

ОПИСАНИЕ К СКРИПТУ TELEGRAM-БОТА ТИКЕТ-СИСТЕМЫ С GIGACHAT И CHATGPT.

Обновления.

Обновлено 05.11.23 07:29 мск

Покупателям.

В боте есть только то, что описано в документе и именно та логика работы, которая описана. Бот не дорабатывается под индивидуальные требования. Если что-то не указано текстовым описанием явно, значит этого функционала нет в боте. Изображения нельзя воспринимать, как описание, как обещание – они могут быть поняты субъективно, быть устаревшими – они просто для наглядности.

Подходите к этому так: если чего-то нет в этом документе, но увидели в боте, считайте, что этого нет в боте. Если есть сомнения в том, как и что работает, то лучше задать вопрос перед покупкой.

Бот будет дорабатываться. Поэтому новый функционал будет появляться, а в этом документе в блоке «Обновления» будет указана дата последнего обновления. Однако вы покупаете именно ту версия, которая сейчас доступна, вы не можете претендовать на будущие бесплатные обновления и дополнения функционала (пока что).

Настройка из @BotFather производится вашими силами. Например, поменять описание боту, его имя, изображение, групповые настройки и прочие.

О chatGPT и GigaChat.

В данной тикет системе, в этой версии, нейросети используются, как инструмент анализа диалога между пользователем и оператором и формулирования сообщения пользователю. То есть это помощник для оператора – не автоответчик.

Ключ доступа к API chatGPT и GigaChat не передается. Для chatGPT существуют сервисы покупки, оплаты, создания номеров телефонов, а также специалисты, которые занимаются предоставлением ключей доступа. Для GigaChat вы можете самостоятельно создать доступы или попросить отдельного специалиста.

GigaChat имеет БОльшую скорость, причем кратно. Для более качественной работы требуется «поиграть» с настройками и отдавать более объемные текста, а не просто «Привет – Здравствуйте - Тест».

Протестировать бота

https://t.me/dev_bots_tickets_demo_bot

https://vk.com/dev_bots_ru - протестировать экспериментальную версию для ВК

Скриншоты из документа (из первой его версии):

<https://disk.yandex.ru/d/mfKmNuNeuti8-A>

Гарантии:

На исправление ошибок в коде кодеры должны давать пожизненную гарантию. Только покупатели путают ошибки в коде с ошибками в логике, с собственными ожиданиями, с орфографией, с несовместимостью с оборудованием, устареванием кода или другим софтом.

Поэтому гарантию на этот код разработчик дает 1 месяц и акцентирует внимание, что это гарантия именно на код: например, обещано, что кнопка будет заблокирована, а она не блокируется потому что в коде забыл предусмотреть – это ошибка разработчика, а если она не блокируется потому что браузер пользователя IE6.0, то это ошибка пользователя.

1 ОГЛАВЛЕНИЕ

2	Возможности бота	3
2.1	Общее описание	3
2.2	Раздел «Настройки бота».....	3
2.2.1	Настройка «Экраны»	3
2.2.2	Настройка «Тексты».....	4
2.2.3	Настройки «Настройки»	7
2.2.4	«ИИ – Настройки»	14
2.2.5	ИИ – «Тексты»	16
2.3	Вконтакте – экспериментальный бот.....	16
2.4	Раздел «Запросы».....	17
2.4.1	Общая информация.....	18
2.5	Уведомления.....	23
2.5.1	Общая информация.....	23
2.5.2	Примеры уведомлений.....	24
2.6	Технические требования.....	27
2.7	Минимальные обещания разработчика.....	28
2.8	Логи изменений	28

2 ВОЗМОЖНОСТИ БОТА

2.1 ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ

Бот сделан на основе конструктора этого же разработчика. Улучшен код, логика.

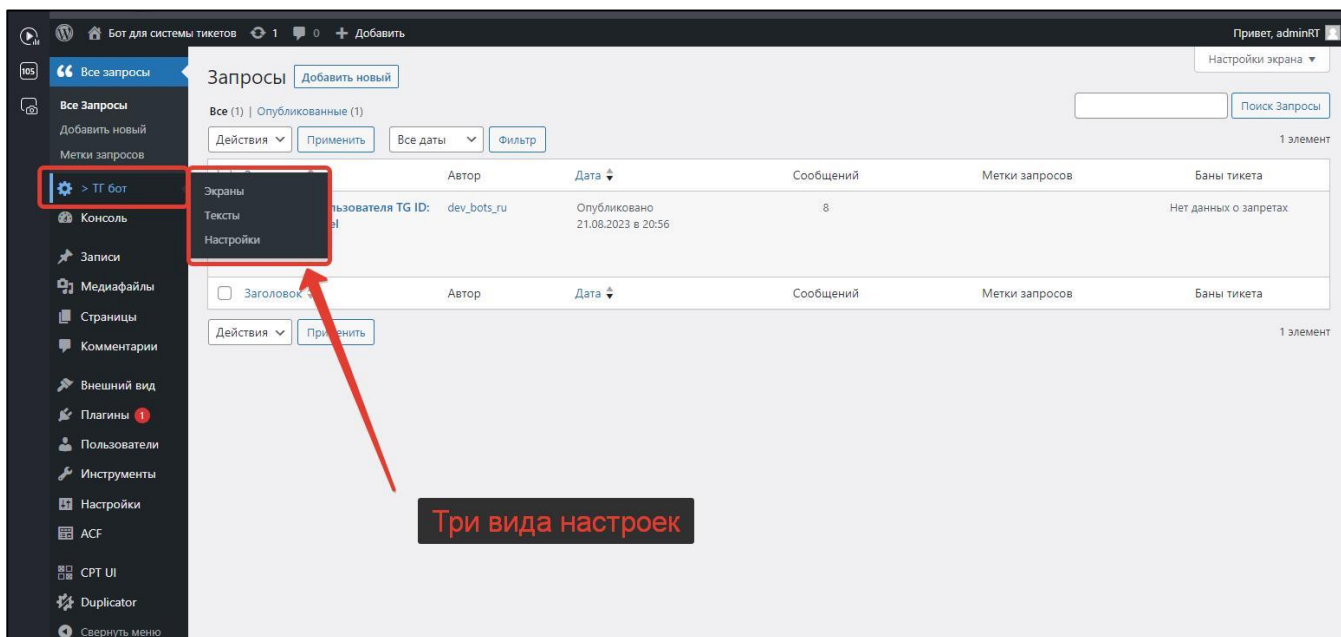
Это означает, что бот обладает элементами конструктора, который позволяет создавать экраны, привязывать кнопки, что поможет организовать информационный бот.

В совокупности с конструктором, тикет система дает хороший функционал сопровождения клиентов. С одной стороны, будет навигация по информации со стороны конструктора, с другой стороны – есть коммуникация с живыми сотрудниками.

2.2 РАЗДЕЛ «НАСТРОЙКИ БОТА»

В боте есть три типа настроек:

1. Экраны – представляет собой настройку логики из конструктора.
2. Тексты – здесь прописываются тексты для пользователя, для операторов (иначе: модераторы, администраторы).
3. Настройки – здесь управляющие ботом элементы, например, количество загружаемых элементов, токен бота, данные операторов и т.д.



2.2.1 НАСТРОЙКА «ЭКРАНЫ»

Для получения представления о настройках «Экраны» необходимо изучить примерное описание, скриншоты, видео к конструктору: <https://kwork.ru/script-programming/21707135/telegram-bot-konstruktor-s-adminkoy-na-wordpress>

Основные отличия от изначального конструктора (см. скриншот).

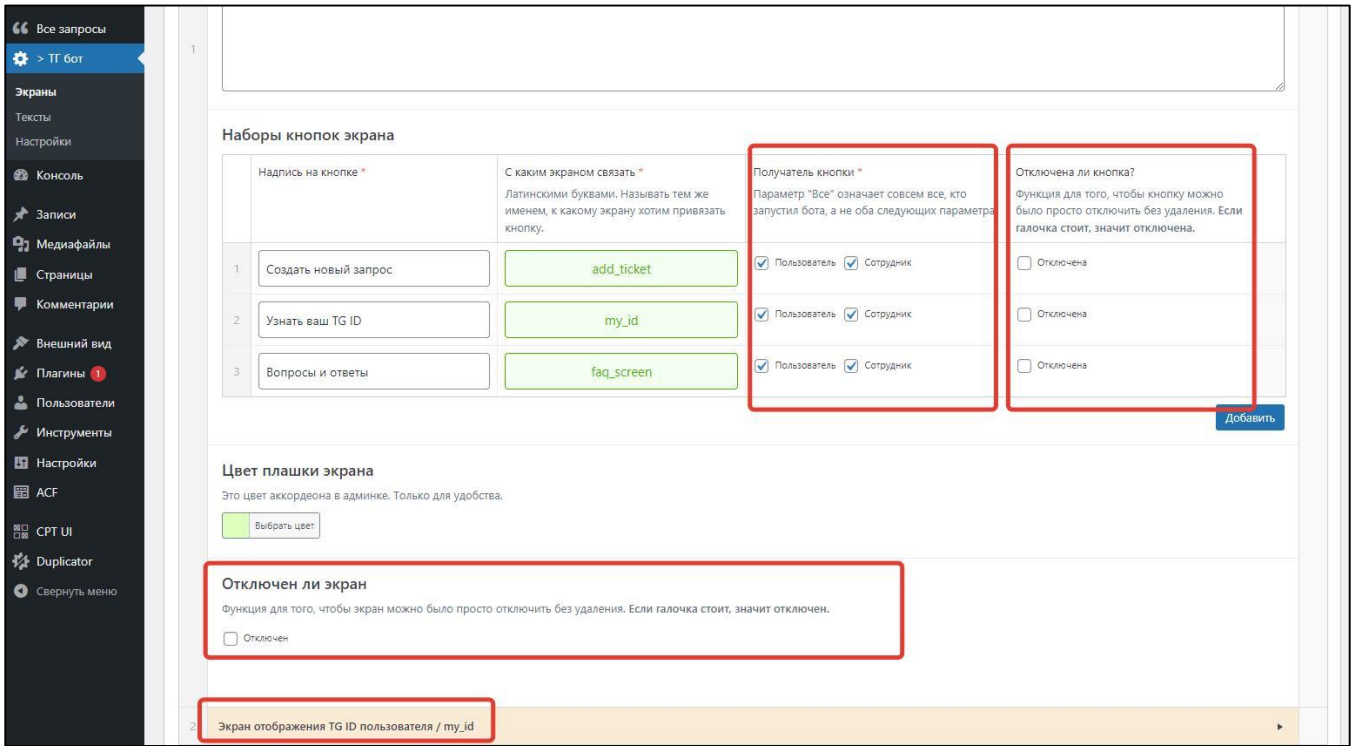
Убрано:

- функционал рассылки,

- статистики,

Добавлено:

- оформление экранов цветами,
- вставка названия экрана и его команды в плашку имени,
- назначение кнопок по типу пользователя (Сотрудник или Пользователь),
- возможность отключить кнопку или экран без их физического удаления.



2.2.2 НАСТРОЙКА «ТЕКСТЫ»

Список настроек «Тексты» разделен визуально на:

- Тексты разные
- Тексты админки
- Тексты ошибок для пользователя
- Тексты ошибок для админа

Все указанные ниже тексты владелец бота может менять самостоятельно. Далее подробно о каждом блоке текстов.

Тексты разные:

Название настройки	Описание настройки
Уведомление о создании запроса	Этот текст отправляется пользователю после того, как он отправил первое сообщение после нажатия кнопки создания запроса. К этому сообщению прикрепляются кнопки-метки.
Уведомление о получении сообщения	Этот текст отправляется пользователю после того, как он отправил любое сообщение, кроме создания тикета.
Уведомление об отсутствии активных операторов	Этот текст отправляется пользователю после в том случае, если нет активных операторов.
Текст бана пользователя	Какое сообщение придет пользователю, если оператор забанил диалог с ним.
Текст разбана пользователя	Какое сообщение придет пользователю, если оператор разбанил диалог с ним.
Текст при редактировании пользователем сообщения	В этой версии бота не создана обработка отредактированных сообщений, поэтому на такой случай создано поле с текстом уведомления пользователя о том, что оператор не получит измененное сообщение.
Текст для отправки уведомлений операторам	Сообщение для операторов при отправке нового сообщения от пользователя.

