

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

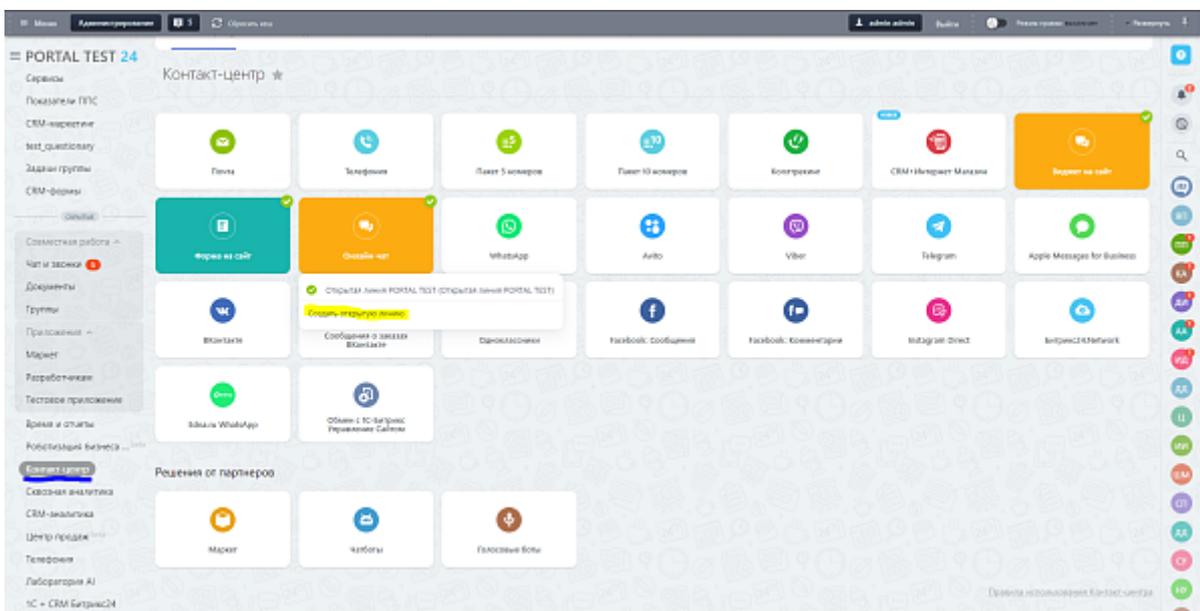
Создание виджета

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

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

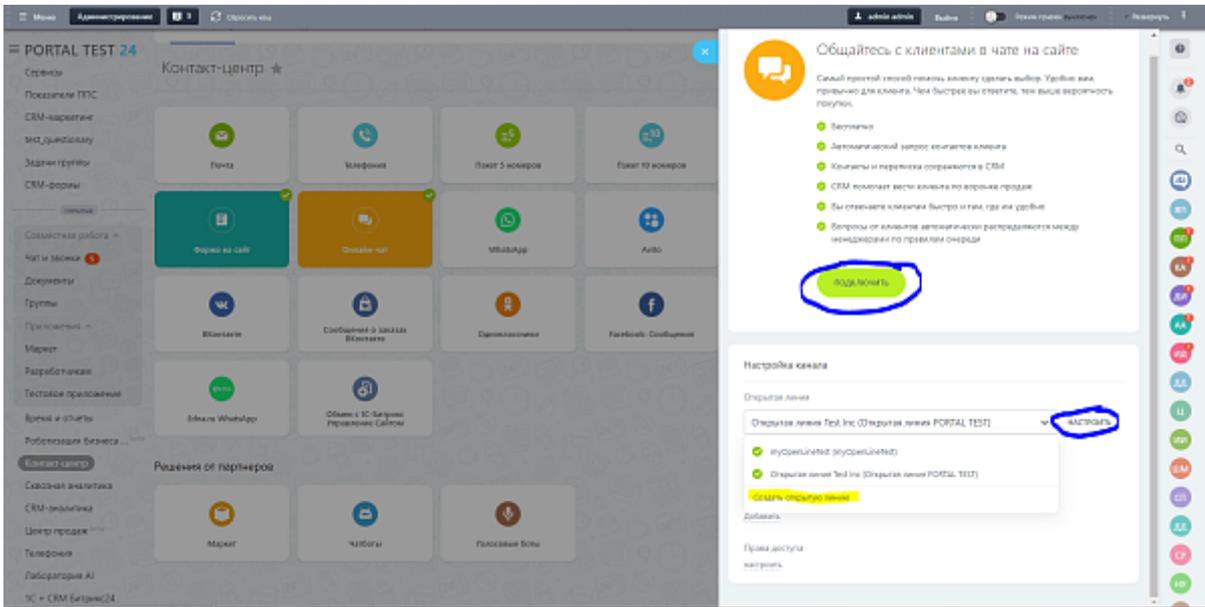
После мы видим все возможности открытых линий: телеграм-боты, вк-боты, онлайн чаты и т.д.

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.

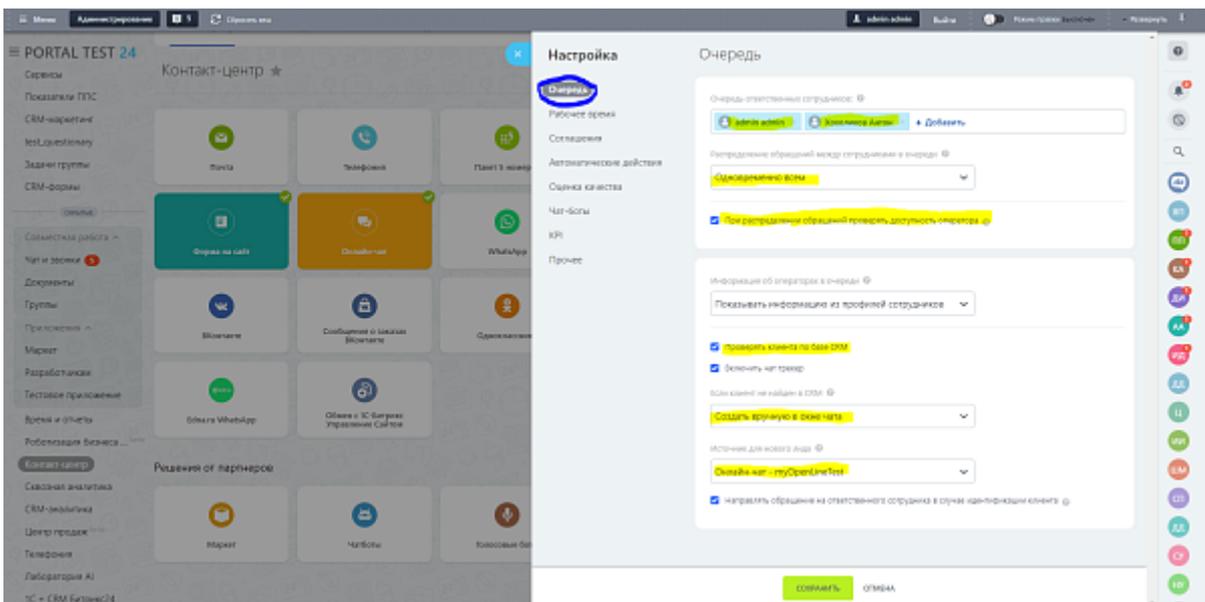
В пункте "Настройки канала" можно выбрать уже созданную открытую линию(если мы её создали) или создать её с нуля.



Настройка Открытой Линии

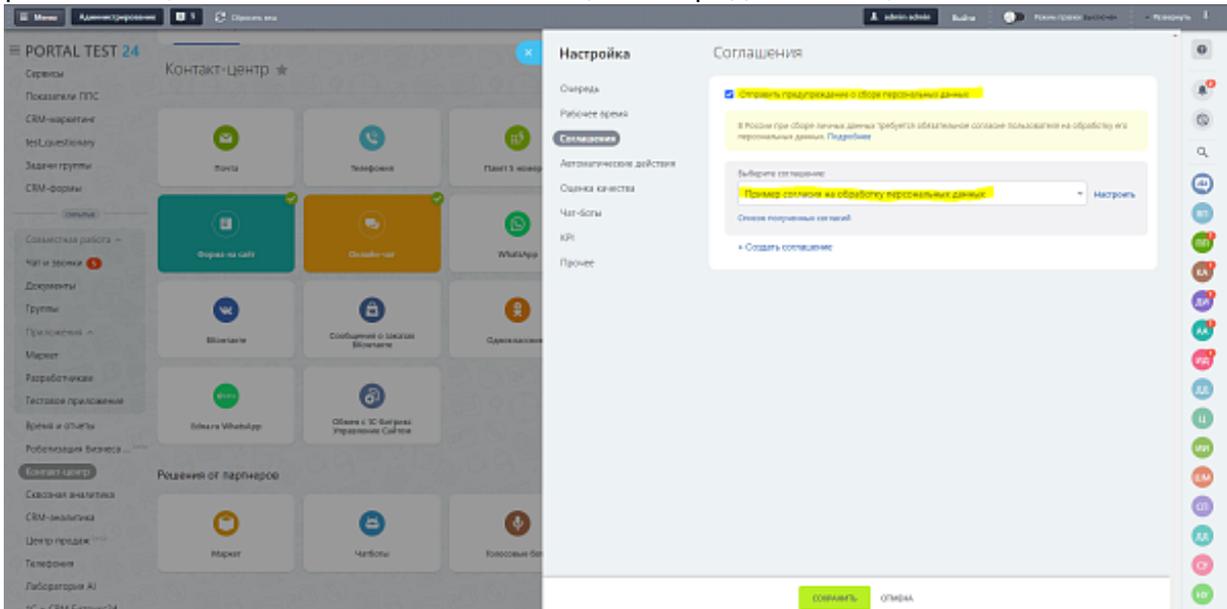
Нажимаем на кнопку "Настроить" или "Создать новую открытую линию". Принципиально важными настройками является "Очередь" и "Автоматические действия".

