



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 'Изменить пароль' (Change password) section of the profile settings. On the left, there's a sidebar with icons for profile, search, and navigation. The main area has a title 'Профиль аккаунта'. Below it are three input fields: 'Старый пароль' (Old password), 'Новый пароль' (New password), and 'Еще раз новый пароль' (Repeat new password). At the top right, there are tabs for 'Звуки' (Sounds) and 'Информация' (Information). A large red rectangular box highlights the 'Изменить пароль' (Change password) button at the bottom right.

Настройка профиля

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

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



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

Иван Иванов

ivan@ivanov.ru

+7(999) 999-99-99

Иванов

(GMT+03:00) Москва

Скрывать неактивные и архивные проекты

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:

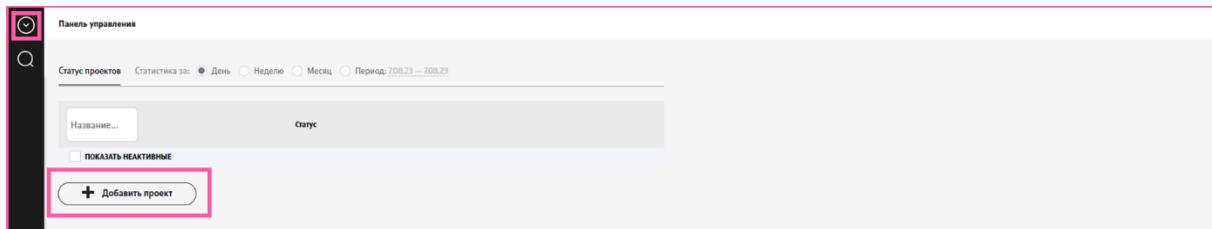
Иван Иванов

Здесь вы можете поменять громкость звуков

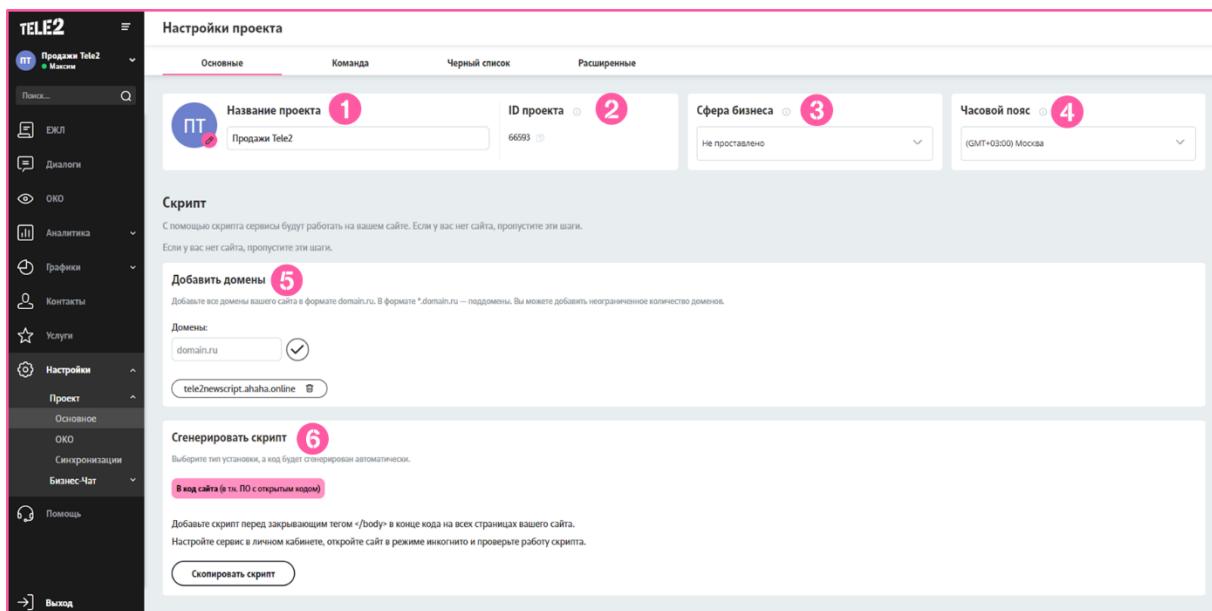
- Авторизация в кабинете
- Переход в онлайн/оффлайн
- Новая заявка
- Новое сообщение
- Сохранение настроек
- Клик по заблокированному экрану

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 (единий 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.

Настройки проекта

Основные Команда Черный список Расширенные

Команда проекта

Добавьте сотрудников, которые будут работать с проектом — они автоматически получат логин и пароль для входа в кабинет. У каждого сотрудника свои права доступа и уведомления на email, у операторов — расписание работы, а получать уведомления в Telegram-ботах может вся команда.

Доступы и уведомления

Добавьте участников команды, дайте им нужные права в проекте и настройте уведомления.

Найти участника... Все доступы Добавить участника

Настройки

Доступы Уведомления

Администратор (включено)
Оператор (выключено)
Настройка проекта (выключено)
Аналитика (выключено)

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:

Настройки проекта

Основные Команда Черный список Расширенные

Команда проекта

Добавьте сотрудников, которые будут работать с проектом — они автоматически получат логин и пароль для входа в кабинет. У каждого сотрудника свои права доступа и уведомления на email, у операторов — расписание работы, а получать уведомления в Telegram-ботах может вся команда.

Доступы и уведомления

Добавьте участников команды, дайте им нужные права в проекте и настройте уведомления.

Найти участника... Добавить участника

Настройки

Доступы Уведомления

Оператор (выключено)
Настройка проекта (включено)
Аналитика (выключено)

Новый участник

Имя: Иван Номер телефона: +7 (999) 999-99-99
Фамилия: Иванов Эл. почта: mail@mail.ru

Доступы

Оператор (выключено)
Настройка проекта (включено)
Аналитика (выключено)

Добавить



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:

Настройки проекта

Команда проекта

Добавьте сотрудников, которые будут работать с проектом — они автоматически получат логин и пароль для входа в кабинет, а получить уведомления в Telegram бота.

Доступы и уведомления

Добавьте участников команды, дайте им нужные права

Найти участника...

Максим Максимов
maxim072010@yandex.com

Настройки

Уведомления вне команды

Вы можете отправлять уведомления пользователям, не входящим в команду. Для этого введите адреса электронной почты в списке.

Только уведомления

Добавить

Добавить эл. почту

Новый участник

У пользователей не будет доступа в кабинет, только рассылка по выбранным категориям.

Эл. почта:

mail@mail.ru

Уведомления

Услуги и документы

Обращения клиентов

Статистика проекта

Обновления и акции

Добавить участника

В начало

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.

В этом разделе вы можете заказывать, продлевать и отключать Tele2 Бизнес-Чат...

Tele2 Бизнес-Чат

1. ШАГ Выберите тариф:

Тариф Tele2 Бизнес-Чата зависит от количества уникальных пользователей, которые посещают ваш сайт в месяц. Проверяйте точную цифру в отчете Яндекс.Метрики «Посещаемость», столбец «Посетители», и выберите подходящий тариф.

Количество посетителей на вашем сайте за месяц:

Нет сайта

Start Pro Pro +

2. ШАГ Заказ:

ТАРИФ START

2 500 ₽ в месяц

Без чата на сайте
Неограниченное количество операторов

WhatsApp
Telegram
Viber
VK
OK
Авто

Подключить

Сомневаетесь?
Даем 7 дней на тест, попробуйте.

Попробовать

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](#).

В этом разделе вы можете заказывать, продлевать и отключать Tele2 Бизнес-Чат...

Tele2 Бизнес-Чат

1. ШАГ Выберите тариф:

Тариф Tele2 Бизнес-Чата зависит от количества уникальных пользователей, которые посещают ваш сайт в месяц. Проверьте точную цифру в отчете Яндекс.Метрики «Посещаемость», столбец «Посетители», и выберите подходящий тариф.

Количество посетителей на вашем сайте за месяц:

Start Pro Pro +

Фиксированная плата за 5000 посетителей

2. ШАГ Заказ:

ТАРИФ PRO

3 500 ₽ в месяц

5000 посетителей в месяц
Невграниченнное количество операторов

WhatsApp
Telegram
Viber
VK
OK
Avito
Чат на сайте

Подключить

Справа вы увидите итоговую сумму и полное описание тарифа:

В этом разделе вы можете заказывать, продлевать и отключать Tele2 Бизнес-Чат...

Tele2 Бизнес-Чат

1. ШАГ Выберите тариф:

Тариф Tele2 Бизнес-Чата зависит от количества уникальных пользователей, которые посещают ваш сайт в месяц. Проверьте точную цифру в отчете Яндекс.Метрики «Посещаемость», столбец «Посетители», и выберите подходящий тариф.

Количество посетителей на вашем сайте за месяц:

Нет сайта

Start Pro Pro +

2. ШАГ Заказ:

ТАРИФ START

2 500 ₽ в месяц

Без чата на сайте
Невграниченнное количество операторов

WhatsApp
Telegram
Viber
VK
OK
Aero

Подключить

Нажмите кнопку «Подключить»

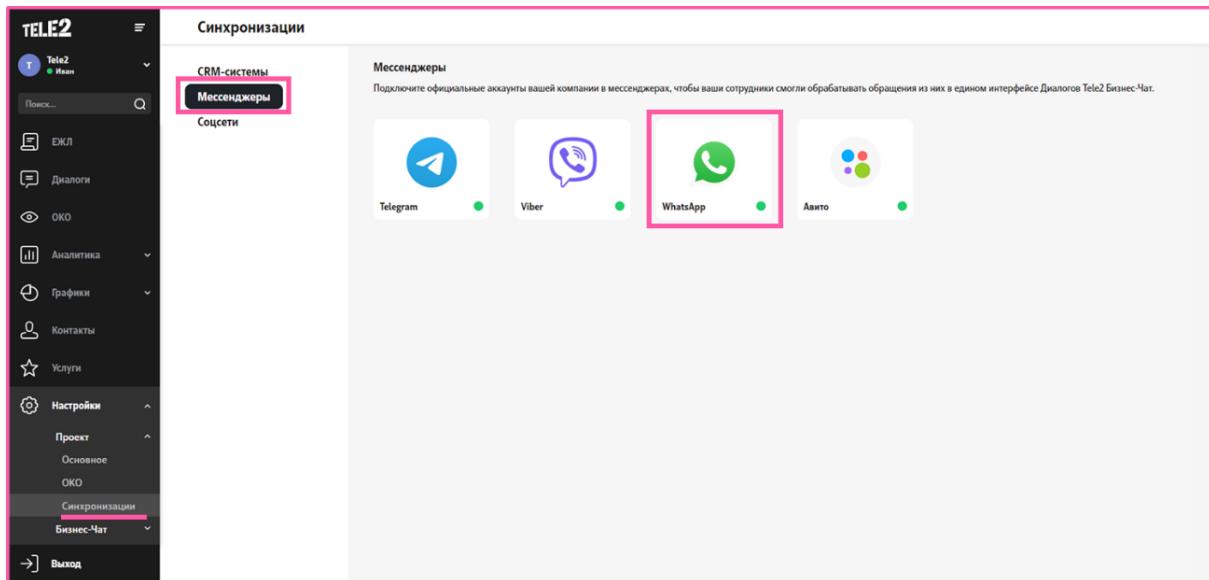
Если на счете достаточно средств, тариф подключится моментально. Если средств недостаточно, то сначала пополните счет, а затем вернитесь в этот раздел и подключите тариф.

В начало

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.



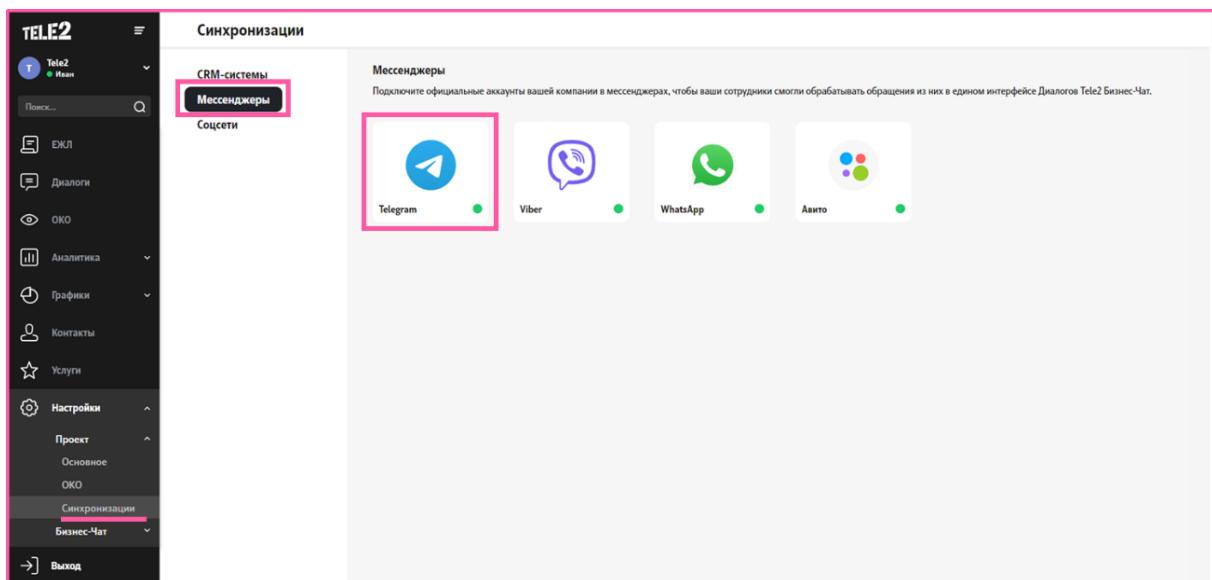
Важно! Синхронизация будет работать только с одним связанным устройством.



[В начало](#)

Интеграция с Telegram

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

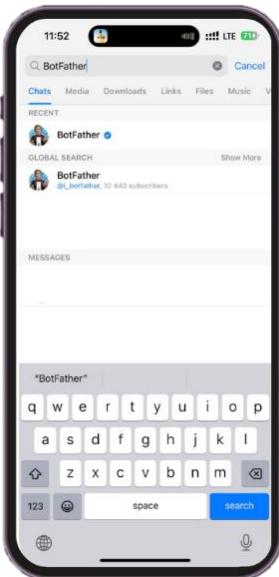


Переместите бегунок в поле Синхронизация в положение «Включено» и настройте интеграцию:

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



Будьте внимательны — вам нужен бот с синей галочкой!

