

Руководство пользователя

Платформа «Панда» Правообладатель — ООО «НЕЙРОПРЕМ» · info@neuroprem.ru
· +7 995 007-17-57 Редакция от 17.07.2026

1. Назначение и общие сведения

Платформа «Панда» — программное обеспечение для автоматизации обработки входящих обращений и ведения диалогов с клиентами в мессенджерах. Пользователь настраивает «агента» — конфигурацию автоматической обработки обращений, подключает к нему канал связи и, при необходимости, учётную систему (CRM).

Способ доступа: через веб-браузер, установка ПО на рабочее место не требуется.

Ресурс	Адрес
Сайт продукта, публичная оферта, политика конфиденциальности	https://panda-ai.ru
Личный кабинет	https://app.panda-ai.ru
Служба поддержки	info@neuroprem.ru

Требования к рабочему месту: современный веб-браузер (Chrome, Yandex Browser, Firefox, Edge актуальных версий) с поддержкой JavaScript и WebSocket; доступ в интернет. Минимальное разрешение экрана — 1280×720.

Роли пользователей (иерархия прав по возрастанию):

Роль	Возможности
viewer	просмотр данных
operator	просмотр и ведение диалогов, ручные ответы клиентам
admin	настройка агентов, каналов, интеграций, базы знаний
owner	всё вышеперечисленное + управление участниками и оплатой

2. Регистрация и вход

Регистрация и вход выполняются через сервер аутентификации Keycloak (auth.panda-ai.ru). Формы входа и регистрации размещены на стороне сервера аутентификации; интерфейс — на русском языке.

Порядок регистрации:

- На сайте https://panda-ai.ru нажмите **«Начать бесплатно»** (или **«Войти»**).
- Произойдёт переход в личный кабинет и далее — на страницу входа.
- Выберите **«Регистрация»**.
- Укажите адрес электронной почты, имя и пароль. Подтвердите регистрацию.
- Подтвердите адрес электронной почты** — на указанный адрес придёт письмо со ссылкой. Без подтверждения доступ к кабинету не предоставляется.
- После подтверждения вы попадёте на страницу **«Дашборд»**; организация (рабочее пространство) создаётся автоматически при первом входе.

Восстановление пароля: на странице входа выберите **«Забыли пароль?»** и следуйте инструкции из письма.

Вход по приглашению: если вас пригласил владелец организации, зарегистрируйтесь на тот же адрес электронной почты, на который пришло приглашение, и подтвердите его — иначе присоединение к организации будет отклонено.

Примечание. Возможность самостоятельной регистрации регулируется параметром REGISTRATION_OPEN на стороне сервера. Если регистрация закрыта, доступ предоставляется по приглашению владельца организации.

3. Первые шаги

После входа доступен «Дашборд» со сводными показателями и списком дальнейших шагов (чек-лист «Запуск Панды»). Рекомендуемая последовательность:

- 1. Создать агента (раздел 4).
- 2. Задать инструкцию агенту (раздел 5).
- 3. Загрузить базу знаний — прайс-лист, описание услуг (раздел 6).
- 4. Проверить агента в тестовом чате (раздел 8).
- 5. Подключить канал — например, Telegram (раздел 7).
- 6. При необходимости — подключить CRM (раздел 9).

Навигация — через боковое меню слева. Большинство разделов относятся к конкретному агенту, поэтому сначала выберите агента в разделе «Агенты».

4. Создание агента

Путь: «Дашборд» → «Создать агента» (либо «Агенты» → «Создать агента»).

Форма состоит из пяти шагов:

Шаг	Поле	Пояснение
1. Название компании	текстовое поле	Необязательно, но рекомендуется: без него агент будет обращаться к клиентам от имени «[Компания]»
2. Ваша ниша	выбор из 21 отраслевого шаблона	Выбор шаблона автоматически заполняет инструкцию и приветствие типовым текстом для отрасли. Шаг можно пропустить
3. Основная информация	«Название агента» — обязательное поле; «Описание» — необязательное	Название видно только вам, оно нужно для различения агентов
4. Инструкция для агента	текстовое поле	Если выбран отраслевой шаблон, поле уже заполнено — на этом шаге его можно не изменять
5. Стил ь ответов	ползунок «Строго по делу» ↔ ☐ «Свободно и творчески»	Определяет степень вариативности формулировок агента

Нажмите кнопку создания. После создания вы будете перенаправлены на страницу настройки функций (если они выбраны) либо на страницу «Каналь».

Выбор языковой модели в форме создания не предусмотрен — он выполняется платформой автоматически.

