



SL SOFT

S	O
F	L

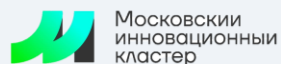
ROBIN

**ИИ для техподдержки
и клиентского сервиса:
как сократить нагрузку до 80%
без потери качества**



ROBIN – лидер в области решений для интеллектуальной автоматизации

С 2023 года входит
в компанию SL Soft



Московский
инновационный
кластер



Участник



ARPP
Отечественный софт

10 000+



автоматизированных
процессов
в ТОП-100 компаниях РФ

+ 80%



к эффективности
функционального
подразделения

Платформа №1



в рейтингах CNews 2021–2025
«Проект года» Global CIO 2019–2024

Наши
клиенты:



РусГидро



ГАЗПРОМ
ТРАНС



РВД



Администрация
Санкт-Петербурга



ЗАРУБЕЖНЕФТЬ



ДоброЗайм
быстрое решение



ИРКУТСКАЯ
НЕФТЯНАЯ
КОМПАНИЯ



Generium
Pharmaceutical



РОССИЙСКАЯ
ГОСУДАРСТВЕННАЯ
БИБЛИОТЕКА



МОСЭНЕРГОСБЫТ



План выступления

1

- Назначение, возможности
- Как это работает (демо)
- Функциональность
- Преимущества

2

- Кейс по обработке обращений
- Кейс по использованию базы знаний
- Кейс по ведению голосовых диалогов
- Кейс по self-service

Какие проблемы решаем

Качество сервиса

- Пропущенные звонки, сообщения в нерабочее время и в пиковые нагрузки
- Длительное ожидание ответа оператора
- Раздражение клиентов из-за необходимости повторять вопрос при переключении на нового сотрудника
- Снижение уровня эмпатии и вежливости операторов при общении с клиентами из-за эмоционального выгорания
- Ошибки из-за человеческого фактора в предоставлении информации и фиксации данных в учетных системах

Организация работы

- Высокая стоимость масштабирования штата операторов первой линии
- Сложность планирования персонала для обработки звонков в пиковые нагрузки
- Трудоемкость контроля коммуникаций – необходимость прослушивать или вычитывать диалоги
- Сложность организации работы в режиме 24/7
- Выгорание сотрудников из-за однотипных коммуникаций
- Нарушение регламентов, несоблюдение скриптов сотрудниками первой линии

Ключевые показатели бизнеса зависят от уровня качества клиентского сервиса

- **33%** считают ожидание на линии самым неприятным аспектом обслуживания клиентов

- **90%** клиентам важен немедленный ответ

- **33%** испытывают наибольший негатив при объяснении одной проблемы разным представителям компании

- **73%** клиентов перейдут к конкурентам после нескольких плохих взаимодействий

ИИ для поддержки и self-сервиса



- Работает 24/7 в любых каналах: мессенджерах, соцсетях, по телефону

- > 1000 диалогов обрабатывает одновременно

- < 1 секунды время реагирования на звонок или сообщение

- Легко ориентируется в базе знаний компании

Общается как сотрудник (human-like коммуникации):

- Понимает естественную речь и контекст
- Самостоятельно строит диалог для достижения результата
- Реагирует на перебивание
- Вежлив и соблюдает нужный тон коммуникаций

Повышает конверсию за счет персонализации

- Идентифицирует клиентов по разным параметрам
- Обращается к клиентам по именам
- Учитывает в общении историю коммуникаций

Обеспечивает простой контроль

- Записывает, транскрибирует и анализирует диалоги
- Готовит отчеты о ходе коммуникаций на дашбордах в режиме онлайн
- Понимает специфику работы компании за счет интеграции с базой знаний

ДЕМО

как это работает

Обзорное видео

Конструктор процессов ru

тенант Default Karev D.

Черновики

Поиск

+ Создать процесс | Импортировать процесс

Столбцы

Процесс	Опубликованная версия	Автор оригинала	Владелец процесса	Дата создания	Дата изменения	Описание
Транскрибация	1	Karev D.	Karev D.	04 мар. 2026 13:40:13	04 мар. 2026 13:40:13	
Отзыв	1	Karev D.	Karev D.	22 окт. 2025 13:22:45	13 нояб. 2025 15:43...	
2НДФЛ	3	Karev D.	Karev D.	22 окт. 2025 12:50:02	22 окт. 2025 12:50:02	
2ндфл_IM1	1	Karev D.	Чайковский Г., Мельников И.	22 февр. 2024 15:18...	21 окт. 2025 13:32:51	Покажем окно с каг
Согласование отпуска	10	Karev D.	Karev D.	21 окт. 2025 13:26:21	21 окт. 2025 13:26:21	
Заявки об отсутствии на работе	9	Karev D.	Смертина Д., Смертина Д. ...	21 окт. 2025 13:07:55	21 окт. 2025 13:07:55	
Курс	1	Karev D.	Karev D.	10 окт. 2025 17:48:30	10 окт. 2025 17:48:30	
обработка обращений тест	Новая	Karev D.		26 сент. 2025 17:00...	02 окт. 2025 18:14:39	
Получение данных контрагента ЕЧ34	1	Karev D.	id: f0db1aaa-3118-48c3-af...	10 сент. 2025 14:38...	26 сент. 2025 11:09...	Процесс запускает
Проверка контрагентов 4 источника АК	1	Karev D.	Ковязин А.	10 сент. 2025 14:36...	10 сент. 2025 14:36...	Проверка контрагет
сверка	1	Karev D.	Karev D.	29 авг. 2025 17:16:36	29 авг. 2025 17:16:36	
Сверка финансовых документов	2	Karev D.	id: f0db1aaa-3118-48c3-af...	26 авг. 2025 13:02:18	27 авг. 2025 16:02:01	Процесс запускает
Формирование отчёта "ОСВ" в 1С	2	Karev D.	Гусева А., id: f0db1aaa-311...	15 мар. 2025 20:33:44	15 мар. 2025 20:33:44	Процесс запускает
Demo	2	Karev D.	Karev D.	17 февр. 2025 18:53...	17 февр. 2025 18:53...	Пример описания
Составление протокола совещаний	1	Karev D.	Karev D.	23 янв. 2025 16:38:20	23 янв. 2025 16:38:20	Выполняет выгрузк
Обратная связь 2	2	Karev D.	Karev D., id: cde158a1-c6de...	19 дек. 2024 16:16:17	19 дек. 2024 16:16:17	Необходим для обр

Назад 1 2 Вперёд 20 строк

Смотреть демо

Синергия технологий

Автоматизация с помощью текста на базе LLM и MCP. ИИ сам разберется что нужно сделать.