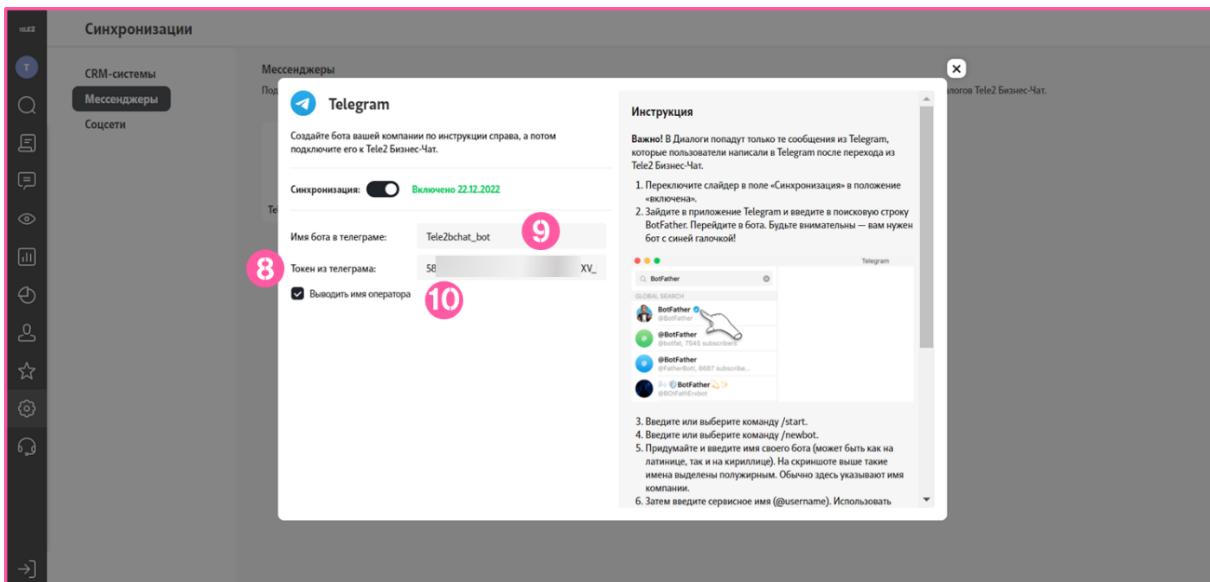


2. Введите или выберите команду /start.
3. Введите или выберите команду /newbot.
4. Придумайте и введите имя своего бота (может быть как на латинице, так и на кириллице). На скриншоте выше такие имена выделены полужирным. Обычно здесь указывают имя компании.
5. Затем введите сервисное имя (@username). 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 телеграмма».
9. Вставьте созданное вами сервисное имя (@username) с окончанием _bot в поле «Имя бота в телеграмме».

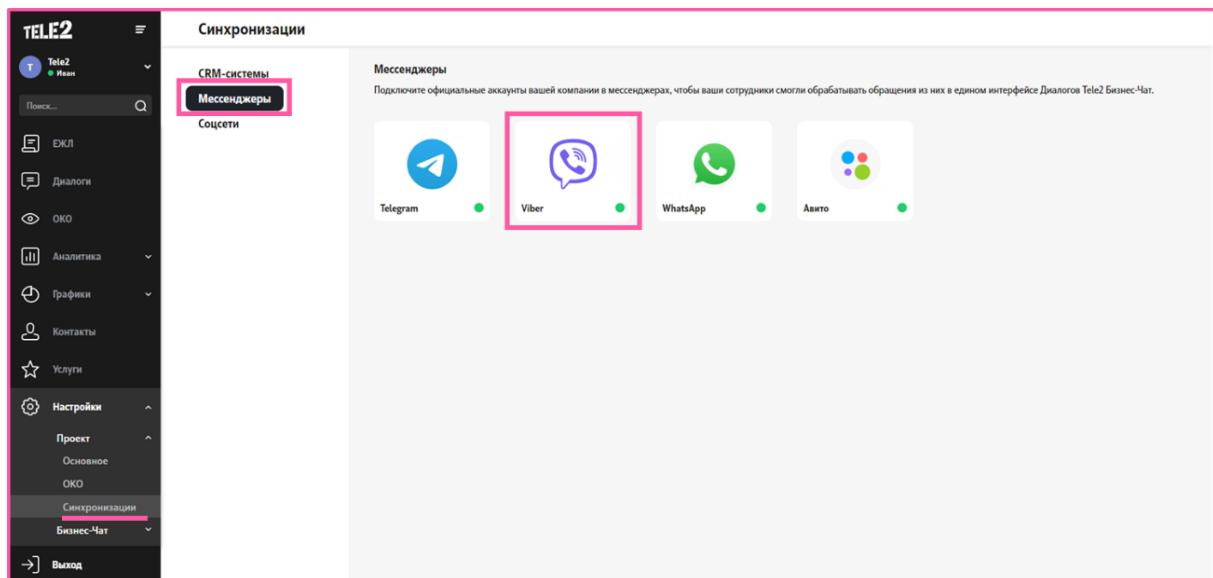
10. Поставьте галочку в чекбоксе Выводить имя оператора, чтобы система показывала в переписке имя отвечающего оператора.



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/hc/en-us/articles/15247629658525-Bot-Commercial-Model>

Yes
 No

a

First name *

b

Last name *

c

Work email *

d

Country *

e

Company name *

f

Company website *

g

Do you have a Viber Business Account? *

Yes
 No

h

Company type *

i

Your inquiry *

j

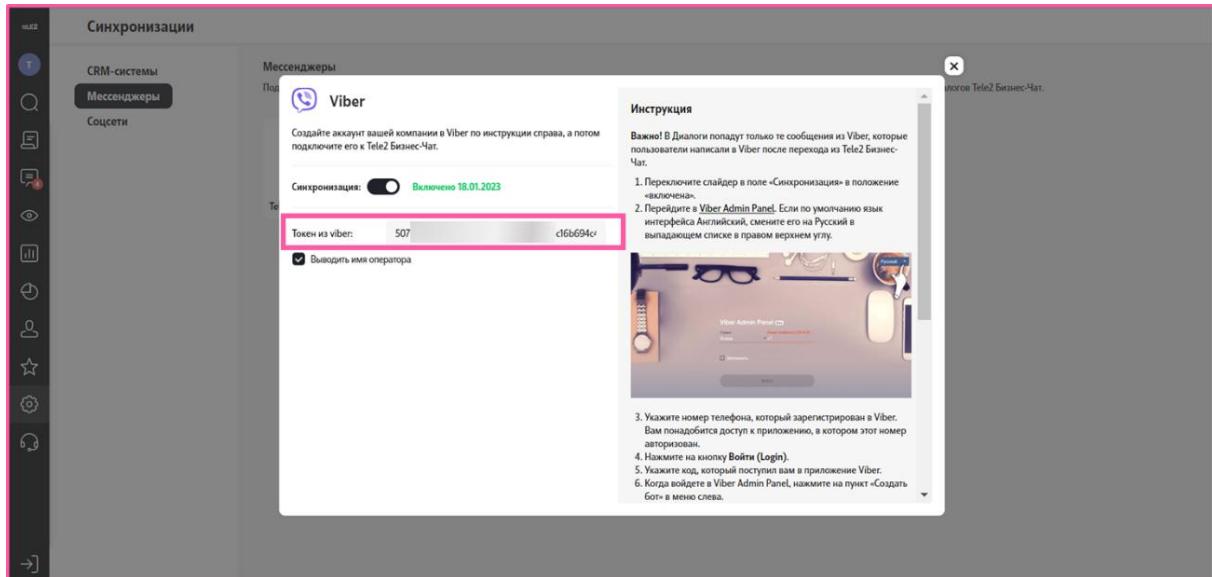
We will send you email communications regarding interesting topics and offers relevant to your business. You will be able to unsubscribe at any time by clicking the unsubscribe link in each message.

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

Submit

k

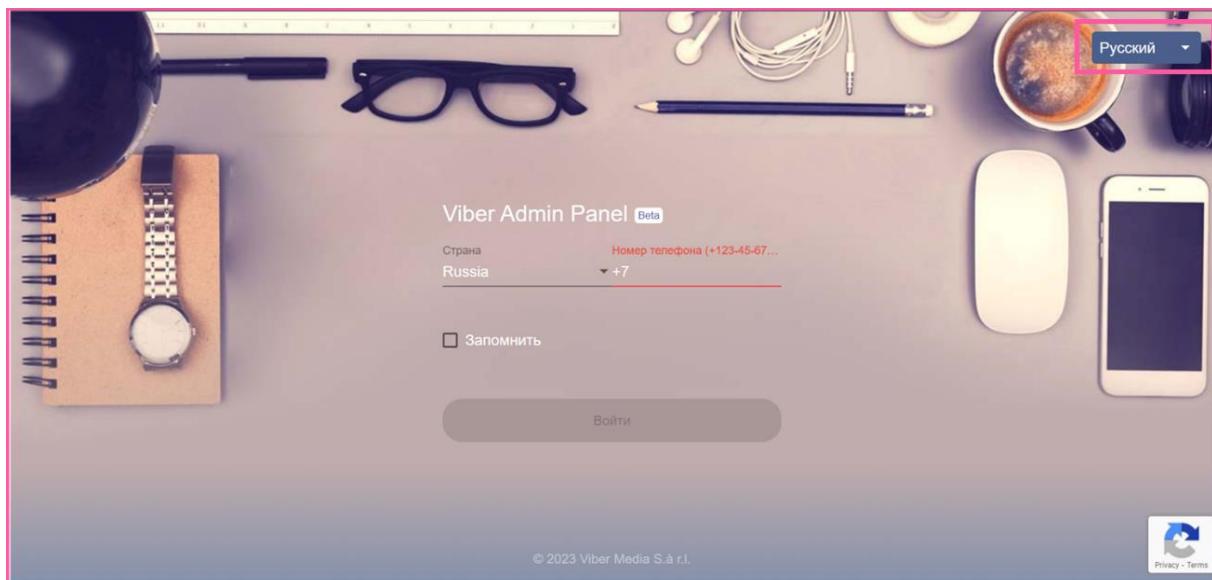
Менеджер Viber рассмотрит вашу заявку и свяжется с вами по дальнейшим шагам. После одобрения заявки вы получите ключ. Вставьте скопированный ключ в кабинете Бизнес-Чата в поле «**Токен из viber**». Сохраните изменения.



- 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.

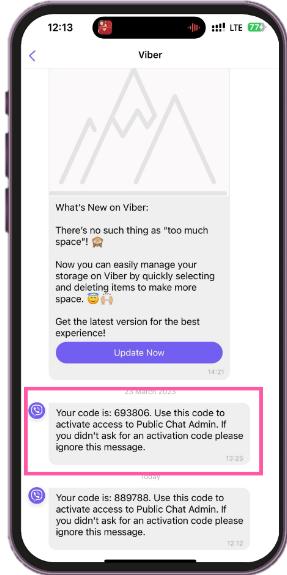
Если вы создавали чат-бот до 5 февраля 2024 года, то его ключ можно скопировать в Viber Admin Panel (<https://partners.viber.com/login>).

- 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.



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

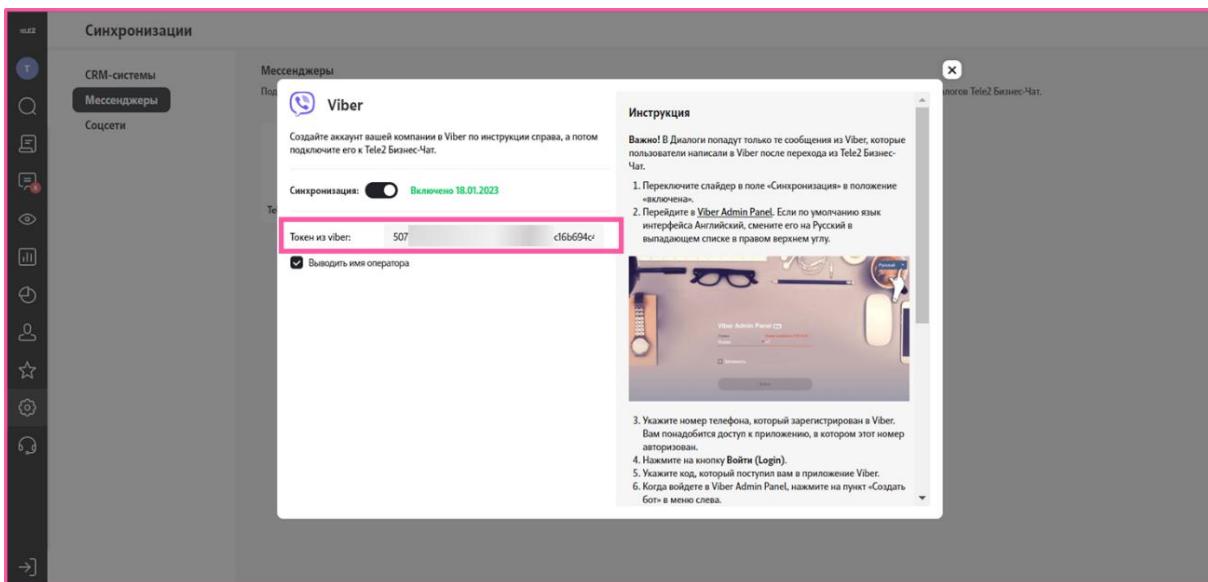
4. Укажите **код**, который поступил вам в приложение Viber.



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

A screenshot of a web-based interface for managing a Business Chat account. The left sidebar shows navigation options like 'bchat', 'OTHER ACCOUNTS', 'TOOLS', 'Info' (which is selected), 'CREATE ACCOUNT', 'Создать бот', 'ОБЩЕЕ', 'Справка', 'Pricing', 'Company details', and 'Выход'. The main right panel displays account details for 'bchat': Account Name (bchat), Subscribers (3), URI (bchat), Description (тестирование сервисов), Email Address (mail@mail.ru), Category (Local Businesses), Subcategory (Advertising Service), Language (Russian), Location (United States of America). At the bottom, there is a 'Token' field containing the value '5071234fe1...16b694c4fcf72'. A pink rectangular box highlights this token field. To the right of the token field is a 'СКОПИРОВАТЬ' (Copy) button.

