

**10010111
10R1E10M
FOR1ECOM
FORTECOM**

ООО «Фортеком»

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Биант. Интеллектуальная коммуникационная платформа (ИКП Биант)

Содержание

Содержание.....	2
1 Основная информация.....	3
1.1 Назначение документа.....	3
1.2 Область применения.....	3
1.3 Краткое описание возможностей.....	3
1.4 Уровень подготовки пользователя.....	4
1.5 Перечень эксплуатационной документации.....	4
2 Назначение и условия применения.....	5
2.1 Виды деятельности и бизнес-процессы, для автоматизации которых предназначена ИКП.....	5
2.2 Условия применения.....	5
3 Подготовка к работе.....	6
3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных.....	6
3.2 Порядок загрузки данных и программ.....	6
3.3 Порядок проверки работоспособности.....	6
4 Описание функциональных возможностей.....	7
4.1 Контактные листы.....	7
4.2 Кампании.....	18
4.3 Стоп лист.....	24
4.4 Пользовательские поля.....	30
4.5 Группы полей.....	33
4.6 Фильтры.....	37
4.7 Правила.....	41
4.8 Группы правил.....	46
5 Возможные ошибки и рекомендации по устранению.....	53
Приложение А.....	54

1 Основная информация

1.1 Назначение документа

Настоящее руководство предназначено для пользователей автоматизированной системы «Биант. Интеллектуальная коммуникационная платформа» (далее ИКП, система, платформа).

В руководстве приводится описание интерфейса платформы и сценарии работы с ней. Перед работой с ИКП пользователю рекомендуется внимательно ознакомиться с руководством.

1.2 Область применения

Платформа предназначена для обеспечения омниканальных входящих и исходящих коммуникаций как для корпоративного, так и для личного использования между различными источниками сообщений.

Основная цель платформы – обеспечить плавную и эффективную коммуникацию между пользователями независимо от используемых каналов связи, создавая удобную и интуитивно понятную среду для взаимодействия.

1.3 Краткое описание возможностей

Возможности платформы включают в себя:

- Обмен сообщениями по различным каналам взаимодействия между мессенджерами, чат-ботами и другими источниками и получателями сообщений в формате json.
- Обеспечение единой точки входа и управления для всех каналов связи для оптимизации процессов взаимодействия и обмена информацией;
- Отправка массовых и индивидуальных сообщений по различным каналам связи.
- Возможность настройки правил интеллектуальной обработки и маршрутизации сообщений.

Источниками сообщений для ИКП могут быть не только мессенджеры и социальные сети, но и любые внутренние системы мониторинга, уведомлений и документооборота.

Поддерживаемые чат-бот платформы: СберСалют, VK Assistant, JustAI, FlowXO.

Поддерживаемые мессенджеры: Telegram, Viber, WhatsApp, Express, Facebook (принадлежит запрещенной на территории РФ корпорации Meta, которая признана экстремистской организацией, ее деятельность в стране запрещена).

Поддерживаемые социальные сети: VK, ОК.

Другие каналы: Web-chat, SMS, eMail, FCM Push notification, Giga Chat.

1.4 Уровень подготовки пользователя

Для эксплуатации ИКП пользователь должен:

- иметь общие сведения об ИКП и ее назначении;
- быть ознакомленным с руководством пользователя;
- владеть навыками работы со следующими веб-обозревателями:
 1. Chrome, версии 109 и выше;
 2. Edge, версии 127 и выше;
 3. Firefox, версии 115 и выше;
 4. iOS, версии 15.6 и выше;
 5. Opera, версии 113 и выше;
 6. Safari, версии 17.5 и выше.

1.5 Перечень эксплуатационной документации

1. Руководство администратора ИКП;
2. Руководство пользователя ИКП (настоящий документ).

2 Назначение и условия применения

2.1 Виды деятельности и бизнес-процессы, для автоматизации которых предназначена ИКП

Функциональные возможности ИКП позволяют выполнять следующие операции:

- создание и наполнение контактных листов;
- создание и управление запуском кампаний (рассылок сообщений);
- управление списками контактов, которые исключены из рассылки по определенным причинам;
- настройка автоматизированной обработки сообщений;

2.2 Условия применения

ИКП может эксплуатироваться и выполнять заданные функции при соблюдении требований, предъявляемых к техническому, системному и прикладному программному обеспечению.

3 Подготовка к работе

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Процедура инсталляции ИКП с дистрибутивного носителя данных проводится администратором на сервере. Порядок инсталляции описан в «Руководстве администратора». После завершения процедуры инсталляции платформа готова к использованию, т.е. к подключению к ней с любой рабочей станции, находящейся в настроенной компьютерной сети. Дополнительные действия на клиентских рабочих местах проводить не требуется.

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Откройте один из рекомендованных веб-браузеров. В адресной строке укажите IP-адрес сервера и порт в формате `https://IP-адрес сервера:ПОРТ`.

3.3 Порядок проверки работоспособности

Проверка работоспособности ИКП осуществляется путем выполнения операций, описанных в разделе 4 настоящего документа.

4 Описание функциональных возможностей

4.1 Контактные листы

Экран предназначен для создания, редактирования и удаления контактных листов и контактов.

Для создания контактного листа необходимо нажать на кнопку «Создать» (представлено на Рис. 1).

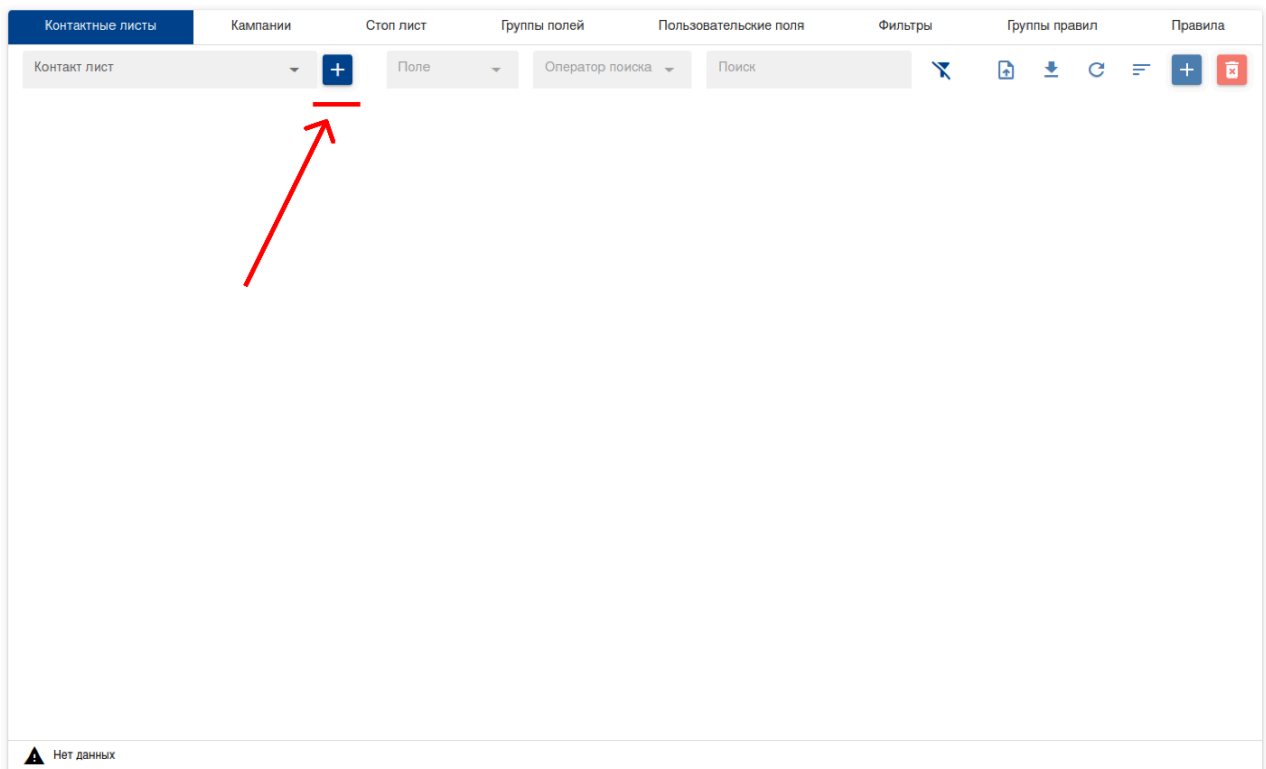


Рисунок 1 – Экран «Контактные листы», создание контактного листа

В открывшемся окне ввода параметров создаваемого листа (представлено на Рис. 2) в обязательном порядке нужно заполнить поля «Имя листа», «Название таблицы», «Логин базы данных» и «Пароль базы данных».

После нажатия на кнопку «Сохранить» необходимо выбрать созданный лист в выпадающем списке контактных листов.

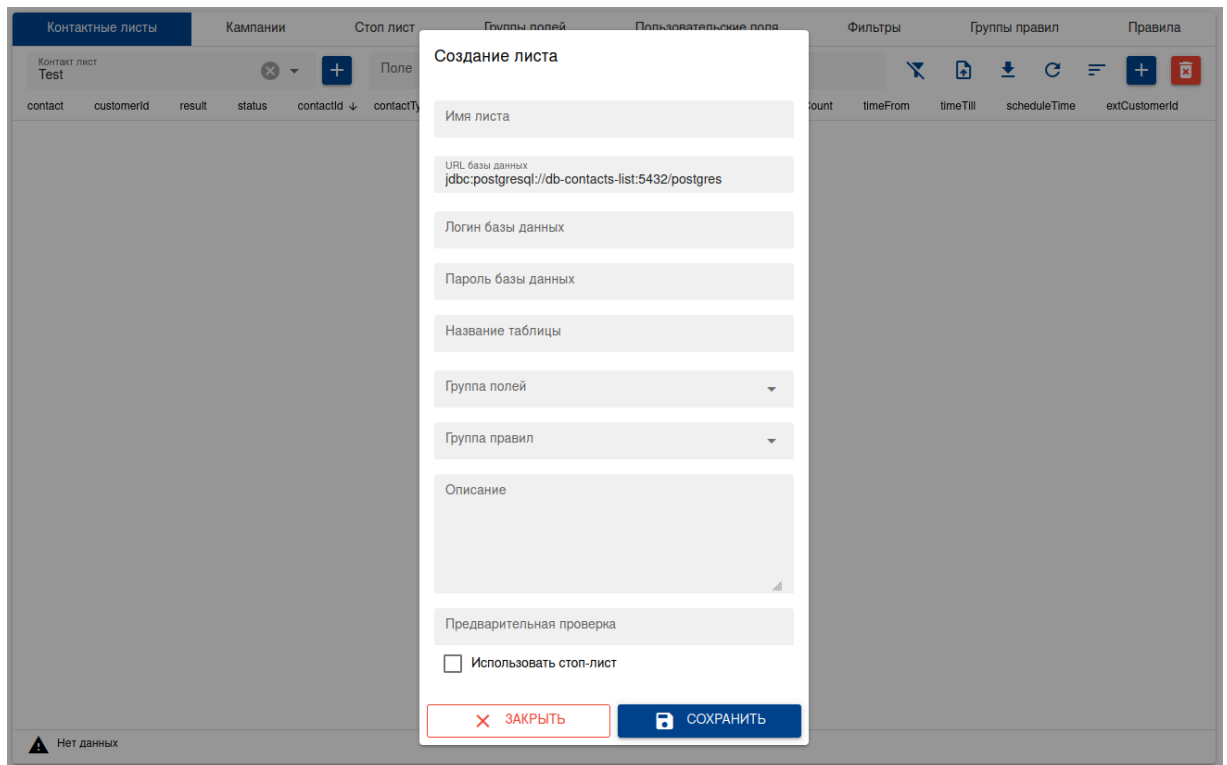


Рисунок 2 – Экран «Контактные листы», окно ввода параметров создаваемого листа

Для создания контакта необходимо нажать на кнопку «Добавить контакт» (представлено на Рис. 3).

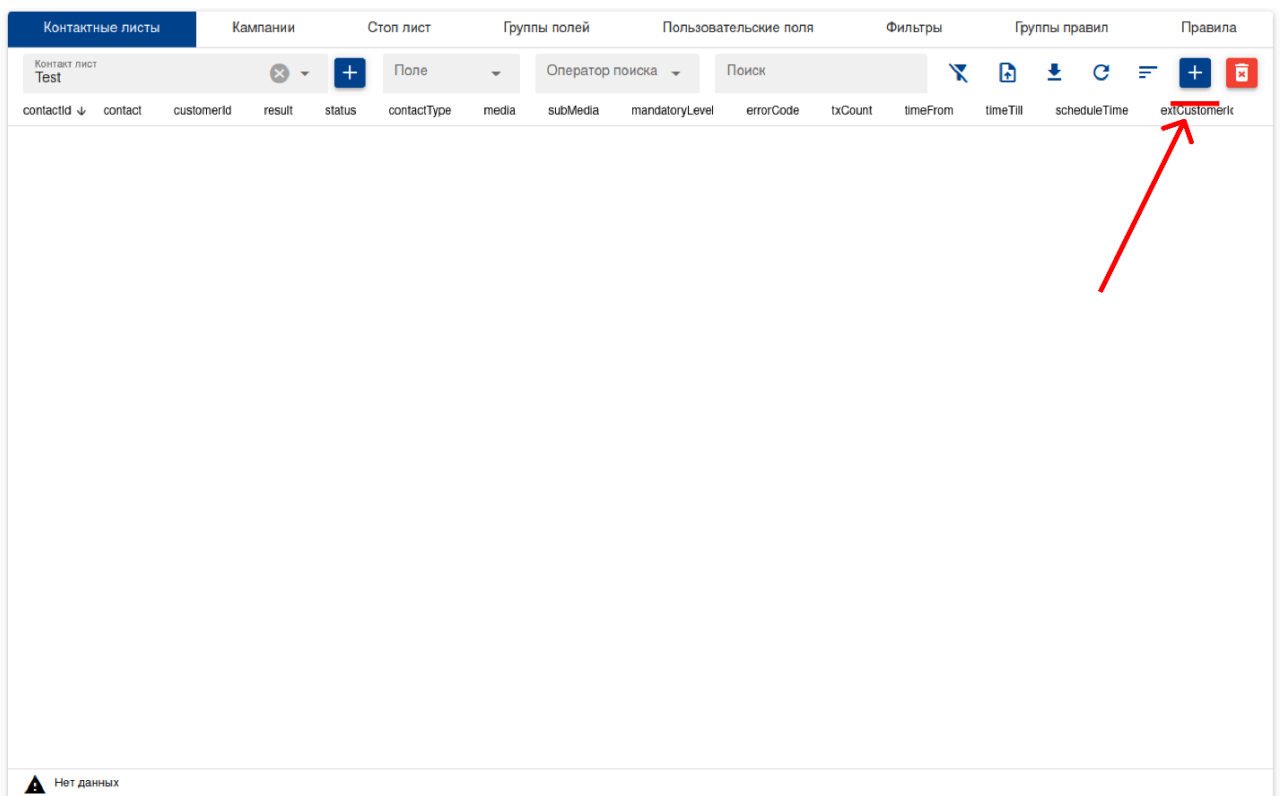


Рисунок 3 – Экран «Контактные листы», создание контакта

В открывшемся окне ввода параметров создаваемого контакта (представлено на Рис. 4 и Рис. 5) в обязательном порядке нужно заполнить поля «contactId», «contact», «customerId», «media», «subMedia» и «timeZone».

Параметры контакта

contact

customerId

result
Unknown

status
Unknown

contactId

contactType

media

subMedia

mandatoryLevel
AnyOf

errorCode
0

txCount
0

timeFrom
08:00

timeTill

Рисунок 4 – Экран «Контактные листы», окно ввода параметров создаваемого контакта

AnyOf

errorCode
0

txCount
0

timeFrom
08:00

timeTill
20:00

scheduleTime
0

extCustomerId

packetId

decision
ReadyToSend

doneCount
0

textValue

timeZone

maxAttempt
3

ЗАКРЫТЬ

СОХРАНИТЬ

Рисунок 5 – Экран «Контактные листы», окно ввода параметров создаваемого контакта

После нажатия на кнопку «Сохранить» созданный контакт отобразится на экране (представлено на Рис. 6 и Рис. 7).

The screenshot shows the 'Contact Lists' interface. At the top, there are tabs for 'Contact Lists', 'Campaigns', 'Stop List', 'Field Groups', 'User Fields', 'Filters', 'Rule Groups', and 'Rules'. Below the tabs is a search bar with a dropdown menu for 'Field', a search operator dropdown, and a search input field. The main area contains a table with the following columns: contactId, contact, customerId, result, status, contactType, media, subMedia, mandatoryLevel, errorCode, txCount, timeFrom, timeTill, and scheduleTim. The table contains three rows of data:

contactId	contact	customerId	result	status	contactType	media	subMedia	mandatoryLevel	errorCode	txCount	timeFrom	timeTill	scheduleTim
1	123456789	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	telegram	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
2	987654321	3	Unknown	Unknown	SocialNetwork	chat	vk	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
3	Cahdbierlnvksr/=	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	viber	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0

At the bottom right, there is a status bar indicating 'Строк на странице: 20' and '1-0 из 0'.

Рисунок 6 – Экран «Контактные листы», отображающий созданные контакты

The screenshot shows the 'Contact Lists' interface with a different set of columns. The columns are: mandatoryLevel, errorCode, txCount, timeFrom, timeTill, scheduleTime, extCustomerId, decision, doneCount, textValue, timeZone, and maxAttempt. The table contains three rows of data:

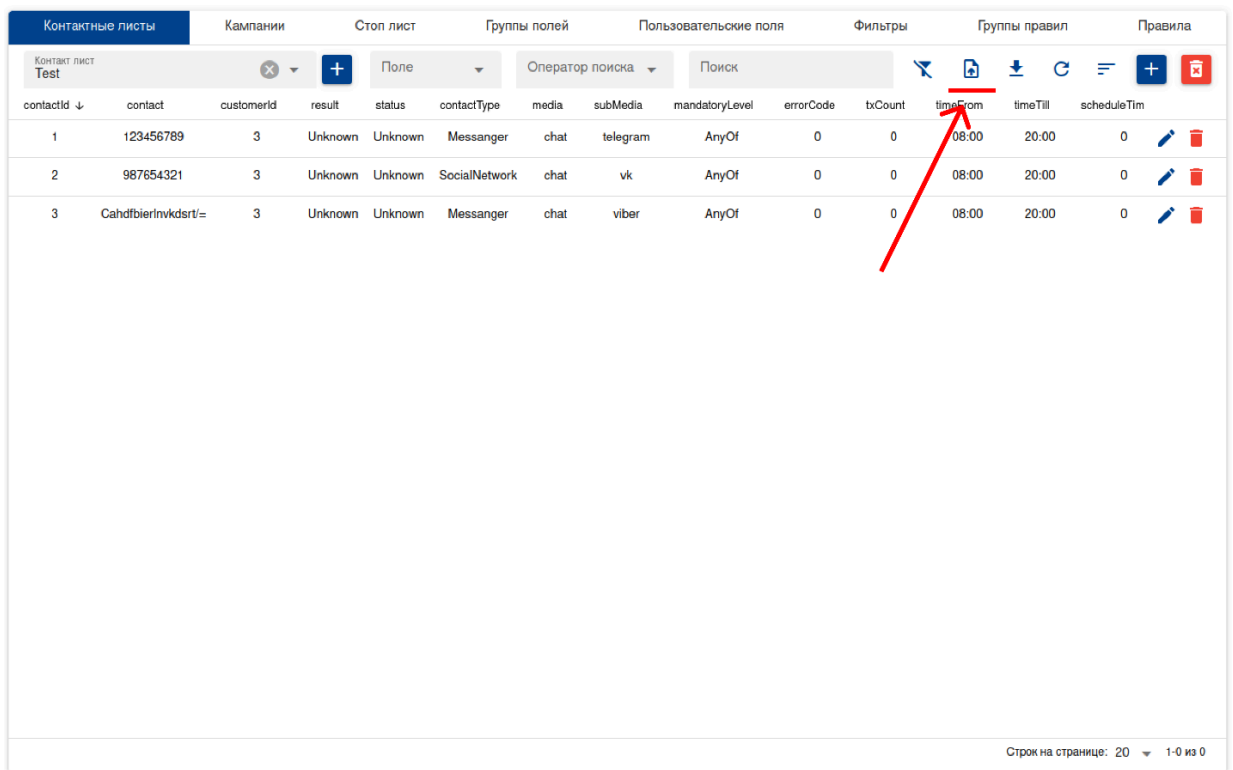
mandatoryLevel	errorCode	txCount	timeFrom	timeTill	scheduleTime	extCustomerId	decision	doneCount	textValue	timeZone	maxAttempt
AnyOf	0	0	08:00	20:00	0		ReadyToSend	0	Hello from telegram!	Europe/Moscow	3
AnyOf	0	0	08:00	20:00	0		ReadyToSend	0	Hello from vk!	Europe/Moscow	3
AnyOf	0	0	08:00	20:00	0		ReadyToSend	0	Hello from viber!	Europe/Moscow	3

At the bottom right, there is a status bar indicating 'Строк на странице: 20' and '1-3 из 3'.

Рисунок 7 – Экран «Контактные листы», отображающий созданные контакты

Для удобства добавления в контактный лист нескольких контактов предусмотрен импорт данных. Для этого необходимо нажать на кнопку «Импортировать контакты» (представлено на Рис. 8) и загрузить из json-файла данные, соответствующие следующему формату:

```
{
  "contacts": [
    {
      "scheduleTime": 0,
      "subMedia": "vk",
      "decision": 0,
      "doneCount": 0,
      "textValue": "Hello from vk!",
      "contactId": "4",
      "tzOffset": 10800,
      "errorCode": 0,
      "timeZone": "Europe/Moscow",
      "contactType": "SocialNetwork",
      "media": "chat",
      "timeTill": 72000,
      "result": 0,
      "timeFrom": 28800,
      "maxAttempt": 3,
      "contact": "987654321",
      "txCount": 0,
      "customerId": "3",
      "mandatoryLevel": 1,
      "status": 0
    }
  ]
}
```

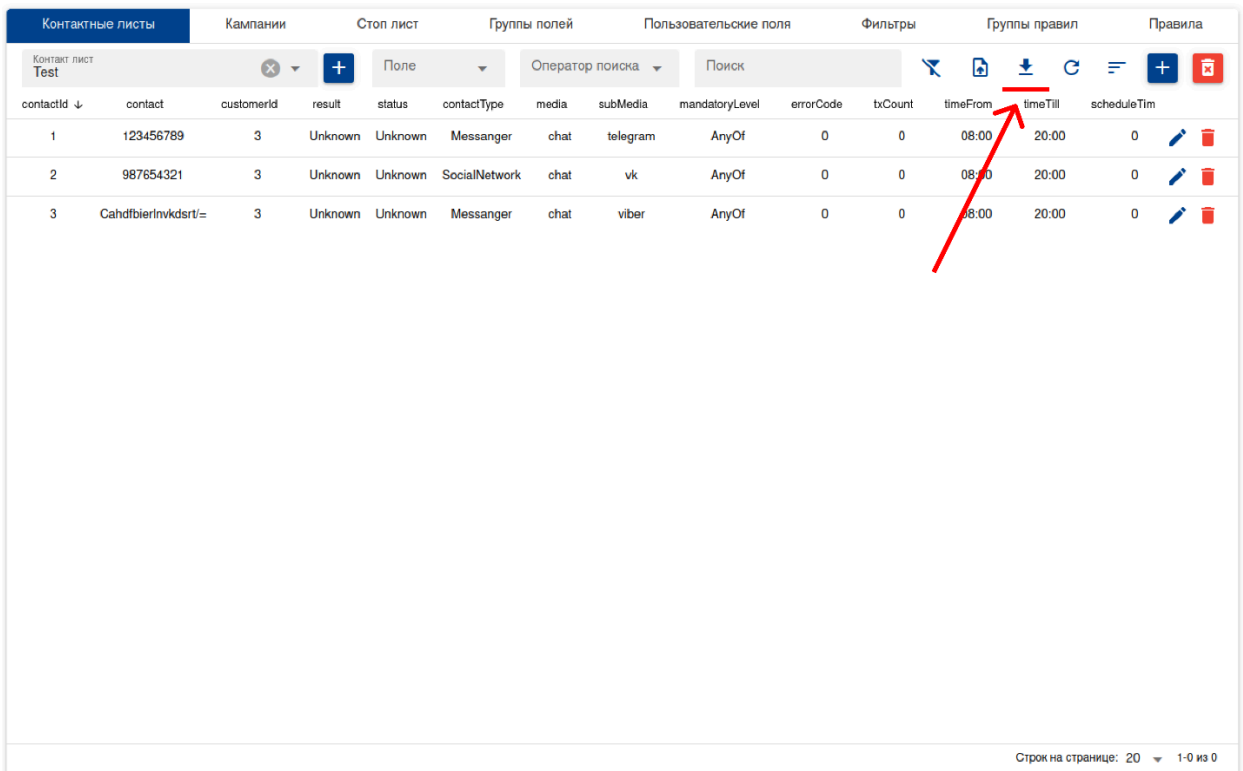


Скриншот интерфейса «Контактные листы» с таблицей контактов. В таблице три строки данных. Красная стрелка указывает на заголовок столбца «timeFrom».

contactId	contact	customerId	result	status	contactType	media	subMedia	mandatoryLevel	errorCode	txCount	timeFrom	timeTill	scheduleTim
1	123456789	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	telegram	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
2	987654321	3	Unknown	Unknown	SocialNetwork	chat	vk	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
3	Cahdfbierlnvksrtr/=	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	viber	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0

Рисунок 8 – Экран «Контактные листы», импорт контактов

Для экспорта в файл списка контактов, добавленных в контактный лист, нужно нажать на кнопку «Экспортировать контакты» (представлено на Рис. 9).

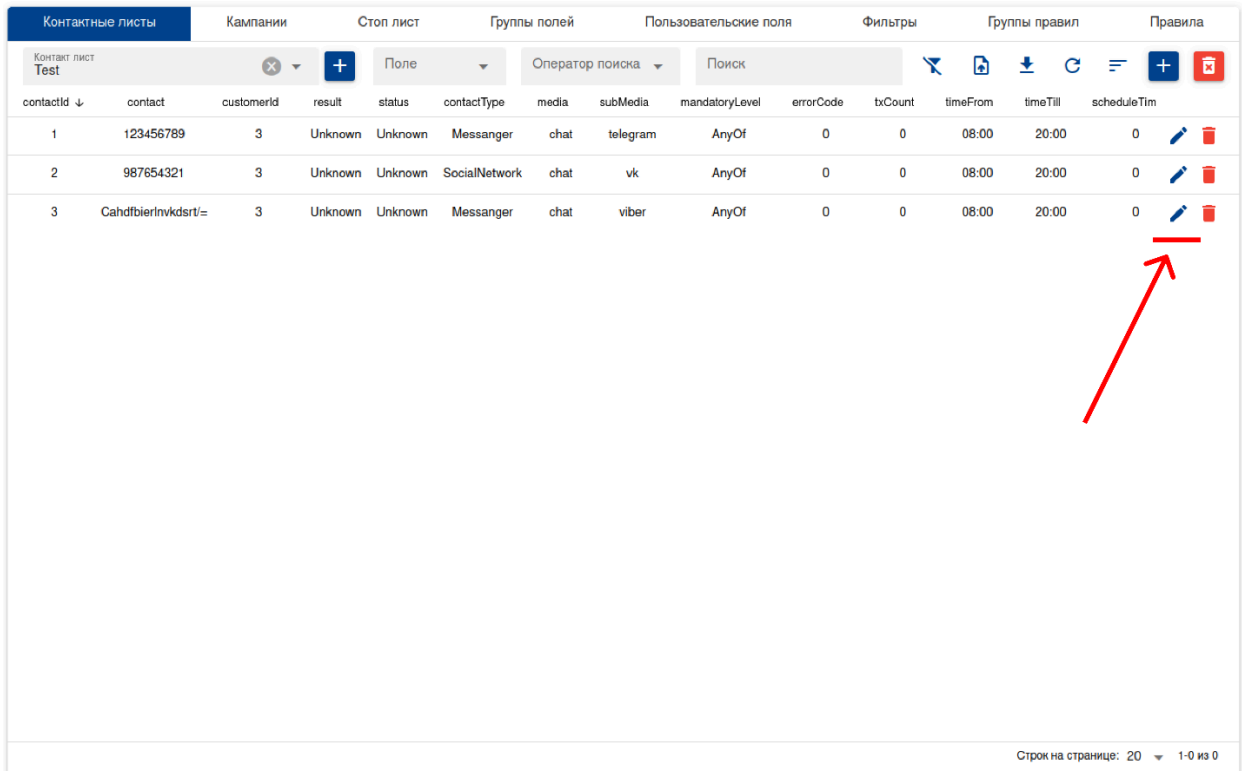








Скриншот интерфейса «Контактные листы» с той же таблицей контактов. Красная стрелка указывает на кнопку «Экспортировать контакты» (иконка с изображением файла) в панели инструментов.

contactId	contact	customerId	result	status	contactType	media	subMedia	mandatoryLevel	errorCode	txCount	timeFrom	timeTill	scheduleTim
1	123456789	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	telegram	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
2	987654321	3	Unknown	Unknown	SocialNetwork	chat	vk	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
3	Cahdfbierlnvksrtr/=	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	viber	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0

Рисунок 9 – Экран «Контактные листы», экспорт контактов

Для редактирования контакта (изменения его параметров) необходимо нажать на кнопку «Редактировать» (представлено на Рис. 10).