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).**

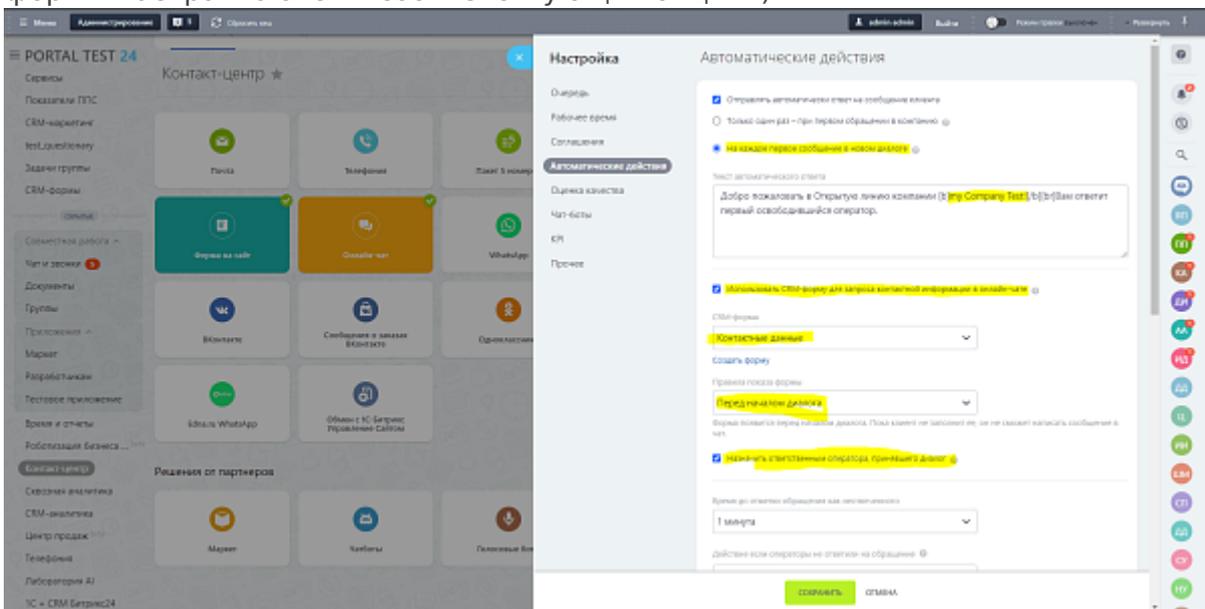


Второстепенные пункты настройки:

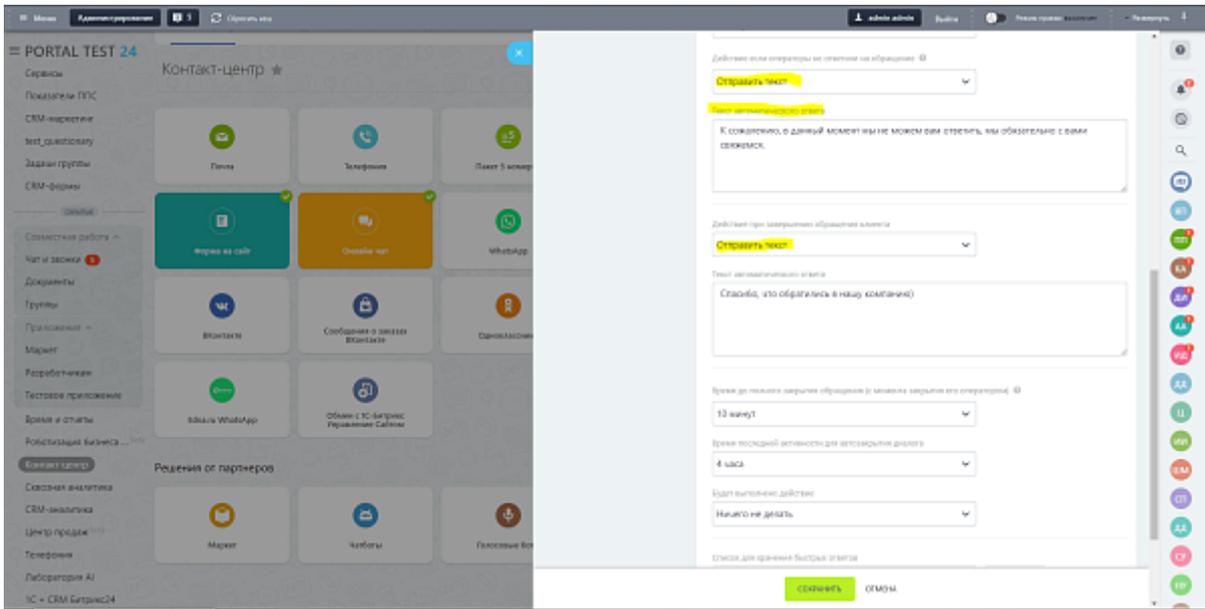
- "Рабочее время" - есть возможность указать праздничные дни, выходные дни, добавить автоматическое сообщение, в случае если открытая линия в текущий момент не работает (скриншот номер 4)
- "Соглашение" - Битрикс сам подсказывает какое соглашение нужно поставить в рамках РФ (если ваш онлайн-чат вообще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



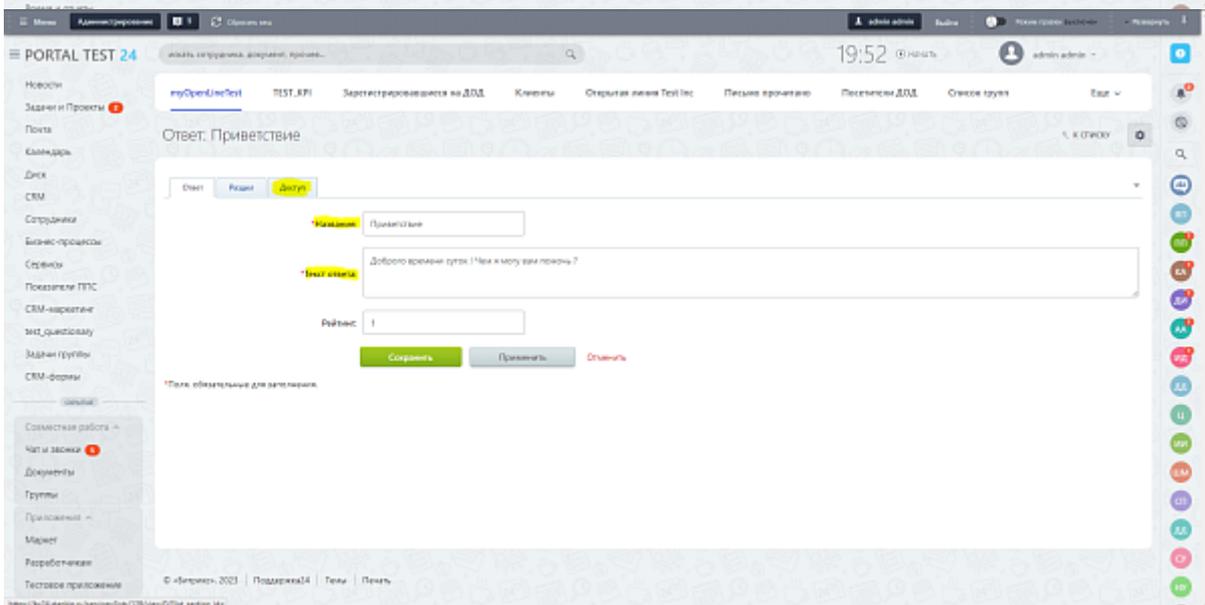
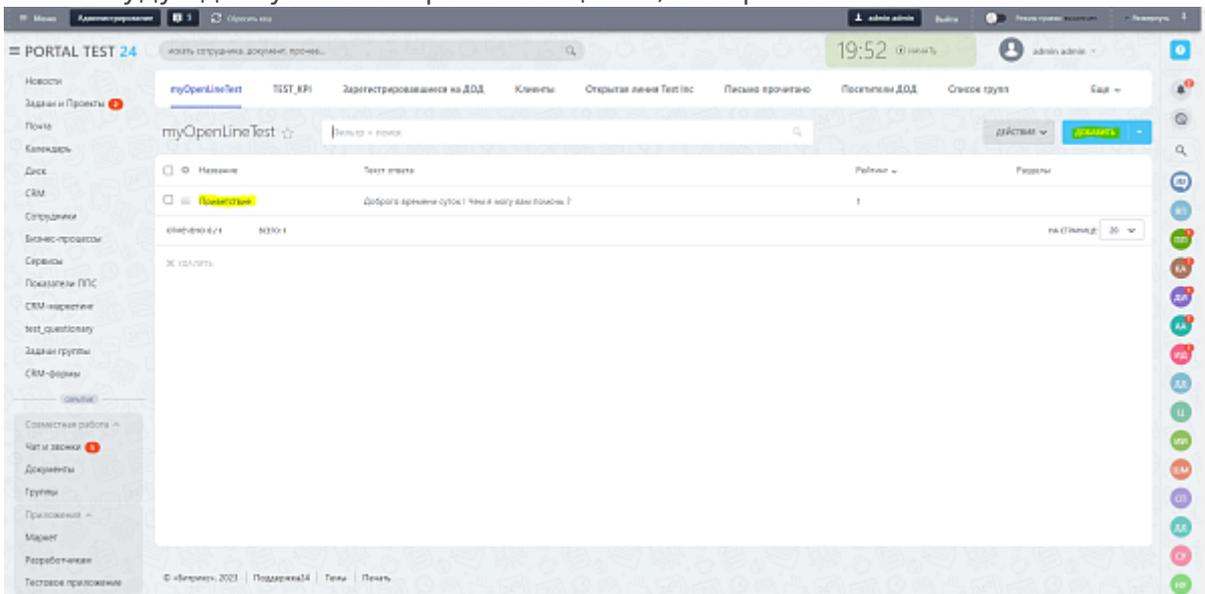
- "Автоматические действия" позволяет автоматизировать диалог. В плане приветствия, бездействия клиента, завершения диалога. Так же в этом пункте мы указываем способ сбора данных о клиенте. Мы можем создать новую CRM-форму, которую клиент будет заполнять, как только откроет диалог (правило сбора/показа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



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

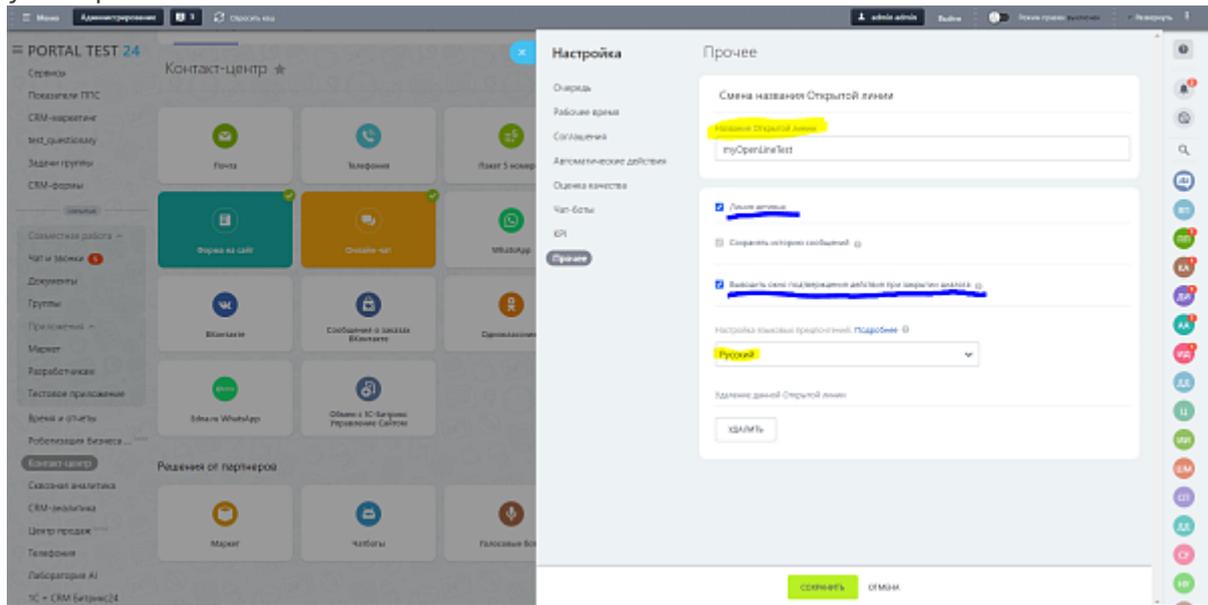


- "Список быстрых ответов". При создании нового списка быстрых ответов и последующего его выбора в открытых линиях, в чате каждого сотрудника на этой линии будут доступны быстрые сообщения, которые мы написали в списке.



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.

