

Интеграция онлайн-чата на сторонние ресурсы

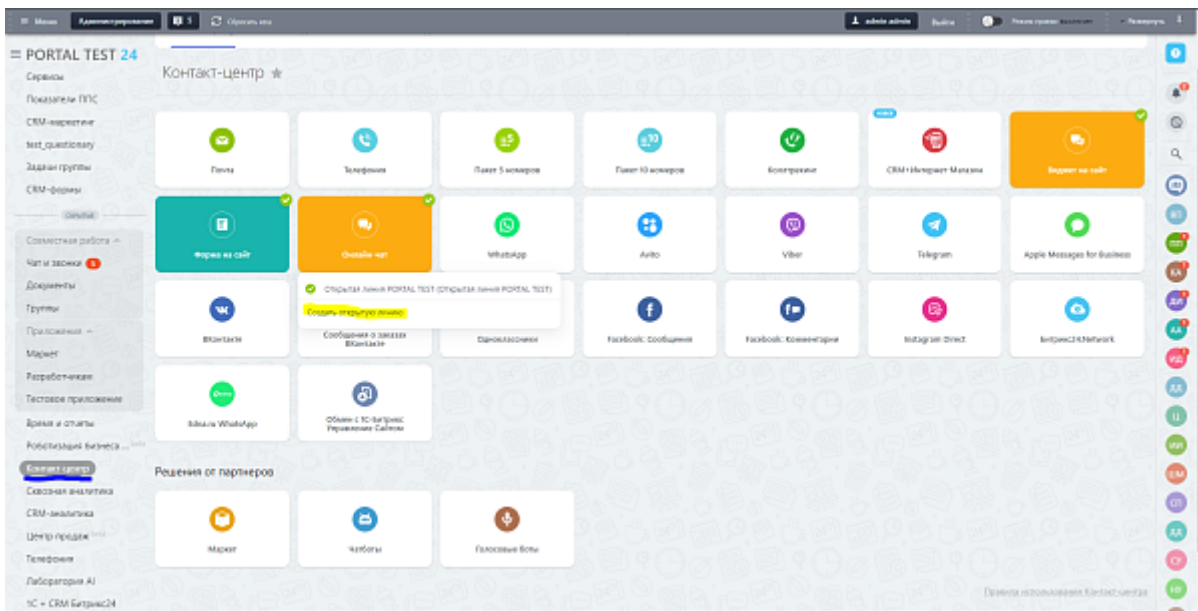
Создание виджета

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

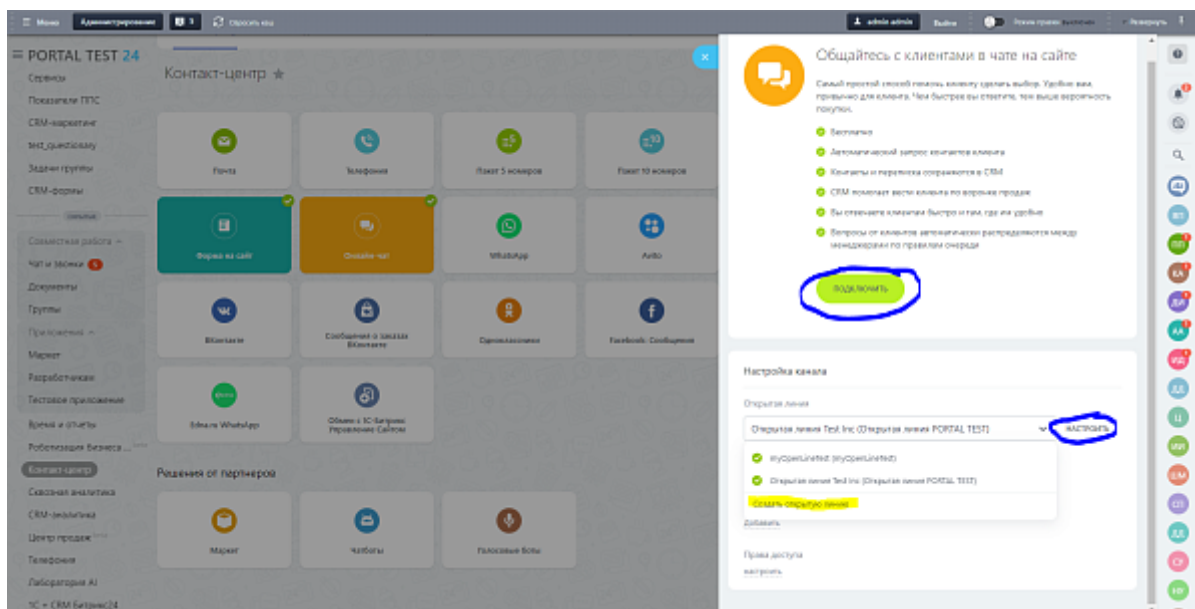
После мы видим все возможности открытых линий: телеграм-боты, вк-боты, онлайн чаты и т.д.