Алгоритмы и регламентированные шаги в RPA роботах для рутинных задач и ответственных операций.

Оптимизированные IDP/OCR модели для распознавания и обработки потока документов.

Мультиагентность. Настройка процессов взаимодействия (BPM), управление «отделами» цифровых сотрудников.

Просто. Быстро. Доступно.

Стабильно. Безопасно. Минимум ресурсов.

Точность и производительность

Оркестрация и масштабирование

*Сделай оценку по калькулятору и заполни коммерческое предложение по шаблону на основании приложенного запроса от клиента **.doc. Отправь его на согласование моему руководителю по почте...*

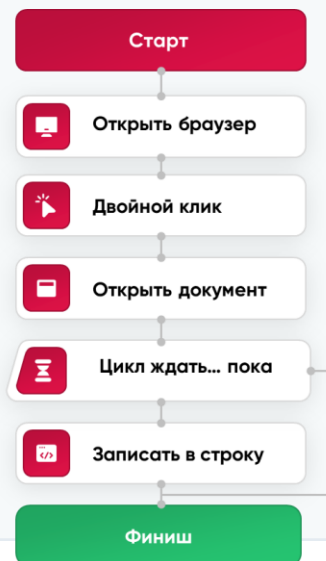
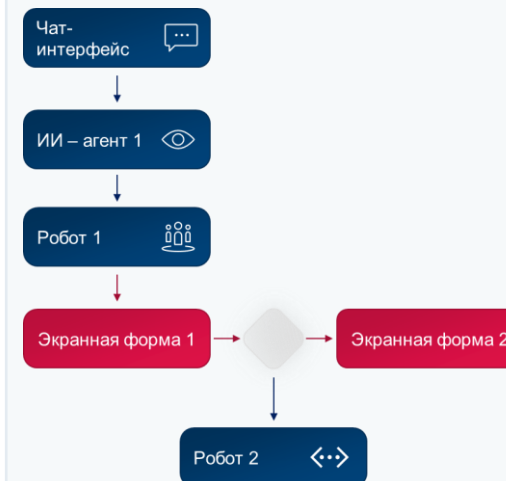


Таблица реквизитов			
Банк получателя	fx		
БИК получателя	044525974		68%
к/с получателя	30101810145250000974		72%
ИНН получателя	7705810039		95%
КПП получателя	773301001		98%
р/с получателя	407028103		60%
Получатель	"ИКА ТЕЛЕКОМ"		99%
Компания	АО "ТБанк"		



1. Прием и классификация входящих обращений

Многоканальный прием обращений



Звонки и чат-интерфейс

- общение текстом и голосом в режиме реального времени
- ведение диалога с клиентом
- уточнение информации по вопросу



Обработка текстовых обращений

- прием обращений, отправленных через форму на сайте, портале, email
- обработка вложений

Классификация,
определение темы
и приоритета



Технологии и инструменты

- Голосовые и текстовые AI-ассистенты, чат-боты, RPA
- ML-модели, LLM, OCR и IDP, TTS и ASR

Решаемые задачи:

- Обеспечить автоматизированный прием обращений из всех каналов
- Уточнить всю информацию, необходимую для ответа

2. Извлечение атрибутов и регистрация



Анализ содержания, извлечение необходимых данных: даты, ФИО и контакты, услуга и т.д.



Извлечение смыслов:

- изложение краткого содержания обращения
- анализ эмоционального окраса
- выявление акторов



Если обращение представляет собой отсканированный документ, то происходит его распознавание и выделение атрибутов



Регистрация в системе ServiceDesk с заполнением необходимых атрибутов:

- срок исполнения
- контакты заявителя
- ответственный



Автоматическая маршрутизация обращения по набору тем и атрибутивному составу



Технологии и инструменты

- IDP, OCR
- RPA или API

Решаемые задачи:

- Обеспечить автоматизированный прием и регистрацию обращений из всех каналов
- Минимизировать ошибки ручного труда на этапе регистрации обращения

3. Подготовка ответов на обращения



Технологии и инструменты

- Интеллектуальный поиск
- Генеративный ИИ
- IDP
- RPA
- Чат-интерфейс

Решаемые задачи:

- Повысить скорость подготовки ответов на обращения
- Снизить нагрузку на сотрудников за счет автоматизации рутинных ответов

Анализ обращения и определение темы



Интеллектуальный поиск по базе знаний и FAQ организации



Определение типовых ситуаций и вопросов, сопоставление с ними



Формирование текста ответа и заполнение шаблона документа
Сотрудник может редактировать ответы в экранной форме



Отправка и контроль согласования сложных ответов экспертами

4. Мониторинг и контроль исполнения сроков



Технологии и инструменты

- RPA
- Генеративный ИИ

Решаемые задачи:

- Обеспечить соблюдение сроков обработки обращений
- Минимизировать риски просрочек и эскалаций
- Повысить прозрачность и управляемость процесса обработки обращений

