

# 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:

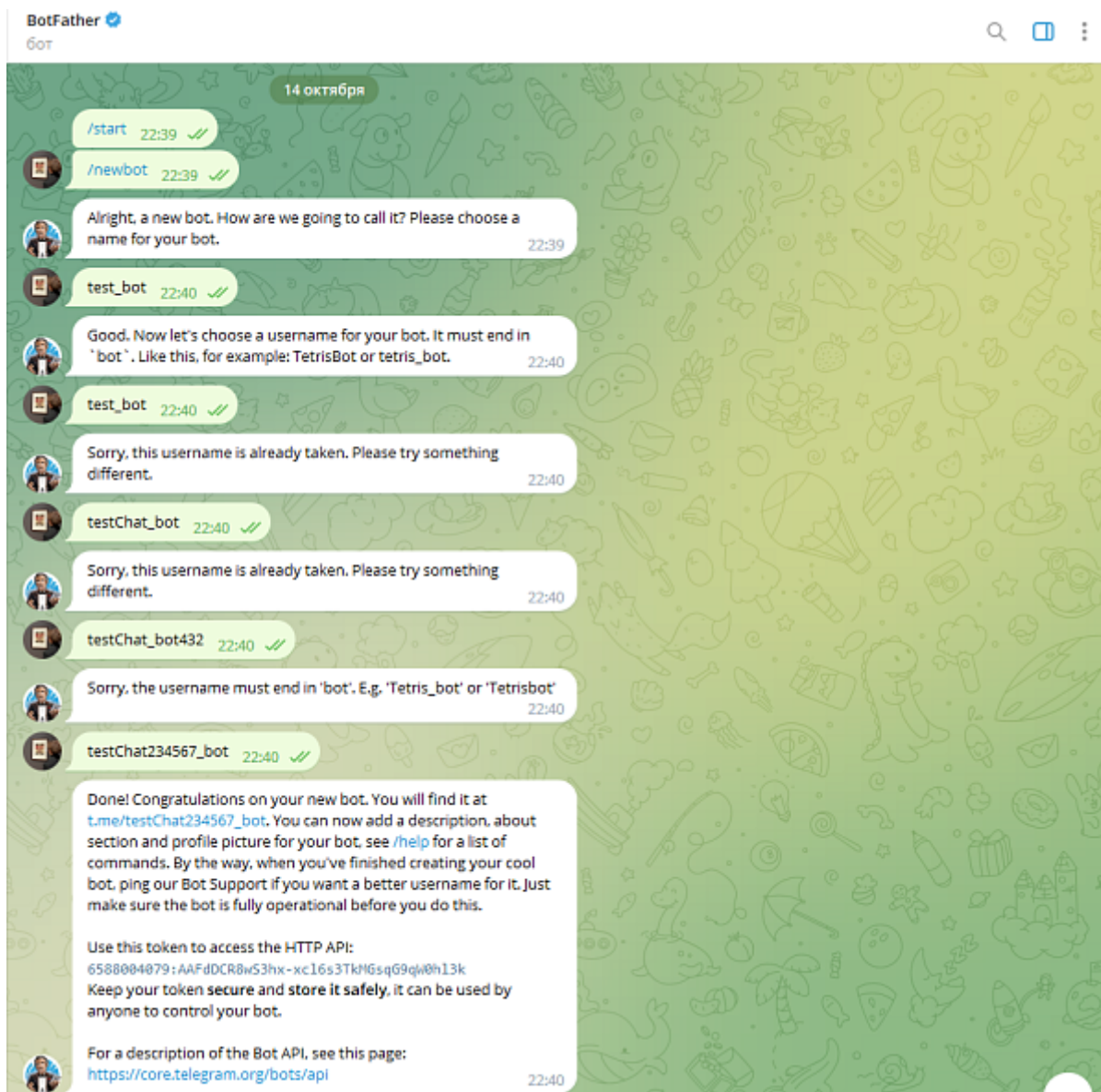
**/start** -> **/newbot** -> вводим имя нашего бота.

