

Искра Мессенджер – корпоративный мессенджер с ИИ версия 1.0

Руководство пользователя

Содержание

1. Что такое Искра и как работать в ней каждый день.....	6
Что такое пространство.....	6
Где работать.....	7
Как обычно устроен рабочий день.....	7
Как использовать виртуальных сотрудников – ИИ-агентов.....	8
Как устроена работа с обращениями клиентов.....	9
Быстрый запуск для небольшой команды.....	9
Быстрый запуск для работы с клиентами.....	9
Короткий словарь.....	11
2. Как открыть приложение Искра и установить приложения.....	11
В браузере.....	11
Windows.....	11
macOS.....	11
Android.....	12
iOS.....	13
3. Встраивание Искра в другие приложения через iframe и WebView.....	13
Настроить встраивание.....	13
Как указывать origin.....	14
Передать настройку в другое приложение.....	14
Проверить работу.....	14
4. Регистрация, вход и профиль.....	14
Войти по номеру телефона.....	15
Настроить профиль.....	15
Подключённые аккаунты.....	15
Фон видео.....	15
Оформление на этом устройстве.....	15
5. Основной интерфейс на компьютере и телефоне.....	17
Список чатов.....	17
Контакты и поиск.....	19
Открытый чат.....	20
Закрепление, очистка и удаление чата.....	20
6. Личные чаты и контакты.....	21
Создать личный чат.....	21
Профиль контакта.....	21
7. Сообщения и вложения.....	22

Отправить сообщение.....	22
Действия с сообщением.....	22
Вложения и голосовые сообщения.....	22
Стикеры и стикерпаки.....	23
Как управлять уже добавленными стикерпаками.....	23
Запланированные сообщения.....	24
8. Группы и командные чаты.....	24
Создать группу.....	24
Группы в пространстве.....	25
Как лучше использовать группы.....	25
9. Звонки и конференции.....	26
Обычный звонок из чата.....	26
Создать конференцию.....	26
Использовать конференцию.....	27
Управление конференцией во время звонка.....	28
Дополнительные инструменты во время конференции.....	29
Полноэкранный режим, закрепление и раскладка участников.....	30
Запись, сводка и повторная обработка.....	31
Пароль и режим входа после создания.....	31
Записи, расшифровки и резюме.....	31
Как провести хорошую рабочую конференцию.....	31
Разрешения для звонков.....	32
10. Заметки чата.....	32
Открыть заметки.....	32
Что хранить в заметках.....	33
Доступ к заметкам.....	33
Обновлять заметки из сообщений.....	34
11. ИИ-агенты и виртуальные сотрудники.....	34
Какие ИИ-помощники есть в Искра.....	34
Как выбрать нужный формат ИИ.....	35
Создать виртуального сотрудника – ИИ-агента.....	36
Какие типы ИИ-агентов можно выбрать при создании.....	36
Основные настройки ИИ-агента.....	38
Как связаны навыки, инструменты и MCP.....	40
Все встроенные навыки и инструменты ИИ-агента.....	41
Когда AI-инструменты нужно дополнительно настраивать.....	42
Как понять, где именно выполняется настройка.....	43

Google Calendar, Яндекс Календарь, Apple Calendar и HeadHunter.....	43
Bitrix24: что подготовить в Bitrix24 и что заполнить в Искре.....	44
YouTrack: какие данные нужны агенту.....	45
База знаний Ида: где взять `customer_id`	46
МСР и внутренние системы компании.....	47
Как выбирать встроенные возможности без перегрузки.....	47
Навыки пространства.....	48
Как писать хорошую инструкцию.....	48
Использовать ИИ-агента в чате.....	48
12. Интеграции и МСР.....	49
Когда нужны интеграции.....	50
Подключить МСР-сервер.....	51
Как безопасно запускать интеграции.....	51
13. Пространства.....	51
Одна команда или несколько пространств.....	52
Создать пространство.....	53
Участники пространства.....	54
Настройки пространства.....	54
14. Папки пространства и организация работы.....	54
Когда создавать папки.....	55
Как использовать папки пространства для внутренней работы.....	55
Папки как аналог тем Telegram.....	56
Импорт тем из Telegram.....	56
Кто может видеть папку пространства.....	57
Показывать ли чаты из папок в общем списке чатов.....	58
Показывать ли чаты папки в самом пространстве.....	58
Как не усложнить структуру.....	59
15. Миграция из Telegram.....	59
Когда переносить один чат, а когда форум целиком.....	59
Как подготовить пространство перед миграцией.....	59
Как экспортировать данные из Telegram.....	60
Как импортировать историю Telegram в отдельный чат.....	61
Как импортировать Telegram-форум в папку пространства.....	61
Что делать после импорта.....	62
Как провести миграцию без стресса для команды.....	62
Если импорт нужно отменить.....	63
16. Контакт-центр и обращения.....	63

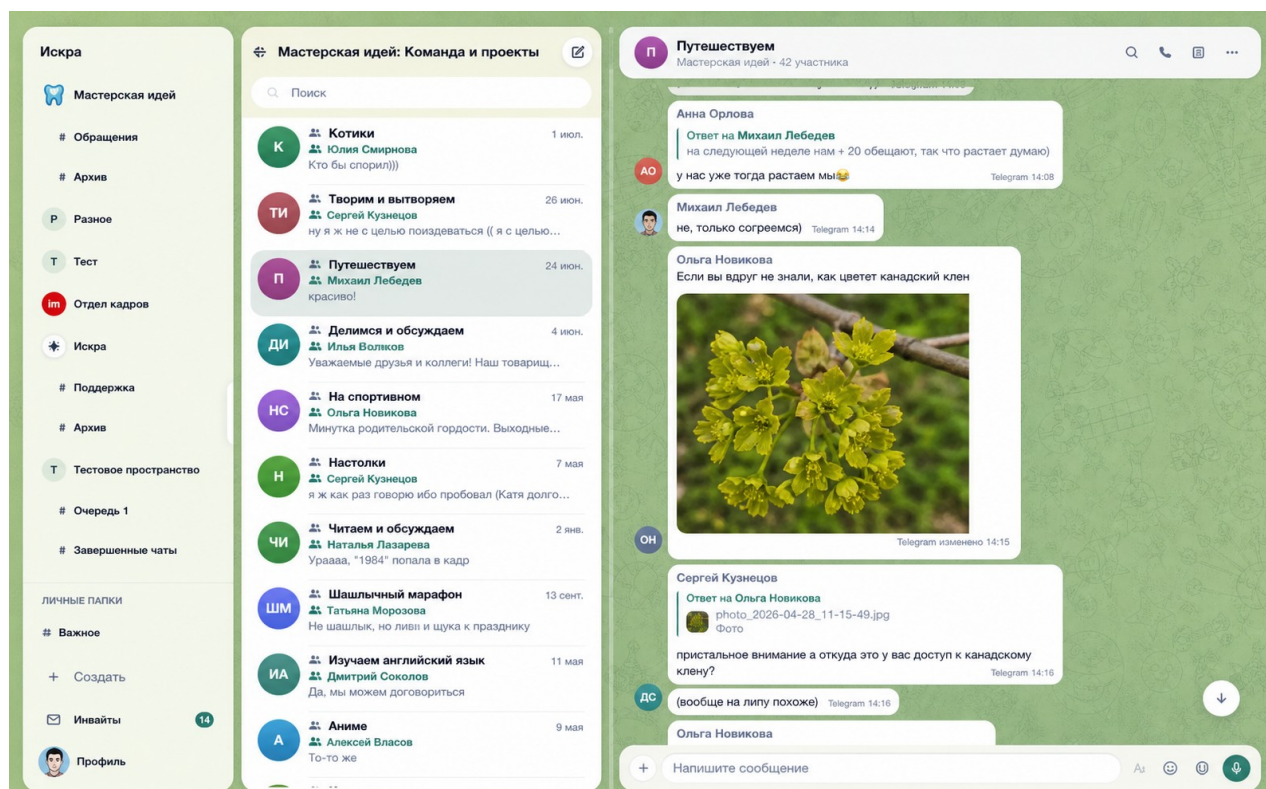
Очереди обращений.....	64
Telegram и MAX.....	65
Webchat: чат на внешнем сайте.....	67
Как сделать Webchat удобным для клиента.....	68
Авторизация посетителя в Webchat.....	69
Какие данные и ссылки полезно передавать в Webchat.....	70
Публичный профиль и линии обращений.....	71
Телефонные обращения.....	73
Работа с обращением.....	74
Сообщения, файлы, голос и звонки в обращении.....	74
Внешний тикет.....	75
ИИ-агент для клиентских обращений.....	76
Дашборд контакт-центра.....	76
17. Биллинг, тарифы и токены.....	78
Открыть биллинг.....	78
Что именно показывает раздел биллинга.....	79
Актуальные тарифы в публичном облаке.....	79
Сколько стоит контакт-центр.....	80
Как выбрать тариф без лишней переплаты.....	81
AI-токены и реальные правила расхода.....	81
Пополнение AI-токенов.....	82
Когда владельцу пространства стоит проверять биллинг.....	82
18. Безопасная и удобная работа.....	82
Уведомления.....	82
Разрешения устройства.....	83
Что не хранить в чатах и заметках.....	83
Если что-то не работает.....	83
19. Быстрые чек-листы.....	84
Первый день обычного пользователя.....	84
Первый запуск пространства.....	84
Запуск контакт-центра.....	84
Запуск ИИ-агента.....	85
Хорошая конференция.....	85

Это руководство помогает настроить и использовать приложение Искра для повседневной работы команды: личные и групповые чаты, звонки и конференции, заметки чатов, ИИ-агенты, пространства, контакт-центр, интеграции, встраивание в другие приложения и биллинг.

Руководство написано для пользователей, руководителей небольших команд и владельцев пространств. Если вы только начинаете, сначала откройте приложение, войдите по номеру телефона, создайте или выберите пространство и настройте профиль. Остальные разделы можно читать по мере необходимости.

В руководстве используются ссылки публичного облака:

- <https://im.iskra-messenger.ru> — веб-версия приложения.



1. Что такое Искра и как работать в ней каждый день

Искра — это рабочее приложение для общения команды, звонков, внутренних обсуждений, ИИ-помощников и обработки обращений клиентов. В одном месте можно вести личные чаты, создавать группы, проводить конференции, хранить важные факты в заметках чата, подключать ИИ-агентов и принимать сообщения из Telegram, MAX, Webchat, публичного профиля и телефонные звонки.

Главная идея проста: команда не разносит работу по разным каналам. Сотрудник может ответить коллеге в личном чате, обсудить вопрос в группе, принять звонок, открыть обращение клиента, попросить виртуального сотрудника (ИИ-агента) помочь с задачей и сохранить важные детали в заметках — всё в одном рабочем контексте.

Что такое пространство

Пространство — это основная рабочая область команды в приложении Искра. Внутри пространства находятся участники, группы, папки, очереди обращений, ИИ-агенты, интеграции, настройки встраивания и биллинг.

Проще всего представить пространство как отдельную рабочую среду с собственными правилами и составом команды. Если у компании одна команда и один поток работы, чаще всего достаточно одного пространства. Если команды, клиенты или настройки нужно разделять, можно создать несколько пространств.

На практике пространство отвечает на три простых вопроса:

- кто работает вместе;
- где живут внутренние чаты и клиентские обращения;
- какие настройки, ИИ-агенты и каналы доступны именно этой команде.

Один пользователь может работать в нескольких пространствах. Например, руководитель может состоять в пространстве продаж, сервиса и отдельного проекта. Подробно настройка пространств описана дальше в отдельной главе, но полезно понять этот принцип уже в начале: почти все рабочие коммуникации в Искра привязаны именно к пространству.

Где работать

Выберите клиент под ваш сценарий:

Где работаете	Для чего удобно	Что учитывать
Мобильное приложение	Быстро отвечать на сообщения, принимать звонки, работать на выезде, проверять новые обращения	Некоторые настройки пространства, биллинг, дашборды и сложные интеграции удобнее открывать в браузере
Windows/macOS приложение	Ежедневная работа оператора, менеджера, руководителя или сотрудника офиса	Удобно держать Искра открытой весь день, принимать звонки и работать с несколькими чатами
Браузер	Настройка пространства, контакт-центра, биллинга, дашбордов, интеграций, Webchat и встраивания	Открывайте https://im.iskra-messenger.ru
iframe/WebView внутри другой системы	Работа в приложении Искра из корпоративного портала, CRM, кабинета партнёра или другого приложения	Встраивание должен разрешить владелец пространства через настройки origin

Как обычно устроен рабочий день

1. Откройте Искра на устройстве, которое удобно сейчас: телефон, компьютер, браузер или встроенный интерфейс в другой системе.
2. Проверьте неп прочитанные личные чаты, группы, звонки и обращения.
3. Если нужен быстрый ответ, отвечайте прямо в чате. Если вопрос требует команды, переносите обсуждение в группу или конференцию.

4. Если в чате есть важные факты, решения или план действий, занесите их в заметки чата.
5. Если нужен помощник, упомяните ИИ-агента или откройте чат с ним.
6. Если работаете с клиентами и обращение клиента завершено, закройте его, чтобы дашборд и очереди показывали актуальную картину.

Как использовать виртуальных сотрудников – ИИ-агентов

Искра предлагает три основных формата ИИ-помощи: встроенный ИИ, виртуальные сотрудники (ИИ-агенты) и ИИ-организатор событий. Они решают разные задачи и хорошо дополняют друг друга в ежедневной работе команды.

1. Встроенный ИИ помогает прямо внутри текущего чата с повседневными задачами:

- сделать краткое резюме расшифровки конференции;
- улучшить, сократить или перевести сообщение перед отправкой;
- извлечь важные факты из переписки и перенести их в заметки чата;
- помочь быстро сформулировать ответ без переключения в другой сервис.

2. Виртуальный сотрудник (ИИ-агент) — это уже виртуальный сотрудник, который помогает в рутинной работе так же, как это обычно делает реальный член команды, например, он поможет:

- подготовить маркетинговый анализ, текст или материал;
- получить статистику и аналитику по воронкам Bitrix;
- помочь с поиском сотрудников и первичным разбором резюме;
- ответить на сложный вопрос вместо ручного поиска в интернете;
- напомнить о событиях календаря, задачах в трекере или следующем шаге по работе.

3. Организатор событий помогает координировать работу команды. Его стоит использовать там, где важно не содержание одного сообщения, а организация совместной работы:

- согласовать удобное время встречи;
- проверить занятость участников;
- помочь создать и подготовить созвон;
- собрать повестку, напоминания и организационные договоренности.

Для маленькой команды особенно удобно, что все эти помощники работают в том же рабочем контексте, где уже находится сотрудник. Не нужно копировать переписку в другой сервис, отдельно пересказывать ситуацию или вручную переносить факты между чатом, звонком и заметками.

Чтобы ИИ действительно экономил время, полезно соблюдать несколько правил:

- давайте конкретную задачу вместо общего “помоги”;
- проверяйте финальный результат перед отправкой клиенту или перед важным действием;
- для чувствительных клиентских, финансовых и медицинских тем оставляйте финальную проверку человеку.

Если команда только начинает использовать ИИ, обычно лучше сначала освоить встроенный ИИ для ежедневной переписки, затем подключить одного ИИ-агента под понятную роль и только после этого добавлять более сложные сценарии с интеграциями и координацией встреч. Подробная настройка виртуальных сотрудников описана дальше в отдельной главе.

Как устроена работа с обращениями клиентов

В приложении Искра клиентское обращение выглядит как обычный диалог, но рядом с перепиской есть сервисный контекст: очередь, ответственный, активные тикеты, история действий и заметки. Источник обращения может быть разным, но рабочий путь для команды один:

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

Такой подход особенно полезен для маленькой команды. Неважно, откуда написал клиент: сотрудник видит все обращения в одном списке и понимает, что с ними делать дальше. Если один сотрудник занят или вне офиса, другой участник команды открывает ту же очередь и продолжает работу без поиска переписки по личным мессенджерам.

Быстрый запуск для небольшой команды

1. Создайте пространство.
2. Добавьте сотрудников.
3. Создайте групповые чаты в пространстве.
4. Если чатов много - создайте в пространстве дополнительные папки и часть чатов переместите в них.
5. Создайте в пространстве ИИ-агентов для помощи сотрудникам и решения рутинных задач.
6. Создайте чаты для регулярных созвонов команд, откуда будет удобно подключаться к звонку и куда будут попадать итоги звонка.

Первые несколько дней полезно наблюдать за реальной нагрузкой, а не пытаться сразу строить сложную структуру.

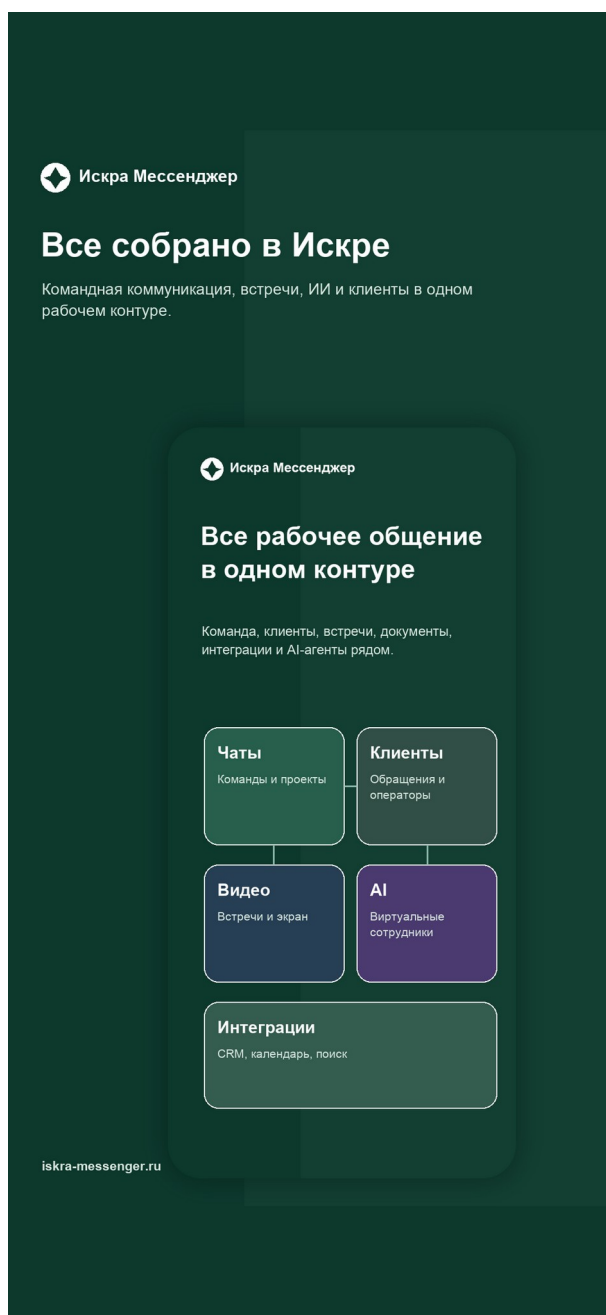
Быстрый запуск для работы с клиентами

Если вы работаете с клиентами:

1. Создайте пространство.
2. Добавьте сотрудников.
3. Создайте очередь Входящие и архив Архив.

4. Подключите один источник обращений: Telegram, MAX, Webchat, публичный профиль или телефонию.
5. Проверьте, что новое обращение попадает в очередь.
6. Договоритесь о простом правиле: кто первым начал отвечать, тот берет обращение в работу.
7. После решения сотрудник закрывает тикет и завершает обращение.

Первые несколько дней полезно наблюдать за реальной нагрузкой, а не пытаться сразу строить сложную структуру. Маленькой команде обычно лучше начать с одной очереди и одного понятного процесса, а уже потом добавлять отдельные линии продаж, поддержки, ИИ-агентов и интеграции.



Короткий словарь

- **Пользователь** — человек, который входит в приложение Искра по своему номеру телефона.
- **Пространство** — рабочая зона компании, отдела или проекта.
- **Личный чат** — диалог между двумя пользователями.
- **Группа** — чат для нескольких участников.
- **Папка** — способ организовать чаты или очередь обращений.
- **Заметки чата** — отдельная область с фактами, решениями, планом и полезной информацией по чату.
- **ИИ-агент** — виртуальный сотрудник, который помогает с сообщениями, задачами, информацией и интеграциями.
- **Контакт-центр** — набор функций для обработки клиентских обращений из внешних каналов.
- **МСП** — способ подключить ИИ-агента к внешним системам: CRM, МИС, трекеру задач, внутренней базе или другому сервису.
- **Обращение** — диалог с клиентом из Telegram, MAX, Webchat, публичного профиля или телефонной линии.
- **Тикет** — отдельная задача внутри обращения, которую нужно довести до результата.
- **Ответственный** — сотрудник или ИИ-агент, который сейчас ведет обращение.
- **Архив** — папка для завершенных обращений.

2. Как открыть приложение Искра и установить приложения

Искра можно использовать в браузере, на Windows/macOS/Linux и на мобильных устройствах. У одного пользователя один аккаунт: вы входите по номеру телефона и можете работать на разных устройствах.

В браузере

1. Откройте <https://im.iskra-messenger.ru>.
2. Введите номер телефона.
3. Получите код входа по звонку или SMS, как описано в разделе про регистрацию.
4. После входа выберите пространство или создайте новое.