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

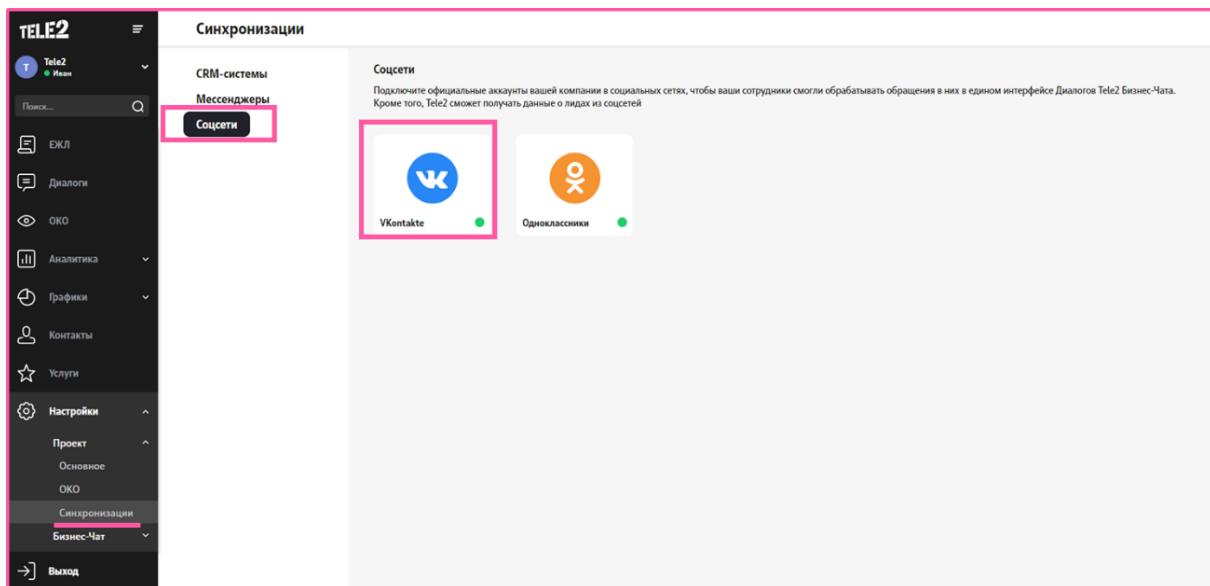


Готово! Теперь пользователи могут вам писать в Viber, и эти сообщения будут передаваться в Диалоги и ЕЖЛ.

В начало

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**».

Сообщение Ещё

Управление

Сообщения Статистика Комментарии События Сайт из сообщества Начать репортаж Реклама сообщества

Люблю делать презенташки Подробная информация

Добавить историю

Подписан 1 друг

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».

Ключи доступа 4 Callback API Long Poll API Добавить сервер

Настройки сервера Типы событий Запросы

Название: Сервер 1 · Изменить

Версия API: 5.50

Адрес: https://bchat.tel/ 5

Для получения уведомлений нужно подтвердить адрес сервера. На него будет отправлен POST-запрос, содержащий JSON:

```
{"type": "confirmation", "group_id": 21}
```

Строка, которую должен вернуть сервер: 5

Подтвердить

Секретный ключ: aQa 5

Сохранить

Сертификат SSL: Загрузить файл

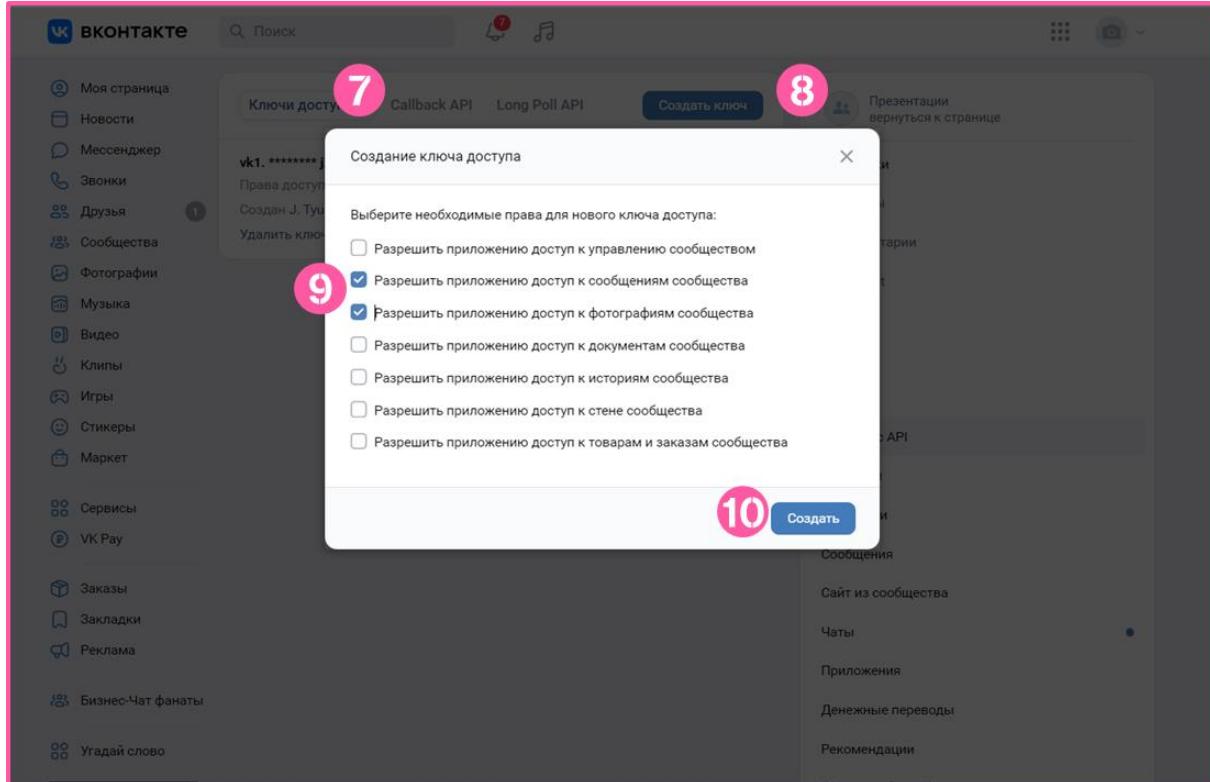
Работа с API 3

Истории Участники Сообщения Сайт из сообщества Чаты Приложения Денежные переводы Рекомендации

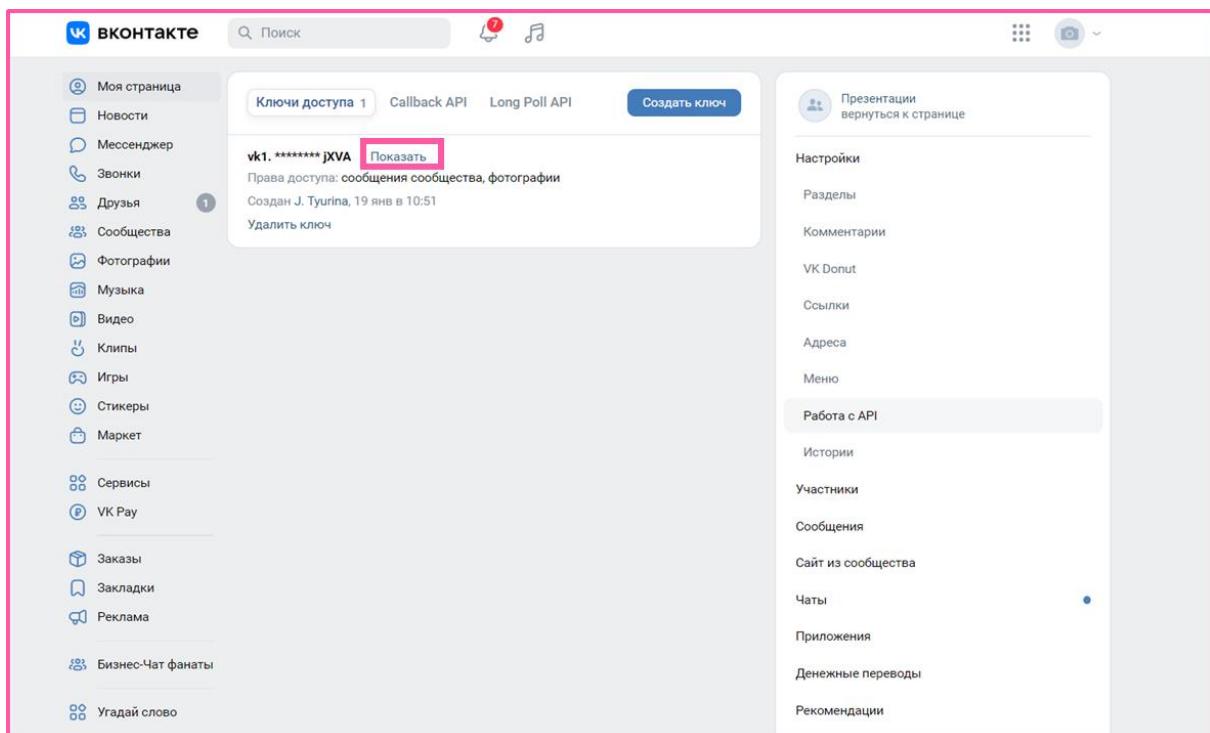
6. Вставьте полученный код в настройки Бизнес-Чата в поле «Код подтверждения».
7. Вернитесь в настройки группы в ВКонтакте. В разделе «Работа с API» перейдите на вкладку «Ключи доступа».
8. Нажмите «Создать ключ».

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 ВКонтакте, в него придет запрос подтверждения. Если не установлено — придет СМС. Подтвердите получение ключа.



12. Скопируйте сформировавшийся 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»).

The screenshot shows the VKontakte Business Chat settings interface. On the left, there's a sidebar with various options like 'Моя страница', 'Новости', 'Мессенджер', etc. The main area has tabs for 'Callback API', 'Long Poll API', and 'Добавить сервер'. Under 'Callback API', there's a section for 'Настройки сервера' where step 14 highlights the 'Адрес' field containing the URL. Step 15 highlights the JSON code for confirmation: { "type": "confirmation", "group_id": 2 }. Below this, there are fields for 'Секретный ключ' and 'Сертификат SSL'. To the right, there's a sidebar with sections like 'Презентации', 'Настройки', 'Работа с API' (which is currently selected), and 'Рекомендации'.

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**».

The screenshot shows the 'Настройки сервера' (Server Settings) section of the VKontakte API interface. On the left, there's a sidebar with various menu items like 'Моя страница', 'Новости', 'Мессенджер', etc. The main panel has tabs for 'Ключи доступа 1', 'Callback API', 'Long Poll API', and a 'Добавить сервер' (Add Server) button. Under 'Типы событий' (Event Types), several checkboxes are available: 'Входящее сообщение' (Incoming message) and 'Исходящее сообщение' (Outgoing message) are checked, while others like 'Редактирование сообщения' (Message editing) and 'Действие с сообщением' (Action with message) are unchecked. Below these are sections for 'Фотографии' (Photos), 'Аудиозаписи' (Audio recordings), and 'Видеозаписи' (Video recordings), each with their own set of event type checkboxes. On the right side, there's a sidebar with links to 'Презентации', 'Настройки', 'Разделы', 'Комментарии', 'VK Donut', 'Ссылки', 'Адреса', 'Меню', 'Работа с API', 'Истории', 'Участники', 'Сообщения', 'Сайт из сообщества', 'Чаты', 'Приложения', 'Денежные переводы', and 'Рекомендации'.

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

The screenshot shows the 'Сообщения' (Messages) settings page for a community. The left sidebar includes 'Моя страница', 'Новости', 'Мессенджер', etc. The main area shows 'Сообщения сообщества:' set to 'Включены' (Enabled). A checked checkbox 'Добавить в левое меню' (Add to left menu) is present. Below it is a 'Приветствие:' (Greeting) input field and a note about automatic message sending. A 'Виджет сообщений:' (Message widget) section with a checkbox 'Разрешить использование виджета' (Allow using the widget) is shown. At the bottom is a 'Сохранить' (Save) button. On the right, there's a sidebar with 'Презентации', 'Настройки', 'Участники', 'Сообщения' (highlighted in red), 'Настройки для бота', 'Сайт из сообщества', 'Чаты', 'Приложения', 'Денежные переводы', 'Рекомендации', and 'Журнал действий'. A 'Монетизация ВКонтакте' (Monetization) section at the bottom right provides information about monetization methods.

21. Чтобы подключить ОКО (Оценка качества обслуживания) Бизнес-Чата к ВКонтакте, 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».

The screenshot shows the 'Настройки для бота' (Bot settings) section of the VKontakte Business Chat interface. A green notification bar at the top says 'Изменения сохранены' (Changes saved). Below it, under 'Возможности ботов:' (Bot features), the 'Добавить кнопку "Начать"' (Add "Start" button) checkbox is checked and highlighted with a pink rectangle. A blue 'Сохранить' (Save) button is visible at the bottom. The sidebar on the left lists various sections like 'Моя страница' (My page), 'Новости' (News), etc. The right sidebar shows a navigation tree with 'Настройки для бота' selected.

24. Поставьте галочку в чекбоксе «**Выvodить 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.