**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.

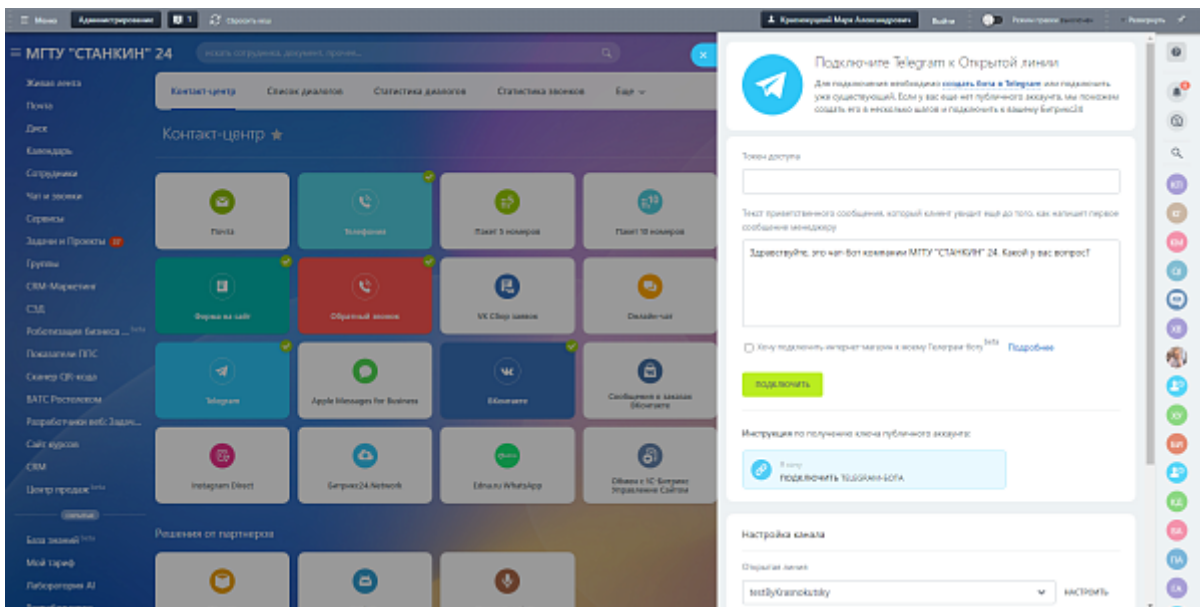
Если вы утратили токен данного бота, то его можно узнать по команде **/token**

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



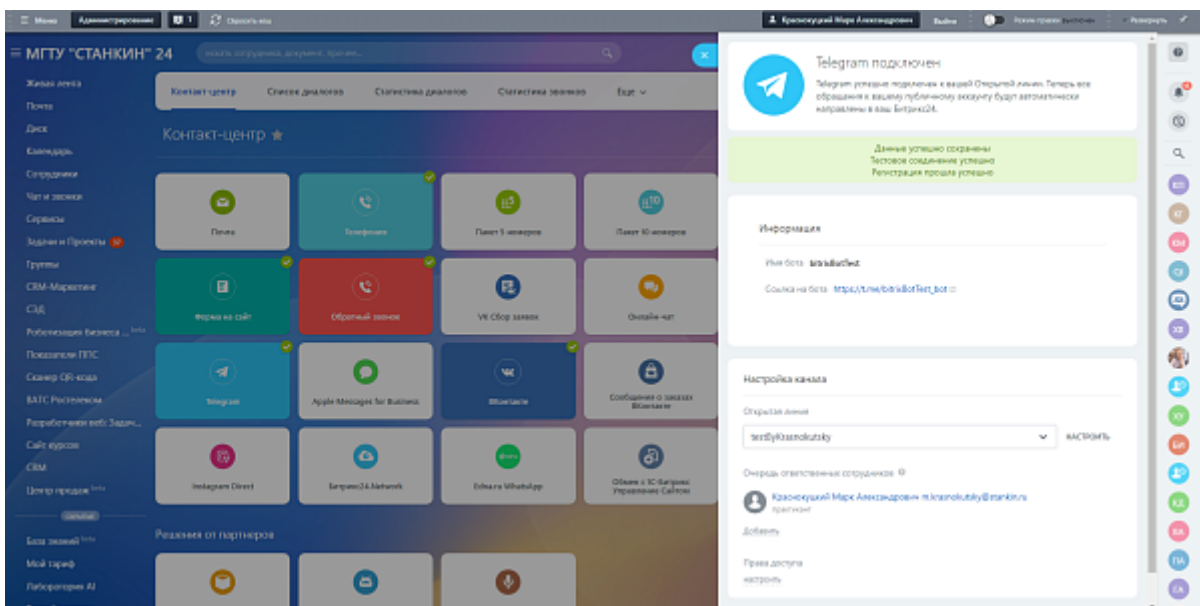
# Интеграция бота телеграм к чату

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".



