

Онлайн-чаты

Документация по работе с Открытыми Линиями Битрикс24

- [Интеграция онлайн-чата на сторонние ресурсы](#)
- [Привязка сообщества ВКонтакте к открытым линиям](#)
- [Привязка Телеграм бота к чату открытых линий](#)
- [Интеграция социальных сетей в виде виджета на внешний ресурс](#)
- [Настройка прав доступа открытой линии](#)
- [Журнал аудита, история диалогов оператора и клиента открытой линии](#)

Интеграция онлайн-чата на сторонние ресурсы

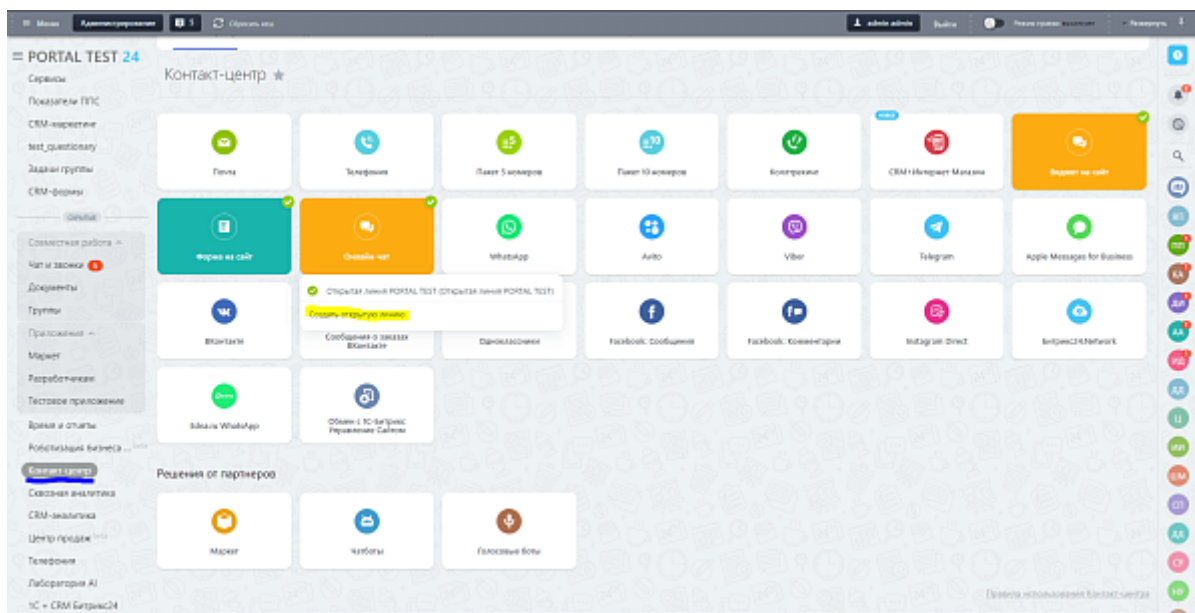
Создание виджета

Чтобы создать виджет на сайт, для начала нужно создать открытую линию: В панели управления корпоративного портала, слева перейдите во вкладку "Контакт-Центр".

Если вкладки "Контакт-Центр" нет - нажмите на опцию "Ещё", тогда панель управления увеличится

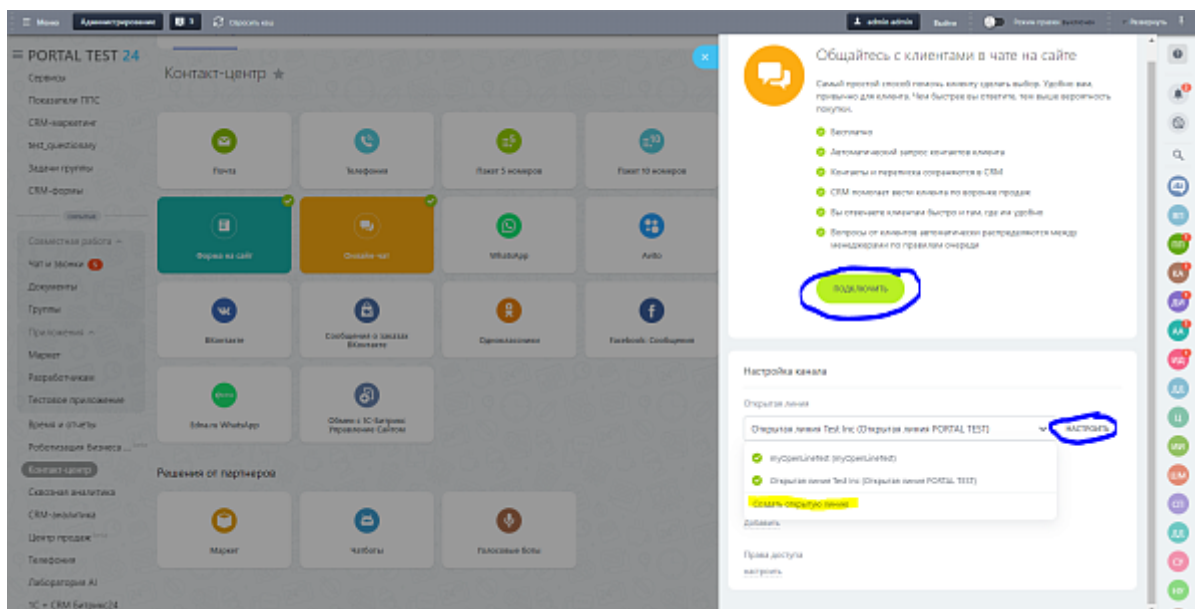
После мы видим все возможности открытых линий: телеграм-боты, вк-боты, онлайн чаты и т.д.

Выбираем опцию "Онлайн-чат" и, при нажатии, в контекстном меню выбираем "Создать новую открытую линию".



После чего во всплывающем окне настройки онлайн-чата Битрикс уже предлагает подключить виджет онлайн-чата - виджет он предоставляет в виде js-скрипта, который вы интегрируете в любой сторонний ресурс.

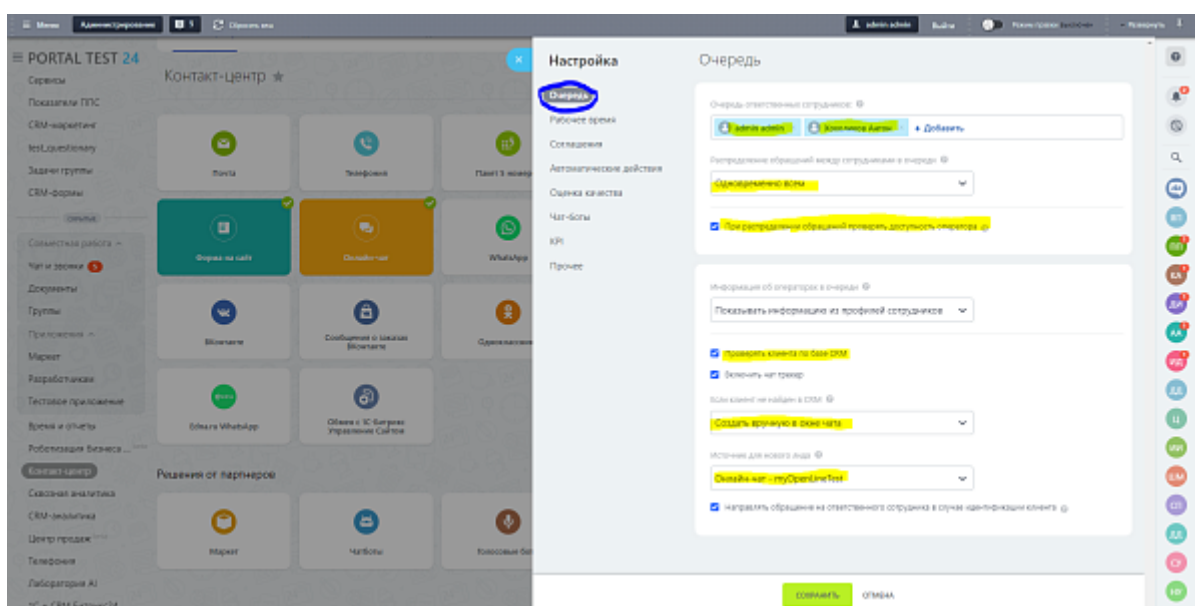
В пункте "Настройки канала" можно выбрать уже созданную открытую линию(если мы её создали) или создать её с нуля.