5. Инструкция агенту (системный промпт)

Путь: «Агенты» → выберите агента → «Инструкции боту» (заголовок страницы — «Промпты»).

Настраиваются два основных текста:

Поле	Назначение	Ограничение
«Системный промпт»	Основная инструкция: кто такой агент, что он продаёт/консультирует, как себя ведёт, что делать в спорных ситуациях	до 8000 символов
«Первое приветствие»	Сообщение, которое агент отправляет клиенту в начале диалога	до 1000 символов

На странице доступны счётчики символов, чипы для быстрой корректировки тона и

карточка автоматической генерации инструкции по краткому описанию бизнеса.

После изменения нажмите «Сохранить».

Рекомендации по составлению инструкции: - Опишите предмет деятельности, перечень услуг/товаров и целевую аудиторию. - Явно укажите, какие сведения агент должен выяснить у клиента (потребность, срочность, бюджет). - Опишите типовые возражения и желаемые ответы на них. - Укажите, чего агент делать не должен (например, не называть цены вне прайса, не давать гарантий сроков). - Сведения, которые часто меняются (цены, наличие), лучше выносить в **базу знаний** (раздел 6), а не в инструкцию.

Дополнительные настройки (раздел «Настройки» агента): задержка ответа, разбиение ответа на абзацы и пауза между ними, глубина учитываемой истории диалога, максимальная длина ответа, язык, фразы-триггеры паузы и возобновления диалога, лимит сообщений в пробном режиме, расписание работы, защита от спама.

6. База знаний

База знаний позволяет агенту отвечать на основе ваших документов — прайс-листов, описаний услуг, регламентов. При обработке обращения платформа находит наиболее подходящие фрагменты загруженных документов и передаёт их модели.

Путь: «Агенты» → выберите агента → «База знаний».

6.1. Загрузка документа

1. Нажмите «Загрузить файл».
2. Выберите файл на компьютере.
3. Дождитесь завершения обработки — статус обновляется автоматически (каждые 3 секунды).

Поддерживаемые форматы: PDF, DOCX, TXT, MD, CSV.

Максимальный размер файла — 20 МБ. Файл большего размера будет отклонён; в интерфейсе при этом отображается общее сообщение об ошибке загрузки.

6.2. Статусы документа

Статус	Значение
«Обработка»	Документ загружен, выполняется извлечение текста и индексация
«Готов»	Документ проиндексирован, агент использует его при ответах
«Ошибка»	Не удалось извлечь текст или выполнить индексацию

6.3. Рекомендации и ограничения

- Для прайс-листов рекомендуются форматы CSV, TXT или MD. Из файлов DOCX извлекается только текст абзацев — **содержимое таблиц не извлекается**, поэтому прайс-лист, свёрстанный в DOCX таблицей, будет обработан с ошибкой либо окажется пустым.
- Текстовые файлы (TXT, MD, CSV) должны быть в кодировке UTF-8. Файлы в кодировке Windows-1251 будут прочитаны некорректно.
- Загрузка материалов **по ссылке (URL) не поддерживается** — только файлом.
- **Повторная индексация документа не предусмотрена.** Если документ получил статус «Ошибка», удалите его и загрузите заново (при необходимости — исправив формат/кодировку).
- Один документ загружается за одну операцию; перетаскивание файлов не поддерживается.
- Удаление документа выполняется кнопкой удаления с подтверждением; вместе с документом удаляются его проиндексированные фрагменты.

7. Каналы

Путь: «Агенты» → выберите агента → «Каналь».

Доступные для подключения каналы: **Telegram**, **ВКонтакте**, **Авито**, **MAX**, **Чат на сайте**. Дополнительно, по выбору заказчика, — **WhatsApp** через стороннего провайдера (GreenAPI); работоспособность продукта от него не зависит.

Каналы **Instagram** и **Wazzup** отмечены в интерфейсе как «Скоро» и недоступны.

7.1. Подключение Telegram

Потребуется создать собственного бота в Telegram.

Шаг 1. Создание бота в Telegram

1. Откройте Telegram и найдите бота **@BotFather** (официальный бот Telegram).
2. Отправьте ему команду **/newbot**.
3. Укажите **имя бота** (отображаемое название, например «Мастерская — консультант»).
4. Укажите **username бота** — он должен быть уникальным и заканчиваться на **bot** (например, **masterskaya_help_bot**).
5. **@BotFather** пришлёт **токен бота** — строку вида **1234567890:AAF...**. **Токен даёт полный доступ к боту — не передавайте его третьим лицам.**

Шаг 2. Подключение в личном кабинете

1. В разделе «**Каналь**» нажмите «**Подключить Telegram**».
2. Вставьте токен в поле «**Токен бота**». Формат токена проверяется автоматически.
3. Нажмите «**Подключить**».

