

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

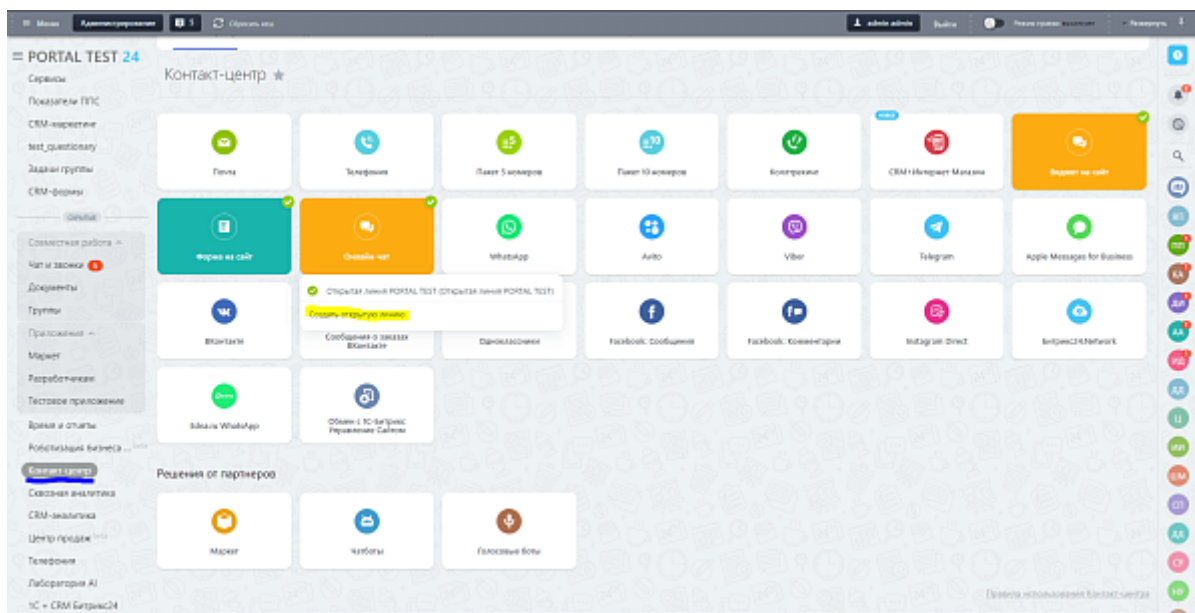
Создание виджета

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.

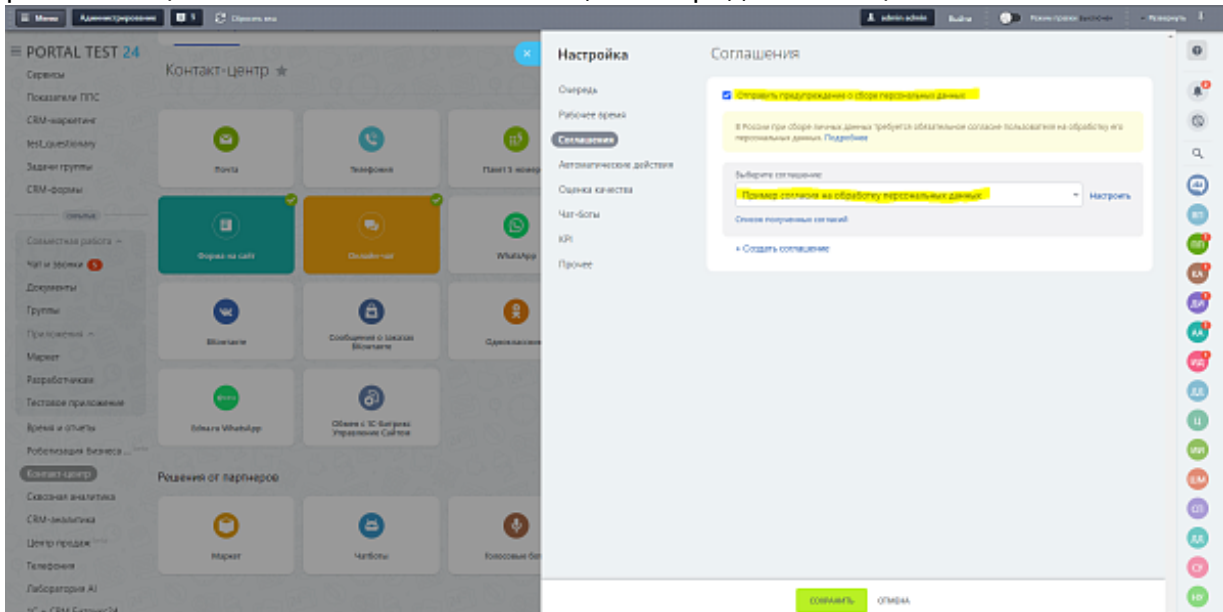
Выбираем опцию "Онлайн-чат" и, при нажатии, в контекстном меню выбираем "Создать новую открытую линию".



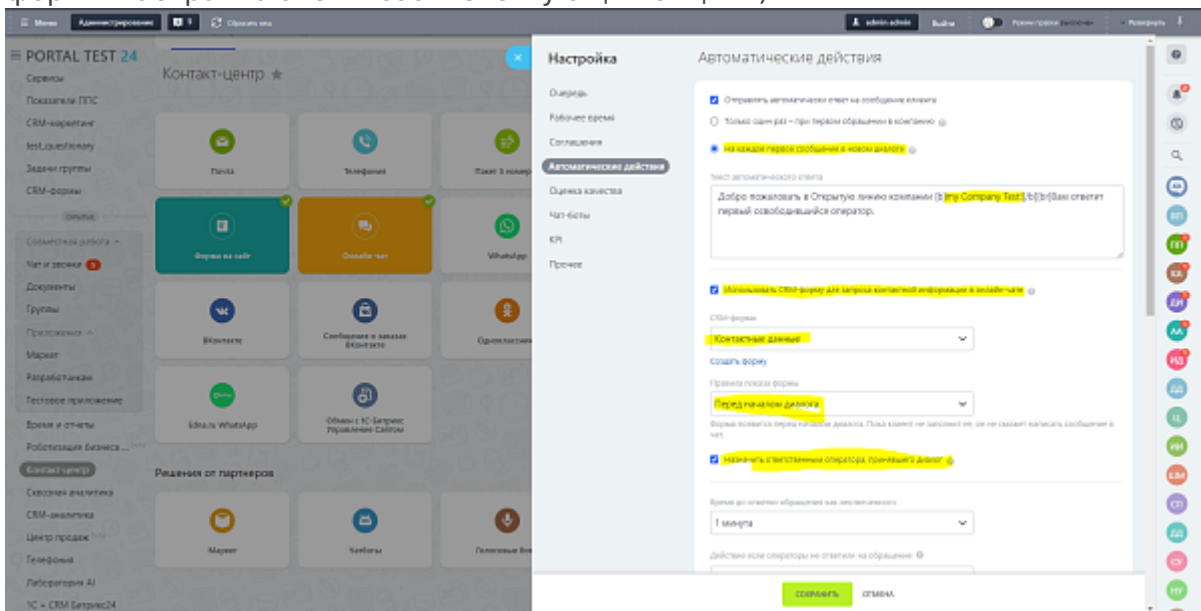
После чего во всплывающем окне настройки онлайн-чата Битрикс уже предлагает подключить виджет онлайн-чата - виджет он предоставляет в виде js-скрипта, который вы интегрируете в любой сторонний ресурс.

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

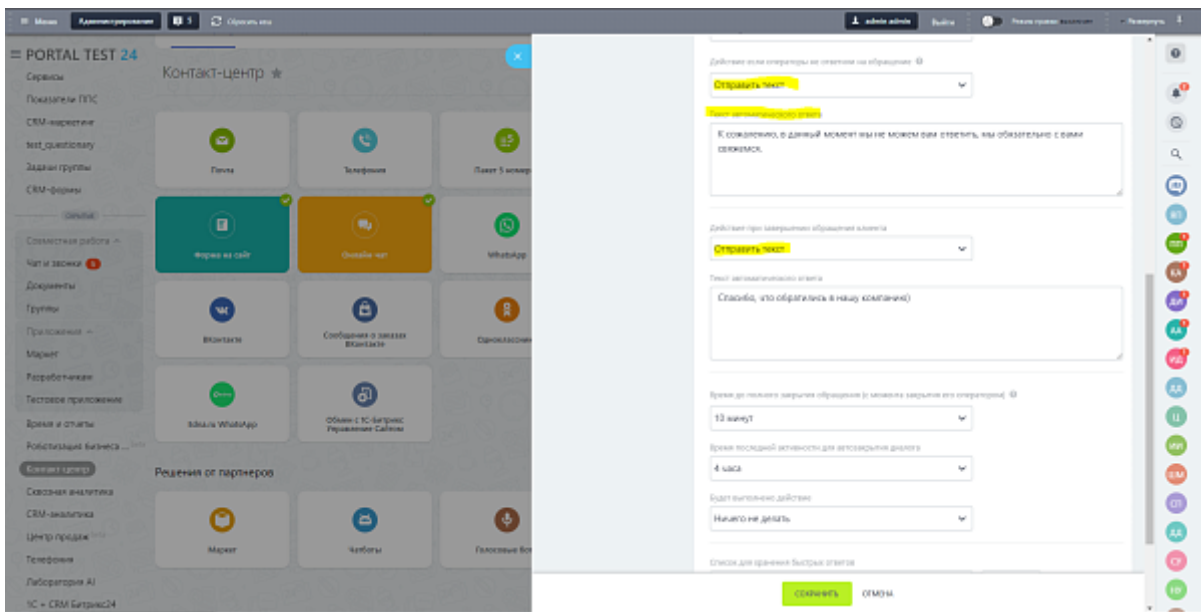
- "Рабочее время" - есть возможность указать праздничные дни, выходные дни, добавить автоматическое сообщение, в случае если открытая линия в текущий момент не работает (скриншот номер 4)
- "Соглашение" - Битрикс сам подсказывает какое соглашение нужно поставить в рамках РФ (если ваш онлайн-чат вообще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