Тексты админки:

Тексты

ТГ бот - Тексты

Тексты разные | **Тексты админки** | Тексты ошибок для пользователя | Тексты ошибок для админа | ИИ

Заголовок тикетов *

Тикет не может иметь произвольное название, например, на основе темы или части сообщения. Таковы условия. Однако тикет обязан иметь заголовок, поэтому здесь предложен вариант с использованием идентификатора пользователя.

Запросы от пользователя TG ID: %%USER_TG_ID%% %%USER_NAME%%

Название настройки	Описание настройки
Заголовок тикетов	Тикет не может иметь произвольное название, например, на основе темы или части сообщения. Таковы условия. Однако тикет обязан иметь заголовок, поэтому здесь предложен вариант с использованием идентификатора пользователя.

Тексты ошибок для пользователя:

Бот для системы тикетов

Все запросы

ТГ бот

Экраны

Тексты

Настройки

Консоль

Записи

Медиафайлы

Страницы

Комментарии

Внешний вид

Плагины

Пользователи

Инструменты

Настройки

ACF

CPT UI

Duplicator

Свернуть меню

Опубликовано

Тексты

ТГ бот - Тексты

Тексты разные | Тексты админки | **Тексты ошибок для пользователя** | Тексты ошибок для админа | ИИ

Ошибка создания тикета при создании пользователя

При регистрации пользователя создается тикет по-умолчанию в статусе типа "отвечено". Если такой тикет создать не удалось, то пользователь удаляется, но сначала ему нужно пояснить об ошибке.

Уважаемый пользователь, не удалось создать запись. Попробуйте еще раз нажать /start

Загрузка файла не удалась

Загрузка файла не удалась. Предлагаем вам вернуться в главный экран (/start) и, как бы это смешно ни было, сообщить в техподдержку, что бот техподдержки не загружает файлы. Этот текст сможете поменять сами в админке.

Загрузка файла не удалась, но сообщение отправлено

Загрузка файла не удалась, но текст был отправлен.

Недопустимый тип сообщения

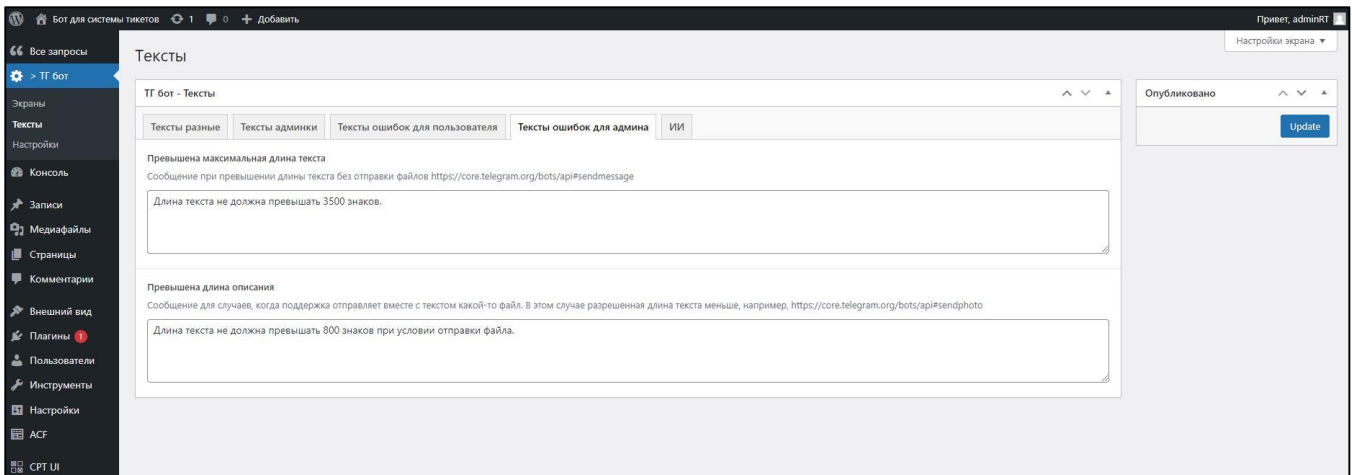
В настройках можно задать, какой тип сообщения разрешен. Если пользователь отправляет неразрешенный тип сообщения, ему будет показано это предупреждение.

Данный тип сообщения не разрешен для приема через бот. Вы можете создать другое сообщение или вернуться в начало: /start.

Название настройки	Описание настройки
Ошибка создания тикета при создании пользователя	При регистрации пользователя создается тикет по-умолчанию в статусе типа "отвечено". Если такой тикет создать не удалось, то пользователь удаляется, но сначала ему нужно пояснить об ошибке.
Загрузка файла не удалась	Текст, отправляемый пользователю, если произошла ошибка загрузки файла, при этом файл был отправлен без текстового сопровождения.

Загрузка файла не удалась, но сообщение отправлено	Если был отправлен файл с текстом в одном сообщении, но файл не загрузился, а текст был отправлен успешно к оператору.
Недопустимый тип сообщения	В настройках можно задать, какой тип сообщения разрешен. Если пользователь отправляет неразрешенный тип сообщения, ему будет показано это предупреждение.

Тексты ошибок для админа:



Название настройки	Описание настройки
Превышена максимальная длина текста	Сообщение при превышении длины текста без отправки файлов https://core.telegram.org/bots/api#sendmessage Через бот можно отправлять ограниченное количество знаков. Это количество также можно менять в настройках, но в рамках заданного Телеграм ограничения.
Превышена длина описания	Сообщение для случаев, когда поддержка отправляет вместе с текстом какой-то файл. В этом случае разрешенная длина текста меньше, например, https://core.telegram.org/bots/api#sendphoto Через бот можно отправлять ограниченное количество знаков в описании к файлу. Это количество также можно менять в настройках, но в рамках заданного Телеграм ограничения.

2.2.3 НАСТРОЙКИ «НАСТРОЙКИ»

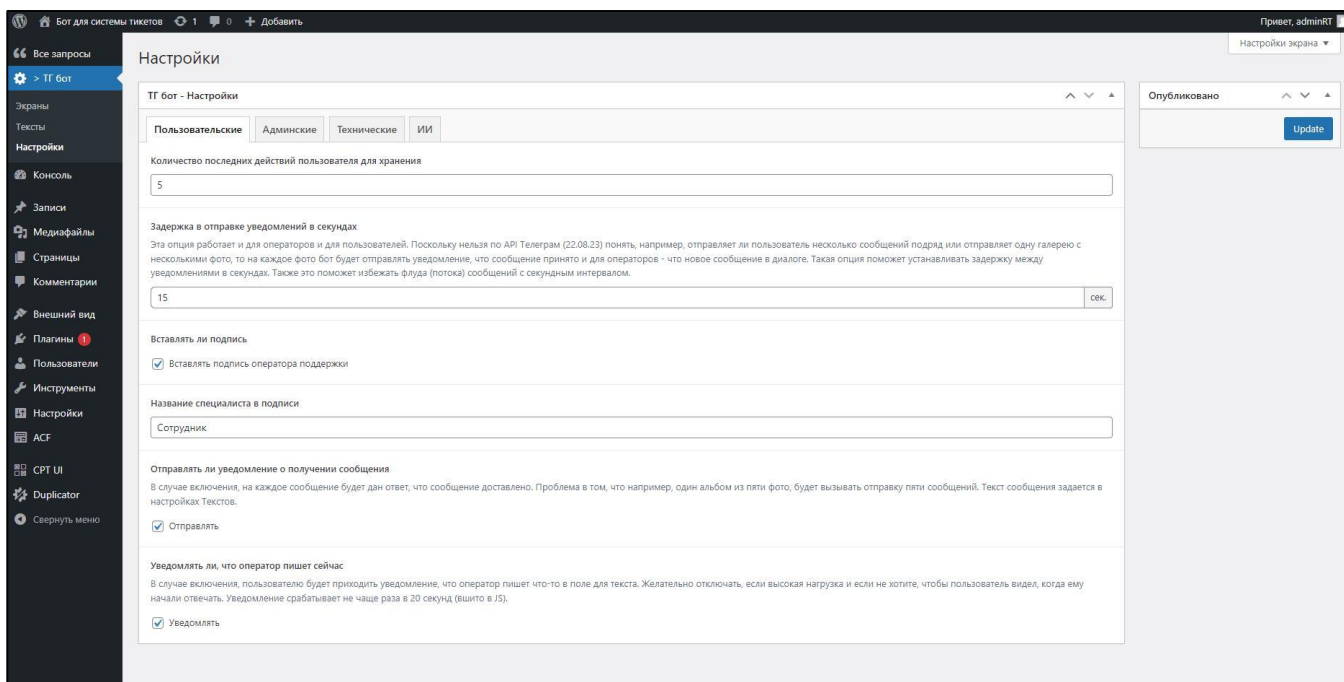
Список настроек «Настройки» разделен визуально на:

- Пользовательские
- Админские

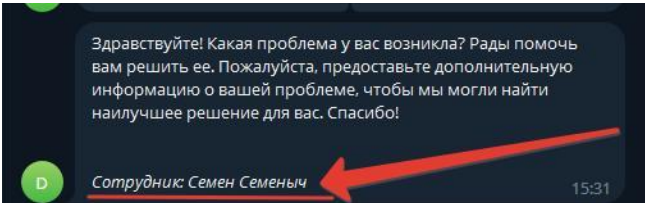
- Технические

Все указанные ниже настройки владелец бота может менять самостоятельно. Далее подробно о каждом блоке текстов.

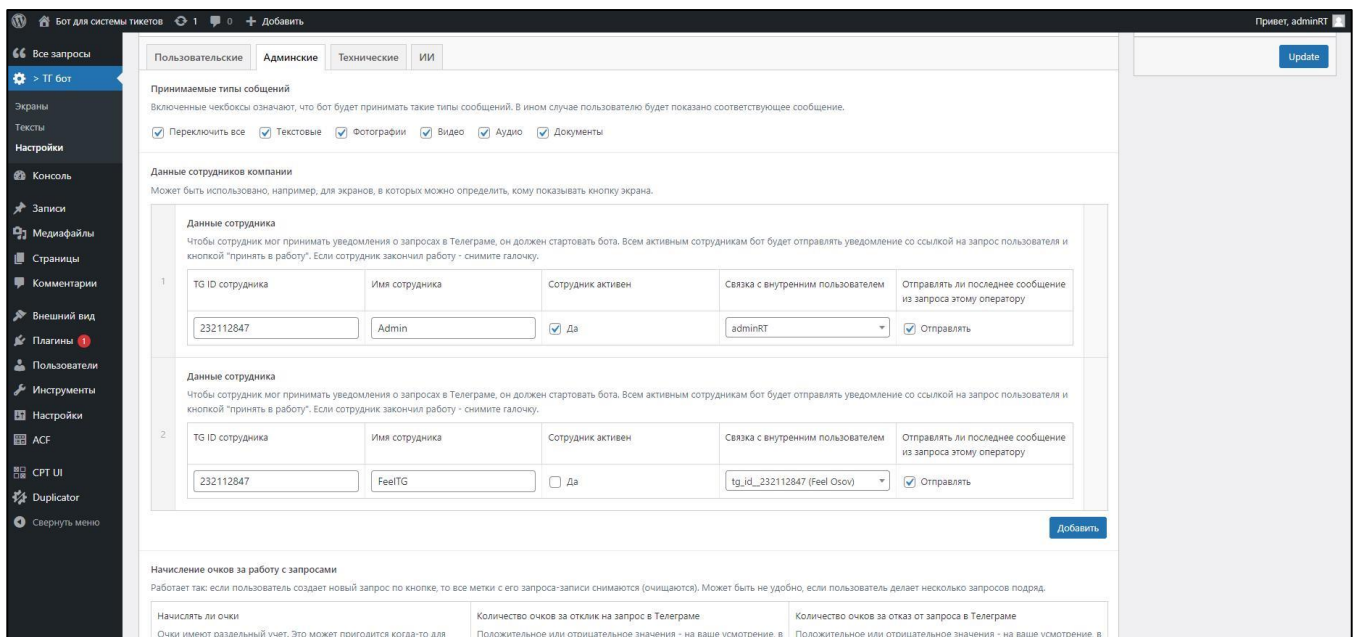
Пользовательские:



Название настройки	Описание настройки
Количество последних действий пользователя для хранения	Сколько системе запоминать последних действий пользователя. Это может пригодиться для, например, кнопки «назад», которую может реализовать ваш разработчик. Сейчас эта функция не работает, код написан без ее учета.
Задержка в отправке уведомлений в секундах	Эта опция работает и для операторов, и для пользователей. Поскольку нельзя по API Телеграм (22.08.23) понять, отправляет ли пользователь несколько сообщений подряд или отправляет одну галерею с несколькими фото, то на каждое фото бот будет отправлять уведомление, что сообщение принято и для операторов - что новое сообщение в диалоге. Такая опция поможет устанавливать задержку между уведомлениями в секундах. Также это поможет избежать флуда (потока) сообщений с секундным интервалом.
Вставлять ли подпись	В каждое отправленное оператором сообщение вставляет имя или никнейм оператора, которые установлены во встроенных в WordPress настройках пользователя. Оператор – это пользователь в WordPress.