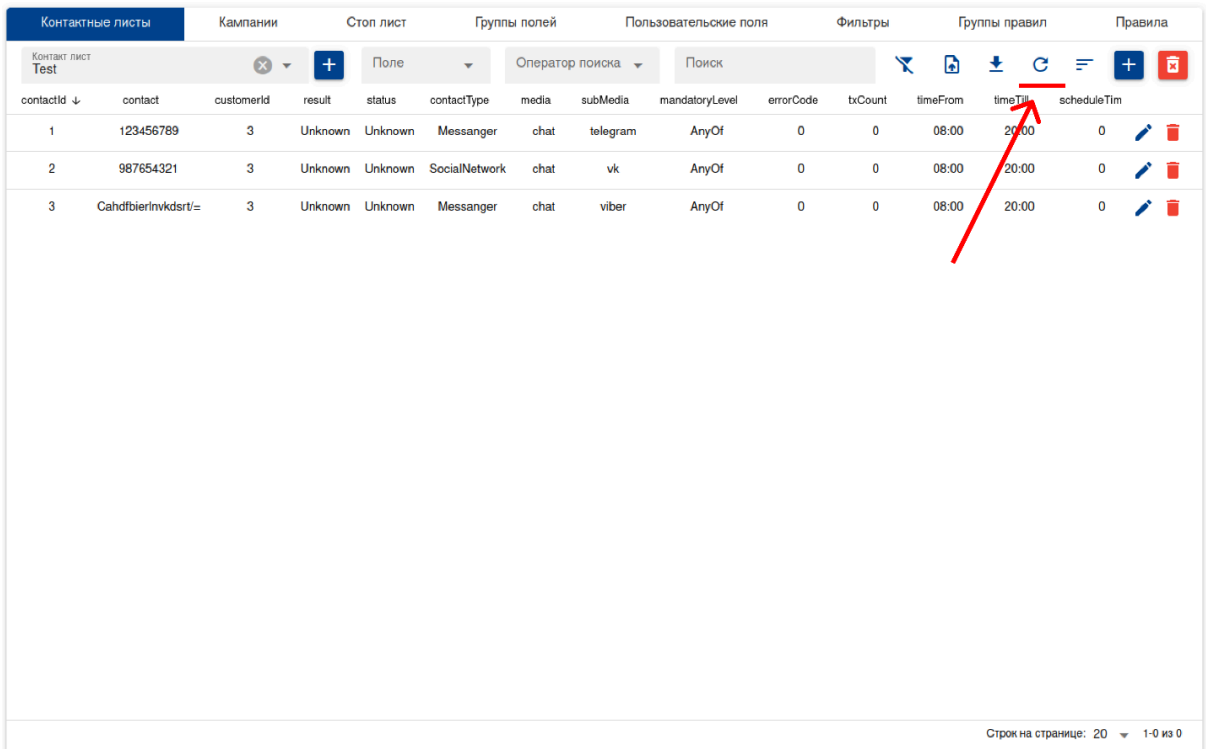


contactId	contact	customerId	result	status	contactType	media	subMedia	mandatoryLevel	errorCode	txCount	timeFrom	timeTill	scheduleTim	
1	123456789	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	telegram	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0	 
2	987654321	3	Unknown	Unknown	SocialNetwork	chat	vk	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0	 
3	CaHdfbierInvkdsrt/=	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	viber	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0	 

Строк на странице: 20 1-0 из 0

Рисунок 10 – Экран «Контактные листы», редактирование контакта

В процессе запущенной кампании для получения актуальной информации о ее статусе, результатах отправки сообщений, а также причинах, возникших при отправке ошибок, нужно нажать кнопку «Обновить» (представлено на Рис. 11).

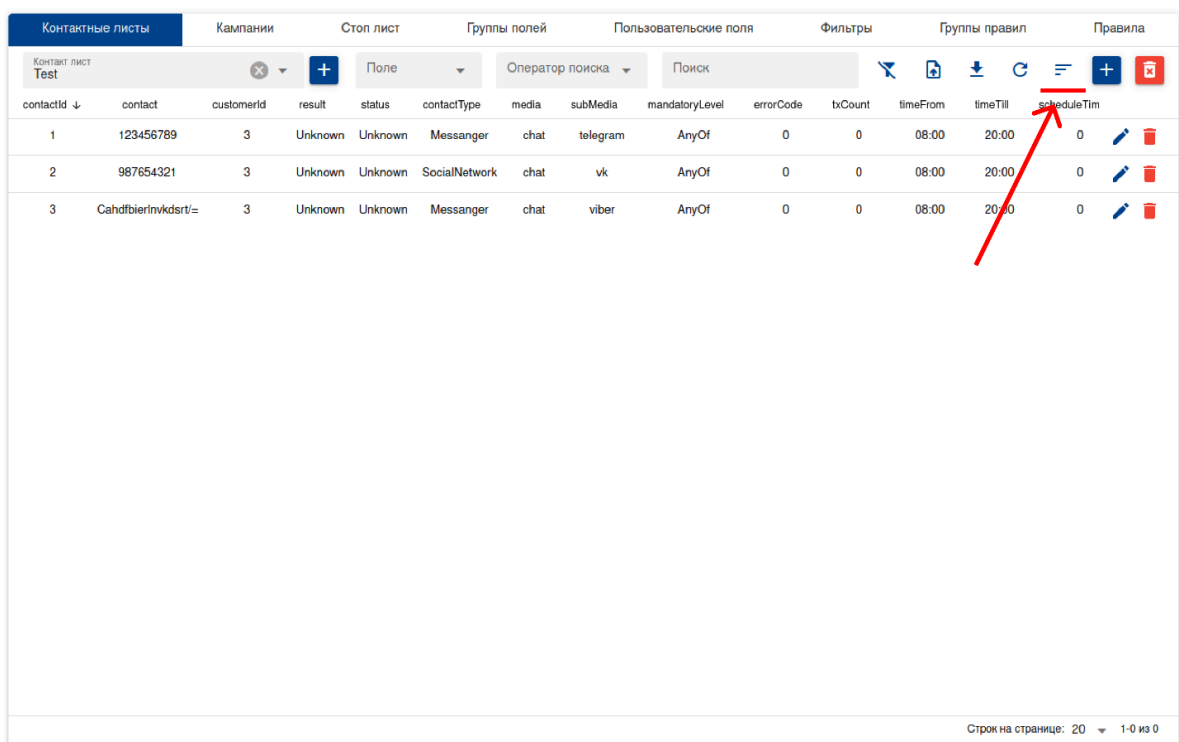


contactId ↓	contact	customerId	result	status	contactType	media	subMedia	mandatoryLevel	errorCode	txCount	timeFrom	timeTill	scheduleTim
1	123456789	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	telegram	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
2	987654321	3	Unknown	Unknown	SocialNetwork	chat	vk	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
3	Сahdfbierlnvksr!/=	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	viber	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0

Строк на странице: 20 1-0 из 0

Рисунок 11 – Экран «Контактные листы», обновление статусов контакта в процессе запущенной кампании

На экране контактного листа можно настроить очередь отображения полей. Для этого необходимо нажать на кнопку «Настроить очередь отображения полей» (представлено на Рис. 12).



contactId ↓	contact	customerId	result	status	contactType	media	subMedia	mandatoryLevel	errorCode	txCount	timeFrom	timeTill	scheduleTim
1	123456789	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	telegram	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
2	987654321	3	Unknown	Unknown	SocialNetwork	chat	vk	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
3	Сahdfbierlnvksr!/=	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	viber	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0

Строк на странице: 20 1-0 из 0

Рисунок 12 – Экран «Контактные листы», настройка очереди отображения полей контакта

В открывшемся окне настройки отображения (представлено на Рис. 13 и Рис. 14) можно нажать на нужное поле и, не отпуская кнопку мыши, перетащить его на нужное место. После нажатия на кнопку «Сохранить» поля на экране контактного листа отобразятся в новой последовательности.

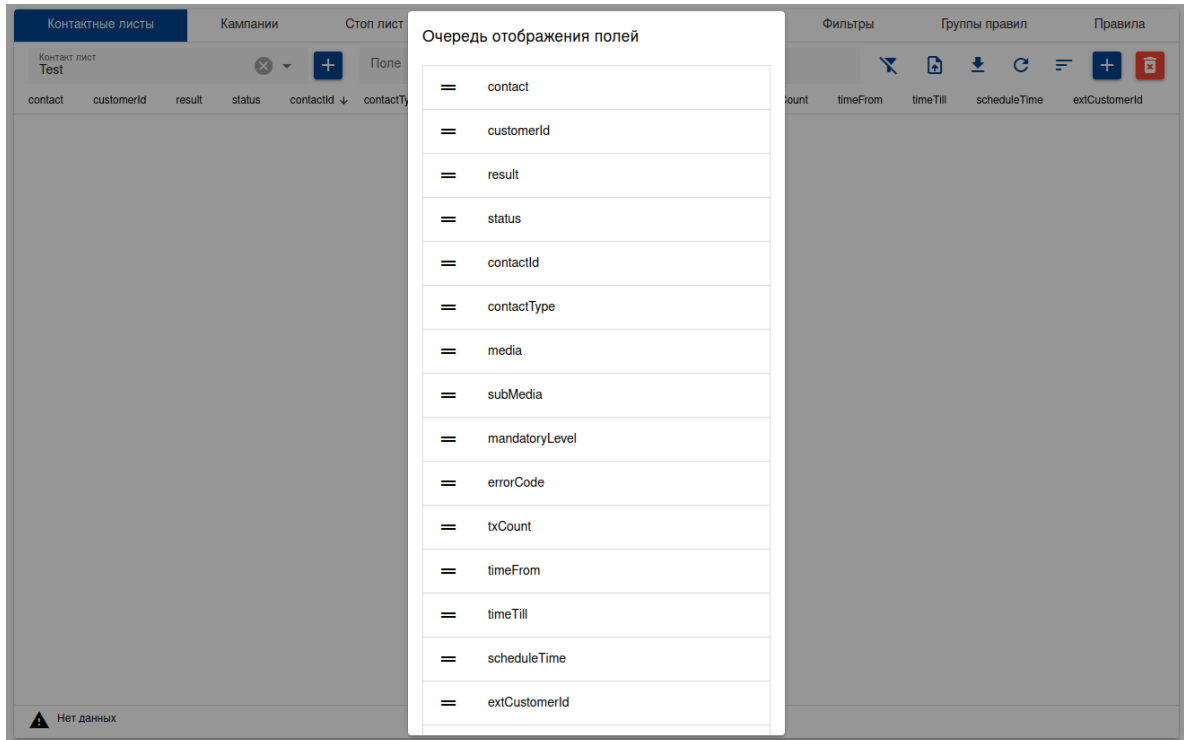


Рисунок 13 – Экран «Контактные листы», окно настройка очереди отображения

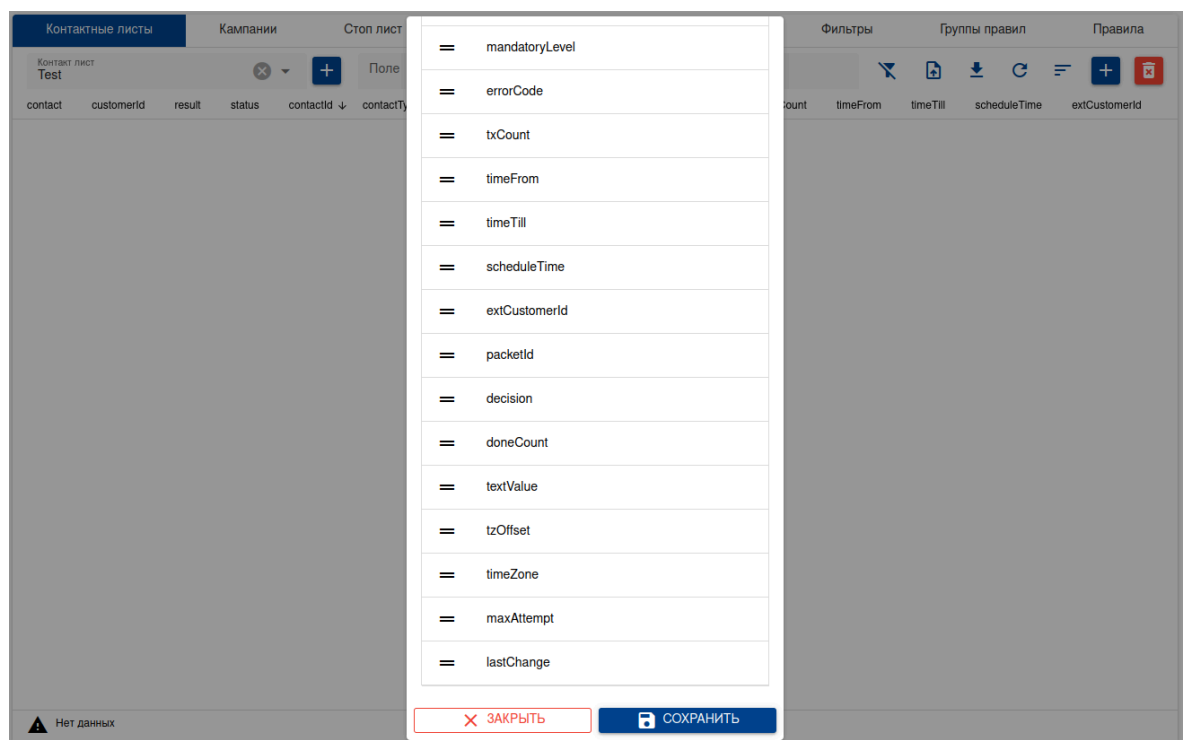


Рисунок 14 – Экран «Контактные листы», окно настройка очереди отображения

На экране контактного листа возможна фильтрация контактов. Для этого в поле «Поле» необходимо выбрать критерий фильтрации, в поле «Оператор поиска» указать тип сравнения и в поле «Поиск» ввести значение для фильтрации (представлено на Рис. 15). Например, если выбрать в «Поле» критерий «customerId», в «Оператор поиска» указать «=», а в «Поиск» ввести значение «3», то на экране отобразятся только те контакты, у которых customerId имеет значение, равное 3.

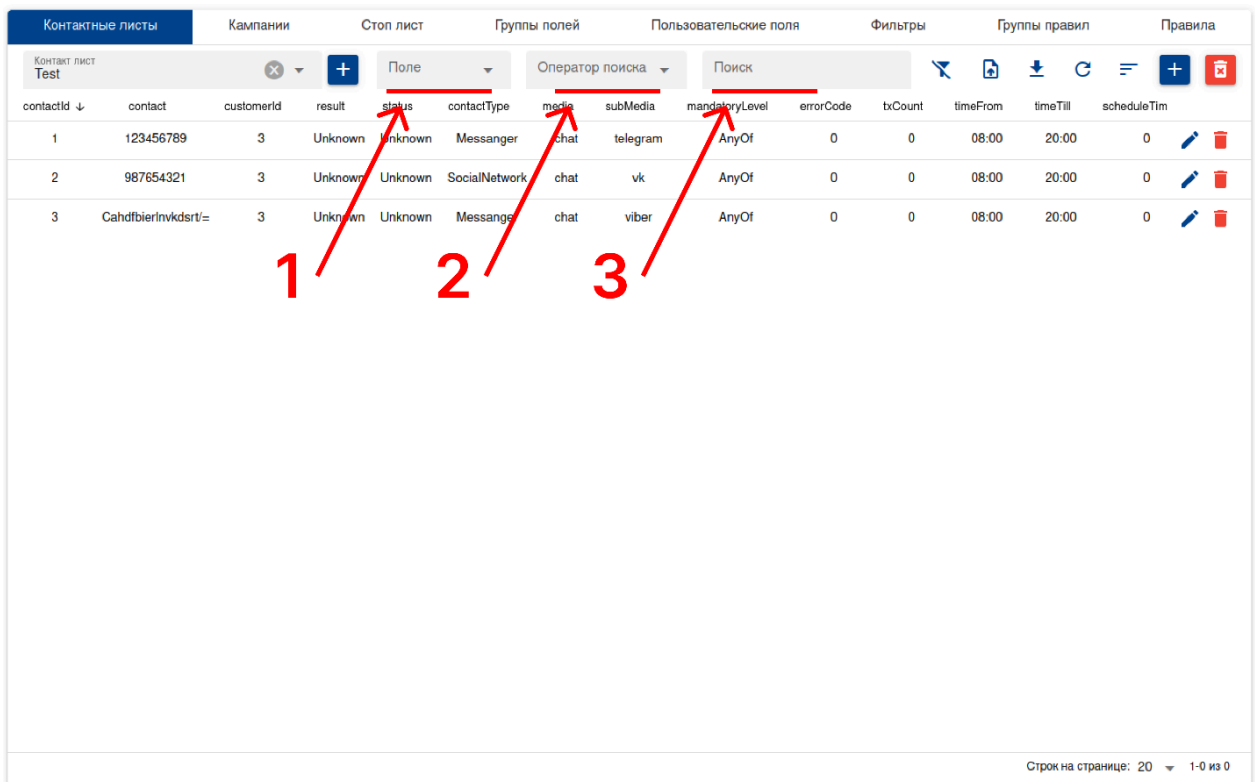


Рисунок 15 – Экран «Контактные листы», фильтрация контактов

Для того, чтобы сбросить фильтр, необходимо нажать на кнопку «Очистить фильтр» (представлено на Рис. 16).

contactId ↓	contact	customerId	result	status	contactType	media	subMedia	mandatoryLevel	errorCode	txCount	timeFrom	timeTill	scheduleTim		
1	123456789	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	telegram	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0		
2	987654321	3	Unknown	Unknown	SocialNetwork	chat	vk	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0		
3	Cahdfbierlnvksr!/=	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	viber	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0		

Строк на странице: 20 1-0 из 0

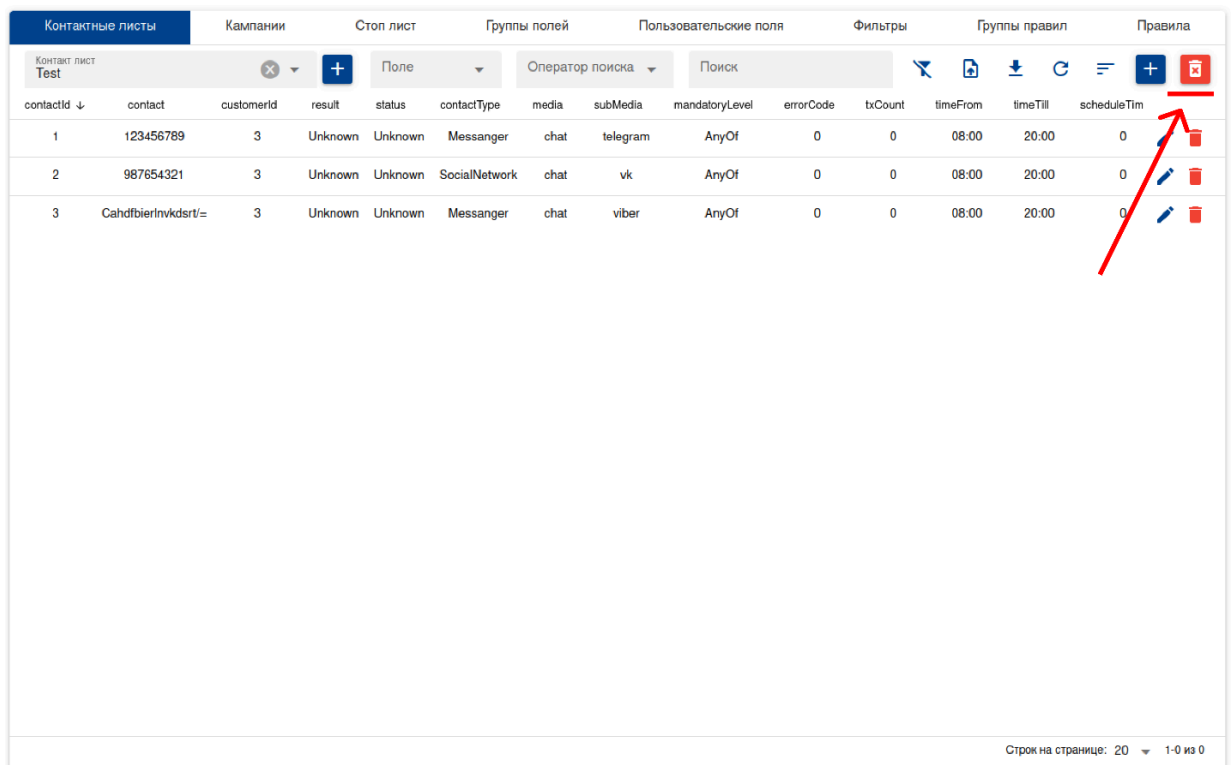
Рисунок 16 – Экран «Контактные листы», сброс фильтра контактов

Для удаления контакта из контактного листа нужно нажать на соответствующую кнопку («корзину») (представлено на Рис. 17). Для удаления всех контактов из контактного листа необходимо нажать на кнопку «Удалить все контакты» (представлено на Рис. 18).

contactId ↓	contact	customerId	result	status	contactType	media	subMedia	mandatoryLevel	errorCode	txCount	timeFrom	timeTill	scheduleTim		
1	123456789	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	telegram	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0		
2	987654321	3	Unknown	Unknown	SocialNetwork	chat	vk	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0		
3	Cahdfbierlnvksr!/=	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	viber	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0		

Строк на странице: 20 1-0 из 0

Рисунок 17 – Экран «Контактные листы», удаление контакта



The screenshot shows a web interface for managing contact lists. At the top, there are tabs for 'Контактные листы', 'Кампании', 'Стоп лист', 'Группы полей', 'Пользовательские поля', 'Фильтры', 'Группы правил', and 'Правила'. Below the tabs is a search bar with a dropdown menu for 'Поле' and a search operator. The main area contains a table with columns: contactId, contact, customerId, result, status, contactType, media, subMedia, mandatoryLevel, errorCode, txCount, timeFrom, timeTill, and scheduleTim. The table has three rows of data. In the top right corner, there are several icons, including a red trash can icon, which is highlighted by a red arrow.

contactId	contact	customerId	result	status	contactType	media	subMedia	mandatoryLevel	errorCode	txCount	timeFrom	timeTill	scheduleTim
1	123456789	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	telegram	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
2	987654321	3	Unknown	Unknown	SocialNetwork	chat	vk	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0
3	Cahdfbierlnvkdstr/=	3	Unknown	Unknown	Messenger	chat	viber	AnyOf	0	0	08:00	20:00	0

Строк на странице: 20 1-0 из 0

Рисунок 18 – Экран «Контактные листы», удаление всех контактов

Важные замечания:

- Описание обязательных полей для контакта можно найти в Приложении А, табл. 1;
- Описание пользовательских полей для контакта можно найти в разделе 4.4 Пользовательские поля;
- При удалении контактного листа необходимо убедиться, что он не используется в кампаниях.

4.2 Кампании

Экран предназначен для создания, управления, запуска и остановки кампаний (рассылок сообщений).

Для того, чтобы создать кампанию, необходимо нажать на кнопку «Создать кампанию» (представлено на Рис. 19).

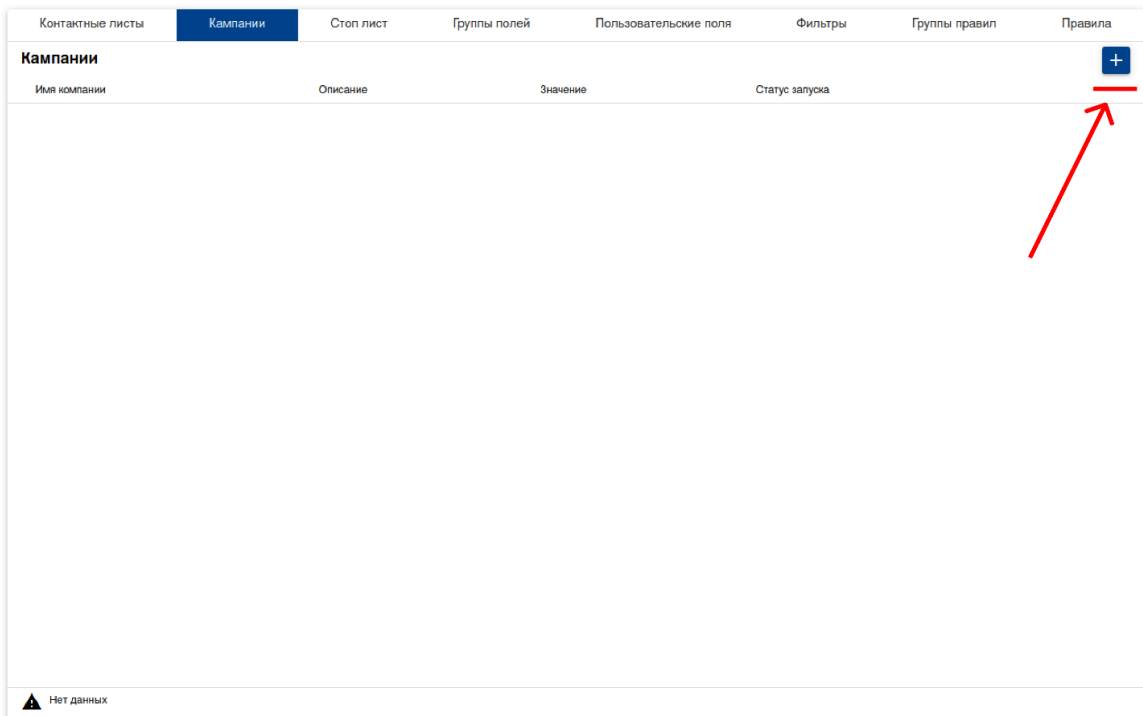


Рисунок 19 – Экран «Кампании», создание кампании

В открывшемся окне ввода параметров кампании (представлено на Рис. 20) требуется в обязательном порядке заполнить поле «Имя кампании». Остальные поля не являются обязательными для заполнения при создании кампании. Можно добавить эти данные позже в режиме редактирования кампании.