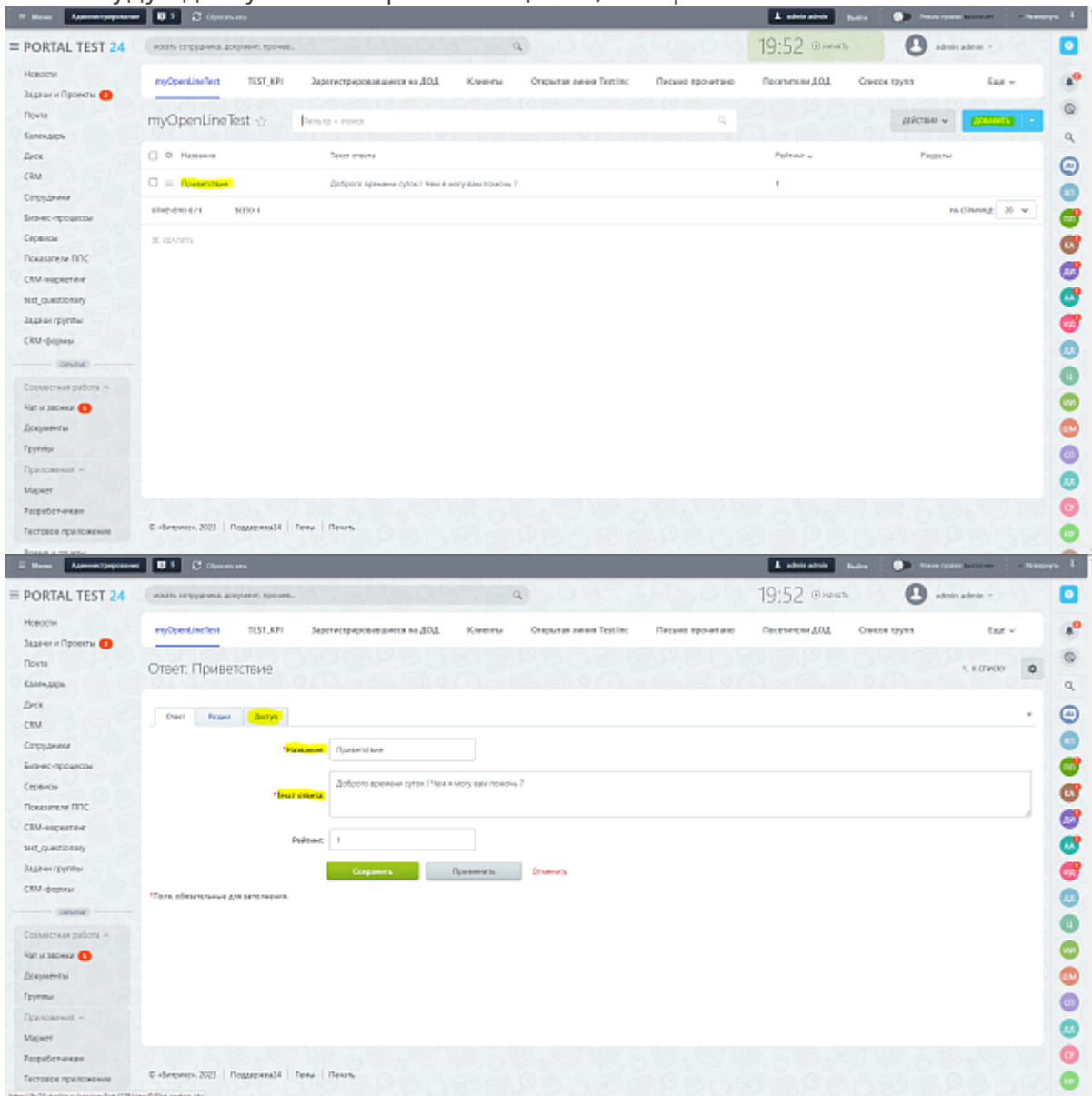
- "Автоматические действия" позволяет автоматизировать диалог. В плане приветствия, бездействия клиента, завершения диалога. Так же в этом пункте мы указываем способ сбора данных о клиенте. Мы можем создать новую CRM-форму, которую клиент будет заполнять, как только откроет диалог (правило сбора/показа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



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



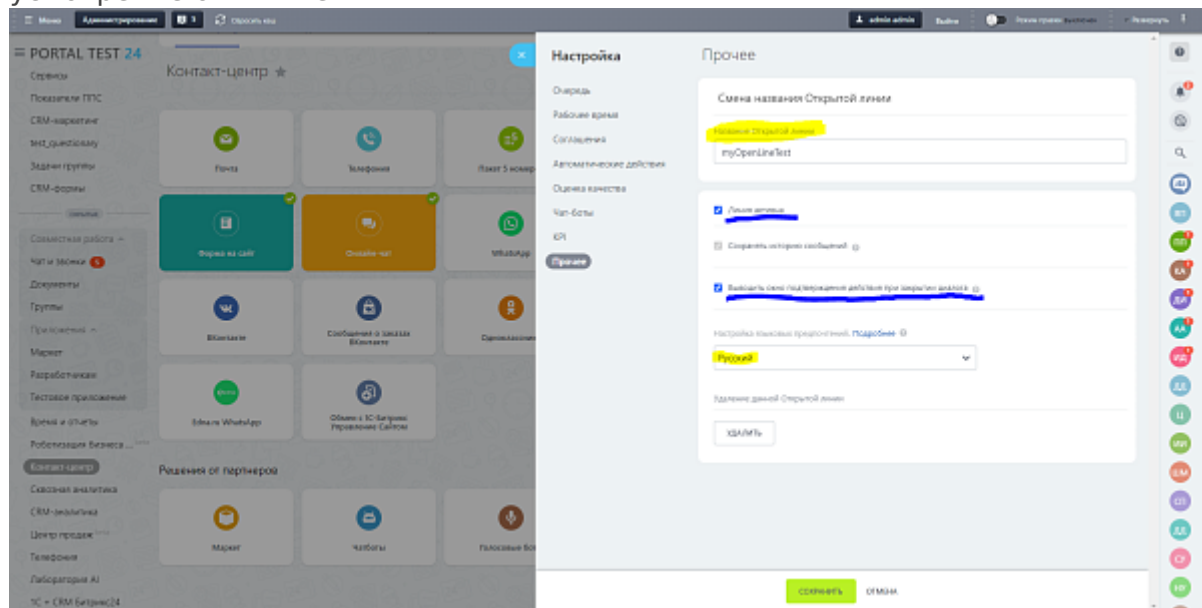
- "Список быстрых ответов". При создании нового списка быстрых ответов и последующего его выбора в открытых линиях, в чате каждого сотрудника на этой линии будут доступны быстрые сообщения, которые мы написали в списке.



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.

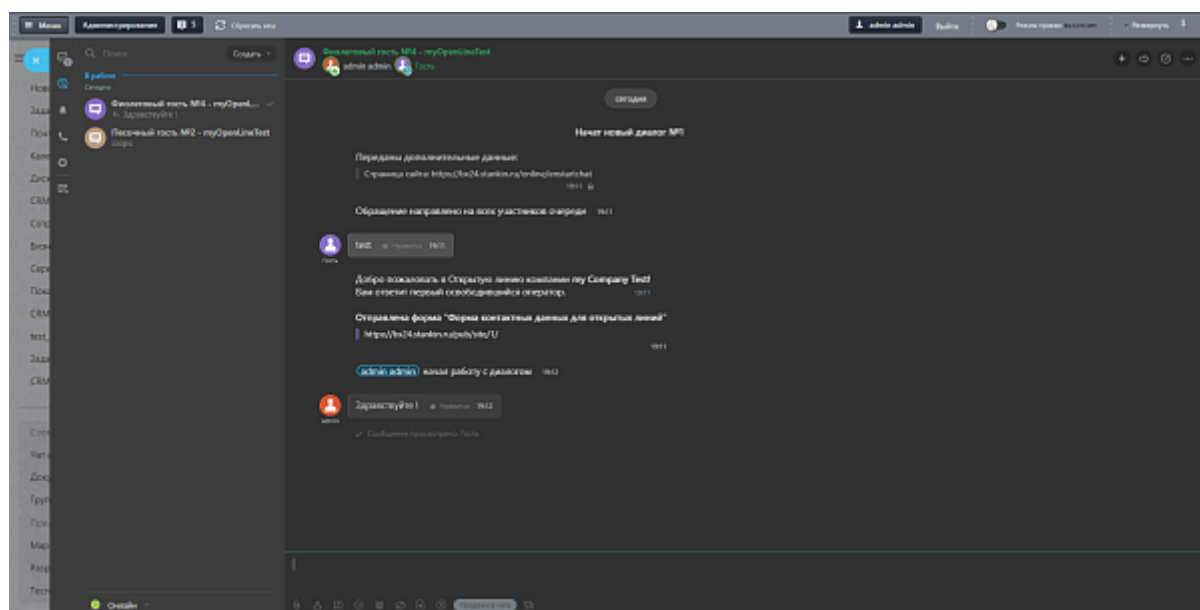
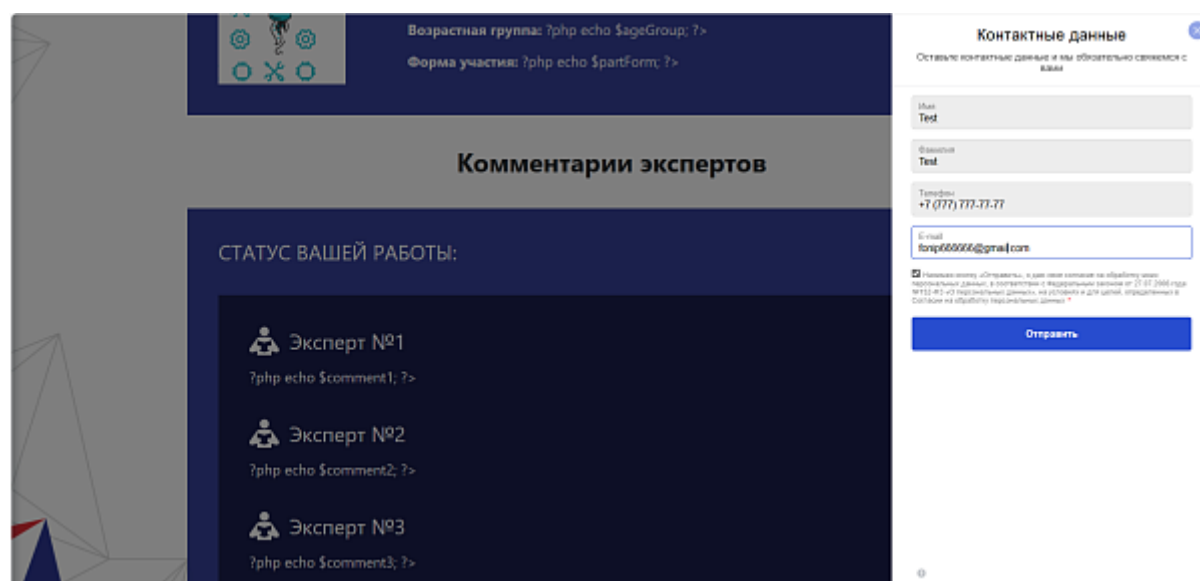
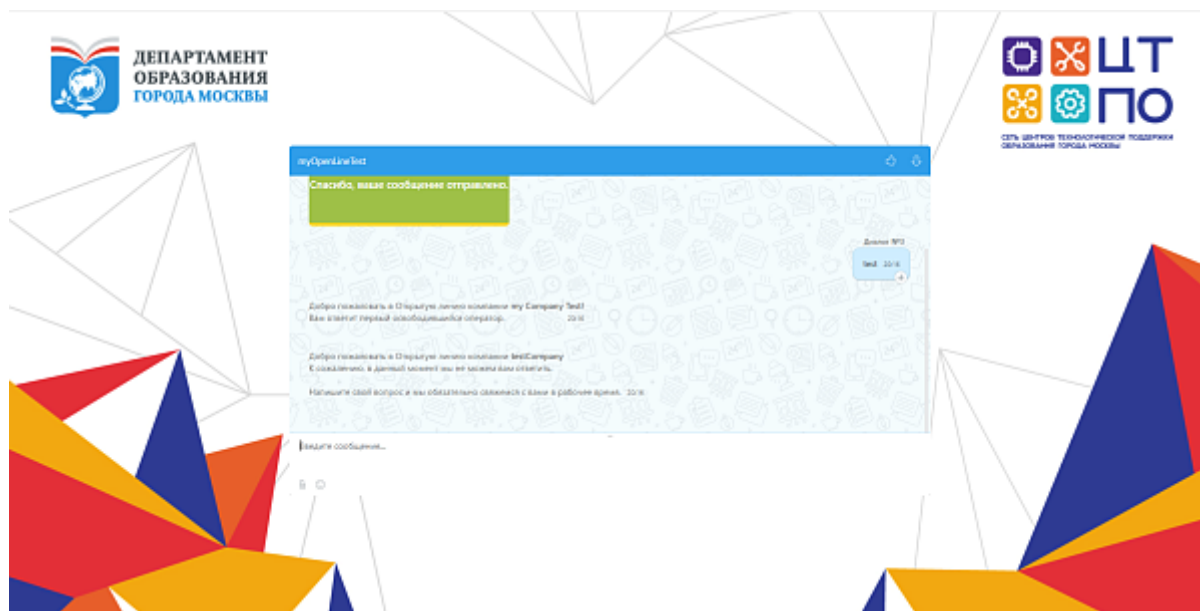
Остальные опции по усмотрению. Нужен ли alert, если клиент закрывает чат - на усмотрение опять же