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.

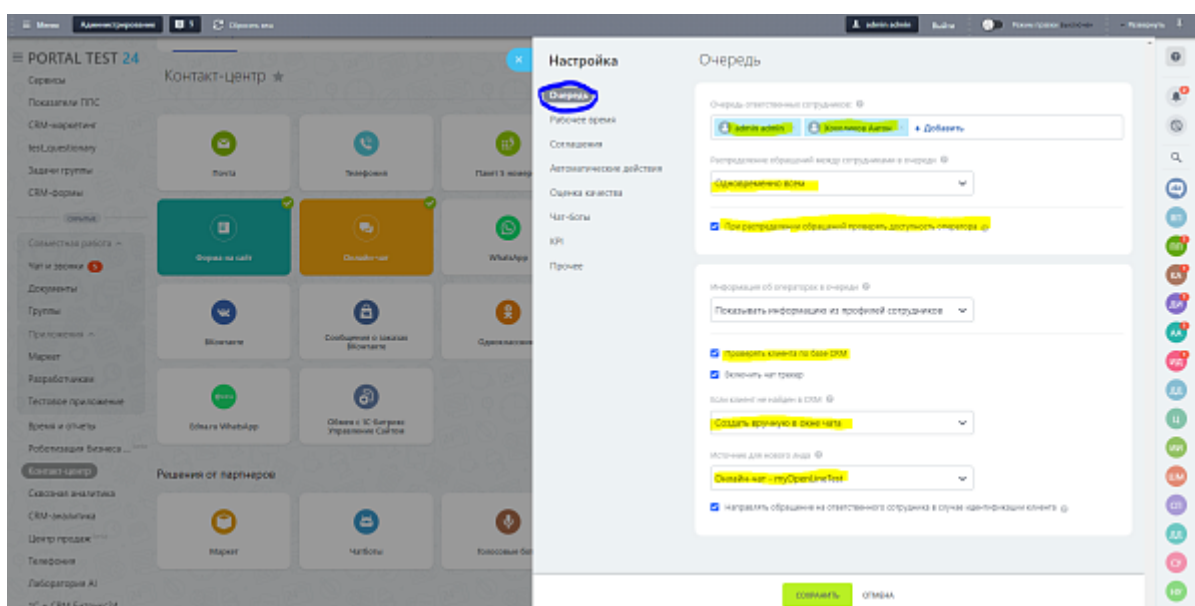
В пункте "Настройки канала" можно выбрать уже созданную открытую линию(если мы её создали) или создать её с нуля.