Браузер удобен для настройки пространства, контакт-центра, интеграций, встраивания, дашбордов и биллинга. Для ежедневной работы он тоже подходит, особенно если вы работаете с чужого компьютера или не хотите устанавливать приложение.

Windows

1. Откройте страницу загрузки приложения <https://iska-messenger.ru/>.

2. Скачайте установочный файл для Windows.
3. Запустите файл и следуйте инструкциям установщика.
4. После установки откройте Искра и войдите по номеру телефона.

Если Windows блокирует запуск скачанного приложения:

1. В окне предупреждения Windows SmartScreen нажмите **Подробнее**.
2. Проверьте, что вы скачали приложение из доверенного источника.
3. Нажмите **Выполнить в любом случае**.
4. Если такой кнопки нет, обратитесь к администратору вашей компании: в некоторых организациях запуск новых приложений ограничен политиками безопасности.

После первого запуска закрепите приложение на панели задач, чтобы быстро открывать его в течение дня и видеть поступающие сообщения.

macOS

1. Откройте страницу загрузки приложения <https://iskra-messenger.ru/>.
2. Скачайте приложение для macOS. Важно выбрать корректную версию приложения: Apple Silicon для процессоров M1, M2 и новее или версию для процессоров Intel.
3. Перетащите Искра в папку **Applications / Программы**.
4. Откройте приложение.
5. Войдите по номеру телефона.

Если macOS блокирует запуск:

1. Откройте **Системные настройки**.
2. Перейдите в **Конфиденциальность и безопасность**.
3. В блоке безопасности найдите сообщение о заблокированном приложении Искра.
4. Нажмите **Открыть всё равно**.
5. Подтвердите запуск.

Если приложение нужно для звонков, проверьте разрешения:

1. Откройте **Системные настройки** -> **Конфиденциальность и безопасность**.
2. Разрешите Искра доступ к **Микрофону** и **Камере**.
3. Для демонстрации экрана разрешите **Запись экрана**.
4. После изменения разрешений перезапустите приложение.

Android

1. Откройте страницу загрузки приложения <https://iskra-messenger.ru/>.
2. Скачайте и установите приложение для Android (apk).

3. Откройте Искра и войдите по номеру телефона.
4. Разрешите уведомления, микрофон и камеру, если вы планируете отвечать на звонки.

На Android удобно быстро отвечать в личных чатах, группах и обращениях, принимать звонки и работать в дороге.

iOS

Если приложение распространяется через TestFlight:

1. Передайте администратору email вашего Apple ID.
2. Дождитесь приглашения в TestFlight.
3. Установите приложение **TestFlight** из App Store.
4. Откройте приглашение от TestFlight на устройстве.
5. Установите Искра через TestFlight.
6. Откройте приложение и войдите по номеру телефона.

Разрешите уведомления, микрофон и камеру, если будете работать со звонками. Если приглашение не пришло, проверьте правильность Apple ID и папку со спамом.

3. Встраивание Искра в другие приложения через iframe и WebView

Иногда компании удобно открыть полноценный интерфейс Искра внутри другого приложения: корпоративного портала, CRM, административной панели, партнёрского кабинета или настольной оболочки. Это не Webchat для посетителей сайта. Это способ дать сотрудникам работать в обычном интерфейсе Искра, но внутри уже знакомой им системы.

Встроенная Искра позволяет пользователю войти в свой аккаунт, открыть пространства, чаты, группы, очереди, звонки и настройки. Пользователь остаётся обычным пользователем Искра, а внешнее приложение только показывает разрешённый встроенный интерфейс.

Настроить встраивание

1. Откройте <https://im.iskra-messenger.ru>.
2. Войдите в нужное пространство.
3. Откройте настройки пространства.
4. В меню пространства выберите **Встраивание (Embed)**.
5. Скопируйте **URL для встраивания в iframe**.
6. В поле **Origin** добавьте адрес страницы или приложения, где будет открыт iframe или WebView. Например: <https://portal.example.com>.
7. В поле **Метка** добавьте понятное название, например CRM portal или Desktop app.
8. Нажмите **Добавить origin**.
9. Проверьте, что origin включён.

Как указывать origin

Origin — это адрес сайта или приложения, которому разрешено открывать Искра внутри себя. Указывайте только протокол и домен, при необходимости порт.

Правильно:

```
https://portal.example.com
https://crm.example.com
http://localhost:3000
```

Неправильно:

```
https://portal.example.com/app
https://portal.example.com/app?space=1
```

Для рабочей публичной системы используйте HTTPS. `http://localhost` и `http://127.0.0.1` подходят только для разработки или тестирования, если это разрешено в вашей среде.

Если origin не добавлен или выключен, браузер заблокирует встраивание из соображений безопасности.

Передать настройку в другое приложение

Передайте человеку, который отвечает за портал или приложение, адрес вида:

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

Для WebView нужно открыть тот же адрес:

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

Пользователь может увидеть экран входа внутри встроеного окна. Это нормально: он входит в свой аккаунт Искра и дальше работает с теми же правами, пространствами и чатами.

Проверить работу

После настройки встраивания полезно пройти короткую проверку:

1. Откройте страницу или приложение, куда встроена Искра.
2. Убедитесь, что интерфейс открылся без ошибки блокировки.
3. При необходимости войдите в аккаунт внутри встроеного окна.
4. Откройте пространство, чат или очередь и проверьте, что все работает как в обычной веб-версии.
5. Если страница не открывается, проверьте правильность Origin, его статус и отсутствие лишнего пути в адресе.

Если встраивание нужно только для теста, после проверки можно временно выключить или удалить лишний origin, чтобы в списке оставались только реально используемые системы.

4. Регистрация, вход и профиль

Вход в приложение Искра выполняется по номеру телефона и одноразовому коду. Пароль запоминать не нужно: код приходит при каждом новом входе или после выхода из аккаунта.

Войти по номеру телефона

1. Откройте Искра в браузере или приложении.
2. Введите номер телефона в международном формате.
3. Нажмите кнопку получения кода.
4. Дождитесь входящего звонка.
5. Автоматический голос продиктует 5 цифр.
6. Введите эти 5 цифр в поле кода.
7. Если вы входите впервые, заполните имя и фамилию. Фото можно добавить сразу или позже.

Если звонок не пришёл:

1. Подождите 2 минуты.
2. После ожидания выберите вариант получения кода по SMS, если он доступен.
3. Если номер введён неправильно, измените номер и запросите код заново.

Если система просит код приглашения, значит регистрация в этой среде доступна по приглашению. Получите код у администратора, ответственного за пространство или знакомых.

Настроить профиль

Профиль нужен, чтобы коллеги понимали, кто пишет и звонит. Заполните его сразу после входа.

1. Откройте **Профиль**.
2. Проверьте имя и фамилию.
3. Добавьте фото, если это принято в вашей команде.
4. Нажмите **Сохранить профиль**.

В профиле также доступны:

- **Подключённые аккаунты** — внешние аккаунты, которые используют ваши ИИ-агенты и инструменты.
- **Фон видео** — режим **Без эффекта**, **Размытие** или **Фон** для звонков.
- **Стандартные фоны** и **Ваши фоны** — готовые фоны и загрузка до пяти изображений PNG, JPEG или WEBP размером до 5 МБ.
- **Оформление на этом устройстве** — **Как в системе**, **Светлая**, **Тёмная**.
- **Светлая тема** — например **Мятная Искра** или **Telegram**.

Настройки оформления применяются к текущему устройству. Профиль и фоны видео сохраняются для аккаунта и могут использоваться на других устройствах, где функция поддерживается.

Подключённые аккаунты

В профиле есть отдельный блок **Подключённые аккаунты**. В нем отображаются внешние аккаунты, которыми уже пользуются ваши ИИ-агенты и инструменты: например календарь, Bitrix24 или другое подключение.

Как работать с этим разделом:

1. Откройте профиль.
2. Перейдите в блок **Подключённые аккаунты**.
3. Дождитесь загрузки списка.
4. Откройте нужное подключение.
5. Посмотрите, какой аккаунт подключен, когда он использовался последний раз и какими агентами он сейчас используется.

Это полезно в двух случаях:

- вы хотите понять, почему агент видит данные из внешней системы;
- вы хотите отключить старый или лишний доступ.

Если подключение больше не должно использоваться, нажмите **Отключить везде**. Это действие удаляет доступ во всех местах, где этот аккаунт используется агентами. Перед отключением проверьте, не завязаны ли на него рабочие сценарии команды.

Фон видео

Раздел **Фон видео** нужен для рабочих звонков и конференций. Это настройка аккаунта: если устройство поддерживает обработку видео, выбранный режим будет использоваться в новых звонках. Обратите внимание, что обработка видео не поддерживается мобильными приложениями.

Возможные режимы:

- **Без эффекта** — обычное видео без обработки;
- **Размытие** — мягко скрывает фон и помогает сфокусироваться на вас;
- **Фон** — заменяет фон на выбранное изображение.

Дальше можно выбрать:

- **Стандартные фоны** — готовые спокойные варианты;
- **Ваши фоны** — собственные изображения.

Пользовательские фоны можно загружать в форматах PNG, JPEG или WEBP. В интерфейсе есть ограничение: до пяти изображений размером до 5 МБ каждое.

Практичный подход:

1. Для ежедневных рабочих звонков выбирайте размытие или нейтральный фон.
2. Для внешних встреч избегайте слишком ярких или случайных изображений.

3. Если звонок идет с устройства без поддержки функции, сохраненная настройка останется общей для других устройств, а на этом устройстве просто не применится.

Оформление на этом устройстве

Раздел **Оформление на этом устройстве** управляет только текущим устройством. Это значит, что на ноутбуке можно выбрать одно оформление, а на телефоне оставить другое.

Возможные режимы:

- **Как в системе** — приложение повторяет режим операционной системы;
- **Светлая**;
- **Тёмная**.

Отдельно доступна **Светлая тема**. Если устройство работает в светлом режиме, можно выбрать, например:

- **Мятная Искра**;
- **Telegram**.

Эти настройки полезны, если:

- вы долго работаете за компьютером и хотите снизить нагрузку на глаза;
- в команде принято использовать более спокойное или более привычное оформление;
- вы работаете на разных устройствах и хотите настроить каждое под свой сценарий.

5. Основной интерфейс на компьютере и телефоне

Этот раздел описывает повседневную работу в интерфейсе Искра сразу для двух сценариев: на компьютере и на телефоне. Логика везде одна и та же — вы открываете пространство, находите нужный чат, отвечаете, звоните, добавляете заметки и при необходимости переходите к деталям. Разница в том, как это расположено на экране.

На компьютере и в браузере чаще всего одновременно видны:

- список чатов;
- открытый диалог;
- дополнительные панели и меню.

На телефоне те же действия доступны тоже, но обычно по шагам:

- сначала список чатов;
- затем выбранный чат;
- затем отдельный экран или меню с деталями, заметками, файлами или действиями.

Поэтому этот раздел полезно читать так: если вы работаете с компьютера, смотрите на общую компоновку экрана; если чаще работаете с телефона, обращайтесь внимание прежде всего на смысл действий и на пометки о мобильном сценарии.

Список чатов

Список чатов — это главный рабочий экран, с которого обычно начинается день. В нем вы видите личные диалоги, группы, звонки, пространства, папки и обращения.

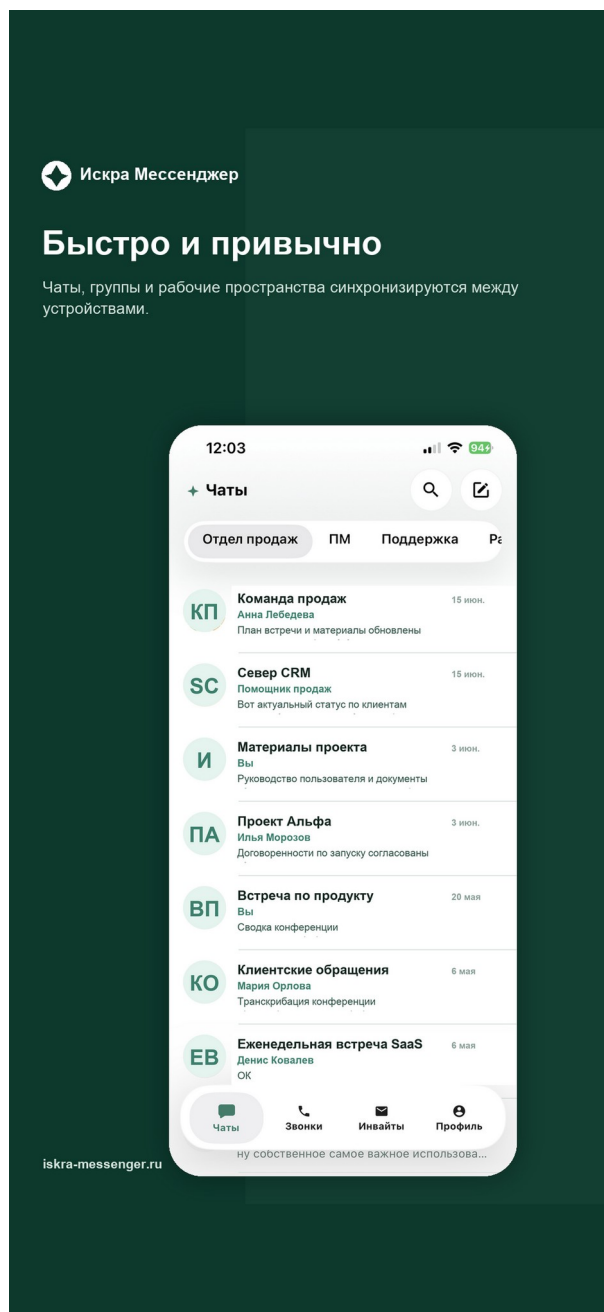
На компьютере список чатов обычно остается слева, пока вы читаете и пишете сообщения. На телефоне он открывается как отдельный основной экран, к которому вы постоянно возвращаетесь между диалогами.

Используйте фильтры:

- **Все чаты** — общий список.
- **Звонки** — разговоры и конференции.
- **Личные** — диалоги один на один.
- **Группы** — командные чаты.

Поиск помогает быстро найти чат, контакт, группу или обращение. Если в чате есть непрочитанные сообщения или упоминания, Искра показывает индикаторы рядом с ним.

Для мобильной работы это особенно важно: вместо долгой прокрутки проще сразу воспользоваться поиском или открыть нужный фильтр, чтобы быстро перейти к рабочему разговору в дороге или между встречами.



Контакты и поиск

Поиск в приложении нужен не только для чатов, но и для контактов. Он помогает быстро найти:

- существующий диалог;
- нужного человека;
- группу;
- сервисное обращение;
- пространство или папку, если их стало много.

Практически это выглядит так:

1. Начните вводить имя, номер телефона, часть названия группы или обращения.
2. Проверьте результаты в списке.

3. Если нужный диалог уже есть, откройте его из результатов.
4. Если нужен новый контакт, используйте **Новый чат** и поиск по номеру.

Если в результате поиска есть и контакт, и существующий чат с ним, обычно лучше открывать уже существующий диалог, чтобы не дробить историю общения.

На компьютере поиск обычно воспринимается как часть левой панели. На телефоне это такой же рабочий инструмент, просто он занимает отдельный экран или верхнюю часть текущего раздела. Смысл не меняется: искать лучше сразу, чем листать список вручную.

Открытый чат

Внутри чата доступны сообщения, вложения, звонки, поиск по чату, заметки, профиль контакта или группы.

Что полезно делать каждый день:

1. Проверять новые сообщения.
2. Отвечать в нужном чате.
3. Использовать реакции для короткого подтверждения.
4. Закреплять важные сообщения.
5. Переносить итоги в заметки чата.
6. Начинать звонок или конференцию, если переписка стала длинной.

Если переписка большая, используйте **Поиск по чату**. Это быстрее, чем листать историю вручную, и помогает найти:

- старое сообщение;
- файл или ссылку;
- формулировку договоренности;
- конкретное упоминание имени, номера или адреса.

Поиск по чату особенно полезен перед звонком, перед передачей клиента коллеге и перед обновлением заметок чата.

Если чат связан с конференцией, в его меню может быть доступен отдельный пункт **Настройки конференции**. Он полезен, когда после создания встречи нужно вернуться и поменять параметры входа, пароль или другие условия участия, не создавая новую конференцию заново.

Для мобильной работы полезна простая привычка: если вы не готовы отвечать сразу, не закрывайте вопрос молча. Пометьте чат непрочитанным, поставьте реакцию как быстрый сигнал команде или занесите в заметки следующий шаг, чтобы не потерять контекст.

Закрепление, очистка и удаление чата

В меню чата можно:

- закрепить чат для себя;
- закрепить чат для всех участников, если это доступно в пространстве;

- пометить чат непрочитанным;
- очистить историю чата у себя;
- удалить чат или выйти из него.

Используйте очистку и удаление осторожно. Для рабочих групп и обращений лучше сначала убедиться, что важные факты сохранены в заметках или в нужной системе.

Действие **Пометить чат непрочитанным** особенно полезно, если вы увидели сообщение, но не готовы ответить прямо сейчас. Это простой способ оставить себе заметный рабочий сигнал и вернуться к диалогу позже без риска забыть о нем.

6. Личные чаты и контакты

Личные чаты подходят для быстрых вопросов, индивидуальных договорённостей и рабочих обсуждений между двумя людьми. Если вопрос касается нескольких сотрудников или должен остаться в общем контексте команды, лучше использовать группу.

Создать личный чат

1. Нажмите **Новый чат**.
2. В поле **Номер** введите телефон, например +79991234567.
3. Нажмите **Найти совпадения**.
4. Если контакт найден, нажмите **Открыть диалог**.
5. Напишите первое сообщение.

Если контакт не найден, проверьте номер. В публичном облаке пользователь может быть недоступен, если он ещё не зарегистрирован или не получил приглашение.

Профиль контакта

В профиле контакта можно посмотреть, как человек назвал себя сам, и задать имя, которое будет отображаться у вас. Это удобно, если в вашей команде принято сохранять понятные рабочие имена: “Анна, бухгалтерия”, “Сергей, монтаж”, “Ирина, клиент”.

В профиле контакта также удобно смотреть общие фото, видео, GIF, стикеры и другие материалы, если они есть в чате.

Это полезно, когда:

- у человека несколько ролей и вам нужно дать ему понятное рабочее имя у себя;
- вы ищете старый файл или фото, которыми обменивались в диалоге;
- нужно быстро перейти к материалам без ручного поиска по истории сообщений.

Хорошая рабочая привычка для личных чатов: если диалог постепенно превращается в обсуждение, которое важно для нескольких людей, не держите его слишком долго “на двоих”. Как только становится понятно, что решение затрагивает команду, перенесите обсуждение в группу или в сервисное обращение. Тогда история не останется только у одного сотрудника.

Если контакт важен для постоянной работы, полезно сразу:

1. проверить, как человек записан у вас;
2. открыть общие материалы;
3. убедиться, что последние договоренности не потеряны в переписке;
4. при необходимости зафиксировать важное в заметках чата.

Если вопрос касается нескольких сотрудников или должен остаться в общей видимости команды, лучше не продолжать его в личном чате, а перенести в группу или в сервисное обращение.

7. Сообщения и вложения

Сообщения в приложении Искра работают как привычный рабочий мессенджер, но с дополнительным контекстом: заметками, ИИ-агентами, звонками и привязкой к пространству или обращению.

Отправить сообщение

1. Откройте чат.
2. Введите текст в поле сообщения.
3. При необходимости добавьте файл, фото, видео, эмодзи или стикер.
4. Нажмите отправку.

Если нужно обратиться к человеку или ИИ-агенту, используйте упоминание через @. Упоминания помогают адресовать вопрос и не потерять его в общем чате.

Действия с сообщением

Откройте меню сообщения, чтобы выполнить действие:

- **Ответить** — сохранить контекст, на какое сообщение вы отвечаете.
- **Копировать** или **Копировать выделенный текст** — перенести текст в другое место.
- **Редактировать** — исправить своё сообщение, если действие доступно.
- **Закрепить** или **Открепить** — оставить важное сообщение наверху чата.
- **Переслать** — отправить сообщение в другой чат.
- **Поставить реакцию** — быстро подтвердить, что вы увидели сообщение.

Для рабочих решений лучше не ограничиваться реакцией. Если договорённость важная, добавьте её в заметки чата в раздел **Принятые решения** или **План**.

Вложения и голосовые сообщения

Через меню вложений можно отправлять файлы, изображения, видео и другие материалы. Голосовые сообщения удобны, когда нужно быстро передать детали с телефона или из выездной работы.

Для важных голосовых сообщений проверяйте, появилась ли транскрипция. Если транскрипция недоступна или не удалась, кратко зафиксируйте главное текстом или в заметках чата.

Когда в чате много материалов, открывайте вложения через просмотр. Это удобно для:

- быстрых фотографий с объекта;
- документов, которые нужно показать коллеге;
- видеофрагментов;
- просмотра уже отправленных файлов без прокрутки всей истории.

Хорошая привычка для рабочих чатов: если файл важный, добавьте короткое пояснение в сообщении. Тогда через неделю другой сотрудник поймет, что это за документ или фото, даже не открывая сам файл.

