



БИЗНЕС-ЧАТ БАЗОВЫЕ НАСТРОЙКИ



СОДЕРЖАНИЕ

Настройка личного аккаунта	4
Смена автоматического пароля	4
Настройка профиля	4
Настройка системных параметров	5
Настройка проекта	6
Название проекта	6
ID проекта.....	6
Сфера бизнеса	6
Часовой пояс.....	7
Добавить домены.....	7
Сгенерировать скрипт	7
Доступы к проекту	7
Список доступов	7
Добавление пользователей.....	8
Настройка уведомлений.....	8
Виды уведомлений	9
Выбор тарифа	10
Тестовый период.....	10
Подключение тарифа	11
Настройка мессенджеров и социальных сетей	12
Интеграция с WhatsApp.....	12
Интеграция с Telegram.....	13
Интеграция с Viber	15
Интеграция с Вконтакте	19
Интеграция с Одноклассниками.....	24
Интеграция с Avito	27
Интеграция с Битрикс24.....	29
Интеграция с amoCRM.....	34
Настройка чата на сайте	37
Установка скрипта.....	37
Активация чата на сайте	38
Настройка внешнего вида чата на сайте.....	39

Таб «Чат».....	40
Авто-сообщения	41
Время работы	41
Запрос контактов	43
Расширенные настройки	45
Таб «Заявка».....	46
Основное	46
Время работы	47
Таб «Обратный звонок».....	48
Основное	48
Время работы	50
Таб «Контакты»	50
Адреса	51
Социальные сети	51
Время работы	52

Настройка личного аккаунта

Как только вас зарегистрируют в **Бизнес-Чате**, на ваш электронный адрес придет письмо с логином и паролем для входа в кабинет. Ваша почта будет логином, а пароль сформируется автоматически, он будет указан в письме.

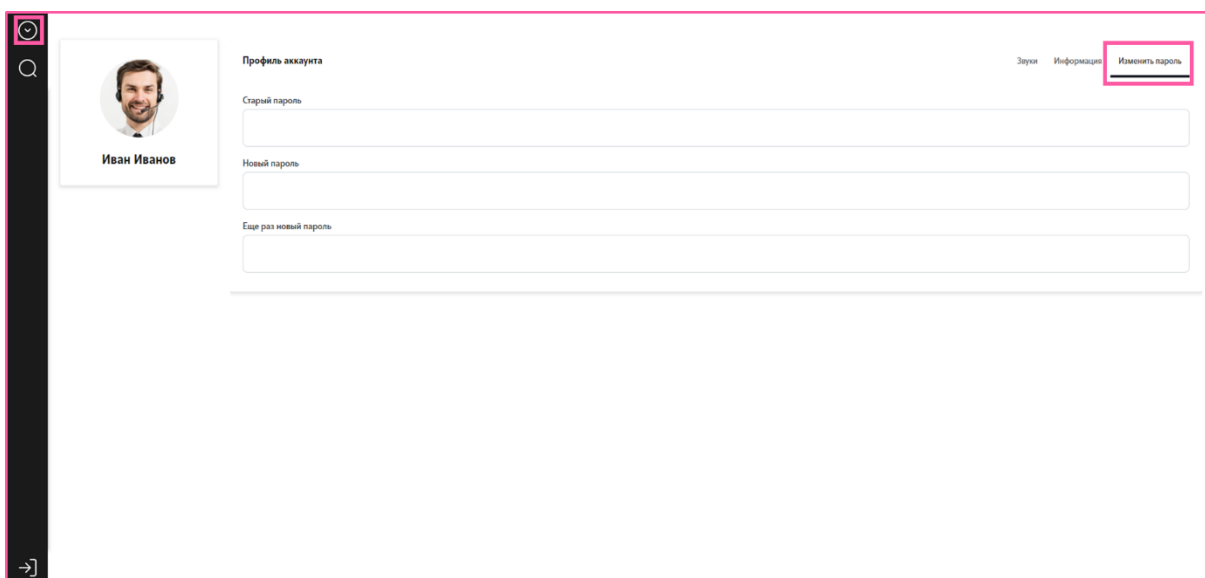
Чтобы войти в личный кабинет, введите логин и пароль на странице авторизации.

Если письмо с паролем не пришло, проверьте папку «Спам». Если письма нет и там, воспользуйтесь кнопкой «Забыл пароль» при входе в кабинет Бизнес-Чата (bchat.tele2.ru).

Смена автоматического пароля

Кликните на стрелку в левом верхнем углу кабинета, а затем по своему имени — вы попадете в раздел «Профиль аккаунта».

Во вкладке «**Изменить пароль**» смените автоматический пароль.



The screenshot shows the 'Профиль аккаунта' (Account Profile) page. On the left, there is a user profile card for 'Иван Иванов' with a photo and a headset icon. On the right, there are three tabs: 'Занки', 'Информация', and 'Изменить пароль'. The 'Изменить пароль' tab is selected and highlighted with a red box. Below the tabs, there are three input fields for password changes: 'Старый пароль' (Old password), 'Новый пароль' (New password), and 'Еще раз новый пароль' (Repeat new password). A red box also highlights the 'Изменить пароль' tab label.

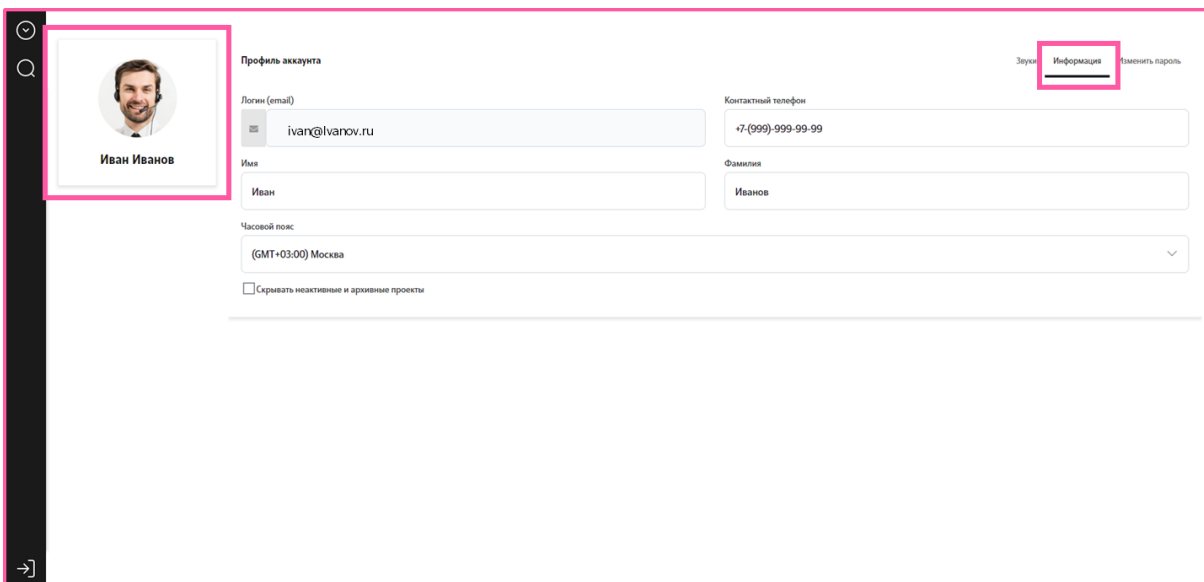
Настройка профиля

Во вкладке «**Информация**» проверьте правильность данных: имя, фамилию и телефон.

Заполните эти поля, если данные не указаны. Затем загрузите аватарку в формате jpeg или png, нажав на большую иконку оператора.



Важно! Изменить почту, на которую зарегистрирован профиль, нельзя.

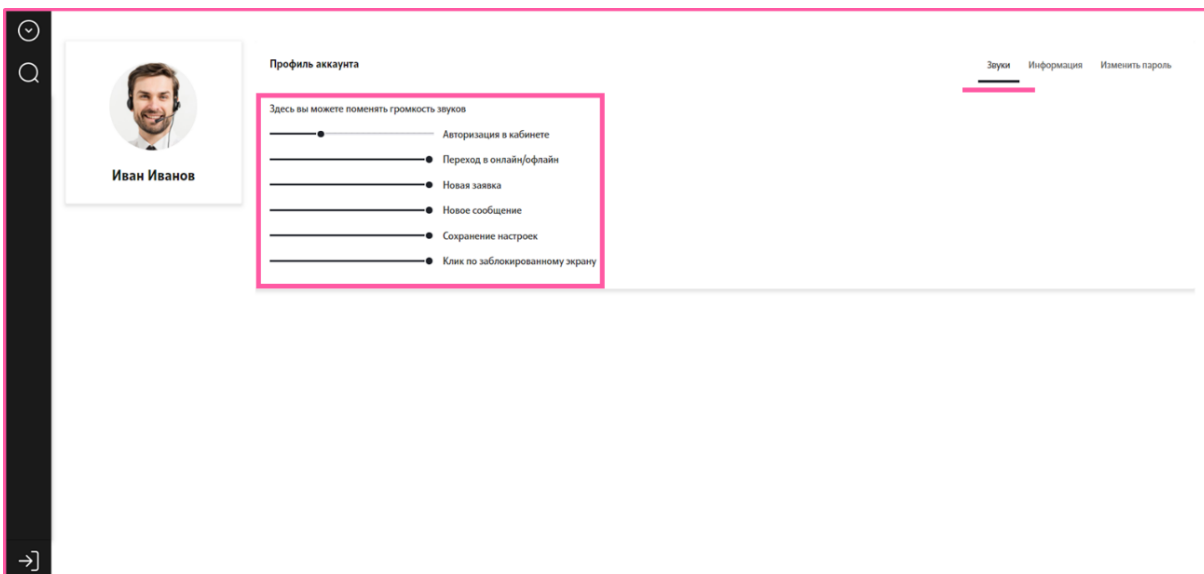


Если вы планируете стать оператором, именно это фото будет вашим аватаром в Бизнес-Чате. Рекомендуем загружать реальное фото, на котором хорошо видно ваше лицо. Это влияет на общение: клиенты не любят писать роботам или людям из фотостоков.

Настройка системных параметров

Обязательно настройте **Часовой пояс**. В соответствии с ним будет указано время звонка и время последнего сообщения в списке Диалогов, а также в выгрузках отчетов из Единого Журнала Лидов (ЕЖЛ). Сделать это можно во вкладке «**Информация**».

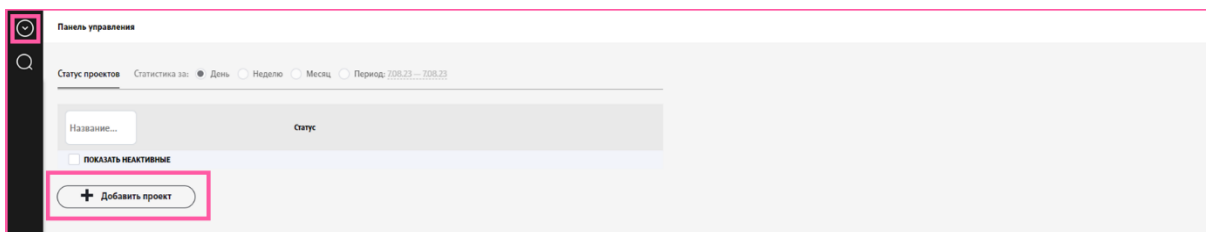
Во вкладке «**Звуки**» вы можете изменить громкость звуковых уведомлений в кабинете Бизнес-Чата, перемещая слайдеры:



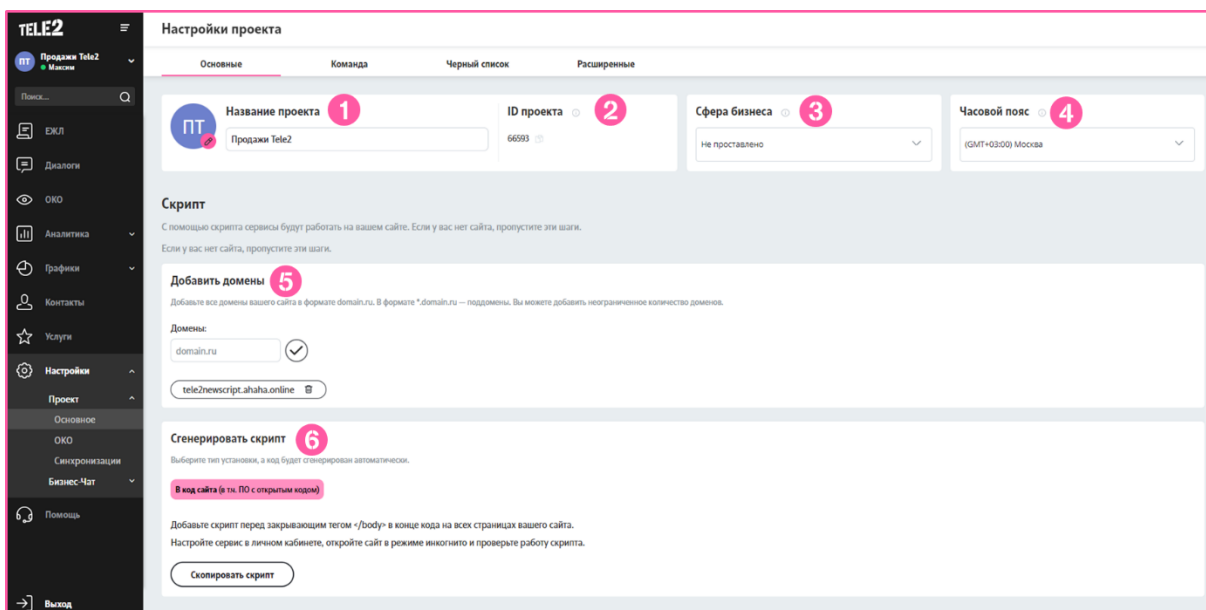
 В начало

Настройка проекта

После того как вы заполнили личный профиль, можно перейти к созданию и настройке проекта. **Добавьте проект.**



Перейдите в раздел **Настройки проекта — Основное.**



Название проекта

Введите сюда название вашей компании (не юридическое, как ООО «Т2 мобайл», а фактическое, например «Tele2»). Это название будет использоваться в кабинете Бизнес-Чата, а также в системных рассылках. **(пункт 1)**

ID проекта

Поле не нужно настраивать — здесь отображается уникальный ID-номер вашего проекта. Он может понадобиться для запроса в поддержку или вашему менеджеру. Чтобы скопировать ID, нажмите на поле. **(пункт 2)**

Сфера бизнеса

Выберите сферу вашего бизнеса. Так мы сможем посоветовать вам настройки, прислать подходящие кейсы, персонализировать акции и предложения. **(пункт 3)**

Часовой пояс

В соответствии с выбранным часовым поясом в **ЕЖЛ (Единый журнал лидов)** будет фиксироваться время обращения клиента и отправляться системные рассылки. (**пункт 4**)

Добавить домены

Укажите все домены сайта, на которых должен работать Бизнес-Чат в формате domain.ru. Чтобы ввести поддомены — воспользуйтесь форматом *.domain.ru. (**пункт 5**)

Сгенерировать скрипт

Скопируйте скрипт и добавьте его в исходный код всех страниц вашего сайта перед закрывающим тегом `</body>` (тег находится в самом низу кода). (**пункт 6**)

 [В начало](#)

Доступы к проекту

Добавить новых пользователей, управлять доступами вы можете в разделе **Настройки проекта — Основное — Команда**

Список доступов

В Бизнес-Чате есть разные уровни доступа:

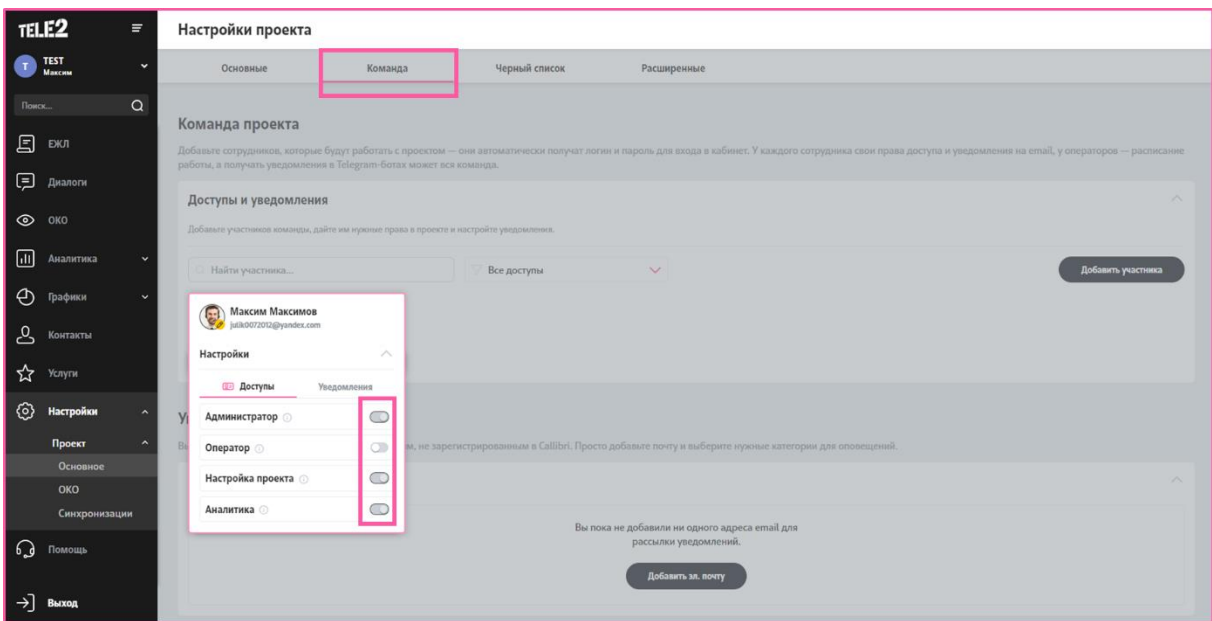
Аналитика. Доступ дает возможность просматривать ЕЖЛ (единый журнал лидов), отчеты и статистику, диалоги. С этим доступом пользователь не сможет проводить настройки в проекте и управлять услугами.

Настройка проекта. С этим доступом можно проводить в проекте любые настройки сервисов, а также настройки проекта. Нельзя смотреть отчеты и любую статистику, а также диалоги в проекте.

Оператор. Сотрудники смогут отвечать на диалоги.

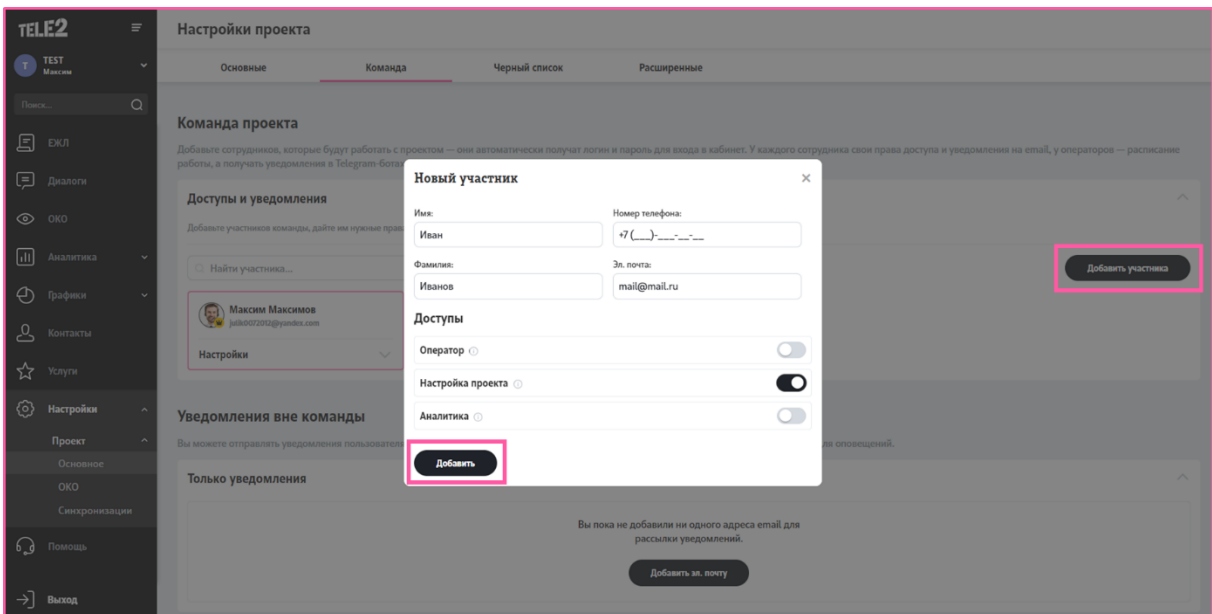
Администратор. Такой доступ может быть только у одного пользователя в проекте. Администратор по умолчанию обладает всеми правами доступа, кроме Оператора — этот доступ при желании можно добавить вручную.

Если пользователь уже добавлен к проекту, вы увидите его в списке сотрудников. В карточке сотрудника можно дать новые права доступа и настроить уведомления.



Добавление пользователей

Если нужного пользователя нет в списке, нажмите на кнопку **Добавить участника**. Заполните необходимые для регистрации данные: email, имя и фамилия, телефон (это необязательное поле). Укажите минимум один доступ, чтобы добавить пользователя:



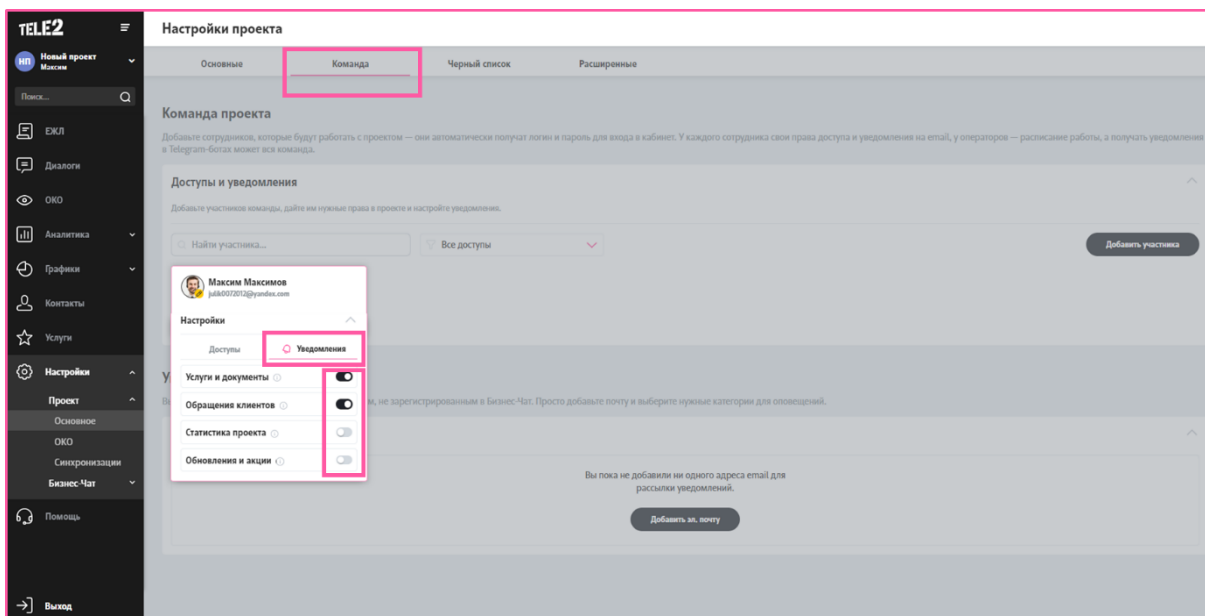
 Не забудьте **сохранить изменения!**

Настройка уведомлений

Вы можете отправлять себе и своей команде разные уведомления: о пропущенных обращениях, продлении и отключении услуги и др. Причем разные пользователи могут получать разные уведомления.

Чтобы настроить уведомления для команды, перейдите в раздел **Настройки проекта — Команда**.

В карточке каждого участника есть вкладка **Уведомления** — включите на ней те группы уведомлений, которые должен получать участник. Наведите курсор на иконку «info» рядом с группой уведомлений — всплывающая подсказка покажет, за что отвечает эта группа:



Виды уведомлений

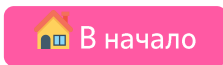
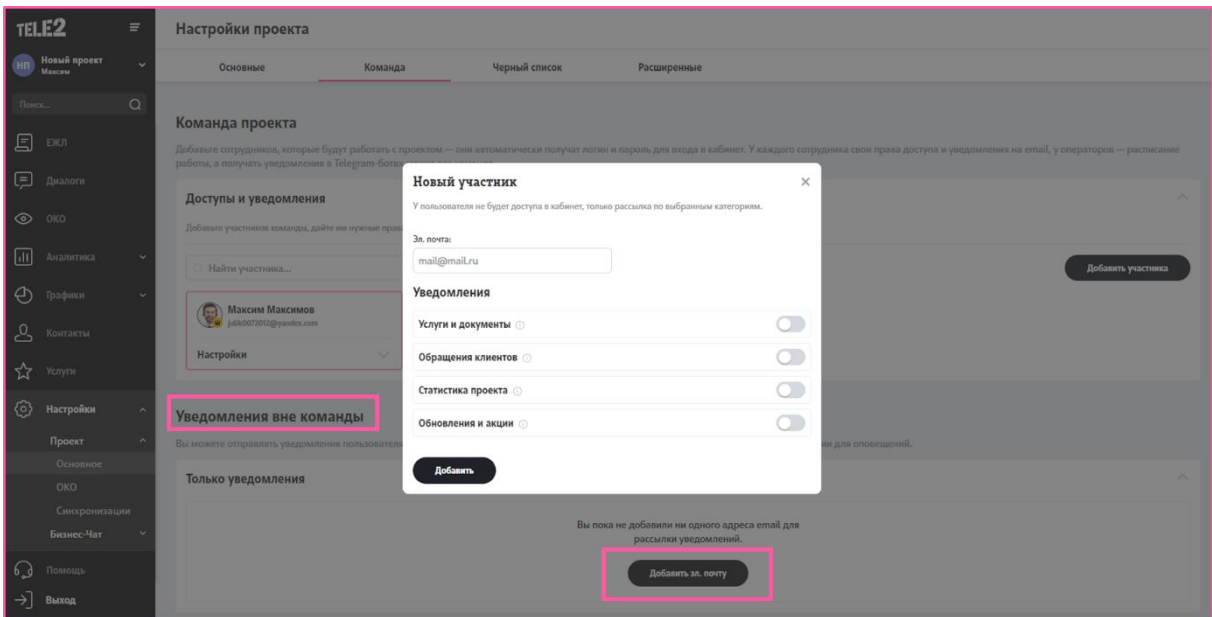
- **Услуги и документы.** В этой группе содержатся уведомления о подключении, продлении и отключении услуг. Обратите внимание — для администратора эта группа уведомлений включена по умолчанию.
- **Обращения клиентов.** В группе содержатся уведомления по новым заявкам, неотвеченным сообщениям в чате, о пропущенных звонках, а также о квизе.
- **Статистика.** В этой группе содержатся уведомления по статистике проекта: количество обращений, скорость операторов.
- **Обновления и акции.** В группе содержатся анонсы, новости и специальные предложения.