	<p>Выглядит так:</p> 
Название специалиста в подписи	Можно указать, какая должность будет отображаться перед именем специалиста
Отправлять ли уведомление о получении сообщения	<p>В случае включения, на каждое сообщение будет дан ответ, что сообщение доставлено. Проблема в том, что например, один альбом из пяти фото, будет вызывать отправку пяти сообщений. Текст сообщения задается в настройках Текстов.</p> <p>Проблема решается другой настройкой, задающей задержку в отправке между уведомлениями.</p>
Уведомлять ли, что оператор пишет сейчас	В случае включения, пользователю будет приходиться уведомление, что оператор пишет что-то в поле для текста. Желательно отключать, если высокая нагрузка и если не хотите, чтобы пользователь видел, когда ему начали отвечать. Уведомление срабатывает не чаще раза в 20 секунд (вшито в JS).

Админские:



Принимаемые типы сообщений
Включенные чекбоксы означают, что бот будет принимать такие типы сообщений. В ином случае пользователю будет показано соответствующее сообщение.

Переключить все Текстовые Фотографии Видео Аудио Документы

Данные сотрудников компании
Может быть использовано, например, для экранов, в которых можно определить, кому показывать кнопку экрана.

1	2
<p>Данные сотрудника Чтобы сотрудник мог принимать уведомления о запросах в Телеграме, он должен стартовать бота. Всем активным сотрудникам бот будет отправлять уведомление со ссылкой на запрос пользователя и кнопкой "принять в работу". Если сотрудник закончил работу - снимите галочку.</p> <p>TG ID сотрудника: 232112847 Имя сотрудника: Admin Сотрудник активен: <input checked="" type="checkbox"/> Да Связка с внутренним пользователем: adminRT Отправлять ли последнее сообщение из запроса этому оператору: <input checked="" type="checkbox"/> Отправлять</p>	<p>Данные сотрудника Чтобы сотрудник мог принимать уведомления о запросах в Телеграме, он должен стартовать бота. Всем активным сотрудникам бот будет отправлять уведомление со ссылкой на запрос пользователя и кнопкой "принять в работу". Если сотрудник закончил работу - снимите галочку.</p> <p>TG ID сотрудника: 232112847 Имя сотрудника: FeelTGC Сотрудник активен: <input type="checkbox"/> Да Связка с внутренним пользователем: tg_id_232112847 (Feel Osov) Отправлять ли последнее сообщение из запроса этому оператору: <input checked="" type="checkbox"/> Отправлять</p>

Начисление очков за работу с запросами
Работает так: если пользователь создает новый запрос по кнопке, то все метки с его запроса-записи снимаются (очищаются). Может быть не удобно, если пользователь делает несколько запросов подряд.

Начислять ли очки: Очки имеют раздельный учет. Это может пригодиться когда-то для

Количество очков за отклик на запрос в Телеграме: Положительное или отрицательное значения - на ваше усмотрение, в

Количество очков за отказ от запроса в Телеграме: Положительное или отрицательное значения - на ваше усмотрение, в

Название настройки	Описание настройки
Принимаемые типы сообщений	<p>Включенные чекбоксы означают, что бот будет принимать такие типы сообщений. В ином случае пользователю будет показано соответствующее сообщение.</p> <p>Возможные варианты (чекбоксы):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Включить/выключить все

	<ul style="list-style-type: none"> • Текстовые • Фотографии • Видео • Аудио • Документы
<p>Данные сотрудников компании</p>	<p>Может быть использовано, например, для экранов, в которых можно определить, кому показывать кнопку экрана, а также, кому направлять уведомления о новом запросе от пользователя.</p> <p>Имеющиеся поднастройки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TG ID сотрудника • Имя сотрудника • Активен ли сотрудник (если выключено, то не получает уведомлений о новых запросах) • Связка с пользователем внутри WordPress • Отправлять ли последнее сообщение из запроса этому оператору (если включено, то в уведомление будет добавлено последнее текстовое сообщение, если имеется). <p>Количество сотрудников не ограничивается кодом разработчика.</p>
<p>Начисление очков за работу с запросами</p>	<p>Когда пользователь отправляет сообщение, оператору приходит уведомление о новом сообщении в тикете, это сообщение сопровождается двумя кнопками "Взять в работу" и "Отклонить".</p> <p>В зависимости от выбранного действия оператору начисляются баллы. В системе, в текущей версии, это нигде не учитывается (просто сохраняются баллы в базе данных в виде результата суммы), но разработано на всякий случай - на будущее, если вы захотите иметь учет по баллам, которые могли бы отражать активность оператора.</p> <p>Поднастройки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Начислять ли очки:</u> очки имеют <i>раздельный учет. Это может пригодиться когда-то для вашего собственной логики учета. Пока нигде не используется, но сохраняется, чтобы однажды ваш программист смог использовать.</i> 2. <u>Количество очков за отклик на запрос в Телеграме:</u> <i>положительное или отрицательное значения - на ваше усмотрение, в связи с вашей внутренней логикой. В любом случае считается так: (X-1) + (X)</i>

	<p>3. <u>Количество очков за отказ от запроса в Телеграме: положительное или отрицательное значения - на ваше усмотрение, в связи с вашей внутренней логикой. В любом случае считается так: $(X-1) + (X)$</u></p>
Очищать ли список меток при создании запроса	<p>Работает так: если пользователь создает новый запрос по кнопке, то все метки с его запроса-записи снимаются (очищаются). Может быть не удобно, если пользователь делает несколько запросов подряд.</p> <p>Вероятно, лучше отключать эту галочку и снимать метки оператором.</p>
Интервал запроса обновлений чата	<p>Укажите время в секундах. Это время, точнее частота, с которой операторская страница диалога с пользователем будет отправлять запросы, чтобы увидеть, есть ли новые сообщения от пользователя.</p> <p>Если указать 0, то автообновление не будет работать. Через 24 часа интервал будет в любом случае остановлен и понадобится перезагружать страницу.</p> <p>Рекомендуется ставить не менее 60, чтобы не нагружать сервер. Эмпирически было установлено, что на виртуальном хостинге Beget при одном постоянно (24 часа) открытом диалоге с пользователем и запросе обновления каждые 5 секунд(!), при прочих простых манипуляциях вроде тестирования, нагрузка на процессор хостинга составила около 12CP. На тарифе Start (на 22.08.23) это около 5-6% от лимита. Запросы к БД составили 8CP (0.3%)</p> <p>Действует на странице диалога оператора с пользователем.</p>
Количество последних сообщений при обновлении диалога	<p>Количество последних сообщений при автоматическом обновлении. Можно установить 0 и тогда автообновление работать не будет: понадобится вручную перезагружать страницу.</p> <p>Действует на странице диалога оператора с пользователем.</p>
Количество последних сообщений при открытии диалога	<p>Количество последних сообщений при загрузке страницы общения с пользователем.</p> <p>Действует на странице диалога оператора с пользователем.</p>
Высота окна редактора в диалоге	<p>Высота окна с сообщениями на странице диалога оператора и пользователя.</p> <p>Действует на странице диалога оператора с пользователем.</p>

Последние сообщения вверху	<p>Если выбрано, то сообщения выстраиваются от последнего вверху, до наиболее раннего внизу окна диалога.</p> <p>Действует на странице диалога оператора с пользователем.</p>
Максимальная длина описания медиа	<p>Это число отвечает за то, сколько разрешено символов в тексте сообщения, при условии, что идет дополнительная отправка фото или видео, или аудио, или файла. То есть просто текст можно отправлять большими фрагментами, а если с медиа, то длина должна быть меньше.</p> <p>В документации API Телеграма максимальная длина 1024 знака, однако, эта цифра не включает преобразование символов, вроде автодобавления ссылки или изменения значка евро на слово евро, поэтому нужно уменьшать процентов на 10.</p>
Максимальная длина текста	<p>Это число отвечает за то, сколько разрешено символов в тексте обычном сообщении. В документации API Телеграма максимальная длина 4096 знака, однако, эта цифра не включает преобразование символов, вроде автодобавления ссылки или изменения значка евро на слово евро, поэтому нужно уменьшать процентов на 10.</p>
Максимальное количество файлов одного типа	<p>По документации API Телеграма, нельзя отправлять за один раз более 10 файлов одного типа. Этим параметром вы определите диапазон от 0 до 10, сколько бы вам хотелось разрешить отправлять файлов за раз.</p>

Технические:

Название настройки	Описание настройки
Папка с ботом относительно домена	На тот случай, если сайт располагается не в корневой папке, а так