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



Привязка сообщества ВКонтакте к открытым линиям

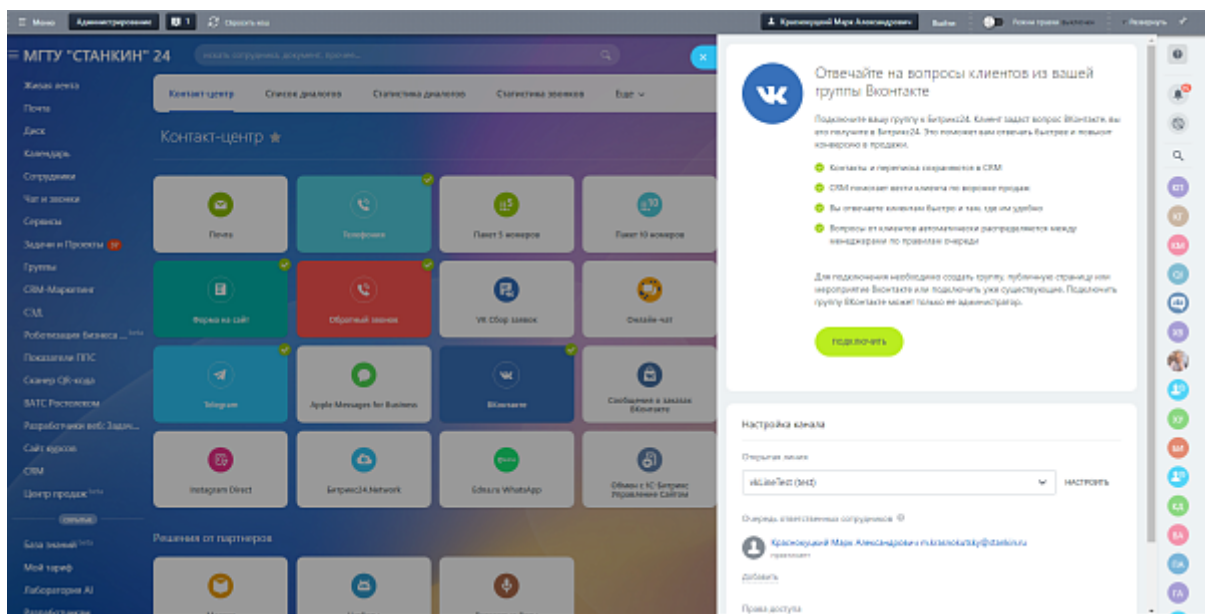
Создание сообщества ВКонтакте

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"

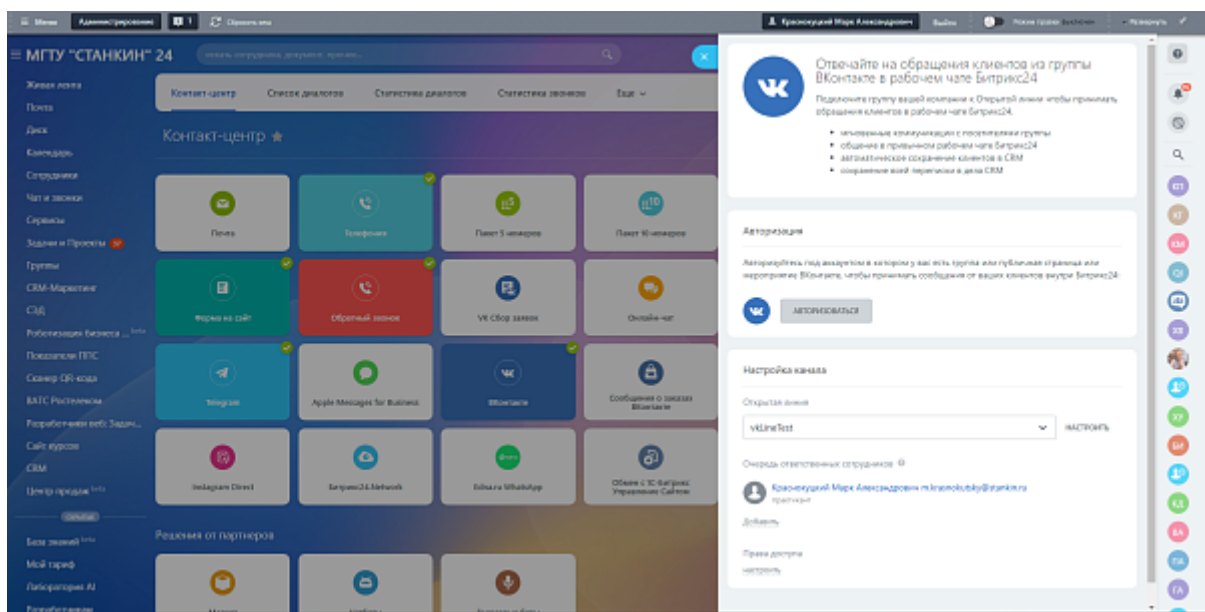
Привязка сообщества к чату открытых линий

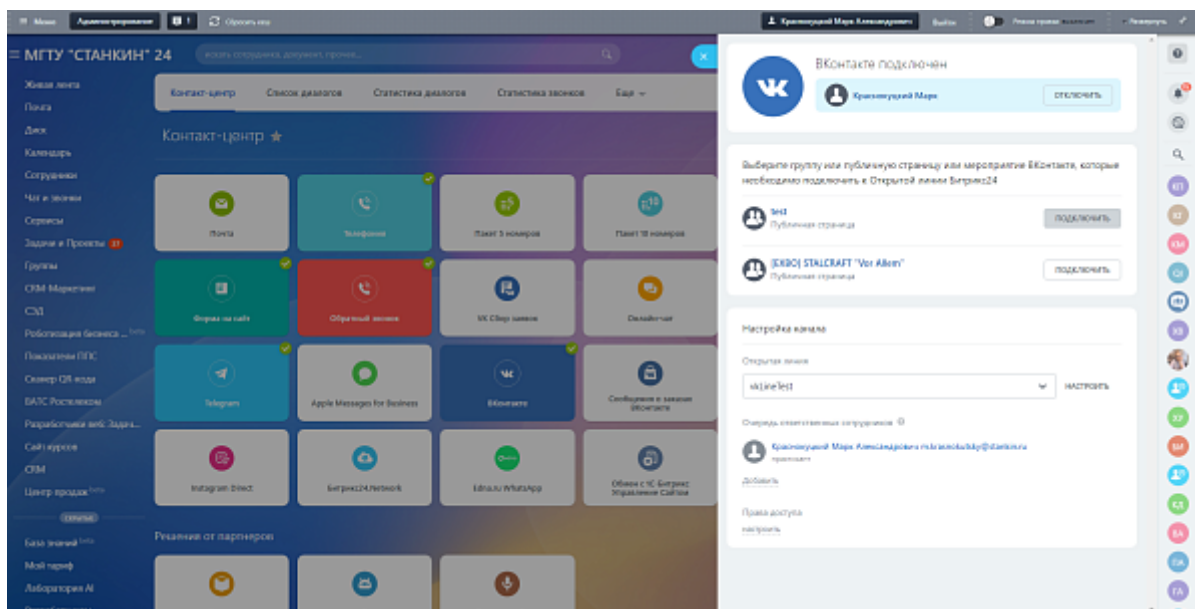
Выбираем "Контакт-Центр" из левого меню и в его возможностях кликаем по функции ВКонтакте.