Настройка Открытой Линии

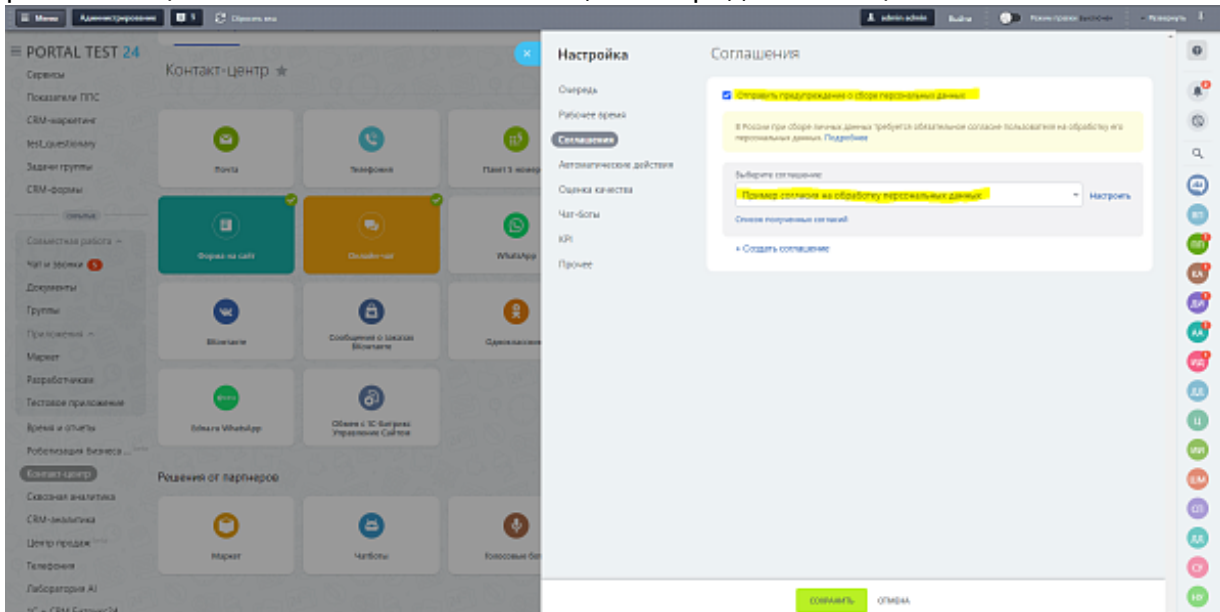
Нажимаем на кнопку "Настроить" или "Создать новую открытую линию". Принципиально важными настройками является "Очередь" и "Автоматические действия".

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).**

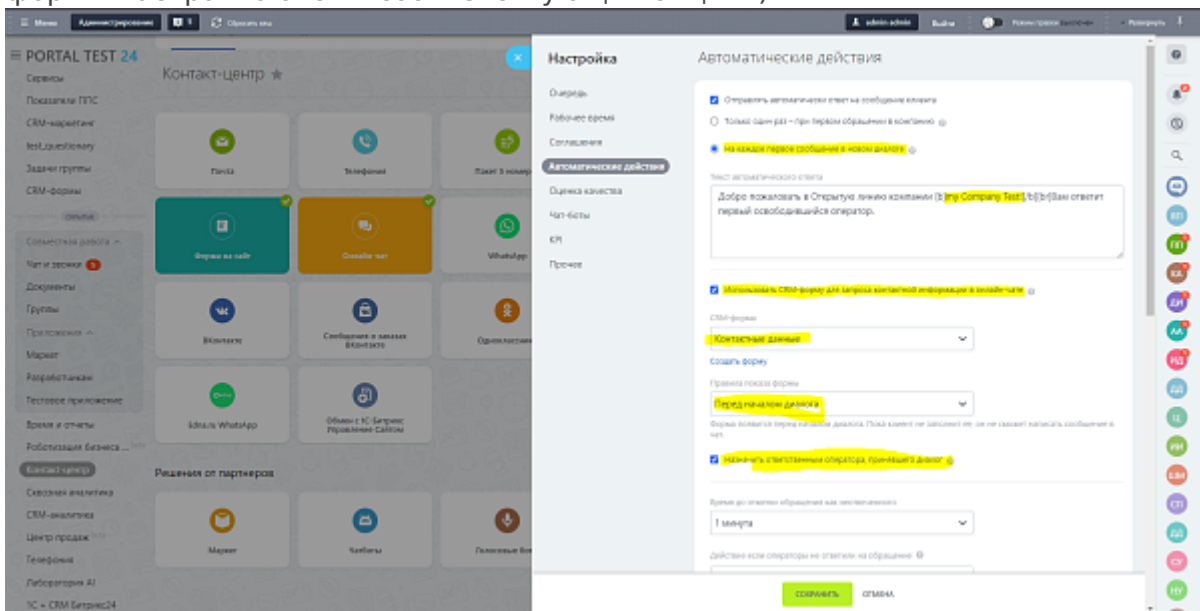


Второстепенные пункты настройки:

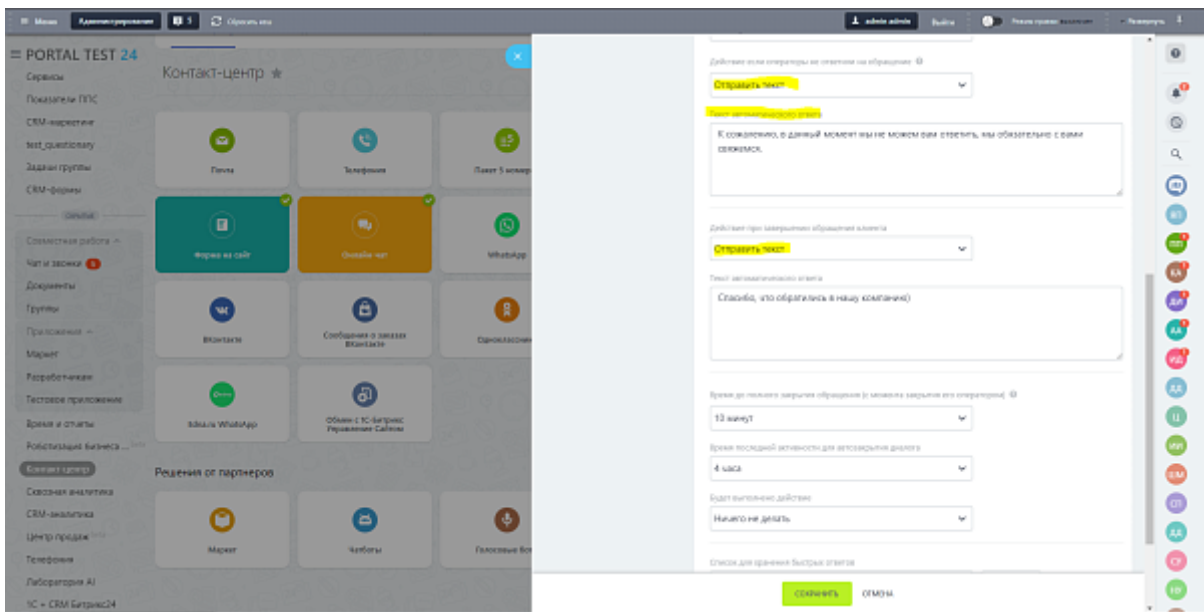
- "Рабочее время" - есть возможность указать праздничные дни, выходные дни, добавить автоматическое сообщение, в случае если открытая линия в текущий момент не работает (скриншот номер 4)
- "Соглашение" - Битрикс сам подсказывает какое соглашение нужно поставить в рамках РФ (если ваш онлайн-чат вообще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



