

Искра Мессенджер – корпоративный мессенджер с ИИ версия 1.0

Руководство пользователя

Содержание

1. Как открыть приложение Искра и установить приложения.....	000
В браузере.....	7
Windows.....	9
macOS.....	9
Android.....	6
iOS.....	6
2. Встраивание приложения Искра в другие приложения через iframe и WebView.....	7
Настроить встраивание.....	7
Как указывать origin.....	8
Передать настройку в другое приложение.....	8
Проверить работу.....	9
3. Как устроена работа в приложении Искра.....	9
Короткий словарь.....	10
Быстрый запуск.....	10
4. Регистрация и вход.....	11
5. Пространство для небольшой команды.....	11
Создать пространство.....	12
6. Очереди обращений.....	12
Создать очередь.....	12
7. Подключение Telegram и MAX.....	13
Создать бота в Telegram.....	13
Создать бота в MAX.....	14
Подключить Telegram или MAX в приложении Искра.....	15
8. Webchat: чат на внешнем сайте.....	15
Создать Webchat-подключение.....	16
Разрешенные origins.....	16
Файлы, звонки и дополнительные каналы.....	17
Проверить Webchat перед публикацией.....	18
Разместить виджет на сайте.....	18
9. Публичный профиль и линии обращений.....	19
Настроить публичный профиль.....	19
10. Телефонные обращения.....	20
Базовая настройка телефонии.....	20
Кто получает звонок из очереди.....	21
Работа оператора со звонком.....	21

11. AI-агент и МСР для обращений.....	21
Создать AI-агента для работы с обращениями.....	22
Поля AI-агента.....	23
Подключить агента к очереди.....	25
Как команда работает с обращением после агента.....	26
Персонализация через заметки чата.....	26
Интеграции через МСР для AI-агента.....	27
Подключить внешний инструмент через МСР.....	27
12. Работа с обращениями.....	27
Открыть обращение.....	28
Основные действия.....	28
Сообщения, файлы, голос и звонки.....	29
Внешний тикет.....	29
13. Командная работа внутри приложения Искра.....	29
Групповые чаты.....	29
Конференц-звонки.....	30
Заметки чата.....	31
AI-агенты и виртуальные сотрудники.....	31
14. Дашборд контакт-центра.....	32
Верхние показатели.....	33
Таблица “Нагрузка по очередям”.....	33
Графики.....	34
Таблица “Требуют внимания”.....	34
Таблица “Загрузка команды”.....	35
15. Биллинг и токены.....	35
ИИ-токены.....	36
16. Быстрый чек-лист запуска.....	37

Искра помогает небольшой команде работать с обращениями из Telegram, MAX, чата на сайте, публичного профиля и телефонии в одном месте. После настройки сотрудники могут отвечать клиентам из мобильного приложения, приложения для Windows/macOS или браузера: выбирайте тот формат, который удобен в конкретной ситуации.

Обычно владелец или ответственный за настройки подключает каналы, очереди, телефонию и оплату, а сотрудники работают с обращениями каждый день.

Главная идея простая: клиент может написать или позвонить из привычного ему канала, а команда не переключается между разными окнами и телефонами. Все обращения собираются в приложении Искра, где видно, кто отвечает, что уже сделано и какие вопросы еще не закрыты.

1. Как открыть приложение Искра и установить приложения

Приложение Искра можно использовать в браузере, на компьютере и на телефоне. Для небольшой команды это удобно: ответственный за настройки может открыть пространство в браузере, оператор за компьютером может отвечать из приложения для Windows/macOS, а сотрудник на выезде - из мобильного приложения.

Не обязательно выбирать только один способ работы. Владелец может пользоваться браузером для настроек и оплаты, оператор - приложением на компьютере, а сотрудник на выезде - телефоном. Все они работают с одними и теми же пространствами, очередями и обращениями.

Если у компании есть внутренний портал, CRM-панель или собственное приложение, интерфейс приложения Искра можно открыть внутри него через iframe или WebView. Такой сценарий подходит сотрудникам и партнерам, которые работают в уже привычной системе, но должны видеть свои чаты, пространства и обращения Искра рядом с другой рабочей информацией.

Рекомендуемый подход для маленькой команды:

- установить приложение на телефон всем, кто может отвечать клиентам срочно;
- поставить приложение на Windows/macOS тем, кто обрабатывает обращения за рабочим столом;
- использовать браузер для настройки, контроля, дашборда и биллинга;
- входить под личными аккаунтами, а не под одним общим логином.

В браузере

1. Откройте <https://im.iskra-messenger.ru>.
2. Введите номер телефона и войдите по коду из входящего звонка. Если звонок не пришел, подождите 2 минуты и выберите SMS.
3. После входа откройте нужное пространство или создайте новое.

Браузер удобен для настройки пространства, подключения каналов, просмотра дашборда и биллинга. Для ежедневных ответов клиентам он тоже подходит.

Если вы только начинаете, первый запуск лучше сделать в браузере: там удобнее создать пространство, добавить сотрудников и проверить, что обращения попадают в нужную очередь. После этого сотрудники могут продолжить работу с тех устройств, которые им удобнее.

Windows

1. Скачайте установщик Windows:
<https://im.iskra-messenger.ru/downloads/iskra.exe>.
2. Запустите файл и установите приложение.
3. Откройте приложение Искра и войдите по номеру телефона.

Приложение для Windows удобно для постоянной работы с потоком обращений: видно список диалогов, очереди и активные обращения.

Windows-приложение стоит установить сотруднику, который в течение дня постоянно отвечает клиентам. Так ему не нужно держать отдельную вкладку браузера, а рабочие уведомления и диалоги остаются рядом.

Если Windows блокирует запуск скачанного файла, обычно это защита SmartScreen. Проверьте, что файл скачан по рабочей ссылке Искра или из официальной инструкции вашей команды, затем:

1. В окне предупреждения нажмите **Подробнее**.
2. Нажмите **Выполнить в любом случае**.
3. Если появится запрос контроля учетных записей Windows, подтвердите установку.

Если кнопки **Выполнить в любом случае** нет, откройте папку со скачанным файлом, нажмите на файл правой кнопкой мыши, выберите **Свойства**, отметьте **Разблокировать**, нажмите **ОК** и запустите установку снова. Если компьютер выдала компания, установка может быть ограничена ее правилами: тогда передайте ссылку или файл человеку, который отвечает за компьютеры или IT.

macOS

Выберите установщик под тип процессора:

- Mac с Apple Silicon (M1, M2, M3 и новее):
<https://im.iskra-messenger.ru/downloads/iskra-arm64.dmg>
- Mac с Intel: <https://im.iskra-messenger.ru/downloads/iskra-x86.dmg>

После скачивания откройте установочный файл, перенесите приложение Искра в папку приложений и войдите по номеру телефона.

Если macOS предупредит, что приложение загружено из интернета, подтвердите открытие только если файл скачан по рабочей ссылке Искра или из официальной инструкции вашей команды.

Если macOS блокирует запуск приложения:

1. Откройте **Системные настройки**.
2. Перейдите в **Конфиденциальность и безопасность**.
3. В нижней части раздела найдите сообщение о заблокированном приложении Искра.
4. Нажмите **Все равно открыть**.
5. Подтвердите запуск приложения.

Есть и второй способ: откройте папку Программы, нажмите на приложение Искра правой кнопкой мыши или удерживая Control, выберите Открыть, затем подтвердите запуск. После первого успешного запуска приложение обычно открывается без дополнительных предупреждений.

Если для звонков или уведомлений macOS попросит доступы, разрешите их:

- Уведомления - чтобы видеть новые обращения и входящие звонки;
- Микрофон - чтобы говорить во время звонков;
- Камера - если ваша команда использует видеозвонки;
- Контакты - только если вашей команде нужен доступ к контактам на компьютере.

Проверить или изменить разрешения можно в Системные настройки -> Конфиденциальность и безопасность. Если звонки не работают, сначала проверьте разрешение на микрофон, затем перезапустите приложение Искра.

Android

1. Скачайте файл приложения для Android:
<https://im.iskra-messenger.ru/downloads/iskra.apk>.
2. Откройте файл на телефоне.
3. Если Android попросит разрешить установку из этого источника, подтвердите установку для приложения Искра.
4. Откройте приложение и войдите по номеру телефона.

Мобильное приложение удобно для быстрых ответов, звонков и работы с обращениями вне рабочего места.

Android-приложение особенно полезно для сотрудников, которые выезжают к клиентам, работают в зале, на складе, в сервисной зоне или просто не сидят весь день за компьютером. С телефона можно увидеть новое обращение, взять его в работу, ответить клиенту и завершить вопрос.

iOS

Если ваша команда использует iPhone, приложение Искра устанавливается через TestFlight.

1. Сообщите ответственному за подключение email вашего Apple ID. Это почта, с которой вы входите в App Store и iCloud.
2. Дождитесь приглашения на тестирование приложения Искра.
3. Установите приложение TestFlight из App Store.
4. Откройте письмо или приглашение TestFlight на iPhone.
5. Нажмите View in TestFlight или Открыть в TestFlight.
6. Установите приложение Искра из TestFlight.
7. Откройте приложение Искра и войдите по номеру телефона.