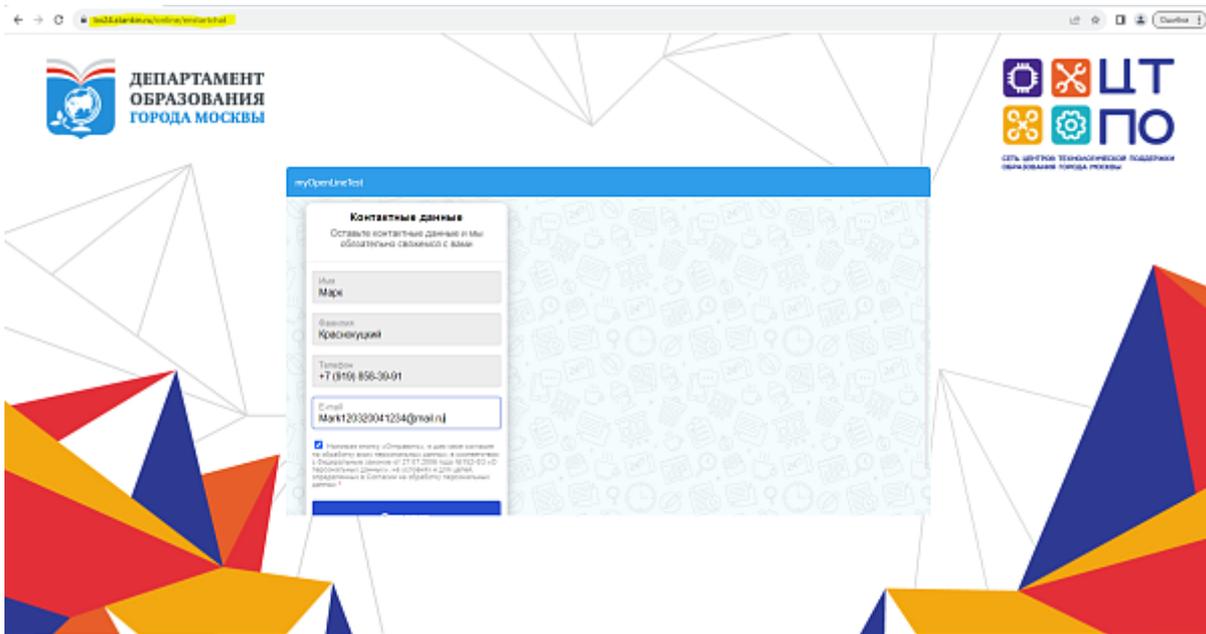
- "Чат-боты" подключается из модулей, которые есть в bitrix Marketplace
- "Оценка качества". В нём есть два варианта как клиент может оценить диалог с оператором: один вариант предоставляется для web-сайтов, другой для различных ботов соц.сетей.
- "KPI" задаётся для учёта, как быстро операторы реагируют 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



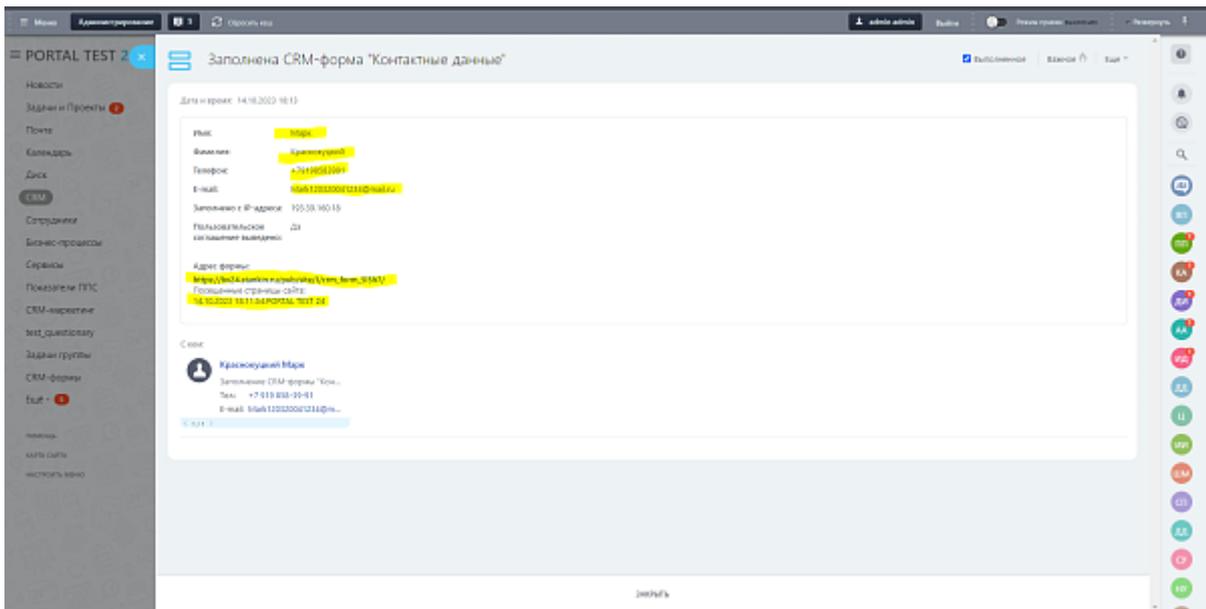
ИТОГ

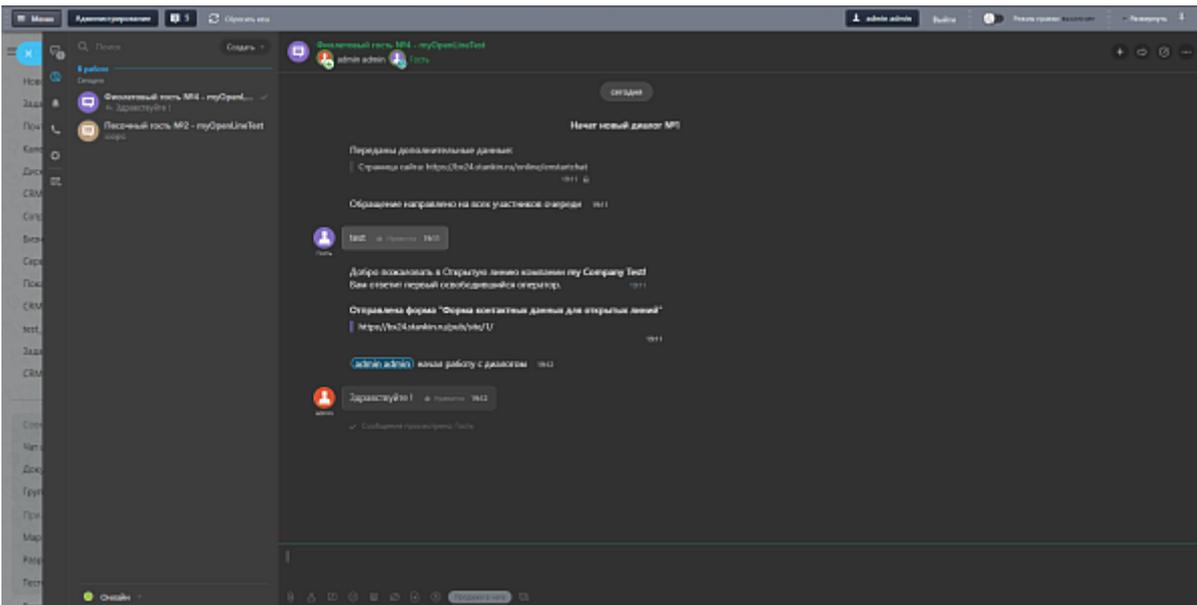
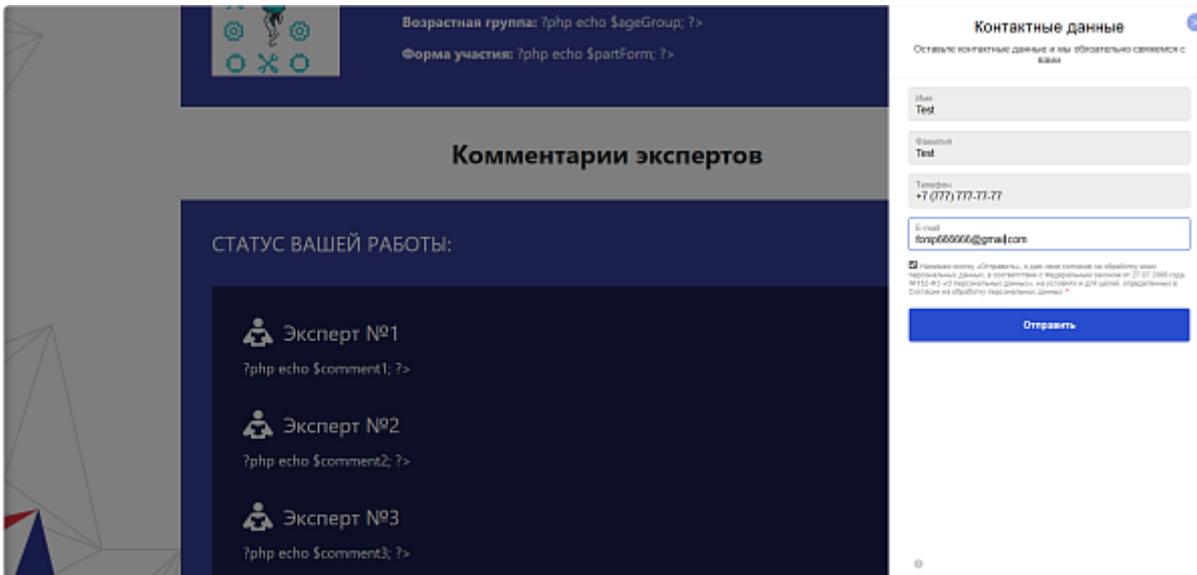
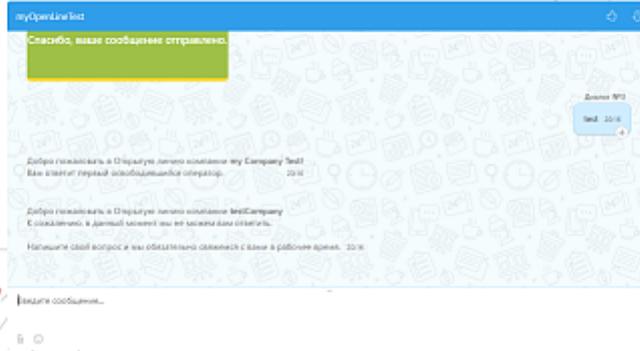
После всех настроек линии и подключения чата у нас будет публичная ссылка на чат в браузере (**не забудьте указать URL!**) и сам скрипт-код.

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



Заполнили форму - лид сразу падает в crm(уведомление придёт на корп ответственным за линию). Всё взаимодействие оператора с клиентом происходит в чате "Открытых линий" (опция ниже оповещений на корпоративном портале). Операторы могут принимать обращение, закрывать, перенаправлять клиента.





