Руководство пользователя программного обеспечения «LLM Agent»

Оглавление

Термины и сокращения	3
Введение	4
Установка	4
Главный интерфейс	4
Главная страница	5
Каталоги товаров	6
Продвинутые настройки	8
Онлайн-чаты	9
Подписка	11
Профиль агента в Bitrix24	12

Термины и сокращения

TIM	
	большая языковая модель, современная технология
(Large Language Model)	искусственного интеллекта для понимания естественного
	языка и генерации ответов. LLM Agent использует такую
	модель «под капотом» (например, модель YandexGPT) для
	формирования ответов на вопросы пользователей.
База знаний	Внешняя таблица с данными, предоставленная вами для
	обучения бота. В текущей реализации это Google-таблица,
	куда вы заносите сведения о компании, товарах, услугах,
	FAQ и другую полезную информацию. LLM Agent
	загружает эту таблицу и опирается на неё при ответах, что
	позволяет давать релевантные ответы.
Каталоги	Подключаемые файлы с перечнем товаров (обычно в
	формате YML/XML). Содержат структурированные
	ланные о товарах: наименования, категории, описания.
	иены и т.л. Используются ботом для того, чтобы отвечать
	на вопросы о наличии товаров полборе молелей ценах а
	также давать ссылки на конкретные позиции
	Поплерживается побавление нескольких каталогов, если у
	тоддерживается добавление нескольких каталогов, сели у
	Компании несколько товарных линеск.
Открытая линия	Канал коммуникации в битрикс24, через которыи ваши
	клиенты могут писать сооощения в чат поддержки (это
	может включать вео-чат, чат в соцсетях, мессенджерах и
	пр., объединенные в единый интерфейс обработки). LLM
	Agent интегрируется в открытую линию в качестве первого
	уровня поддержки (виртуального оператора). Каждый
	диалог в открытой линии имеет свой ID и название (для
	внутреннего удобства).
Оператор	Живой сотрудник компании, ответственный за обработку
	обращений в открытой линии. Обычно операторы
	подключаются на втором этапе, если бот передал им
	диалог. В настройках открытых линий вы определяете, кто
	из сотрудников входит в очередь операторов. LLM Agent
	при активированной функции подключения оператора
	переведет чат именно на этих сотрудников.
Промпт (prompt)	Скрытая инструкция или полсказка для АІ-модели.
The count (become c)	влияющая на формирование ответов В контексте LLM
	Аgent это поле «Инструкция (промпт)» на главной
	огранице. Сюда администратор вводит указания для
	модели (папример, стиль общения, приоритсты ответов,
	ограничения), тем самым направляя поведение оота.
	пользователи не видят этот текст, но он влияет на то, как
	оот отвечает.

Введение

LLM Agent – это интеллектуальный чат-бот на базе технологии LLM (Large Language Model, «большая языковая модель»), предназначенный для автоматизации поддержки клиентов и первичной обработки входящих лидов. Он интегрируется в вашу систему Битрикс24 как отдельный бот и способен самостоятельно вести диалог с пользователями, отвечая на часто задаваемые вопросы и собирая необходимую информацию. Основное назначение LLM Agent – разгрузить ваших живых операторов, предоставляя мгновенные консультации клиентам 24/7 на основе загруженной базы знаний и каталога товаров компании.

В ходе общения LLM Agent представляется как виртуальный помощник компании и вежливо приветствует клиента. Бот может задать пользователю уточняющие вопросы (например, имя, контактные данные, интересующий продукт) и постарается заинтересовать его предложением. Для ответов на вопросы об услугах, товарах, условиях работы и др. бот использует базу знаний компании (предоставленную вами информацию) и данные каталогов товаров. Если бот не знает ответа на нестандартный запрос или клиент прямо просит соединить с человеком, LLM Agent может автоматически передать диалог оператору реальной поддержки, вместе со всеми собранными деталями обращения. Такой подход обеспечивает плавный переход на сотрудника компании, когда это необходимо, и повышает качество обслуживания клиентов.