Стикеры и стикерпаки

Стикер в Искра полезен не только как “эмоции”. В рабочих чатах они помогают быстро показать реакцию, снять лишнее напряжение и не перегружать переписку короткими сообщениями вроде “ок”, “принял”, “сделаем”. Но в деловых и клиентских диалогах их лучше использовать умеренно.

В приложении можно:

- открыть панель стикеров в окне сообщения;
- использовать уже доступные наборы;
- добавить Telegram-стикерпак по ссылке;
- в некоторых сценариях добавить набор только себе или сразу в пространство.

Как добавить стикерпак:

1. Откройте чат.
2. Откройте панель стикеров.
3. Нажмите добавление стикерпака.
4. Вставьте ссылку на Telegram-стикерпак или short name.
5. Нажмите **Импорт**.
6. Если у вас есть нужный доступ, при необходимости выберите вариант добавления **В пространство**. Это удобно, когда команде нужны несколько понятных рабочих наборов, а не случайные личные стикеры у каждого сотрудника.

Если вы не хотите искать ссылку вручную, используйте поиск по каталогу стикерпаков в панели импорта.

Рекомендуемый подход:

- для личных и внутренних чатов можно использовать более живые наборы;
- для рабочих групп команды лучше выбрать спокойные и понятные наборы;
- для клиентских обращений и официальных переписок стикеры лучше использовать только там, где это действительно соответствует стилю общения компании.

Как управлять уже добавленными стикерпаками

После добавления набор не обязательно остается с вами навсегда. В панели стикеров можно управлять им дальше:

- **Убрать из моих** — если набор больше не нужен лично вам;
- посмотреть, в какие пространства он уже добавлен;
- **Добавить** набор в конкретное пространство;
- **Убрать** набор из конкретного пространства.

Это полезно, если один и тот же сотрудник работает сразу в нескольких пространствах и не хочет смешивать стили общения. Например, в одном пространстве можно оставить нейтральные рабочие наборы, а в другом использовать более неформальные внутренние стикеры.

Практический подход:

1. Сначала добавьте набор себе и проверьте, подходит ли он команде.
2. Если набор действительно полезен, добавьте его только в те пространства, где он уместен.
3. Если набор оказался лишним, уберите его из своих наборов или только из отдельных пространств.

Запланированные сообщения

Запланированное сообщение удобно, если вы хотите подготовить ответ заранее, но отправить его позже: например утром следующего рабочего дня или перед встречей.

1. Напишите сообщение.
2. Откройте действие **Запланировать сообщение**.
3. Выберите дату и время.
4. Подтвердите отправку.

Проверяйте расписание, если меняются договорённости: устаревшее запланированное сообщение может запутать команду.

Запланированные сообщения также удобно использовать для планирования работы ИИ-агентов - например вы можете инициировать отправку себе расписания на день ежедневно перед началом рабочего дня, настроив регулярную отправку сообщения, которое будет инициировать вызов ИИ-агента для подготовки плана на день.

8. Группы и командные чаты

Группы нужны для обсуждений, где участвуют несколько человек. Это основной инструмент для внутренней командной работы: смены, продажи, поддержка, проект, запуск, операционные вопросы, срочные ситуации.

Создать группу

1. Нажмите **Новый чат**.
2. Выберите режим добавления участников в группу.
3. Введите номера участников, по одному на строку.
4. Нажмите **Найти совпадения**.
5. Добавьте найденных пользователей в список.

6. Нажмите **К** списку участников.
7. Укажите **Название группы**.
8. При необходимости добавьте **Фото группы**.
9. Нажмите **Создать группу**.

Старайтесь давать группам названия, понятные без пояснений: “Продажи”, “Поддержка”, “Операции”, “Выездные инженеры”, “Запуск филиала”. Если группа временная, добавьте период или событие: “Переезд офиса июнь”, “Подготовка выставки”.

Группы в пространстве

В пространстве можно создавать группы для всех участников или для конкретной команды. Публичная группа пространства будет автоматически включать текущих и будущих участников пространства. Это удобно для объявлений, общих вопросов и команд, где должен быть доступ у всех. В стандартных группах нужные участники добавляются администратором или владельцем группы.

В настройках пространства для владельцев и администраторов группы доступны действия:

- **Стать владельцем;**
- **Стать администратором;**
- **Добавить участников;**
- **Админы группы;**
- **Удалить группу.**

Доступные действия зависят от ваших прав и текущего состава группы.

Как лучше использовать группы

- Для ежедневных рабочих вопросов создайте постоянные группы.
- Для временных задач создавайте отдельные группы и закрывайте их после завершения.
- Для решений используйте заметки чата, а не только длинную переписку.
- Для срочных вопросов запускайте звонок или конференцию из группы.
- Для клиентских обращений используйте очереди контакт-центра, а не обычную группу, если нужно учитывать ответственных, SLA и закрытие обращений.

Практически группы удобно разделять на несколько типов:

- постоянные рабочие группы: продажи, поддержка, операции, руководство;
- временные проектные группы: запуск, мероприятие, переезд, новая услуга;
- общие группы пространства: объявления, общие вопросы, быстрые согласования.

Чтобы группа не превращалась в хаотичный поток сообщений:

1. дайте ей понятное имя;
2. сразу определите, для каких вопросов она нужна;

3. договоритесь, что важные решения переносятся в заметки;
4. если обсуждение затянулось, переходите в конференцию;
5. когда временная задача завершена, закрывайте или архивируйте такую группу организационно, чтобы она не мешала в ежедневной работе.

При возникновении большого количества групп в пространстве – выносите часть групп в отдельные папки пространства.

9. Звонки и конференции

Звонки помогают быстро договориться, когда переписка становится длинной. В Искра можно звонить из личных чатов, групп и конференций. Для командной работы лучше использовать конференции: у них есть отдельный чат, ссылка, настройки входа, запись, расшифровка и итоговые материалы.

Обычный звонок из чата

1. Откройте личный чат или группу.
2. Нажмите кнопку звонка.
3. Дождитесь подключения участников.
4. Используйте микрофон, камеру и демонстрацию экрана, если они доступны на вашем устройстве.

Если звонки в группе выключены, включите их в настройках группы, если у вас есть такое право.

Создать конференцию

Конференция подходит для планёрок, разборов обращений, проектных встреч, продаж, интервью и быстрых совещаний. Она лучше обычного звонка, когда нужна ссылка, вход по подтверждению, пароль или запись.

1. Откройте раздел **Конференции**.
2. Нажмите **Создать**.
3. Выберите **Пространство**.
4. Укажите **Название**.
5. Добавьте **Описание**, если нужно.
6. Если встреча будет позже, включите **Запланировать время начала** и укажите **Начало**.
7. Выберите **Длительность**: 30, 45, 60, 90, 120 минут или своё значение.
8. Выберите режим **Вход**:
 - **По подтверждению** — участники ждут разрешения войти.
 - **Открытый вход** — участники могут войти без подтверждения.
1. При необходимости включите **Требовать пароль** и задайте **Пароль**.

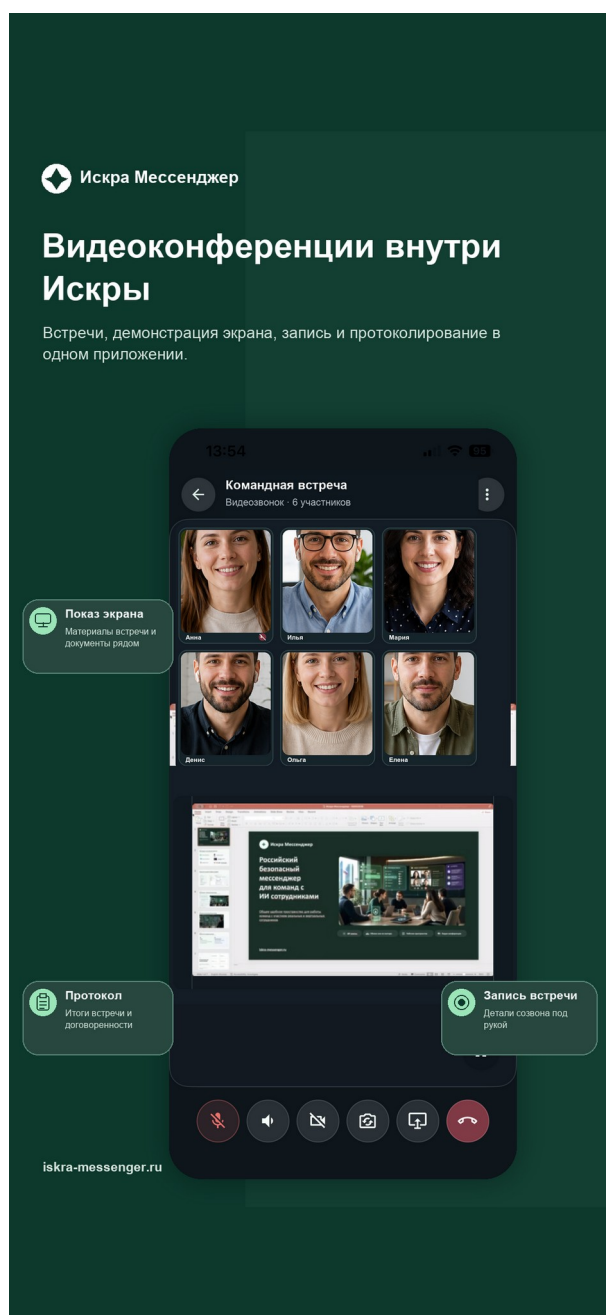
2. Нажмите **Создать конференцию**.

После создания Искра открывает карточку конференции и связанный чат. В этот чат удобно отправить повестку и материалы, провести необходимые обсуждения. Также в этот чат будет направляться запись, протокол и итоги конференции.

Использовать конференцию

1. Откройте чат конференции.
2. Нажмите **Присоединиться** или используйте ссылку.
3. Проверьте микрофон и камеру.
4. Если включён вход по подтверждению, организатор подтверждает участников.
5. Во время встречи используйте чат для ссылок, файлов и коротких уточнений.
6. После встречи откройте чат конференции, чтобы посмотреть материалы, запись, расшифровку и резюме, если они были созданы.

Если встреча важная, заранее предупредите участников, что будет запись. Это помогает вернуться к деталям, а также получить расшифровку и краткое резюме без ручного протоколирования.



Управление конференцией во время звонка

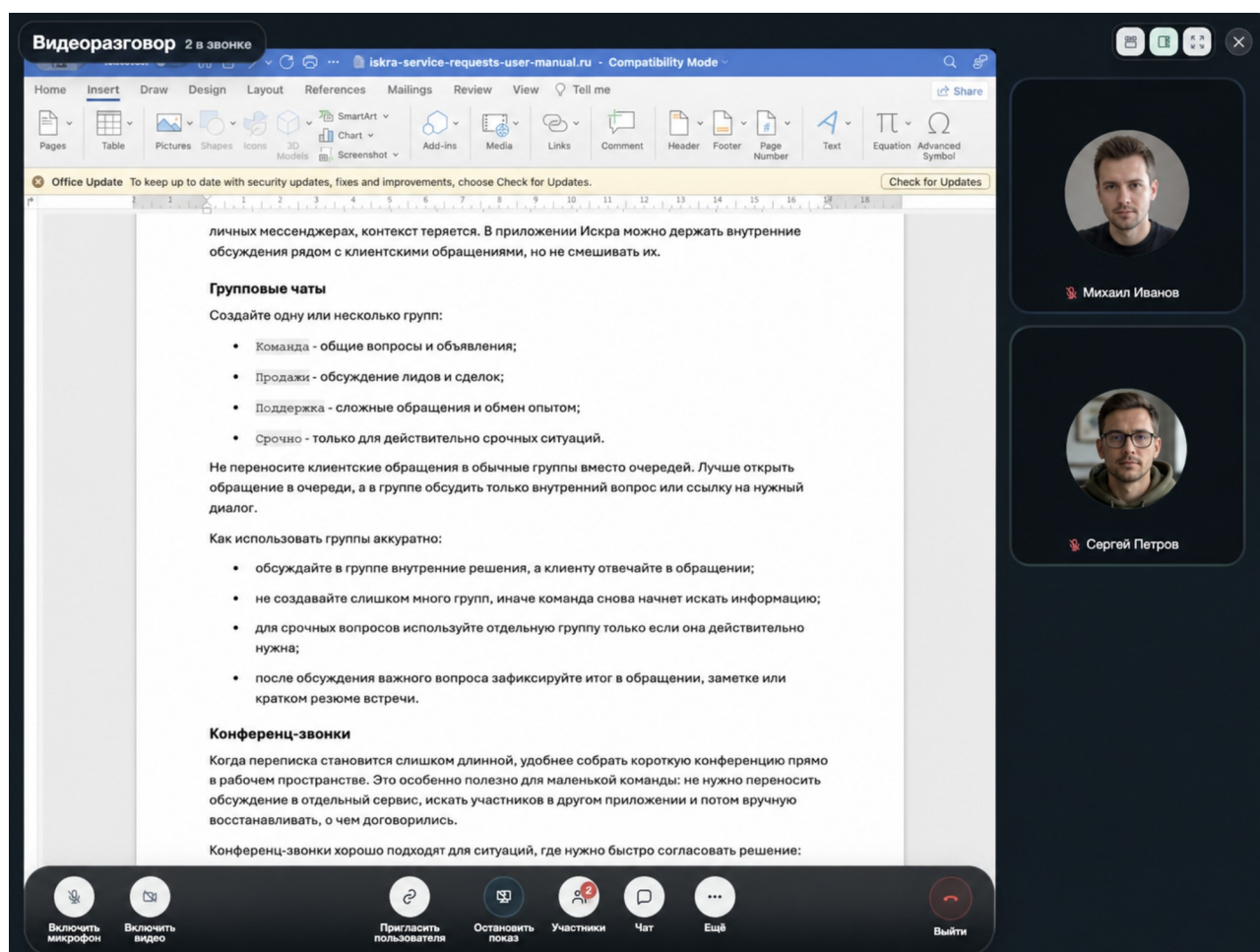
Во время конференции доступны живые действия, которыми удобно пользоваться прямо в ходе обсуждения:

- включить или выключить микрофон;
- включить или выключить видео;
- включить демонстрацию экрана;
- открыть чат конференции;
- посмотреть участников;
- пригласить пользователя;
- открыть **PiP**, если нужно держать звонок поверх других окон;

- открыть модерацию;
- начать или остановить запись;
- открыть меню **Ещё** для дополнительных параметров звонка;
- закрыть звонок или выйти из него.

Как обычно проходит управление:

1. Организатор открывает конференцию и подключается первым.
2. При необходимости отправляет ссылку или нажимает **Пригласить пользователя**.
3. Если включен режим входа **По подтверждению**, следит за заявками на вход и открывает **Модерация**.
4. Если встречу нужно сохранить, запускает запись.
5. Во время обсуждения участники используют чат для ссылок, файлов и коротких пояснений.
6. После завершения организатор проверяет, началась ли обработка записи, транскрипции и сводки.



Дополнительные инструменты во время конференции

Кроме основных кнопок, во время конференции полезно знать еще несколько рабочих инструментов.

PIP полезен, если вы:

- параллельно открываете документы;
- отвечаете в чате;
- работаете в CRM, браузере или другой системе;
- не хотите терять визуальный контакт со встречей.

В этом режиме звонок остается в маленьком поверхностном окне, и вы можете продолжать работу в других приложениях.

Меню **Ещё** обычно используют для таких задач:

- запустить или остановить запись;
- открыть модерацию;
- выбрать микрофон;
- выбрать устройство вывода звука;
- при необходимости скорректировать параметры отображения звонка.

Если участник жалуется, что вас плохо слышно, или вы сами слышите звонок не в том устройстве, сначала откройте **Ещё** и проверьте выбранные устройства.

Полноэкранный режим, закрепление и раскладка участников

Когда участников много, важно не только слышать разговор, но и удобно видеть тех, кто сейчас нужен.

В конференции обычно полезны три приема:

- открыть показ экрана или конкретного участника на весь экран;
- закрепить участника, если вы хотите держать его в фокусе;
- подстроить раскладку под размер команды и тип встречи.

Полноэкранный режим удобен:

- на демонстрации экрана;
- на разборе документа, макета или таблицы;
- когда нужно сфокусироваться на одном выступающем.

Закрепление участника полезно, если:

- встречу ведет один основной спикер;
- вы хотите постоянно видеть клиента, руководителя или докладчика;
- в разговоре много участников, но критично следить только за несколькими.

Практический совет простой: для короткого обсуждения обычно достаточно стандартного вида, а для длинной рабочей встречи с демонстрацией экрана стоит сразу проверить полноэкранный режим и выбрать более удобную раскладку.

Запись, сводка и повторная обработка

Если запись уже идет, в интерфейсе виден статус записи. После завершения может появиться состояние обработки: запись подготавливается, сводка создается, транскрипция или сводка готовятся. Это нормально — результат не всегда появляется мгновенно.

Если обработка транскрипции не удалась, в интерфейсе может быть доступно действие **Повторить транскрипцию**. Используйте его только если предыдущая попытка действительно не завершилась успешно.

Для команды это важно не как техническая деталь, а как рабочий процесс:

1. Не ждите резюме мгновенно, если конференция только завершилась.
2. Вернитесь в чат конференции позже.
3. Проверьте, что запись, расшифровка и сводка появились.
4. После этого перенесите решения в заметки чата или внешнюю систему.

Пароль и режим входа после создания

После создания конференции настройки входа можно пересматривать. Если встреча стала чувствительной или вы начали звать внешних участников, полезно повторно проверить:

- нужен ли **Открытый вход**;
- не лучше ли перейти на вход **По подтверждению**;
- нужен ли пароль;
- нужно ли изменить или отключить пароль конференции.

Это особенно полезно, если ссылка на конференцию уже разошлась по нескольким чатам и вы хотите аккуратнее контролировать состав участников.

Записи, расшифровки и резюме

Конференции особенно полезны тем, что результаты встречи остаются в связанном чате. Команде не нужно искать, где обсуждались решения: запись, расшифровка и резюме доступны там же, где шла подготовка и переписка.

Рекомендуемый подход:

1. Для важных встреч запускайте запись.
2. После завершения дождитесь обработки записи.
3. Откройте расшифровку и резюме в чате конференции.
4. Перенесите решения и задачи в заметки чата или в нужную внешнюю систему.

Это снижает риск потерять договорённости и помогает новым участникам быстро понять, что уже решили.

Как провести хорошую рабочую конференцию

Чтобы конференция действительно экономила время, а не создавала еще один шумный канал, полезно держать простой рабочий ритм:

1. До старта дайте понятное название конференции.
2. Если встреча важная, заранее отправьте в чат повестку или короткую цель.
3. На старте проверьте, нужен ли открытый вход, подтверждение или пароль.
4. Во время встречи используйте чат для ссылок, файлов и коротких уточнений, а не для длинных параллельных обсуждений.
5. Если разговор влияет на работу команды, включите запись.
6. После завершения откройте чат конференции и проверьте, появились ли запись, расшифровка и резюме.
7. Перенесите ключевые решения в заметки чата или в рабочую систему команды.

Так конференция становится не разовым созвоном, а частью понятного рабочего процесса.

Разрешения для звонков

Если микрофон, камера или демонстрация экрана не работают:

1. Проверьте разрешения операционной системы.
2. На macOS разрешите **Микрофон**, **Камеру** и **Запись экрана** для Искра.
3. На мобильном устройстве разрешите микрофон, камеру и уведомления.
4. Перезапустите приложение после изменения разрешений.

10. Заметки чата

Заметки чата помогают не терять важное в переписке. Это не ещё один чат, а краткая рабочая память по конкретному диалогу: факты, решения, план, полезные ссылки, профиль клиента или контекст проекта.

Заметки особенно полезны в небольших командах. Если один сотрудник заболел, ушёл в отпуск или передал клиента коллеге, новый ответственный быстро понимает историю без чтения сотен сообщений.

Открыть заметки

1. Откройте нужный чат.
2. Нажмите кнопку заметок.
3. Выберите режим **Просмотр** или **Редактировать**.
4. Внесите изменения.
5. Нажмите **Сохранить**.

Видят:

Только участники из пространства

Все участники чата

Просмотр

Редактировать

Факты

Принятые решения

- скидка 50%

План

☒ прием 01.06.2026

Полезное

План лечения:
следующий прием: 01.06.2026
01.06.2026 - показаться ортодонт
15.06.2026 - операция по установке импланта
Рекомендуем тщательно почистить зубы перед операцией и не принимать алкоголь сутки перед операцией.

Режим **Просмотр** удобен, когда нужно быстро понять контекст перед ответом клиенту, звонком или передачей диалога. Режим **Редактировать** используйте, когда нужно обновить факты, решение или план.

Что хранить в заметках

Используйте простую структуру:

- **Факты** — постоянная информация: кто клиент, какие условия, какие ограничения, важные контакты.
- **Принятые решения** — что уже согласовали.
- **План** — чек-лист следующих действий.
- **Полезное** — ссылки, документы, краткие выдержки, номера договоров, адреса, особенности клиента.

