

НАСТРОЙКА ЧАТА НА САЙТЕ	1
Установка скрипта на сайт	1
Добавление операторов	1
Активация Бизнес-Чат на сайте	3
Включение табов Заявка и Обратный звонок:	4
Настройка уведомлений и работа с обращениями	4
Настройка внешнего вида бизнес-чата на сайте	5
Таб Чат	6
Таб Заявка	14
Таб Обратный звонок	16
Таб Контакты	21

НАСТРОЙКА ЧАТА НА САЙТЕ

Если вы впервые подключаете чат на сайте, используйте эту инструкцию по настройке сервиса. Здесь вы найдете пошаговый алгоритм действий.

Сначала необходимо подключить тариф к проекту. Если тариф еще не подключен, воспользуйтесь инструкцией или обратитесь к вашему менеджеру за помощью. После подключения тарифа можно приступить к настройке.

Установка скрипта на сайт

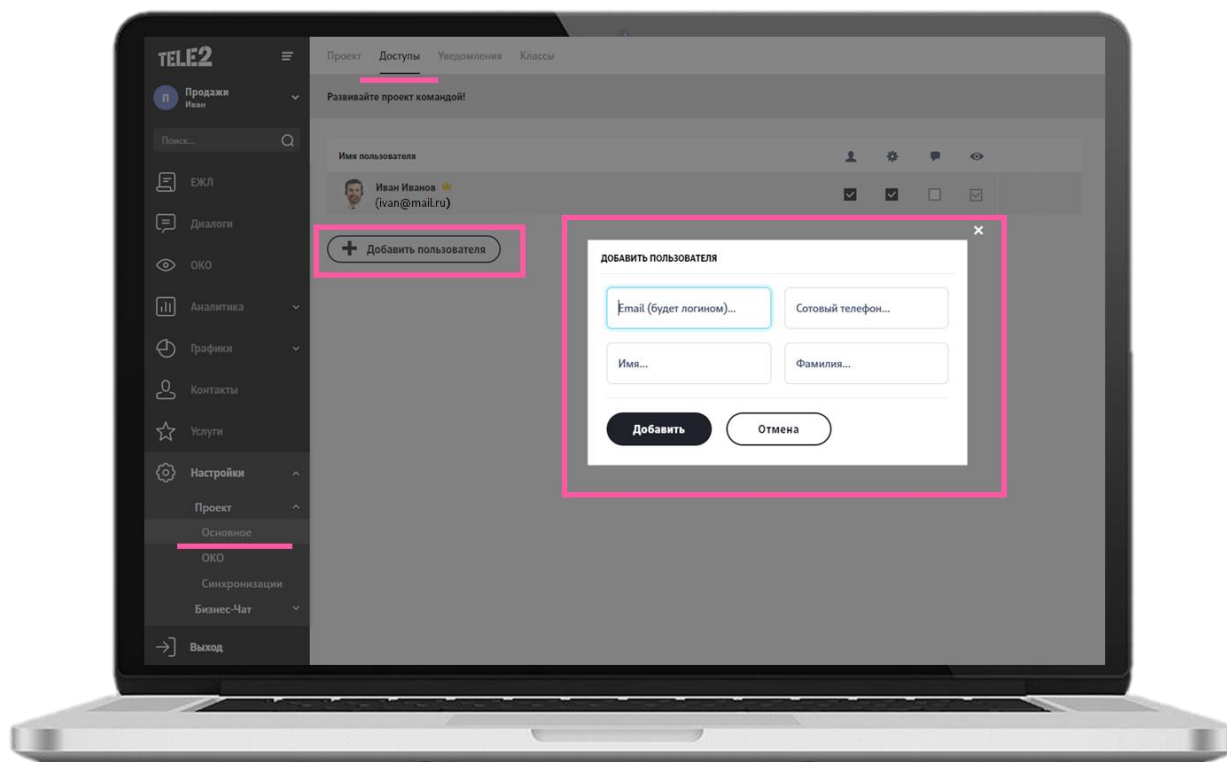
С помощью скрипта виджет и инструменты Бизнес-Чата будут отображаться и работать на вашем сайте. Если вы можете установить скрипт в код сайта напрямую – воспользуйтесь этой инструкцией.

Если ваш сайт создан через конструктор – выберите подходящую инструкцию и установите скрипт.

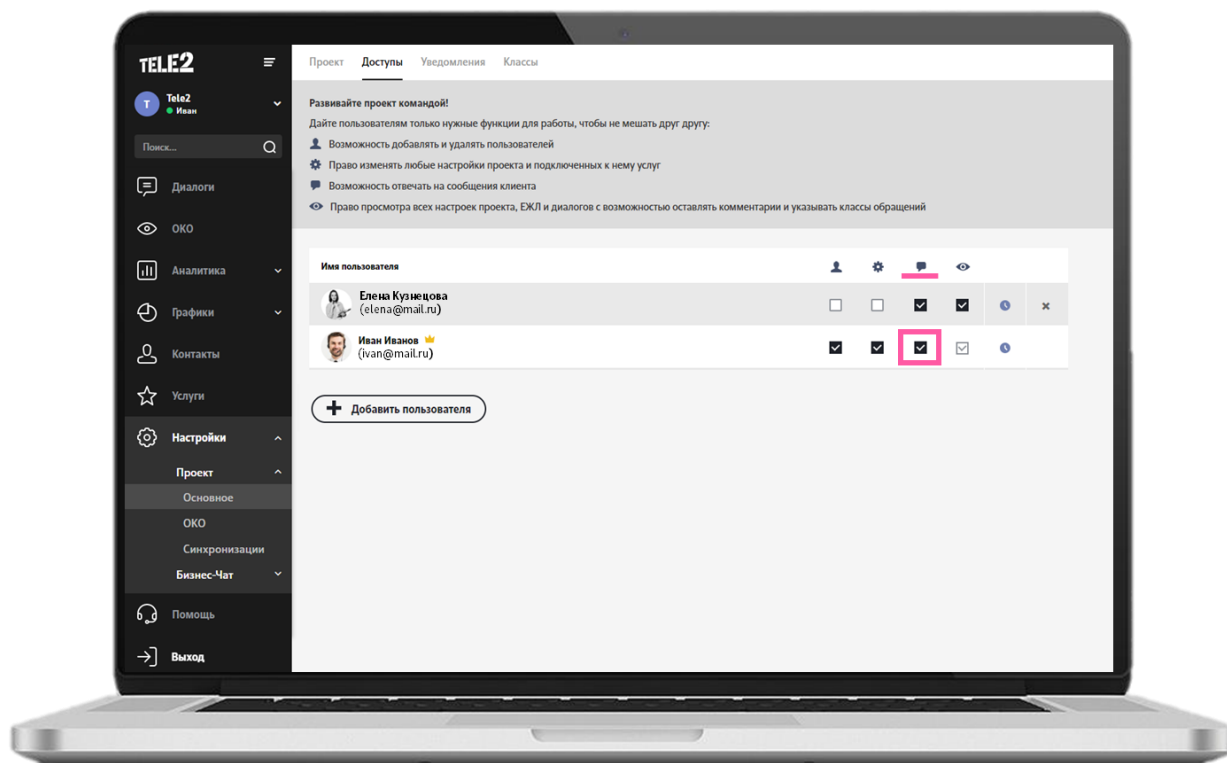
Добавление операторов

Перейдите в раздел Настройки – Проект – Основное – Доступы (у вас должны быть права администратора проекта).

1. Добавьте пользователя, обязательные поля — «email» (он станет логином для входа в кабинет Бизнес-Чата), «имя» и «фамилия». Если не хотите указывать фамилию, то можете поставить прочерк:



2. Затем дайте пользователю право доступа в Диалоги. Для этого поставьте галочку в столбце «Возможность отвечать на сообщения клиентов»:



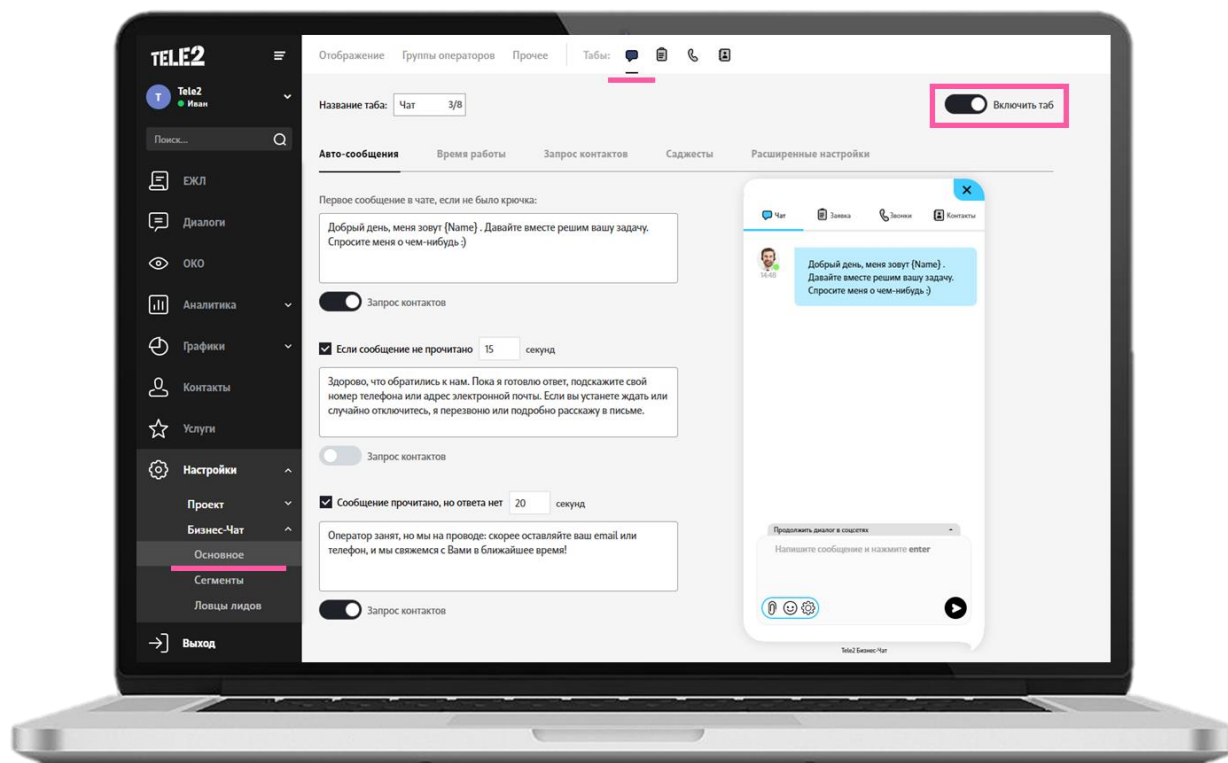
3. После сохранения данных сотруднику придет логин и пароль для входа в кабинет Бизнес-Чата на указанный электронный адрес.