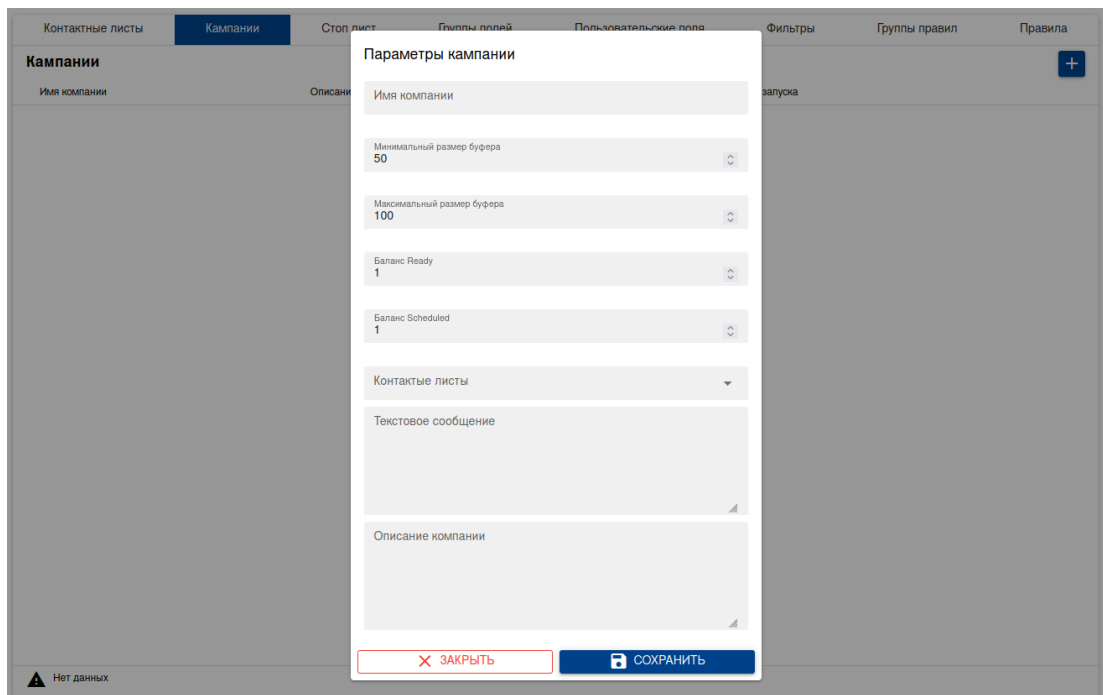


Рисунок 20 – Экран «Кампании», окно ввода параметров кампании

После нажатия на кнопку «Сохранить» на экране отобразится созданная кампания (представлено на Рис. 21) и ее статус.

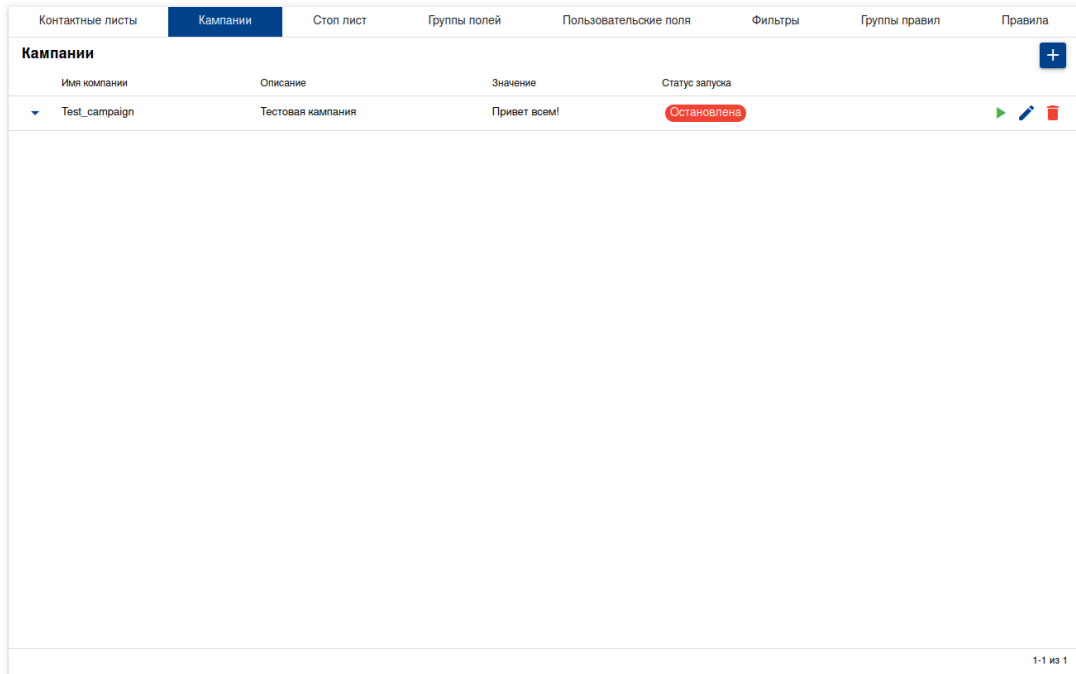


Рисунок 21 – Экран «Кампании», отображающий созданные кампании

Для запуска кампании необходимо добавить в нее контактные листы (если это не было сделано на шаге создания кампании) через форму добавления листов (представлено на Рис. 22).

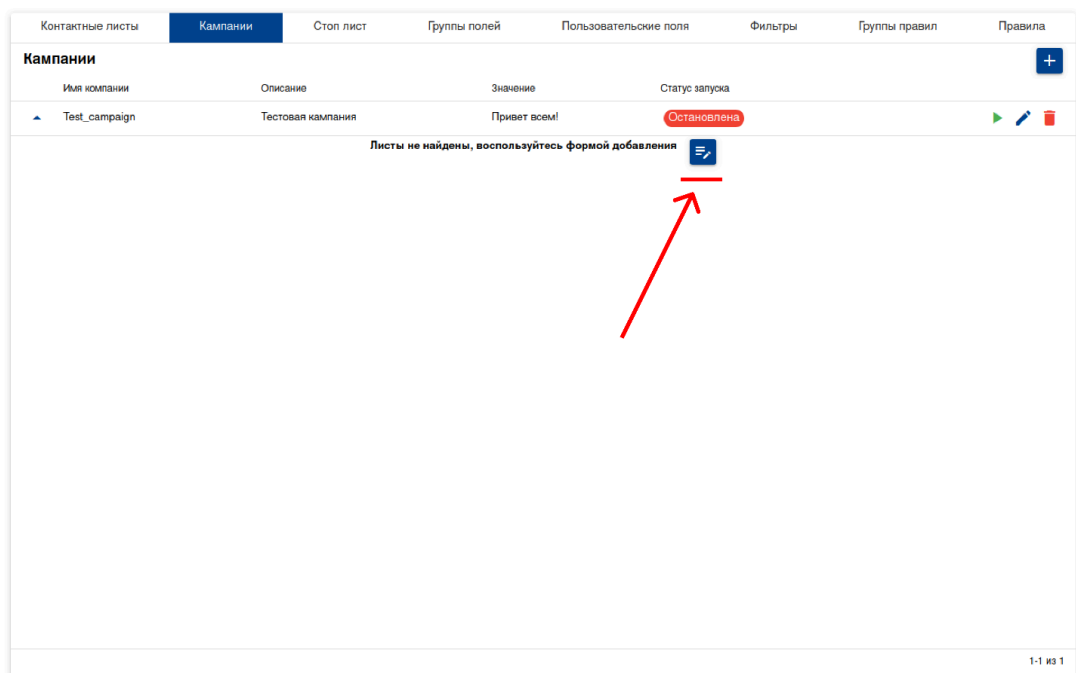


Рисунок 22 – Экран «Кампании», форма добавления контактных листов в кампанию

В открывшемся окне добавления контактных листов кампании необходимо через выпадающий список поля «Контактные листы» выбрать необходимые листы (представлено на Рис. 23).

После нажатия на кнопку «Сохранить» на экране отобразится выбранный контактный лист. Также на данном экране отобразится кнопка «Перейти к контактному листу» (представлено на Рис. 24), по нажатию на которую произойдет переход на экран выбранного контактного листа.

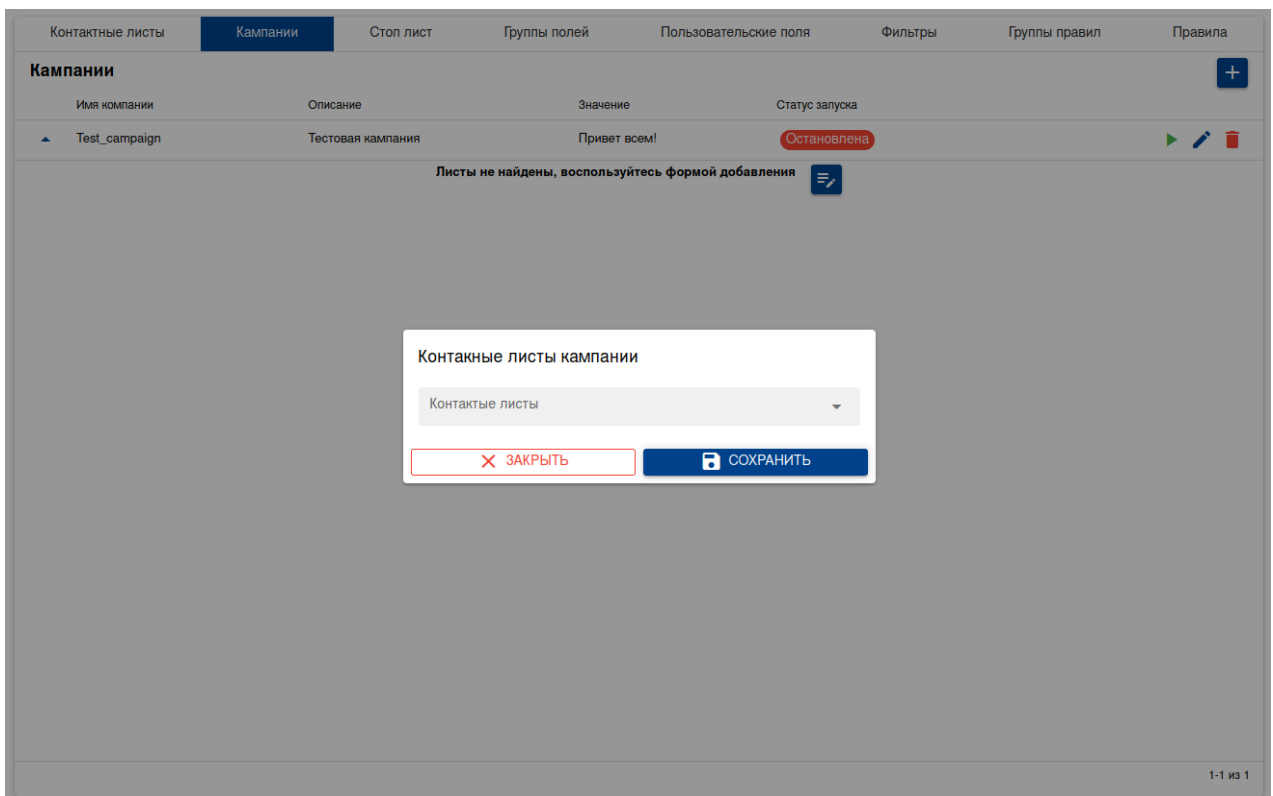


Рисунок 23 – Экран «Кампании», окно добавления контактных листов кампании

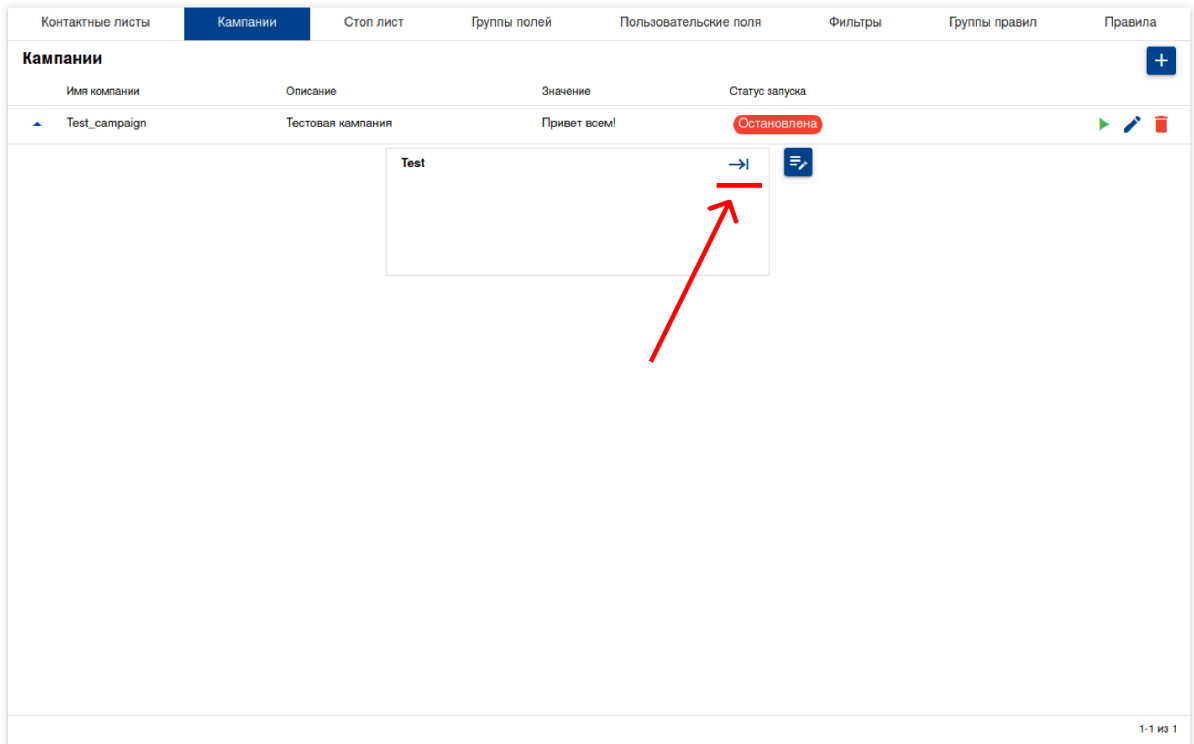


Рисунок 24 – Экран «Кампании», отображающий добавленный к кампании контактный лист

Для редактирования кампании (изменения имени, описания, корректировки текстового сообщения и т.д.) необходимо нажать на кнопку «Редактировать» (представлено на Рис. 25).

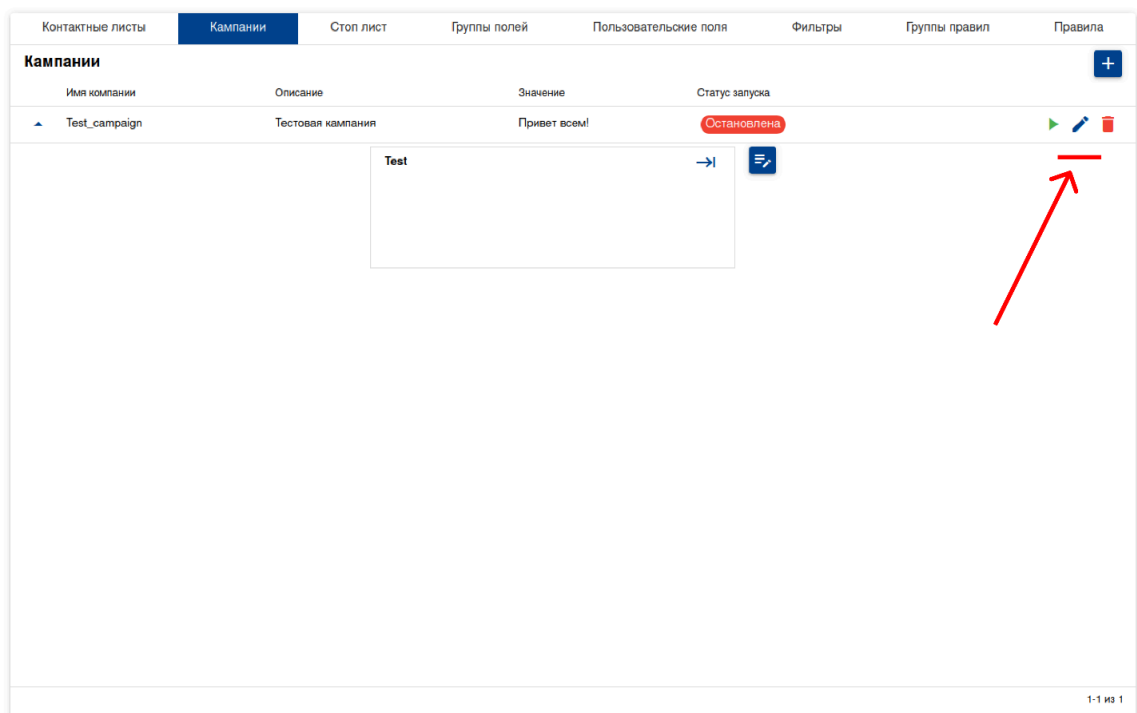


Рисунок 25 – Экран «Кампании», редактирование кампании

Для того, чтобы начать отправку сообщений, необходимо нажать кнопку «Запустить» (представлено на Рис. 26).

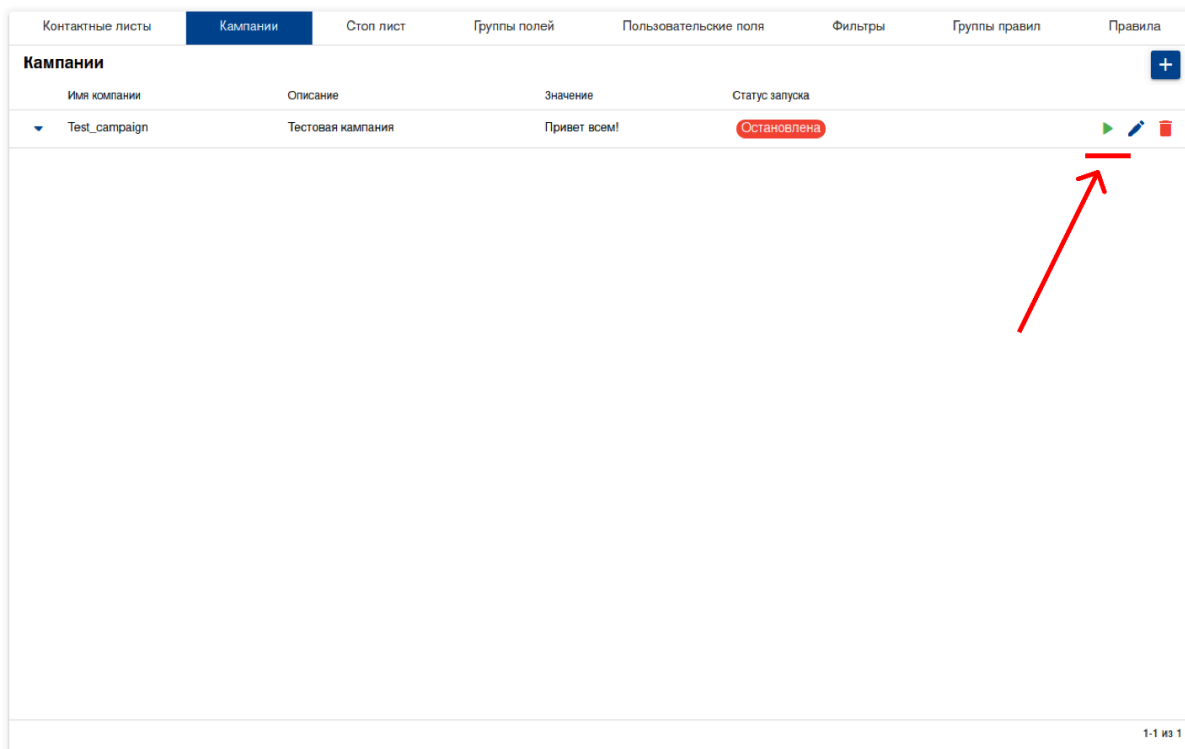


Рисунок 26 – Экран «Кампании», запуск кампании

Чтобы прекратить отправку сообщений, нужно нажать на кнопку «Остановить» (представлено на Рис. 27).

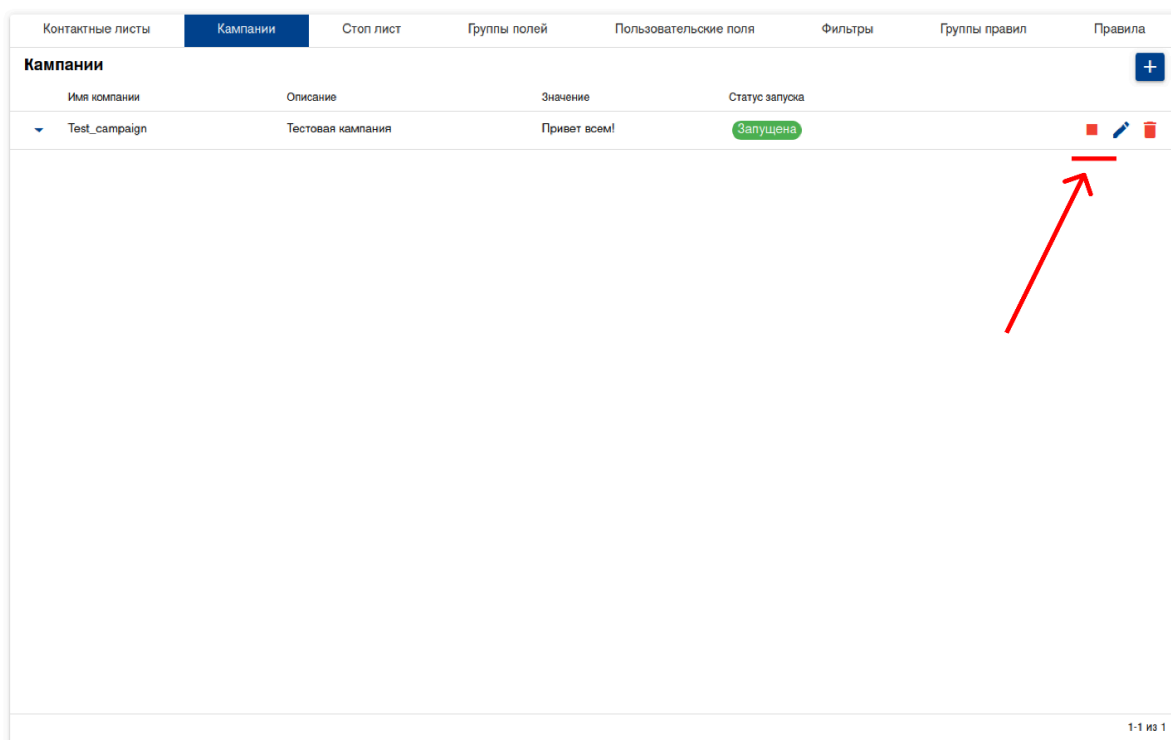


Рисунок 27 – Экран «Кампании», остановка кампании

Для удаления кампании необходимо нажать на кнопку «Удалить» (представлено на Рис. 28).

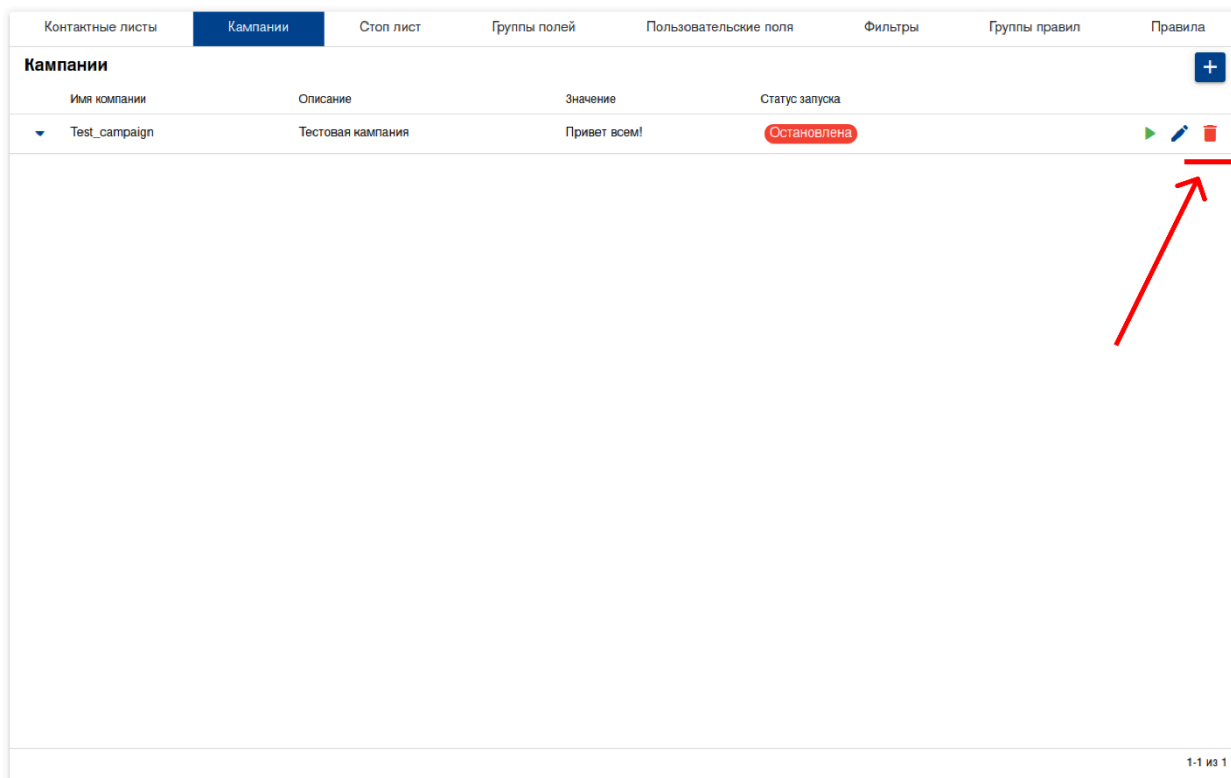


Рисунок 28 – Экран «Кампании», удаление кампании

Важные замечания:

- Перед запуском кампании необходимо убедиться в правильности ее настроек и выбранного контактного листа;
- Текст из поля «Текстовое сообщение» отправляется в том случае, если поле «textValue» в параметрах контакта пустое, в противном случае отправляется текст из последнего;
- Перед удалением кампании необходимо ее остановить.

4.3 Стоп лист

Экран предназначен для управления списками контактов, которые исключены из рассылки по определенным причинам.

Для того, чтобы добавить контакт в стоп-лист, необходимо нажать на кнопку «Добавить запись в стоп лист» (представлено на Рис. 29). В открывшемся окне ввода параметров добавляемого в стоп-лист контакта (представлено на Рис. 30) нужно заполнить поля:

- «Идентификатор клиента» – идентификатор клиента в системе, соответствующий полю `customerId` контактного листа.
- «Контакт» – `id` или номер телефона целевого контакта, соответствующий полю `contact` контактного листа.