Установка

Установить LLM Agent можно через маркетплейс Битрикс24, как и любое другое приложение. Достаточно перейти в раздел Приложения вашего портала Битрикс24, найти приложение LLM Agent и нажать кнопку Установить. Выполните установку, следуя стандартной инструкции с сайта поддержки Битрикс24 (см. базовая инструкция: https://helpdesk.bitrix24.ru/open/17381216/). Обратите внимание: устанавливать приложения могут администраторы вашего портала (по умолчанию). После успешной установки в левом боковом меню Битрикс24 появится новая вкладка LLM Агент, через которую можно открыть интерфейс настройки бота.

Главный интерфейс

После запуска LLM Agent из меню Битрикс24 откроется его главный интерфейс. Он включает несколько основных элементов для навигации и управления ботом:

- Боковое меню расположено слева и содержит разделы настройки: «Главная страница», «Настройки каталогов», «Продвинутые настройки», «Онлайн-чаты» и «О подписке». Используйте это меню для переключения между различными экранами настроек LLM Agent.
- Кнопка «Профиль в Битрикс» находится в верхней панели. При нажатии открывает профиль чат-бота в Bitrix24 (в отдельной вкладке), где можно просмотреть информацию о боте либо сразу перейти к диалогу с ним (через кнопку «Чат» в профиле).
- Кнопка «Документация» открывает справочный материал и документацию по LLM Agent. Рекомендуется ознакомиться для более подробного понимания возможностей бота.

• Кнопка «Поддержка» – позволяет связаться с технической поддержкой разработчика. Вы можете использовать эту опцию, если возникают вопросы по работе сервиса.

<mark>S llm agent</mark> beta			В Профиль в Битрикс	📮 Документация	🖾 Поддержка	BOPMO
🟠 Главная страница	Главная страница					
Настройки каталогов Поолвинутые настройки	Имя агента Так агент будет представляться пользователям Бот-помощинк	База знаний Ссылка на Google-таблицу (с правами чтения). <u>Пример таблицы</u>				
	Данные пользователей: Выберите несколько пунктов, которыми агент будет интересографиямайте Ctrif/Cmdb.	https://docs.google.com/spreadsheets/d/aaw_id_agece Дата обновления: <i>Нет</i> Количество страниц: <i>О</i>	1			
	Имя фактияна Отчество Телефон Телефон Телерам Whitsupp Город и	Инструкция (промпт) Любие ваши инструкции, которые помогут агенту правилино отвечать. Принера: - Не отвелейся ка посторонние темы. - Будь максимально полезен пользователю. Помогай пользователям отвечать на вопросы о комп	знин			
	ی Сохрани	изменения				

Главная страница

1 Интерфейс раздела «Главная страница» с основными настройками LLM Agent.

Раздел «Главная страница» предназначен для базовой настройки бота. Здесь настраиваются параметры представления и источники знаний, на основе которых бот будет отвечать пользователям. В правой части окна отображаются следующие поля и опции:

- Имя агента задает имя, под которым бот будет представляться пользователям в чате. По умолчанию указано «Бот-помощник», но вы можете изменить имя на любое подходящее (например, название вашего виртуального ассистента или компании). Это имя будет видно клиентам в сообщениях бота.
- База знаний ссылка на файл с базой знаний вашей компании. В текущей версии поддерживается подключение Google-таблицы: укажите URL-адрес Google Spreadsheet, содержащего информацию, которой бот должен владеть (например, ответы на частые вопросы, описание услуг, условия доставки и пр.). Убедитесь, что у таблицы открыты права на чтение (достаточно доступа на чтение по ссылке). Формат ссылки должен соответствовать шаблону, указанному в placeholder (например,

<u>https://docs.google.com/spreadsheets/d/ваш_id_здесь/</u>). Рядом приведена ссылка на Пример таблицы – вы можете открыть пример, чтобы увидеть, как структурировать данные. После сохранения настроек система отобразит статус загрузки базы знаний: поле «Дата обновления» покажет время последнего импорта, а «Количество страниц» – число листов в вашей таблице, успешно загруженных в память бота.