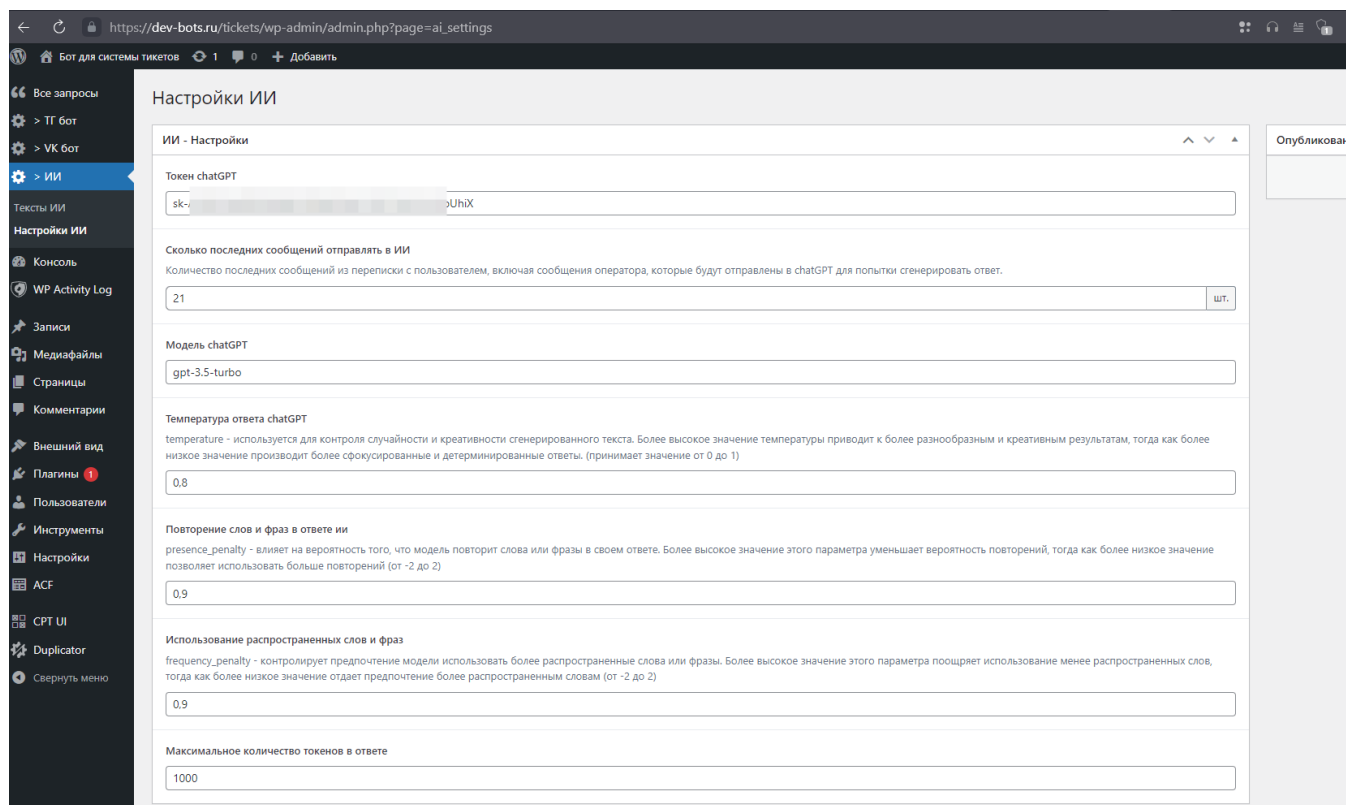
	<p>https://site.ru/site_folder/bots/tg/tickets/index.php . Если сайт располагается обычным способом https://site.ru/bots/tg/tickets/index.php, оставьте поле пустым</p>
Секретный ключ в URL webhook Телеграма	<p>Необходимо направлять вебхуки из АПИ ТГ с этим секретным ключам. Если вдруг утек токен, то это дополнительная подстраховка. Пример запроса: https://api.telegram.org/bot/setwebhook?url=https://site.ru/bots/tg/tickets/index.php?secret_key=test</p>
Токен бота	
TG ID бота	
TG ID владельца	Используется, например, для получения сообщений об ошибках, коими могут являться неожиданные команды от пользователя, что даст возможность ввести такую команду в работу, если будет высокая частота запросов.
TG ID разработчика	
Название типа записи с запросами	Технически сложный параметр – для разработчиков. В целом, нужен для того, чтобы изменить тип записи WordPress с тикетами на другой.
Реинициализировать бота	<p>С указанными параметрами бот может быть переадресован на другой обработчик, то есть при смене адреса сайта, например, после передачи купленного бота следует поставить эту галочку (после сохранения галочка снимается автоматически).</p> <p>Также эта галочка поможет сбросить зависшие запросы, если таковые будут.</p>

2.2.4 «ИИ – НАСТРОЙКИ»

С 11 сентября 2023 года настройки ИИ перенесены в отдельный раздел (см. скриншот) из ТГ – Настройки – ИИ.

С 05.11.23 настройки ИИ разделены на настройки GigaChat и chatGPT. По большому счету, настройки дублируются, поэтому нет смысла описывать повторяющиеся настройки дополнительно.

2.2.4.1 ИИ – Настройки – chatGPT



Название настройки	Описание настройки
Токен chatGPT	Если токен не указан, то кнопка chatGPT на странице диалога блокируется.
Сколько последних сообщений отправлять в ИИ	Количество последних сообщений из переписки с пользователем, включая сообщения оператора, которые будут отправлены в chatGPT для попытки сгенерировать ответ.
Модель chatGPT	В основном
Температура ответа chatGPT	temperature - используется для контроля случайности и креативности сгенерированного текста. Более высокое значение температуры приводит к более разнообразным и креативным результатам, тогда как более низкое значение производит более сфокусированные и детерминированные ответы. (принимает значение от 0 до 1)
Повторение слов и фраз в ответе ии	presence_penalty - влияет на вероятность того, что модель повторит слова или фразы в своем ответе. Более высокое значение этого параметра уменьшает вероятность повторений, тогда как

	более низкое значение позволяет использовать больше повторов (от -2 до 2)
Использование распространенных слов и фраз	frequency_penalty - контролирует предпочтение модели использовать более распространенные слова или фразы. Более высокое значение этого параметра поощряет использование менее распространенных слов, тогда как более низкое значение отдает предпочтение более распространенным словам (от -2 до 2)
Максимальное количество токенов в ответе	Условно, упрощенно говоря, сколько слов должно быть в ответе. Одно слово на русском примерно 75% от токена.
URL запроса к chatGPT	Добавлено с 5.11.23: можно указать адрес обработки переписки с пользователем.

2.2.4.2 ИИ – Настройки – GigaChat

The screenshot shows the 'ai_settings' page for GigaChat. The left sidebar contains navigation options like 'Все запросы', 'Тесты ИИ', 'Настройки ИИ', 'Консоль', 'WP Activity Log', 'Зачиски', 'Медиафайлы', 'Страницы', 'Комментарии', 'Внешний вид', 'Плагины', 'Пользователи', 'Инструменты', 'Настройки', 'ACF', 'CPT ЦИ', 'Duplicator', and 'Свернуть меню'. The main content area includes the following settings:

- chatGPT GigaChat**
 - Token client ID GigaChat: [input field]
 - Token client secret GigaChat: [input field]
 - Token access data GigaChat: NT [input field] ZA== [input field]
 - Тип аккаунта (scope) GigaChat: GIGACHAT_API_PERS [input field]
 - Сколько последних сообщений отправлять в GigaChat: 20 [input field]
 - Модель GigaChat: GigaChatlatest [input field]
 - Температура ответа GigaChat: 1,27 [input field]
 - Повторение слов и фраз в ответе GigaChat: 1,07 [input field]
 - Максимальное количество токенов в ответе GigaChat: 2048 [input field]
 - URL запроса к GigaChat: <https://gigachat.devices.sberbank.ru/api/v1/chat/completions> [input field]
 - URL регенерации access token GigaChat: <https://ngw.devices.sberbank.ru/9443/api/v2/oauth> [input field]

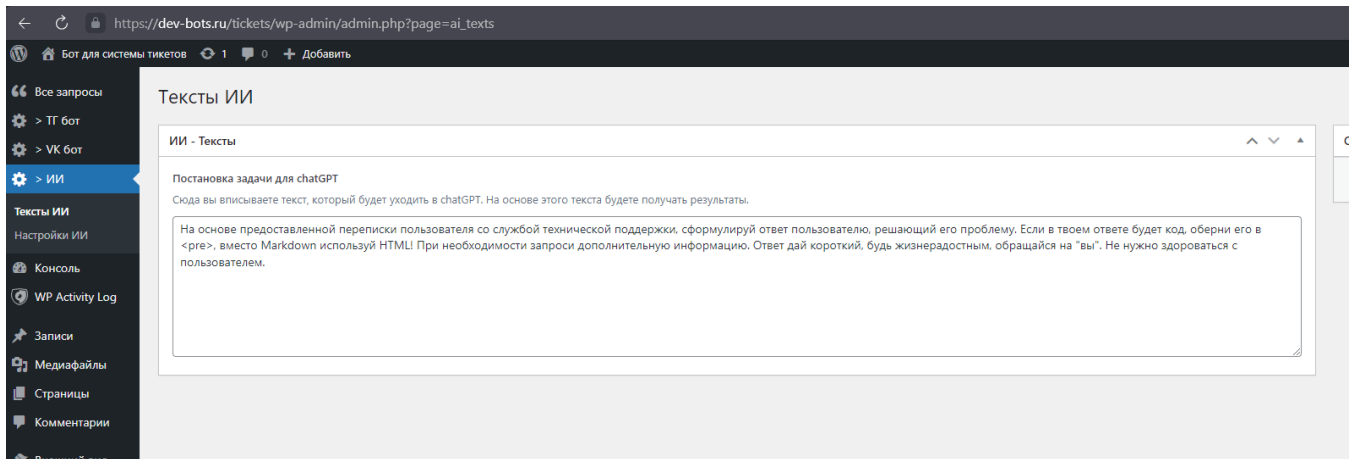
Название настройки	Описание настройки
Токен client ID GigaChat	Не требуется на данной стадии
Токен client secret GigaChat	Не требуется на данной стадии
Токен access data GigaChat	Токен для создания токена доступа к API.
Тип аккаунта (scope) GigaChat	Тип аккаунта: на этот момент для Физлиц и для бизнеса. Для первого типа 1 млн токенов в месяц. О токенах следует читать на сайте Сбера.
Модель GigaChat	Позволяет выбрать конкретную модель нейросети в среде GigaChat
URL запроса к GigaChat	Адрес, куда направляются запросы для анализа переписки и создания ответа.

URL регенерации access token GigaChat	Адрес, по которому пересоздается автоматически (каждые 30 минут) Токен access data GigaChat
Прочие настройки	Прочие настройки пересекающиеся по назначению и описанию с разделом о chatGPT

2.2.5 ИИ – «ТЕКСТЫ»

С 11 сентября 2023 года тексты ИИ перенесены в отдельный раздел (см. скриншот) из ТГ – Тексты - ИИ

С 05.11.23 «Тексты» ИИ разделены на настройки GigaChat и chatGPT. На данный момент настройки идентичны, поэтому здесь отдельно не расписываются настройки для GigaChat.



Название настройки	Описание настройки
Постановка задачи для chatGPT	Сюда вы вписываете текст, который будет уходить в chatGPT. На основе этого текста вы будете получать результаты.

2.3 ВКОНТАКТЕ – ЭКСПЕРИМЕНТАЛЬНЫЙ БОТ

С 11.09.23 внедрен в качестве эксперимента (не как полностью рабочая, не как функциональная и продаваемая часть, а для сбора обратной связи от покупателей бота) бот ВК. То есть этот бот не для продажи.

Для него создан отдельный раздел, отдельные настройки, однако отключены некоторые возможности. Много похоже на ТГ бота.

Бот ВК умеет:

1. Отправлять сообщения.
2. Генерировать ответы с chatGPT на основе переписки.
3. Принимать текстовые сообщения и фото (до 3х шт).
4. Имеет некоторые настройки, схожие с ТГ ботом.
5. Создавать текстовые экраны на основе конструктора.