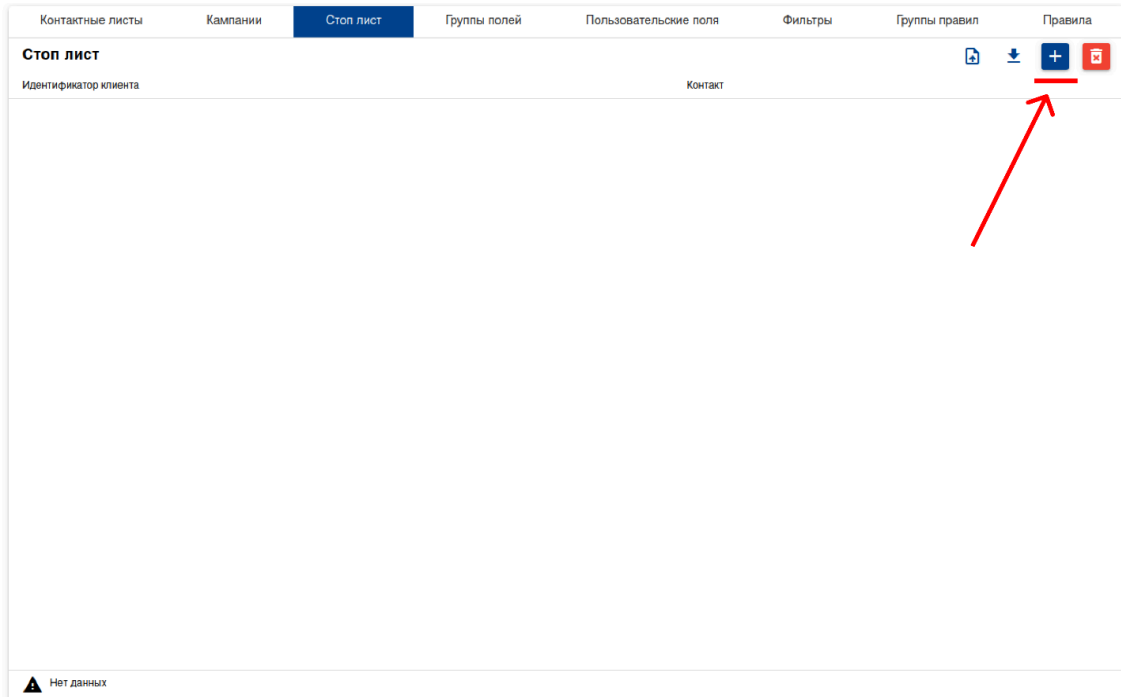


Рисунок 29 – Экран «Стоп лист», добавление записи в стоп лист

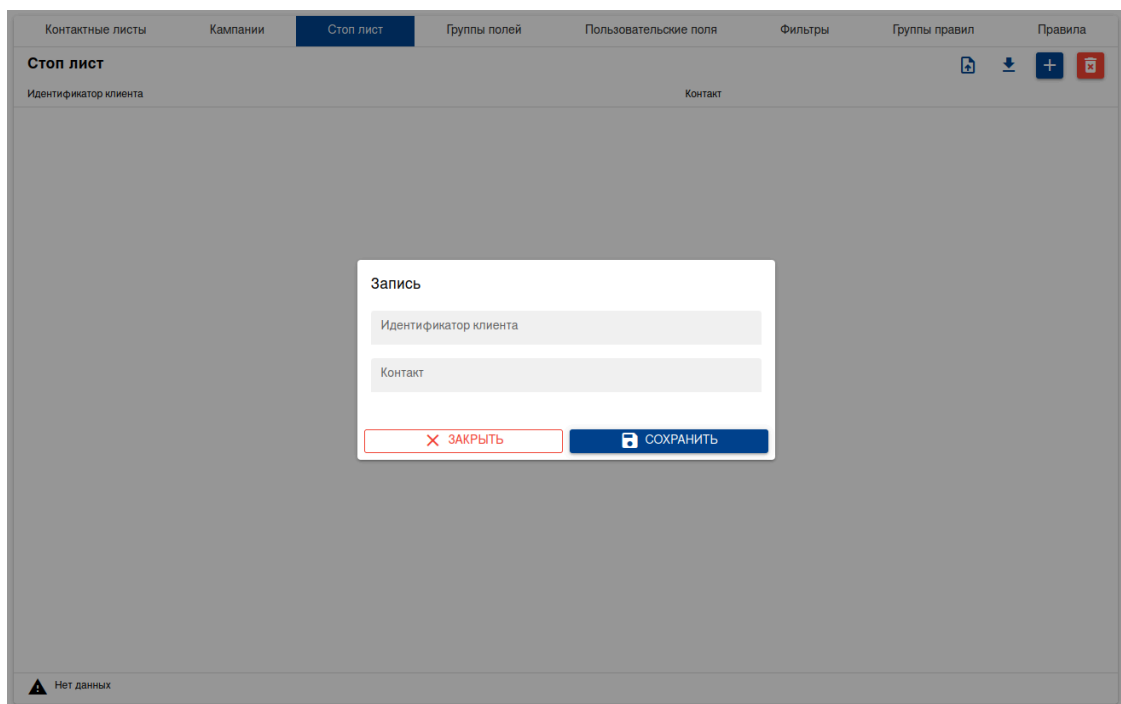


Рисунок 30 – Экран «Стоп лист», окно ввода параметров добавляемого в стоп лист контакта

После нажатия на кнопку «Сохранить» на экране отобразится добавленный в стоп-лист контакт (представлено на Рис. 31).

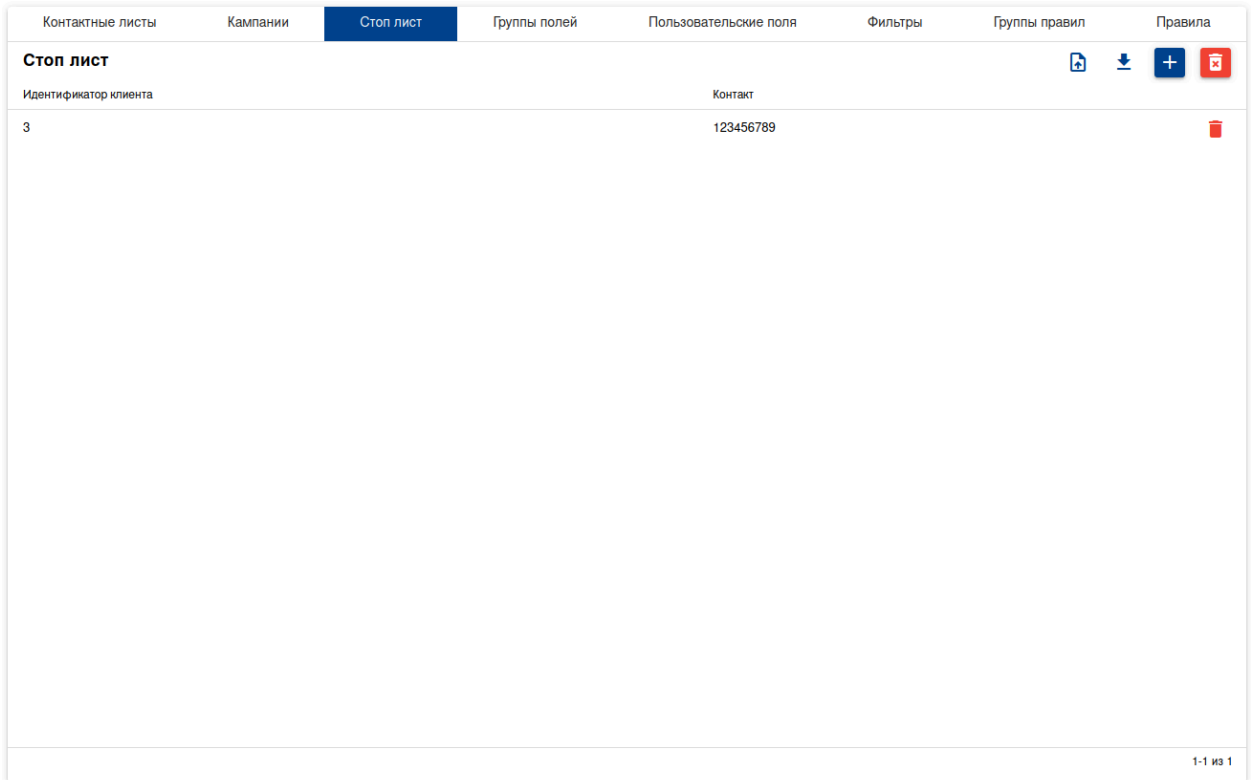


Рисунок 31 – Экран «Стоп лист», отображающий добавленный в стоп лист контакт

Для удобства добавления в стоп-лист нескольких контактов предусмотрен импорт данных. Для этого необходимо нажать на кнопку «Импортировать лист» (представлено на Рис. 32) и загрузить из json-файла данные, соответствующие следующему формату:

```
{
  "list": [
    {
      "customerId": "3",
      "contact": "123456789"
    }
  ]
}
```

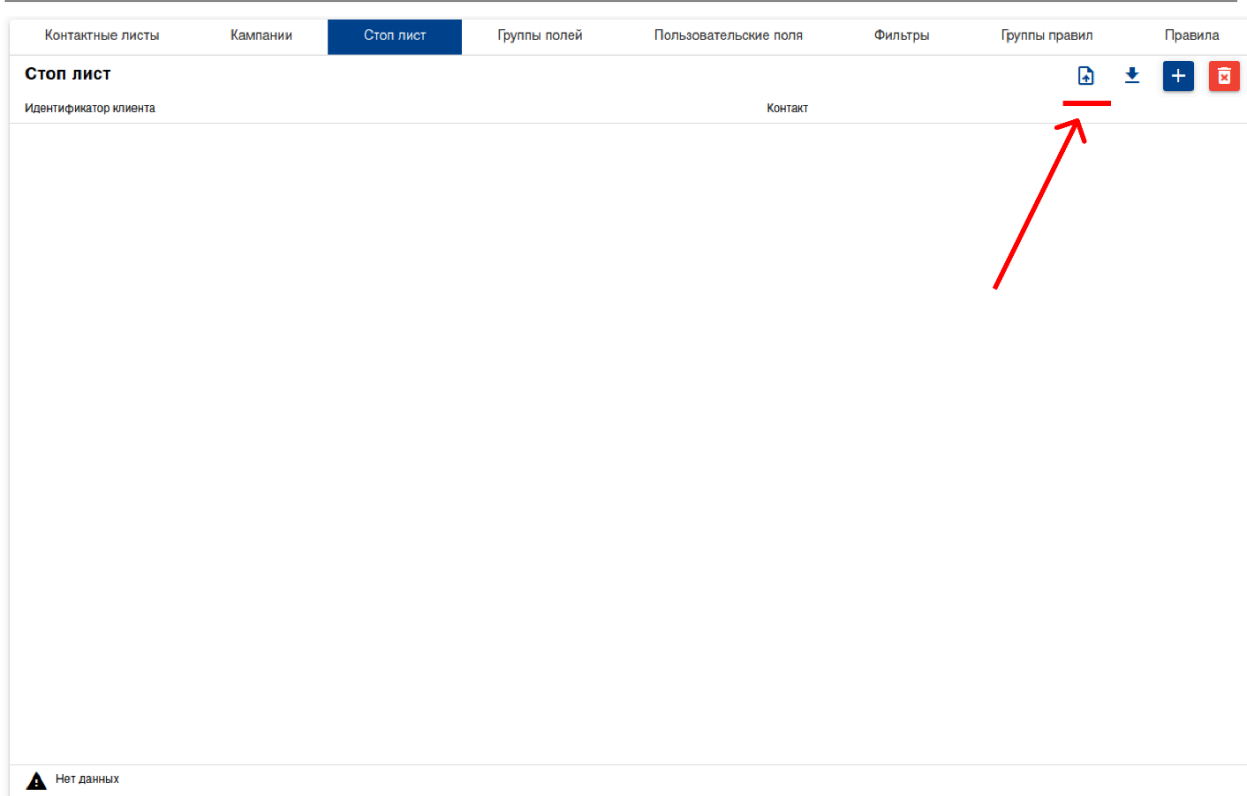


Рисунок 32 – Экран «Стоп лист», импорт контактов

Для экспорта в файл списка контактов, добавленных в стоп-лист, нужно нажать на кнопку «Экспортировать лист» (представлено на Рис. 33).

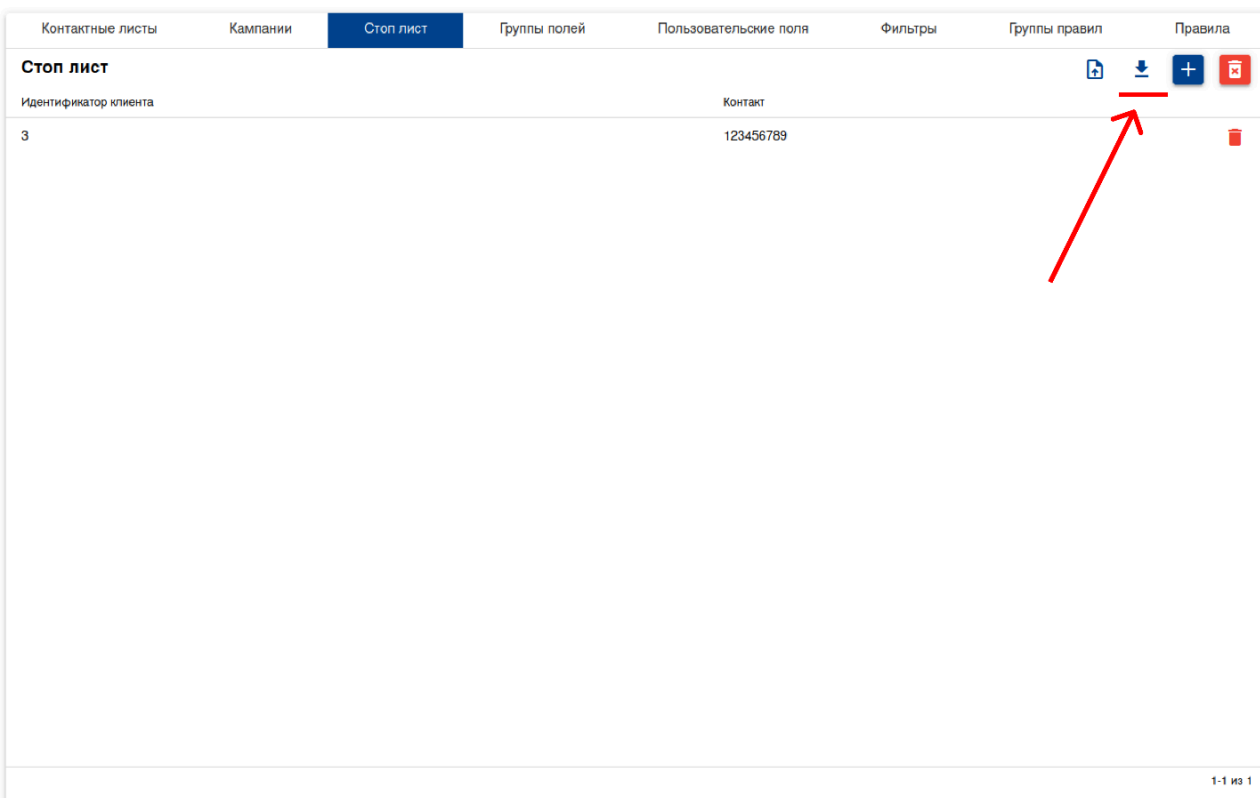


Рисунок 33 – Экран «Стоп лист», экспорт контактов

Для удаления контакта из стоп-листа нужно нажать на соответствующую кнопку («корзину») (представлено на Рис. 34). Для удаления всех контактов из стоп-листа необходимо нажать на кнопку «Удалить все записи» (представлено на Рис. 35).

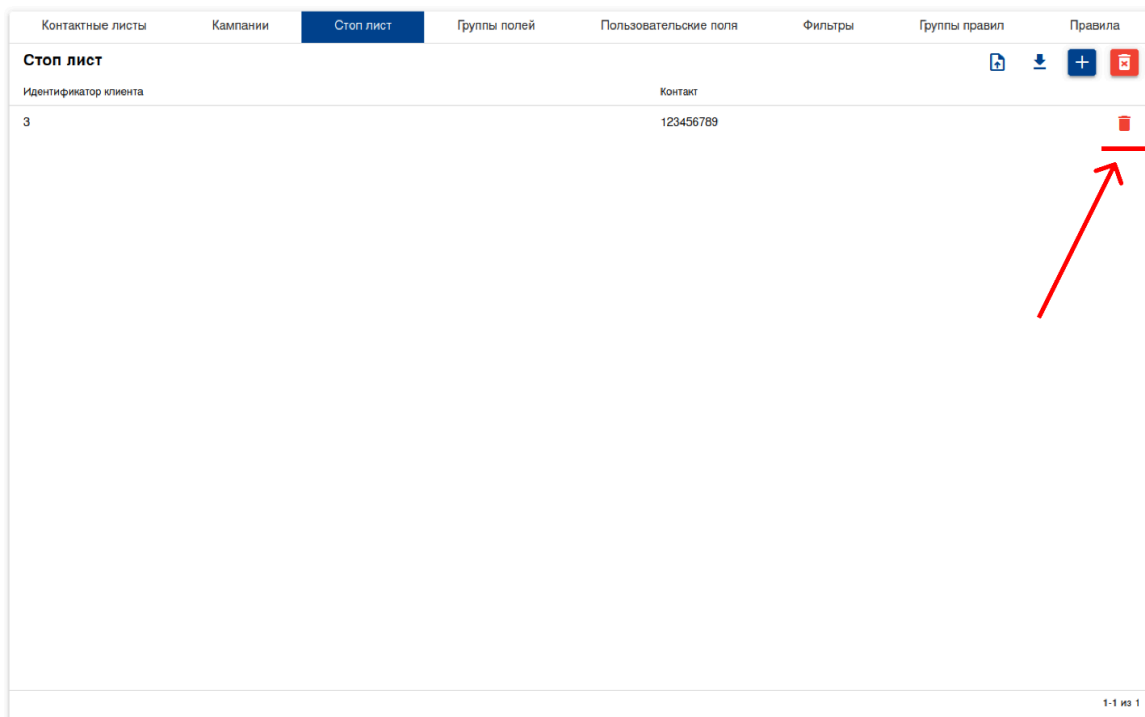


Рисунок 34 – Экран «Стоп лист», удаление контакта

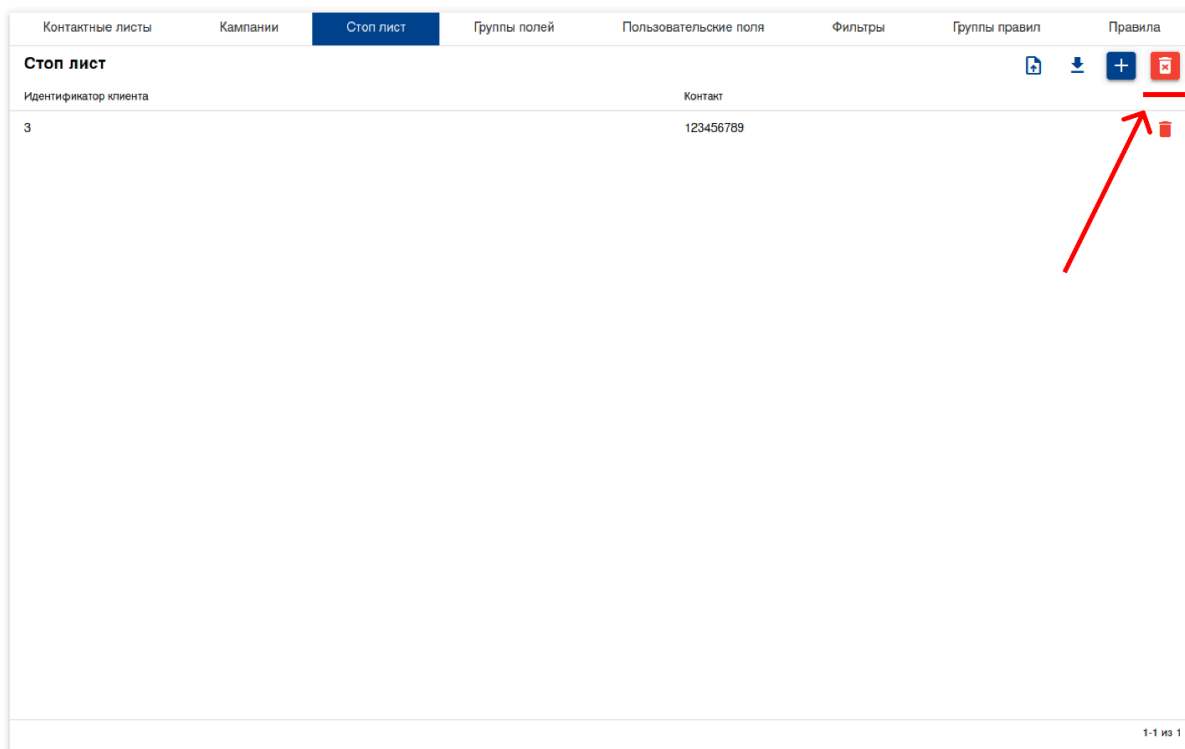


Рисунок 35 – Экран «Стоп лист», удаление всех контактов

Для использования стоп-листа в кампании необходимо на экране «Контактные листы» в выпадающем списке поля «Контакт лист» выбрать необходимый лист, перейти в режим его редактирования, на открывшемся окне параметров листа поставить «галочку» в поле «Использовать стоп-лист» и нажать на кнопку «Сохранить» (представлено на Рис. 36).

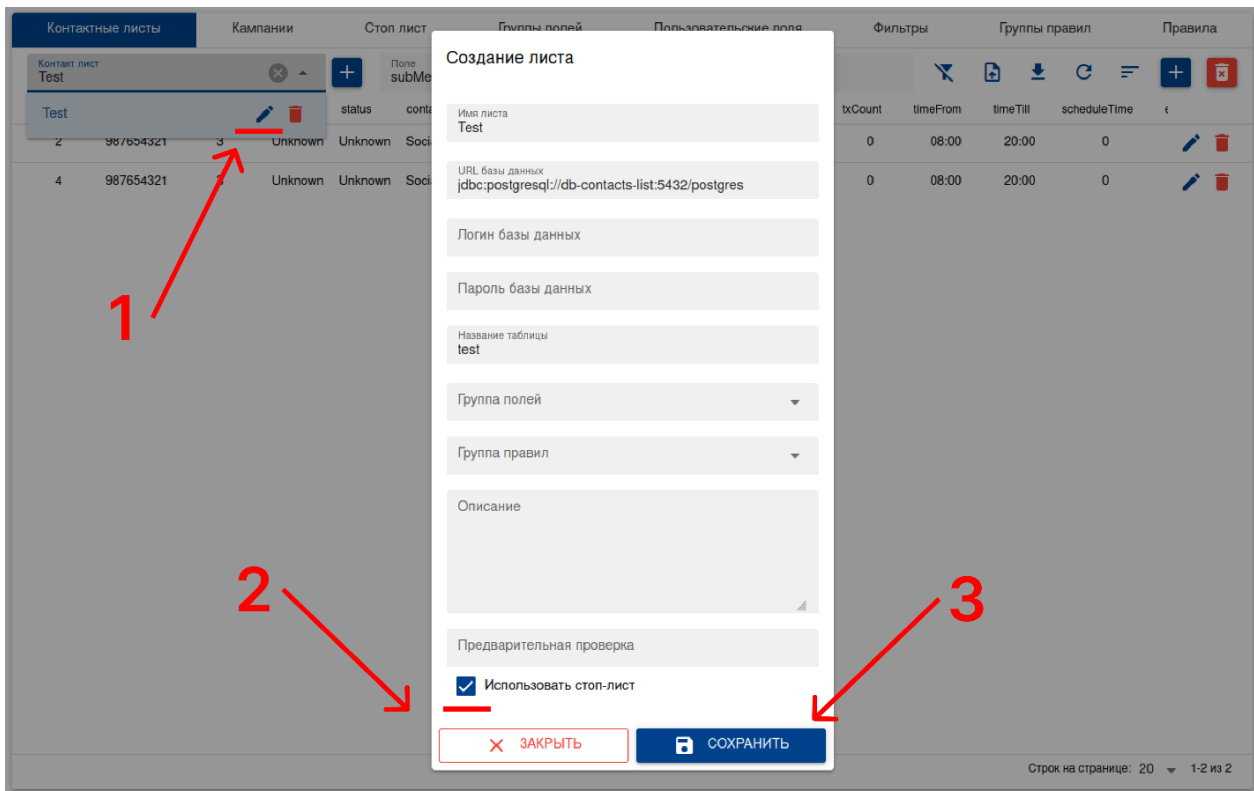


Рисунок 36 – Экран «Стоп лист», активация стоп листа

Важные замечания:

- В стоп-лист можно добавить любое количество контактов;
- При создании стоп-листа необходимо убедиться в правильности введенных данных о получателе;
- При удалении контакта (или нескольких контактов) из стоп-листа необходимо убедиться, что стоп-лист не используется в контактных листах.

4.4 Пользовательские поля

Список контактов должен содержать обязательные поля (см. Приложение А, табл. 1), а также может включать в себя пользовательские поля.

Пользовательские поля – это дополнительные поля, содержащие бизнес-информацию, которая используется для сортировки и объединения контактов в логически связанные группы.

Для того, чтобы создать пользовательское поле, необходимо нажать на кнопку «Создать» (представлено на Рис. 37).

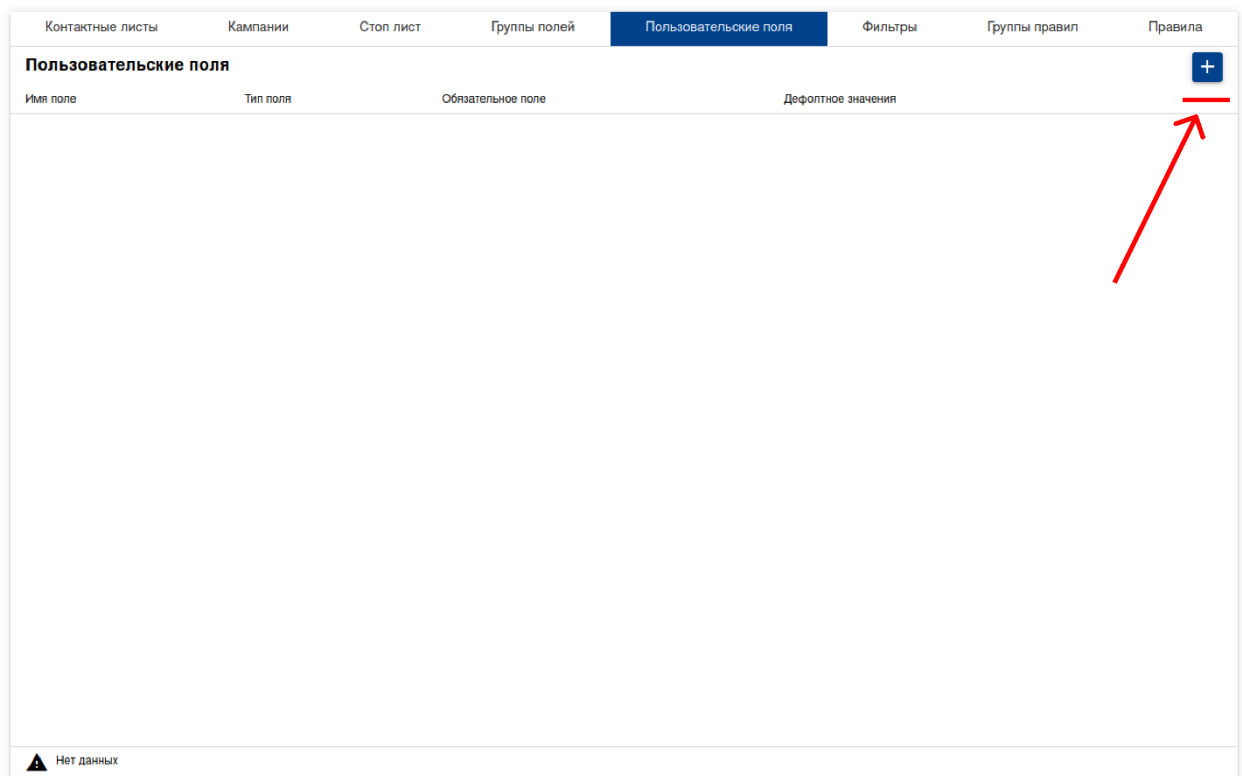


Рисунок 37 – Экран «Пользовательские поля», создание пользовательского поля

В открывшемся окне ввода параметров создаваемого поля необходимо заполнить следующие поля (представлено на Рис. 38):

- «Имя поля» – имя пользовательского поля;
- «Тип поля» – тип данных: `varchar`, `integer` или `numeric`;
- «Количество символов» – количество символов, необходимое для содержимого поля;

- «Дефолтное значение» – значение, которое будет присвоено полю по умолчанию, если пользователь не заполнит его;
- «Обязательное поле» – определяет, будет ли создаваемое поле являться обязательным параметром контакта при его создании.

