.01.2024 12:29:45:941



**parentSessionId:**  
659fb4fc982f220fa1937620

**perceptronId:**  
001.test-examples.perceptron.p2

**taskType:**  
createSession

**status:**  
done

**initiatorUserId:**

**parameters:**  

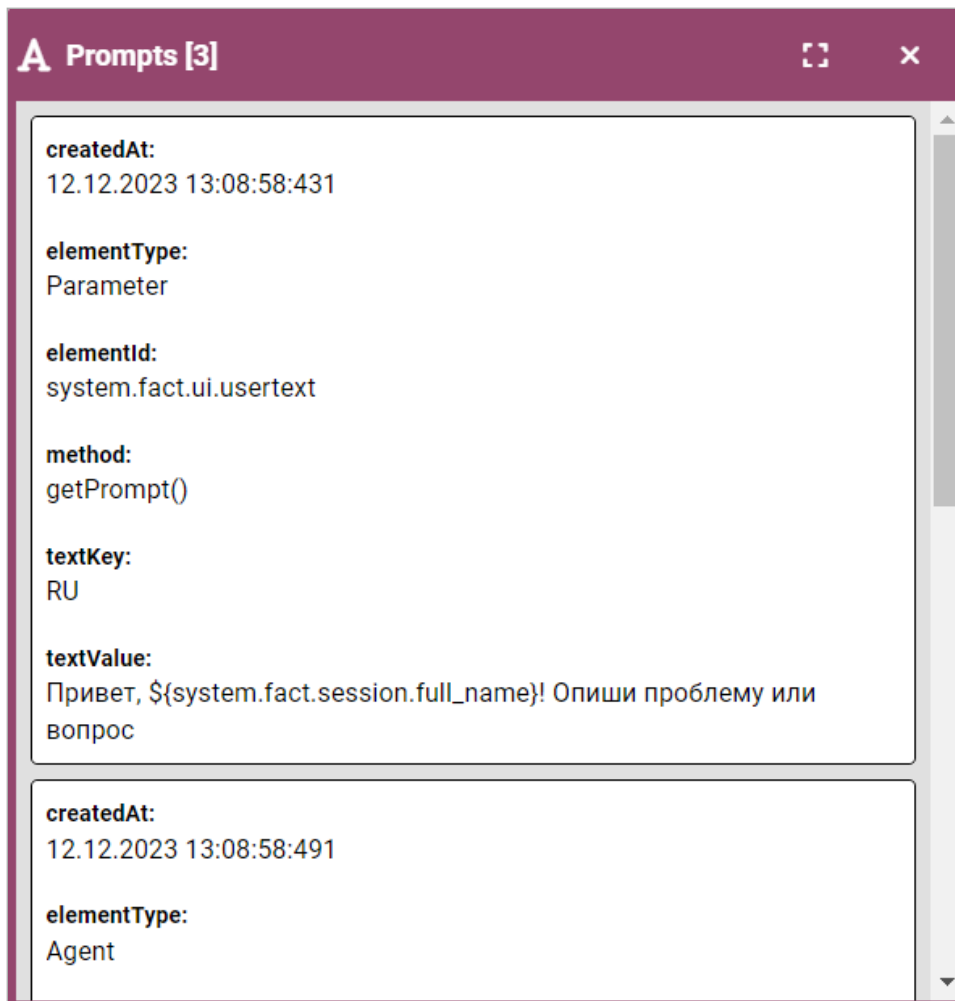
```
{ "uiChannel": "myTeam", "disabledAgents": [ "system.agent.greeter" ], "st...
```

[ 1 / 1 ]

В этом блоке отображается информация о всех созданных задачах, в которых в качестве параметра `parentSessionId` была указана сессия, данные которой сейчас просматриваются:

- `createdAt` — время создания задачи.
- `parentSessionId` — идентификатор сессии, в рамках которой был создан таск.
- `taskType` — тип задачи.
- `status` — статус выполнения задачи.
- `initiatorUserId` — идентификатор пользователя, который создал таск из сессии.
- `parameter` — дополнительная информация о задаче в формате JSON.

## Подсказки (Prompts)



В этом блоке отображается информация о всех промптах/подсказках, которые были задействованы в сессии:

- **createdAt** — время отображения подсказки в чате.
- **elementType** — у какого типа элемента была отображена подсказка.
- **elementId** — идентификатор элемента.
- **method** — метод, которым была запрошена подсказка.
- **textKey** — язык подсказки.
- **textValue** — текст подсказки.