• Данные пользователей – список полей, которые бот будет запрашивать у пользователя в ходе первичного диалога. Вы можете выбрать несколько пунктов (удерживая Ctrl/Cmd) из списка типовых данных: имя, фамилия, отчество,

телефон, контакт в Telegram, город и т.д. Выбранные параметры бот постарается выяснить у клиента в начале общения. Например, если отмечены «Имя» и «Телефон», то при приветствии бот попросит представиться и оставить номер телефона для связи. Эти данные помогут идентифицировать лида и передать его контакт менеджерам.

- Инструкция (промпт) дополнительный текст инструкций для бота. Здесь вы можете задать специальные указания, которые помогут LLM Agent отвечать более корректно в контексте вашей компании. Например, вы можете прописать тональность или ограничения: «Не отвлекайся на посторонние темы», «Отвечай максимально полезно и по существу» и т.д. Инструкция формулируется в свободной форме и используется как подсказка (prompt) для модели, определяя стиль и направленность ответов бота.
- После внесения всех изменений нажмите на кнопку Сохранить изменения (расположена ниже списка полей) только после этого новые настройки будут применены. До сохранения введенные данные не вступят в силу.

Примечание: рекомендуется периодически обновлять базу знаний (Google-таблицу) актуальной информацией. После обновления данных в таблице не забудьте снова нажать «Сохранить изменения» в LLM Agent – это запустит повторный импорт и обновит знания бота. Если поле «Дата обновления» показывает «Нет», значит база знаний еще не загружалась. Убедитесь, что ссылка указана правильно и у таблицы достаточно прав доступа.

Каталоги товаров

Sllm agent beta					В Профиль в Битрикс	Документация	🖾 Поддержка	BOPMAT
 Главная страница Настройки каталогов 	Настройки каталс Агент может подсказывать по. Дла этого ему необходимо при Подробнее в Документании.	ЭГОВ льзователям по товарам компани доставить ссылку на XML файл, и	и. 1 описание, какого вида товари	я там лежат.				
Ородвинутые настройки	Ссылка	Описание	Статус Количество	Размер	Действия			
🖳 Онлайн-чаты	https://example.com	каталог товаров	Bad 0	OB	8			
6 О подписке								
		+ Добавить каталог	Сохранить изменения					

2 Раздел «Настройки каталогов» для подключения товарных каталогов (YML/XML).

В разделе «Настройки каталогов» вы можете подключить один или несколько каталогов товаров компании, чтобы бот мог использовать их для подсказок и ответов на вопросы о продуктах. Каталоги должны быть предоставлены в виде внешних XML-файлов, совместимых со спецификацией YML (Yandex Market Language) или аналогичным форматированием товарного фида.

Как добавить каталог:

- 1. Подготовьте ссылку (URL) на XML-файл с вашим каталогом товаров. Обычно это ссылка на YML-фид интернет-магазина, содержащий список товаров, цены, описания и др. информация. Файл должен быть доступен по прямой ссылке (не требующей авторизации), чтобы бот смог его загрузить.
- 2. В поле Ссылка вставьте URL вашего XML/YML файла.
- 3. В поле Описание укажите краткое описание или название этого каталога (например, «каталог электроники» или «ассортимент магазина»). Описание поможет вам различать несколько подключенных каталогов и может использоваться ботом для определения тематики товаров.
- 4. Нажмите кнопку Добавить каталог. Ваш каталог появится в списке ниже, в таблице с колонками: Ссылка, Описание, Статус, Количество, Размер, Действия.
- 5. Повторите шаги для подключения дополнительных каталогов (если у компании несколько разных товарных фидов). LLM Agent поддерживает одновременное использование нескольких каталогов.
- 6. После добавления всех необходимых ссылок нажмите Сохранить изменения, чтобы бот загрузил данные. При сохранении каждый каталог будет обработан: в колонке Статус отобразится результат загрузки (ОК при успешном импорте или ошибка типа Bad, если файл недоступен или имеет неверный формат), Количество покажет число товарных позиций, найденных в файле, а Размер – объем данных каталога. Если необходимо удалить каталог, используйте значок корзины (в столбце Действия).