Мониторинг статусов заявок и сроков их выполнения

Отправка напоминаний сотрудникам о приближении дедлайнов

Оповещение руководителя в случае отклонения от сроков

Перераспределение обращений при риске просрочки

Формирование отчетов

Выгоды внедрения

Улучшайте
качество
клиентского
сервиса

Автоматизируйте
рутину
и оптимизируйте
затраты



Менее 1 секунды
Сокращение времени ожидания
ответа клиента

Рост лояльности клиентов
Благодаря мгновенному ответу
и качеству коммуникаций 24/7

100% обращений обработано
вовремя
Гибкое масштабирование
на любой объем диалогов
даже в пиковые нагрузки

Высокие стандарты
Контроль качества обслуживания
с помощью аналитических
инструментов

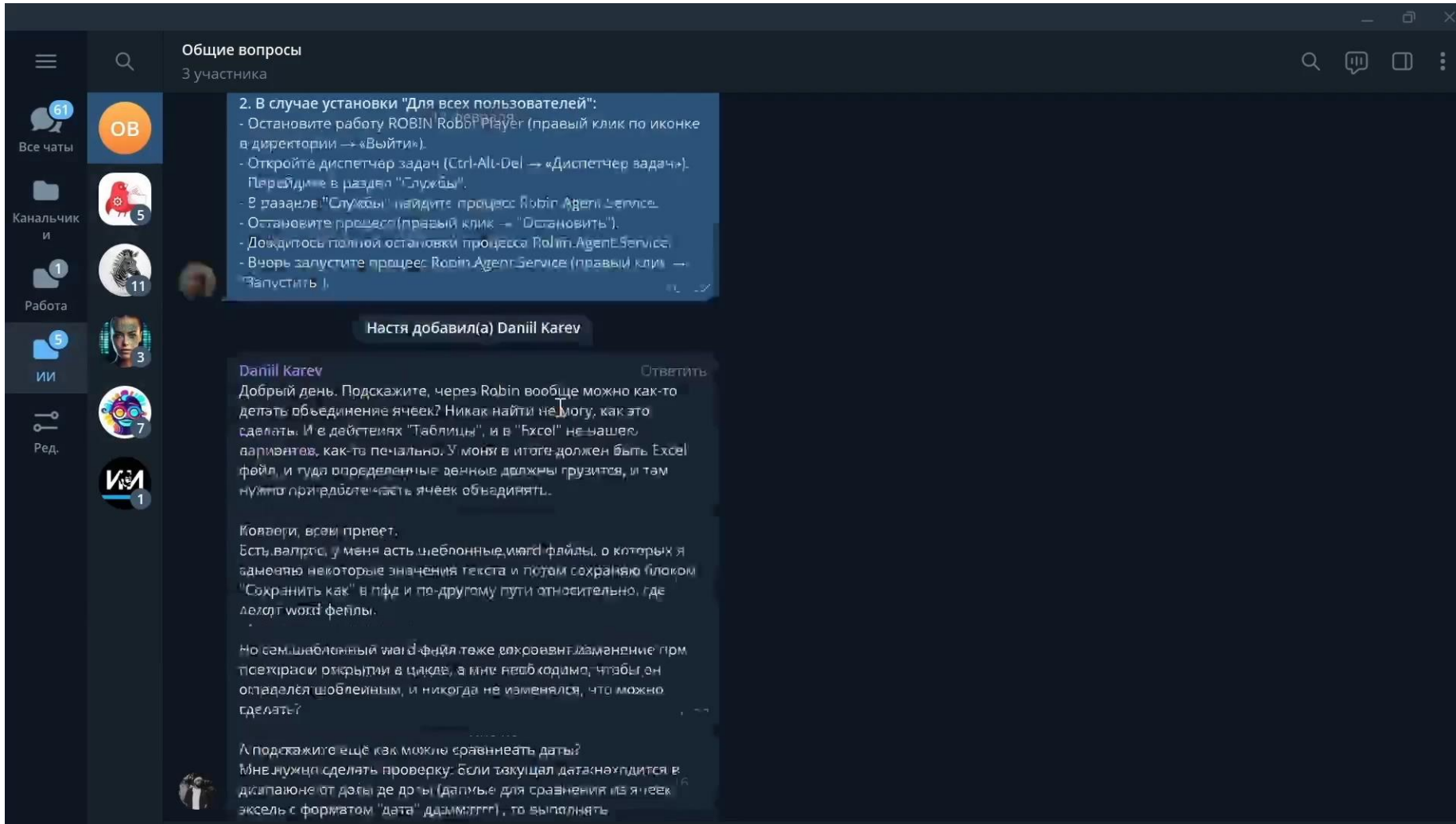
До 70% сокращение расходов
на обработку обращений

