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:

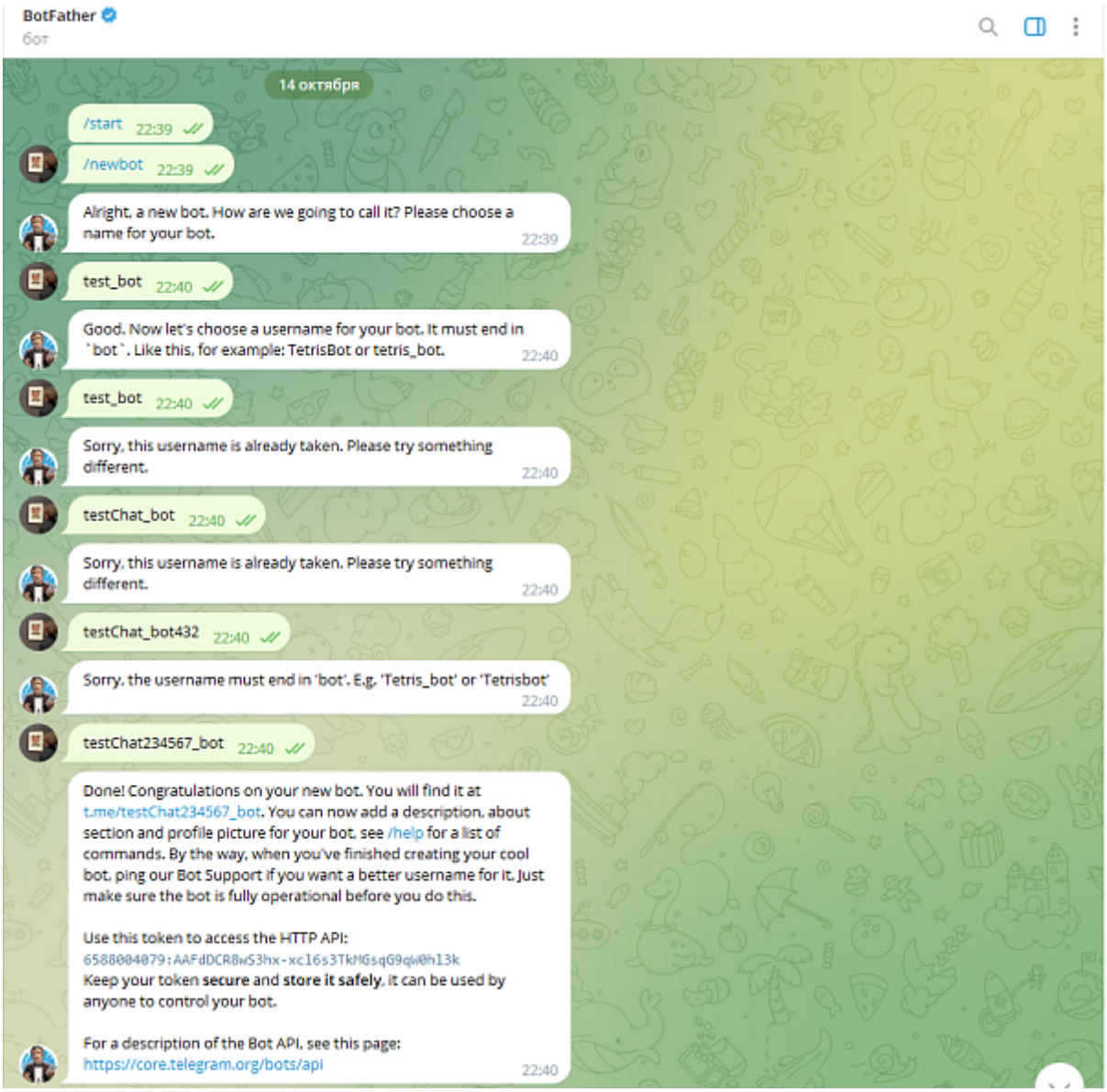
/start -> **/newbot** -> вводим имя нашего бота.