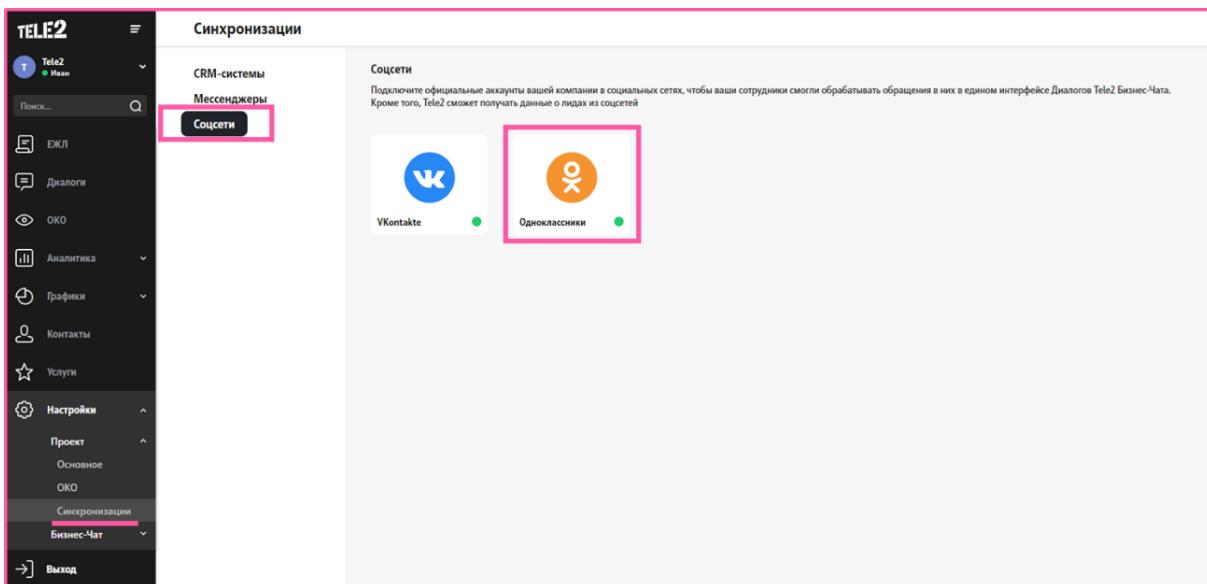
В начало

Интеграция с Одноклассниками

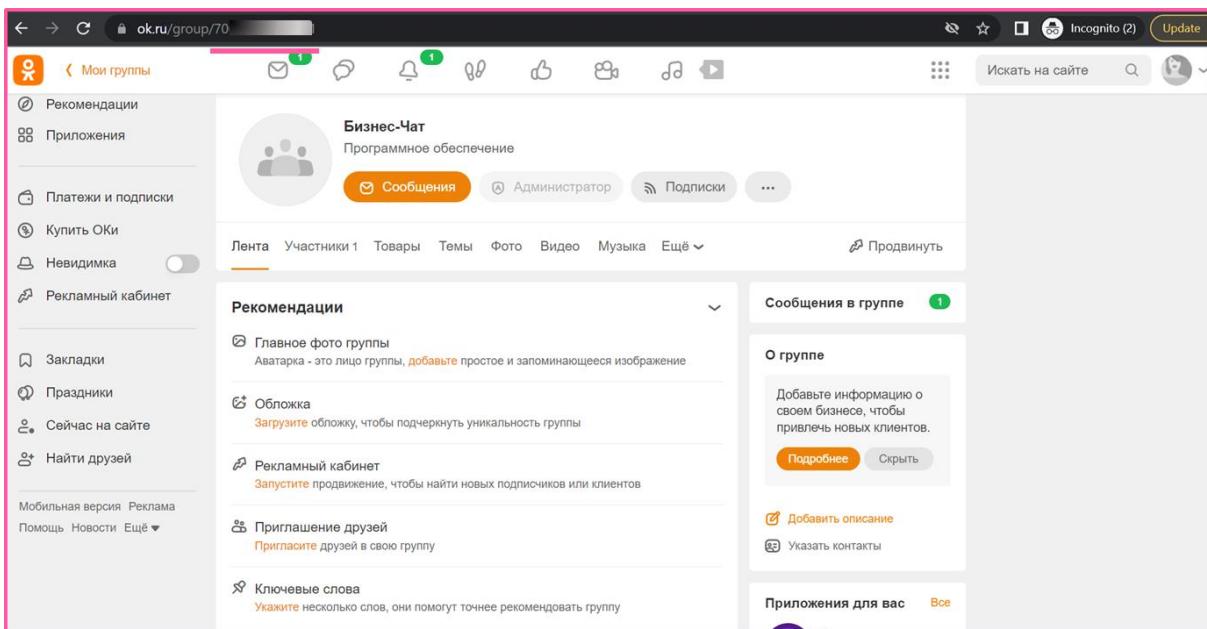


Внимание! Подключить страницу в Одноклассниках к Бизнес-Чату может только администратор этой страницы.

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».

OK.ru

Мои группы

Подарки
Рекомендации
Приложения
Платежи и подписки
Купить ОКи
Невидимка
Рекламный кабинет
Закладки
Праздники
Сейчас на сайте
Найти друзей
Мобильная версия Реклама Помощь Новости Ещё ▾

Бизнес-Чат
Программное обеспечение

Сообщения Администратор Подписки ...

Лента Участники 1 Товары Темы Фото В ...
Пригласить друзей Добавить в закладки
Настройки Удалить

Рекомендации
Главное фото группы
Обложка
Рекламный кабинет
Приглашение друзей

Настройки

Добавьте информацию о своем бизнесе, чтобы привлечь новых клиентов.
Добавить описание Указать контакты

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

OK

Liya Yurina

Лента
Друзья
Фото
Группы
Игры
Подарки
Рекомендации
Приложения
Платежи и подписки
Купить ОКи
Невидимка
Рекламный кабинет
Закладки
Праздники
Сейчас на сайте

Бизнес-Чат

Лента Участники 1 Товары Темы Фото Видео Музыка Ещё ▾

Сообщения группы
Отправлять сообщения могут Гости и участники
Приветственное сообщение Настроить
Автоответчик сообщений Настроить
Прямая ссылка на диалог с группой https://ok.ru/group/.../messages

Работа с API
Ключ доступа Получить ключ доступа

Сохранить Отменить

НАСТРОЙКИ
Основные Управление Инструменты Бизнес-группа Администрация Приложения Сообщения
Звонки Штрафные баллы
Баланс группы Платный контент Поддержка авторов new
Ссылки на группу Все

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

The screenshot shows the OK.ru Business Chat interface. A modal window titled 'Ключ доступа для работы с Bot API' (API access key for working with the Bot API) is open. It contains instructions about the API and a field labeled 'Ваш ключ доступа:' (Your access key) containing the value 'tkn1'. Below this is a note: 'При генерации нового ключа доступа старый станет недействительным' (When a new access key is generated, the old one will become invalid). At the bottom are buttons for 'Получить новый ключ доступа' (Get a new access key) and 'Сохранить' (Save).

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.

The screenshot shows the synchronization settings for the OneClass network. A modal window for 'Одноклассники' (OneClass) is open. It has a 'Синхронизация:' (Sync) toggle switch set to 'Включено' (Enabled), an 'ID группы:' (Group ID) input field with the value '700', and a 'Токен доступа:' (Access token) input field with the value 'tkn1'. Below these fields is a checked checkbox 'Выводить имя оператора' (Display operator name). To the right of the modal is an 'Инструкция' (Instruction) section with steps for copying the group ID from the OneClass website and pasting it into the Avito Business Chat settings. There are also two screenshots illustrating the process.

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».

The screenshot shows the 'Синхронизация' (Sync) section of the Tele2 Business Chat interface. On the left, there's a sidebar with various project management and analytical tools. The main area is titled 'Синхронизация' and has three tabs: 'CRM-системы', 'Мессенджеры' (which is selected and highlighted with a pink border), and 'Соцсети'. Under 'Мессенджеры', there's a note: 'Подключите официальные аккаунты вашей компании в мессенджерах, чтобы ваши сотрудники смогли обрабатывать обращения из них в едином интерфейсе Диалогов Tele2 Бизнес-Чат.' Below this, icons for Telegram, Viber, WhatsApp, and Avito are shown, each with a green dot indicating they are connected. The 'Avito' icon is specifically highlighted with a pink rectangle.

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

The screenshot shows the 'Для профессионалов' (For Professionals) section of the Avito website. At the top, there's a navigation bar with links for Auto, Real Estate, Work, Services, and More. Below that is a user profile placeholder with the letter 'J'. The main heading is 'Для профессионалов'. A horizontal menu bar includes 'Инструменты', 'Тариф', 'Сотрудники', 'Интеграции' (which is selected and highlighted with a pink border), and 'Avito Pro ↗'. A sub-section titled 'Готовое решение' (Ready-made solution) explains how users can integrate their business with Avito using various services like Bitrix24, amoCRM, Jivo, and Callibri. A 'Выбрать сервис' (Select service) button is present. Another sub-section, 'Собственная разработка' (Own development), provides instructions for integrating via API, mentioning 'Client_id' and 'Client_secret'. A 'Подключить тариф' (Connect tariff) button is located at the bottom of this section. On the left, a sidebar lists professional tools: 'Бизнес-Чат' (Business Chat), 'Мои объявления', 'Заказы', 'Мои отзывы', 'Избранное', 'Сообщения', 'Уведомления', 'Кошелёк', 'Платные услуги', 'Для профессионалов' (selected and highlighted with a pink border), 'Спецпредложения' (New), 'Управление профилем', 'Защита профиля', and 'Настройки'.

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».

Управление профилем

Основные данные Вид профиля

Номер профиля **213 143 115**

Название компании **Бизнес-Чат**

Посмотреть профиль Изменить

Значки
Видны всем в вашем профиле.

Телефон подтверждён

Подтверждение данных

Паспорт	Пройдите проверку	Пройти проверку
Водительские права	Пройдите проверку	Пройти проверку
Реквизиты компании	Не проверены	Подтвердить
Tinkoff ID для	Не проверен	Пройти проверку

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

Синхронизации

CRM-системы Мессенджеры Соцсети

Мессенджеры

Авито

Подключите ваш аккаунт в Авито к Tele2 Бизнес-Чат по инструкции справа, чтобы получать сообщения клиентов из Авито.

Синхронизация: Включено 27.03.2023

Номер пользователя: 213...
Client_id: DH...
Client_secret: MK...-4SeK
 Выводить имя оператора

Инструкция

- Переместите бегунок в поле «Синхронизация» в положение «включена».
- Авторизуйтесь в Авито под аккаунтом, с которым нужно синхронизировать Tele2 Бизнес-Чат, и запросите ваши Client_id и Client_secret у техподдержки Авито. Затем введите их в соответствующие поля в настройках слева.
- Введите свой номер пользователя в поле «Номер пользователя из Авито». Вы найдете его в настройках аккаунта:

Теперь! Теперь сообщения из Авито передаются в Диалоги и Единый Журнал Лидов Tele2 Бизнес-Чат.

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

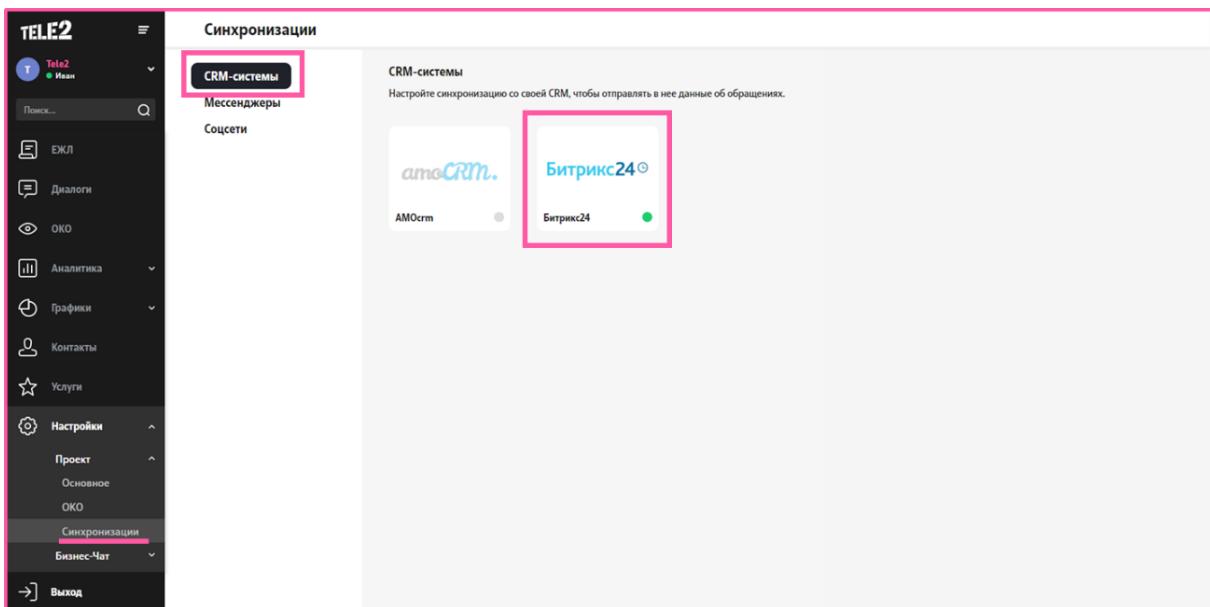
В начало

Интеграция с Битрикс24

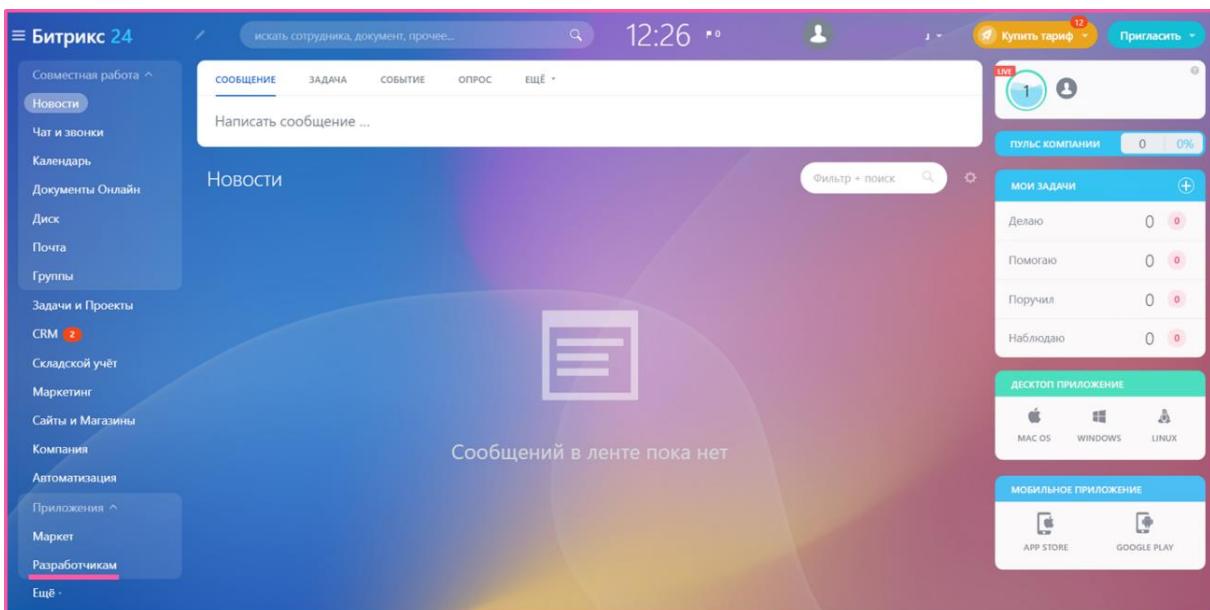


Важно! Готовая интеграция работает только для облачной версии Битрикс24.

