

Руководство пользователя



Распознавание звонков FlySense AI от Флайск

Модуль платформы Флайск для amoCRM

Одинцово, 2026

Содержание

Содержание	2
Описание информационной системы	3
Технические требования	4
Установка виджета	5
Активация и настройка виджета	8
Транскрибация записей разговоров	10
Просмотр результатов транскрибации	11
Автоматическая транскрибация	13
Баланс и Flycoins	14
Что такое Flycoins	14
Просмотр баланса	14
История транзакций	15
Пополнение баланса	15
Возможные ошибки и способы их устранения	18

Описание информационной системы

«Платформа Флайск» — облачная платформа для управления виджетами CRM-системы «amoCRM», обеспечивающая централизованную авторизацию, биллинг и интеграцию дополнительных сервисов.

Модуль «Распознавание записей разговоров FlySense AI» — виджет для amoCRM, который автоматически или по запросу пользователя распознаёт записи телефонных разговоров, прикрепленные к карточкам сделок, контактов и компаний.

Основные возможности модуля:

- распознавание записей разговоров в текст с разделением реплик по спикерам (оператор, клиент);
- автоматическое формирование краткого содержания (суммаризации) разговора;
- анализ тональности разговора;
- классификация речи — приветствие, прощание, ненормативная лексика, негативная тональность;
- аудиоплеер с синхронной подсветкой реплик;
- автоматическая транскрибация новых звонков без участия пользователя;
- система оплаты per-use на основе токенов Flycoins.

В настоящем документе описан порядок установки, настройки и использования модуля для пользователей amoCRM.

Технические требования

Для работы с модулем «Распознавание записей разговоров» на рабочем месте пользователя должно быть установлено следующее программное обеспечение:

- веб-браузер: «Яндекс.Браузер», «Google Chrome», «Mozilla Firefox» или «Microsoft Edge» актуальной версии;
- активный аккаунт amoCRM с подключённой телефонией, поддерживающей запись разговоров.

Для установки и настройки виджета необходимы права администратора аккаунта amoCRM.

Установка виджета

Установка виджета выполняется администратором аккаунта amoCRM.

