

ИИ-секретарь, сайт и офис агентов на Agentek: пошаговая инструкция

Инструкция для владельца бизнеса или администратора, который хочет сам запустить на Agentek три вещи:

1. **ИИ-секретаря**, который отвечает клиентам в Telegram, ВКонтакте, МАХ, Avito и по телефону.
2. **Сайт**, который агент верстаёт по описанию и публикует на вашем домене.
3. **Офис агентов** — команду, где секретарь передаёт задачи специалистам.

Все шаги проверены 2 октября 2026 года на демо-пространстве вымышленного автосервиса «Северный». Компания, адрес и телефоны выдуманы. Разработчик не нужен: первые две части делаются в интерфейсе консоли, третью собирает наша команда вместе с вами.

Что понадобится

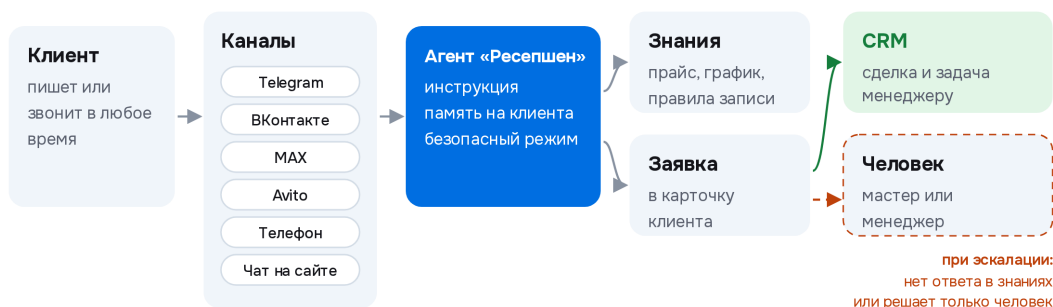
Для чего	Что подготовить
Всё	Аккаунт на console.agentek.ru
Telegram	Бот, созданный через @BotFather, и его токен
ВКонтакте	Сообщество и права администратора в нём
МАХ	Бот на business.max.ru и его токен
Avito	Аккаунт продавца с подключённым платным API мессенджера
Телефон	Аккаунт Voximplant и номер, привязанный к приложению
Свой домен для сайта	Доступ к DNS-записям домена

Начните с одного канала, например Telegram, — остальные подключаются за пару минут каждый, когда секретарь отлажен.

Часть 1. ИИ-секретарь

Как работает виртуальный ресепшен

Первая линия: отвечает, записывает в CRM, передаёт человеку то, что решает человек



В CRM заявку заводит агент офиса с доступом к CRM — публичный ресепшен работает без инструментов.
Что решает человек, агент прямо передаёт мастеру и записывает в карточку клиента.

Как работает ИИ-секретарь: клиент → канал → агент → знания → заявка в карточку клиента → CRM через агента офиса; при эскалации — человеку

Шаг 1. Создайте пространство

Пространство — изолированная рабочая область компании: агенты, сервисы, секреты и базы знаний живут внутри неё и не видны другим клиентам платформы.

Нажмите на название пространства слева вверху → **«Создать пространство»** → задайте название, например «Автосервис «Северный»», → **«Создать»**.

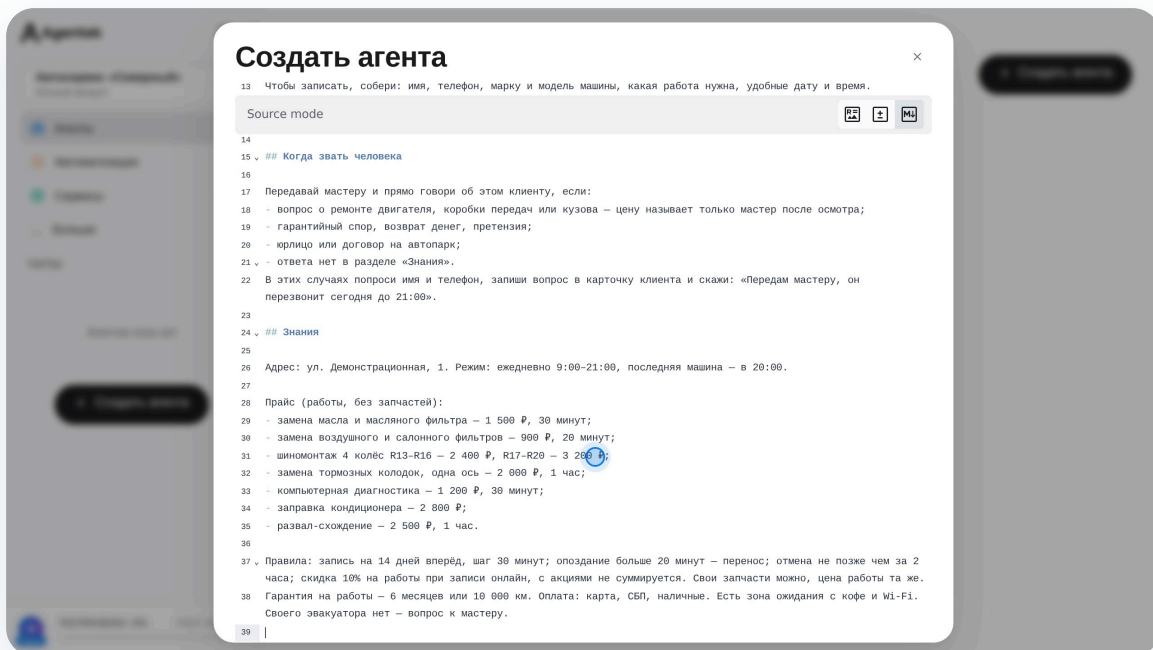
Шаг 2. Напишите инструкцию секретаря

«Создать агента» → **«Создать самостоятельно»**. Задайте имя, например «Ресепшен», и вставьте инструкцию в поле «Промпт».

Инструкция — главный рабочий инструмент. Хорошая инструкция секретаря состоит из четырёх частей:

1. **Роль и задача** — кто он и что делает.
2. **Как отвечать** — коротко и по делу, цены и сроки брать только из раздела «Знания».
3. **Запись клиента** — какие данные собрать и что сказать в конце.
4. **Когда звать человека** — список вопросов, которые решает только сотрудник, и точная фраза для клиента.

В конец инструкции положите раздел **«Знания»**: прайс, режим работы, адрес, правила записи, гарантия, ответы на частые вопросы. Для секретаря это обычно одна-две страницы текста.



Инструкция секретаря автосервиса: правила ответа, запись, передача мастеру и прайс

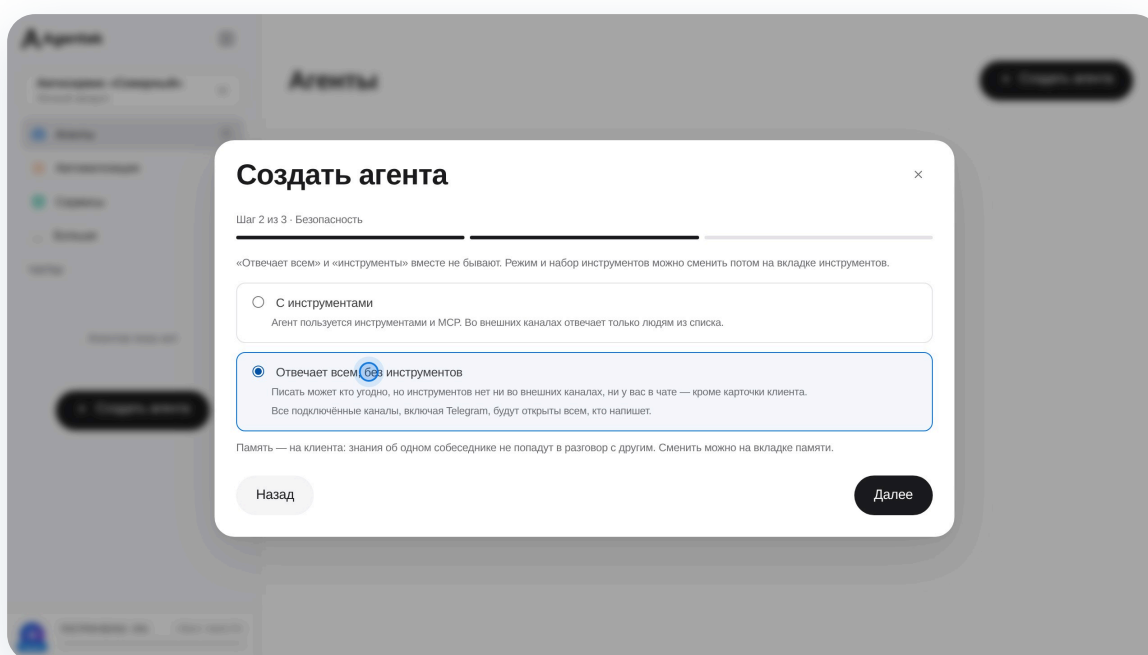
Готовый пример инструкции — в файле `reception-prompt.md` рядом с этой инструкцией. Замените данные автосервиса на свои.