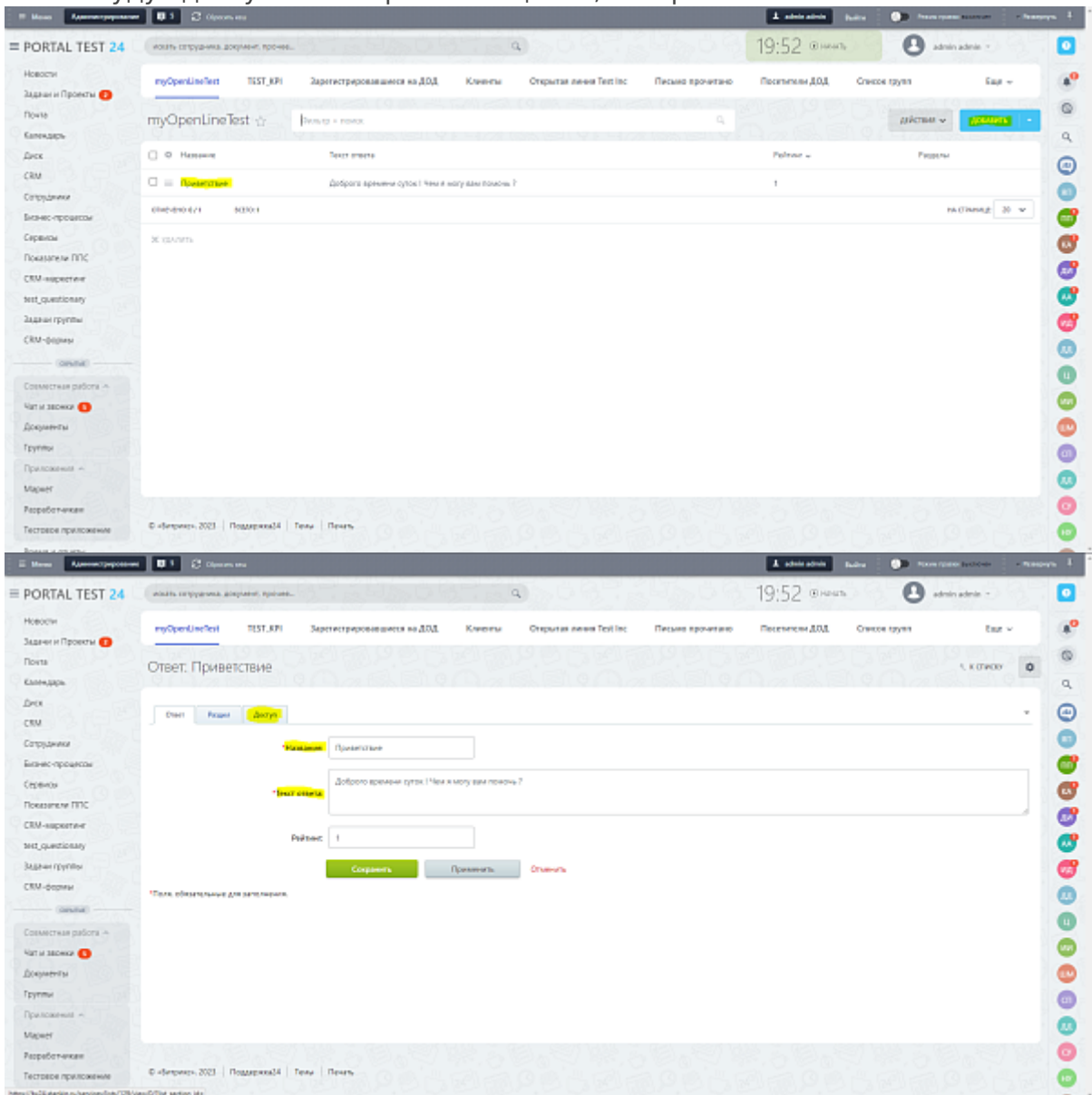
- "Автоматические действия" позволяет автоматизировать диалог. В плане приветствия, бездействия клиента, завершения диалога. Так же в этом пункте мы указываем способ сбора данных о клиенте. Мы можем создать новую CRM-форму, которую клиент будет заполнять, как только откроет диалог (правило сбора/показа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



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



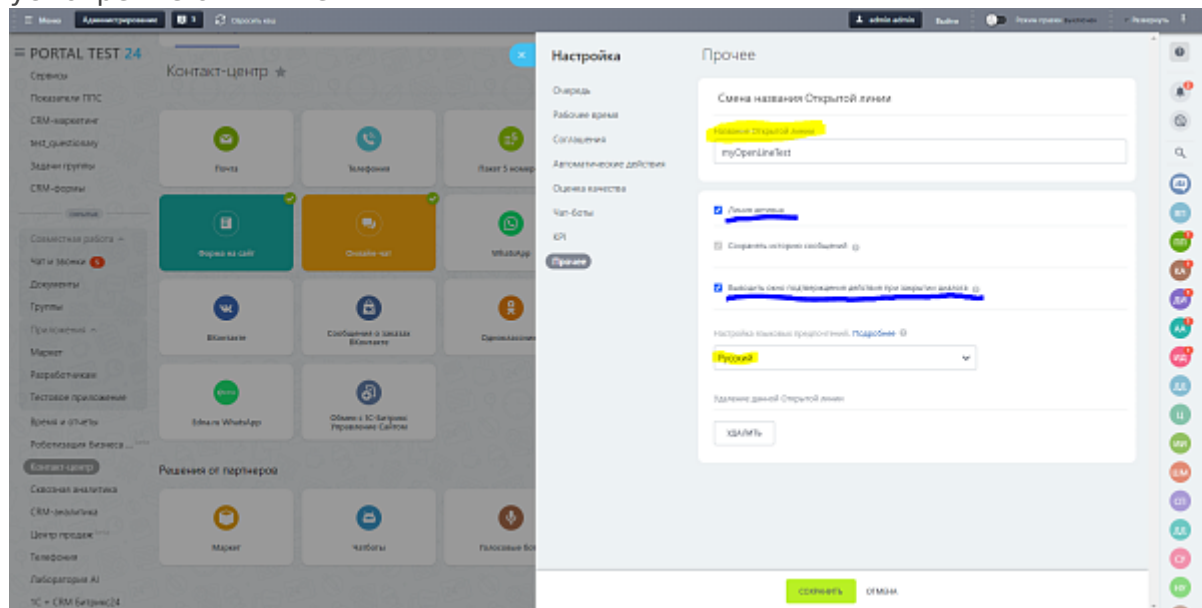
- "Список быстрых ответов". При создании нового списка быстрых ответов и последующего его выбора в открытых линиях, в чате каждого сотрудника на этой линии будут доступны быстрые сообщения, которые мы написали в списке.