> 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.

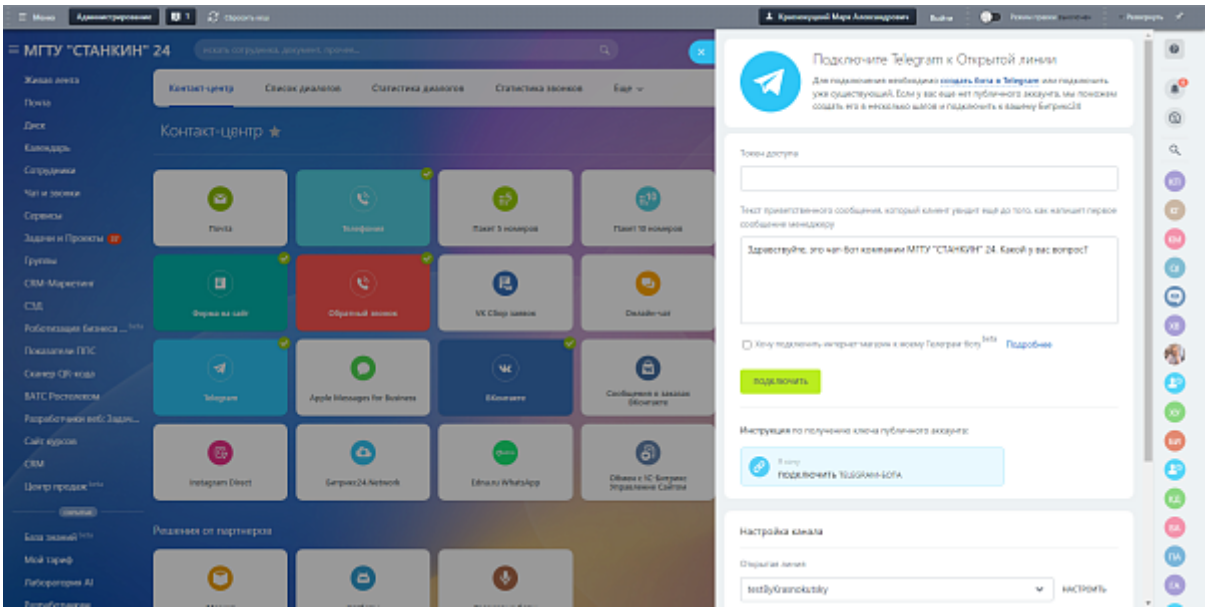
> Если вы утеряли токен данного бота, то его можно узнать по команде **/token**