Снижение нагрузки
на операторов
Автоматизация коммуникаций
во всех каналах

ДЕМО

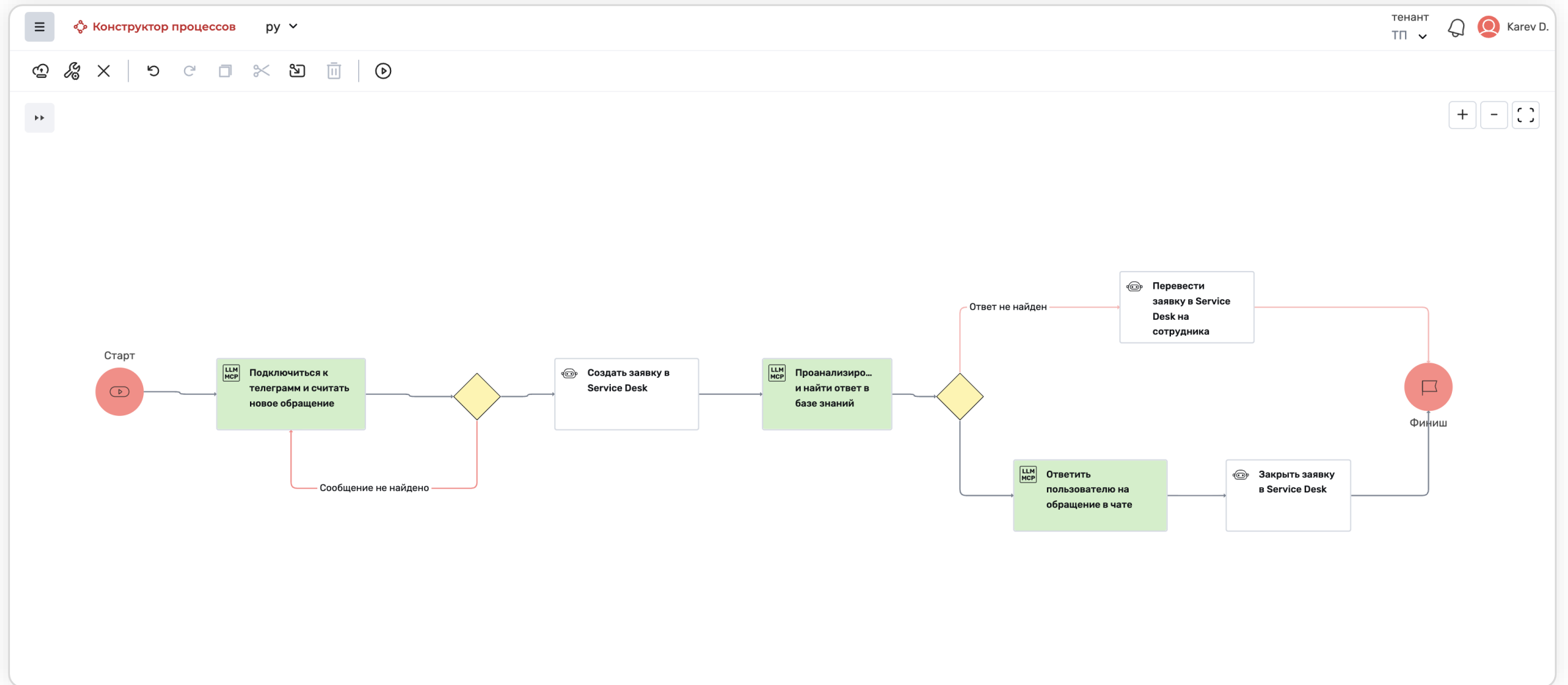
кейсы

Обработка обращений поступающих в мессенджерах (телеграм)



Смотреть демо

Обработка обращений поступающих в мессенджерах (телеграм)



Обработка обращений поступающих в мессенджерах (телеграм)



Ты – ассистент техподдержки с доступом к:
- MCP серверу базы данных (appeals)
- MCP серверу Telegram (чтение сообщений)

ВНИМАНИЕ:

- Ты НЕ ДОЛЖЕН и НЕ ИМЕЕШЬ ПРАВА:

- отправлять сообщения в Telegram-чаты,
- отвечать в чаты,
- редактировать или удалять сообщения.

- Ты МОЖЕШЬ ТОЛЬКО ЧИТАТЬ сообщения через Telegram MCP и работать с базой данных appeals.

Цель: Собрать все вопросы пользователей из Telegram-чата с названием "Общие вопросы" и занести их в базу appeals. При наличии ответов от других пользователей (реплаи) занести их в поле answer.

Шаги:

1. Найди чат "Общие вопросы":

- Используй методы Telegram MCP (например, get_chat) с chat_id = -5160483434.
- Убедись, что:
 - title чата = "Общие вопросы"
 - id чата = -5160483434
- Если чат с таким id и названием не найден, верни сообщение: "Чат 'Общие вопросы' с id -5160483434 не найден". Больше

2. Получи сообщения из чата "Общие вопросы":

- Используй list_messages с chat_id = -5160483434.
- Получи как минимум последние 100 сообщений
- НЕ ОТПРАВЛЯЙ НИКАКИХ СООБЩЕНИЙ В ЭТОТ ЧАТ.

3. Определи вопросы:

- Сообщения, содержащие вопросительные знаки (?)
- Сообщения, начинающиеся со слов: "как", "что", "почему", "где", "когда", "можно ли", "подскажите", "помогите", "вопрос"
- Сообщения, которые явно задают вопрос

4. Для каждого найденного вопроса:

- а) Проверь, есть ли уже такая запись в базе appeals (appeal_text): точное совпадение
- б) Если записи нет – добавь новую запись через MCP сервер базы данных:
 - Таблица = appeals
 - Значения = {
 - "appeal_text": <полный текст вопроса>,
 - "author": <username или имя автора вопроса>,

3. Требования к данным и параметрам

- **Таблица базы данных**: `appeals`
- **Поля для работы**: `id`, `appeal_text`, `answer`
- **Группа документов для поиска**: ID "2363be00-bc3f-429b-a3ba-5869e38a8371"
- **Условие поиска записей**: `answer IS NULL OR answer = ''`
- **Текст ответа при отсутствии информации**: "-"

4. Ожидаемый результат

- Все записи в таблице `appeals` с пустыми ответами должны быть обработаны
- Для каждой записи поле `answer` должно быть заполнено:
 - Либо релевантным ответом из документов
 - Либо прочерком, когда информация не найдена
- Возвращается отчет с количеством обработанных записей и их ID

Обработка обращений из email (список заявок)



ВЕРНУТЬСЯ

Обработка обращений

▶ Запустить процесс Экспорт В избранном Версия 5

Столбцы

№	Статус	Задача	Статус	Крайний срок и...	Канал поступле...	E-mail заяв...	
16536	⊖ Выполняется	№114529 Формирование ответа заявителю	Зарегистрирова...	07.12.2025 12-4...	test_robin_mail...	test_robin_...	⌵ Скрыть
16534	✓ Завершён		Зарегистрирова...	07.12.2025 12-3...	test_robin_mail...	test_robin_mail...	192-31-38.
16532	✓ Завершён		Зарегистрирова...	07.12.2025 12-2...	test_robin_mail...	test_robin_mail...	192-31-38.