Шаг 1. Перейдите в раздел «amoMarket» → «поиск» в интерфейсе amoCRM

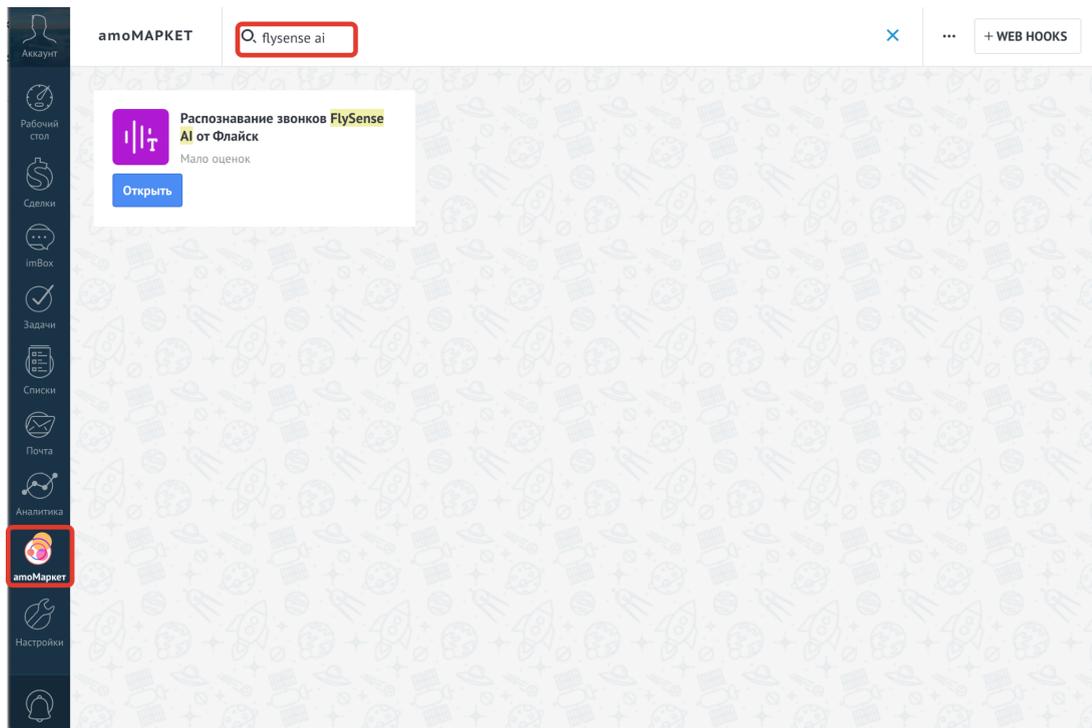


Рис. 1 — Раздел «amoMarket» → «поиск FlySense AI» в amoCRM

Шаг 2. Найдите виджет «Распознавание звонков FlySense AI от Флайск» в маркетплейсе amoCRM или перейдите по прямой ссылке <https://flysk.ru/solutions/raspoznvanie> на страницу виджета.

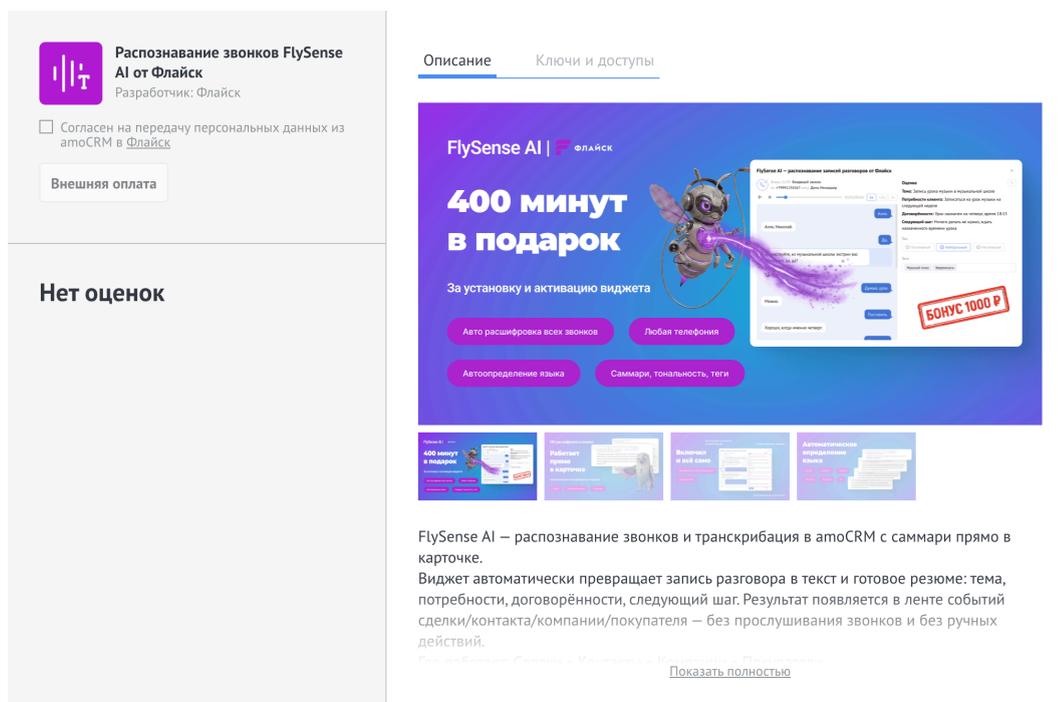


Рис. 2 — Страница виджета в маркетплейсе amoCRM

Шаг 3. Нажмите кнопку «Внешняя оплата» или «Установить» в амоМаркете или странице виджета.