Настройка Открытой Линии

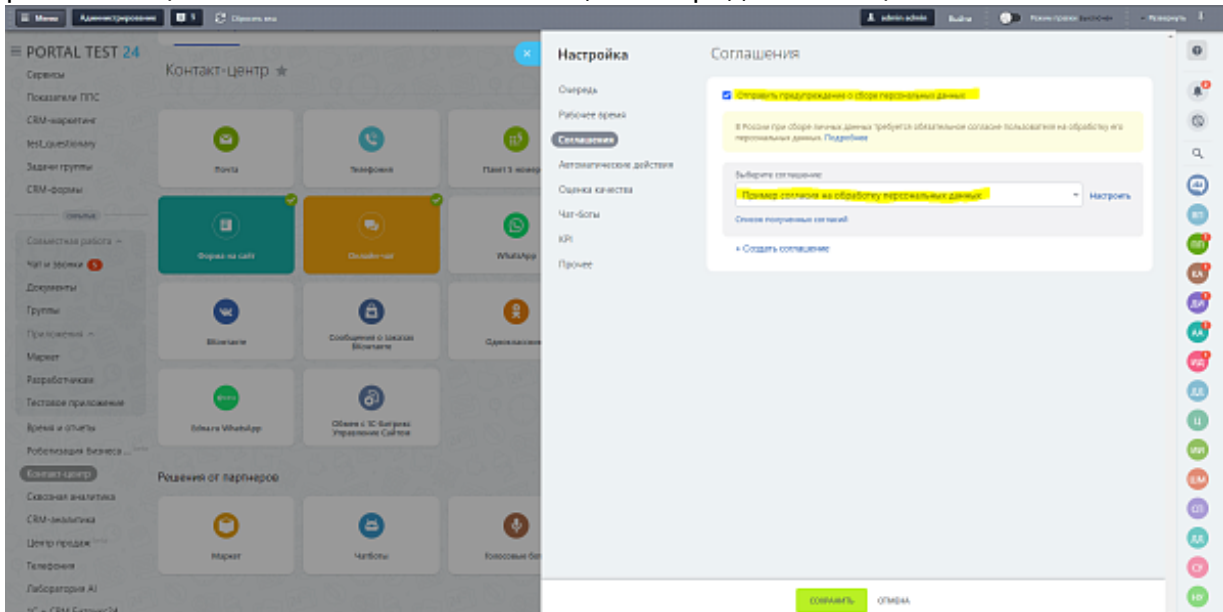
Нажимаем на кнопку "Настроить" или "Создать новую открытую линию". Принципиально важными настройками является "Очередь" и "Автоматические действия".

На "Очередь" мы назначаем сотрудников, которые будут привязаны к данной открытой линии, настраиваем распределение отправки обращений(либо всем и сразу, либо последовательно, либо равномерно). **Так же важным моментом является то, что клиент, который обратился, может не быть в базе crm, поэтому в этом же пункте настраиваем как будет заполняться его лид (либо лид создаётся автоматически, либо вручную - клиент сам заполняет все поля).**

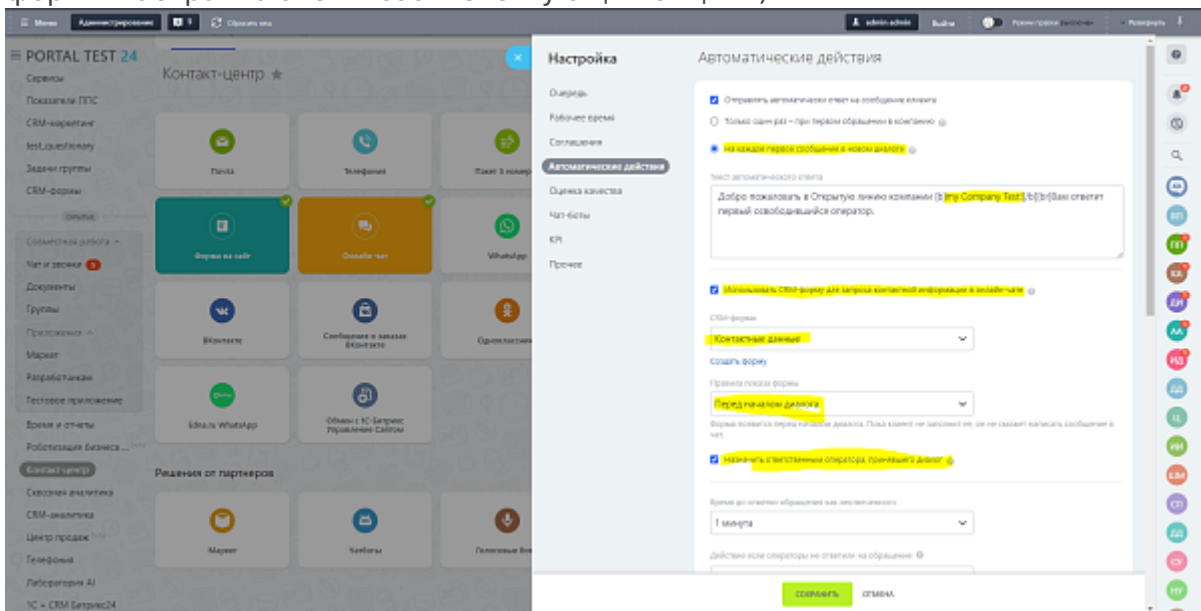


Второстепенные пункты настройки:

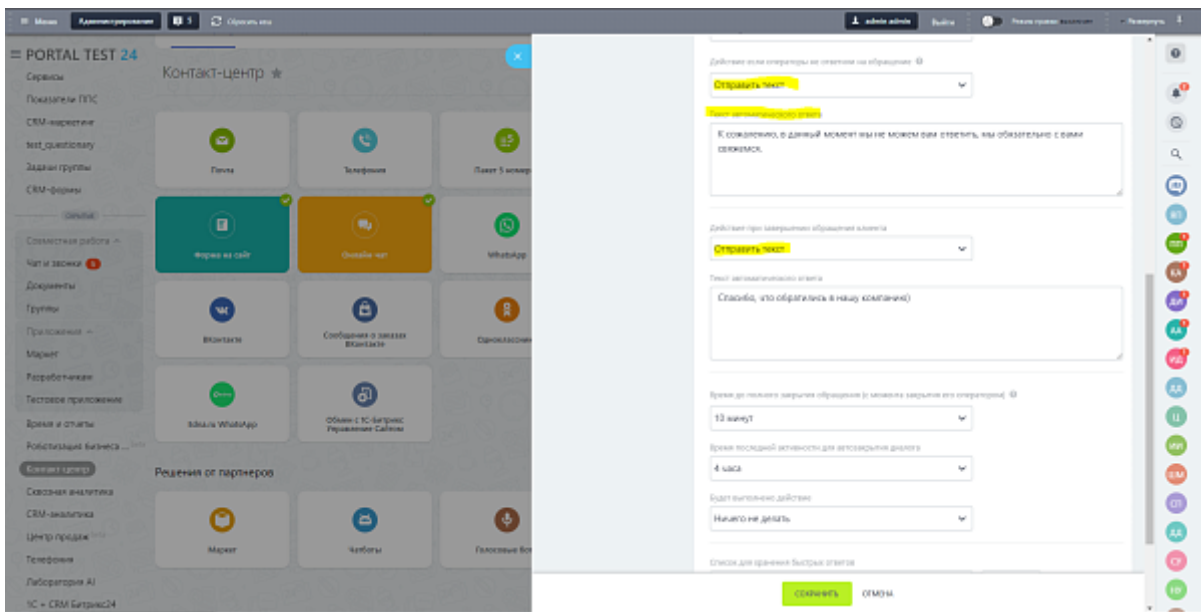
- "Рабочее время" - есть возможность указать праздничные дни, выходные дни, добавить автоматическое сообщение, в случае если открытая линия в текущей момент не работает(скриншот номер 4)
- "Соглашение" - Битрикс сам подсказывает какое соглашение нужно поставить в рамках РФ(если ваш онлайн-чат вообще его предполагает)