Помимо прочего, не отработаны в боте:

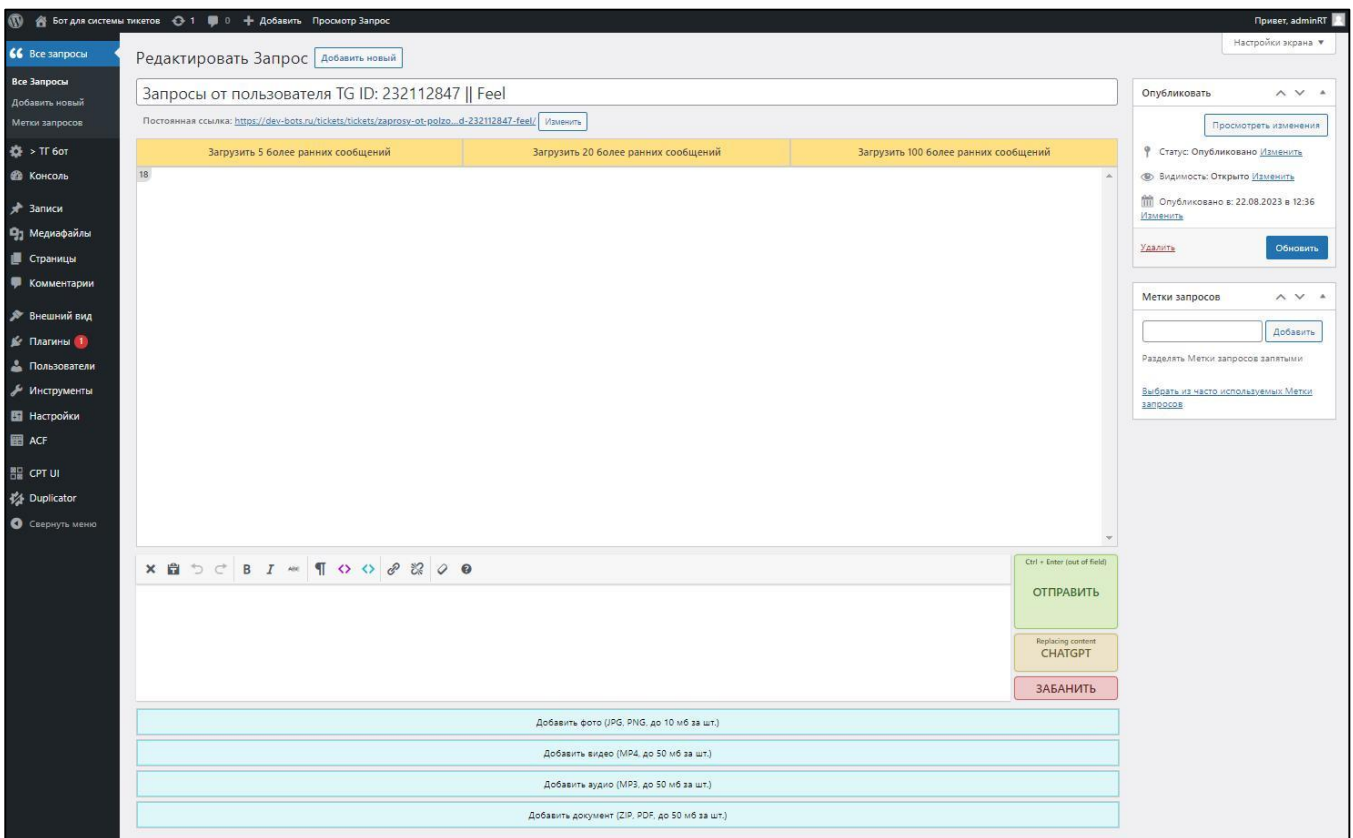
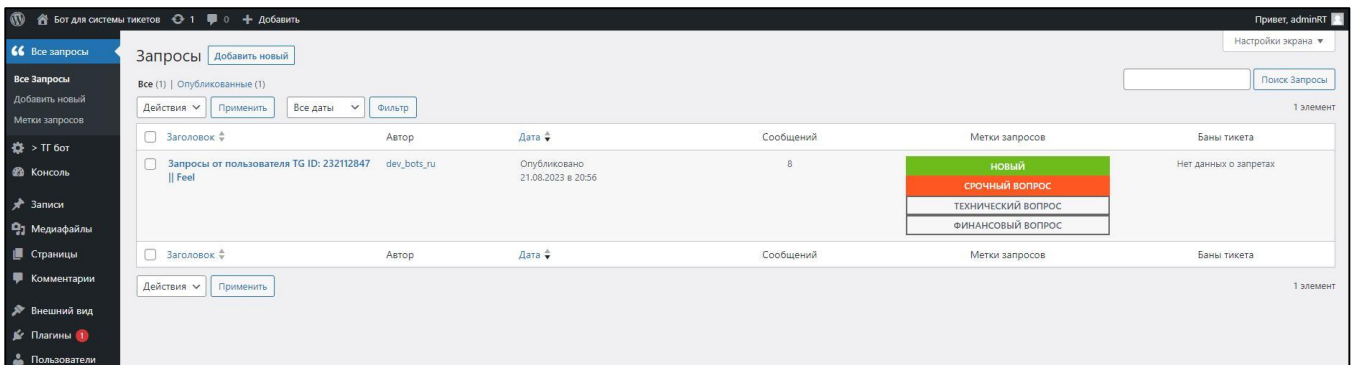
1. Обработка ограничений длины текста.
2. Обработка ограничений количества сообщений (около 20 в секунду).

3. Не отлажен механизм отправки файлов (отключен).
4. Возможность забанить или разбанить.
5. Отправлять медиа через конструктор бота.

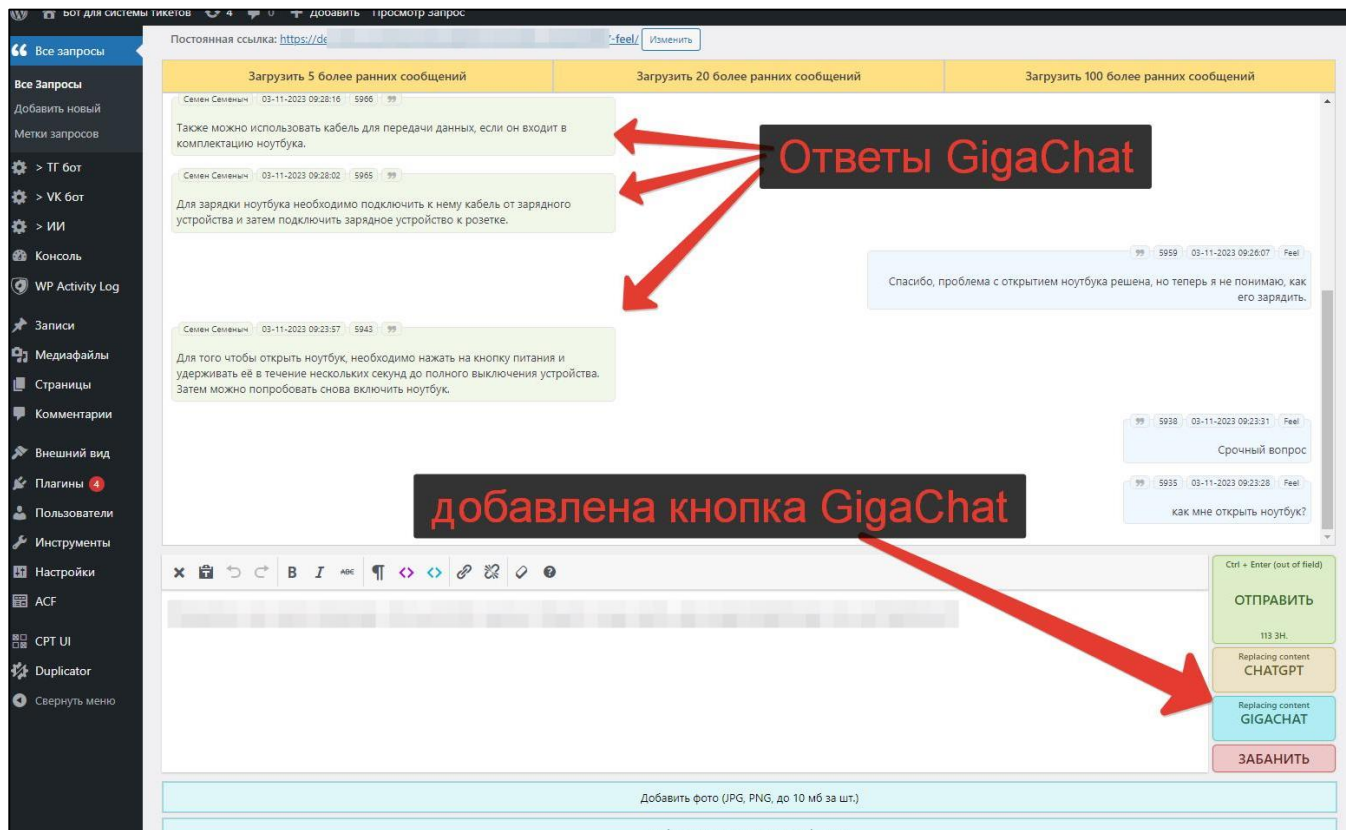
Говоря кратко, им можно пользоваться, но не в качестве стабильной версии. Ваши пожелания и замечания отправляйте.

Разработчик не берет на себя обязательство дорабатывать имеющийся функционал ВК бота – всё будет при необходимости, наличии времени и спроса. О последнем вы также можете сообщить.

2.4 РАЗДЕЛ «ЗАПРОСЫ»



Скриншот с кнопкой и ответами GigaChat:



2.4.1 ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Запросы (они же тикеты, будем говорить по-русски), являются сущностью post в системе WordPress. Поэтому они имеют схожий внешний вид.

Запросы создаются при любом обращении пользователя к боту. Даже если запрос удалить вручную совсем или только в корзину, запрос будет создан заново при следующем взаимодействии пользователя с ботом. Однако если нужно забанить пользователя со стороны поддержки, то удалять запрос не нужно.

Это важно: при удалении полном (не в корзину) удаляются все сообщения из переписки, но файлы сохраняются.

Это важно: если вы забаните пользователя, а потом удалите его тикет, то на этом пользователь будет навсегда забанен, не сможет создать новые тикеты. Потому что бан и разбан происходят через функционал окна диалога с пользователем.

2.4.1.1 Страница списка запросов (тикеты)

Список запросов (тикеты) имеет такой же вид, как и стандартные записи WordPress с небольшими дополнениями именно по тикетам.

С 05.11.23 внедрена **автоматическая сортировка** при обновлении страницы: **самые последние запросы всегда вверху списка.**

Дополнения в текущей версии:

1. Самозаполняющийся заголовок
2. Количество сообщений в запросе.

3. Метки запросов.
4. Баны тикетов: отражает баны со стороны оператора и со стороны пользователя.

Заголовок:

- Заполняется автоматически при старте бота и любом обращении к нему.
- Заголовок нельзя изменить со страницы списка запросов.

Количество сообщений в запросе:

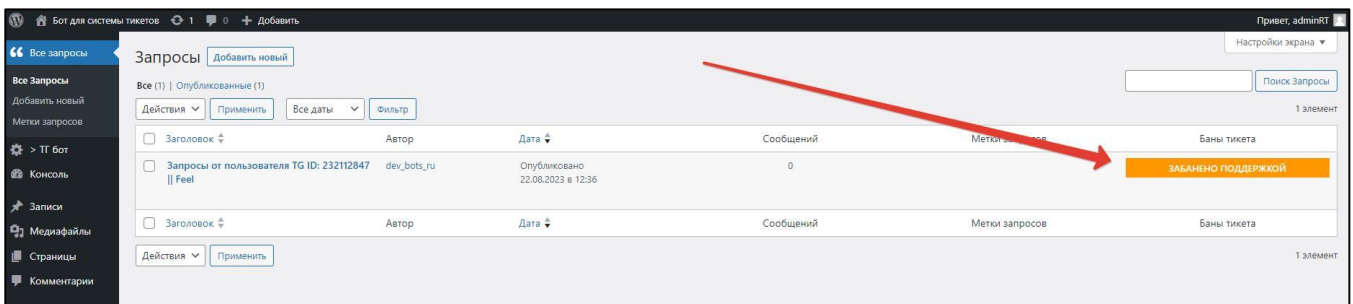
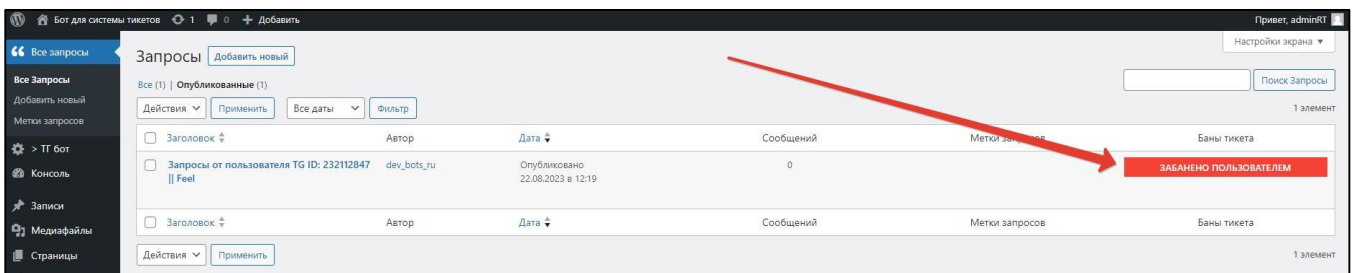
- Количество примерное – считает каждый отправленный файл отдельно, даже если отправлены в одном сообщении группой.