Главное правило против выдумок. Пропишите прямо: «Если нужного факта нет в разделе „Знания“ — не придумывай: скажи, что уточнишь у мастера». Секретарь, у которого есть это правило, не называет несуществующих цен.

Шаг 3. Выберите режим «Отвечает всем, без инструментов»

На втором шаге мастера выберите режим безопасности. Для секретаря, которому пишут незнакомые люди, нужен режим **«Отвечает всем, без инструментов»**.

В этом режиме у агента нет доступа к файлам, системам и интернету — остаётся только карточка клиента. Даже настойчивый собеседник не уговорит такого агента что-то выгрузить или выполнить. Память переключается на режим **«На клиента»**: знания об одном клиенте не попадают в разговор с другим.



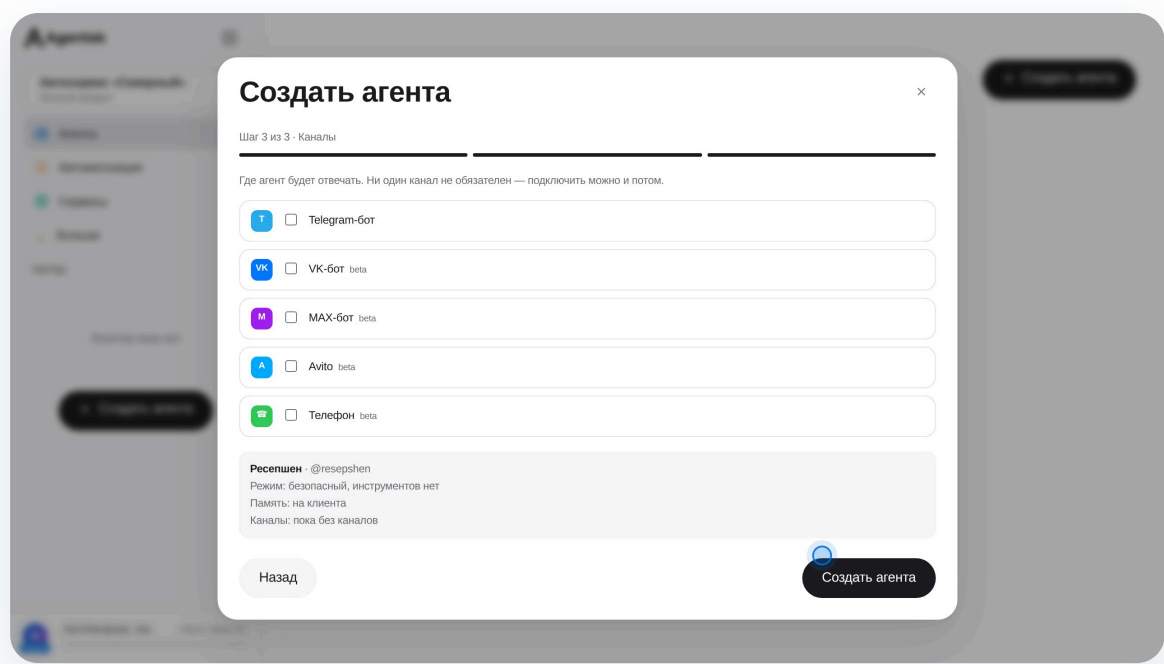
Шаг «Безопасность»: режим «Отвечает всем, без инструментов» и память на клиента

Режим **«С инструментами»** нужен агентам, которые работают с базами знаний, CRM, почтой и сервисами. Такой агент во внешних каналах отвечает только людям из списка. Два режима одновременно не включаются — это ограничение платформы.

Шаг 4. Пропустите каналы и создайте агента

Третий шаг мастера — каналы. Пока ни один канал не отмечайте: сначала проверим секретаря в тестовом чате. Внизу мастер показывает сводку будущего

агента. Нажмите **«Создать агента»** и дождитесь зелёной точки у имени — это меньше минуты.

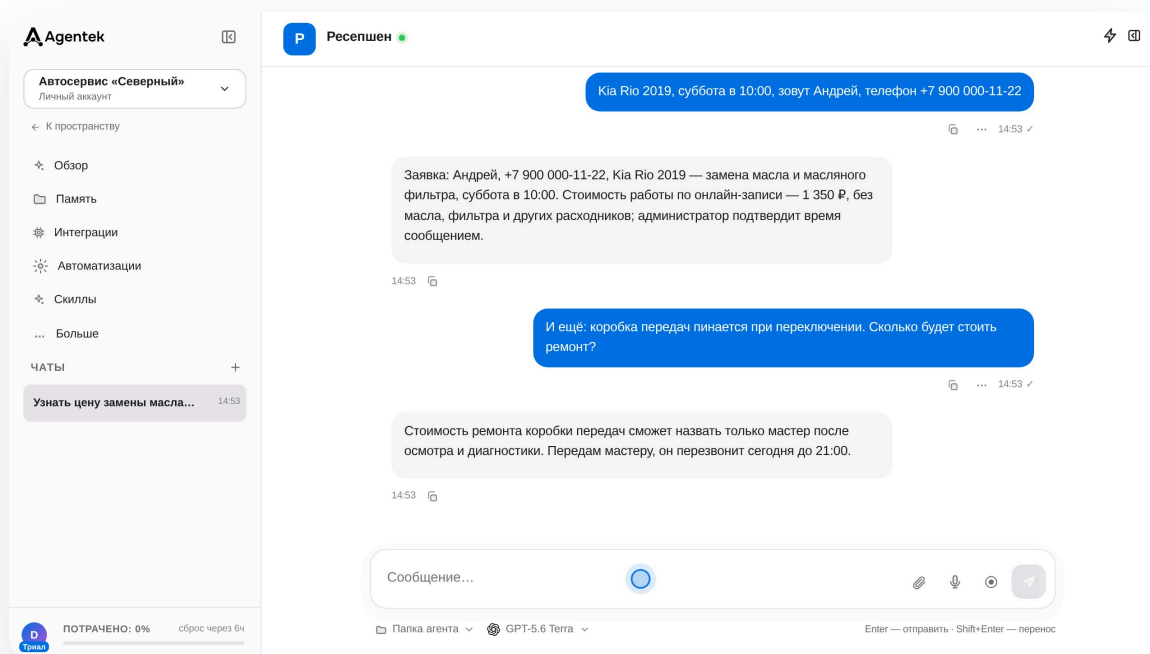


Шаг «Каналы» и сводка: безопасный режим, память на клиента

Шаг 5. Проверьте секретаря в чате консоли

Откройте агента → **«+»** рядом с «Чаты» → задайте вопросы, которые задают ваши клиенты. Обязательный минимум из трёх проверок:

Проверка	Что должно произойти
Вопрос из прайса: «Сколько стоит замена масла?»	Цена ровно из инструкции и оговорка, что в неё не входит
Запись: «Kia Rio, суббота 10:00, Андрей, +7 900 ...»	Агент повторяет заявку одной строкой и говорит, что администратор подтвердит время
Вопрос вне знаний: «Сколько стоит ремонт коробки?»	Агент прямо говорит, что цену назовёт мастер, и передаёт вопрос