Активация Бизнес-Чат на сайте

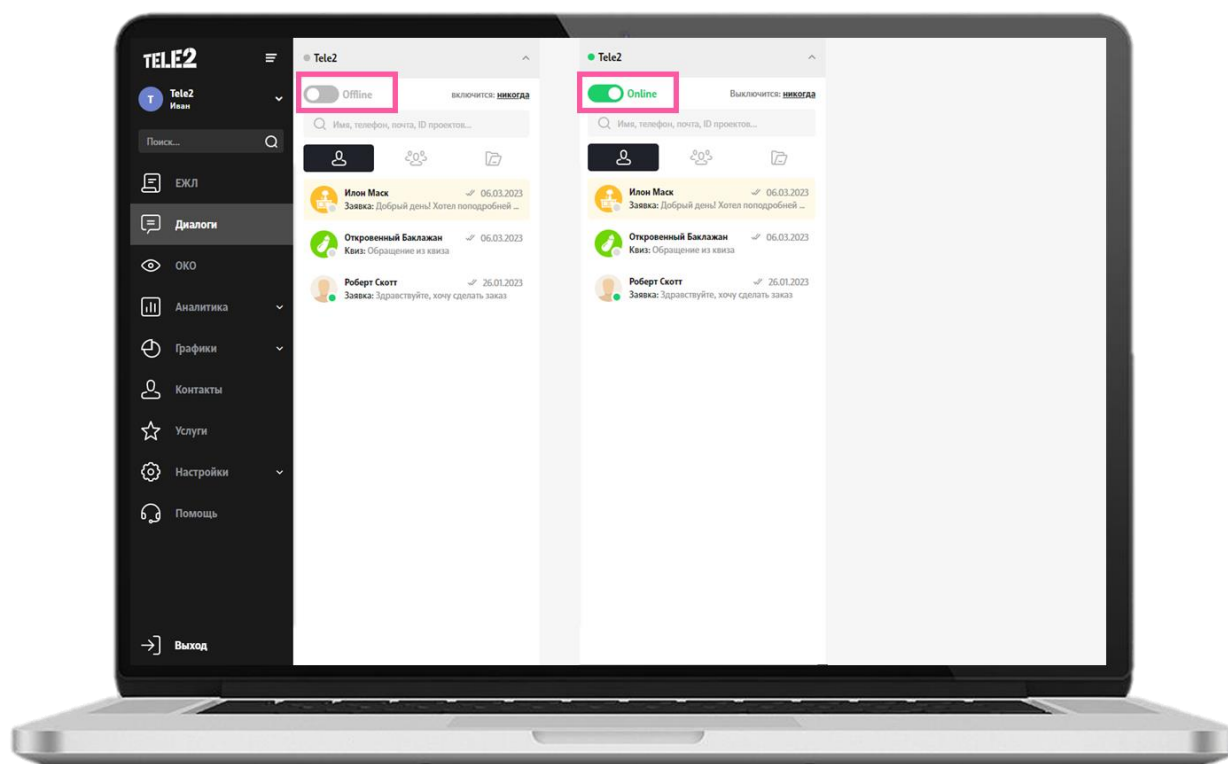
Включить таб Чат:

Для отображения чата на сайте хотя бы один оператор должен быть онлайн. В первый раз онлайн-режим операторам нужно включить самостоятельно и вручную. Позднее вы сможете установить автоматический рабочий график для каждого оператора.

1. Перейдите в раздел Настройки — МультиЧат — Основное. Зайдите в таб "Чат" и включите его.



2. Далее каждый сотрудник должен зайти в личный кабинет в раздел Диалоги и передвинуть слайдер в положение "Online":



Входящие обращения оператору будут приходить на вкладку Мои сообщения. На вкладке Общие сообщения оператор увидит обращения, в которых общаются его коллеги, а на вкладке Архив хранятся все закрытые обращения. Отправьте операторам инструкцию: как работать с обращениями в разделе Диалоги.

Включение табов Заявка и Обратный звонок:

Эти табы работают без оператора – нужно только задать им рабочее время и включить. Настройку этих табов вы можете проверить по инструкциям: настройка [таба Заявка](#) и настройка [таба Обратный звонок](#).

Настройка уведомлений и работа с обращениями

Для работы через браузер на ПК нужно только включить всплывающие окна-уведомления. Как разрешить браузеру присылать уведомления, описано в этой инструкции.

Готово!

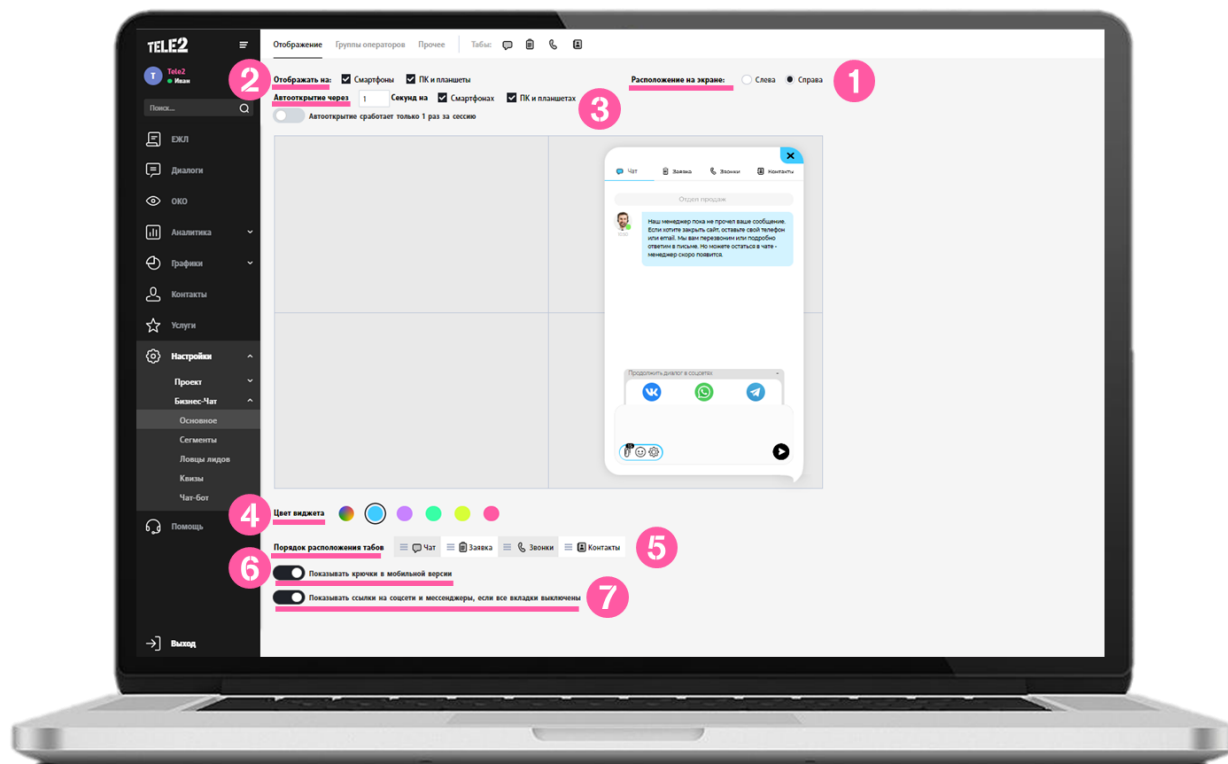
Бизнес-Чат активен на сайте и ваши посетители могут написать вам.

Проверить настройки вы можете в режиме инкогнито – только так вы увидите все новые настройки Бизнес-Чата на сайте как уникальный посетитель.

Настройка внешнего вида бизнес-чата на сайте

Внешний вид Бизнес-Чата, его расположение на сайте и состав инструментов в нем можно адаптировать под ваш сайт.

Чтобы настроить отображение, перейдите в раздел Настройки – Бизнес-Чат – Основное.

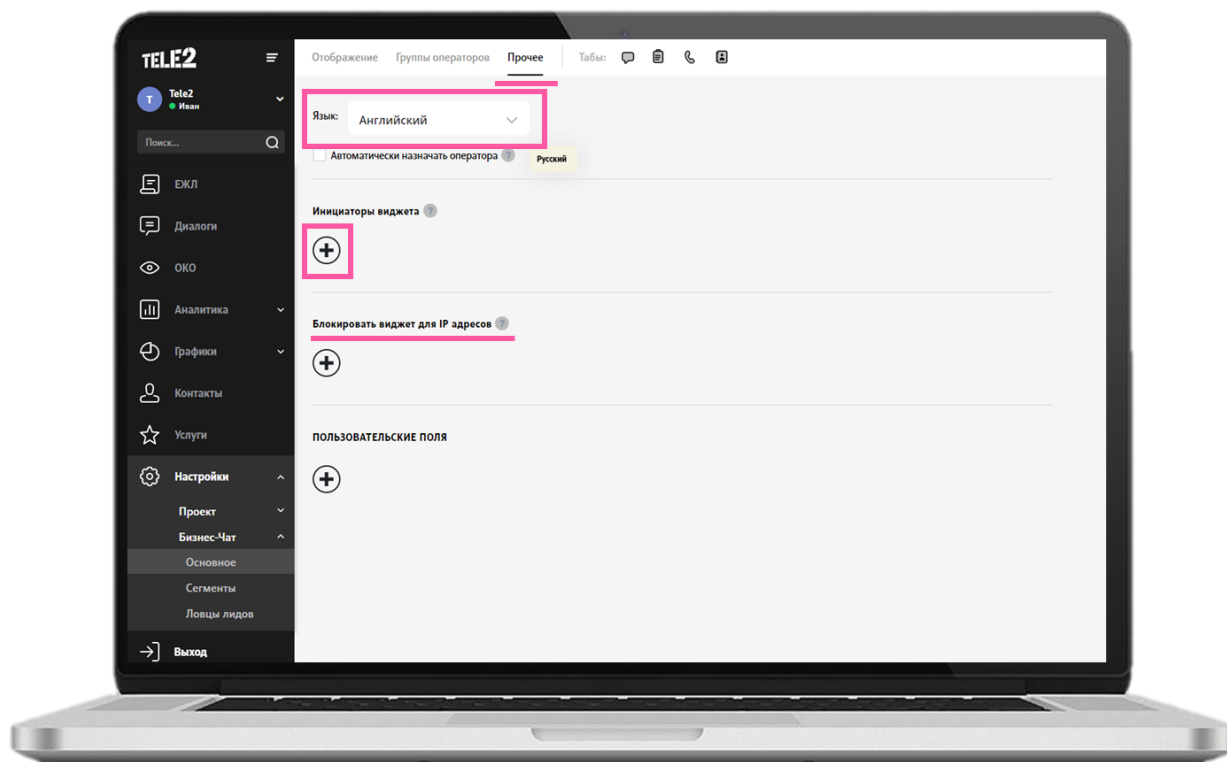


1. Выберите, с какой стороны экрана отображать Бизнес-Чат: слева или справа. Все изменения вы увидите в окне предпросмотра.
2. Укажите, при просмотре с каких устройств нужно показывать Бизнес-Чат пользователю.
3. Настройте автооткрытие чата, если это необходимо. Мы не советуем автоматически открывать чат в первые 30 секунд — пользователь не успеет изучить сайт. А лучше вообще не открывать чат автоматически — привлечь внимание пользователя вам помогут крючки, которые не будут раздражать пользователя своим появлением.
4. Выберите цвет Бизнес-Чата, который больше подходит под дизайн вашего сайта, или укажите свой с помощью палитры.
5. Установите порядок расположения табов Бизнес-Чата.
6. Укажите, нужно ли показывать крючки Бизнес-Чата в мобильной версии сайта.
7. Включите режим иконок для перехода в соцсети, если основные вкладки выключены.