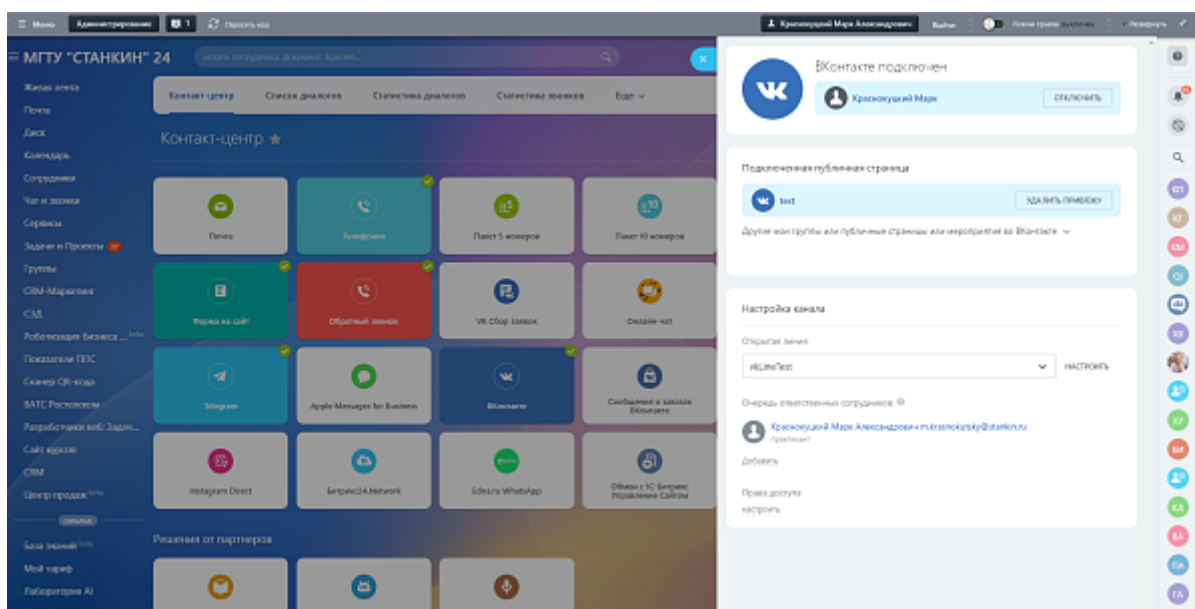
При привязки аккаунта ВК к Битриксу, корппортал сам покажет доступные группы для подключения доступные группы.

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



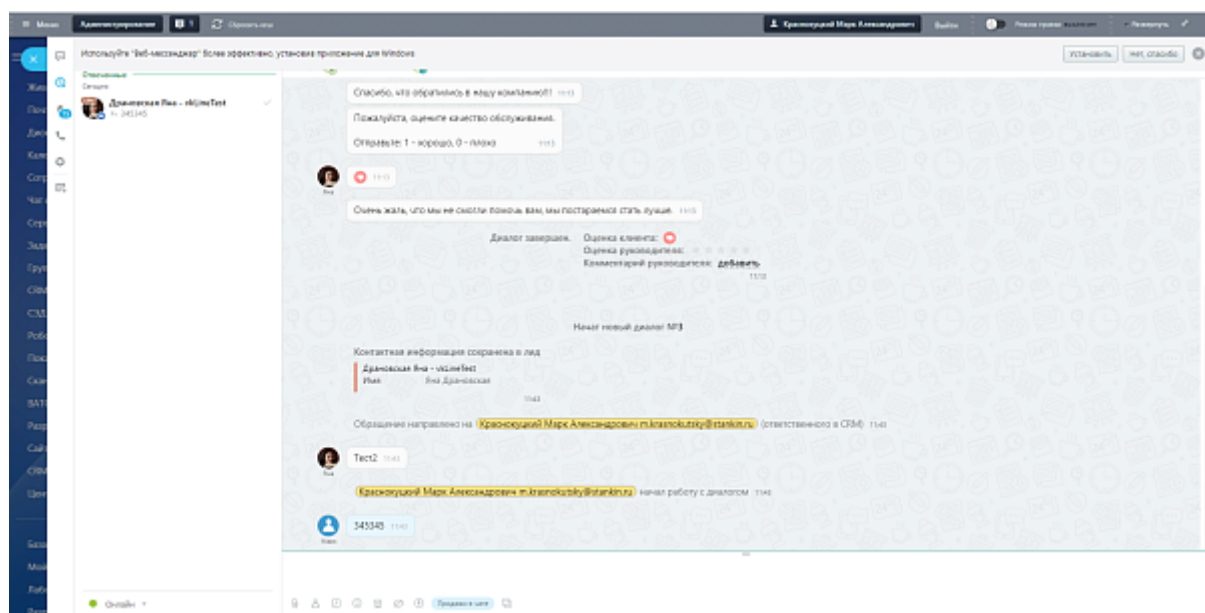
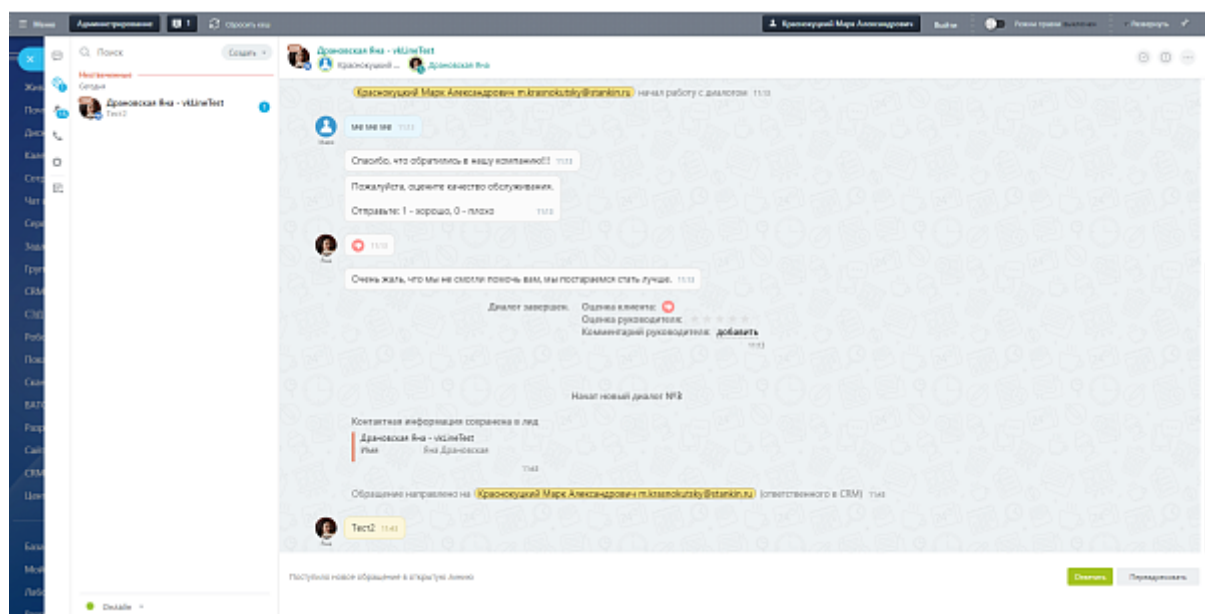


Для чистоты изучения создадим отдельную открытую линию для сообщества. Настройки оставим по умолчанию, они не влияют на работу.



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:

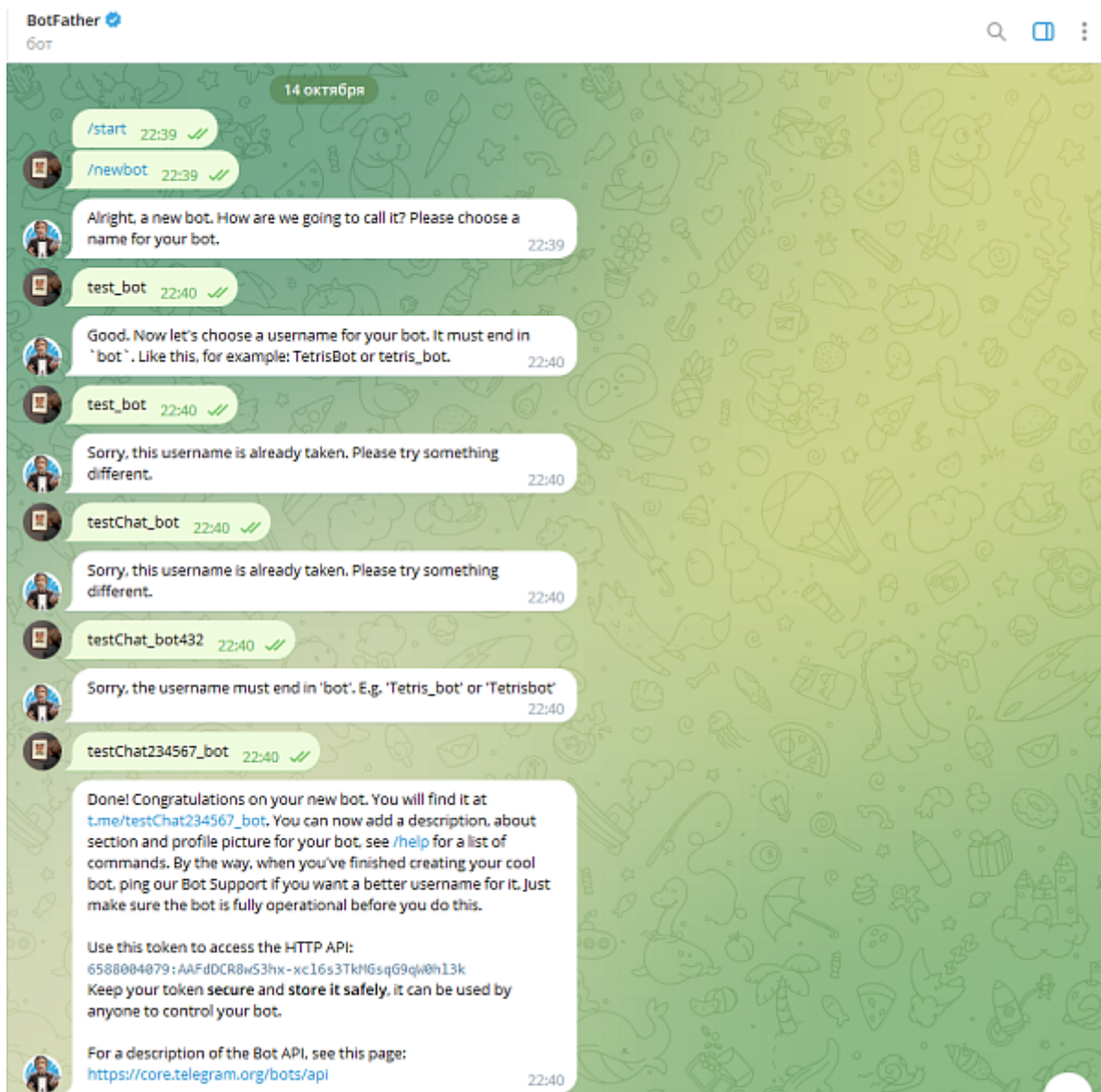
/start -> **/newbot** -> вводим имя нашего бота.