Если ни одному из пользователей **не включить** группу «Обращения клиентов», уведомления по умолчанию будут приходить администратору проекта. Это сделано для того, чтобы заявки не потерялись.

В конце раздела вы можете настроить отправку уведомлений на почту пользователя, который не зарегистрирован в Бизнес-Чат. Например, руководитель может получать ежедневно статистику по проекту.

Для этого нажмите на кнопку «**Добавить email**» в блоке **Только уведомления**. В открывшемся окне укажите нужную почту и включите для нее уведомления:



Выбор тарифа

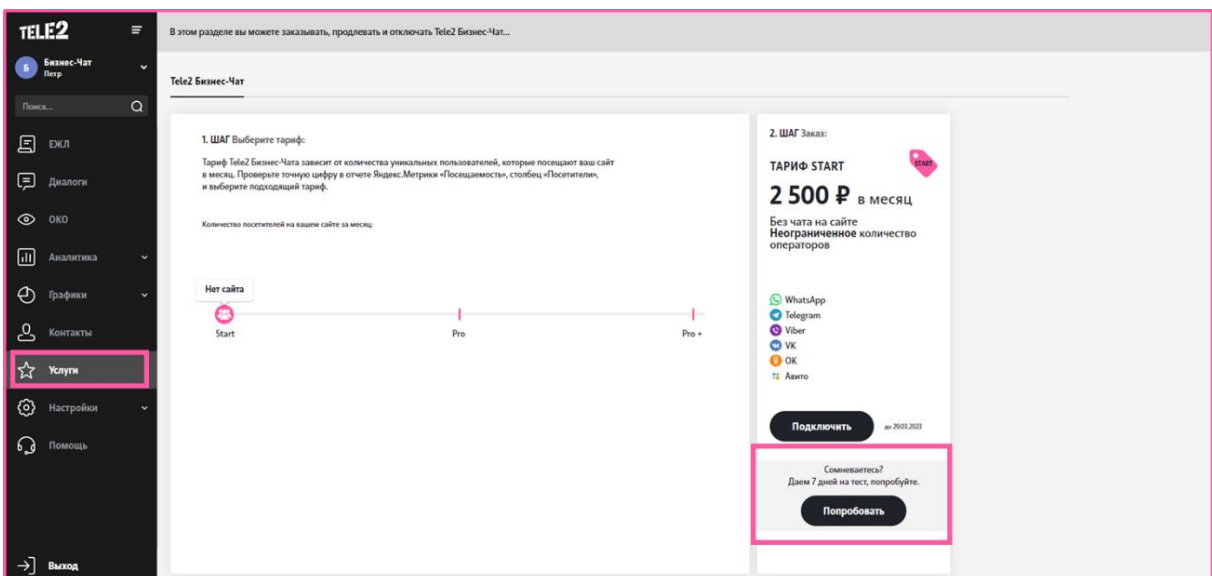
Тестовый период

Бизнес-Чат можно протестировать бесплатно **7 дней**.



Важно! Перед подключением теста в настройки проекта (**Настройки – Проект – Основное**) добавьте домен и установите скрипт Бизнес-Чата на ваш сайт. Если у вас нет сайта, то в настройках домена укажите любое название, например test.com

Чтобы активировать тест, перейдите в раздел Услуги и нажмите кнопку **«Попробовать»** — она находится под полем расчета цены.

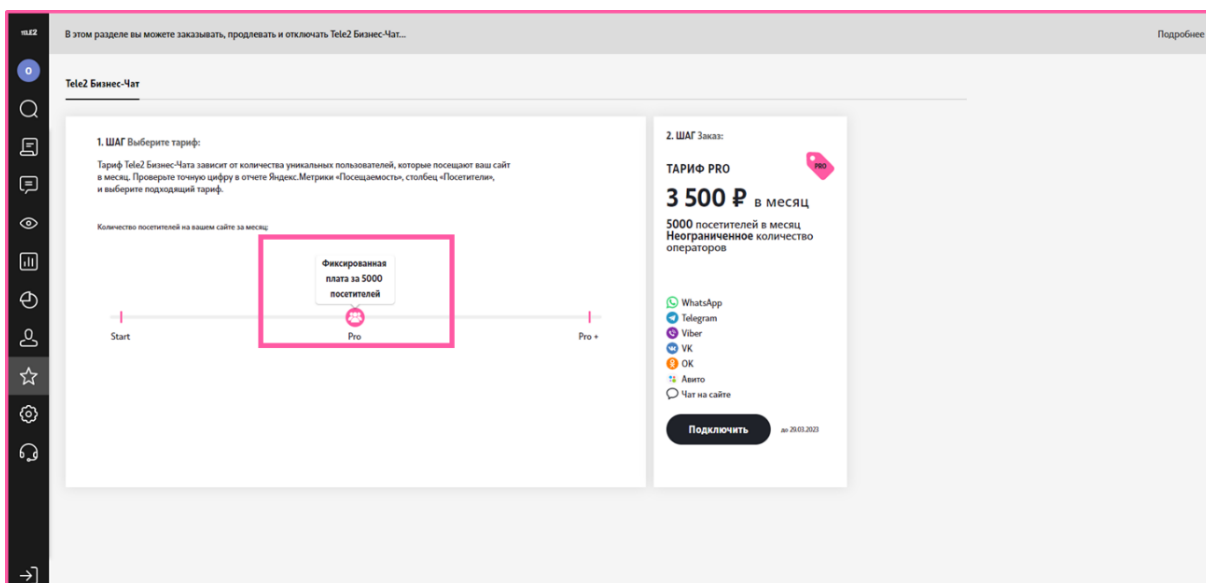


Подключение тарифа

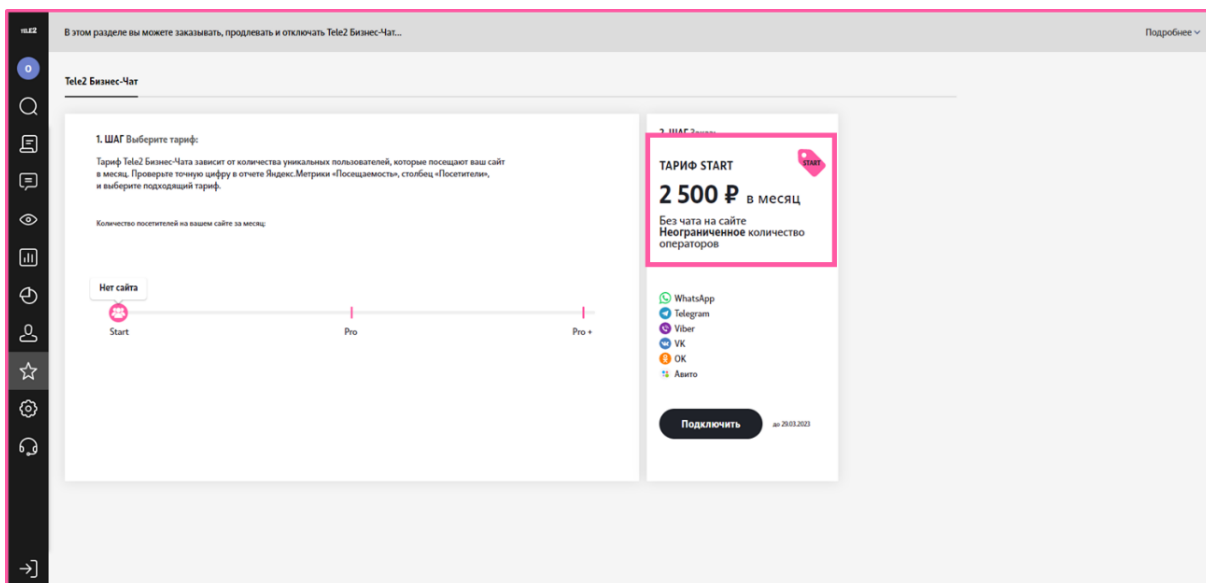
Все тарифы Бизнес-Чата подключаются через личный кабинет в разделе «Услуги». Подключать, отключать, продлевать тариф может **только администратор проекта**.

Выберите подходящий тариф:

- Если у вас **нет сайта**, то вам подойдет тариф **Start**
- Для выбора тарифа с сайтом обратите внимание на количество уникальных посетителей вашего сайта в месяц. Как рассчитать посещаемость, смотрите [здесь](#).

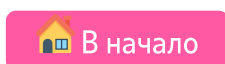


Справа вы увидите итоговую сумму и полное описание тарифа:



Нажмите кнопку «**Подключить**»

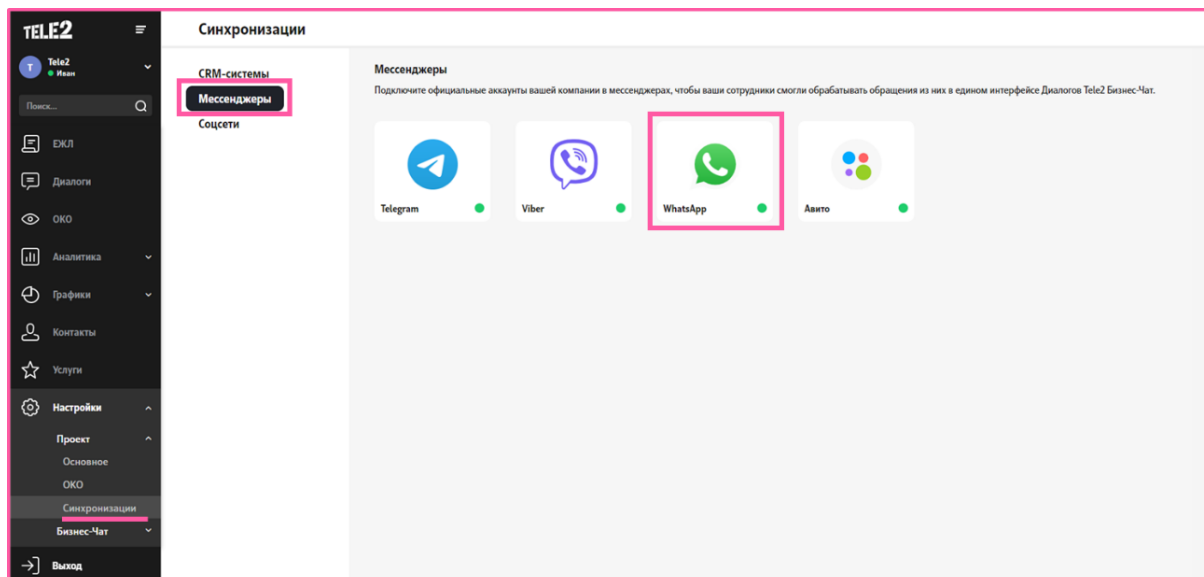
Если на счете достаточно средств, тариф подключится моментально. Если средств недостаточно, то сначала пополните счет, а затем вернитесь в этот раздел и подключите тариф.



Настройка мессенджеров и социальных сетей

Интеграция с WhatsApp

В кабинете Бизнес-Чата перейдите в **Настройки – Проект – Синхронизации – Мессенджеры**. Откройте вкладку «WhatsApp».



Чтобы настроить интеграцию, вам понадобится смартфон. Установите приложение WhatsApp и выполните вход в аккаунт, который хотите подключить к Бизнес-Чату



Переместите бегунок в поле Синхронизация в положение «Включено» и настройте интеграцию:

1. Откройте WhatsApp на смартфоне, перейдите в настройки, выберите пункт «Связанные устройства». Нажмите на кнопку «Привязка устройства».
2. Вернитесь в личный кабинет Бизнес-Чата и отсканируйте QR-код.

Готово! Tele2 Бизнес-Чат подключится к WhatsApp. QR-код пропадет из кабинета — это значит, что интеграция прошла успешно.



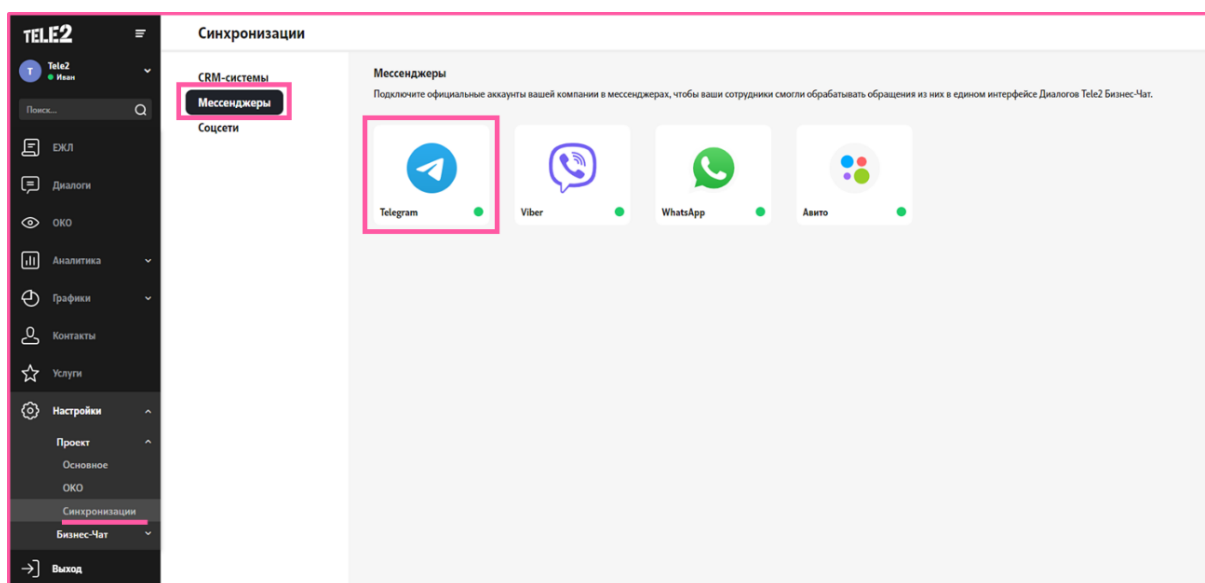
Важно! Синхронизация будет работать только с одним связанным устройством.



В начало

Интеграция с Telegram

В кабинете Бизнес-Чата перейдите в **Настройки – Проект – Синхронизации – Мессенджеры**. Откройте вкладку «Telegram».

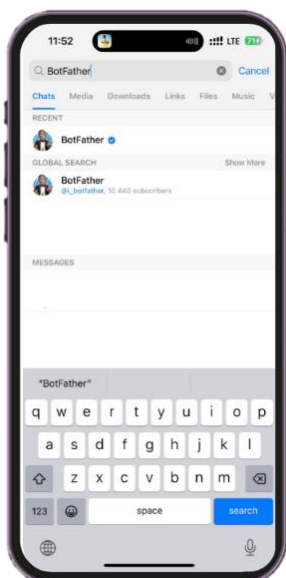


Переместите бегунок в поле Синхронизация в положение «Включено» и настройте интеграцию:

1. Зайдите в приложение Telegram на смартфоне и введите в поисковую строку BotFather. Перейдите в бота.



Будьте внимательны — вам нужен бот с синей галочкой!

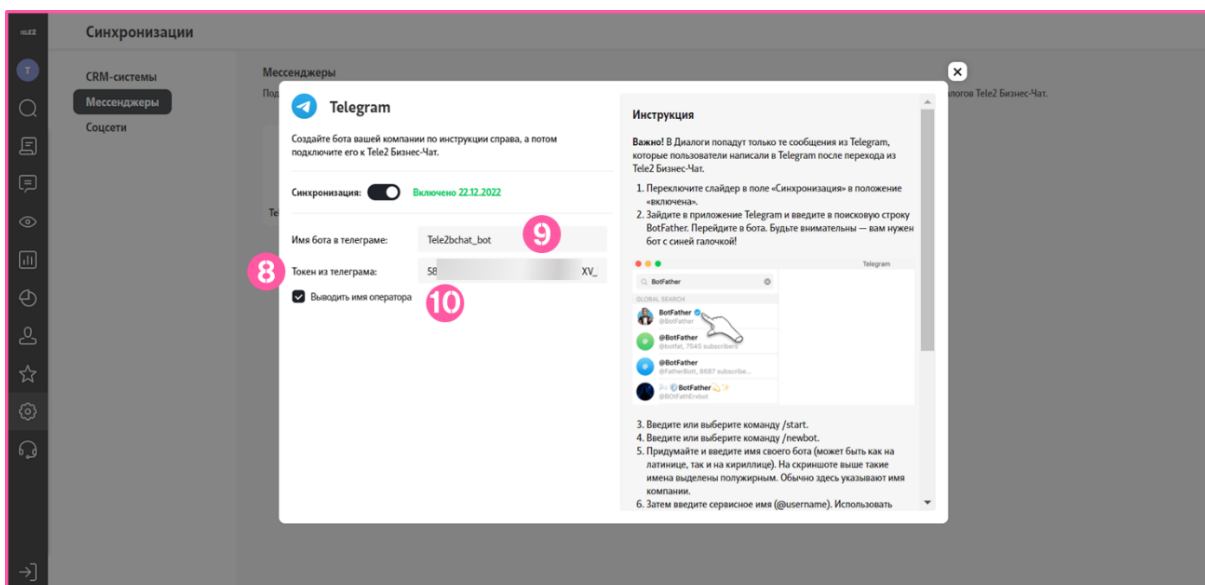


2. Введите или выберите команду /start.
3. Введите или выберите команду /newbot.
4. Придумайте и введите имя своего бота (может быть как на латинице, так и на кириллице). На скриншоте выше такие имена выделены полужирным. Обычно здесь указывают имя компании.
5. Затем введите сервисное имя (@username). Использовать можно только имя на латинице и только с окончанием _bot (указывается строчными буквами). Например, «Example_tele2_bot».
6. Из открывшегося ответа бота скопируйте токен (в поле «Use this token to access the HTTP API:»).



7. Перейдите в кабинет Tele2 Бизнес-Чат.
8. Вставьте токен в поле «Токен из телеграма».
9. Вставьте созданное вами сервисное имя (@username) с окончанием _bot в поле «Имя бота в телеграме».

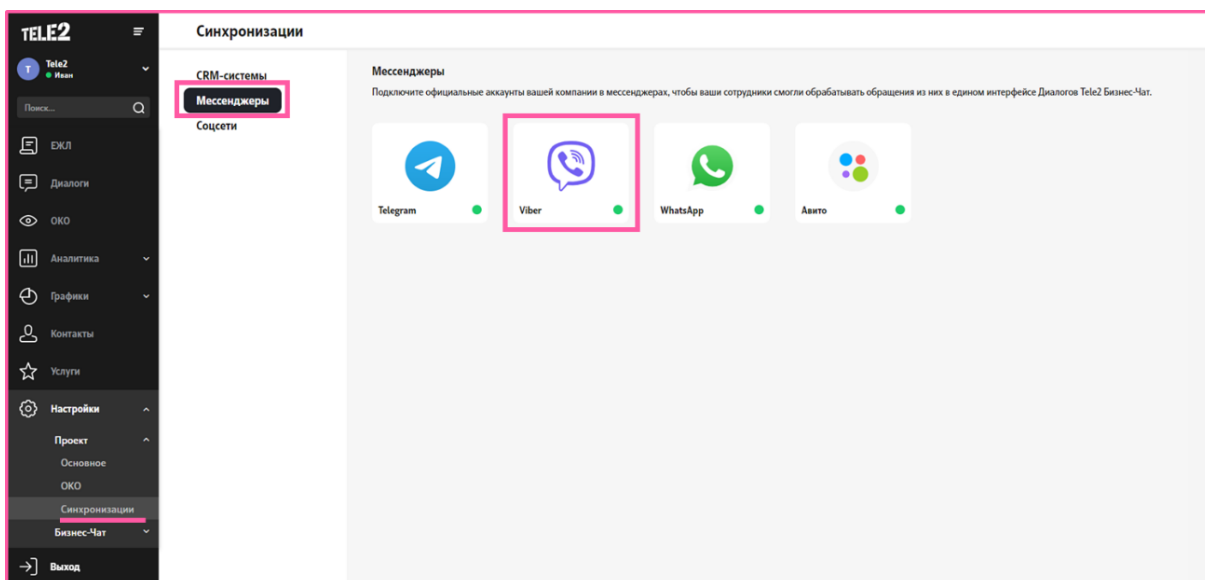
10. Поставьте галочку в чекбоксе Выводить имя оператора, чтобы система показывала в переписке имя отвечающего оператора.



 В начало

Интеграция с Viber

В кабинете Бизнес-Чата перейдите в **Настройки – Проект – Синхронизации – Мессенджеры**. Откройте вкладку «Viber».



Переместите бегунок в поле «Синхронизация» в положение **«Включено»** и настройте интеграцию. Для подключения чат-бота вам понадобится токен из Viber.

Если вы ранее не создавали чат-бота, то вам необходимо его подключить на платной основе.

1. Первый способ получить чат-бота – оставить заявку напрямую менеджеру Viber по [ссылке](https://share.hsforms.com/12pxGHMtAS3yq_3KcxQ6g1A4fpwx) (https://share.hsforms.com/12pxGHMtAS3yq_3KcxQ6g1A4fpwx)

- a. Are you familiar with new Chatbot Commercial Terms? (Ознакомились ли вы с новыми коммерческими условиями использования чат-ботов?). Выберите ответ: Yes (Да) или No (Нет)
- b. First name (Имя) – укажите имя
- c. Last name (Фамилия) – укажите фамилию
- d. Work email (Рабочий email) – укажите рабочий электронный адрес
- e. Country (Страна) – укажите страну
- f. Company name (Название компании) – укажите название вашей компании
- g. Company website (сайт компании) – укажите сайт вашей компании
- h. Do you have a Viber Business Account? (У вас есть бизнес-аккаунт Viber?). Выберите ответ: Yes (Да) или No (Нет)
- i. Company type (Тип компании) – выберите один из ответов: Chatbot owner (Владелец чат-бота), Chatbot developer (Разработчик чат-бота), Chatbot reseller (продавец чат-бота), Other (Другое)
- j. Your inquiry (Ваш запрос) – напишите ваш запрос о подключении чат-бота.
- k. Нажмите кнопку «Submit»

This form offers you the chance to submit an application to the Rakuten Viber team for the creation of a Viber bot under commercial terms. The detailed terms and conditions can be found here: [Bot Commercial Model](#).

To kickstart the process and convey your interest in a Viber bot, please complete the form below. Our dedicated team will swiftly review your application and get in touch with you to discuss the subsequent steps.

Are you familiar with new Chatbot Commercial Terms? *

To send chatbot-initiated messages, owners must agree to Rakuten Viber's Chatbot Commercial Terms. Monthly charges apply for each message delivered, based on a cost-per-delivered basis. A maintenance fee per bot is also charged each calendar month. Unlimited session messages are included in the maintenance fee. The detailed terms and conditions can be found here: <https://help.viber.com/ru/en-us/articles/15247629658525-Bot-Commercial-Model>

Yes **a**

No

First name * **b**

Last name * **c**

Work email * **d**

Country * **e**

Select country **e**

Company name * **f**

Company website * **g**

Do you have a Viber Business Account? *

Yes **h**

No

Company type * **i**

Please Select **i**

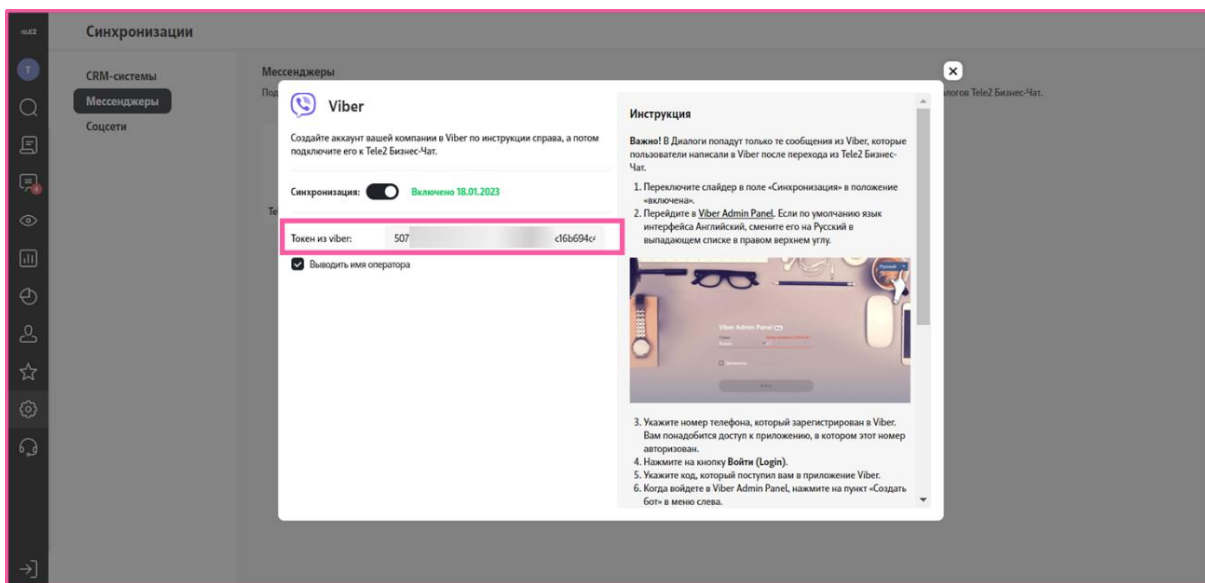
Your inquiry * **j**

We will send you email communications regarding interesting topics and offers relevant to your business. You will be able to unsubscribe at any time by clicking the unsubscribe link in each message.

Rakuten Viber is committed to the privacy and data security of our users and partners. To learn more read our [Privacy Policy](#).

Submit **k**

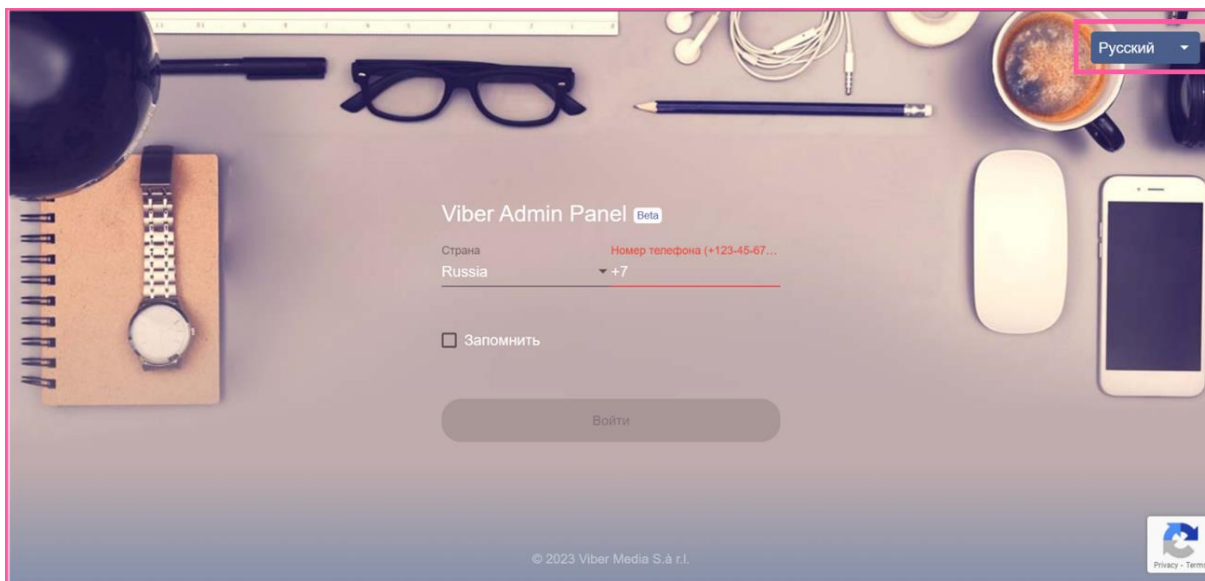
Менеджер Viber рассмотрит вашу заявку и свяжется с вами по дальнейшим шагам. После одобрения заявки вы получите ключ. Вставьте скопированный ключ в кабинете Бизнес-Чата в поле «**Токен из viber**». Сохраните изменения.