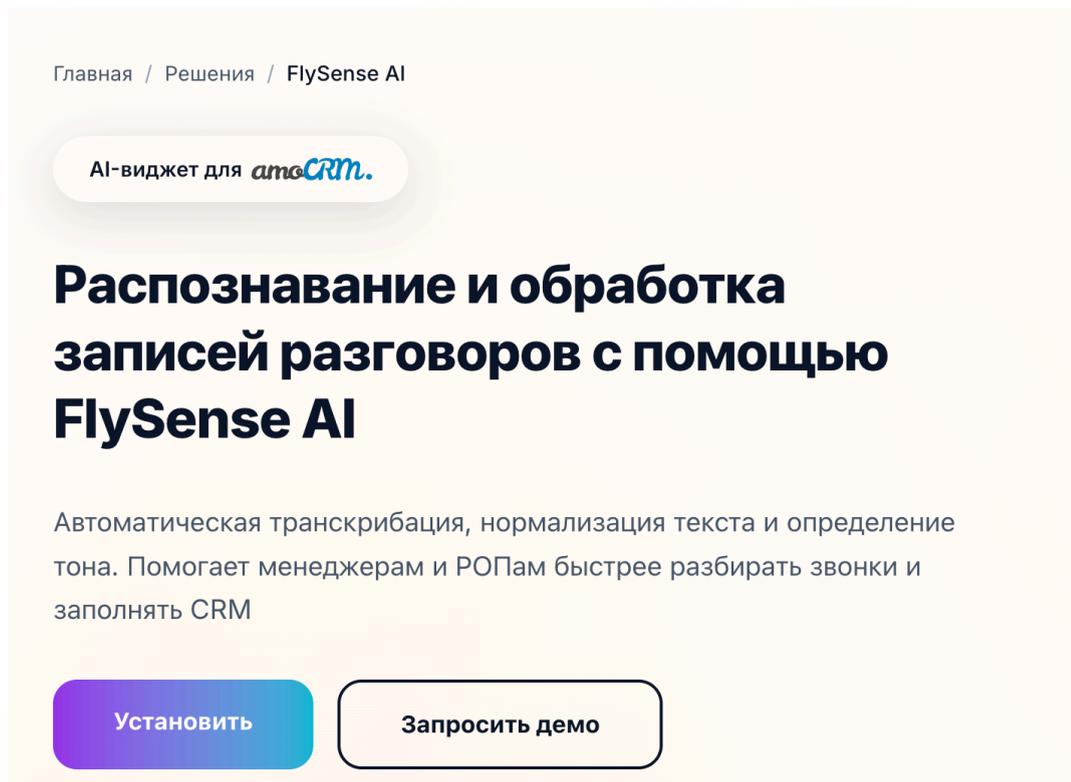


Рис. 3 — Кнопка «Установить» на странице виджета на сайте flysk.ru

Шаг 4. Подтвердите предоставление прав доступа виджету, предварительно выбрав нужный аккаунт. Платформа Флайск запросит доступ к данным аккаунта amoCRM для работы с записями звонков.