Если приглашение не пришло, проверьте папку со спамом и убедитесь, что ответственному за подключение передан правильный email Apple ID. Если у вас несколько Apple ID, используйте тот, который открыт в App Store на iPhone.

После установки на iPhone войдите по тому же номеру телефона, который используете в браузере или на компьютере. Уведомления лучше разрешить сразу: так вы не пропустите новое обращение или звонок.

2. Встраивание приложения Искра в другие приложения через iframe и WebView

Интерфейс приложения Искра можно встроить в другое рабочее приложение: внутренний портал, партнерский кабинет, CRM-панель, административную систему или собственное настольное приложение. В этом случае сотрудник открывает привычную систему, а внутри нее видит интерфейс Искра и работает со своими пространствами, чатами, очередями, звонками и настройками.

Это не Webchat. Webchat нужен посетителям сайта, чтобы написать вашей команде как клиент. iframe или WebView нужны сотрудникам и пользователям Искра, чтобы работать с самим приложением Искра внутри другой системы.

Такой сценарий полезен, если:

- команда большую часть дня работает во внутреннем портале или CRM;
- партнеры должны видеть рабочее пространство Искра рядом с заявками, заказами или карточками клиентов;
- у компании есть собственное настольное приложение и нужно открыть интерфейс Искра внутри него;
- нужно не переключаться между окнами, но сохранить обычный вход, пространства и права доступа Искра.

Пользователь все равно входит в приложение Искра своим аккаунтом. Встроенный режим не передает переписки или данные клиентов во внешнее приложение сам по себе. Он показывает интерфейс Искра внутри разрешенного окна, а внешнее приложение может узнать только, что встроенное окно загрузилось или сообщило об ошибке.

[Скриншот: меню пространства с пунктом Встраивание (Embed)]

Настроить встраивание

Настройку выполняет владелец пространства или человек, который отвечает за интеграцию с другой системой.

1. Откройте <https://im.iskra-messenger.ru>.
2. Войдите и откройте нужное пространство.
3. Откройте настройки пространства.
4. В меню пространства ... выберите Встраивание (Embed).
5. Скопируйте URL для встраивания в iframe.
6. В поле Origin укажите адрес приложения или страницы, где будет встроена Искра.
7. В поле Метка укажите понятное название, например CRM portal, Партнерский кабинет или Desktop app.

8. Нажмите **Добавить origin**.
9. Проверьте, что origin появился в таблице и имеет статус **Включен**.

[Скриншот: настройки встраивания с URL для iframe]

URL для встраивания имеет вид:

`https://im.iskra-messenger.ru/embed?space_id={spaceId}`

`/embed` - это специальный адрес для встроенного режима. Не используйте для iframe обычную ссылку на приложение, например `https://im.iskra-messenger.ru`: она предназначена для работы в браузере как самостоятельное приложение.

Как указывать origin

Origin - это адрес приложения или сайта, куда встраивается Искра. Он нужен для безопасности: если origin не добавлен и не включен, браузер заблокирует встраивание.

Указывайте только протокол и домен, при необходимости порт:

- правильно: `https://portal.example.com`;
- правильно: `https://crm.example.com`;
- правильно для теста: `http://localhost:3000`;
- неправильно: `https://portal.example.com/app`;
- неправильно: `https://portal.example.com?space=1`.

Для реальной рабочей системы используйте HTTPS. Локальные адреса `http://localhost` и `http://127.0.0.1` подходят только для разработки и тестирования, если такой вариант разрешен в вашей среде.

[Скриншот: добавление origin и метки для встраивания]

Если приложение переносится на другой домен, добавьте новый origin заранее. Если старый домен больше не используется, выключите или удалите его из списка.

Передать настройку в другое приложение

Человеку, который управляет внешним приложением, передайте две вещи:

- URL для встраивания: `https://im.iskra-messenger.ru/embed?space_id={spaceId}`;
- origin, который был добавлен и включен в настройках пространства.

Для iframe можно использовать такой простой пример:

```
<iframe
  src="https://im.iskra-messenger.ru/embed?space_id={spaceId}"
  title="Искра"
  style="width: 100%; height: 720px; border: 0;"
></iframe>
```

Для WebView используется тот же адрес: внешнее приложение открывает `https://im.iskra-messenger.ru/embed?space_id={spaceId}` внутри своего WebView.

[Скриншот: таблица origins с действиями включения, выключения и удаления]

Проверить работу

После настройки откройте внешнее приложение или страницу, куда встроена Искра.

1. Убедитесь, что интерфейс Искра загрузился внутри iframe или WebView.
2. Если появится экран входа, войдите по номеру телефона.
3. Откройте пространство и проверьте, что доступны нужные чаты и очереди.
4. Отправьте тестовое сообщение или откройте тестовое обращение.
5. Если встраивание не открывается, проверьте, что origin внешнего приложения добавлен, включен и указан без пути к странице.

[Скриншот: интерфейс Искра, встроенный в iframe или WebView]

Встраивание не заменяет мобильное приложение, приложение для компьютера или браузер. Это дополнительный способ работы для случаев, когда сотруднику удобно оставаться внутри другого рабочего инструмента.

3. Как устроена работа в приложении Искра

В приложении Искра клиентское обращение выглядит как обычный диалог, но с сервисной панелью: видна очередь, ответственный, активные тикеты и действия для обработки. Источник может быть разным, а рабочий процесс один:

1. Клиент пишет в Telegram, MAX, чат на сайте, публичный профиль приложения Искра или звонит по подключенной линии.
2. Искра создает сервисный диалог и кладет его в нужную очередь.
3. Сотрудник берет обращение в работу, отвечает клиенту, создает тикет при необходимости.
4. После решения сотрудник закрывает тикет и завершает обращение.
5. Обращение уходит в архивную папку, если архив настроен.

Такой подход помогает маленькой команде не терять клиентов. Неважно, написал человек в Telegram, MAX, с сайта, с публичной страницы или позвонил: сотрудник видит обращение в одном списке и понимает, что с ним делать дальше. Если сотрудник занят или не на месте, другой участник команды может увидеть обращение и взять его в работу.

Где работать	Для чего удобно	Что важно знать
Мобильное приложение	Быстрые ответы, работа на выезде, звонки, срочные обращения	Подходит для ежедневной обработки обращений и звонков.
Приложение для Windows/macOS	Постоянная операторская работа за компьютером	Удобно отвечать на поток сообщений, работать с несколькими диалогами.
Браузер	Настройка, дашборд, биллинг, работа с любого компьютера	Некоторые административные разделы доступны только или удобнее в браузере.

iframe/WebView	Работа внутри другого приложения или портала	Нужен разрешенный origin для системы, куда встраивается Искра.
----------------	--	--

Рабочая ссылка: <https://im.iskra-messenger.ru>

Короткий словарь

Термин	Что означает
Пространство	Рабочая область вашей компании или команды.
Очередь	Папка, куда попадают новые клиентские обращения.
Обращение	Диалог с клиентом из Telegram, MAX, чата на сайте, публичного профиля или телефонной линии.
Тикет	Отдельная задача внутри обращения, которую нужно довести до результата.
Ответственный	Сотрудник или AI-агент, который сейчас отвечает за обращение.
Архив	Папка для обработанных обращений.

Не обязательно использовать все возможности сразу. Для первых дней работы достаточно пространства, очереди **Входящие**, архива и одного подключенного канала. Остальные функции можно включать по мере роста нагрузки.

Быстрый запуск

Если нужно начать как можно быстрее:

1. Создайте пространство.
2. Добавьте сотрудников.
3. Создайте очередь **Входящие** и архив **Архив**.
4. Подключите один источник обращений: Telegram, MAX, чат на сайте, публичный профиль или телефонию.
5. Проверьте, что новое обращение попадает в очередь.
6. Договоритесь внутри команды: кто видит новое обращение, тот нажимает **Взять**.
7. После решения вопроса сотрудник закрывает тикеты и нажимает **Готово**.

После запуска полезно один-два дня понаблюдать, как команда реально работает: хватает ли одной очереди, кто чаще отвечает клиентам, какие вопросы повторяются, нужны ли AI-агент или отдельная линия для продаж. Не пытайтесь сразу построить сложную схему: маленькой команде проще начать с понятного процесса и улучшать его постепенно.

4. Регистрация и вход

1. Откройте <https://im.iskra-messenger.ru> или приложение Искра, настроенное для работы с вашей командой.
2. Введите номер телефона.
3. Дождитесь входящего звонка.
4. Прослушайте 5 цифр, которые продиктует звонок.
5. Введите эти 5 цифр в приложении или браузере.
6. Если Искра просит заполнить профиль, укажите имя, фамилию и, при желании, фото.

Обычно код приходит через звонок. Если звонок не приходит, подождите 2 минуты: после этого можно выбрать вариант с SMS и получить код сообщением.

Если номер введен неправильно, не ждите звонок на чужой номер. Нажмите изменение номера, исправьте телефон и запросите код заново.

Если система просит код приглашения, используйте код, который вам передал владелец пространства.

Один и тот же аккаунт можно использовать на телефоне, в приложении для компьютера и в браузере. Это удобно для маленькой команды: например, владелец настраивает очереди в браузере, а сотрудники отвечают клиентам с телефона или компьютера.

