



РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Как пользоваться Суфлёром

Полное руководство для продавцов и администраторов: живые подсказки на звонке, тренажёр, собеседование, аналитика и настройка компании.

Редакция **1.0** · Дата вступления в силу: **18 апреля 2026 г.**

Сервис «Суфлёр» — ИИ-суфлёр для отделов продаж. Онлайн-платформа (SaaS).

Содержание

[1. Что такое Суфлёр](#)

[2. Роли и доступы](#)

[3. Начало работы](#)

[4. Живой суфлёр на звонке](#)

[5. Тренажёр продаж](#)

[6. Собеседование \(Interview Copilot\)](#)

[7. Аналитика и разборы звонков](#)

[8. Клиенты \(CRM\)](#)

[9. Продукты и база знаний](#)

[10. Уведомления и поддержка](#)

[11. Тарифы](#)

[12. Администрирование компании](#)

[13. Частые вопросы](#)

1. Что такое Суфлёр

Суфлёр — это онлайн-помощник для отделов продаж на базе искусственного интеллекта. Во время разговора с клиентом сервис слушает диалог, распознаёт возражения и в нужный момент подсказывает продавцу, что ответить. Помимо живых подсказок, Суфлёр включает тренажёр для отработки навыков с ИИ-клиентом, помощник на собеседовании, аналитику звонков и инструменты руководителя.

Сервис работает в браузере — устанавливать ничего не нужно. Каждая компания работает в своём изолированном пространстве: данные одной компании недоступны другой.

Подсказки Суфлёра носят **рекомендательный характер**. Итоговое решение всегда за продавцом. ИИ помогает, но не заменяет знание продукта и здравый смысл.

2. Роли и доступы

Роль	Что доступно
Продавец	Живой суфлёр на звонках, тренажёр, собеседование, свои разборы и статистика, клиенты, уведомления.
Администратор компании	Всё, что у продавца, плюс: управление сотрудниками, каталог продуктов и база знаний, стиль продажи, аналитика команды, настройки компании, поддержка.

Платформой в целом (создание компаний, тарифы) управляет отдельная роль — суперадминистратор оператора сервиса. Для обычных пользователей она недоступна.

3. Начало работы

Вход

1. Откройте адрес приложения и нажмите **«Войти»**.
2. Введите логин и пароль, выданные администратором вашей компании.
3. Если администратор задал временный пароль, при первом входе система попросит сменить его на собственный.

Профиль

Нажмите на аватар, чтобы открыть профиль. Здесь можно изменить имя, цвет аватара, тему оформления, включить push-уведомления и сменить пароль.

4. Живой суфлёр на звонке

Это основная функция. Суфлёр слушает разговор и подсказывает ответы.

1. На вкладке **«Звонок»** выберите продукт, о котором идёт речь.
2. Нажмите **«Начать разговор»** и предоставьте доступ к звуку (микрофон или звук вкладки/экрана — в зависимости от того, где идёт звонок).
3. Говорите как обычно. Когда клиент возражает, подсказка появится автоматически.

Режимы подсказок

- **Возражения** — суфлёр реагирует на возражения клиента и предлагает ответ.
- **Тактика** — подсказывает, что говорить прямо сейчас, чтобы вести сделку (доступно на старших тарифах).

Кнопка **«Подсказка»** запрашивает совет вручную по последней фразе клиента. Горячие клавиши: **Пробел** — пауза, **Н** — подсказать, **Esc** — стоп.

Записывая и распознавая разговор, вы обязаны соблюдать законодательство о записи переговоров и, при необходимости, предупреждать собеседника. См. «Правила пользования».

5. Тренажёр продаж

Тренажёр позволяет отработать навыки без риска — вашим собеседником выступает ИИ-клиент.

1. Откройте вкладку **«Тренажёр»**. При первом входе появится короткое обучение.
2. Выберите тип клиента и продукт, нажмите «Начать тренировку».
3. Ведите диалог текстом или голосом. В любой момент можно запросить подсказку суфлёра.
4. По завершении нажмите «Разбор» — ИИ оценит диалог и укажет, что улучшить.

Чем выше выставлен «стиль продажи» компании, тем настойчивее и скептичнее ведёт себя ИИ-клиент — тренировка ближе к реальному сложному разговору.

6. Собеседование (Interview Copilot)

Отдельный режим-суфлёр, который помогает **кандидату** на собеседовании. Раздел **«Собеседование»**:

- **Подготовка** — укажите вакансию, стек и свои достижения (сохраняются в браузере).
- **Интервью** — вставьте или надиктуйте фразу рекрутера, и ИИ вернёт карточку: скрытый смысл вопроса, готовый ответ (только на основе ваших реальных достижений), подсказки, что говорить нельзя, и оценку хода интервью.