Сохраните настройки.

Готово! Внешний вид Бизнес-Чата выбран.

Во вкладке Прочее вы можете выбрать язык (русский или английский):



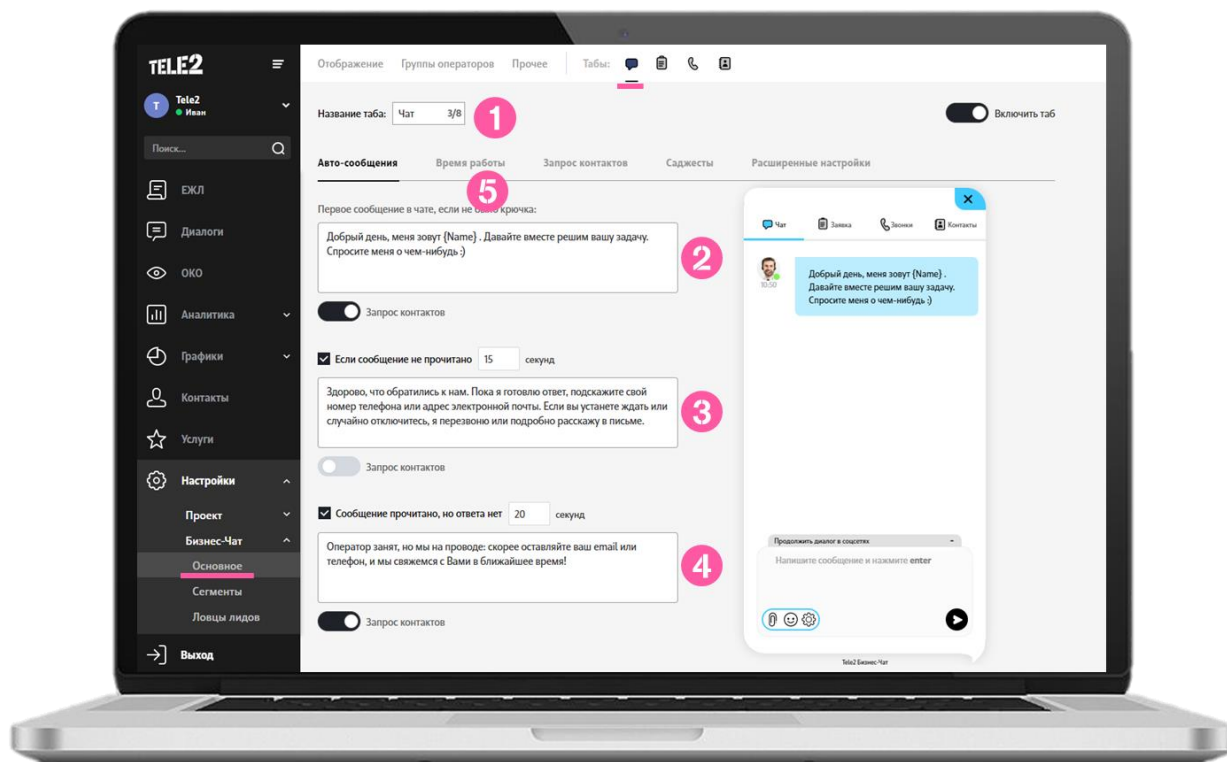
В поле «Инициаторы виджета» укажите идентификатор элемента сайта, который будет открывать Бизнес-Чат на странице.

Если вы хотите, чтобы какие-то пользователи не видели Бизнес-Чат на сайте, введите их IP в поле «Блокировать виджет для IP адресов».

Таб Чат

В табе Чат вы можете настроить авто-сообщения на случай, если оператор не успеваает ответить клиенту, а также задать условия, по которым в Бизнес-Чате будут создаваться диалоги.

Авто-сообщения



1. По-умолчанию таб называется «Чат», но вы можете изменить название. Лимит 8 символов.
2. Напишите текст, который будет встречать пользователя в чате. Можно использовать переменную {NAME} — она подставит в сообщение имя оператора.
3. Это авто-сообщение отправляется, если ваш оператор не прочитал сообщение клиента в течение определенного времени. Укажите время, которое должно пройти до отправки сообщения, а затем текст сообщения.
Если вы не хотите отправлять это авто-сообщение, просто снимите галочку с этого пункта.
4. Это авто-сообщение отправляется, если ваш оператор прочитал сообщение клиента, но не ответил на него в течение определенного времени. Укажите время, которое должно пройти до отправки сообщения, а затем текст сообщения.
5. Сохраните настройки и перейдите в таб **Время работы**.

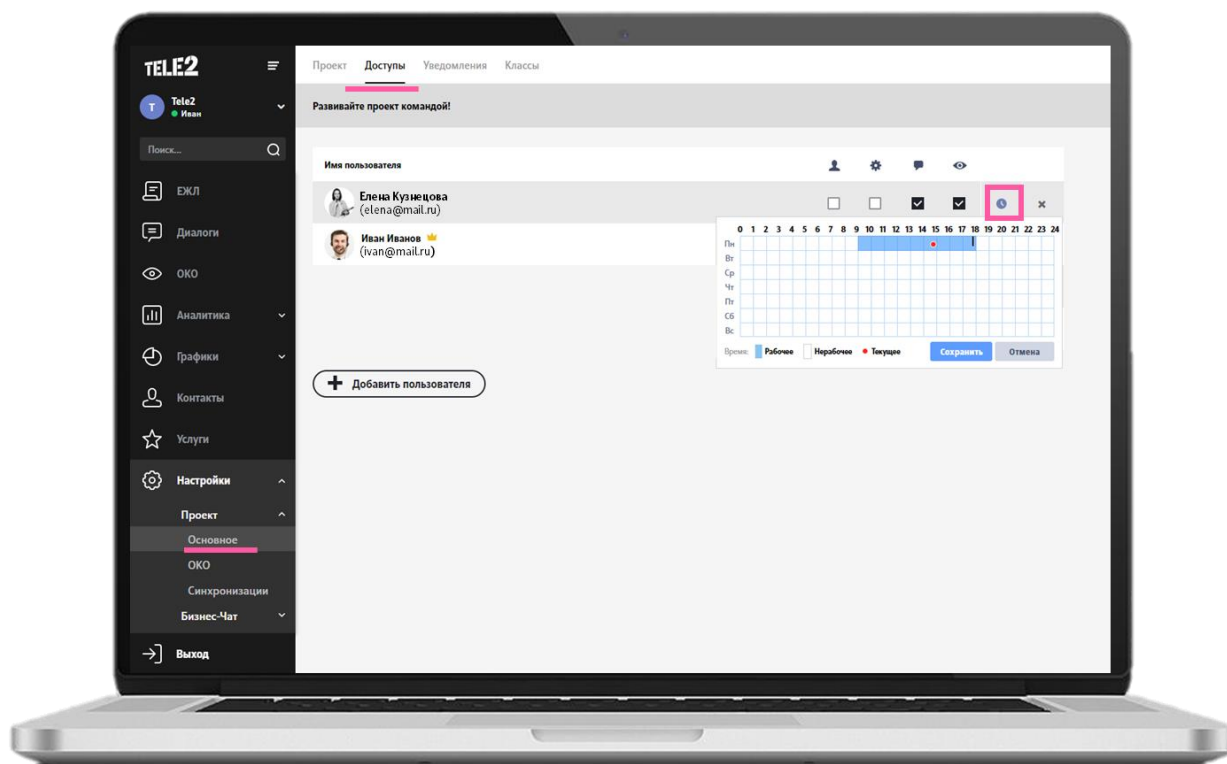
Время работы

Чат доступен клиентам, когда хотя бы один менеджер в сети. Оператор сможет выходить в онлайн двумя способами:

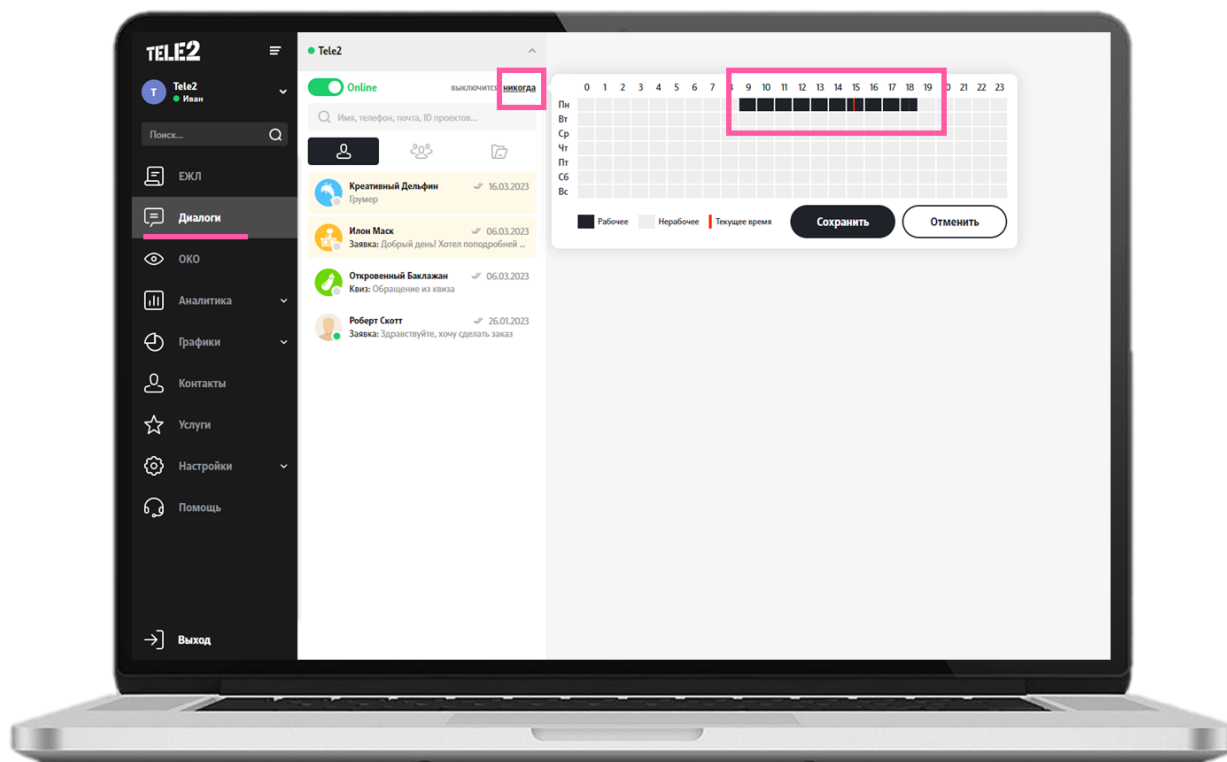
1. Вручную. Для этого нужно перевести бегунок в статус онлайн в разделе Диалоги. Важно не забыть переключить бегунок в статус офлайн, когда рабочий день оператора закончится. Даже если оператор выключит компьютер, но не переведет бегунок в режим офлайн, он останется в сети.
2. Автоматически. Вы можете выставить рабочее время для менеджеров, которые работают в чате. При переходе по ссылке Настройте время работы менеджеров вы попадете во вкладку Доступы. Найдите в списке нужного оператора и выставите ему

фиксированное рабочее время. Если в доступах нет ни одного оператора, добавьте его в разделе Настройки – Проект – Основное – Доступы, выставьте нужный уровень доступа и время работы. Оператор получит письмо на почту с логином и паролем от кабинета.

