Общество с ограниченной ответственностью
«АЙКЬЮ ГРУПП»

IQ MENTOR

Описание функциональных характеристик программного обеспечения.
Информация, необходимая для установки и эксплуатации программного обеспечения.

Тольятти
2025

Оглавление

Оглавление 2

1 Область применения и возможности 3

1.1 Область применения 3
1.2 Краткое описание возможностей 3

2 Условия применения 3

2.1 Технические требования 3
2.2 Вход в систему 3
3. Краткое руководство по работе с системой 4

1 Область применения и возможности

1.1 Область применения

ПО предназначено для решения специфических отраслевых задач (Программные системы, предназначенные для специализированного информационного обеспечения в различных отраслях экономической деятельности).

1.2 Краткое описание возможностей

Управление отношениями с клиентами (CRM) (Программное обеспечение, которое должно автоматизировать процессы обслуживания клиентов, сбор данных, планирование, бюджетирование, проведение и анализ результатов маркетинговых кампаний и программ лояльности, а также позволять контролировать процесс продаж и анализировать их динамику).

2 Условия применения

2.1 Технические требования

Рекомендуемые требования:

- Операционная система Windows 10 и выше,
- Разрешение экрана не ниже 1920x1080,
- Скорость интернет-подключения от 1 мбит\с;

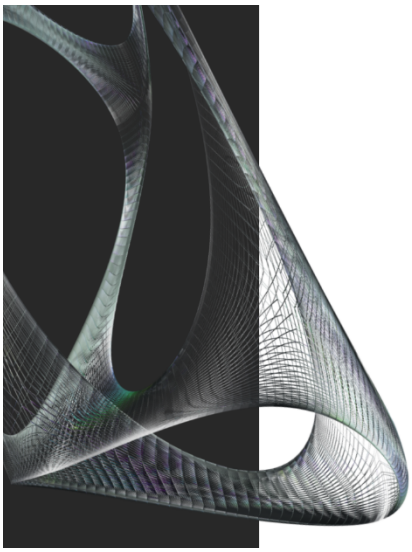
2.2 Вход в систему

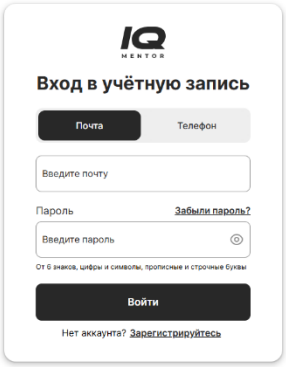
Установка не требуется. Для использования WEB-приложения необходимо перейти по ссылке https://iq-it24.ru/, зарегистрироваться, либо при наличии аккаунта авторизоваться.

3. Краткое руководство по работе с системой

Страница авторизации и регистрации

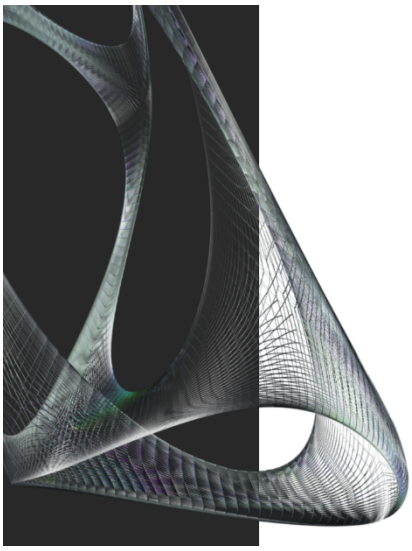
1) На стартовом экране пользователь имеет возможность регистрации на платформе.

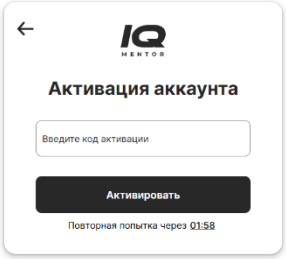




2) После регистрации необходимо пройти активацию аккаунта:
   а) При регистрации по почте письмо уходит на почту

   б) При регистрации по номеру уходит код по смс

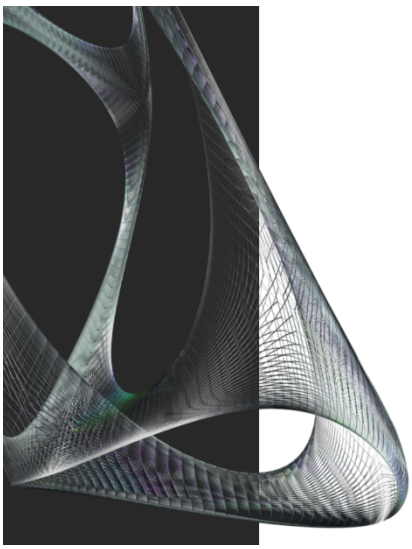


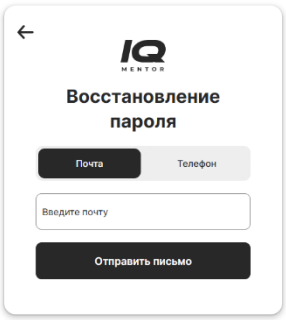


3)У пользователя есть возможность восстановить пароль:

а) по номеру телефона

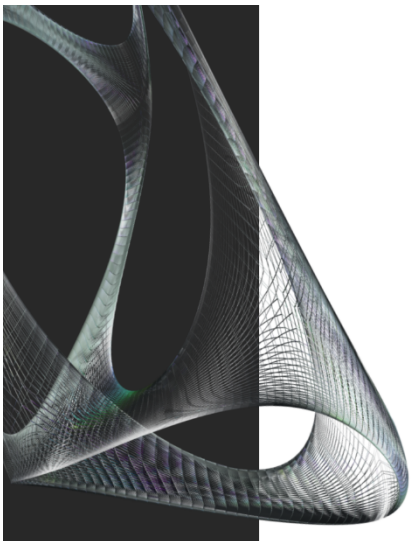
б) по почте

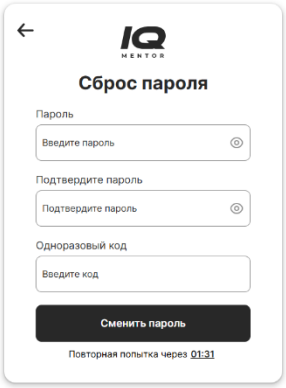




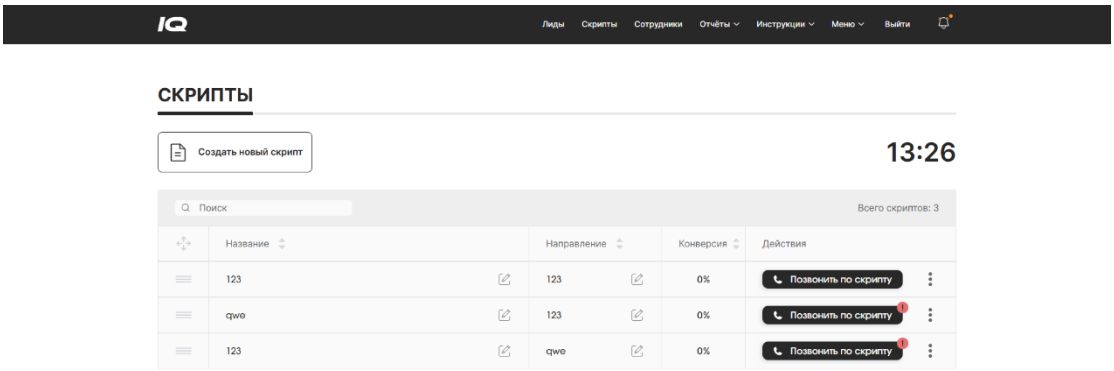
4)

Сброс пароля для восстановления аккаунта

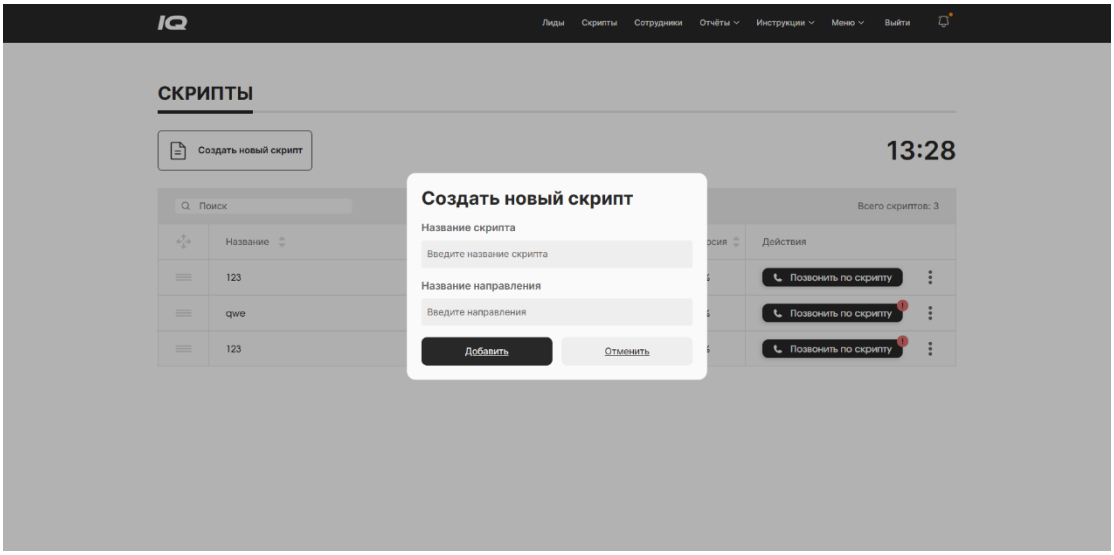




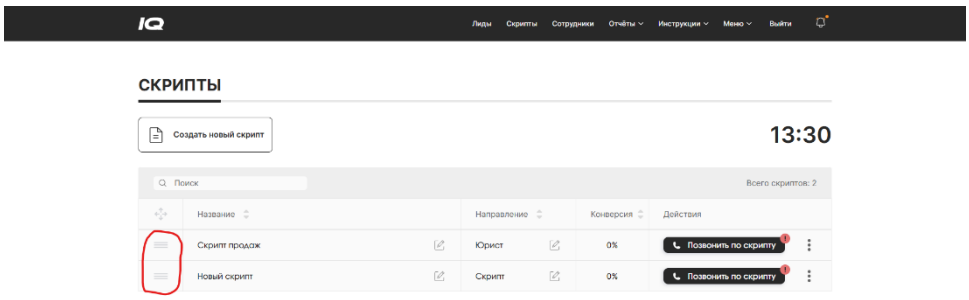
Страница скриптов

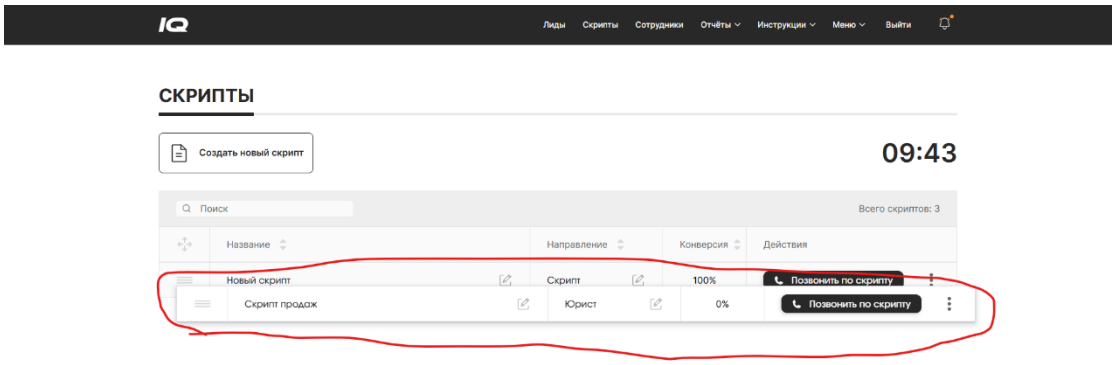


1) У пользователя есть возможность создавать скрипты:

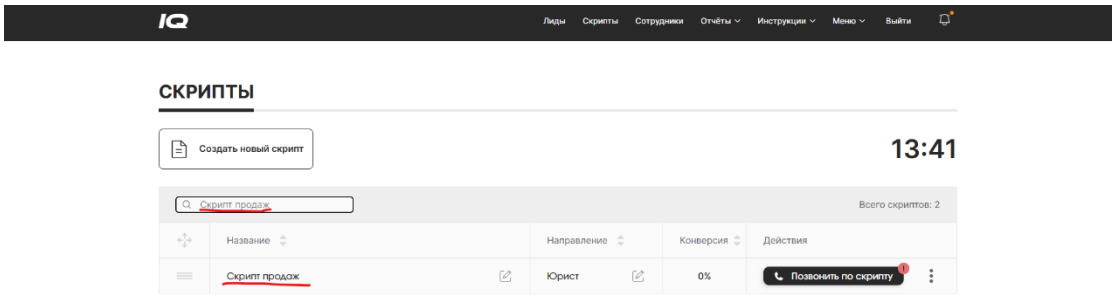


2) Есть функциональность перетаскивания скриптов

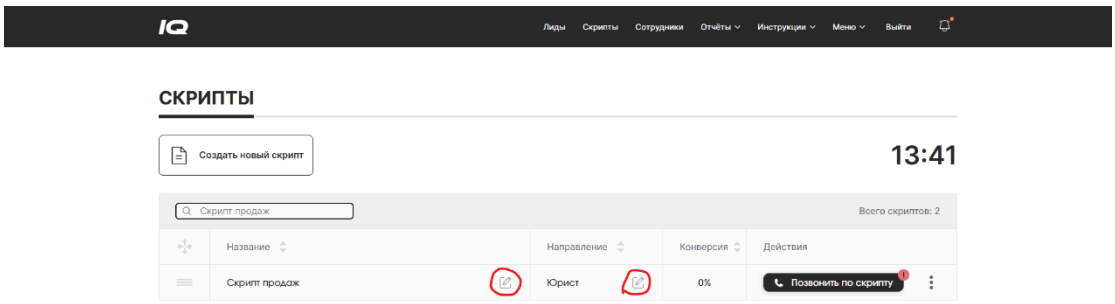




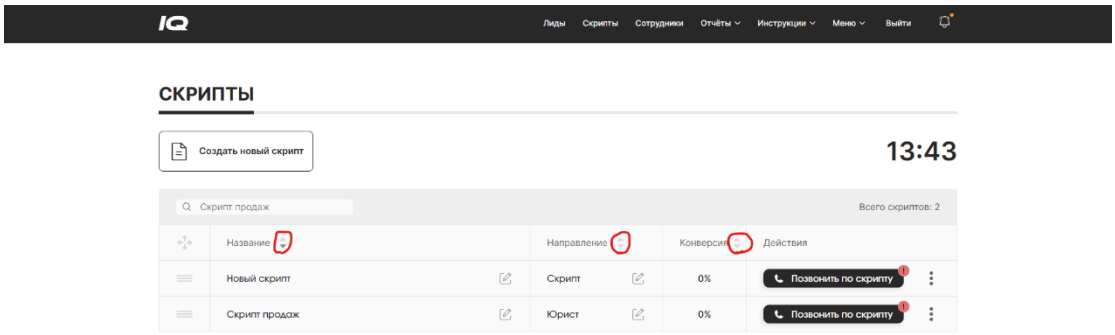
3)Есть функциональность поиска скрипта по названию в соответствующем окошке



4) У пользователя есть возможность редактировать названия и направления у скриптов


IQ
Лиды
Скрипты
Сотрудники
Отчёты
Инструкции
Меню
Выйти
СКРИПТЫ
Создать новый скрипт
13:41
Скрипт продаж
Всего скриптов: 2
Название
Направление
Конверсия
Действия
Скрипт продаж
Юрист
0%
Позвонить по скрипту

5) У скриптов есть функциональность сортировка по убыванию или возрастанию



6) Меню скрипта

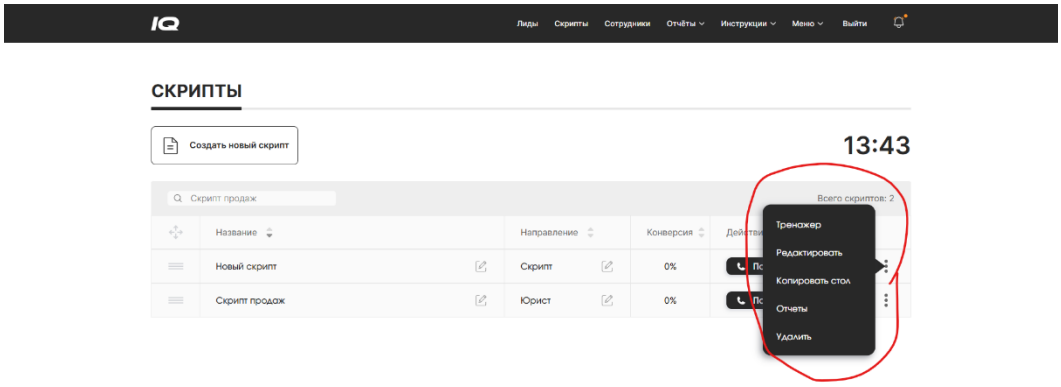
а) Удаление

б) Редактирование внутренней части скрипта

в) Копирование скрипта

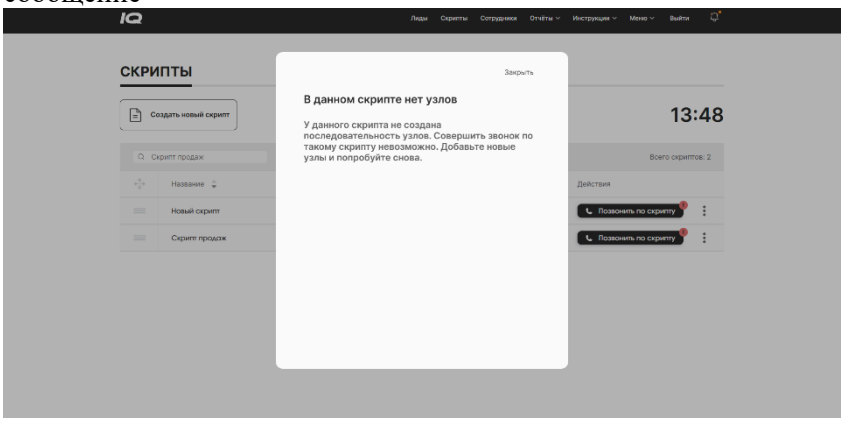
г) Отчёты - переход на страницу ответов (с фильтрацией по конкретному скрипту)

Д) Тренажёр - тот же самый звонок по скрипту, только не отправляет отчёт и все действия в нем не влияют на сам скрипт (касается выбора начального узла, отчёта и тд)

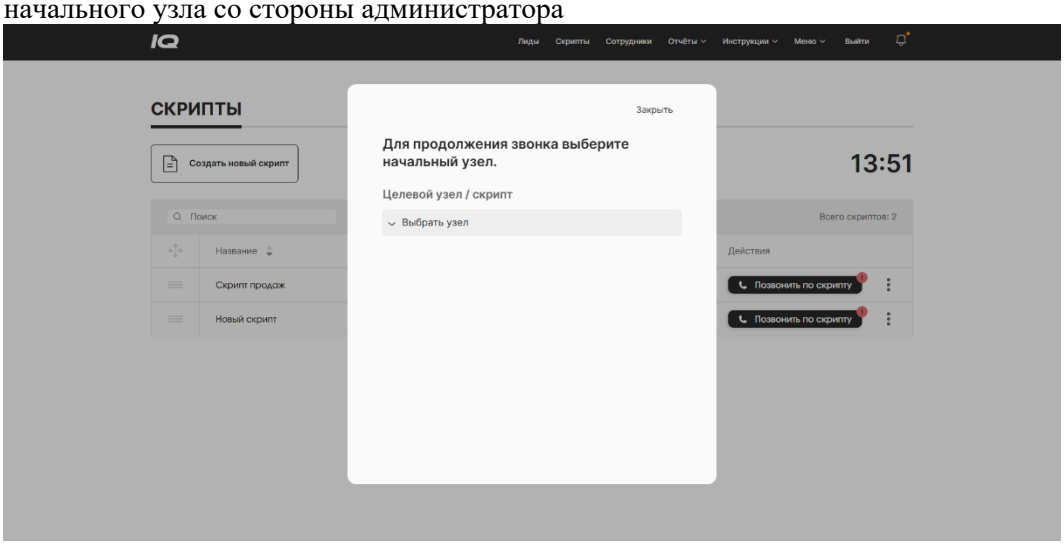


Действия с скриптами

1) Если у пользователя нет скрипта в звонке, то будет следующее информационное сообщение

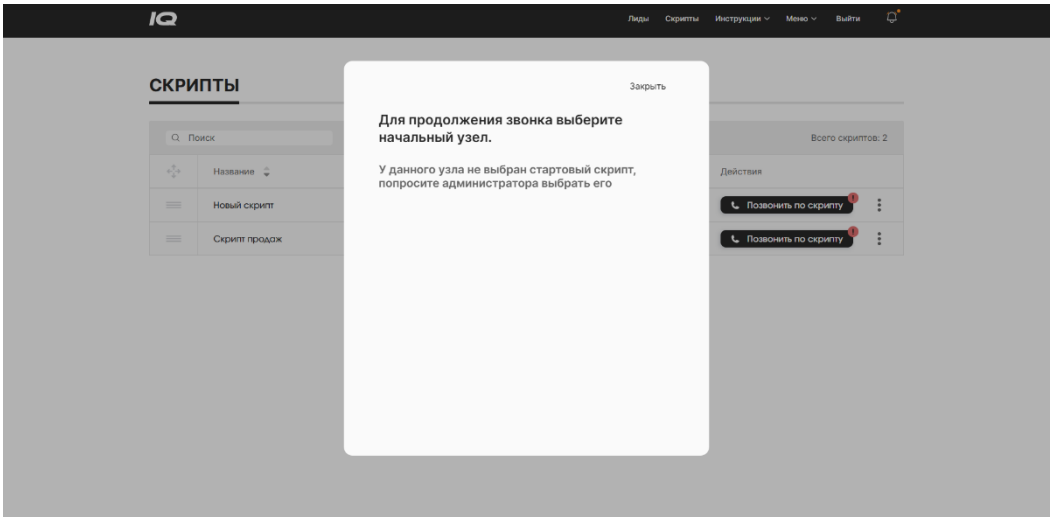


2) У пользователя есть возможность начать звонок по скрипту с узлами, но без выбранного начального узла со стороны администратора

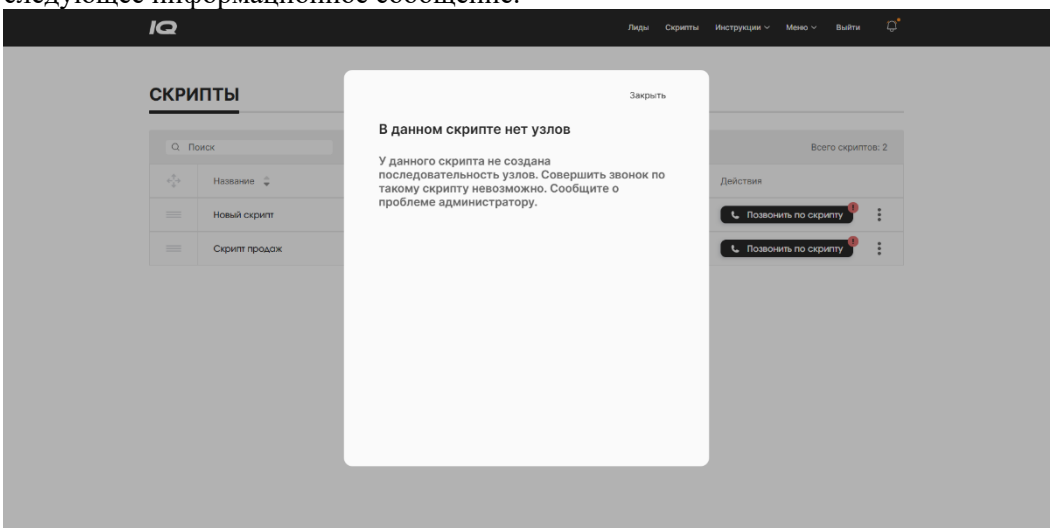


У администратора есть возможность сразу добавить начальный узел из скрипта

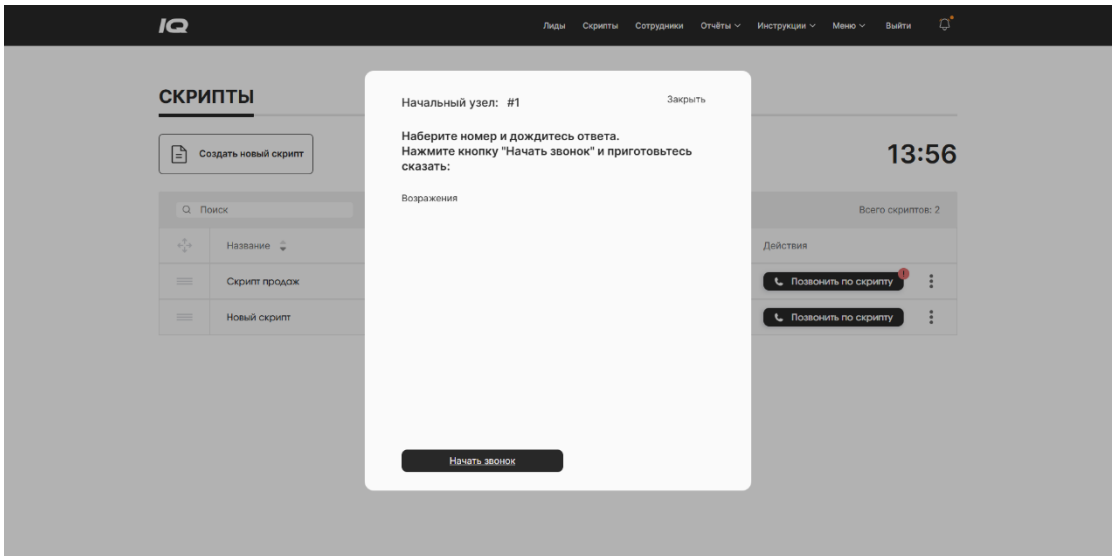
3) Звонок по скрипту с узлами, но без выбранного начального узла со стороны пользователя



4) Если в звонке не создана последовательность узлов, то у пользователя появится следующее информационное сообщение.