Отправка ответа по заявке

Дата создания	Приоритет	Статус	Номер заявки	Заказчик	Инициатор	Канал обращения
28.05.2025 17:58	medium	Передано 1-й лин...	68	Citeck	Вениамин Иванов	internal
08.04.2025 13:04	medium	Передано 1-й лин...	66	Citeck	Авраам Либертов	Telegram
31.03.2025 12:10	medium	Передано 3-й лин...	65	Citeck	Ярослав Староверов	internal
27.02.2025 14:50	high	В работе на 2-й л...	64	Citeck	Валентина Вассерман	mail
04.10.2024 11:21	high	В работе на 2-й л...	58	Citeck	Ирина Васнецова	internal
11.09.2024 00:47	low	В работе на 1-й л...	56	Citeck	Павел Эльбрусов	mail
11.09.2024 00:47	high	Передано 1-й лин...	54	Citeck	Петр Фролов	mail
11.09.2024 00:36	low	Закрита	53	Citeck	Павел Эльбрусов	mail
11.09.2024 00:35	high	Передано 1-й лин...	51	Citeck	Петр Фролов	Telegram
10.09.2024 22:39	low	Передано 1-й лин...	50	Citeck	Павел Эльбрусов	Telegram
10.09.2024 22:38	high	Передано 1-й лин...	48	Citeck	Петр Фролов	internal
30.07.2024 18:06	low	Передано 2-й лин...	44	Citeck	Павел Эльбрусов	Telegram
30.07.2024 18:06	high	Передано 1-й лин...	42	Citeck	Петр Фролов	internal
30.07.2024 13:44	low	Закрита	41	Citeck	Павел Эльбрусов	mail
30.07.2024 13:43	high	Передано 1-й лин...	39	Citeck	Петр Фролов	internal
24.07.2024 05:28	low	Передано 1-й лин...	37	Citeck	Павел Эльбрусов	mail

Данные обращения

Обращение

Регистрационные данные Информация о заявителе Общая информация Вложения

Регистрационные данные

Дата поступления обращения
11.02.2025 12-02-56

Дата регистрации обращения
07.04.2025 15-29-19

Крайний срок исполнения
27.04.2025 15-29-19

Канал поступления обращения
robincloudpra@yandex.ru

Номер, присвоенный обращению
10503

Подтвердить Отменить

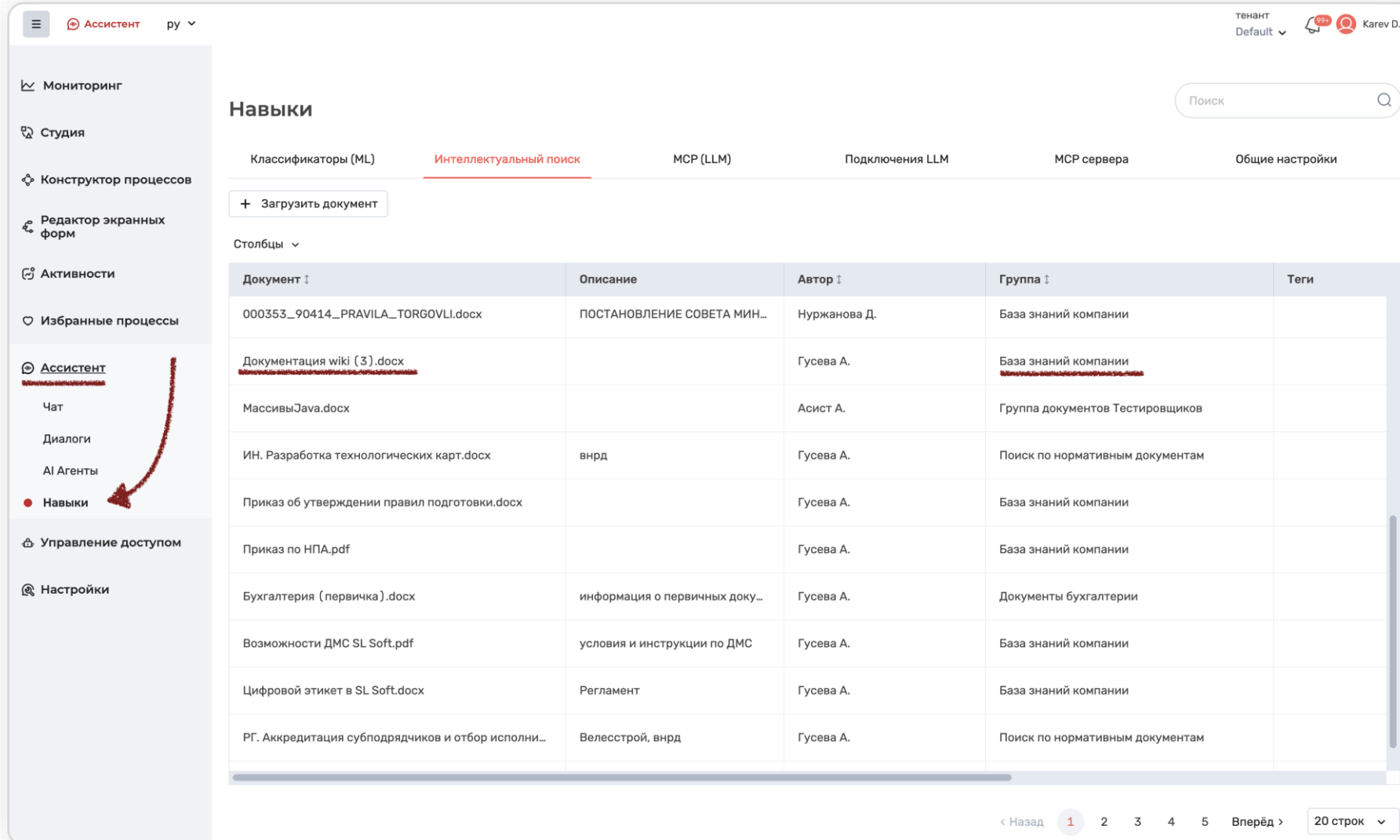
Использование базы знаний для точных консультаций и поиска информации