Метки запросов:

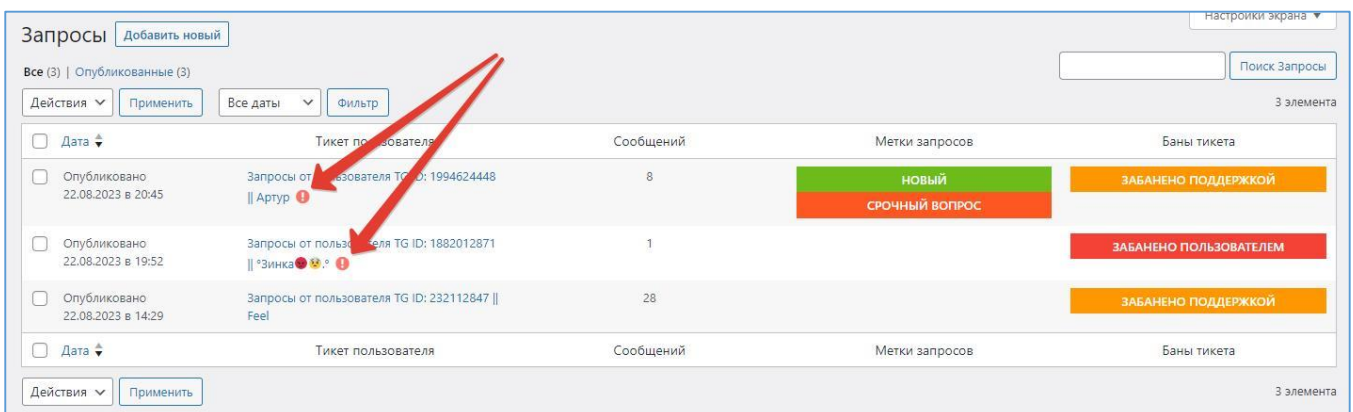
- Метки «Новый», «Срочный вопрос» являются полусистемными, то есть их нельзя удалять, но физически можно.
- Прочие метки можно создавать по своему усмотрению в неограниченном количестве – их пользователь может указывать при создании запроса
- Метки снимаются и назначаются оператором при открытии диалога с пользователем или в списке запросов.

Баны тикета:

- Бан пользователя от поддержки
- Бан бота (чит. поддержки) от пользователя



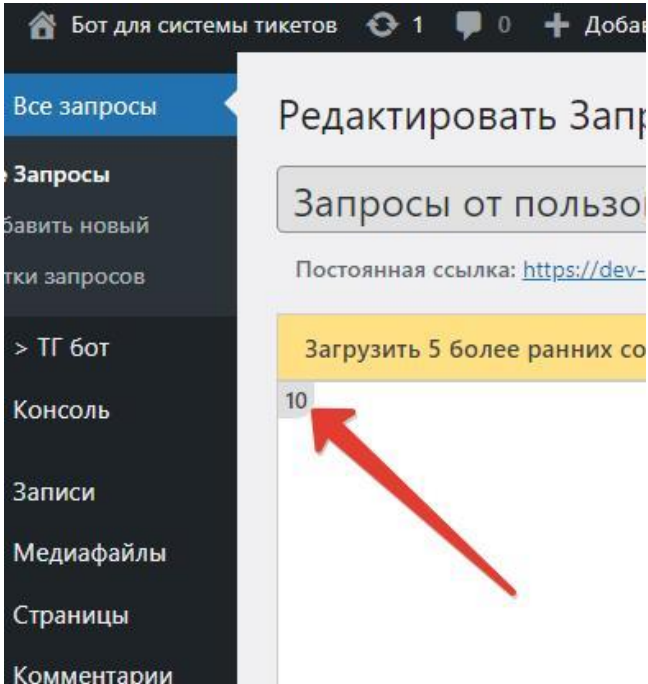
Мерцающее уведомление, если последнее сообщение в диалоге от пользователя:

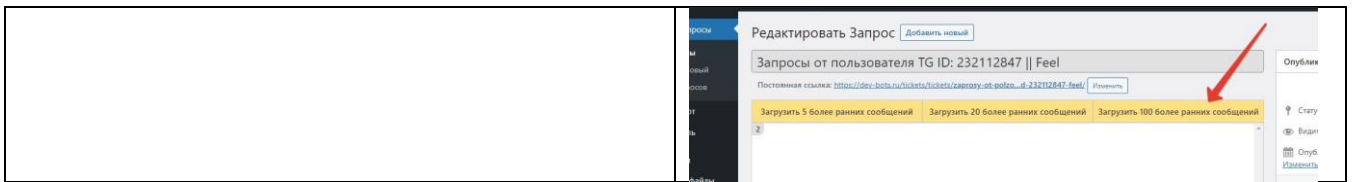


На странице расположены следующие элементы (сверху-вниз):

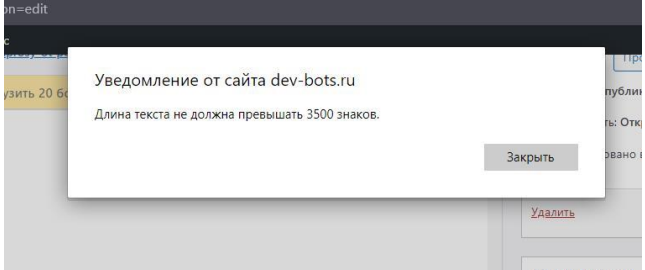
1. Заголовок (защищен от изменения через CSS)
2. Окно с диалогом:
 - a. Список сообщений пользователя и оператора
 - b. Кнопки подгрузки более ранних сообщений
 - c. Счетчик обратного отсчета до автообновления.
3. Окно создания сообщения:
 - a. Область редактирования текста с адаптированной панелью инструментов.
 - b. Кнопка «Отправить», работает также по Ctrl+Enter, если курсор вне области поля редактирования текста.
 - c. Кнопка отправки диалога в chatGPT
 - d. Кнопка бана пользователя.
 - e. Панели с добавлением файлов видео, фото, аудио, документа (есть ограничения на отправляемые файлы).

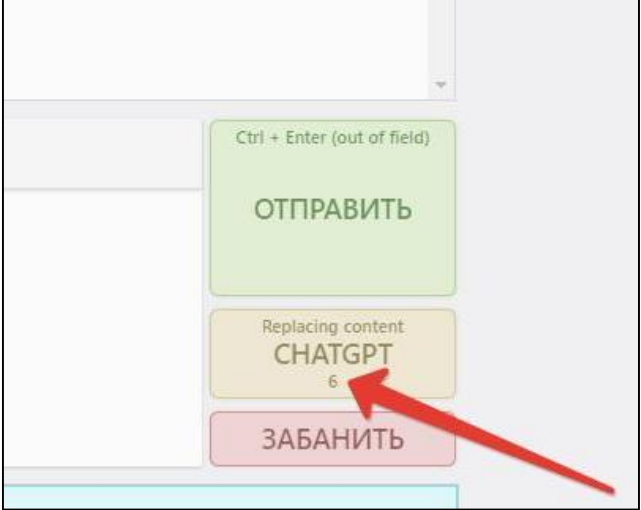
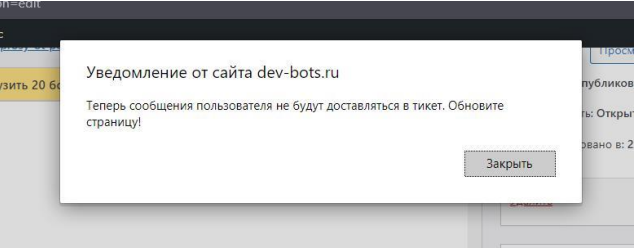
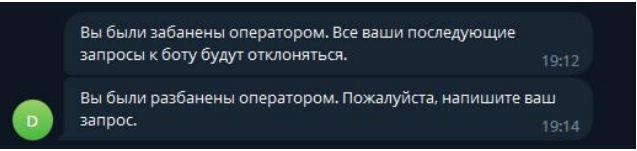
Окно с диалогом (на что обратить внимание):

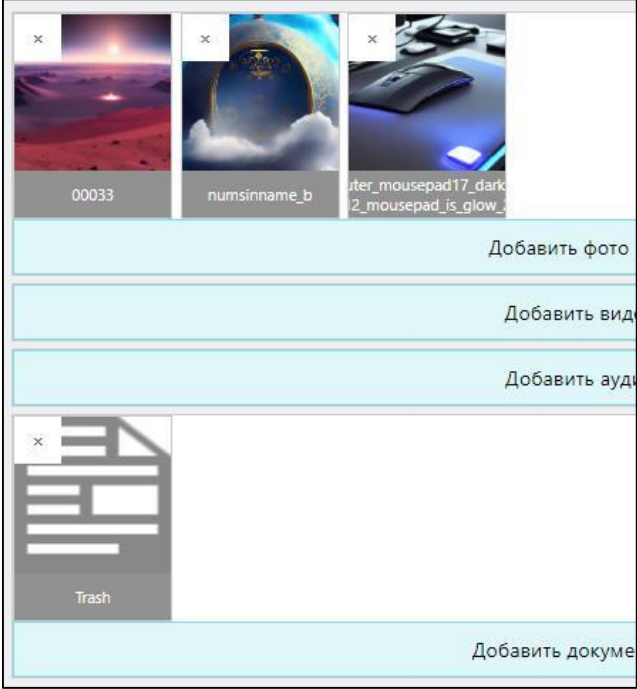
<p>Высота окна диалога</p>	<p>Как говорилось в разделе Настройки этого документа, регулируется в пикселях.</p>
<p>Счетчик обратного отсчета до автообновления (получения последних сообщений от пользователя)</p>	<p>Всегда расположен в верхнем левом углу, даже если сортировка сообщений обратная. Возможно, будет доработано в следующей версии.</p> 
<p>Кнопки подгрузки более ранних сообщений</p>	<p>Фактически, это кнопки запроса истории. Все сообщения хранятся в БД, то есть история запрашивается не из Телеграма. Это и плюс и минус – как подойти.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Загрузить 5 ранних • Загрузить 20 ранних • Загрузить 100 ранних



Окно создания сообщения (на что обратить внимание):

<p>Панель инструментов (на базе tinyMCE)</p>	<p>Доступны для использования следующие кнопки:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Очистить поле • Вставить текст из буфера • Отменить действие • Повторить действие • Сделать жирным • Сделать курсивом, сделать зачеркнутым • Форматировать текст в обычный вид • Форматировать текст, как блок кода • Форматировать текст, как строку кода • Добавить ссылку к фрагменту текста • Удалить ссылку • Очистить форматирование • Справка по горячим клавишам (не все действуют)
<p>Поле текста</p>	<p>После отправки поле сразу очищается, но часто можно вернуть, нажав «Отмена действия».</p> <p>Если в поле текста будет превышение максимального значения текстового сообщения или описания для приложенного файла (из «Настроек»), то оператор получит подобное уведомление:</p> 
<p>Кнопка «Отправить»</p>	<p>При вводе данных в поле текста на кнопке появляется уведомление о текущем количестве знаков в поле.</p> <p>Если текст не введен, но добавлены файлы, то также можно отправить сообщение.</p>
<p>Кнопка «chatGPT»</p>	<p>Кнопка активна, если установлен токен бота для доступа к API. Отправка в нейросеть сработает только если есть хотя бы одно сообщение в диалоге.</p> <p>Когда нейросеть сгенерирует ответ на основе поставленной задачи из настроек «Тексты», то</p>

	<p>текст от нее появится в поле редактирования текста, заменив текущее содержимое.</p> <p>После нажатия кнопки идет отчет времени, что отображается на этой же кнопке. Это нужно чтобы видеть, что запрос в обработке, а также ориентироваться, сколько примерно по времени занимает подготовка ответа.</p> 
<p>Кнопка «Забанить»</p>	<p>При нажатии всплывает окно с уведомлением, что пользователь забанен:</p>  <p>Аналогичное окно будет возникать при разбане пользователя.</p> <p>После ответа от сервера страницу нужно перезагрузить, чтобы кнопка обновилась. Возможно, будет изменено в будущих версиях так, чтобы обновление страницы не требовалось.</p> <p>При этом пользователю будет доставлено соответствующее сообщение (которое вы можете изменить из настроек):</p>  <p>Если пользователь был забанен и отправлял сообщения</p>
<p>Добавление файлов</p>	<p>При нажатии кнопки «Добавить фото» или подобной, открывается стандартное окно</p>

	<p>WordPress, в которое оператор может загрузить файл или которые пользователь отправил боту.</p> <p>В этом окне находятся медиафайлы только относящиеся к этому диалогу.</p> <p>На файлы существуют ограничения как по типу, так и по размеру. Однако все относительно, в частности, некоторые короткие видео могут быть Телеграмом (не ботом) распознаны, как Стикеры.</p> <p><u>В целом, следует ожидать от функционала отправки и приема файлов уверенной работы в 70% случаев.</u></p> <p>Файлы одного типа группируются в одно сообщение – на стороне пользователя.</p> <p>Если ранее файлы не были загружены к диалогу, то при первом открытии будет показано содержимое вкладки «Библиотека файлов» с кнопкой «Загрузите файлы», которая не кликабельна (не ошибка разработчика), поэтому перейдите на вкладку «Загрузить файлы». В будущих версиях бота разберемся, почему.</p> 
Метки запросов (стандартный функционал)	Оператор может устанавливать/убирать ту или иную метку из списка «Метки запросов».