2. Второй способ получить чат-бота – обратиться к официальным партнерам Viber по [ссылке \(https://www.forbusiness.viber.com/en/messaging-partners/\)](https://www.forbusiness.viber.com/en/messaging-partners/). После того как выбранный партнер пришлет ключ, его нужно вставить в кабинете Бизнес-Чата в поле «**Токен из viber**» и сохранить изменения как указано на снимке экрана выше.

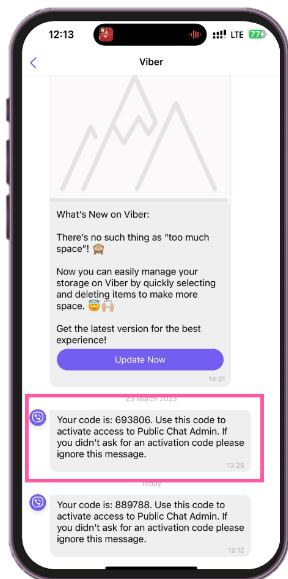
Если вы создавали чат-бот до 5 февраля 2024 года, то его ключ можно скопировать в Viber Admin Panel (<https://partners.viber.com/login>).

1. Перейдите в **Viber Admin Panel** (<https://partners.viber.com/login>). Если по умолчанию язык интерфейса Английский, смените его на Русский в выпадающем списке в правом верхнем углу.

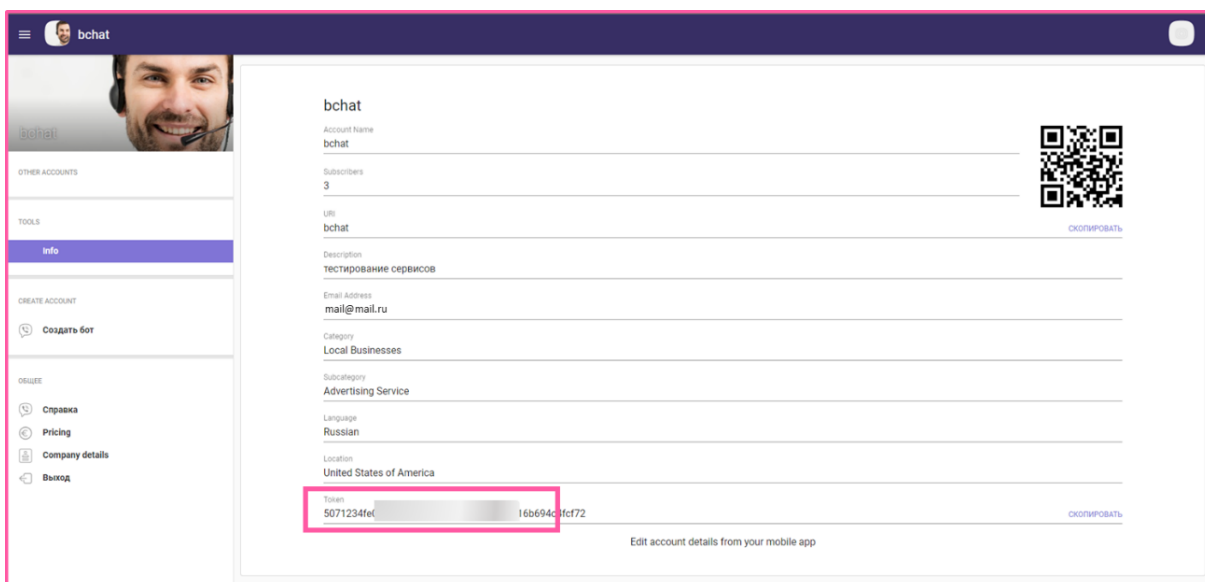


2. Укажите **номер телефона**, который зарегистрирован в Viber. Вам понадобится доступ к приложению, в котором этот номер авторизован.
3. Нажмите на кнопку «**Войти (Login)**».

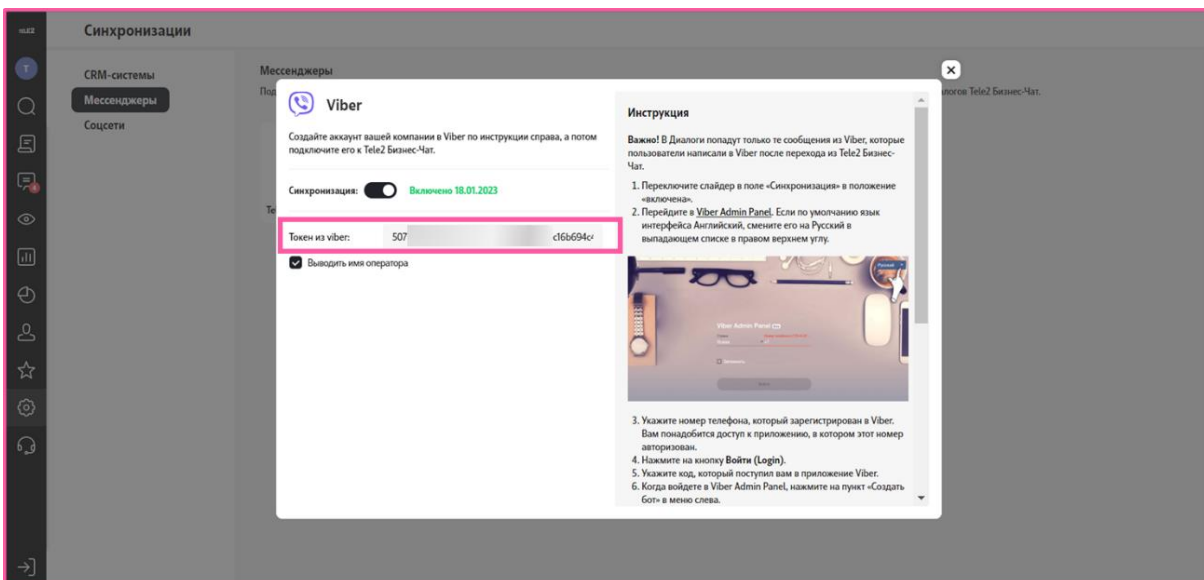
4. Укажите **код**, который поступил вам в приложение Viber.



5. В открывшейся странице скопируйте ключ из поля «Token».



6. Вставьте скопированный ключ в кабинете Бизнес-Чата в поле «Токен из viber». Сохраните изменения.

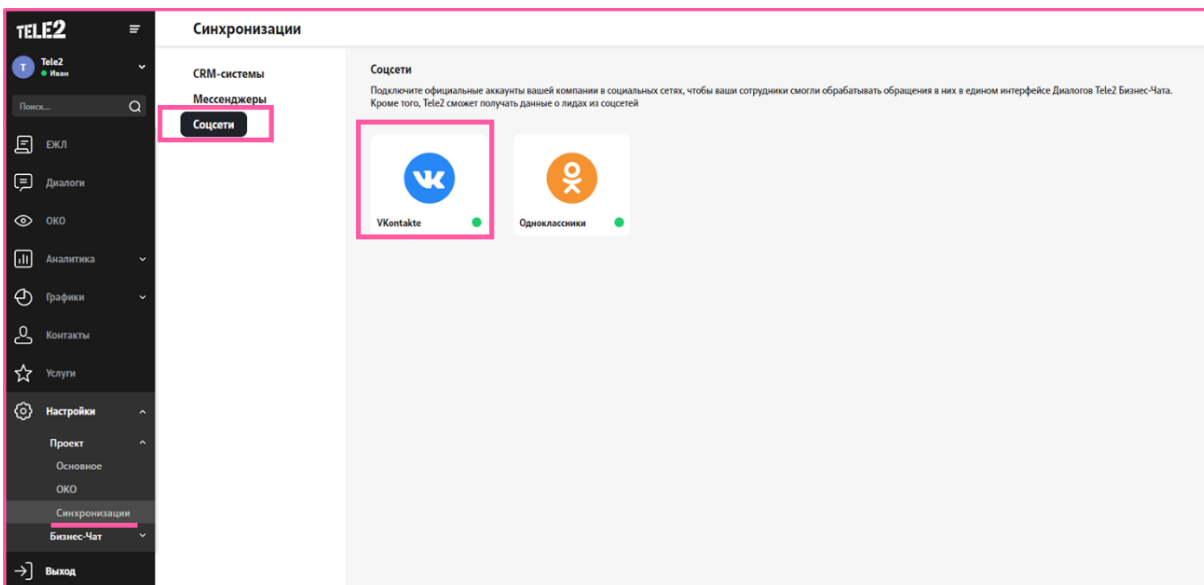


Готово! Теперь пользователи могут вам писать в Viber, и эти сообщения будут передаваться в Диалоги и ЕЖЛ.



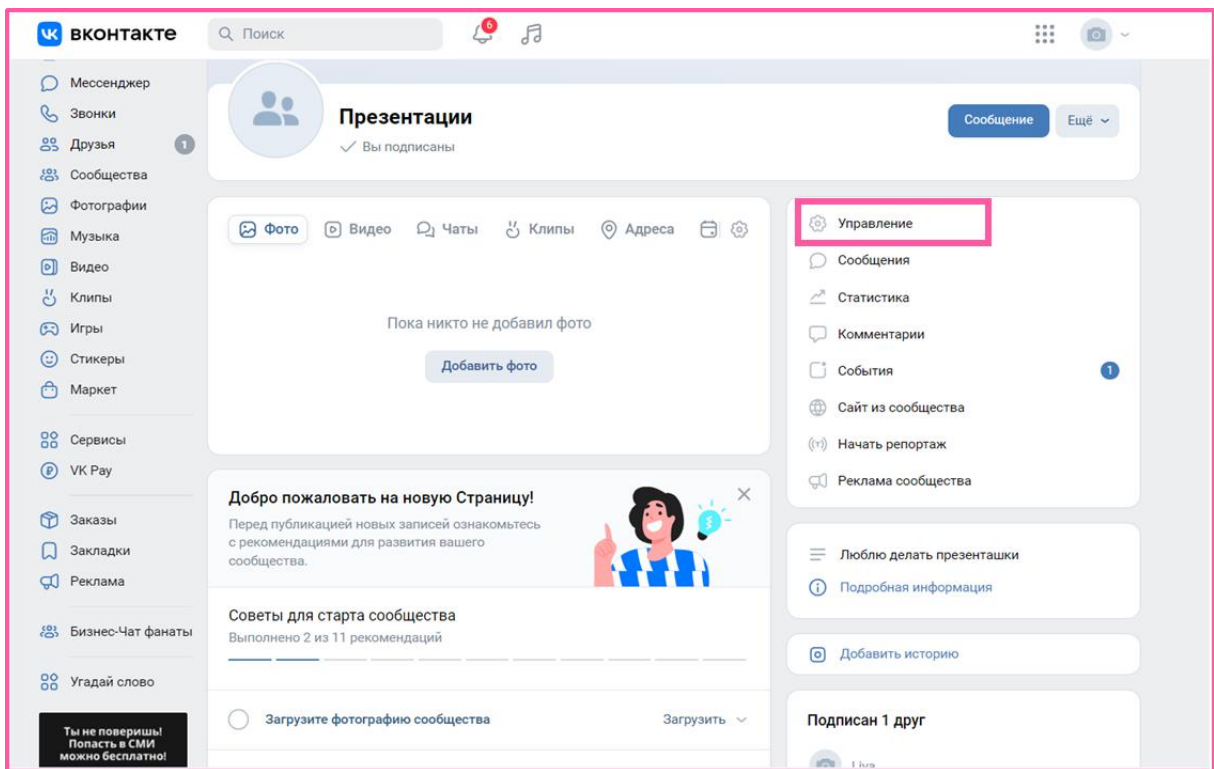
Интеграция с Вконтакте

В кабинете Бизнес-Чата перейдите в **Настройки – Проект – Синхронизации – Соцсети**. Откройте вкладку «Vkontakte».

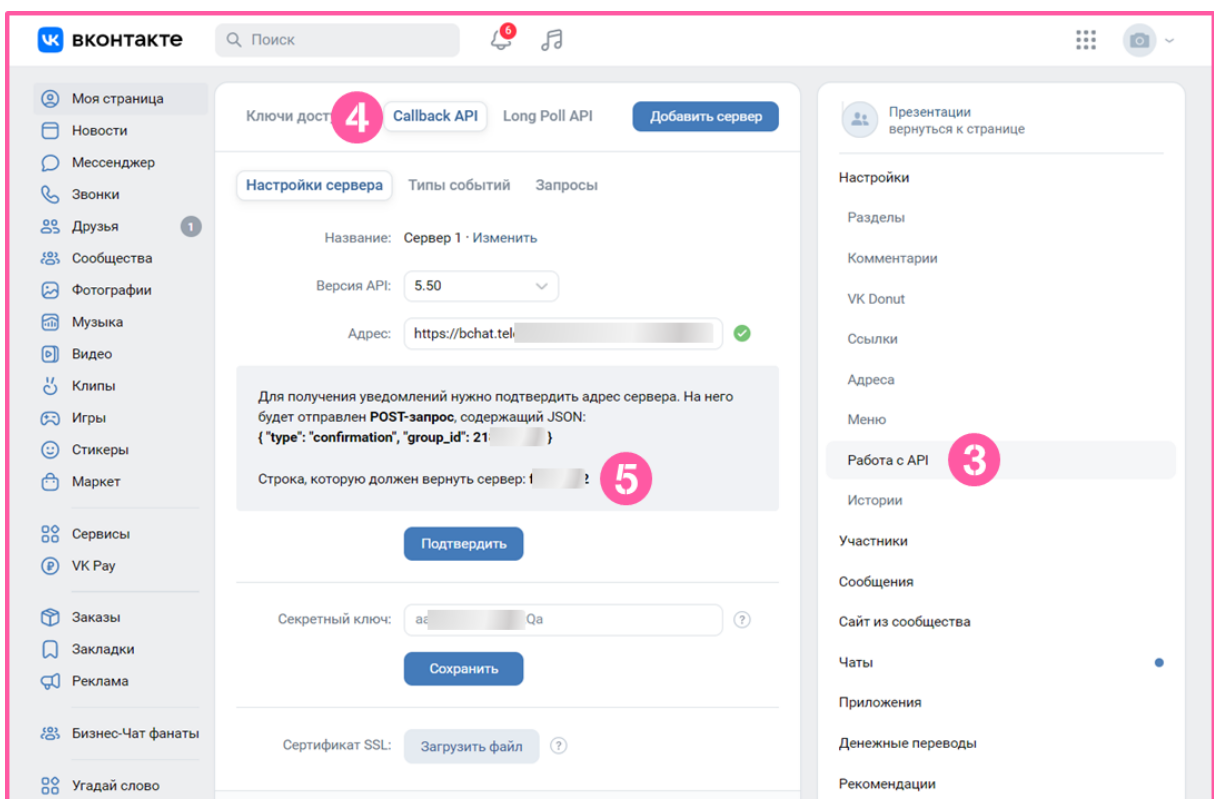


Переместите бегунок в поле «Синхронизация» в положение **«Включено»** и настройте интеграцию:

1. **Перейдите** на страницу официального сообщества вашей компании в ВКонтакте.
2. В меню справа откройте **«Управление»**.

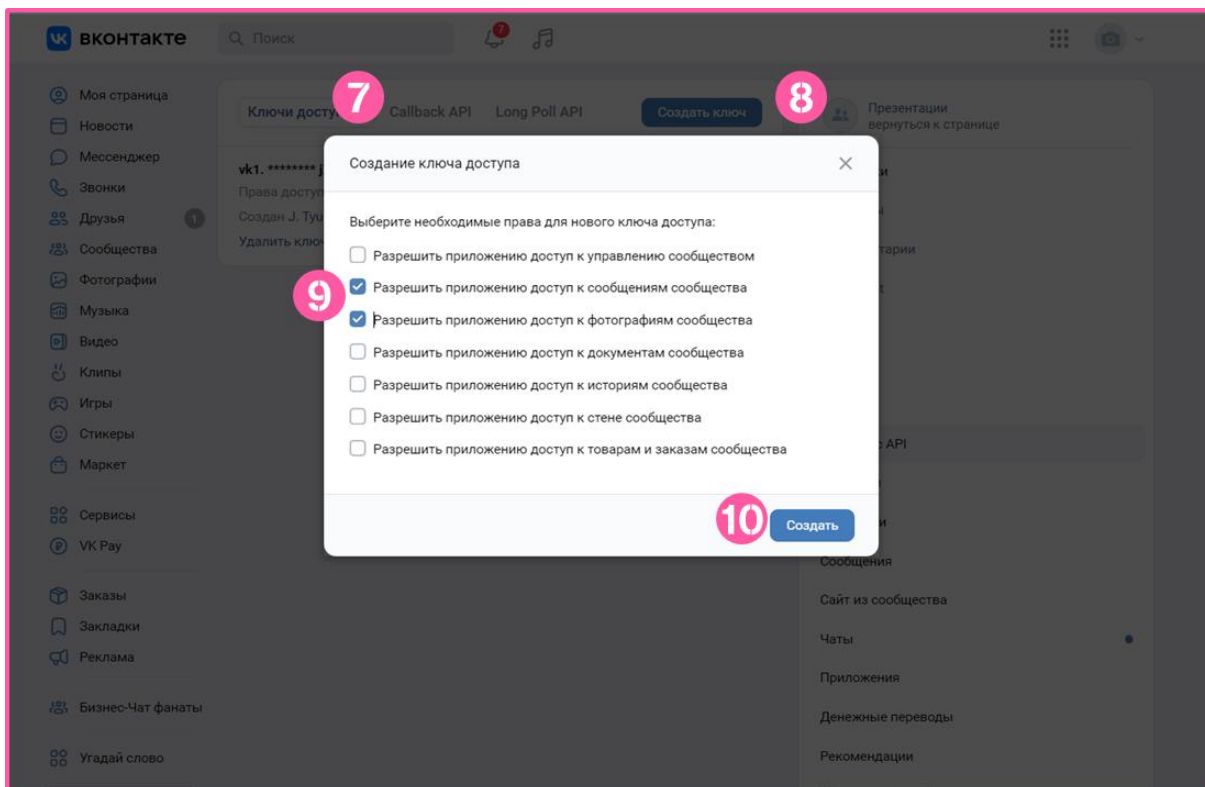


3. На открывшейся странице в меню справа найдите пункт «Работа с API».
4. Перейдите на вкладку «Callback API» и выставите последнюю версию API.
5. Скопируйте код подтверждения из поля «Строка, которую должен вернуть сервер».

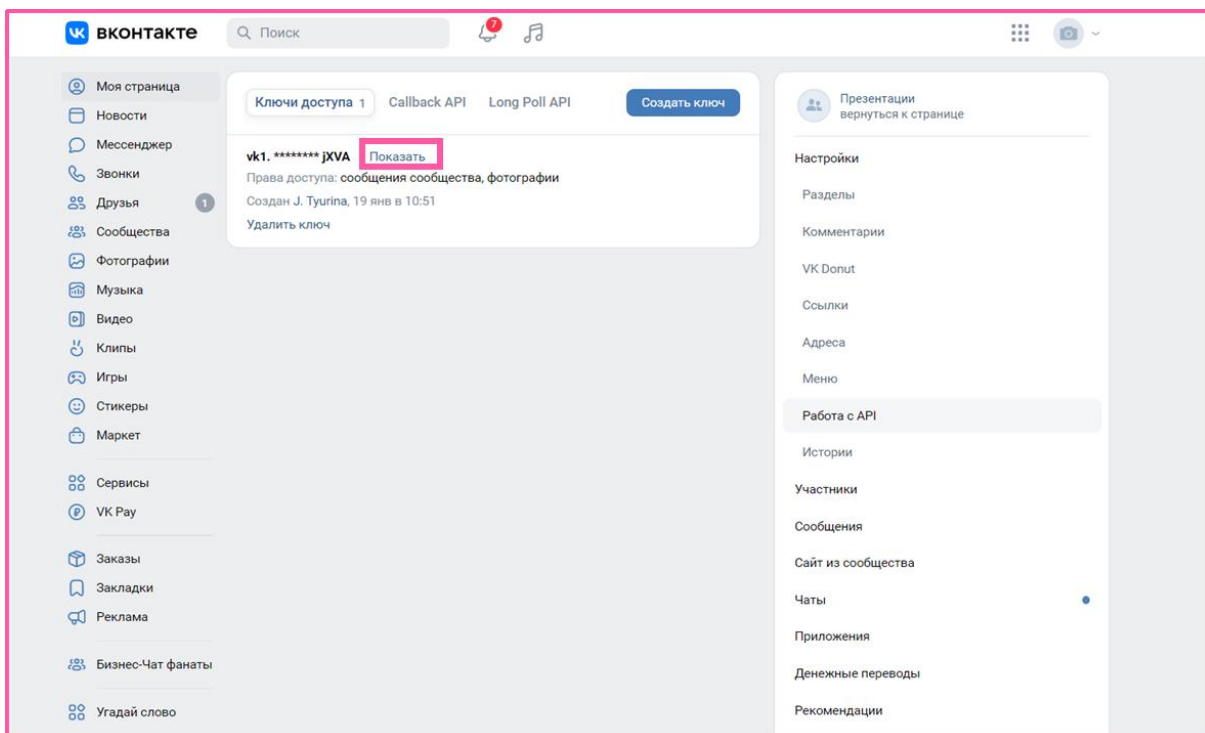


6. Вставьте полученный код в настройки Бизнес-Чата в поле «Код подтверждения».
7. Вернитесь в настройки группы в VKontakte. В разделе «Работа с API» перейдите на вкладку «Ключи доступа».
8. Нажмите «Создать ключ».

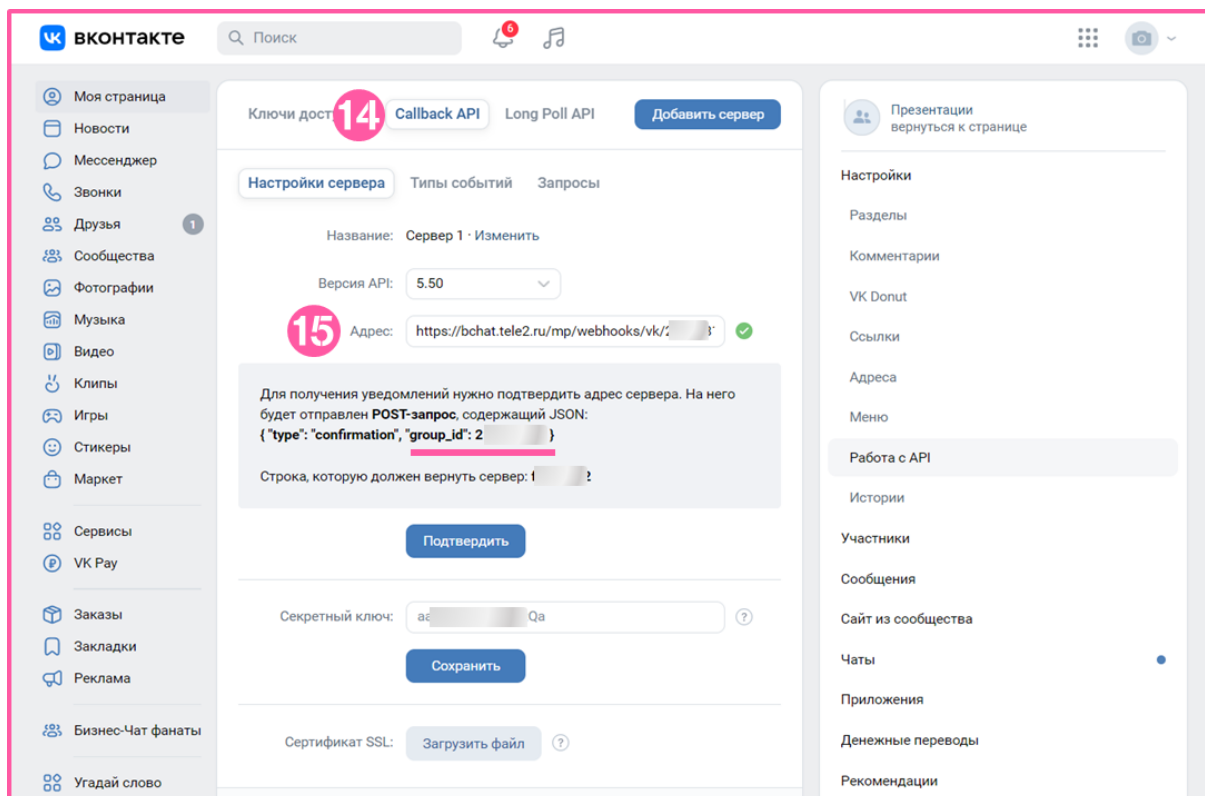
9. Поставьте галочку в пункте «**Разрешить приложению доступ к сообщениям сообщества**». А если вы будете отправлять клиентам изображения — поставьте вторую галочку в пункте «**Разрешить приложению доступ к фотографиям сообщества**». Если ее не поставить, изображения будут отправляться в виде ссылок.
10. Нажмите «**Создать**».