Лучше, чтобы у каждого сотрудника был свой аккаунт. Тогда в обращении видно, кто взял клиента в работу, кто ответил и кто завершил вопрос. Общий аккаунт кажется удобным в начале, но быстро создает путаницу: непонятно, кто обещал клиенту перезвонить, кто должен закрыть тикет и кто уже видел сообщение.

5. Пространство для небольшой команды

Пространство - это рабочая область компании или команды. Для команды из 1-5 человек обычно достаточно одного пространства.

Представьте пространство как небольшую рабочую комнату внутри приложения Искра. В ней находятся сотрудники, внутренние группы, клиентские очереди, AI-агенты и настройки каналов. Если у вас одна команда и один поток клиентов, создайте одно пространство. Несколько пространств нужны только если у вас действительно разные бизнесы, филиалы или команды, которым нельзя смешивать обращения.

Рекомендуемая минимальная структура:

- все сотрудники, которые отвечают клиентам;
- одна основная очередь **Входящие**;
- одна архивная папка **Архив**;
- один ответственный человек, который следит за настройками и оплатой;
- при необходимости отдельные очереди **Продажи** и **Поддержка**.

В приложении Искра не нужно строить сложную систему ролей. Для маленькой команды важнее договориться о простых правилах: кто добавляет участников, кто отвечает за оплату, кто

подключает каналы и кто следит, чтобы новые обращения не оставались без ответа. Обычно достаточно одного человека, который ведет настройки пространства, и всех сотрудников, которые работают с клиентами.

Если команда хочет использовать автоматизацию, заранее решите, где AI-агент будет первым ответственным. Например, новые обращения могут сначала попадать к AI-агенту, который задает уточняющие вопросы и отвечает на простые запросы. Если вопрос сложный, сотрудник берет обращение в работу и продолжает диалог. Такой сценарий особенно полезен, когда команда маленькая, а обращения приходят вечером, в выходные или в моменты высокой загрузки.

Создать пространство

1. Откройте создание нового пространства.
2. Укажите понятное название: например, название компании или филиала.
3. Добавьте участников сразу или позже.
4. Договоритесь внутри команды, кто будет отвечать за настройки пространства, каналы и оплату.

В пространстве есть участники, группы, папки и очереди. Группы подходят для внутреннего общения, папки помогают организовать диалоги, а сервисные очереди используются для клиентских обращений.

После создания пространства проверьте, что каждый сотрудник понимает, где искать клиентские обращения. Внутренние группы и личные чаты не заменяют очередь: если клиентский вопрос нужно обработать и довести до результата, он должен находиться в сервисной очереди.

6. Очереди обращений

Очередь - это папка пространства, куда попадают клиентские обращения. Сотрудники открывают очередь и видят обращения, которые нужно обработать.

Очередь нужна, чтобы команда обрабатывала обращения по единому процессу и не искала клиентов в разных каналах. Все новые вопросы попадают в понятное место. Сотрудник видит, какие обращения свободны, какие уже взяты в работу и какие можно закрыть.

Обращения из Webchat обрабатываются в очереди так же, как сообщения из мессенджеров: клиент пишет с сайта, а сотрудник видит обычный сервисный диалог в приложении Искра.

Для маленькой команды начните просто:

- **Входящие** - все новые обращения;
- **Архив** - обработанные обращения;
- **Продажи** или **Поддержка** - только если поток уже нужно разделять.

Для маленькой команды одна очередь часто лучше нескольких. Если сделать слишком много очередей, обращения начнут теряться между ними, а сотрудники будут спорить, куда перенести вопрос. Разделяйте поток только тогда, когда это реально помогает: например, один человек отвечает за продажи, другой - за поддержку.

Создать очередь

1. Откройте настройки пространства.

2. Перейдите в раздел клиентского сервиса или очередей.
3. Нажмите кнопку создания новой очереди.
4. Укажите название, например **Входящие**.
5. Выберите архивную папку. Если ее еще нет, создайте папку **Архив**.
6. При необходимости выберите ответственного по умолчанию.
7. Укажите SLA первого ответа и SLA обработки в минутах.
8. Укажите автозаккрытие без ответа клиента, если этот сценарий нужен.
9. Добавьте участников в команду очереди.
10. Сохраните очередь.

Ответственным по умолчанию может быть сотрудник или AI-агент. Выбирайте этот параметр по сценарию работы:

- если автоматизация не нужна, можно оставить обращения без ответственного: тогда любой сотрудник видит новое обращение и нажимает **Взять**;
- если есть один постоянный оператор, можно назначить его ответственным по умолчанию;
- если команда хочет, чтобы первые ответы и уточнения обрабатывались автоматически, назначьте AI-агента ответственным по умолчанию.

SLA помогает понимать, когда обращение слишком долго ждет ответа. Для небольших команд можно начать с простых значений, например 15-30 минут на первый ответ и 60-240 минут на обработку, а затем скорректировать их по фактической нагрузке.

Если в очереди работает один человек, можно назначить его ответственным по умолчанию. Если отвечают несколько сотрудников, лучше оставить обращения без ответственного и договориться: кто начал отвечать клиенту, тот нажимает **Взять**. Так другие сразу видят, что обращение уже в работе.

Архив нужен не только для порядка. Он помогает отделить активные вопросы от закрытых. Если обращение закрыли ошибочно или клиент вернулся с уточнением, его можно вернуть в работу.

7. Подключение Telegram и MAX

Telegram и MAX подключаются как внешние источники обращений. После подключения клиент пишет в свой мессенджер, а команда отвечает из приложения Искра.

Это полезно, если клиенты уже привыкли писать вам в Telegram или MAX. Команде не нужно держать открытыми несколько мессенджеров, передавать телефон с аккаунтом или вручную копировать сообщения. Клиент остается в привычном канале, а сотрудники работают в общей очереди.

Для маленькой команды это особенно важно: если один сотрудник заболел или уехал, обращения не остаются в его личном мессенджере. Другой сотрудник открывает очередь в приложении Искра и продолжает работу.

Перед подключением нужно создать бота в Telegram или MAX и получить код подключения бота. Этот код дает Искра право принимать сообщения от имени бота и отправлять ответы клиентам.

Храните его как пароль: не пересылайте в общих чатах и не публикуйте в документах с широким доступом.

Создать бота в Telegram

Бот Telegram создается в самом Telegram через официальный бот [@BotFather](#).

1. Откройте Telegram.
2. В поиске найдите [@BotFather](#). Проверьте, что это официальный бот с отметкой подтверждения.
3. Нажмите [Start](#) или отправьте команду [/start](#).
4. Отправьте команду [/newbot](#).
5. Укажите название бота. Это имя увидит клиент, например [Поддержка Компания](#).
6. Укажите username бота. Он должен быть на латинице и заканчиваться на [bot](#), например [company_support_bot](#).
7. Скопируйте код подключения, который пришлет [@BotFather](#).

Username лучше выбрать внимательно: клиент может видеть его в ссылке на бота. Перед подключением в приложении Искра полезно открыть созданного бота в Telegram и проверить, что у него понятное название, описание и аватар. Если клиент увидит пустой или непонятный профиль бота, доверия к каналу будет меньше.

Создать бота в МАХ

Для МАХ бот создается на платформе МАХ для партнеров. Обычно это делает владелец компании или человек, который отвечает за официальный профиль организации.

Для создания бота в МАХ нужен верифицированный профиль организации. Если вы не видите раздел Чат-боты или не можете создать бота, сначала завершите подключение организации на платформе МАХ для партнеров.

1. Откройте платформу МАХ для партнеров.
2. Выберите верифицированный профиль организации.
3. Перейдите в раздел [Чат-боты](#).
4. Нажмите [Создать](#).
5. Заполните карточку бота: название, описание, сайт, телефон и логотип, если эти поля доступны.
6. Отправьте бота на модерацию.
7. Дождитесь успешной модерации.
8. После модерации откройте раздел [Чат-боты](#) -> [Интеграция](#) -> [Получить токен](#).
9. Скопируйте код подключения бота.

Пока бот находится на модерации, его может быть нельзя полноценно подключить к клиентскому потоку. Планируйте запуск МАХ-канала заранее, чтобы у команды было время пройти проверку и отправить тестовое обращение до публикации ссылки для клиентов.

Для небольших команд обычно достаточно одного МАХ-бота, который ведет все обращения в очередь Входящие. Отдельные боты стоит создавать только если у компании разные бренды, филиалы или направления, которые должны выглядеть для клиента отдельно.

Подключить Telegram или МАХ в приложении Искра

Настройку удобнее выполнять в браузере:

1. Откройте <https://im.iskra-messenger.ru>.
2. Откройте пространство.
3. Перейдите в настройки пространства и раздел Контакт-центр.
4. В блоке Внешние подключения нажмите Создать подключение.
5. Выберите канал Telegram или МАХ.
6. Укажите название подключения, например Telegram - поддержка или МАХ - заявки.
7. Укажите данные бота: название, username или другой идентификатор, который показывает внешний мессенджер.
8. Введите код подключения, который вы получили при создании бота.
9. Выберите папку для новых обращений, например Входящие.
10. Выберите папку для обработанных обращений, например Архив.
11. Сохраните подключение.
12. Отправьте проверочное сообщение боту из Telegram или МАХ и убедитесь, что оно появилось в нужной очереди Искра.