Платформа самостоятельно настроит приём сообщений от Telegram.

Шаг 3. Проверка

Откройте своего бота в Telegram, нажмите **Start** и отправьте сообщение — агент должен ответить. Диалог появится в разделе «**Диалоги**».

При отключении канала платформа прекращает приём сообщений; бот перестанет отвечать.

7.2. Подключение ВКонтакте

Агент отвечает в **личных сообщениях сообщества** (группы) ВКонтакте. Приём сообщений платформа включает автоматически — **Callback API** и **Long Poll** в **настройках сообщества трогать не нужно**.

Шаг 1. Получите ключ доступа сообщества

1. Откройте своё сообщество ВК → **Управление**.
2. **Работа с API** → вкладка «**Ключи доступа**» → «**Создать ключ**».
3. Отметьте **оба** права доступа: «**Сообщения сообщества**» и «**Управление сообществом**» (второе необходимо, чтобы платформа сама включила приём сообщений).
4. Подтвердите создание (ВКонтакте может запросить код из SMS) и **скопируйте ключ** — строку вида **vk1.a...** **Ключ даёт доступ к сообщениям сообщества — не передавайте его третьим лицам.**

Шаг 2. Узнайте ID сообщества

Откройте сообщество → «**...**» → «**Скопировать ссылку**»: цифры в конце **vk.com/club123456** (здесь 123456) — это ID. Он же виден в разделе **Управление** → **Работа с API**.

Шаг 3. Подключение в личном кабинете

1. В разделе «**Каналь**» выберите «**ВКонтакте**».
2. Вставьте **ключ доступа сообщества** и **ID сообщества** в соответствующие поля.
3. Нажмите «**Подключить**». Платформа автоматически включит приём сообщений сообщества (VK Bots Long Poll) и подписку на новые сообщения.

Шаг 4. Проверка

Напишите вашему сообществу личное сообщение от другого аккаунта — агент должен ответить; диалог появится в разделе «**Диалоги**».

Важно: включите приём сообщений в самом сообществе — **Управление** →

Сообщения → «Сообщения сообщества: включены», иначе ВКонтакте не пропустит входящие в личку сообщества.

7.3. Прочие каналы

Для остальных каналов в форме подключения запрашиваются учётные данные соответствующего сервиса (авторизационные данные Авито, токен бота MAX, параметры GreenAPI для WhatsApp и т. п.). Для канала «Чат на сайте» платформа выдаёт код встраиваемого виджета для размещения на сайте.

Все учётные данные каналов хранятся в базе данных **в зашифрованном виде**.

8. Тестовый чат

Путь: «Агенты» → выберите агента → «Тест бота».

Позволяет проверить агента **без подключения канала**. Переписка ведётся в изолированном тестовом диалоге и не попадает к реальным клиентам.

Справа отображается панель «Анализ агента» — результат квалификации обращения: выявленные потребность (Need), срочность (Urgency) и бюджет (Budget), а также текущая стадия.

Тестовый чат рекомендуется использовать после каждого изменения инструкции или базы знаний.

9. Интеграции с CRM

Путь: «Агенты» → выберите агента → «Интеграции (CRM)» → «Добавить».

Поддерживаемые системы и **фактически выполняемая операция** — создание сделки/лида/заказа при достижении диалогом стадии «квалифицирован»:

Система	Что требуется указать	Операция
amoCRM	долгоживущий токен доступа	создание сделки и примечания
Bitrix24	URL входящего веб-хука	создание лида
RetailCRM	ключ API	создание заказа
МойСклад	ключ API	создание контрагента
Исходящий веб-хук	URL и секрет	отправка события lead.qualified с подписью HMAC в заголовке X-Panda-Signature

Дополнительно доступны: YClients / Altegio, ЮKassa (формирование ссылки на оплату по ключам вашего магазина), CMC (SMS Aero / SMS.RU).

Важные ограничения: - Подключение выполняется **вводом токена/ключа/URL**. Авторизация через OAuth («вход в CRM по кнопке») не поддерживается ни для одной системы. - Реализовано только **создание** сущностей. **Обновление уже созданных сделок не выполняется**. - Пункты **Google Таблицы** и **Notion** отмечены «Скоро» и недоступны. - Пункты **Zapier** и **Make** в текущей версии не функционируют. Для передачи данных во внешние сервисы используйте **исходящий веб-хук**.

10. Диалоги

Путь: «Агенты» → выберите агента → «Диалоги».