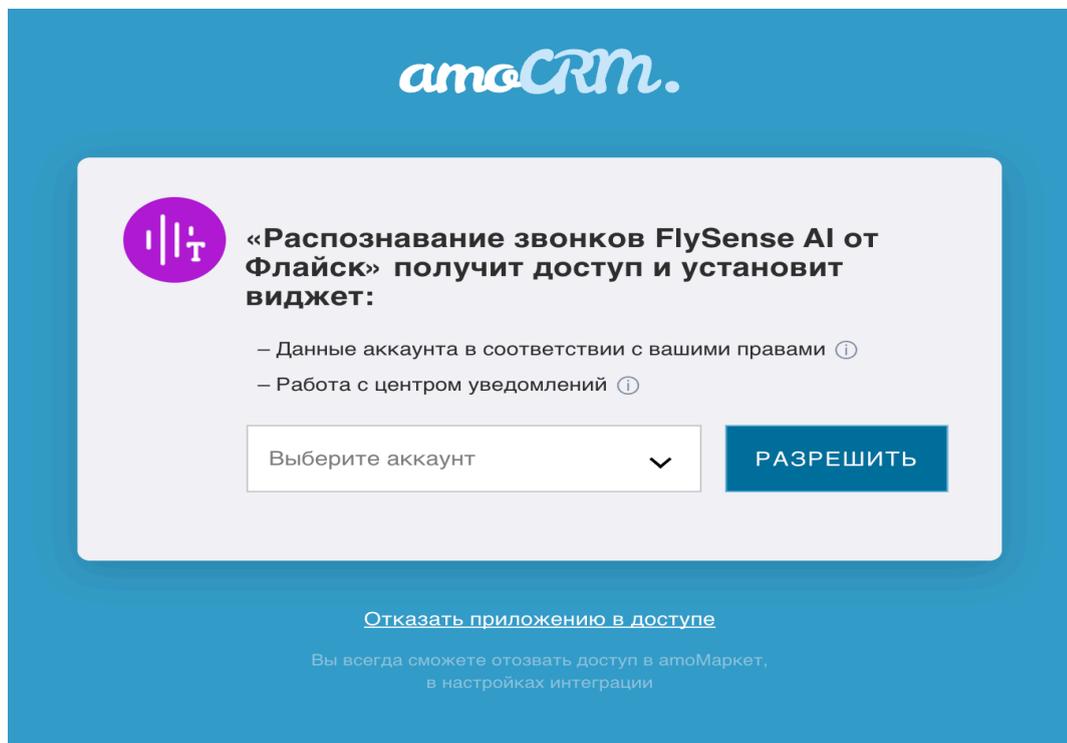


Рис. 4 — Окно подтверждения прав доступа (OAuth-авторизация)

Шаг 5. После подтверждения вы будете автоматически перенаправлены обратно в amoCRM. Виджет появится в списке установленных интеграций.

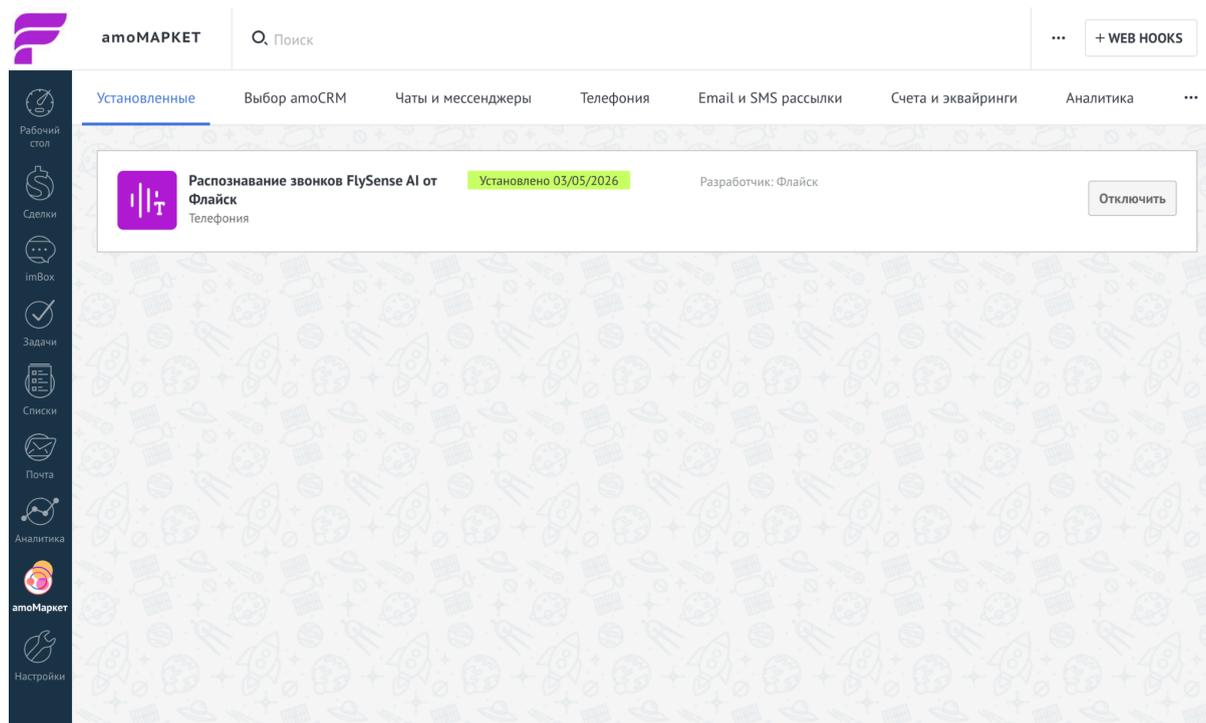


Рис. 5 — Виджет в списке установленных интеграций

При установке автоматически создаётся пробный период, в течение которого вы можете использовать все функции модуля.