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**.

The screenshot shows the Bitrix24 interface with a sidebar on the left containing navigation links such as 'Новости' (News), 'Чат и звонки' (Chat and Calls), 'Календарь' (Calendar), 'Документы Онлайн' (Online Documents), 'Диск' (Disk), 'Почта' (Email), 'Группы' (Groups), 'Задачи и Проекты' (Tasks and Projects), 'CRM' (CRM), 'Складской учёт' (Warehouse Accounting), 'Маркетинг' (Marketing), 'Сайты и Магазины' (Websites and Stores), 'Компания' (Company), 'Автоматизация' (Automation), 'Приложения' (Applications), 'Маркет' (Market), 'Разработчикам' (Developers), and 'Ещё' (More). The main content area displays six integration options:

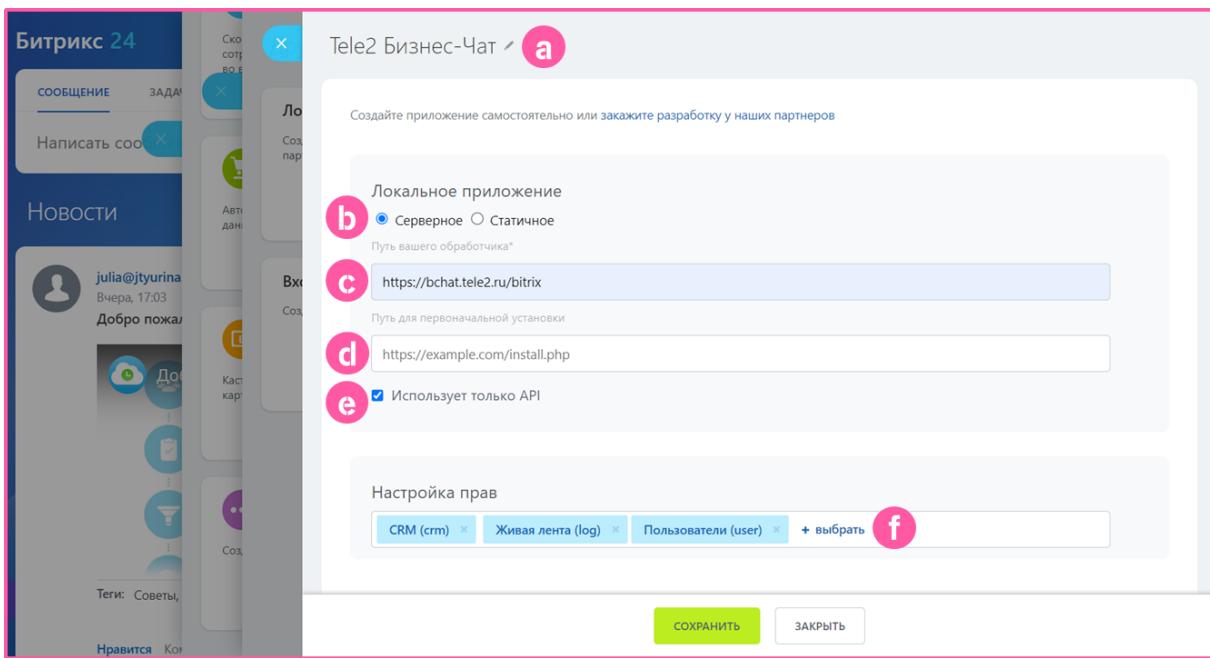
- Импортировать/экспортить данные**: Скопируйте из любого внешнего источника данные клиентов, перечень сотрудников, задачи или, наоборот, перенесите данные, накопленные в Битрикс24 во внешнюю систему.
- Интегрировать с внешними системами**: Автоматизируйте сбор лидов из формы на сайте, синхронизируйте изменение контактных данных клиентов со складской или бухгалтерской системой.
- Автоматизировать продажи**: Автоматически двигайте лиды и сделки по воронке и проверяйте правильность данных в CRM.
- Автоматизировать управление**: Автоматически ставьте задачи сотрудникам, информируйте руководство о возникающих проблемах и публикуйте отчеты в живой ленте.
- Встроить виджет**: Кастомизируйте интерфейс Битрикс24: выведите свою информацию прямо в карточке клиента, скрипты продаж - в карточке звонка.
- Добавить чат-бот**: Создайте чат-ботов, которые будут отправлять нотификации и отчеты сотрудникам прямо в мессенджер.

The screenshot shows the Bitrix24 interface with the same sidebar as the previous screenshot. The main content area displays three options under the heading 'Другое' (Other):

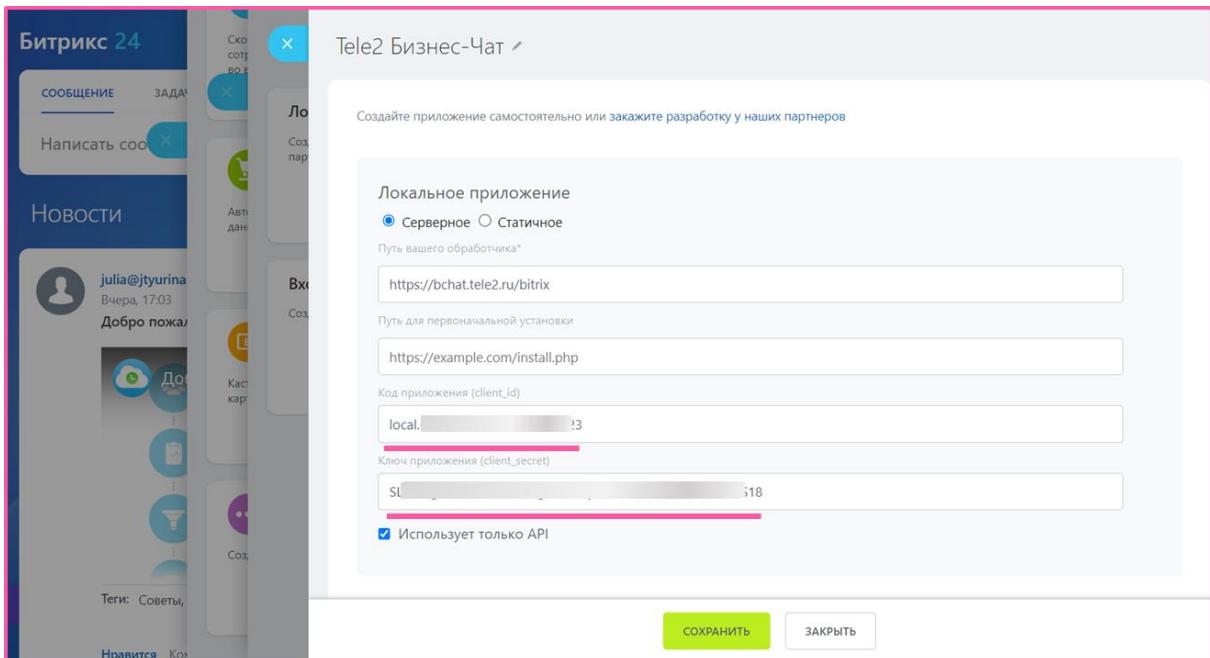
- Локальное приложение**: Создайте приложение самостоятельно или закажите разработку у наших партнеров.
- Исходящий вебхук**: Создайте исходящий вебхук, чтобы получать информацию о событиях, происходящих в вашем Битрикс24.
- Входящий вебхук**: Создайте входящий вебхук, для работы с данными вашего Битрикс24 через API.

4. Настройте приложение в Битрикс24:

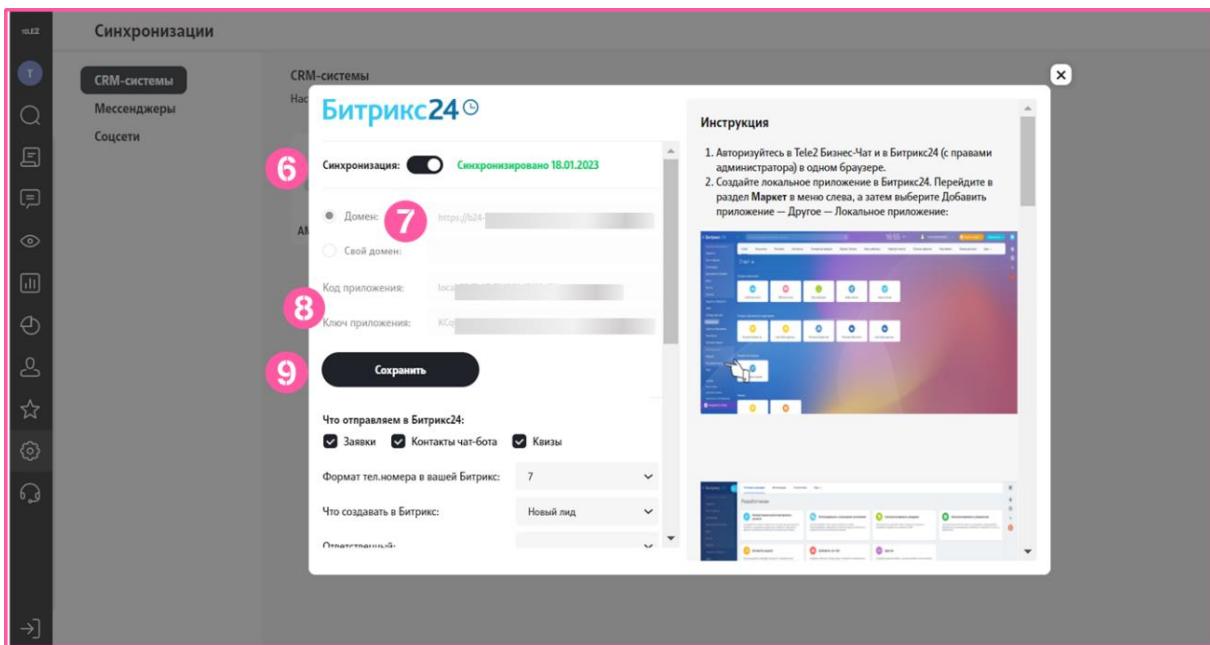
- Название приложения: **«Tele2 Бизнес-Чат»**.
- Тип: **Серверное**.
- Путь вашего обработчика: введите <https://bchat.tele2.ru/bitrix>
- Поле «Путь для первоначальной установки» оставьте **пустым**.
- Приложение использует только API: **вкл.**
- В Настройке прав укажите: **CRM (crm)**, **Пользователи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



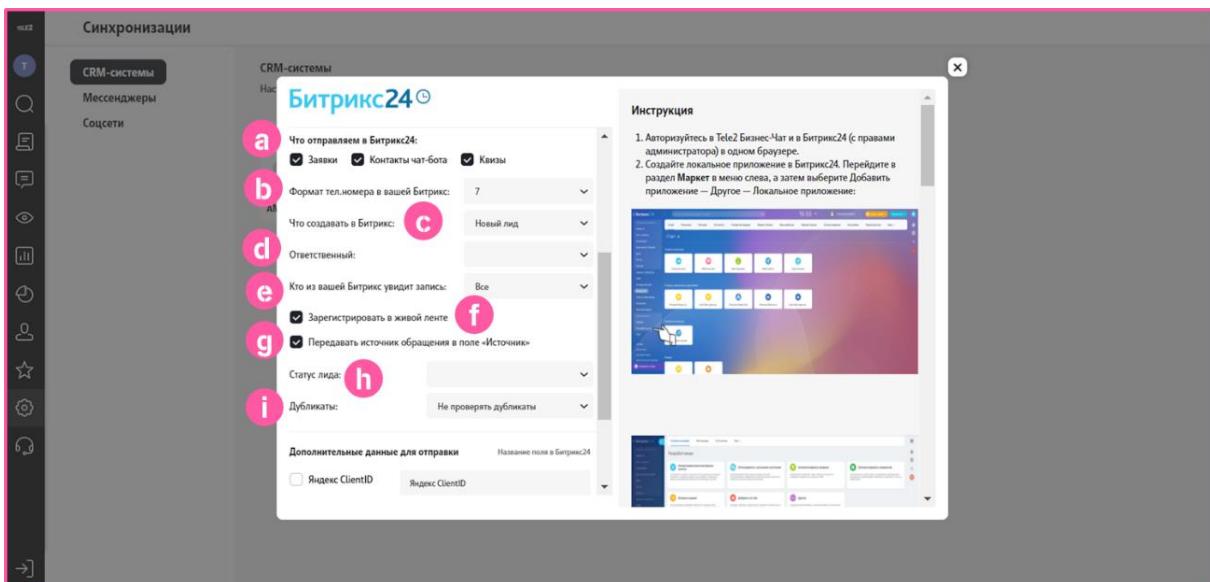
5. Сохраните изменения. В приложении появятся «Код приложения» и «Ключ приложения»:



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:
- «**Что отправляем в Битрикс24**» — выберите типы обращений, которые нужно отправлять из Бизнес-Чата в Битрикс24. Это могут быть заявки (чата передаются вручную операторами из диалогов).
 - «**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.
 - 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**».
 - В поле «**Ответственный**» укажите, кто именно из пользователей вашей Битрикс24 будет указан ответственным при создании нового лода/контакта.
 - В поле «**Кто из вашей Битрикс увидит запись**» вы можете выбрать всех сотрудников или только ответственного.
 - Вы можете зарегистрировать обращение в **живой ленте**, для этого поставьте галочку в соответствующем чекбоксе.
 - 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.
 - В поле «**Статус лода**» 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.
 - 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



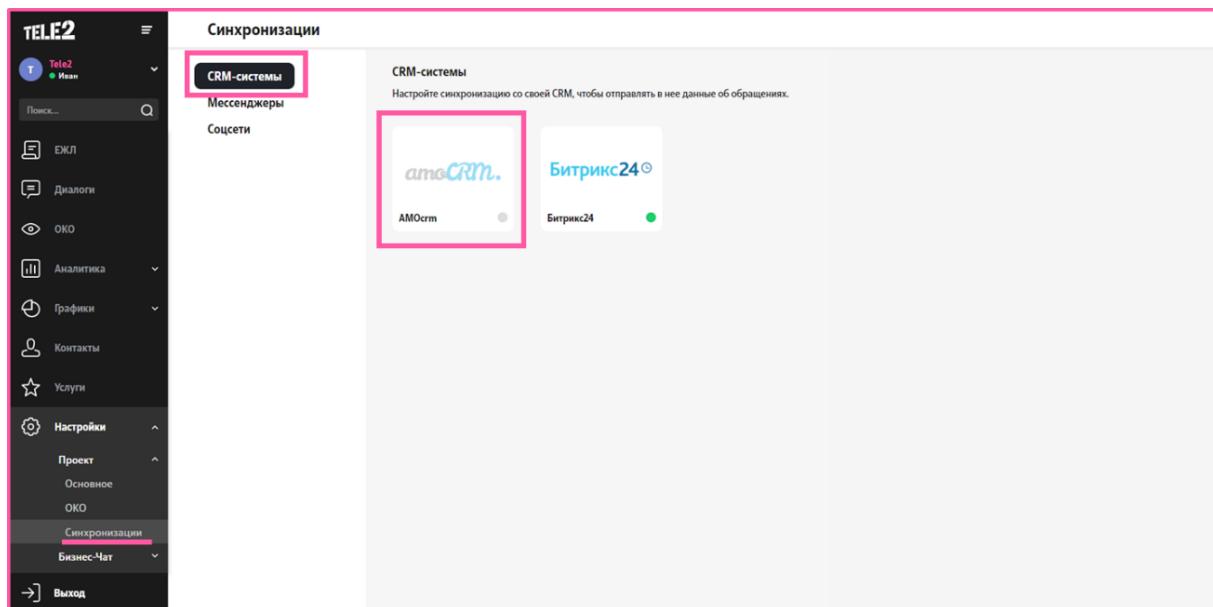
Важно! Не забудьте сохранить все изменения.