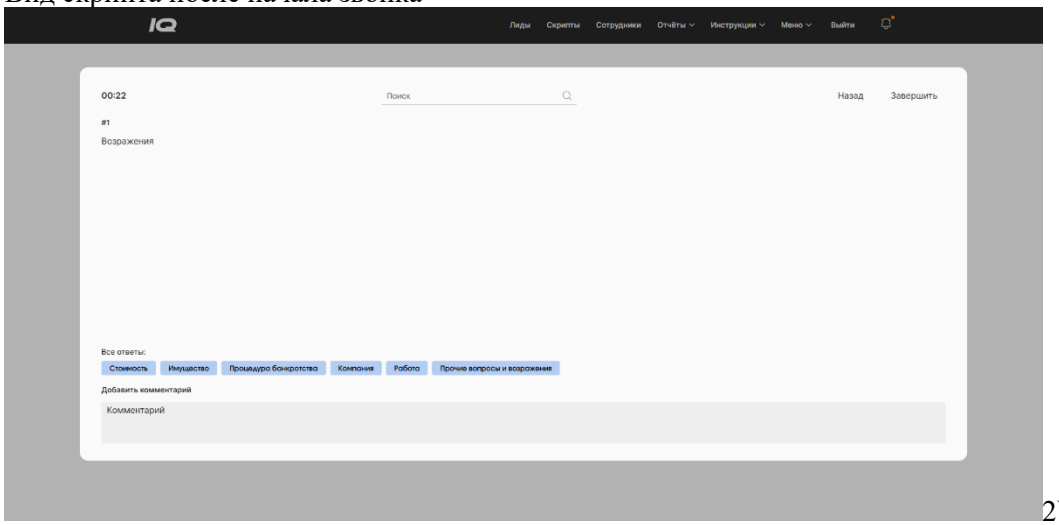


5) Звонок по скрипту с выбранным начальным узлом

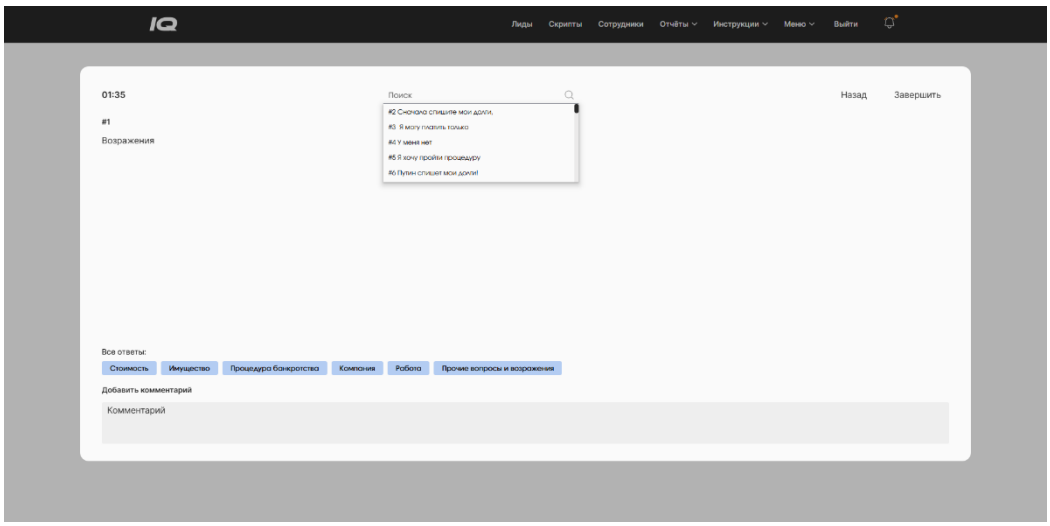


Функционал скрипта

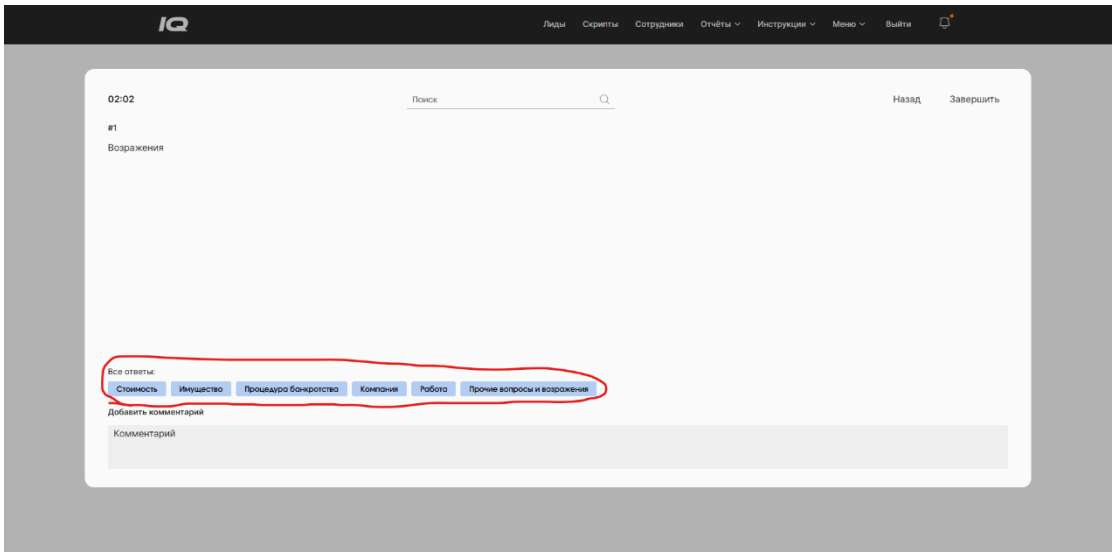
1) Вид скрипта после начала звонка



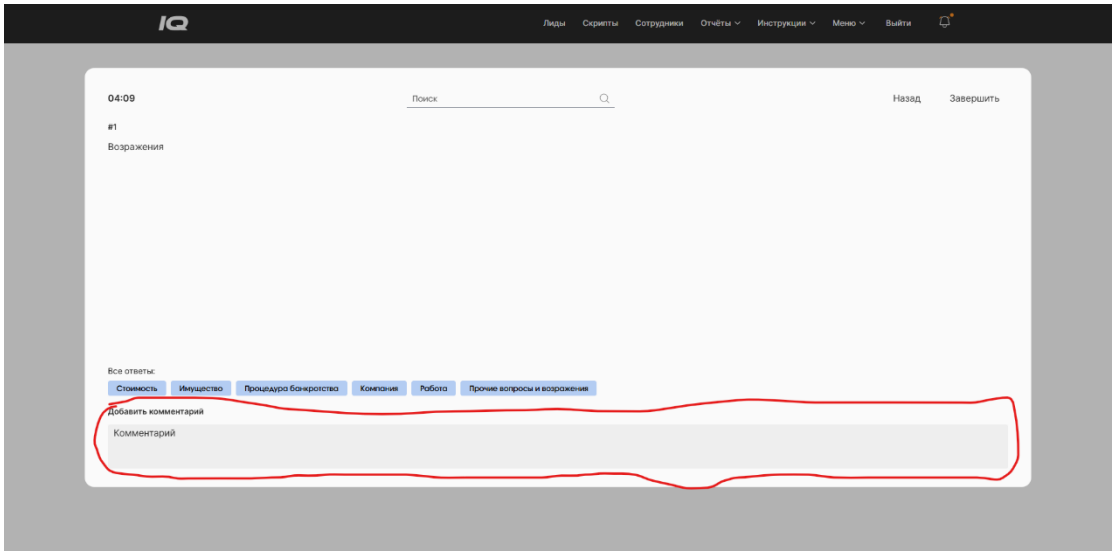
2) Поиск узлов по скрипту


Лиды
Скрипты
Сотрудники
Отчёты
Инструкции
Меню
Выйти
01:35
Поиск
Назад
Завершить
#1
Возражения
#2 Сначала спишите мои долги.
#3. Я могу платить только
#4 У меня нет
#5 Я хочу пройти процедуру
#6 Путин спишет мои долги!
Все ответы:
Стоимость
Имущество
Процедура банкротства
Компания
Работа
Прочие вопросы и возражения
Добавить комментарий
Комментарий

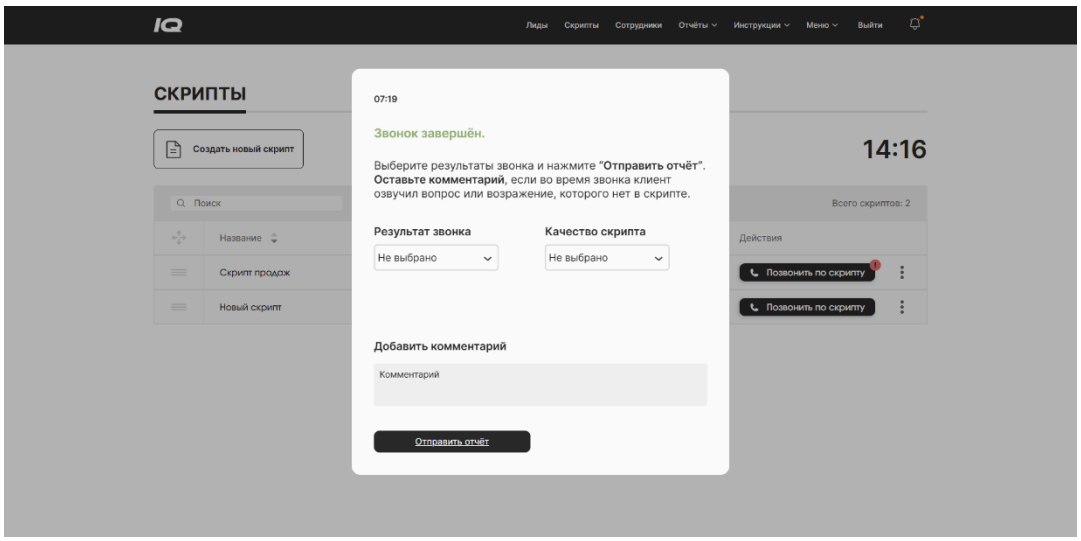
3) У пользователя есть возможность навигации по скрипту через выбор ответа



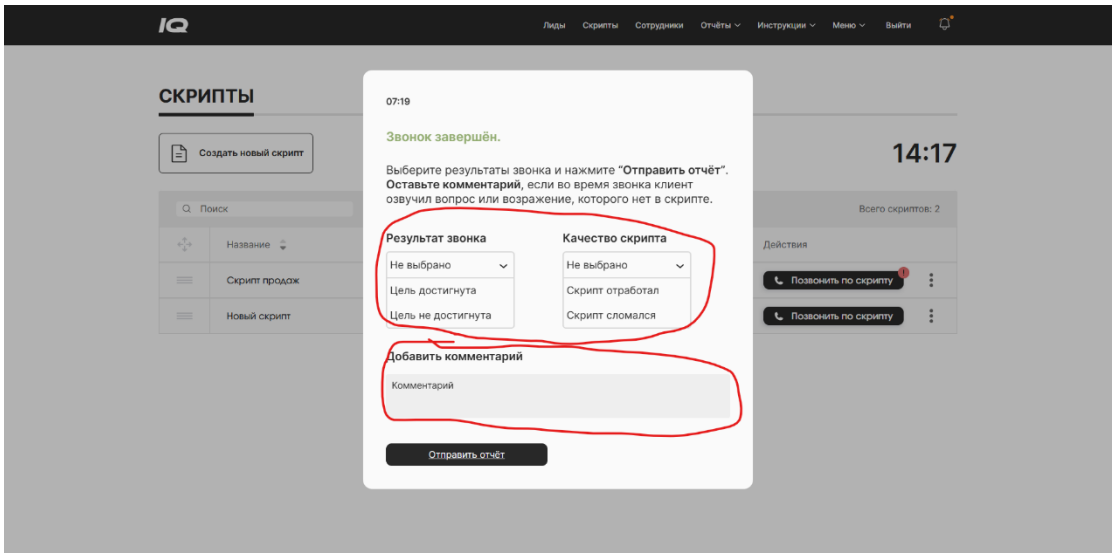
4) У пользователя есть возможность оставить комментарий к текущему этапу прохождения по скрипту



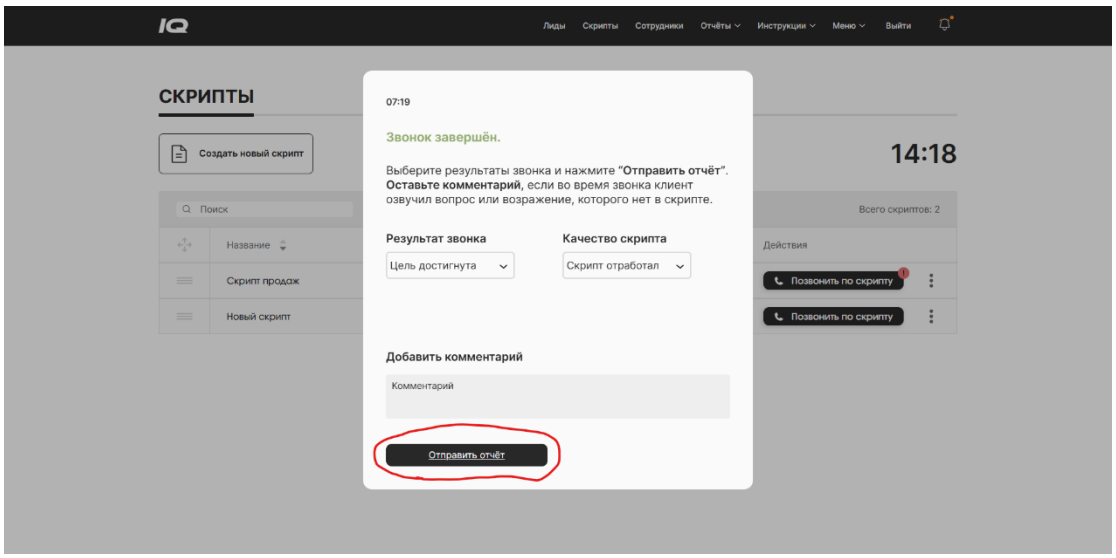
5) После завершения звонка у пользователя появляется следующее информационное сообщение с выбором ответа.


IQ
Лиды
Скрипты
Сотрудники
Отчёты
Инструкции
Меню
Выйти
СКРИПТЫ
Создать новый скрипт
Поиск
Название
Скрипт продаж
Новый скрипт
07:19
Звонок завершён.
Выберите результаты звонка и нажмите "Отправить отчёт". Оставьте комментарий, если во время звонка клиент озвучил вопрос или возражение, которого нет в скрипте.
Результат звонка
Не выбрано
Качество скрипта
Не выбрано
Добавить комментарий
Комментарий
Отправить отчёт
14:16
Всего скриптов: 2
Действия
Позвонить по скрипту
Позвонить по скрипту

6) После завершения звонка у пользователя есть возможность выбрать результат звонка/качество скрипта и добавить комментарий к отчёту

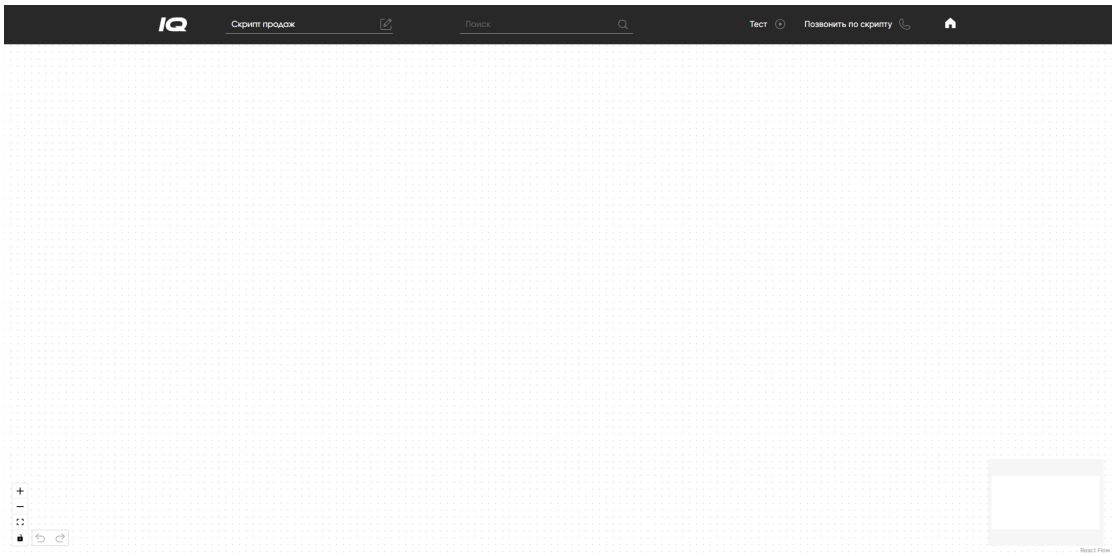


7) После выбора результатов звонка пользователь имеет функционал отправки отчёта



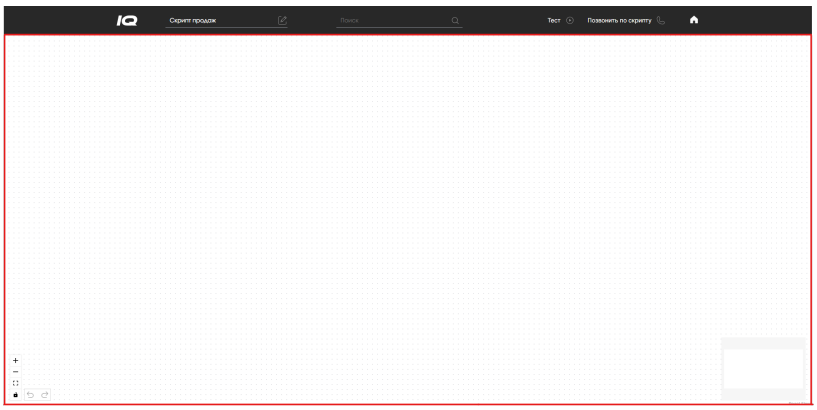
Страница редактирования скрипта

**данную страницу видят только администраторы*



Основной функционал

Область для взаимодействия



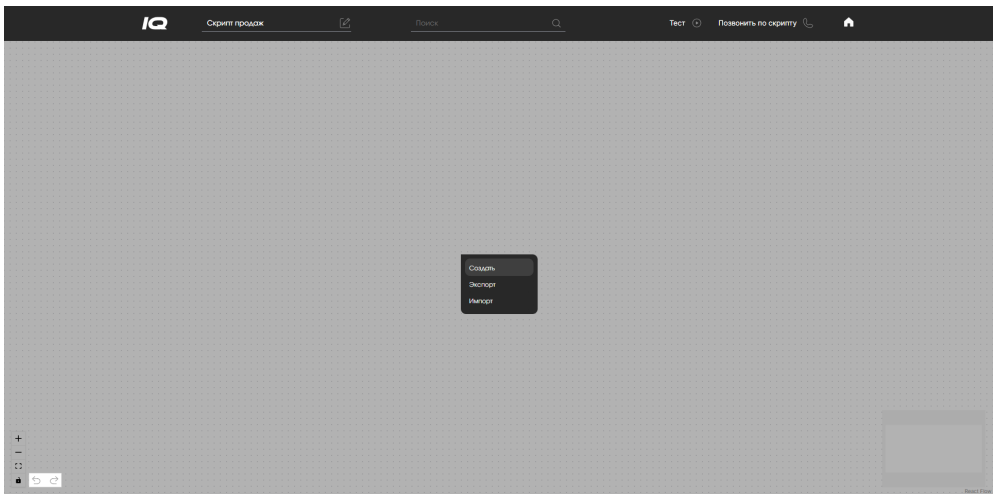
Взаимодействия с областью:

а) Отдаление/приближение колёсиком мышки

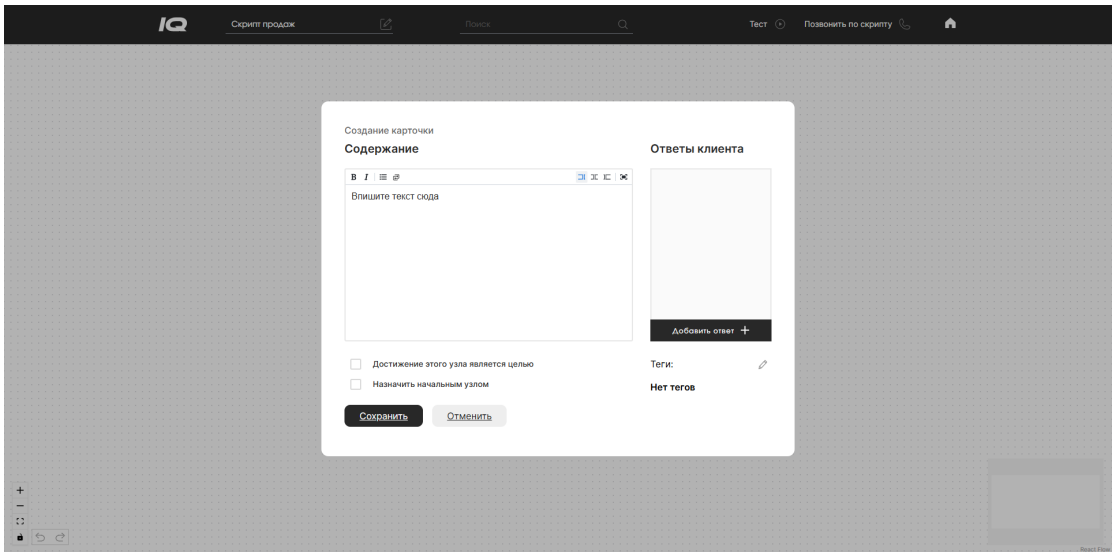
б) Передвигаться рабочую область

Клики по области

Клик правой кнопкой мыши по области вызывает меню создания узла

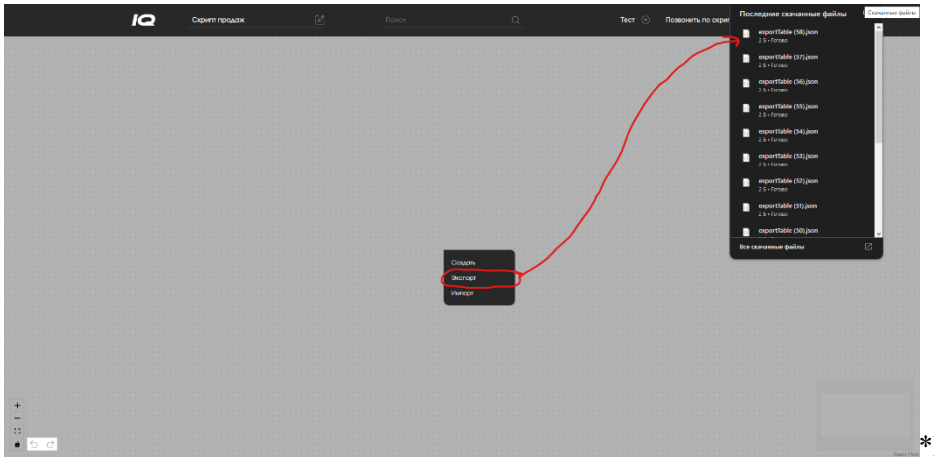

Скрипт продаж
Поиск
Тест
Позвонить по скрипту
Создать
Экспорт
Импорт

а) Кнопка создания открывает модальное окно для создания узла (Узел будет создан в месте клика)