После сохранения и успешной загрузки каталога(-ов) LLM Agent начнет использовать эти данные при ответах пользователям. Например, если клиент спрашивает: «Есть ли у вас в наличии название товара и сколько он стоит?» – бот сможет найти этот товар в подключенном каталоге и предоставить ответ (сообщить цену, наличие или дать ссылку на товар на сайте). Каталоги повышают точность консультаций по ассортименту и позволяют боту давать рекомендации по продуктам вашей компании.

Продвинутые настройки

😔 llm agent beta			В Профиль в Битрикс	Документация	🖾 Поддержка	BOPALT
 Главная страница Настройки каталогов 	Продвинутые настройки Настройки поведения	Конфигурация				
Продвинутые настройки	Позволяет быстро выставить готовую модель	LLM модель:				
	поведения. Провайдер ИИ для обработки запросов.					
	Автоматический 🗸	Yandex	~			
Ю подписке	Роль в чате:	🗹 Подключать оператора				
	Умный бот-помощник	Если бот не может ответить или пользователь п живого собеседника, идёт передача оператору.	росит			
	Стиль общения:	🗆 Журнал действий				
	Автоматический 🗸	Внимание! Важная настройка: когда включено, а чате дополнительно сообщает о совершаемых и	ГЕНТ В М			
	Позиция (Кем представляется): действиях. Не рекомендуется подключя	действиях. Не рекомендуется подключать, если агент				
	Бот 👻	взаимодействует с клиентами в Онлайн-Чатах.				
	В Сохрани	Ть изменения				

3 Раздел «Продвинутые настройки» для тонкой конфигурации поведения и моделей LLM Agent.

В разделе «Продвинутые настройки» собраны опции, позволяющие настроить поведение бота и технические параметры модели. Эти настройки помогут адаптировать LLM Agent под стиль общения, нужды бизнеса и интеграцию с операторами. Параметры разделены на два блока: Настройки поведения (слева) и Конфигурация (справа).

Настройки поведения:

- Размер сообщения: определяет длину ответов бота. Можно выбрать значение Автоматический (бот сам решает, насколько длинным должен быть ответ в зависимости от вопроса) или указать конкретный размер. Эта настройка влияет на объём выдаваемой информации: в некоторых случаях предпочтительнее лаконичный ответ, в других – развернутое объяснение.
- Роль в чате: задаёт типовой «образ» бота, т.е. кто он по роли во время общения. По умолчанию может быть выбрана роль «Умный бот-помощник», что означает дружелюбный виртуальный ассистент. Здесь доступны различные варианты ролей.
- Стиль общения: настраивает тон и манеру речи бота. Опция Автоматический позволяет боту адаптироваться под стиль пользователя (например, если клиент общается неформально, бот тоже может отвечать менее формально). Также есть варианты «Дружелюбный», «Официальный» и т.д. Выберите стиль, соответствующий вашей целевой аудитории.
- Позиция (кем представляется): указывает, в каком качестве бот представляется собеседнику. Значение по умолчанию Бот, то есть бот прямо сообщает, что он виртуальный ассистент.

Конфигурация:

• LLM модель: выбор провайдера АІ-модели для обработки запросов. В текущей версии доступен, например, провайдер Yandex (модель от Яндекса для

обработки русского языка). Выберите из списка ту модель, которая обеспечивает наилучшее качество ответов для ваших нужд.

- Подключать оператора: флажок (checkbox), позволяющий включить автоматическую передачу сложных запросов живому оператору. Если эта опция активна, LLM Agent при невозможности ответить на вопрос (либо по явному запросу пользователя "позвать сотрудника") инициирует перевод диалога на реального сотрудника поддержки. В рамках открытой линии Bitrix24 бот уведомит, что подключает менеджера, и чат будет переадресован на ответственного оператора (назначенного в настройках линии).
- Журнал действий: дополнительная опция для отладки, которая при включении заставляет бота выводить в чат служебные сообщения о предпринимаемых им шагах. Например, бот может комментировать, что он изучает ответ в базе знаний или ищет информацию в каталоге. Эта опция полезна, чтобы видеть логику работы бота.