После этого новые сообщения из Telegram или МАХ будут появляться в выбранной очереди приложения Искра. Сотрудник может открыть обращение с телефона, из приложения для компьютера или из браузера и отвечать клиенту как в обычном чате.

Если код подключения стал известен посторонним, замените его там, где он был создан, и обновите подключение в приложении Искра.

Как лучше использовать:

- подключите каждый мессенджер к очереди Входящие, если команда маленькая и все отвечают на все вопросы;
- используйте отдельные очереди только если есть явное разделение, например Продажи и Поддержка;
- называйте подключения понятно: Telegram - поддержка, МАХ - заявки, Telegram - продажи;
- после подключения проверьте не только входящее сообщение, но и ответ из приложения Искра обратно в Telegram или МАХ.

8. Webchat: чат на внешнем сайте

Webchat нужен, если у компании есть сайт и клиенту удобнее написать прямо с него, не переходя в Telegram, МАХ или на отдельную страницу. Для клиента это выглядит как обычный чат-виджет

на сайте. Для команды это обычное сервисное обращение в приложении Искра: оно попадает в выбранную очередь, у него есть ответственный, тикеты, история сообщений и архив.

Не путайте Webchat с встраиванием приложения Искра через iframe или WebView. Webchat предназначен для посетителей сайта, которые пишут вашей команде как клиенты. Встраивание через iframe/WebView предназначено для сотрудников и пользователей Искра, которые работают с самим приложением внутри другой системы.

Для маленькой команды Webchat особенно полезен в трех ситуациях:

- сайт уже является главным местом, где клиенты выбирают услугу, записываются или задают вопросы;
- сотрудники хотят отвечать на сообщения с сайта из той же очереди, где уже обрабатывают Telegram, MAX и звонки;
- нужно быстро добавить понятный канал связи на сайт без отдельной CRM-формы и ручного переноса сообщений.

Настройку Webchat лучше выполнять в браузере. После настройки сотрудник может отвечать на обращения с сайта с телефона, из приложения для компьютера или из браузера, как и на другие обращения.

[Скриншот: Webchat выбран как провайдер во внешнем подключении]

Создать Webchat-подключение

1. Откройте <https://im.iskra-messenger.ru>.
2. Откройте пространство.
3. Перейдите в настройки пространства.
4. Откройте Контакт - центр.
5. В блоке Внешние подключения нажмите Создать подключение.
6. В поле Провайдер выберите Webchat.
7. Укажите Название, например Сайт - поддержка или Webchat - заявки.
8. Заполните Заголовок. Его увидит посетитель сайта в окне виджета, например Поддержка компании.
9. Загрузите Логотип, если хотите, чтобы виджет выглядел как часть вашего сайта. Подходят PNG, JPG или WebP до 5 МБ.
10. Укажите Разрешенные origins.
11. Выберите Тема: Классическая, Минималистичная или Искра.
12. Оставьте включенным Показывать кнопку раскрытия виджета, если хотите, чтобы на сайте появилась стандартная кнопка открытия чата.
13. Укажите Приветствие, например Здравствуйте! Чем помочь?.
14. Включите или выключите возможности Звонки и Файлы.
15. Если файлы включены, укажите максимальный размер файла и разрешенные MIME-типы, если вашей команде нужны ограничения.

16. При необходимости добавьте Ссылки на другие каналы, например Telegram, MAX, email или телефон.
17. Выберите Папка для новых обращений (очередь), например Входящие.
18. Выберите Папка для обработанных обращений, например Архив.
19. Нажмите Создать подключение.

[Скриншот: настройки внешнего вида Webchat - заголовок, логотип, тема и кнопка раскрытия]

Разрешенные origins

Разрешенные origins определяют, на каких сайтах можно разместить виджет. Это защита от ситуации, когда кто-то скопирует ваш скрипт и встроит чат на чужой сайт.

Указывайте только протокол и домен, без пути к странице:

- правильно: `https://example.com`;
- правильно: `https://www.example.com`;
- неправильно: `https://example.com/contacts`;
- неправильно: `example.com`.

Если виджет нужен на нескольких доменах или поддоменах, укажите их через запятую, например:

`https://example.com, https://www.example.com, https://shop.example.com`

Не используйте * для реального публичного сайта, если только вы осознанно не хотите разрешить встраивание с любого домена. Для обычной компании безопаснее указать точные адреса сайта.

[Скриншот: поле разрешенных origins для Webchat]

Файлы, звонки и дополнительные каналы

Если включены Файлы, клиент сможет отправлять изображения и вложения из виджета. Для небольшой команды это удобно, когда клиенту нужно показать фото товара, документа, поломки или результата работы. Начните с простого варианта: разрешите файлы, но оставьте лимит до 10 МБ. Если клиентам нужны только изображения или PDF, укажите разрешенные MIME-типы, например `image/*, application/pdf`.

Если включены Звонки, клиент сможет начать звонок из виджета, если этот сценарий доступен в вашем пространстве и настроен для команды. Используйте звонки на сайте, когда клиентам важно быстро обсудить вопрос голосом: запись, срочная консультация, сложный заказ, сервисная проблема.

Ссылки на другие каналы помогают посетителю сайта выбрать другой способ связи. Например, можно добавить ссылку на Telegram или MAX. Эти ссылки показываются в приветственном экране Webchat и открываются только после клика пользователя.

[Скриншот: настройки файлов, звонков и ссылок на другие каналы в Webchat]

Проверить Webchat перед публикацией

После сохранения подключения в карточке Webchat появятся тестовая страница и скрипт встраивания.

1. Откройте тестовую страницу.
2. Напишите пробное сообщение как посетитель сайта.
3. Откройте очередь, выбранную для новых обращений.
4. Убедитесь, что сообщение появилось как сервисное обращение.
5. Ответьте из приложения Искра.
6. Вернитесь на тестовую страницу и проверьте, что посетитель видит ответ.
7. Если включены файлы, отправьте тестовое вложение.
8. Если включены звонки, проверьте звонок по сценарию вашей команды.

[Скриншот: тестовая страница Webchat]

Если тестовое сообщение не появилось в очереди, сначала проверьте три вещи: правильно ли выбрана очередь, указан ли нужный origin и активно ли Webchat-подключение. Если виджет уже установлен на сайт, также проверьте, что скрипт вставлен именно на том домене, который указан в Разрешенные origins.

Разместить виджет на сайте

Когда тест прошел успешно, скопируйте Скрипт встраивания из карточки Webchat-подключения и передайте его человеку, который управляет сайтом. Обычно скрипт добавляют перед закрывающим тегом страницы или через систему управления сайтом.

[Скриншот: кнопка копирования скрипта встраивания Webchat]

После публикации на сайте проверьте виджет еще раз:

1. Откройте сайт как обычный посетитель.
2. Нажмите кнопку чата.
3. Отправьте сообщение.
4. Ответьте из очереди в приложении Искра.
5. Убедитесь, что посетитель видит ответ на сайте.

[Скриншот: виджет Webchat на внешнем сайте]

Для ежедневной работы сотрудникам не нужно открывать сайт. Все обращения из Webchat появляются в выбранной очереди. Оператор берет обращение, отвечает, создает тикет при необходимости и завершает диалог так же, как обращения из Telegram или MAX.

[Скриншот: обращение из Webchat открыто как сервисный диалог в приложении Искра]

Если сайт умеет определять вошедшего пользователя и вы хотите передавать в чат данные клиента, например номер договора или ID клиента, попросите специалиста по сайту настроить авторизацию пользователя в чате. Для базового запуска это не требуется: Webchat может работать как обычный гостевой чат.

9. Публичный профиль и линии обращений

Публичный профиль - это страница пространства, через которую с вами могут общаться пользователи Искра. Если клиент, партнер или сотрудник другой команды уже пользуется приложением Искра, ему не нужно искать отдельный номер телефона или мессенджер: он открывает публичный профиль пространства и начинает диалог с нужной линией обращений.

Публичный профиль также можно использовать как простую веб-точку входа для клиентов, которые хотят написать без Telegram или MAX. Ссылка имеет вид:

<https://im.iskra-messenger.ru/public/spaces/{spaceId}>

Публичный профиль нужен, когда клиенту проще открыть ссылку, чем искать вашего бота или звонить. Эту ссылку можно разместить на сайте, отправить в письме, добавить в подпись менеджера или QR-код. Клиент выбирает направление, пишет вопрос, а команда получает обычное сервисное обращение в приложении Искра.

Для маленькой команды публичный профиль часто заменяет сложную форму обратной связи. Не нужно делать отдельный сайт или CRM-форму: достаточно включить профиль и добавить одну-две линии обращений.

Настроить публичный профиль

1. Откройте пространство в браузере.
2. Перейдите в **Контакт - центр**.
3. Включите публичный профиль.
4. Добавьте короткое описание: куда попал клиент и с какими вопросами сюда писать.
5. Добавьте линии обращений.

Линия обращения связывает публичный профиль с очередью. Например, на публичной странице пользователь видит **Поддержка** и **Продажи**, а внутри приложения Искра эти обращения попадают в соответствующие очереди.

Для линии укажите:

- название в профиле;
- описание;
- включен ли чат;
- включен ли звонок;
- очередь и архив.