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**».

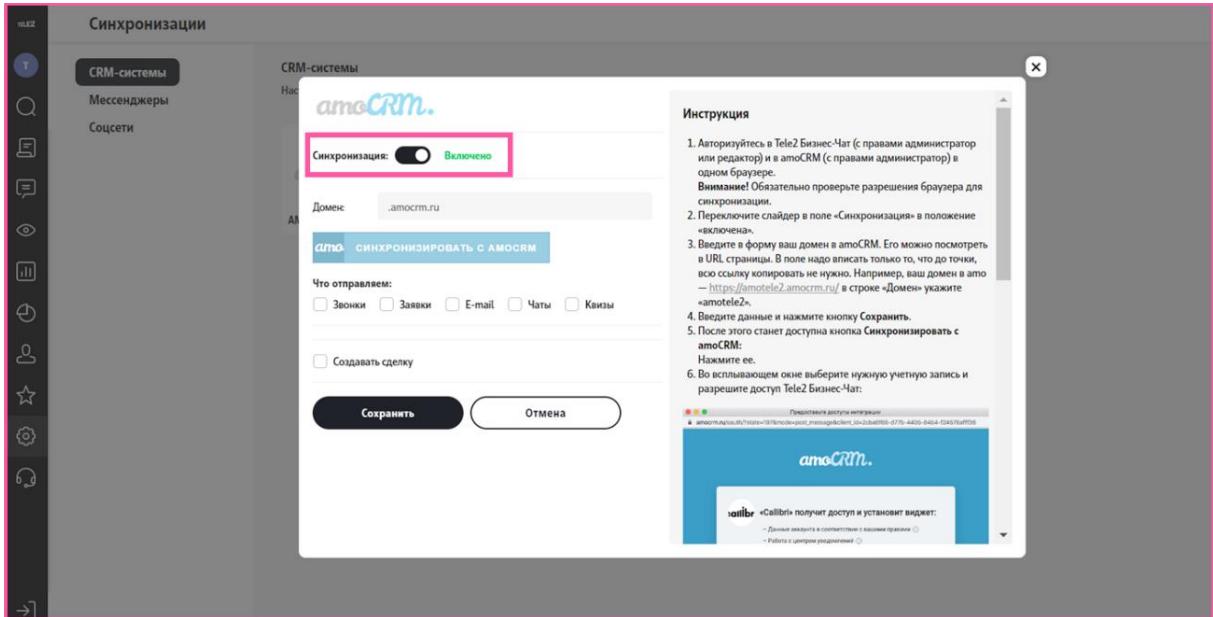


1. Авторизуйтесь в Бизнес-Чате (с правами администратора или редактора) и в amoCRM (с правами администратора) в **одном браузере**.

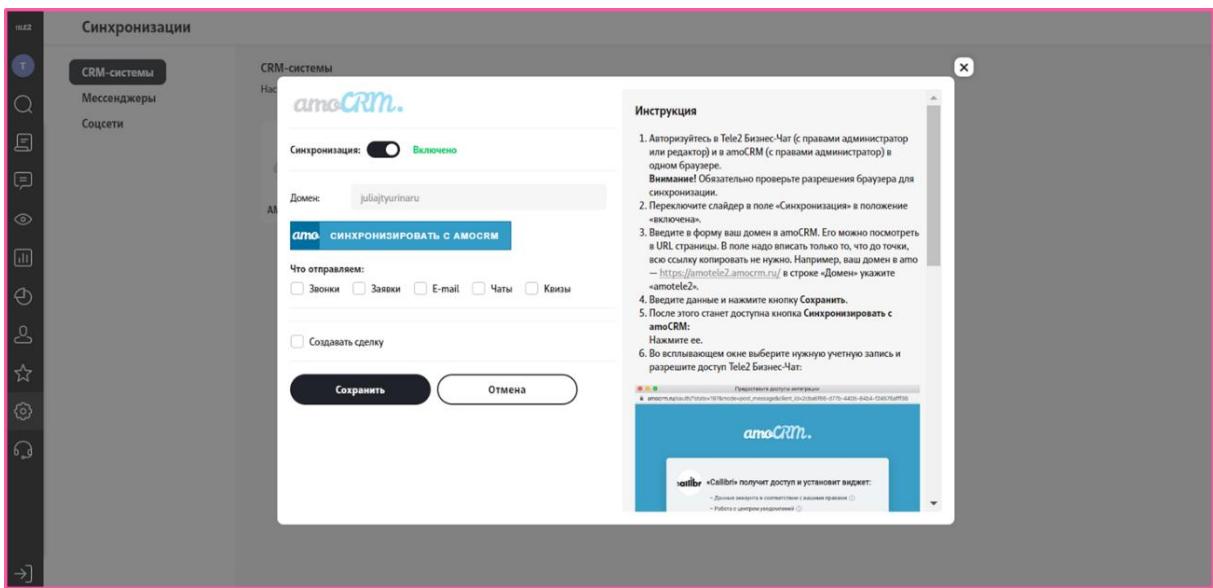


Внимание! Обязательно проверьте разрешения браузера для синхронизации.

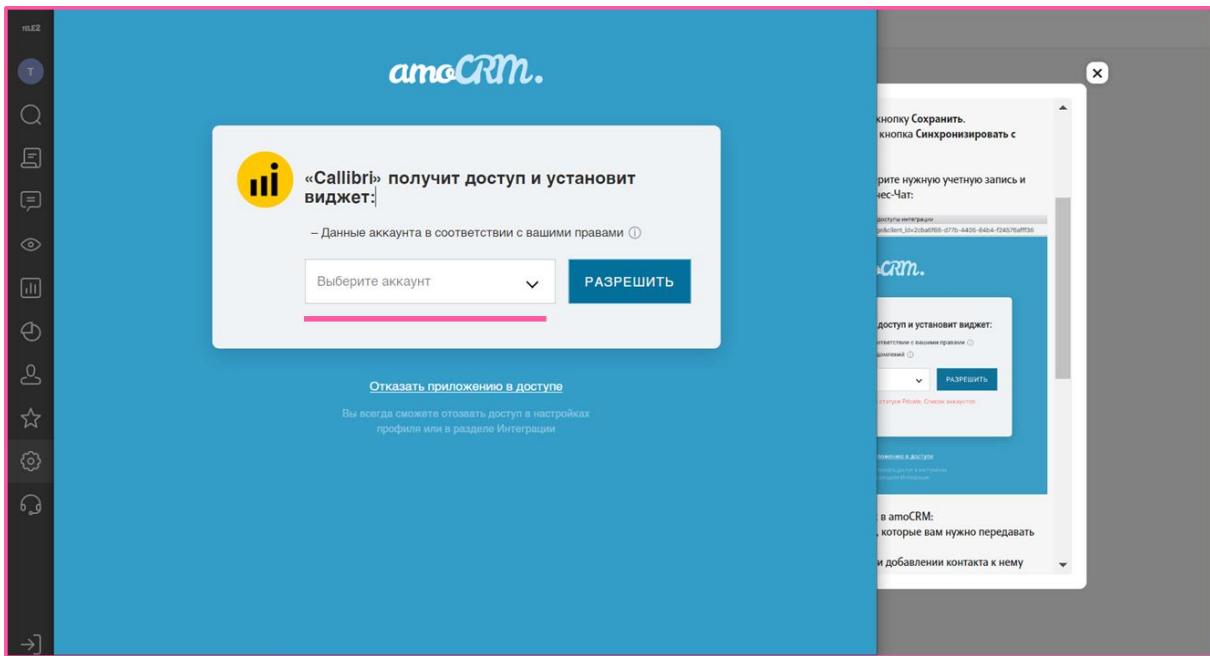
2. Переключите слайдер в поле «Синхронизация» в положение «Включено».



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.

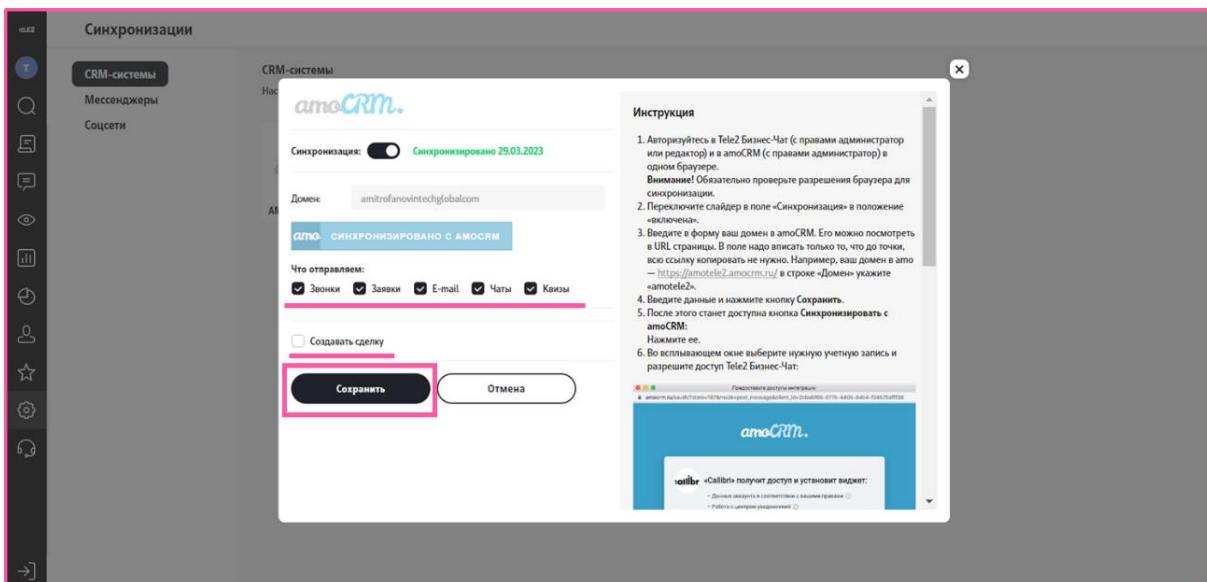


6. Во всплывающем окне выберите нужную **учетную запись** и **разрешите** доступ Бизнес-Чату через партнерский интерфейс:



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 название 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.

Настройки проекта

Основные Команда Черный список Расширенные

Скрипт

С помощью скрипта сервисы будут работать на вашем сайте. Если у вас нет сайта, пропустите эти шаги.

Если у вас нет сайта, пропустите эти шаги.

Добавить домены

Добавьте все домены вашего сайта в формате domain.ru. В формате *domain.ru — поддомены. Вы можете добавлять неограниченное количество доменов.

Домены:

- domain.ru
- tele2newschat.ahaha.online

Сгенерировать скрипт

Выберите тип установки, а код будет сгенерирован автоматически.

В код сайта (в т. ч. ПО с открытым кодом)

Добавьте скрипт перед закрывающим тегом </body> в конце кода на всех страницах вашего сайта.

Настройте сервис в личном кабинете, откройте сайт в режиме инкогнито и проверьте работу скрипта.

Скопировать скрипт

- 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.

- Перейдите в раздел **Настройки — Бизнес-Чат — Основное**. Зайдите в таб «Чат» и **включите** его.

Настройки Проект Бизнес-Чат **Основное** Сегменты Ловцы лидов Выход

Ображение Группы операторов Прочее Табы: Чат Включить таб

Авто-сообщения

Название таба: Чат /8

Первое сообщение в чате, если не было крючка:

Добрый день, меня зовут [Name]. Давайте вместе решим вашу задачу. Спросите меня о чем-нибудь :)

Запрос контактов

Если сообщение не прочитано 15 секунд

Здорово, что обратились к нам. Пока в готовлю ответ, подождите свой номер телефона или адрес электронной почты. Если вы устанете ждать или случайно отключитесь, я перезвоню или подробно расскажу в письме.