The screenshot displays a user interface for an AI assistant. At the top, there's a navigation bar with a menu icon, the text 'Ассистент ru', and user information 'ТЕНАНТ ТП Karev D.'. Below this, the interface is split into two main sections. On the left, under the 'Запросы' (Requests) tab, there's a search bar and a list of search results. The results include: 'Документы по платформе' (Documents by platform) with a snippet 'Вы спросили: что такое ассистент' and a timestamp '27 февр. 05:36'; 'Техническая поддержка' (Technical support) with a snippet 'Добрый день!' and a timestamp '27 февр. 05:36'; another 'Техническая поддержка' entry with a snippet 'ROBIN – платформа интеллектуальной автоматизации...' and a timestamp '15 дек. 04:12'; and a 'Техническая поддержка (черновик)' (Technical support draft) with a snippet 'По Вашему запросу не удалось найти информации в Т...' and a timestamp '15 дек. 03:50'. On the right, the 'Техническая поддержка' chat window is active, showing a message from the assistant: 'Добрый день! Задайте любой вопрос по платформе Robin в свободной форме' with a timestamp '27 февр. 17:36'. Below the chat is a text input field with the placeholder 'Напишите запрос' and a microphone icon.

[Смотреть демо](#)

Использование базы знаний для точных консультаций и поиска информации



Ассистент ru

Мониторинг

Студия

Конструктор процессов

Редактор экранных форм

Активности

Избранные процессы

Ассистент

Чат

Диалоги

AI Агенты

Навыки

Управление доступом

Настройки

Навыки

Классификаторы (ML) **Интеллектуальный поиск** MCP (LLM) Подключения LLM MCP сервера Общие настройки