The screenshot displays the 'Пользовательские поля' (User Fields) management interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Контактные листы', 'Кампании', 'Стоп лист', 'Группы полей', 'Пользовательские поля' (selected), 'Фильтры', 'Группы правил', and 'Правила'. Below the navigation bar, the main area is titled 'Пользовательские поля' and contains a table with columns: 'Имя поля', 'Тип поля', 'Обязательное поле', and 'Дефолтное значения'. A modal window titled 'Параметры поля' (Field Parameters) is open in the center, allowing configuration of a new field. The modal includes the following fields and options:

- 'Имя поля' (Field Name): A text input field.
- 'Тип поля' (Field Type): A dropdown menu.
- 'Количество символов' (Number of characters): A numeric input field with up/down arrows.
- 'Дефолтное значение' (Default value): A text input field.
- 'Обязательное поле' (Required field): A checked checkbox.
- Buttons: 'ЗАКРЫТЬ' (Close) and 'СОХРАНИТЬ' (Save).

At the bottom left of the main interface, there is a warning icon and the text 'Нет данных' (No data).

Рисунок 38 – Экран «Пользовательские поля», окно ввода параметров создаваемого пользовательского поля

После нажатия на кнопку «Сохранить» созданное пользовательское поле отобразится на экране (представлено на Рис. 39).

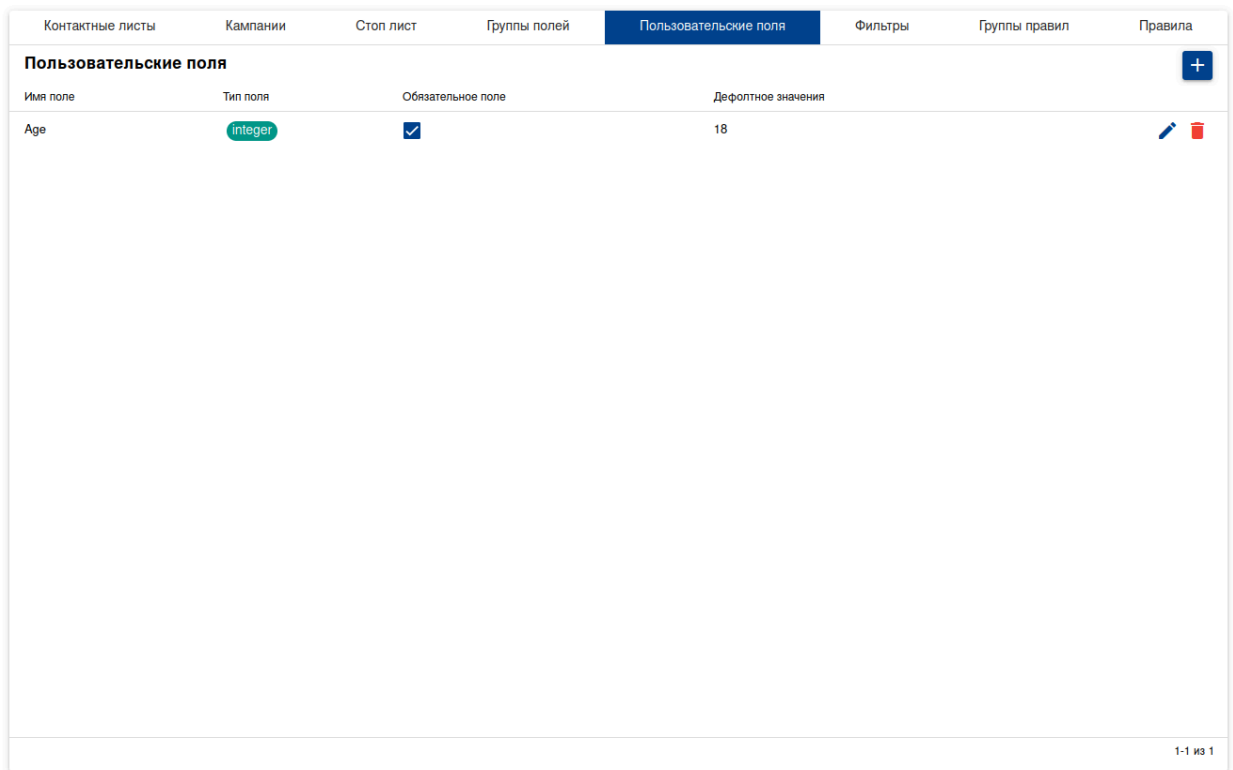


Рисунок 39 – Экран «Пользовательские поля», отображающий созданное пользовательское поле

Для редактирования пользовательского поля необходимо нажать на кнопку «Редактировать» (представлено на Рис. 40).

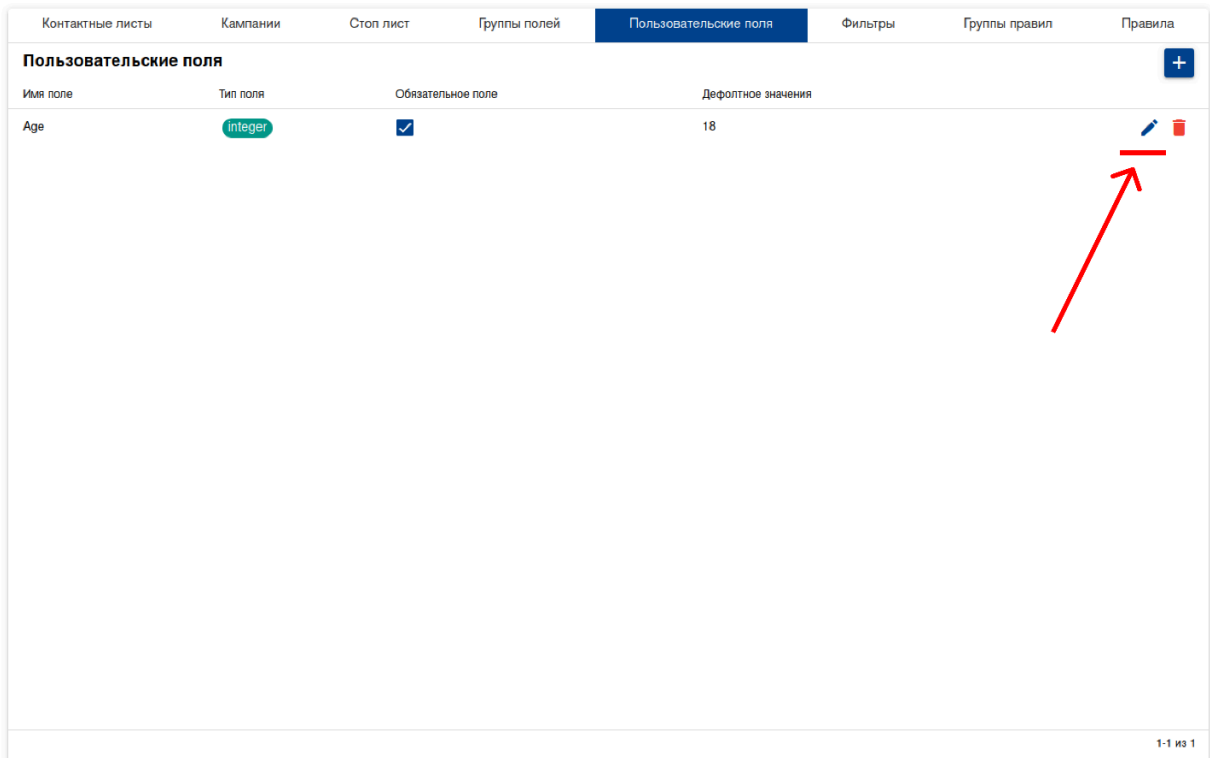


Рисунок 40 – Экран «Пользовательские поля», редактирование пользовательского поля

Чтобы удалить пользовательское поле нужно нажать на кнопку «Удалить» (представлено на Рис. 41).

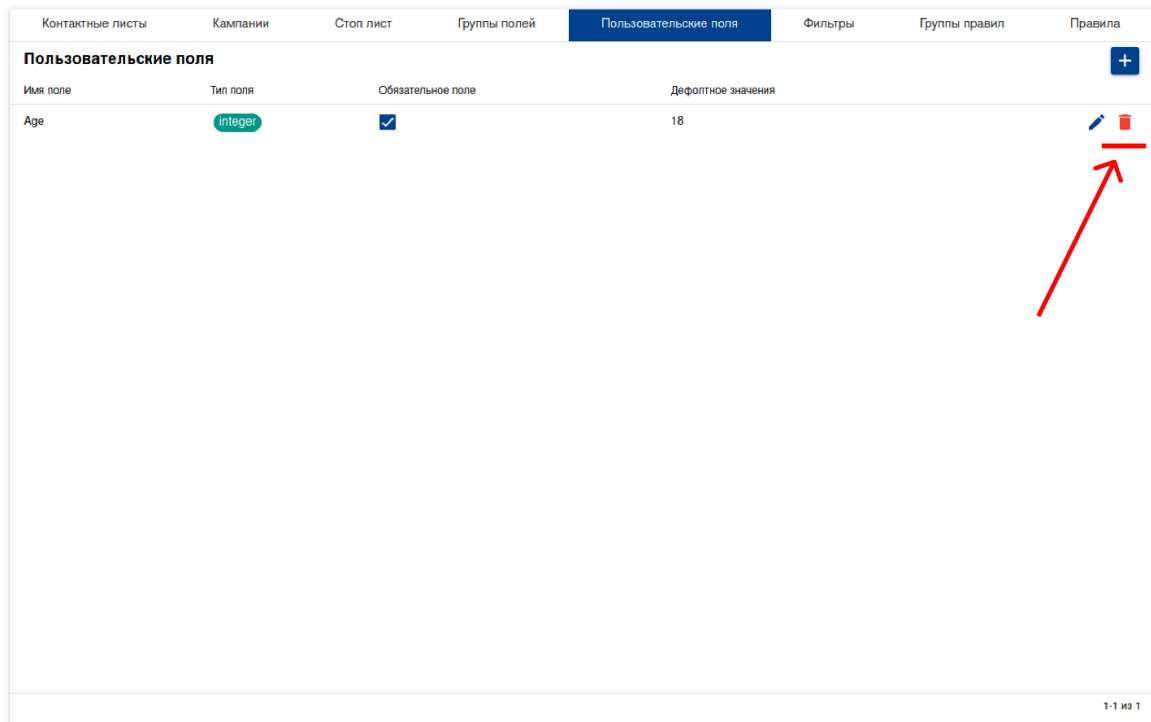


Рисунок 41 – Экран «Пользовательские поля», удаление пользовательского поля

Важные замечания:

- Необходимо использовать описательные названия для пользовательских полей;
- Перед удалением пользовательского поля нужно убедиться, что оно не используется в группах полей.

4.5 Группы полей

Группа полей содержит набор пользовательских полей и позволяет организовать пользовательские поля в логические группы для добавления их к параметрам контакта. Можно создать несколько групп полей и присвоить им имена в соответствии с конкретными потребностями конкретных списков контактов.

Для создания группы полей необходимо нажать на кнопку «Создать» (представлено на Рис. 42).

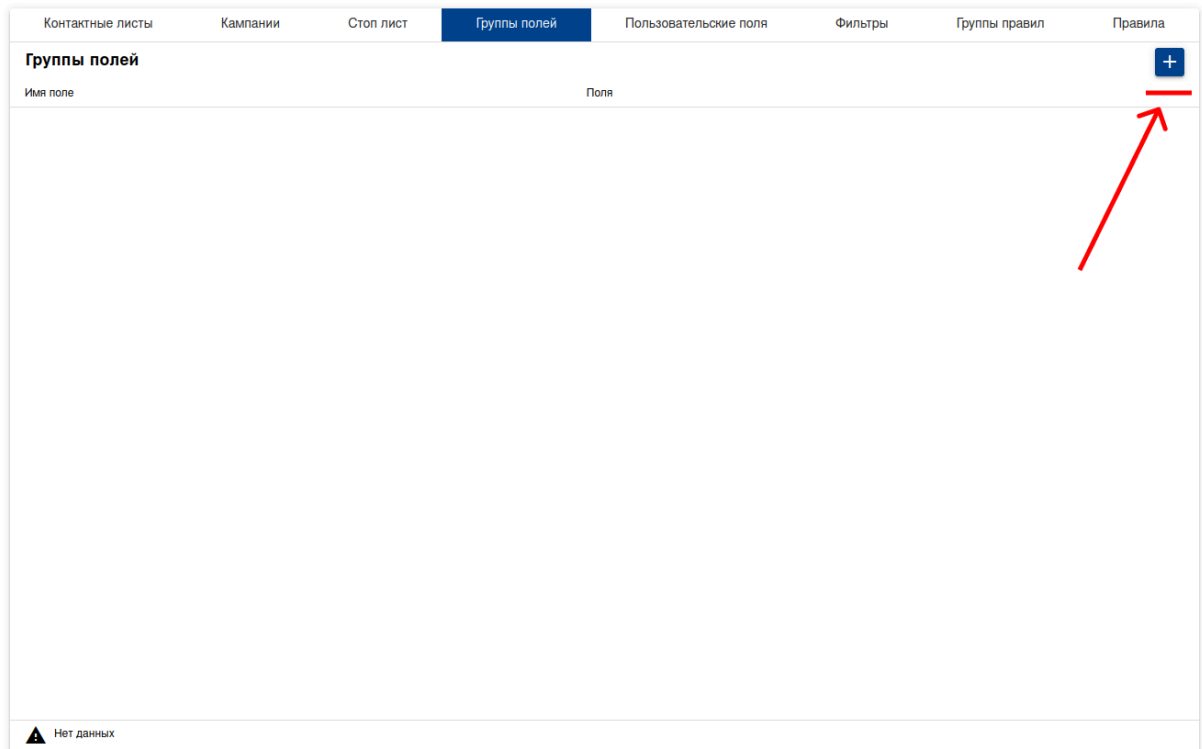


Рисунок 42 – Экран «Группы полей», создание группы полей

На открывшемся окне ввода параметров создаваемой группы нужно в поле «Название группы» ввести название группы, а в поле «Пользовательские поля» выбрать те пользовательские поля, которые необходимо добавить в создаваемую группу (представлено на Рис. 43).

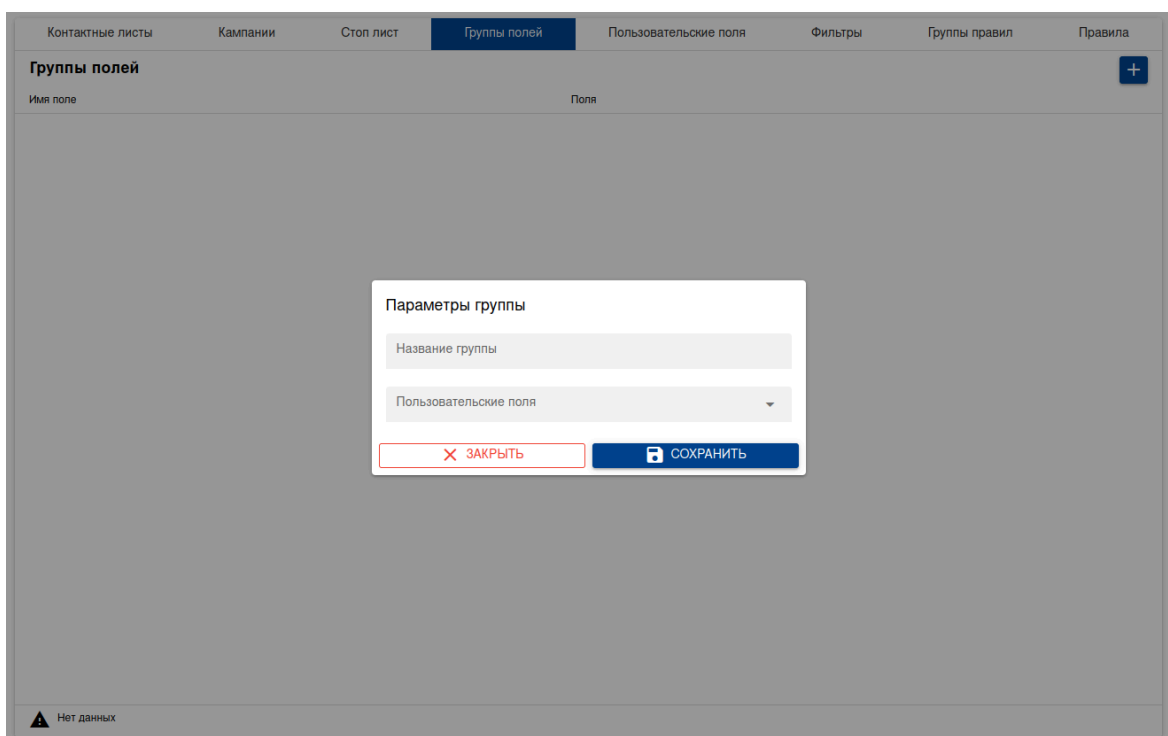


Рисунок 43 – Экран «Группы полей», окно ввода параметров создаваемой группы полей

После нажатия на кнопку «Сохранить» созданная группа полей отобразится на экране (представлено на Рис. 44).

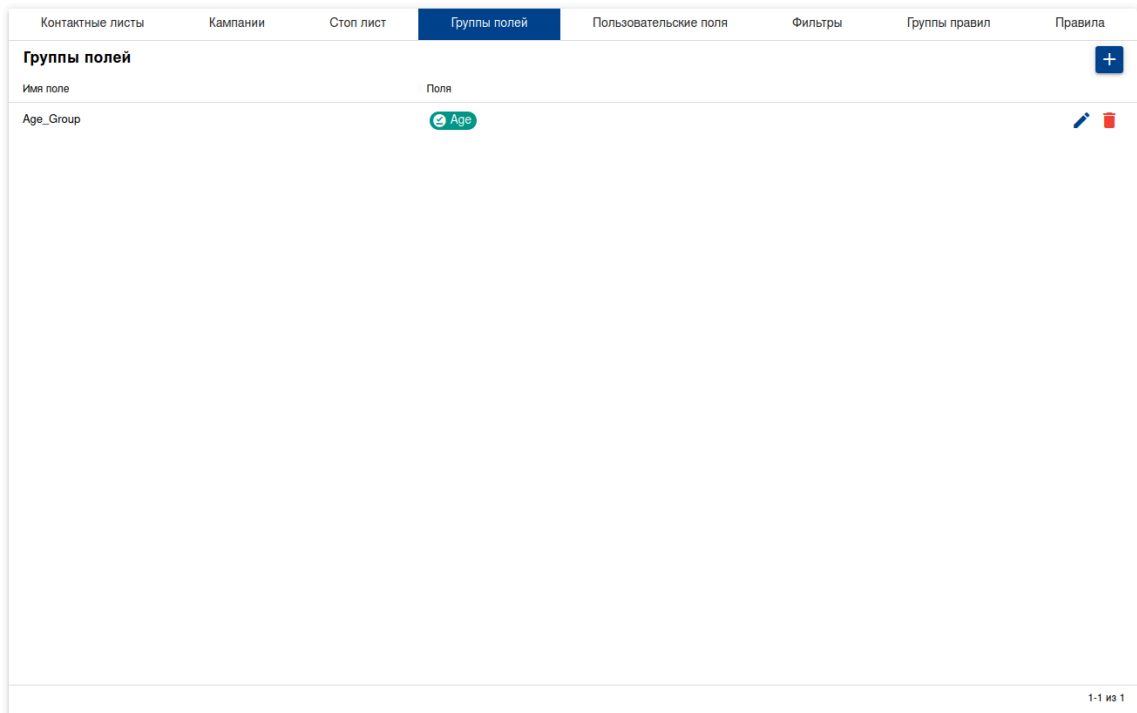


Рисунок 44 – Экран «Группы полей», отображающий созданную группу полей
Для редактирования группы необходимо нажать на кнопку «Редактировать» (представлено на Рис. 45).

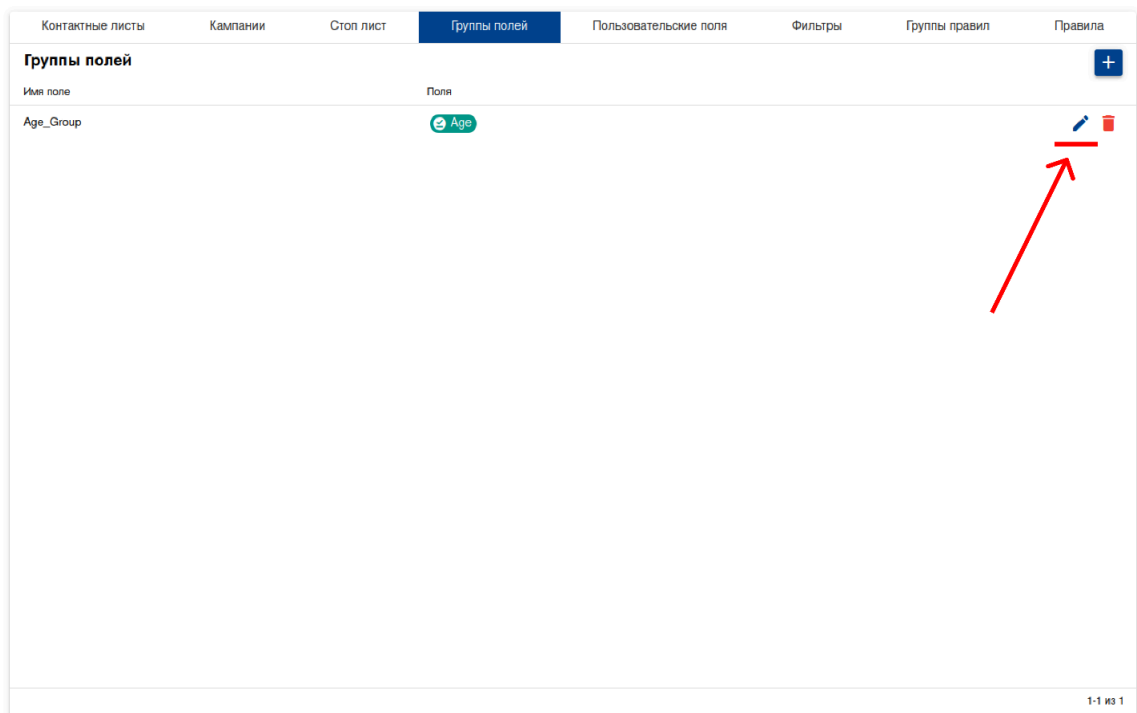


Рисунок 45 – Экран «Группы полей», редактирование группы полей

Для удаления группы полей нужно нажать на кнопку «Удалить» (представлено на Рис. 46).

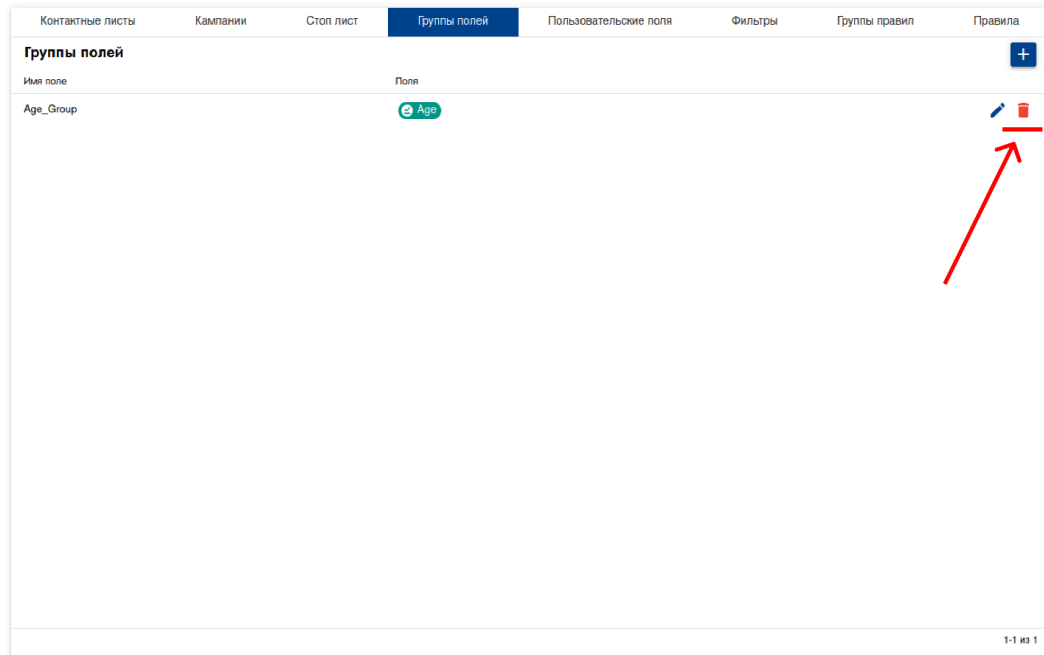


Рисунок 46 – Экран «Группы полей», удаление группы полей

Для использования группы полей в контактном листе необходимо при его создании на экране «Контактные листы» в окне параметров листа в выпадающем списке поля «Группа полей» выбрать нужную группу и нажать на кнопку «Сохранить» (представлено на Рис.47).

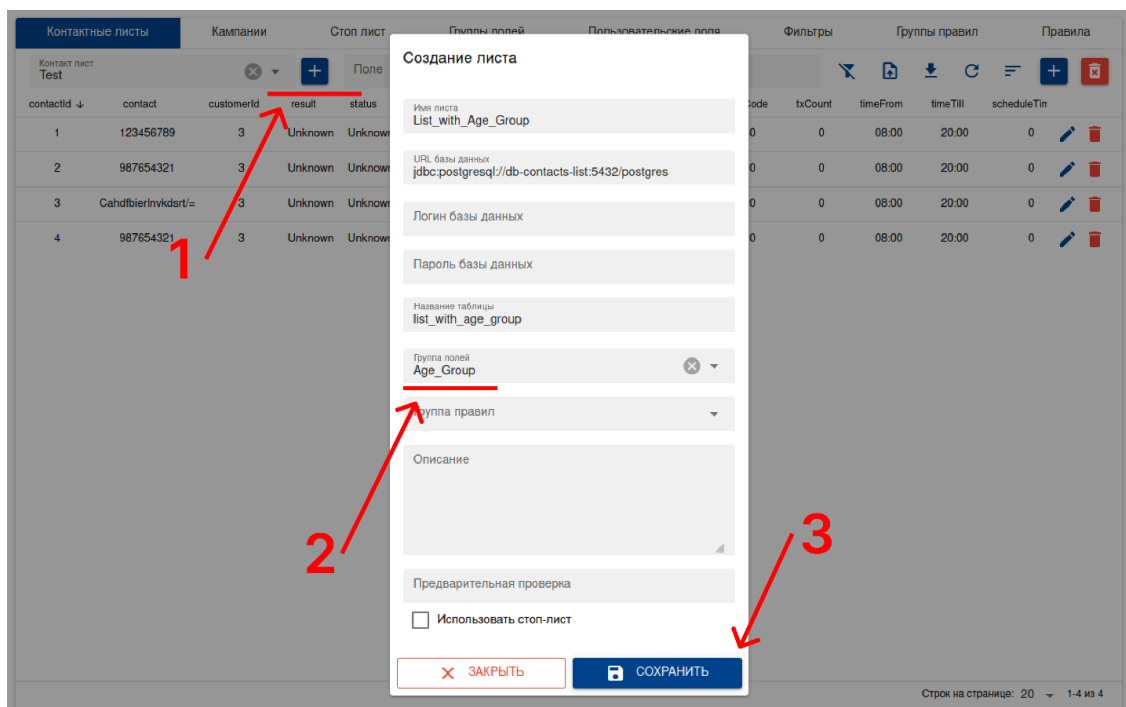


Рисунок 47 – Экран «Группы полей», добавление группы полей к контактному листу

Важные замечания:

- Необходимо использовать описательные названия для групп полей;
- Перед удалением группы полей нужно убедиться, что она не используется в контактных листах;
- Необходимо тщательно планировать и создавать группы полей и прикреплять их к контактным листам, так как нельзя изменять список параметров контакта и добавлять новые после создания листа.