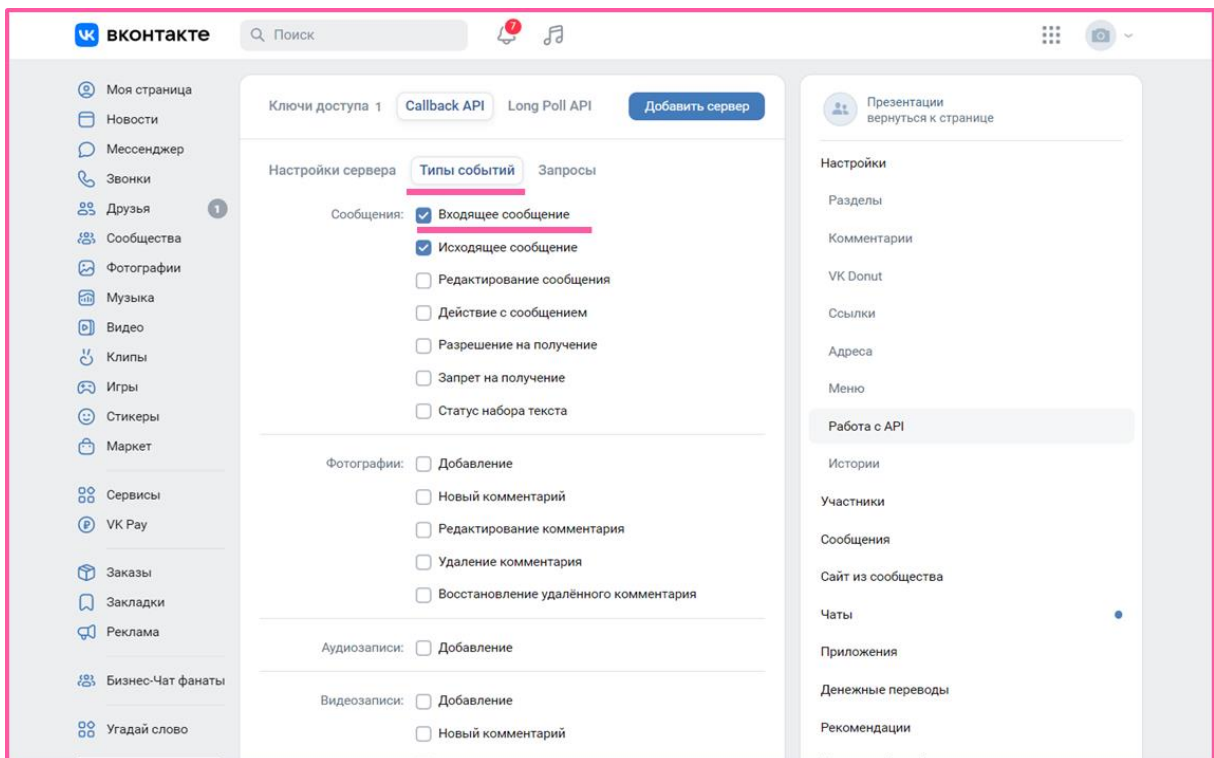
11. После этого ключ появится в списке, но будет скрыт. Нажмите «**Показать**». Если у вас установлено мобильное приложение ВКонтakte, в него придет запрос подтверждения. Если не установлено — придет СМС. Подтвердите получение ключа.



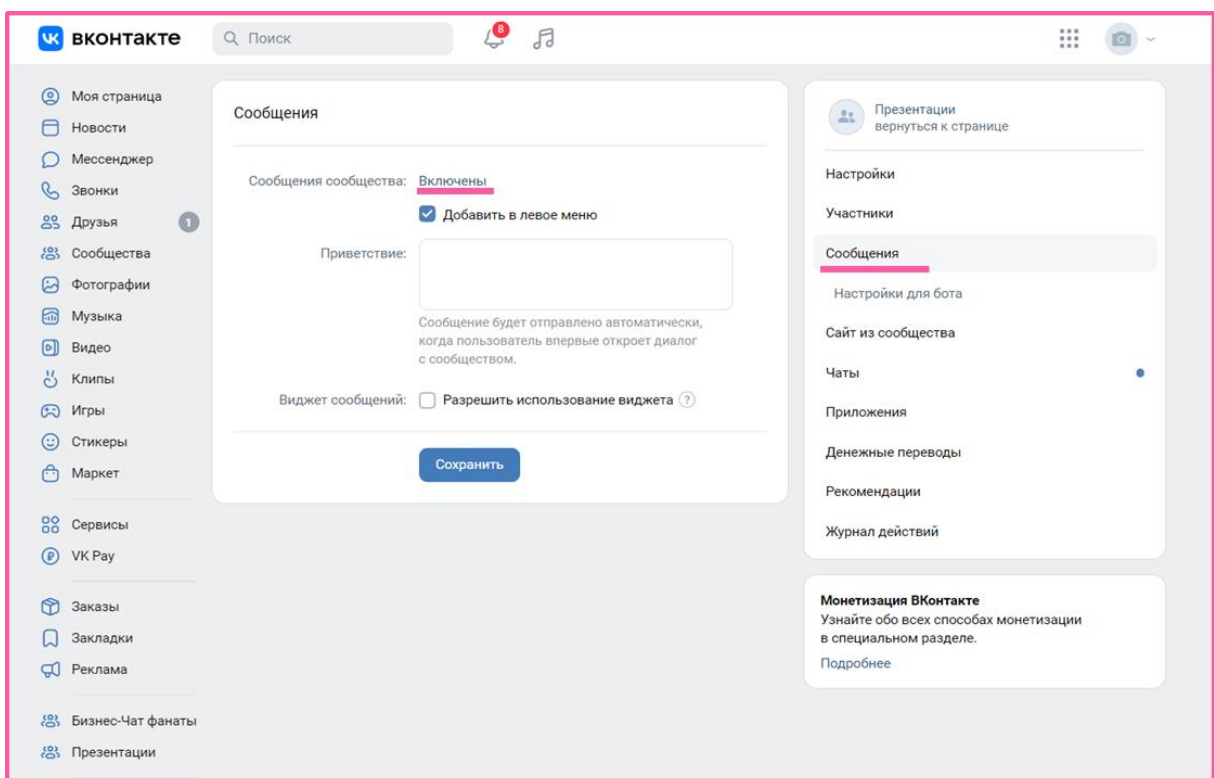
12. Скопируйте сформированный ключ и сохраните его в настройках Бизнес-Чат в поле «**Ключ доступа**».
13. Вернитесь в настройки группы ВКонтакте. На странице «**Работа с API**» перейдите на вкладку «**Callback API**».
14. Введите в поле «**Адрес**» строку <https://bchat.tele2.ru/mp/webhooks/vk/XXX>, вместо XXX вставьте ID вашего сообщества (его можно найти в сером окне справки сразу под полем «Адрес», он указан после слов «group_id»).



15. Этот же ID вставьте в настройках Бизнес-Чата в поле «**ID сообщества**». Сохраните изменения.
16. Вернитесь в настройки группы ВКонтакте, где вводили поле «Адрес» и нажмите «**Подтвердить**».
17. В поле «**Версия API**» выберите **последнюю** версию.
18. Перейдите во вкладку «**Типы событий**». Поставьте галочку в поле «**Входящее сообщение**».

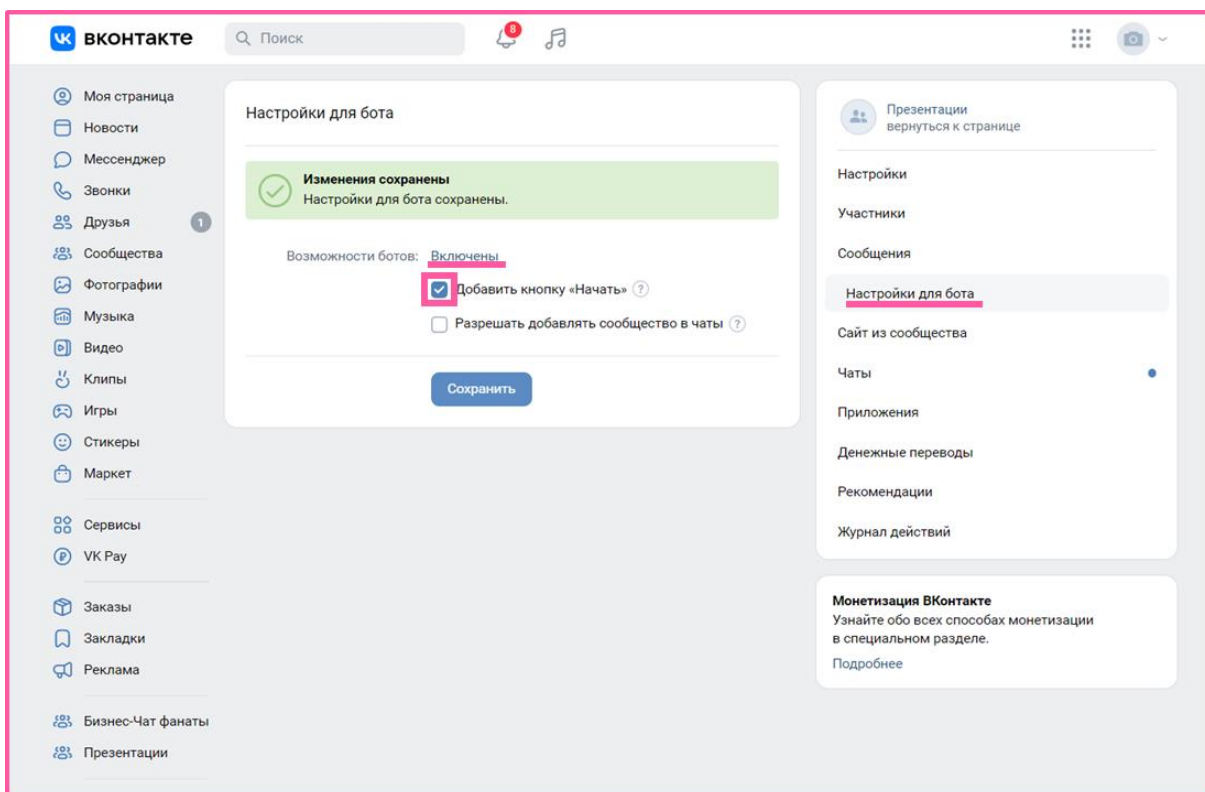


19. В настройках страницы ВКонтakte выберите пункт **«Сообщения»** в меню справа.
20. На открывшейся странице в поле **«Сообщения сообщества»** выберите статус **«Включены»**. Нажмите **Сохранить**.



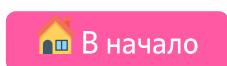
21. Чтобы подключить ОКО (Оценка качества обслуживания) Бизнес-Чата к ВКонтakte, перейдите в подраздел **«Настройки для бота»**. В поле **«Возможности ботов»** выберите статус **«Включены»**.
22. Поставьте галочку в чек-боксе **«Добавить кнопку «Начать»»**.

23. Нажмите «Сохранить».



24. Поставьте галочку в чекбоксе «**Выводить имя оператора**» в кабинете Бизнес-Чата, чтобы система показывала в переписке имя отвечающего оператора. Не забудьте **сохранить** изменения.

Готово! Сообщения и заявки начнут передаваться в **Диалоги** и **ЕЖЛ** (Единый Журнал Лидов) Бизнес-Чата.

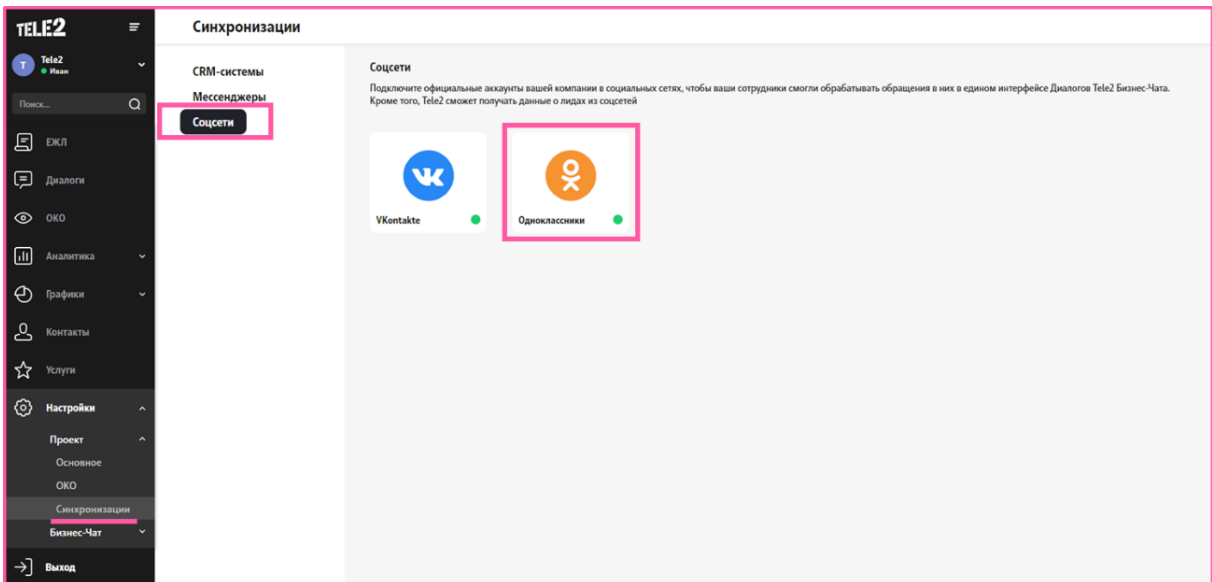


Интеграция с Одноклассниками

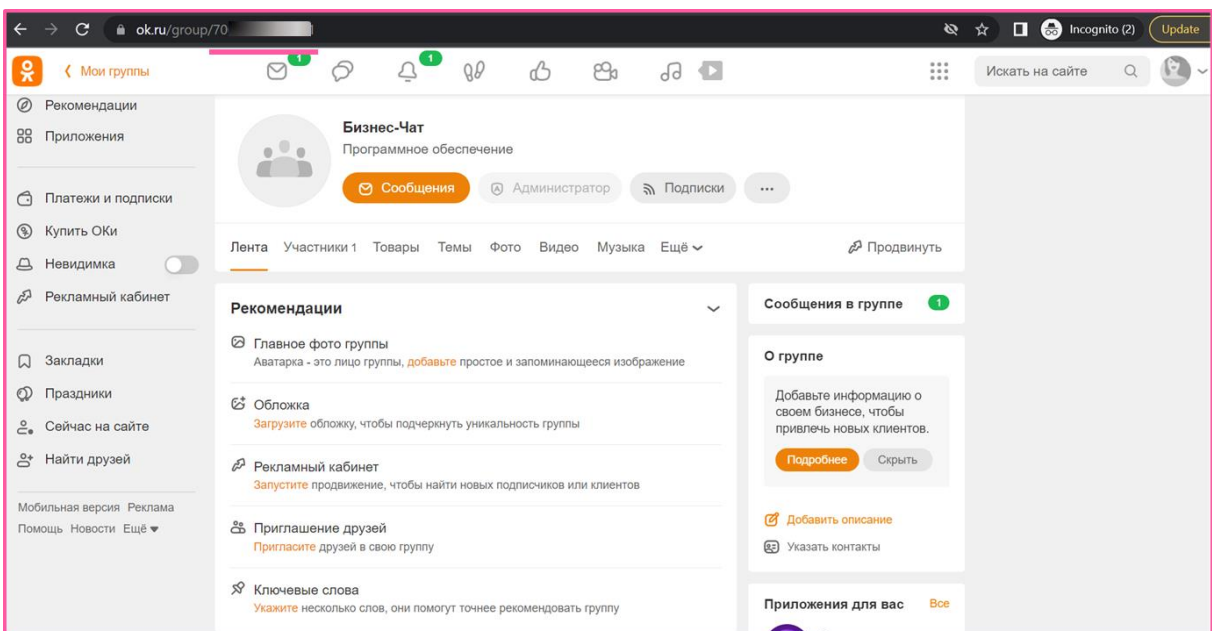


Внимание! Подключить страницу в Одноклассниках к Бизнес-Чату может только администратор этой страницы.

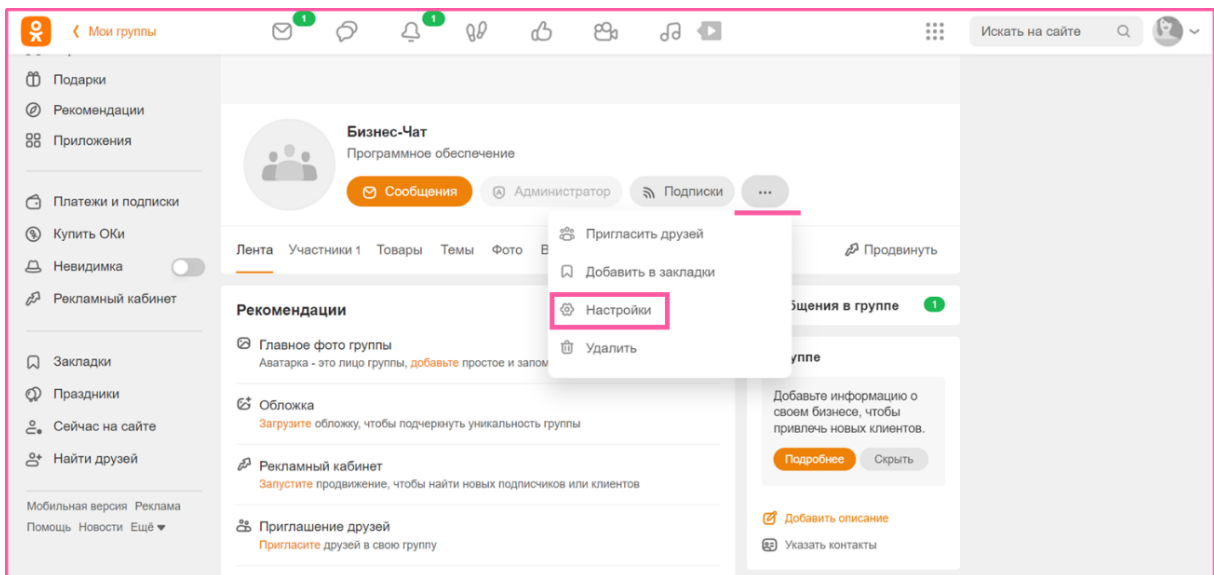
В кабинете Бизнес-Чата перейдите в **Настройки – Проект – Синхронизации – Соцсети**. Откройте вкладку «Одноклассники».



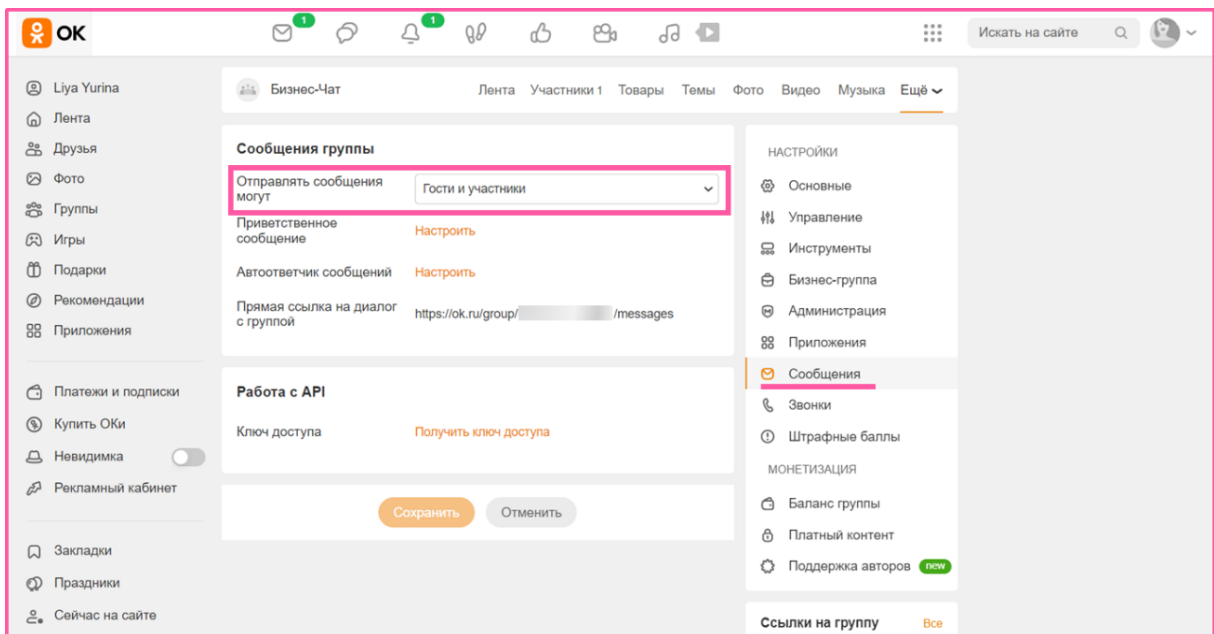
1. Переключите слайдер в поле «Синхронизация» в положение «Включено».
2. Перейдите на страницу официальной группы вашей компании в Одноклассниках.
3. Скопируйте номер группы из адресной строки и вставьте этот номер в кабинете Бизнес-Чата в поле «ID группы».



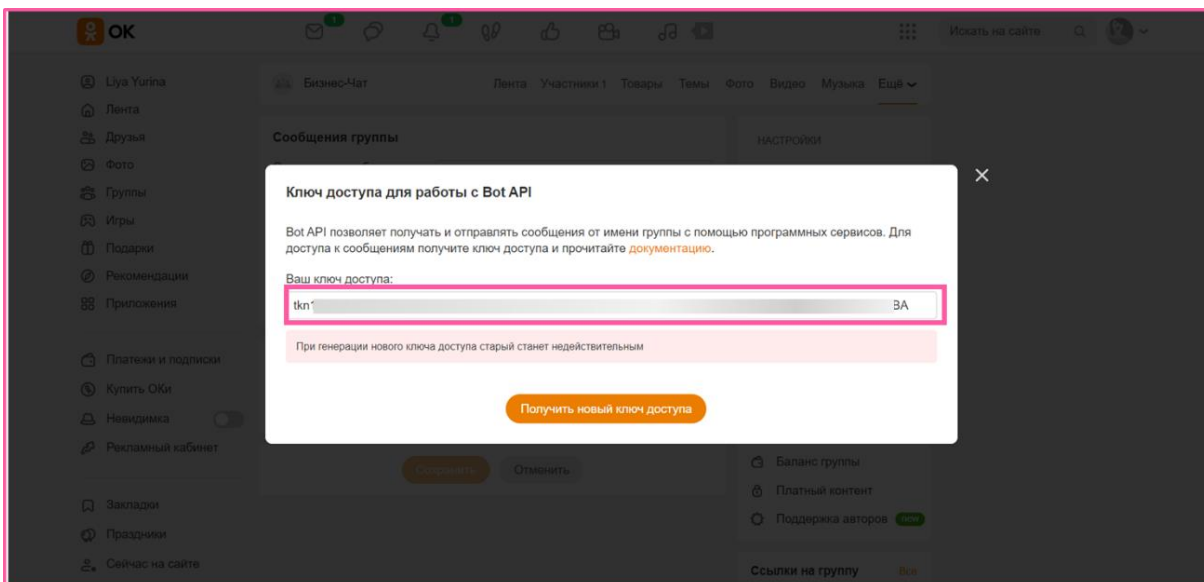
4. Перейдите обратно в группу в Одноклассниках и зайдите в «Настройки».



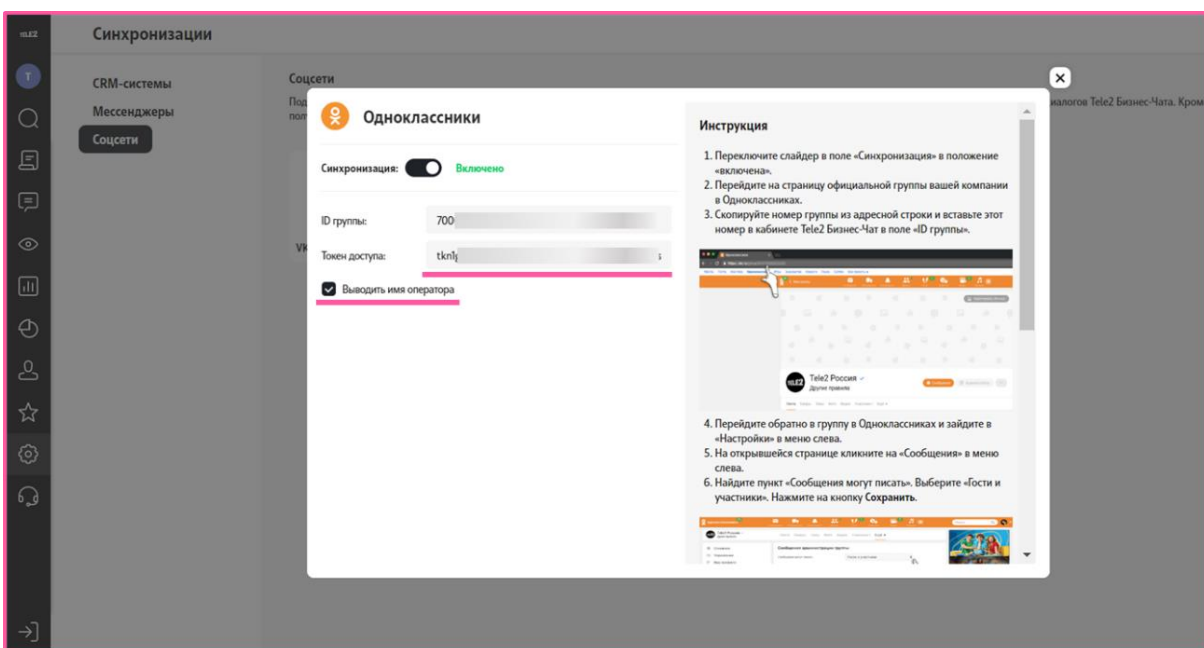
5. На открывшейся странице кликните на «Сообщения» в меню слева.
6. Найдите пункт «Отправлять сообщения могут». Выберите «Гости и участники». Нажмите на кнопку «Сохранить».




7. На этой же странице найдите пункт «Работа с API». Кликните по ссылке «Получить ключ доступа».
8. Скопируйте символы из поля «Ваш ключ доступа».



9. Перейдите в кабинет Бизнес-Чата и вставьте ключ в поле «Токен доступа».
10. Поставьте галочку в чекбоксе «Выводить имя оператора», чтобы система показывала в переписке имя отвечающего оператора.
11. **Сохраните** изменения в кабинете Бизнес-Чата.



Готово! Сообщения начнут передаваться в «Диалоги» и «ЕЖЛ» (Единый Журнал Лидов).

 **В начало**

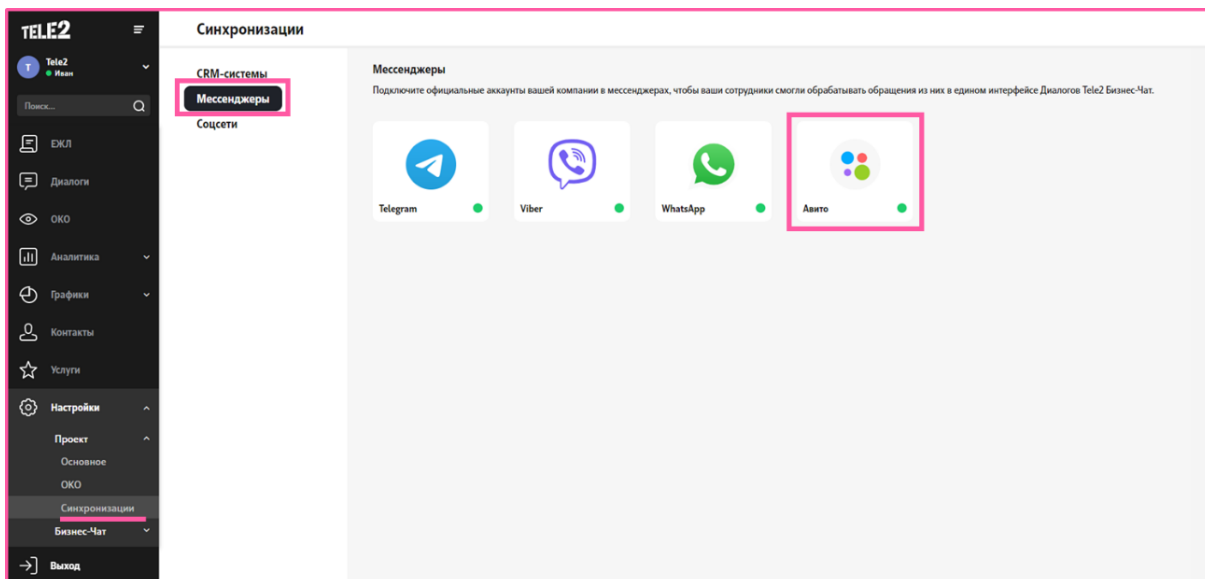
Интеграция с Avito

Отвечайте клиентам в личные сообщения на Авито через Бизнес-Чат.