Чтобы выставить время, нажмите на начало и конец дня — весь период закрасится синим цветом. В это время оператор будет в статусе онлайн. Сделайте аналогичные настройки для каждого рабочего дня. Сохраните изменения.



Также каждый оператор может самостоятельно изменить свое рабочее время в разделе Диалоги по аналогии с разделом Доступы:



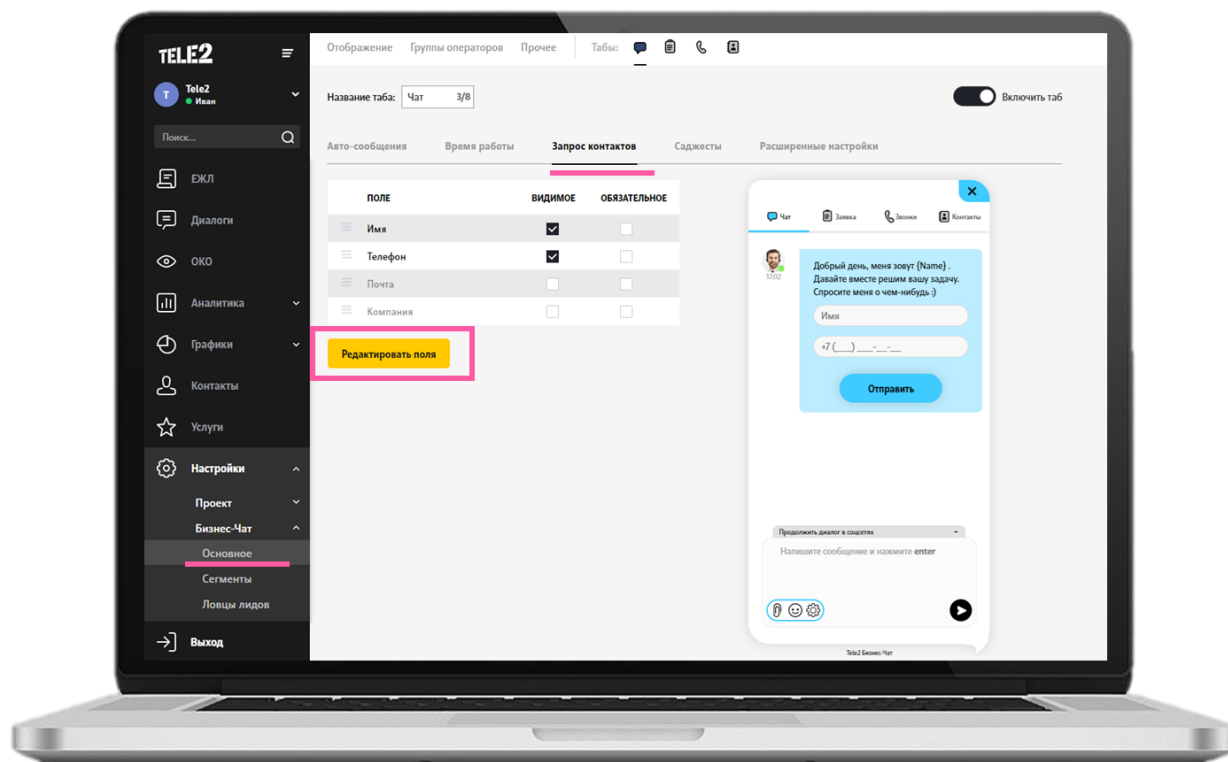
Важно: автоматическое время работы будет активировано на следующий день. В день настроек оператору потребуется войти в режим онлайн/офлайн вручную для работы с Диалогами.

Сохраните настройки и вернитесь в раздел настройки чата. Перейдите в таб **Запрос контактов**.

Запрос контактов

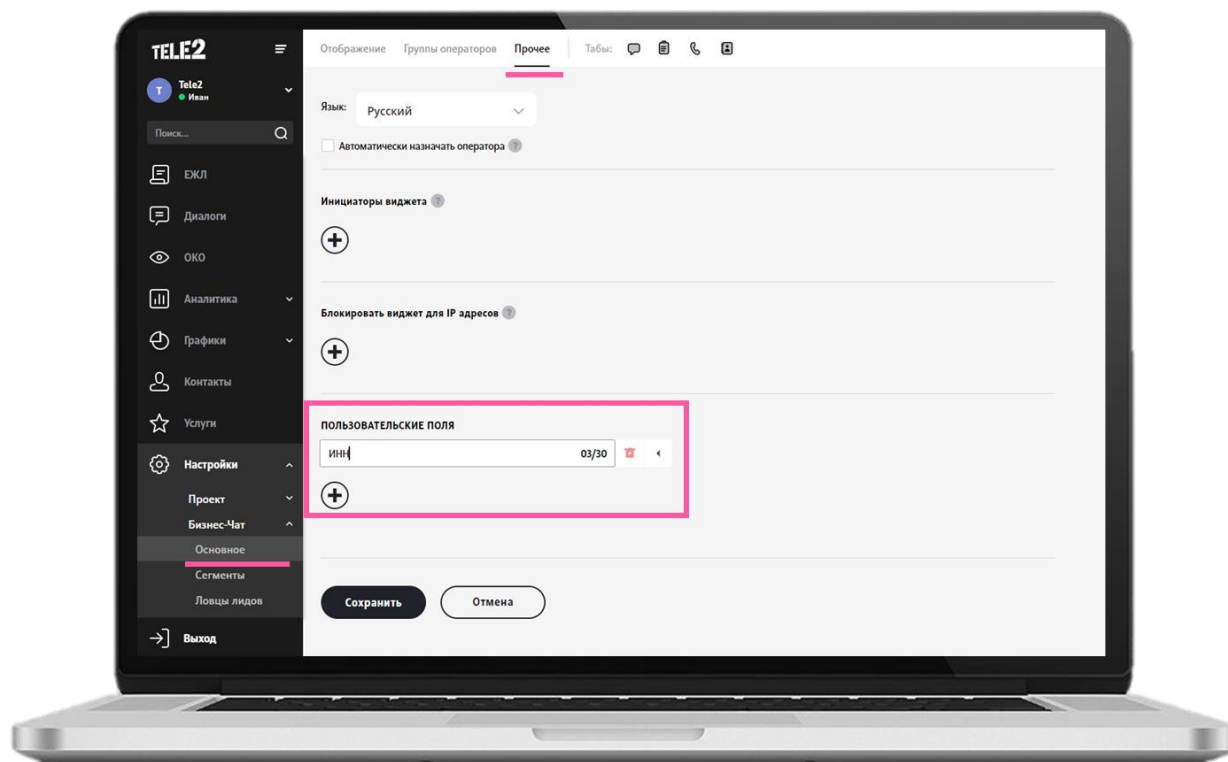
Здесь вы можете настроить запрос контактов пользователя в чате. Пригодится, если вы хотите ограничить общение операторов с анонимными пользователями. Также запрос контактов понадобится, если оператор долго не отвечает в чате — так вы не потеряете клиентов.

Чтобы включить запрос контактов, выберите поля для запроса:



Вы можете сделать поля обязательными с помощью галочек в соответствующем столбце — пользователь не сможет продолжить диалог с оператором, пока не заполнит эти поля.

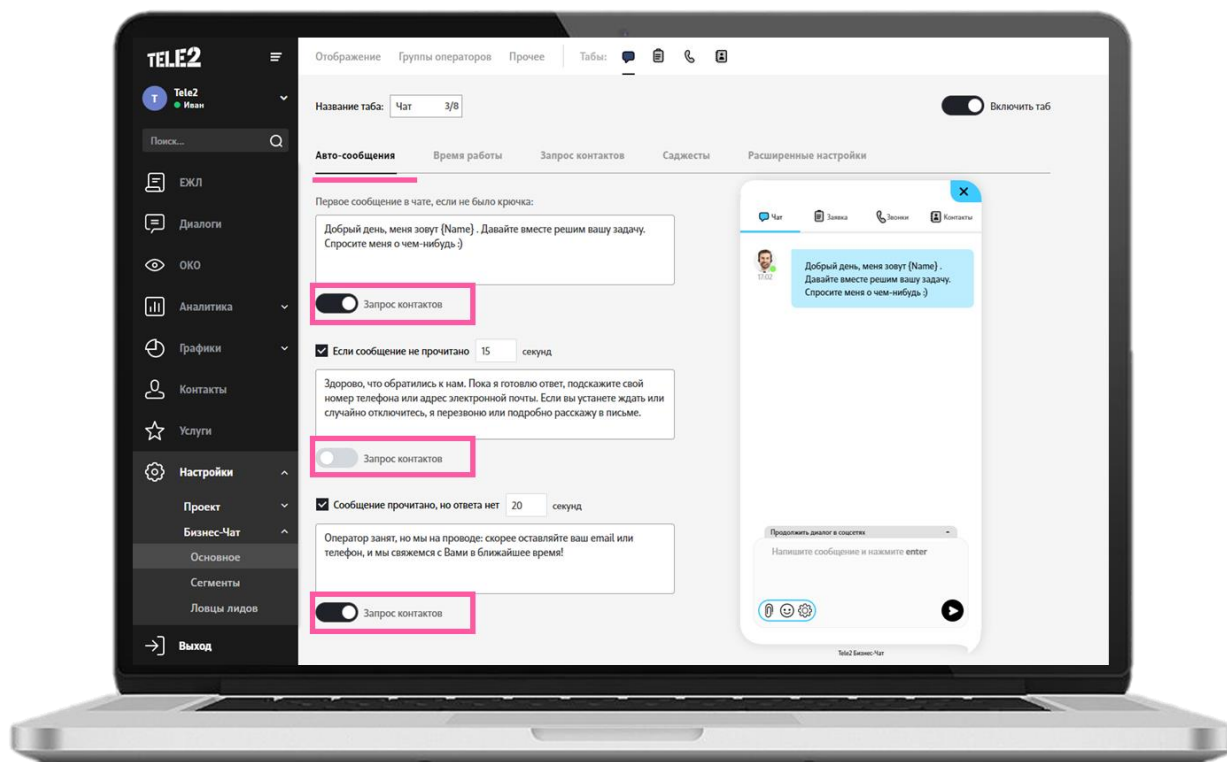
Для добавления дополнительных полей в заявке перейдите в редактор полей, нажав кнопку **Редактировать поля**. В разделе **Пользовательские поля** вы можете добавить необходимые параметры, например запрос ИНН и другие. Добавленные поля появятся в разделе **Запрос контактов**