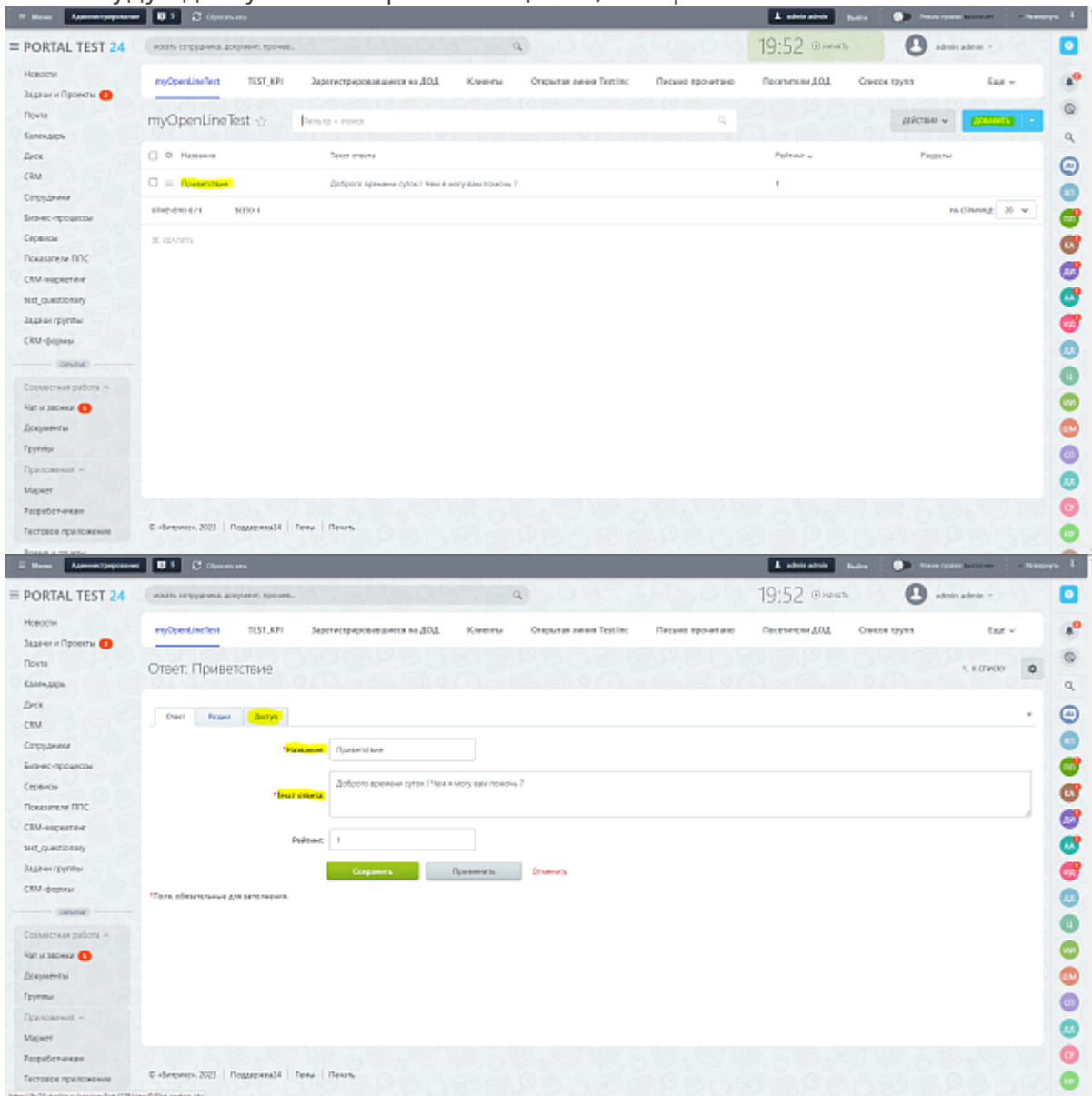
- "Автоматические действия" позволяет автоматизировать диалог. В плане приветствия, бездействия клиента, завершения диалога. Так же в этом пункте мы указываем способ сбора данных о клиенте. Мы можем создать новую CRM-форму, которую клиент будет заполнять, как только откроет диалог (правило сбора/показа формы настраиваются в соответствующих опциях)



Касательно автоматизации - есть возможность отправлять сообщения автономно о бездействии, при завершении обращения.



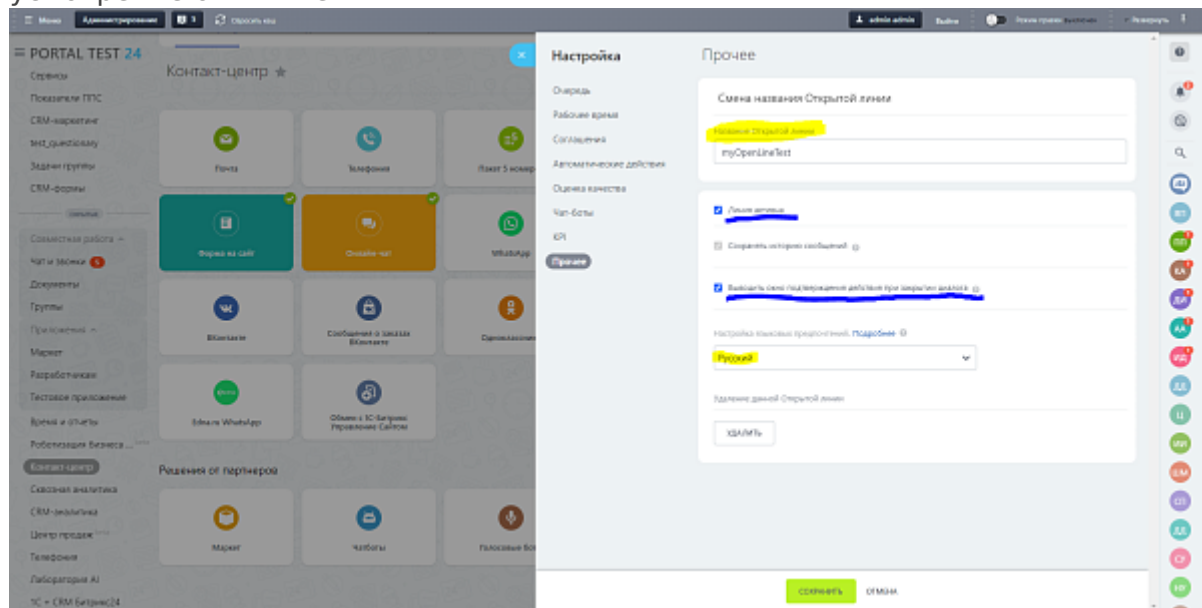
- "Список быстрых ответов". При создании нового списка быстрых ответов и последующего его выбора в открытых линиях, в чате каждого сотрудника на этой линии будут доступны быстрые сообщения, которые мы написали в списке.



Так же у списка есть свои права доступа, но по логике если группа людей сидит на линии и отвечает на одни и те же вопросы, то и разграничения доступа к списку быстрых ответов не должно быть.

- "Чат-боты" подключается из модулей, которые есть в bitrix Marketplace
- "Оценка качества". В нём есть два варианта как клиент может оценить диалог с оператором: один вариант предоставляется для web-сайтов, другой для различных ботов соц.сетей.
- "KPI" задаётся для учёта, как быстро операторы реагируют на обращения.
- "Прочее". Это поле ввода названия линии и отметка статуса активности линии.

Остальные опции по усмотрению. Нужен ли alert, если клиент закрывает чат - на усмотрение опять же



Итог

После всех настроек линии и подключения чата у нас будет публичная ссылка на чат в браузере (**не забудьте указать URL!**) и сам скрипт-код.

Чтобы протестировать его работу, стоит открыть другой браузер, где мы не логинились в битрикс, как сотрудник

Привязка сообщества ВКонтакте к открытым линиям

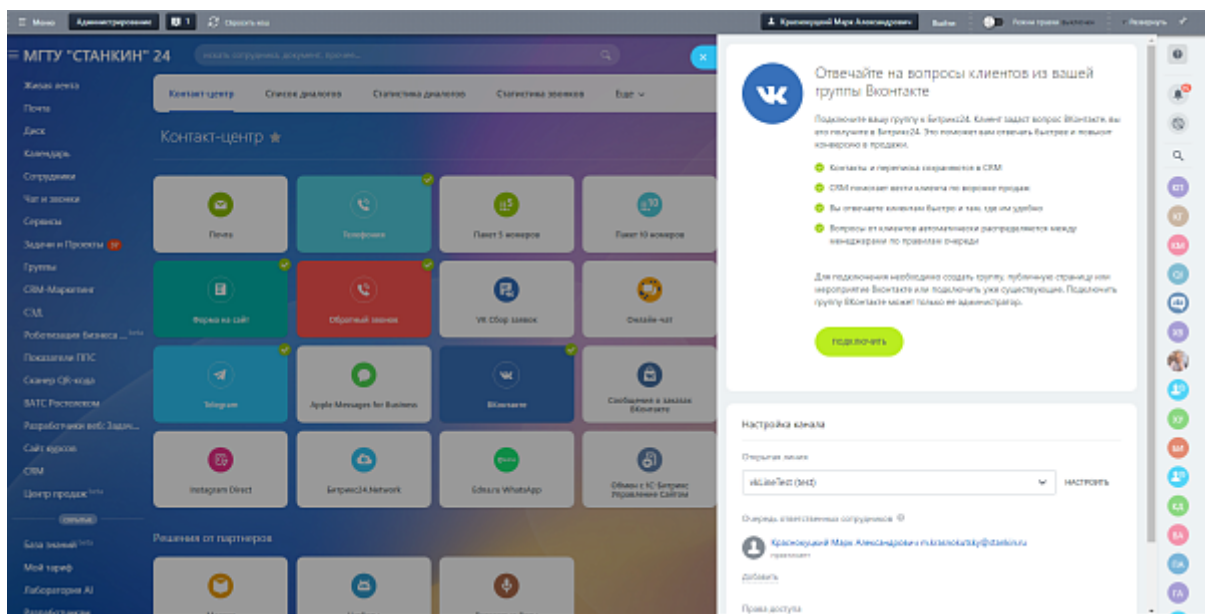
Создание сообщества ВКонтакте

Для того чтобы подключить сообщество ВКонтакте к Открытым Линиям требуется аккаунт ВКонтакте, который мы привяжем к битриксу. Перед этим создаём сообщество, настройки которого не принципиальны.