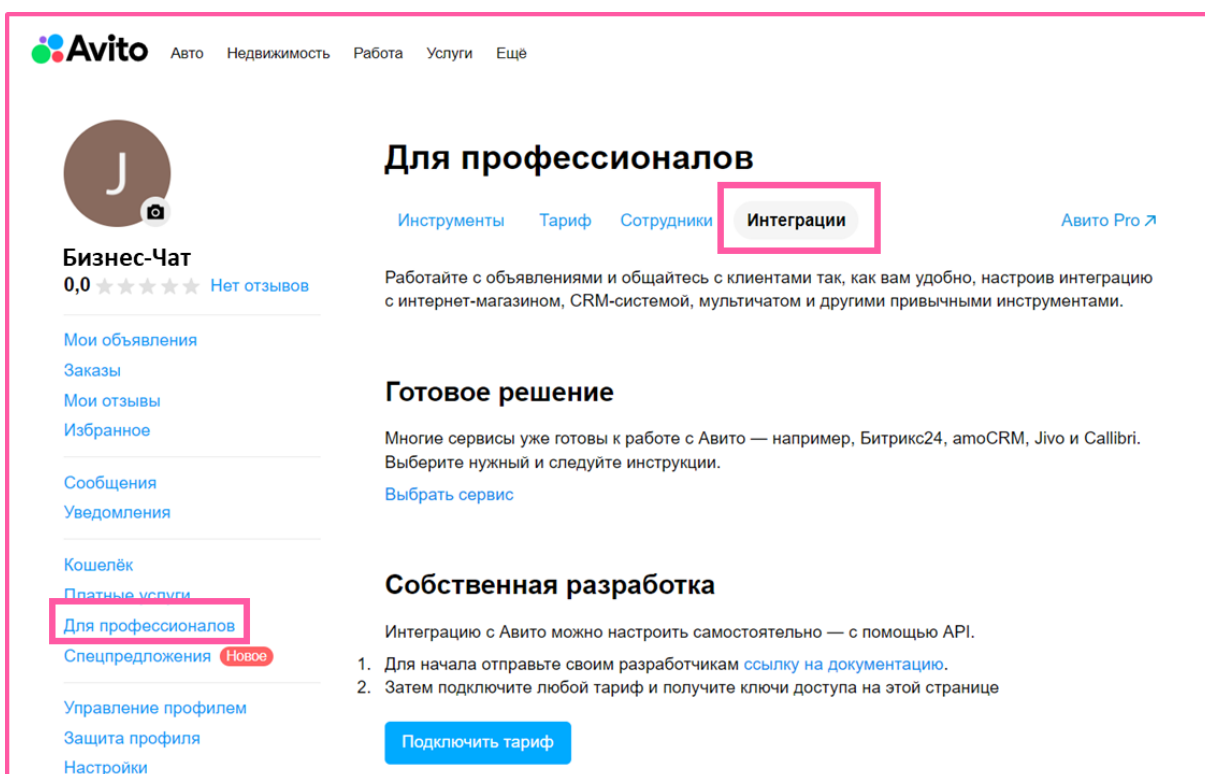


Важно! Подключить эту интеграцию могут только пользователи Авито с тарифом. Если вы не знаете, доступно ли вам подключение, обратитесь в техподдержку сервиса.

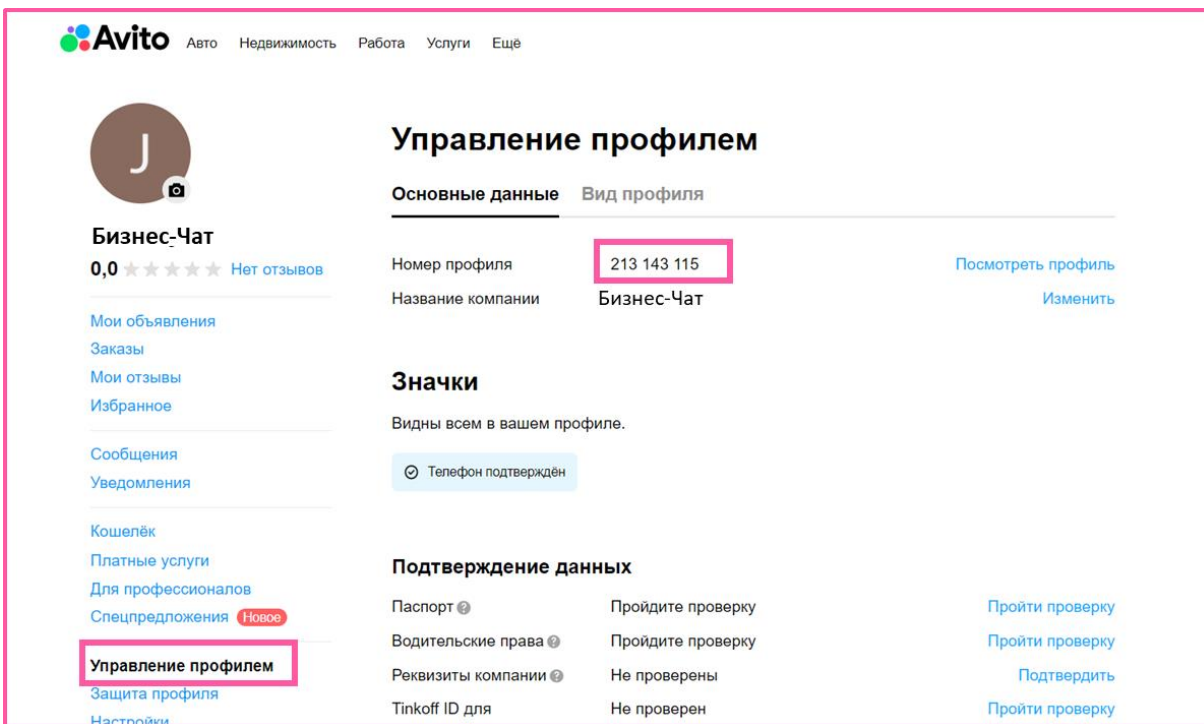
Перейдите в раздел Настройки – Проект – Синхронизации – Соцсети, вкладка «Авито».



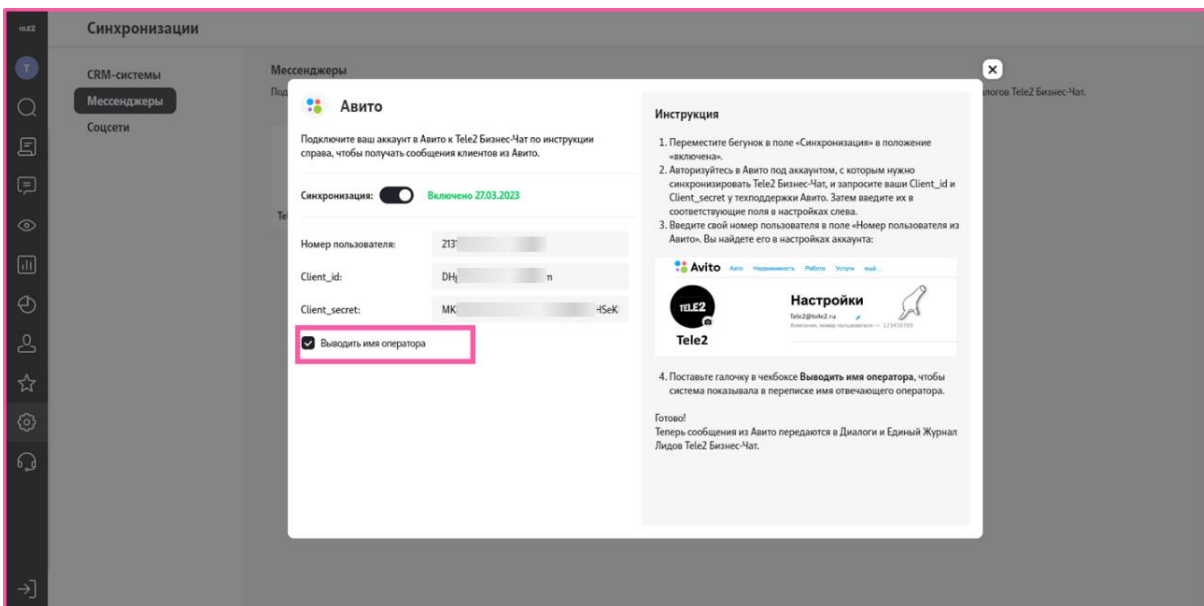
1. Переместите бегунок в поле «Синхронизация» в положение «Включено».
2. Авторизуйтесь в Авито под аккаунтом, с которым нужно синхронизировать Бизнес-Чатом, перейдите в раздел **Для профессионалов – Интеграции**
3. Подключите тариф, если он у вас не подключен



4. Скопируйте «**Client_id**» и «**Client_secret**» и введите их в соответствующие поля в настройках Бизнес-Чата
5. Введите свой номер пользователя в поле «**Номер пользователя из Авито**». Вы найдете его в настройках аккаунта – «**Управление профилем**».



6. Поставьте галочку в чекбоксе **«Выводить имя оператора»**, чтобы система показывала в переписке имя отвечающего оператора.



Готово! Теперь сообщения из Авито передаются в **Диалоги** и **ЕЖЛ** (Единый Журнал Лидов) Бизнес-Чата.

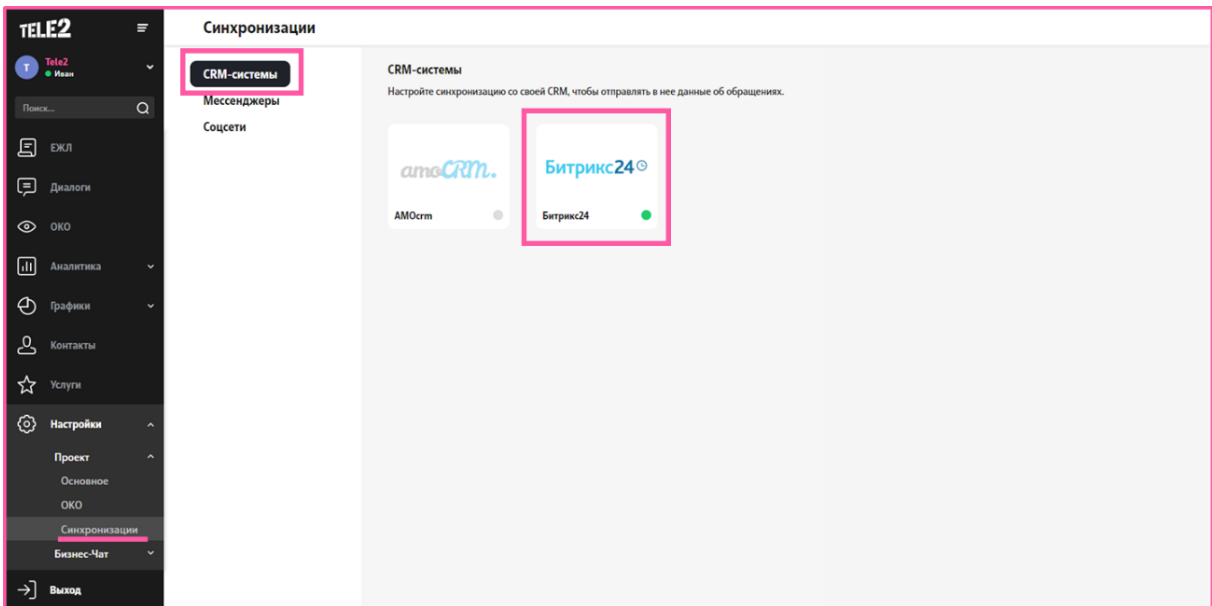


Интеграция с Битрикс24

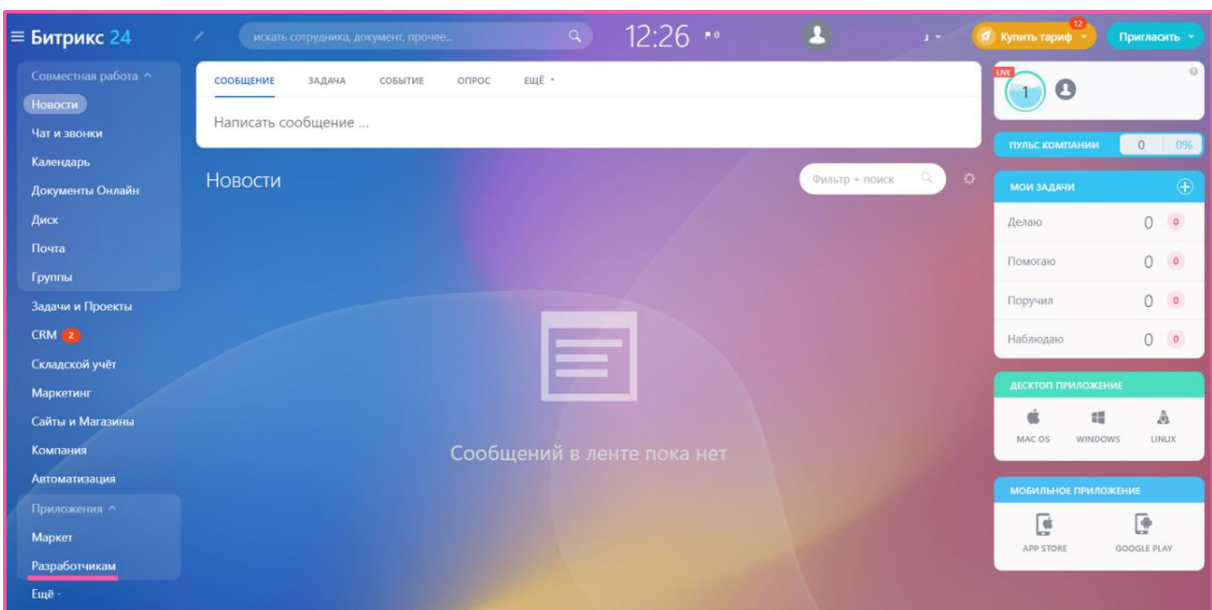


Важно! Готовая интеграция работает только для облачной версии Битрикс24.

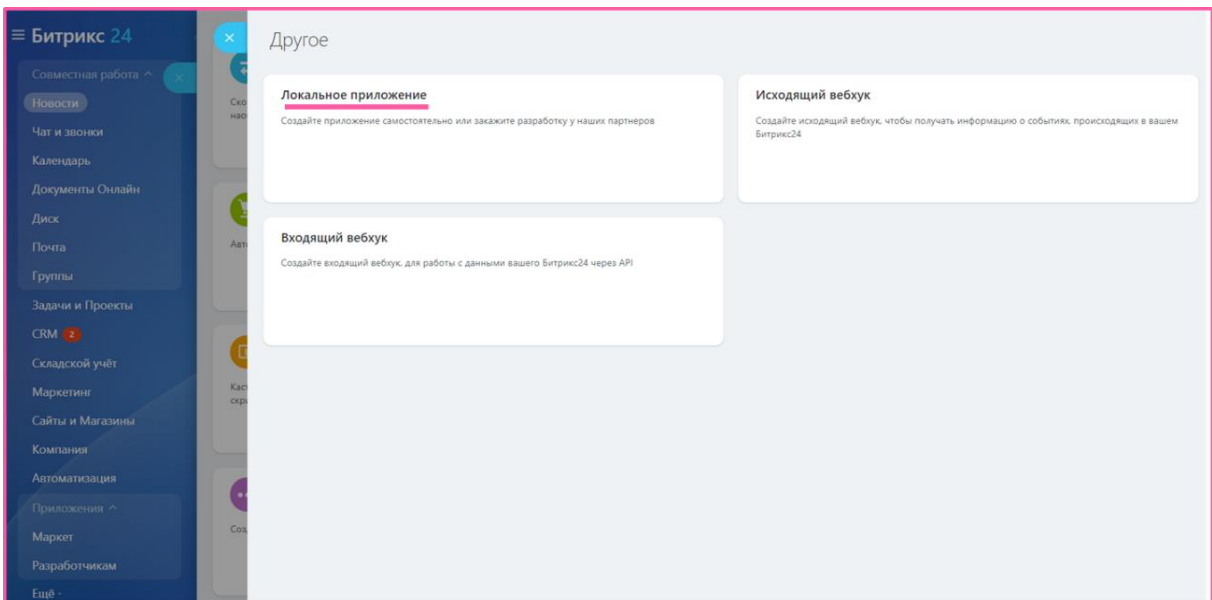
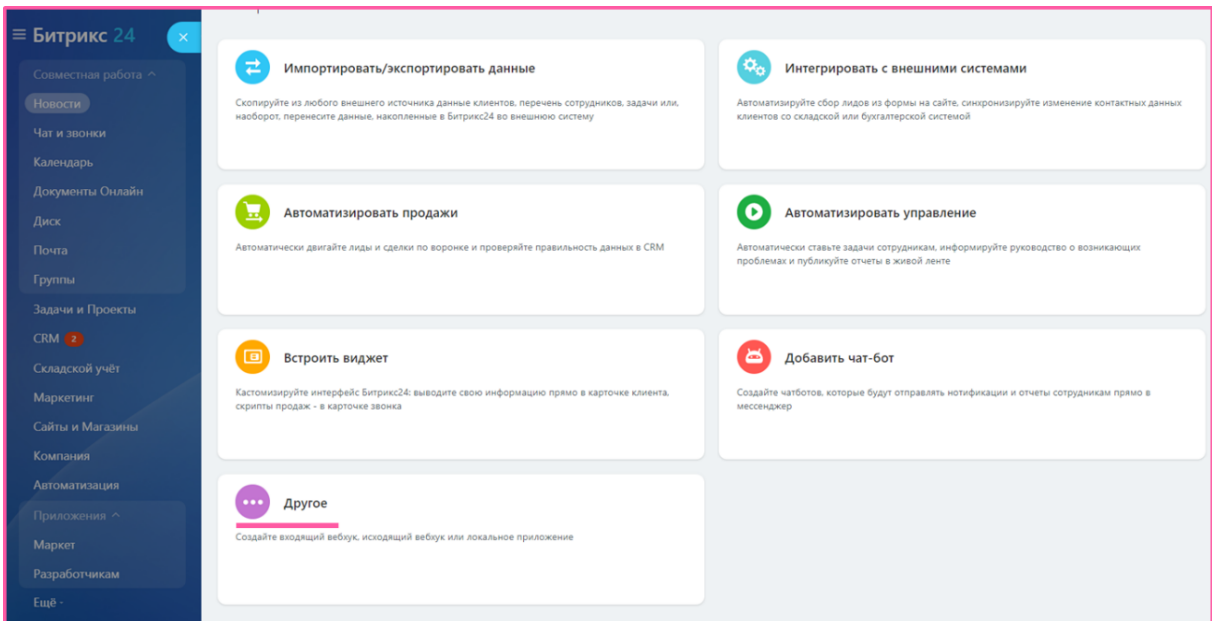
Чтобы настроить синхронизацию с Битрикс24, перейдите в **Настройки – Проект – Синхронизации – CRM-системы**, вкладка **«Битрикс24»**.



1. Авторизуйтесь в Бизнес-Чате и в Битрикс24 (с правами администратора) **в одном браузере.**
2. Создайте локальное приложение в Битрикс24. Перейдите в раздел **Приложения — Разработчикам** в меню слева.

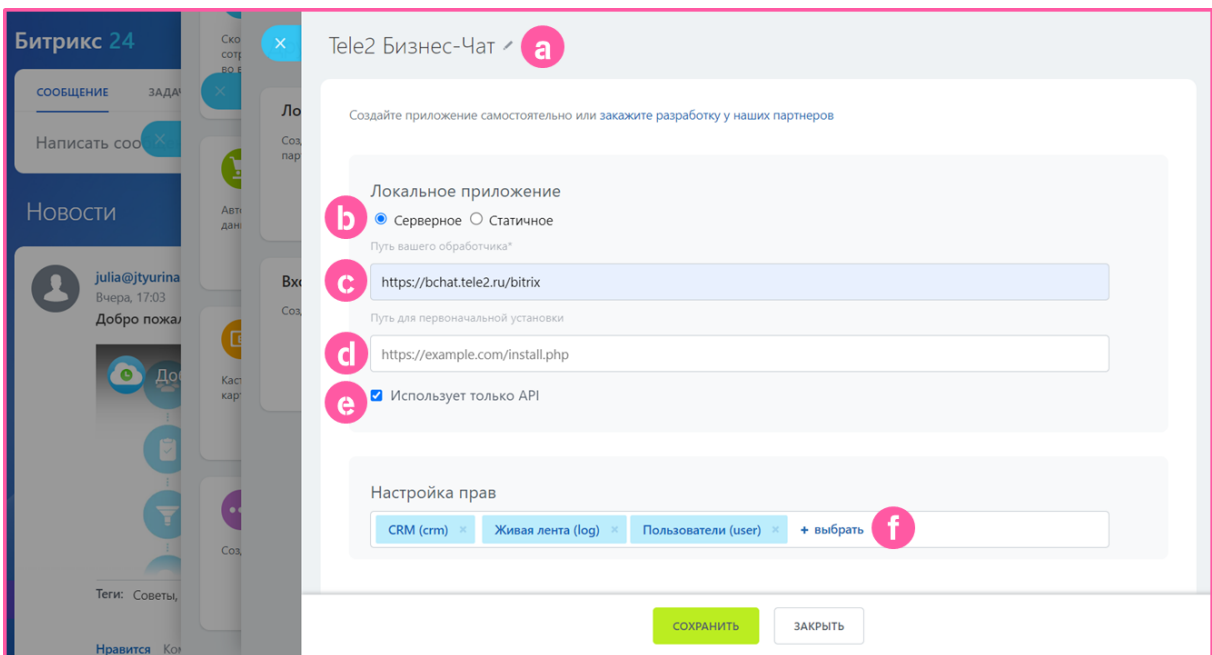


3. Из открывшегося меню выберите **Другое — Локальное приложение.**

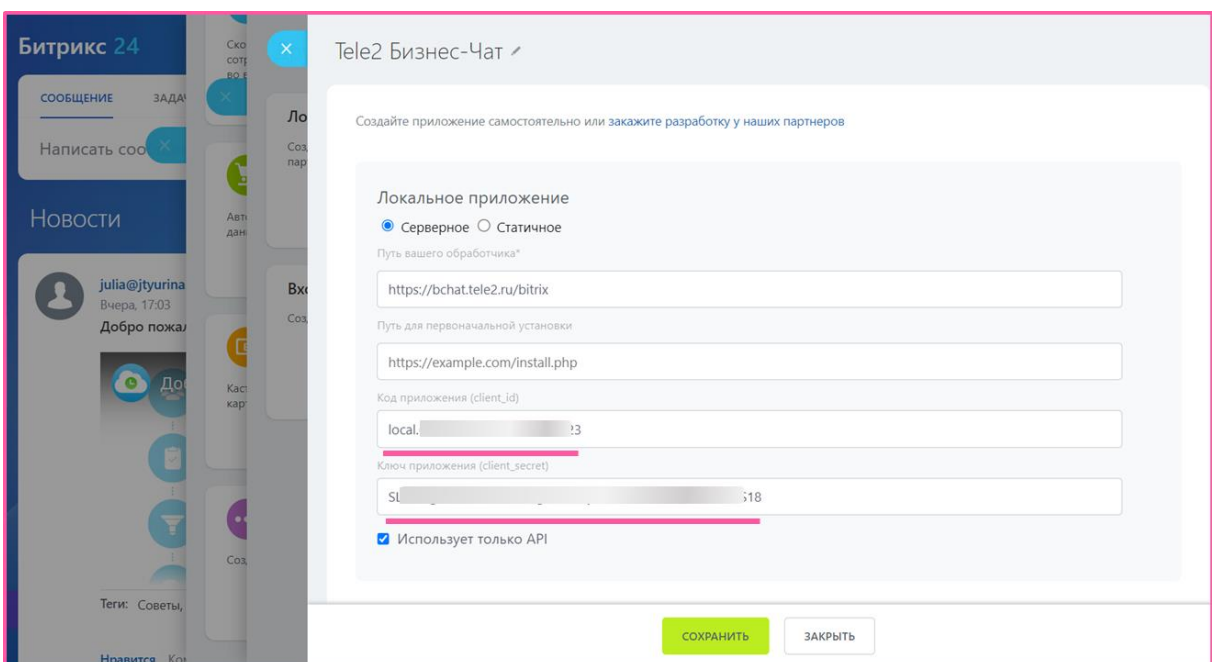


4. Настройте приложение в Битрикс24:

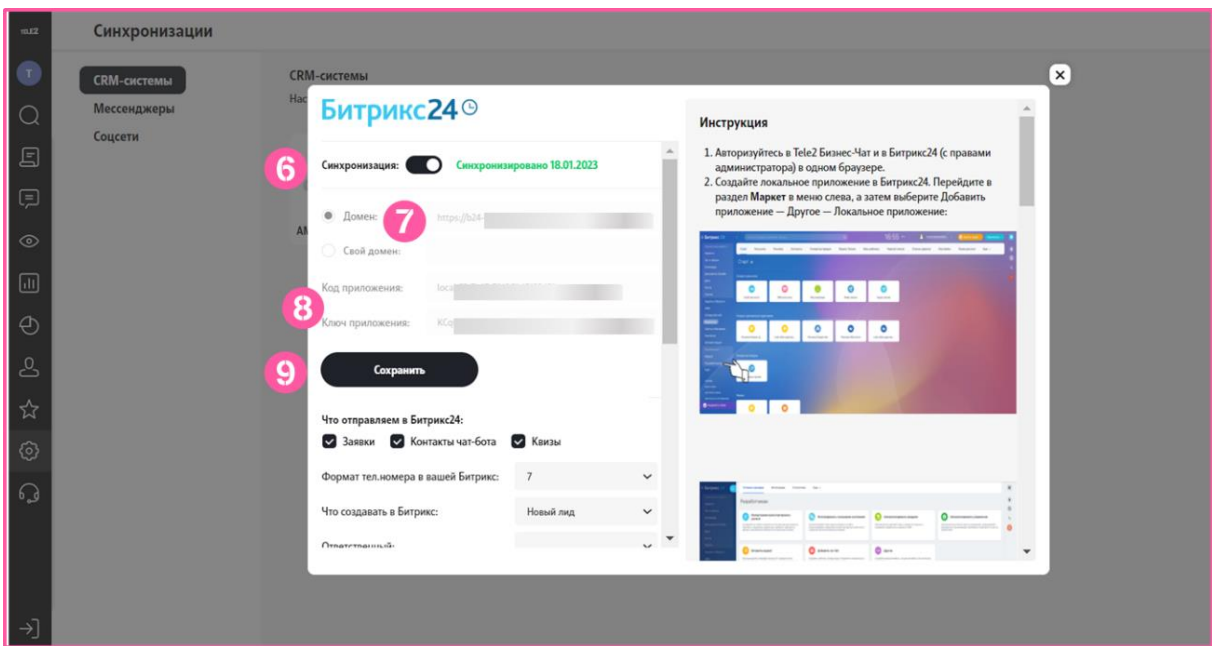
- a. Название приложения: **«Tele2 Бизнес-Чат»**.
- b. Тип: **Серверное**.
- c. Путь вашего обработчика: введите **<https://bchat.tele2.ru/bitrix>**
- d. Поле «Путь для первоначальной установки» оставьте **пустым**.
- e. Приложение использует только API: **вкл**.
- f. В Настройке прав укажите: **CRM (crm), Пользователи (user) и Новости (log)**.