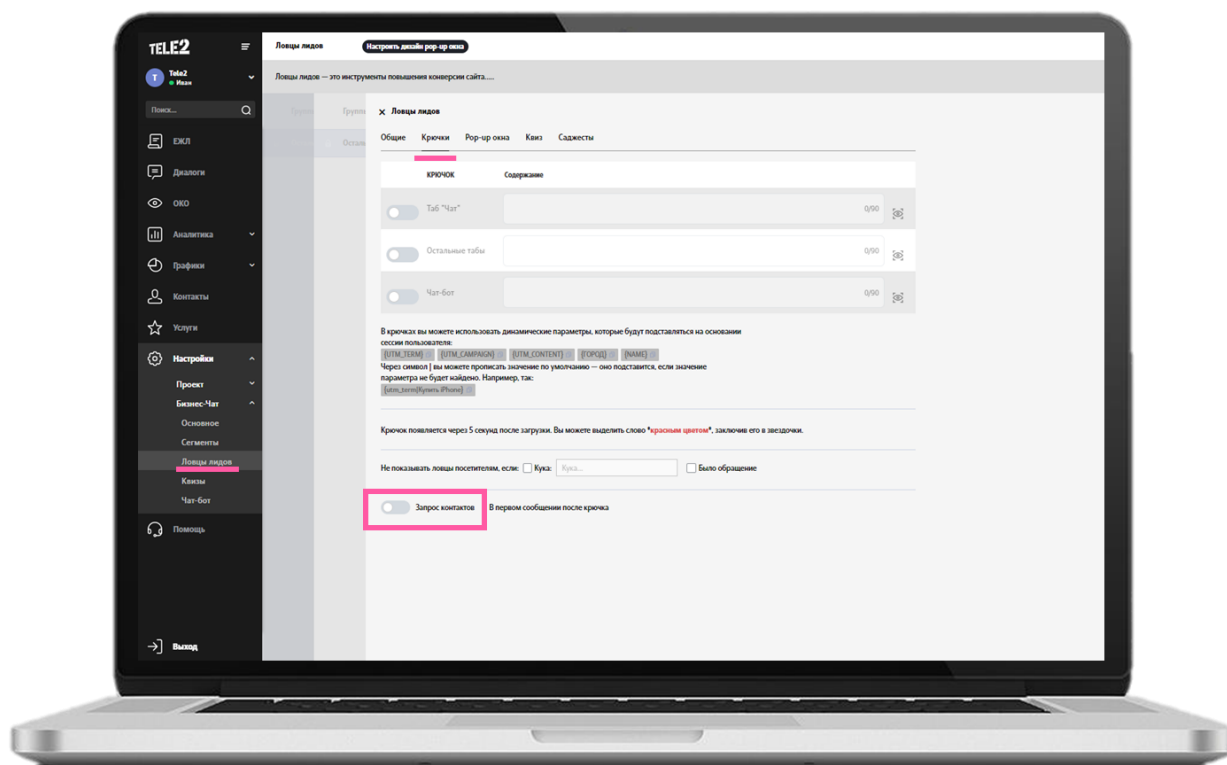
Запрос контактов можно использовать одновременно с:

- приветственным сообщением,
- крючком,
- авто-сообщением, которое отправляется, если ваш оператор не прочитал сообщение пользователя в течение определенного времени,
- авто-сообщением, которое отправляется, если оператор прочитал сообщение, но не ответил на него в течение определенного времени.

Вернитесь в раздел **Авто-сообщения** и переключите слайдеры Запрос контактов для нужных сообщений:



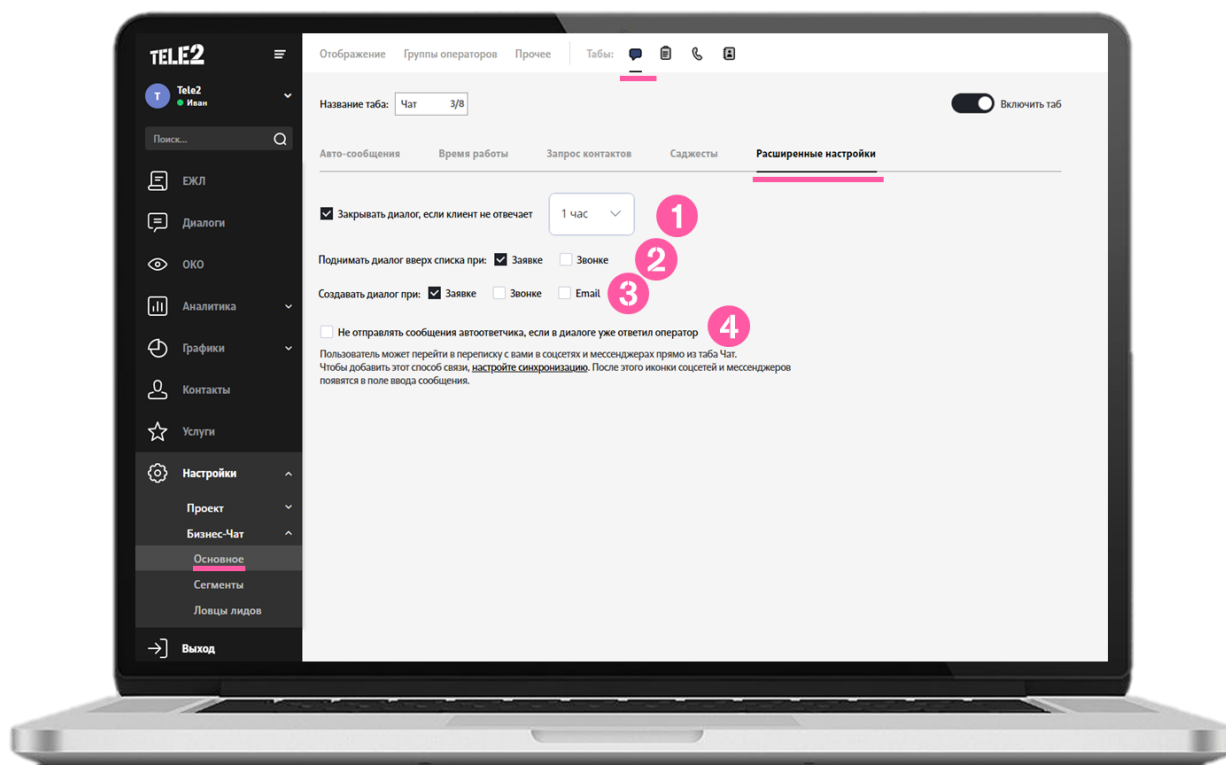
Включить запрос контактов для крючков вы можете в разделе Ловцы лидов. Перейдите в нужную группу ловцов и во вкладке Крючки поставьте галочку в чекбоксе **Запрос контактов**:



Подробнее про настройку крючков читайте в инструкции «Как настроить ловцы лидов».

Сохраните настройки запроса контактов и перейдите во вкладку **Расширенные настройки**.

Расширенные настройки



1. Здесь вы можете настроить автоматическое закрытие диалогов, если клиент не отвечает в течение определенного времени. Это нужно, чтобы не засорять ленту диалогов неактуальными сообщениями.
2. Укажите, нужно ли поднимать диалог вверх списка, если клиент звонит или отправляет заявку. Новые сообщения поднимаются вверх списка автоматически.
3. Если вам нужно, чтобы звонок или заявка попадали в ленту Диалогов (а не только в ЕЖЛ), поставьте соответствующие галочки.
4. Поставьте галочку, если вы не хотите, чтобы Бизнес-Чат отправлял авто-сообщения, если ваш оператор уже отвечал в диалоге.

Сохраните изменения и передвиньте бегунок **Включить таб** в правом верхнем углу в положение «включен».

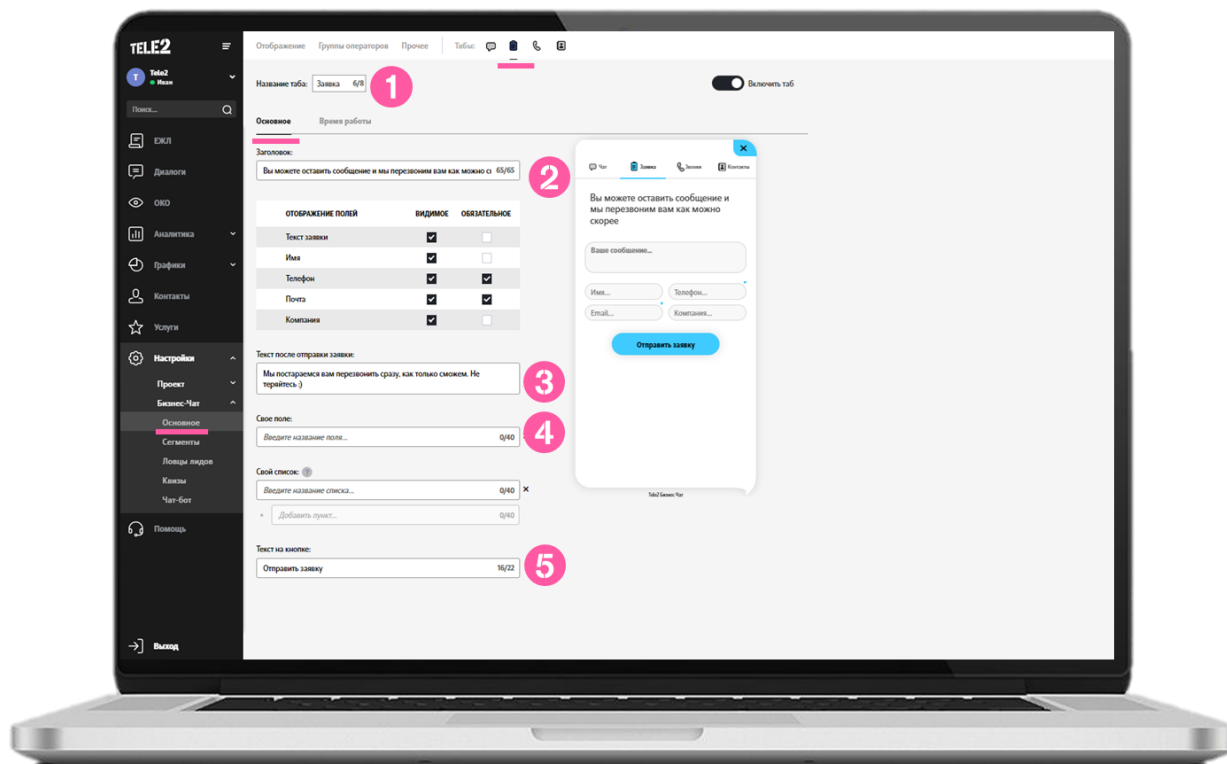
Готово! Чат настроен и уже появился на сайте, если онлайн есть хотя бы один оператор.

Вы можете проверить отображение Бизнес-Чата в режиме Инкогнито, предварительно закрыв все вкладки с сайтом. Только в таком случае кэш браузера не помешает корректному отображению виджета на сайте.

