SANDBOXER

ЭКСПЛУАТАЦИОННАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

Руководство пользователя «TaskFlow AI»

Внутреннее (рабочее) наименование, используемое в исходном коде, — Sandboxer Mail Router

Правообладатель	ООО «СЭНДБОКСЕР»
ОГРН / ИНН	1247700378562 / 9718258965
Версия документа	1.1
Дата	14 октября 2026 г.

107113, г. Москва, ул. 3-я Рыбинская, д. 18, стр. 2 · sandboxer.ru · contact@sandboxer.ru

1. Введение

1.1. Назначение ПО

Программное обеспечение «TaskFlow AI» (далее — ПО) предназначено для автоматизации приёма, классификации, маршрутизации и обработки входящих коммуникаций организации. ПО принимает сообщения из подключённых почтовых ящиков и внешних систем, определяет их категорию, приоритет и тональность, извлекает данные, создаёт задачи и записи в целевых системах, готовит проекты ответов и контролирует соблюдение сроков.

1.2. Пользователи ПО

Роль	Задачи
Оператор	Обработка очереди входящих сообщений: проверка результатов разбора, переназначение маршрутов, подготовка и отправка ответов
Пользователь	Работа с личной перепиской и назначенными обращениями, личные правила маршрутизации
Администратор	Подключение почтовых ящиков и коннекторов, глобальные правила, SLA-профили, управление пользователями
Наблюдатель	Контроль потока обращений, аналитика и отчёты

1.3. Требования к рабочему месту

Браузер на движке Chromium или Firefox актуальной версии (в том числе «Яндекс.Браузер», «Атом»), разрешение экрана от 1366×768, доступ по сети к серверу ПО, корпоративная учётная запись. Установка программ на рабочее место пользователя не требуется.

2. Начало работы

2.1. Вход в систему

1. Откройте в браузере адрес, выданный администратором.
2. Нажмите кнопку входа — откроется страница корпоративного провайдера аутентификации.
3. Введите логин и пароль корпоративной учётной записи.
4. После успешной проверки откроется дашборд ПО.

Если вход не выполняется. Проверьте правильность логина и пароля. Если ошибка повторяется, обратитесь к администратору ПО в вашей организации: возможно, вашей учётной записи не назначена роль доступа.

2.2. Структура интерфейса

Слева расположено меню разделов, сверху — сведения о текущем пользователе, в центре — рабочая область. Состав доступных разделов зависит от назначенной роли. Дашборд и списки обновляются в реальном времени без перезагрузки страницы.

Раздел	Содержание
Дашборд	Поток входящих сообщений, статусы обработки, соблюдение SLA, ключевые показатели за период
Почтовые ящики	Подключённые ящики и источники сообщений, их состояние и параметры опроса (администратор)
Письма	Список входящих сообщений, поиск и фильтры, карточка сообщения с результатами разбора
Правила маршрутизации	Глобальные правила обработки сообщений (администратор)
Матрица маршрутизации	Таблица соответствий «категория — ответственный — целевая система — действия»
Поток обработки	Визуальная схема конвейера обработки сообщений
Мои правила	Личные правила маршрутизации пользователя
Коннекторы	Подключение внешних систем: CRM, СЭД, ITSM, 1С, мессенджеры (администратор)
SLA-профили	Сроки реакции и решения по типам обращений, правила эскалации
Шаблоны	Библиотека шаблонов ответов
Пользователи	Учётные записи и роли (администратор)
Журналы	Журнал аудита действий, журналы служб
Настройки	Параметры системы (администратор)

3. Обработка входящих сообщений

3.1. Список сообщений

В разделе «Письма» отображаются все поступившие сообщения с указанием ящика-источника, категории, приоритета, ответственного и статуса обработки. Используйте фильтры по категории, приоритету, статусу, ответственному, ящику и дате. Сообщения, ожидающие вашего действия, выделяются в очереди.

3.2. Карточка сообщения

Откройте сообщение, чтобы увидеть результаты разбора:

- исходный текст письма и вложения (в том числе распознанные сканы);
- категория и приоритет, присвоенные системой; тональность отправителя;
- извлечённые данные: реквизиты, суммы, даты, контактные лица, номера документов;
- назначенный маршрут: ответственный и целевая система;
- выполненные действия и их результаты с историей обработки по шагам.

3.3. Корректировка маршрута

Если система назначила маршрут неверно, выберите в карточке другого ответственного или целевую систему и подтвердите изменение. Корректировка фиксируется в журнале аудита и учитывается при последующей обработке схожих сообщений.

3.4. Ответ на сообщение

1. Откройте сообщение и нажмите «Ответить».
2. Система предложит проект ответа, сформированный по шаблону с подстановкой данных письма; при необходимости отредактируйте текст.
3. Отправьте ответ. Если правилами установлен режим подтверждения, сообщение сначала отправляется оператору на проверку.

3.5. Расшифровки аудио и записей звонков

В разделе «Расшифровки» выполняется распознавание речи в аудиофайлах и записях звонков: загруженный файл обрабатывается службой распознавания речи (модель GigaAM), текст расшифровки сохраняется вместе с исходным файлом и доступен для классификации, извлечения данных и поиска. Дополнительно расшифровки могут поступать из подключённых каналов связи.

1. Откройте раздел «Расшифровки» и загрузите аудиофайл (поддерживаются файлы размером до 500 МБ).
2. После завершения обработки откройте расшифровку: просмотрите текст и исходный аудиофайл.

4. Правила маршрутизации

4.1. Личные правила

В разделе «Мои правила» настраивается обработка личной переписки: например, письма от определённого отправителя или с заданной темой направляются вам без общей очереди, либо помечаются для отложенного просмотра. Правило содержит условия и действия; порядок применения настраивается перемещением.