5. Сохраните изменения. В приложении появятся «Код приложения» и «Ключ приложения»:

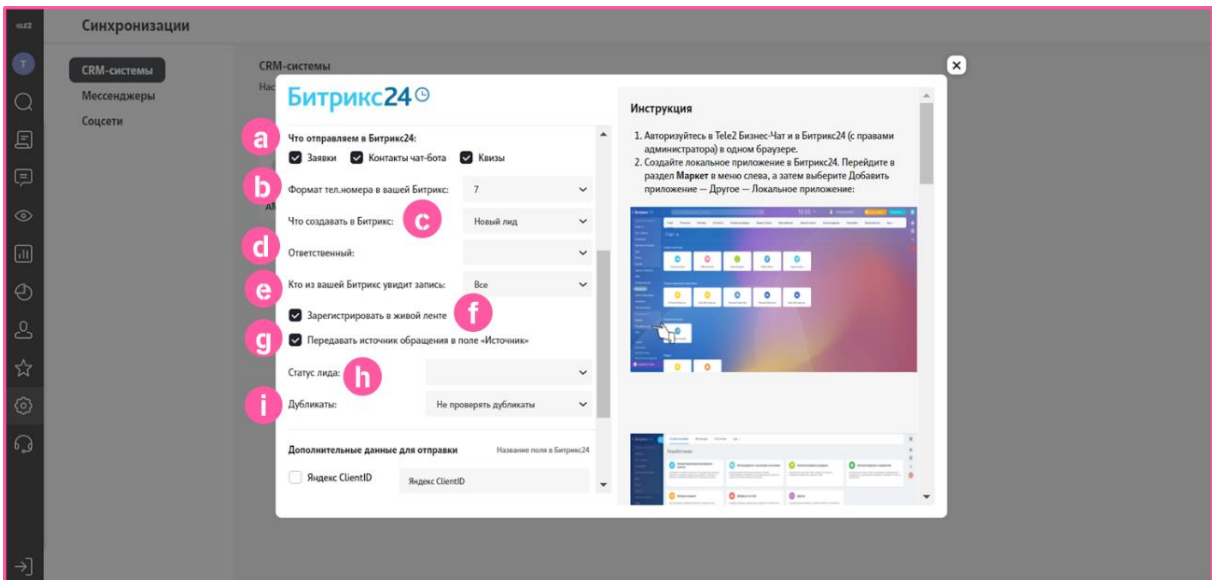


6. Вернитесь в настройки синхронизации с Битрикс24 в кабинете Бизнес-Чата и переключите слайдер в поле «Синхронизация» в положение «Включено».
7. В поле «Домен» укажите ваш домен в Битрикс в формате **https://домен.bitrix24.ru**. Если у вас свой домен в Битрикс, переключитесь на следующую строку и введите домен туда.
8. В полях «Код приложения» и «Ключ приложения» введите ключи, которые получили в приложении Битрикс24
9. Нажмите «Подключить».



10. Настройте передачу данных в появившемся блоке настройки синхронизации:

- a. **«Что отправляем в Битрикс24»** — выберите типы обращений, которые нужно отправлять из Бизнес-Чата в Битрикс24. Это могут быть заявки (чаты передаются вручную операторами из диалогов).
- b. **«Формат номера телефона»**, в котором хранятся номера телефонов в вашей Битрикс24. Контакты из Бизнес-Чата будут создаваться с указанным форматом номера, также он будет использоваться для поиска дубликатов.
- c. По звонку и/или заявке Бизнес-Чат может автоматически создавать новый лид или новый контакт в Битрикс24. Выберите нужный вам вариант в поле **«Что создавать в Битрикс24»**.
- d. В поле **«Ответственный»** укажите, кто именно из пользователей вашей Битрикс24 будет указан ответственным при создании нового лида/контакта.
- e. В поле **«Кто из вашей Битрикс увидит запись»** вы можете выбрать всех сотрудников или только ответственного.
- f. Вы можете зарегистрировать обращение **в живой ленте**, для этого поставьте галочку в соответствующем чекбоксе.
- g. Чтобы фильтровать лиды в Битрикс24 по источнику обращения, поставьте галочку в чекбоксе **«Передавать источник обращения в поле «Источник»**». По умолчанию эти данные передаются в поле **«Дополнительно об источнике»**, фильтровать лиды в Битриксе по нему нельзя.
- h. В поле **«Статус лида»** из выпадающего списка выберите подходящее значение: клиенты, поставщики, партнеры, другое. Также вы можете указать статус обработки контакта: не обработан, в работе, обработан, качественный лид или некачественный лид.
- i. Вы можете проверять **лиды/контакты на дубликаты** или не проверять. Проверка будет проходить по телефону или почте.



Также в Битрикс24 можно дополнительно передавать следующие значения:

- Яндекс ClientID,
- Google ClientID,
- Посадочная страница



Важно! Не забудьте сохранить все изменения.

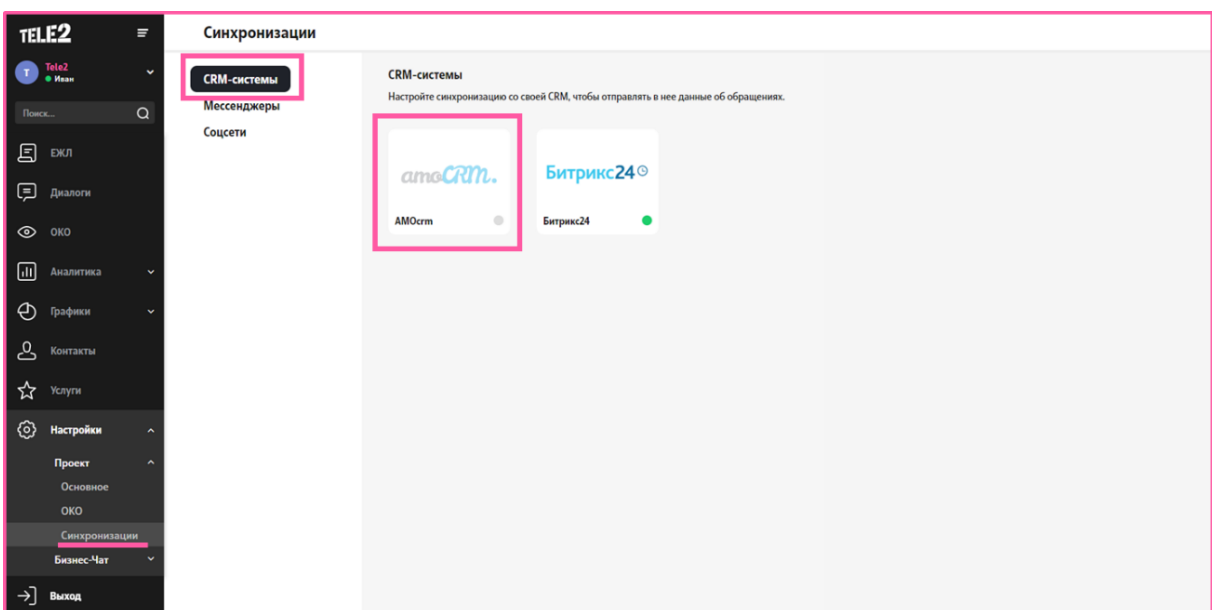
Готово! Теперь можно передавать диалоги в Битрикс24 для создания лидов/контактов.



[В начало](#)

Интеграция с amoCRM

Синхронизироваться с amoCRM вы можете в разделе **Настройки – Проект – Синхронизации – CRM-системы**, вкладка «amoCRM».

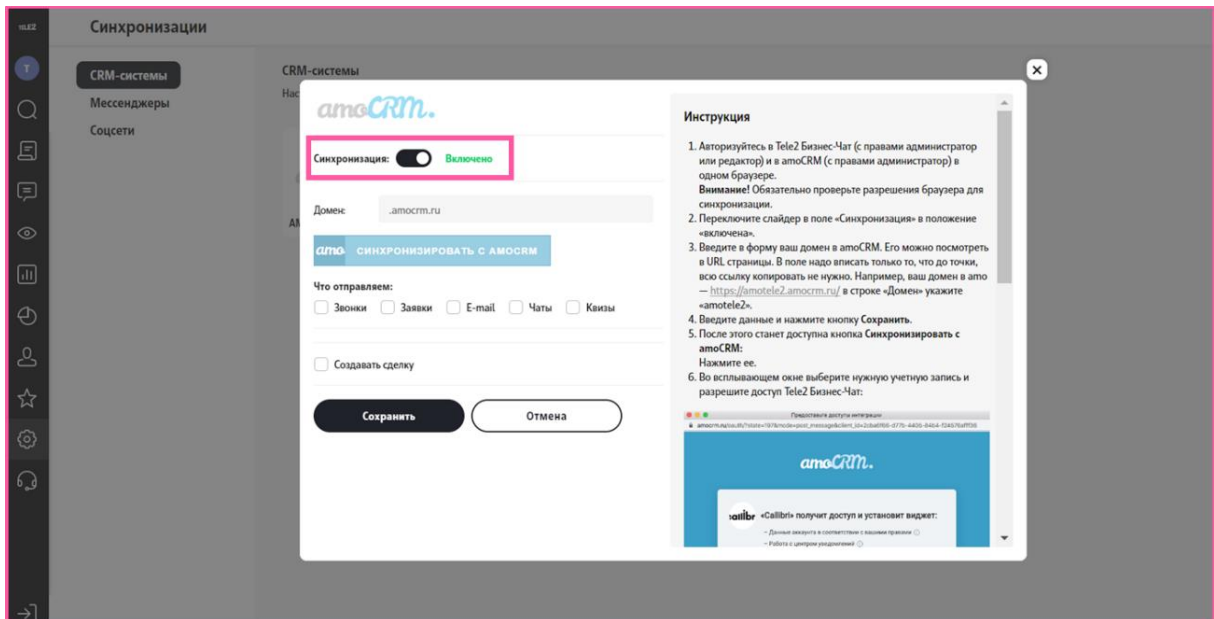


1. Авторизуйтесь в Бизнес-Чате (с правами администратор или редактор) и в amoCRM (с правами администратор) **в одном браузере**.



Внимание! Обязательно проверьте разрешения браузера для синхронизации.

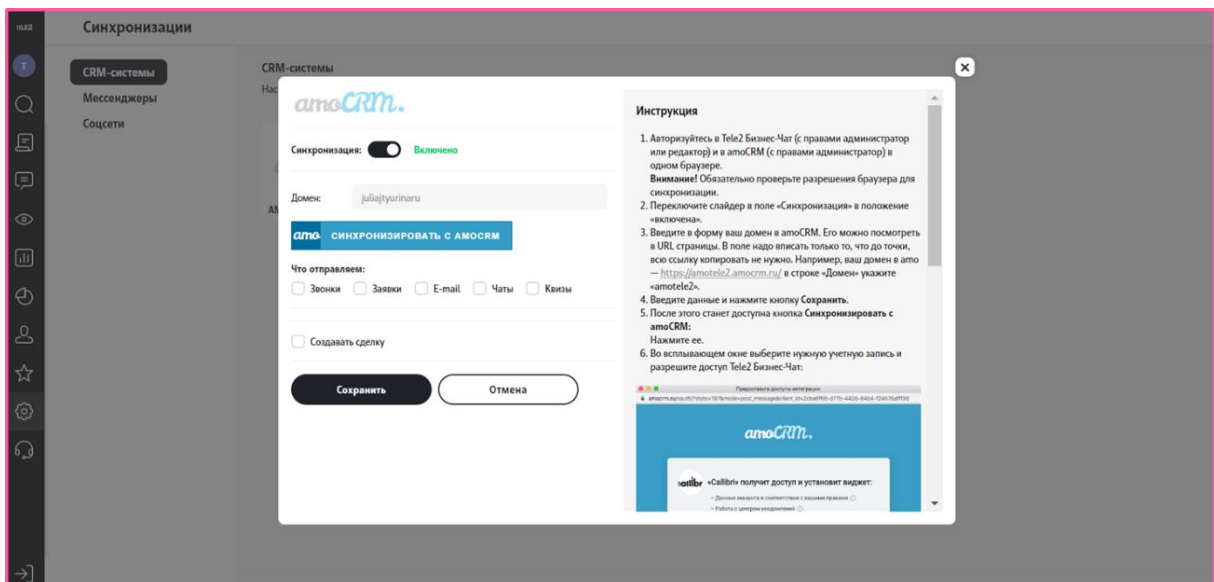
2. Переключите слайдер в поле «Синхронизация» в положение «Включено».



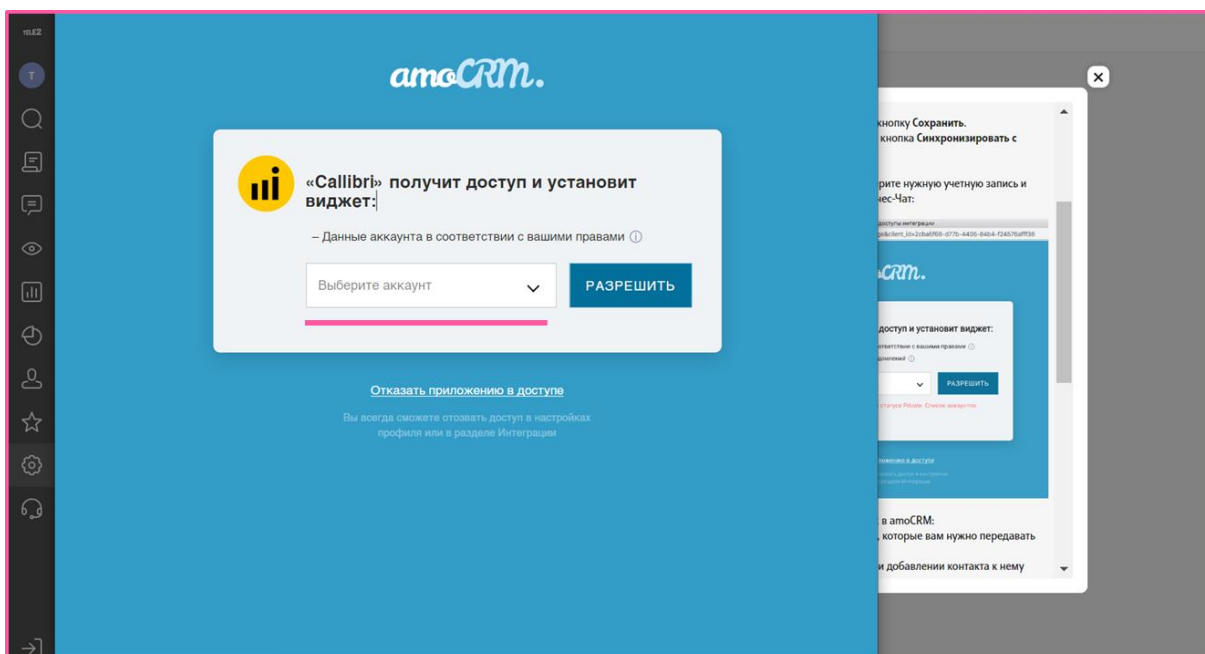
3. Введите в форму ваш **домен в amoCRM**. Его можно посмотреть в URL страницы. В поле надо вписать только то, что до точки, всю ссылку копировать не нужно. Например, ваш домен в amoCRM — <https://amotele2.amocrm.ru/> в строке «Домен» укажите «amotele2».

4. Введите данные и нажмите кнопку «Сохранить».

5. После этого станет доступна кнопка «Синхронизировать с amoCRM». Нажмите ее.

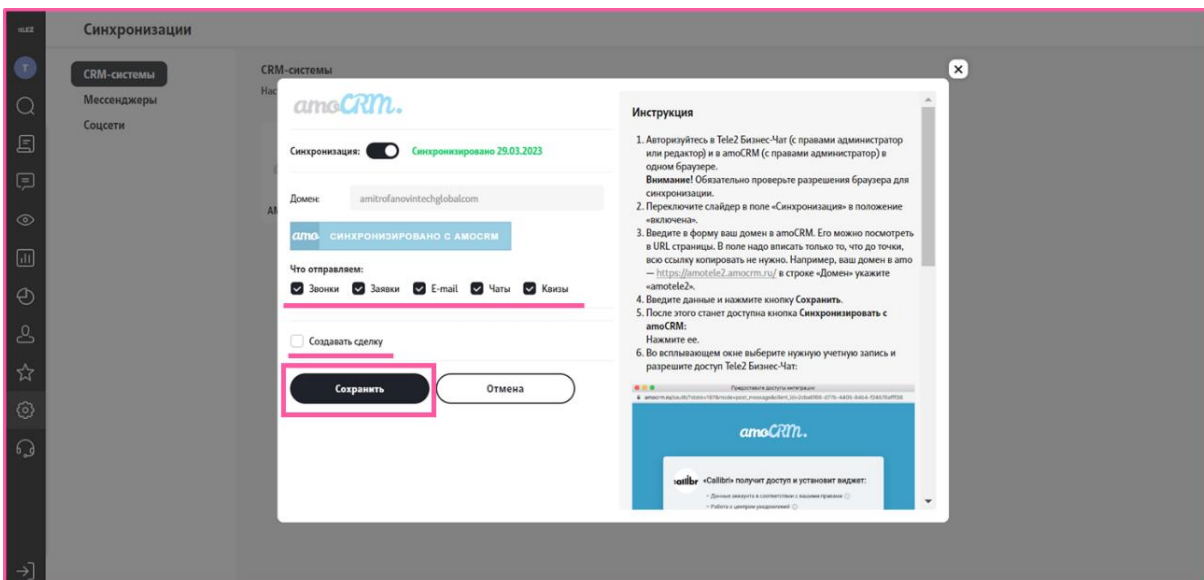


6. Во всплывающем окне выберите нужную **учетную запись** и **разрешите доступ** Бизнес-Чату через партнерский интерфейс:



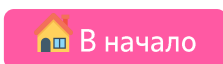
7. Настройте передачу данных в amoCRM:

- Выберите **тип обращений**, которые вам нужно передавать автоматически.
- Если вам нужно, чтобы при добавлении контакта к нему была автоматически добавлена сделка, поставьте галочку в чекбоксе **«Создавать сделку»**. В качестве названия сделки можно указать:
 - **Слово по умолчанию**. В этом случае все сделки будут называться одинаково. Например, «Лид».
 - **Имя, номер телефона и email клиента**. Для этого в поле нужно вписать нужный **динамический параметр**: {name} {phone} {email}. В этом случае в названии сделки появятся соответствующие данные из карточки клиента в Бизнес-Чате. **Динамическое и дефолтное** название одновременно. Прописываются через прямую черту: {name|Без имени} {phone|Нет номера} {email|Нет email}. Если в карточке клиента в Бизнес-Чате соответствующее поле будет заполнено, в название сделки попадет имя, номер или почта клиента. А если этих данных в карточке не будет, в названии сделки отобразятся значения по умолчанию.
- Здесь же, после сохранения синхронизации, вы сможете выбрать **воронку и этап продаж**, куда попадет сделка, а также настроить ответственного.



8. Введите данные и **сохраните** изменения.

Готово! Теперь можно передавать диалоги в amoCRM для создания лидов/контактов

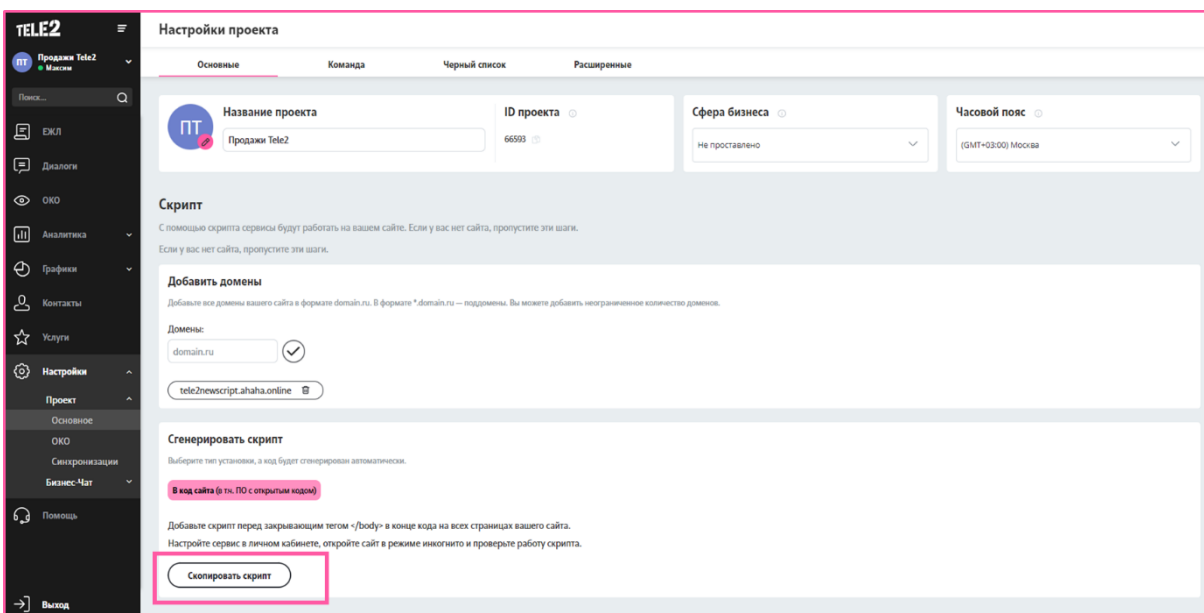


Настройка чата на сайте

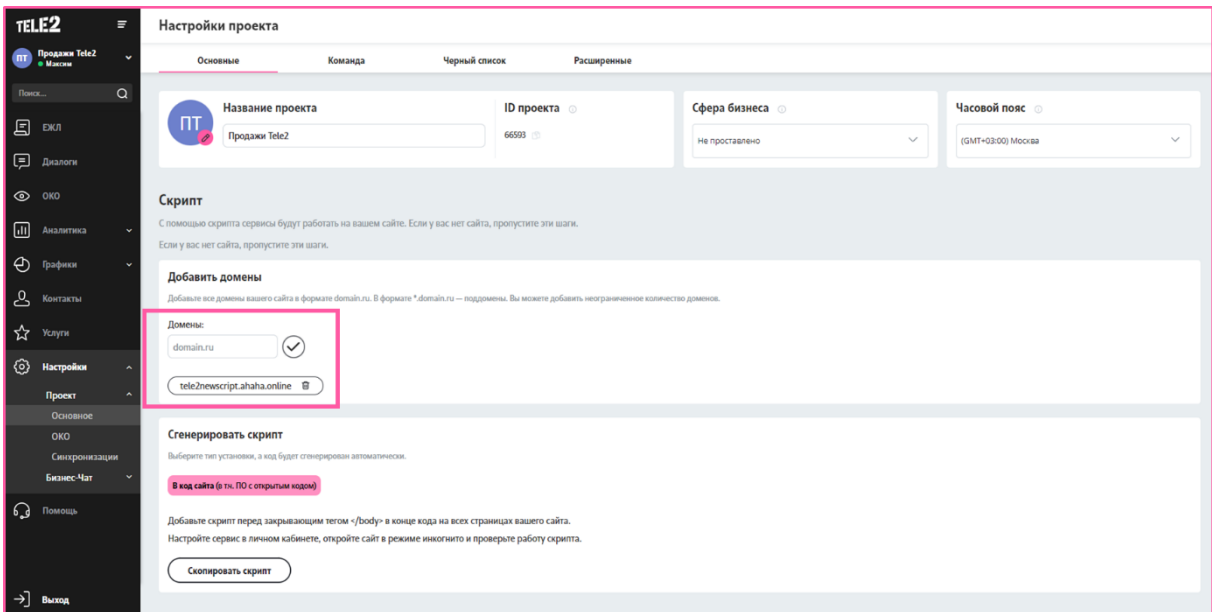
Установка скрипта

С помощью скрипта **виджет и инструменты** Бизнес-Чата будут отображаться и работать на вашем сайте. Установите скрипт в код сайта напрямую, воспользовавшись этой инструкцией.

1. **Скопируйте** скрипт в разделе Настройки – Проект – Основные.



2. Проверьте указан ли домен вашего сайта в разделе Домены сайта.



3. Добавьте скопированный скрипт в исходный код всех страниц вашего сайта перед закрывающим тегом `</body>` (тег находится в самом низу кода).

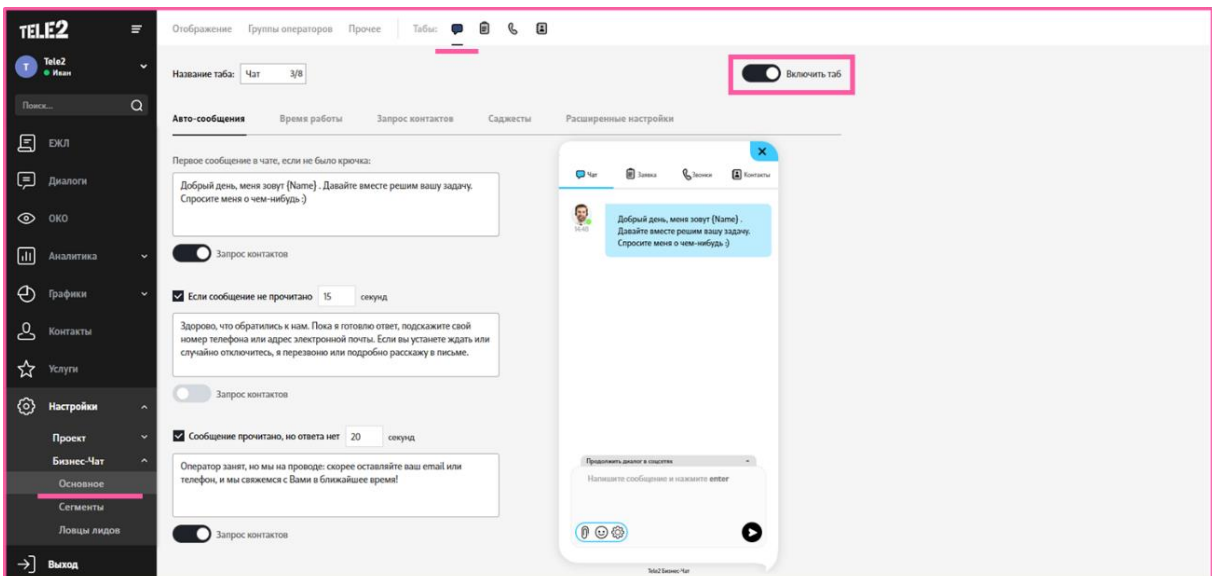
Если ваш сайт сделан на конструкторе — разместите скрипт в подвале (footer), чтобы скрипт работал на всех страницах вашего сайта автоматически.