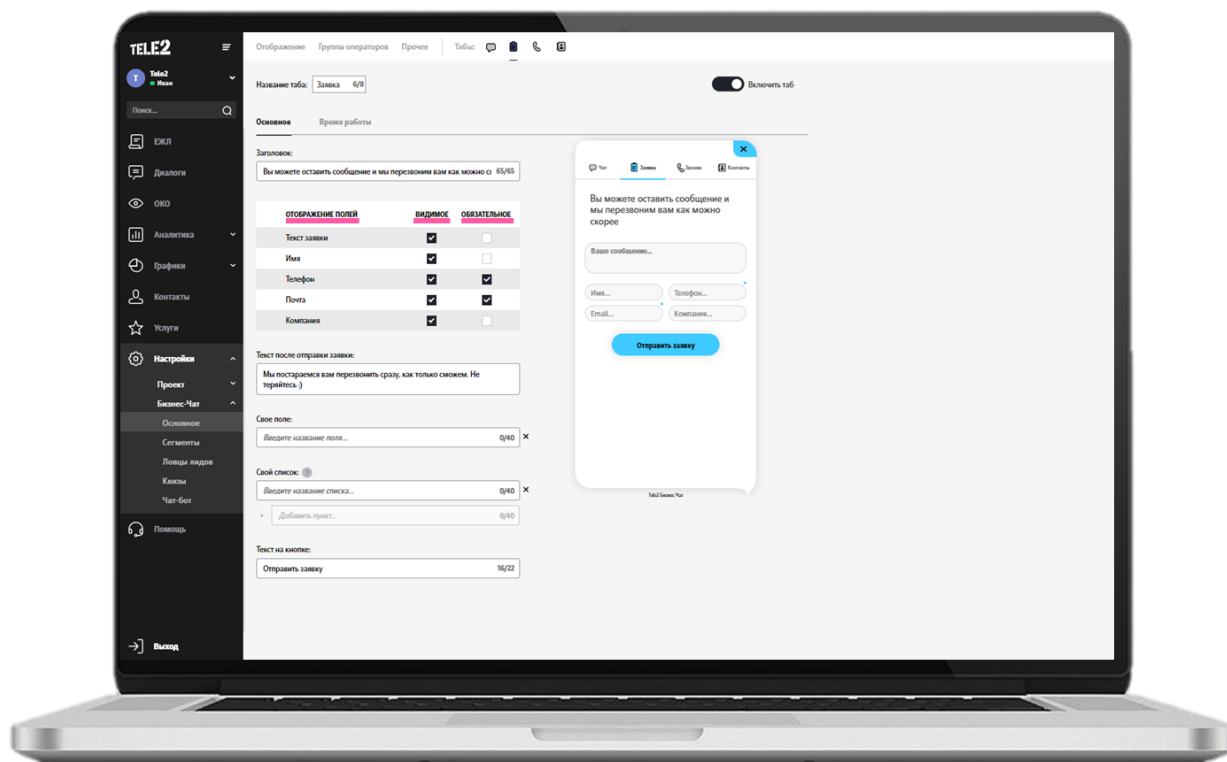
Таб Заявка

В форме заявки вы можете использовать стандартные поля (имя и контактные данные), а также добавить свои поля, если они вам нужны. Информация из всех полей будет передаваться в Единый Журнал Лидов (ЕЖЛ)

Основное



1. По умолчанию таб называется «Заявка», но вы можете указать свое название. Лимит — 8 символов.
2. Укажите заголовок формы заявки. Это текст, который показывается сразу над полями для заполнения.
3. Укажите текст, который появится после того, как пользователь заполнит форму и отправит заявку.
4. Если вам нужно дополнительно поле, которого нет в стандартных, введите его название здесь. Ниже есть блок «Свой список» — в нем вы можете создать поле, в котором будет выпадающий список с вариантами ответов.
5. Укажите текст, который нужно написать на кнопке отправки заявки.



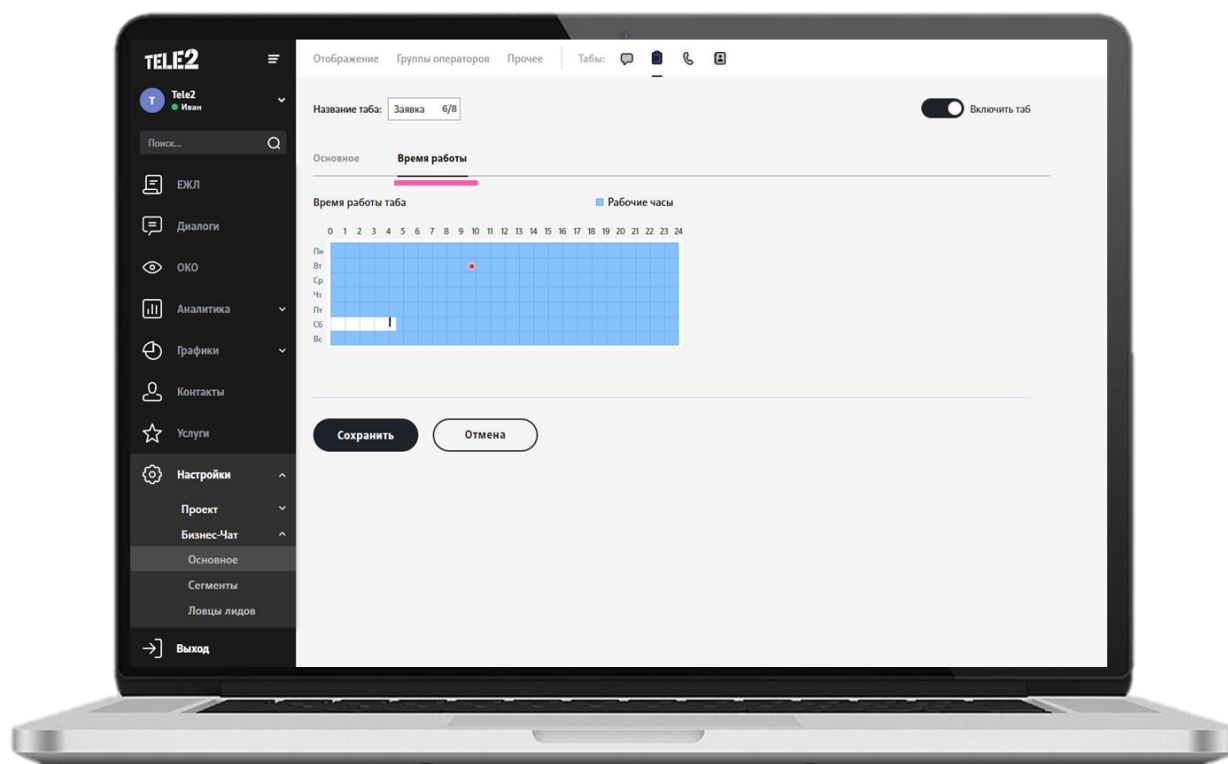
В блоке **Отображение полей** выберите стандартные поля, которые нужно отображать в заявке. Галочка в столбце **Видимое** означает, что поле появится в форме заявки, а галочка в столбце **Обязательное**, что пользователь не сможет отправить заявку, пока не заполнит это поле.

После этого сохраните изменения и перейдите во вкладку **Время работы**.

Время работы

По умолчанию форма заявки включена круглосуточно, но вы можете изменить время работы этого таба.

Для этого снимите синие квадраты с расписания. Синие части означают, что форма заявки работает в это время, белые — что форма заявки не работает. Сохраните изменения.

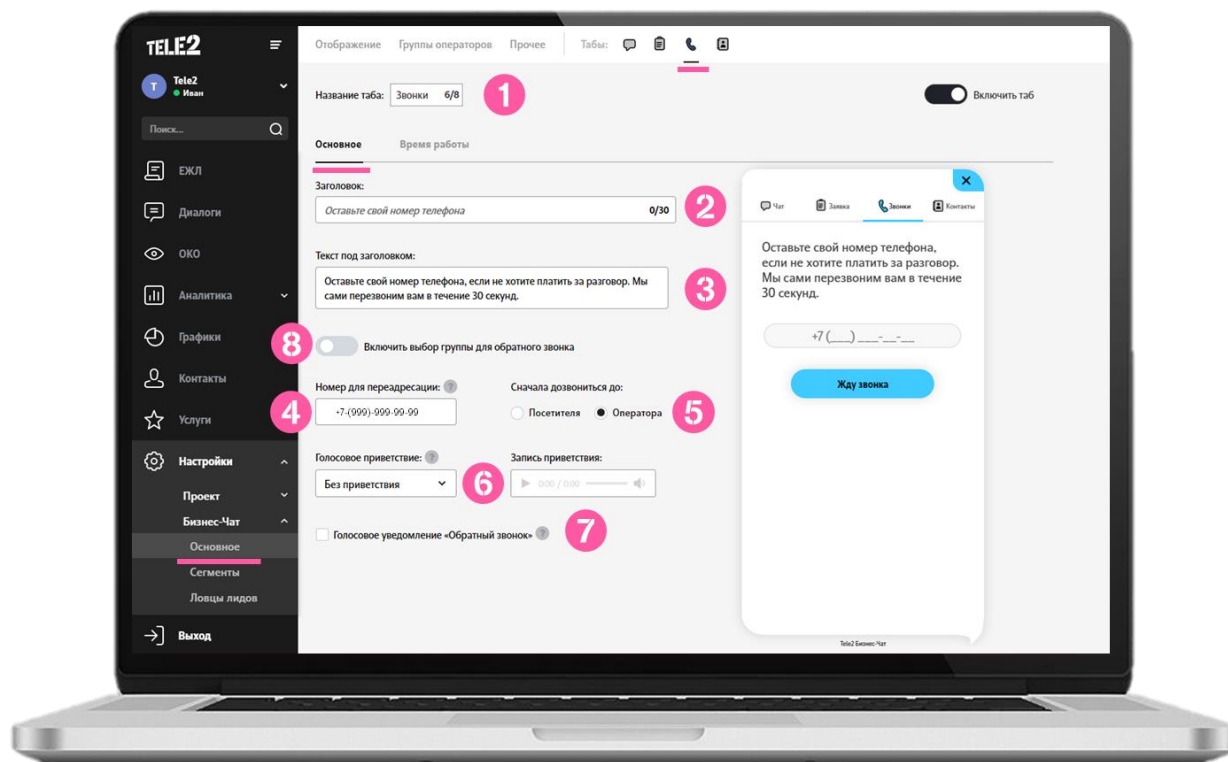


Готово! Форма заявки уже появилась в Бизнес-Чате на вашем сайте. Вы можете проверить отображение виджета в режиме Инкогнито, предварительно закрыв все вкладки с сайтом. Только в таком случае кэш браузера не помешает корректному отображению Бизнес-Чата на сайте.