4.2. Глобальные правила и матрица

Глобальные правила (раздел «Правила маршрутизации», администратор) задают сквозные сценарии организации: условия по категории, отправителю, содержимому; действия — назначение ответственного, создание записи в целевой системе, уведомление, автоответ, эскалация. Матрица маршрутизации сводит соответствия «категория → ответственный → целевая система → действия» в таблицу и удобна для массовой настройки.

4.3. Контроль потока

Раздел «Поток обработки» показывает визуальную схему конвейера: получение → классификация → извлечение данных → маршрутизация → действия. Схема помогает понять, на каком шаге находится конкретное сообщение и почему выполнено то или иное действие.

5. SLA-профили и эскалации

1. В разделе «SLA-профили» (администратор) создайте профиль: тип обращения, время реакции, время решения, правила эскалации.
2. Привяжите профиль к категориям обращений в матрице маршрутизации.
3. Система отслеживает сроки по каждому обращению: приближение срока, просрочка и нарушение отражаются на дашборде.
4. При нарушении срока срабатывает эскалация: уведомление исполнителю, затем руководителю — согласно цепочке профиля.

Отложенные действия. Для извлечённых из писем сроков (дедлайны, даты оплаты) настраиваются напоминания: например, задача ответственному за 14 дней до срока.

6. Шаблоны ответов

1. В разделе «Шаблоны» создайте шаблон: название, категория обращений, тема и текст с подстановочными полями (имя отправителя, компания, номер обращения, сумма, срок).
2. Укажите язык шаблона — русские и английские шаблоны выбираются автоматически по языку входящего письма.
3. При ответе система подставит данные конкретного письма в поля шаблона.

7. Подключение почтовых ящиков (для администратора)

1. Откройте раздел «Почтовые ящики» и нажмите «Подключить ящик».
2. Укажите адрес ящика, протокол (EWS для Microsoft Exchange, IMAP или POP3) и учётные данные. Учётные данные шифруются и хранятся в защищённом виде.
3. Задайте параметры опроса: интервал, объём выборки за один проход.
4. После сохранения проверьте состояние ящика: статус «активен» и отсутствие ошибок подключения. Отправьте тестовое письмо и убедитесь, что оно появилось в списке.

8. Подключение внешних систем (для администратора)

1. Откройте раздел «Коннекторы» и выберите систему: из комплекта (Битрикс24, Directum RX, Telegram, WhatsApp, Slack, Microsoft Teams) или универсальный HTTP-коннектор для систем с REST-интерфейсом.
2. Заполните параметры подключения: адрес, ключ доступа, область действий.
3. Настройте сопоставление полей: какие извлечённые из письма данные попадают в какие поля целевой системы.
4. Выполните тестовое действие (создание записи по тестовому письму) и проверьте результат в целевой системе.

Внимание. Коннектор считается подключённым только после успешного тестового действия; до этого действия в целевую систему не выполняются.

9. Дашборд, аналитика и журнал аудита

В разделе «Дашборд» отображаются в реальном времени: поток входящих сообщений по категориям, очередь на обработку, соблюдение SLA, нагрузка исполнителей. Аналитика позволяет отобрать данные за период и выгрузить отчёт.

В разделе «Журналы» доступен журнал аудита: каждое действие системы и пользователей — присвоение категории, изменение маршрута, отправка ответа, создание записи во внешней системе — фиксируется с указанием времени и исполнителя. По любому сообщению можно восстановить полную историю обработки.

10. Пользователи и роли (для администратора)

1. Учётные записи создаются автоматически при первом входе через корпоративного провайдера аутентификации.
2. В разделе «Пользователи» назначьте роли: наблюдатель, пользователь, оператор, администратор.
3. Изменение роли применяется при следующем действии пользователя; текущая сессия сохраняется.

11. Типовые вопросы

Ситуация	Что делать
Письмо не появилось в списке	Проверьте состояние ящика в разделе «Почтовые ящики»: ошибки подключения, неверные учётные данные. Убедитесь, что письмо не было отфильтровано правилами. При повторении обратитесь к администратору
Письму присвоена неверная категория	Измените категорию в карточке сообщения. Если ошибки систематические, уточните формулировки категорий и условия правил у администратора
Ответ не ушёл получателю	Проверьте журнал обработки сообщения: если установлен режим подтверждения, ответ ожидает проверки оператором. При ошибке отправки проверьте параметры SMTP в настройках (администратор)
Запись в CRM/СЭД не создалась	Проверьте состояние коннектора в разделе «Коннекторы» и журнал обработки. Частая причина — изменение полей в целевой системе: обновите сопоставление полей
Дашборд не обновляется	Обновите страницу. Если не помогло — обратитесь к администратору: возможно, обратный прокси ограничивает соединения WebSocket
Письма обрабатываются без классификации и извлечения данных	Шлюз языковых моделей недоступен — система работает в резервном режиме по правилам. Обратитесь к администратору; после восстановления шлюза интеллектуальная обработка возобновится автоматически

12. Техническая поддержка

Обращения принимаются от уполномоченных представителей организации-заказчика.

ООО «СЭНДБОКСЕР»
Электронная почта: contact@sandboxer.ru
Телефон: +7 (917) 240-02-43
Сайт: sandboxer.ru
Адрес: 107113, г. Москва, ул. 3-я Рыбинская, д. 18, стр. 2

Порядок регистрации обращений, классификация и сроки устранения неисправностей приведены в документе «Описание процессов, обеспечивающих поддержание жизненного цикла программного обеспечения».

© 2026 ООО «СЭНДБОКСЕР». Все права защищены. Документ является эксплуатационной документацией на программное обеспечение «TaskFlow AI».