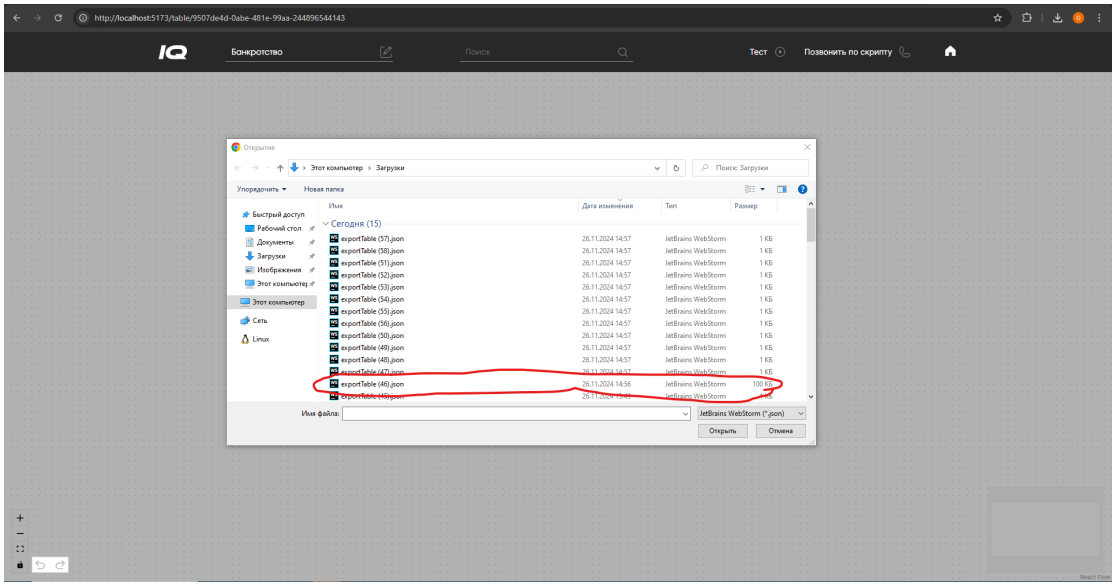
*Экран создания узла

б) Кнопка экспорт - экспортирует скрипт в формате JSON, его можно будет импортировать в другом скрипте

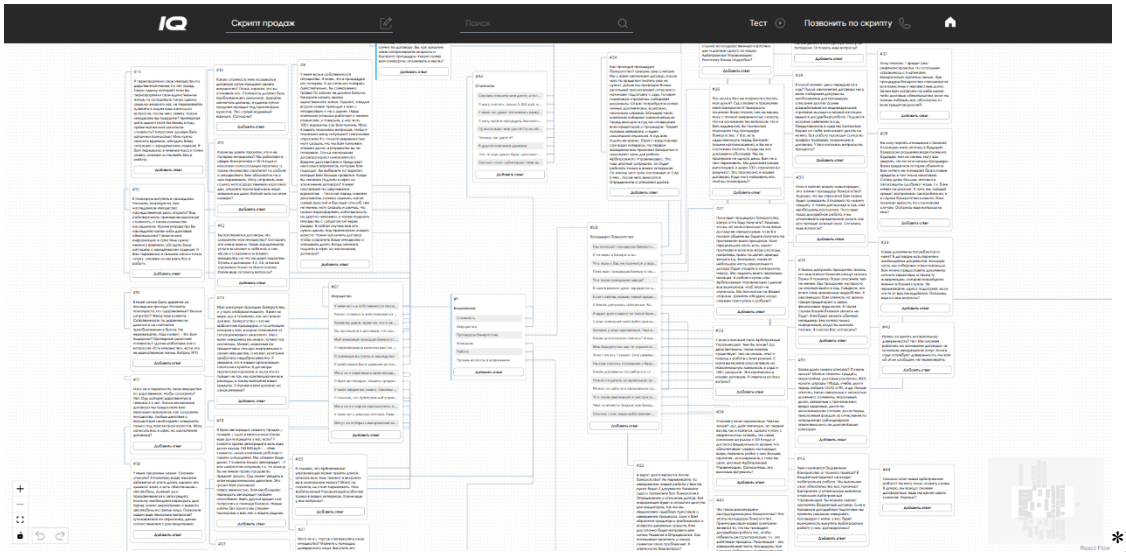


*Клик на экспорт скачивает скрипт

в) Кнопка импорт - импортирует из файла JSON данные и превращает их в узлы



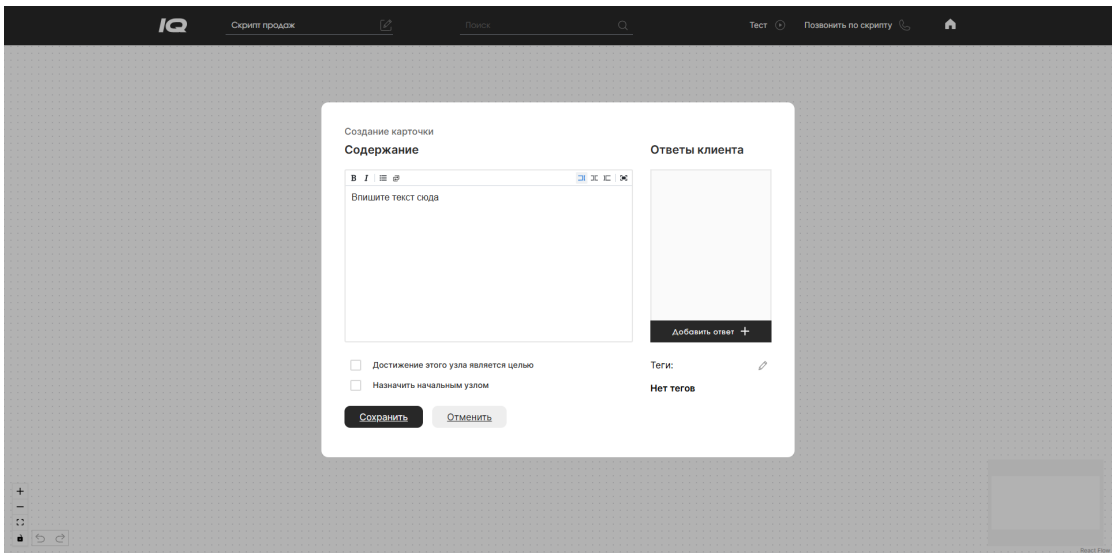
*После клика на кнопку импорта выбираем скрипт



*Импорт из файла импортирует скрипт на экран редактирования и сохраняет его

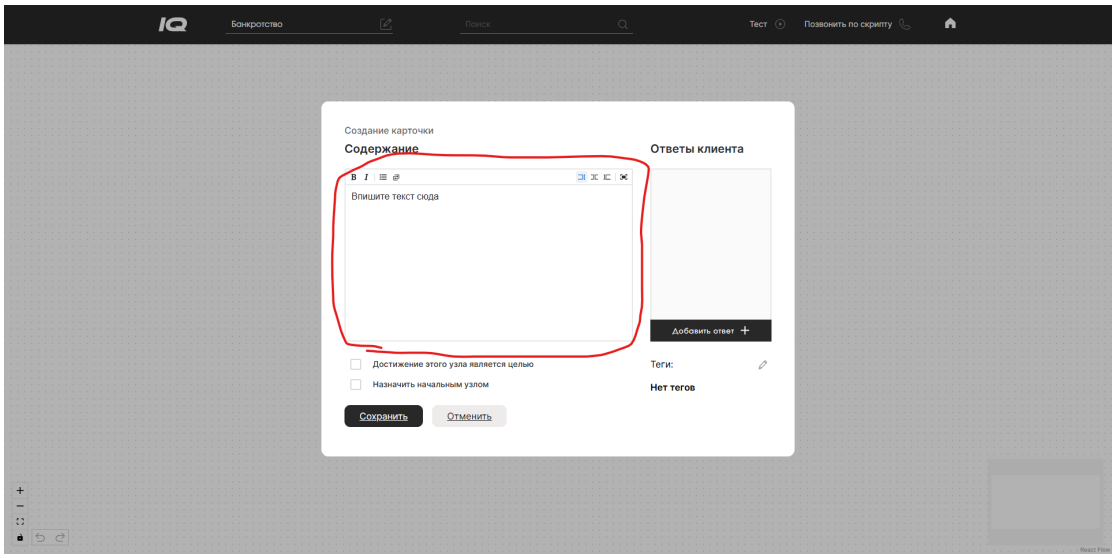
Подробнее о создании узлов

Экран создания узла

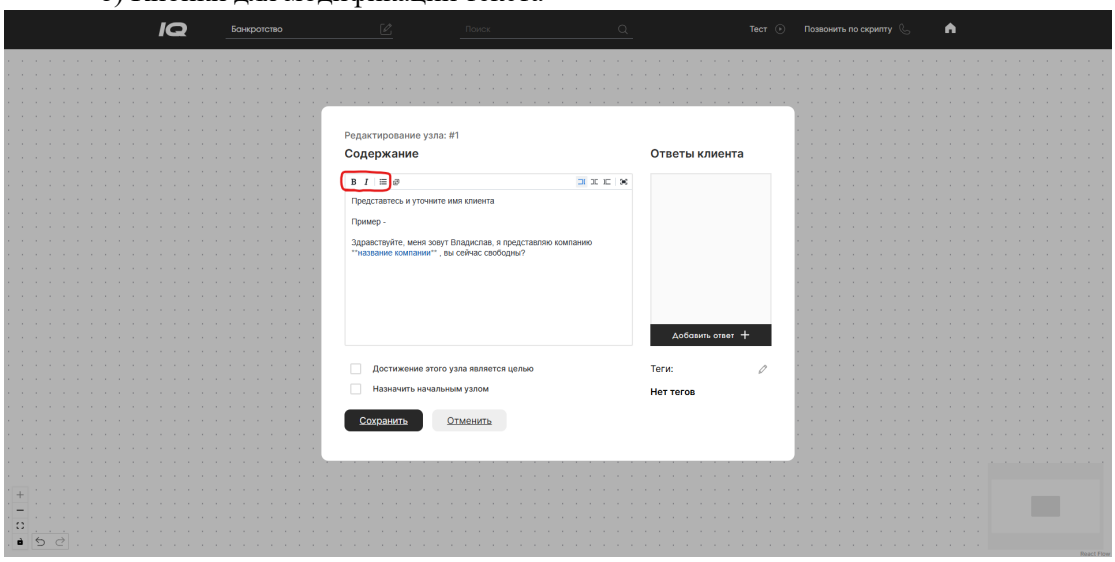


а)

Содержание - туда мы записываем текст, который пользователь увидит, когда перейдёт на данный узел в скрипте.

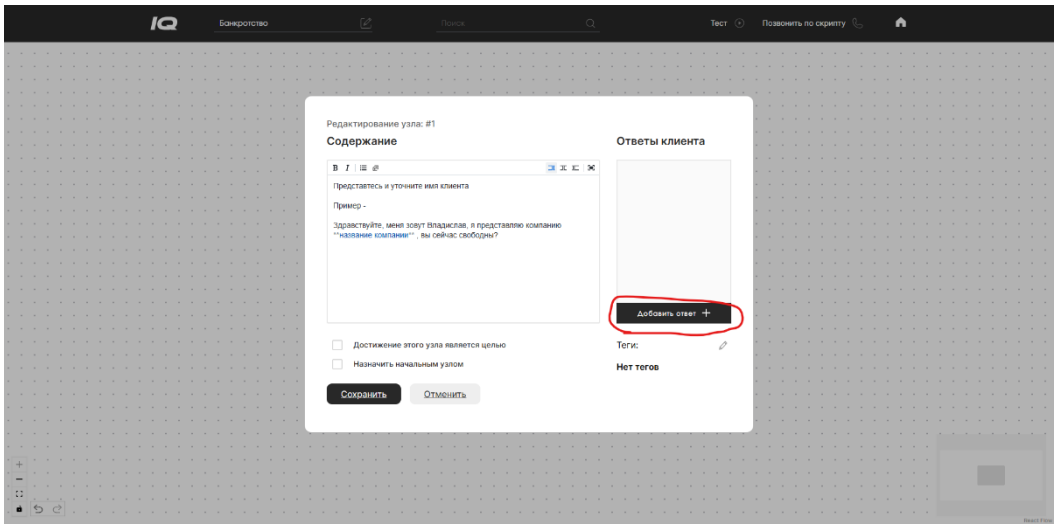


б) Кнопки для модификации текста



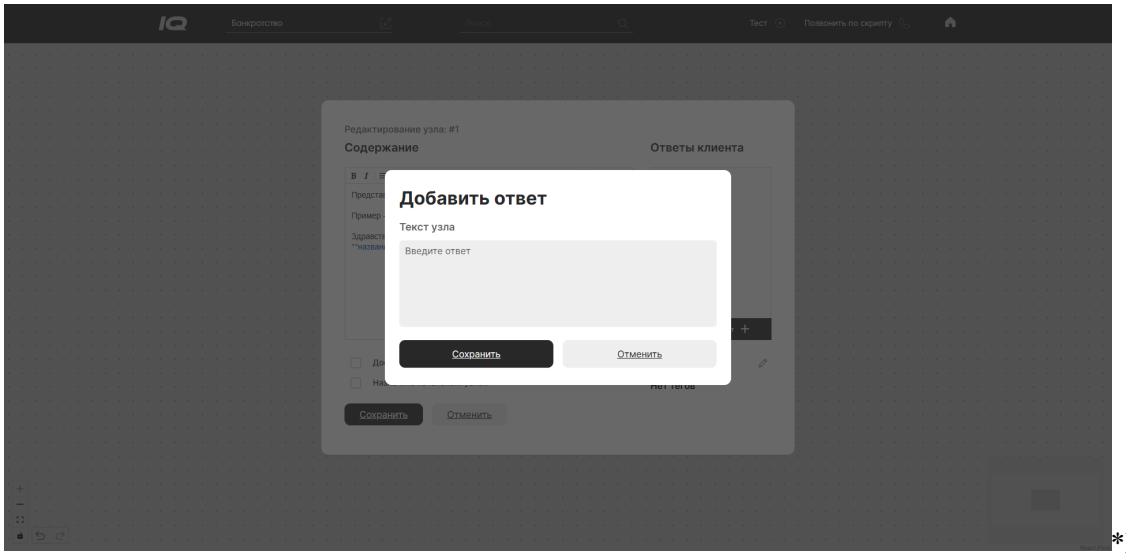
*Жирный текст/ стиль написания/список

в) Кнопка создания ответа - создаёт вариант возможного ответа клиента на текст, который написан в содержании, и помогает создать переход на наиболее подходящий узел

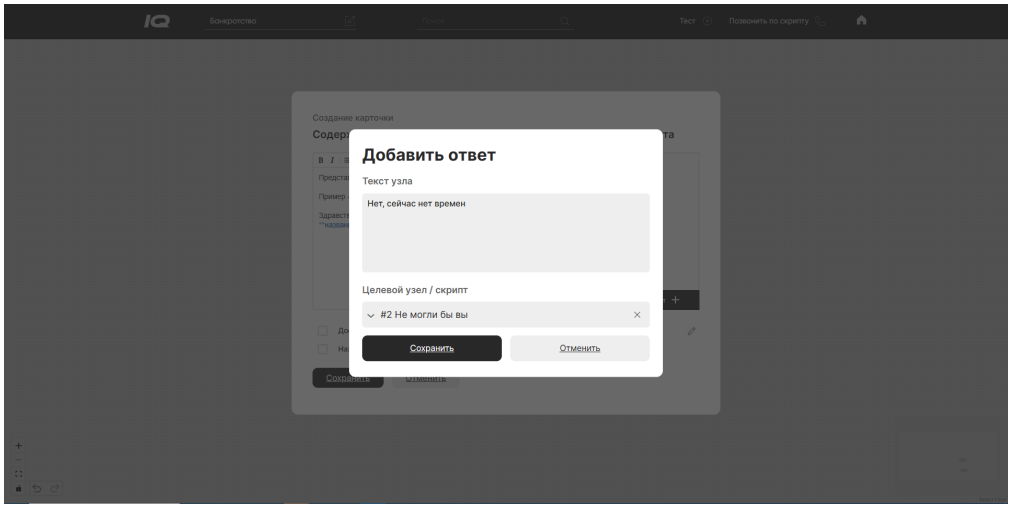


*Кнопка добавить ответ

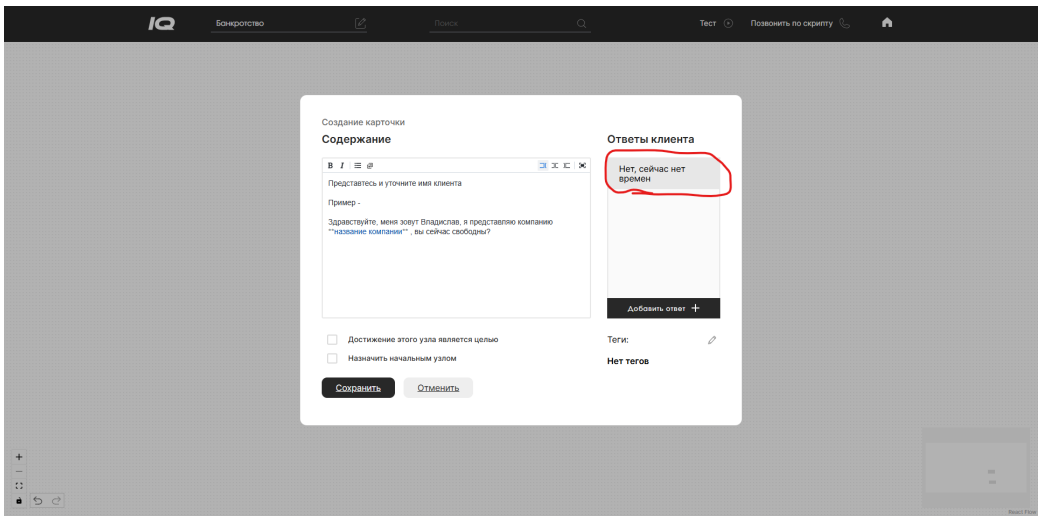
Клик на добавить ответ вызывает модальное окно создания ответа



*Вариант отображения, когда мы создаём первый узел



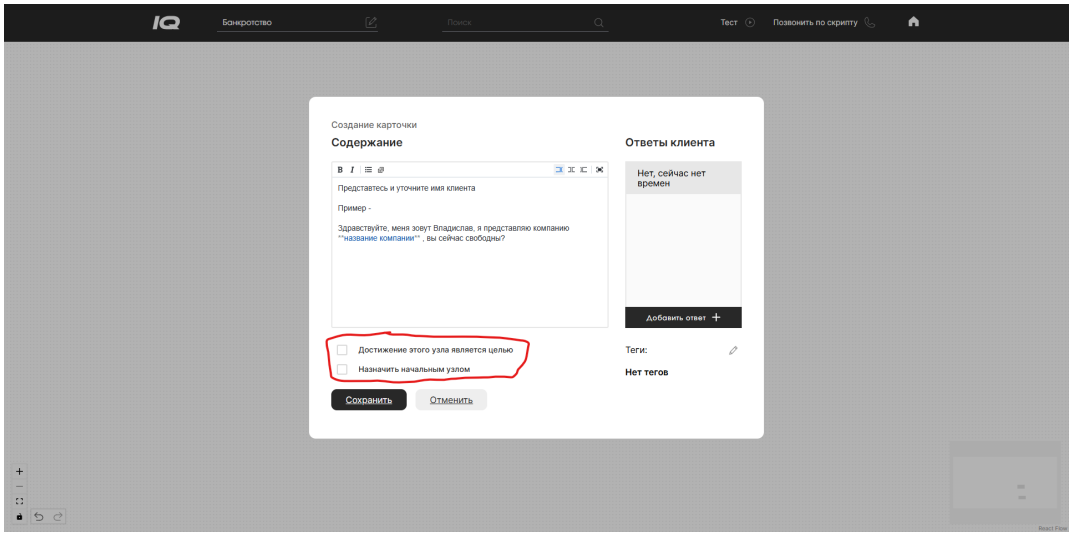
Вариант, когда существуют другие узлы, к которым может быть совершён переход из данного



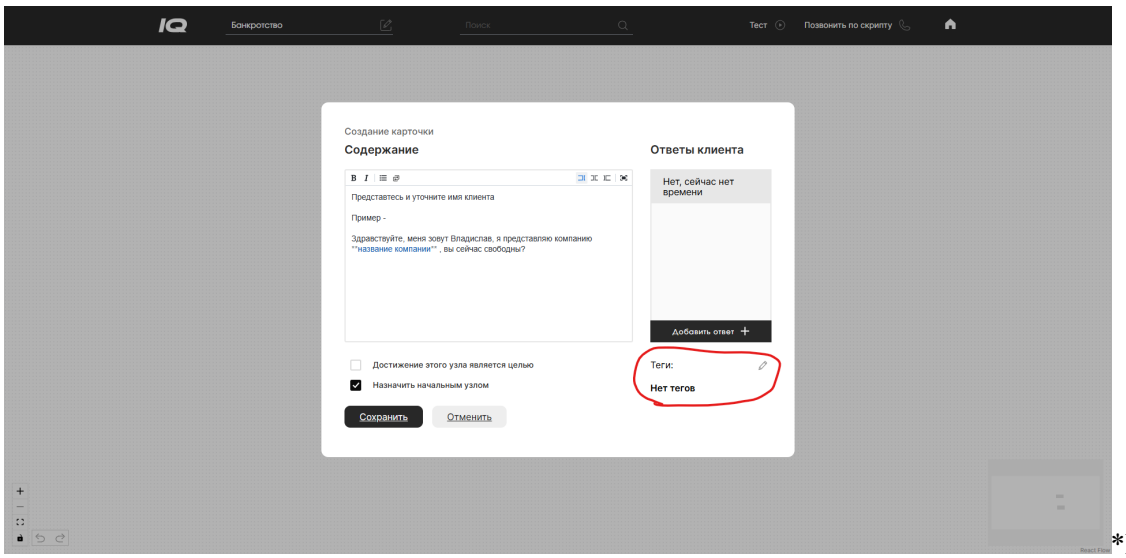
*После создания ответа, он появляется в списке ответов клиента

г) Выбор типа узла - Достижение этого узла является целью - конечный узел - может быть множество таких узлов,

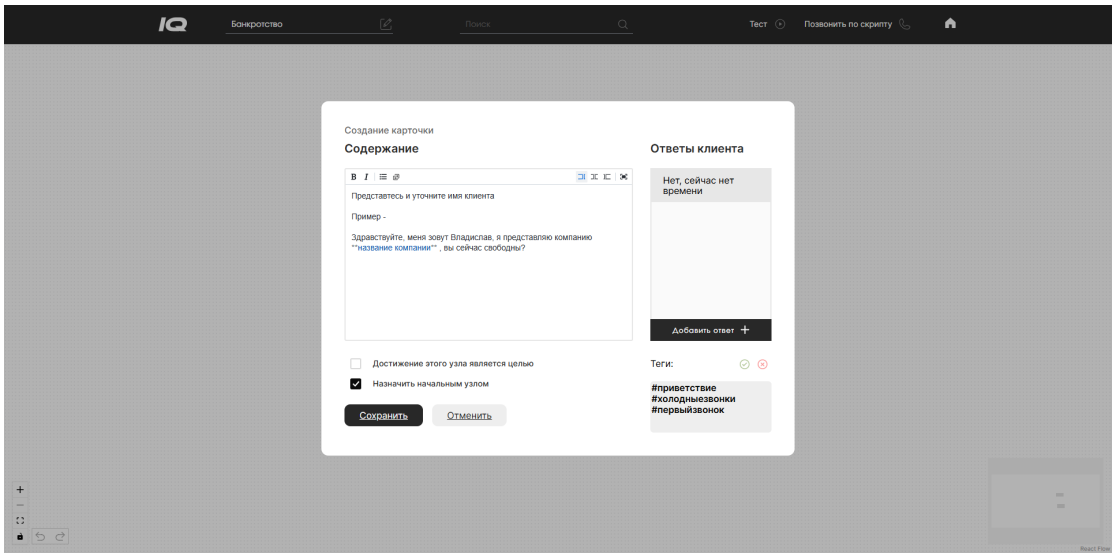
Начальный узел - узел с которого начинается звонок по скрипту, может быть только один