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.

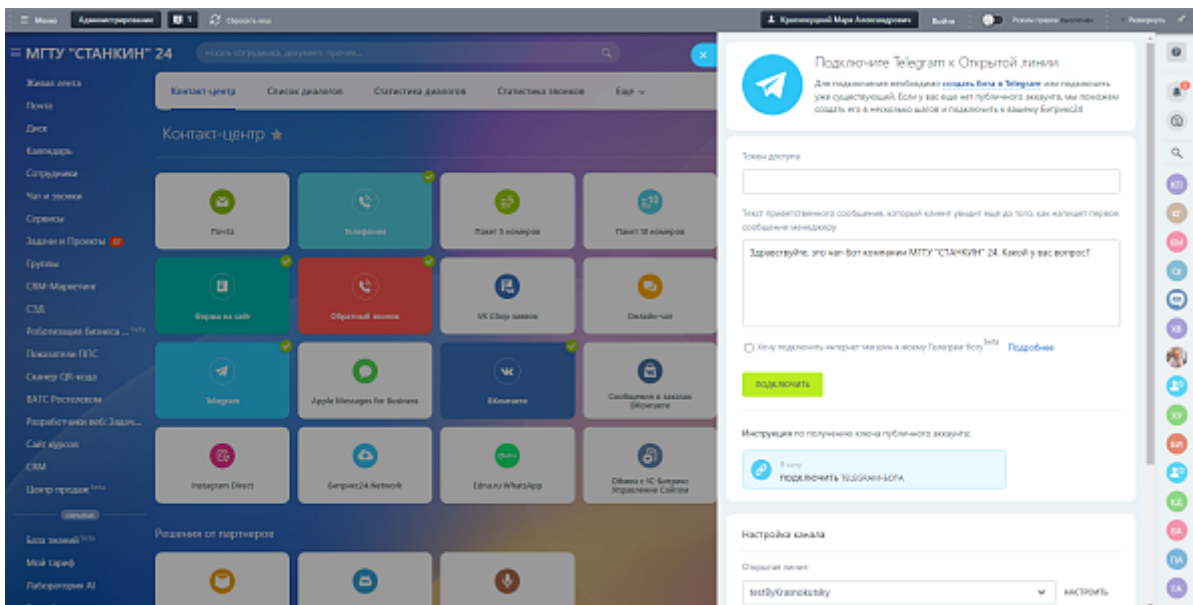
Если вы утратили токен данного бота, то его можно узнать по команде **/token**

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



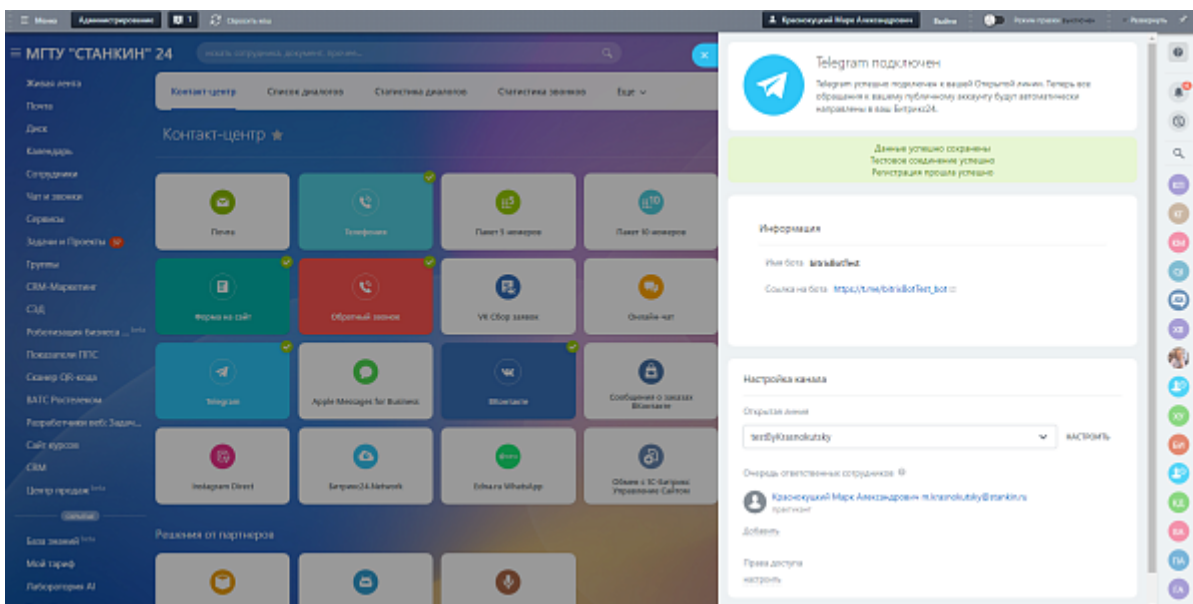
Интеграция бота телеграм к чату

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

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.

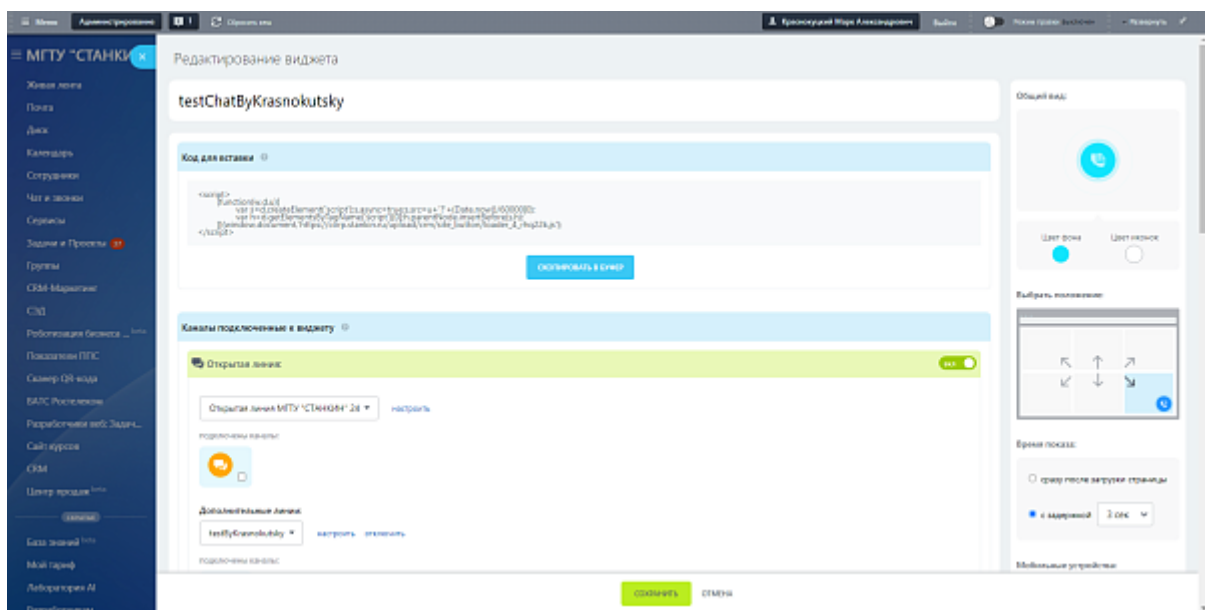
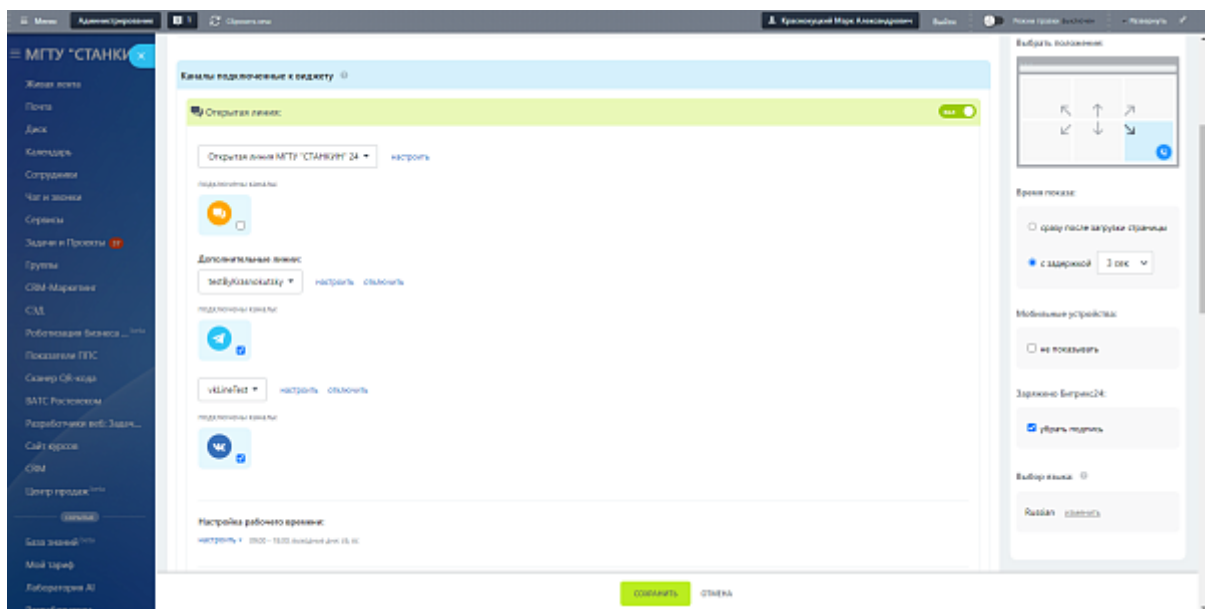
Логика Битрикса такова, что если он видит несколько одинаковых опций, которые пытаются взаимодействовать друг с другом, но их настройки отличаются, то он сделает **пересечение**, а не объединение настроек.