Активация и настройка виджета

После установки виджет необходимо активировать и настроить. Настройка выполняется администратором аккаунта amoCRM.

Шаг 1. Перейдите в раздел «amoMarket» → «Установленные» и найдите виджет «Распознавание звонков FlySense AI от Флайск» в списке установленных интеграций. Нажмите на него.

Шаг 2. В открывшемся окне настроек выберите удобный способ активации:

- Через мессенджер Телеграм
- Через мессенджер МАХ

Активация в обоих мессенджерах полностью идентичная

Шаг 3. Откройте мессенджер нажмите кнопку Старт, бот предложит поделиться номером телефона. Поделитесь номером, после чего получите подтверждение активации

Распознавание звонков FlySense AI от Флайск
Разработчик: Флайск

Техническая поддержка Отключить

Нет оценок

Описание Ключи и доступы Выданные доступы

Активация виджета
Чтобы получить приветственный бонус и начать работу, активируйте виджет через мессенджер.

Активировать через Telegram

Активировать через Мах

Возникли сложности?
Свяжитесь с нами и мы поможем разобраться

Обратный звонок

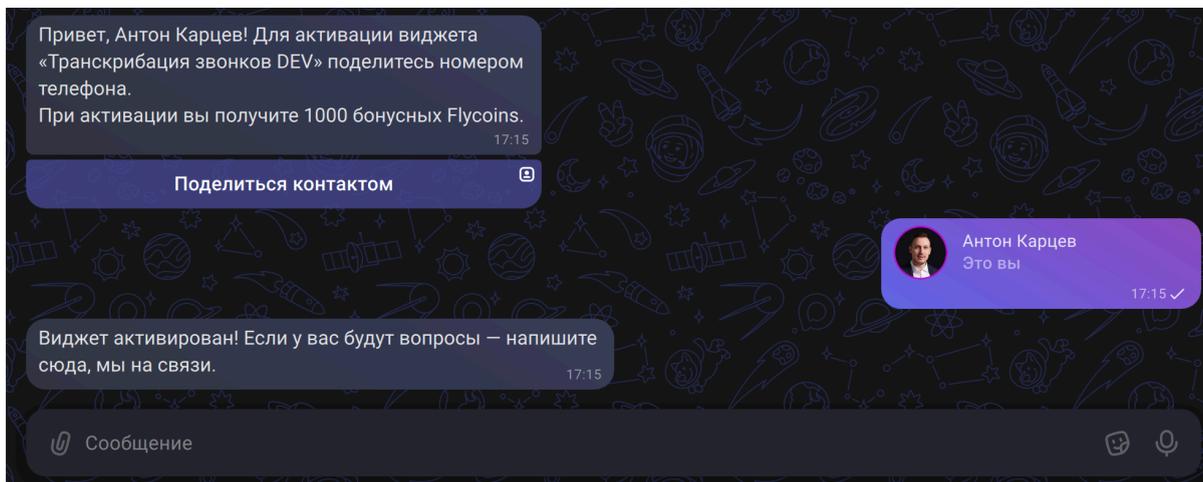


Рис. 6 — Окно активации и активация через мессенджер MAX

После сохранения настроек виджет будет активирован. Кнопки транскрипции появятся в карточках сделок, контактов и компаний для указанных пользователей.

Транскрибация записей разговоров

Транскрибация записей разговора выполняется пользователем непосредственно в карточке сделки, контакта или компании в amoCRM.

Шаг 1. Откройте карточку сделки, контакта или компании, содержащую запись телефонного разговора.

Шаг 2. В ленте событий найдите запись звонка. Рядом с записью отображается кнопка транскрибации.