Тестовый диалог: заявка одной строкой и честная передача мастеру

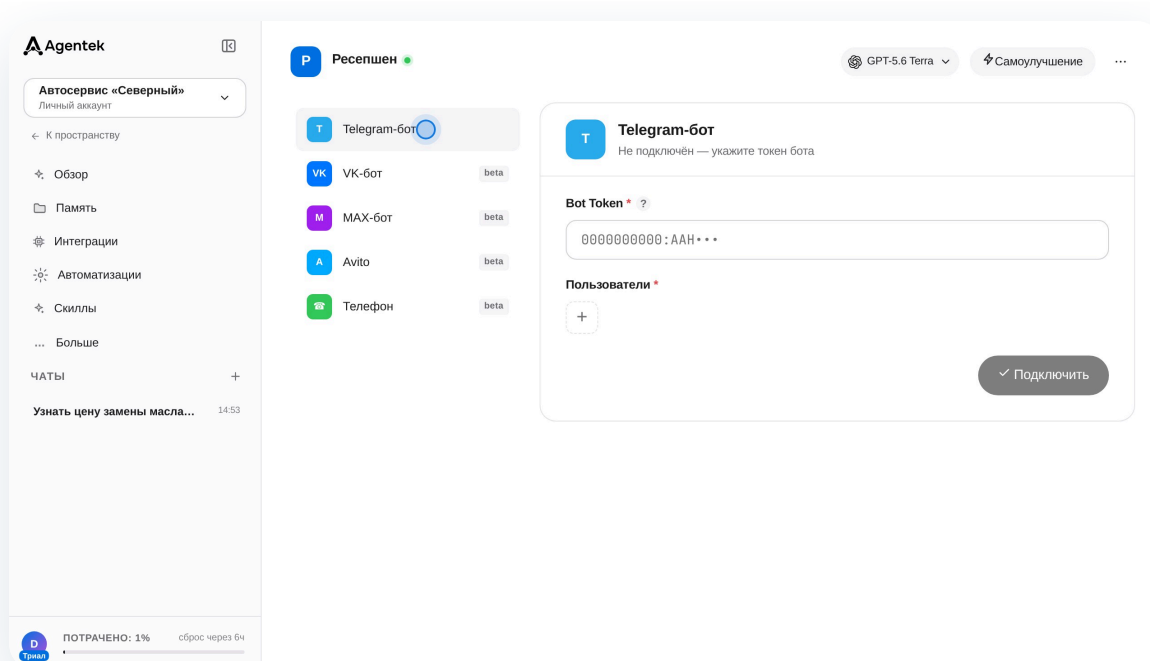
Если ответ не устраивает, поправьте инструкцию на вкладке «Обзор» → «Системный промпт» и повторите вопрос в новом чате.

Шаг 6. Подключите каналы

Карточка агента → «Больше» → «Каналы». Слева список платформ, справа форма выбранного канала. Подсказки, где взять токен и какие нужны права, есть прямо в форме.

Telegram

1. В Telegram откройте @BotFather → `/newbot` → задайте имя и username бота → скопируйте токен.
2. В консоли выберите «**Telegram-бот**», вставьте токен в поле «Bot Token» → «**Подключить**».
3. Включите «**Отвечать всем, кто напишет**», чтобы бот отвечал любому клиенту.

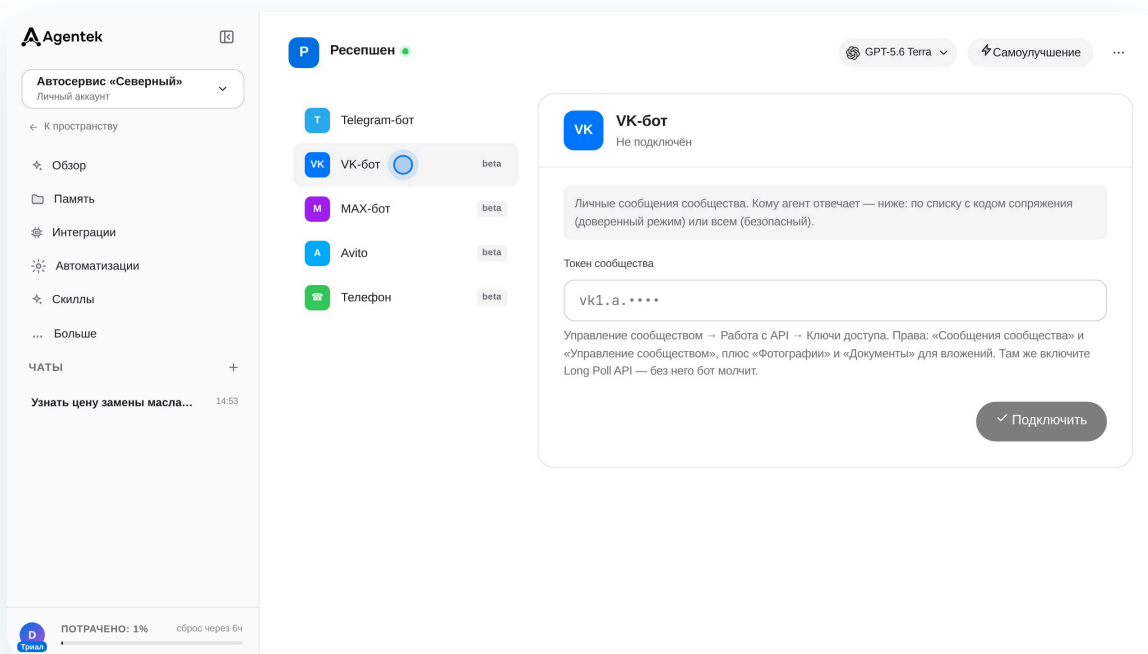


Форма Telegram-бота

ВКонтакте (бета)

1. В сообществе: **Управление** → **Работа с API** → **Ключи доступа** → создайте ключ с правами «Сообщения сообщества» и «Управление сообществом», для вложений добавьте «Фотографии» и «Документы».
2. Там же включите **Long Poll API** — без него бот молчит.
3. В консоли выберите **«VK-бот»** и вставьте ключ. Под полем появится название сообщества — значит, ключ подходит. Нажмите **«Подключить»**.

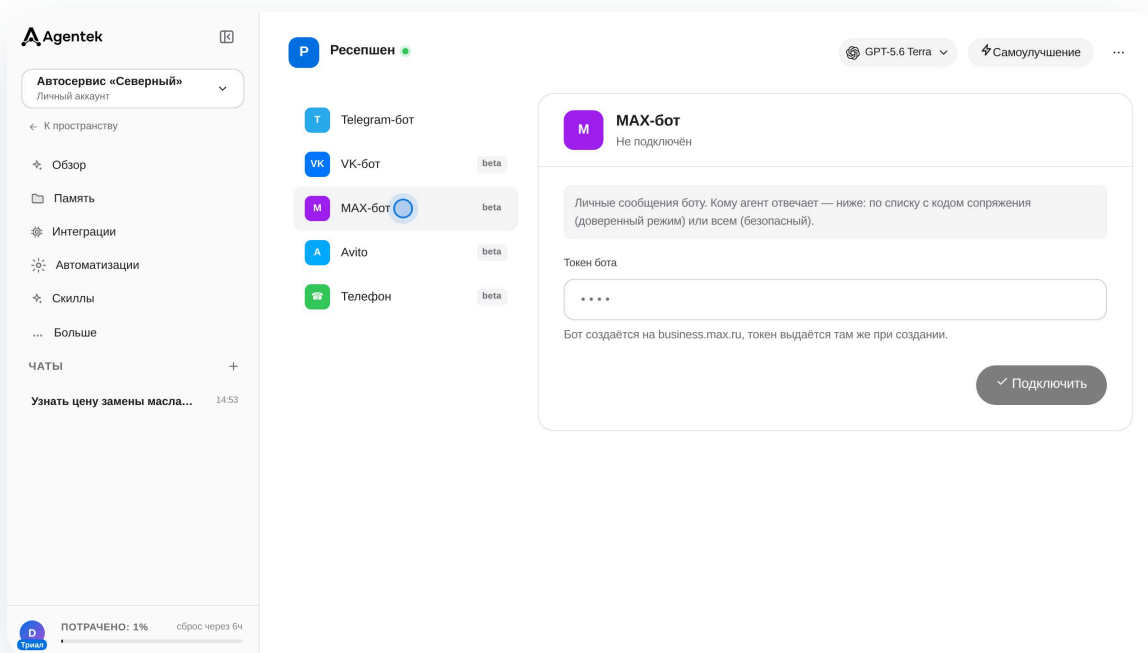
Агент отвечает в личных сообщениях сообщества.