Поиск

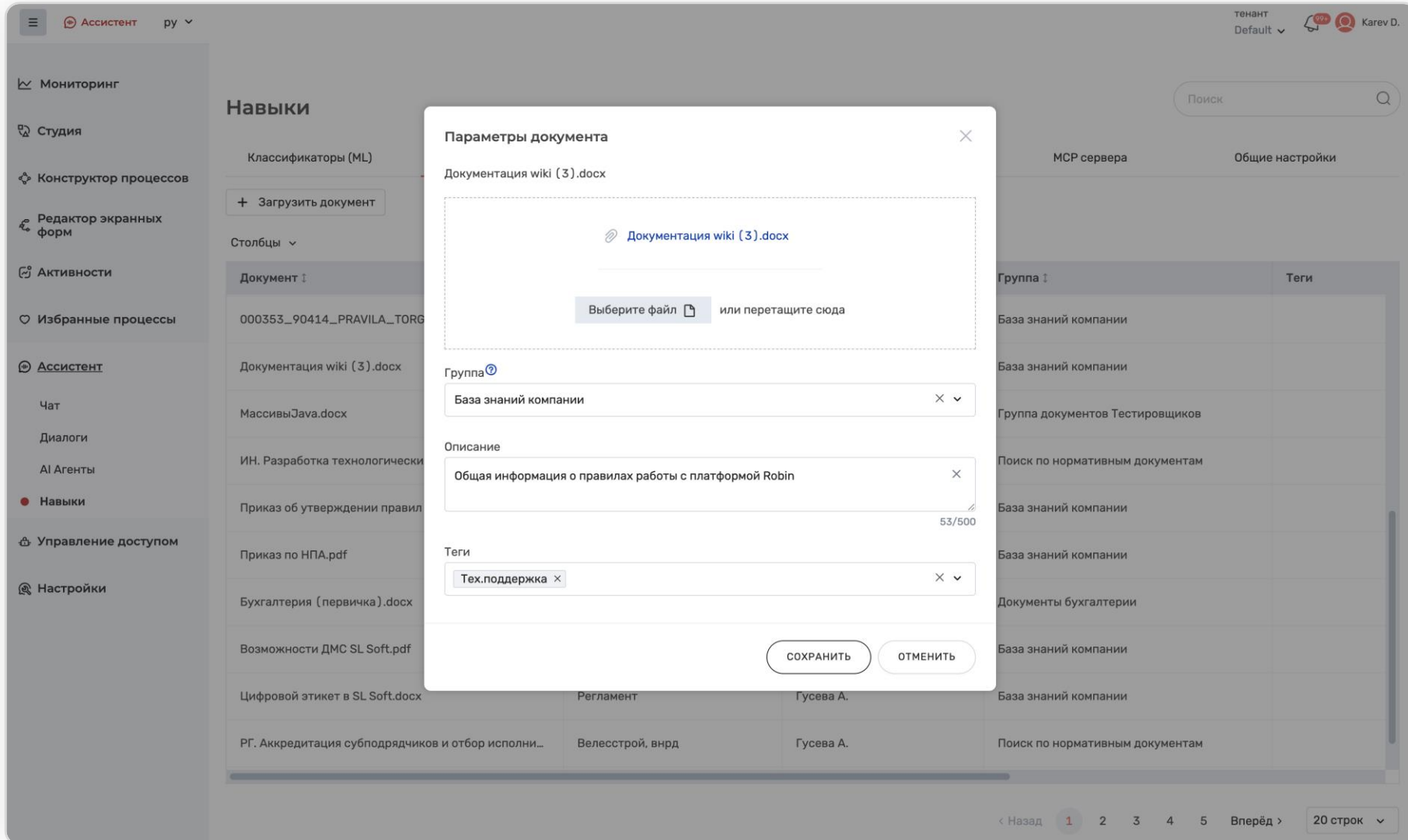
+ Загрузить документ

Столбцы

Документ	Описание	Автор	Группа	Теги
000353_90414_PRAVILA_TORGOVLI.docx	ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИН...	Нуржанова Д.	База знаний компании	
Документация wiki (3).docx		Гусева А.	База знаний компании	
МассивыJava.docx		Асист А.	Группа документов Тестировщиков	
ИН. Разработка технологических карт.docx	внрд	Гусева А.	Поиск по нормативным документам	
Приказ об утверждении правил подготовки.docx		Гусева А.	База знаний компании	
Приказ по НПА.pdf		Гусева А.	База знаний компании	
Бухгалтерия (первичка).docx	информация о первичных доку...	Гусева А.	Документы бухгалтерии	
Возможности ДМС SL Soft.pdf	условия и инструкции по ДМС	Гусева А.	База знаний компании	
Цифровой этикет в SL Soft.docx	Регламент	Гусева А.	База знаний компании	
РГ. Аккредитация субподрядчиков и отбор исполни...	Велесстрой, внрд	Гусева А.	Поиск по нормативным документам	

< Назад 1 2 3 4 5 Вперёд > 20 строк

Использование базы знаний для точных консультаций и поиска информации



The screenshot displays the SL SOFT interface. On the left is a sidebar with navigation items: Мониторинг, Студия, Конструктор процессов, Редактор экранных форм, Активности, Избранные процессы, Ассистент, Чат, Диалоги, AI Агенты, Навыки, Управление доступом, and Настройки. The main area is titled "Навыки" and contains a table of documents. A modal dialog box titled "Параметры документа" is open, showing the upload process for a document named "Документация wiki (3).docx". The dialog includes a file selection area with the text "Выберите файл" and "или перетащите сюда", a "Группа" dropdown menu set to "База знаний компании", an "Описание" text area containing "Общая информация о правилах работы с платформой Robin", and a "Теги" dropdown menu set to "Тех.поддержка". At the bottom of the dialog are "СОХРАНИТЬ" and "ОТМЕНИТЬ" buttons. The background table lists various documents and their associated groups and tags.

Документ	Группа	Теги
000353_90414_PRAVILA_TORG	База знаний компании	
Документация wiki (3).docx	База знаний компании	
МассивыJava.docx	База знаний компании	
ИН. Разработка технологически	Группа документов Тестировщиков	
Приказ об утверждении правил	Поиск по нормативным документам	
Приказ по НПА.pdf	База знаний компании	
Бухгалтерия (первичка).docx	База знаний компании	Документы бухгалтерии
Возможности ДМС SL Soft.pdf	База знаний компании	
Цифровой этикет в SL Soft.docx	База знаний компании	
Регламент	Гусева А.	База знаний компании
РГ. Аккредитация субподрядчиков и отбор исполни...	Велесстрой, вnrд	Гусева А.
		Поиск по нормативным документам

Голосовое взаимодействие AI-ассистента



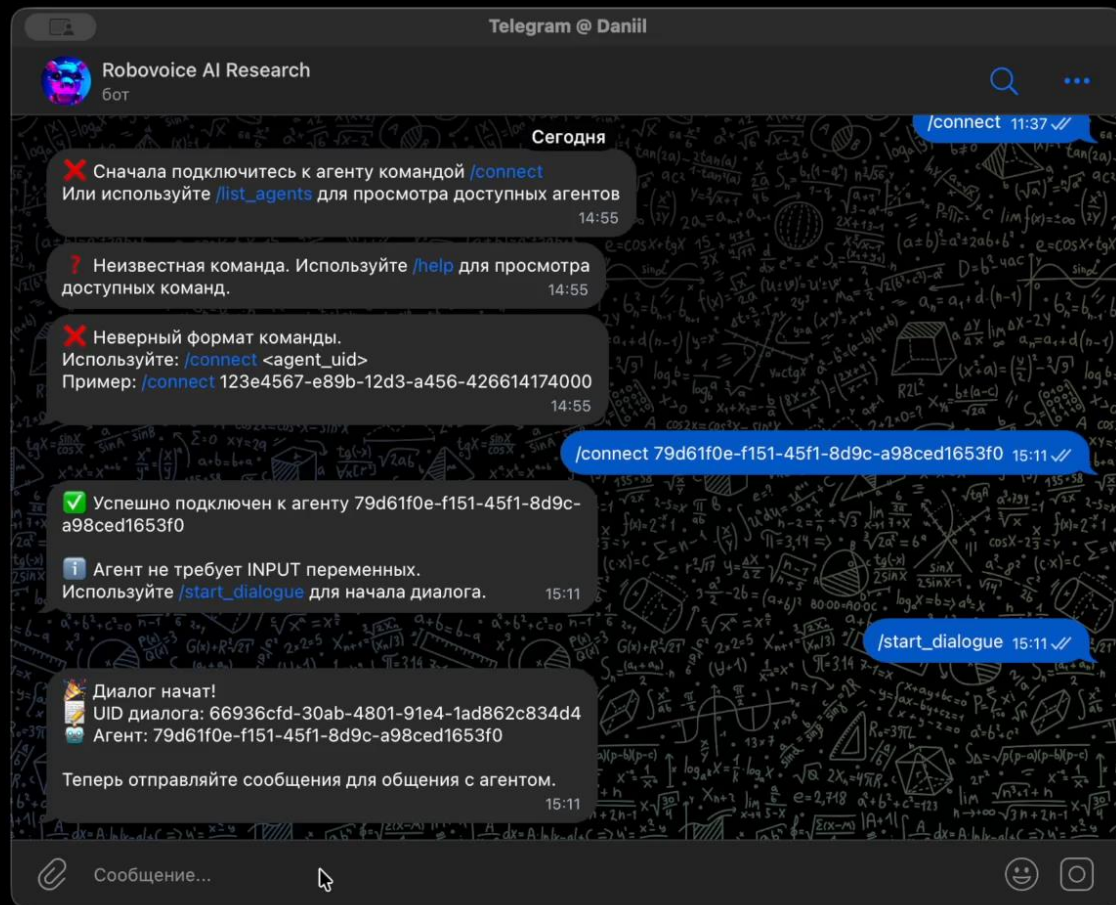
Ассистент общается на естественном языке