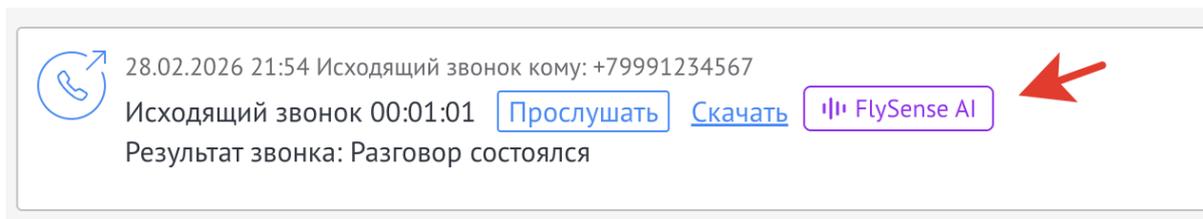


Рис. 7 — Кнопка транскрибации рядом с записью звонка в карточке сделки

Шаг 3. Нажмите кнопку транскрибации. Появится индикатор загрузки, обозначающий, что запись обрабатывается. А также откроется модальное окно.



Рис. 8 — Индикатор загрузки во время обработки записи

Шаг 4. После завершения обработки под записью звонка отобразится краткий результат — итог разговора.

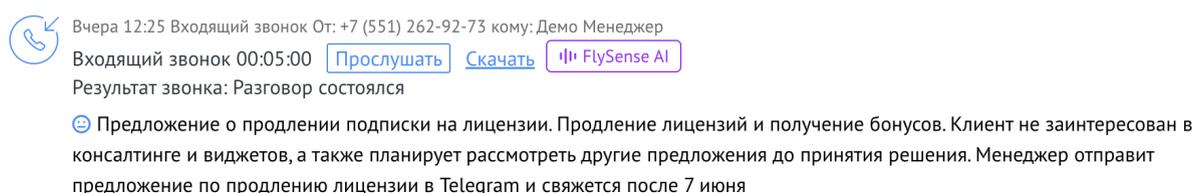


Рис. 9 — Результат транскрибации под записью звонка: итог разговора

Для просмотра полного текста транскрипции откроется модальное окно с детальной информацией (см. раздел 6).

Обратите внимание: время обработки зависит от длительности записи. Короткие разговоры (до 1 минуты) обрабатываются за несколько секунд, длительные записи могут потребовать больше времени. Статус обработки обновляется автоматически.

Просмотр результатов транскрибации

При нажатии на результат транскрибации в ленте событий открывается модальное окно с полной информацией о разговоре.