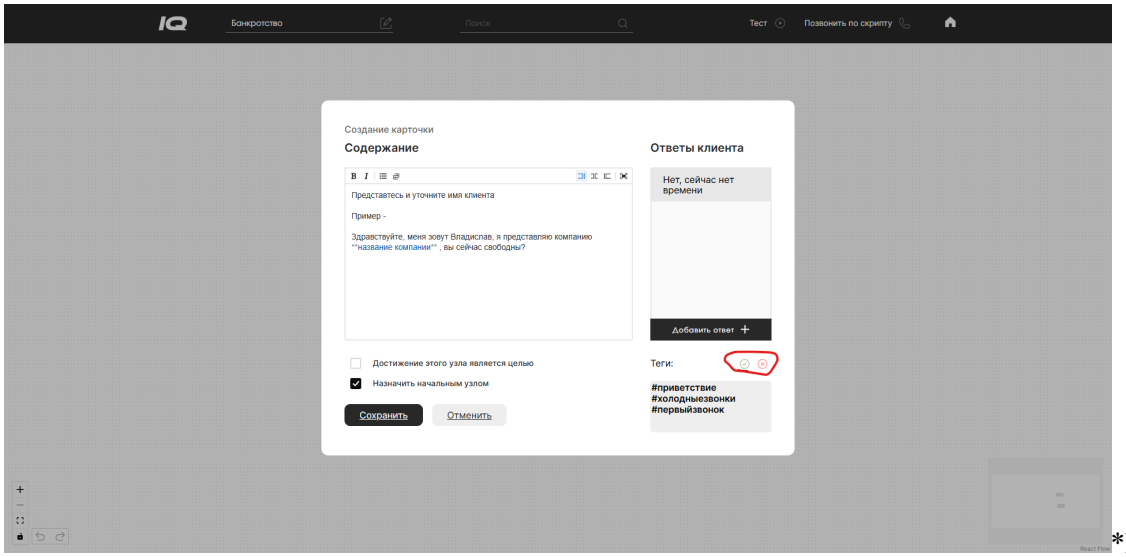
д) Теги используются для быстрого поиска в скрипте



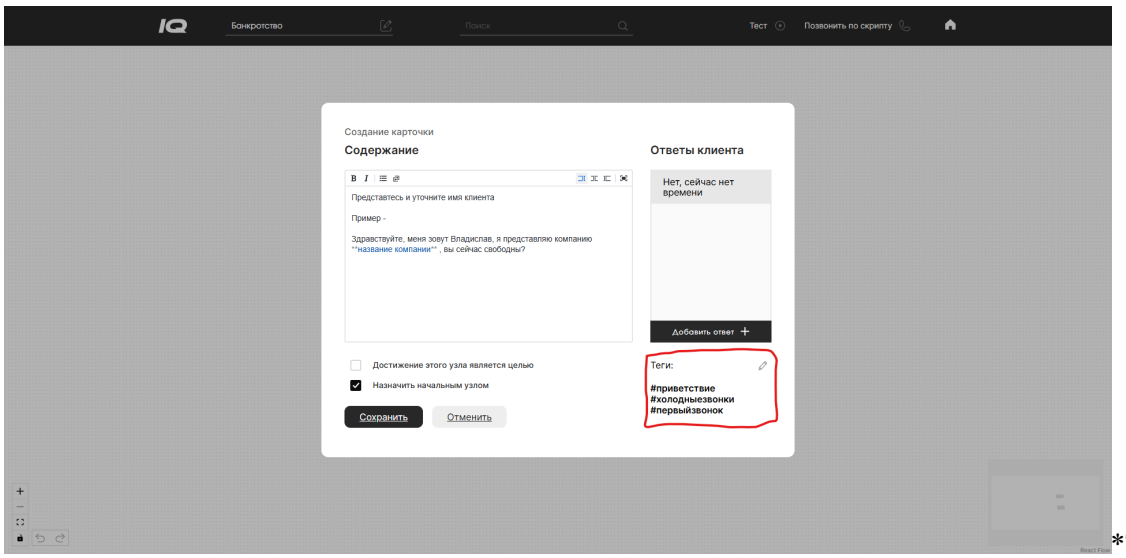
*При клике на карандаш открывается меню добавление/редактирование тегов



*Пример поля тегов

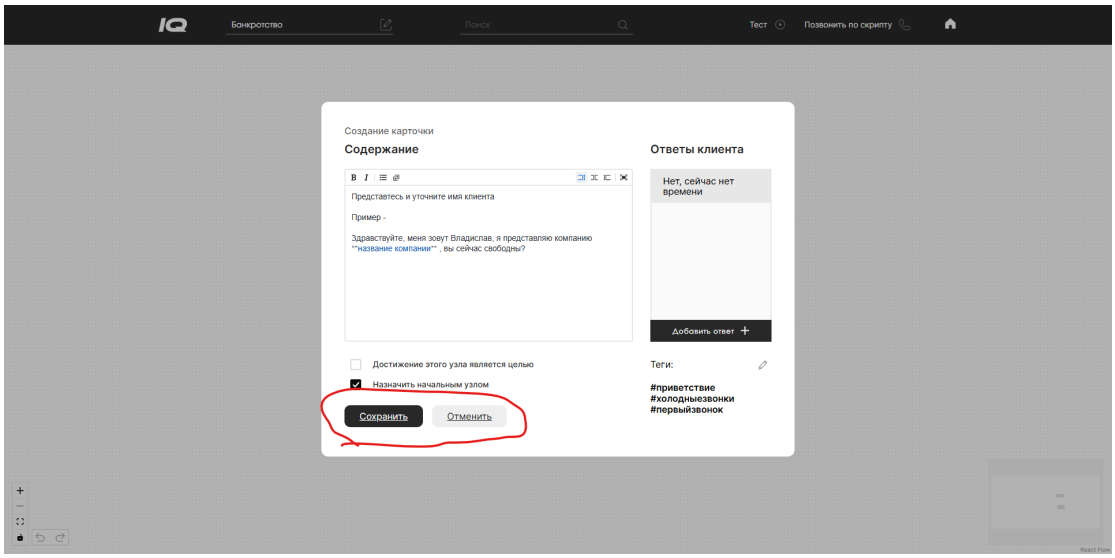


*Кнопка сохранения тегов, отмены изменения/добавления



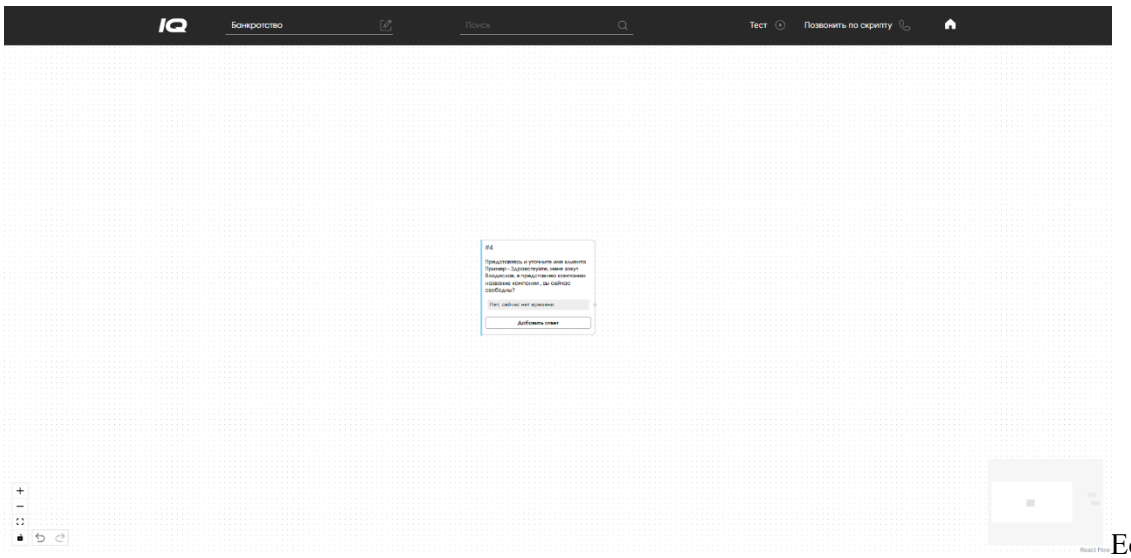
*Теги после добавления

e) Кнопки сохранения и отмены

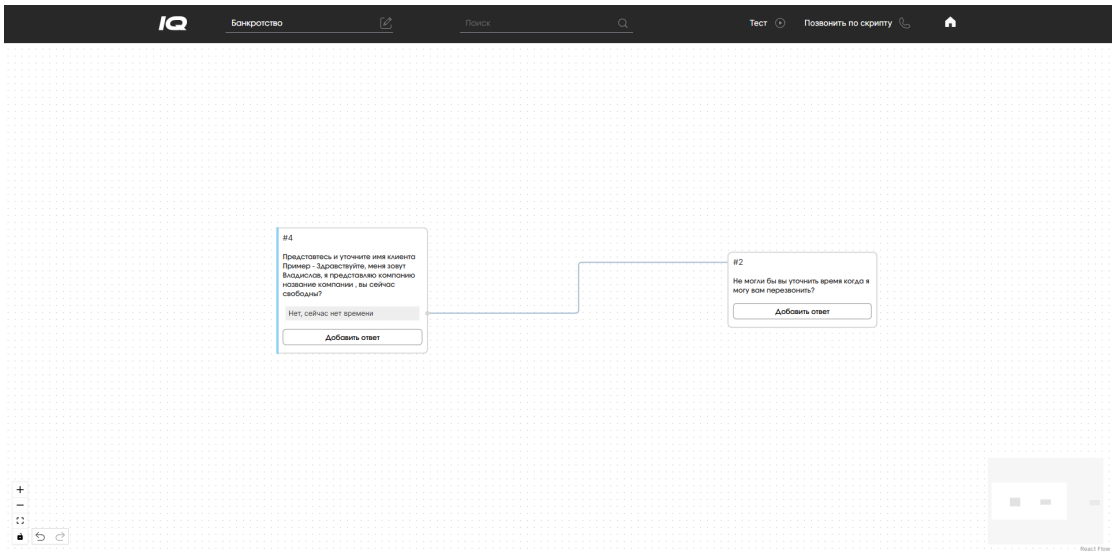


Кнопка отмены - отменяет создание узла

После сохранения узел появляется на столе и сохраняется

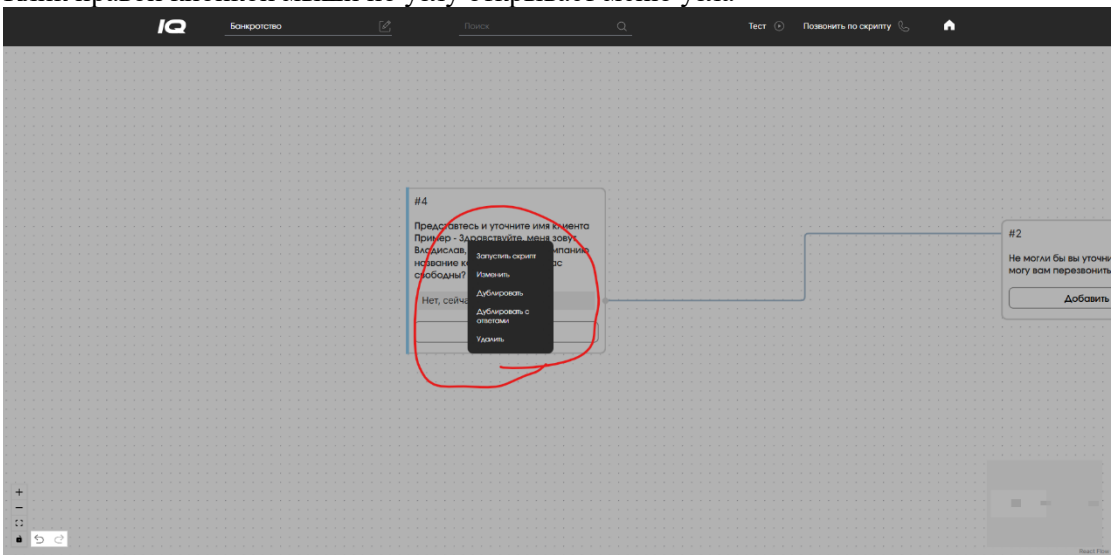


Если у нас был выбран узел для перехода из ответа, узел с переходом будет выглядеть так



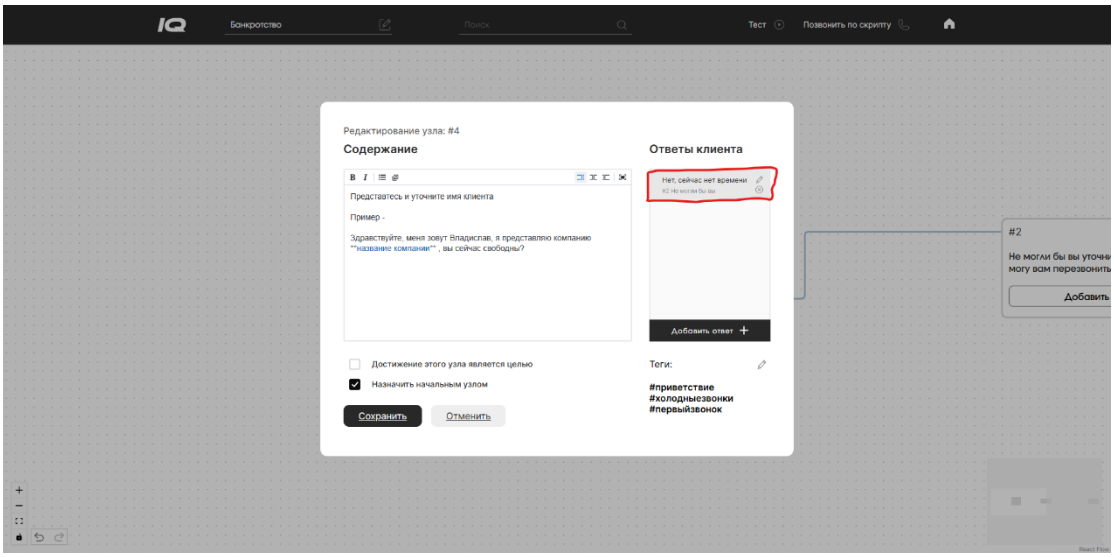
Взаимодействия с узлами после создания

1) Клик правой кнопкой мыши по узлу открывает меню узла



а) Запуск скрипта - запускает текущий скрипт с данного узла

б) Кнопка изменить - открывает модальное окно для редактирования узла (выглядит как создание узла, только с заполненными данными)



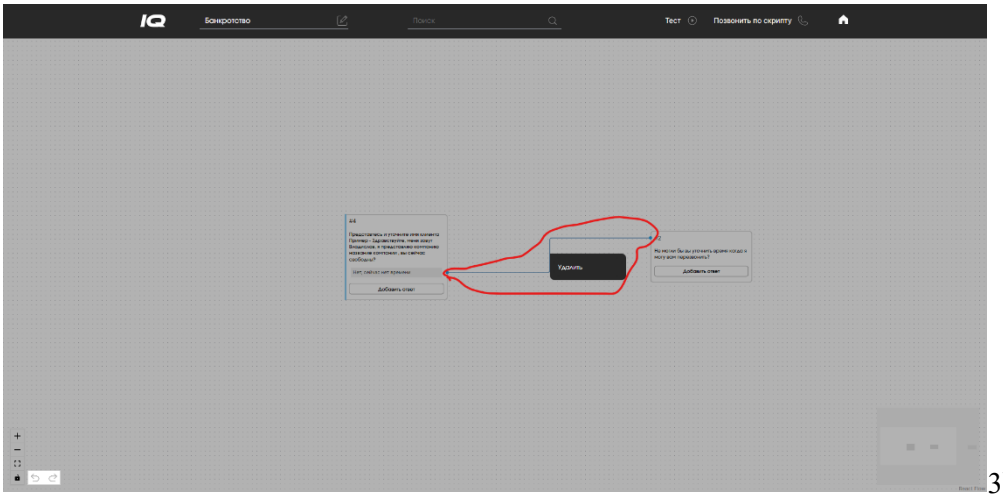
*Редактор позволяет изменить все данные в узле. Основное отличие редактирования от создания - возможность изменить блок ответа напрямую из модального окна редактирования

в) Дублирование - дублирует узел

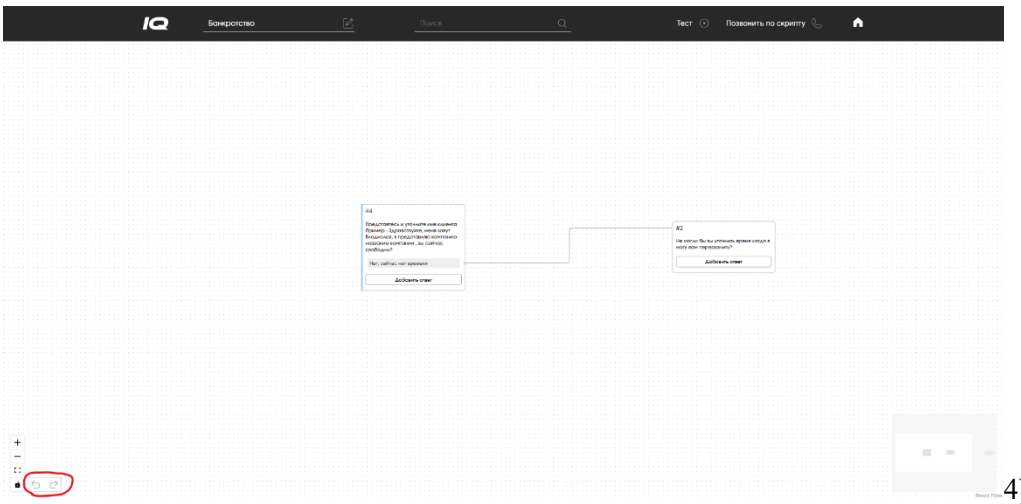
г) Дублирование с ответами - дублирует узел с ответами

д) Удалить - удаляет узел

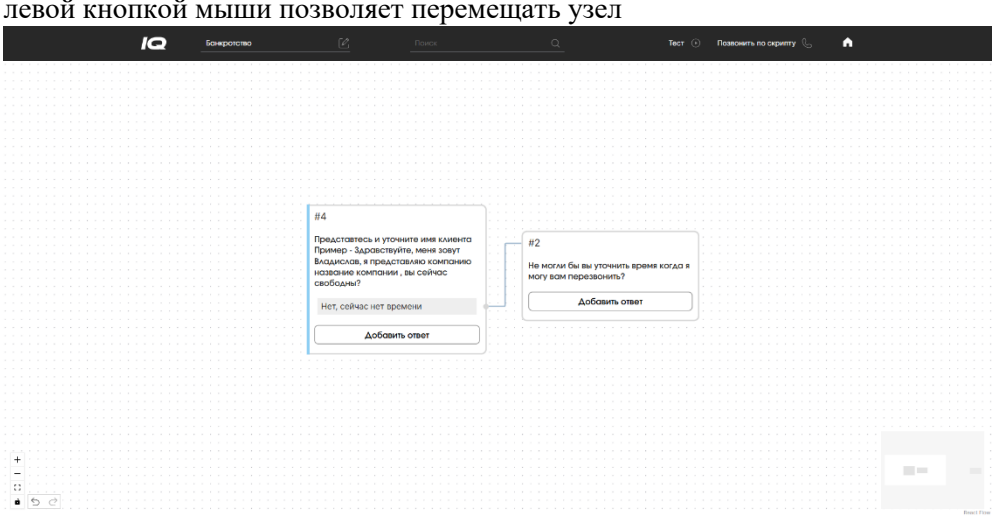
2) Клик правой кнопкой мыши по линии связи узлов открывает меню удаления связи



3) Кнопки отмены изменений - кнопка назад отменяет последнее изменение - кнопка вперёд возвращает отменённое изменение

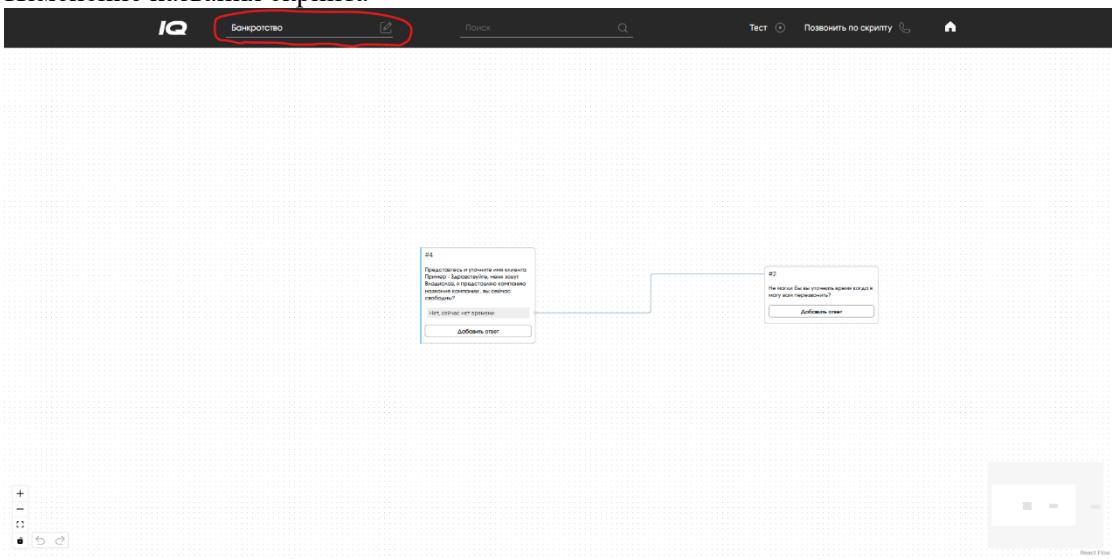


4) Зажатие левой кнопкой мыши позволяет перемещать узел

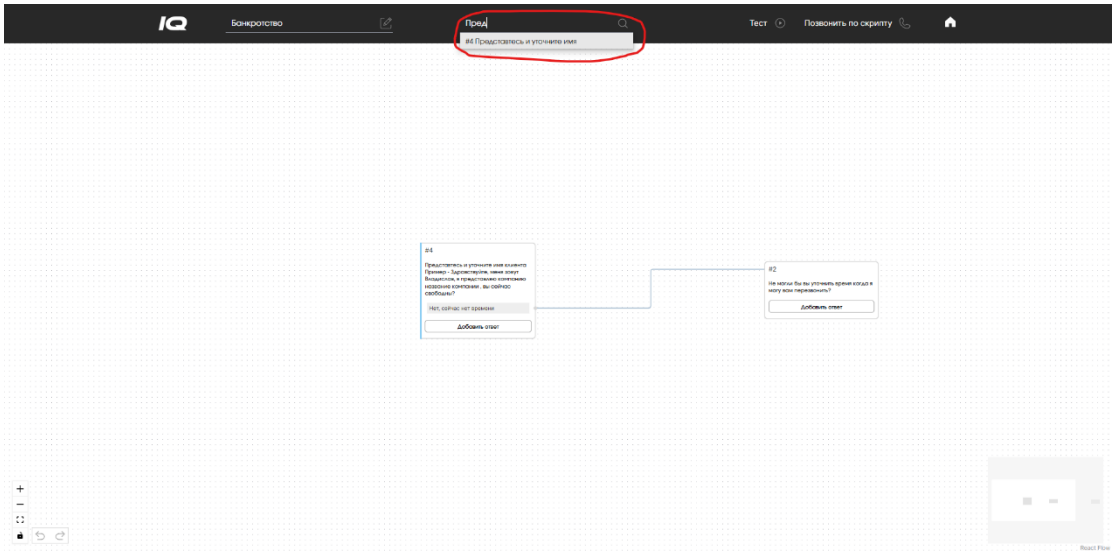


Взаимодействия с меню на странице редактирования скрипта

1) Изменение названия скрипта

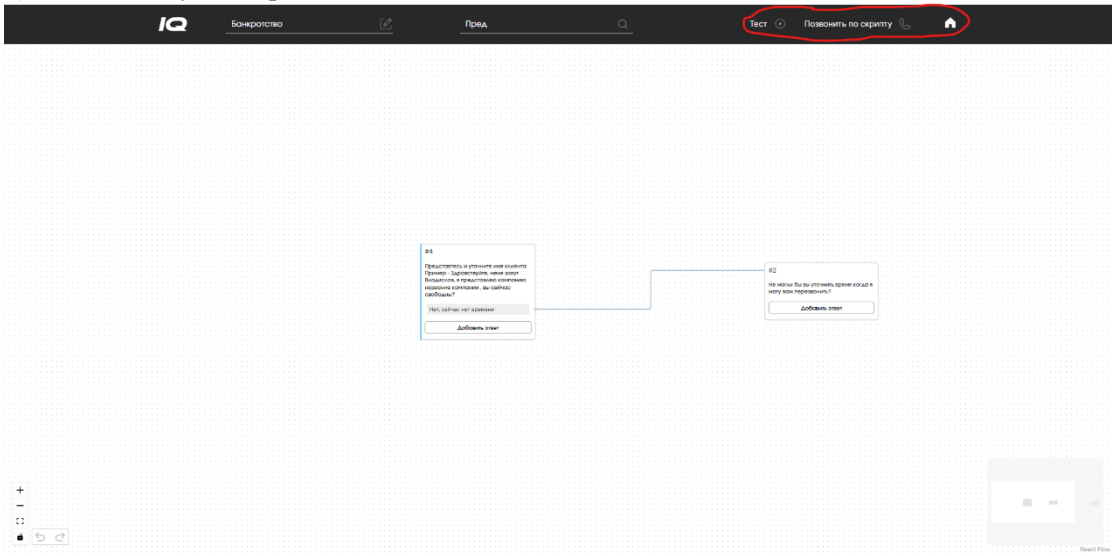


2) Поиск узлов



*Клик по пункту меню переносит экран к выбранному узлу

3) Кнопки запуска скрипта



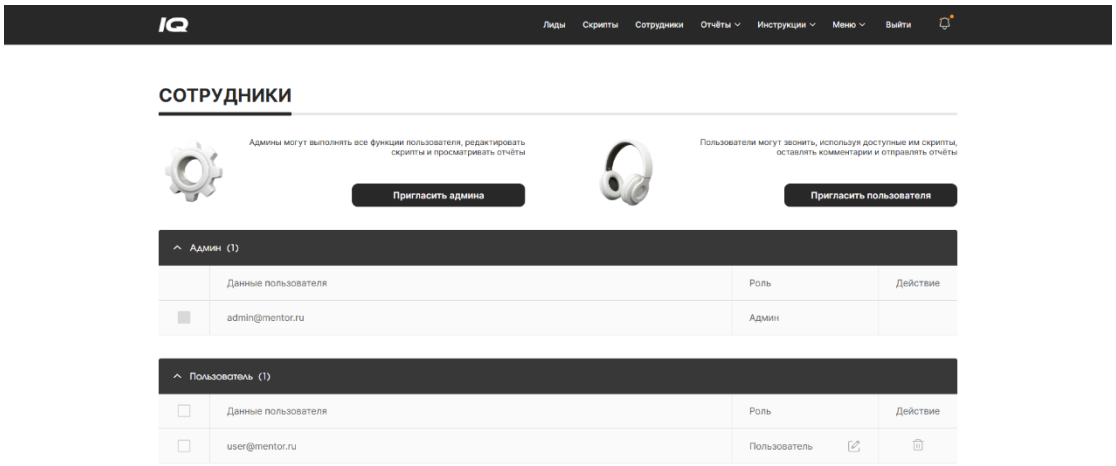
а) Кнопка тест запускает тренажёр скрипта