Привязка сообщества ВКонтакте к открытым линиям

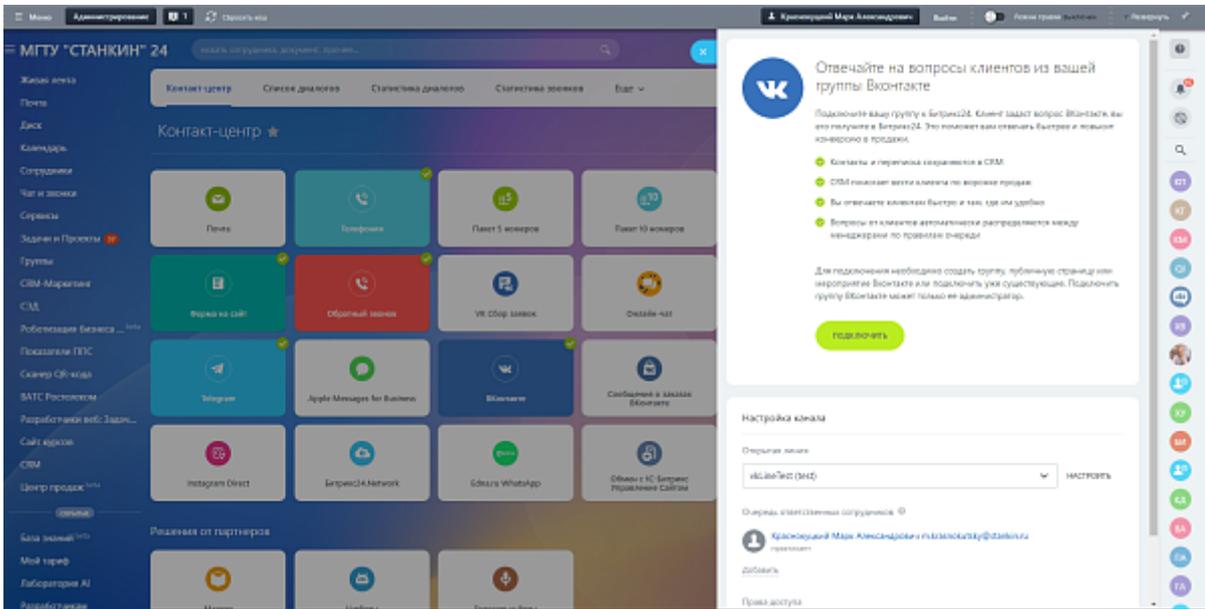
Создание сообщества ВКонтакте

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"

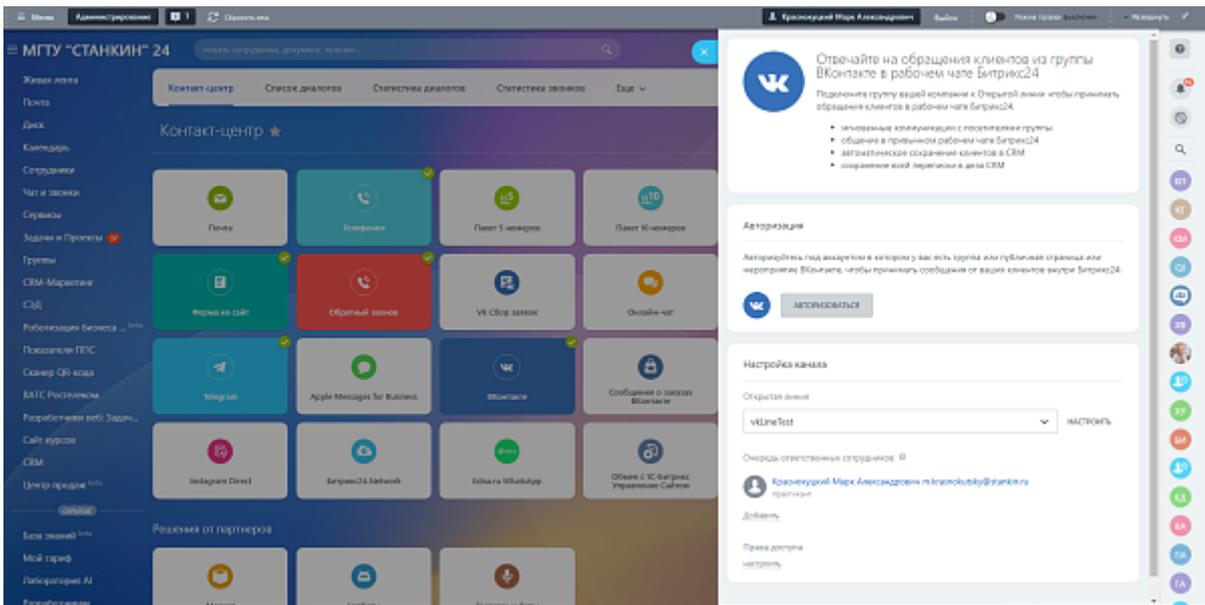
Привязка сообщества к чату открытых линий

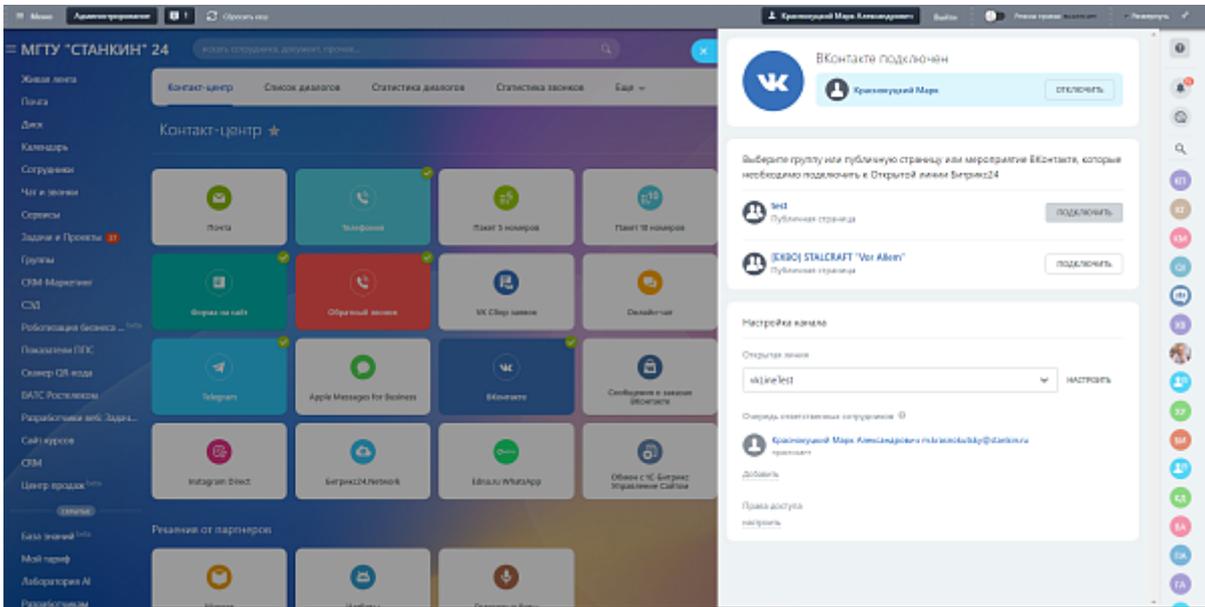
Выбираем "Контакт-Центр" из левого меню и в его возможностях кликаем по функции ВКонтакте.



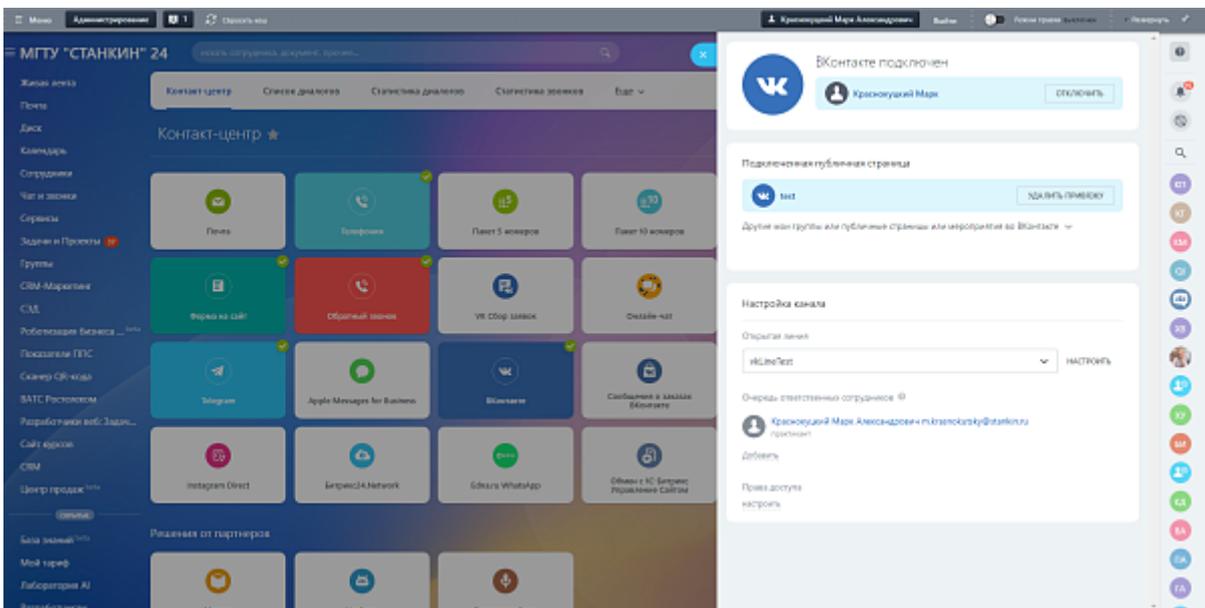
При привязки аккаунта ВК к Битриксу, корппортал сам покажет доступные группы для подключения доступные группы.

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



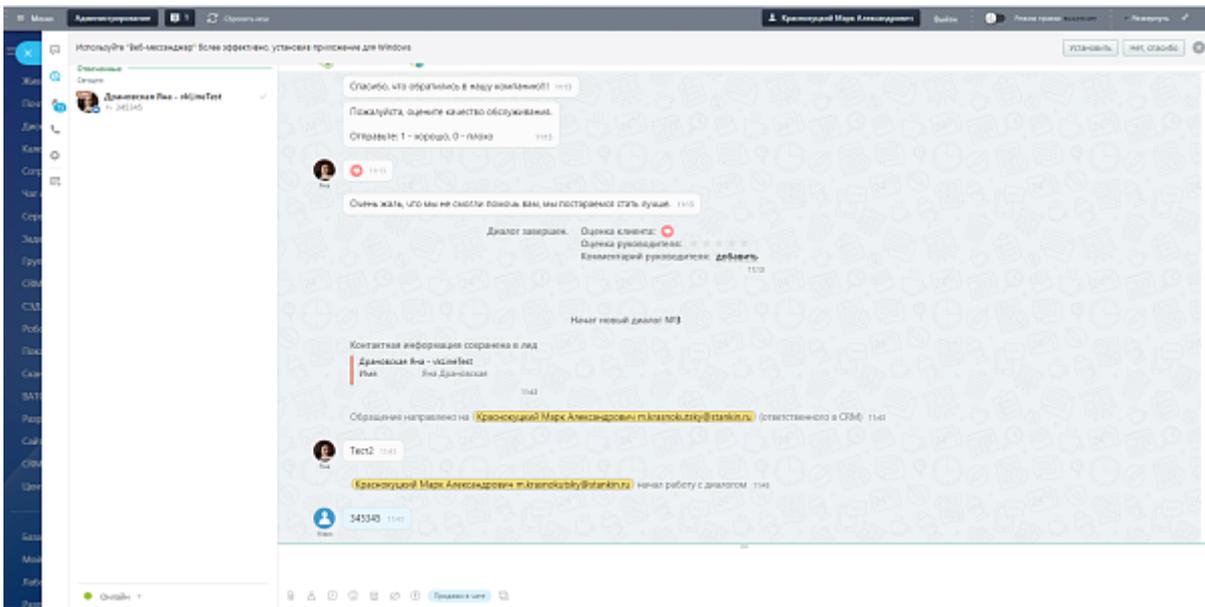
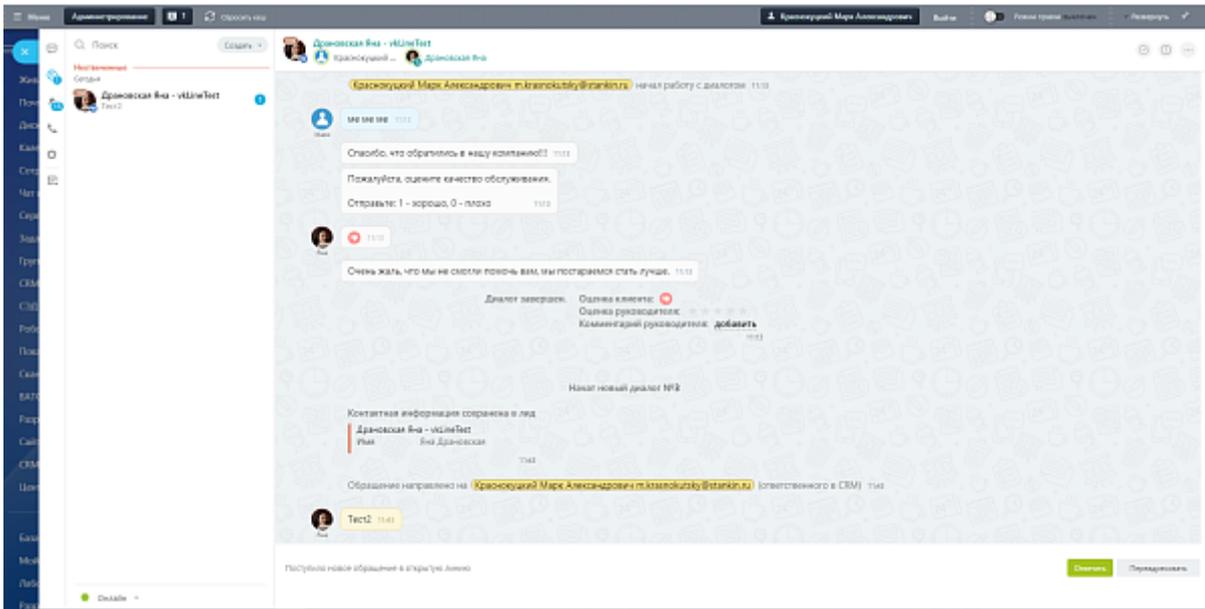