Сообщество ВКонтакте желательно сделать видимым для всех пользователей. В настройках приватности задайте сообществу статус "Публичный"

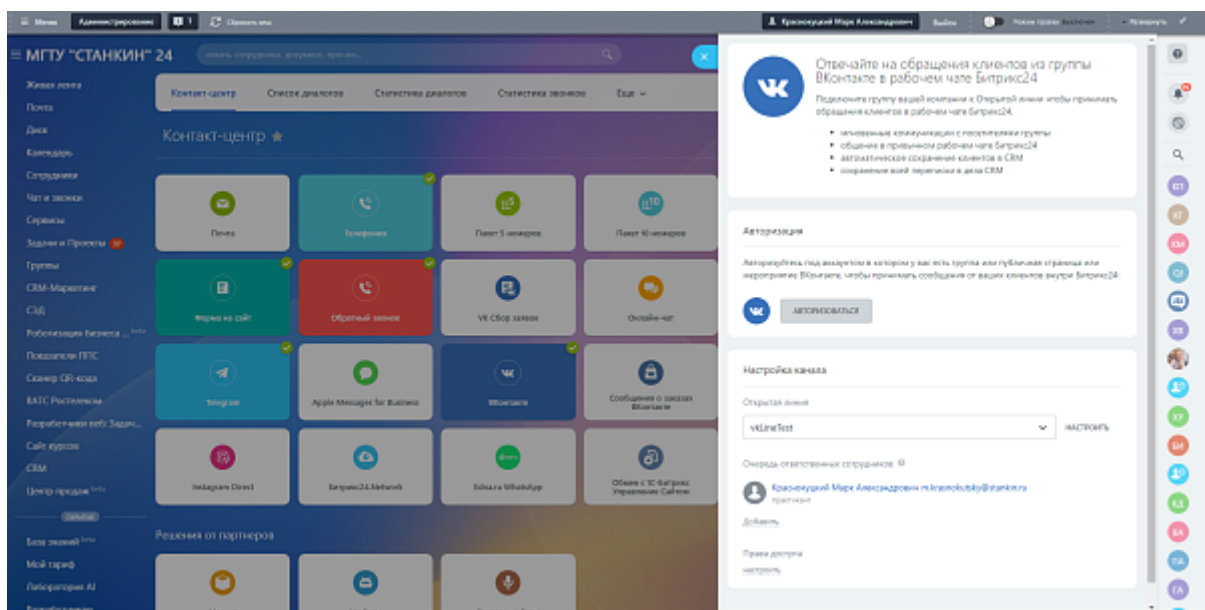
Привязка сообщества к чату открытых линий

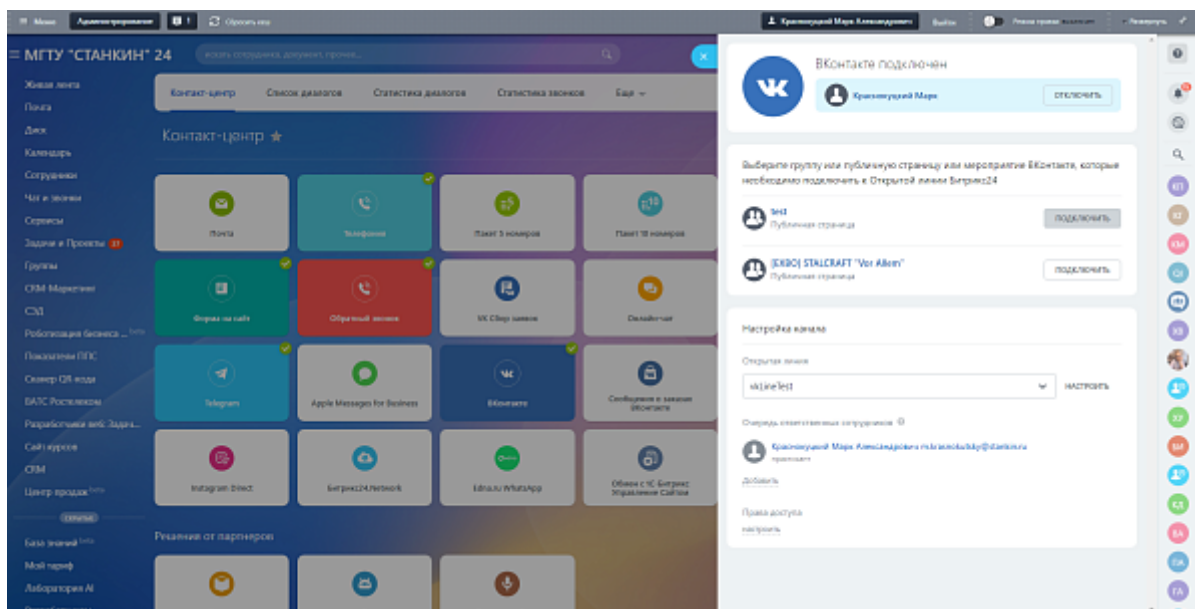
Выбираем "Контакт-Центр" из левого меню и в его возможностях кликаем по функции ВКонтакте.



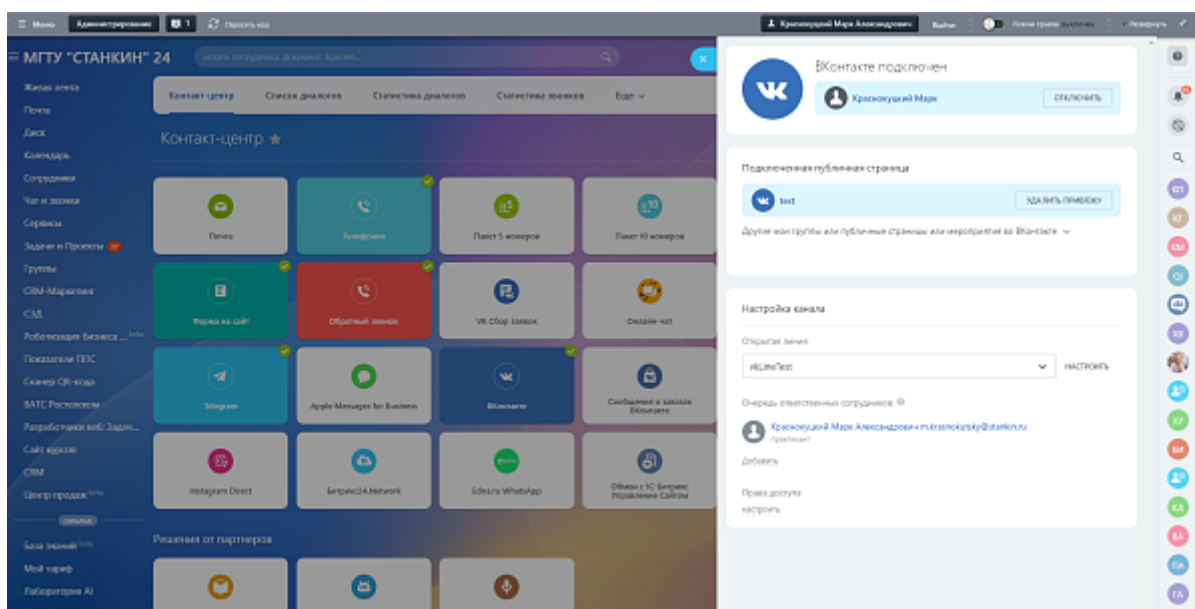
При привязки аккаунта ВК к Битриксу, корппортал сам покажет доступные группы для подключения доступные группы.

Битрикс видит сообщества ВК, в которых привязанный аккаунт ВКонтакте имеет права администратора





Для чистоты изучения создадим отдельную открытую линию для сообщества. Настройки оставим по умолчанию, они не влияют на работу.



Итог

Теперь у нас есть связка между vk-группой и открытой линией. Наглядно продемонстрировано на скриншотах.



Яна 11:43

Тест2



test 11:43

Краснокуцкий Марк Александрович

m.krasnokutsky@stankin.ru:

345345



test 11:44

Спасибо, что обратились в нашу компанию!!!



test 11:44

Пожалуйста, оцените качество обслуживания.

Отправьте: 1 - хорошо, 0 - плохо



Напишите сообщение...



Привязка Телеграм бота к чату открытых линий

Создание Телеграм бота

Чтобы создать связку Открытой Линии с ботом телеграма для начала создадим чат-бота через личный аккаунт телеграм. Для этого в поиске по чатам напомним @BotFather - этот бот позволяет создавать пользователю собственных ботов.

ВАЖНО: Лимит ботов на один телеграм-аккаунт ограничен - максимальное количество 20.