б) Позвонить по скрипту - запускает скрипт

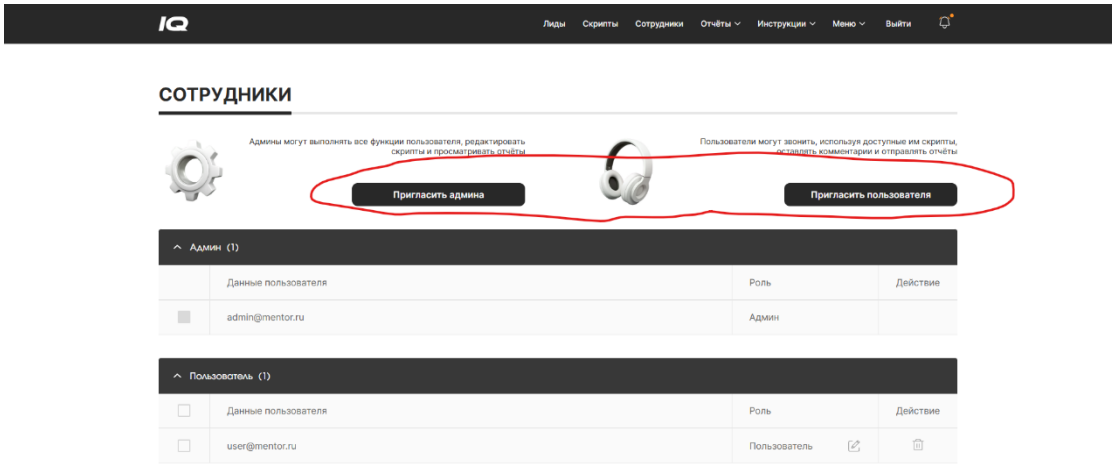
в) Кнопка домой - отправляет пользователя на страницу скриптов

Страница сотрудников

**данную страницу видят только администраторы*

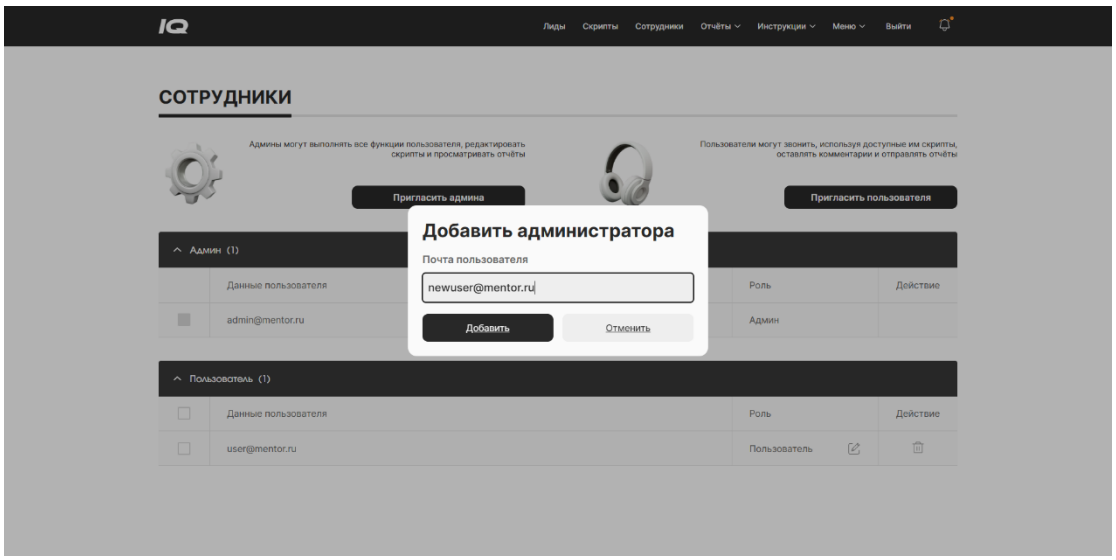


1) Добавление сотрудников

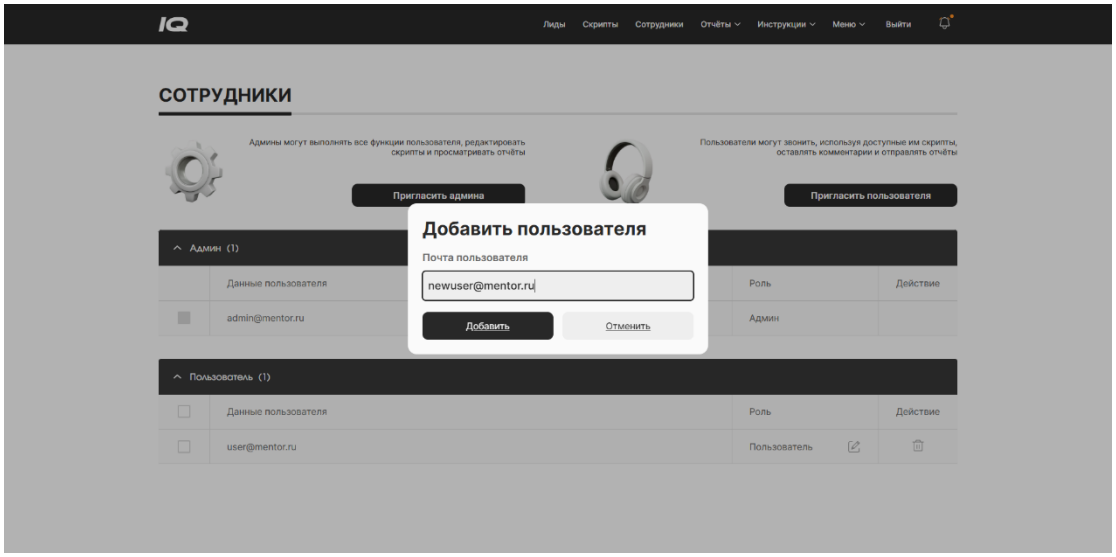


а) Можно пригласить админа

б) Можно пригласить пользователя

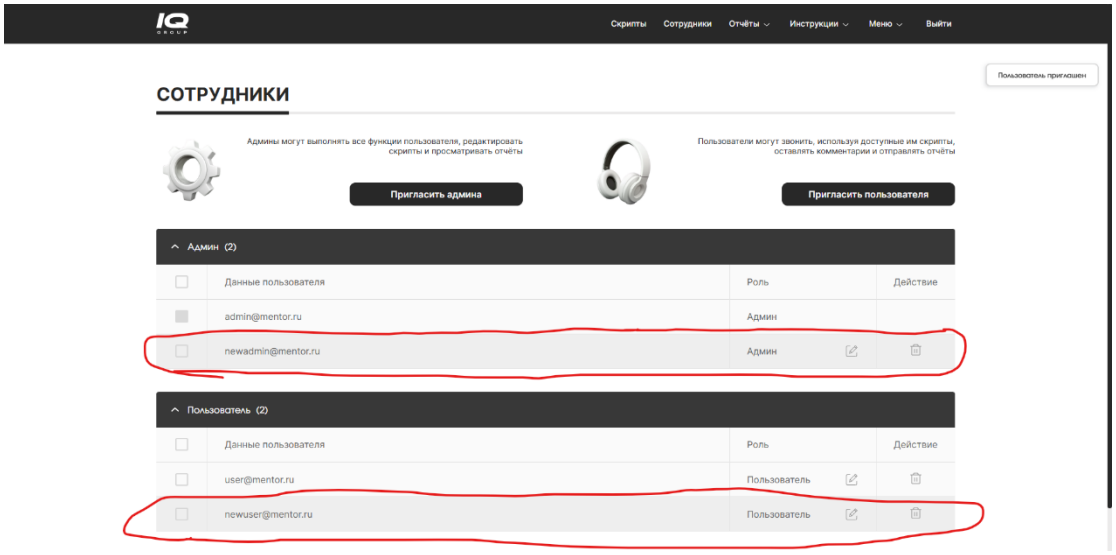


*Форма добавления администратора

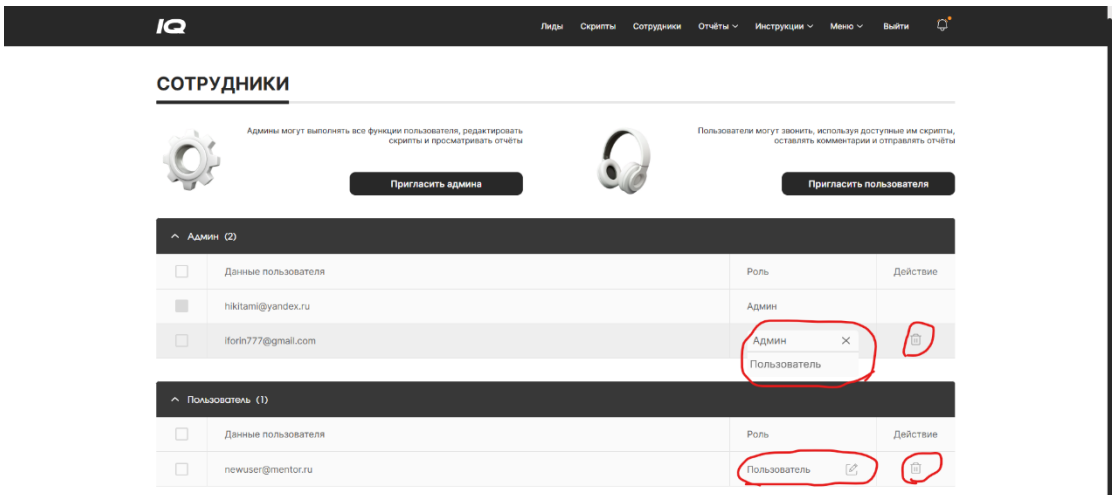


*Форма добавления пользователя

2) После создания пользователя он появиться в соответствующем списке



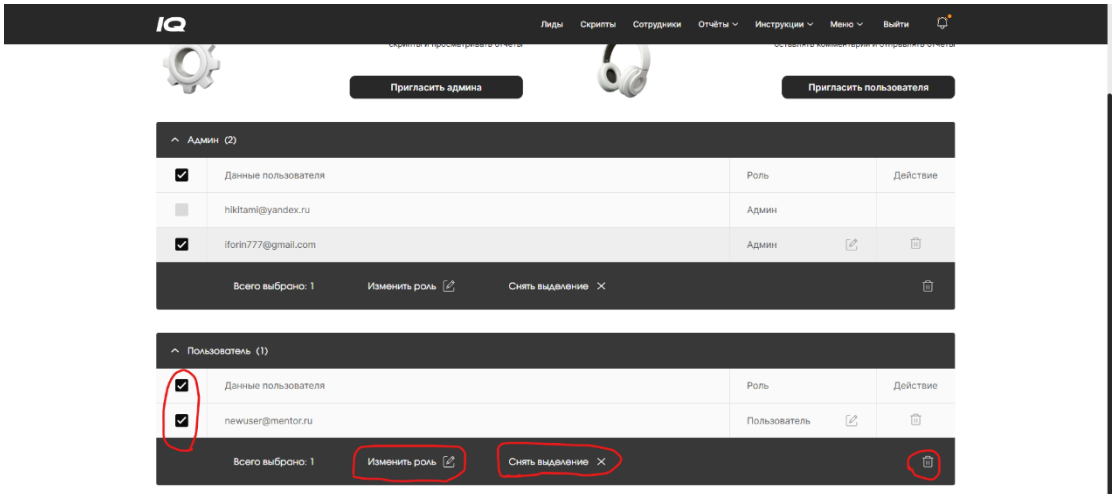
3) Действия с пользователем



а) Пользователю можно поменять роль

б) Пользователя можно удалить

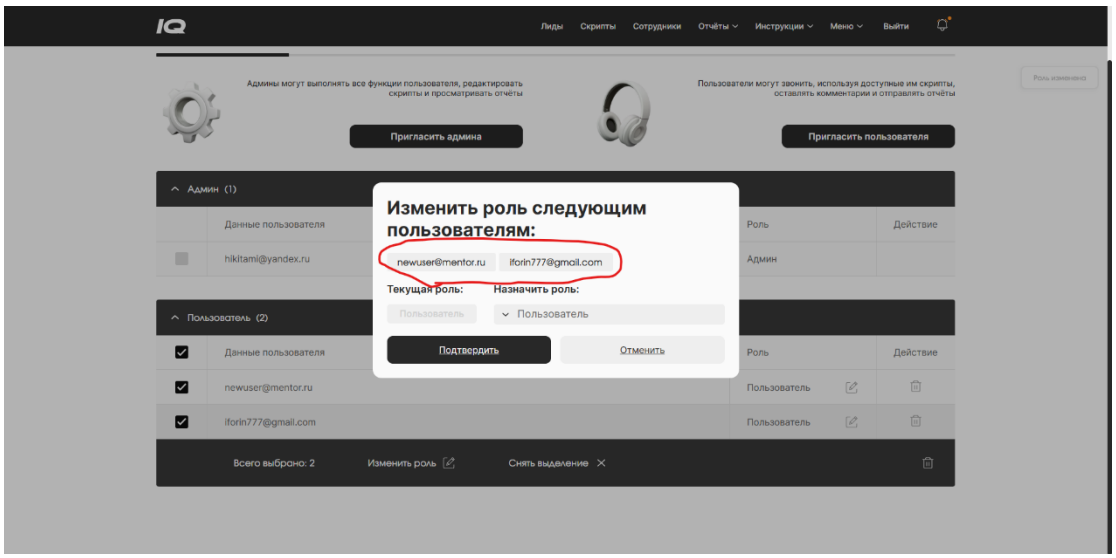
4) Массовые действия с пользователями



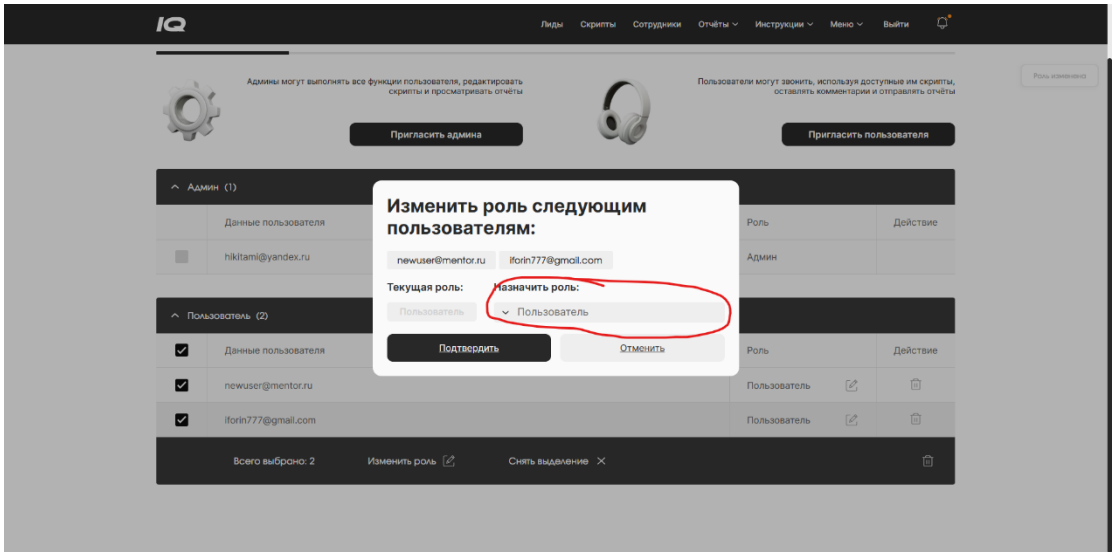
а) С помощью чекбоксов можно выбрать сразу множество пользователей

б) В меню снизу можно удалить всех выбранных пользователей

в) При клике на изменить роль появляется модальное окно



*Выбранные пользователи - при наведении можно исключить пользователя из списка через крестик



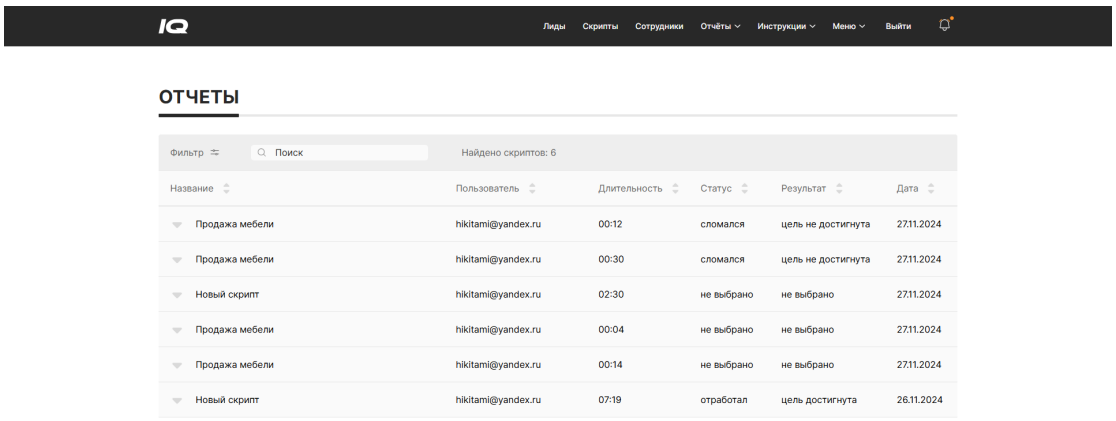
*Переназначить роль выбранных пользователей

Страница отчётов

**данную страницу видят только администраторы*

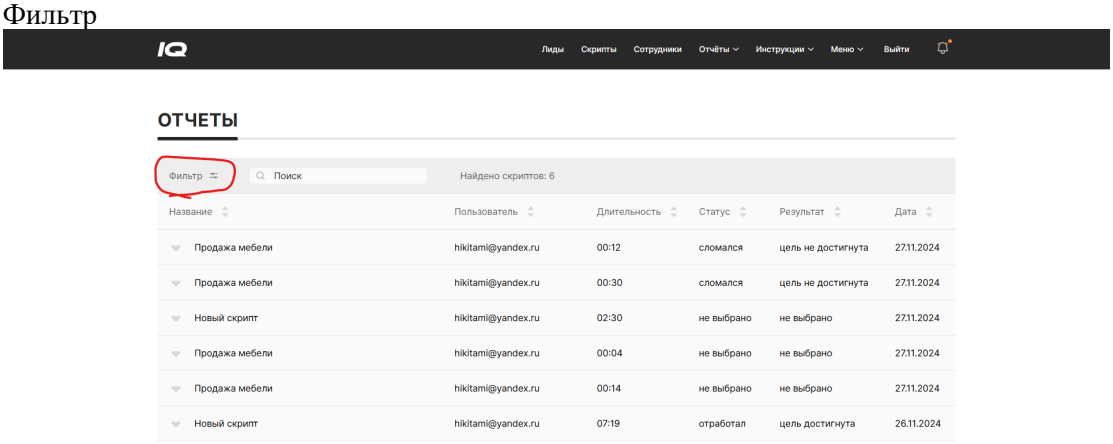
На данной странице хранятся отчёты, совершенные по скриптам

В таблице указано название скриптов, пользователь который совершал звонок, длительность, статус, результат и дата

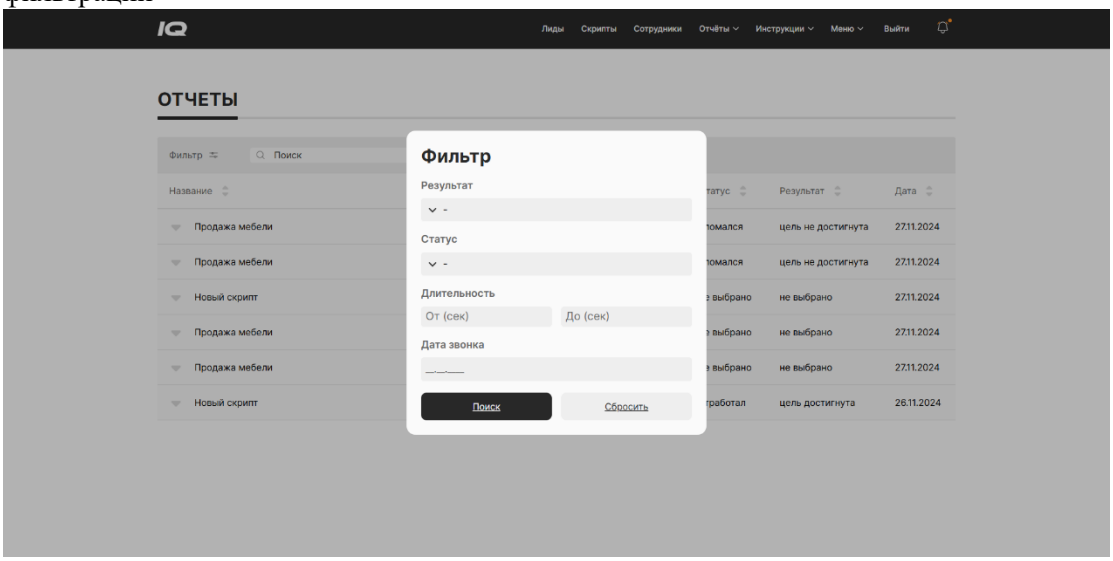


Взаимодействия с таблицей

1) Фильтр



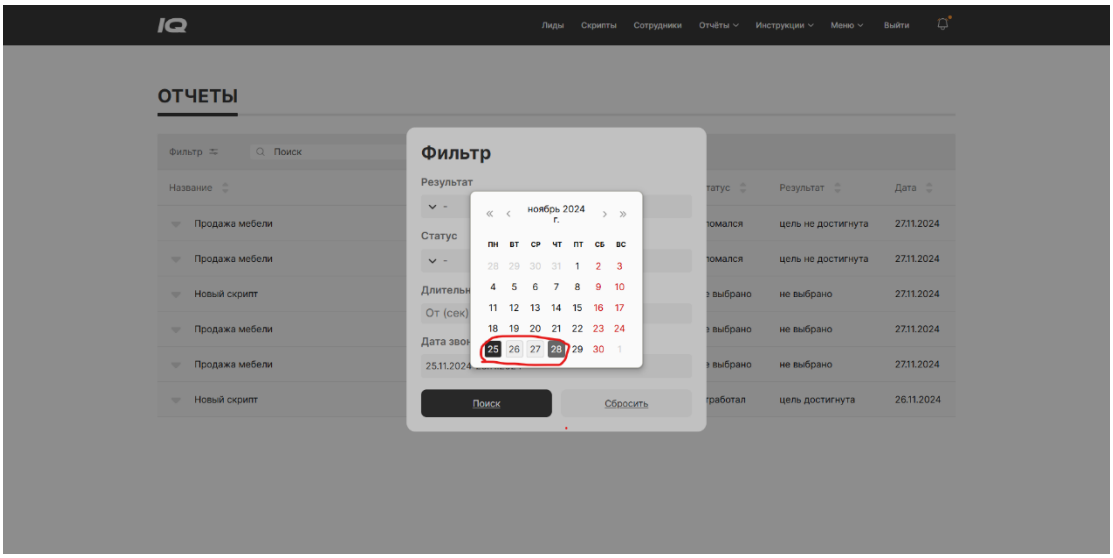
а) Нажатие на кнопку фильтра открывает модальное окно для выбора фильтрации



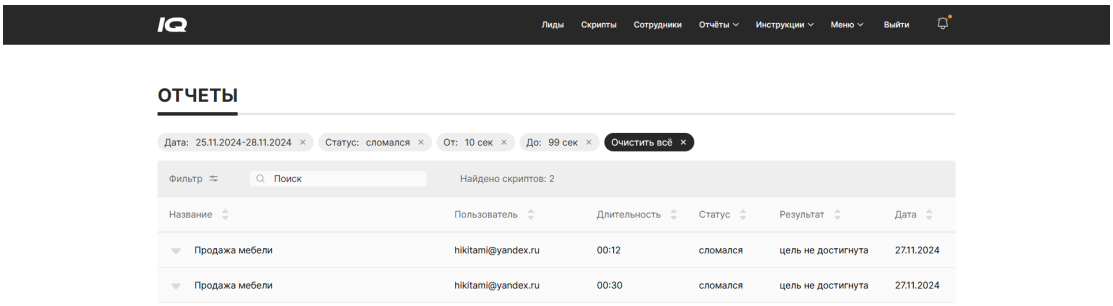
б) В модальном окне можно фильтровать отчёты по результатам, статусу, длительности и дате звонка.