Для чистоты изучения создадим отдельную открытую линию для сообщества. Настройки оставим по умолчанию, они не влияют на работу.



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 напишем [@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:

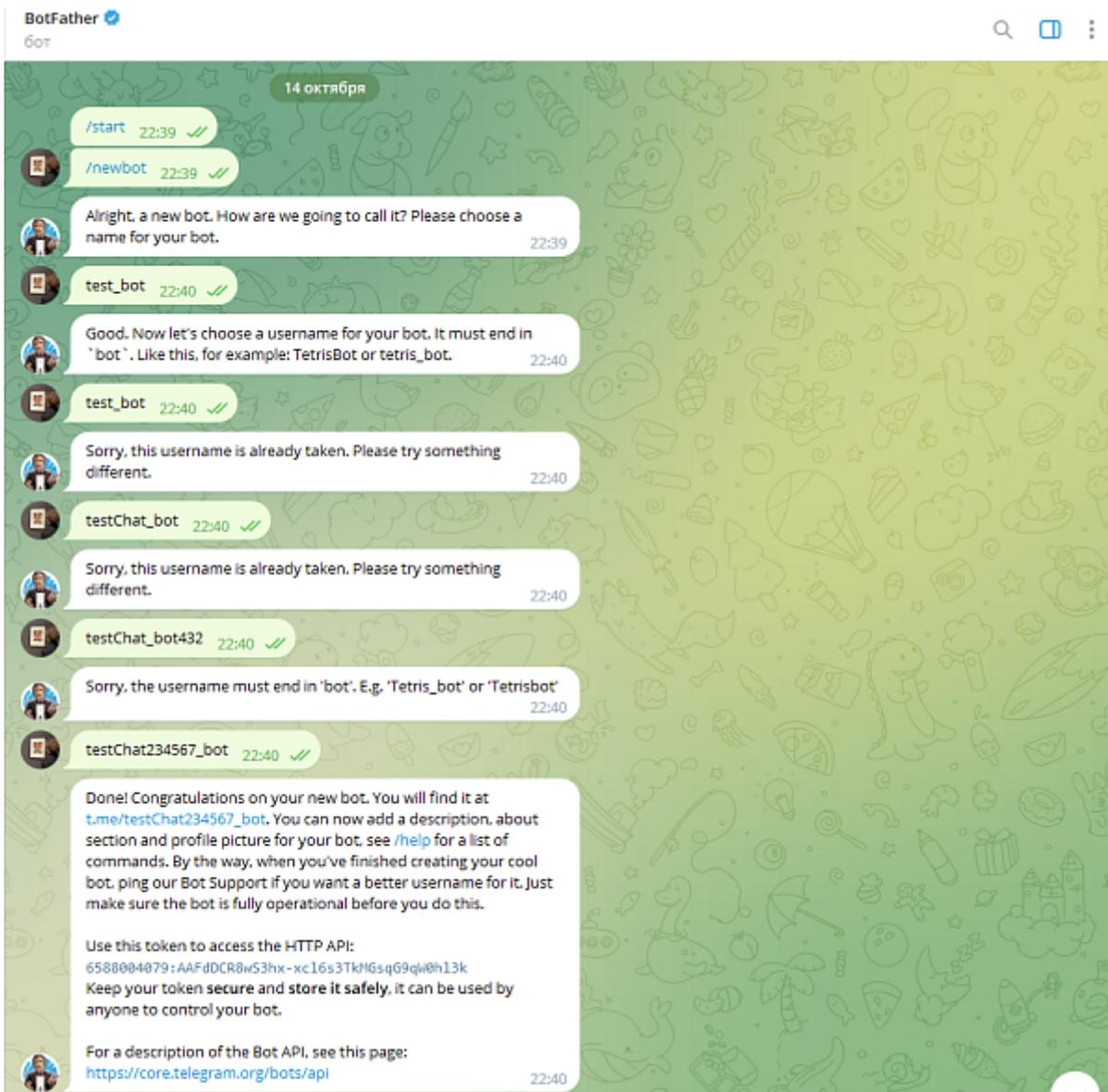
/start -> **/newbot** -> вводим имя нашего бота.

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.

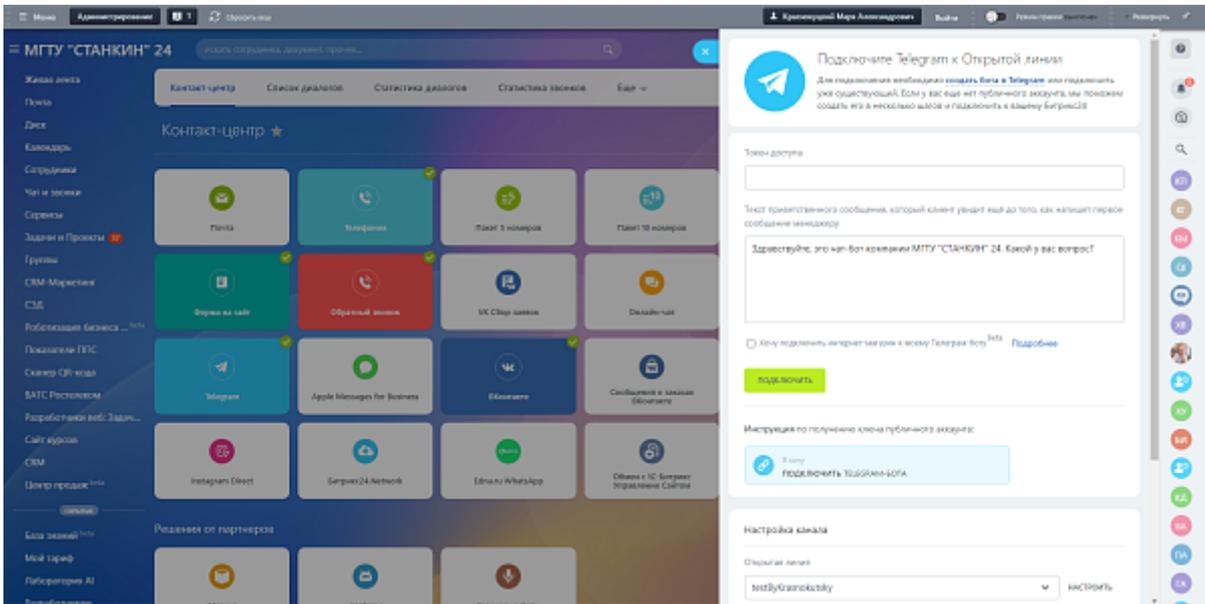
Если вы потеряли токен данного бота, то его можно узнать по команде **/token**

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



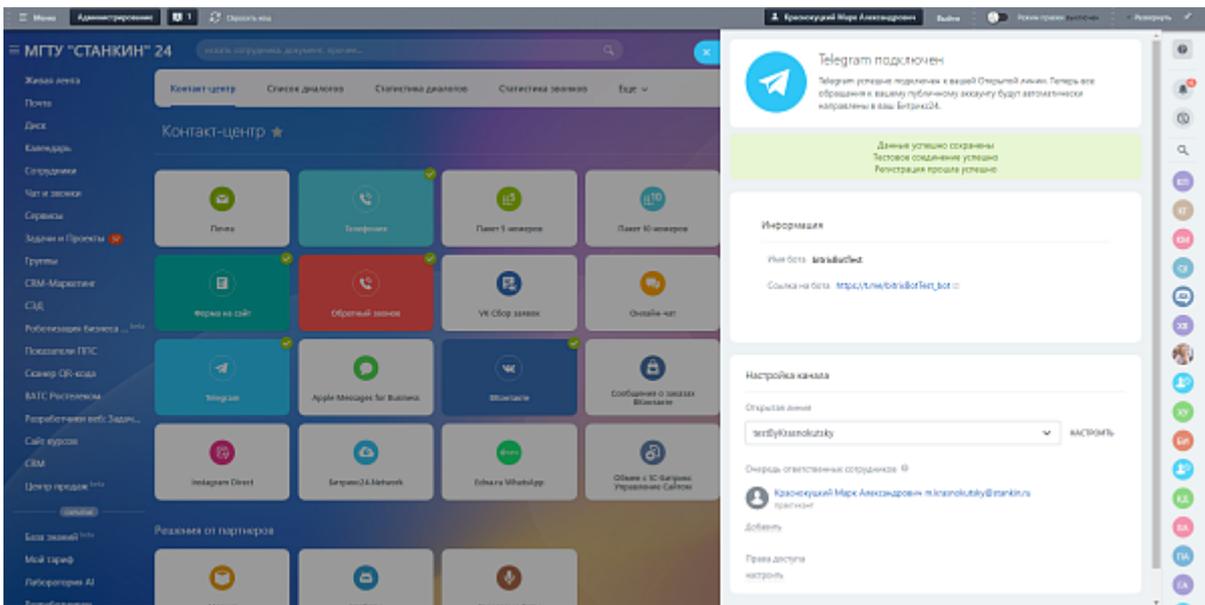
Интеграция бота телеграм к чату

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".