- **Итоги** — разбор после собеседования: сильные и слабые стороны, рекомендации, черновик письма рекрутеру.

Зона правды. Помощник опирается только на указанные вами достижения и не выдумывает опыт — он помогает выгодно подать реального вас.

7. Аналитика и разборы звонков

После каждого звонка Суфлёр готовит разбор: оценку по 10-балльной шкале, сильные места и что улучшить. Разборы хранятся в разделе **«Аналитика»** → **«История разборов»**.

- Самый свежий разбор помечается тикетом **NEW**.
- Любой разбор можно открыть, **скачать** текстом, добавить заметку или удалить.
- Также доступна общая статистика: средний балл, частые возражения, динамика.

Объём истории и командной статистики зависит от тарифа (см. раздел «Тарифы»).

8. Клиенты (CRM)

В разделе клиентов можно вести карточки: контакты, статус сделки, заметки и краткое ИИ-резюме по клиенту. Это помогает не терять контекст между звонками.

9. Продукты и база знаний

Администратор наполняет каталог продуктов — именно из него продавцы выбирают продукт перед звонком и тренировкой.

Добавление продукта

1. Админ-панель → **«Продукты»** → «Добавить свой продукт».
2. Укажите название и информацию о продукте (тарифы, аудитория, преимущества, кейсы).
3. Можно **прикрепить файл** — сервис распознаёт **PDF (в том числе презентации)**, а также TXT, MD, CSV — и сам извлечёт из него суть в базу знаний. Проверьте результат и сохраните.
4. Включите продукт переключателем, чтобы он появился у продавцов.

Дообучение

Кнопка **«Дообучить»** у продукта позволяет добавить новые знания вручную, авто-обучить из тренировок или загрузить файл (PDF/презентацию/текст). Знания сразу учитывает ИИ-суфлёр.

Загруженные файлы обрабатываются для извлечения текста; итоговую выжимку формирует ИИ. Не загружайте документы, которые вам запрещено передавать в обработку.

10. Уведомления и поддержка

Уведомления — колокольчик вверху: результаты звонков, сообщения администратора, системные события.

Поддержка — кнопка поддержки открывает окно, где можно создать обращение, приложить скриншот и переписываться с оператором. Ваши обращения хранятся во вкладке «Мои обращения».

11. Тарифы

Возможность	MAX	PRO	ULTRA
Рабочих мест	3	15	без ограничений
Живой суфлёр на звонке	✓	✓	✓
Собеседование (Copilot)	✓	✓	✓
Тренажёр	—	✓ (150 сессий/мес на сотрудника)	✓ (без ограничений)
Разбор последнего звонка	—	✓	✓
История разборов и статистика	—	частично	✓ полная
Аналитика команды	—	✓	✓
Режим «Тактика» / проактивные подсказки	—	—	✓
Кастомный промпт компании	—	—	✓

Точный состав и стоимость тарифов уточняйте у оператора сервиса; условия могут обновляться.

12. Администрирование компании

Раздел **«Админ»** доступен администратору компании.

- **Сотрудники** — создание учётных записей, сброс пароля, назначение роли, удаление, просмотр профиля и активности.
- **Продукты** — каталог и база знаний (см. раздел 9).
- **Стиль продажи** — шкала 1–5: насколько настойчиво ИИ ведёт продажу (влияет и на подсказки, и на поведение ИИ-клиента в тренажёре).
- **Кастомный промпт (ULTRA)** — фирменные скрипты и запреты, которые дописываются к инструкциям ИИ.
- **Уведомления команде** — отправка сообщения сотрудникам.

Логины уникальны в рамках всей платформы — при создании сотрудника система подскажет, если логин занят.

13. Частые вопросы

Суфлёр не подсказывает во время звонка

Проверьте, что предоставлен доступ к звуку и выбран продукт. Подсказка по возражениям появляется, только когда ИИ распознаёт возражение; для ручного совета нажмите «Подсказка».

Забыл пароль

Обратитесь к администратору компании — он сбросит пароль. Если заблокирован сам администратор, поможет оператор сервиса через поддержку.

Не поддерживается захват аудио

Используйте актуальный Chrome или Edge. В некоторых браузерах захват звука вкладки недоступен.

Куда пропал «Разбор последнего звонка»?

Все разборы теперь собраны в «Истории разборов» в Аналитике; свежий помечен тикетом NEW.