Готово! Скрипт Бизнес-Чата установлен на все страницы вашего сайта. Переходите к настройкам чата на сайте.

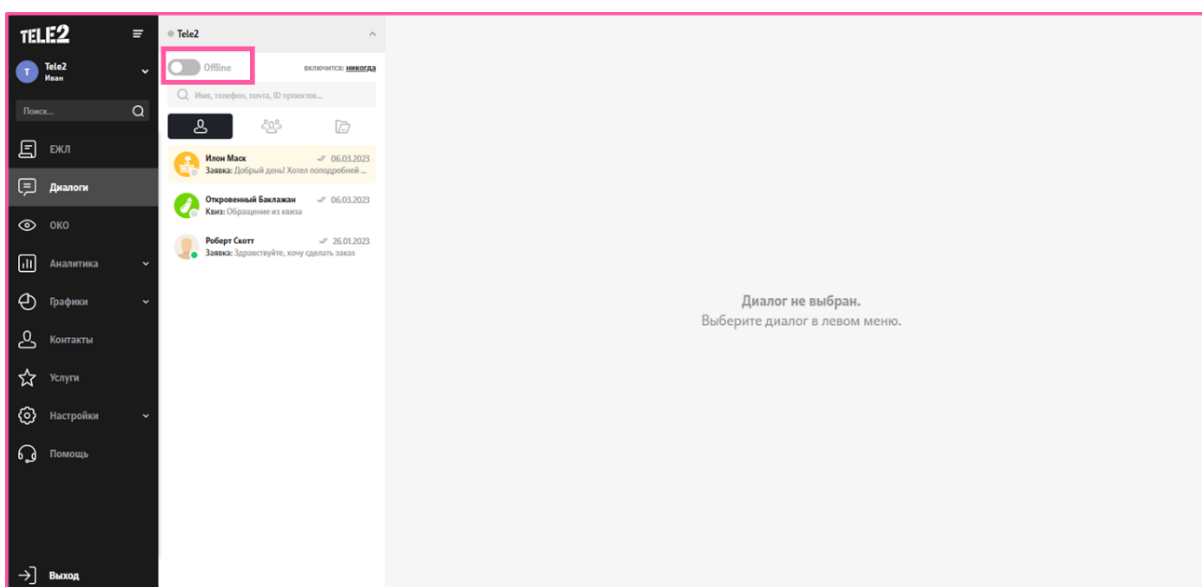
Активация чата на сайте

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 — Бизнес-Чат — 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»:

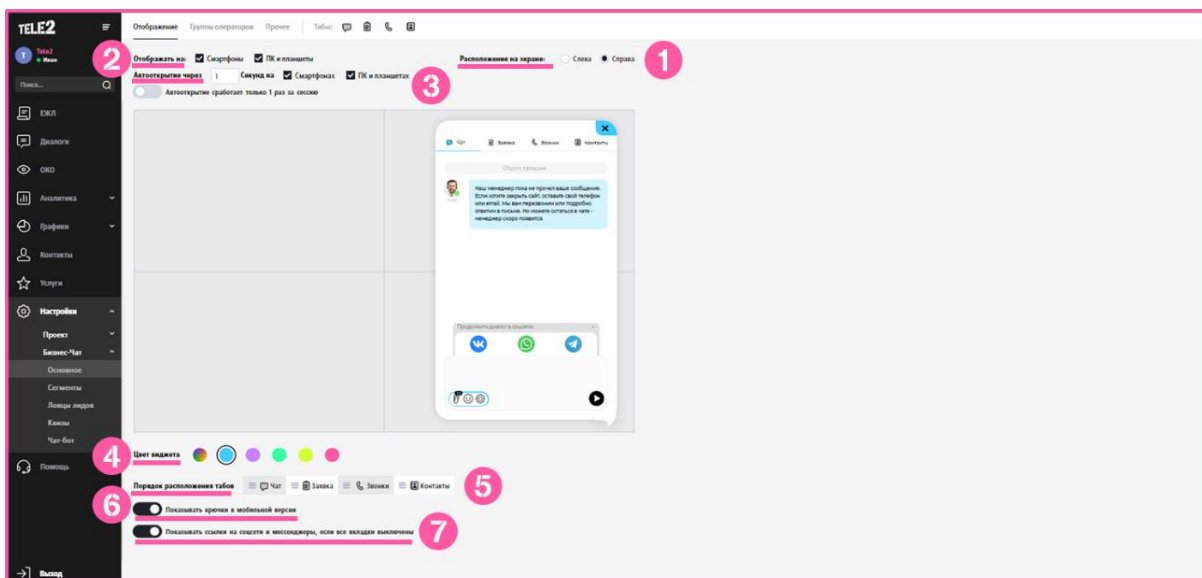


Входящие обращения оператору будут приходить на вкладку «**Мои сообщения**». На вкладке «**Общие сообщения**» оператор увидит обращения, в которых общаются его коллеги, а на вкладке «**Архив**» хранятся все закрытые обращения.

Настройка внешнего вида чата на сайте

Внешний вид 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**.



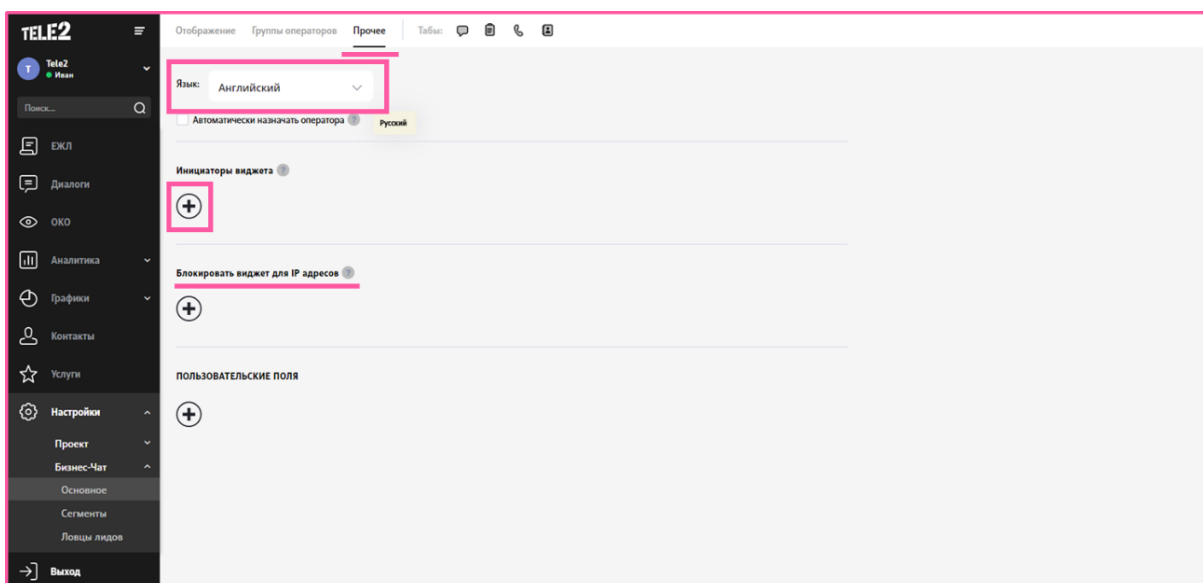
1. Выберите, с какой стороны экрана **отображать** чат: слева или справа. Все изменения вы увидите в окне предпросмотра.
2. Укажите, при просмотре **с каких устройств** нужно показывать чат пользователю.
3. Настройте **автооткрытие** чата, если это необходимо. Мы не советуем автоматически открывать чат 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 чата**, который больше подходит под дизайн вашего сайта, или укажите свой с помощью палитры.
 5. Установите **порядок расположения** табов чата.
 6. Укажите, нужно ли показывать **крючки 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):



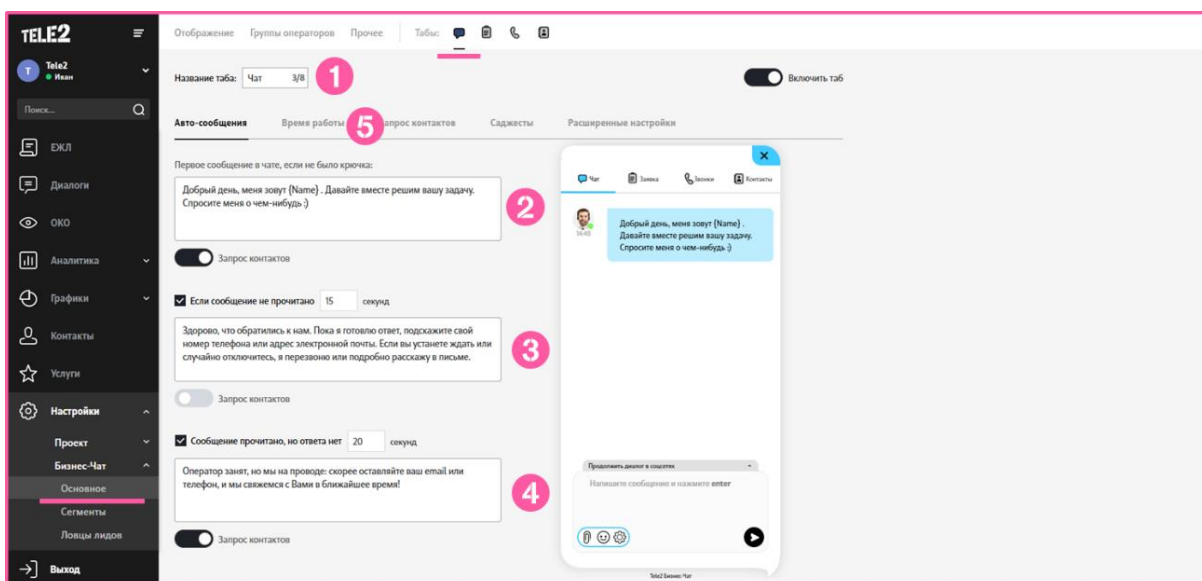
В поле **«Инициаторы виджета»** укажите идентификатор элемента сайта, который будет открывать Бизнес-Чат на странице.

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**».

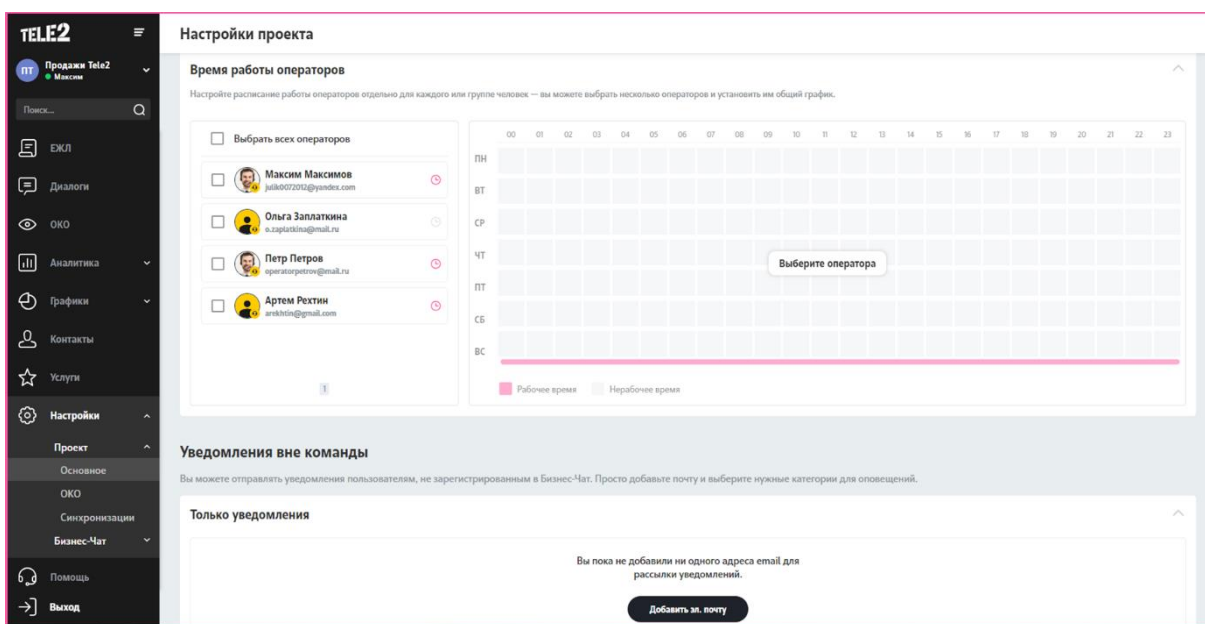
Также Бизнес-Чат может предлагать продолжить диалог в соцсетях и мессенджерах — ВКонтакте, Одноклассниках, WhatsApp, Telegram и Viber. Для этого нужно настроить синхронизацию с нужными вам соцсетями и мессенджерами.

Время работы

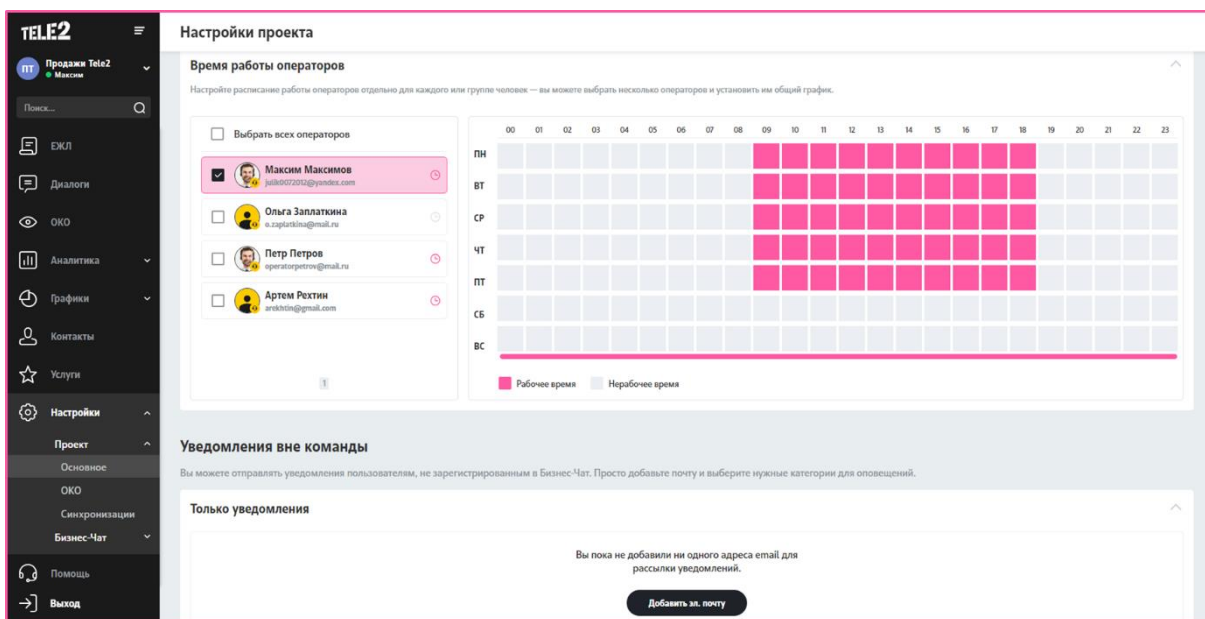
Чат доступен клиентам, когда хотя бы один менеджер в сети. Оператор сможет выходить в **онлайн** двумя способами:

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 «**Команда**». Внутри вкладки найдите блок «**Время работы операторов**». Если в списке нет ни одного оператора — добавьте их в блоке «**Доступы**

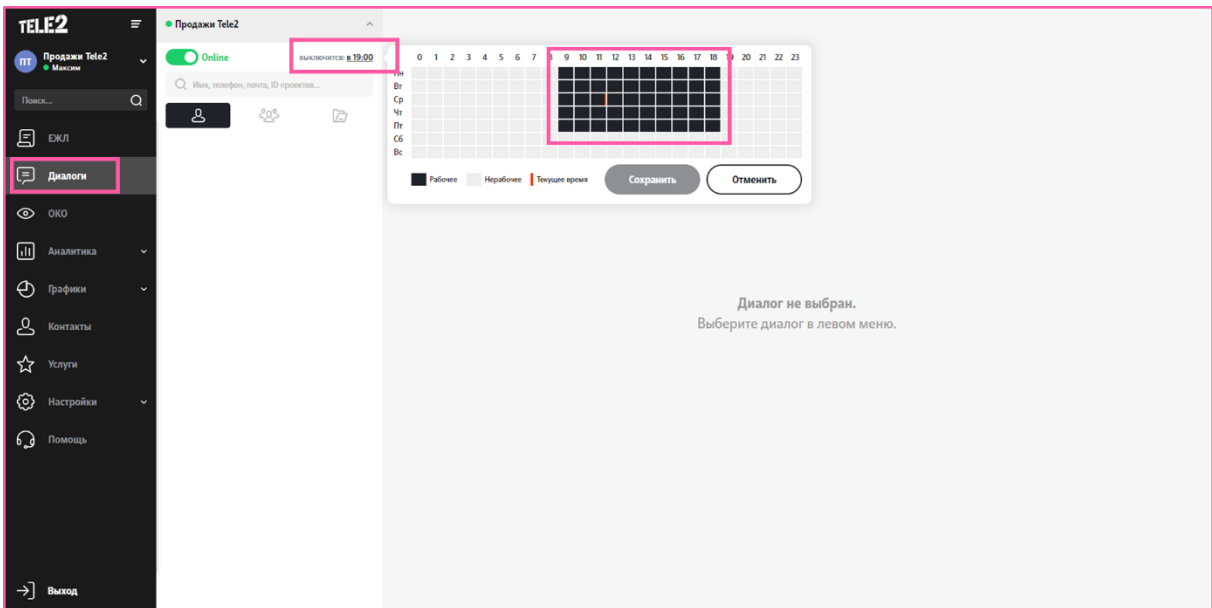
и уведомления». Оператор получит письмо на почту с логином и паролем от кабинета. **Поле расписания** нельзя редактировать, пока не выбран ни один из операторов в списке. Чтобы начать, **найдите** в списке нужного оператора и нажмите на него — теперь можно выставить график в поле расписания. Чтобы выставить время, **нажмите** на начало и конец дня — весь период закрасится розовым цветом. В установленное время онлайн-статус оператора будет автоматически включаться и выключаться. Чтобы установить общий график для части операторов, **выберите** нескольких в списке, установите время в поле расписания и сохраните изменения.



Если для оператора уже установлен график, в списке напротив его имени будет розовый значок часов. **Нажав** на оператора, вы увидите его актуальный график в поле расписания:



Также каждый оператор может самостоятельно изменить свое рабочее время в разделе «Диалоги». В этом случае график изменится и в блоке «**Время работы операторов**»:



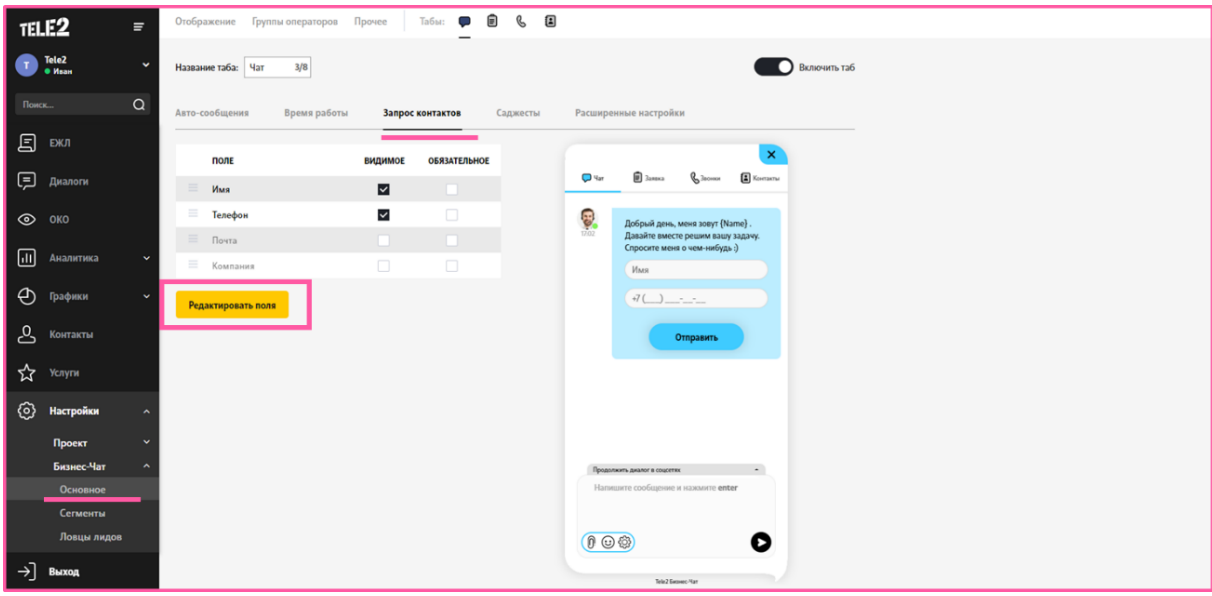
Важно! автоматическое время работы будет активировано на следующий день. В день настроек оператору потребуется войти в режим онлайн/офлайн вручную для работы с «Диалогами».

Сохраните настройки и вернитесь в раздел настройки чата. Перейдите в раздел «Запрос контактов».

Запрос контактов

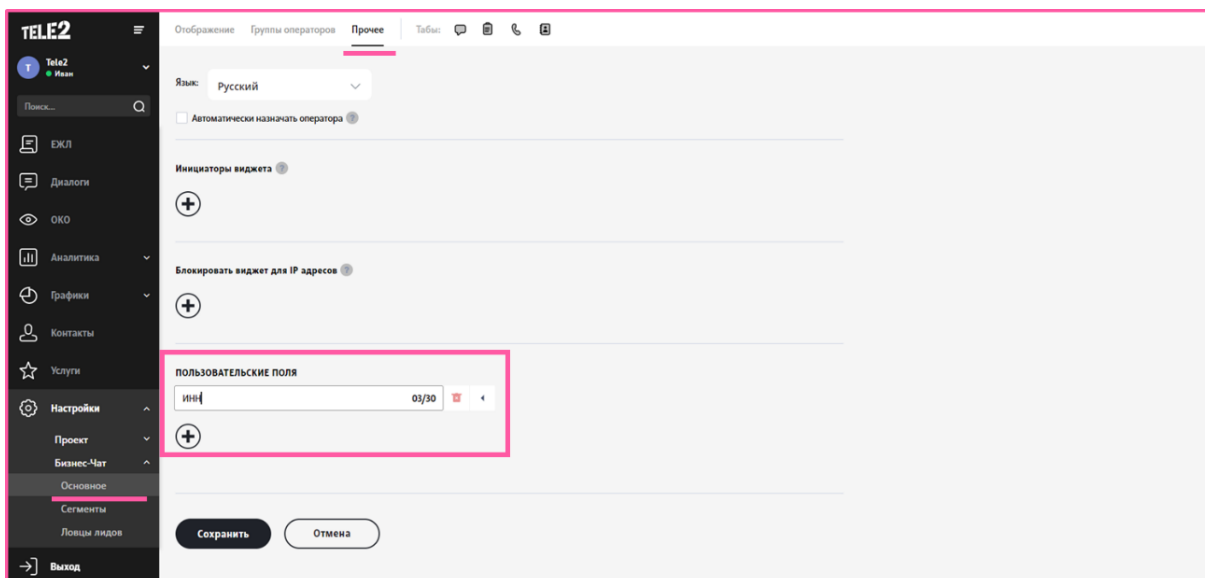
Здесь вы можете настроить запрос контактов пользователя в чате. Пригодится, если вы хотите ограничить общение операторов с анонимными пользователями. Также запрос контактов понадобится, если оператор долго не отвечает в чате — так вы не потеряете клиентов.

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.