Для маленькой команды чаще всего достаточно одной линии **Поддержка** или **Входящие**. Несколько линий нужны, если разные сотрудники реально отвечают за разные типы вопросов.

Хорошее описание линии отвечает клиенту на вопрос “сюда ли мне писать?”. Например:

- **Поддержка** - вопросы по заказам, оплате, доставке и работе сервиса;
- **Продажи** - подбор услуги, расчет стоимости, консультация перед покупкой;
- **Сервис** - запись на обслуживание, уточнение статуса ремонта или выезда.

Не делайте слишком много линий. Если клиент сомневается, куда писать, он может уйти. Лучше начать с одной понятной линии и добавить новые позже.

10. Телефонные обращения

Телефонные обращения в приложении Искра обрабатываются по тому же принципу, что и сообщения: звонок попадает в сервисный контекст, сотрудник отвечает, при необходимости создает тикет, затем завершает обращение.

Настройка телефонии обычно выполняется владельцем пространства или ответственным за телефонию. Ежедневная работа со звонками может идти из подходящего клиента: мобильного приложения, приложения для компьютера или браузера, в зависимости от сценария команды.

Телефония нужна, если клиенты часто звонят и важно не терять историю разговора. В приложении Искра сервисный звонок связан с обращением: после ответа создается чат обращения, где команда видит контекст, ответственного и дальнейшие действия.

Сервисные звонки записываются, расшифровываются и кратко суммируются, если это включено в настройках и соответствует правилам вашей команды. Запись, транскрипт и резюме доступны в созданном чате обращения. Это помогает быстро понять, о чем договорились с клиентом, даже если другой сотрудник не участвовал в разговоре.

Пример: клиент позвонил и попросил перенести запись. Сотрудник ответил на звонок, написал в обращении “перенесли на пятницу 14:00”, при необходимости создал тикет “подтвердить мастера”, а после подтверждения закрыл обращение.

Базовая настройка телефонии

1. Откройте настройки пространства в браузере.
2. Перейдите в раздел телефонии. Если в интерфейсе он называется **Телефония (SIP)**, откройте его.
3. Включите телефонию.
4. Укажите данные подключения, которые вам передал оператор телефонии или ответственный за номер.
5. Добавьте телефонную линию или учетную запись для звонков.
6. Настройте добавочные номера или входящие привязки, если звонки должны попадать конкретным пользователям.
7. В **Контакт - центр** -> **Внешние подключения** добавьте телефонный канал.
8. Выберите источник звонка, номер или добавочный, очередь и архив.
9. Сохраните подключение.

Если у команды только один общий номер, обычно достаточно направлять все входящие в очередь **Входящие**. Если есть разные направления, например продажи и поддержка, настройте отдельные маршруты.

Не усложняйте маршрутизацию без необходимости. Для команды из 1-5 человек часто лучше, чтобы все входящие звонки попадали в одну очередь. Разделение по добавочным и маршрутам имеет смысл, когда звонков много или разные люди отвечают за разные темы.

Кто получает звонок из очереди

Когда звонок направлен в сервисную очередь, он становится входящим обращением этой очереди. В зависимости от настроек очереди и подключенной телефонии его получают сотрудники, которые работают с этой очередью и могут принимать звонки в выбранном клиенте: на телефоне, в приложении для компьютера или в браузере, если такой сценарий используется в вашей команде.

Если в очереди несколько сотрудников, звонок обычно видят доступные участники очереди. Первый сотрудник, который нажимает ответ, принимает звонок на себя. Для остальных сотрудников звонок перестает быть входящим вызовом, а в очереди остается связанный сервисный диалог с историей и ответственным.

Если никто не ответил и очередь настроена на сохранение таких событий, обращение остается в очереди как пропущенный или необработанный звонок. Так команда может перезвонить клиенту, назначить ответственного и закрыть вопрос позже.

Для маленькой команды лучше договориться заранее:

- кто отвечает на входящие звонки в рабочее время;
- что делать, если первый ответственный занят;
- кто проверяет пропущенные звонки;
- через сколько минут нужно перезвонить клиенту.

Работа оператора со звонком

1. Ответьте на входящий звонок из очереди.
2. После ответа проверьте связанный сервисный диалог.
3. Возьмите обращение в работу, если оно еще без ответственного.
4. После звонка откройте запись, транскрипт или резюме в созданном чате, если они доступны.
5. При необходимости добавьте короткий итог или следующий шаг сообщением.
6. Создайте тикет, если вопрос требует отдельного контроля.
7. Закройте тикет и завершите обращение, когда вопрос решен.

После каждого важного звонка проверьте, что в чате обращения понятно, о чем договорились с клиентом. Если автоматического резюме достаточно, можно не дублировать его вручную. Если нужно уточнение, добавьте короткое сообщение с решением или следующим шагом.

11. AI-агент и MCP для обращений

AI-агент помогает команде обрабатывать клиентские обращения в очередях. Он может принять первое сообщение, ответить на типовый вопрос, уточнить недостающие данные, обратиться к подключенным инструментам и передать обращение человеку, когда вопрос выходит за рамки инструкции.

Для клиента это выглядит как обычная переписка с вашей компанией. Клиент не должен знать, в каком приложении работает команда и кто именно отвечает в данный момент. Важно, чтобы агент писал понятно, не обещал лишнего и быстро передавал сложные случаи сотруднику.

Для маленькой команды AI-агент особенно полезен как первый уровень поддержки:

- отвечает на повторяющиеся вопросы, например про график, статус, правила записи, документы или базовые условия;
- собирает первичную информацию: имя, номер заказа, адрес, удобное время, описание проблемы;
- помогает не оставлять клиента без ответа, когда сотрудники заняты;
- передает обращение человеку, если клиент недоволен, просит нестандартное решение или вопрос связан с оплатой, сроками, жалобой или персональными договоренностями.

Примеры для небольшой команды:

- FAQ-ассистент отвечает на типовые вопросы;
- агент первой линии собирает номер заказа, адрес, удобное время и описание проблемы;
- агент для записи уточняет услугу, желаемую дату и контактные данные;
- агент для поддержки объясняет стандартные правила и передает сотруднику спорные случаи.

Создать AI-агента для работы с обращениями

AI-агент создается в пространстве, а к очереди подключается отдельным шагом. В карточке агента задаются его поведение, тон, модель и доступ к инструментам. В настройках очереди выбирается, будет ли он первым ответственным за новые обращения.

При создании агента приложение Искра помогает подготовить начальную инструкцию автоматически. Это удобно: не нужно с нуля писать большой промпт. Назовите агента так, чтобы название соответствовало его основной функции, получите черновик инструкции, а затем адаптируйте его под реальные правила вашей команды.

Порядок работы:

1. Откройте настройки пространства.
2. Перейдите в раздел AI - агенты или Виртуальные сотрудники / ИИ-агенты.
3. Нажмите кнопку создания агента.
4. Укажите название, например AI -поддержка или Виртуальный оператор.
5. Выберите видимость: кто из сотрудников сможет находить и использовать агента.
6. Выберите триггер: На каждое сообщение.
7. Выберите LLM-модель.
8. Дождитесь генерации начальной инструкции и проверьте, что агент понимает свою роль в клиентском сервисе. Дополните инструкцию при необходимости.
9. Вы можете оставить приветственное сообщение неизменным, оно не используется для ответов клиенту.
10. Включите Передавать заметки чата, если агент должен учитывать клиентский профиль, договоренности и важные детали из заметок.

11. Включите **Вовлекать человека к решению проблемы при необходимости**, если агент должен передавать сложные случаи сотрудникам или переключать на сотрудников при явном запросе клиента.
12. Укажите сообщение, которое клиент увидит при передаче сотруднику.
13. Решите, показывать ли сотрудникам ход работы агента и внутренние размышления. Для клиентов данная информация в любом случае недоступна.
14. Подключите навыки, инструменты и MCP-серверы только если они нужны агенту для ответа клиентам.
15. Сохраните агента.

После сохранения агент существует в пространстве. Чтобы он начал работать с клиентскими обращениями как первая линия, подключите его к нужной сервисной очереди отдельно.

Поля AI-агента

В карточке AI-агента настраиваются его поведение, доступность и подключенные возможности.