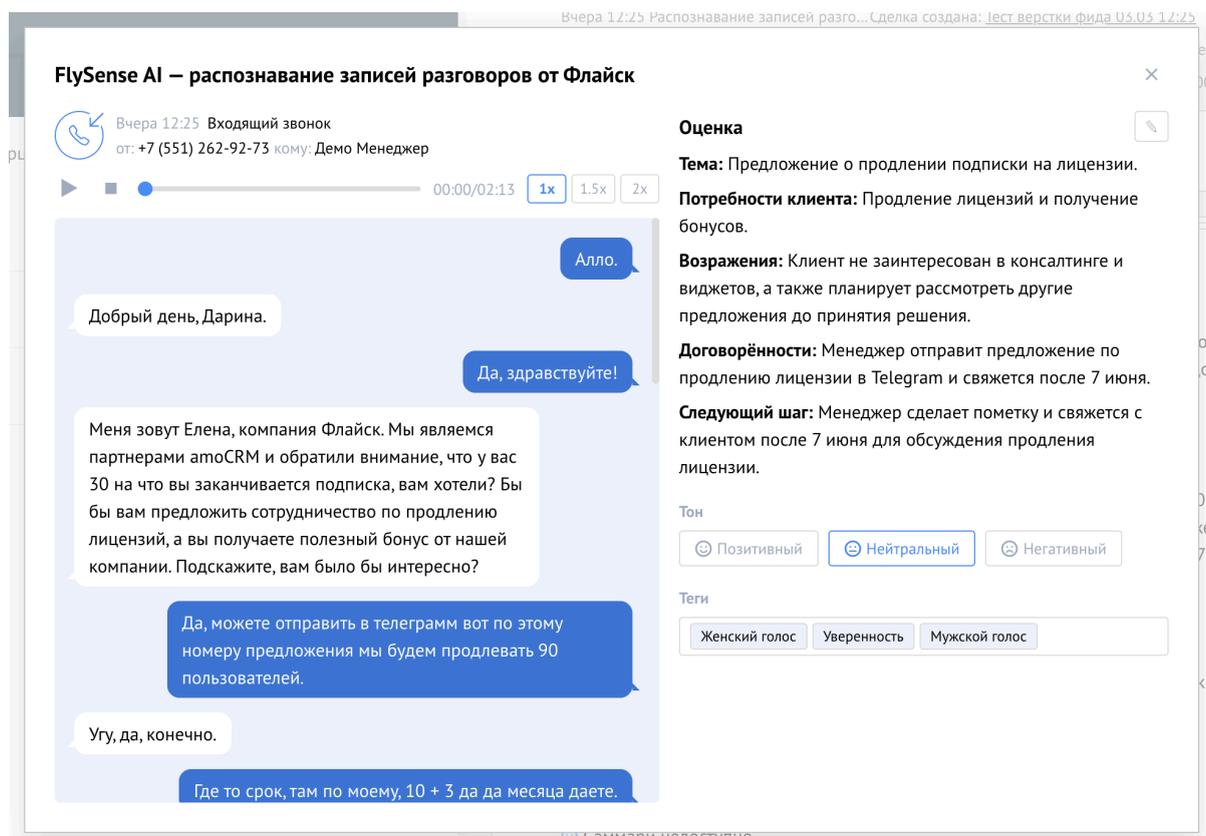


Рис. 10 — Модальное окно виджета: общий вид

Модальное окно состоит из двух частей:

Левая колонка — Диалог:

- Полный текст разговора, разделённый по репликам участников (оператор и клиент);
- Каждая реплика сопровождается временной меткой;
- При воспроизведении аудио текущая реплика автоматически подсвечивается и диалог прокручивается к ней;
- При нажатии на любую реплику аудиоплеер переходит к соответствующему моменту записи.

Правая колонка — Итог и управление:

- Краткое содержание (суммаризация) разговора;
- Тональность разговора (sentiment);
- Классификаторы речи — метки, характеризующие разговор (приветствие, прощание, негатив и др.);
- Возможность редактирования тегов и итога разговора.

Аудиоплеер:

- Расположен в нижней части модального окна;
- Позволяет воспроизводить запись разговора;

- Поддерживает регулировку скорости воспроизведения: 1× (обычная), 1.5× (ускоренная), 2× (двойная);
- При воспроизведении реплики в диалоге подсвечиваются синхронно.

Автоматическая транскрибация

Автоматическая транскрибация (см. раздел 4) включается сразу при активации, модуль самостоятельно распознаёт все новые записи разговоров без участия пользователя.

Как это работает:

1. Менеджер совершает или принимает телефонный звонок через amoCRM.
2. После завершения разговора amoCRM сохраняет запись звонка в карточке сделки, контакта или компании.
3. Модуль автоматически обнаруживает новую запись и ставит её в очередь на распознавание.
4. После обработки результат транскрибации (итог разговора) появляется под записью звонка в ленте событий.

Пользователю не требуется нажимать кнопку транскрибации — результат будет доступен автоматически.

Управление балансом при автоматической транскрибации:

- Если баланс Flycoins недостаточен, запись не будет обработана автоматически, но её можно будет распознать вручную после пополнения баланса.

Баланс и Flycoins

Что такое Flycoins

Flycoins (Флайкоинс) — виртуальная валюта платформы Флайск, предназначенная для оплаты услуг виджетов по модели «оплата за использование» (pay-per-use). В отличие от фиксированной подписки, Flycoins позволяют платить только за фактически использованные сервисы — вы расходуете ровно столько, сколько используете.

Принцип работы:

- Flycoins хранятся на электронном кошельке, привязанном к вашей установке виджета в amoCRM;
- при каждой транскрибации записи разговора с кошелька автоматически списывается определённое количество Flycoins;
- стоимость транскрибации рассчитывается на основе длительности аудиозаписи;
- если на балансе недостаточно Flycoins, транскрипция не будет выполнена до пополнения баланса.

Тарификация:

- Распознавание речи — тарифицируется по длительности аудиозаписи (Flycoins за каждую секунду записи);
- Суммаризация разговора — фиксированная стоимость за формирование краткого содержания;
- Точные тарифы указаны в разделе настроек виджета.
- Записи до 15 секунд тарифицируются как за 15 секунд, начиная с 15 секунды тарификация посекундная

Приветственный бонус:

При первой активации виджета на баланс аккаунта начисляется приветственный бонус Flycoins. Бонус позволяет ознакомиться со всеми функциями модуля без необходимости оплаты.