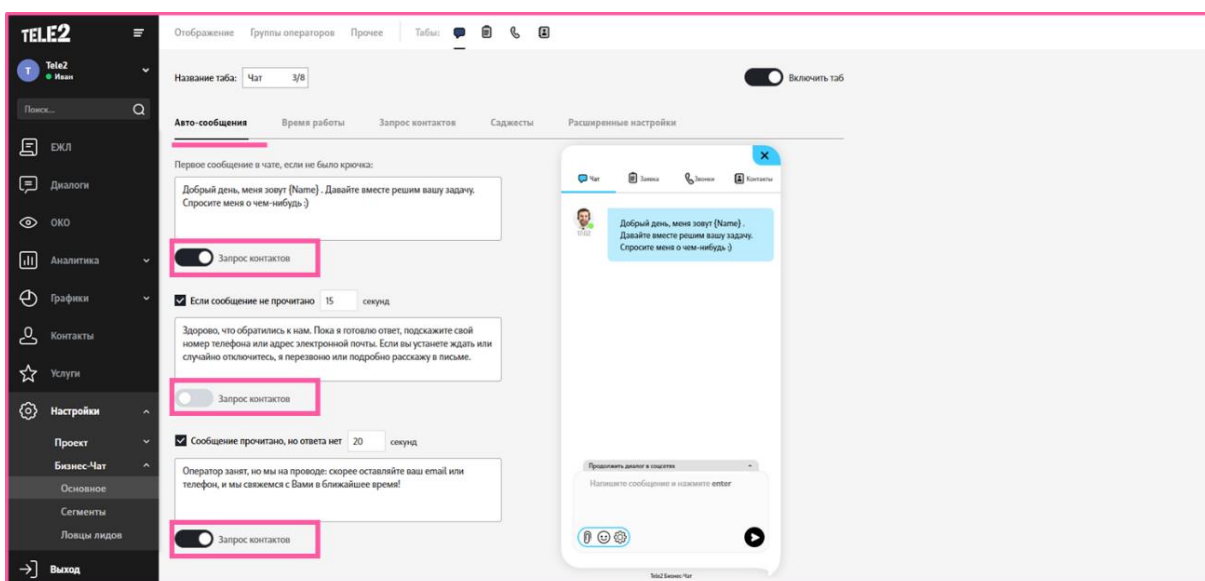
Для добавления дополнительных полей в заявке перейдите в редактор полей, нажав кнопку «**Редактировать поля**». В разделе «**Пользовательские поля**» вы можете добавить необходимые параметры, например запрос ИНН и другие. Добавленные поля появятся в разделе «**Запрос контактов**»



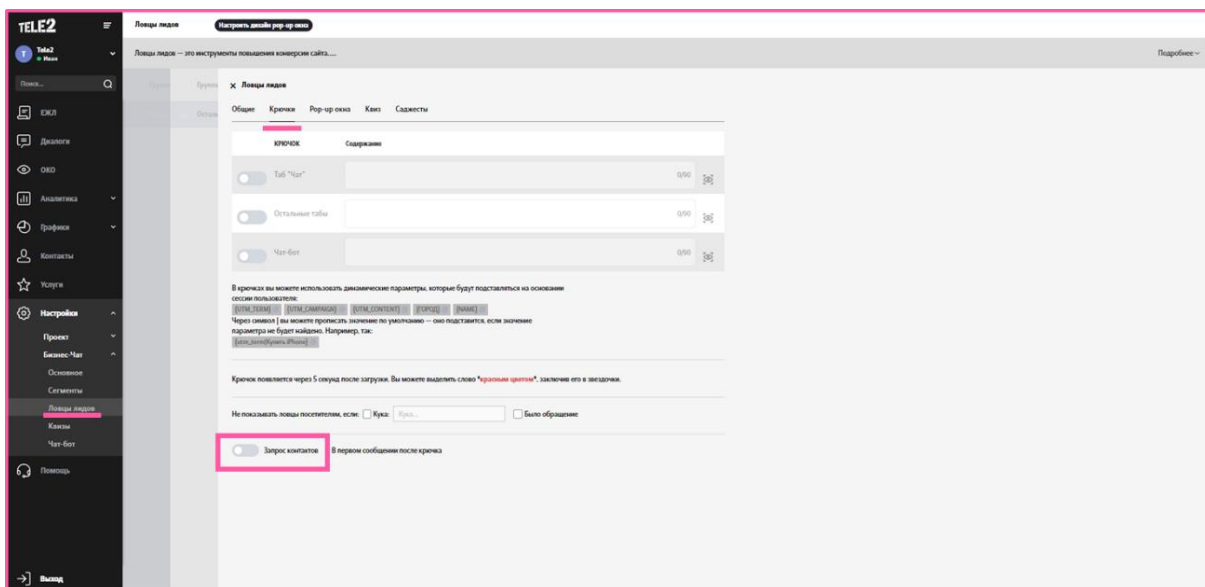
Запрос контактов можно использовать одновременно с:

- 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:

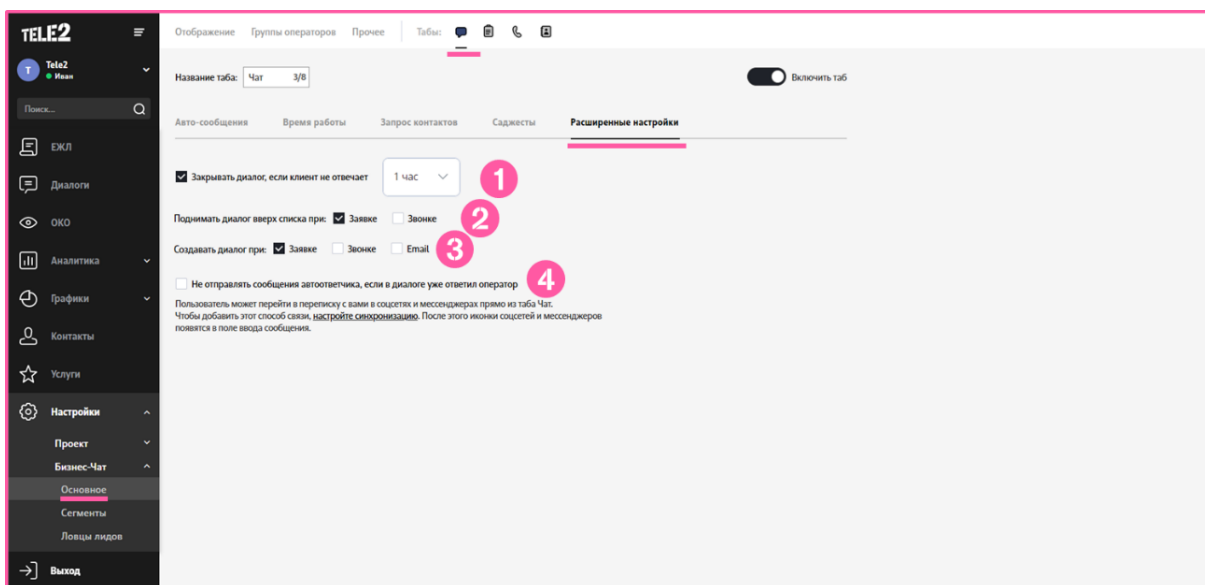


Включить запрос контактов для крючков вы можете в разделе **«Ловцы лидов»**. Перейдите в нужную группу ловцов и во вкладке **«Крючки»** поставьте галочку в чекбоксе **«Запрос контактов»**:



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 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 чата в режиме Инкогнито, предварительно закрыв все вкладки с сайтом. Только в таком случае кэш браузера не мешает 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)

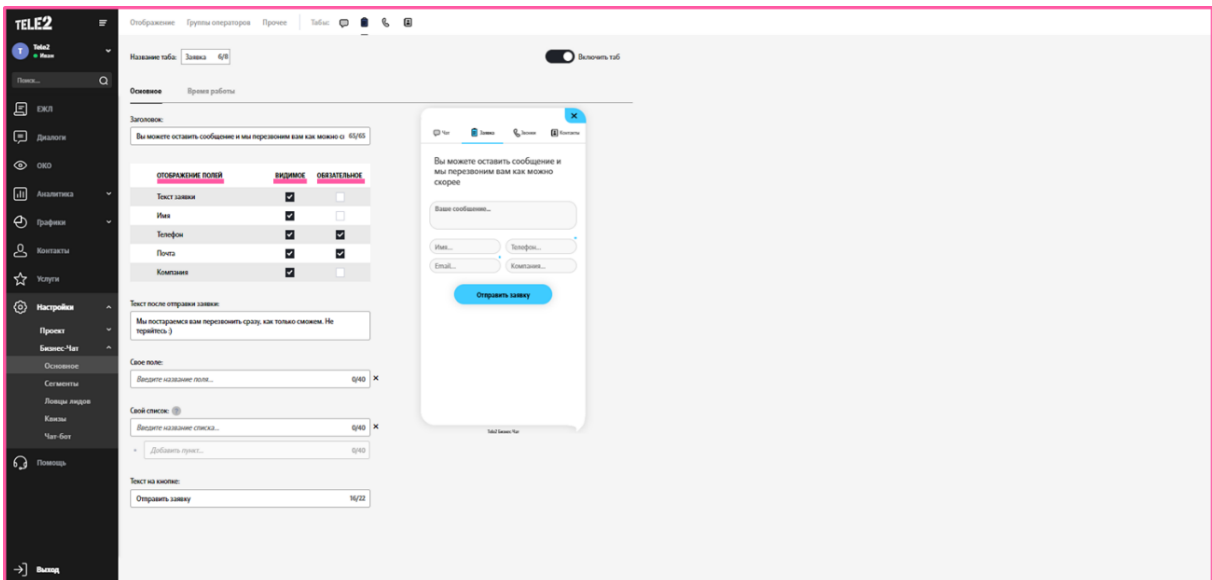
Основное

ОТображение поля	Видное	Обязательное
Текст заявки	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Имя	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Телефон	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Почта	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Компания	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Текст после отправки заявки:

Текст на кнопке:

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.



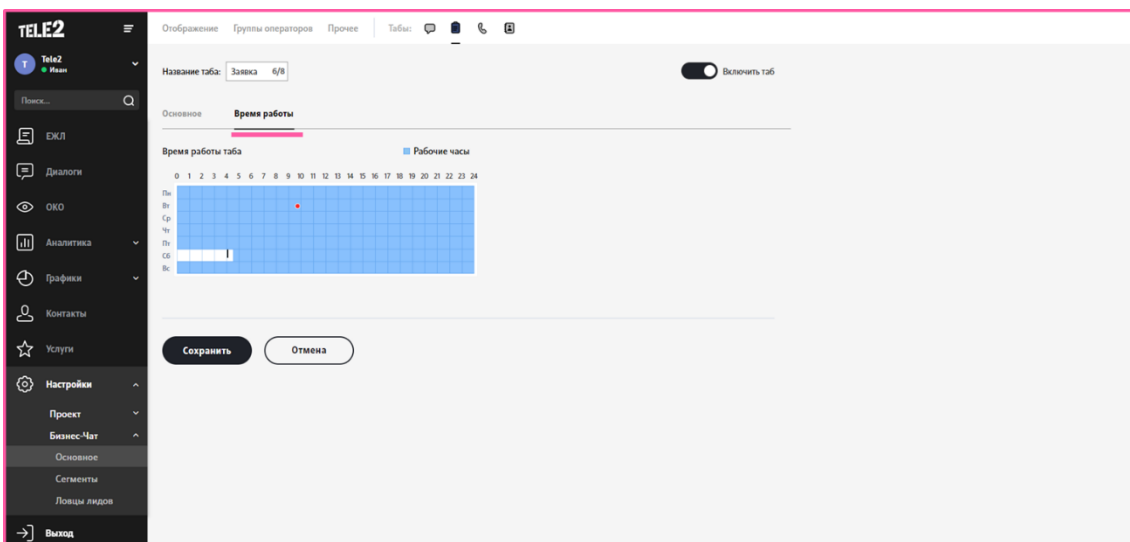
В блоке «**Отображение полей**» выберите стандартные поля, которые нужно отображать в заявке. Галочка в столбце «**Видимое**» означает, что поле появится в форме заявки, а галочка в столбце «**Обязательное**», что пользователь не сможет отправить заявку, пока не заполнит это поле.

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.

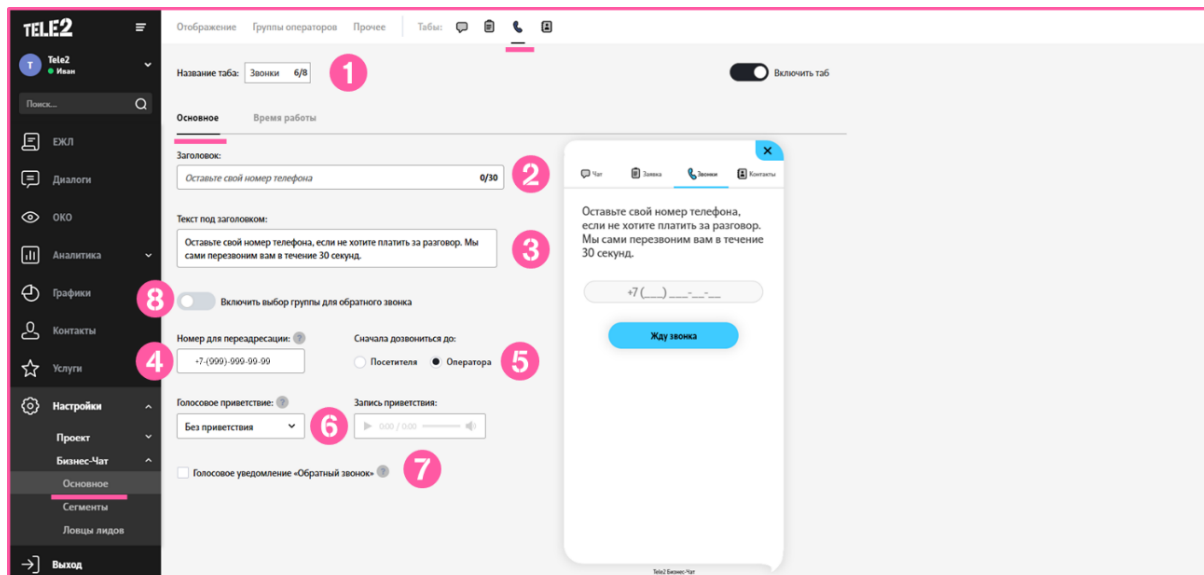


Готово! Форма заявки уже появилась в чате на вашем сайте. Вы можете проверить отображение виджета в режиме Инкогнито, предварительно закрыв все вкладки с сайтом. Только в таком случае кэш браузера не помешает корректному отображению чата на сайте.

Таб «Обратный звонок»

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

Основное

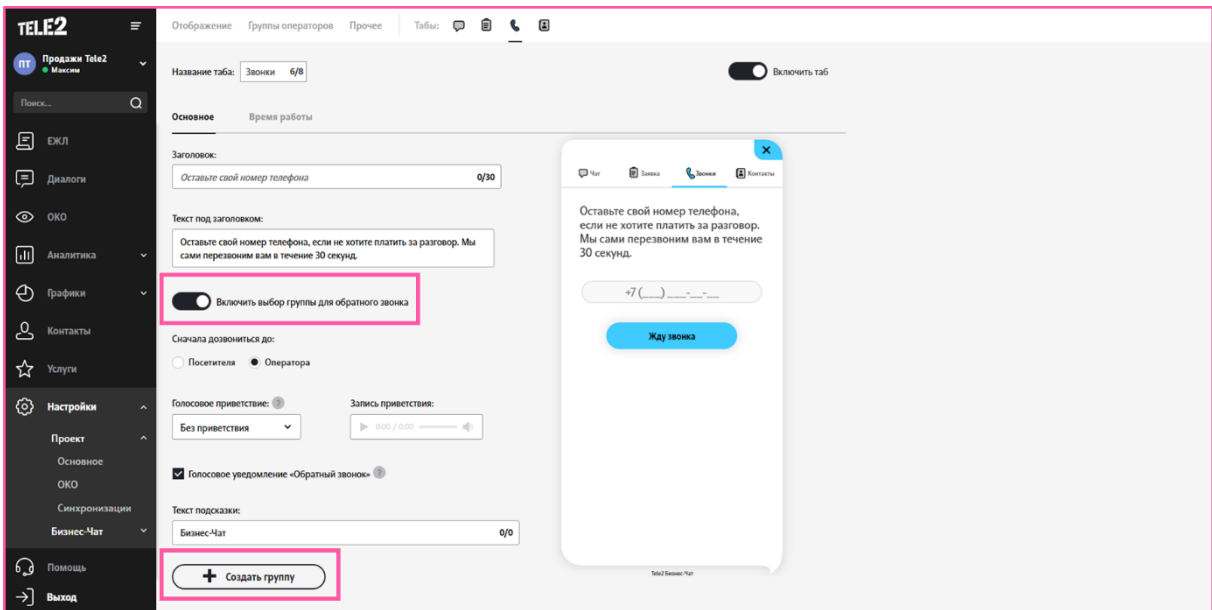


1. По умолчанию таб называется **«Звонки»**, но вы можете написать другое название. Лимит — 8 символов.
2. **Укажите заголовок**, который будет размещен над формой ввода номера. Лимит — 30 символов.
3. Укажите **поясняющий текст**, который будет указан под заголовком.
4. **Введите номер**, на который 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.

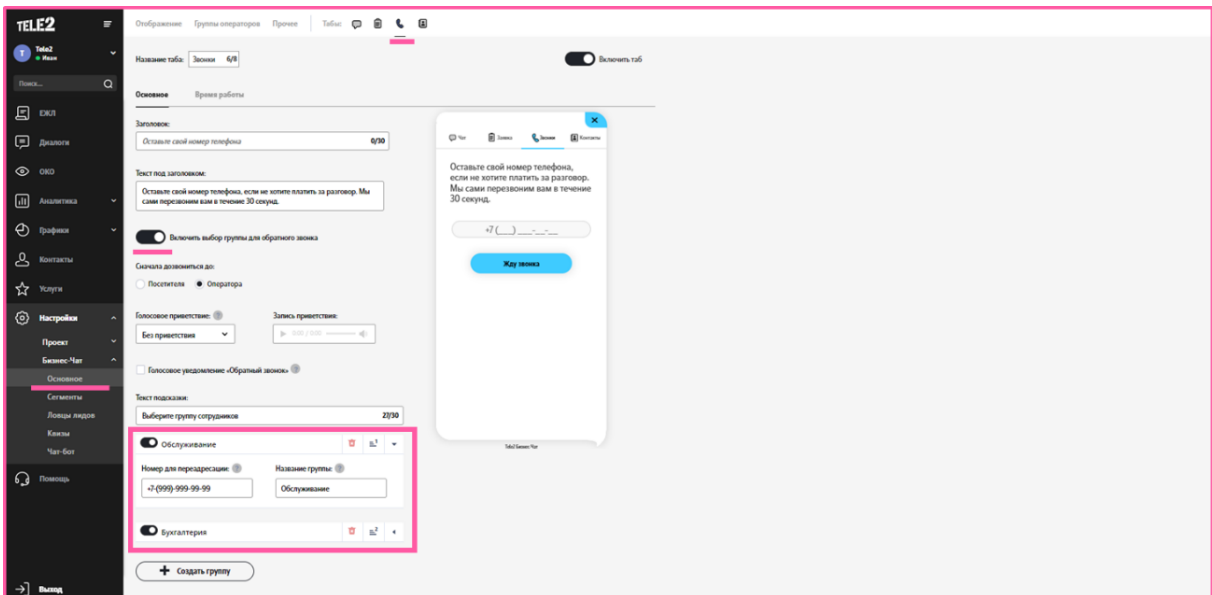


Внимание! Группы операторов, отвечающих в чате и группы обратного звонка не синхронизируются.

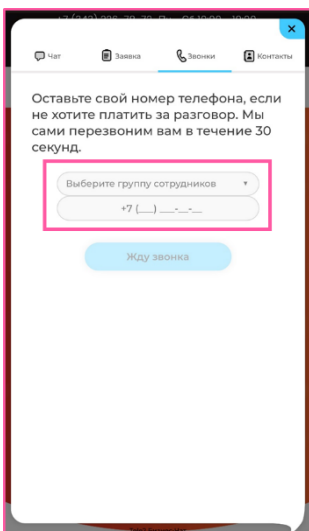
- a. В разделе **Настройки – Бизнес-Чат – Основное – Таб «Звонки»** переведите слайдер **«Включить выбор группы для обратного звонка»** в положение **«включен»**. Создайте группы.



б. **Добавьте** для каждой группы номер для переадресации и другие настройки.



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.

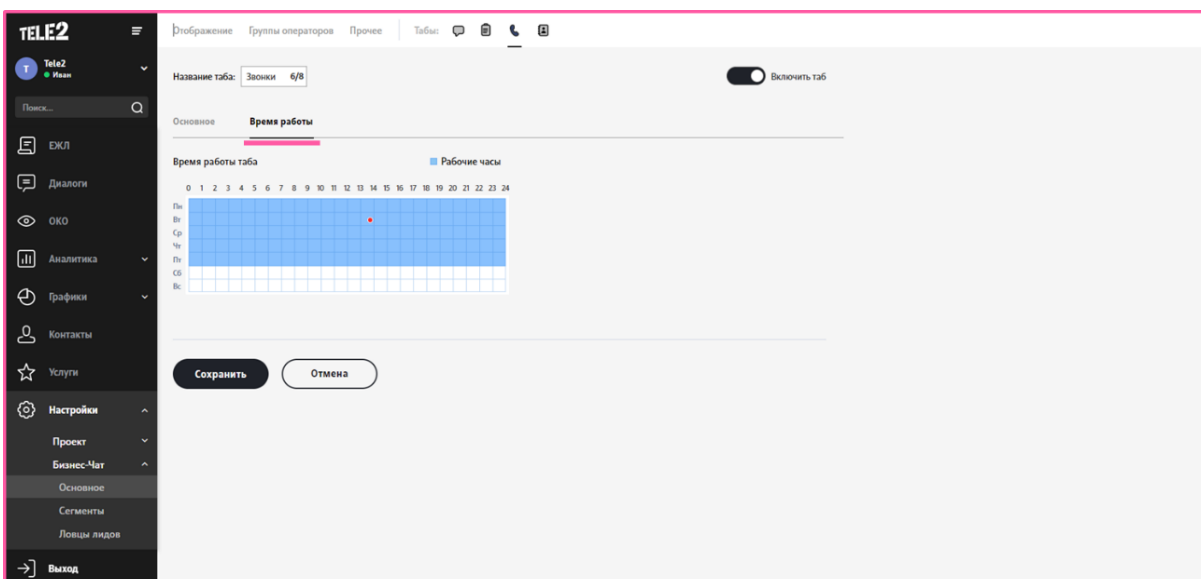


Теперь перейдите во вкладку «**Время работы**».

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**.



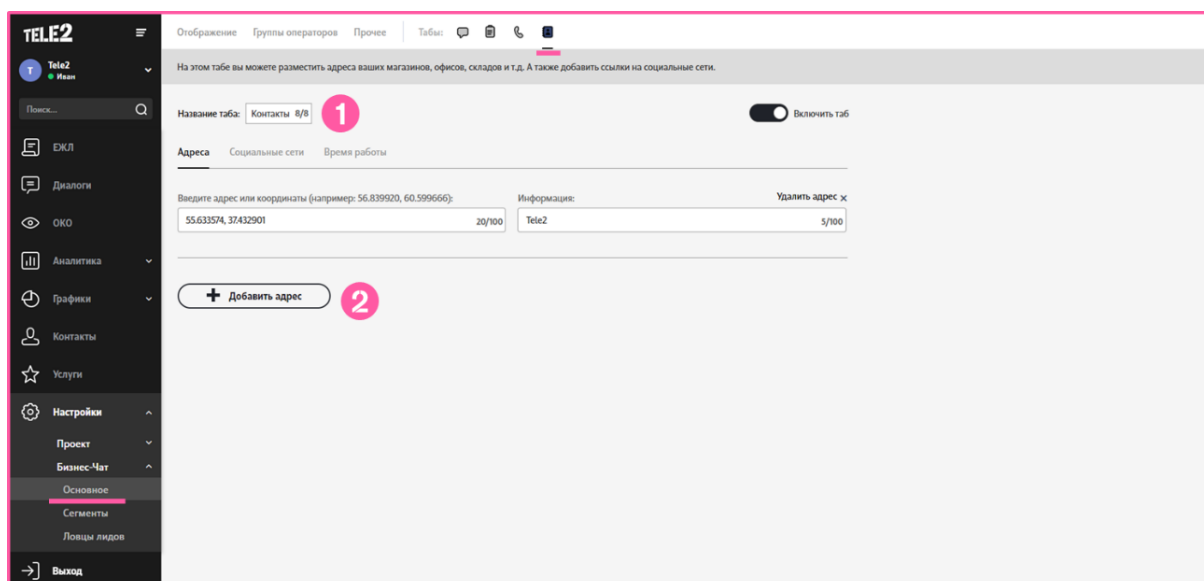
Таб «Контакты»

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



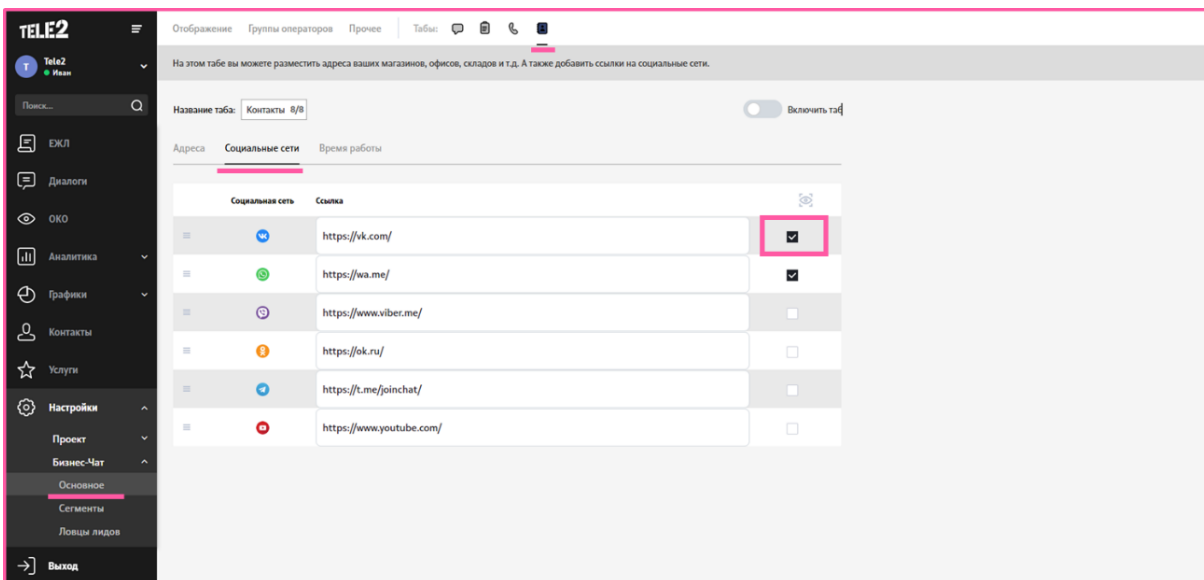
1. По умолчанию таб называется **«Контакты»**, но вы можете изменить его. Например, для бизнес помещений этот таб можно назвать **«Офисы»**.
2. Нажмите кнопку **«Добавить адрес»** и заполните поля. В первом поле укажите адрес или координаты (например: 56.839920, 60.599666). В поле **«Информация»** вы 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 чате.

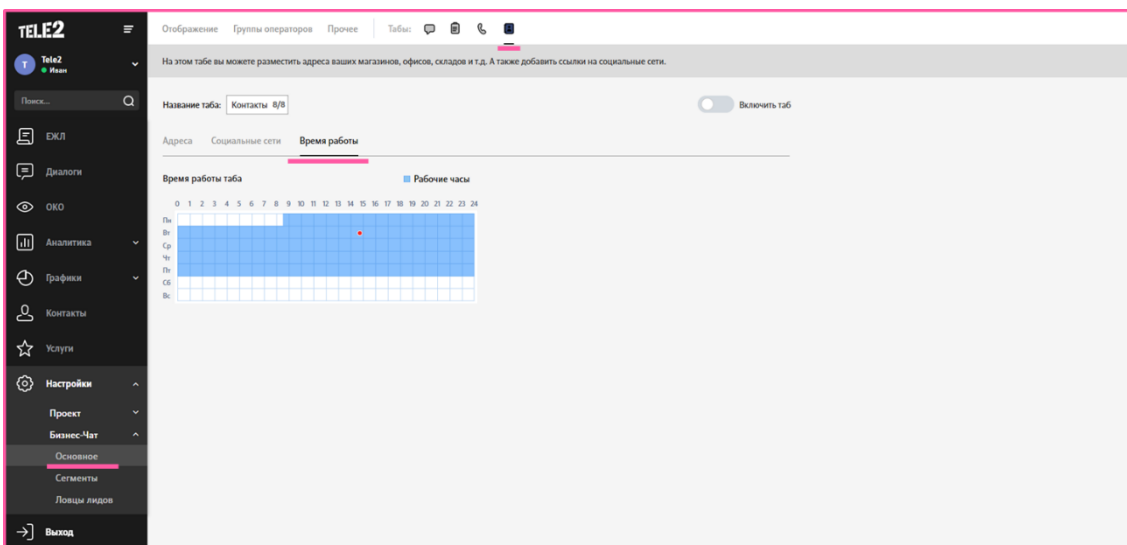


Важно! Синхронизации с социальными сетями и мессенджерами настраиваются отдельно по инструкциям.

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 помешает корректному отображению Бизнес-Чата на сайте.



В начало