Поле	Для чего нужно	Как выбирать для клиентских обращений
Название	Отображается сотрудникам и помогает отличать агентов друг от друга.	Используйте понятное имя: Техническая поддержка , Виртуальный оператор , AI-запись к врачу .
Видимость	Определяет, кто из пользователей может находить агента.	Для клиентского сервиса обычно достаточно доступа внутри пространства или для выбранных участников. Широкую видимость используйте только когда агент действительно нужен всем.
Триггер	Определяет, когда агент реагирует в чате: На каждое сообщение или Только при упоминании .	Для первой линии в сервисной очереди установите вариант На каждое сообщение .
LLM-модель	Влияет на качество ответов и расход токенов.	Для простых FAQ начните с базовой модели. Для сложных диалогов и интеграций используйте более сильную модель и следите за расходом.
Инструкция	Главные правила агента: роль, тон, разрешенные действия, запреты и случаи передачи человеку.	Начните с автоматически созданного текста. Затем уберите общие фразы и добавьте реальные правила: часы работы, что можно обещать клиенту, какие

		данные нужно собрать, когда нужен сотрудник.
Приветственное сообщение	Сообщение, которое агент отправляет при старте отдельного чата или при добавлении в группу.	Не отображается для клиентов.
Передавать заметки чата	Позволяет агенту учитывать заметки чата.	Включайте, если заметки используются как профиль клиента или содержат важные договоренности.
Вовлекать человека к решению проблемы при необходимости	Позволяет агенту передать вопрос сотруднику, когда автоматический ответ небезопасен или недостаточен.	Для клиентских обращений обычно стоит включить. Это особенно важно для жалоб, оплат, нестандартных условий и конфликтных ситуаций.
Сообщение пользователю при вовлечении человека	Текст, который клиент увидит, когда агент передает вопрос сотруднику.	Например: Передам ваш вопрос сотруднику, он продолжит диалог здесь.
Показывать ход работы	Показывает пользователю статусы выполнения и обращения к инструментам.	Включите, если требуется анализировать генерируемые ИИ-агентом ответы. Данная информация недоступна клиентам.
Показывать размышления	Показывает блок с внутренними рассуждениями агента.	Включите, если требуется анализировать генерируемые ИИ-агентом ответы. Данная информация недоступна клиентам.
Навыки	Готовые сценарии поведения и возможности агента.	Выбирайте только те навыки, которые нужны для клиентского сервиса.
Инструменты	Исполняемые возможности, которые агент может запускать.	Обычно нужные инструменты выбираются через навыки. Добавляйте ручную только если понимаете, зачем они нужны.
МСП-серверы	Внешние подключения и данные, доступные агенту.	Подключайте CRM, МИС или другую систему только если агент должен использовать эти данные в ответах клиентам. Предварительно настройте МСП-сервер на уровне пространства.

Кто может находить агента	Показывается, если видимость ограничена выбранными участниками.	Добавьте сотрудников, которые настраивают или используют агента.
---------------------------	---	--

Подключить агента к очереди

Очередь настраивается отдельно от AI-агента. Именно в очереди выбирается, кто будет ответственным по умолчанию за новые обращения и куда попадут диалоги после завершения.

1. Откройте настройки нужной очереди, например **Входящие**.
2. В поле ответственного по умолчанию выберите созданного AI-агента, если новые обращения должны сначала попадать к нему.
3. Оставьте в команде очереди сотрудников, которые смогут подключиться к диалогу после агента.
4. Проверьте архив и SLA очереди.
5. Отправьте пробное обращение из Telegram, MAX, Webchat или публичного профиля и убедитесь, что агент отвечает так, как ожидается.

Если агент используется как первая линия, настройте его так, чтобы он реагировал без ручного упоминания сотрудником. Клиент пишет в Telegram, MAX, Webchat, публичный профиль или звонит, а команда должна видеть уже собранный контекст и понятный момент передачи человеку. Если вопрос сложный, агент передает его сотруднику, а сотрудник продолжает диалог в том же обращении.

Как улучшить автоматически созданную инструкцию:

- проверьте роль: агент должен быть виртуальным оператором вашей службы, а не “универсальным помощником”;
- задайте тон: вежливо, коротко, простым языком, без сложных терминов;
- перечислите вопросы, на которые агент может отвечать самостоятельно;
- перечислите вопросы, которые нужно передавать человеку;
- укажите, какие данные агент должен собрать у клиента;
- запретите обещать скидки, точные сроки, возвраты или нестандартные условия без подтверждения сотрудника;
- добавьте текст передачи человеку, например: “Передам ваш вопрос сотруднику, он продолжит диалог здесь”.
- Добавьте в инструкцию фактическую информацию, которую ИИ-агент должен использовать для ответов клиентам.

Перед запуском на реальных клиентах проверьте агента на пробных обращениях. Напишите несколько типовых вопросов, затем несколько сложных: жалоба, просьба о скидке, спорная оплата, срочный звонок. Агент должен уверенно отвечать на простое и спокойно передавать сложное человеку.

Как команда работает с обращением после агента

Если агент решил вопрос, сотруднику остается проверить диалог и завершить обращение. Если агент передал вопрос человеку, сотрудник открывает обращение, нажимает **ВЗЯТЬ**, читает собранный контекст и продолжает диалог с клиентом.

Хороший сценарий выглядит так:

1. Клиент пишет: “Хочу узнать статус заказа”.
2. Агент просит номер заказа.
3. Если подключен нужный инструмент, агент проверяет данные или готовит информацию.
4. Агент отвечает клиенту или передает вопрос сотруднику.
5. Сотрудник видит историю, берет обращение и завершает вопрос.

Если агент часто передает простые вопросы человеку, улучшите инструкцию или добавьте ответы на частые вопросы. Если агент слишком смело отвечает на сложные случаи, ужесточите правила передачи оператору.

Персонализация через заметки чата

Заметки чата помогают AI-агенту и сотрудникам учитывать важный контекст клиента. Это не длинная история переписки, а короткие факты, которые нельзя потерять: предпочтения клиента, договоренности, ограничения, важные даты или особенности обслуживания.

Пока у команды нет CRM-интеграции, заметки можно использовать как простой профиль клиента прямо в сервисном чате. Это особенно удобно для маленьких команд: сотруднику не нужно искать информацию в отдельной таблице или переписке, а AI-агент может учитывать основные факты при ответе.

Примеры полезных заметок:

- “Клиент просит писать в первой половине дня”;
- “Всегда нужен закрывающий документ после оплаты”;
- “По этому клиенту скидки согласует только владелец”;
- “Предпочитает звонок, если вопрос срочный”;
- “Адрес обслуживания: Невский проспект, 10”;
- “Основной контакт: Анна, бухгалтерия”.

Используйте заметки аккуратно. В них должны быть только факты, которые помогают обслужить клиента лучше. Не пишите эмоциональные оценки, внутренние споры и лишние персональные данные. Если заметка больше не актуальна, обновите или удалите ее.

Когда AI-агент отвечает в обращении, такие заметки помогают ему быть точнее: не задавать один и тот же вопрос повторно, учитывать уже известные предпочтения и быстрее понимать, когда нужно передать диалог человеку.

Интеграции через МСР для AI-агента

МСР позволяет подключить к AI-агенту внешние системы. Это важно, если агент должен не только отвечать по инструкции, но и получать данные из ваших рабочих систем: CRM, МИС, системы записи, базы заказов, личного кабинета клиента или другой внутренней системы.

Без интеграции агент видит только обращение, инструкцию и доступный контекст. С интеграцией он может, если это настроено, проверить статус записи, найти клиента, подготовить информацию по заказу или передать сотруднику данные из нужной системы.

Примеры клиентских сценариев:

- CRM: агент находит карточку клиента и видит текущий статус обращения;
- МИС: агент проверяет запись, услугу или доступное время;
- система заказов: агент уточняет статус доставки или ремонта;
- личный кабинет: агент помогает клиенту понять состояние заявки или оплаты.

Важно: агент не должен придумывать данные, если интеграция недоступна или не вернула ответ. В таком случае он сообщает клиенту, что вопрос передан сотруднику, и оставляет обращение в очереди.

Подключить внешний инструмент через МСР

1. Добавьте МСР-сервер на уровне пространства.
2. Откройте раздел внешних инструментов агента.
3. Нажмите кнопку создания нового подключения.
4. Укажите название.
5. Укажите описание: для чего агенту нужен этот инструмент.
6. Укажите данные подключения, которые вы получили для этого инструмента. Обычно их передает специалист, который настраивает CRM, МИС или другую систему.
7. Оставьте статус **Активен**, если подключение уже можно использовать.
8. Сохраните подключение.
9. Откройте AI-агента и подключите этот инструмент в настройках агента.

12. Работа с обращениями

Оператор работает с обращением почти как с обычным чатом в любом мессенджере. Отличие в том, что сверху или рядом есть сервисная панель с очередью, ответственным, тикетами и действиями.

Главная привычка, которую нужно выработать команде: каждое новое обращение должно получить владельца. Если сотрудник начал отвечать клиенту, он нажимает **Взять**. Тогда остальные видят, что вопрос уже в работе, и не отвечают клиенту одновременно.

Хорошее обращение проходит понятный путь: новое -> взято в работу -> клиенту ответили -> при необходимости создан тикет -> тикет закрыт -> обращение завершено. Если клиент вернулся позже, обращение можно снова открыть.

Открыть обращение

1. Откройте очередь, например **Входящие**.
2. Выберите обращение.
3. Проверьте источник: Telegram, MAX, Webchat, публичный профиль или телефон.
4. Посмотрите, назначен ли ответственный.
5. Если обращение свободно, нажмите **Взять**.

Основные действия

Действие	Когда использовать
Взять	Вы начинаете работать с обращением.
Снять	Нужно убрать ответственного или передать обращение.
Перевести	Обращение должно перейти в другую очередь.
Тикет	Нужно зафиксировать отдельную задачу внутри диалога.
Завершить тикет	Конкретная задача решена.
Готово	Все активные тикеты закрыты, обращение полностью обработано.
Вернуть	Закрытое обращение нужно снова открыть.

Если в диалоге есть активные тикеты, сначала закройте их, а затем завершайте обращение целиком. Это помогает не потерять незавершенную задачу.