4.6 Фильтры

Для создания фильтра необходимо нажать на кнопку «Добавить фильтр» (представлено на Рис. 48).

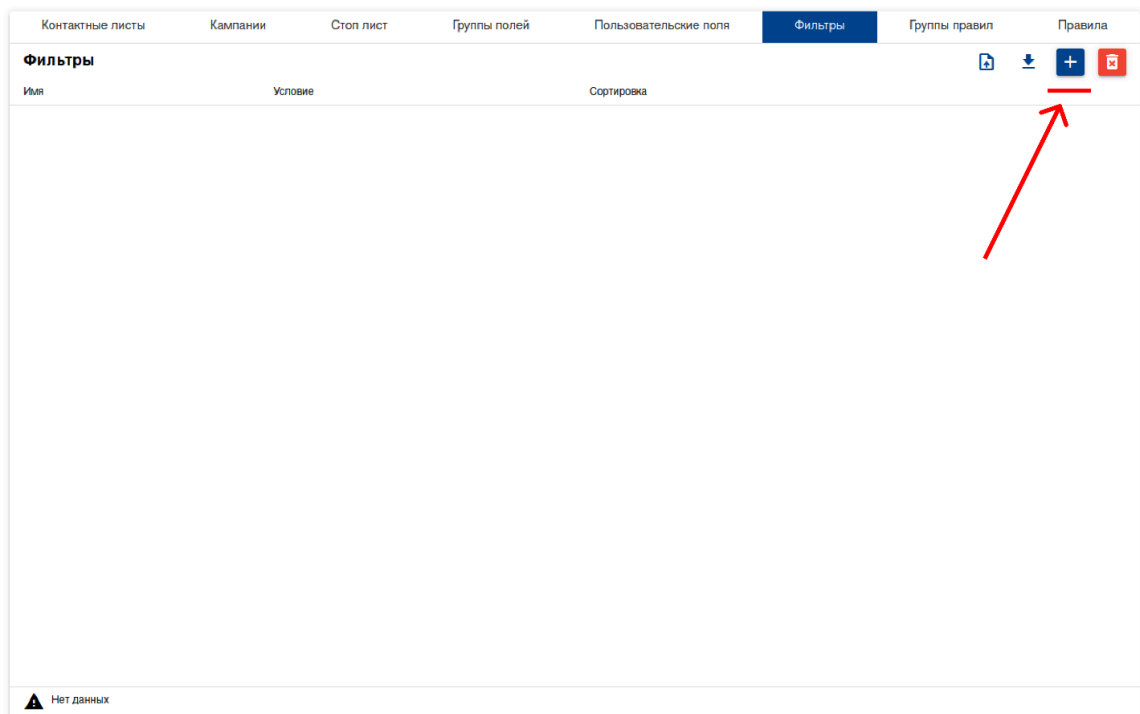


Рисунок 48 – Экран «Фильтры», создание фильтра

На открывшемся окне ввода параметров создаваемого фильтра (представлено на Рис. 49) необходимо заполнить поля:

- «Имя» – название фильтра;
- «Условие» – критерий фильтрации с указанием поля, оператора сравнения и значения;
- «Сортировка» – поле, по которому необходимо отсортировать результат фильтрации.

После нажатия на кнопку «Сохранить» на экране отобразится созданный фильтр (представлено на Рис. 50).

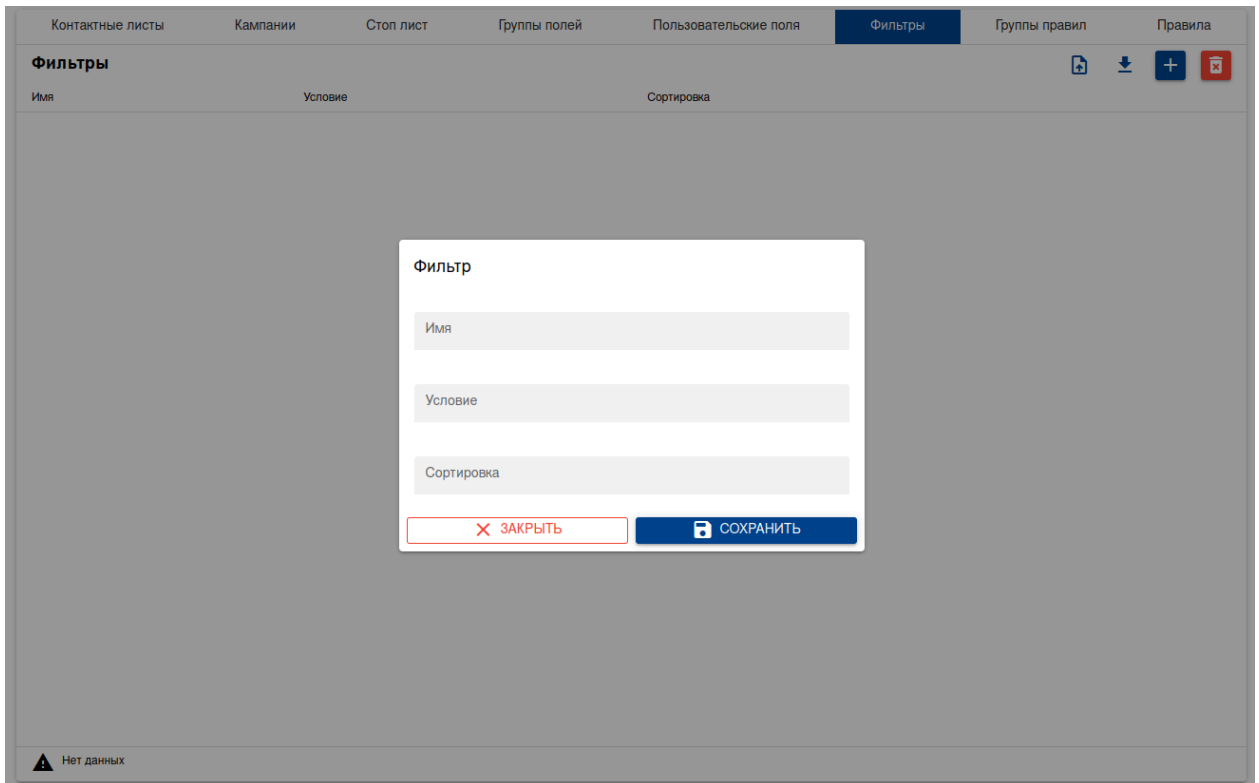


Рисунок 49 – Экран «Фильтры», окно ввода параметров создаваемого фильтра

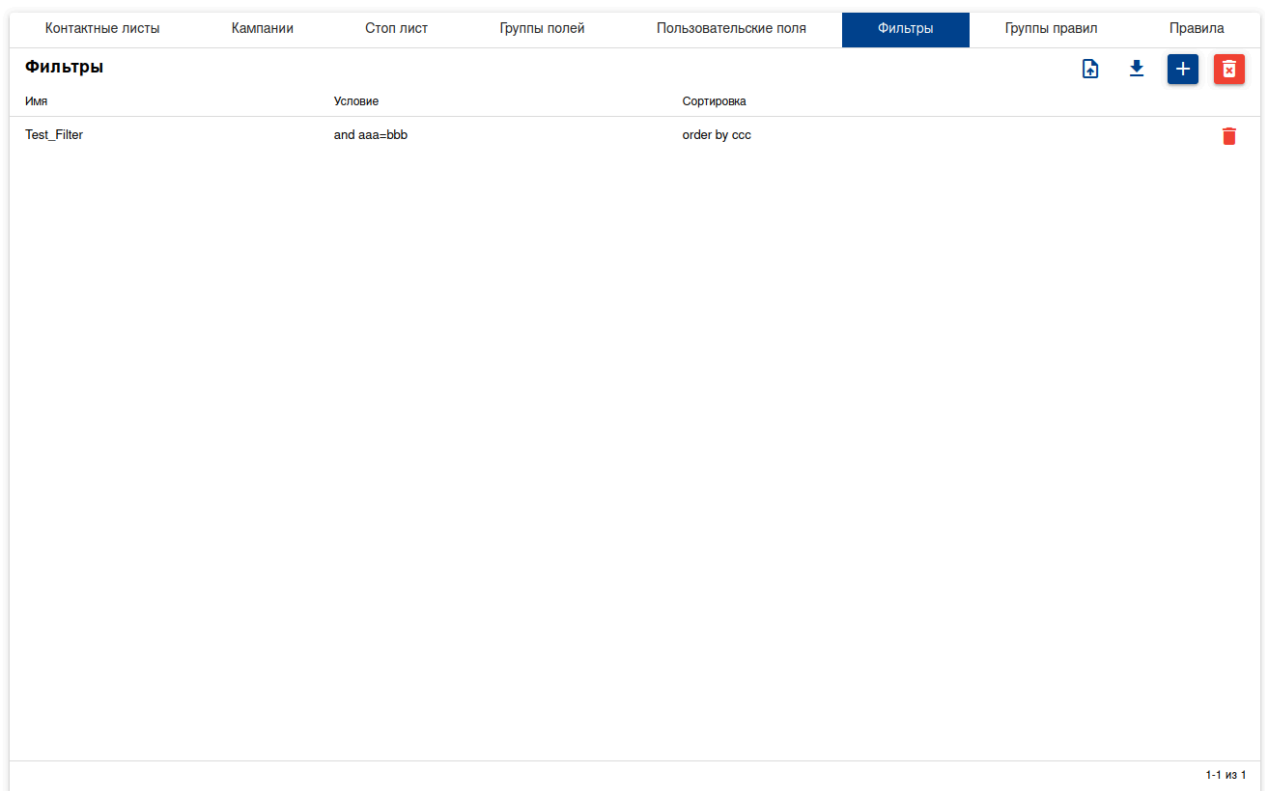


Рисунок 50 – Экран «Фильтры», отображающий созданный фильтр

Для удобства добавления нескольких фильтров предусмотрен импорт данных. Для этого необходимо нажать на кнопку «Импортировать фильтры» (представлено на Рис.51) и загрузить из json-файла данные, соответствующие следующему формату:

```
{
  "list": [
    {
      "name": "Test_Filter_2",
      "condition": " and aaa=bbb",
      "orderBy": " order by ccc"
    }
  ]
}
```

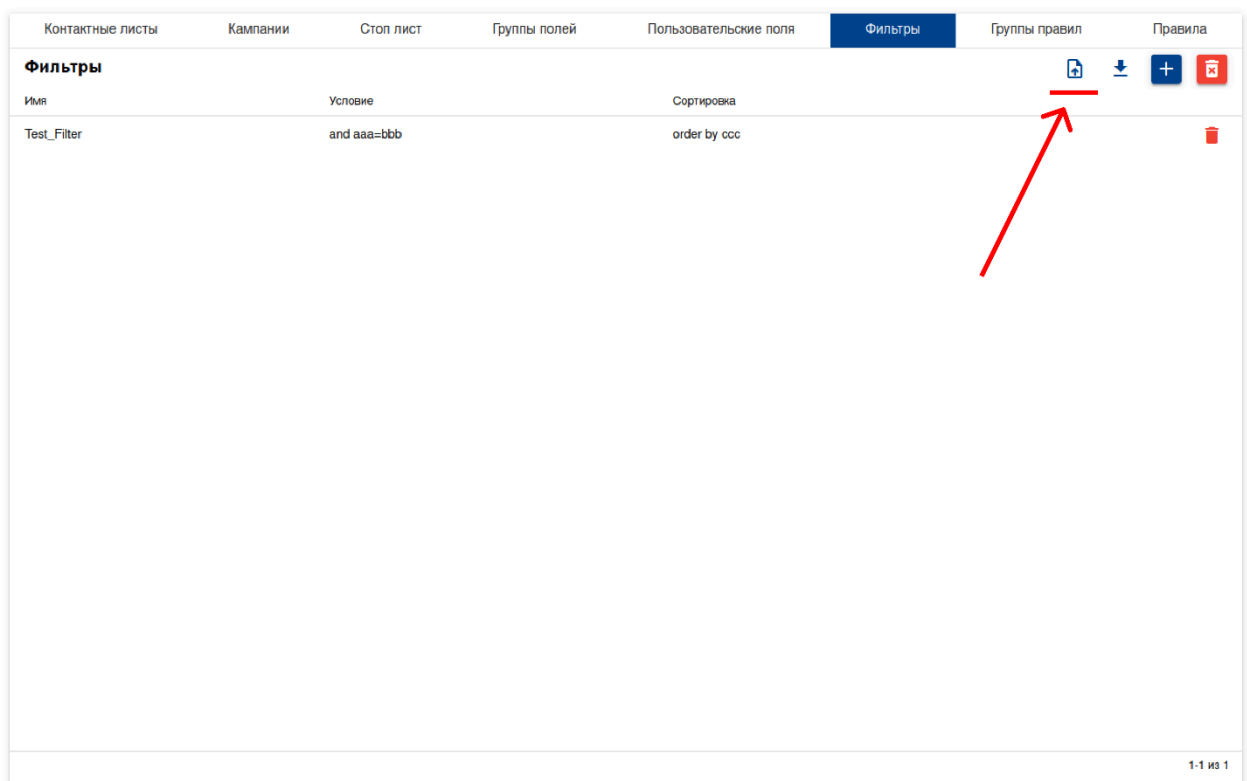


Рисунок 51 – Экран «Фильтры», импорт фильтров

Для экспорта списка фильтров в файл нужно нажать на кнопку «Экспортировать фильтры» (представлено на Рис. 52).

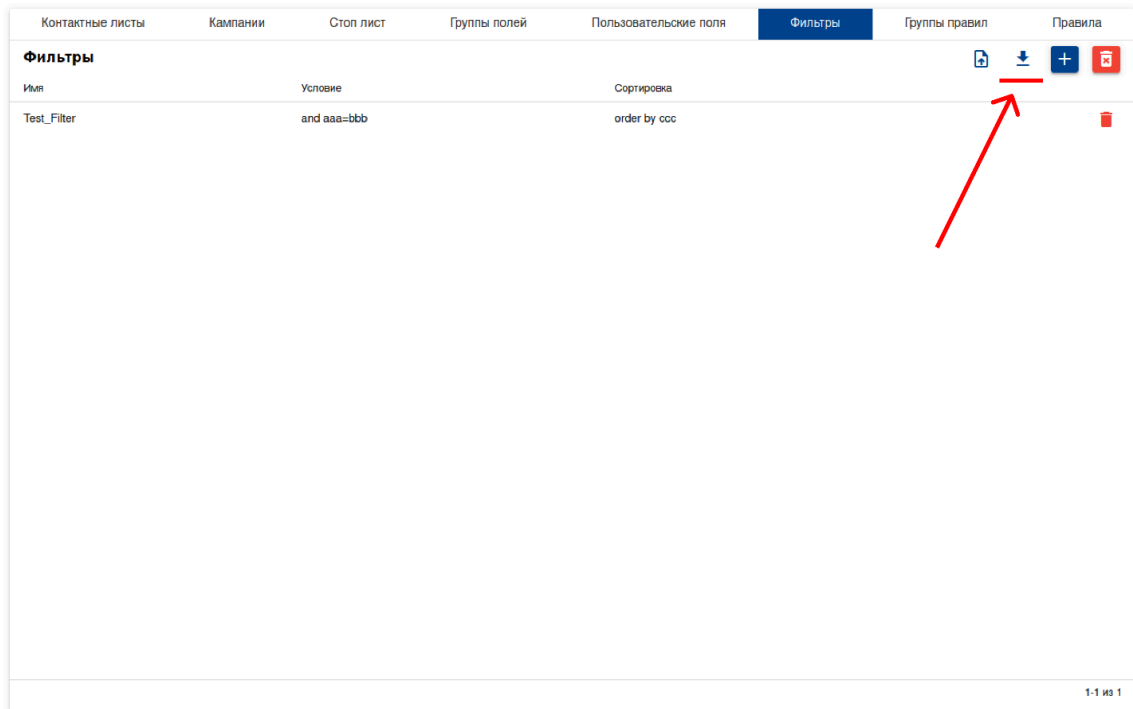


Рисунок 52 – Экран «Фильтры», экспорт фильтров

Для удаления фильтра нужно нажать на соответствующую кнопку («корзину») (представлено на Рис. 53). Для удаления всех фильтров необходимо нажать на кнопку «Удалить все записи» (представлено на Рис. 54).

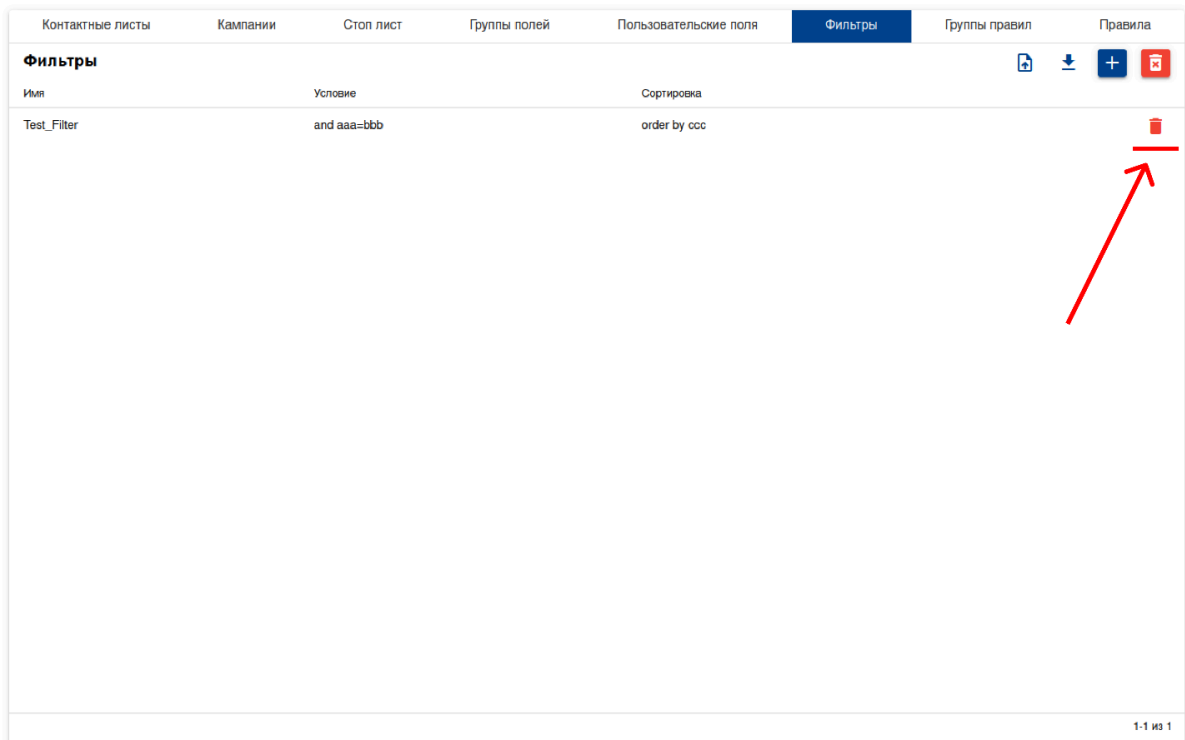


Рисунок 53 – Экран «Фильтры», удаление фильтра

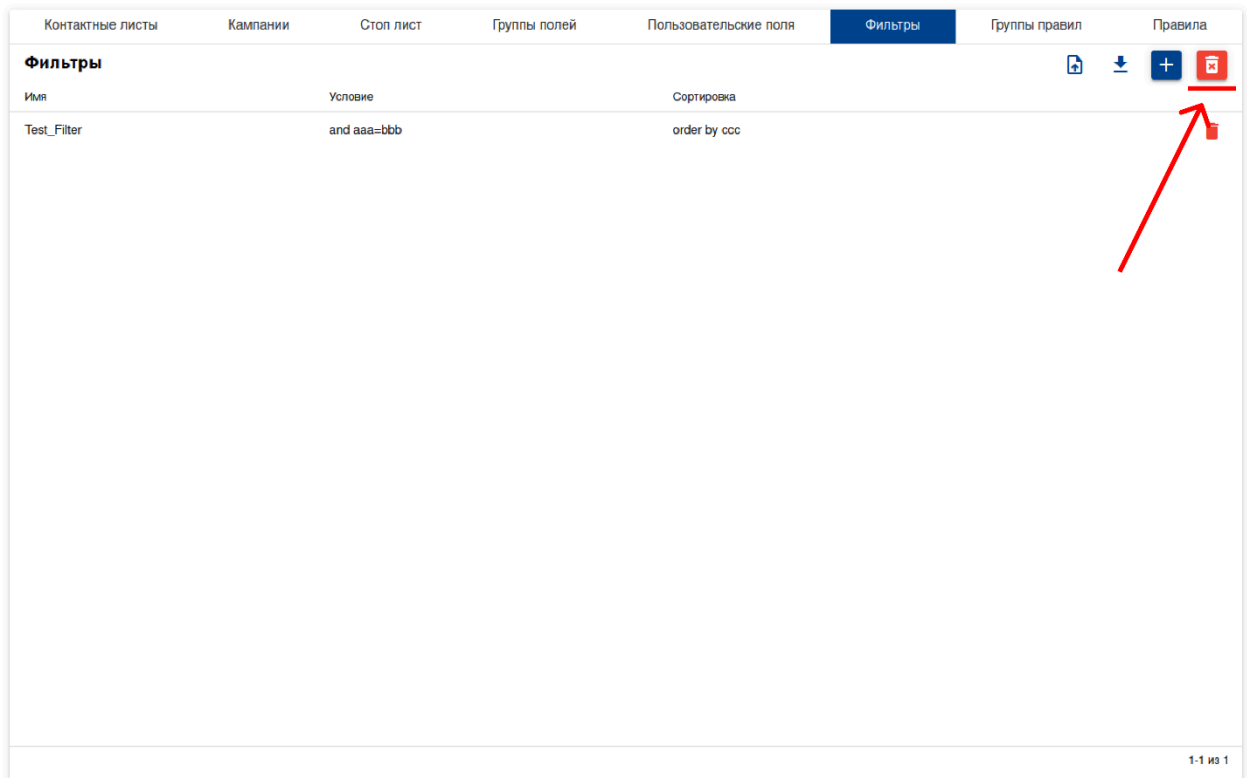


Рисунок 54 – Экран «Фильтры», удаление всех фильтров

4.7 Правила

Правила автоматизируют обработку сообщений, определяя действия, которые должны выполняться в зависимости от результата отправки. Например, при возникновении ошибки правило может заключаться в автоматическом повторе отправки сообщения или связи с клиентом по другому каналу.

Для создания правила необходимо нажать на кнопку «Добавить правило» (представлено на Рис. 55).

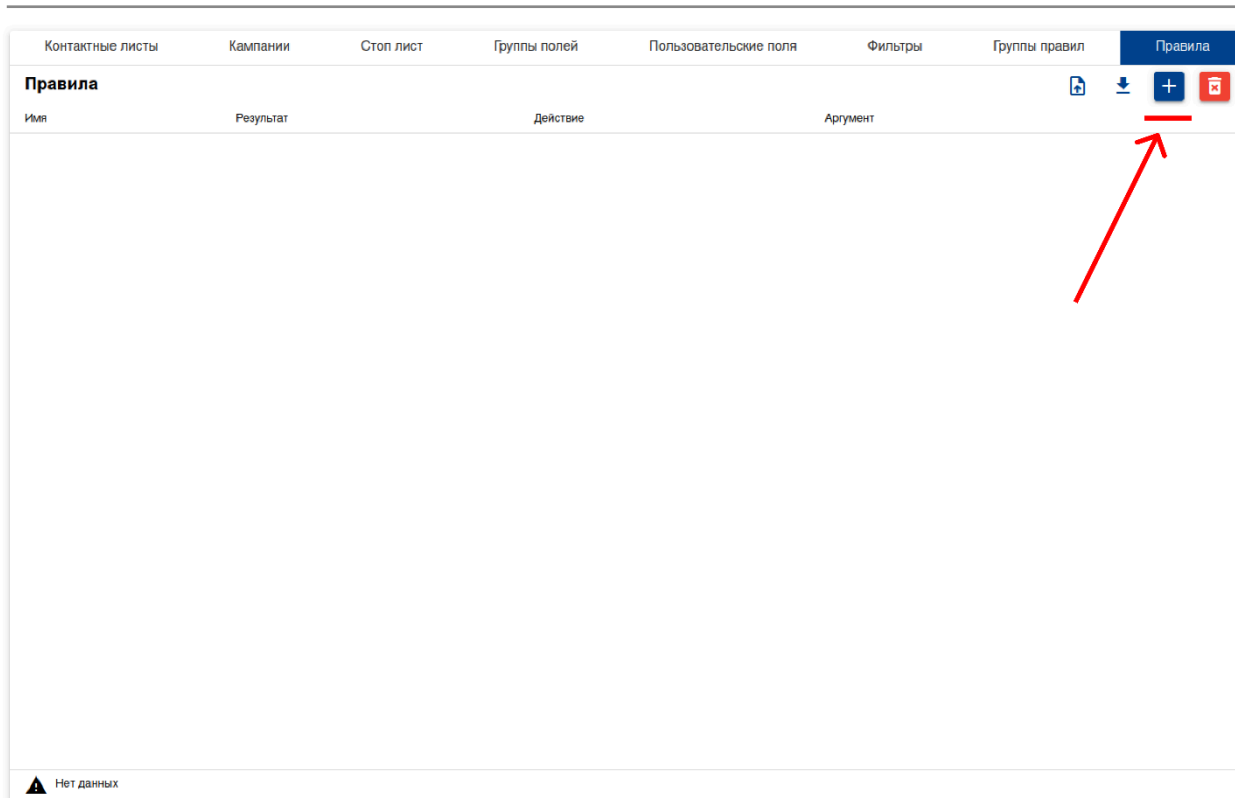


Рисунок 55 – Экран «Правила», создание правила

В открывшемся окне ввода параметров создаваемого правила (представлено на Рис. 56) необходимо заполнить поля:

- «Имя» – название правила;
- «Результат» – результат отправки сообщения;
- «Действие» – действие, которое должно выполниться при достижении вышеуказанного результата;
- «Аргумент».