Для клиентских чатов заметки можно использовать как лёгкий профиль клиента, особенно если CRM ещё не подключена. Записывайте предпочтения, историю договорённостей, важные ограничения и то, что нужно знать следующему ответственному.

Доступ к заметкам

В чатах пространства можно выбрать, кто видит заметки:

- **Только участники из пространства** — безопасный вариант для внутренних рабочих заметок.
- **Все участники чата** — подходит, если заметки должны быть доступны всем участникам текущего чата.

Перед сохранением чувствительной информации проверьте доступ. Не записывайте в заметки лишние персональные данные, пароли, одноразовые коды и другую информацию, которую нельзя хранить в рабочем чате.

Для внутренних групп и клиентских обращений обычно полезно выбирать доступ осознанно:

- **Только участники из пространства** — если заметки нужны именно для внутренней рабочей координации;
- **Все участники чата** — если заметки должны быть видны всем участникам текущего диалога.

Такой выбор особенно важен, когда в одном чате могут участвовать не только сотрудники вашей основной команды.

Если в чате работает ИИ-агент, его доступ к заметкам чата настраивается отдельно в параметрах самого агента. Для этого используется настройка **Передавать заметки чата**. Даже если заметки доступны участникам чата, агент будет использовать их только тогда, когда эта настройка включена у конкретного ИИ-агента.

Обновлять заметки из сообщений

Если в переписке уже есть важные факты, используйте действие обновления заметок из сообщений, если оно доступно. Это удобно после длинного обсуждения: Искра помогает перенести главное в структурированный вид.

После автоматического обновления обязательно перечитайте заметки. Исправьте неточности и удалите лишнее.

Если в разделе **План** используется чек-лист, отмечайте выполненные пункты по мере завершения. Тогда заметки становятся не просто памяткой, а живым рабочим списком действий для команды.

11. ИИ-агенты и виртуальные сотрудники

ИИ в приложении Искра помогает команде не только быстрее писать сообщения, но и экономить время на повторяющейся рабочей рутине. Здесь важно различать три уровня помощи: встроенный ИИ внутри чата, ИИ-агента как виртуального сотрудника и организатор событий как помощника по координации командной работы.

Сотрудник при этом не исчезает из процесса. ИИ помогает подготовить, найти, собрать, напомнить и организовать, а человек принимает решение, отправляет важный ответ и отвечает за итог.

Какие ИИ-помощники есть в Искра

Встроенный ИИ

Встроенный ИИ нужен для повседневной работы прямо в чате, без отдельной настройки сложной роли. Это самый быстрый способ использовать ИИ в ежедневной переписке команды.

Чаще всего он помогает:

- сделать резюме расшифровки конференции;
- улучшить, сократить, упростить или перевести сообщение перед отправкой;
- собрать факты из переписки и добавить их в заметки чата;
- быстро подготовить аккуратную формулировку ответа по текущему контексту.

Такой сценарий особенно полезен руководителям, менеджерам, поддержке, продажам и сотрудникам, которые много пишут в течение дня и не хотят тратить время на ручную доработку текста.

ИИ-агент

ИИ-агент — это виртуальный сотрудник, которому можно поручить регулярные рабочие задачи, которые обычно выполняет реальный член команды. Он полезен, когда нужен не просто один ответ в чате, а повторяемая роль внутри рабочих процессов.

Типовые сценарии:

- подготовить маркетинговый анализ, текст, подборку идей или рабочий материал;
- получить статистику и аналитику по воронкам Bitrix;
- помочь с поиском сотрудников и первичным разбором резюме;
- ответить на сложный вопрос вместо ручного поиска в интернете;
- напомнить о календаре, задачах в трекере и других рабочих обязательствах;
- подготовить черновик ответа клиенту или коллеге с учетом контекста чата, заметок и подключенных систем.

Для маленькой команды это особенно ценно, потому что один хорошо настроенный агент может снять заметную часть повторяющейся нагрузки и освободить время сотрудников для сложных разговоров и решений.

Организатор событий

Организатор событий нужен для координации командной работы. Это помощник не столько по содержанию сообщений, сколько по организации встреч и совместных действий.

Он помогает:

- согласовать время встречи;
- проверить занятость участников;
- напомнить о запланированных событиях;
- собрать организационные договоренности;
- поддерживать ритм совместной работы команды.

Такой помощник особенно полезен руководителям, координаторам, проектным менеджерам и командам, у которых много встреч, согласований и зависимых друг от друга действий.

Как выбрать нужный формат ИИ

- Если нужно быстро улучшить текущую переписку, используйте встроенный ИИ.
- Если нужно делегировать регулярную рабочую задачу виртуальному сотруднику, используйте ИИ-агента.
- Если нужно координировать встречи и командную работу, используйте организатор событий.

Лучший старт для новой команды обычно такой:

1. Сначала использовать встроенный ИИ для переписки и заметок.
2. Затем создать одного ИИ-агента под самую понятную повторяющуюся роль.
3. После этого подключить организатор событий, если команде важна координация встреч и рабочего ритма.

Создать виртуального сотрудника – ИИ-агента

Для использования ИИ-агента – создайте собственного виртуального сотрудника (ИИ-агента) под конкретную роль команды на основе имеющихся типов агентов.

1. Откройте настройки пространства.
2. Перейдите в **Виртуальные сотрудники / ИИ-агенты**.
3. Создайте нового агента.
4. Укажите имя, понятное команде: “Помощник поддержки”, “Ассистент продаж”, “HR-помощник”.
5. Выберите тип агента.
6. Проверьте автоматически предложенную инструкцию.
7. При необходимости отредактируйте инструкцию.
8. Настройте приветственное сообщение, заметки чата, инструменты, навыки и MCP.
9. Сохраните агента.
10. Протестируйте его в отдельном чате или небольшой группе.

Искра помогает с начальной инструкцией агента. Не начинайте со сложной инструкции: сначала используйте автоматически созданный вариант, затем уточните роль, ограничения и стиль ответа.

Какие типы ИИ-агентов можно выбрать при создании

При создании виртуального сотрудника полезно сразу понимать, что тип агента влияет не только на стартовую инструкцию, но и на сам сценарий работы.

Обычно в интерфейсе доступны как минимум два базовых типа:

- **Базовый ИИ-агент** — универсальный виртуальный сотрудник для повседневной работы команды. Это лучший выбор, если агент должен помогать с перепиской, аналитикой, поиском информации, задачами, материалами, заметками, CRM-контекстом или другими рабочими вопросами.
- **Организатор событий** — специальный тип для координации встреч, согласования времени, напоминаний и организационной коммуникации между участниками.

Как выбрать:

- если агент должен отвечать на вопросы, готовить материалы, искать данные, работать с интеграциями или помогать сотрудникам и клиентским процессам, обычно выбирают **базовый ИИ-агент**;

- если главная задача агента — собирать участников, согласовывать время и поддерживать организационный ритм команды, выбирайте **организатор событий**.

Для большинства команд первый полезный сценарий почти всегда начинается с **базового ИИ-агента**. Организатор событий обычно добавляется позже, когда команда уже хочет упростить координацию встреч и договорённостей.

←

Бот стоматологии

AI-агент · Стоматология "Зубi"

Включен ☒

Название

Бот стоматологии

Видимость

Триггер

LLM-модель

Для участников пространства

На каждое сообщение

По умолчанию (базовая)

Инструкция

Просмотр Редактировать ↗

Ты AI-агент по имени "Бот стоматологии". Твоя роль — помогать пациентам с вопросами по уходу за полостью рта, процедурам и профилактике, записи на прием, изменению времени приема, консультации по оказанным услугам и плану лечения. Отвечай четко, структурированно и с акцентом на безопасность: объясняй шаги гигиены, возможные последствия пренебрежения, рекомендации по лечению. Если сомневался в точности информации, сначала уточни, какие данные нужны для точного ответа. Не выдумывай медицинские рекомендации, но можешь подсказывать, когда обращаться к специалисту.

Приветственное сообщение

Просмотр Редактировать ↗

Здравствуйте! Я помощник стоматологии Зубi. Помогу вам с вашими вопросами

☒ Передавать заметки чата

Агент сможет видеть и учитывать содержимое заметок чата.

☒ Вовлекать человека к решению проблемы при необходимости

Агент сможет запросить экспертную поддержку, когда без человека проблему не решить.

Сообщение пользователю при вовлечении человека

Перевожу на оператора, ожидайте...

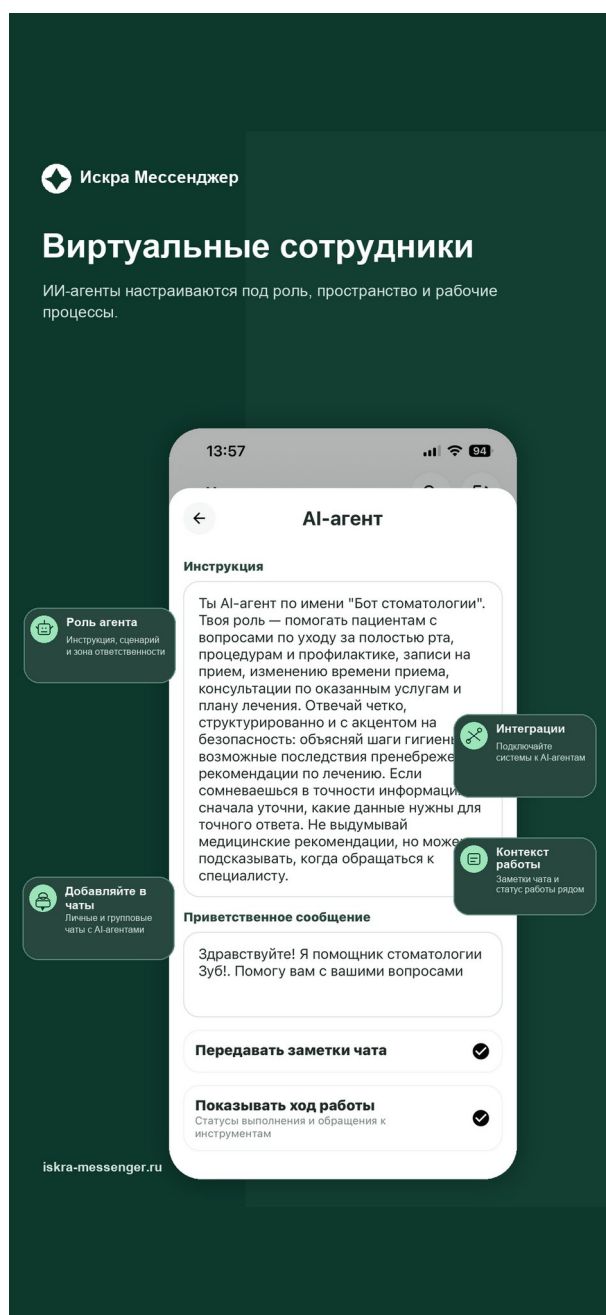
Можно оставить пустым, тогда агент передаст чат без отдельного сообщения.

☒ Показывать ход работы

Показывать пользователям статусы выполнения и обращения к инструментам.

☒ Показывать размышления

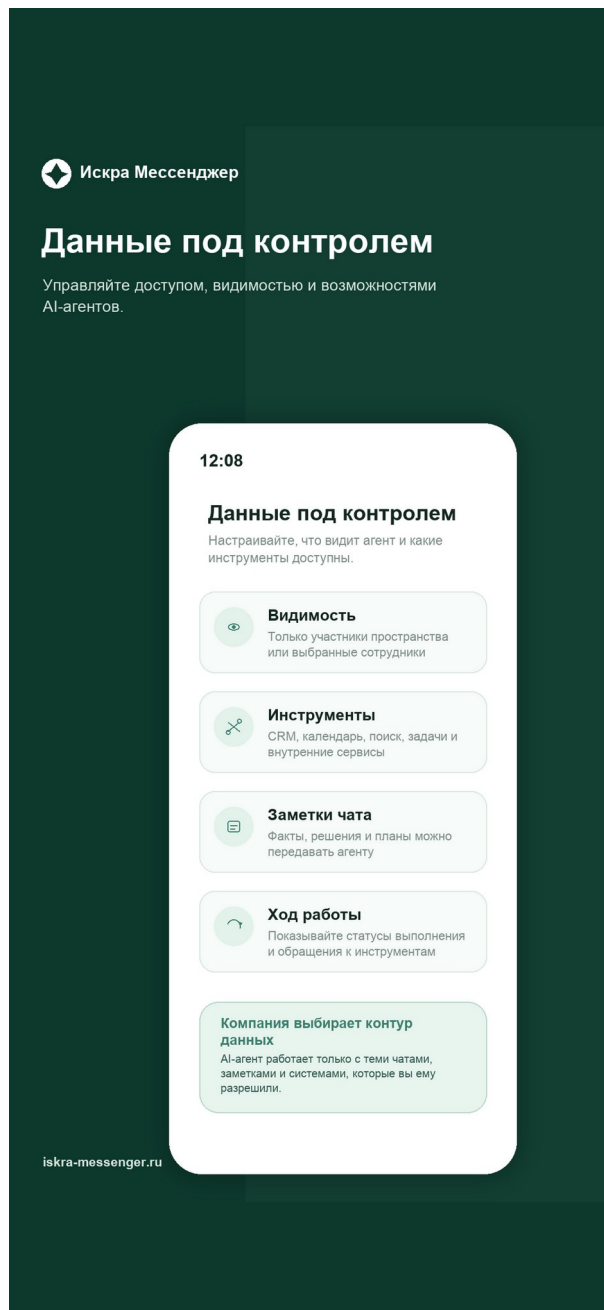
Показывать пользователям блок с внутренними размышлениями агента.



Основные настройки ИИ-агента

Настройка	Для чего нужна	Рекомендация
Имя агента	Так агент отображается в чатах	Делайте имя понятным по роли
Видимость	Кто может найти и использовать агента	Для рабочих агентов обычно выбирайте участников пространства или конкретных участников
Триггер	Когда агент отвечает	Начинайте с режима “Только при упоминании”, чтобы агент не вмешивался в каждый разговор

LLM-модель	Качество и стоимость AI-ответов	Для обычных задач используйте базовую, для сложной аналитики — среднюю или премиальную
Инструкция	Правила поведения агента	Уточните роль, допустимые действия, стиль ответа и случаи передачи человеку
Приветственное сообщение	Что агент пишет при старте личного чата или добавлении в группу	Коротко объясните, чем агент помогает
Передавать заметки чата	Даёт агенту контекст заметок	Включайте, если заметки содержат полезный рабочий контекст
Вовлекать человека	Позволяет агенту запросить поддержку человека	Включайте для клиентских и ответственных процессов
Показывать ход работы	Видны статусы выполнения и обращения к инструментам	Полезно, когда агент работает с внешними системами
Показывать размышления	Показывает дополнительный блок рассуждений	В клиентских сценариях обычно лучше не включать без необходимости
Навыки	Готовые сценарии поведения	Выбирайте только нужные навыки
Инструменты и MCP	Доступ к внешним системам	Подключайте после теста базового поведения



Как связаны навыки, инструменты и МСР

В настройках ИИ-агента есть три близких по смыслу блока, и их полезно различать.

- **Навык** задаёт для агента готовый рабочий сценарий: что именно он должен уметь делать и в каких ситуациях это применять.
- **Инструмент** даёт агенту фактический доступ к действию или системе: например к календарю, YouTrack или поиску в интернете.
- **МСР-сервер** подключает внешнюю систему компании, которой нет во встроенном списке, или даёт более специальный доступ к CRM, МИС, внутренней базе, каталогу или другой бизнес-системе.

Практически это выглядит так: сначала вы выбираете навык, а затем Искра может автоматически добавить связанные инструменты. Поэтому для большинства команд удобнее начинать именно с

навыков. Ручной выбор инструментов и подключение МСР обычно нужны тогда, когда агент должен работать с конкретной внешней системой.

Если команда только запускает ИИ-агента, не стоит включать все возможности сразу. Лучше сначала проверить один понятный сценарий, например подготовку ответов, поиск информации или работу с календарём, и только потом расширять доступ.

Все встроенные навыки и инструменты ИИ-агента

Ниже перечислен встроенный набор возможностей, который сейчас может быть доступен для ИИ-агентов. У конкретного пространства часть пунктов может не отображаться, если функция ещё не включена, не подключён внешний аккаунт или команда не использует этот сценарий.

Возможность	Что делает	Когда особенно полезна	Что нужно подготовить
Поиск в интернете	Ищет свежую информацию в интернете и помогает агенту отвечать на вопросы, где важны актуальные данные	Когда нужны новости, изменения правил, расписаний, цен, контактов, сведений о компании или другой информации, которая могла обновиться	Обычно достаточно просто включить эту возможность; полезно отдельно указать в инструкции, когда агент должен пользоваться поиском
Google Calendar	Помогает смотреть расписание, искать события и создавать встречи в Google Calendar	Для команд, которые планируют выезды, встречи, консультации, созвоны или смены через Google Calendar	Подключённый Google-аккаунт сотрудника, который будет работать через агента
Яндекс Календарь	Позволяет агенту работать с событиями в Яндекс Календаре	Если команда использует Яндекс 360 и хочет быстро согласовывать время, проверять занятость и создавать встречи	Подключённый Яндекс-аккаунт пользователя
Apple Calendar	Даёт агенту доступ к событиям Apple Calendar	Удобно для руководителей и сотрудников, которые ведут расписание через экосистему Apple	Подключённый Apple-аккаунт пользователя и актуальные разрешения на стороне аккаунта
Календарь Bitrix24	Даёт доступ к календарю Bitrix24 текущего пользователя	Когда график встреч и рабочие события уже живут в Bitrix24	Подключение Bitrix24 и авторизация пользователя
Задачи Bitrix24	Позволяет искать, просматривать и использовать задачи	Когда команде важно быстро получать статус задач,	Подключение Bitrix24 и авторизация пользователя

	Bitrix24 в рабочих сценариях	поручений и внутренних действий без перехода в другой интерфейс	
Воронка Bitrix24	Помогает работать с лидами и сделками Bitrix24	Полезно для продаж, сопровождения клиентов, контроля статуса сделки и подготовки ответов с CRM-контекстом	Подключение Bitrix24, доступ к нужным сущностям и понятная инструкция для агента
YouTrack	Позволяет искать, создавать, обновлять и комментировать задачи в YouTrack	Подходит продуктовым, техническим и сервисным командам, которые ведут работу через тикеты	Адрес YouTrack и постоянный токен доступа, добавленные в настройки агента
HeadHunter	Помогает искать и анализировать резюме HeadHunter без раскрытия контактов кандидатов	Полезно для HR и руководителей, которые хотят быстро получить первичный подбор и сравнение кандидатов	Авторизация пользователя по запросу агента через окно HeadHunter; контакты резюме агент не открывает, чтобы не расходовать платные просмотры
Консультации по здоровому образу жизни	Даёт специализированный сценарий общих консультаций по образу жизни, сну, питанию, активности и профилактике	Подходит только тем командам, которым действительно нужен такой профиль помощи	Обычно достаточно включить навык и отдельно описать границы в инструкции агента
База знаний Ида	Ищет ответы и контекст в настроенной базе знаний Ида	Особенно полезно для сервиса, поддержки и внутренних справочных сценариев, когда важнее отвечать по корпоративной базе знаний, а не по общим данным из интернета	Настроенная база знаний Ида, идентификатор клиента (customer_id) и при необходимости фильтры по каталогам, тегам и типам записей

Когда AI-инструменты нужно дополнительно настраивать

Не все AI-инструменты включаются одинаково. Часть возможностей начинает работать почти сразу после выбора в настройках агента, а часть требует отдельной подготовки: подключения

аккаунта сотрудника, выдачи доступа в сторонней системе или заполнения параметров прямо у агента.

Практически удобно ориентироваться на четыре типа настройки:

1. **Личное подключение пользователя** — когда агент работает от имени конкретного сотрудника. Так обычно подключаются календари, Bitrix24 и HeadHunter.
2. **Параметры прямо в настройках агента** — когда для инструмента нужно указать адрес системы, токен, `customer_id` или другие служебные данные. Так чаще настраиваются YouTrack и база знаний Ида.
3. **Подготовка на стороне внешней системы** — когда в самой CRM, трекере или другой платформе нужно заранее создать приложение, выдать права или подготовить отдельный аккаунт.
4. **Подключение через MCP** — когда компания хочет связать агента со своей внутренней системой, которой нет в стандартном списке.

Если этот шаг пропустить, агент обычно сможет отвечать общими словами, но не сможет открыть CRM, посмотреть задачу, найти событие в календаре или обратиться к корпоративной базе знаний.

Как понять, где именно выполняется настройка

- Если инструмент связан с вашим личным рабочим аккаунтом, чаще всего подключение выполняет сам сотрудник через окно авторизации, которое открывается по запросу агента, а уже затем это подключение можно увидеть в профиле.
- Если инструменту нужны технические поля вроде `base_url`, `permanent token` или `customer_id`, их обычно вводят в карточке самого агента.
- Если речь идёт о CRM, МИС, трекере или внутреннем сервисе компании, часть настройки почти всегда делает владелец системы, администратор или интегратор.

Хорошая практика для небольшой команды: сначала определить, кто отвечает за доступы, затем подключить один инструмент и проверить простой сценарий, и только после этого добавлять следующий.