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



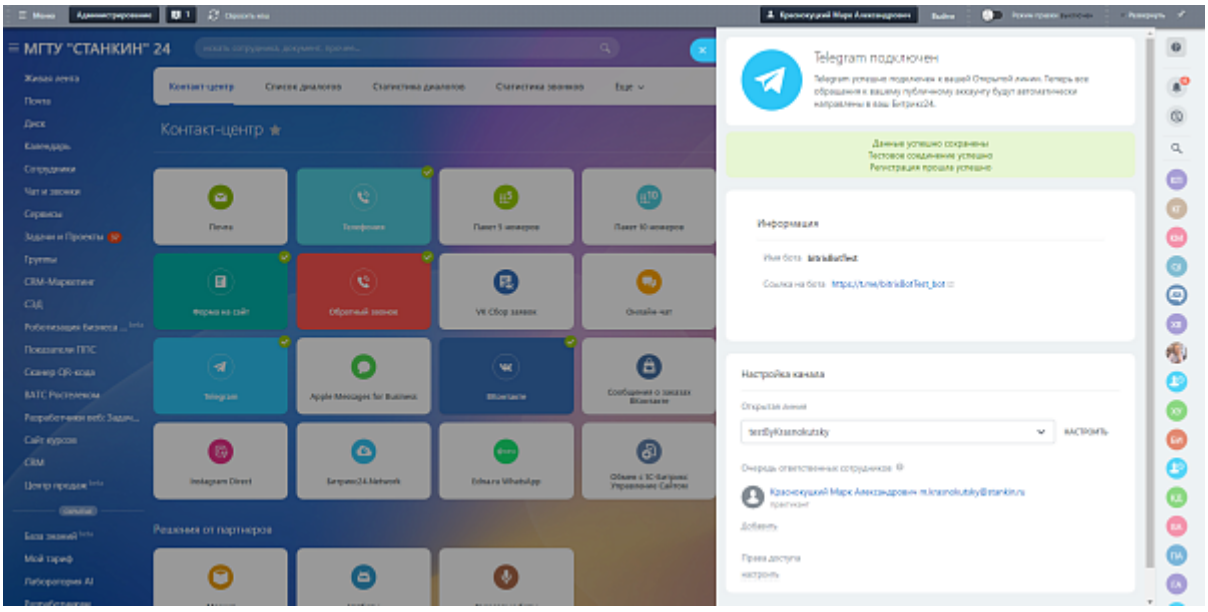
Интеграция бота телеграм к чату

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".



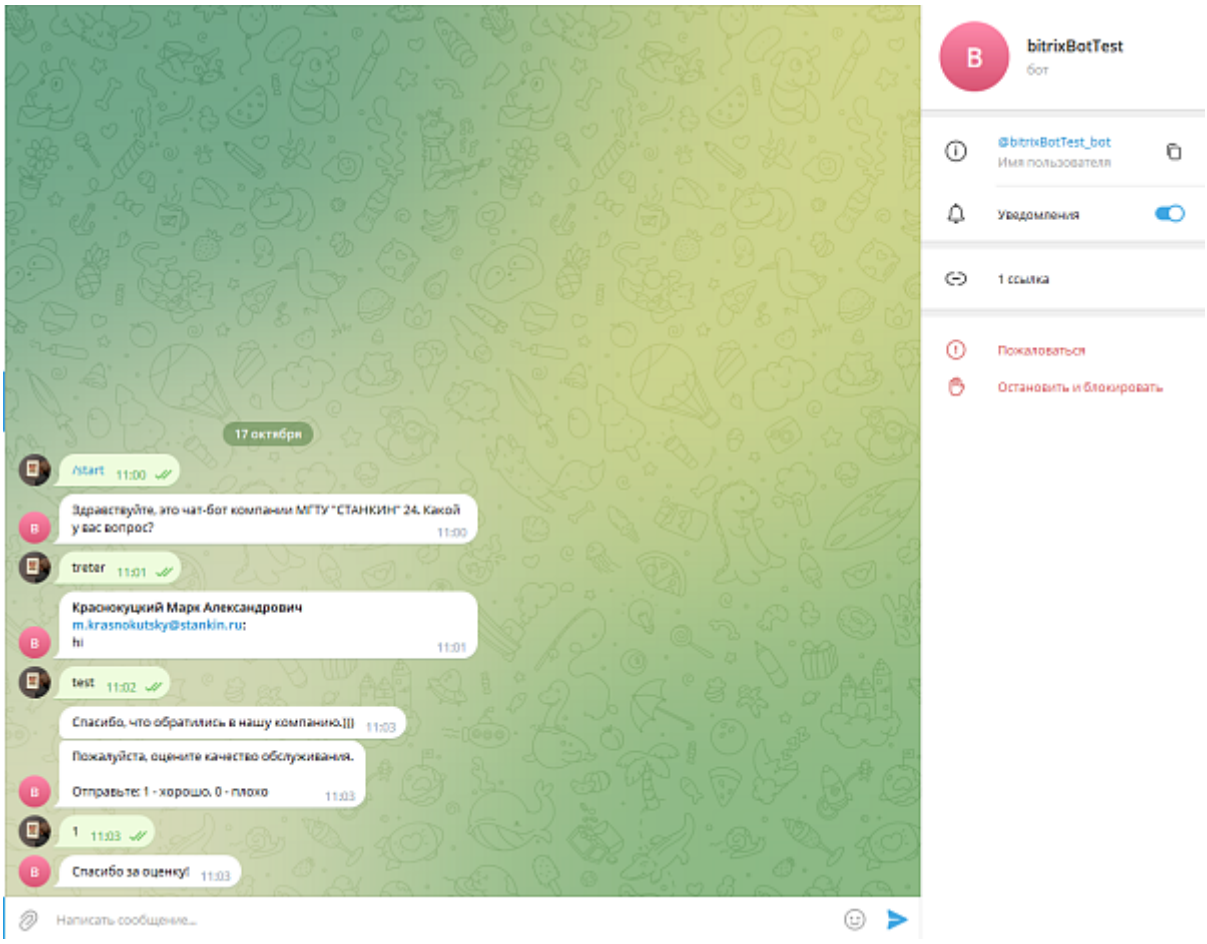
После этого будет необходимо ввести тот токен, который выслал нам @BotFather. Копируем токен доступа, нажимаем "Подключить". Битрикс после этого нам даст ссылку на нашего телеграм-бота.