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.

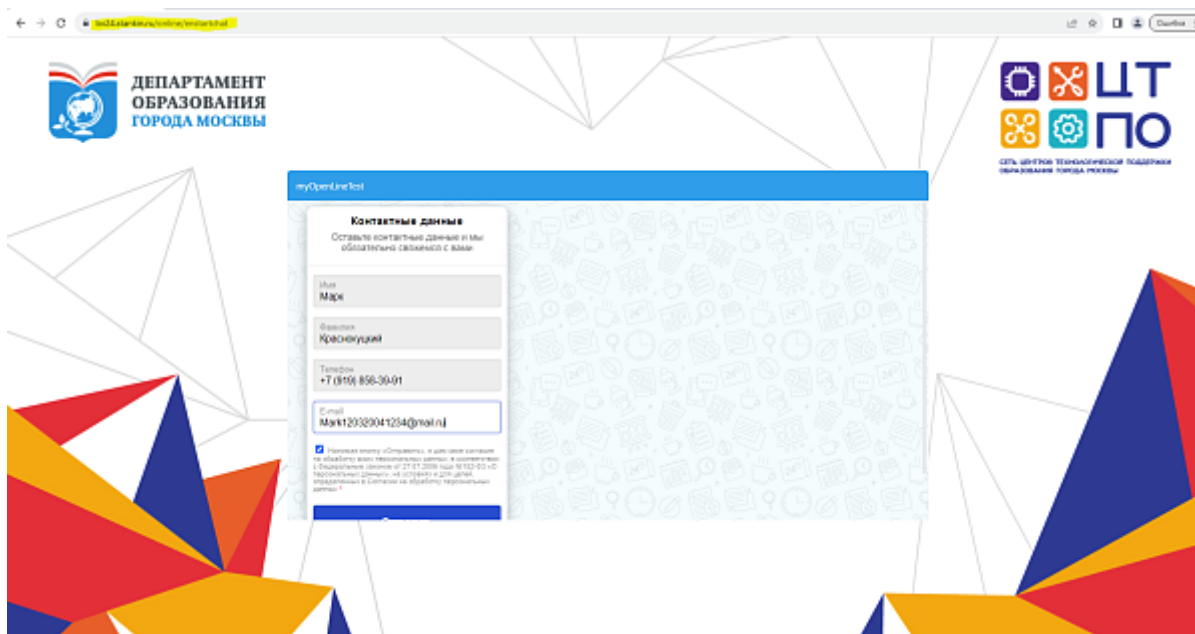
Остальные опции по усмотрению. Нужен ли alert, если клиент закрывает чат - на усмотрение опять же