2.5 УВЕДОМЛЕНИЯ

2.5.1 ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

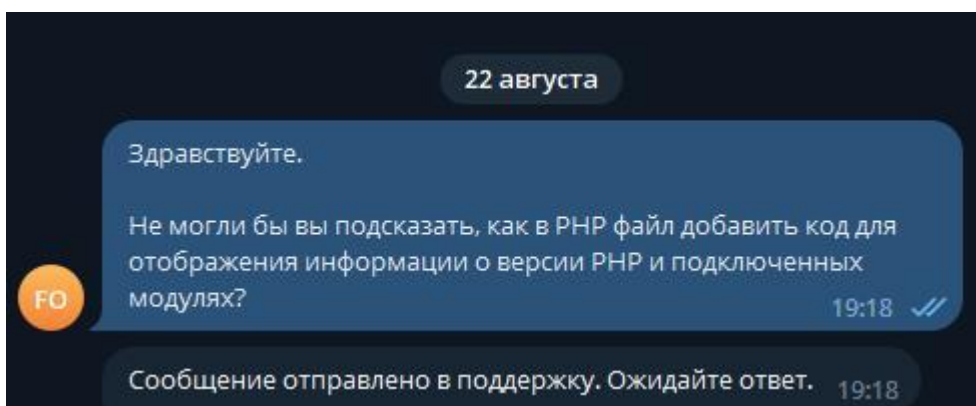
Уведомления через Телеграм операторам сделаны, как вспомогательный инструмент. В онлайн режиме максимально быстро информацию о новых сообщениях можно получить именно таким способом. Также добавлен в обновлении мигающий значок, если в запросе последнее сообщение от пользователя, а не от оператора.

В будущих версиях, вероятно, будет внедрен функционал уведомлений через сайт, невозможность уведомлений, если оператор уже просматривает диалог с пользователем. Однако, прописывать весь функционал сейчас – это может быть бесконечной работой, к тому же для кого-то лишней, мешающей.

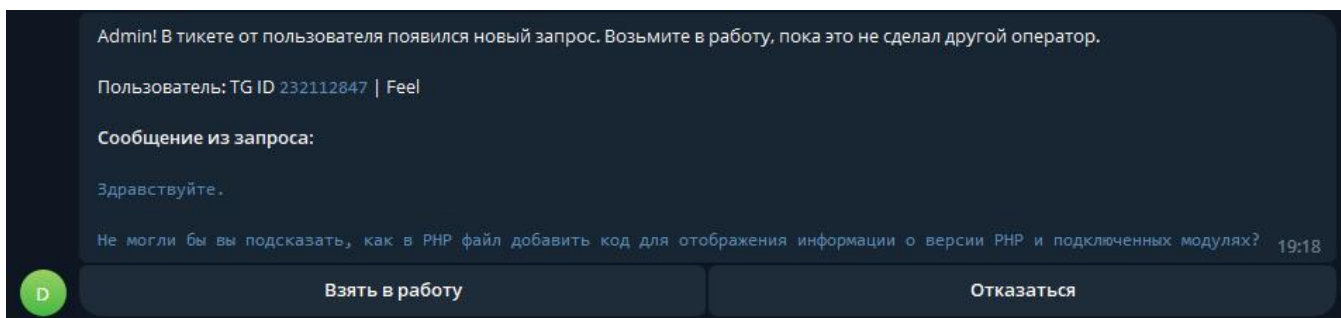
2.5.2 ПРИМЕРЫ УВЕДОМЛЕНИЙ

При отправке сообщения от пользователя, каждый администратор, отмеченный как активный, получит уведомление в Телеграм о новом запросе от пользователя (в зависимости от других настроек, выглядит сообщение по-разному).

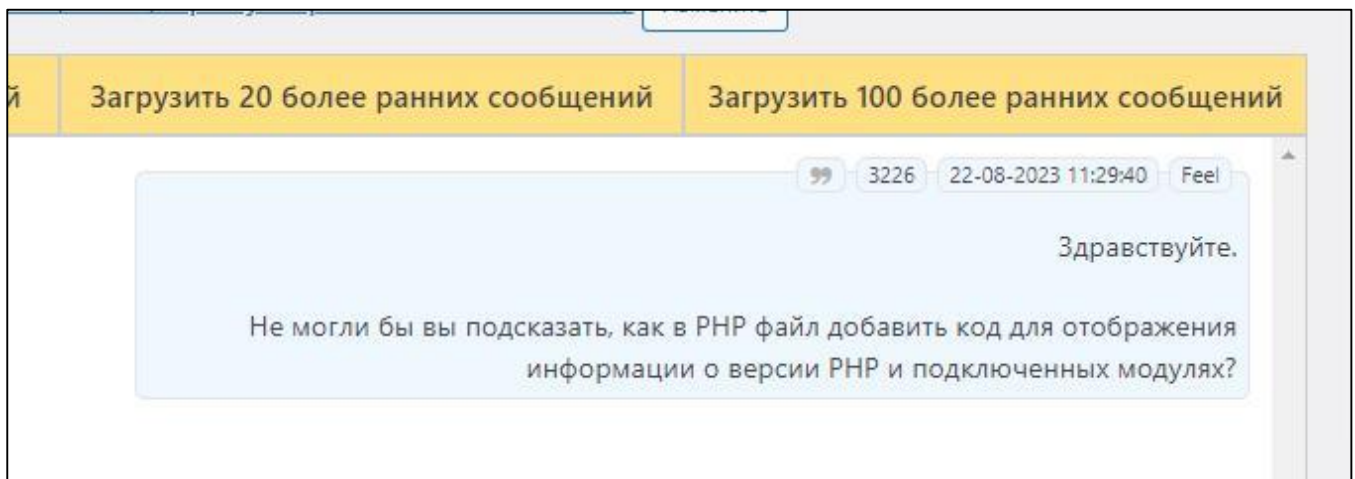
Запрос от пользователя:



Уведомление администратору о запросе пользователя:



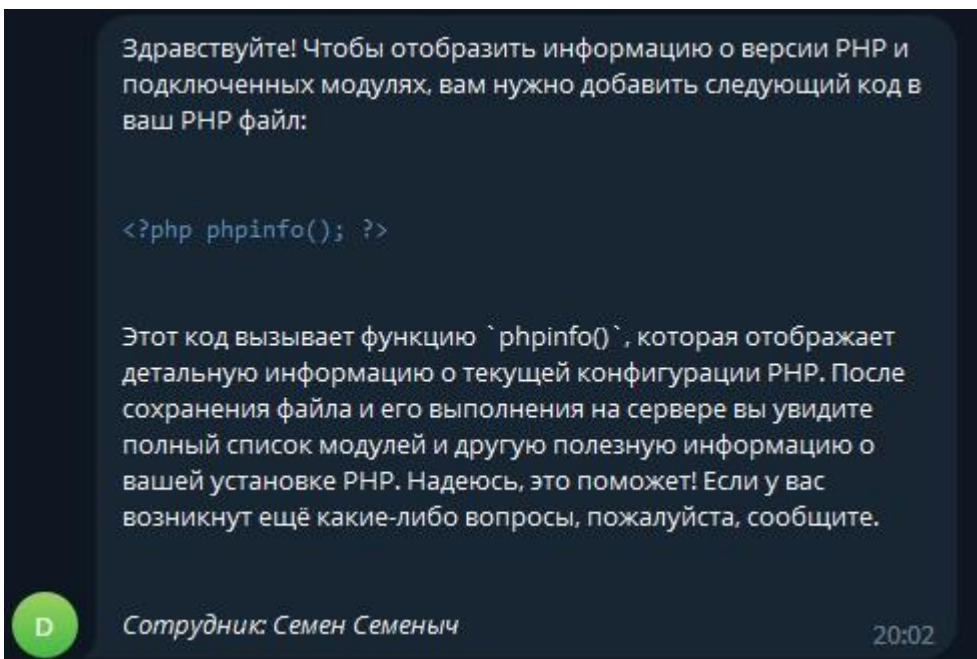
Уведомление в диалоге с пользователем:



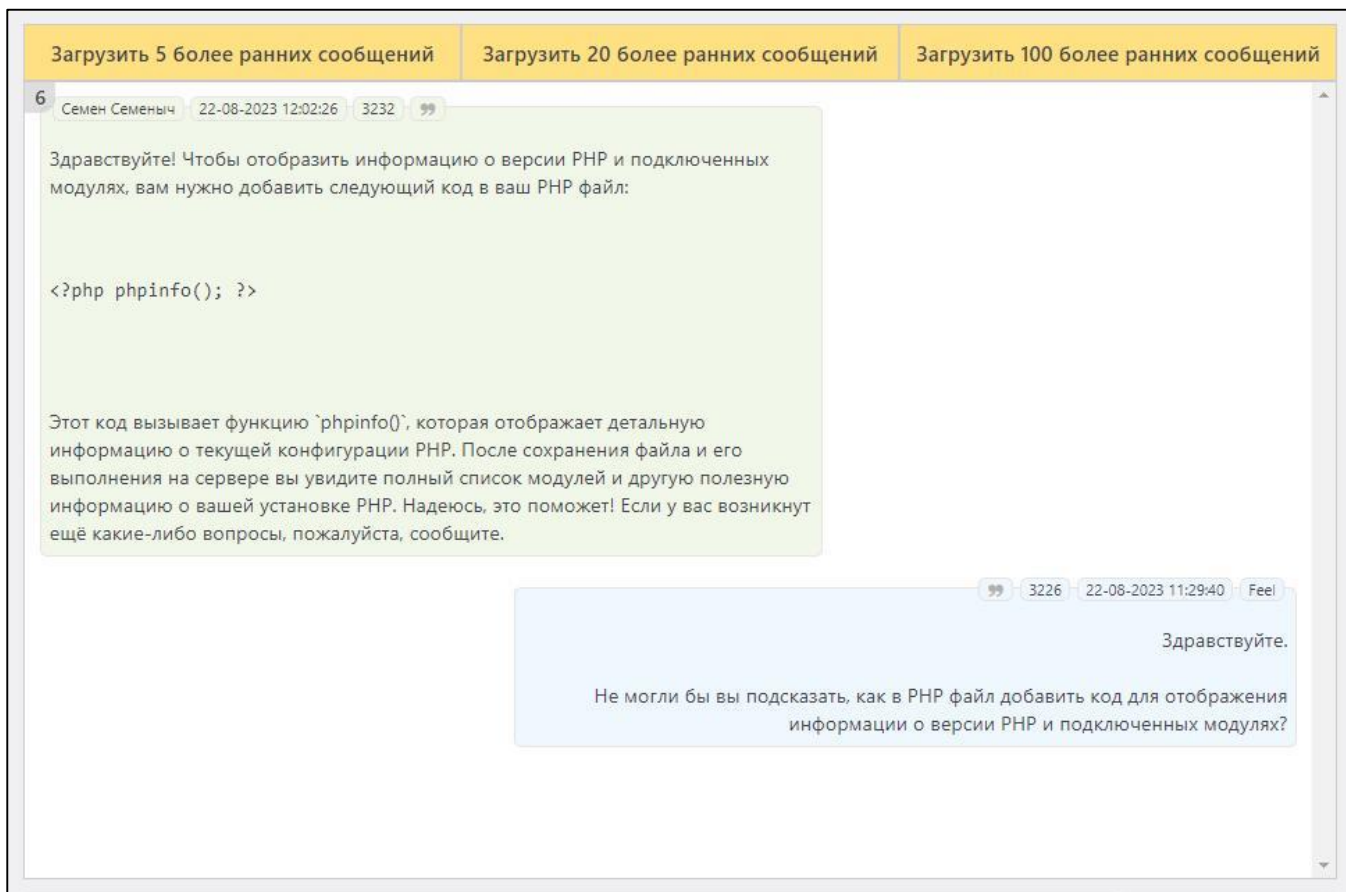
Ответ от chatGPT, автоматически помещенный в область ответа оператора:



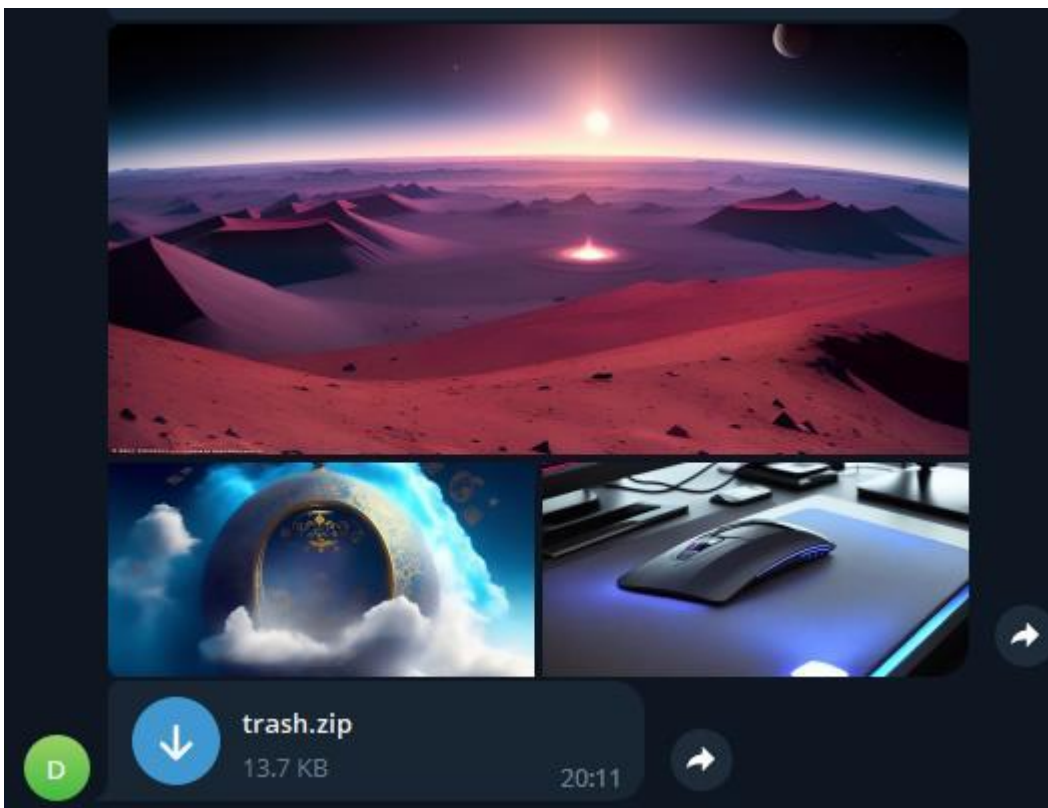
Скорректированный ответ пользователю от имени оператора:



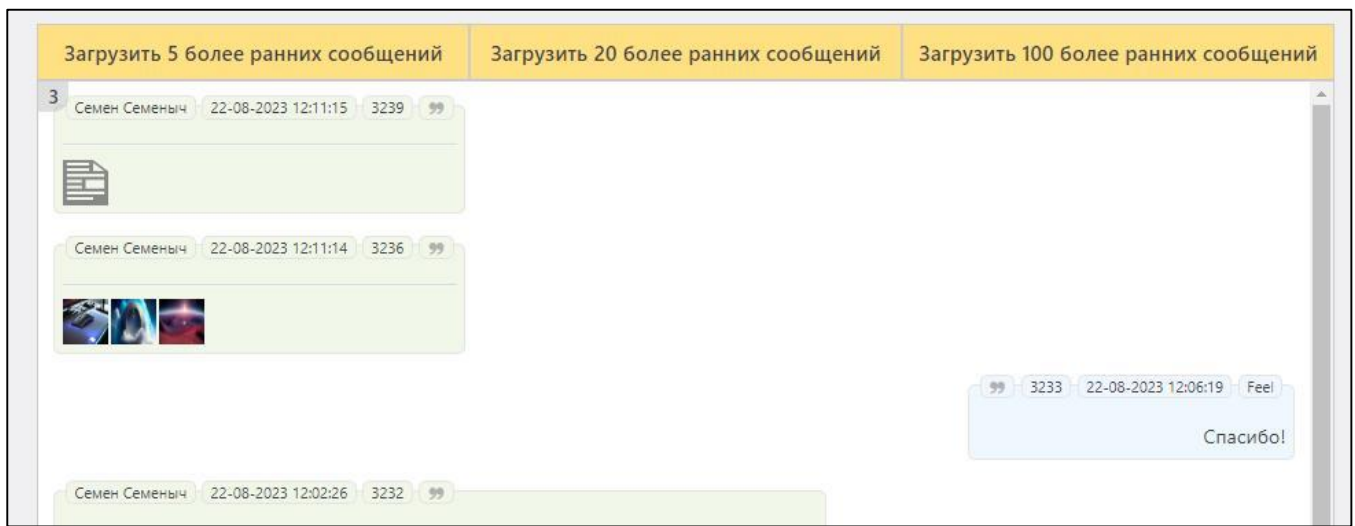
Окно диалога после отправки ответа пользователю:



Группировка одинаковых файлов по типу (отправлено из диалога):



Вид отправленных файлов из диалога:



2.6 ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Основные:

1. Бот был протестирован на версии PHP 8.2, на Бегете, на нем же работает демонстрационная версия. Поэтому работа проверена с этой версией и на этом хостинге. С прочими хостерами вы решаете самостоятельно.
2. Библиотека для работы с функциями *mb_* должна быть подключена, например, *mb_strlen()*:
3. База данных должна иметь поддержку *utf8mb4_unicode_520_ci*.
4. SSL-сертификат (для *https* в адресной строке).
5. Домен второго уровня или поддомен.

Зависимые от настроек:

1. В настройках бота можно установить, какой тип данных можно отправлять в поддержку. Если будут только текстовые сообщения, то вам не потребуется много места на хостинге. Если же предполагаете разрешить видео и/или фото, то следует следить за занимаемым со временем местом, возможно очищать регулярно библиотеку медиафайлов от давних файлов или ставить сжимающие плагины.
2. Открытые диалоги «подъедают» процессорное время, поэтому если вы выставите в настройках бота запрос обновлений каждые 5 секунд и откроете условно 20 страниц с диалогами, то на тарифе Start от Бегета вы «съедите» суточную норму лимитов. Запрос обновлений окна диалога нужно ставить не менее 60 секунд.

Ограничения разные:

1. На стороне кода обрезаются теги HTML и PHP.

Ограничения ТГ:

С такими ограничениями ничего поделаться на стороне разработчика, в рамках данного бота, нельзя.

- Размер фото не должен превышать 5Мб.
- Размер видео не должен превышать 50Мб (на деле - 45Мб).
- За один раз (в одном экране) нельзя отправить более 10 медиа
- За один раз (в одном экране) нельзя отправить разные типы медиа. Должны быть или все фото, или все видео, или все документы и т.д.

- Ссылки на медиа можно вставлять, как со своего сайта с ботом, так и с других сайтов.
- Телеграм уверенно работает с форматами MP4, PDF, JPG, PNG, ZIP. За остальные форматы он не ручается.
- Обратите внимание, что у Telegram свое понимание, что такое видео. Иногда вместо реального видео формата mp4 Telegram считает, что ему прислали анимацию. Причины разные: видео без звука, файл видео слишком маленького размера или видео слишком короткое. Учитывая, что в одной партии медиа (если их больше 1-го) должны быть одинаковые типы медиа, то весьма трудным оказывается найти два файла видео, которые Telegram принял бы за один тип – видео. Говоря кратко: если отправляете видео, то лучше отправляйте по одному.

Это не все ограничения, но наиболее значимые для определения ответственности разработчика. Telegram может их добавлять/менять без отдельного уведомления.

Ограничения на скрипт:

- Запрещается бота продавать в целом виде или частично.
- Запрещается передавать безвозмездно, включая аффилированным лицам.
- Скрипт бота будет частично зашифрован.
- Лицензия на ACF Pro не передается, но плагин работать будет. При необходимости, покупатель самостоятельно, под свой домен приобретает лицензию на этот плагин.

Что вам будет передано:

Вам передается весь код бота, а также WordPress со всеми предустановленными темами и плагинами, включая работоспособный ACF Pro (без лицензии) версии на момент разработки, включая настройки WordPress, созданные через плагины и код.

2.7 МИНИМАЛЬНЫЕ ОБЕЩАНИЯ РАЗРАБОТЧИКА

Бот будет точно хорошо работать, при соблюдении технических требований и условий, включая набор плагинов на сайте разработчика, хостинг, оборудование. Одновременно может (но не обязан) обрабатывать до 30 отдельных запросов из Телеграма на отдельных потоках (при включении сброса ожидания ответа), на каждый запрос уходит 0.08-0.2 секунды при текстовом сообщении, при одном фото - 0.1-0.4, при видео сложно сказать, но ориентируйтесь на значение от 0.7 сек и выше (не считая загрузки от пользователя в Телеграм), потому что зависит от скорости между сайтом и Телеграмом, потому что зависит от скорости обработки на стороне сайта, от размера видео.

Рекомендации по оптимальному использованию:

1. Запросы 2-3 в секунду максимум.
2. Отключение отправки видео и уведомления о том, что оператор печатает.
3. В конструкторе рекомендованное количество экранов – до 50.

Если отправляется в бот больше 15 запросов одновременно, то примите поздравления: «у вас много клиентов» и это причина, чтобы ваш разработчик переписал небольшим усилием код так, чтобы загружать минимальную версию WordPress, что даст ускорение до 0.02-0.06 на текстовых сообщениях. Или даже написал свою отдельную систему с отдельным ботом.

2.8 ЛОГИ ИЗМЕНЕНИЙ

Учет изменений ведется с 05.11.23.

- 05.11.23
 - Нейросети:
 - Внедрен GigaChat
 - Список запросов:
 - Внедрена колонка «Дата изменения».
 - Внедрена автоматическая сортировка по дате изменения, что означает, фактически, по дате последнего сообщения. Последние запросы – вверху.
 - Запрос:
 - Добавлена кнопка GigaChat, позволяющая отправить переписку с пользователем для анализа в GigaChat.
 - Настройки ИИ:
 - GigaChat:
 - Добавлены настройки для GigaChat.
 - chatGPT:
 - Добавлено поле для указания адреса обработчика переписки.
 - Тексты ИИ:
 - Добавлено поле для ввода направляющего текста для GigaChat
 - Прочее.

- 11.09.23
 - Добавлена экспериментальная версия для ВК.
 - Настройки нейросетей выведены из-под настроек ТГ в отдельное меню.
 - Прочее.