В чате с ботом прописываем последовательно следующие команды:

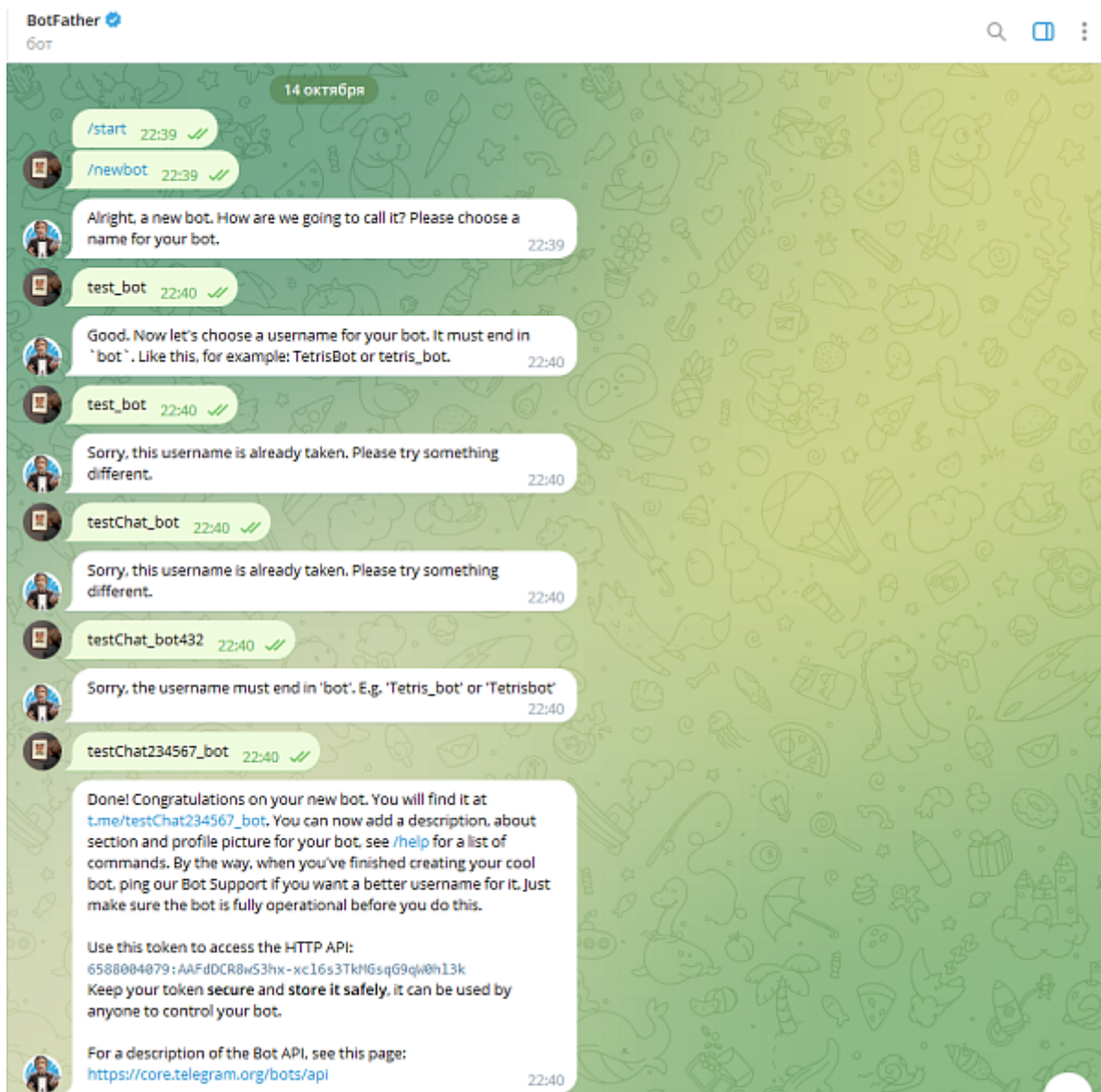
/start -> **/newbot** -> вводим имя нашего бота.

ВАЖНО: в никнейме бота в конце должен быть префикс "bot". Пример: onlineChat_bot, testBitrix_bot

После этого BotFather отправляет нам токен бота, которого мы создали - он пригодится для его интеграции в битрикс.

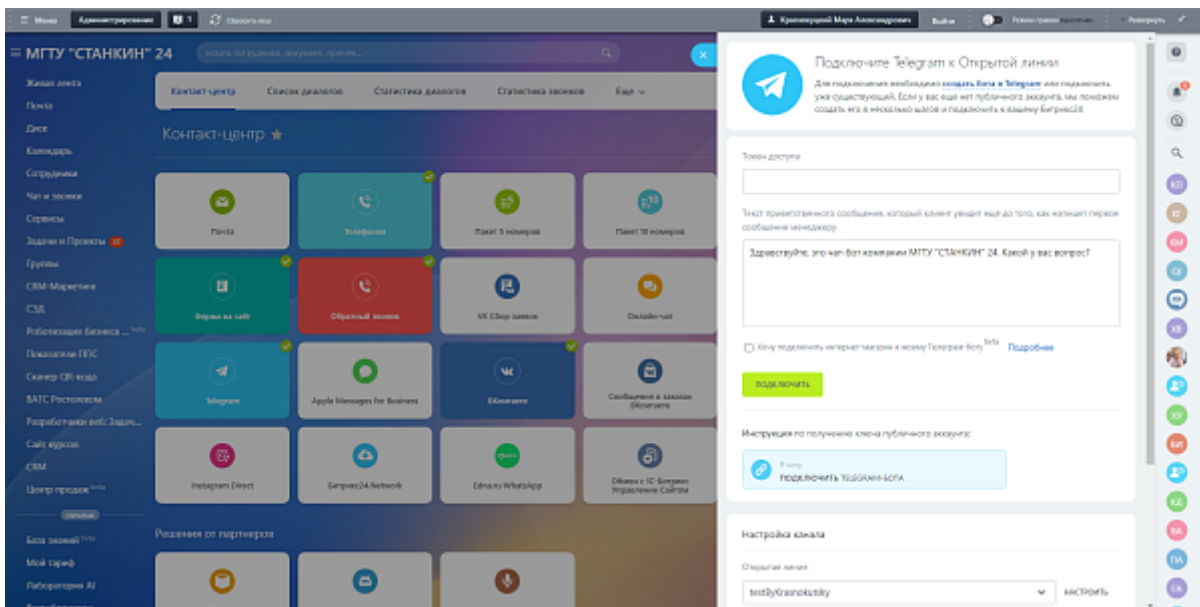
Если вы потеряли токен данного бота, то его можно узнать по команде **/token**

Поменять токен тоже возможно, для этого существует команда **/revoke**



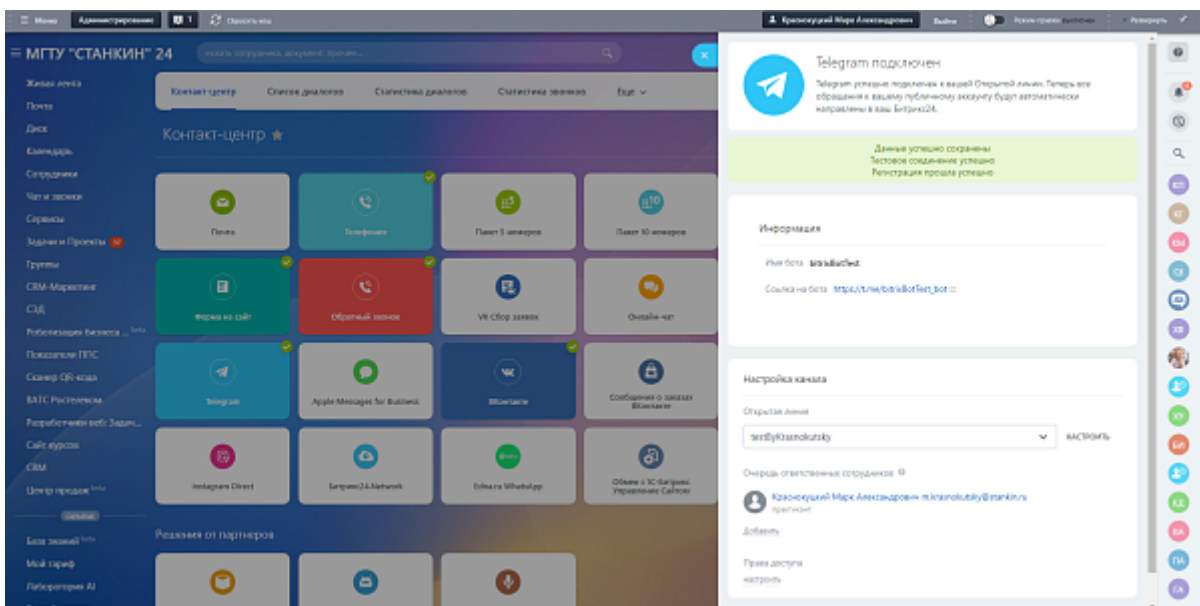
Интеграция бота телеграм к чату

Перейдём в Контакт-Центр Битрикса и выберем опцию "Telegram". По аналогии с интеграцией ВКонтакте так же создадим отдельную открытую линию для телеграм-бота и нажмём зелёную кнопку "Подключить".