Пример работы:

1. Клиент пишет в Telegram: “Когда будет доставка?”.
2. Обращение появляется в очереди **Входящие**.
3. Сотрудник нажимает **Взять**.
4. Сотрудник отвечает клиенту и уточняет номер заказа.
5. Если нужно проверить информацию позже, сотрудник создает тикет **Проверить доставку**.
6. После проверки сотрудник пишет клиенту итог.
7. Сотрудник закрывает тикет и нажимает **Готово**.

Если сотрудник не может продолжить работу, лучше сразу показать это команде: написать короткий комментарий в диалоге, снять себя с ответственного или перевести обращение в другую очередь.

Сообщения, файлы, голос и звонки

Внутри сервисного обращения доступны обычные действия мессенджера: текстовые сообщения, вложения, звонки. Для клиента это выглядит как продолжение общения в выбранном им канале, в том числе в чате на сайте, а для команды - как единый диалог в приложении Искра.

Пишите так, чтобы следующий сотрудник понял контекст без устных объяснений. Если договорились с клиентом по телефону, оставьте итог в сообщении. Если отправили файл или фото, добавьте короткое пояснение. Если клиент ждет обратной связи, создайте тикет и укажите следующий шаг.

Внешний тикет

Если команда использует внешнюю систему учета, обращение можно связать с внешним кейсом, где такая функция доступна. Укажите систему, номер или ссылку на внешний кейс. Если связь больше не нужна, ее можно удалить.

Внешний тикет нужен, когда часть работы живет в другой системе: CRM, системе задач, сервисной системе или рекрутинговой базе. Связь помогает быстро перейти из обращения к внешней карточке и не искать ее вручную.

13. Командная работа внутри приложения Искра

Помимо клиентских обращений, приложение Искра можно использовать как рабочее место для внутренней координации команды.

В команде внутреннее общение часто происходит вперемешку с клиентскими вопросами: кто-то уточняет цену, кто-то просит проверить заказ, кто-то согласует выезд. Если все это остается в личных мессенджерах, контекст теряется. В приложении Искра можно держать внутренние обсуждения рядом с клиентскими обращениями, но не смешивать их.

Групповые чаты

Создайте одну или несколько групп:

- **Команда** - общие вопросы и объявления;
- **Продажи** - обсуждение лидов и сделок;
- **Поддержка** - сложные обращения и обмен опытом;
- **Срочно** - только для действительно срочных ситуаций.

Не переносите клиентские обращения в обычные группы вместо очередей. Лучше открыть обращение в очереди, а в группе обсудить только внутренний вопрос или ссылку на нужный диалог.

Как использовать группы аккуратно:

- обсуждайте в группе внутренние решения, а клиенту отвечайте в обращении;
- не создавайте слишком много групп, иначе команда снова начнет искать информацию;
- для срочных вопросов используйте отдельную группу только если она действительно нужна;
- после обсуждения важного вопроса зафиксируйте итог в обращении, заметке или кратком резюме встречи.

Конференц-звонки

Когда переписка становится слишком длинной, удобнее собрать короткую конференцию прямо в рабочем пространстве. Это особенно полезно для маленькой команды: не нужно переносить обсуждение в отдельный сервис, искать участников в другом приложении и потом вручную восстанавливать, о чем договорились.

Конференц-звонки хорошо подходят для ситуаций, где нужно быстро согласовать решение:

- сложное обращение, где нужны продажи, поддержка и владелец пространства;
- срочная замена, перенос записи, нестандартная скидка или спорная оплата;
- разбор жалобы клиента;
- короткая планерка по нагрузке в очередях;
- согласование ответа перед тем, как написать клиенту.

Главная польза - не только в самом звонке, а в том, что его результат можно сохранить. Для важных обсуждений используйте запись, транскрибацию и краткое резюме (формируются автоматически при наличии записи и доступных токенов), если они доступны в вашем пространстве. Запись помогает вернуться к деталям, транскрибация позволяет быстро найти нужную фразу, а резюме показывает решения, ответственных и следующие шаги.

Так конференц-звонок становится не разовым разговором, а частью рабочего контекста. Сотрудник, который не был на звонке, сможет открыть резюме и понять, что решили. Владелец пространства сможет быстро проверить договоренности. Команда сможет вернуться к деталям без длинных пересказов в чате.

Как создать конференцию:

1. Откройте раздел звонков.
2. В блоке Конференции нажмите Создать.
3. Выберите пространство, если у вас их несколько.
4. Укажите название, например Разбор сложного обращения или Планерка поддержки.
5. Добавьте короткое описание, чтобы участники сразу понимали тему.
6. Если звонок нужен позже, включите Запланировать время начала и укажите дату и время. Если нужно созвониться сразу, оставьте запуск без расписания.
7. Выберите длительность: 30, 45, 60, 90, 120 минут или свое значение.
8. Выберите способ входа:
 - По подтверждению - организатор подтверждает вход участников. Подходит для встреч с внешними участниками или чувствительных тем.
 - Открытый вход - участники могут войти по ссылке без подтверждения. Подходит для обычных внутренних созвонов команды.
1. При необходимости включите Требовать пароль и задайте пароль.
2. Нажмите Создать конференцию.

После создания конференции чат создается автоматически, а ссылка доступна сразу. Скопируйте ссылку и отправьте ее нужным сотрудникам в группе, личном чате или в комментарии к рабочему обсуждению. Если выбран вход по подтверждению, откройте список участников во время звонка и подтвержайте заявки на вход.

Как провести конференцию:

1. Откройте созданную конференцию и подключитесь к звонку.
2. Проверьте микрофон и камеру, если они нужны.
3. Пригласите участников по ссылке.
4. Используйте чат конференции для ссылок, файлов и коротких уточнений.
5. Если нужно сохранить результат, включите запись. Запись и последующая обработка должны соответствовать правилам вашей команды и требованиям к уведомлению участников.
6. Во время звонка следите за списком участников, особенно если включено подтверждение входа.
7. После обсуждения договоритесь о следующем действии: кто отвечает клиенту, кто проверяет данные, кто берет задачу.
8. Завершите конференцию, когда обсуждение закончено.

Если запись была включена, после обработки в чате конференции появляются доступные результаты: запись, транскрибация и краткое резюме. Иногда обработка занимает время; если результат еще не появился, вернитесь к чату позже. Если в интерфейсе доступен повтор обработки транскрипта, используйте его только когда предыдущая обработка не удалась.

Краткое резюме удобно использовать вместо ручных конспектов. После звонка проверьте, что в нем правильно отражены решения и следующие шаги. Если обсуждение было связано с клиентским обращением, добавьте в обращение короткий итог или ссылку на нужный рабочий контекст, чтобы сотрудник, который продолжит диалог, не пересказывал все заново.

Для небольшой команды это простой способ работать аккуратнее без лишней административной нагрузки: обсуждение проходит голосом, а результат остается в приложении Искра рядом с рабочими чатами и обращениями.

Заметки чата

Заметки помогают сохранить факты, решения и планы:

- факт: что важно знать о ситуации;
- решение: что команда договорилась сделать;
- план: следующие шаги и ответственные.

Они доступны как участникам чата, так и ИИ-агентам при включенной соответствующей настройке агента. Кроме текстовой информации, заметки могут содержать краткий TODO-лист (план действий), в который можно добавлять сообщения чата и отмечать их выполнение.

AI-агенты и виртуальные сотрудники

AI-агент может помогать не только в клиентских обращениях, но и во внутренней работе:

- подготовить черновик ответа клиенту;
- кратко пересказать длинный диалог;
- напомнить правила обработки;
- помочь найти данные в подключенной системе;
- предложить план действий.

Если настроены интеграции, агент может работать с дополнительными источниками. Например, Bitrix-сценарии помогают с CRM, задачами и календарными данными. HeadHunter-интеграции могут использоваться для рекрутинга и поиска кандидатов, если такая интеграция подключена в вашем пространстве.

Для внутренней работы лучше начинать с простых просьб: “сделай краткое резюме обсуждения”, “сформулируй ответ клиенту”, “подготовь список следующих шагов”. Когда команда привыкнет, можно подключать интеграции и более сложные сценарии.

14. Дашборд контакт-центра

Дашборд доступен в браузере и в приложениях для Windows и macOS. На мобильном телефоне удобнее отвечать на обращения и звонки, а дашборд лучше открывать на большом экране: там есть таблицы и графики, которые сложно нормально просматривать на маленьком дисплее.

Обращения из Webchat учитываются в дашборде так же, как другие обращения, потому что после сообщения с сайта они попадают в сервисную очередь.

Для небольшой команды дашборд нужен не для сложной аналитики, а для регулярной управленческой проверки. Его задача - быстро ответить на практические вопросы:

- есть ли обращения без ответственного;
- кто сейчас перегружен;
- какие клиенты ждут слишком долго;
- сколько вопросов команда закрыла за день или неделю;
- не нужно ли изменить правила очереди.

Откройте:

1. <https://im.iskra-messenger.ru>
2. Пространство.
3. Настройки пространства.
4. Контакт-центр.
5. Открыть дашборд.

На дашборде доступны периоды:

- сегодня;
- 7 дней;
- текущий месяц;

- предыдущий месяц;
- 30 дней.

Выбранный период влияет на показатели “новые”, “решенные” и “первый ответ”. Живые показатели, например открытые обращения и обращения без ответственного, показывают текущую ситуацию.