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

Новости

События

Контакты

Помощь

О нас

Политика

Условия

Связаться

Настройки

Выход

Вход

Регистрация

Создать аккаунт

Восстановить пароль

Сбросить пароль

Сменить пароль

Сменить email

Сменить фото

Сменить аватар

Сменить ник

Сменить bio

Сменить bio2

Сменить bio3

Сменить bio4

Сменить bio5

Сменить bio6

Сменить bio7

Сменить bio8

Сменить bio9

Сменить bio10

Сменить bio11

Сменить bio12

Сменить bio13

Сменить bio14

Сменить bio15

Сменить bio16

Сменить bio17

Сменить bio18

Сменить bio19

Сменить bio20

Сменить bio21

Сменить bio22

Сменить bio23

Сменить bio24

Сменить bio25

Сменить bio26

Сменить bio27

Сменить bio28

Сменить bio29

Сменить bio30

Сменить bio31

Сменить bio32

Сменить bio33

Сменить bio34

Сменить bio35

Сменить bio36

Сменить bio37

Сменить bio38

Сменить bio39

Сменить bio40

Сменить bio41

Сменить bio42

Сменить bio43

Сменить bio44

Сменить bio45

Сменить bio46

Сменить bio47

Сменить bio48

Сменить bio49

Сменить bio50

Сменить bio51

Сменить bio52

Сменить bio53

Сменить bio54

Сменить bio55

Сменить bio56

Сменить bio57

Сменить bio58

Сменить bio59

Сменить bio60

Сменить bio61

Сменить bio62

Сменить bio63

Сменить bio64

Сменить bio65

Сменить bio66

Сменить bio67

Сменить bio68

Сменить bio69

Сменить bio70

Сменить bio71

Сменить bio72

Сменить bio73

Сменить bio74

Сменить bio75

Сменить bio76

Сменить bio77

Сменить bio78

Сменить bio79

Сменить bio80

Сменить bio81

Сменить bio82

Сменить bio83

Сменить bio84

Сменить bio85

Сменить bio86

Сменить bio87

Сменить bio88

Сменить bio89

Сменить bio90

Сменить bio91

Сменить bio92

Сменить bio93

Сменить bio94

Сменить bio95

Сменить bio96

Сменить bio97

Сменить bio98

Сменить bio99

Сменить bio100

Сменить bio101

Сменить bio102

Сменить bio103

Сменить bio104

Сменить bio105

Сменить bio106

Сменить bio107

Сменить bio108

Сменить bio109

Сменить bio110

Сменить bio111

Сменить bio112

Сменить bio113

Сменить bio114

Сменить bio115

Сменить bio116

Сменить bio117

Сменить bio118

Сменить bio119

Сменить bio120

Сменить bio121

Сменить bio122

Сменить bio123

Сменить bio124

Сменить bio125

Сменить bio126

Сменить bio127

Сменить bio128

Сменить bio129

Сменить bio130

Сменить bio131

Сменить bio132

Сменить bio133

Сменить bio134

Сменить bio135

Сменить bio136

Сменить bio137

Сменить bio138

Сменить bio139

Сменить bio140

Сменить bio141

Сменить bio142

Сменить bio143

Сменить bio144

Сменить bio145

Сменить bio146

Сменить bio147

Сменить bio148

Сменить bio149

Сменить bio150

Сменить bio151

Сменить bio152

Сменить bio153

Сменить bio154

Сменить bio155

Сменить bio156

Сменить bio157

Сменить bio158

Сменить bio159

Сменить bio160

Сменить bio161

Сменить bio162

Сменить bio163

Сменить bio164

Сменить bio165

Сменить bio166

Сменить bio167

Сменить bio168

Сменить bio169

Сменить bio170

Сменить bio171

Сменить bio172

Сменить bio173

Сменить bio174

Сменить bio175

Сменить bio176

Сменить bio177

Сменить bio178

Сменить bio179

Сменить bio180

Сменить bio181

Сменить bio182

Сменить bio183

Сменить bio184

Сменить bio185

Сменить bio186

Сменить bio187

Сменить bio188

Сменить bio189

Сменить bio190

Сменить bio191

Сменить bio192

Сменить bio193

Сменить bio194

Сменить bio195

Сменить bio196

Сменить bio197

Сменить bio198

Сменить bio199

Сменить bio200

Сменить bio201

Сменить bio202

Сменить bio203

Сменить bio204

Сменить bio205

Сменить bio206

Сменить bio207

Сменить bio208

Сменить bio209

Сменить bio210

Сменить bio211

Сменить bio212

Сменить bio213

Сменить bio214

Сменить bio215

Сменить bio216

Сменить bio217

Сменить bio218

Сменить bio219

Сменить bio220

Сменить bio221

Сменить bio222

Сменить bio223

Сменить bio224

Сменить bio225

Сменить bio226

Сменить bio227

Сменить bio228

Сменить bio229

Сменить bio230

Сменить bio231

Сменить bio232

Сменить bio233

Сменить bio234

Сменить bio235

Сменить bio236

Сменить bio237

Сменить bio238

Сменить bio239

Сменить bio240

Сменить bio241

Сменить bio242

Сменить bio243

Сменить bio244

Сменить bio245

Сменить bio246

Сменить bio247

Сменить bio248

Сменить bio249

Сменить bio250

Сменить bio251

Сменить bio252

Сменить bio253

Сменить bio254

Сменить bio255

Сменить bio256

Сменить bio257

Сменить bio258

Сменить bio259

Сменить bio260

Сменить bio261

Сменить bio262

Сменить bio263

Сменить bio264

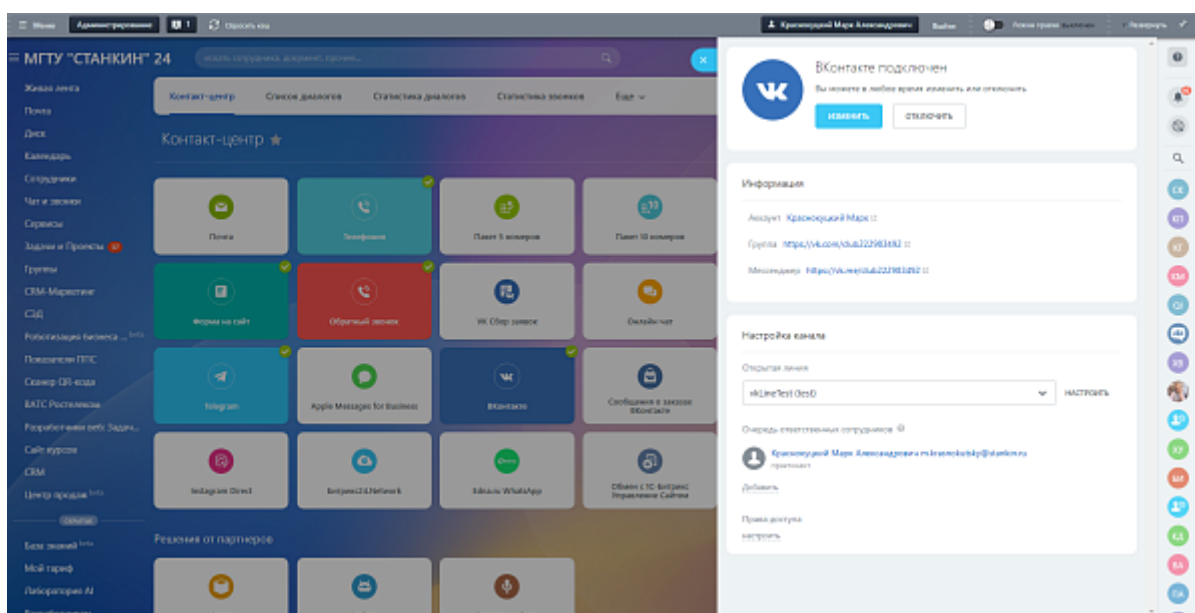
Сменить bio265

Сменить bio266

<

Настройка прав доступа открытой линии

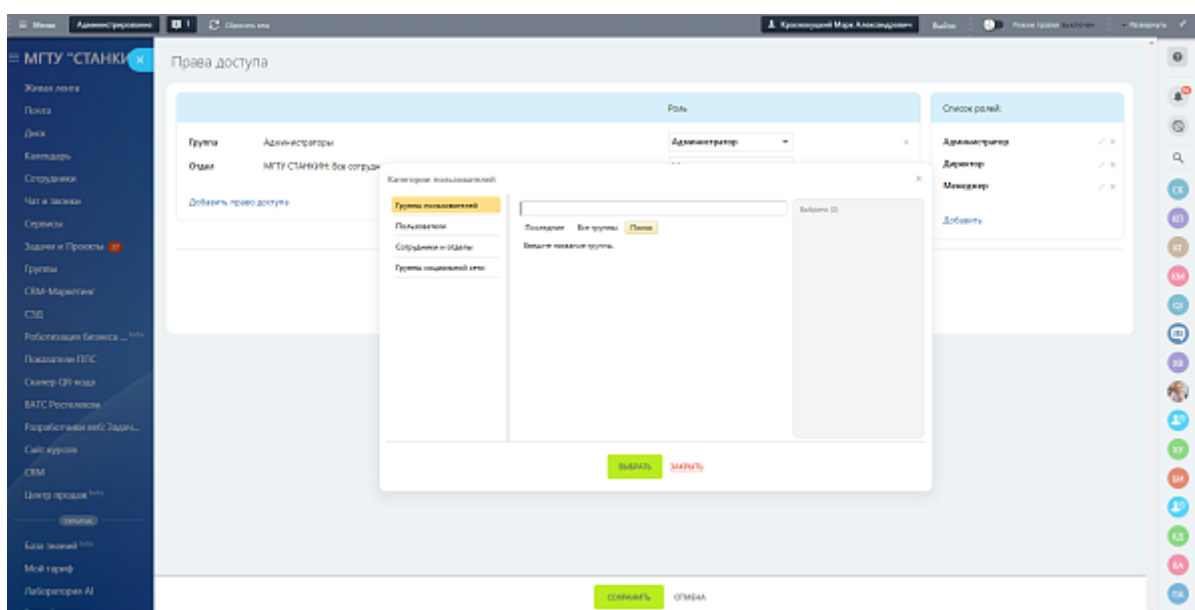
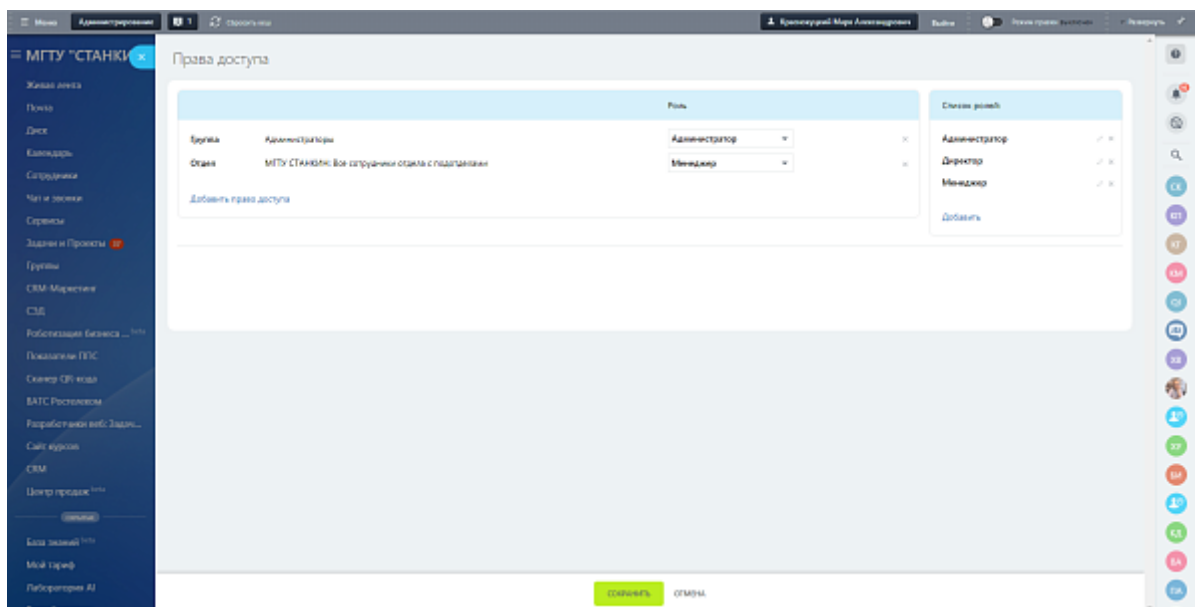
Настроить права доступа можно из окна любой открытой линии. Продемонстрируем это на линии vk-сообщества. В блоке "Настройка канала" находим опцию "Права доступа" и нажимаем на "Настроить".