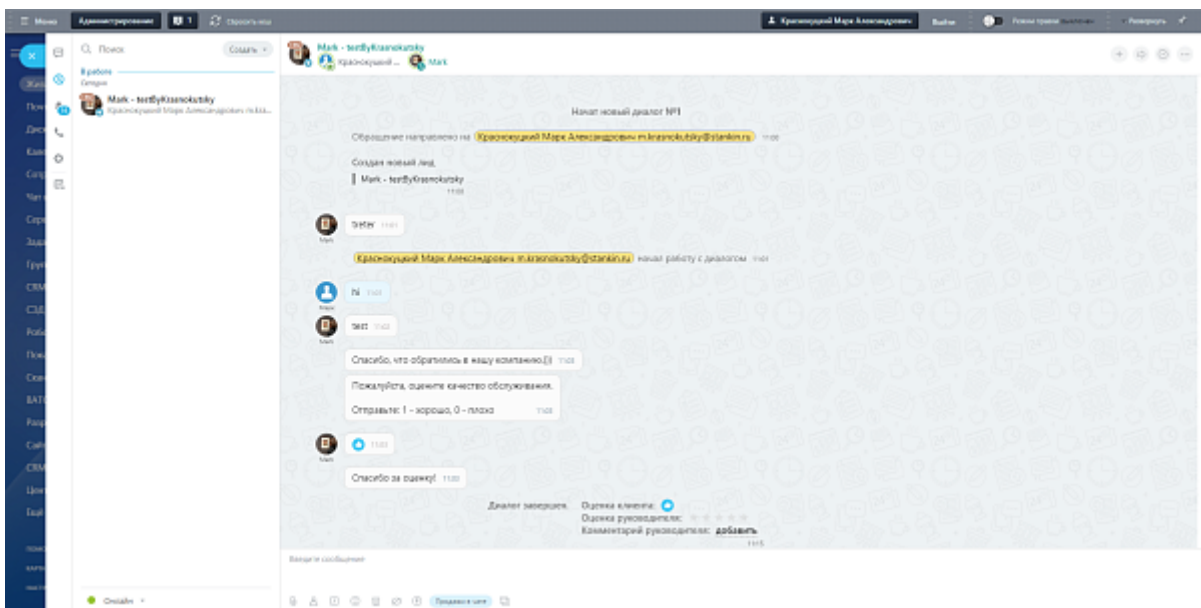
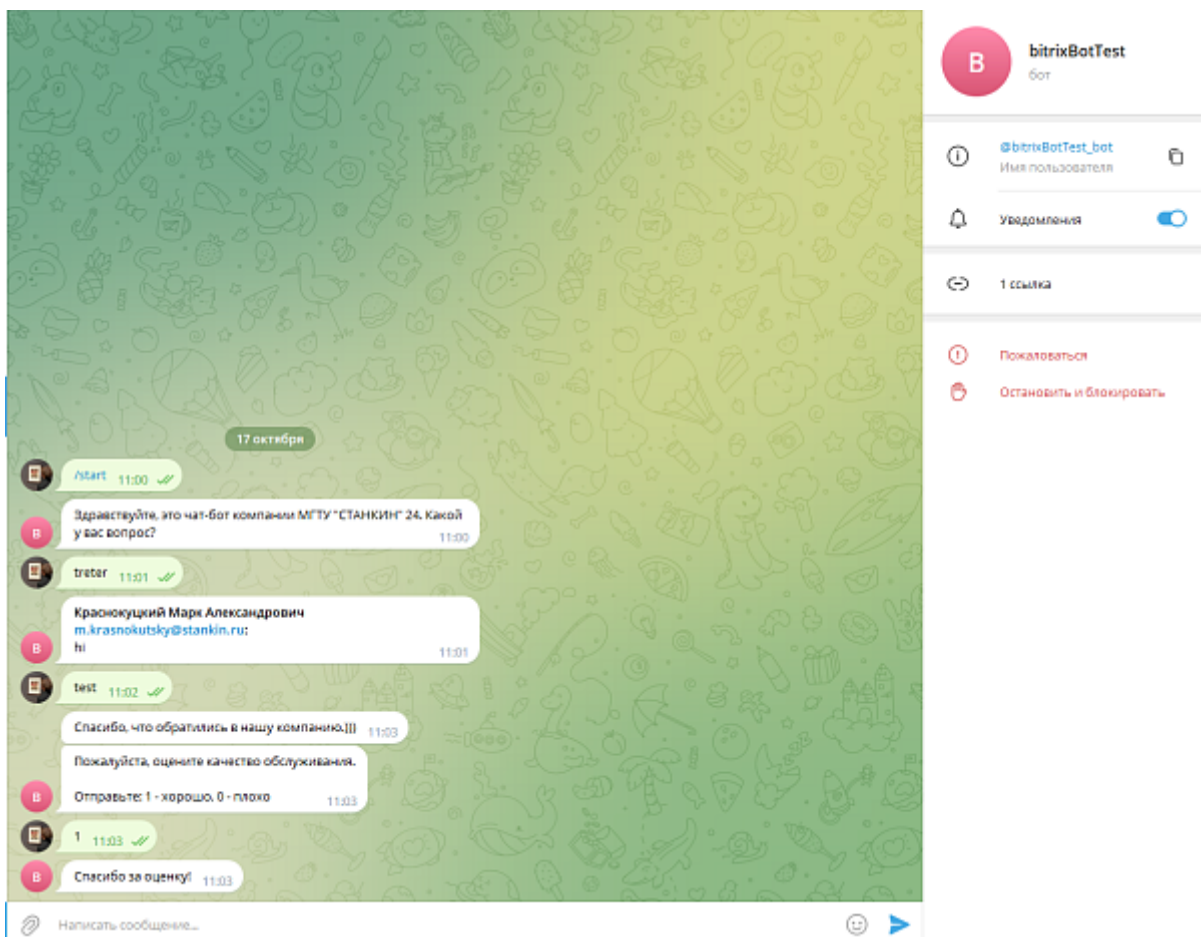
После этого будет необходимо ввести тот токен, который выслал нам @BotFather. Копируем токен доступа, нажимаем "Подключить". Битрикс после этого нам даст ссылку на нашего телеграм-бота.

Ссылку на телеграм-бота можно узнать также у @BotFather



Итог

Протестируем взаимодействие бота с открытыми линиями. напишем нашему боту пару сообщений. Настройки открытой линии предполагается сделать с автоответами на первое сообщение, чтобы видеть автономную реакцию на начало диалога "пользователь-оператор". Пользователь начинает общение с ботом, сообщение отправляется в открытую линию и все операторы, которые есть на ней, видят его. Примем сообщение и начнем диалог



Важные нюансы

Очень важным моментом интеграций соц.сетей является создание лида на основе контактных данных, которые предоставляет пользователь в соц.сетях. Лид может создаваться только с именем, или фио, или полной информацией - это всё зависит от конфиденциальности его аккаунта.

Интеграция социальных сетей в виде виджета на внешний ресурс

Для того, чтобы перенести в онлайн чат с телеграм-ботом или же с сообществом ВКонтакте на любой внешний ресурс(это может быть сайт, сделанный на битрикс или любой иной) понадобится в Контакт-центре выбрать опцию "Виджет на сайт" , которую мы уже успели рассмотреть в предыдущих статьях.

В пункте "Каналы подключенные к виджету" выберем две нашей открытой линии - линия ВК и линия Телеграм-бота. По умолчанию поставить см-форму типа "Контактные данные" , настроить рабочее время лучше всего делать по отдельным линиям.