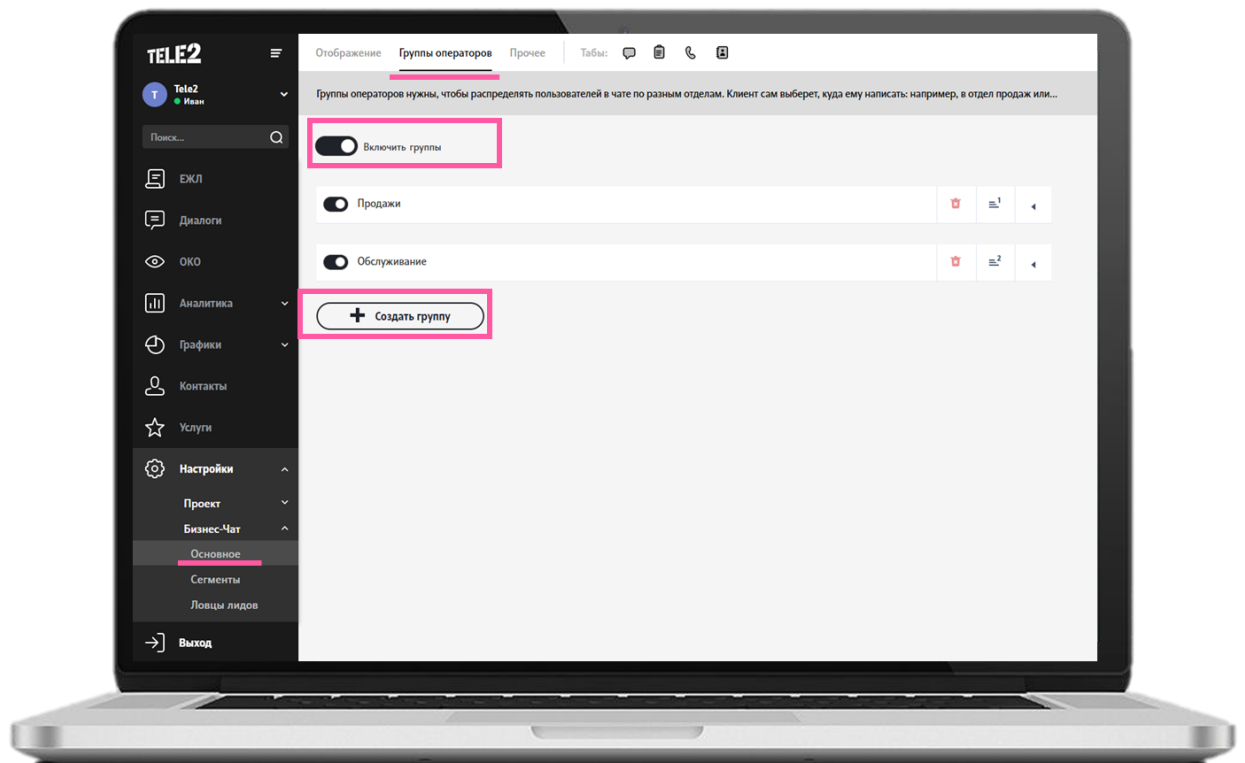
Таб Обратный звонок

В этом разделе вам нужно указать номер для переадресации вызовов через обратный звонок, а также настроить внешний вид таба в Бизнес-Чате.

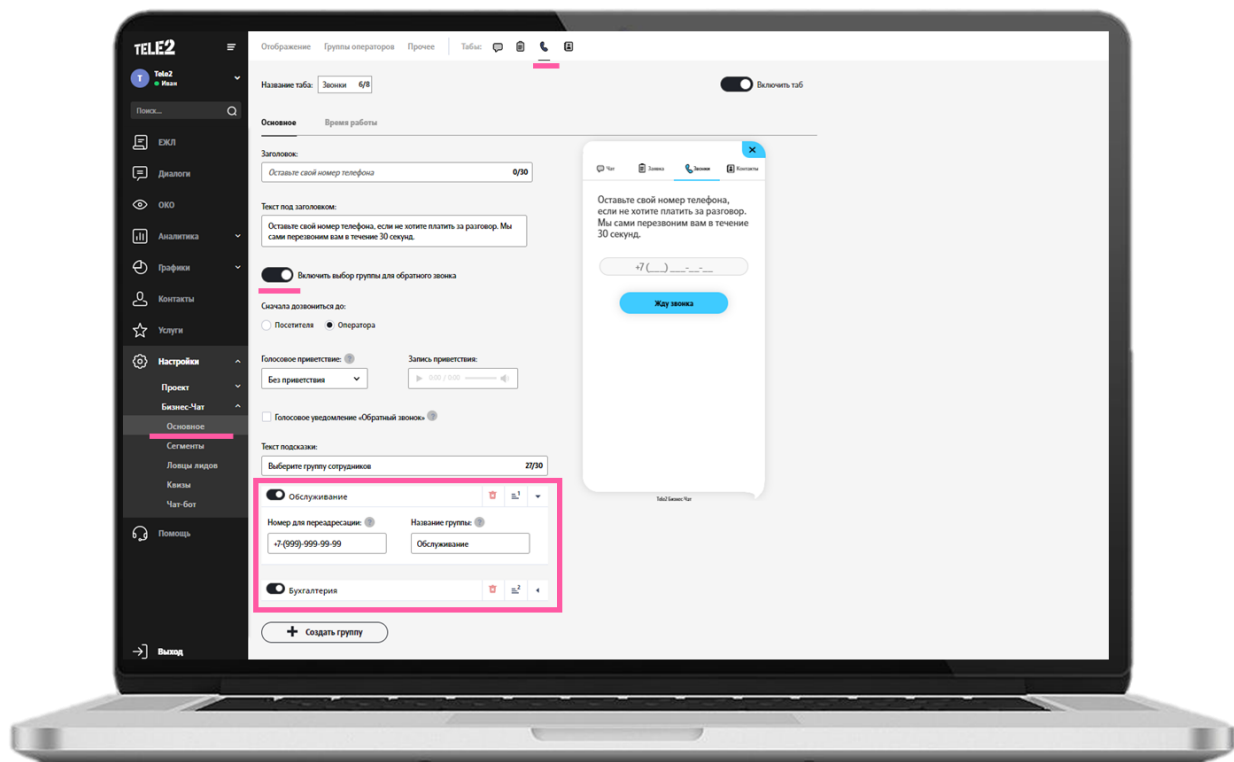
Основное



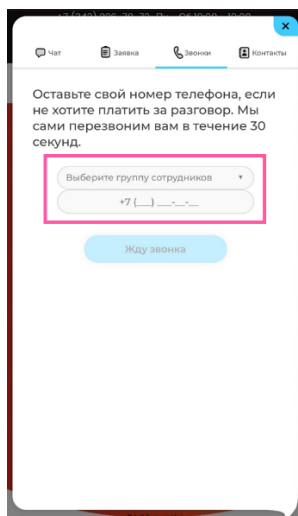
1. По умолчанию таб называется «Звонки», но вы можете написать другое название. Лимит — 8 символов.
2. Укажите заголовок, который будет размещен над формой ввода номера. Лимит — 30 символов.
3. Укажите поясняющий текст, который будет указан под заголовком.
4. Введите номер, на который должны приходить вызовы.
5. Выберите, кому нужно дозвониться сначала. По умолчанию звонок сначала уходит вашему менеджеру, а потом тому кто его заказал.
6. Включите Голосовое приветствие. Его услышит клиент, который запросил обратный звонок. Используйте функцию, чтобы уведомить клиента о записи разговора. Выберите вариант приветствия по умолчанию, либо загрузите свое.
7. Включите Голосовое уведомление «Обратный звонок». При включенном чекбоксе оператор в начале разговора будет проинформирован о том, что звонок поступил с сайта.
8. Включите возможность выбора групп операторов, чтобы посетитель мог выбрать отдел, от которого хочет получить обратный звонок. **Внимание!** Группы операторов, отвечающих в чате и группы обратного звонка не синхронизируются.
 - а. В разделе Настройки – Бизнес-Чат – Основное – Группы операторов убедитесь, что слайдер Включить группы активен. Создайте хотя бы одну группу для активации слайдера



- б. При включении групп в табе Обратного звонка вы можете настроить отдельные номера для разных групп.



Сохраните изменения. После этого в Бизнес-Чате при выборе Обратного звонка появится выпадающий список с группами. Сотрудник получит звонок на номер, который соответствует выбранной пользователем группе.

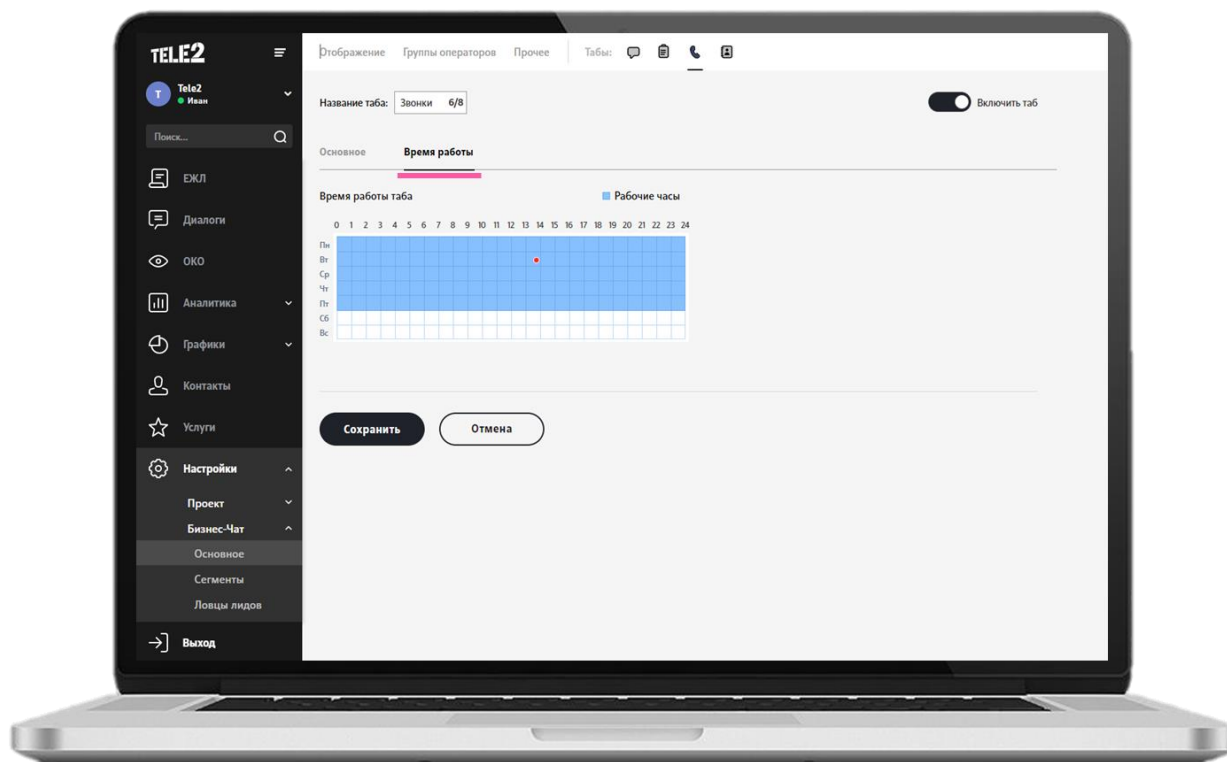


Теперь перейдите во вкладку **Время работы**.

Время работы

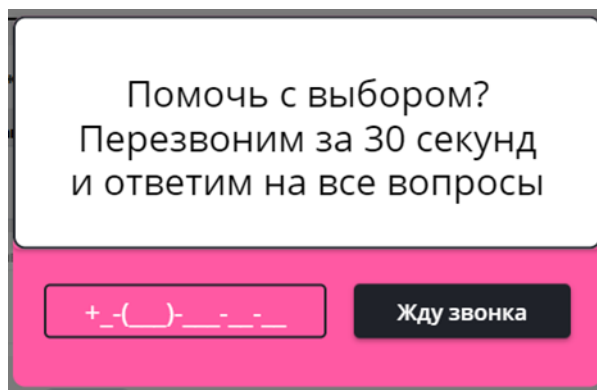
Укажите время, в которое таб должен отображаться на сайте. Иначе говоря, укажите время, в которое вы можете отвечать клиентам через обратный звонок.

Чтобы выставить время, нажмите на начало рабочего дня и на конец дня. Весь нужный период закрасится синим цветом. Сохраните изменения.