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

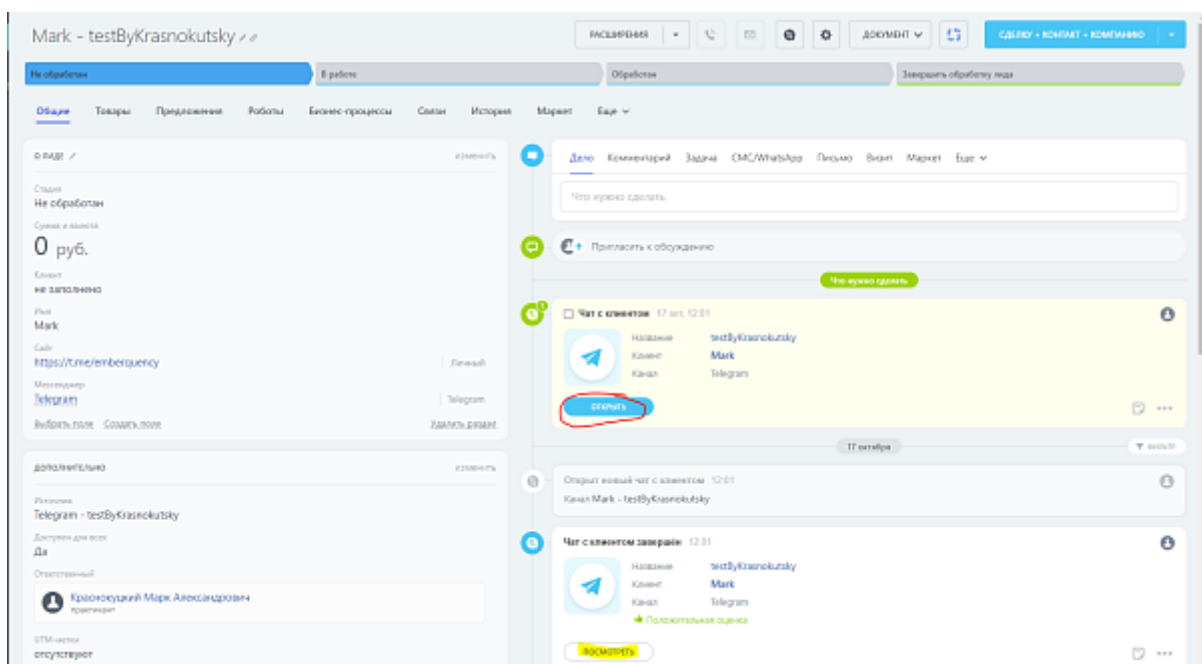
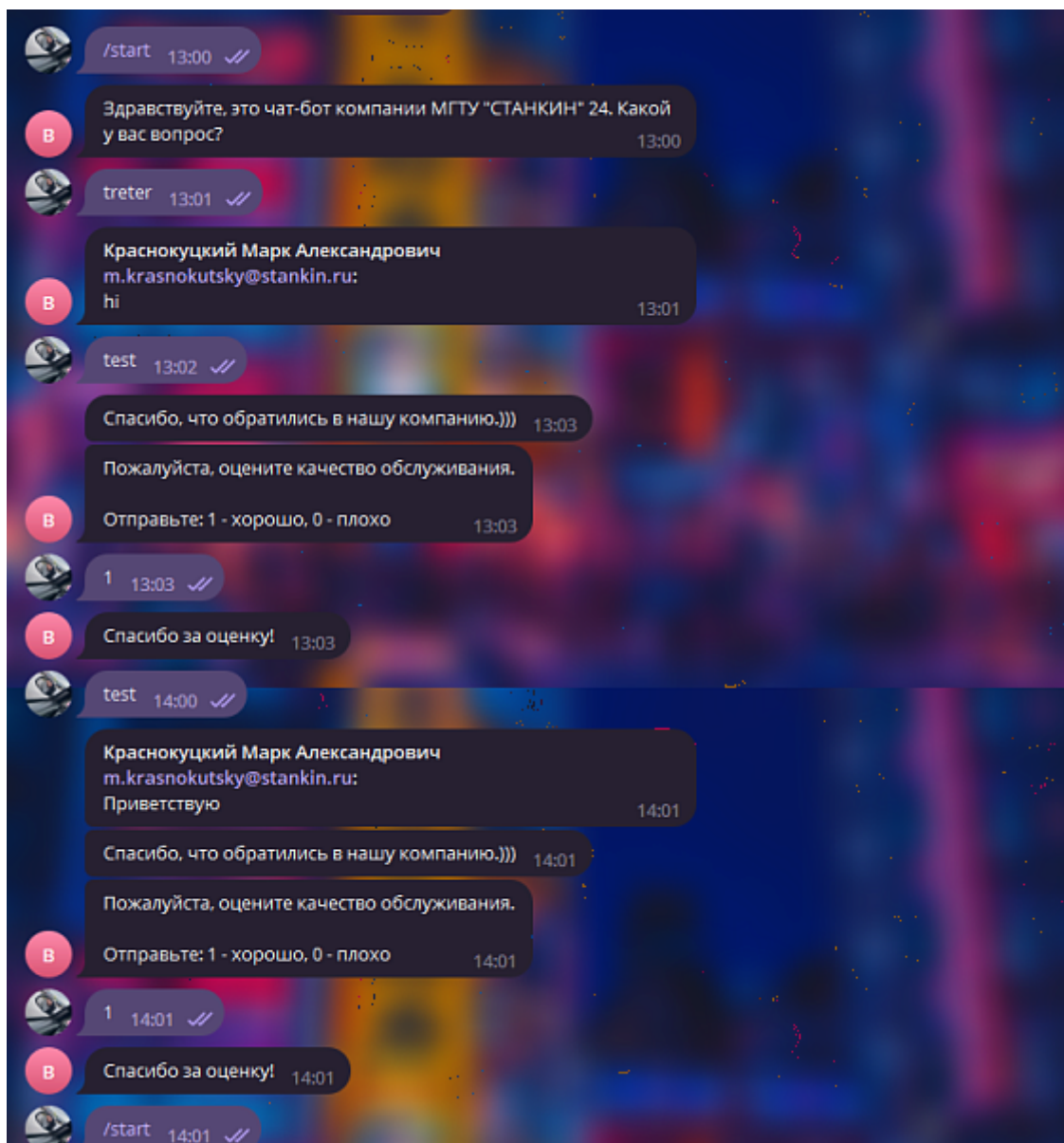
ВАЖНОЕ примечание: Права доступа выдаются на все открытые линии портала, поэтому перейти в настройки прав можно из слайдера любого канала открытых линий!

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:

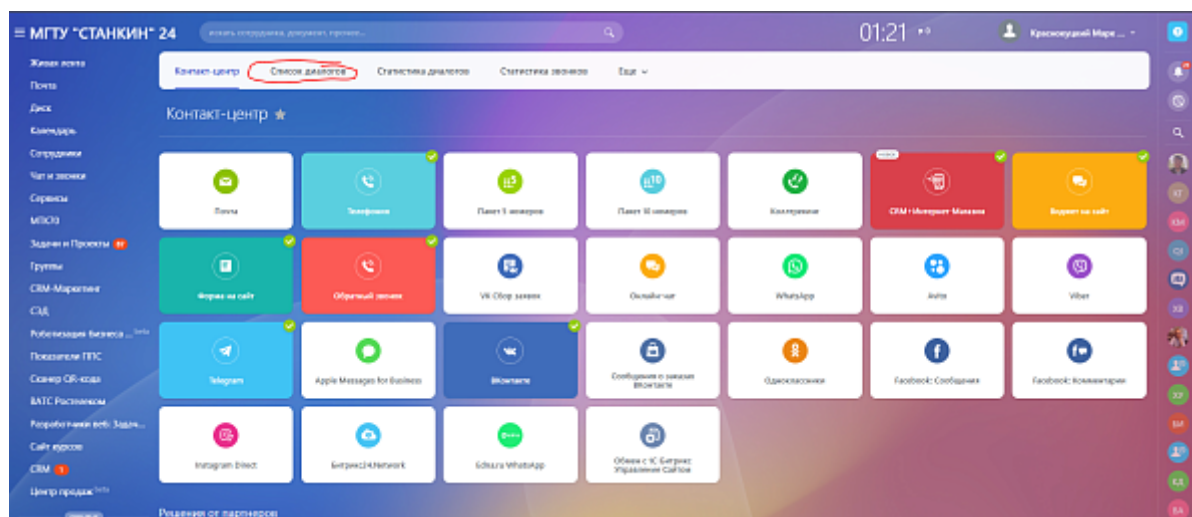
С одним и тем же **лидом** было совершено несколько диалогов. По переходу на карточку лида в правой части есть вся история диалогов - и завершенных, и активных. К каждому диалогу можно перейти при помощи опции "просмотреть".