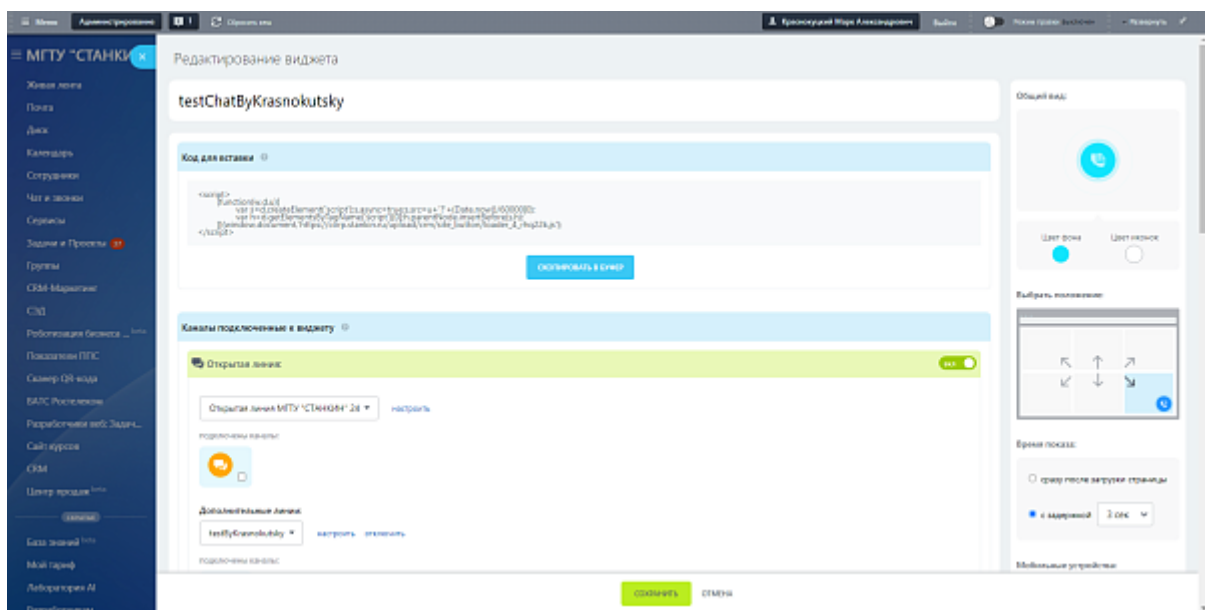
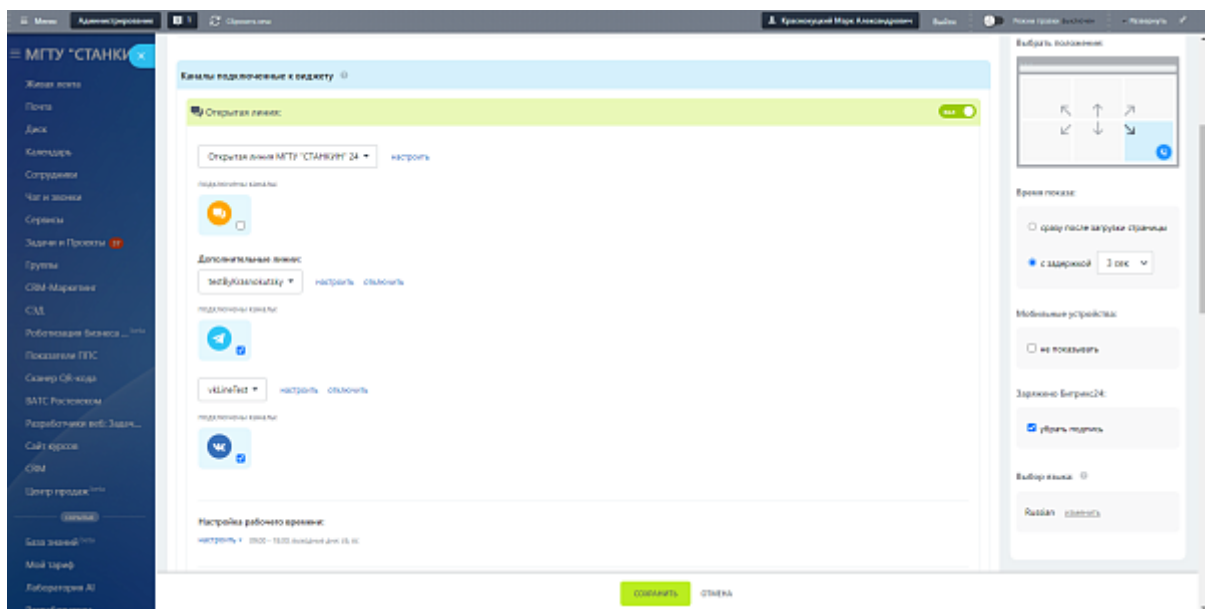
Логика Битрикса такова, что если он видит несколько одинаковых опций, которые пытаются взаимодействовать друг с другом, но их настройки отличаются, то он сделает **пересечение**, а не объединение настроек.

Пример: Будут учитываться только те праздничные дни/выходные, которые есть и в первой открытой линии, и во второй.

Автоматическое приветствие оставим по умолчанию.

Нажимаем кнопку "Сохранить" и сверху битрикс показывает скрипт для вставки в любую вёрстку

ВАЖНО: Скрипт лучше вставлять в тэге `<head>`



Теперь у нас есть полноценный виджет, который поддерживает онлайн чат с помощью Вк-группы, Телеграм-бота на любой сторонний ресурс.

Протестируем виджет на сайте "Инженерный Старт".

Комментарии экспертов

СТАТУС ВАШЕЙ РАБОТЫ: НА РАССМОТРЕНИИ

Эксперт №1 **на рассмотрении**

Отправлено на проверку

Эксперт №2 **на рассмотрении**

Отправлено на проверку

Эксперт №3 **на рассмотрении**

Отправлено на проверку

VK

Telegram

WhatsApp

YouTube

Instagram

Facebook

Twitter

LinkedIn

Google+

Одноклассники

ВКонтакте

Мой мир

Яндекс.Дзен

Рассылка

Подписка

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Настройка

Выход

Telegram

DOWNLOAD

bitrixBotTest

@bitrixbottest_bot

SEND MESSAGE

UK



test

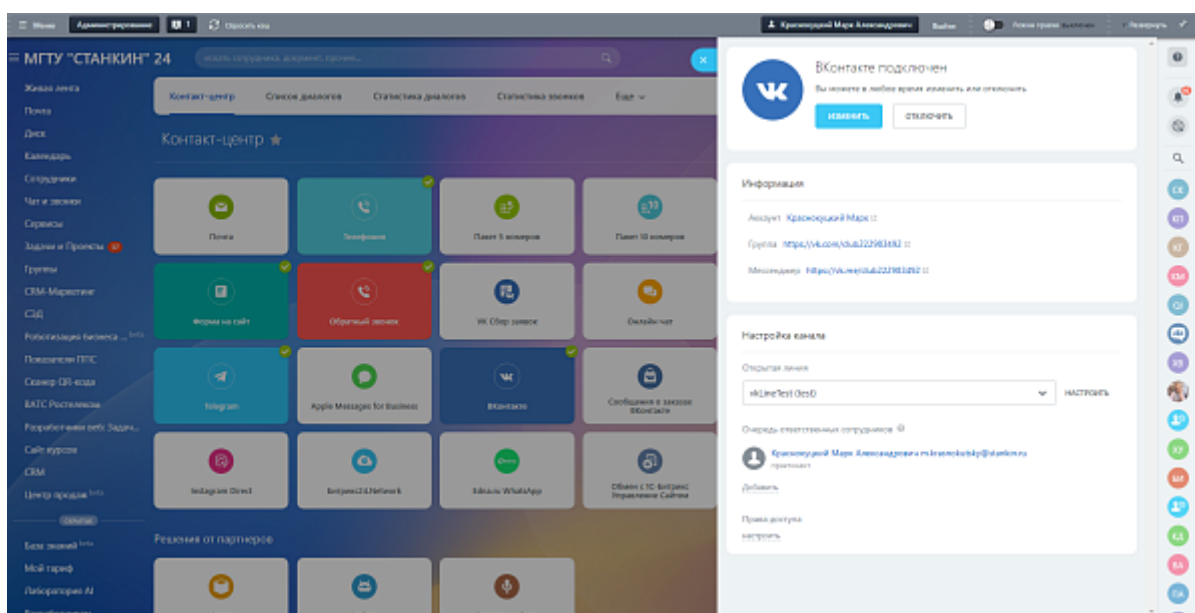
(id:123456)