Как и в других разделах, после изменения любых настроек необходимо нажать «Сохранить изменения». Новые параметры поведения вступят в силу только после сохранения.

Онлайн-чаты

S llm agent beta				В Профиль в Битрикс	Документация	🖾 Поддержка	BOPMAT
 Главная страница Настройки каталогов 	Онла Чаты Ба	айн чаты прикс24, к которым подключен агент.		_			
 Продвинутые настройки Онлайн-чаты 	ID 258	Название тестовая линия	Действие Отхрыть				
В О подписке	260	тестовая линия из запроса	Открыть				

4 Раздел «Онлайн-чаты» с перечнем открытых линий Битрикс24, к которым подключен LLM Agent.

Раздел «Онлайн-чаты» показывает интеграцию бота с каналами коммуникаций через Открытые линии Битрикс24. Здесь отображается список открытых линий (чат-каналов), к которым LLM Agent подключен. В таблице есть столбцы: ID (идентификатор открытой линии), Название (как вы назвали линию) и Действия (ссылка «Открыть»).

Если вы только что установили бота, список будет пуст. Для подключения LLM Agent к реальным каналам поддержки необходимо воспользоваться настройками Контактцентра в вашем Битрикс24:

- Откройте раздел Контакт-центр в Битрикс24 и выберите нужный канал коммуникаций, через который клиенты будут писать (это может быть открытая линия для чата с сайта, обращения из социальных сетей, мессенджеров и т.д. предварительно такая открытая линия должна быть создана).
- В настройках выбранной открытой линии найдите блок, связанный с чат-ботами или автоматизацией первого ответа. Обычно в открытой линии есть опция подключить чат-бота для приветствия или обработки входящих сообщений. Выберите LLM Agent из списка доступных ботов (после установки он должен появиться в этом списке).
- Сохраните настройки открытой линии. Теперь LLM Agent привязан к этой линии и будет перехватывать входящие обращения: бот первым ответит клиенту в канале, представится и начнет диалог согласно настроенным параметрам.

После подключения в разделе «Онлайн-чаты» вы увидите новую запись, соответствующую этой линии (может потребоваться перезагрузить интерфейс LLM Agent). По нажатию на ссылку «Открыть» напротив нужной линии откроется окно настройки данной линии.

Как происходит общение в открытой линии: клиент пишет сообщение через подключенный канал (например, веб-чат на вашем сайте). LLM Agent, будучи привязан к этой линии, моментально отвечает в диалоге от имени вашего виртуального помощника. Он ведет беседу в рамках сценариев, которые вы настроили (собирает имя, предлагает помощь, отвечает на вопросы из базы знаний и каталога). Если бот исчерпал свои возможности или клиент попросил человека, бот (при включенной опции «Подключать оператора») передаст диалог одному из ваших живых операторов, подключенных к этой линии. Оператор увидит в чате всю историю переписки и сможет продолжить обслуживание клиента.

Примечание: Не забудьте назначить ответственных операторов на открытые линии в настройках Битрикс24. LLM Agent может перевести разговор на человека, но для этого в линии должен быть хотя бы один сотрудник в очереди, готовый принять чат. Также убедитесь, что время работы линии и правила обработки соответствуют вашим ожиданиям (например, что бот не продолжает общение вне рабочего времени и т.д., если это важно).

Подписка

😌 llm agent beta			В Профиль в Битрикс	🛛 Документация	🖾 Поддержка	BCB
 Главная страница Настройки каталогов Продвинутые настройки 	О подписке Тариф: Тестовый Q Подписка действует до	Запросов осталось				
🖵 Онлайн-чаты	22.05.2025 16:34 no MCK	97/100				
€ Оподлиске	Заказать счет Чтобы продлить подписку, закажите новый счет через <u>-</u>	19ML CART.				

5 Раздел «О подписке» с информацией о тарифе и лимитах использования LLM Agent.