Google Calendar, Яндекс Календарь, Apple Calendar и HeadHunter

Эти инструменты обычно работают через личную авторизацию сотрудника, но она запускается не заранее из отдельного общего мастера, а в тот момент, когда ИИ-агенту впервые нужен доступ к сервису.

Как это обычно происходит:

1. Владелец пространства или администратор включает у нужного ИИ-агента соответствующий инструмент: календарь или HeadHunter.
2. Сотрудник открывает чат с этим ИИ-агентом и просит выполнить действие, для которого нужен доступ: например проверить календарь, найти свободное окно, создать встречу или подобрать резюме.
3. Если доступ ещё не выдан, ИИ-агент предложит пройти авторизацию и откроет окно входа в нужный сервис.

4. Сотрудник входит в свой аккаунт Google, Яндекс, Apple или HeadHunter и подтверждает разрешения.
5. После успешной авторизации сотрудник возвращается в чат. Обычно запрос продолжается сразу, а если этого не произошло, достаточно повторить ту же просьбу ещё раз.
6. После этого ИИ-агент может использовать этот аккаунт в тех сценариях, для которых он настроен.

Где потом это проверить:

- подключённый аккаунт можно увидеть в профиле в разделе **Подключённые аккаунты**;
- там же удобно понимать, какой внешний доступ уже используется ИИ-агентами, и при необходимости отключить его.

Что важно учитывать:

- агент работает не “сам по себе”, а в рамках тех прав, которые есть у подключённого пользователя;
- если сотрудник видит только свой календарь или свои данные, агент обычно видит тот же уровень доступа;
- если доступ был отозван на стороне сервиса, инструмент может перестать работать, даже если в Искре он раньше уже использовался.

Для HeadHunter это особенно важно: инструмент помогает искать и анализировать резюме, но не заменяет полноценную работу рекрутера в самом сервисе. ИИ-агент не открывает контакты кандидатов, поэтому не расходует платные просмотры контактов.

Bitrix24: что подготовить в Bitrix24 и что заполнить в Искре

Bitrix24 — один из самых полезных источников контекста для виртуального сотрудника. Через него агент может работать с календарём, задачами, лидами и сделками. Но для этого нужен не только выбор инструмента у агента, а ещё и предварительная настройка на стороне Bitrix24.

Что подготовить в Bitrix24:

1. Откройте ваш портал Bitrix24 под пользователем с правами на создание интеграций.
2. Перейдите в раздел **Разработчикам -> Интеграции**.
3. Создайте новое **серверное локальное приложение**.
4. В качестве пути обработчика укажите:

`https://im.iskra-messenger.ru/v1/bitrix-auth/callback`

1. Выдайте приложению права:
- **CRM**
 - **Задачи**
 - **Календарь**
 - **Пользователи** (базовый доступ)

1. После создания приложения сохраните три значения:
 - домен портала, например `company.bitrix24.ru`;
 - `client_id`;
 - `client_secret`.

Что заполнить в Искре:

1. Откройте настройки пространства.
2. Перейдите в раздел **Виртуальные сотрудники / ИИ-агенты**.
3. Откройте нужного агента.
4. Включите те инструменты Bitrix24, которые действительно нужны: календарь, задачи или воронка.
5. В блоке **Bitrix24** заполните:
 - **Portal** — домен вашего портала;
 - **Client ID**;
 - **Client Secret**.
1. Сохраните агента.

Как это работает дальше:

- когда агенту впервые понадобится Bitrix24 в чате, сотруднику может быть предложено пройти авторизацию;
- после авторизации агент будет использовать доступ именно этого сотрудника;
- это удобно, потому что агент видит актуальные данные Bitrix24 в контексте реальной работы сотрудника, а не из абстрактного общего подключения.

Практический совет: если один агент нужен нескольким сотрудникам, заранее договоритесь, кто и с какими правами будет использовать Bitrix24 через этого агента. Для маленькой команды это помогает избежать путаницы, почему один человек видит сделку, а другой нет.

YouTrack: какие данные нужны агенту

YouTrack настраивается иначе: здесь обычно не требуется отдельная интерактивная авторизация из чата, зато нужно заранее заполнить параметры инструмента.

Что подготовить в YouTrack:

1. Откройте ваш YouTrack.
2. Подготовьте адрес системы, например `https://company.youtrack.cloud`.
3. Создайте **permanent token** для аккаунта, от имени которого агент будет работать.
4. Убедитесь, что у этого аккаунта есть права именно на те проекты и действия, которые нужны команде.

Что заполнить в Искре:

1. Откройте нужного агента.
2. Включите инструмент **YouTrack**.
3. В блоке настройки YouTrack заполните:

- **Base URL**
- **Permanent token**

1. Сохраните изменения.
2. Проверьте самый простой запрос: например, попросите агента найти задачу, список задач по проекту или статус конкретного тикета.

Лучше не использовать слишком широкий доступ без необходимости. Если агент нужен только для поиска и чтения задач, не выдавайте ему больше прав, чем реально требуется рабочему сценарию.

База знаний Ида: где взять `customer_id`

Инструмент базы знаний Ида полезен там, где агент должен отвечать по внутренним статьям, регламентам, FAQ, инструкциям или базе знаний по продукту. Чтобы такой поиск работал корректно, агенту нужен `customer_id`.

Что нужно подготовить:

1. Убедитесь, что база знаний Ида уже настроена и в ней есть нужные материалы.
2. Уточните `customer_id` для вашей базы знаний.
3. При необходимости заранее определите, нужно ли ограничить поиск по конкретным каталогам, тегам или типам записей.

Где взять `customer_id`:

- его можно взять прямо из адреса страницы базы знаний в Иде; например в адресе <https://chat.idabot.ru/aiassistant/idadocs> значение `idadocs` и будет `customer_id`;
- обычно этот идентификатор также знает администратор Иды, интегратор или сотрудник, который настраивал вашу базу знаний;
- если в компании несколько баз или несколько контуров знаний, важно взять именно тот `customer_id`, который относится к нужной команде, бренду или сервису.

Что заполнить в Искре:

1. Откройте нужного агента.
2. Включите инструмент **База знаний Ида**.
3. Укажите `customer_id`.
4. При необходимости добавьте ограничения по каталогам, тегам или типам записей.
5. Сохраните настройки и проверьте ответ на реальном вопросе из вашей базы знаний.

Если `customer_id` указан неверно, агент либо не найдёт нужный контекст, либо будет искать не в той базе. Поэтому этот шаг лучше перепроверить до запуска агента в рабочие чаты.

МСР и внутренние системы компании

Если стандартных инструментов недостаточно, агент можно подключить к внутренним системам через МСР. Это подходит для CRM, МИС, внутренней базы, каталога услуг, системы заявок, ERP или другого корпоративного сервиса.

Здесь настройка почти всегда делится на две части:

1. **На стороне вашей системы** специалист или интегратор подготавливает сервер МСР, права доступа и URL подключения.
2. **В Искре** владелец пространства или администратор добавляет МСР-сервер и прикрепляет его к нужному агенту.

Практичный порядок работы:

1. Сначала сформулируйте один понятный сценарий, который должен решать агент.
2. Затем подключите только тот МСР-сервер, который нужен именно для этого сценария.
3. После этого проверьте тестовый запрос.
4. Лишь затем расширяйте возможности агента.

Для небольших команд это особенно важно: один аккуратно настроенный сценарий почти всегда полезнее, чем большой набор подключений, в котором сотрудники не уверены.

Как выбирать встроенные возможности без перегрузки

Для большинства команд самый рабочий старт выглядит так:

1. Сначала включите только те возможности, которые отвечают на реальную ежедневную задачу.
2. Для универсального помощника начните с поиска в интернете или базы знаний.
3. Для руководителя или координатора чаще всего полезны календарь и CRM-контекст.
4. Для сервисной команды особенно ценны база знаний, CRM, МИС или другая внутренняя система через МСР.
5. Для технической или продуктовой команды чаще всего нужен YouTrack.
6. Для HR-сценариев имеет смысл отдельно подключить HeadHunter.

Если дать агенту слишком много источников и действий сразу, ответы могут стать менее предсказуемыми. Лучше расширять набор постепенно: сначала один сценарий, потом второй, после этого уже добавлять новые системы.

Для разных ролей в компании лучше создавать разных ИИ-агентов. Это позволит сделать для каждого агента более точную инструкцию, подключить к нему только нужные интеграции, в результате такой агент будет работать лучше и использовать меньше токенов для работы. Количество созданных ИИ-агентов не влияет на стоимость использования решения, тарификация происходит только по количеству использованных токенов.

Навыки пространства

Помимо встроенного набора, в пространстве можно создавать собственные навыки. Это удобно, если у команды есть повторяющийся сценарий, который не сводится к одной стандартной интеграции.

Например, можно создать отдельные навыки:

- для первичного ответа новым клиентам;
- для подготовки резюме встречи;
- для проверки комплектности заявки;
- для объяснения внутренних правил компании;
- для работы с отдельным направлением: продажи, поддержка, выездной сервис, рекрутинг.

При создании собственного навыка обычно задают:

- понятное название;
- короткое описание;
- ситуации, когда агент должен использовать этот навык;
- саму инструкцию поведения;
- при необходимости инструменты, которые требуются этому навыку.

Такой подход полезен тем, что команда получает не “одного умного агента на всё”, а набор понятных ролей и сценариев, которые легче контролировать и улучшать.

Как писать хорошую инструкцию

Хорошая инструкция отвечает на вопросы:

1. Кто агент и в чём его задача.
2. В каких чатах он работает.
3. Какой стиль ответа нужен: коротко, вежливо, с уточняющими вопросами, без лишних деталей.
4. Что агент может делать сам.
5. Когда агент должен позвать человека.
6. Какие данные нельзя выдумывать.
7. Какие внешние системы можно использовать.

Пример простой формулировки:

Ты помощник команды поддержки. Помогай сотрудникам быстро отвечать клиентам, находить важные факты в заметках чата и предлагать следующий шаг. Если информации не хватает, задай уточняющий вопрос. Если вопрос связан с деньгами, договором или конфликтом, предложи передать диалог сотруднику.

Использовать ИИ-агента в чате

1. Откройте чат или группу.

2. Напишите @ и выберите агента.
3. Сформулируйте задачу: “суммируй обсуждение”, “подготовь ответ клиенту”, “найди следующие шаги”, “проверь заметки”.
4. Проверьте ответ.
5. При необходимости уточните задачу или попросите переписать короче.

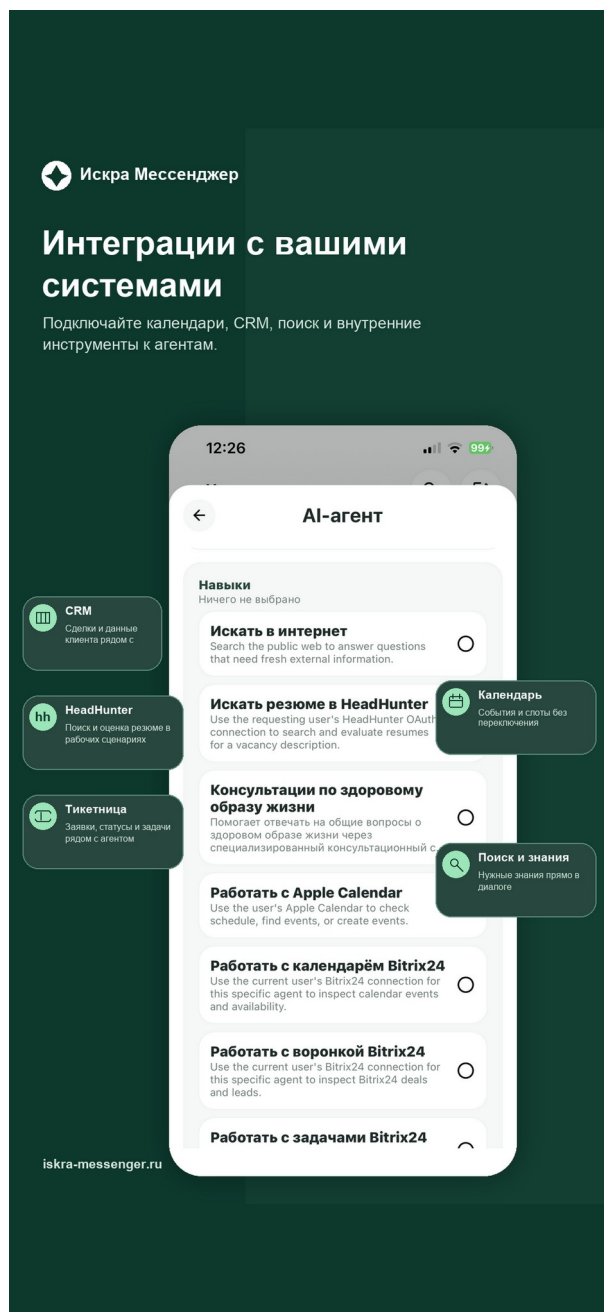
Лучше давать агенту конкретные задачи. “Помоги” работает хуже, чем “Составь короткий ответ клиенту: подтвердить получение заявки, попросить фото и сказать, что вернёмся сегодня до 18:00”.

12. Интеграции и MCP

Встроенные навыки и инструменты закрывают самые частые сценарии: поиск, календари, Bitrix24, YouTrack, HeadHunter и базу знаний. Если же агенту нужен доступ к другой системе компании, используется MCP.

MCP в приложении Искра — это практичный способ дать ИИ-агенту доступ к внешним системам. Для пользователя это выглядит просто: агент может не только отвечать текстом, но и обращаться к подключённым инструментам — CRM, МИС, трекеру задач, внутренней базе, календарю или другому сервису.

Интеграции особенно полезны, когда сотрудникам приходится переключаться между несколькими системами. ИИ-агент может помочь найти данные, подготовить действие или обновить информацию, если такая возможность настроена.



Когда нужны интеграции

- CRM: найти клиента, сделку, историю общения или задачу.
- МИС: получить контекст пациента или записи, если это разрешено процессами компании.
- Bitrix24: работать с задачами, CRM-сценариями или календарём через доступные инструменты.
- YouTrack или другой трекер: искать, создавать, обновлять и комментировать задачи.
- HeadHunter-интеграции: помогать с поиском и анализом резюме, если подключение настроено.
- Внутренние системы: получать справочную информацию или выполнять рабочие действия через MCP.

Подключить МСР-сервер

1. Откройте настройки пространства.
2. Перейдите в раздел ИИ-агентов или инструментов.
3. Откройте список **МСР-серверы**.
4. Создайте новый сервер.
5. Укажите **Название, Ключ, Описание** и **URL сервера**.
6. Включите сервер, если он готов к работе.
7. Сохраните настройки.
8. Откройте ИИ-агента и прикрепите МСР-сервер к нему.
9. Проверьте работу на тестовом вопросе.

Как безопасно запускать интеграции

1. Сначала протестируйте агента без доступа к внешним системам.
2. Затем подключите один инструмент и проверьте простой сценарий.
3. Ограничьте инструкцию агента: что можно делать, что нельзя, когда нужно звать человека.
4. Проверьте, какие внешние аккаунты подключены в профиле пользователя.
5. Не подключайте лишние инструменты “на всякий случай”.

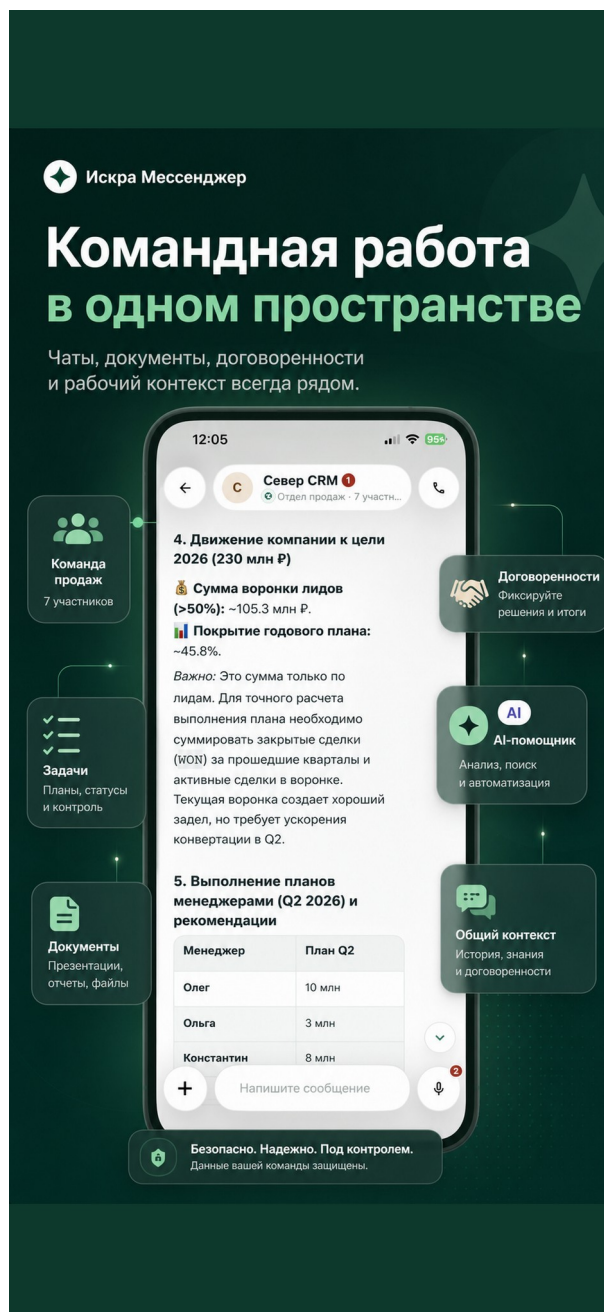
Если интеграция связана с клиентскими, медицинскими, финансовыми или персональными данными, заранее согласуйте правила доступа внутри компании.

13. Пространства

Пространство — это рабочая область компании, отдела, проекта или команды. В пространстве хранятся участники, группы, папки, ИИ-агенты, контакт-центр, интеграции, встраивание и биллинг.

Для маленькой компании обычно достаточно одного пространства. Для большой организации можно создавать отдельные пространства под юридические лица, филиалы, проекты или независимые команды.

Представьте пространство как рабочую комнату команды внутри приложения Искра. Внутри нее находятся сотрудники, внутренние группы, клиентские очереди, ИИ-агенты и настройки каналов. Если у вас одна команда и один поток клиентов, одного пространства почти всегда достаточно. Несколько пространств нужны только тогда, когда действительно нельзя смешивать команды, клиентов или настройки.



Одна команда или несколько пространств

Для руководителя это один из главных организационных вопросов.

Обычно достаточно **одного пространства**, если:

- у вас одна команда;
- у команды общий поток обращений;
- сотрудники могут работать в одном контуре;
- вам удобно разделять работу очередями, группами и папками внутри одного пространства.

Несколько пространств чаще нужны, если:

- у вас разные компании или юридические лица;

- команды не должны видеть чаты и обращения друг друга;
- у подразделений разные каналы, правила и ответственные;
- нужно разделить филиалы, бренды, направления или проекты как независимые контуры.

Практичные модели для руководителя:

- **Одна команда, одно пространство** — лучший старт для большинства небольших компаний.
- **Несколько очередей внутри одного пространства** — если продажи, поддержка и операции работают отдельно, но всё ещё тесно связаны.
- **Несколько пространств** — если команды действительно независимы и не должны делить общий рабочий контекст.

Если сомневаетесь, начинайте проще. Обычно сначала лучше одно пространство и понятные дополнительные папки. Если через время становится тесно или появляются реальные ограничения по доступу и разделению процессов, тогда уже имеет смысл выносить направления в отдельные пространства.

Рекомендуемая минимальная структура для команды из 1-5 человек для внутренних коммуникаций:

- все сотрудники;
- основные общие групповые чаты прямо в пространстве: **Общие вопросы**, **Новости**;
- один ответственный за настройки, оплату и подключения;
- при необходимости отдельные папки **Проекты**, **Задача**;
- базовый ИИ-агент для помощи сотрудниками (аналог ChatGPT).

Рекомендуемая минимальная структура для команды из 1-5 человек для общения с клиентами:

- все сотрудники, которые отвечают клиентам;
- одна основная очередь **Входящие**;
- одна архивная папка **Архив**;
- один ответственный за настройки, оплату и подключения;
- при необходимости отдельные очереди **Продажи** и **Поддержка**.

В приложении Искра не нужно строить сложную систему ролей ради самой схемы. Для небольшой команды важнее договориться о простых правилах: кто добавляет участников, кто подключает каналы, кто следит за оплатой и кто проверяет, чтобы новые обращения не оставались без ответа.

Если команда хочет использовать автоматизацию, уже на этапе настройки пространства полезно решить, где ИИ-агент будет первым ответственным. Например, новые обращения могут сначала попадать к агенту, который задает уточняющие вопросы и отвечает на простые запросы, а сотрудник подключается к более сложным случаям.

Создать пространство

1. Нажмите на создание пространства.

2. Укажите название компании или команды.
3. Добавьте фото пространства, если нужно.
4. Сохраните пространство.
5. Пригласите участников.
6. Настройте группы, папки и ИИ-агентов.