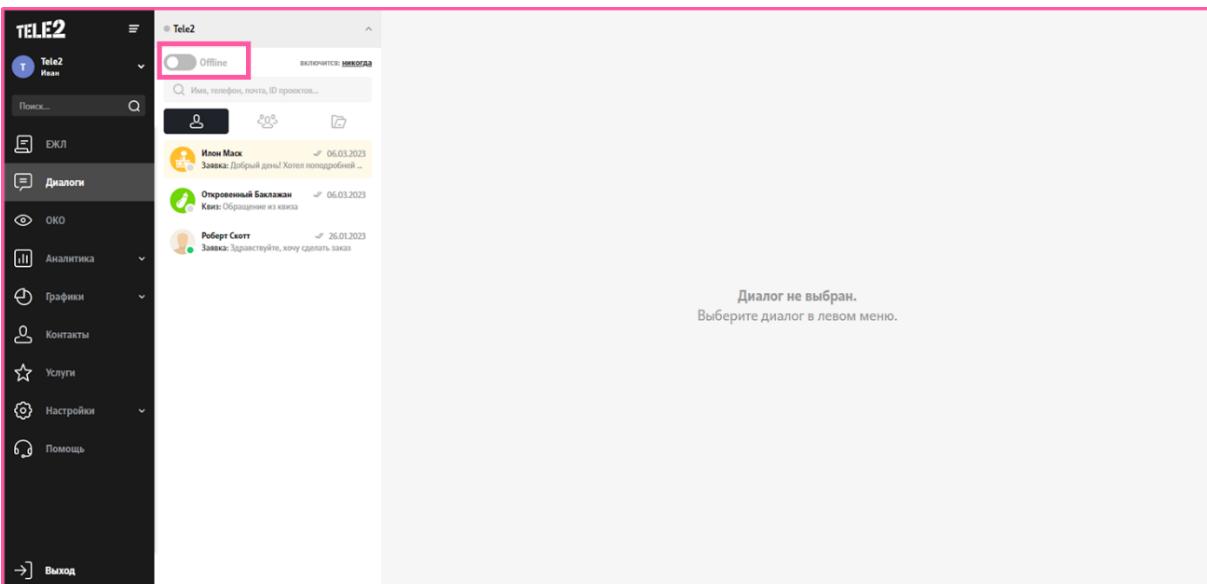
Запрос контактов

Сообщение прочитано, но ответ нет 20 секунд

Оператор занят, но мы на проводе: скорее оставляйте ваш email или телефон, и мы свяжемся с Вами в ближайшее время!

Запрос контактов

- Далее каждый сотрудник должен зайти в личный кабинет в раздел Диалоги и передвинуть слайдер в положение «**Online**»:

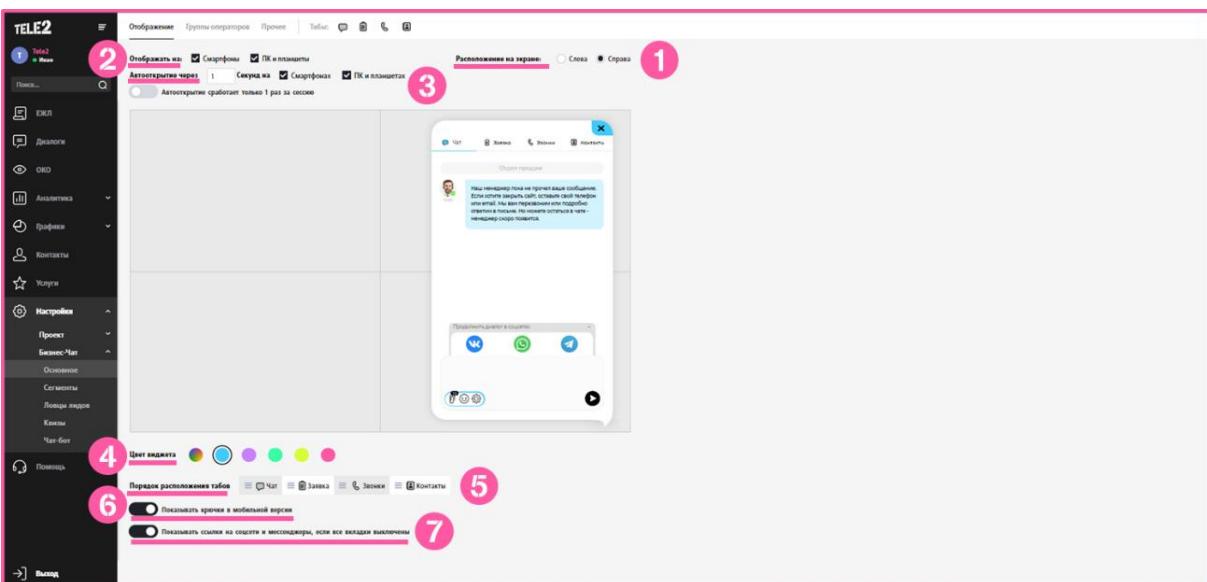


Входящие обращения оператору будут приходить на вкладку **«Мои сообщения»**. На вкладке **«Общие сообщения»** оператор увидит обращения, в которых общаются его коллеги, а на вкладке **«Архив»** хранятся все закрытые обращения.

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**.



- Выберите, с какой стороны экрана **отображать** чат: слева или справа. Все изменения вы увидите в окне предпросмотра.
- Укажите, при просмотре **с каких устройств** нужно показывать чат пользователю.
- Настройте **автооткрытие** чата, если это необходимо. Мы не советуем автоматически открывать чат в первые 30 секунд — пользователь не успеет изучить сайт. А лучше

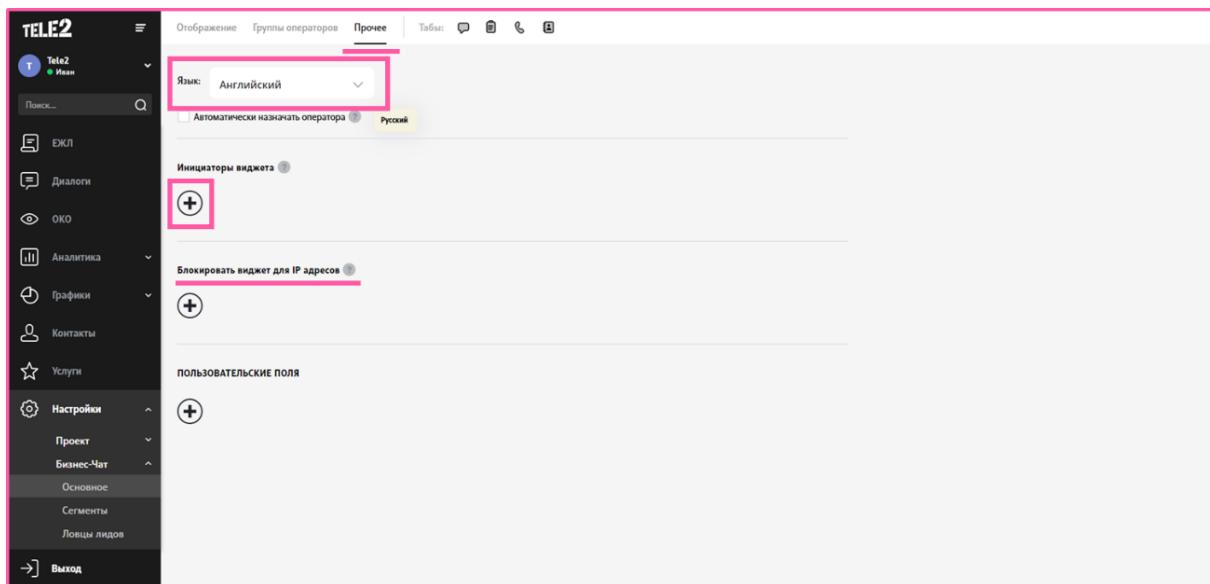
вообще не открывать чат автоматически — привлечь внимание пользователя вам помогут крючки, которые не будут раздражать пользователя своим появлением.

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):



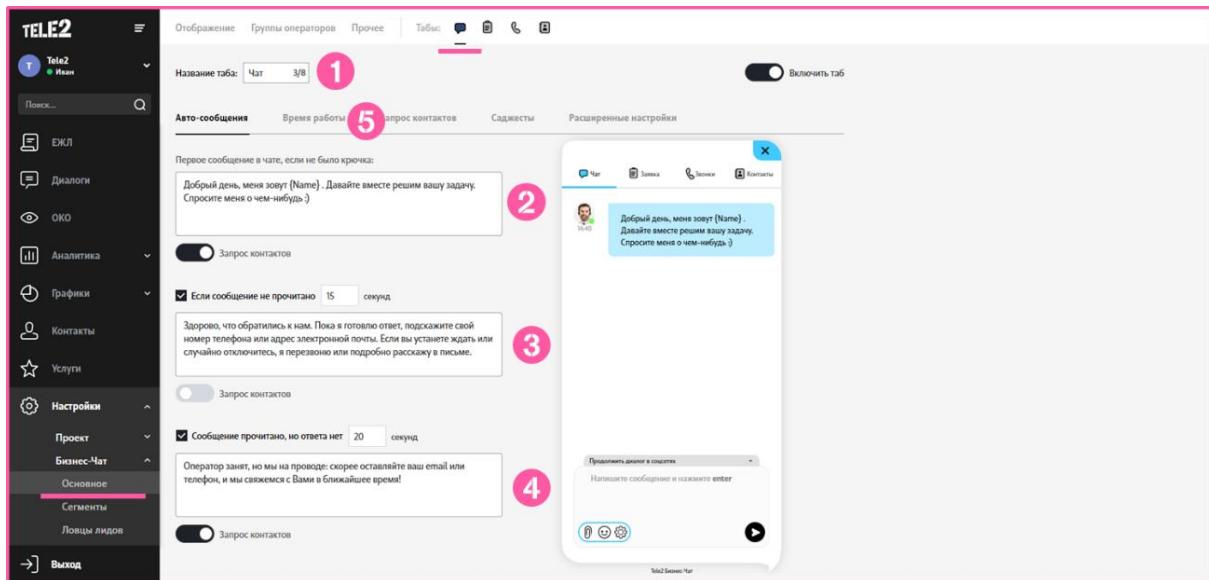
В поле «Инициаторы виджета» укажите идентификатор элемента сайта, который будет открывать Бизнес-Чат на странице.

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 успевает 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

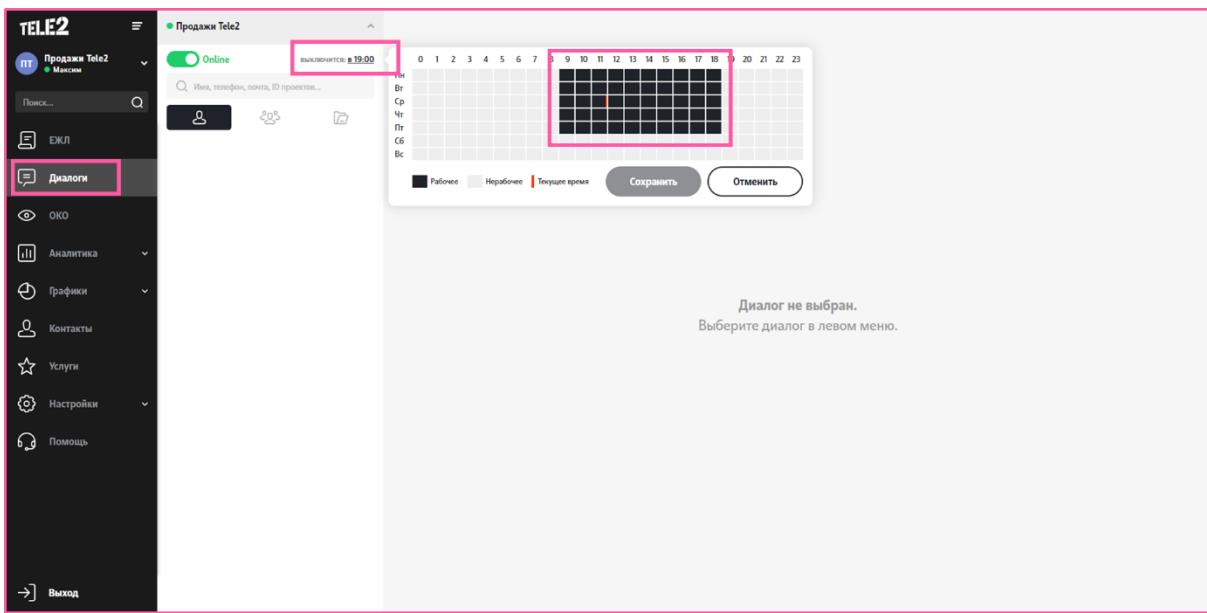
Чат доступен клиентам, когда хотя бы один менеджер в сети. Оператор сможет выходить в онлайн двумя способами:

1. **Вручную**. Для этого нужно перевести бегунок в статус **онлайн** в разделе «Диалоги». Важно не забыть переключить бегунок в статус **оффлайн**, когда рабочий день оператора закончится. Даже если оператор выключит компьютер, но не переведет бегунок в режим оффлайн, 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»**:



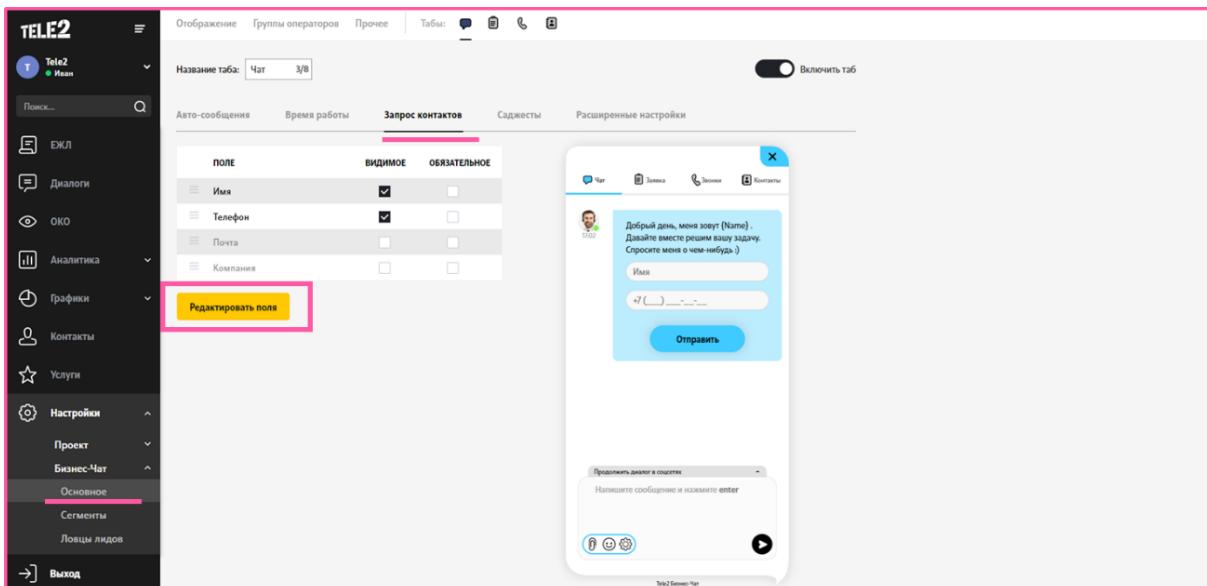
 **Важно!** автоматическое время работы будет активировано на следующий день. В день настроек оператору потребуется войти в режим онлайн/оффлайн вручную для работы с «Диалогами».