в) Длительность - диапазонный фильтр, в нем можно указывать длительность прохождения скрипта от и до (в секунда)

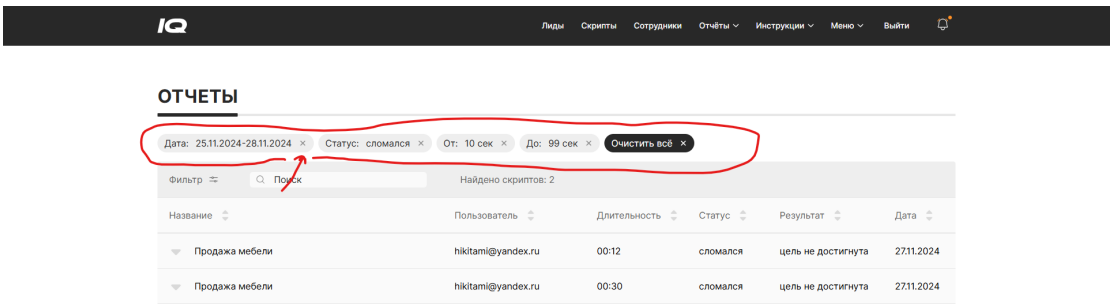
г) Дата звонка - диапазонный фильтр при клике - открывается модальное окно с выбором даты от и до какого числа показать отчёты



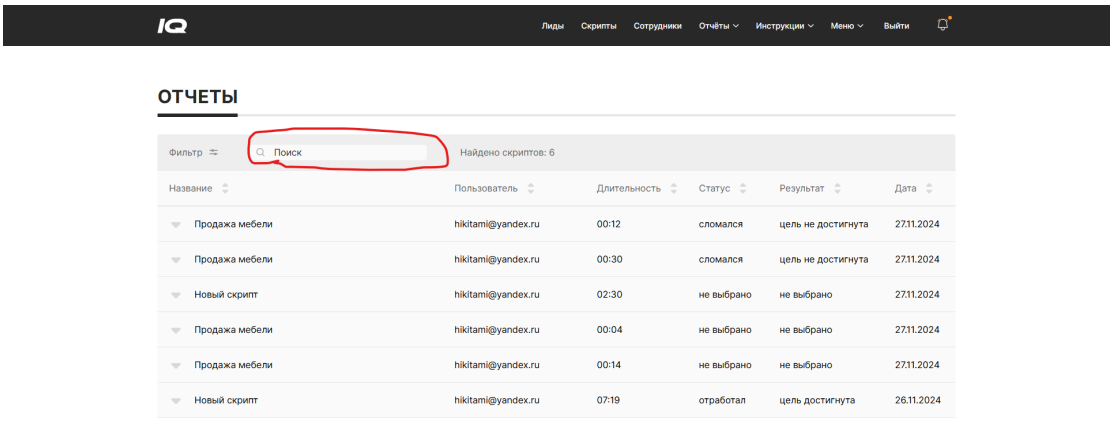
д) После нажатия кнопки Поиск - все выбранные фильтры будут применены



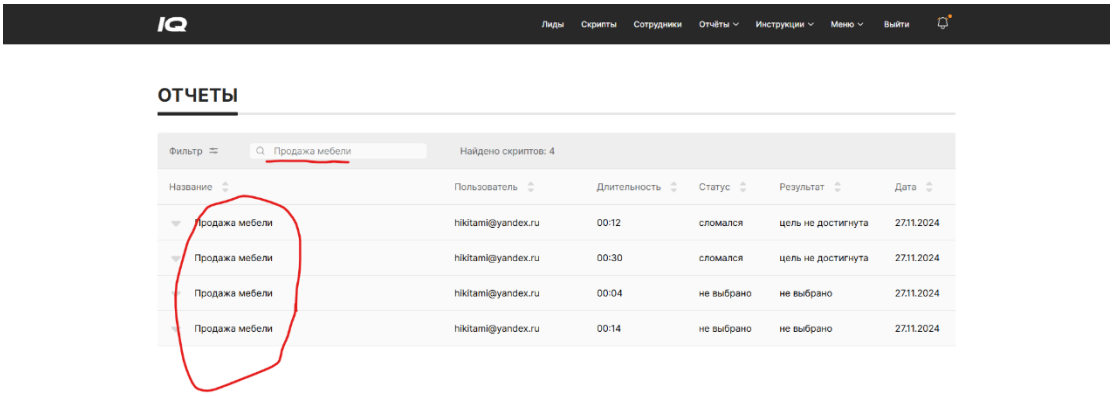
е) Фильтры можно отменить по одному или же сразу убрать все

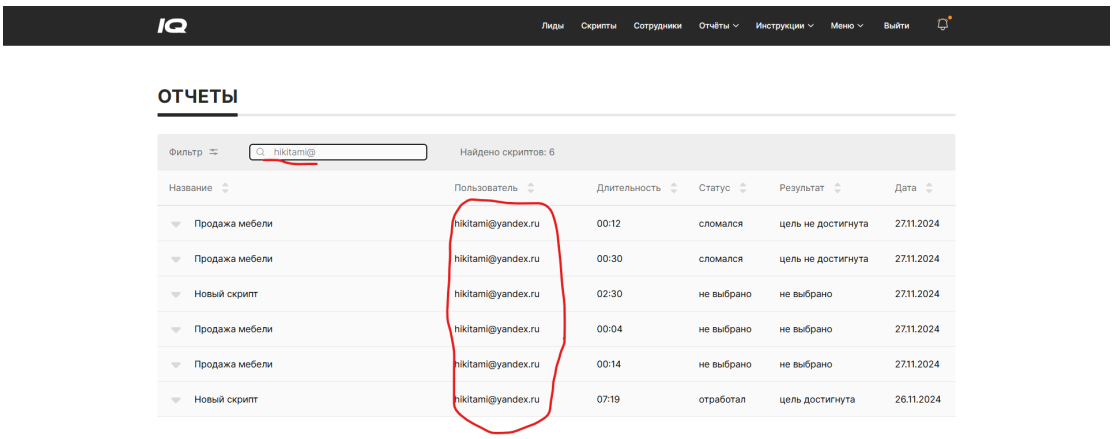


2) Поиск

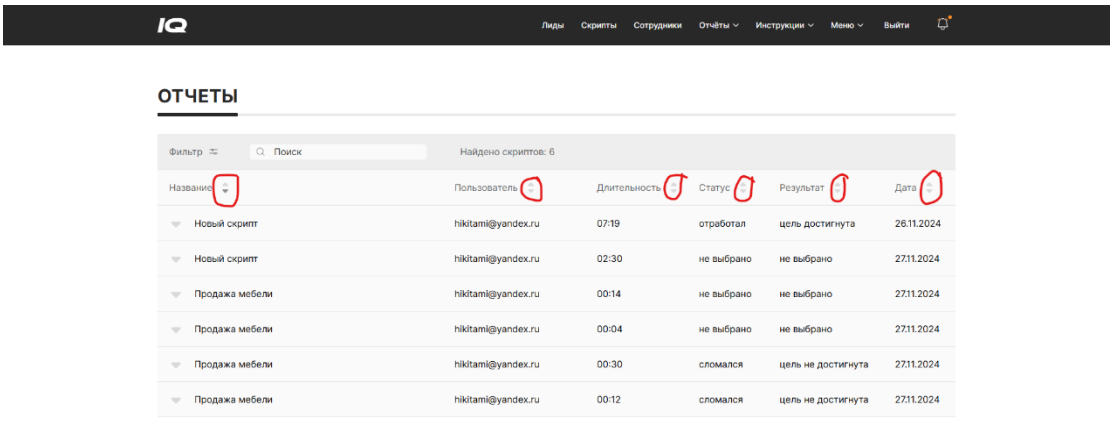


а) Поиск позволяет искать скрипты в двух колонках - Название и Пользователь



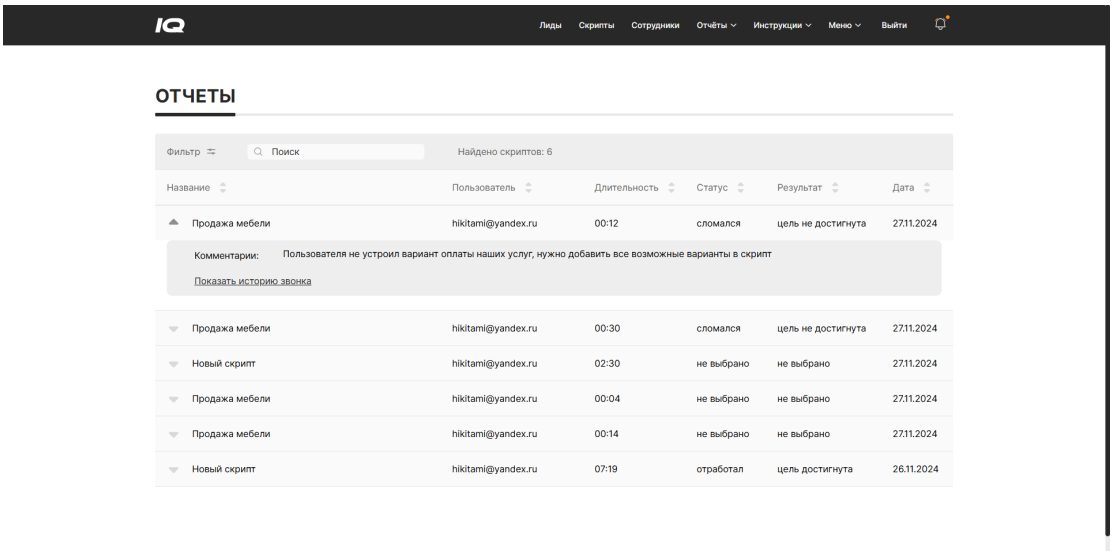


3)Сортировка



*Сортировать можно по всем указанным полям - в порядке возрастания и убывания

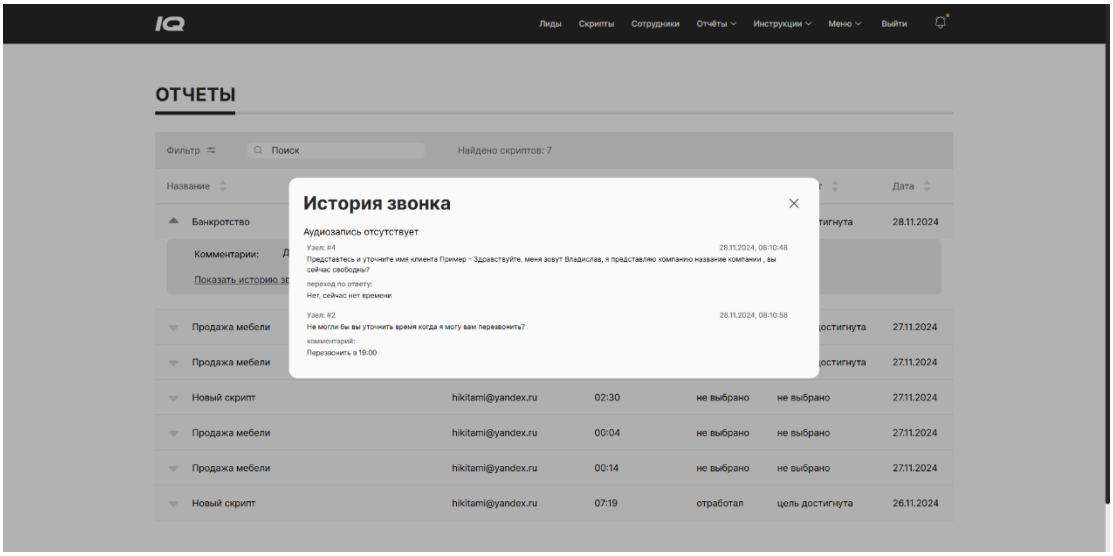
4) Отчёты можно раскрыть, для получения более детальной информации



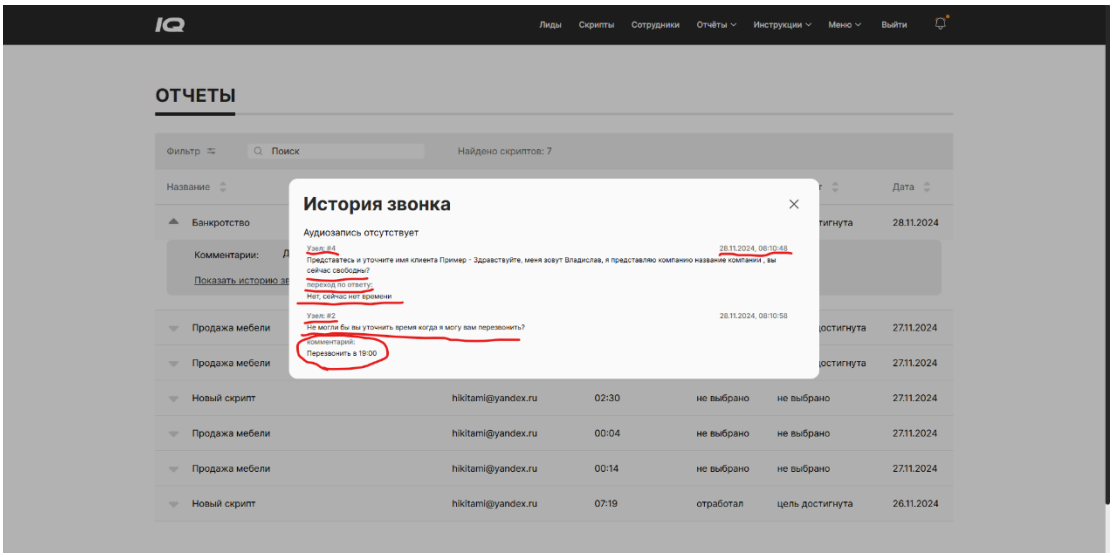
а) Поле комментария - комментарий который был оставлен после прохождения скрипта

5) Кнопка показать историю отчёта

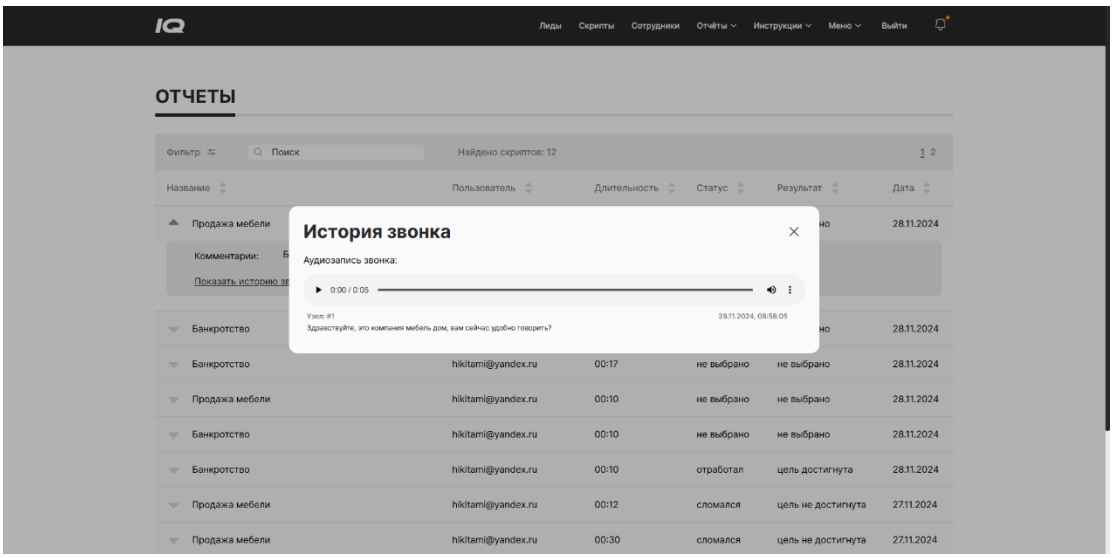
а) Данная кнопка открывает модальное окно истории скрипта



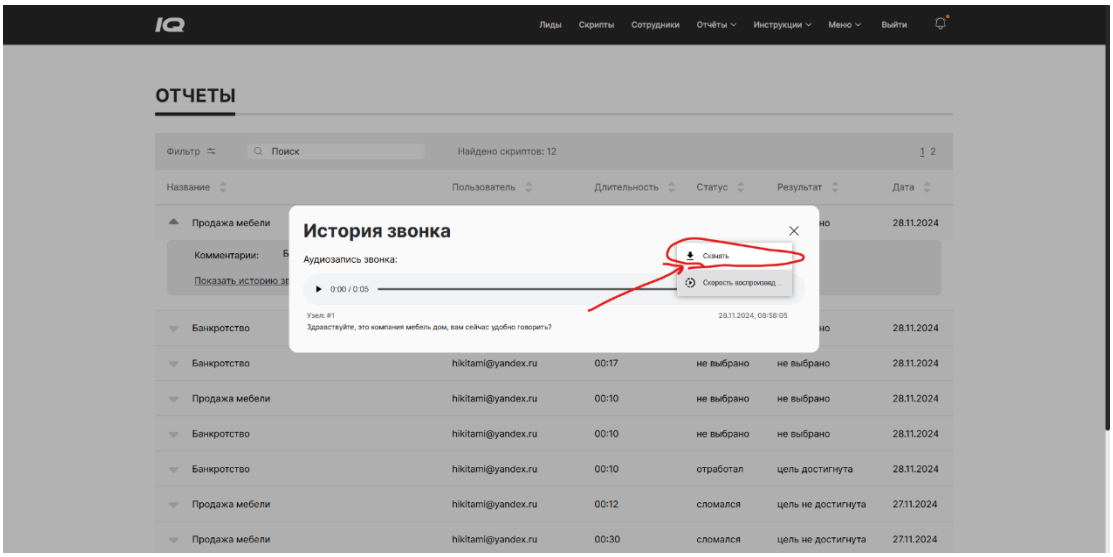
б) В истории звонка указаны переходы по скрипту, когда они были сделаны, по какому ответу был совершён переход, текст всех переходов и комментарий, который оставили во время прохождения скрипта



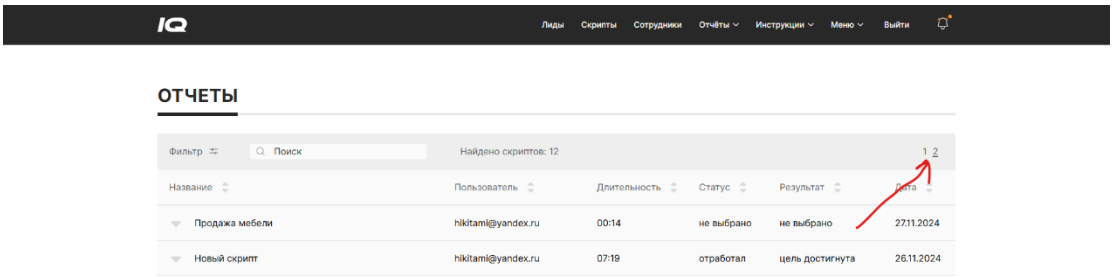
в) В истории скрипта так же есть аудиозапись звонка (если были включены соответствующие настройки)