Если вы работаете с клиентами – после создания пространства проверьте, что каждый сотрудник понимает, где искать клиентские обращения. Личные чаты и внутренние группы удобны для обсуждений, но не заменяют очередь. Если клиентский вопрос нужно довести до результата, он должен жить в сервисной очереди, а не только в личной переписке.

Участники пространства

В разделе **Участники** видно, кто уже работает в пространстве. Здесь легко найти нужного сотрудника для начала общения.

Настройки пространства

В настройках пространства доступны разделы:

- **Участники** — состав команды.
- **Группы** — групповые чаты пространства.
- **Виртуальные сотрудники / ИИ-агенты** — ИИ-агенты и их инструменты.
- **Папки** — организация чатов и очередей.
- **Контакт-центр** — внешние каналы и обращения.
- **Биллинг** — тарифы, оплата, токены.
- **Встраивание (Embed)** — разрешённые origins и URL для iframe/WebView.
- **Настройки телефонии (SIP)** — телефонные подключения, если используется телефония.

Рекомендуемый порядок настройки нового пространства:

1. Название и фото.
2. Участники.
3. Основные группы.
4. Папки.
5. ИИ-агенты.
6. Контакт-центр, если команда обрабатывает внешние обращения.
7. Биллинг и тариф.

14. Папки пространства и организация работы

Папки помогают держать список чатов управляемым. Они особенно полезны, когда в пространстве много групп, обращений или направлений работы.

Папки могут использоваться для обычной организации и как очереди обращений контакт-центра. Если папка используется как очередь, в неё попадают клиентские диалоги из внешних каналов, и у неё появляются дополнительные настройки: ответственный, SLA, архив и правила закрытия.

Для команды это очень практичный инструмент. Папка не просто “раскладывает чаты по полочкам”, а задает рабочий контекст. В одной папке могут жить внутренние обсуждения и проектные группы, а в другой — клиентские обращения, которые уже требуют ответственности, сроков и понятного маршрута обработки.

Важно! Различайте папки пространства и личные папки. Папки пространства видны всем участниками пространства. Личные папки видны только создавшему их пользователю.

Когда создавать папки

Создавайте папки, если:

- у команды больше нескольких активных направлений;
- нужно отделить продажи, поддержку, операции и руководство;
- нужно видеть обращения отдельно от внутренних групп;
- нужно подготовить очереди для Telegram, MAX, Webchat, публичного профиля или телефонии.

Примеры:

- Входящие;
- Продажи;
- Поддержка;
- Операции;
- VIP-клиенты;
- Архив.

Как использовать папки пространства для внутренней работы

Обычные папки пространства полезны не только для “наведения порядка”, но и как постоянные рабочие разделы команды. По смыслу их удобно воспринимать примерно как темы или разделы внутри большого пространства: например Проекты, Маркетинг, Продажи, Руководство, Операции.

Такой подход особенно удобен, если:

- в одном пространстве работает несколько направлений;
- не хочется создавать слишком много отдельных пространств;
- часть чатов должна быть видна только определённой группе сотрудников;
- команде привычна логика, похожая на Telegram topics, где обсуждения разложены по понятным секциям.

Практический пример:

- папка **Проекты** — для проектных групп и рабочих обсуждений;
- папка **Маркетинг** — для кампаний, материалов и согласований;
- папка **Руководство** — для управленческих чатов;
- папка **Операции** — для внутренних процессов и срочных координаций.

Тогда сотрудники понимают не просто “где лежит чат”, а к какому рабочему контексту он относится.

Папки как аналог тем Telegram

Если команда раньше работала в Telegram-форумах или через topics, папки пространства часто оказываются самым понятным способом перенести эту логику в Искру.

Разница в том, что в Искре папка собирает не сообщения внутри одного чата, а отдельные рабочие чаты и группы внутри общего пространства. На практике это обычно даже удобнее для команды: у каждого направления есть свой список чатов, свои участники и свои правила видимости.

Как использовать такую модель:

1. Создайте папку под направление работы.
2. Перенесите в неё связанные групповые чаты.
3. Оставьте в корне пространства только самые общие и часто используемые чаты.
4. Договоритесь внутри команды, какие темы должны жить в каких папках.

Если вы переезжаете из Telegram, папки особенно хорошо подходят для структуры вида **Продажи**, **Поддержка**, **Проекты**, **Согласования**, **Внутренние вопросы**.

Импорт тем из Telegram

Если команда уже вела рабочие обсуждения в Telegram-форумах, их можно переносить в Искру вместе с привычной логикой тем.

Что сделать в Telegram:

1. Откройте **Telegram Desktop** на компьютере. Для экспорта истории используйте именно desktop-версию Telegram.
2. Откройте тот форум, супергруппу или рабочий чат, из которого хотите перенести темы.
3. Нажмите меню  в этом чате.
4. Выберите **Export chat history / Экспорт истории чата**.
5. В параметрах экспорта выберите:
 - формат **JSON**;
 - полный нужный период истории;
 - медиафайлы, если их тоже нужно перенести;
 - остальные данные по необходимости.
1. Запустите экспорт и дождитесь, пока Telegram создаст архив.

2. Сохраните полученный .zip-файл в удобное место на компьютере.

Что сделать в Искре:

1. Откройте пространство, в которое переносите работу команды.
2. Перейдите в папку пространства, куда хотите импортировать Telegram-форум.
3. Откройте меню создания и выберите **Импорт форума Telegram**.
4. Выберите подготовленный .zip-архив.
5. Дождитесь этапа предварительного анализа. Искра покажет:
 - количество сообщений и вложений;
 - список авторов;
 - список тем форума.
1. В блоке **Авторы** проверьте, нужно ли оставить вариант **Создать временного отправителя** или сопоставить автора с уже существующим пользователем Искры.
2. В блоке **Темы форума** для каждой темы выберите один из вариантов:
 - **Создать стандартный чат;**
 - **Создать публичный чат;**
 - направить тему в уже существующий чат.
1. Нажмите **Начать импорт**.
2. Дождитесь завершения импорта в фоне.
3. После импорта проверьте, что новые чаты появились в нужной папке и сотрудники видят ожидаемую структуру.

Если после проверки структура оказалась неудачной, импорт можно откатить через кнопку **Откатить импорт**, а затем повторить его с другой настройкой тем.

Лучший подход для небольшой команды — сначала импортировать один реальный рабочий форум или одну важную группу, проверить результат, а уже потом переносить остальные обсуждения.

Кто может видеть папку пространства

У папки пространства можно настраивать видимость. Это полезно, если одни чаты должны быть доступны всему пространству, а другие — только конкретной группе сотрудников.

Такой сценарий особенно часто нужен для:

- руководства;
- финансовых обсуждений;
- HR-вопросов;
- внутренних проектных групп;
- рабочих разделов, которые не должны отвлекать остальных участников.

Как этим пользоваться:

1. Откройте настройки пространства.
2. Перейдите в раздел **Папки**.
3. Создайте новую папку или откройте существующую.
4. Настройте, кто может видеть эту папку.
5. Сохраните изменения.

Перед включением ограниченной видимости полезно заранее проверить, все ли нужные сотрудники действительно включены в этот список. Иначе часть команды просто не увидит папку и может решить, что нужные чаты “пропали”.

Показывать ли чаты из папок в общем списке чатов

У каждого пользователя есть личная настройка, которая влияет на удобство ежедневной работы: показывать ли чаты из папок также в общем списке **Все чаты**.

Здесь нет одного правильного варианта — всё зависит от вашего стиля работы:

- если вы хотите видеть абсолютно все активные разговоры в одном месте, оставляйте такие чаты видимыми в общем списке;
- если вам удобнее, чтобы порядок держался именно через папки, можно скрыть папочные чаты из общего списка и работать через нужные разделы.

Это именно личная настройка пользователя. Один сотрудник может предпочесть единый общий список, а другой — строгую работу через папки.

Практический совет:

- руководителям и координаторам часто удобнее видеть всё в **Все чаты**;
- сотрудникам с узкой зоной ответственности часто удобнее заходить сразу в нужную папку и не перегружать общий список.

Показывать ли чаты папки в самом пространстве

Кроме личной настройки пользователя, у владельца пространства или администратора есть ещё одна важная опция: показывать ли чаты из папки прямо в основном списке самого пространства.

Эта настройка влияет уже на общий вид пространства для команды.

Когда это удобно:

- **показывать чаты папки в пространстве** — если папка является важной частью ежедневной работы и вы хотите, чтобы сотрудники находили эти чаты без дополнительных переходов;
- **не показывать чаты папки в пространстве** — если папка создана для более аккуратной структуры, и вы хотите, чтобы связанные чаты открывались именно через саму папку.

Хорошее правило для небольшой команды:

- оставляйте в основном пространстве только самые общие и действительно часто используемые чаты;

- специализированные блоки вроде **Проекты, HR, Операции, Руководство** выносите в папки, чтобы не перегружать основной список.

Так пространство остаётся понятным даже для новых сотрудников, а опытные участники команды могут работать глубже через папки.

Как не усложнить структуру

Для маленькой команды не создавайте слишком много папок в первый день. Начните с 2-3 понятных разделов. Если сотрудники начинают искать, “куда положить чат”, структура уже слишком сложная.

Хороший старт:

1. Одна папка для ежедневной командной работы.
2. Одна очередь для входящих клиентских обращений.
3. Один архив.

Если в какой-то момент сотрудники начинают спорить, в какую очередь или папку переносить вопрос, это хороший сигнал упростить схему. Для небольших команд почти всегда лучше один понятный вход и несколько ясных правил, чем сложная сетка папок “на будущее”.

15. Миграция из Telegram

Для многих команд переход в Искру начинается не “с нуля”, а с переезда из Telegram. Обычно это значит, что у команды уже есть рабочие группы, форумы с темами, история обсуждений, вложения и привычка держать внутреннюю работу именно там.

Хорошая новость в том, что переезд можно делать постепенно. Не обязательно переносить сразу всё пространство общения за один день. Для небольшой команды почти всегда лучше пройти миграцию поэтапно: сначала подготовить структуру в Искре, затем перенести один-два ключевых сценария, проверить удобство работы и только после этого переносить остальное.

Когда переносить один чат, а когда форум целиком

Обычно работают два сценария:

- **Импорт истории Telegram в отдельный чат** — если нужно перенести одну конкретную переписку, проектную группу или важный рабочий диалог.
- **Импорт форума Telegram в папку пространства** — если в Telegram использовались темы и вы хотите сохранить логику разделения обсуждений по направлениям.

Практическое правило:

- если у вас был один важный групповой чат без сложной структуры, обычно достаточно импорта истории в один чат;
- если команда жила в Telegram-форуме с несколькими темами, лучше переносить его в папку пространства через **Импорт форума Telegram**.

Как подготовить пространство перед миграцией

Перед импортом полезно не начинать с загрузки архива, а сначала подготовить рабочую среду в Искре.

Рекомендуемая последовательность:

1. Создайте или выберите рабочее пространство.
2. Добавьте сотрудников, которые будут участвовать в новой структуре.
3. Создайте основные папки пространства, если они уже понятны: например **Проекты**, **Продажи**, **Операции**, **Руководство**.
4. Решите, какие Telegram-чаты должны стать отдельными чатами, а какие темы лучше объединить.
5. Заранее договоритесь, какие старые чаты можно не переносить, чтобы не тащить в новую систему лишний шум.

Этот шаг особенно важен для небольших команд: если сначала импортировать всё подряд, а только потом наводить порядок, новый контур быстро станет таким же перегруженным, как старый.

Как экспортировать данные из Telegram

Экспорт делается в **Telegram Desktop** на компьютере.

Есть два основных варианта:

1. **Экспорт отдельного чата или форума**
 - откройте нужный чат в Telegram Desktop;
 - нажмите **⋮**;
 - выберите **Export chat history / Экспорт истории чата**;
 - укажите формат **JSON**;
 - включите медиафайлы, если хотите перенести вложения;
 - запустите экспорт и сохраните **.zip**.
1. **Экспорт данных Telegram через настройки**
 - откройте **Settings / Настройки**;
 - перейдите в **Advanced / Продвинутые настройки**;
 - выберите **Export Telegram data**;
 - отметьте нужные чаты и данные;
 - выберите **JSON**;
 - дождитесь завершения и сохраните архив.

Для миграции рабочих групп и форумов обычно удобнее экспортировать именно нужный чат или форум, а не весь Telegram-аккаунт. Так меньше лишних данных и проще проверить результат импорта.

Как импортировать историю Telegram в отдельный чат

Этот сценарий подходит, если вы хотите перенести один рабочий чат или одну группу в уже существующий чат Искры.

Что сделать:

1. Откройте в Искре тот чат, куда должна попасть импортируемая история.
2. Откройте меню этого чата.
3. Выберите **Импорт истории Telegram**.
4. Выберите **.zip**-архив, подготовленный в Telegram Desktop.
5. Дождитесь предварительного анализа архива.
6. В блоке **Авторы** проверьте, нужно ли:
 - оставить вариант **Создать временного отправителя**;
 - или сопоставить автора с уже существующим пользователем Искры.
1. Проверьте сводку по сообщениям и вложениям.
2. Нажмите **Начать импорт**.
3. Дождитесь завершения фонового импорта.
4. Проверьте чат: история, вложения, структура обсуждения и участники должны выглядеть ожидаемо.

Если вы импортируете историю в действующий рабочий чат, заранее предупредите команду, что в нем может появиться большой объем старых сообщений. Иногда удобнее сначала создать отдельный чат для исторического переноса, а уже потом решить, нужен ли он как архивный или как рабочий.

Как импортировать Telegram-форум в папку пространства

Этот сценарий подходит, если команда использовала Telegram topics и хочет сохранить похожую структуру в Искре.

Что сделать:

1. В Telegram Desktop экспортируйте форум или супергруппу через **Экспорт истории чата** в формате **JSON**.
2. В Искре откройте нужную папку пространства.
3. Откройте меню создания и выберите **Импорт форума Telegram**.
4. Выберите **.zip**-архив.
5. На экране предварительного анализа проверьте:
 - сколько найдено сообщений;
 - сколько найдено вложений;
 - какие авторы найдены;

- какие темы форума распознаны.
1. В блоке **Авторы** решите, сопоставлять ли авторов с текущими пользователями Искры или оставить временных Telegram-отправителей.
 2. В блоке **Темы форума** для каждой темы выберите:
 - **Создать стандартный чат**;
 - **Создать публичный чат**;
 - направить тему в существующий чат этой папки.
 1. Нажмите **Начать импорт**.
 2. Дождитесь завершения импорта.
 3. Проверьте, что каждая тема превратилась в понятный чат внутри выбранной папки.

Это самый удобный способ переноса для команд, которые в Telegram уже привыкли жить по темам: после миграции сотрудники не ищут “куда исчезли ветки”, а видят знакомое деление уже в новой рабочей структуре.

Что делать после импорта

После любого переноса важно не только проверить, что сообщения появились, но и быстро привести структуру в рабочий вид.

Проверьте:

1. Все ли нужные чаты появились.
2. Понятно ли сотрудникам, где теперь какой рабочий контекст.
3. Нет ли лишних дублей.
4. Нужно ли переименовать отдельные чаты.
5. Нужно ли ограничить видимость части папок.
6. Нужно ли скрыть чаты папок из общего списка или, наоборот, оставить их видимыми.

Если импортировали много материалов, полезно также договориться, какие чаты остаются рабочими, а какие считаются историческими и нужны только как архив.

Как провести миграцию без стресса для команды

Для небольшой команды обычно лучше работает такой план:

1. Подготовить пространство в Искре.
2. Перенести одну самую важную группу или один форум.
3. Дать команде 1-3 дня поработать в новой структуре.
4. Собрать обратную связь: что понятно, что перегружает, чего не хватает.
5. После этого перенести остальные чаты и темы.

Так сотрудники не оказываются в новой системе сразу с десятками непривычных чатов и не теряют ощущение контроля.

Если импорт нужно отменить

Если после проверки оказалось, что архив был загружен не туда, темы распределились неудачно или результат просто не подходит, используйте **Откатить импорт**.

Откат полезен в трёх типичных случаях:

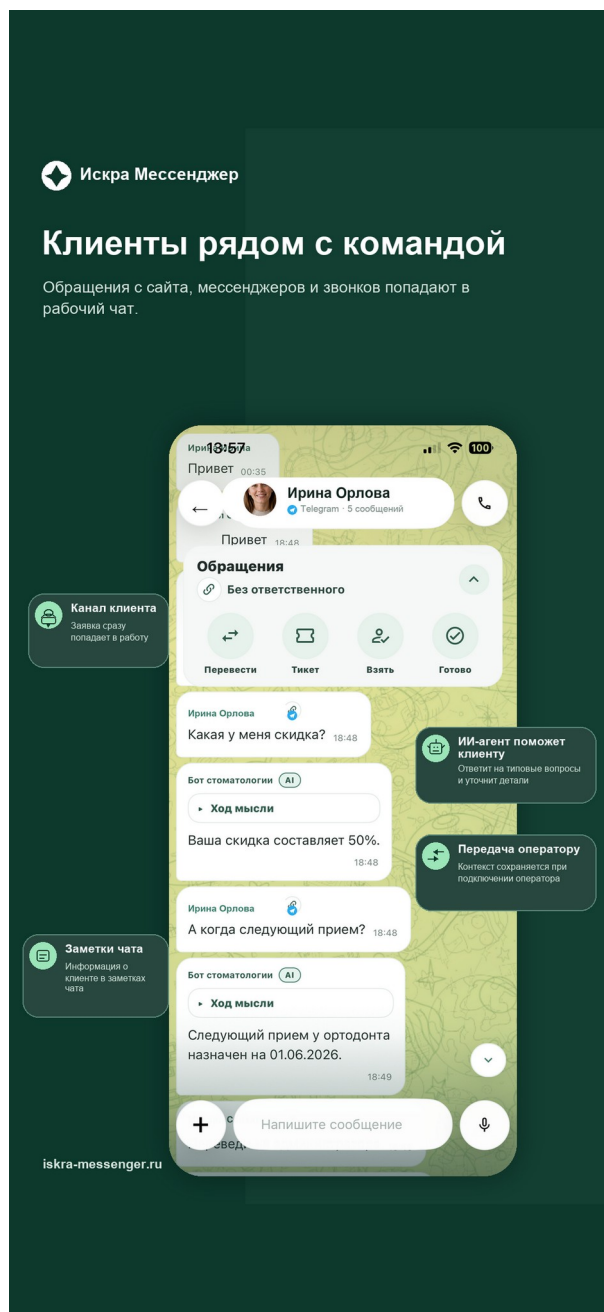
- был выбран не тот архив;
- темы лучше разложить по-другому;
- сначала хотите упростить структуру, а потом повторить импорт заново.

После отката можно сразу повторить импорт с более удачной настройкой.

16. Контакт-центр и обращения

Контакт-центр нужен, если команда принимает обращения клиентов из внешних каналов: Telegram, MAX, Webchat на сайте, публичный профиль, телефонные звонки. Все эти обращения становятся обычными рабочими разговорами в приложении Искра: их можно открыть, назначить ответственного, передать, закрыть, дополнить заметками и подключить ИИ-агента.

Главная ценность контакт-центра — не в сложной настройке, а в ежедневной работе: команда отвечает клиентам в одном месте, не прыгает между мессенджерами и телефонией, видит незакрытые обращения и понимает, кто за что отвечает.



Очереди обращений

Очередь — это папка, куда попадают клиентские обращения. Для небольшой команды обычно достаточно:

- **Входящие** — все новые обращения.
- **Продажи** — если есть отдельные вопросы по заявкам и оплате.
- **Поддержка** — если есть технические или сервисные вопросы.
- **Архив** — завершённые обращения.

Настройки очереди могут включать:

- папку архива;
- ответственного по умолчанию;

- ИИ-агента как ответственного, если нужна автоматизация;
- SLA первого ответа;
- SLA решения;
- автозаккрытие;
- участников команды.

Если команда хочет, чтобы ИИ-агент первым разбирал обращения, назначьте его ответственным для нужной очереди и тщательно проверьте инструкцию агента. Для чувствительных случаев включайте передачу человеку.

Очередь нужна не только для сортировки. Она задает единый рабочий процесс: сотрудник видит, какие обращения свободны, какие уже взяты в работу, какие ждут ответа слишком долго и какие пора закрывать. Для маленькой команды это удобнее, чем держать несколько личных аккаунтов в мессенджерах и пересылать клиентские вопросы друг другу.

Практичный вариант для старта:

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

Если в очереди работает один человек, можно назначить его ответственным по умолчанию. Если отвечают несколько сотрудников, часто лучше оставлять обращение без ответственного и договориться: кто начал работать с клиентом, тот нажимает **Взять**. Так остальные сразу видят, что вопрос уже в работе.

SLA помогает не терять срочные обращения. Для маленькой команды можно начать с простых значений, например 15-30 минут на первый ответ и 60-240 минут на решение, а потом скорректировать цифры по фактической нагрузке.

Telegram и MAX

Telegram и MAX подключаются через внешние подключения контакт-центра. Перед настройкой нужно создать бота или внешний канал в соответствующей системе, получить токен или идентификатор, а затем связать его с очередью Искра.