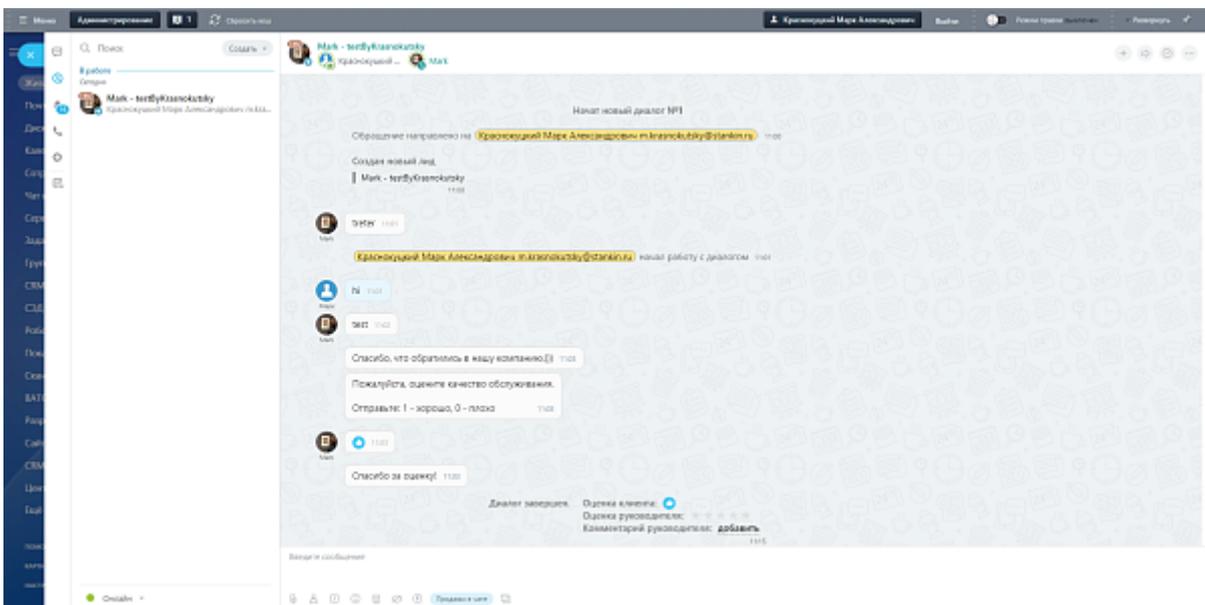
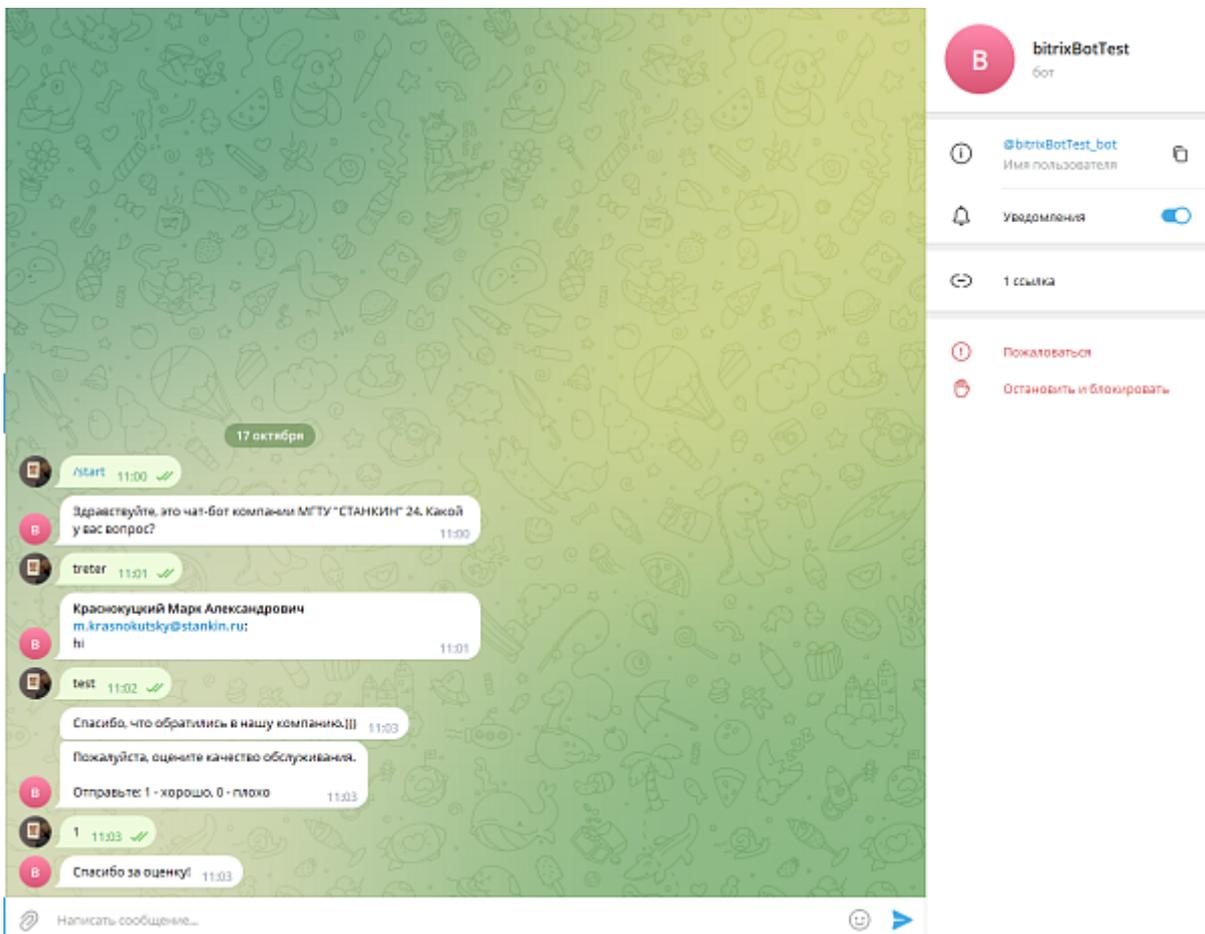
После этого будет необходимо ввести тот токен, который выслал нам @BotFather. Копируем токен доступа, нажимаем "Подключить". Битрикс после этого нам даст ссылку на нашего телеграм-бота.

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 поставим см-форму типа "Контактные данные" , настроим 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>

Комментарии экспертов

СТАТУС ВАШЕЙ РАБОТЫ: НА РАССМОТРЕНИИ

 Эксперт №1 Иванов Иван Иванович

Отправлено на проверку

 Эксперт №2 Петров Петр Петрович

Отправлено на проверку

 Эксперт №3 Сидоров Сидор Сидорович

Отправлено на проверку

VK

Telegram

WhatsApp

Print

Close



Официальный сайт МГУ «СТАНИК»



Telegram

DOWNLOAD

bitrixBotTest

@bitrixbottest_bot

SEND MESSAGE

UK



test

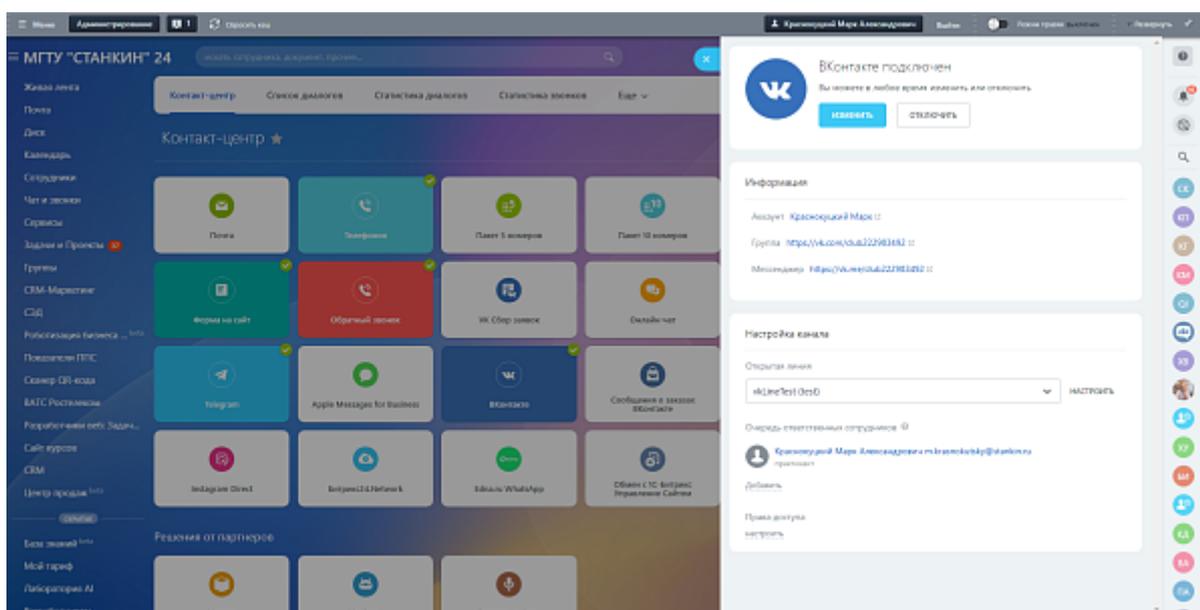
bitrix

Написать сообщение

Перейти к странице

Настройка прав доступа открытой линии

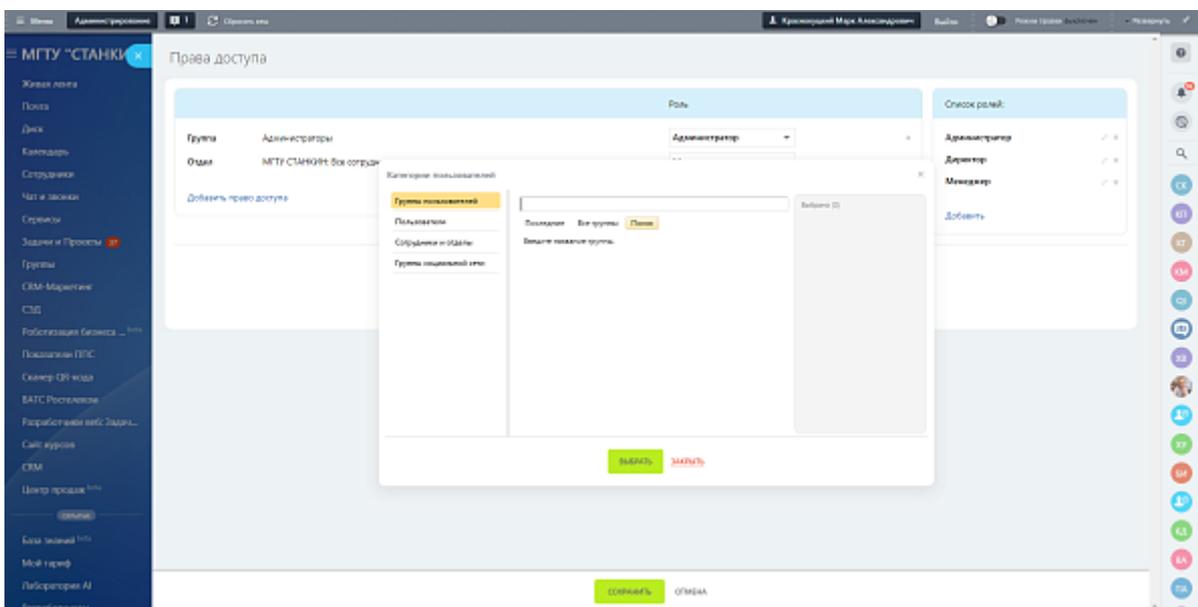
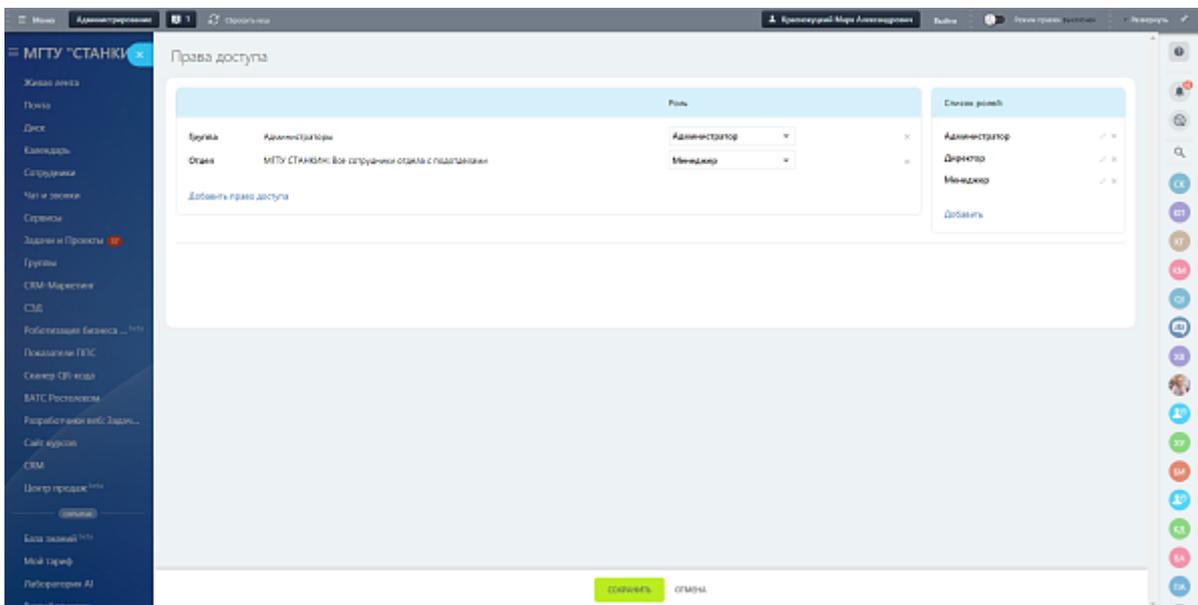
Настроить права доступа можно из окна любой открытой линии. Продемонстрируем это на линии vk-сообщества. В блоке "Настройка канала" находим опцию "Права доступа" и нажимаем на "Настроить".