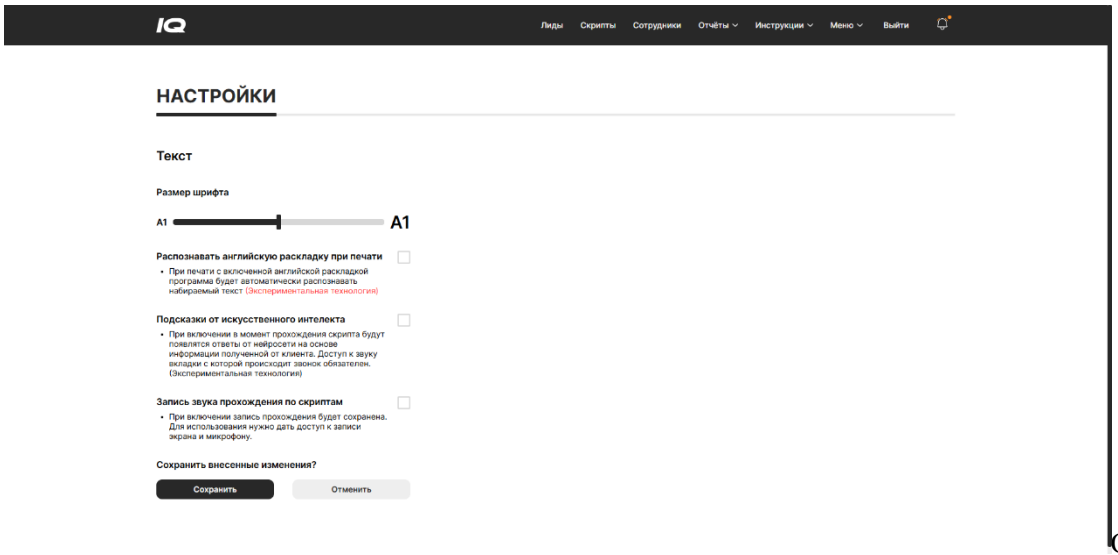
г) Запись звонка можно скачать



5) Навигация по страницам

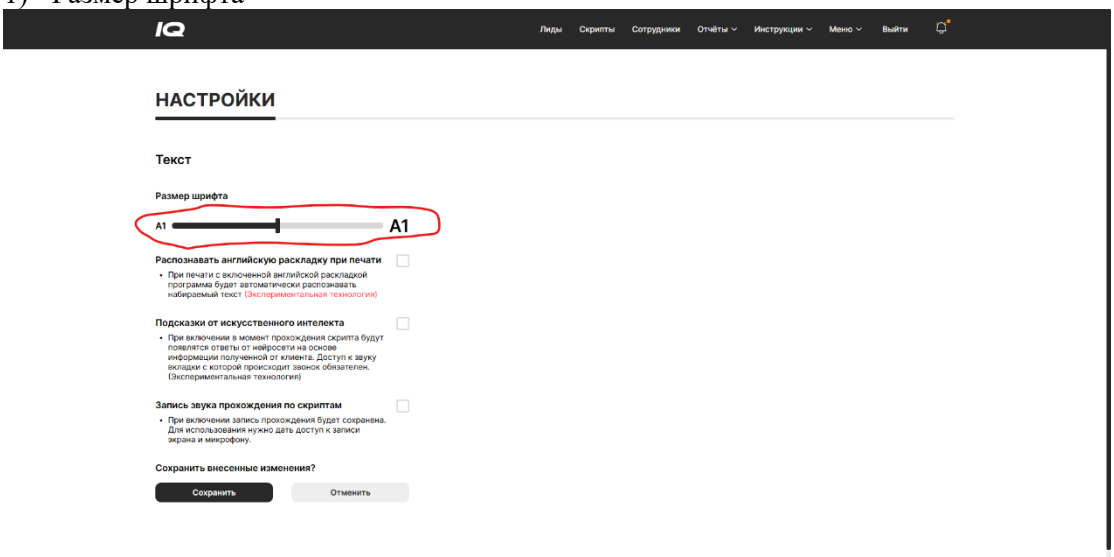


Страница настроек



Описание функционала

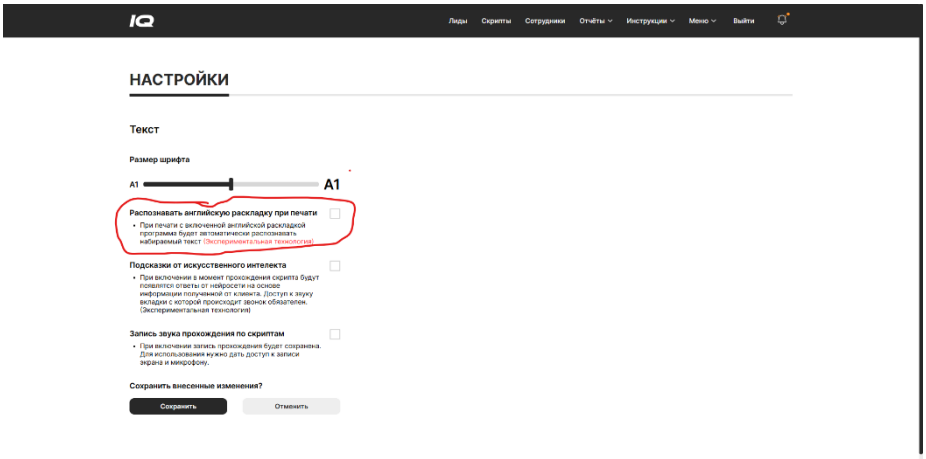
1) Размер шрифта



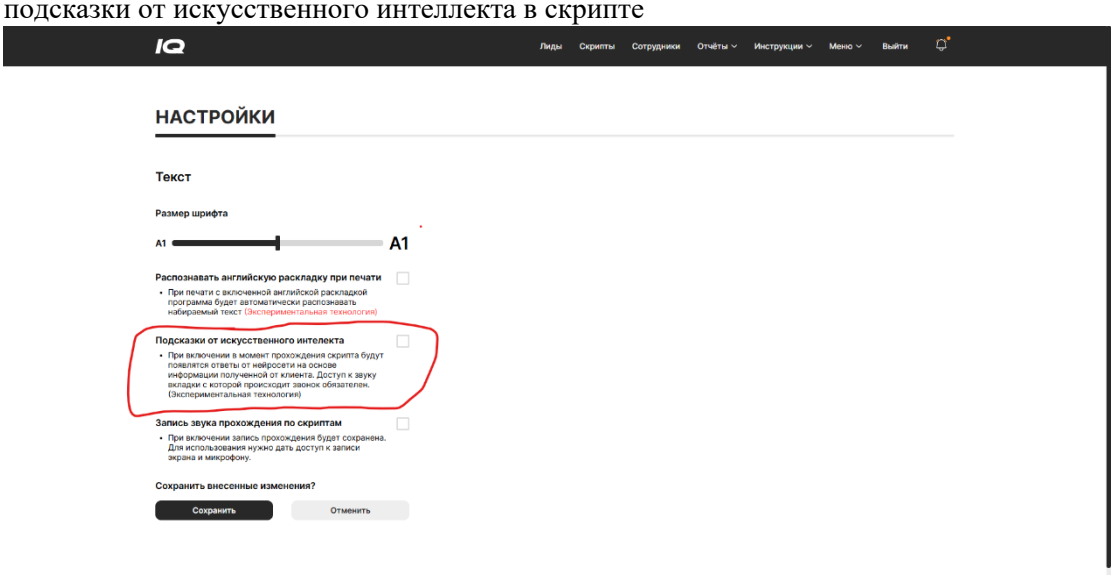
а) Увеличивает шрифт в скрипте

б) Уменьшает шрифт в скрипте

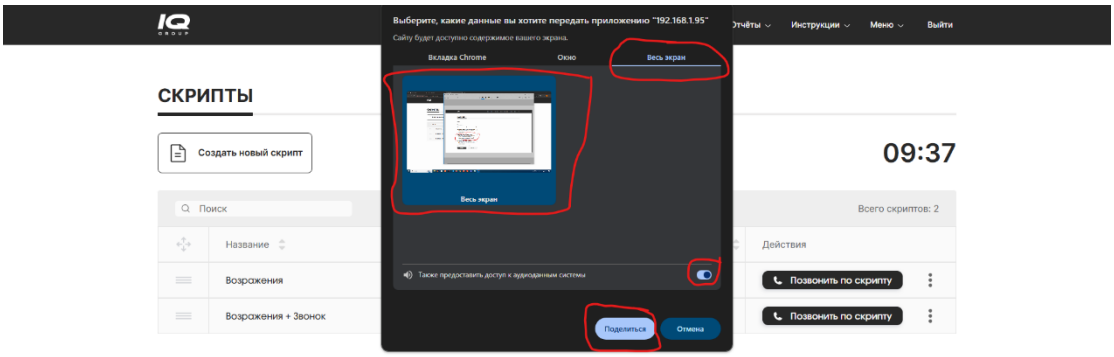
2) Распознать английскую раскладку при печати



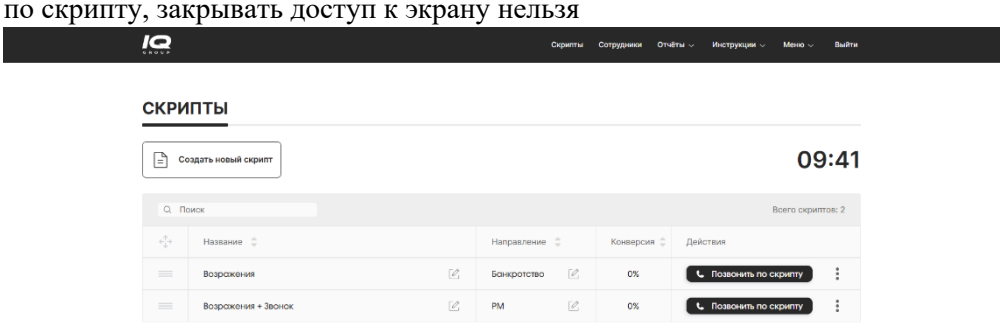
а) Включение данной настройки помогает в поиске узлов в скрипте (меняет английские буквы на русские если случайно происходит ввод на английском языке)
3) Подсказки от искусственного интеллекта - включение данной настройки включает подсказки от искусственного интеллекта в скрипте

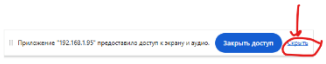


а) Первое что нужно сделать что бы заработали подсказки - нужно дать доступ к записи экрана на странице скриптов



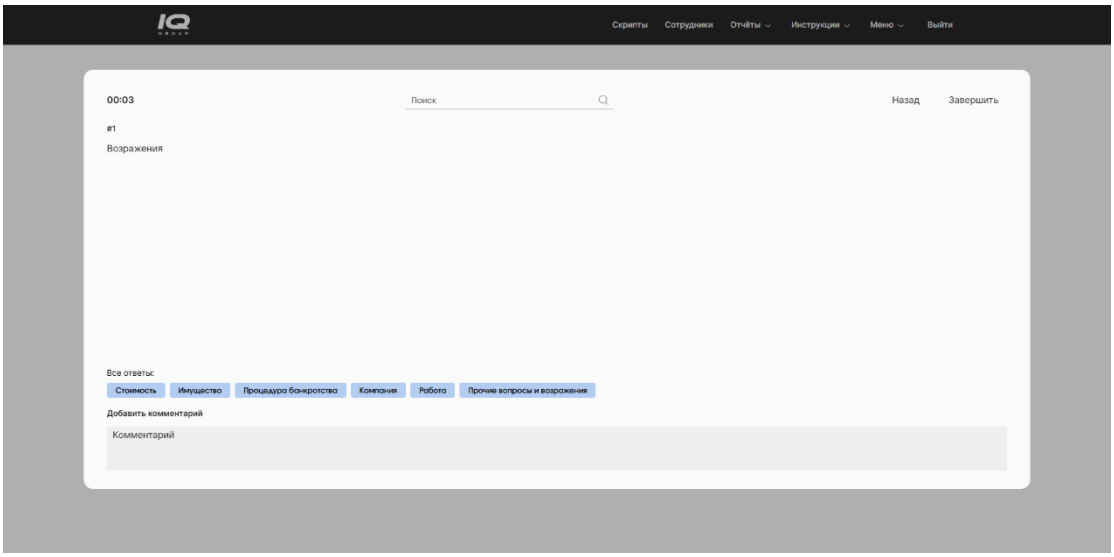
*Это ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ условия которые нужно соблюсти для работы нейронной сети при звонке по скрипту, закрывать доступ к экрану нельзя



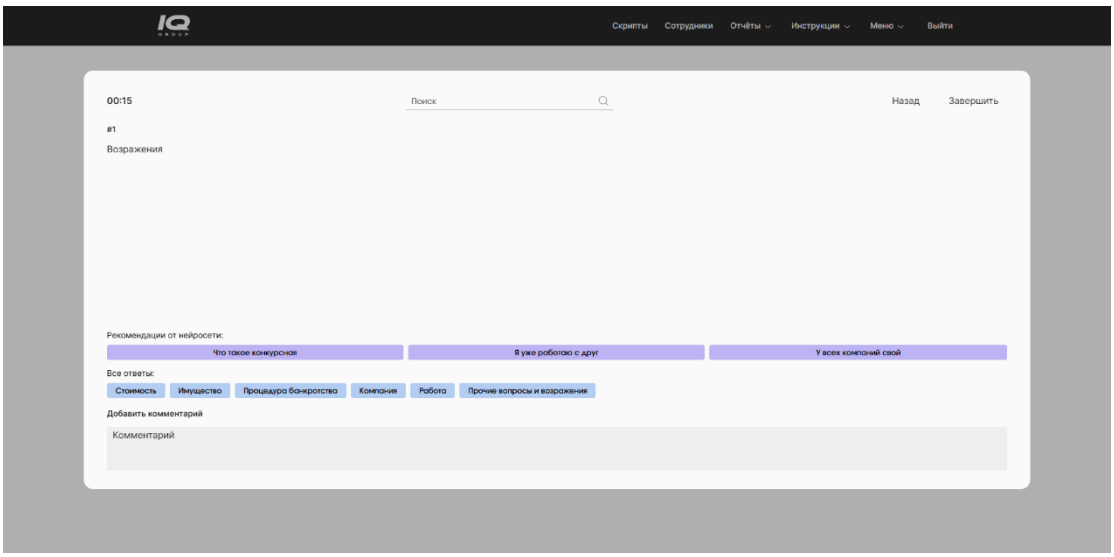


*После того как вы поделитесь экраном, можно будет скрыть плашку, заковывать её нельзя

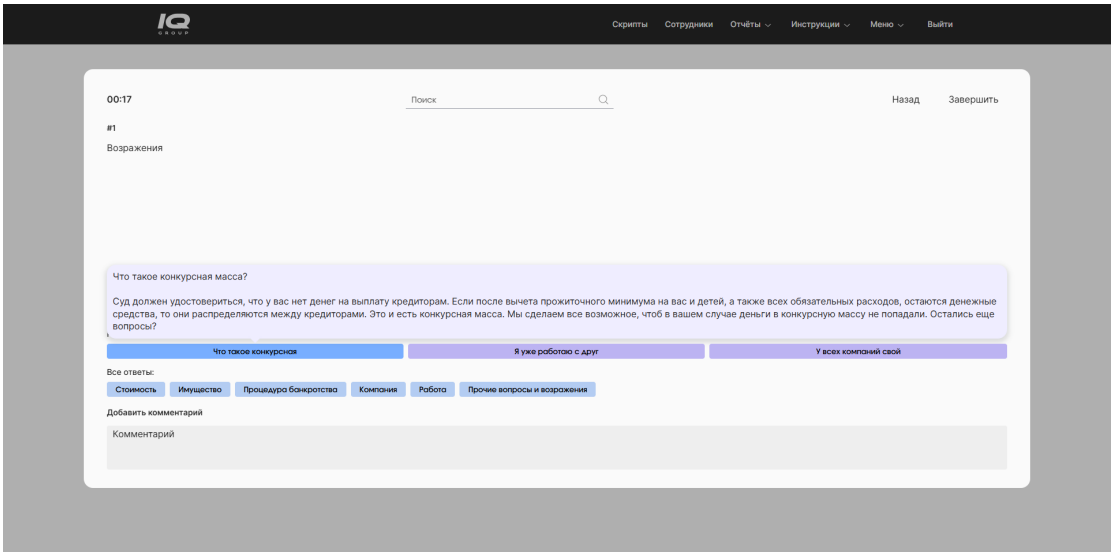
б) Далее, чтобы увидеть, как работает нейронная сеть нужно позвонить по скрипту и обязательно начать звонок



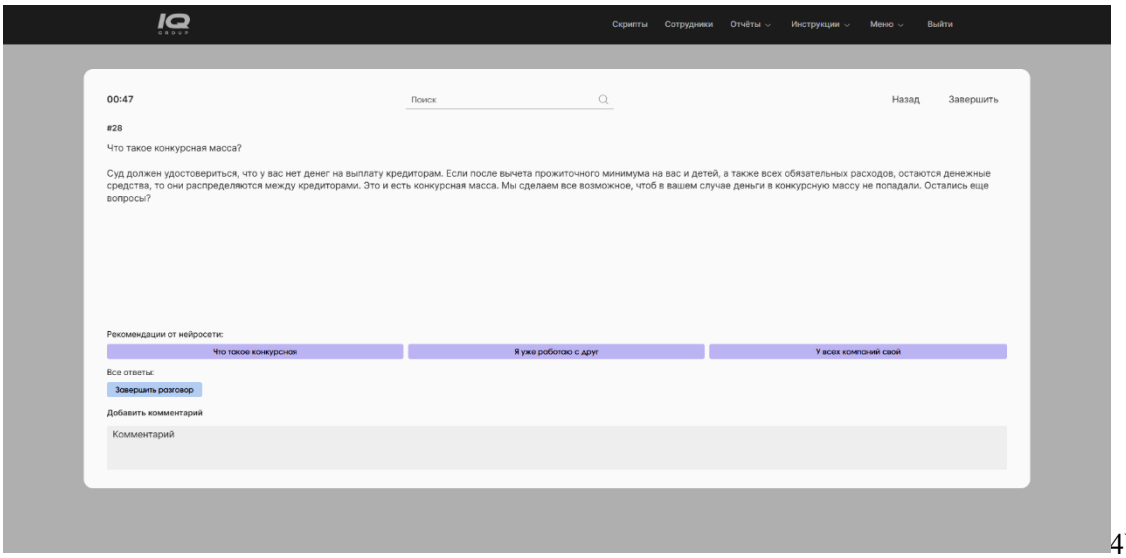
в) Теперь осталось дождаться когда клиент с которым вы говорите что либо скажет



г) Можно навести мышку на ответ от нейронной сети для просмотра текста рекомендованного узла (клик по кнопке переносит нас на указанный узел)

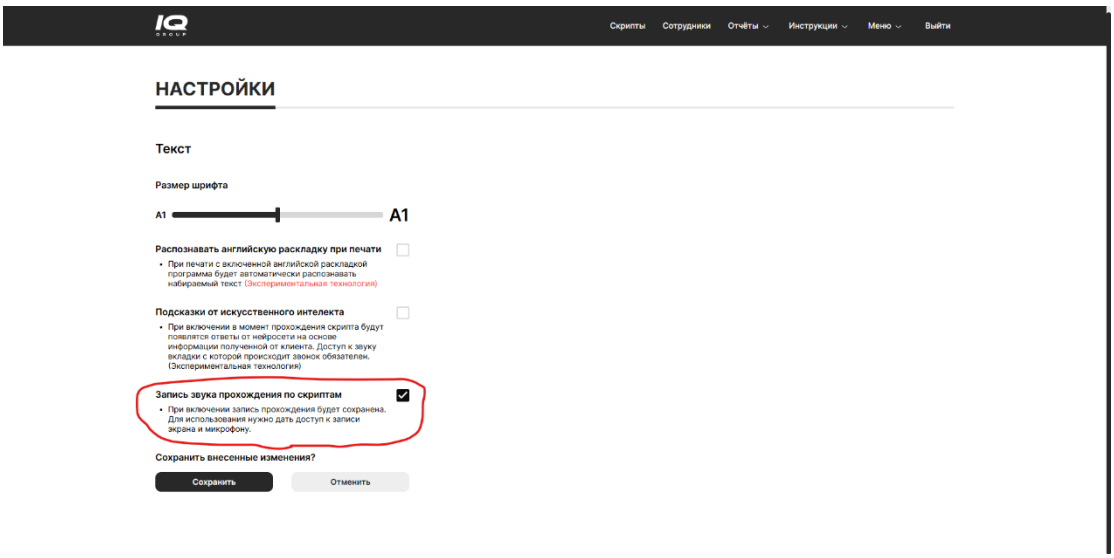


д) Клик на подсказку/кнопку переносит на соответствующий узел

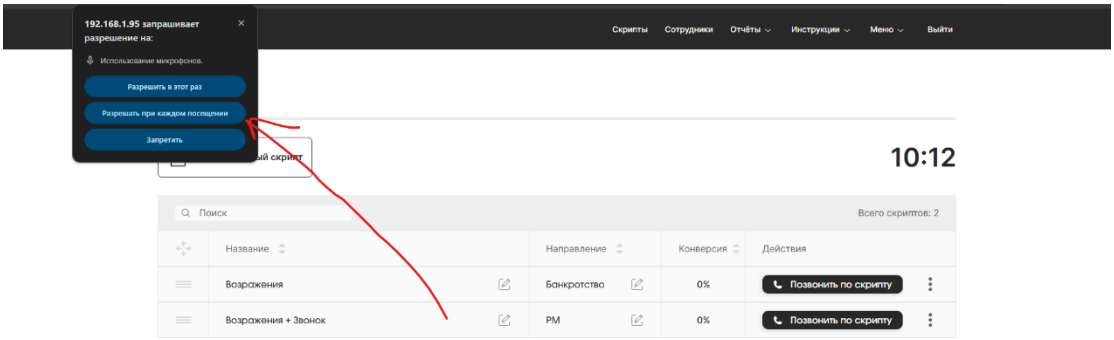


4)

Запись звука прохождения по скрипту - включение этой настройки сохраняет запись звука при прохождении скрипта

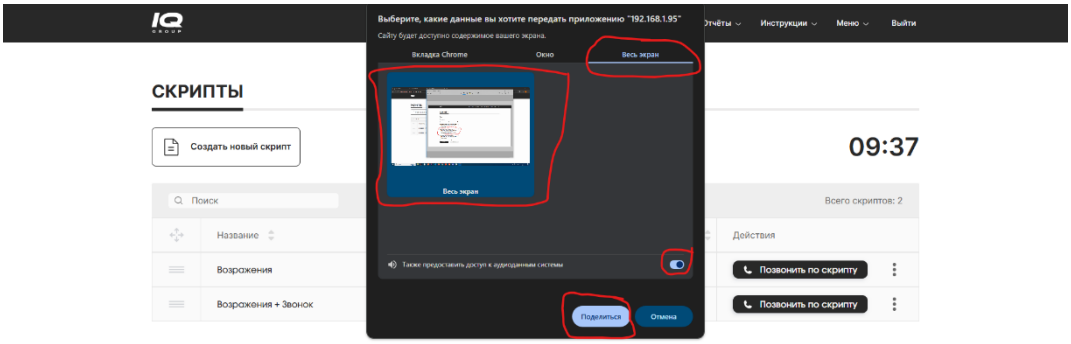


а) Для работы данного пункта требуется дать доступ к микрофону



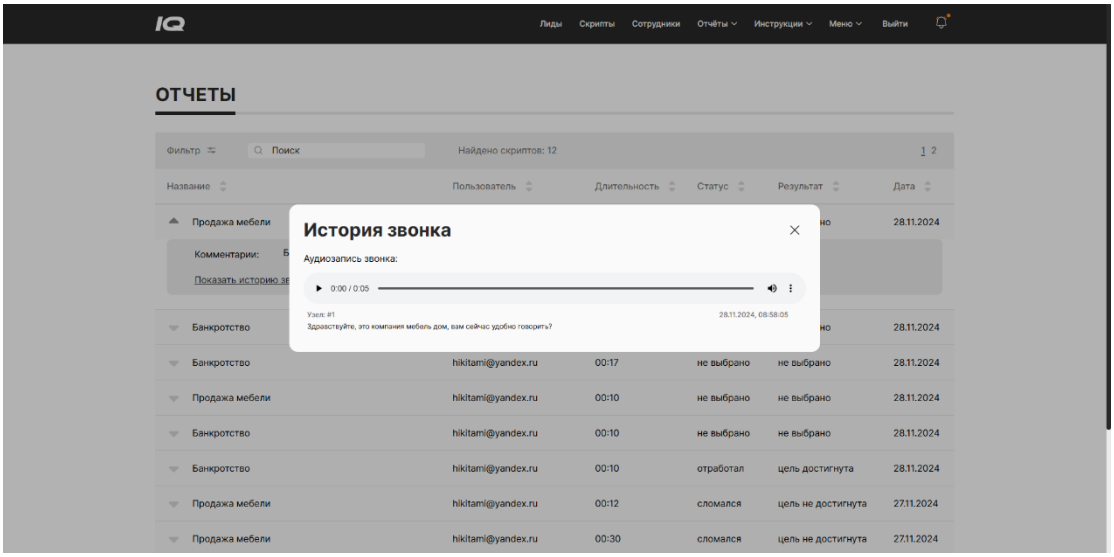
*Без доступа к к микрофону звонка не будет в отчёте

б) Дать доступ к экрану

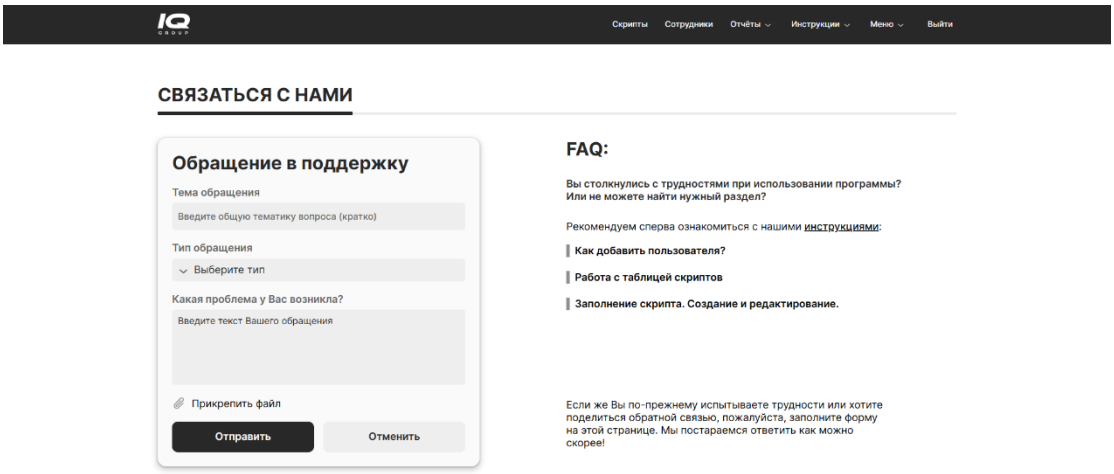


*Без доступа к экрану запись звонка не будет в отчёте

в) После прохождения скрипта с включённой записью звонка - запись будет находиться в отчёте