Верхние показатели

В верхней части дашборда отображаются основные карточки:

Показатель	Что означает	Как использовать
Открыто	Сколько обращений сейчас не завершено.	Если число растет несколько дней подряд, команда закрывает меньше обращений, чем получает.
Без ответственного	Сколько обращений никто не взял в работу.	Самый важный показатель для маленькой команды. Такие обращения нужно разобрать первыми.
SLA риск	Показывает две цифры: обращения в зоне риска и обращения с нарушенным SLA.	Если есть нарушения, проверьте таблицу Требуют внимания и назначьте ответственных.
Самое долгое ожидание	Самое старое обращение, которое ждет реакции, и очередь, где оно находится.	Помогает быстро найти клиента, который ждет дольше всех.
Решено за период	Сколько обращений закрыто за выбранный период. Под карточкой видно, сколько обращений пришло за этот же период.	Сравнивайте новые и решенные: если новых стабильно больше, нагрузка копится.
Первый ответ	Медианное время первого ответа за выбранный период.	Показывает типичную скорость реакции команды. Медиана устойчивее разовых крайних случаев.

Таблица “Нагрузка по очередям”

Эта таблица показывает, что происходит в каждой очереди. Она особенно полезна, если у вас больше одной очереди, например **Входящие**, **Продажи** и **Поддержка**.

Колонка	Что означает
Очередь	Название очереди.
Открыто	Сколько незавершенных обращений сейчас

	находится в очереди.
Без ответственного	Сколько обращений в этой очереди еще никто не взял.
Ожидание	Самое долгое ожидание в очереди.
SLA	Состояние SLA: ОК, риск или нарушение.
Решено	Сколько обращений из этой очереди закрыто за выбранный период.
Первый ответ	Медианное время первого ответа по этой очереди.

Для маленькой команды эта таблица помогает понять, не стало ли очередей слишком много. Если в одной очереди постоянно есть ожидание и нарушения, а другая почти пустая, возможно, поток стоит объединить или упростить правила распределения.

Графики

На дашборде есть три визуальных блока:

- **Новые и решенные** - показывает динамику входящих и закрытых обращений. На графике видны последние точки периода, поэтому удобно смотреть, не растет ли долг команды перед клиентами.
- **SLA здоровье** - показывает, сколько обращений в норме, в зоне риска и с нарушением. Если растет доля риска и нарушений, нужно проверять процесс обработки, а не только менять цифры SLA.
- **Очереди сейчас** - показывает, где сейчас больше всего открытых обращений. Это быстрый способ понять, какую очередь открыть первой.

Таблица “Требуют внимания”

Эта таблица помогает не искать проблемные обращения вручную. Сначала в нее попадают обращения с нарушением SLA, затем самые старые неназначенные обращения.

В таблице видны:

- клиент или название диалога;
- очередь;
- время ожидания;
- ответственный, если он уже назначен;
- причина, например нарушение SLA или отсутствие ответственного.

Если в таблице есть строки, начните с нее. Откройте проблемные обращения, назначьте ответственных и решите, кто отвечает клиенту дальше.

Таблица “Загрузка команды”

Эта таблица показывает работу сотрудников и помогает распределять нагрузку без сложных отчетов.

Колонка	Что означает
Сотрудник	Сотрудник или ответственный, на которого назначены обращения.
Открыто	Сколько обращений сейчас находится у него в работе.
SLA риск	Две цифры: обращения в зоне риска и с нарушенным SLA.
Решено	Сколько обращений сотрудник закрыл за выбранный период.
Первый ответ	Медианное время первого ответа по его обращениям.

Смотрите эту таблицу аккуратно. Для небольшой команды она нужна не для оценки сотрудников, а для практического распределения: кому нужна помощь, у кого слишком много открытых обращений, где есть риск задержки клиента.

Для маленькой команды достаточно проверять дашборд один-два раза в день или после активного периода. Если часто появляются обращения без ответственного, упростите правила: кто первый увидел новое обращение, тот нажимает **Взять**.

Если дашборд показывает много нарушений SLA, не всегда нужно сразу менять настройки. Сначала проверьте процесс: все ли сотрудники берут обращения в работу, нет ли лишних очередей, понятно ли, кто отвечает клиенту. Часто проблема не в цифрах SLA, а в том, что команда не договорилась о правилах обработки.

Хороший порядок просмотра дашборда:

1. Посмотрите карточки **Открыто**, **Без ответственного** и **SLA риск**.
2. Откройте таблицу **Требуют внимания** и назначьте ответственных.
3. Проверьте самые старые обращения.
4. Посмотрите нагрузку по очередям и сотрудникам.
5. Один раз в неделю смотрите динамику: стало ли меньше ожидание, не растет ли число открытых обращений.

15. Биллинг и токены

Биллинг доступен в браузере в настройках пространства. Обычно с ним работает владелец или человек, который отвечает за оплату.

Биллинг показывает, сколько стоит использование пространства, когда будет следующий платеж и хватает ли лимитов. Сотрудникам, которые только отвечают клиентам, обычно не нужно

открывать биллинг. Владелец или ответственному за оплату стоит проверять его перед добавлением новых участников и при активном использовании AI-агентов.

Сам Webchat как канал связи не означает, что расходуются LLM-токены. Токены расходуются тогда, когда в обращениях работает AI-агент или используются функции на базе AI.

Откройте:

1. <https://im.iskra-messenger.ru>
2. Пространство.
3. Настройки пространства.
4. Биллинг.

В биллинге видны:

- текущий баланс;
- следующий платеж;
- тариф и лимит пользователей;
- счета;
- оплата картой;
- реквизиты компании;
- использование AI-токенов;
- покупка дополнительных токенов.

Если баланс отрицательный или пространство приостановлено, оплатите текущий счет или картой, или по счету. Если добавление участников ожидает оплаты, новые сотрудники появятся в пространстве после успешного платежа.

Если команда маленькая, чаще всего достаточно периодически проверять текущий баланс, дату следующего платежа и лимит пользователей. Перед добавлением нового сотрудника убедитесь, что тариф позволяет расширить команду.

ИИ-токены

ИИ-агенты используют токены. Токены расходуются, когда ИИ-агент читает сообщения, готовит ответы или обращается к модели. В биллинге видно, сколько токенов использовано и сколько осталось. Дополнительные токены покупаются пакетами, например по 10 млн базовых токенов. Более мощные модели могут расходовать токены быстрее, поэтому для повседневных задач маленькой команды обычно начинайте с базовой или средней модели.

Базовые токены - это условная единица учета расхода ИИ. Базовая модель обычно расходует токены ближе к прямому расчету. Более сильные модели могут списывать больше базовых токенов за тот же объем текста, потому что они дороже в обработке. Поэтому два агента с одинаковым количеством сообщений могут расходовать разное число токенов, если у них выбраны разные модели.

Как выбирать модель:

- базовая модель подходит для FAQ, простых уточнений, сбора номера заказа, адреса, времени и контактных данных;

- средняя модель подходит для более длинных диалогов, аккуратных формулировок и работы с несколькими условиями;
- сильную модель лучше использовать там, где важны сложные рассуждения, интеграции, неоднозначные запросы и высокая цена ошибки.

Для небольшой команды хороший старт - базовая или средняя модель в клиентской очереди и более сильная модель только для тех агентов, которые действительно решают сложные задачи.

Практическое правило: если агент нужен только как помощник сотрудников, включите режим **Только при упоминании**. Так токены расходуются только тогда, когда команда действительно обращается к агенту. Если агент назначен ответственным по умолчанию и отвечает на каждое новое обращение, расход будет выше.

Если токены расходуются быстрее, чем ожидалось, проверьте три вещи: не отвечает ли агент на каждое сообщение, не выбрана ли слишком мощная модель для простой задачи, не используют ли сотрудники агента для длинных запросов, которые можно разбить на короткие.

Как снизить расход без потери качества:

- не подключайте автоматические ответы там, где сотрудник все равно должен отвечать лично;
- используйте короткое приветствие и просите агента задавать только нужные уточняющие вопросы;
- храните постоянные факты в заметках чата, чтобы не повторять их в каждом сообщении;
- разделяйте агентов по задачам: простой агент для FAQ, более сильный агент для сложных обращений;
- регулярно смотрите, какие диалоги агент передает человеку, и улучшайте инструкцию вместо повышения модели “на всякий случай”.

16. Быстрый чек-лист запуска

Перед тем как дать приложение Искра команде в работу, проверьте:

- все сотрудники вошли в аккаунты;
- создано одно рабочее пространство;
- добавлены участники и выбран ответственный за настройки;
- создана очередь Входящие;
- выбран архив для обработанных обращений;
- подключен хотя бы один источник: Telegram, MAX, Webchat, публичный профиль или телефония;
- сотрудники знают, что новое обращение нужно взять в работу;
- сотрудники знают, что тикеты нужно закрывать перед завершением обращения;
- владелец знает, где смотреть дашборд и биллинг;
- если используются AI-агенты, выбран понятный режим запуска и проверен расход токенов.

После этого команда работает из одной очереди обращений: клиент пишет или звонит из удобного ему канала, а сотрудники отвечают в приложении Искра с телефона, из приложения для компьютера или из браузера.