Как сделать обратный звонок всплывающим окном

Вы можете показывать обратный звонок в виде всплывающего окна:



Чтобы использовать такой обратный звонок, настройте ловцы лидов (вам нужен раздел Pop-up окна):

- если у вас активен обратный звонок, система совершит его и вы свяжетесь с клиентом моментально;
- если обратный звонок не активен, вам придет заявка с номером клиента.

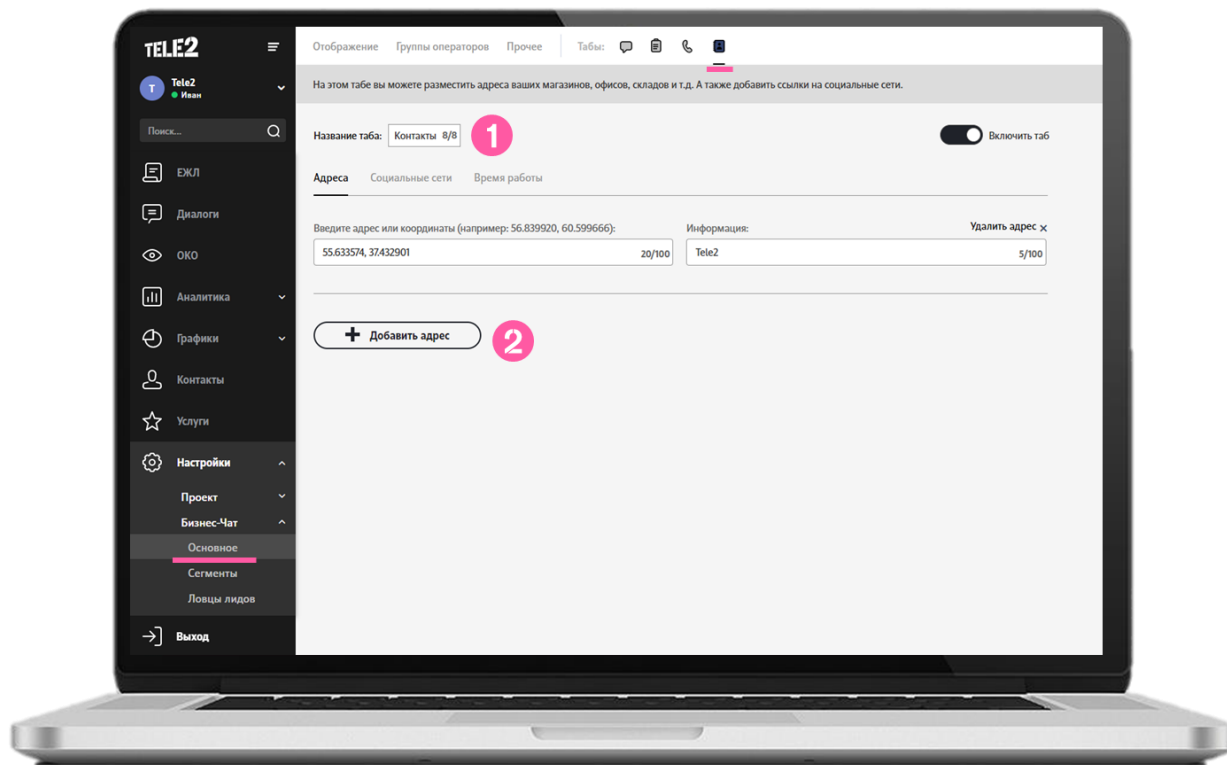
Внимание! Если у вас закончится пакет минут обратного звонка, таб отключится.

Таб Контакты

Вкладка Контакты нужна, чтобы клиент мог быстро найти ваш адрес. Также здесь можно разместить ссылки на ваши страницы в социальных сетях.

Важно! Без адреса таб отображаться не будет.

Адреса



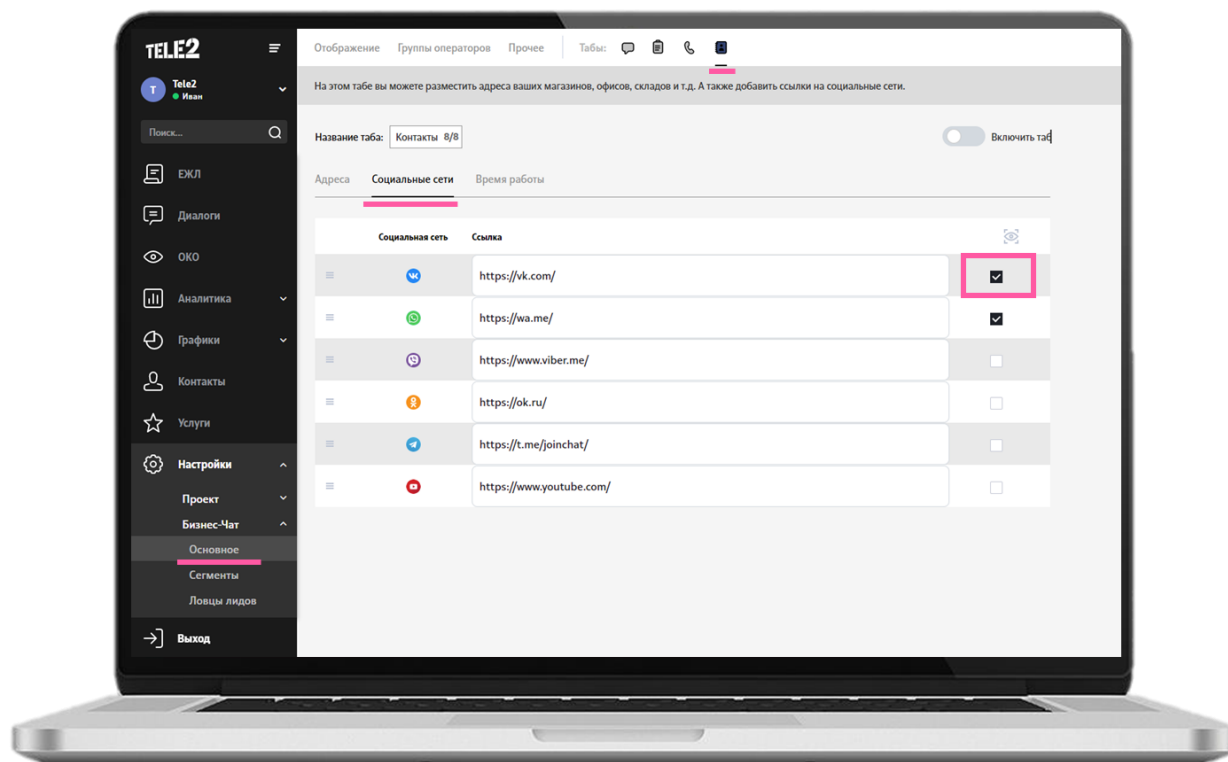
1. По умолчанию таб называется «Контакты», но вы можете изменить его. Например, для бизнес помещений этот таб можно назвать «Офисы».
2. Нажмите кнопку «Добавить адрес» и заполните поля. В первом поле укажите адрес или координаты (например: 56.839920, 60.599666). В поле «Информация» вы можете указать не только время работы, но и любые другие данные: с какой стороны вход, как сильно дернуть за ручку двери и так далее.

Сохраните изменения и перейдите в раздел **Социальные сети**.

Социальные сети

Вы можете указать в Бизнес-Чате ссылки на профиль компании ВКонтакте, Одноклассниках, WhatsApp, Telegram, Viber и Youtube. Для каждого из них есть своя иконка и свое поле. Чтобы вы не запутались, мы уже оставили ссылки в каждом поле — замените их на соответствующие ссылки из ваших соцсетей.

А в столбце справа проставьте галочки для тех соцсетей и мессенджеров, которые нужно отображать в Бизнес-Чате.

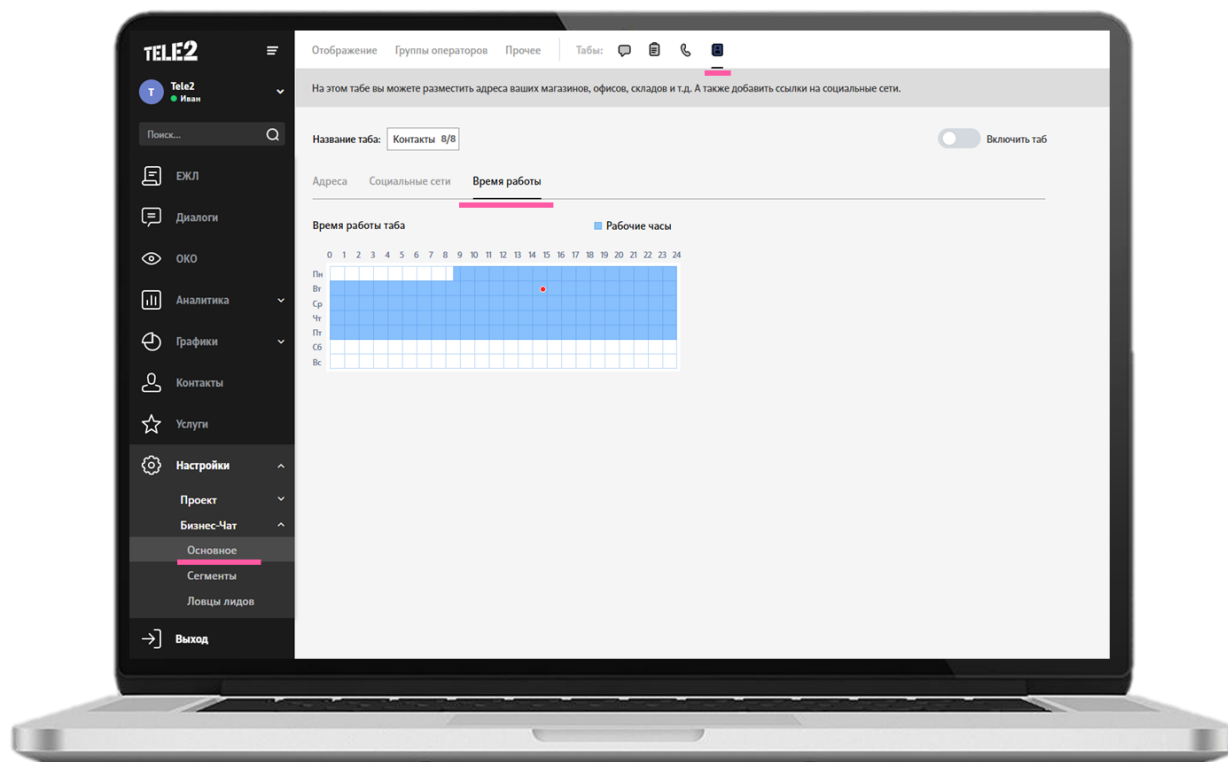


Важно! Синхронизации с социальными сетями и мессенджерами настраиваются отдельно по инструкциям.

Сохраните изменения и перейдите в раздел **Время работы**.

Время работы

Укажите время, в которое таб должен отображаться на сайте. Весь нужный период закрасится синим цветом. Этот таб отключать нет смысла.



После этого передвиньте слайдер Включить таб в положение «включен» и сохраните настройки.

Готово! Таб Контакты уже появился в Бизнес-Чате на вашем сайте.

Вы можете проверить его отображение в режиме Инкогнито, предварительно закрыв все вкладки с сайтом. Только в таком случае кэш браузера не мешает корректному отображению Бизнес-Чата на сайте.