## Дополнительные возможности

The interface displays session information in a grid:

<b>Session</b> 658be519868cea15f0deef74	<b>Status</b> closed	<b>User</b> e.rudoman (RU)	<b>Platform</b> Internal	<b>Perceptron</b> Route	<b>Channel</b> web-chat
<b>TTL</b> 60 ms	<b>Created at</b> 01:49 27.12.2023		<b>Last update</b> 01:50 27.12.2023		

Below the grid is a toolbar with icons for adding events (calendar), parameters (lightning bolt), agents (person), and other features (eye, puzzle, chat, question mark, list, and 'A').

Two panels are open:

- Events [211]**: Shows a list of events. The first event has `createdAt: 27.12.2023 13:49:29:545` and `eventId: system.event.session.started`. The second event has `createdAt: 27.12.2023 13:49:29:634` and `eventId: system.event.start_dialog`. The data field shows `{ "agentId": "system.agent.dispatcher" }`.
- Parameters [13]**: Shows a list of parameters. The first parameter has `createdAt: 27.12.2023 13:49` and `parameterId: system.fact.session.username` with value `e.rudoman`. The second parameter has `createdAt: 27.12.2023 13:49` and `parameterId: system.fact.session.user_platforms`. A red arrow points to a circular button with a left arrow in the bottom right corner of the parameters panel.

Чтобы воспользоваться дополнительными возможностями (может потребоваться для дебага новой

доработки), нажмите на иконку



в правом нижнем углу и разверните панель:



— добавить событие;



— добавить параметр;



— добавить агента, подписанного на событие.

# Для роли OPERATOR

Переключение на оператора доступно на любом этапе диалога. После определения намерения общаться с оператором, система уведомляет пользователя о переключении, а сама сессия появляется в операторском интерфейсе со статусом «в ожидании».

СЕССИЯ 09 апреля 2021 14:43

оператор

09 апреля 2021 14:43

Привет, Анна! Опиши проблему или вопрос

09 апреля 2021 14:43

оператор

09 апреля 2021 14:43

Переключаем на оператора

09 апреля 2021 14:44

Спасибо за обращение! Что бы Вы хотели узнать?

09 апреля 2021 14:44

Зачем нужны операторы?

09 апреля 2021 14:45

Отличный вопрос!

09 апреля 2021 14:47

Операторы нужны для того, чтобы решать

Сообщение



узнать?

09 апреля 2021 14:44

Зачем нужны операторы?



09 апреля 2021 14:45

Отличный вопрос!



09 апреля 2021 14:47

Операторы нужны для того, чтобы решать нестандартные вопросы пользователи, которые система пока не умеет решать. Общение с оператором гарантирует пользователю решения вопроса, а также помогает аналитикам определить приоритетные направления развития навыков системы.



09 апреля 2021 14:48

Вы обращаетесь как:

1. Пользователь

2. Оператор

Сообщение





СЕССИЯ 09 апреля 2021 14:43

● оператор

Вы обращаетесь как:

1. Пользователь

2. Оператор

09 апреля 2021 14:49

Пользователь

09 апреля 2021 14:50

В случае, если вы не решили свой вопрос при общении с цифровым помощником, вы можете написать в чат слово "оператор" и вам поможет первый свободный оператор

09 апреля 2021 14:50

спасибо, буду знать)

09 апреля 2021 14:51

Сессия была прервана пользователем

09 апреля 2021 14:51

Завершаем сессию

Сообщение

#### Оператор может:

- взять на себя ожидающую сессию;
- просмотреть сессии;
- начать общение с пользователем;
- использовать различные режимы взаимодействия.

В ожидании оператора

- Все - 1

Назначенные оператору

- Все - 0

Остальные активные

- Все - 0

Архивные

- Все - 2767

Список сессий | В ожидании оператора

ФИЛЬТРЫ

ПОЛЯ

Пользователь	Канал	Язык	Статус	Заголовок	Группы	Обновлен ↓ 1	
Anna (a.grebenik)	web-chat	RU	waiting	оператор		несколько секунд	<div>ВЗЯТЬ НА СЕБЯ</div>

1

Items per page: 25 1-1 of 1

09 апреля 2021 14:55

оператор

Anna

Оператор (тест)