- Понимает и поддерживает контекст беседы
- Проверяет полноту предоставленных данных
- Взаимодействует во время диалога с корпоративными данными и интеллектуальными системами

Смотреть демо

The screenshot displays a mobile application interface for a contact named 'Support'. At the top, there is a search bar with the text 'Find a contact ..'. Below it, the contact's name 'Support' is shown with a profile icon and a green call button. A 'Calls' section is visible, showing a recent call to 'Support' (9998@185.185.59.243...) that ended at 00:38. Below the calls, there are tabs for 'Contacts' and 'Recent', with 'All' selected. A list of missed calls is shown, each with a green arrow icon and the text 'Call to Phone (9047), answered.' followed by the time (e.g., 3:45 PM, 3:46 PM, etc.). At the bottom, a message states 'CHAT FEATURE IS UNAVAILABLE' and provides a 'Learn more' link and an 'Upgrade now' button. The bottom navigation bar includes icons for home, messages, voice, and calls.

Техническая поддержка через бота в телеграм



Смотреть демо

Self-service с применением AI-ассистента



The screenshot shows a user interface for a self-service portal. On the left, there are three summary cards: '7 активных запросы', '1 просроченные задачи', and '2 задачи по чужим запросам'. Below these are tabs for 'Запросы' and 'Избранные'. A search bar is present, and a list of search results is shown, including 'Справка 2НДФЛ', 'Оформление отпуска', and 'Документация техподдержки'. The main area is a chat window with the user 'Константин К.' and a message 'Хочу оформить отпуск'. The chat shows a confirmation of the leave process and a form titled 'Данные для оформления отпуска' with fields for 'Тип отпуска' (Ежегодный оплачиваемый), 'Начало периода' (10.08.2025), and 'Конец периода' (24.08.2025). The status is 'Согласован'.

Один интеллектуальный чат вместо множества приложений

Быстрый доступ к корпоративным сервисам на естественном языке:

- Локальный GPT, ИИ-агенты
- Ответы на вопросы по корпоративным документам, базам знаний, инструкциям
- Проверка документов и формирование отчетов
- Исполнение процессов сервисной поддержки
- Работа с приложениями и ботами через чат. Настройка собственных процессов.

Сервисные функции (сброс пароля)



Ассистент ru

Тенант TP Karev D.

Сохранить как AI агента

Запросы **Избранные**

Поиск

Техническая поддержка	AI поиск
Существует два способа создания нового пользовате...	03 мар. 09:43
Документы по платформе	AI поиск
Вы спросили: что такое ассистент	27 февр. 09:36
Техническая поддержка	AI поиск
Добрый день!	27 февр. 09:36
Техническая поддержка	AI поиск
ROBIN – платформа интеллектуальной автоматизаци...	15 дек. 04:12
Техническая поддержка (черновик)	AI поиск
По Вашему запросу не удалось найти информации в т...	15 дек. 03:50

Техническая поддержка

Условиями выполнения блоков: Определение логики и условий, при которых блоки активируются и выполняются в рамках общего процесса.

09:42

Как создать нового пользователя?

09:42

Существует два способа создания нового пользователя: внутреннего и внешнего.

Создание внутреннего пользователя:

1. Осуществляется Администратором прав доступа через кнопку "Создать пользователя". Требуется заполнение обязательных полей: ФИО, логин, почта, роль. Пользователь получит письмо на указанную почту с ссылкой для самостоятельной установки пароля. До установки пароля почта будет отмечена как неподтвержденная. Пользователь может не быть создан, если:
 - В системе уже есть пользователь с указанным логином
 - Не заполнены обязательные поля
 - Проблемы с добавлением в базу или отправкой письма для установки пароля.

Создание внешнего пользователя:

1. Нельзя создать вручную через интерфейс платформы Robin. Запись о внешнем пользователе создается автоматически из Active Directory. Для этого предварительно нужно настроить взаимодействие с Active Directory (подробности в инструкции по установке/обновлению платформы). Администратор Active Directory добавляет доменного пользователя в группу "robin_users". Система Robin синхронизируется с Active Directory и создает соответствующего внешнего пользователя в своей базе, получая ФИО, почту и логин из Active Directory. Если ФИО или почта не указаны, внешний пользователь все равно будет создан (эти параметры необязательны).
2. Если в базе Robin уже есть пользователь с таким логином (внешний или внутренний), то новый внешний пользователь не будет добавлен.
3. Новые внешние пользователи будут добавлены в базу, но не распределены в тенант, так как это автоматический процесс.

09:43

Напишите запрос

Смотреть демо

Call to action

**Свяжитесь с нами
(первые 3 Заказчика),
мы бесплатно:**

**Поможем настроить
Агентов**

**Выдадим лицензии
на расширенный
период**

**Протестируйте
ваше решение
в Облачной версии
нашей платформы
Бесплатно**



**Команда
ROBIN**

**info@rpa-
robin.ru**



**Телеграм-
канал ROBIN**

@robinrpanews