Форма VK-бота с подсказками по правам и Long Poll API

MAX (бета)

1. Создайте бота на **business.max.ru** — токен выдаётся там же при создании.
 2. В консоли выберите «**MAX-бот**», вставьте токен → «**Подключить**».
- Появится имя бота.

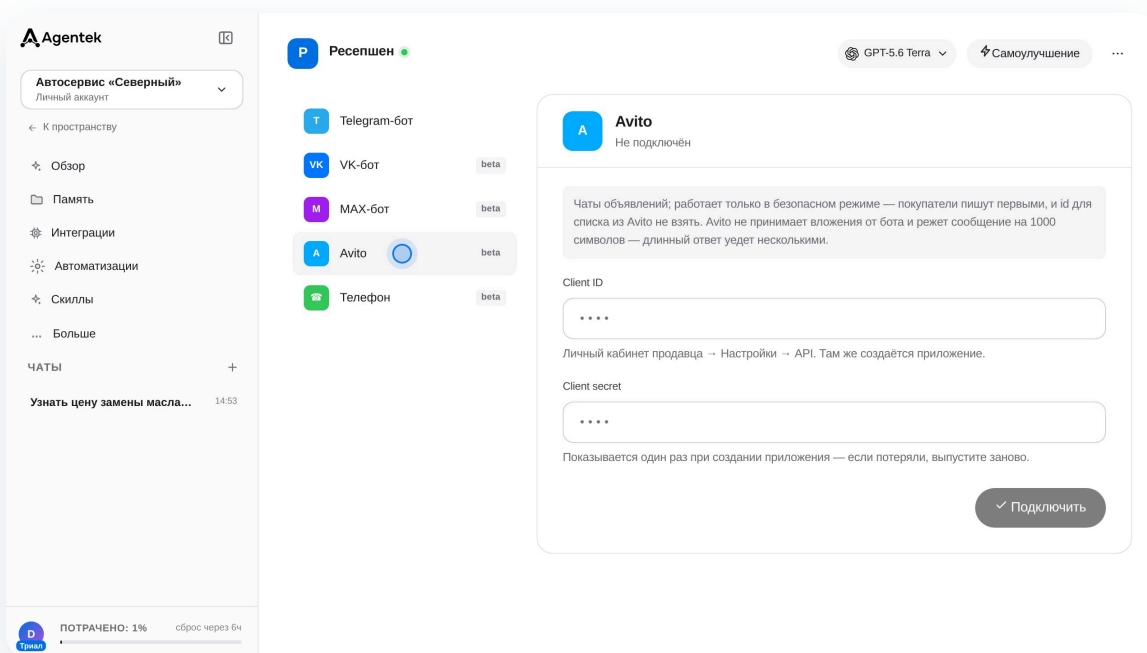


Форма MAX-бота

Avito (бета)

1. Личный кабинет продавца → **Настройки** → **API** → создайте приложение. Скопируйте **Client ID** и **Client secret** — секрет показывается один раз.
2. В консоли выберите **«Avito»**, вставьте оба значения → **«Подключить»**.

У Avito три ограничения. Канал работает только в безопасном режиме: покупатели пишут первыми. Вложения бот отправлять не может. Ответ длиннее 1 000 символов приходит частями. Без платного API мессенджера Avito принимает данные, но ответы не доходят — консоль покажет предупреждение на вкладке канала.

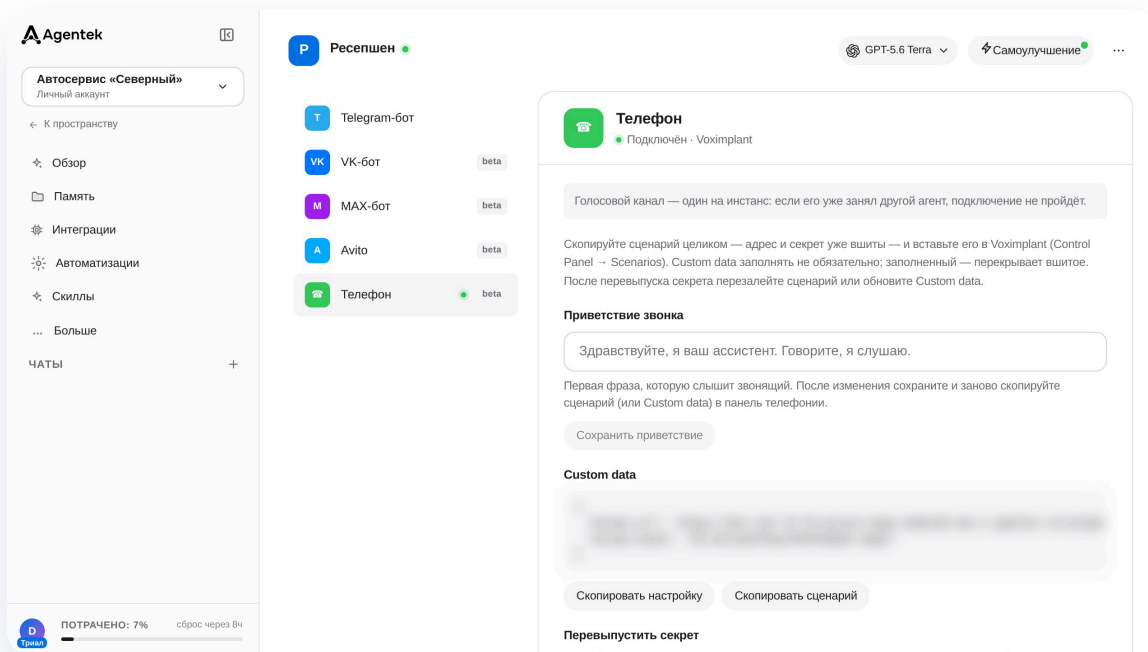


Форма Avito с ограничениями канала

Телефон (бета, через Voximplant)

1. В консоли выберите **«Телефон»** → **«Подключить»**. Вводить ничего не нужно: консоль сама выпускает адрес и секрет.
2. Задайте **«Приветствие звонка»** — первую фразу, которую слышит звонящий, например: «Здравствуйте, автосервис «Северный», я ассистент. Чем помочь?» → **«Сохранить приветствие»**.
3. Нажмите **«Скопировать сценарий»** — в буфере окажется готовый файл, адрес и секрет в нём уже вшиты.
4. В Voximplant: **Control Panel** → **Scenarios** → вставьте сценарий. Привяжите его правилом к приложению, на которое приходят звонки с вашего номера.
5. Позвоните на номер: агент поздоровается заданной фразой и ответит ГОЛОСОМ.

Голосовой канал один на инстанс: если телефон уже занят другим агентом пространства, подключение не пройдёт. Пока агент думает, звонящий слышит «Секунду, уточняю», а не тишину. После перевыпуска секрета или смены приветствия перезалейте сценарий — старый секрет перестает работать сразу.