🔍 Title, User name

Мои Сессии 0

Нет активных сессий

Ожидające Оператора 2

09 апреля 2021 14:55

оператор

Анна

17 февраля 2021 03:03

оператор

Михаил

Архивные 2769

09 апреля 2021 14:43

позови оператора

Анна

09 апреля 2021 14:55

оператор

Привет, Анна! Опиши проблему или вопрос

09 апреля 2021 14:55

Переключаем на оператора

ВЗЯТЬ НА СЕБЯ

Портал с документацией: <https://biz.mail.ru/docs/on-premises/>

Страница 26 из 30

09 апреля 2021 14:55

оператор

☒ ask

Anna

09 апреля 2021 14:55

Привет, Anna! Опиши проблему или вопрос



09 апреля 2021 14:55

оператор

09 апреля 2021 14:55

Переключаем на оператора



Сообщение

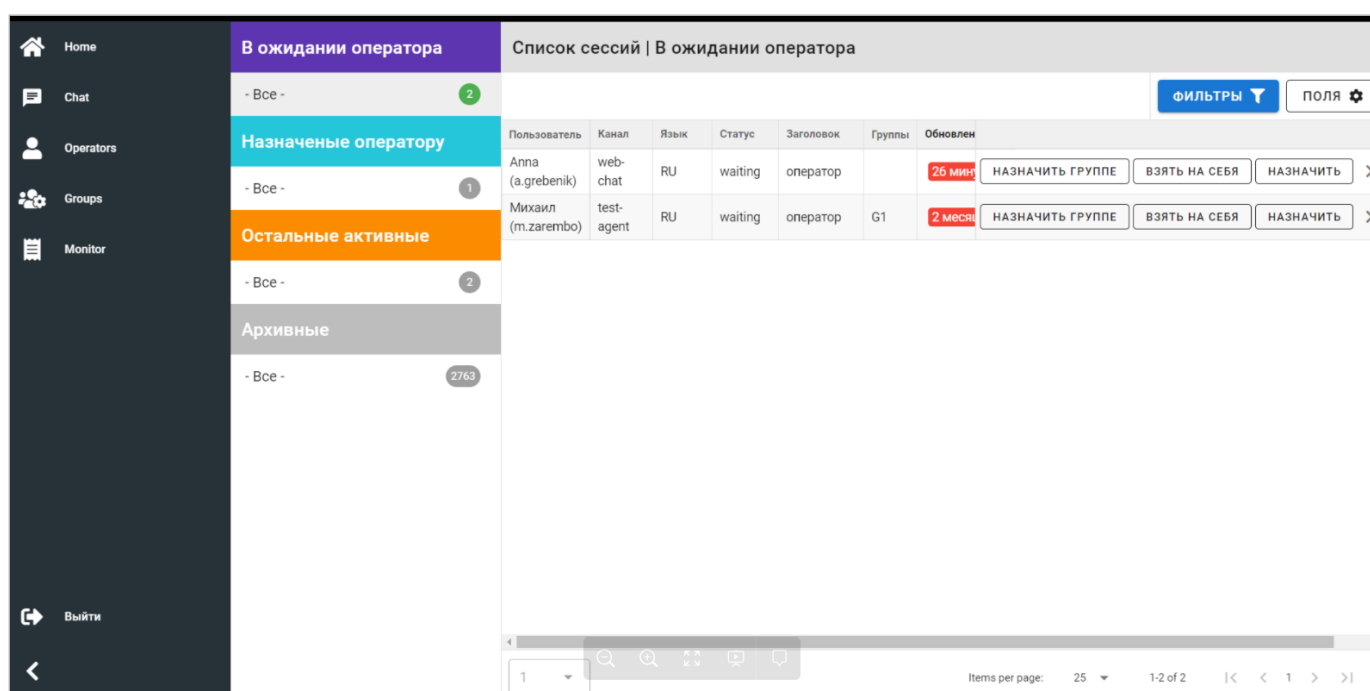
ASK

CHOICE

# Для роли TRAFFIC\_MANAGER

Трафик-менеджеру доступен расширенный операторский интерфейс, включающий в себя:

- Просмотр всех сессий;
- Создание групп операторов;
- Присвоение групп операторам;
- Назначение сессий на операторов;
- Назначение сессий на группы операторов;
- Мониторинг загруженности операторов.



## Главное меню

**Home** — основная страница, на которой отображаются все активные операторские сессии.

**Chat** — просмотр сессий в интерфейсе чата. Есть возможность взять на себя не назначенную другим оператором сессию.

**Operators** — список операторов. Есть возможность назначить оператору одну или несколько групп.

Operators List				
	username	email	name	
	admin			ГРУППЫ >
				ГРУППЫ >
				ГРУППЫ >
				ГРУППЫ >

**Groups** — группы операторов. Трафик-менеджер может назначить сессию всей группе, и ее возьмет свободный оператор этой группы. При назначении сессии для группы, она будет отображаться не назначенной только для участников этой группы.

Operators Groups				
	Поиск	СОЗДАТЬ		
	name			
	G1			
	HR			

## Назначение сессий

Трафик-менеджер может назначить сессию оператору, группе операторов или взять сессию на себя:

[НАЗНАЧИТЬ ГРУППЕ](#)
[ВЗЯТЬ НА СЕБЯ](#)
[НАЗНАЧИТЬ](#)
[>](#)

### Назначить группе

Назначить группе

☐ G1
   
☐ HR

## Назначить на

Оператор

admin - (Admin)