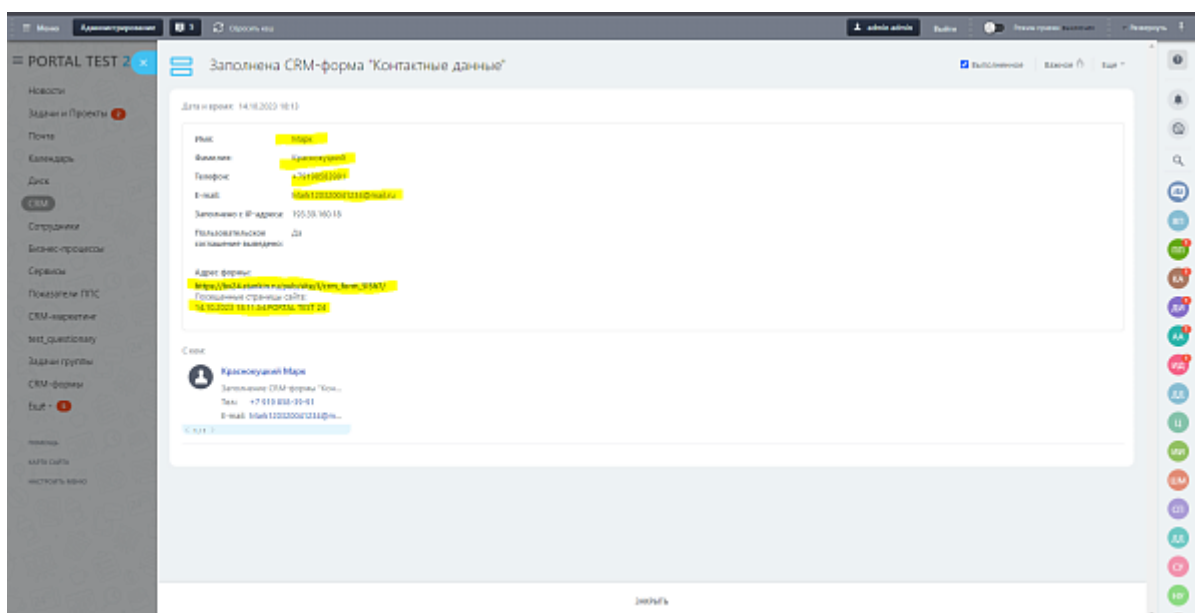
Итог

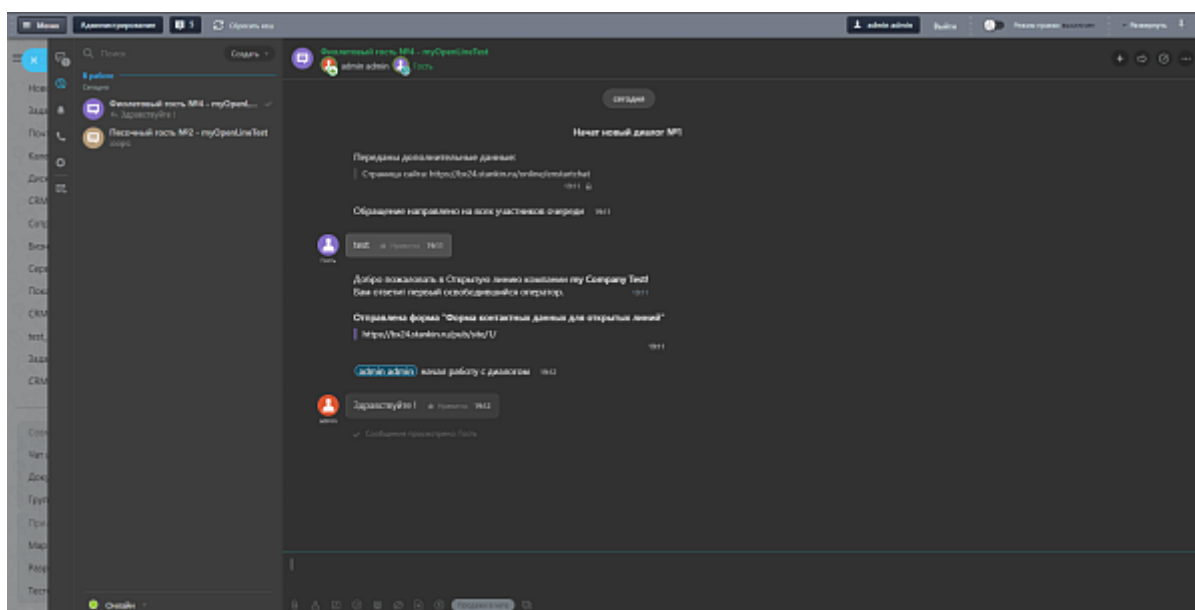
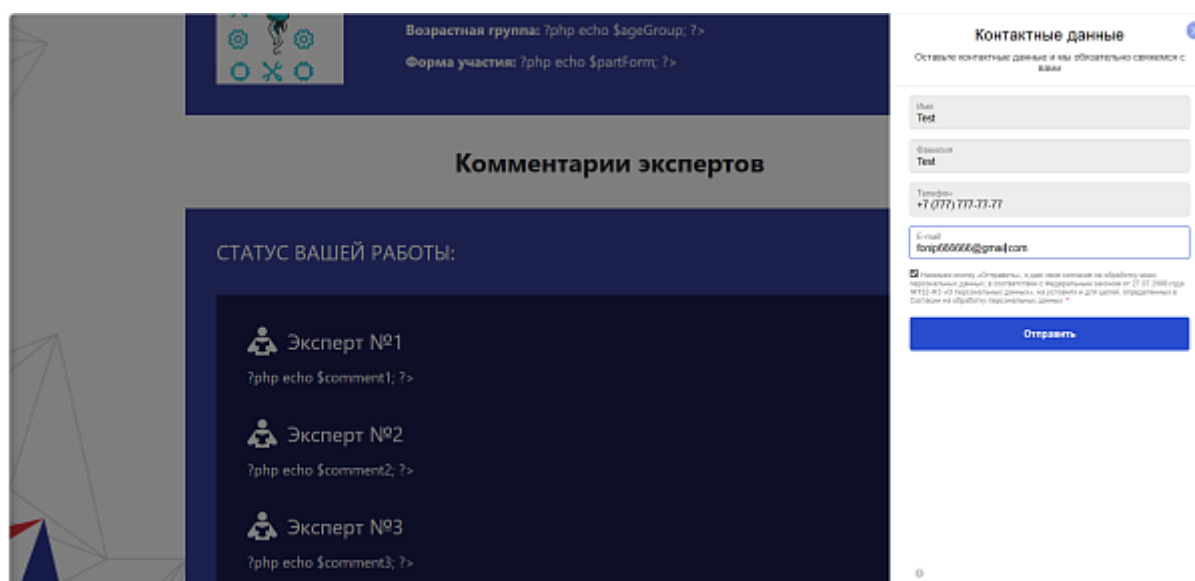
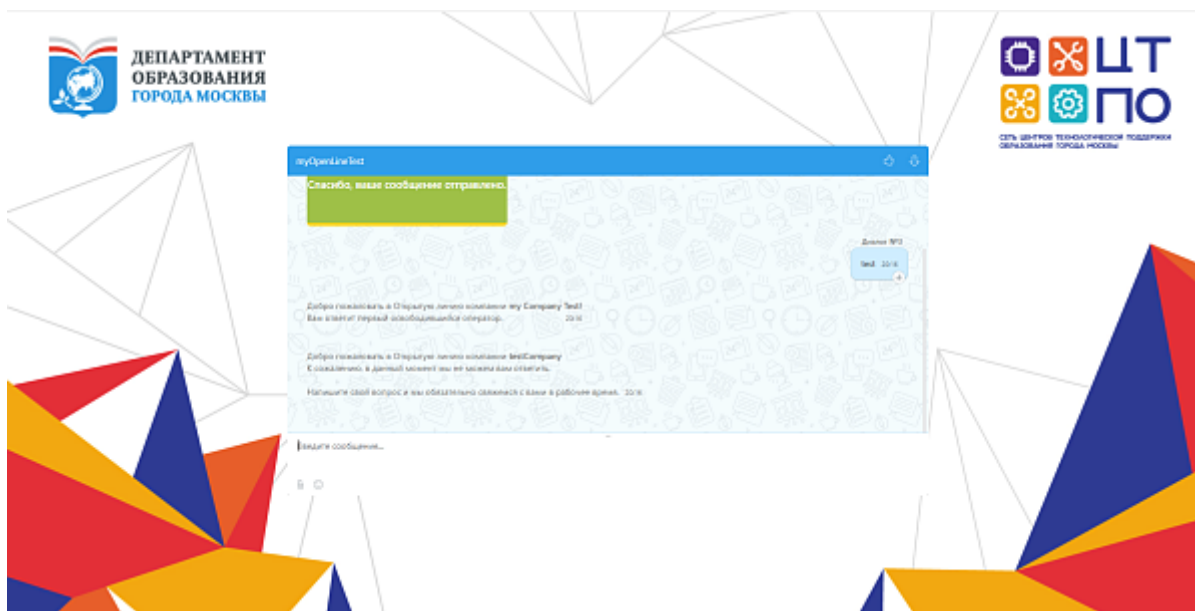
После всех настроек линии и подключения чата у нас будет публичная ссылка на чат в браузере (**не забудьте указать URL!**) и сам скрипт-код.

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.





Версия #4

Марк Краснокуцкий создал 10 November 2023 12:02:33

Марк Краснокуцкий обновил 17 November 2023 16:21:27