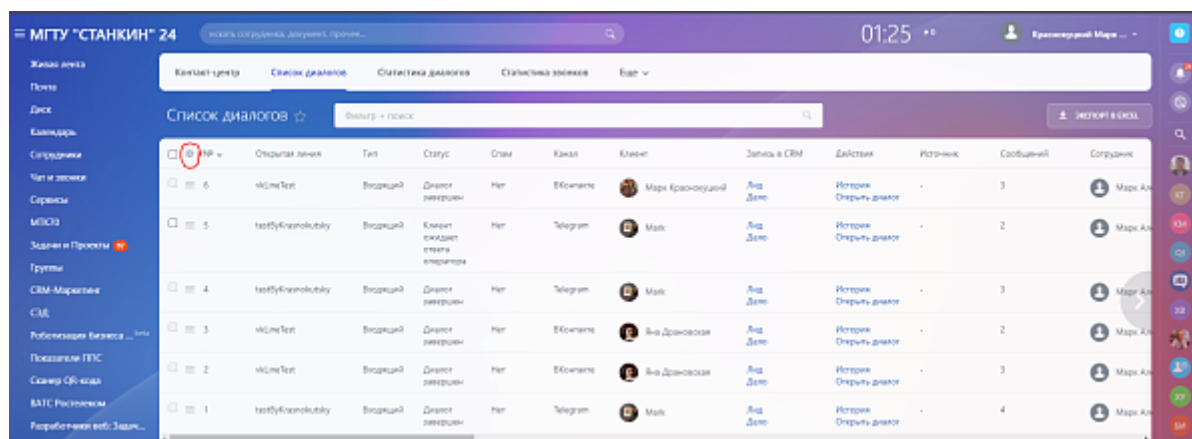
Экспорт и просмотр истории диалогов

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

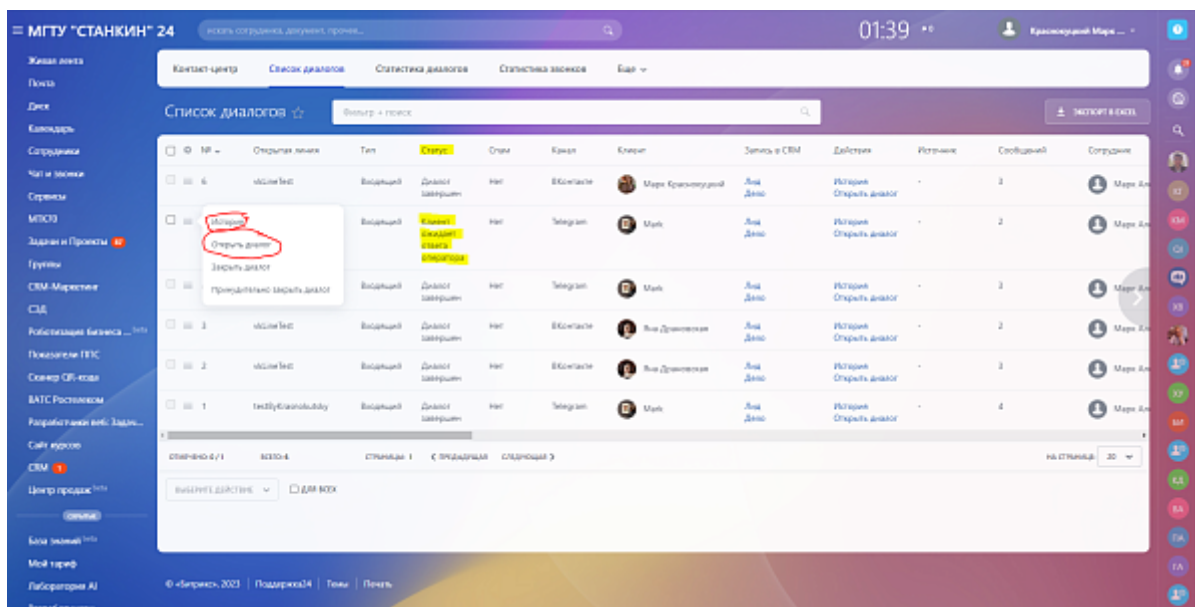
Переходим в пункт "Контакт-центр" из меню. В окне Контакт-центра есть меню, выбираем опцию "история диалогов":



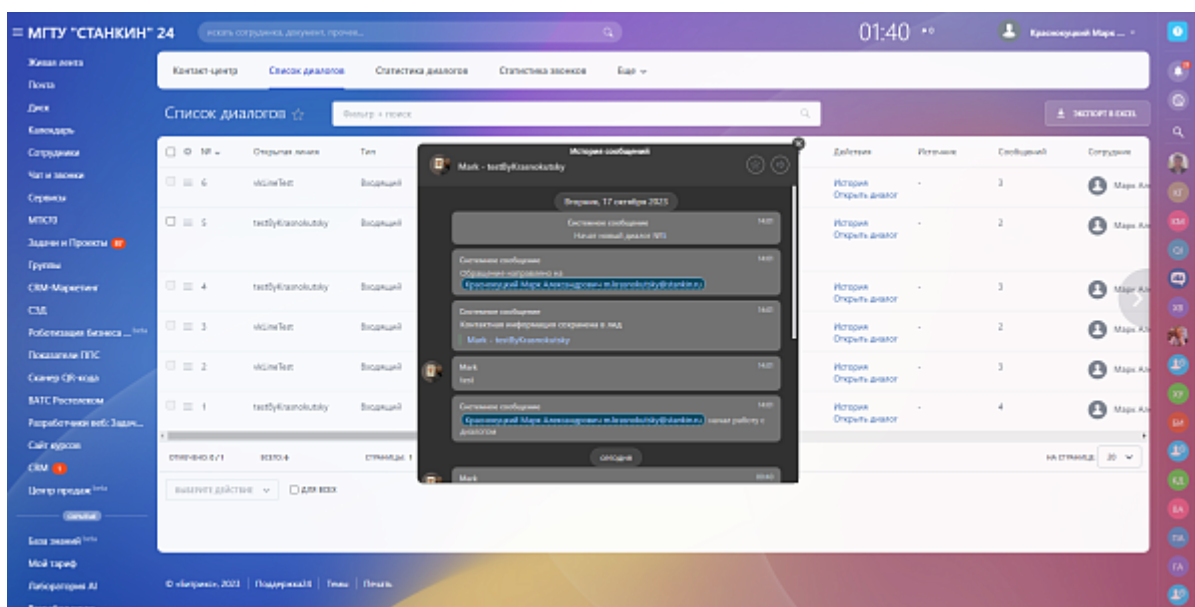
Далее перед нами список всех диалогов. Диалоги открытой линии мы можем отфильтровать, нажав на "шестерёнку" или же в поиске вписать конкретную линию



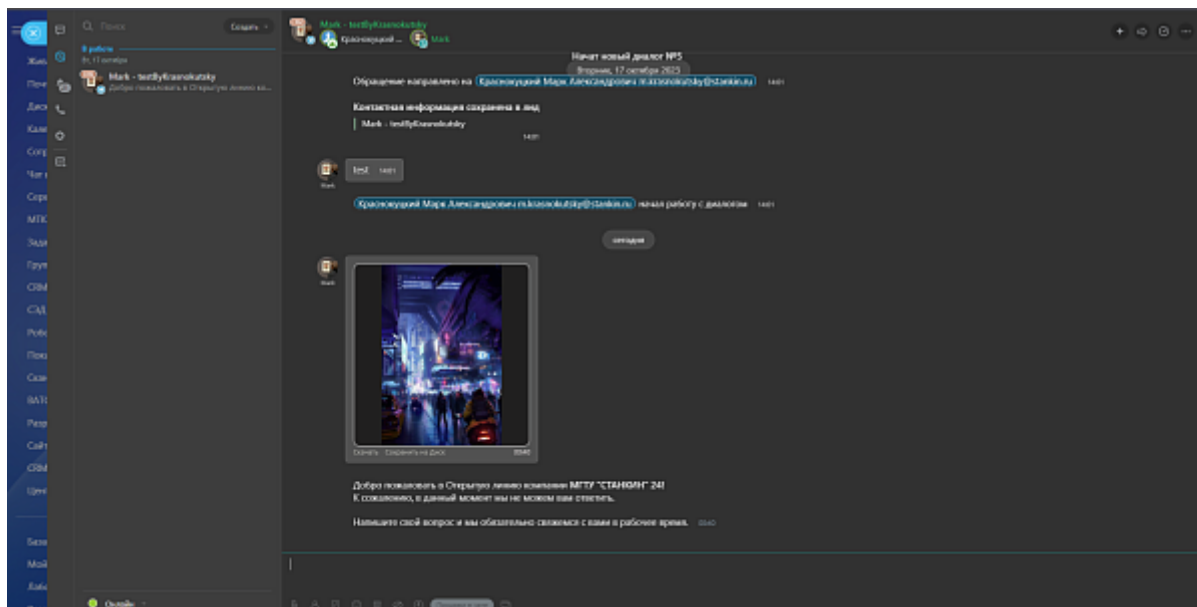
Перед нами множество диалогов(либо уже с фильтрами, либо все). Чтобы просмотреть историю желаемого необходимо кликнуть на бургер-меню, которое относится к конкретной позиции в списке. В контекстном меню выберем "История" или "Открыть диалог" - принципиальных отличий в опциях нет. История показывает более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



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

МГТУ "СТАНКИН" 24

Клиент-центр | Список диалогов | Статистика диалогов | Статистика звонков | Еще...

Список диалогов

Файлы + Поиск

Экспорт в Excel

Действие	Источник	Сообщений	Сотрудник	Дата создания	Дата ответа оператора	Дата последнего сообщения	Дата закрытия оператором	Состояние
История	-	3	Марк Александрович Краснокуров	17.10.2023 12:35	17.10.2023 12:31	17.10.2023 12:31	-	2 мин
Открыть диалог	-	2	Марк Александрович Краснокуров	17.10.2023 12:01	-	42 минуты назад	-	-
История	-	3	Марк Александрович Краснокуров	17.10.2023 12:00	17.10.2023 12:01	17.10.2023 12:01	17.10.2023 12:01	15 сек
Открыть диалог	-	2	Марк Александрович Краснокуров	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:44	38 сек
История	-	3	Марк Александрович Краснокуров	17.10.2023 11:12	17.10.2023 11:13	17.10.2023 11:13	17.10.2023 11:13	26 сек
Открыть диалог	-	4	Марк Александрович Краснокуров	17.10.2023 11:00	17.10.2023 11:01	17.10.2023 11:03	17.10.2023 11:03	31 сек

Страница 1 из 1

Вывести действие

Для всех

[illegible]