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

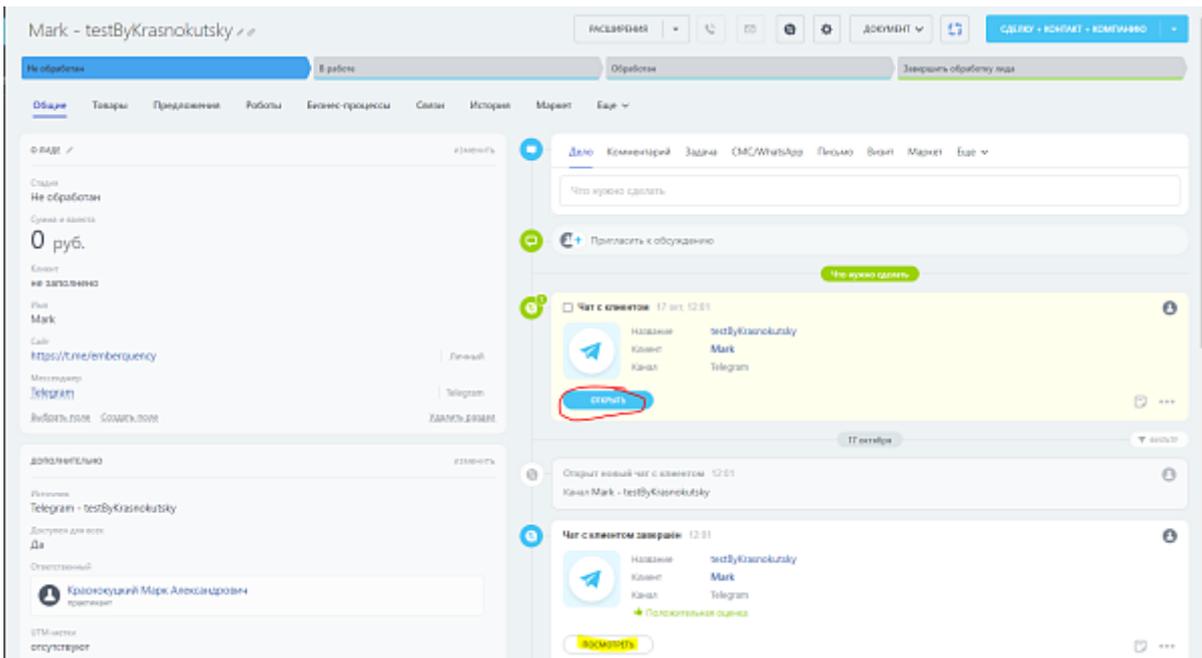
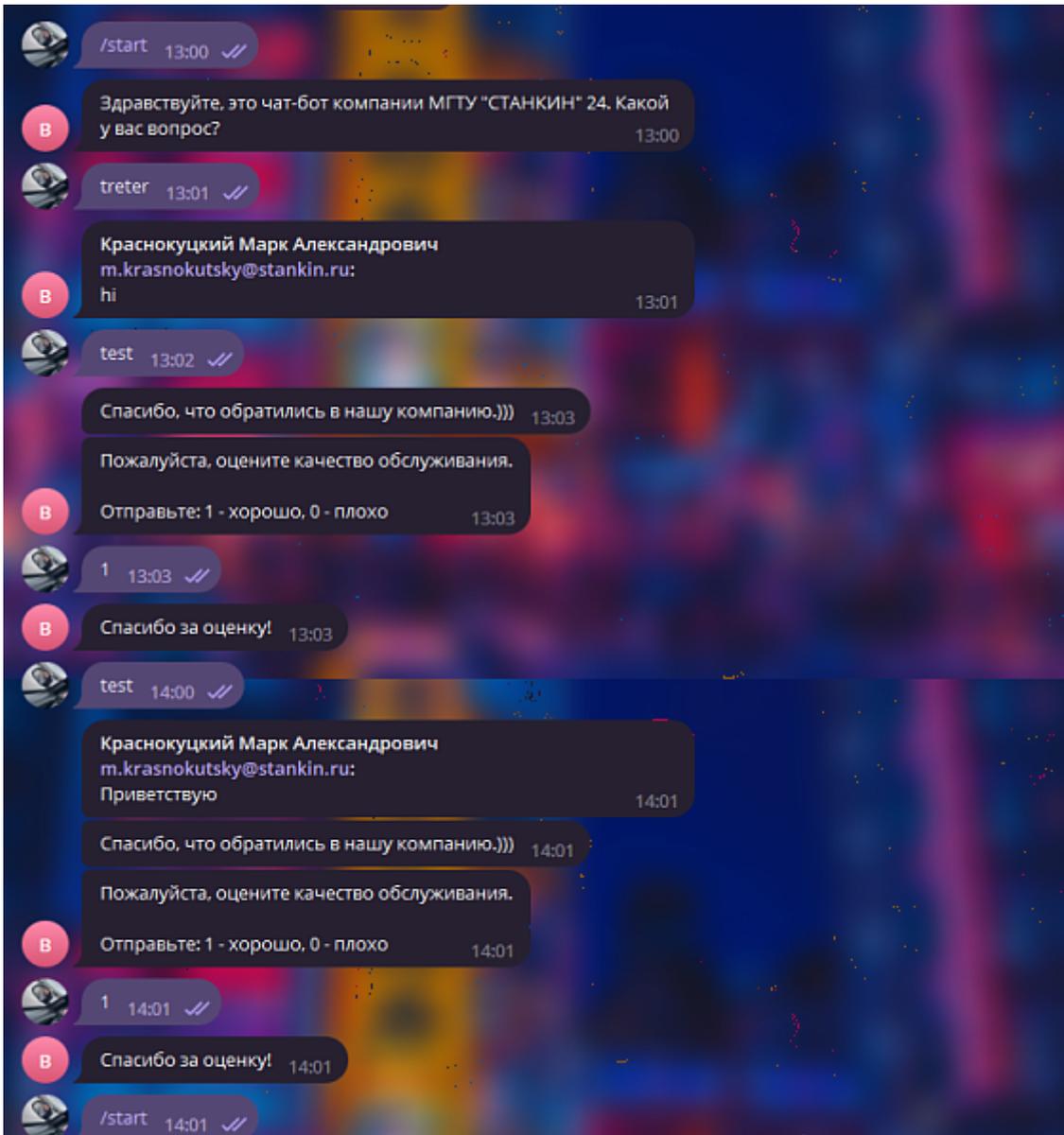
ВАЖНОЕ примечание: Права доступа выдаются на все открытые линии портала, поэтому перейти в настройки прав можно из слайдера любого канала открытых линий !

Журнал аудита, история диалогов оператора и клиента открытой линии

История переписки клиента по его карточки в CRM

Продемонстрируем на примере чата с помощью телеграм-бота:

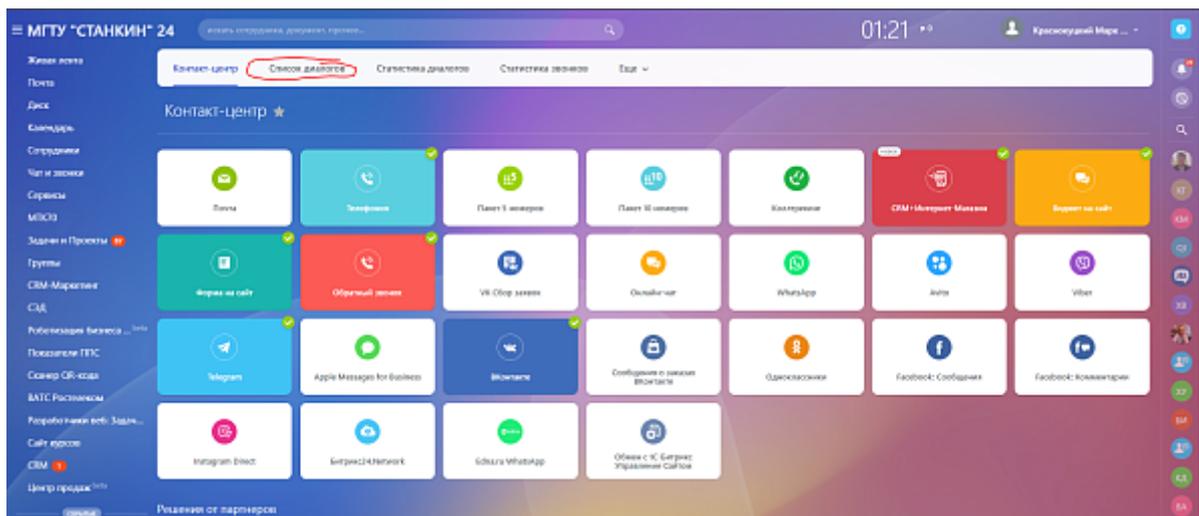
С одним и тем же **лидом** было совершено несколько диалогов. По переходу на карточку лида в правой части есть вся история диалогов - и завершенных, и активных. К каждому диалогу можно перейти при помощи опции "просмотреть".