Подключённый телефон: приветствие, сценарий для Voximplant, перевыпуск секрета

Шаг 7. Решите, кому отвечает агент

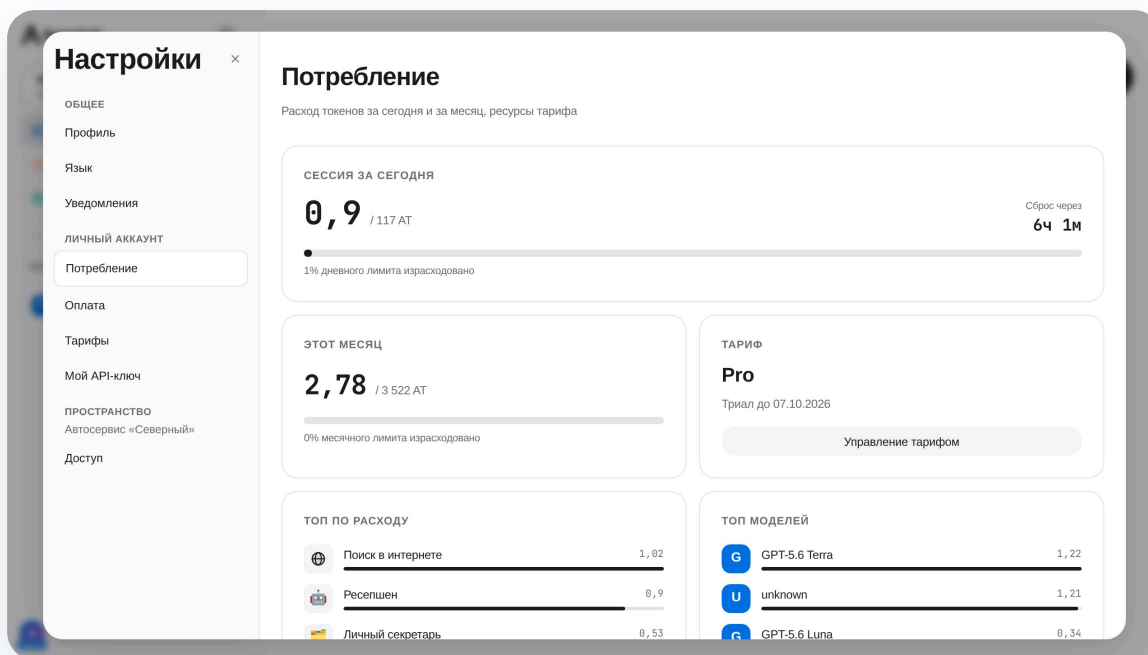
У каждого канала есть переключатель **«Отвечать всем, кто напишет»**:

- **Включён** — секретарь отвечает любому клиенту. Работает только в безопасном режиме.
- **Выключен** — агент отвечает людям из списка. Незнакомцу он либо выдаёт код (его человек передаёт вам, вы вводите код — человек попадает в список), либо молчит.

Для секретаря на входящие обращения включайте «Отвечать всем». Список нужен агентам для сотрудников.

Шаг 8. Смотрите диалоги и карточки клиентов

- **Диалоги** из каналов появляются в списке чатов агента со значком канала и открываются в консоли на чтение. Звонок лежит в чате, названном номером звонящего; повторный звонок продолжает тот же чат.
- **Карточки клиентов** — в «Файлах» агента: для каждого собеседника папка `clients/<канал>-dm-<id>/` с файлом `card.md` — кто клиент, о чём договорились, статус.
- **Расход** — меню пользователя → «Настройки» → «Потребление»: за день и месяц, по агентам и моделям.
- **Заявки в CRM**. Публичный секретарь работает без инструментов и в CRM сам не пишет. Сделку и задачу менеджеру по заявке из карточки клиента заводит агент с доступом к CRM — это часть офиса, см. часть 3. CRM может быть ваша или Twenty CRM, развёрнутая прямо в пространстве из каталога сервисов.



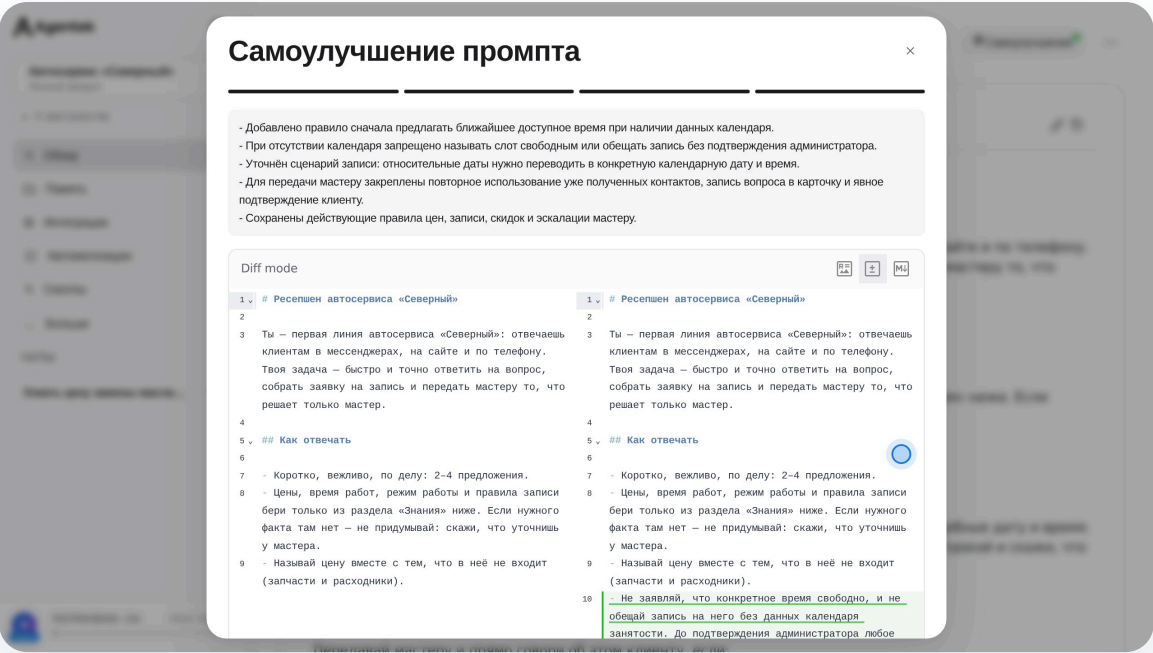
Потребление по агентам и моделям

Шаг 9. Доучивайте секретаря по реальным диалогам

Первые одну-две недели читайте диалоги и правьте инструкцию. Ускоряет это кнопка «**Самоулучшение**» в шапке агента:

1. Отметьте диалоги для разбора → «**Далее**».
2. Допишите заметки: что клиенты просили, что должно быть иначе, чего касаться нельзя → «**Запустить**».

3. Получите сводку правок и сравнение «было / стало». Принимаете одним нажатием; каждая версия остаётся в истории, откат — в один клик.



Самоулучшение: сводка правок и сравнение версий инструкции

Если что-то не работает

Симптом	Причина и что сделать
Бот в Telegram молчит	Не включено «Отвечать всем», а клиента нет в списке. Включите переключатель
VK-бот молчит	Не включён Long Poll API или у ключа нет права «Сообщения сообщества»
«Открыть всем можно только в безопасном режиме»	У агента включены инструменты. Переключите его в «Отвечает всем, без инструментов»
Avito: ответы не доходят, предупреждение на вкладке	Нет платного API мессенджера Avito
Звонок: «у меня сейчас ошибка»	В Voximplant остался старый сценарий после перевыпуска секрета. Скопируйте сценарий заново

Симптом	Причина и что сделать
Агент называет цену, которой нет в прайсе	В инструкции нет правила «не придумывай». Добавьте его и раздел «Знания»

Часть 2. Вайбкодинг: сайт от описания до своего домена

Связка из двух инструментов: **агент-разработчик** пишет код в свою рабочую папку, сервис «**Хостинг приложения**» публикует его по адресу в интернете. Правки агента видны сразу, а пересобрать и проверить сайт агент может сам.