Просмотр баланса

Текущий баланс Flycoins отображается в разделе настроек виджета (вкладка «Основное»).

Распознавание звонков FlySense
AI от Флайск
Разработчик: Флайск

Техническая поддержка Отключить

Нет оценок

Описание Ключи и доступы Выданные доступы

Баланс

963 FlyCoins Обновить

≈ 6 ч 25 мин работы

Пополнить баланс, 1 FC = 1 P

1 000 FC	3 000 FC	5 000 FC	10 000 FC	30 000 FC	50 000 FC
1 000 P	3 000 P	5 000 P	10 000 P	30 000 P	50 000 P
≈ 6 ч 40 мин	≈ 20 ч	≈ 33 ч 20 мин	≈ 66 ч 40 мин	≈ 200 ч	≈ 333 ч 20 мин

Оплатить - 30 000 P

Для юридических лиц – Оплатить по счёту →

▶ Последние операции (18)

Возникли сложности?

Свяжитесь с нами и мы поможем разобраться

Написать в Telegram
Написать в Max
Обратный звонок

Рис. 11 — Вкладка «Баланс»: текущий баланс и история транзакций

История транзакций

В разделе настроек виджета доступна история всех операций:

- **начисления** — пополнение баланса, приветственный бонус;
- **списания** — оплата транскрипций (ручных и автоматических).

Каждая операция сопровождается датой, типом операции и суммой в Flycoins.

Пополнение баланса

Шаг 1. Перейдите в настройки виджета и откройте вкладку «Баланс».

Шаг 2. Нажмите кнопку «Пополнить баланс».

Шаг 3. Выберите пакет Flycoins подходящего номинала. Доступны пакеты различного размера — чем больше пакет, тем выгоднее цена за один Flycoin.

Баланс

963 FlyCoins

Обновить

≈ 6 ч 25 мин работы

Пополнить баланс, 1 FC = 1 ₽



Оплатить · 10 000 ₽

Для юридических лиц – [Оплатить по счёту →](#)

Рис. 12 — Выбор пакета Flycoins для покупки

Шаг 4. Вы будете перенаправлены на страницу оплаты платёжного шлюза T-Bank. Выполните оплату банковской картой.

Т БАНК 

1 000 ₽ ▾

Быстрая оплата

Оплатить с **T PAY**

 **сбп** Без кэшбэка от Т-Банка

Оплата картой ^

Номер

Нужна квитанция

Электронная почта
help@makeroi.ru × ?

Оплатить

Нажимая «Оплатить», вы соглашаетесь с [условиями](#)

Рис. 13 — Страница оплаты T-Bank

Шаг 5. После успешной оплаты Flycoins будут зачислены на баланс аккаунта. Обновлённый баланс отобразится в настройках виджета.

Возможные ошибки и способы их устранения

Кнопки транскрибации не отображаются:

- Убедитесь, что виджет установлен и активирован (разделы 3, 4);
- Проверьте, что баланс положительный
- Обновите страницу браузера.

Сообщение об истечении токена авторизации:

При истечении срока действия токена авторизации виджет отображает уведомление с предложением переподключить интеграцию.

- Перейдите по ссылке из уведомления для повторной OAuth-авторизации;
- После подтверждения прав доступа виджет возобновит работу.

Транскрибация не выполняется — недостаточно средств:

- Проверьте баланс Flycoins в настройках виджета (раздел 8);
- Пополните баланс, выбрав подходящий пакет Flycoins;
- После пополнения повторите транскрибацию.

Длительное время обработки записи:

- Время обработки зависит от длительности аудиозаписи;
- Статус обработки обновляется автоматически каждые несколько секунд;
- Если обработка занимает более 5 минут, обновите страницу и проверьте статус.

Виджет не работает после обновления amoCRM:

- Обновите страницу браузера;
- Если проблема сохраняется, переустановите виджет (удалите и установите заново через маркетплейс).
- Если проблема все еще сохраняется - обратитесь в техническую поддержку.