В разделе «О подписке» отображаются сведения о вашем тарифном плане и лимитах использования LLM Agent:

- Тариф: название текущего тарифного плана. Например, на скриншоте показан тариф «Тестовый», что означает пробный период для ознакомления. Подробнее о тарифах по наведению на иконку рядом со значением тарифа.
- Подписка действует до: дата и время окончания действия текущей подписки. В приведенном примере указано 22.05.2025 16:34 по МСК это значит, что после этого времени функциональность бота будет ограничена, если не продлить подписку.
- Запросов осталось: лимит обращений к LLM (АІ-модели), оставшийся в рамках текущего плана, и общее количество запросов. В примере это 97/100, то есть всего на тарифе доступно 100 запросов, из них 97 ещё не использованы. Каждый раз, когда бот генерирует ответ с помощью LLM модели, списывается один запрос из лимита.

Ниже присутствует информация о продлении подписки. Это указание на то, что для продления необходимо перейти на сайт разработчика и заказать выписку счета (для оплаты следующего периода использования). Чтобы продлить подписку, нажмите на предоставленную ссылку или перейдите на официальный сайт LLM Agent, где можно выбрать новый тарифный план или оплатить продление текущего. После оплаты и подтверждения со стороны разработчика ваш лимит и срок действия подписки будут обновлены, и эти изменения отобразятся в данном разделе.

Важно: Следите за показателями лимита запросов. Если количество оставшихся запросов опустилось до нуля, бот не будет отправлять запросы в LLM, а будет лишь переадресовывать все обращения оператору. Вопросы по тарифам и оплате вы можете адресовать в поддержку (см. кнопку «Поддержка» вверху интерфейса).

Профиль агента в Bitrix24

	×	Бот-помощник		WfBirthdays 🗸 Пароли Безоласнос	сть
	ĸ				
		посетитель	• чат-бот	Контактная информация	ь
				Иня	
				Бот-помощник	
				Фамилия Не заполнено	
				Контактный e-mail support@llmagent.ru	
				Должность	
				Помощь с вопросами о компании	
		ЧАТ	\mathbf{O}	не заполнено	
				Сайт https://llmagent.ru	
		Благодарности	🎔 Поблагодарить	Заместитель	
			(Reg) (III)	День рождения	
				17. мая	
				Мужской	
				Выбрать поле Создать поле	
		ПОБЛАГОД	арить	06	
		Contraction of the local division of the		Обо мне	
				Делитесь интересными историями из жизни, или просто расскажите о себе,	
	-	-		запружаите фотографии памятных моментов.	
				РАССКАЗАТЬ О СЕБЕ	
					_

6 Профиль пользователя «Бот-помощник» в интерфейсе Bitrix24, созданного для LLM Agent.

После установки приложения, LLM Agent представлен в вашем портале как отдельный пользователь (чат-бот). Вы можете просмотреть его профиль в Bitrix24, чтобы увидеть информацию об аккаунте бота и при необходимости начать с ним диалог вручную. Перейти в профиль бота можно двумя способами: нажать кнопку «Профиль в Битрикс» в верхней панели интерфейса LLM Agent (система автоматически откроет страницу профиля), либо найти бота через общий поиск сотрудников/контактов в вашем Битрикс24 (по имени, которое вы задали боту).

На скриншоте показано, как выглядит профиль чат-бота по умолчанию. Имя установлено как «Бот-помощник» (его вы можете менять в настройках на «Главной странице» как описано выше). Аватарка бота отображает логотип LLM Agent (желтый значок с облачком диалога). В контактной информации профиля указаны служебные данные: email поддержки разработчика (support@llmagent.ru), должность "Помощь с вопросами о компании" и ссылка на сайт llmagent.ru. Эти данные изначально заполнены и помогают идентифицировать бота внутри портала.

Обратите внимание на кнопку «Чат» под аватаром – с ее помощью сотрудники могут начать разговор с ботом прямо внутри Битрикс24, как если бы это был обычный сотрудник. Это полезно для тестирования: вы сами можете написать боту сообщение в личном чате и посмотреть, как он ответит. Например, задайте ему вопрос из базы знаний или попробуйте пройти сценарий общения, прежде чем подключать бота к реальным клиентским чатам.