Это особенно полезно, если клиенты уже привыкли писать вам в Telegram или MAX. Команде не нужно держать открытыми разные мессенджеры, передавать телефон с рабочим аккаунтом или вручную копировать сообщения. Клиент остается в привычном канале, а сотрудники работают из одной общей очереди в приложении Искра.

Создать бота в Telegram:

1. Откройте Telegram.
2. Найдите **@BotFather**.
3. Создайте нового бота командой **/newbot**.
4. Укажите имя и username бота.
5. Скопируйте токен, который выдаст BotFather.
6. Сохраните токен в безопасном месте.

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.

Подключить Telegram в приложении Искра:

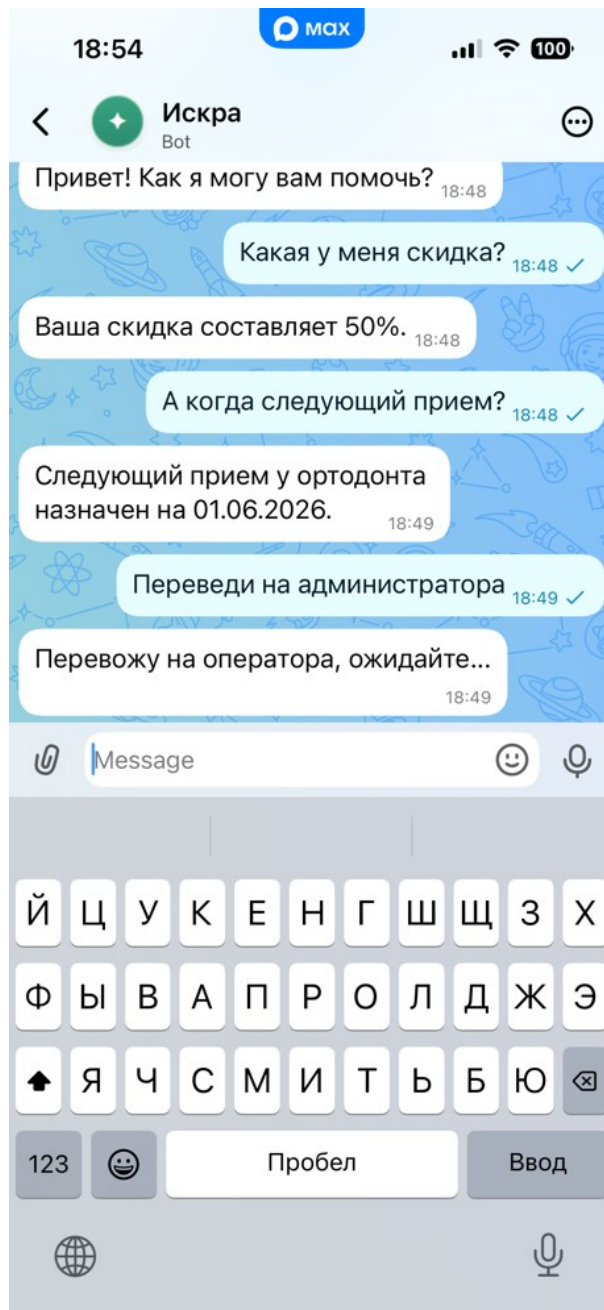
1. Откройте <https://im.iskra-messenger.ru>.
2. Откройте пространство.
3. Перейдите в **Контакт-центр** -> **Внешние подключения**.
4. Нажмите **Создать подключение**.
5. Выберите провайдера **Telegram**.
6. Укажите название подключения.
7. Вставьте токен бота.
8. Выберите очередь для новых обращений.
9. Выберите папку архива.
10. Сохраните подключение.
11. Отправьте тестовое сообщение боту и проверьте, что обращение появилось в приложении Искра.

Создать и подключить МАХ-канал:

1. Создайте бота или канал в МАХ по инструкции платформы МАХ.
2. Если платформа МАХ требует верифицированный профиль организации, сначала завершите его подключение.
3. Получите внешний идентификатор и токен, которые нужны для подключения.
4. В Искра откройте **Контакт-центр** -> **Внешние подключения**.
5. Нажмите **Создать подключение**.
6. Выберите провайдера **МАХ**.
7. Укажите название, идентификатор, токен, очередь и архив.
8. Сохраните подключение.
9. Отправьте тестовое сообщение и проверьте, что оно пришло в очередь.

Если МАХ-бот проходит модерацию, планируйте запуск заранее: иногда до публикации клиентам удобнее сначала настроить очередь, провести внутренний тест и только потом начинать использовать канал вживую.

После подключения Telegram или МАХ проверьте не только входящее сообщение, но и ответ обратно клиенту. Команда должна убедиться, что диалог в обе стороны проходит через приложение Искра корректно.



Webchat: чат на внешнем сайте

Webchat — это виджет для сайта компании. Посетитель пишет с сайта, а команда получает обычное сервисное обращение в приложении Искра. Это не то же самое, что `iframe/WebView`: Webchat нужен клиентам или посетителям сайта, а `iframe/WebView` нужен сотрудникам, чтобы открыть полноценный интерфейс Искра внутри другой рабочей системы.

Для маленькой команды Webchat особенно полезен в трех ситуациях:

1. У компании уже есть сайт, но нет отдельного удобного канала для быстрых вопросов.
2. Клиенту проще написать с сайта, чем искать Telegram или номер телефона.
3. Нужно, чтобы все сообщения с сайта сразу попадали в ту же очередь, где команда уже работает с Telegram, MAX и звонками.

Настроить Webchat:

1. Откройте <https://im.iskra-messenger.ru>.
2. Перейдите в пространство.
3. Откройте **Контакт-центр** -> **Внешние подключения** -> **Создать подключение**.
4. Выберите провайдера **Webchat**.
5. Заполните **Название**, **Заголовок**, **Логотип**.
6. Укажите **Разрешенные origins**, например <https://example.com>.
7. Выберите **Тема**.
8. Настройте **Показывать кнопку раскрытия виджета**.
9. Добавьте **Приветствие**.
10. Настройте **Звонки**, **Файлы**, максимальный размер файла и разрешённые MIME-типы.
11. При необходимости добавьте **Ссылки на другие каналы**.
12. Выберите очередь для новых обращений и архивную папку.
13. Сохраните подключение.

Не используйте * в разрешённых origins для реального публичного сайта, если вы не хотите сознательно разрешить виджет на любых сайтах. Для рабочего сайта указывайте конкретный домен.

После сохранения:

1. Откройте тестовую страницу Webchat.
2. Отправьте тестовое сообщение как посетитель.
3. Ответьте из приложения Искра.
4. Проверьте, что посетитель видит ответ.
5. Скопируйте скрипт встраивания и передайте его человеку, который управляет сайтом.

Для рабочего сайта указывайте конкретные разрешенные origins. Не используйте *, если вы сознательно не хотите разрешить виджет на любых сайтах. Для публичного сайта это обычно лишний и небезопасный вариант.

Как сделать Webchat удобным для клиента

При настройке Webchat полезно думать не только о том, как подключить виджет, но и о том, как он будет выглядеть для посетителя сайта.

Рекомендуемый минимум:

- понятный заголовок;
- узнаваемый логотип;
- короткое приветствие;
- включенные файлы, если клиентам часто нужно отправлять фото или документы;

- включенные звонки, если команде удобнее быстро созваниваться прямо из сайта;
- ссылки на другие каналы, если вы хотите дать клиенту выбор между сайтом, Telegram или другим удобным способом связи.

Хорошее приветствие обычно:

- короткое;
- понятное;
- не обещает лишнего;
- подсказывает, о чем можно написать.

Например: “Здравствуйте. Напишите вопрос, номер заказа или кратко опишите ситуацию. Команда ответит в этом чате.”

Авторизация посетителя в Webchat

По умолчанию Webchat можно использовать как обычный чат для посетителя сайта. Но если у компании есть личный кабинет, закрытая зона сайта или портал клиентов, иногда полезно, чтобы чат открывался уже с понятным профилем пользователя.

В таких сценариях используется авторизация посетителя. Для команды это полезно потому, что в обращении сразу может приходить больше полезного контекста: например тип клиента, номер договора, тариф, идентификатор в системе или страница, с которой человек написал.

Практически здесь есть два рабочих режима:

- посетитель может писать анонимно или как авторизованный пользователь;
- писать могут только авторизованные пользователи.

Если такой сценарий вам нужен, обычно достаточно передать задачу специалисту по сайту и согласовать с ним:

1. будет ли чат доступен гостям;
2. какие данные о пользователе стоит передавать;
3. какие данные действительно нужны команде;
4. кто отвечает за безопасность этой настройки.

Для обычного публичного сайта без личного кабинета этот режим чаще всего не нужен. Для закрытого кабинета клиентов, партнёров или сотрудников — наоборот, может сильно упростить работу команды.

Если вы настраиваете этот режим вместе со специалистом по сайту, полезно понимать смысл основных полей:

- **анонимно или JWT** — гость может написать без входа, а авторизованный пользователь будет распознан;
- **только JWT** — чат доступен только тем, кого сайт уже уверенно распознал;
- **JWT audience** — помогает ограничить токен именно этим сценарием чата;
- **JWT issuer** — показывает, какой сайт или сервис выпустил токен;

- **Секрет подписи JWT** — нужен стороне сайта для выпуска токена и не должен передаваться в браузер;
- **Макс. возраст JWT** — ограничивает, как долго токен считается действительным.

Для владельца пространства этого обычно достаточно: не нужно самому писать техническую реализацию, но полезно понимать, что именно вы согласовываете со специалистом по сайту.

Какие данные и ссылки полезно передавать в Webchat

В расширенной настройке можно ограничивать, какие данные чат получает от сайта и какие поля будут использоваться для контекста. С практической точки зрения это помогает не перегружать обращение лишней информацией и передавать только то, что реально помогает сотрудникам.

Полезно передавать только то, что помогает работать:

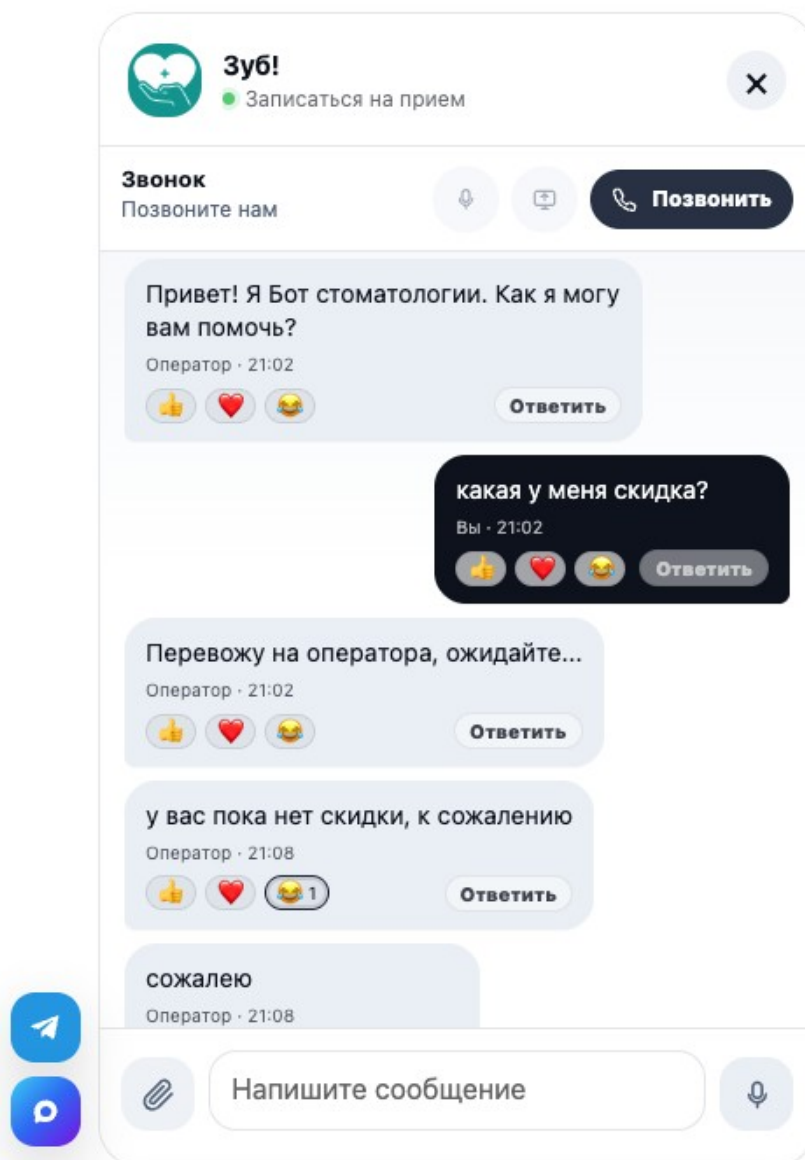
- идентификатор клиента или договора;
- название тарифа или типа клиента;
- страницу или раздел сайта, с которого начат чат;
- рекламную метку, если важен источник обращения.

В расширенных настройках обычно есть две отдельные группы полей:

- **Разрешенные поля из JWT** — данные, которые приходят от уже авторизованного пользователя;
- **Разрешенные поля из браузера** — данные о странице или контексте сайта, например раздел, путь, referer или рекламная метка.

Лучший подход здесь консервативный: сначала передавайте минимум действительно полезных полей, а уже потом добавляйте новые, если команда понимает, зачем они нужны в реальной работе.

Если вы добавляете **Ссылки на другие каналы**, используйте их как запасной путь для клиента, а не как замену самому Webchat. Например, это полезно, если кто-то предпочитает продолжить общение в Telegram или перейти в другой поддерживаемый канал.



Публичный профиль и линии обращений

Публичный профиль — это страница пространства в приложении Искра, через которую пользователи Искра могут обратиться к вашей команде. Это лёгкий вход для тех, кто уже работает в приложении Искра и хочет написать в нужную линию обращения.

Публичный профиль также можно использовать как простую точку входа для клиента, если ему удобнее открыть ссылку, чем искать бота в Telegram или MAX. Эту ссылку можно разместить на сайте, отправить в письме, добавить в подпись менеджера или вынести в QR-код.

Настроить публичный профиль:

1. Откройте настройки пространства.
2. Перейдите в **Контакт-центр**.
3. Найдите блок публичного профиля пространства.
4. Включите доступность для внешних пользователей.
5. Добавьте описание.

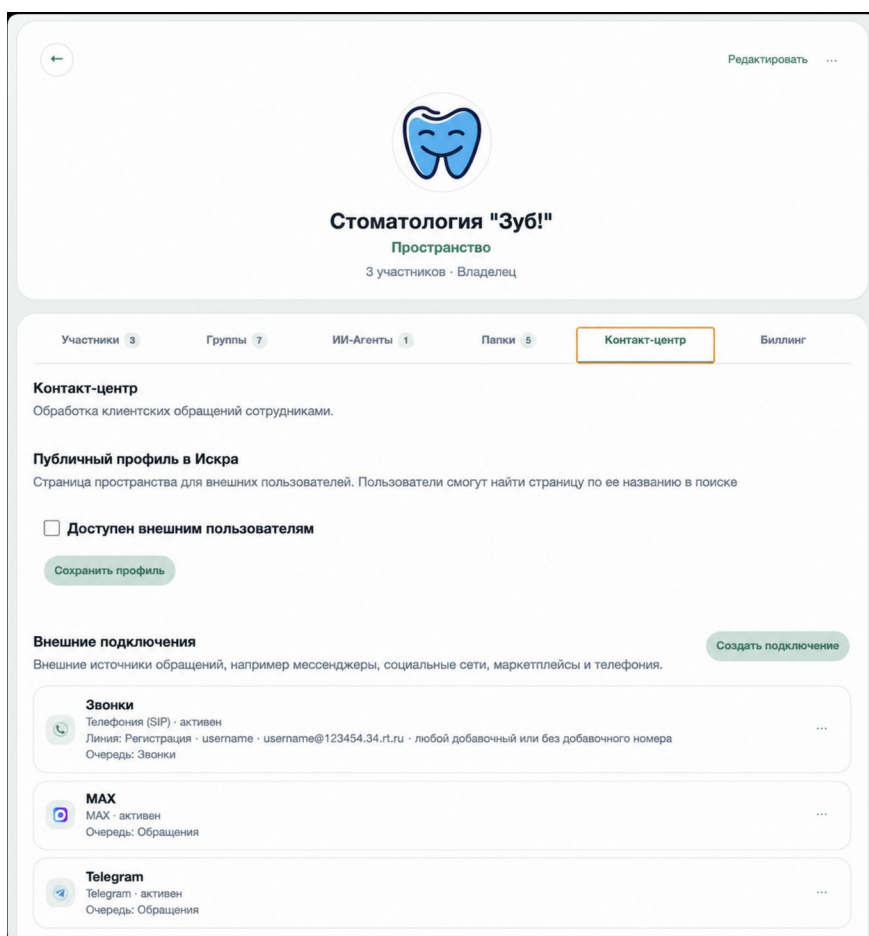
6. Создайте линии обращений из очередей.
7. Для каждой линии укажите название, описание и доступность чата.
8. Сохраните профиль.
9. Откройте предпросмотр: <https://im.iskra-messenger.ru/public/spaces/{spaceId}>.

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

Для линии полезно продумать:

- понятное название;
- короткое описание;
- включен ли чат;
- включен ли звонок;
- в какую очередь попадет обращение;
- в какой архив оно уйдет после завершения.

Для небольшой команды обычно достаточно одной линии Поддержка или Входящие. Несколько линий имеет смысл добавлять только тогда, когда разные сотрудники действительно отвечают за разные типы вопросов.



Телефонные обращения

Телефония позволяет принимать звонки как обращения. Звонок попадает в сервисную очередь, а после ответа создаётся связанный чат. В этом чате доступны история, запись, расшифровка и резюме звонка, если функция включена и обработка завершена.

Телефония особенно полезна, если клиенты часто звонят и важно не терять историю разговора. После сервисного звонка в приложении Искра остается не только факт вызова, но и рабочий контекст: кто ответил, о чем договорились, нужен ли тикет и кто продолжит работу дальше.

Базовая настройка:

1. Откройте настройки пространства.
2. Перейдите в **Настройки телефонии (SIP)**.
3. Настройте SIP-аккаунт или SIP-транк.
4. Настройте входящую привязку или номер.
5. Свяжите телефонное подключение с очередью.
6. Проверьте тестовый звонок.

Если у команды только один общий номер, чаще всего достаточно направлять все входящие в очередь **Входящие**. Если есть отдельные направления, например продажи и поддержка, можно настраивать разные маршруты, но маленькой команде лучше не усложнять телефонию без реальной необходимости.

Кто получает звонок:

- звонок поступает в очередь, указанную в подключении;
- участники очереди видят входящий вызов;
- первый сотрудник, который отвечает, становится активным участником обработки звонка;
- в связанном чате остаётся контекст звонка;
- если звонок пропущен, он остаётся видимым как требующее внимания обращение, если это предусмотрено настройками.

Для команды полезно заранее договориться:

- кто обычно отвечает на входящие звонки;
- что делать, если первый ответственный занят;
- кто проверяет пропущенные вызовы;
- через сколько времени нужно перезвонить клиенту.

После звонка:

1. Откройте созданный чат.
2. Проверьте запись, расшифровку и резюме, если они появились.
3. Добавьте важные детали в заметки чата.
4. Закройте обращение или передайте его дальше.

Если автоматического резюме достаточно, можно не дублировать его вручную. Если в чате не хватает ясности, добавьте короткое итоговое сообщение: о чем договорились, кто делает следующий шаг и когда команда вернется к клиенту.

Работа с обращением

Откройте очередь и выберите обращение. В сервисном разговоре можно:

- взять ответственность;
- снять ответственность;
- передать обращение в другую очередь;
- создать заявку или тикет, если функция доступна;
- закрыть заявку;
- закрыть весь разговор;
- переоткрыть закрытый разговор;
- привязать или отвязать внешний кейс, если подключена внешняя система;
- вести переписку, принимать файлы, голосовые сообщения и звонки;
- использовать заметки как профиль клиента;
- подключать ИИ-агента для помощи с ответом.

Работайте с обращением так же спокойно, как с обычным чатом. Разница в том, что у обращения есть очередь, ответственный, статус и показатели на дашборде.

Хороший путь обращения выглядит так:

1. Новое обращение появляется в очереди.
2. Сотрудник или ИИ-агент берет его в работу.
3. Клиент получает первый ответ.
4. При необходимости внутри диалога создается тикет.
5. После решения тикет закрывается.
6. Обращение завершается и уходит в архив.

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

Сообщения, файлы, голос и звонки в обращении

Внутри сервисного обращения доступны обычные действия мессенджера: текстовые сообщения, файлы, фото, голосовые сообщения и звонки. Для клиента это выглядит как привычное продолжение общения в выбранном канале, а для команды — как единый сервисный диалог.