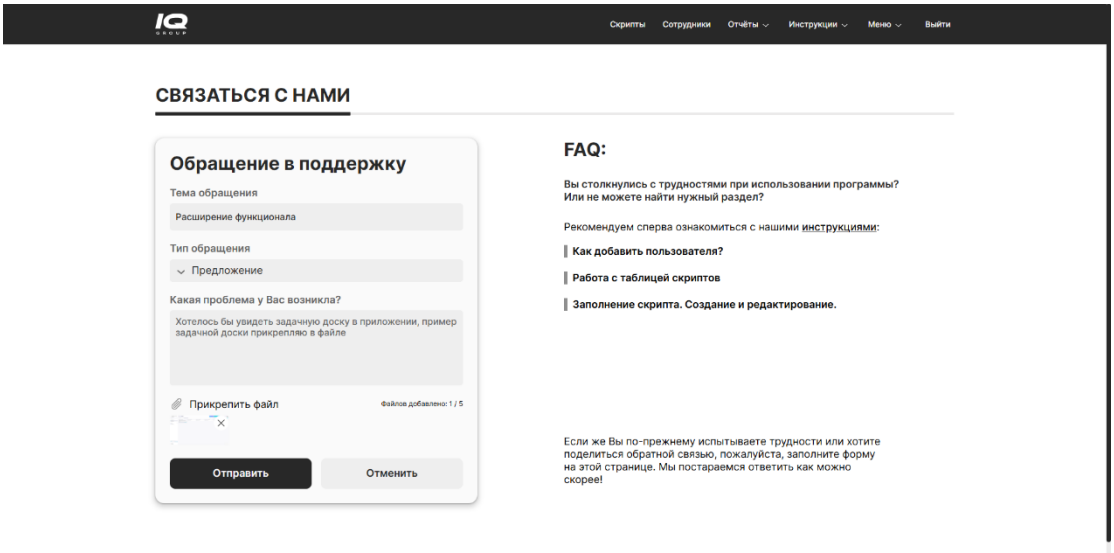


Страница поддержки



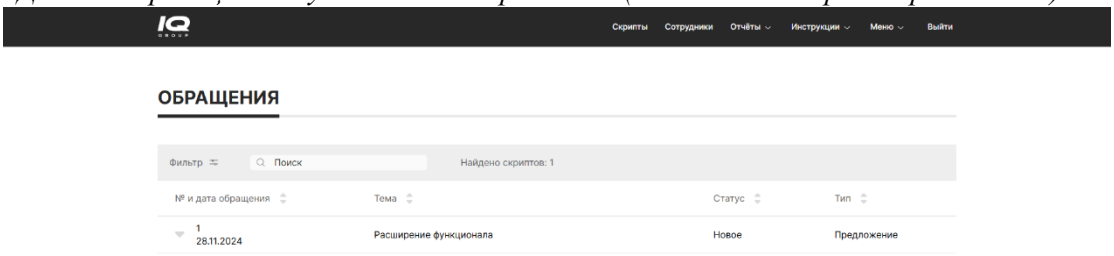
Функционал формы обращения в поддержку

Можно заполнить тему общения, выбрать тип обещания, описать проблему и прикрепить файл



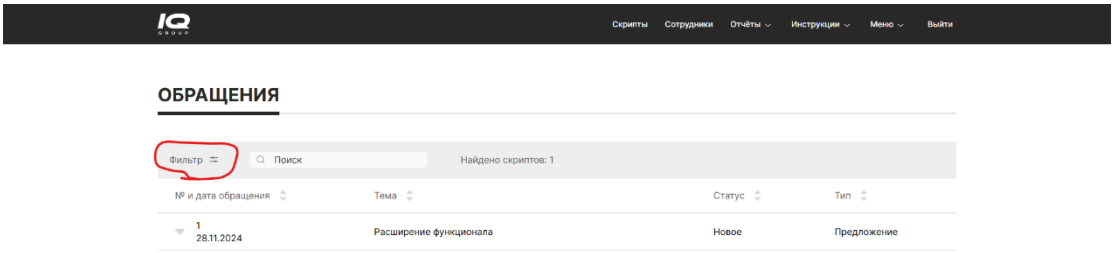
Страница обращений

**Данная страница доступна только SuperAdmin (Админы со стороны приложения)*

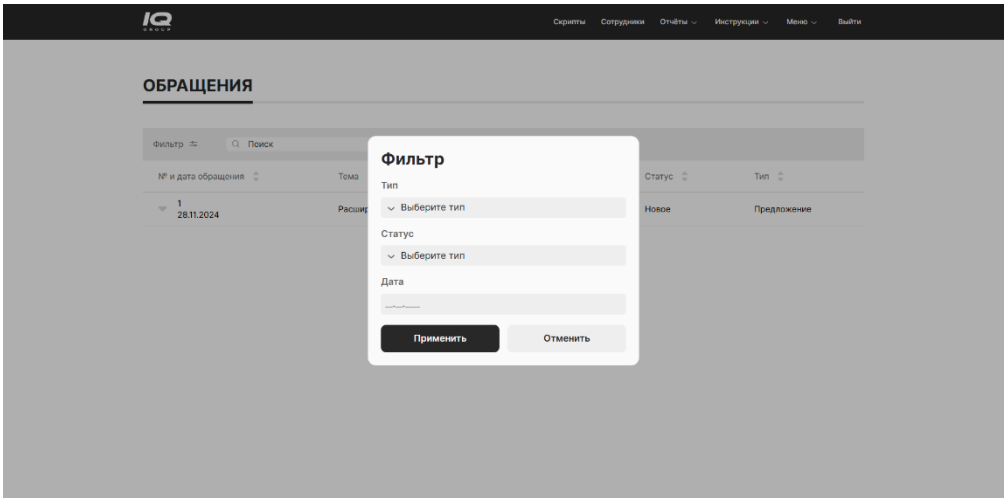


Функционал данной страницы

1) Фильтр



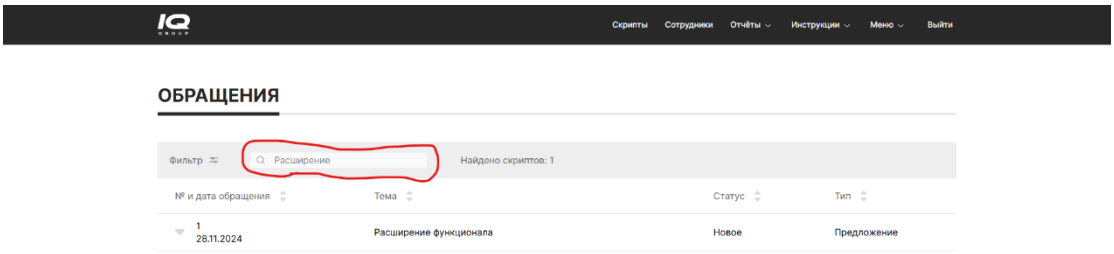
а) Данная кнопка открывает модальное окно фильтрации общений



б)

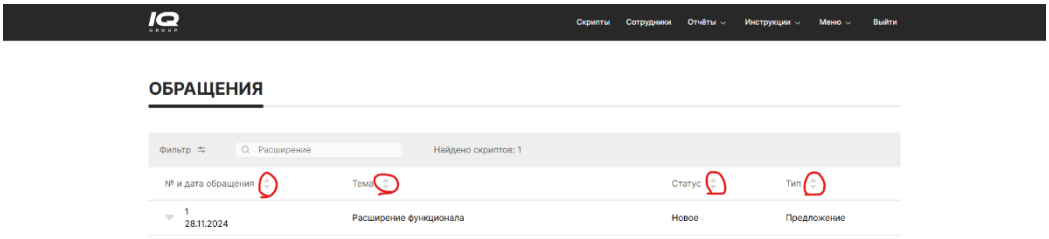
Фильтровать можно по типу обращения, статусу и дате

2) Поиск



а) Поиск ищет соответствующую тему

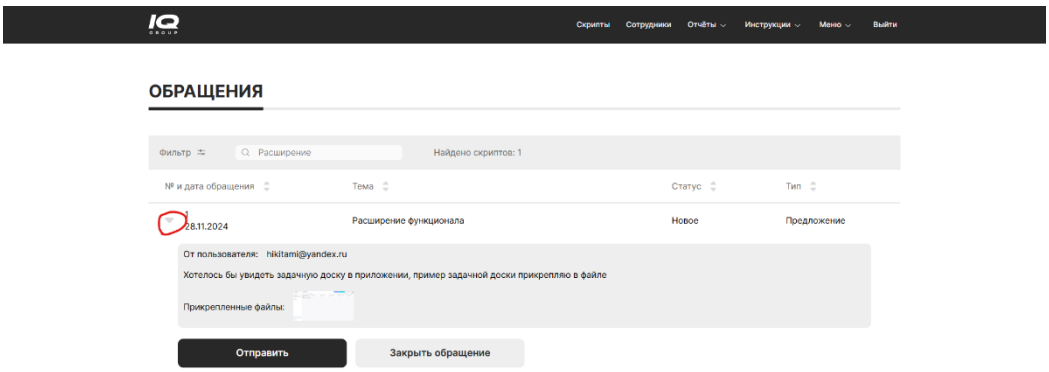
3) Сортировка



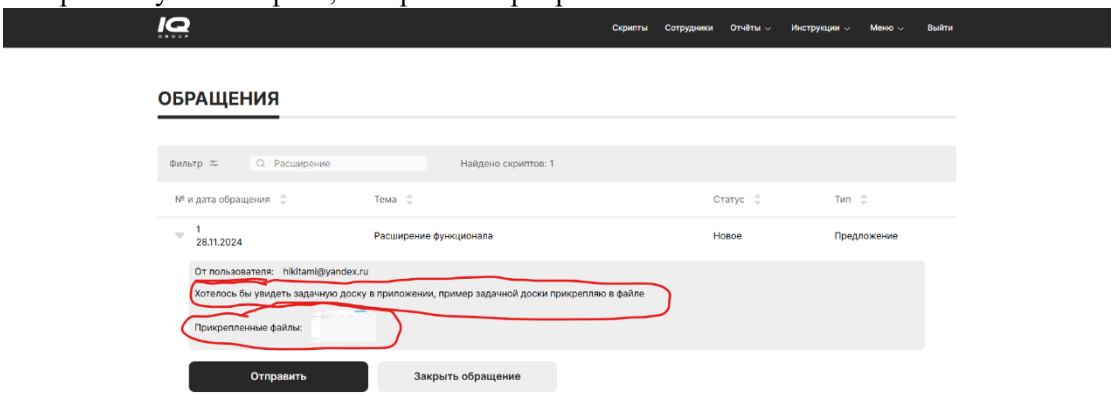
а) Сортировать можно по номеру и дате обращения, теме, статусу и типу в порядке возрастания и убывания

4) Подробная информация обращения

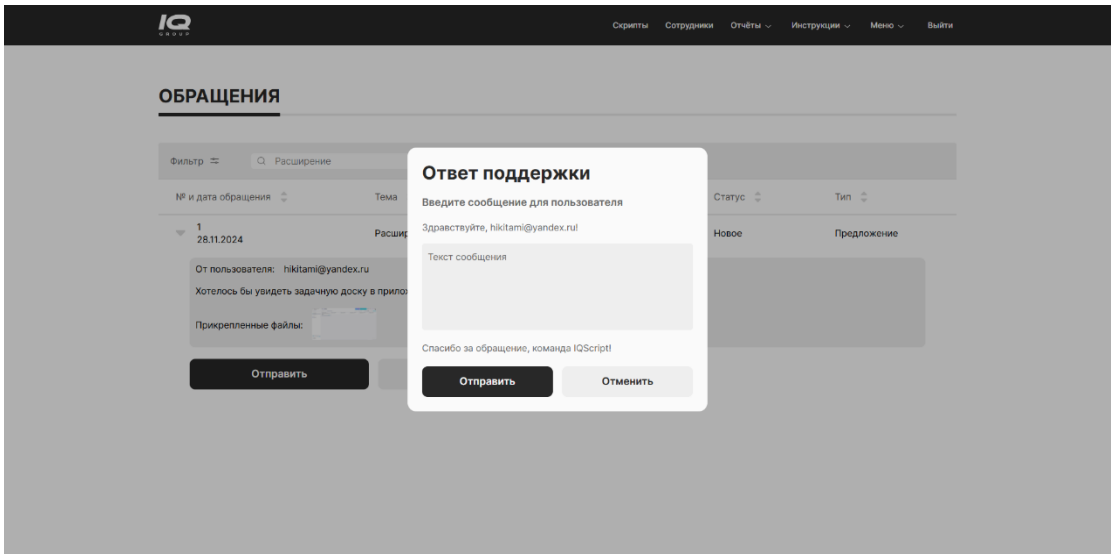
а) для получения подробной информации нужно раскрыть обращение



б) В подробной информации описывается пользователь который написал обращение, текст который он указал и файл, который он прикрепил



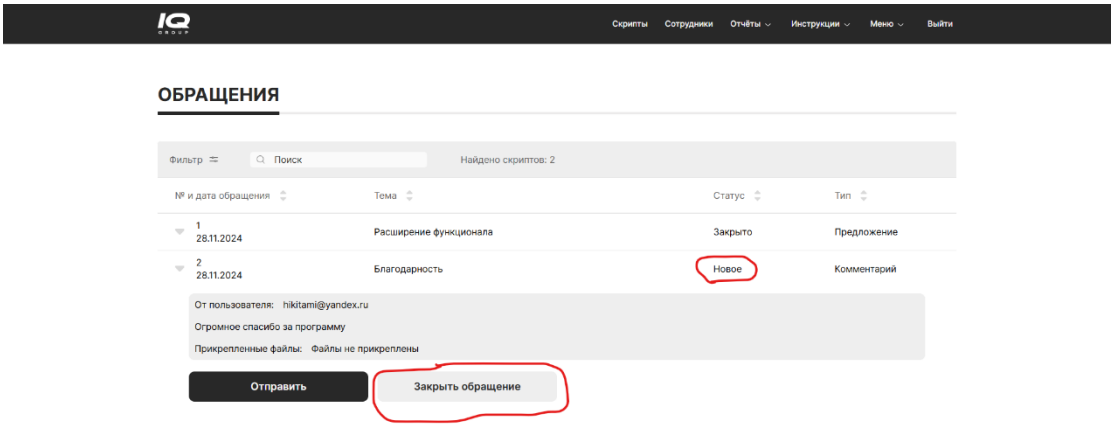
в) Кнопка отправить - открывает модальное окно ответа на обращение

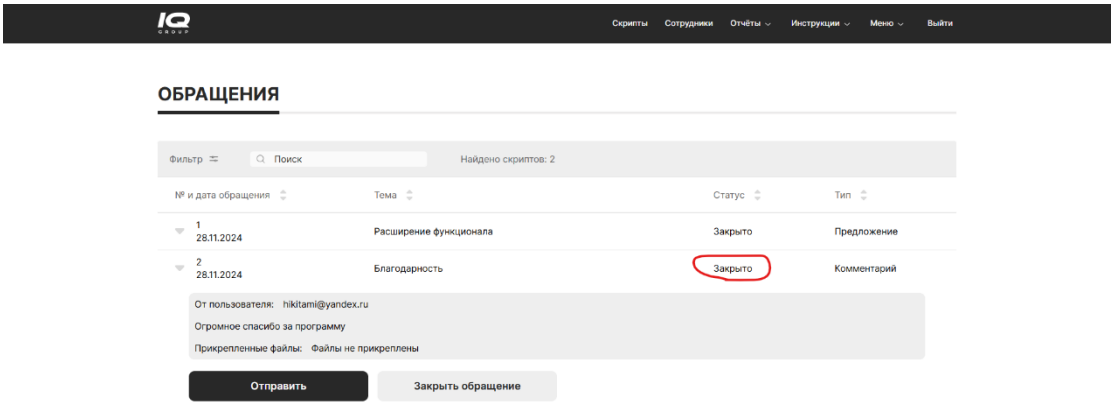


*весь текст который вы напишите будет обернут в Здравствуйте, “Поста пользователя”! *Ваш текст* Спасибо за обращение, команда IQScript!

г) Кнопка отправить в модальном окне отправит сообщение на почту пользователя

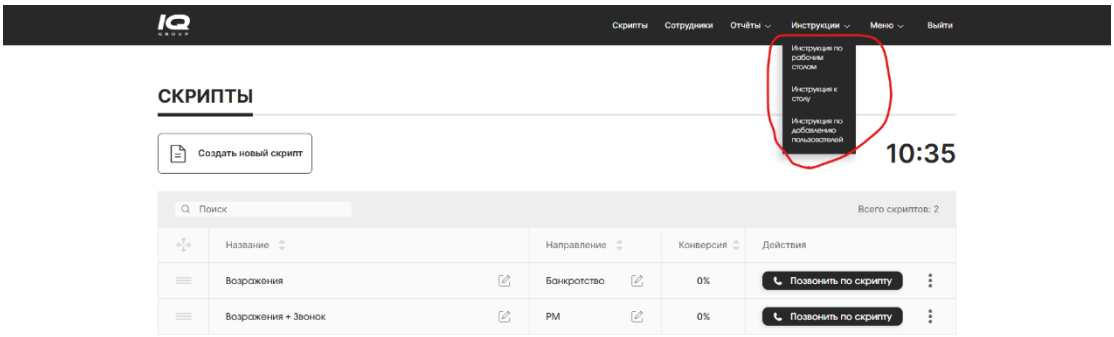
д) Кнопка закрыть обращение меняет статус обращения на «Закрыто»





*После клика

Инструкции

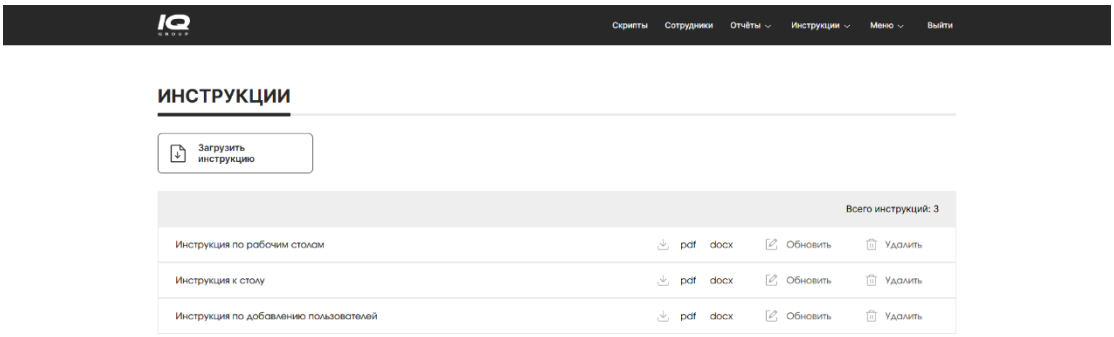


1)

Клик по инструкции открывает pdf инструкции

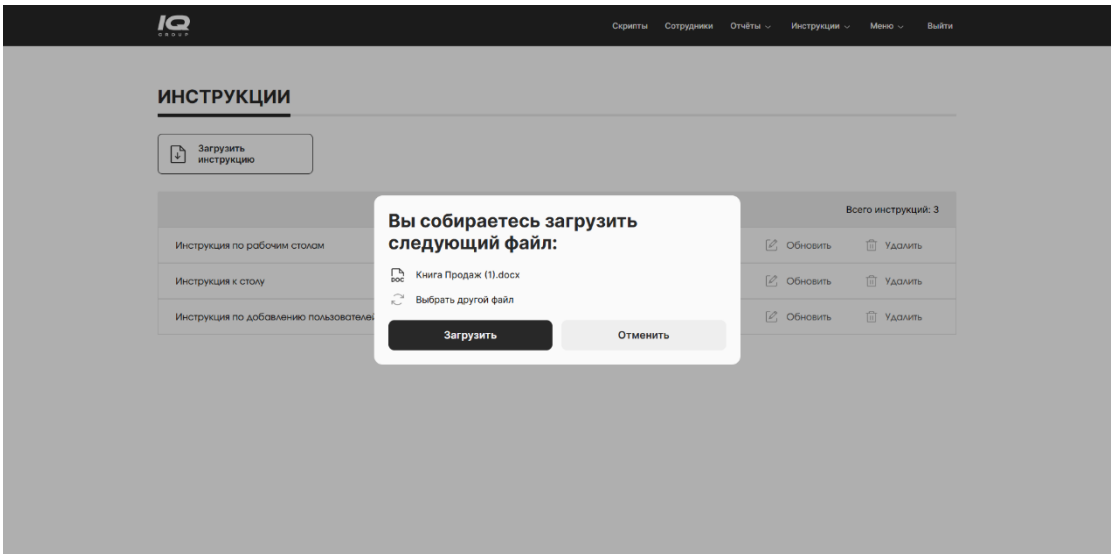
Страница загрузки инструкций

**Данная страница доступна только SuperAdmin (Админы со стороны приложения)*



1)

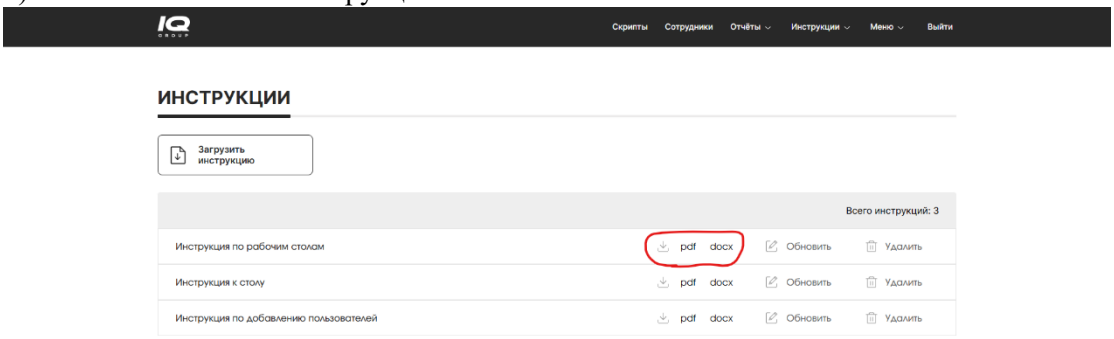
Кнопка загрузить инструкцию открывает модальное окно для загрузки инструкции, которая появится в списке меню при открытии



а) Кнопка выбрать другой файл позволяет поменять файл на другой

б) Кнопка загрузить - отправляет файл

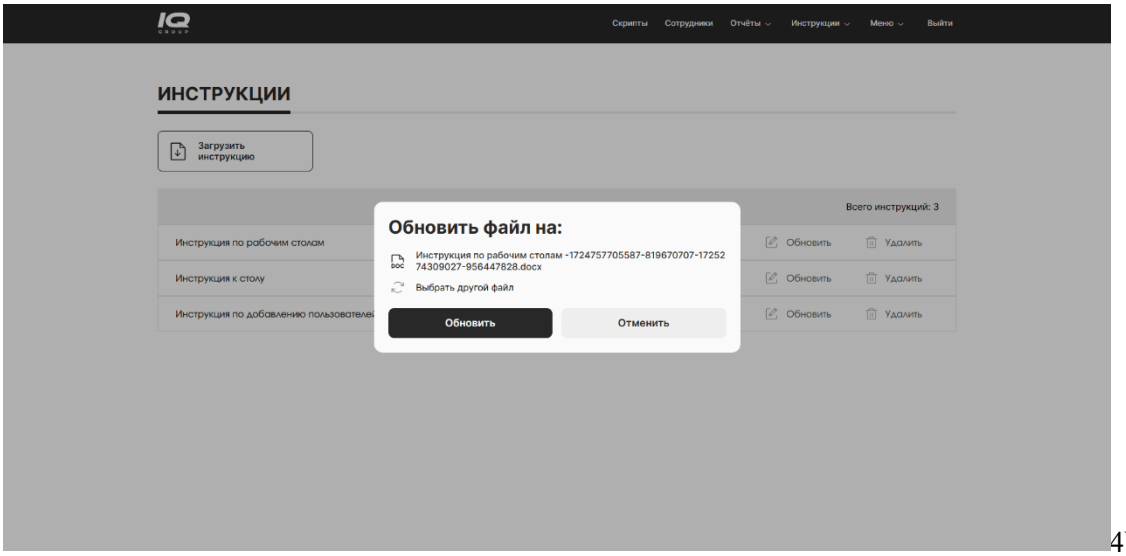
2) Кнопки скачивания инструкция



а) Позволяют скачать файл в .pdf

б) Позволяют скачать файл в .docx

3) Кнопка обновить - открывает модальное окно для обновления инструкции



4) Кнопка удаления - удаляет указанную инструкцию