Если нажать «Чат», откроется окно чата с ботом в вашем Битрикс24 (Мессенджер). Бот будет отвечать на ваши сообщения согласно настроенным сценариям и информации, что у него есть. Внутренний чат с ботом никак не виден внешним клиентам и может использоваться для внутренних тренировок или демонстраций.

Примечание: Права доступа бота в вашем портале ограничены рамками приложения – он не имеет доступа к лишней информации, кроме как через открытые линии или свой интерфейс. Обмен сообщениями с ботом в чате не влияет на вашу лицензии Bitrix24 (бот не занимает лицензионное место сотрудника, он зарегистрирован как приложение). Тем не менее, не удаляйте и не деактивируйте этого «пользователя», иначе функциональность LLM Agent может нарушиться.

Пример диалога

Чаты CoPilot Коллабы Каналы Контакт-с	центр Уведомления Телефония Маркет 1234 Настройки Еще - 👍	
🛫 🔍 Найти сотрудника или чат 🗹	Обот-помощник Помощь с вопросами о компании	9.0
Бот-помощник 17. ная Тлично, тест прошёл услешно! Если хочешь узнать что-то о продукции или		
дч		
KA		
TA		
HM		
TA	0 Npuser, xax refe source	
СБ	Привет! Меня зовут просто "Бот помощник". Готов помочь тебе с вопросами по ассортяменту продукции, подбором решений или консультацией. Чем могу быть полезен? 100	
BA	ОТестирио	
	Отлично, тест прошёл услешної Если хочешь узнать что-то о продукции или проверить, как в покогаю с выбором оборудовання — просто налиции свой вопрос. Готов к дальнейшену тестрованией	26100
MI		
NA	В Нанинте В, чтобы упомняуть человека или чат	× 0 🚺

7 Пример приветственного диалога между клиентом и LLM Agent внутри чата Bitrix24.

Чтобы лучше понять, как LLM Agent взаимодействует с пользователями, рассмотрим короткий пример типичного диалога. В данном сценарии бот настроен по умолчанию, а клиент инициирует чат с простого приветствия:

- Пользователь: «Привет, как тебя зовут?»
- LLM Agent: «Привет! Меня зовут просто Бот-помощник. Готов помочь тебе с вопросами по ассортименту продукции, подбором решений или консультацией. Чем могу быть полезен?»

(Бот представляется заданным именем и кратко описывает, чем он может помочь. Это заготовленное приветственное сообщение, которое вы частично контролируете настройками имени и роли в чате.)

• Пользователь: «Тестирую»

• LLM Agent: «Отлично, тест прошёл успешно! Если хочешь узнать что-то о продукции или проверить, как я помогаю с выбором оборудования — просто напиши свой вопрос. Готов к дальнейшему тестированию!»

*(Бот распознал, что пользователь просто проверяет его работу, и ответил в дружелюбном тоне, поощряя задать тематический вопрос. Он остаётся в рамках своей роли «помощника по продуктам».)

В этом примере мы видим, что LLM Agent сначала поздоровался и представился, потом отреагировал на сообщение пользователя соответствующим образом. Если бы клиент задал конкретный вопрос, бот попытался бы дать содержательный ответ, опираясь на базу знаний и каталоги. Далее, в зависимости от развития диалога, возможны разные варианты: бот может задать уточняющие вопросы (если это начало общения и ещё нужно собрать контакты или уточнить потребности), предоставить информацию из базы знаний, порекомендовать товар из каталога или, при необходимости, подключить оператора.

Диалог строится естественно, пользователь получает ощущение, что с ним общается компетентный помощник: ответы генерируются моделью, поэтому не ограничиваются жёсткими скриптами, а адаптируются под контекст. При этом вы, как администратор, задаёте рамки — что бот знает (база знаний), о каких товарах может рассказать (каталоги) и когда должен уступить место человеку (настройка оператора). В итоге клиент быстро получает ответы на простые вопросы и необходимое внимание на сложные запросы.