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

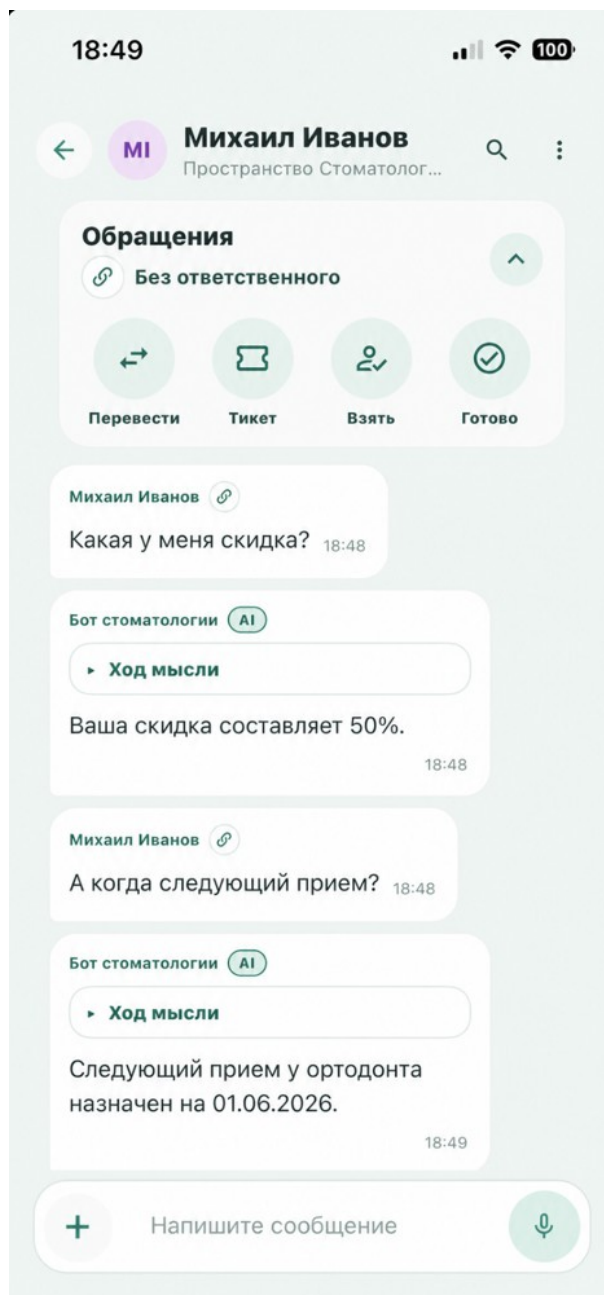
Внешний тикет

Если команда использует внешнюю систему учета, сервисное обращение можно связать с внешним кейсом, задачей или карточкой. Это удобно, когда часть работы живет в CRM, трекере задач, сервисной системе или другой рабочей базе.

Привязка внешнего кейса нужна, чтобы:

- быстро переходить из обращения к внешней карточке;
- не искать номер или ссылку вручную;
- понимать, что по этому вопросу уже есть работа во внешней системе.

Если связь больше не нужна, ее можно удалить. Но перед этим лучше убедиться, что в самом обращении осталась понятная история и следующий сотрудник не потеряет контекст.



ИИ-агент для клиентских обращений

ИИ-агент в очереди помогает отвечать клиентам быстрее. Он может подготовить первый ответ, задать уточняющие вопросы, использовать заметки клиента, обратиться к внешней системе через МСР и передать разговор человеку, если вопрос сложный.

Для клиента это выглядит как обычная переписка с вашей компанией. Поэтому особенно важно, чтобы агент писал понятно, не обещал лишнего и вовремя передавал спорные, денежные, срочные или нестандартные случаи сотруднику.

Типичные сценарии для небольшой команды:

- FAQ-агент отвечает на повторяющиеся вопросы;
- агент первой линии собирает номер заказа, адрес, желаемое время и описание проблемы;
- агент для записи уточняет услугу, дату и контакты;
- агент поддержки объясняет стандартные правила и передает человеку спорные случаи.

Рекомендации:

1. Начинайте с режима, где агент отвечает только при упоминании, если не готовы к автоматизации.
2. Для автоматической обработки назначайте агента ответственным в нужной очереди.
3. В инструкции агента отдельно опишите: тон общения, когда звать человека, какие ответы нельзя давать без проверки.
4. Включите передачу заметок чата, если заметки используются как профиль клиента.
5. Протестируйте на нескольких типовых обращениях перед запуском для клиентов.

Если агент часто передает простые вопросы человеку, обычно нужно улучшить инструкцию, а не сразу поднимать модель. Если агент слишком смело отвечает на сложные случаи, ужесточите правила передачи оператору.

Дашборд контакт-центра

Дашборд доступен в браузере и помогает видеть состояние обращений. Откройте **Контакт-центр** -> **Открыть дашборд**.

На телефоне дашборд можно открыть, но для реальной работы с таблицами и графиками его удобнее смотреть в браузере или на компьютере. Мобильное приложение лучше подходит для ответов клиентам и звонков, а не для управленческого обзора нагрузки.

Периоды:

- сегодня;
- 7 дней;
- текущий месяц;
- предыдущий месяц;
- 30 дней.

Верхние показатели:

- **Открыто** — сколько обращений сейчас не закрыто.
- **Без ответственного** — обращения, которые никто не взял.
- **SLA риск** — обращения, где есть риск нарушить сроки.
- **Самое долгое ожидание** — максимальное время ожидания клиента.
- **Решено за период** — сколько обращений закрыто за выбранный период.
- **Первый ответ** — скорость первого ответа.

Практически для маленькой команды это значит следующее:

- если растёт **Открыто**, команда закрывает меньше обращений, чем получает;
- если есть **Без ответственного**, это самая срочная управленческая проблема;
- если увеличивается **Самое долгое ожидание**, кто-то из клиентов ждёт слишком долго;
- если **Решено за период** стабильно ниже входящего потока, нагрузка накапливается;
- если **Первый ответ** становится хуже, стоит проверить процесс, а не только людей.

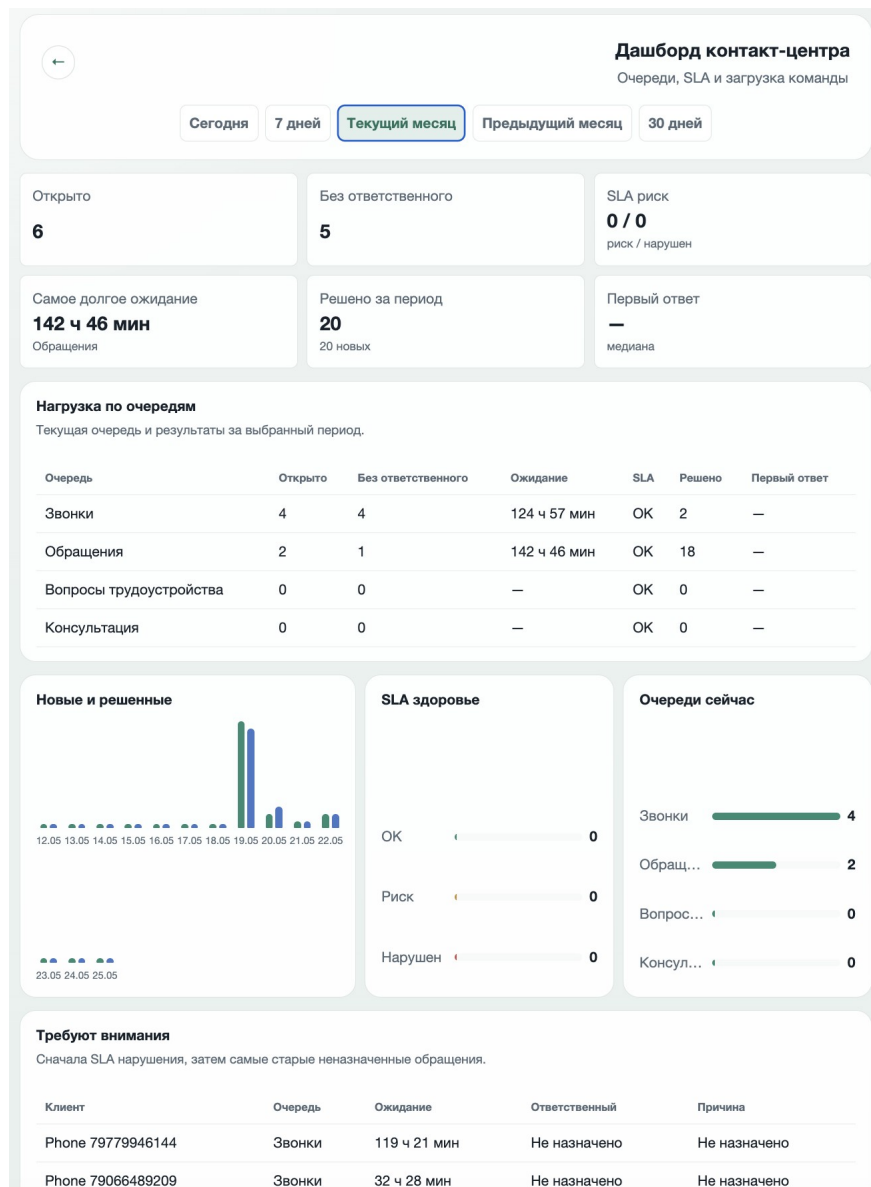
Таблицы и графики:

- **Нагрузка по очередям** — где больше всего открытых и новых обращений.
- **Новые и решенные** — динамика входящих и закрытых обращений.
- **SLA здоровье** — состояние сроков.
- **Очереди сейчас** — текущая ситуация по очередям.
- **Требуют внимания** — обращения, которые лучше открыть в первую очередь.
- **Загрузка команды** — распределение работы между сотрудниками.

Для маленькой команды дашборд не нужно смотреть каждую минуту. Достаточно проверять его в начале дня, после пиковых часов и перед завершением смены.

Полезный порядок просмотра:

1. Посмотреть карточки **Открыто**, **Без ответственного** и **SLA риск**.
2. Открыть таблицу **Требуют внимания**.
3. Проверить самые старые обращения.
4. Посмотреть нагрузку по очередям и сотрудникам.
5. Раз в неделю оценить динамику: новых обращений больше или меньше, чем закрытых.



17. Биллинг, тарифы и токены

Биллинг доступен в настройках пространства, обычно в браузере. В этом разделе владелец или ответственный видит тариф, оплату, счета, лимиты пользователей и AI-токены.

Сотрудникам, которые только отвечают клиентам, обычно не нужно заходить в биллинг. Но владельцу пространства или человеку, который отвечает за оплату, полезно проверять его перед добавлением новых сотрудников, запуском контакт-центра и активным использованием ИИ-агентов.

Открыть биллинг

1. Откройте <https://im.iskra-messenger.ru>.
2. Перейдите в нужное пространство.
3. Откройте настройки пространства.
4. Выберите **Биллинг**.

В биллинге могут быть доступны:

- текущий баланс;
- следующий платёж;
- счета;
- оплата картой;
- реквизиты компании;
- тарифные планы;
- лимиты пользователей;
- подключение опций, например контакт-центра;
- пополнение AI-токенов.

Если баланс отрицательный или пространство приостановлено, часть функций может быть недоступна до оплаты. Если вы собираетесь расширять команду, сначала проверьте лимит пользователей и состояние тарифа.

Что именно показывает раздел биллинга

Если открыть биллинг в рабочем пространстве, обычно вы увидите несколько понятных блоков:

- **Текущий баланс** — показывает, есть ли задолженность или всё оплачено.
- **Следующий платёж** — дата следующего списания или выставления счёта и сумма.
- **Контакт-центр** — включён ли он сейчас и сколько стоит на текущем тарифе.
- **Текущий тариф** — название тарифа, дата окончания периода, число оплачиваемых пользователей, возможная скидка и запланированная смена тарифа.
- **Дополнительные AI-токены** — текущий остаток купленных токенов и стоимость следующего пополнения.
- **Реквизиты компании** — данные, которые будут подставляться в новые счета.
- **Счета** — номер, тип, статус, способ оплаты и сумма по каждому счёту.

Если вы добавляете новых сотрудников, в этом же разделе может появиться отдельный блок о том, что новые участники будут добавлены после оплаты. Это полезная подсказка: команда уже решила расшириться, но платёж ещё не завершён.

Актуальные тарифы в публичном облаке

Ниже приведены фактические тарифы, которые доступны в публичном облаке **на июнь 2026 года**. Это полезно как ориентир для подготовки пространства и оценки бюджета. Если тарифы позже обновятся, проверяйте раздел **Биллинг** прямо в приложении.

Тариф	Для кого подходит	Стоимость	Пользователи	Уровень AI-лимита относительно предыдущего тарифа

Бесплатный	Для знакомства с приложением, пилота и очень небольшой ручной работы	0 Р	от 1 до 5 пользователей	Базовый уровень
Минимальный	Для небольшой рабочей команды, которая уже хочет стабильно использовать AI и контакт-центр	200 Р за пользователя в месяц	от 1 пользователя	В 2 раза больше, чем в Бесплатном
Бизнес	Для команды с более активной автоматизацией, большим числом ответов и более частой AI-нагрузкой	400 Р за пользователя в месяц	от 1 пользователя	В 5 раз больше, чем в Минимальном
Максимальная автоматизация	Для сценариев, где AI используется очень активно и автоматизация является частью ежедневной работы	2 000 Р за пользователя в месяц	от 1 пользователя	В 10 раз больше, чем в Бизнесе

Что важно понимать по этим цифрам:

- стоимость считается за **пользователя в месяц**;
- на бесплатном тарифе есть ограничение до **5** пользователей;
- если у вас включён контакт-центр, это считается **отдельной опцией**;
- AI-лимит считается на пользователя, а затем складывается на всё пространство;
- чем выше тариф, тем заметно больше запас токенов для ИИ-агентов и других AI-задач.

Сколько стоит контакт-центр

В текущих настройках публичного облака опция **Контакт-центр** доступна на тарифах и стоит **`5 000 Р` в месяц** за пространство.

Это означает, что итоговая ежемесячная сумма обычно складывается так:

1. Стоимость тарифа по числу пользователей.
2. Плюс стоимость контакт-центра, если он включён.

3. Плюс дополнительные AI-токены, если базового лимита не хватает.

Простой пример для маленькой команды:

- 3 сотрудника на тарифе **Минимальный**: $3 \times 200 \text{ Р} = 600 \text{ Р}$ в месяц;
- если нужен контакт-центр: $600 \text{ Р} + 5\,000 \text{ Р} = 5\,600 \text{ Р}$ в месяц;
- если позже потребуется дополнительный пакет токенов, он оплачивается отдельно.

Для небольшой команды полезно не просто смотреть на цену тарифа, а считать весь рабочий сценарий целиком: сколько людей реально отвечают клиентам, нужен ли контакт-центр, будут ли ИИ-агенты отвечать автоматически и сколько обращений ожидается в месяц.

Как выбрать тариф без лишней переплаты

Для маленькой команды обычно работает такая логика:

1. **Бесплатный** — если вы только тестируете пространство, проверяете чаты, звонки и общую логику работы.
2. **Минимальный** — если команда уже работает регулярно и хочет использовать AI без постоянной экономии на каждом сценарии.
3. **Бизнес** — если ИИ-агенты активно помогают в чатах, суммаризация встреч используется часто, а лимита “Минимального” уже мало.
4. **Максимальная автоматизация** — если AI должен обрабатывать заметную часть потока и расход токенов становится частью операционной модели.

Перед переходом на более высокий тариф полезно ответить на три вопроса:

1. AI нужен время от времени или постоянно.
2. Контакт-центр будет использоваться как основной рабочий канал или только как дополнение.
3. Команде важнее сэкономить на старте или сразу избежать ограничений по токенам.

AI-токены и реальные правила расхода

AI-токены расходуются на работу ИИ-агентов и других AI-задач. Обычные сообщения, группы, звонки, Telegram, MAX, Webchat и публичный профиль сами по себе не расходуют токены. Расход начинается тогда, когда включается AI: агент читает историю, пишет ответ, делает резюме, использует инструменты или обращается к внешней системе.

В публичном облаке базовая единица — **базовые токены**. На июнь 2026 года тарифы используют такие коэффициенты:

- **базовая модель** — 1x на вход и 1x на выход;
- **средняя модель** — 2x на вход и 2x на выход;
- **большая модель** — 2x на вход и 10x на выход.

Практически это означает следующее: одна и та же переписка на более сильной модели может “съесть” лимит заметно быстрее, особенно если агент пишет длинные ответы.

Отдельно важно, что в текущих тарифах квота расходуется не только на ответы ИИ-агентов, но и на:

- протоколы, транскрибацию и суммаризацию встреч;
- другие служебные AI-задачи, которые запускаются внутри пространства.

Пополнение AI-токенов

В текущем интерфейсе публичного облака дополнительные токены покупаются пакетами:

- базовый шаг пополнения — **`10 млн` базовых токенов**;
- стоимость такого пакета — **`1 000 Р`**;
- это соответствует цене **`100 Р`** за **`1 млн` базовых токенов**;
- в интерфейсе можно увеличивать объём дальше, обычно до **100 млн** токенов.

Это хороший рабочий ориентир:

- если AI нужен редко, сначала хватит тарифа и без пополнения;
- если агент отвечает клиентам каждый день, пополнение может понадобиться быстрее;
- если используются более сильные модели, купленные токены уходят заметно быстрее, чем на базовой модели.

Когда владельцу пространства стоит проверять биллинг

Биллинг не нужно открывать каждый день, но его точно стоит проверять в такие моменты:

1. Перед добавлением новых сотрудников.
2. Перед подключением контакт-центра.
3. Перед запуском ИИ-агента на клиентские обращения.
4. После перехода на другую модель AI.
5. После заметного роста числа обращений или встреч.
6. Если пространство показывает ограничение по оплате, токенам или пользователям.

18. Безопасная и удобная работа

Искра объединяет много рабочих сценариев, поэтому важно настроить её так, чтобы команда работала быстро и не теряла контроль над данными.

Уведомления

Разрешите уведомления на тех устройствах, где вы реально отвечаете на рабочие сообщения. Если уведомлений слишком много, настройте рабочие привычки:

- закрепите важные чаты;
- используйте группы по темам;
- закрывайте завершённые обращения;

- проверяйте дашборд по расписанию;
- не добавляйте всех сотрудников во все группы без необходимости.

Разрешения устройства

Для звонков нужны микрофон и иногда камера. Для демонстрации экрана на macOS нужна **Запись экрана**. После изменения разрешений приложение часто нужно перезапустить.

Если мобильное приложение не показывает звонки или сообщения вовремя, проверьте системные настройки уведомлений и энергосбережения.

Что не хранить в чатах и заметках

Не отправляйте и не сохраняйте без необходимости:

- пароли;
- одноразовые коды;
- полные данные банковских карт;
- лишние персональные данные;
- внутренние секреты и ключи доступа;
- токены интеграций в обычных чатах.

Если нужно передать токен для настройки Telegram, MAX, Webchat или MCP, используйте безопасный канал, принятый в вашей компании.

Если что-то не работает

Ситуация	Что проверить
Не приходит звонок с кодом	Номер телефона, 2 минуты ожидания, SMS-вариант, повторный запрос
Не получается войти	Код приглашения, правильность номера, доступность публичного облака
Не виден чат или пространство	Добавлен ли пользователь в пространство или группу
Не работает микрофон	Разрешения ОС, выбранное устройство, перезапуск приложения
Не работает демонстрация экрана	Разрешение “Запись экрана” на macOS и перезапуск
Не встраивается iframe	Добавлен и включён правильный origin
Webchat не появляется на сайте	Разрешенные origins, скрипт встраивания, тестовая страница
ИИ-агент отвечает не так	Инструкция, модель, заметки чата, выбранные инструменты, режим триггера
Не хватает токенов	Биллинг, модель агента, частота

19. Быстрые чек-листы

Первый день обычного пользователя

1. Открыть Искра.
2. Войти по номеру телефона.
3. Заполнить профиль.
4. Разрешить уведомления.
5. Проверить личные чаты и группы.
6. Найти нужное пространство.
7. Отправить первое сообщение в командный чат.
8. Проверить звонок или конференцию, если они используются.

Первый запуск пространства

1. Создать пространство.
2. Добавить фото и понятное название.
3. Пригласить участников.
4. Создать основные группы.
5. Создать папки.
6. Настроить ИИ-агента, если он нужен команде.
7. Проверить биллинг и тариф.
8. Настроить контакт-центр, если команда принимает внешние обращения.

Запуск контакт-центра

1. Создать очереди.
2. Создать архив.
3. Подключить Telegram, MAX, Webchat, публичный профиль или телефонию.
4. Проверить тестовые сообщения и звонки.
5. Назначить участников очередей.
6. Настроить ИИ-агента, если нужна автоматизация.
7. Проверить дашборд.
8. Объяснить команде правила закрытия обращений.

Запуск ИИ-агента

1. Создать агента.
2. Проверить автоматически предложенную инструкцию.
3. Уточнить роль, ограничения и стиль.
4. Выбрать модель.
5. Включить заметки чата, если нужен контекст.
6. Подключить только необходимые навыки и MCP.
7. Протестировать на безопасных примерах.
8. Запустить для команды.
9. Через несколько дней проверить качество ответов и расход токенов.

Хорошая конференция

1. Создать конференцию с понятным названием.
2. Добавить описание или повестку.
3. Выбрать режим входа.
4. Включить пароль, если встреча закрытая.
5. Запустить запись для важных обсуждений.
6. После встречи проверить расшифровку и резюме.
7. Перенести решения и задачи в заметки чата или внешнюю систему.