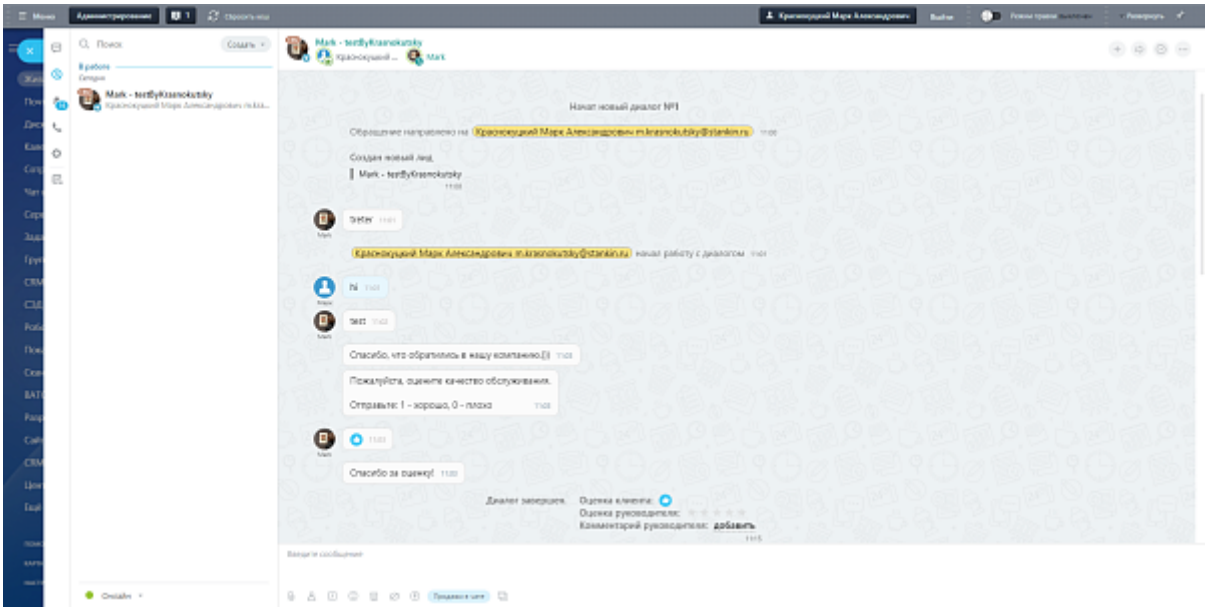
> Ссылку на телеграм-бота можно узнать также у @BotFather



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

Версия #1
Марк Краснокуцкий создал 2023-11-16 15:11:10 UTC
Марк Краснокуцкий обновил 2025-08-01 09:33:19 UTC