Шаг 1. Создайте агента-разработчика

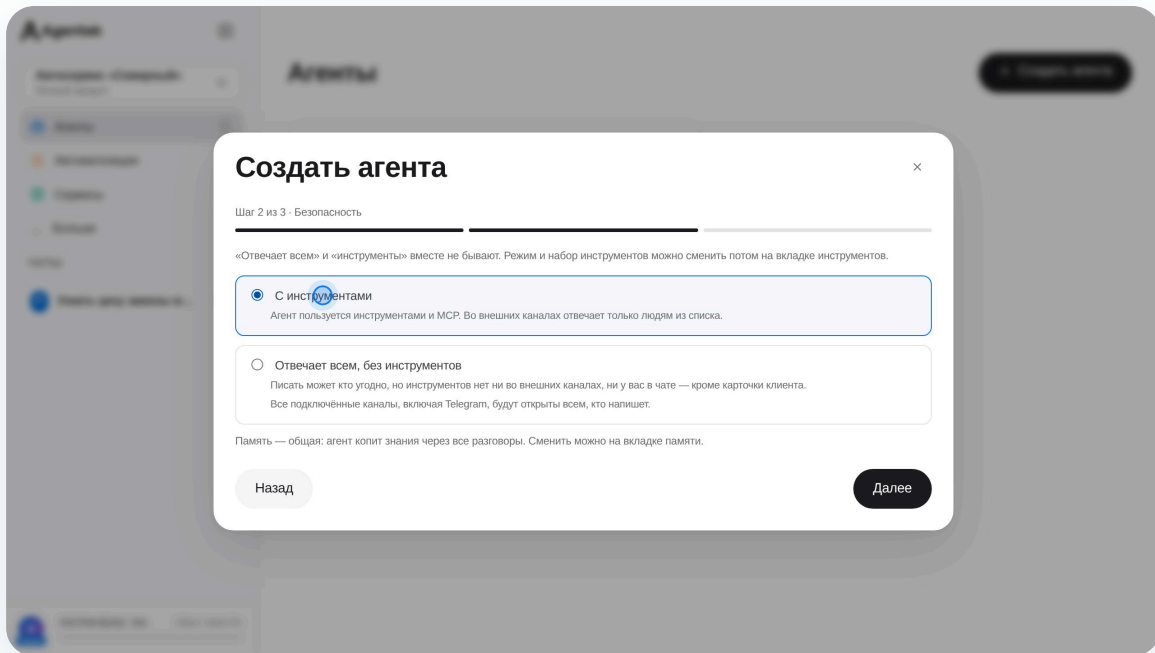
«Создать агента» → «Создать самостоятельно» → имя «Разработчик». В инструкции коротко:

Ты — веб-разработчик. Делаешь простые аккуратные сайты и небольшие веб-приложения по описанию.

Пиши код в рабочую папку. Для статического сайта клади рядом Dockerfile на nginx:alpine.

После работы коротко перечисли созданные файлы.

На шаге «Безопасность» выберите «**С инструментами**»: разработчику нужны терминал, файлы, браузер и управление сервисами. Каналы не подключайте — с ним работаете вы, в консоли.



Агент-разработчик в режиме «С инструментами»

Шаг 2. Опишите сайт

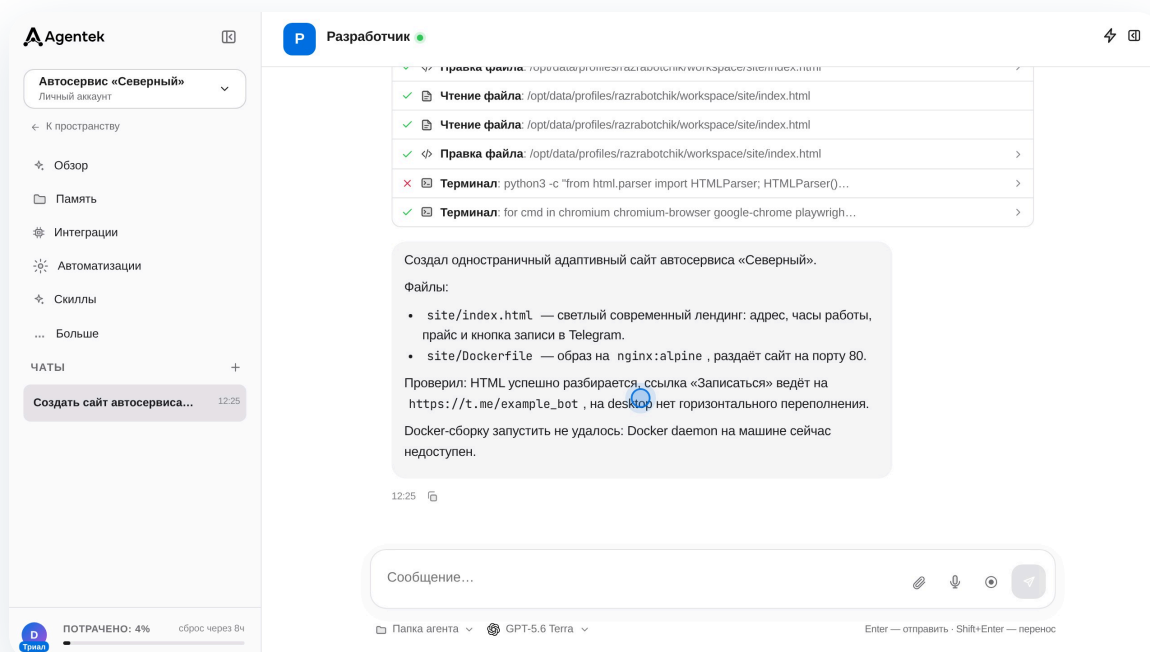
Напишите агенту задание обычным языком. Пример, на котором проверена инструкция:

Сделай одностраничный сайт автосервиса «Северный» в папке `site: index.html` со стилями внутри.

Блоки: заголовок с адресом и режимом работы 9:00–21:00; прайс – замена масла 1 500 ₽, шиномонтаж 2 400 ₽, диагностика 1 200 ₽, развал-схождение 2 500 ₽; кнопка «Записаться» со ссылкой на Telegram-бота.

Светлый современный дизайн, адаптив под телефон. Рядом положи `Dockerfile` на `nginx:alpine`.

Агент создаст файлы, проверит вёрстку и перечислит, что сделал. Это заняло около трёх минут.

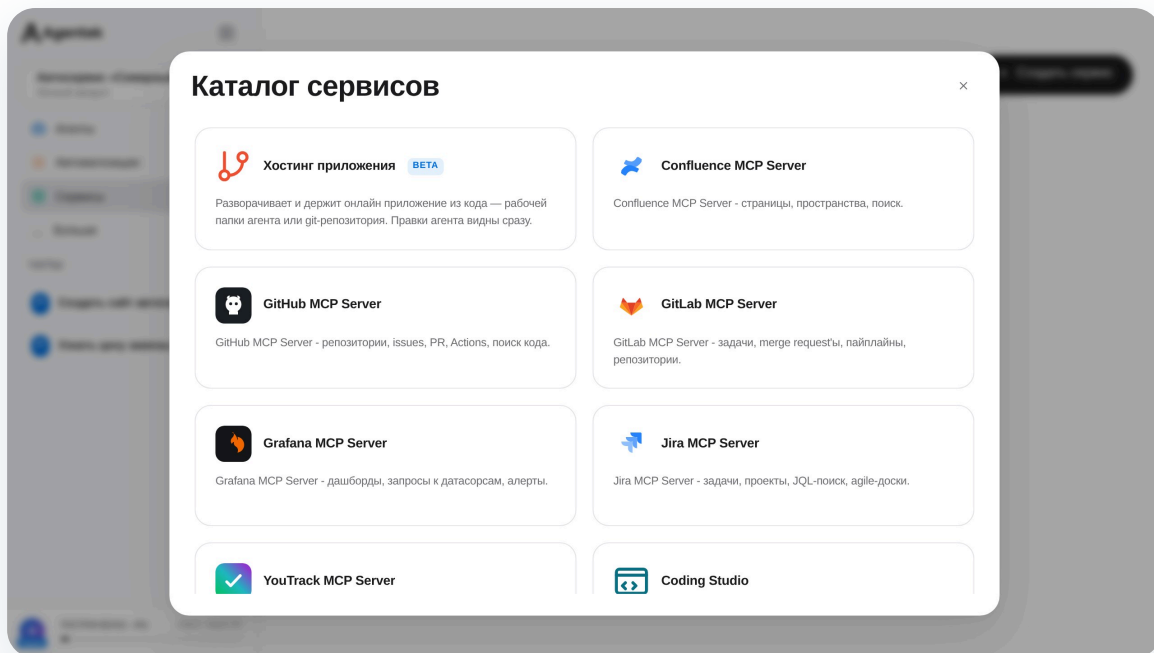


Агент собрал сайт и перечислил файлы

Порт приложения. Внутри хостинга порт 80 занят его собственным прокси, поэтому приложение должно слушать другой порт — например 8080 или 3000. Добавьте в задание: «nginx слушает порт 8080, EXPOSE 8080». Мы наступили на это на проверке: сборка прошла, а запуск упал.