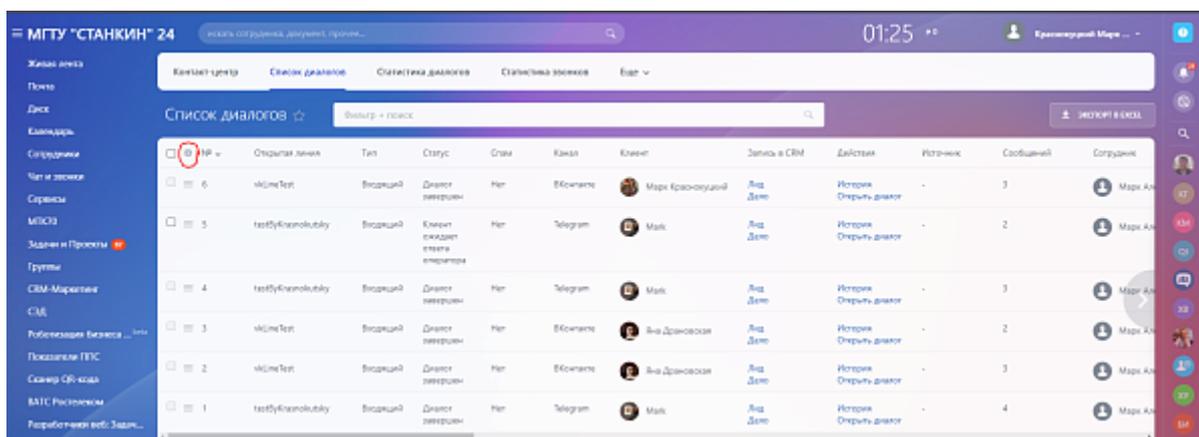
Экспорт и просмотр истории диалогов

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

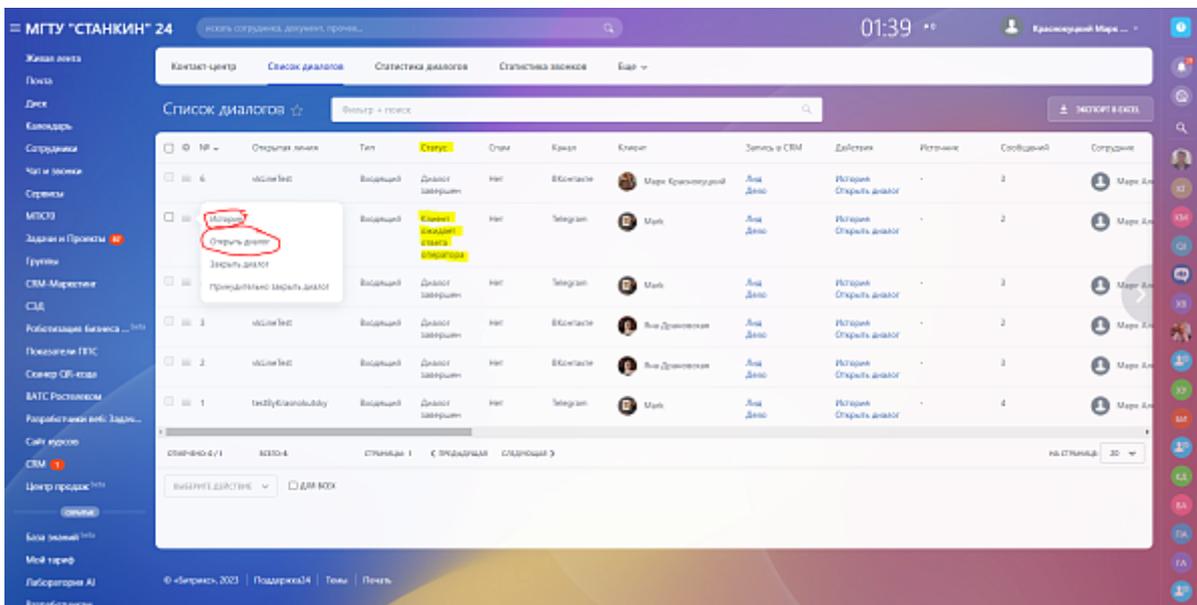
Переходим в пункт "Контакт-центр" из меню. В окне Контакт-центра есть меню, выбираем опцию "история диалогов":



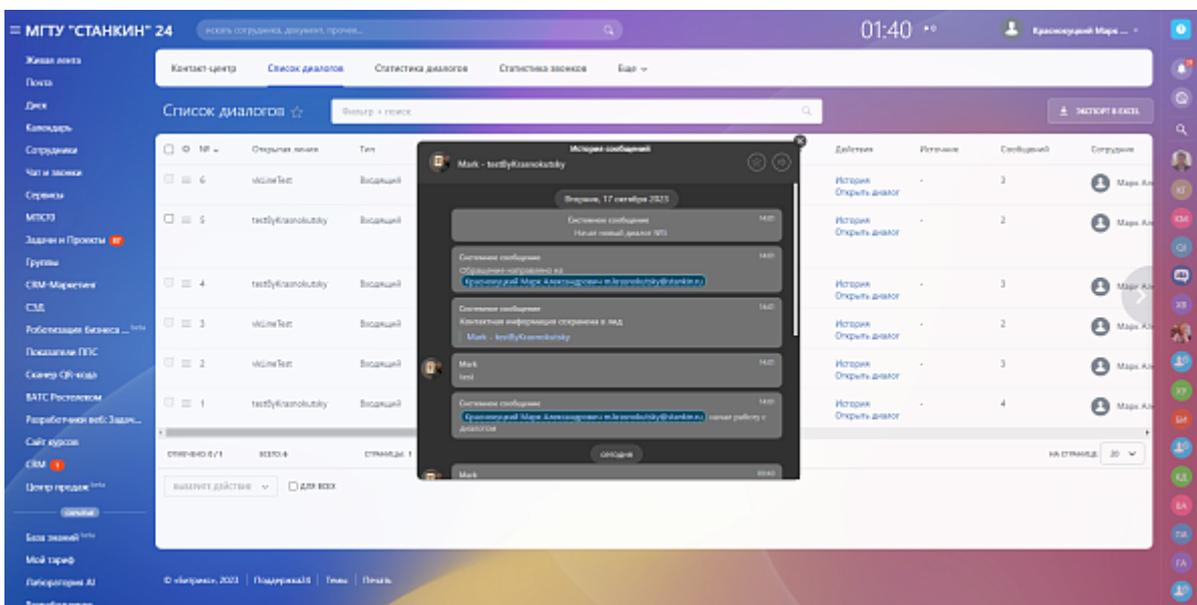
Далее перед нами список всех диалогов. Диалоги открытой линии мы можем отфильтровать, нажав на "шестерёнку" или же в поиске вписать конкретную линию



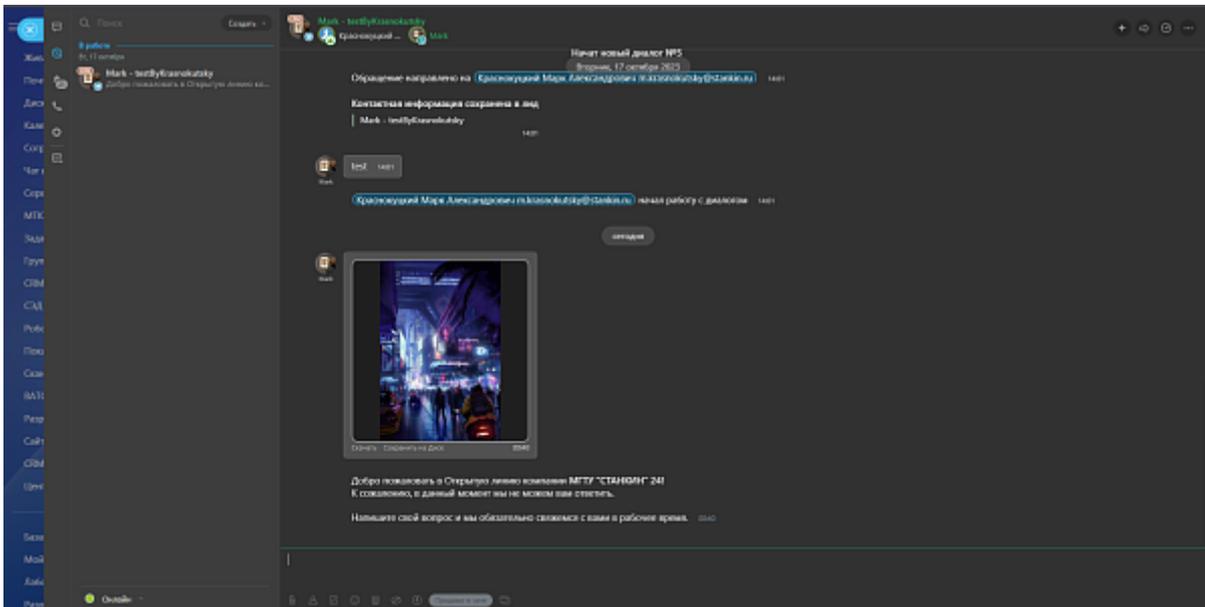
Перед нами множество диалогов(либо уже с фильтрами, либо все). Чтобы просмотреть историю желаемого необходимо кликнуть на бургер-меню, которое относится к конкретной позиции в списке. В контекстном меню выберем "История" или "Открыть диалог" - принципиальных отличий в опциях нет. История показывает более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



Вот таким образом выглядит опция "История".



А вот так выглядит опция "Открыть диалог"



К сожалению, максимум какой экспорт можно сделать из всех чатов, так это сам список диалогов. Экспорт происходит в формате excel-таблицы - полная копия того, что мы видим в самом корпоративном портале.

Время ответа, длительность диалога битрикс экспортирует в миллисекунды

Действие	Источники	Сообщений	Сотрудник	Дата создания	Дата ответа оператора	Дата последнего сообщения	Дата закрытия оператором	Срок
История Открыть диалог	-	3	Марк Александрович Краснокудрий	17.10.2023 12:20	17.10.2023 12:21	17.10.2023 12:31	-	2 мин
История Открыть диалог	-	2	Марк Александрович Краснокудрий	17.10.2023 12:01	-	42 минуты назад	-	-
История Открыть диалог	-	3	Марк Александрович Краснокудрий	17.10.2023 12:00	17.10.2023 12:01	17.10.2023 12:01	17.10.2023 12:01	15 сек
История Открыть диалог	-	2	Марк Александрович Краснокудрий	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:44	38 сек
История Открыть диалог	-	3	Марк Александрович Краснокудрий	17.10.2023 11:12	17.10.2023 11:13	17.10.2023 11:13	17.10.2023 11:13	26 сек
История Открыть диалог	-	4	Марк Александрович Краснокудрий	17.10.2023 11:00	17.10.2023 11:01	17.10.2023 11:03	17.10.2023 11:03	31 сек

2023/19_004405_031 0a75b75e01 - Excel

2023/19_004405_031 0a75b75e01

№	Имя	Фамилия	Дата рождения	Место	Статус	Ссылка на СМ									
1	Владимир	Владимиров	17.10.2023	13.24	17.10.2023	13.31	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023
2	Владимир	Владимиров	17.10.2023	13.24	17.10.2023	13.31	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023
3	Владимир	Владимиров	17.10.2023	13.24	17.10.2023	13.31	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023
4	Владимир	Владимиров	17.10.2023	13.24	17.10.2023	13.31	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023
5	Владимир	Владимиров	17.10.2023	13.24	17.10.2023	13.31	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023
6	Владимир	Владимиров	17.10.2023	13.24	17.10.2023	13.31	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023
7	Владимир	Владимиров	17.10.2023	13.24	17.10.2023	13.31	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023	13.01	17.10.2023

2023/19_004405_031 0a75b75e01

Плюс

1:02 20.10.2023