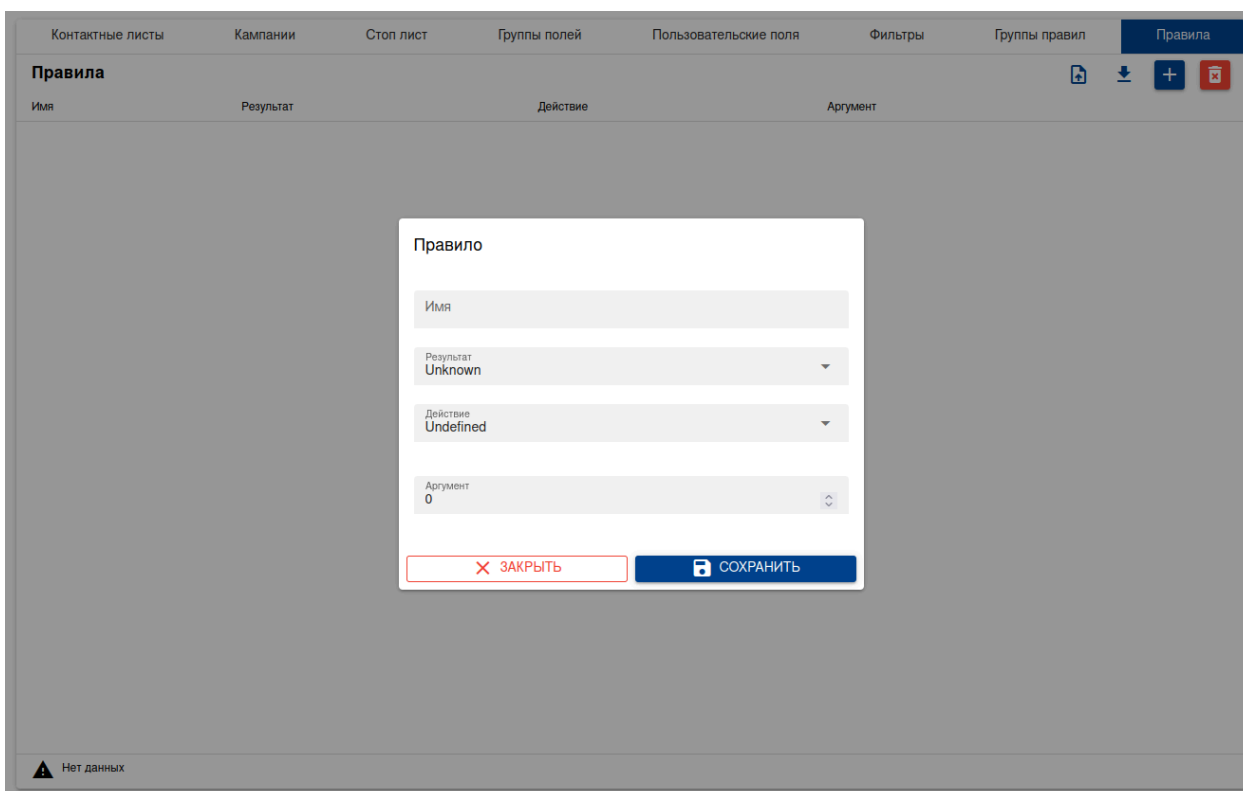


Рисунок 56 – Экран «Правила», окно ввода параметров создаваемого правила

После нажатия на кнопку «Сохранить» созданное правило отобразится на экране (представлено на Рис. 57).

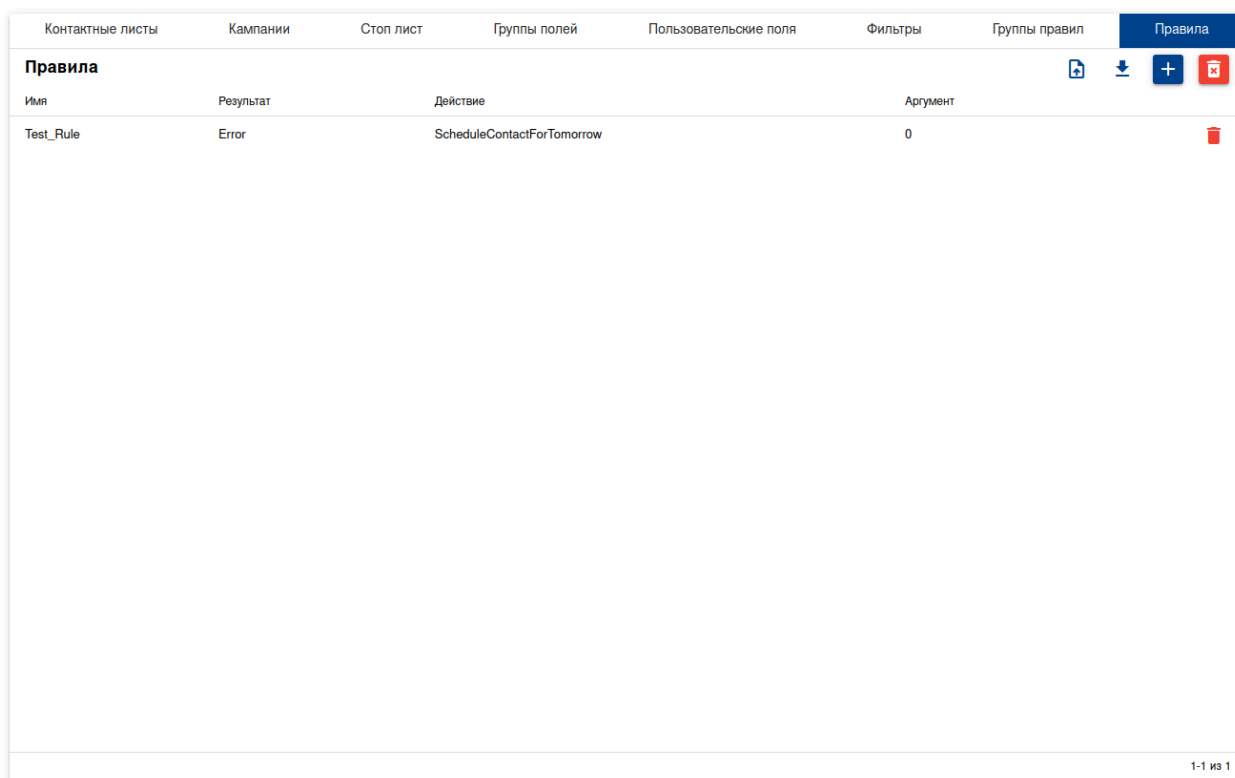


Рисунок 57 – Экран «Правила», отображающий созданное правило

Для удобства добавления нескольких правил предусмотрен импорт данных. Для этого необходимо нажать на кнопку «Импортировать правила» (представлено на Рис. 58) и загрузить из json-файла данные, соответствующие следующему формату:

```
{
  "list": [
    {
      "name": "Test_Rule",
      "result": 2,
      "action": 3,
      "argValue": 0
    }
  ]
}
```

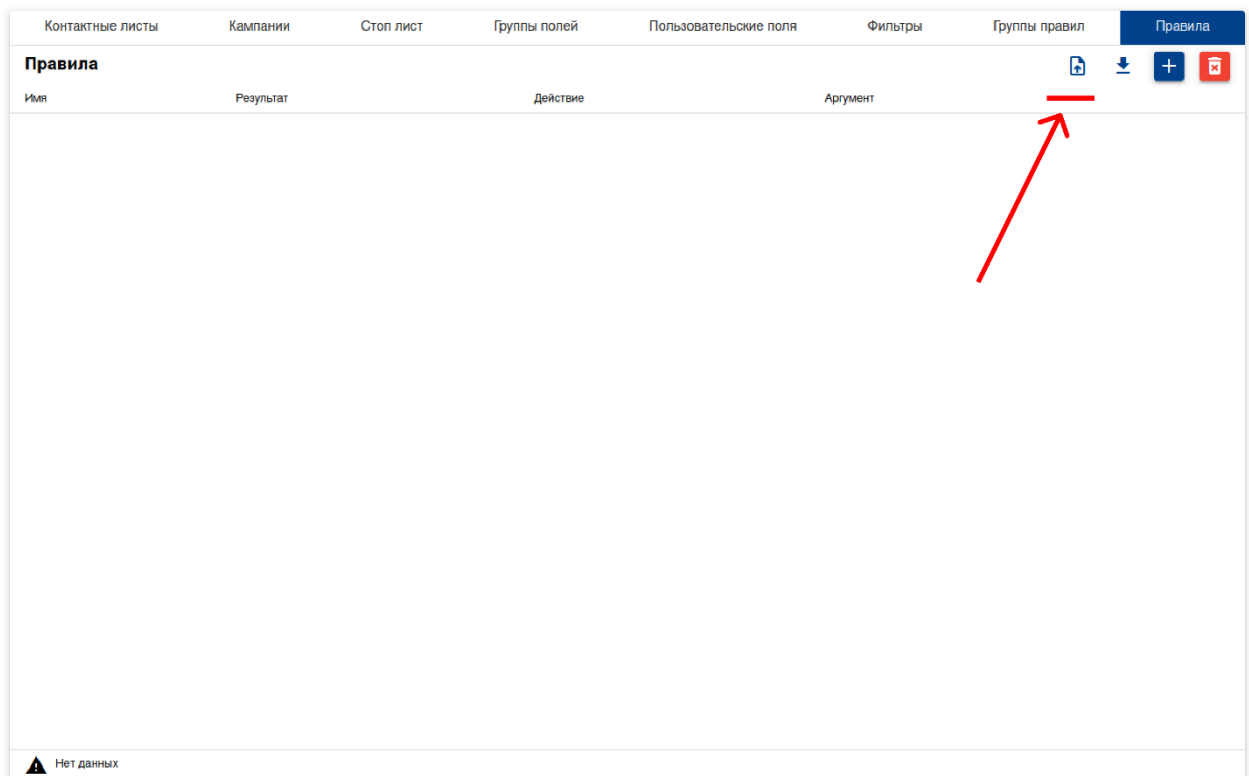


Рисунок 58 – Экран «Правила», импорт правил

Для экспорта списка правил в файл нужно нажать на кнопку «Экспортировать правила» (представлено на Рис. 59).

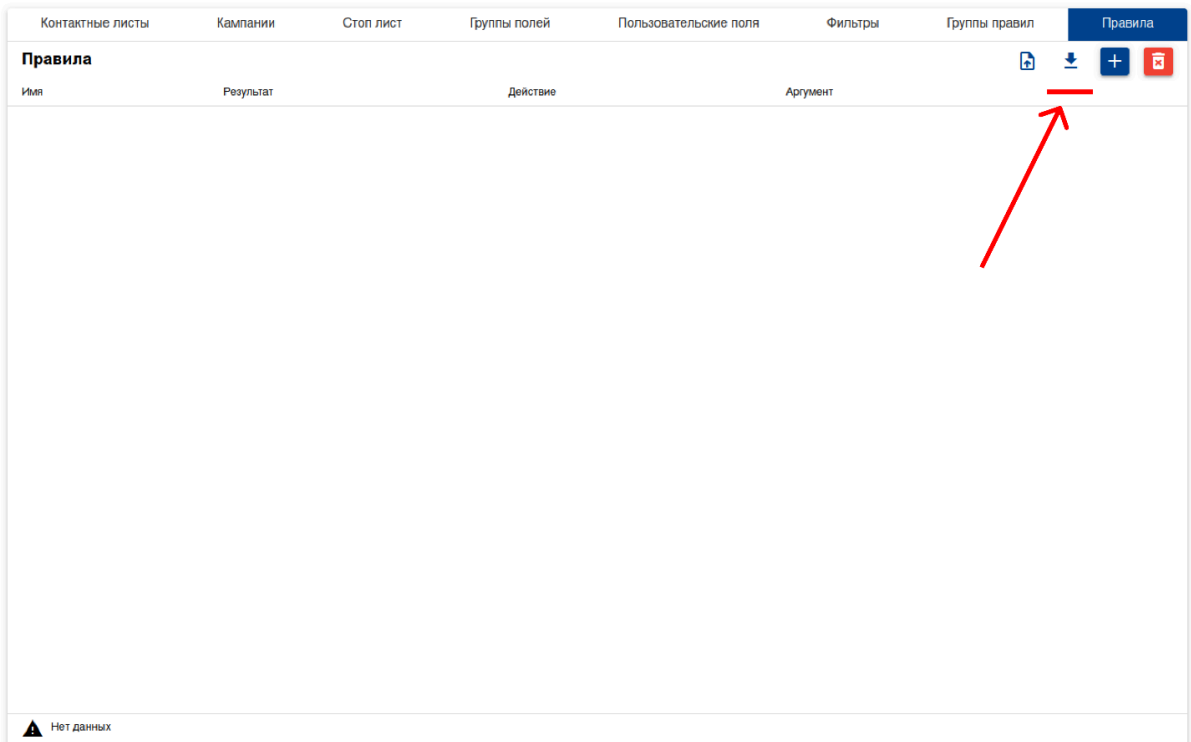


Рисунок 59 – Экран «Правила», экспорт правил

Для удаления правила нужно нажать на соответствующую кнопку («корзину») (представлено на Рис. 60). Для удаления всех правил необходимо нажать на кнопку «Удалить все правила» (представлено на Рис. 61).

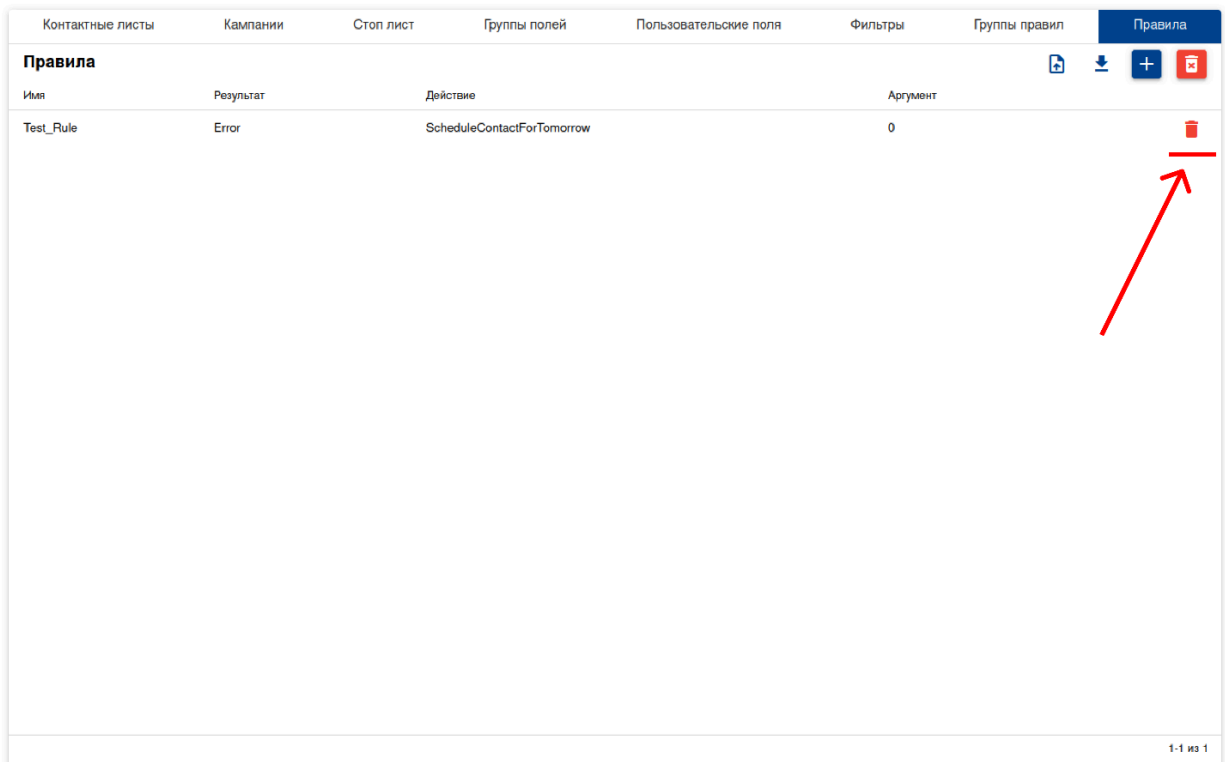


Рисунок 60 – Экран «Правила», удаление правила

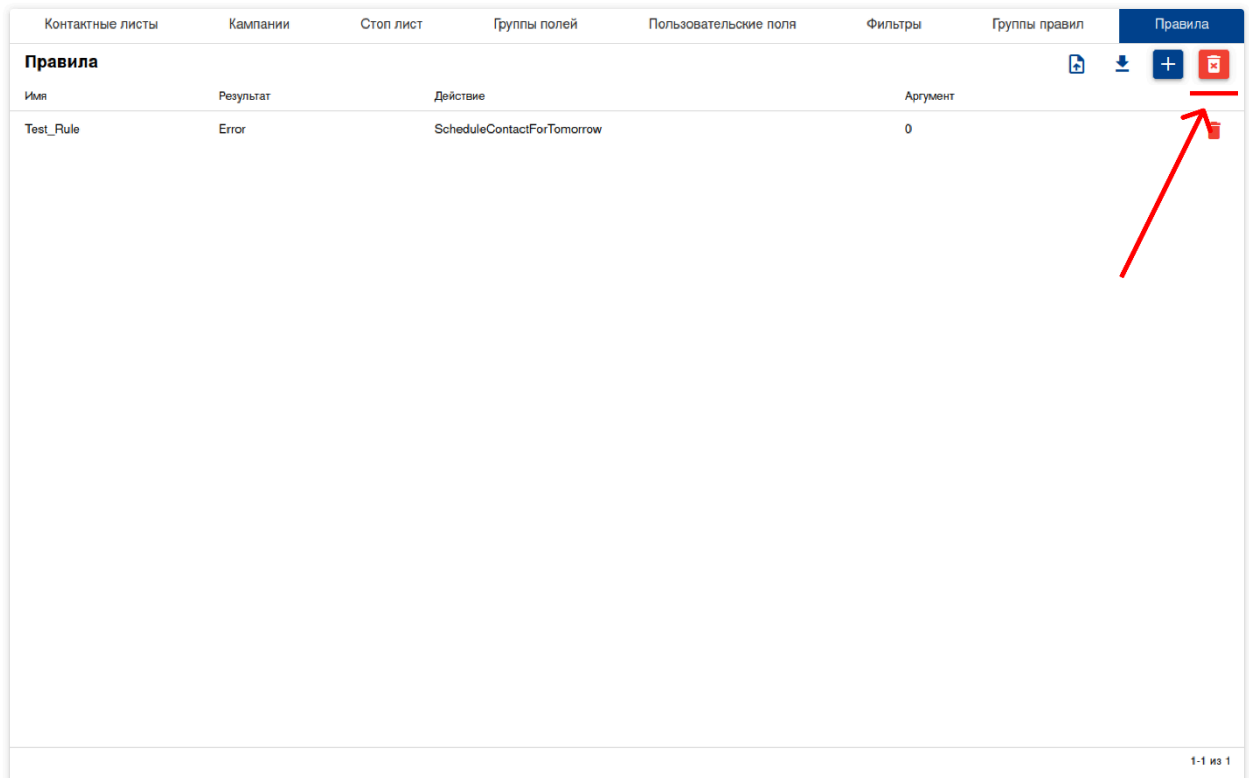


Рисунок 61 – Экран «Правила», удаление всех правил

Важные замечания:

- Описание поля «Действие» в параметрах правила можно посмотреть в Приложении А, табл. 6;
- Перед удалением правила нужно убедиться, что оно не используется в группах правил.

4.8 Группы правил

Для создания группы правил необходимо нажать на кнопку «Добавить группу» (представлено на Рис. 62).

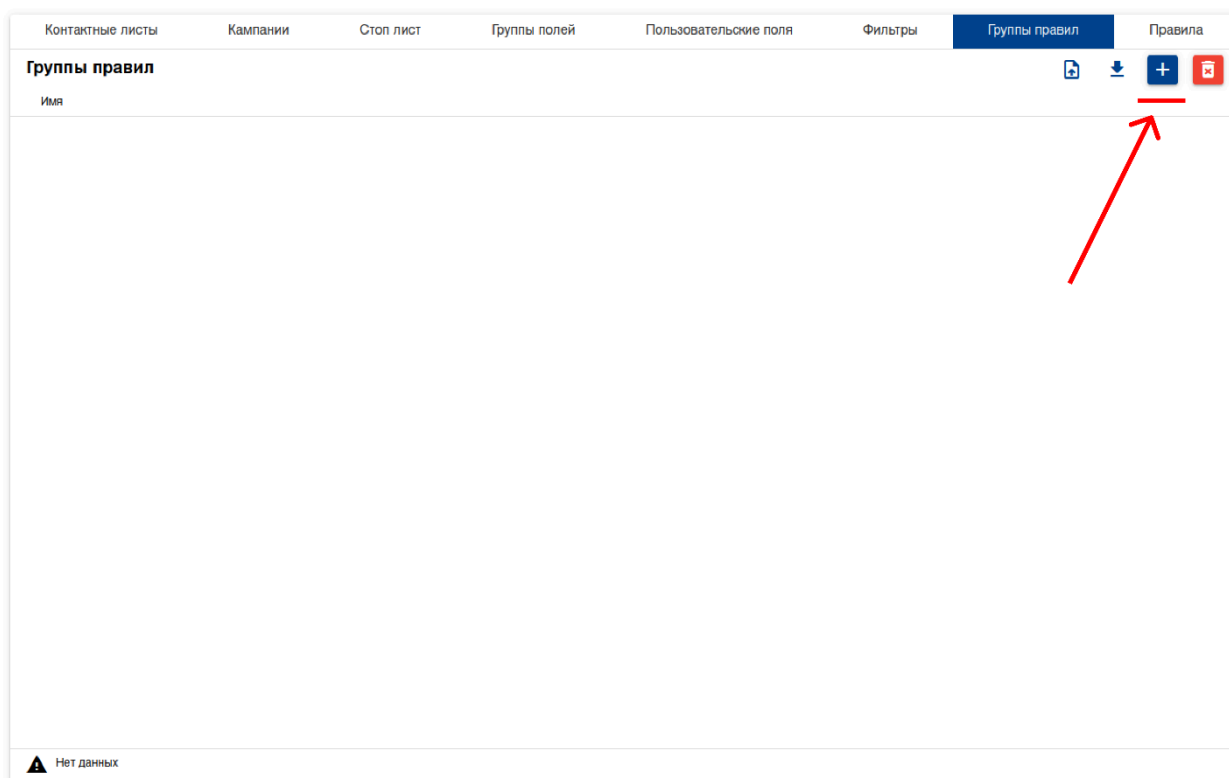


Рисунок 62 – Экран «Группы правил», создание группы правил

В открывшемся окне ввода параметров создаваемой группы нужно в поле «Имя» ввести название группы (представлено на Рис. 63).

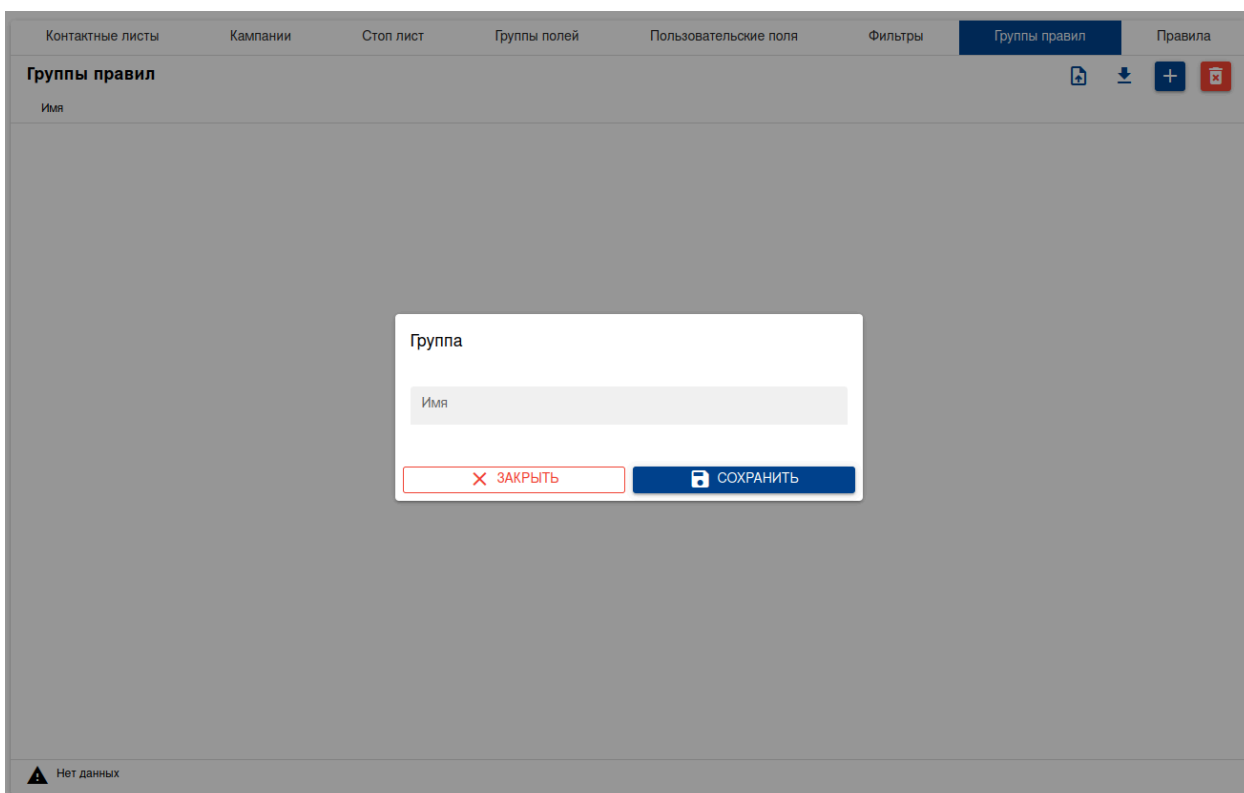


Рисунок 63 – Экран «Группы правил», окно ввода параметров создаваемой группы правил

После нажатия на кнопку «Сохранить» созданная группа правил отобразится на экране (представлено на Рис. 64).