Настроить конфигурацию

Перейти к настройкам

Настройка прав доступа открытой линии

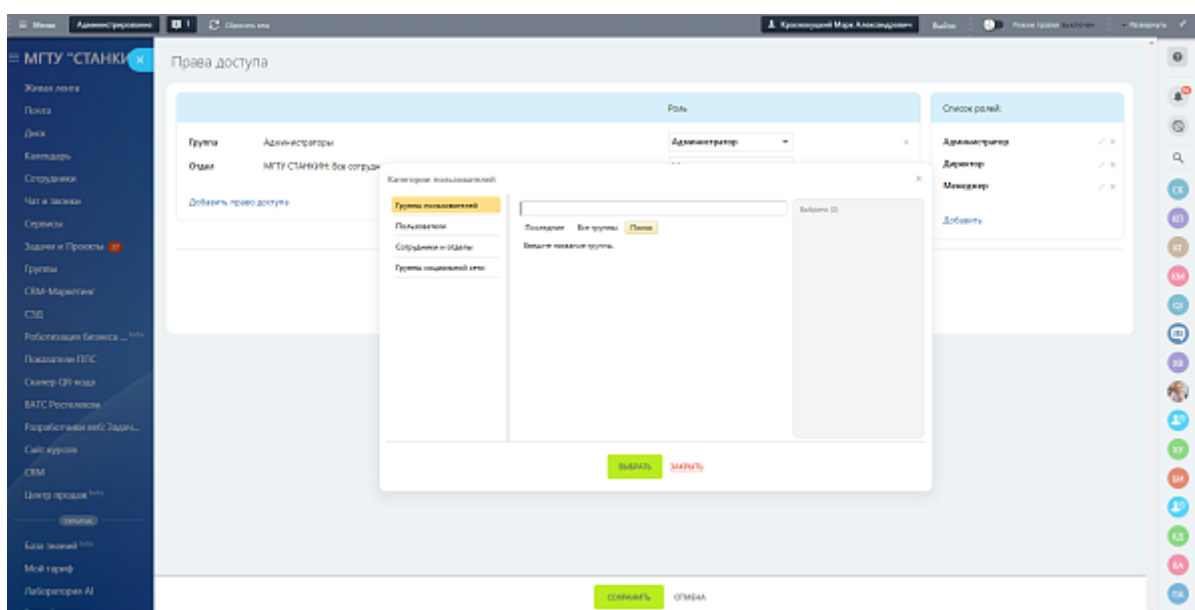
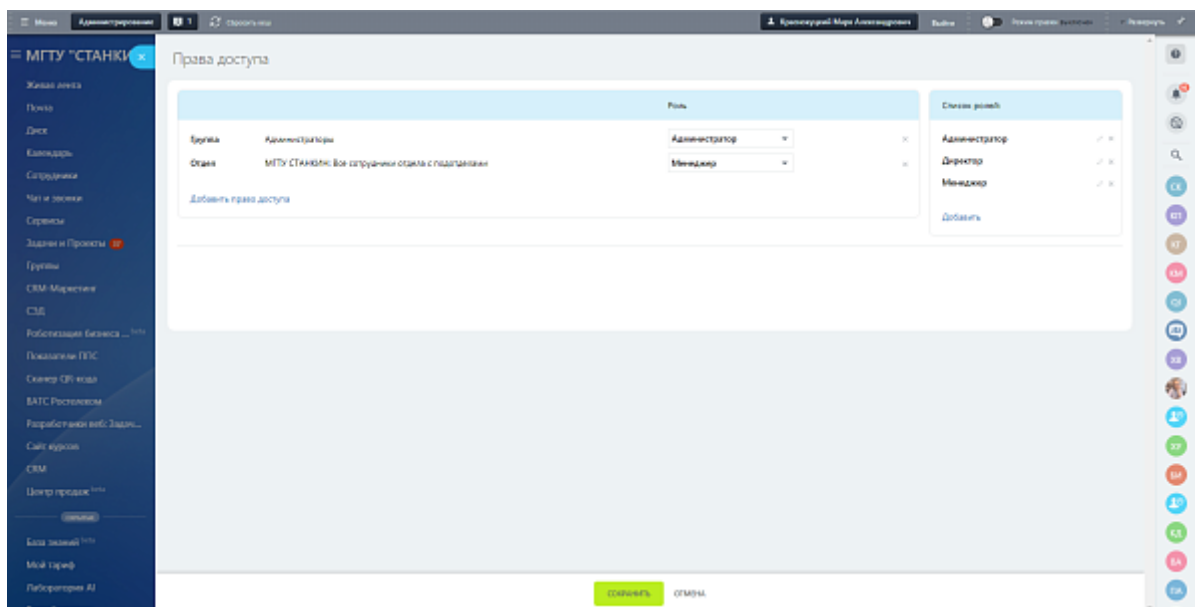
Настроить права доступа можно из окна любой открытой линии. Продемонстрируем это на линии vk-сообщества. В блоке "Настройка канала" находим опцию "Права доступа" и нажимаем на "Настроить".



Права доступа к Открытым линиям выдаются на:

- Список открытых линий - Просмотр\Изменение
- Подключение каналов коммуникаций - Изменение
- Статистика разговоров - Просмотр
- История разговора - Просмотр
- Подключение к разговору - Выполнение
- Оценка разговора руководителем - Выполнение
- Общие настройки - Изменение

В всплывающем меню есть две секции: Права доступа и список ролей. У Битрикса есть свои роли по умолчанию - Администратор(права суперадмина), Директор, Менеджер(самые минимальные права). Если есть надобность скорректировать права данных ролей или добавить новые, то Битрикс даёт и такую возможность. Конкретно нас интересует сейчас не создание/изменение прав определенной роли, а управление распределением ролей. Это делается с помощью опции "Добавить право доступа".



С помощью этой опции мы можем задать права доступа определённой группе лиц. На корпоративном портале уже есть множество групп, хотя Битрикс нас не ограничивает в количестве групп, поэтому для определенных задач есть возможность сформировать новую группу сотрудников.

Права доступа можно назначить:

- Группе пользователей
- Конкретному пользователю
- Сотрудникам и отделам
- Группам социальной сети

ВАЖНОЕ примечание: Права доступа выдаются на все открытые линии портала, поэтому перейти в настройки прав можно из слайдера любого канала открытых линий!

Журнал аудита, история диалогов оператора и клиента открытой линии

История переписки клиента по его карточки в CRM

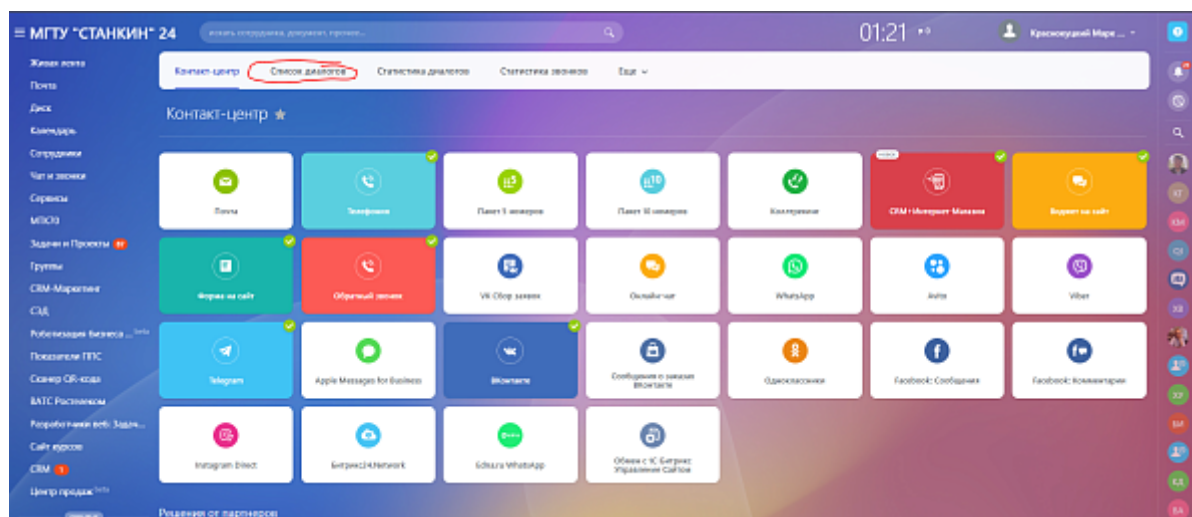
Продemonстрируем на примере чата с помощью телеграм-бота:

С одним и тем же **лидом** было совершено несколько диалогов. По переходу на карточку лида в правой части есть вся история диалогов - и завершенных, и активных. К каждому диалогу можно перейти при помощи опции "просмотреть".

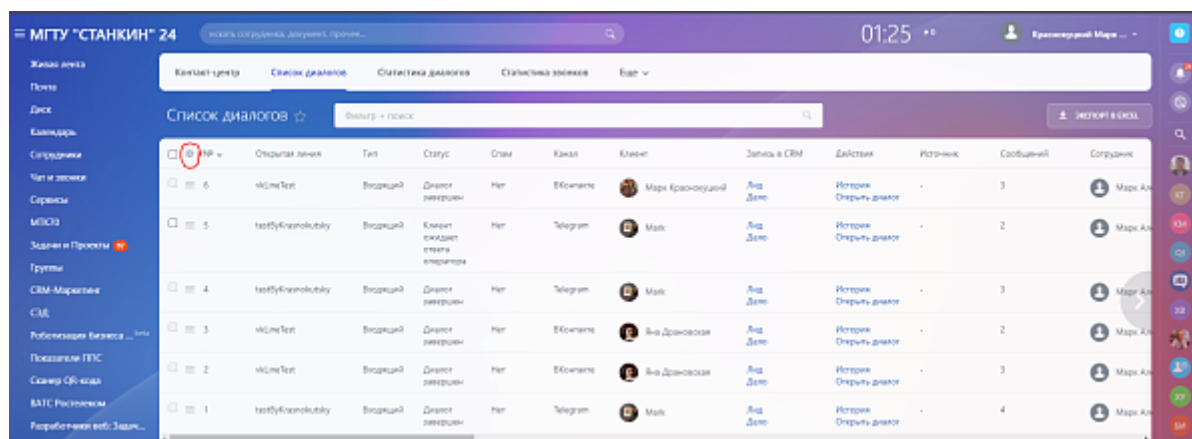
Экспорт и просмотр истории диалогов

Историю переписки можно просмотреть с помощью способа, который я описал выше. Есть иной вариант:

Переходим в пункт "Контакт-центр" из меню. В окне Контакт-центра есть меню, выбираем опцию "история диалогов":



Далее перед нами список всех диалогов. Диалоги открытой линии мы можем отфильтровать, нажав на "шестерёнку" или же в поиске вписать конкретную линию



Перед нами множество диалогов(либо уже с фильтрами, либо все). Чтобы просмотреть историю желаемого необходимо кликнуть на бургер-меню, которое относится к конкретной позиции в списке. В контекстном меню выберем "История" или "Открыть диалог" - принципиальных отличий в опциях нет. История показывает более сжатый формат диалога - небольшой поп-ап без каких-либо опций. А открытие диалога открывает его прямо в окне "Открытых линий".

[illegible]