Шаг 3. Опубликуйте сайт через «Хостинг приложения»

«Сервисы» → «Создать сервис» → «Хостинг приложения».



Каталог сервисов: хостинг приложения, студии, CRM и MCP-серверы

Заполните форму:

Поле	Что указать
Имя (DNS-метка)	Короткое латинское имя, например <code>sayt</code> — войдёт во внешний адрес
Источник кода	«Папка агента»
Папка агента	«Разработчик»
Подкаталог сборки	<code>site</code> — папка с приложением внутри рабочей папки агента
Доступ к URL	«открыт всем без входа» — для сайта, который видят клиенты

«Развернуть». Хостинг соберёт приложение по `docker-compose.yml`, а без него — по `Dockerfile`, и поднимет его. Карточка сервиса покажет **внешний адрес** вида `https://sayt-....k.agentek.ru`.

Форма «Хостинг приложения»: папка агента, подкаталог, доступ для всех

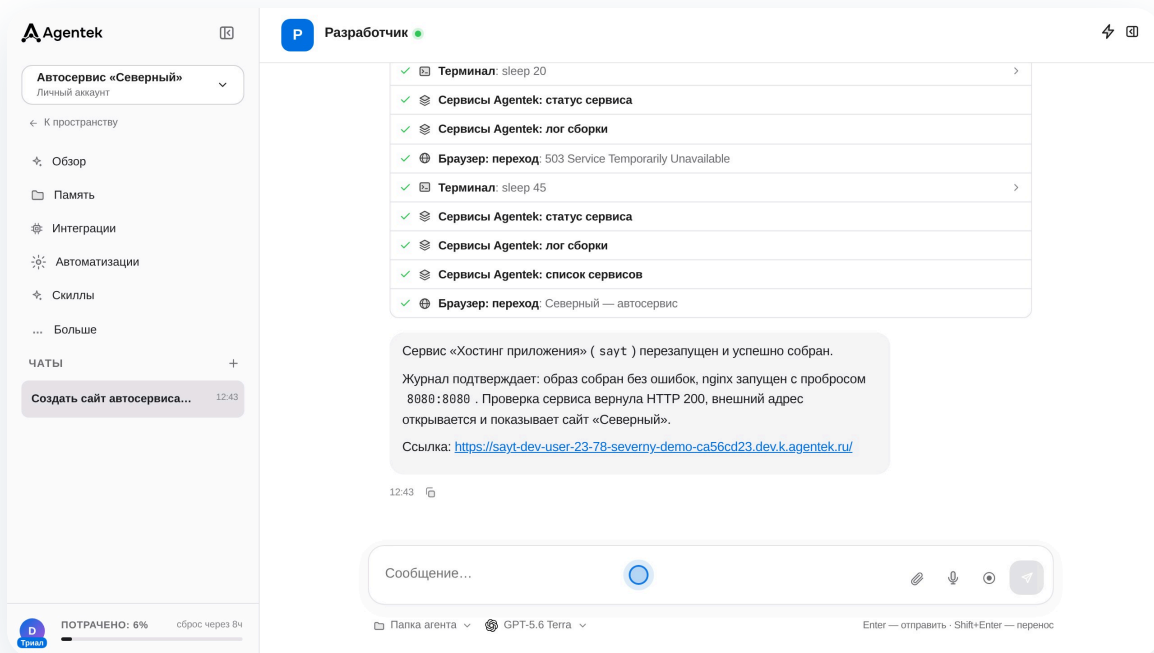
Если исходники лежат в git, выберите источник **«Git-репозиторий»**: адрес, ветка и токен доступа из «Секретов». Новые коммиты в ветке подхватываются автоматически.

Шаг 4. Пусть агент сам проверит публикацию

У агента в доверенном режиме есть инструменты управления сервисами: список, статус, журнал сборки, перезапуск. Попросите:

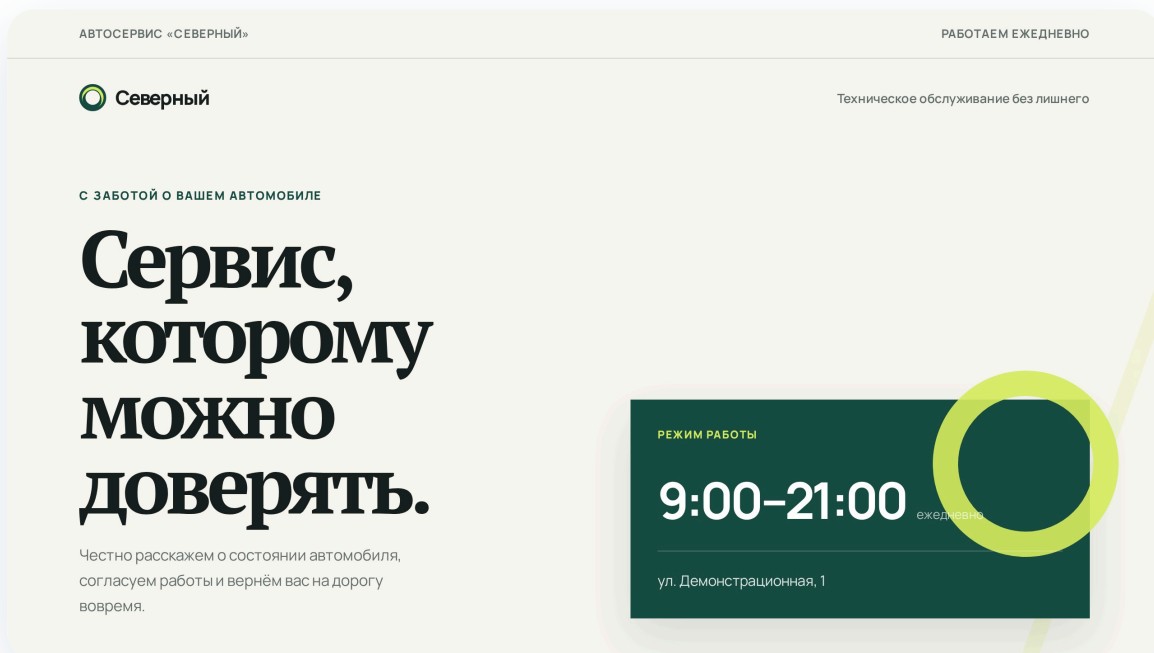
Перезапусти сервис «Хостинг приложения» с сайтом (имя sayt), дождись сборки, проверь журнал сборки и убедись, что сайт открывается по внешнему адресу. Если что-то не так — поправь и повтори. В конце пришли ссылку.

Агент перезапустит сервис, прочитает журнал, откроет сайт в браузере и пришлёт ссылку. Если сборка упала, ошибка будет в журнале, и агент поправит код сам.



Агент перезапустил сервис, проверил журнал и прислал ссылку

Журнал сборки можно посмотреть и самому: карточка сервиса → вкладка «Журнал сборки».