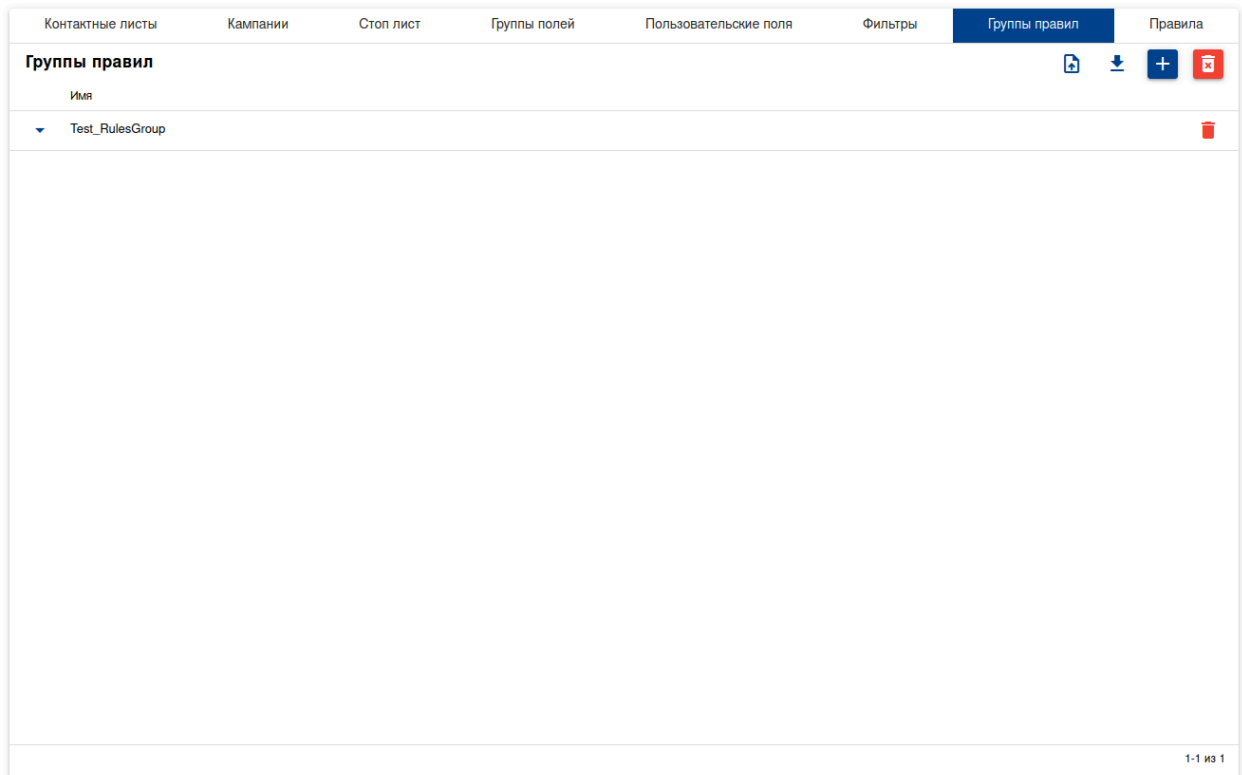


Рисунок 64 – Экран «Группы правил», отображающий созданную группу правил

Для удобства добавления нескольких групп правил предусмотрен импорт данных. Для этого необходимо нажать на кнопку «Импортировать группы» (представлено на Рис. 65) и загрузить из json-файла данные, соответствующие следующему формату:

```
{
  "list": [
    {
      "name": "Test_RulesGroup"
    }
  ]
}
```

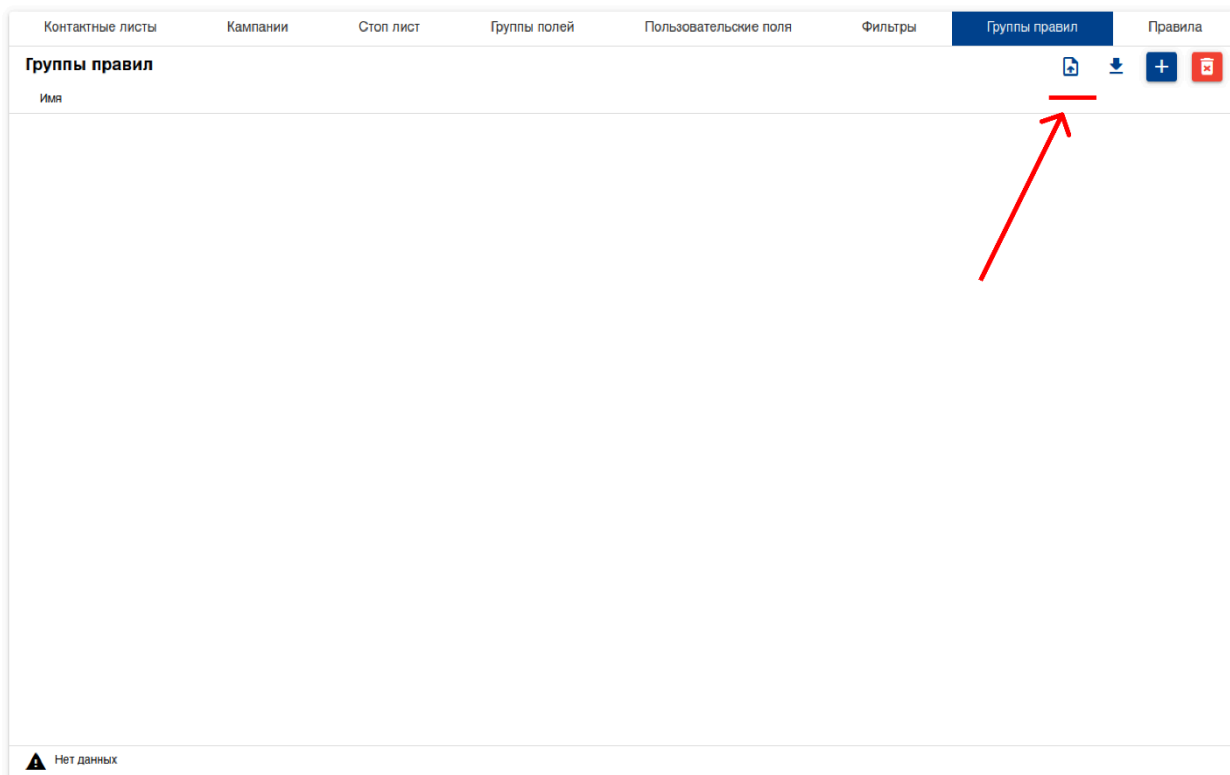



Рисунок 65 – Экран «Группы правил», импорт групп правил

Для экспорта списка групп правил в файл нужно нажать на кнопку «Экспортировать группы» (представлено на Рис. 66).

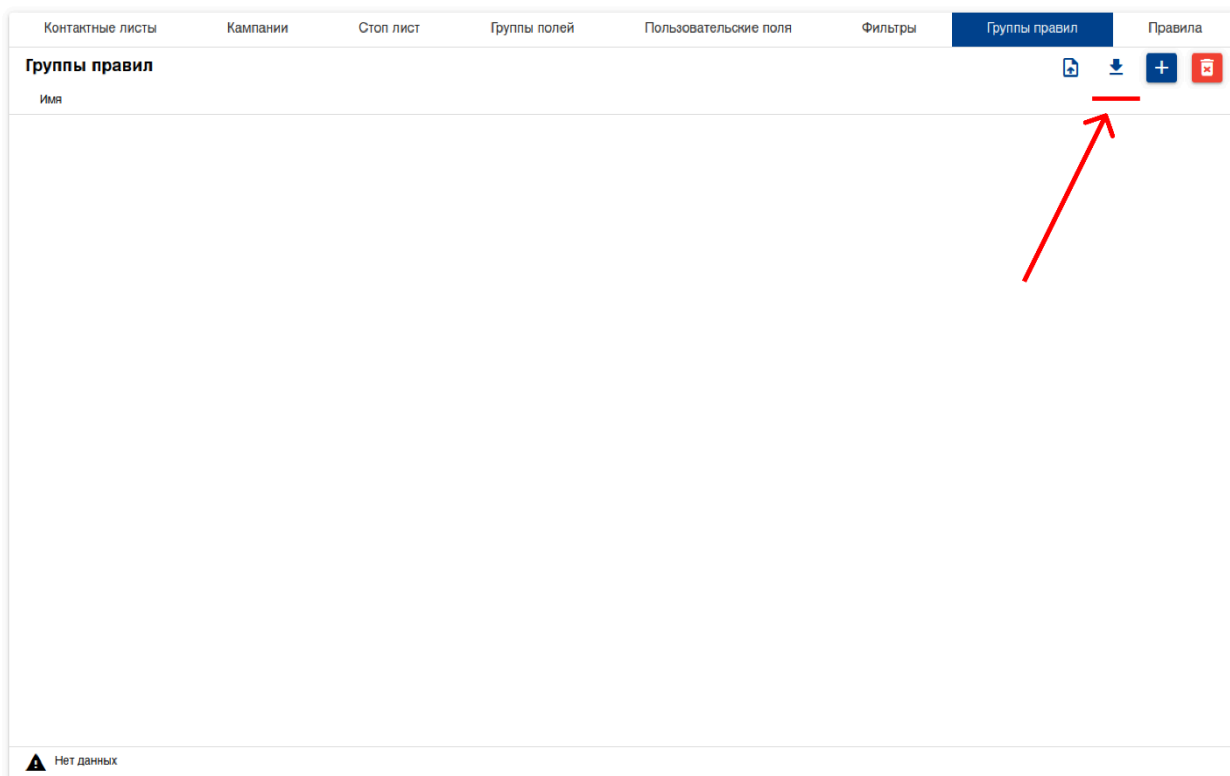


Рисунок 66 – Экран «Группы правил», экспорт групп правил

Для добавления правила в группу необходимо нажать на кнопку «Редактировать список» в форме добавления правил (представлено на Рис. 67).

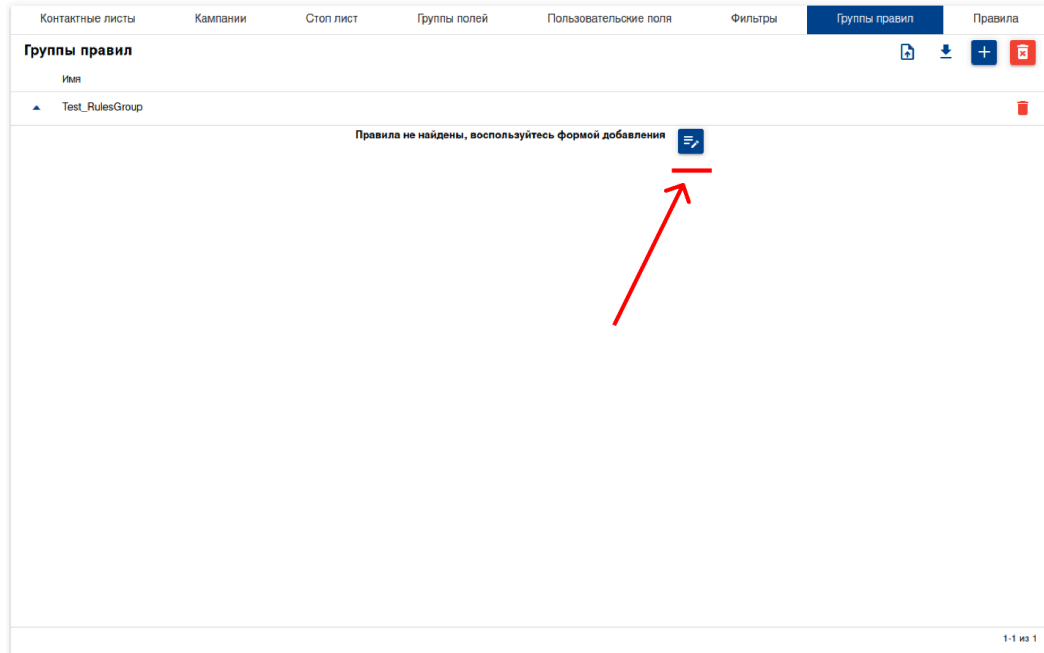


Рисунок 67 – Экран «Группы правил», добавление правила в группу правил

В открывшемся окне добавления правил необходимо через выпадающий список поля «Правила» выбрать необходимые правила (представлено на Рис. 68).

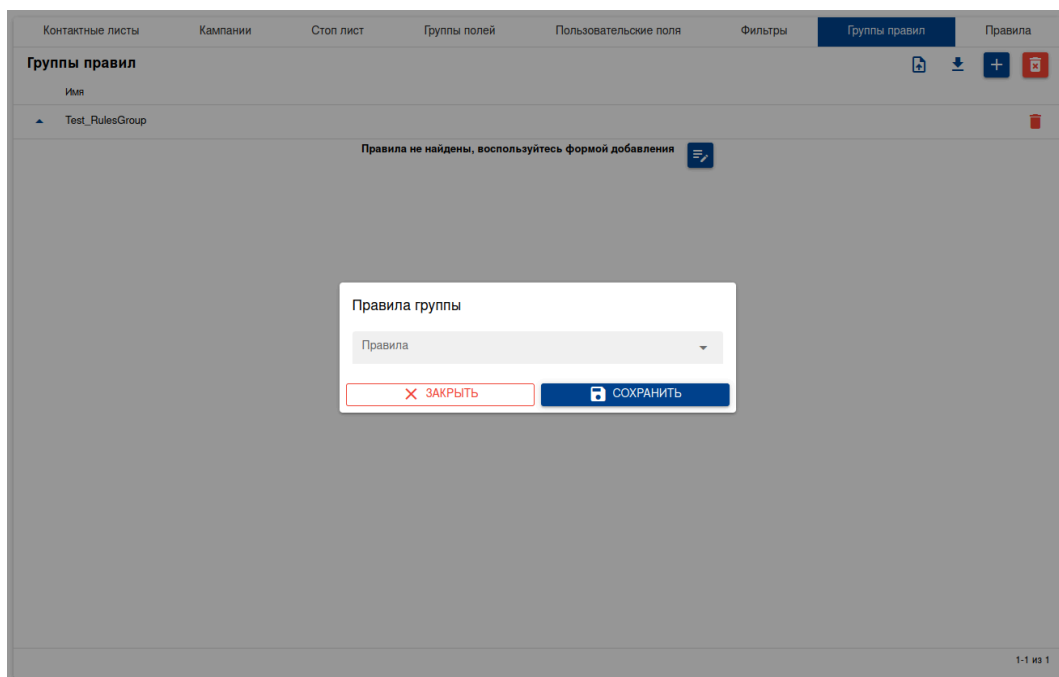


Рисунок 68 – Экран «Группы правил», окно добавления правил в группу правил

После нажатия на кнопку «Сохранить» на экране отобразится выбранное правило.

Для удаления группы правил нужно нажать на кнопку «Удалить» (представлено на Рис. 69). Чтобы удалить все группы правил, необходимо нажать на кнопку «Удалить все правила» (представлено на Рис. 70).

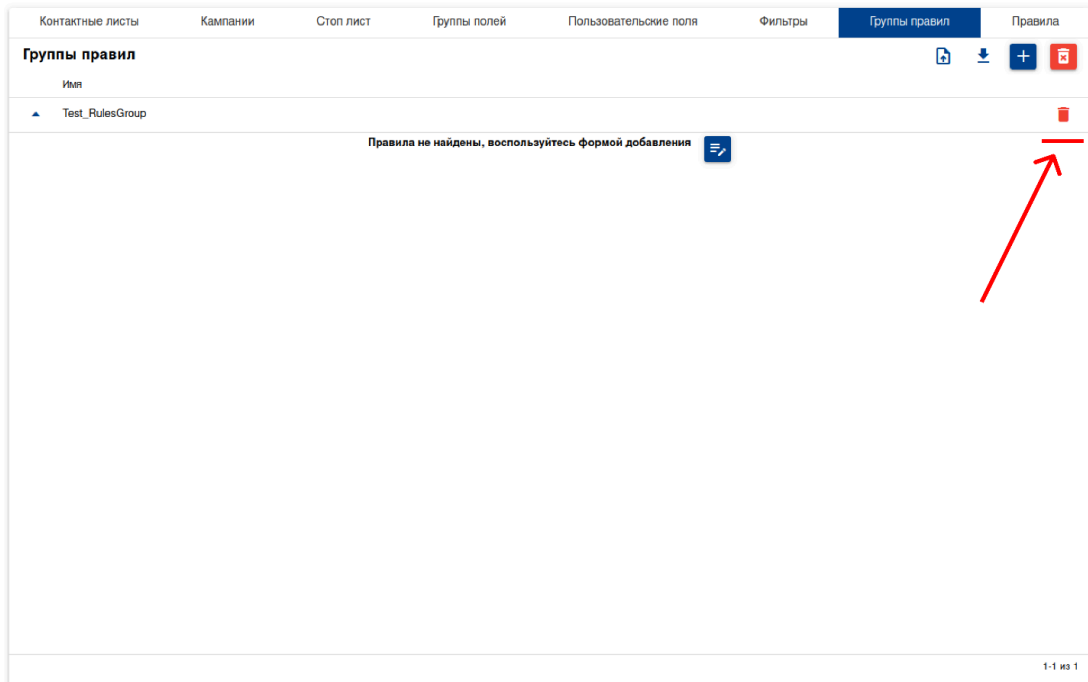


Рисунок 69 – Экран «Группы правил», удаление группы правил

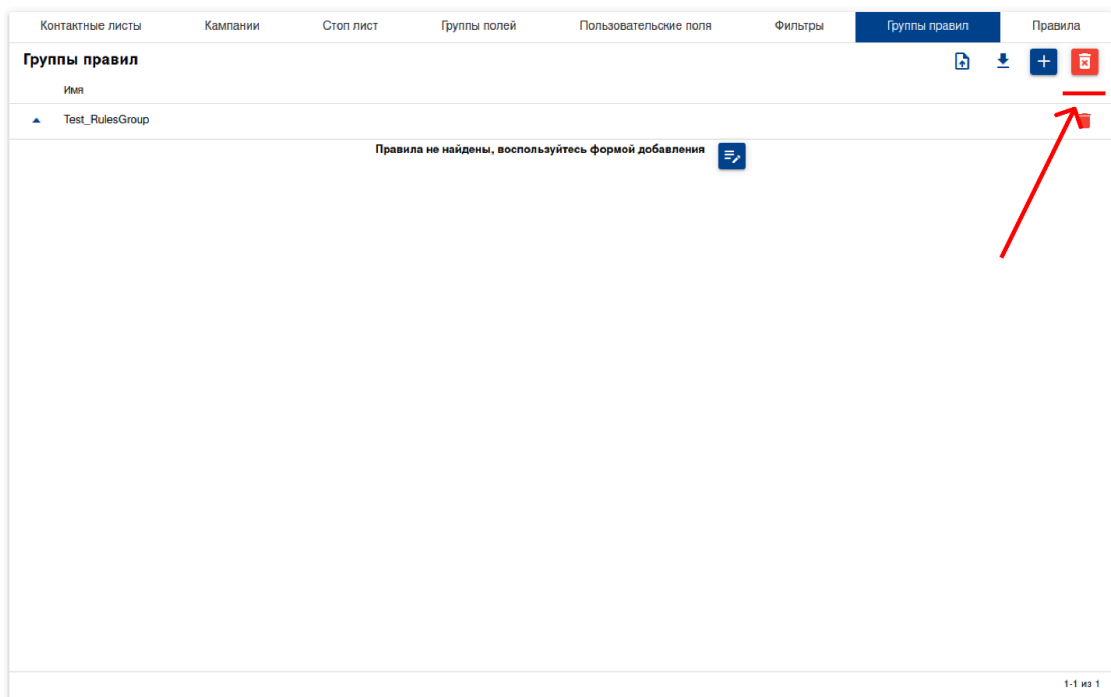


Рисунок 70 – Экран «Группы правил», удаление всех групп правил

Для использования группы правил в контактном листе необходимо на экране «Контактные листы» в выпадающем списке поля «Контакт лист» выбрать необходимый лист, перейти в режим его редактирования, на открывшемся окне параметров листа в выпадающем списке поля «Группа правил» выбрать необходимую группу и нажать на кнопку «Сохранить» (представлено на Рис. 71).

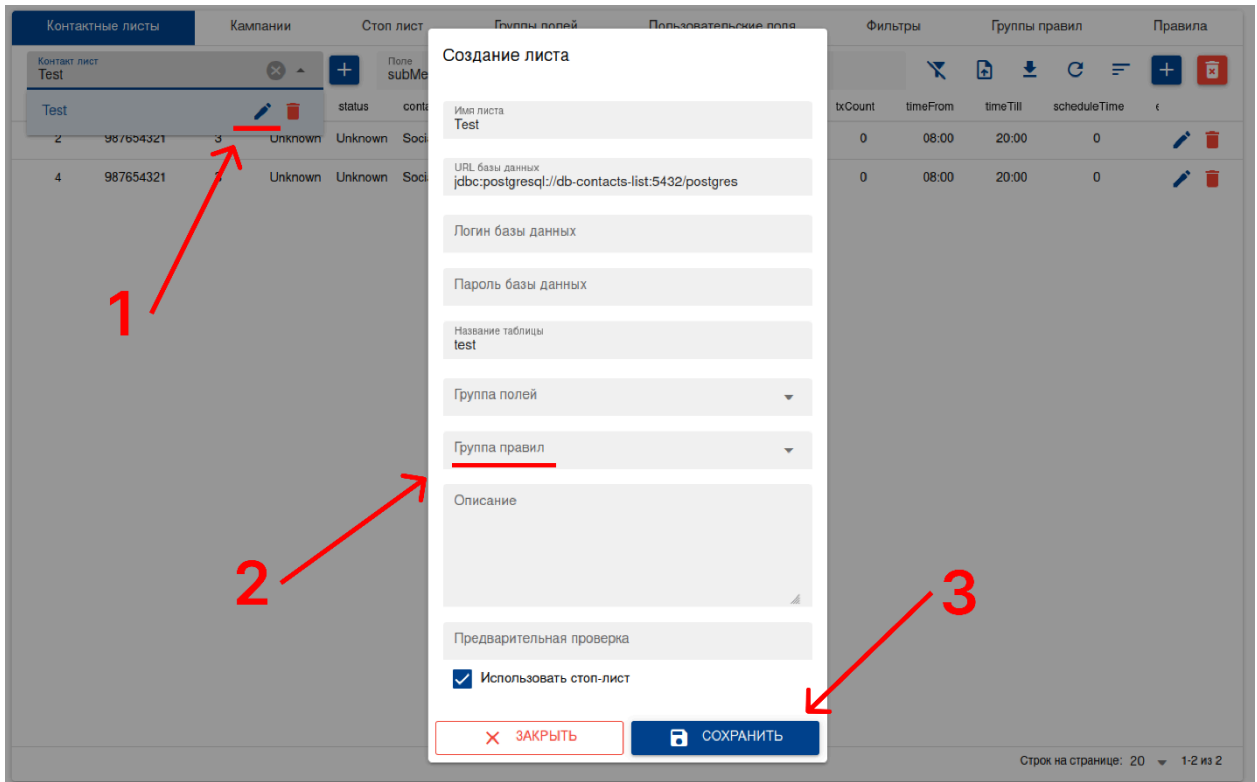


Рисунок 71 – Экран «Контактные листы», добавление группы правил к контактному листу

Важные замечания:

- Перед удалением группы правил полей нужно убедиться, что она не используется в контактных листах.

5 Возможные ошибки и рекомендации по устранению

В процессе эксплуатации ИКП аварийные ситуации, выражающиеся в отсутствии отклика сервера, могут возникать по следующим причинам:

1. Физическая потеря связи с сервером системы;
2. Проведение регламентных работ на сервере, связанных с отключением служб и сервисов.

При отсутствии отклика сервера следует обращаться к администратору системы. Специалисты проведут диагностику и исправление неполадок.

Приложение А.

Таблица 1 – Обязательные поля для контактов

Название	Тип данных	Описание
contactId	varchar (64)	Уникальный идентификационный номер целевого контакта.
contact	varchar (64)	Id или номер телефона целевого контакта.
customerId	varchar (64)	Идентификатор клиента в системе.
contactType	varchar (32)	Тип целевого контакта. Уточняет тип канала связи, используемого для отправки сообщения клиенту. См. таблицу 2, «Типы целевого контакта».
media	varchar (32)	Тип коммуникации. Возможные значения: «chat» (коммуникация происходит в чате), «bot» (коммуникация происходит через чат-бота).
subMedia	varchar (32)	Тип платформы, на которой происходит коммуникация. Например, vk, telegram, ok и т.д.
status	integer	Текущий статус отправки сообщения целевому контакту. См. таблицу 3, «Статусы отправки сообщения».
result	integer	Конечный результат отправки сообщения. См. таблицу 4, «Типы результатов отправки сообщения».
mandatoryLevel	integer	Уровень обязательности отправки сообщения клиенту.

Название	Тип данных	Описание
errorCode	integer	Код ошибки, возникшей при попытке отправить сообщение клиенту.
txCount	integer	Количество всех совершенных попыток отправить сообщение клиенту.
timeFrom	integer	Самое раннее время суток, когда можно связаться с клиентом (отсчитываемое в секундах с полуночи текущего дня).
timeTill	integer	Самое позднее время суток, когда можно связаться с клиентом (отсчитываемое в секундах с полуночи текущего дня).
scheduleTime	integer	Дата и время (в часовом поясе клиента), на которые была запланирована или перенесена отправка сообщения, в формате UTC (отсчитываемые в секундах с полуночи 01.01.1970).
extCustomerId	varchar (64)	Идентификатор клиента во внешних системах.
decision	integer	Действия, предпринятые для отправки сообщения клиенту. См. таблицу 5, «Действия, предпринятые для отправки сообщения»
doneCount	integer	Количество успешных попыток отправить сообщение клиенту.

Название	Тип данных	Описание
textValue	varchar (10240)	Текст сообщения для отправки клиенту.
timeZone	varchar (32)	Часовой пояс клиента.
maxAttempt	integer	Максимальное разрешенное количество попыток отправить сообщение клиенту.

Таблица 2 – Типы целевого контакта

Тип	Описание
Default	Тип не установлен
HomePhone	Номер домашнего телефона.
DirectBusinessPhone	Рабочий телефон (прямой).
BusinessWithExt	Рабочий телефон (с добавочным).
MobilePhone	Мобильный телефон.
Email	Адрес электронной почты.
Messenger	Мессенджер.
SocialNetwork	Социальная сеть.
Custom	Другой тип связи, не указанный в списке.

Таблица 3 – Статусы отправки сообщения

Статус	Код	Описание
Unknown	0	Статус отправки сообщения не известен или не определен.
Ready	1	Сообщение готово к отправке.
Retrieved	2	Сообщение извлечено из базы данных и находится в активной очереди отправки.
Scheduled	3	Отправка сообщения запланирована на определенное время.
Done	4	Сообщение отправлено клиенту.

Таблица 4 – Типы результатов отправки сообщения

Результат	Код	Описание
Unknown	0	Результат отправки сообщения не определен.
Success	1	Сообщение успешно отправлено.
Error	2	Возникла ошибка при отправке сообщения.
NoResource	3	Недостаточно ресурсов (средств на балансе) для отправки сообщения.
NoRoute	4	Для данного типа media/submedia не задан endpoint
ProviderError	5	Ошибка на стороне сервиса отправки сообщений.
Outdated	6	Сообщение стало устаревшим и не было отправлено.
Dismissed	7	Клиент отклонил получение сообщений.
Reset	8	Состояние отправки сообщения было сброшено.
NoRetries	9	Попытки отправить сообщение не были предприняты.
Cancelled	10	Отправка сообщения была отменена.
NoMessage	11	Сообщение отсутствует или не было предоставлено для отправки.
QueueOverflow	12	Очередь отправки сообщений переполнена.
TxExpired	13	Истекло время ожидания завершения транзакции отправки сообщения.
Stale	14	Истекло время ожидания ответа от целевого контакта (канала связи).
StopList	15	Получатель находится в стоп-листе и не должен получать сообщения.
ExtStopList	16	Получатель находится во внешнем стоп-листе и не должен получать сообщения.

Результат	Код	Описание
ExtError	17	Возникла ошибка на внешнем сервисе при отправке сообщения.

Таблица 5 – Действия, предпринятые для отправки сообщения

Действие	Код	Описание
ReadyToSend	0	Сообщение подготовлено к отправке и ждет сигнала для начала транзакции отправки.
Scheduled	1	Отправка сообщения запланирована на определенное время.
Sending	2	Сообщение в данный момент отправляется получателю.
Sended	3	Сообщение успешно отправлено.
Transmitted	4	Сообщение было успешно передано в систему отправки сообщений, но его статус еще не подтвержден.
Delivered	5	Сообщение успешно доставлено клиенту.
Skipped	6	Отправка сообщения была пропущена. Например, из-за отсутствия необходимых ресурсов (средств на балансе).
Failed	7	Возникла ошибка при отправке сообщения.
Cancelled	8	Отправка сообщения была отменена.
NoRetries	9	Попытки отправить сообщение не были предприняты.
NoRules	10	Нет установленного правила.
BadRule	11	Правило недействительно.
StopList	12	Получатель находится в стоп-листе и не должен получать сообщения.

Таблица 6 – Поле «Действие» в параметрах правила

Действие	Код	Описание
Undefined	0	Действия не определены.
ScheduleContact	1	Сдвинуть действие (повторная отправка сообщения целевому контакту) на указанное число секунд. Если сдвиг будет на запретную зону (вне разрешенного диапазона времени), то отправка сообщения смещается до конца запретной зоны.
ScheduleCustomer	2	Сдвинуть всю группу для текущего mandatoryLevel (клиента) на указанное число секунд. Если сдвиг будет на запретную зону (вне разрешенного диапазона времени), то отправка сообщения смещается до конца запретной зоны.
ScheduleContactForTomorrow	3	Запланировать повторную отправка сообщения целевому контакту на разрешенный диапазон времени.
ScheduleCustomerForTomorrow	4	Запланировать повторную отправка сообщения группе с текущим mandatoryLevel

Действие	Код	Описание
		(клиенту) на разрешенный диапазон времени.
ScheduleContactTime	5	Запланировать повторную отправку сообщения целевому контакту на указанное время. Если запланированное время выпадает на запретную зону (вне разрешенного диапазона времени), то отправка сообщения смещается до конца запретной зоны.
ScheduleCustomerTime	6	Запланировать повторную отправку сообщения группе с текущим mandatoryLevel (клиенту) на указанное время. Если запланированное время выпадает на запретную зону (вне разрешенного диапазона времени), то отправка сообщения смещается до конца запретной зоны.
FailContact	100	Перевести поле «decision» в состояние «Failed» и больше не совершать попыток отправки сообщения целевому контакту.
FailGroup	101	Перевести поле «decision» в состояние «Failed» и больше не совершать попыток отправки

Действие	Код	Описание
		сообщения группе с текущим mandatoryLevel (клиенту).