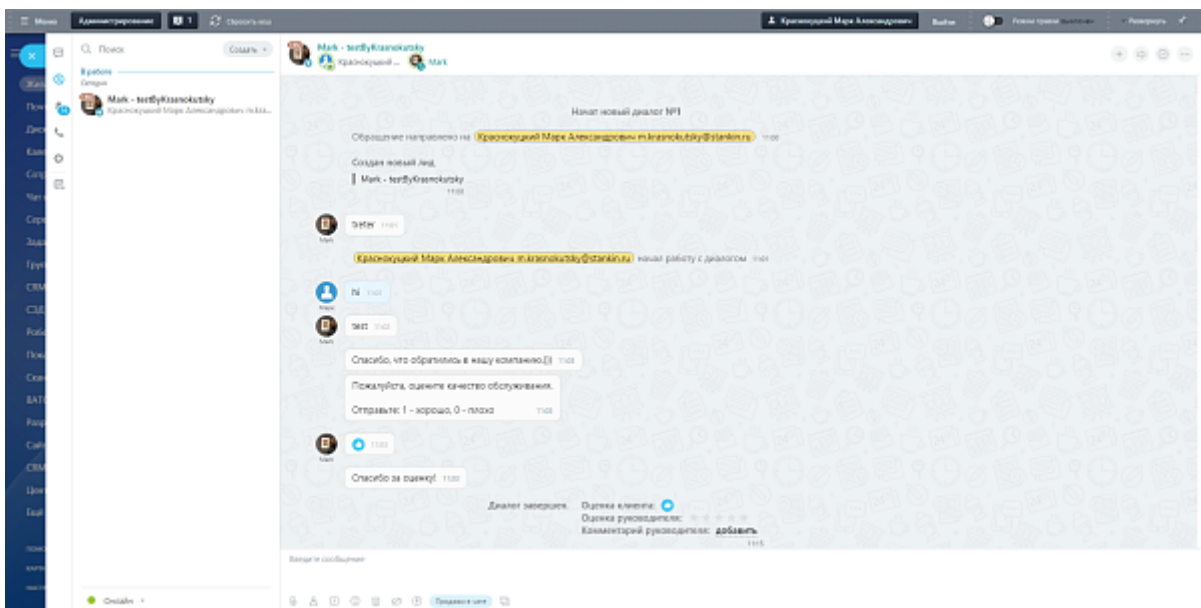
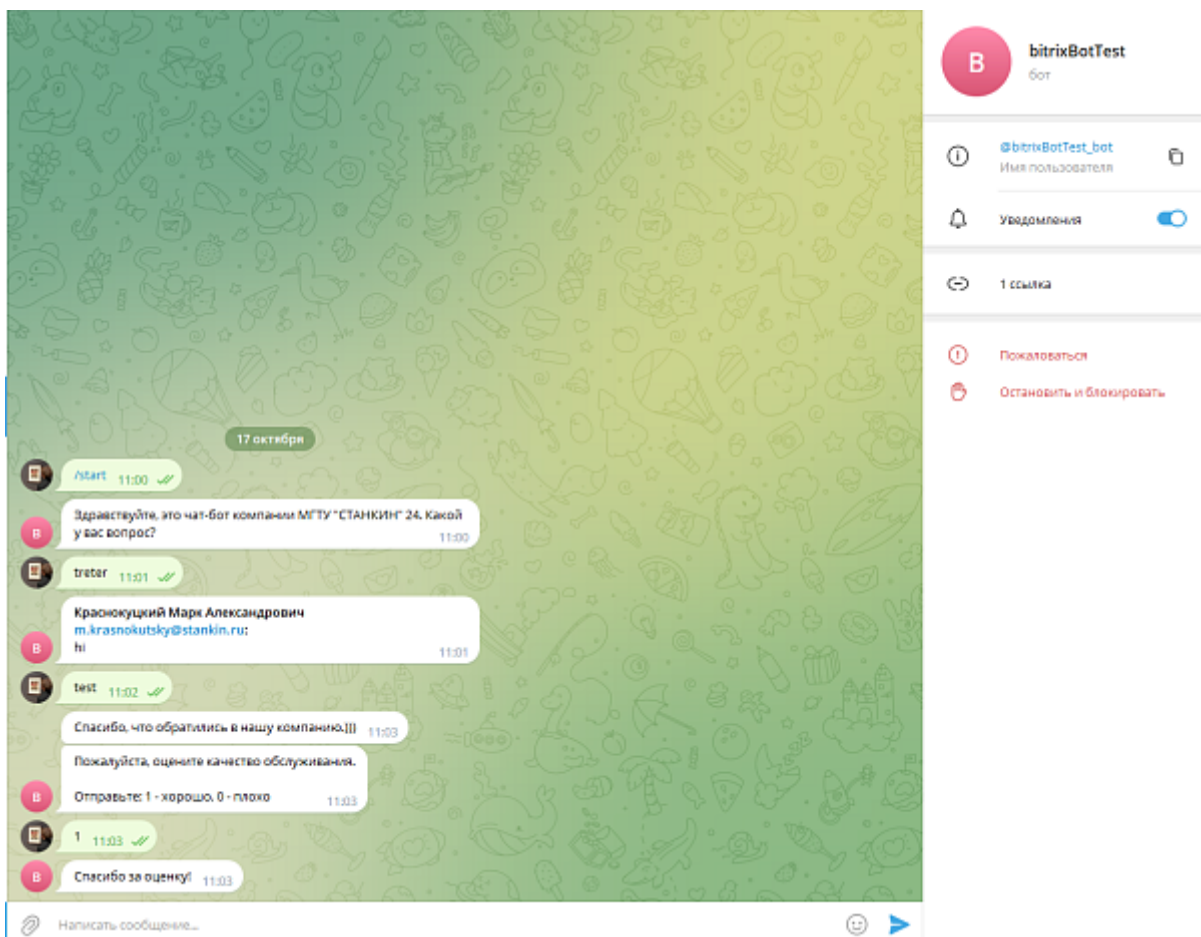
После этого будет необходимо ввести тот токен, который выслал нам @BotFather. Копируем токен доступа, нажимаем "Подключить". Битрикс после этого нам даст ссылку на нашего телеграм-бота.

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



## 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.

Версия #1

Марк Красноуцкий создал 16 November 2023 15:11:10

Марк Красноуцкий обновил 16 November 2023 15:21:43