- Слева — список диалогов с постраничной загрузкой; справа — переписка с выбранным клиентом.
- Обновление происходит **в реальном времени**.
- **Ручной ответ**. Оператор может написать клиенту напрямую из кабинета — сообщение уйдёт в исходный мессенджер.
- **Пауза**. Диалог можно перевести в статус «на паузе» — в этом статусе агент не

отправляет автоматические ответы, и переписку ведёт только оператор. Это штатный способ забрать диалог у агента.

- **Удаление диалога** — удаляет переписку и связанные данные (в том числе сохранённое состояние диалога). Используется для исполнения требований 152-ФЗ об удалении персональных данных по требованию субъекта.

В текущей версии автоматическая передача диалога оператору работает некорректно: агент сообщает клиенту о передаче, но продолжает отвечать на последующие сообщения. **Чтобы оператор вёл диалог единолично, переведите диалог в статус «на паузе» вручную.** Автоматическое присвоение тегов диалогам не выполняется.

11. Аналитика

Путь: боковое меню → «Аналитика» (и «Дашборд»).

Отображаются сводные показатели по организации и динамика за выбранный период. Раздел «Биллинг» дополнительно показывает потребление токенов по дням за 14 суток.

12. Биллинг и оплата

Путь: боковое меню → «Биллинг».

На странице отображаются доступные тарифы, текущая подписка, история счетов и потребление токенов.

Позиция	Стоимость
Пробный период — 7 дней (1 агент, 1 канал, 100 сообщений, без банковской карты)	0 Р
Подключение (первый месяц использования включён)	10 000 Р
Сопровождение (со 2-го месяца)	5 999 Р / мес
Токены языковых моделей	по фактическому расходу, ориентировочно 1–3 Р за диалог

Порядок оплаты:

1. Откройте раздел «Биллинг».
2. Ознакомьтесь с публичной офертой и **установите отметку согласия** — до этого кнопки оплаты неактивны.
3. Нажмите кнопку оплаты выбранного тарифа (например, «Оплатить 10 000 Р»).
4. Вы будете перенаправлены на защищённую страницу **ЮKassa**, где можно оплатить банковской картой, через СБП или иным доступным способом.
5. После успешной оплаты подписка активируется автоматически, оплаченный период — **30 дней**. Счёт отображается в истории.

Учёт токенов. Потребление учитывается по фактическому расходу. При достижении 80% и 100% включённого объёма на адрес электронной почты приходит уведомление.

Автоматическое продление (рекуррентные списания) в текущей версии **не выполняется**. Для продления необходимо повторно оплатить сопровождение. Возврат платежа выполняется по обращению в поддержку.

13. Настройки организации и участники

Путь: боковое меню → «Настройки».

- **Профиль** — ваши данные.
- **Организация** — данные организации.
- **Участники** — список сотрудников и их роли.
 - **Приглашение сотрудника:** укажите адрес электронной почты и роль. Приглашённый должен зарегистрироваться на этот же адрес и подтвердить его.
 - Изменение роли и удаление участника доступны владельцу организации.
 - Действия с участниками фиксируются в журнале действий.

14. Типовые вопросы

Ситуация	Решение
Документ базы знаний завис в статусе «Обработка»	Убедитесь, что формат и размер соответствуют требованиям. Повторная индексация не предусмотрена — удалите документ и загрузите заново. Если не помогло — обратитесь в поддержку
Документ получил статус «Ошибка»	Наиболее частые причины: прайс-лист в виде таблицы DOCX (таблицы не извлекаются) или кодировка не UTF-8. Пересохраните в CSV/TXT (UTF-8) и загрузите заново
Файл не загружается	Проверьте размер (не более 20 МБ) и формат (PDF, DOCX, TXT, MD, CSV)
Агент отвечает не так, как нужно	Уточните инструкцию («Инструкции боту»), проверьте результат в «Тест бота». Сведения о ценах и услугах выносите в базу знаний
Агент не знает цен	Загрузите прайс-лист в базу знаний и дождитесь статуса «Готов»
Бот в Telegram не отвечает	Проверьте, что канал подключён и активен, а токен не был отозван в @BotFather. Проверьте агента в «Тест бота»
Нужно, чтобы дальше отвечал человек	Переведите диалог в статус «на паузе» в разделе «Диалоги»
Не пришло письмо подтверждения	Проверьте папку «Спам». Запросите письмо повторно на странице входа

Поддержка: info@neuroprem.ru, +7 995 007-17-57. Порядок приёма обращений и сроки реакции — в документе 04-Процессы-разработки-и-поддержки.md.