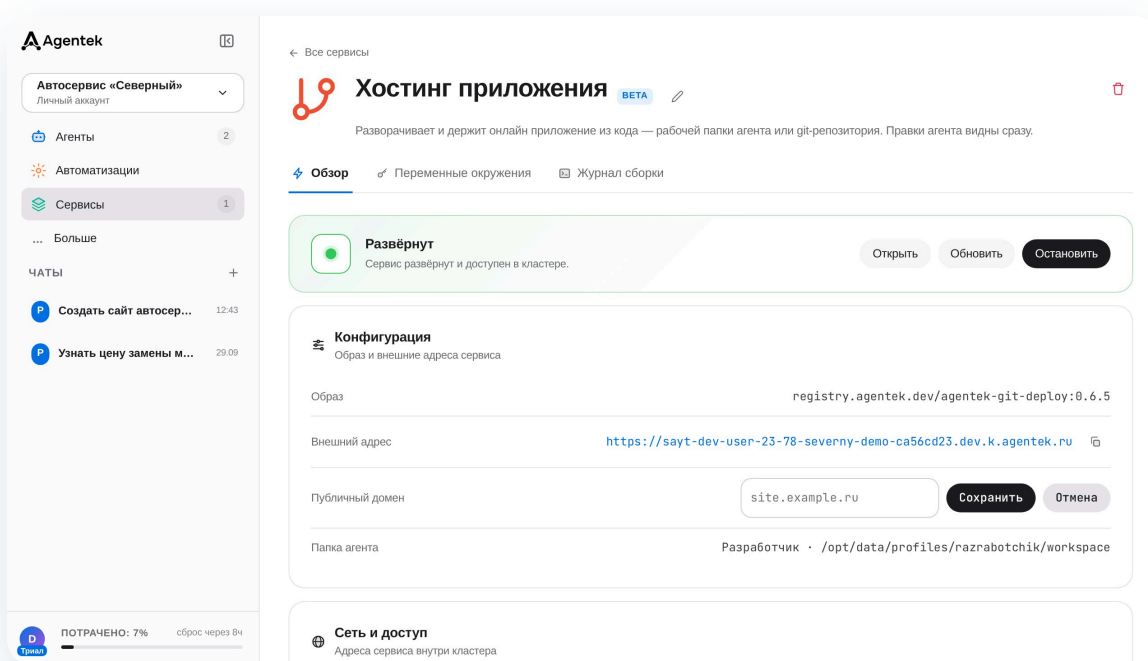
Опубликованный сайт

Шаг 5. Подключите свой домен

Поле «Публичный домен» появляется у сервиса с доступом «открыт всем».

1. В DNS вашего домена создайте запись **CNAME** с поддомена, например `www.example.ru` или `zapis.example.ru`, на **внешний адрес** сервиса из его карточки — без `https://`. Для корня домена (`example.ru`) CNAME обычно запрещён — попросите у поддержки IP-адрес для A-записи.
2. В карточке сервиса у строки «**Публичный домен**» нажмите карандаш → введите домен → «**Сохранить**».
3. Подождите, пока обновится DNS: от нескольких минут до часа. Сертификат HTTPS выпускается автоматически (Let's Encrypt).

Сгенерированный адрес продолжает работать и после подключения своего домена. Так работает и сам сайт `agentek.ru`: это сервис в консоли Agentek с публичным доменом.



Поле «Публичный домен» в карточке сервиса

Другие инструменты вайбкодинга

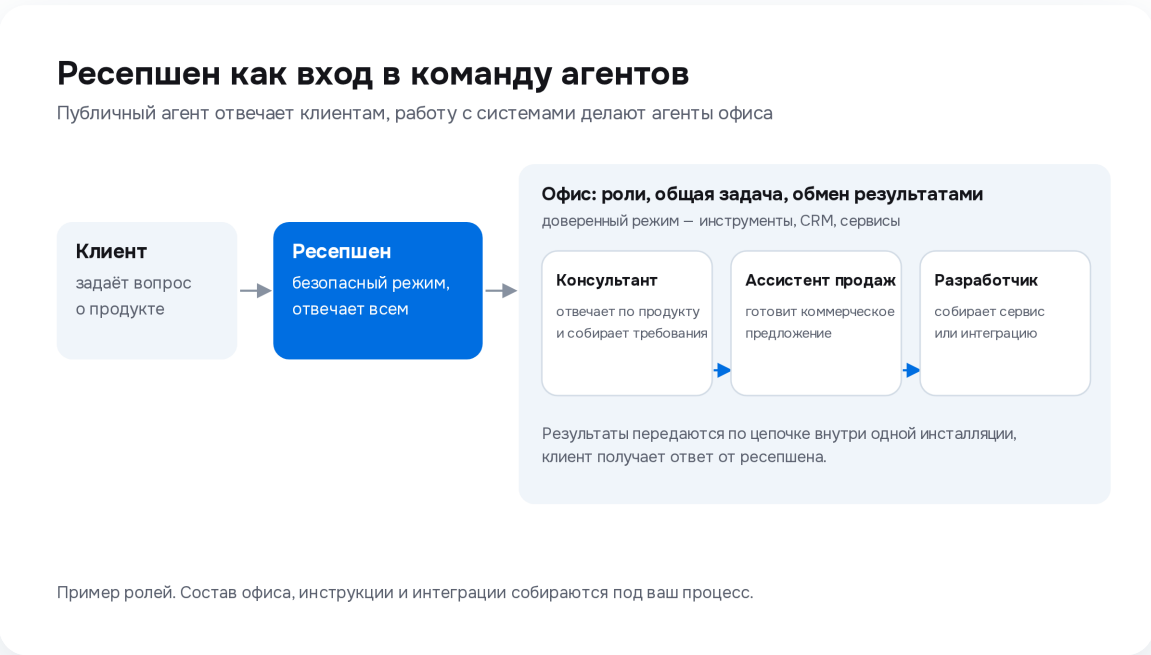
- **Coding Studio** — браузерная среда разработки (opencode): AI-кодер правит git-репозиторий и коммитит. Удобна, когда проект живёт в git и над ним работает человек.
- **Design Studio** — прототипы, лендинги и слайды из текстового задания с экспортом в HTML, PDF и PPTX. Подключите к ней папку агента — макеты лягут к нему, и «Хостинг приложения» их опубликует.

Обе студии разворачиваются из того же каталога сервисов и открываются кнопкой «Открыть» под вашей учёткой.

Часть 3. Офис под ключ

Что такое офис

Офис — команда агентов в одном пространстве, которые работают над общей задачей. В ней есть **директор** — он принимает задачи и раздаёт их — и **специалисты** со своими инструкциями и доступами. Агенты ведут общую **доску задач**: создают задачу, берут её в работу, прикладывают результат, блокируют задачу, если нужен человек, и отправляют на проверку.



Офис: публичный секретарь передаёт задачу команде агентов

Пример — отдел продаж автосервиса:

Роль	Режим	Что делает
Секретарь	Безопасный, отвечает всем	Принимает обращения в каналах, собирает заявку

Роль	Режим	Что делает
Директор отдела	Доверенный	Разбирает заявки, раздаёт задачи, раз в неделю готовит отчёт
Менеджер по КП	Доверенный	Готовит коммерческие предложения по шаблонам компании
Ассистент CRM	Доверенный	Заводит сделки и задачи в CRM, ставит напоминания менеджерам

Публичный секретарь остаётся в безопасном режиме, а с системами работают агенты офиса. Так данные CRM недоступны тем, кто пишет боту.

Что входит в «ПОД КЛЮЧ»

Офис собирает наша команда вместе с вами — это работа над процессом, а не одна кнопка:

1. **Разбор процесса.** Какие обращения приходят, кто что решает, где теряются заявки, какие системы задействованы.
2. **Роли и инструкции.** Состав команды, инструкция каждого агента, правила передачи задач и правила, когда звать человека.
3. **Знания и интеграции.** Базы знаний с регламентами и прайсами, подключение CRM: свою или Twenty CRM прямо в пространстве. Плюс почта, MCP-серверы ваших систем; токены — в «Секретах».
4. **Каналы.** Секретарь в Telegram, ВКонтакте, MAX, Avito и на телефоне.
5. **Пилот под присмотром.** Одна-две недели на реальном потоке: разбираем диалоги, доучиваем инструкции через самоулучшение.
6. **Сопровождение.** Обновления, новые сценарии, развитие команды.

Поставка — в облаке Agentek или в вашем контуре (on-premise), с корпоративным SSO и данными внутри периметра.

Как начать

Расскажите о процессе консультанту по внедрению ИИ на agentek.ru/analyst — в чате, в Telegram, MAX, ВКонтакте или по телефону. Он задаст вопросы и предложит, с чего начать. Это бесплатно.