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

Запрос контактов

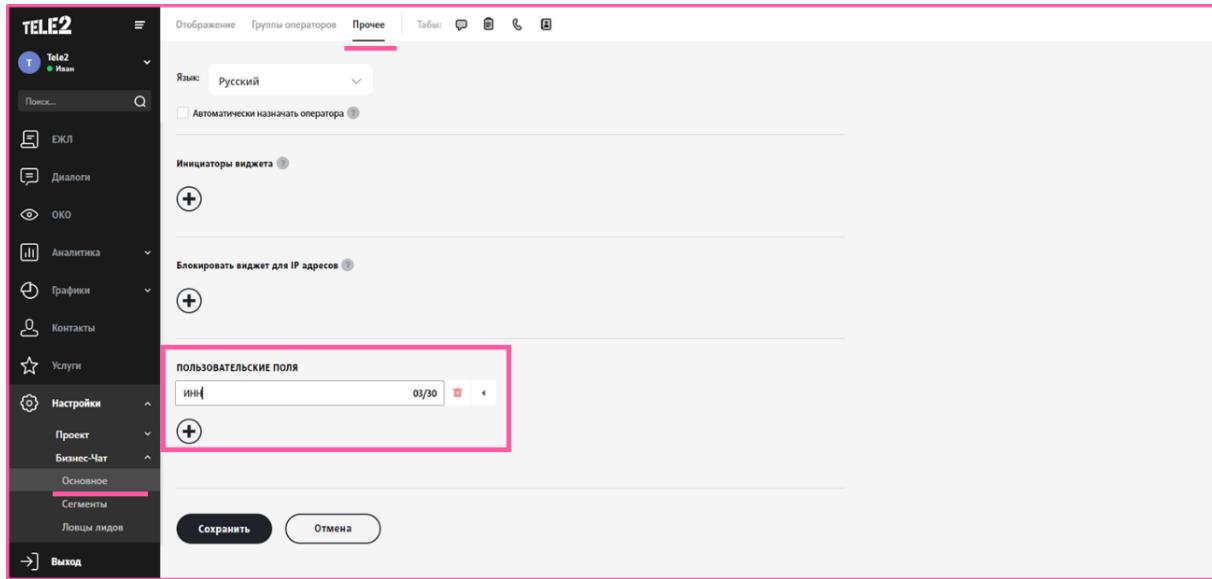
Здесь вы можете настроить запрос контактов пользователя в чате. Пригодится, если вы хотите ограничить общение операторов с анонимными пользователями. Также запрос контактов понадобится, если оператор долго не отвечает в чате — так вы не потеряете клиентов.

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.

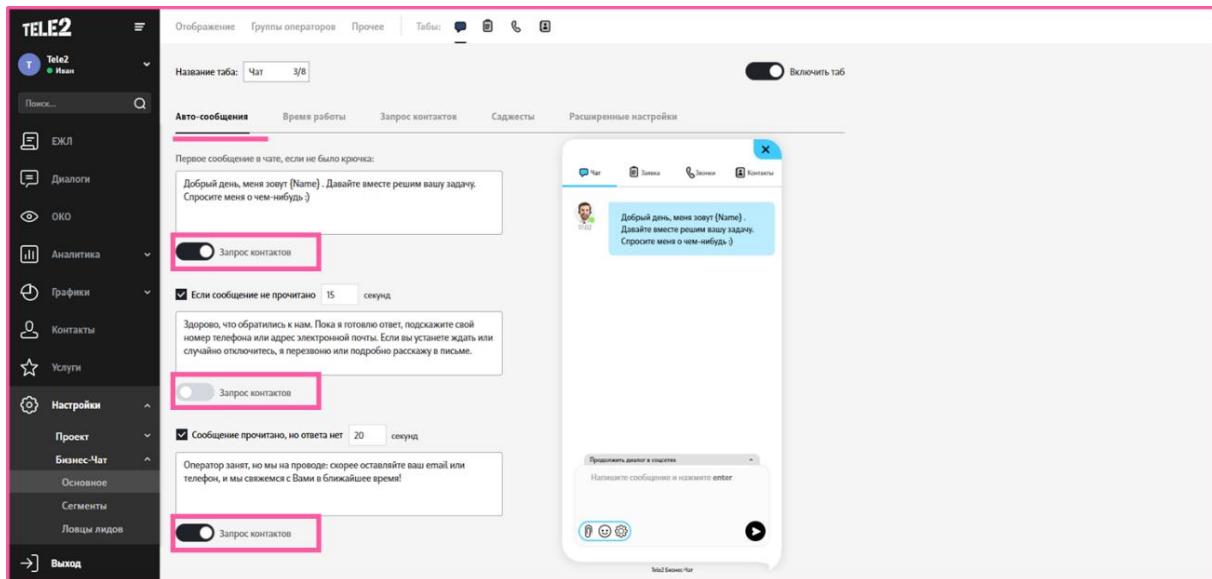
Для добавления дополнительных полей в заявке перейдите в редактор полей, нажав кнопку «Редактировать поля». В разделе «Пользовательские поля» вы можете добавить необходимые параметры, например запрос ИНН и другие. Добавленные поля появятся в разделе «Запрос контактов»



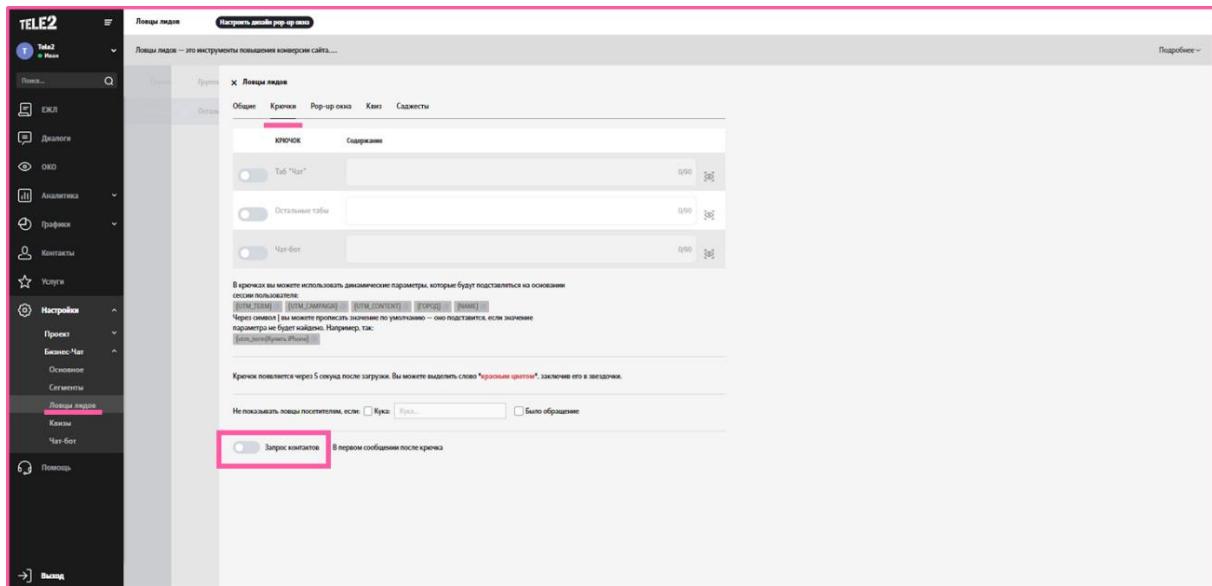
Запрос контактов можно использовать одновременно с:

- 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:

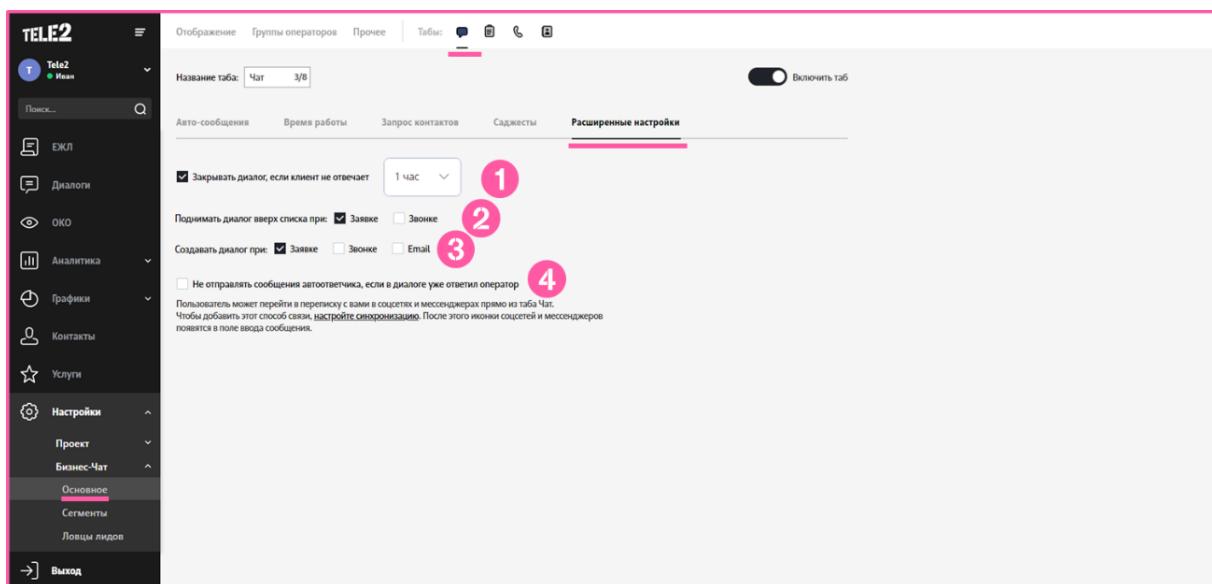


Включить запрос контактов для крючков вы можете в разделе «Ловцы лидов». Перейдите в нужную группу ловцов и во вкладке «Крючки» поставьте галочку в чекбоксе «Запрос контактов»:



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 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

The screenshot shows the TELE2 Business Chat configuration interface. On the left is a sidebar with various menu items like 'Панель', 'ЕЖЛ', 'Диалоги', 'ОКО', 'Аналитика', 'Трафик', 'Контакты', 'Услуги', 'Настройки' (selected), 'Проект', 'Бизнес-Чат', 'Основное' (highlighted in pink), 'Сегменты', 'Платформы лидов', 'Клиенты', 'Чат-бот', 'Помощь', and 'Выход'. The main panel has tabs 'Образование', 'Группы операторов', 'Прочее', 'Табы', and a 'Включить таб' switch (which is turned on). The 'Основное' tab is active. It contains sections for 'Название таба' (Tab name: 'Заявка'), 'Время работы' (Working hours), 'Заголовок' (Title: 'Вы можете оставить сообщение и мы перезоним вам как можно скорее'), 'Отображение полей' (Field display: 'Имя', 'Телефон', 'Почта', 'Компания') with checkboxes for 'видимое' (Visible) and 'обязательное' (Required), 'Текст после отправки заявки' (Text after sending: 'Мы постараемся вам перезоним сразу как только сможем. Не теряйтесь.'), 'Свое поле' (Custom field: 'Введите название поля...'), 'Свой список' (Custom list: 'Введите название списка...'), and 'Текст на кнопке' (Text on button: 'Отправить заявку'). A pink box highlights the 'Основное' tab, and numbered circles (1-5) point to specific UI elements: 1 points to the 'Включить таб' switch; 2 points to the 'Заголовок' input field; 3 points to the 'Текст после отправки заявки' text area; 4 points to the 'Свое поле' input field; and 5 points to the 'Текст на кнопке' input field.

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 дополнительное 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.

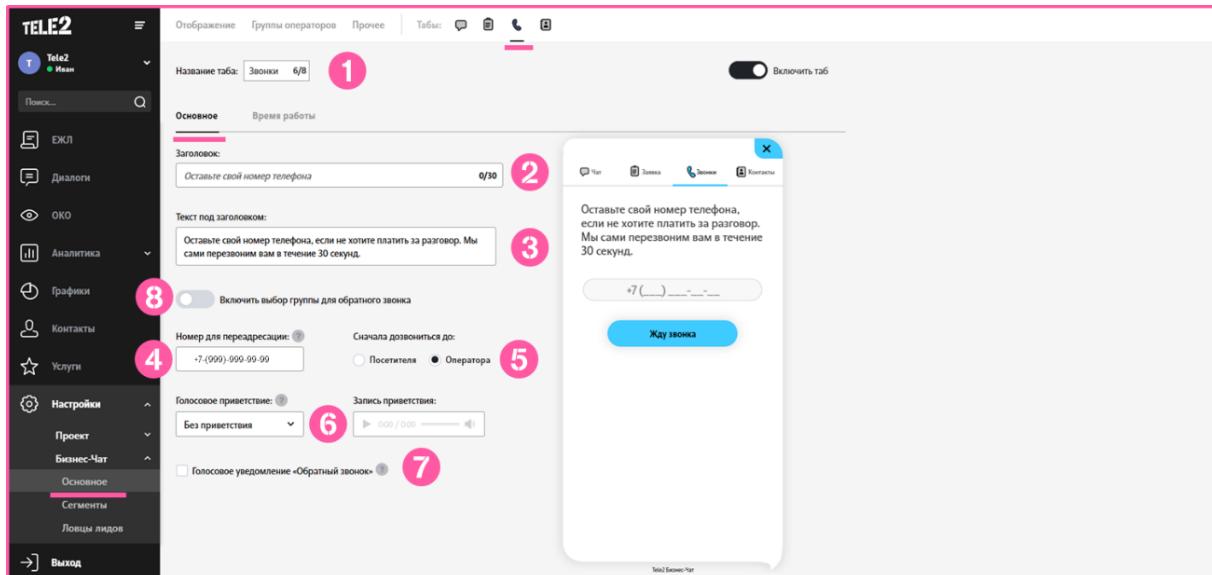
Для этого снимите синие квадраты с расписания. Синие части означают, что форма заявки работает в это время, белые — что форма заявки не работает. Сохраните изменения.

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

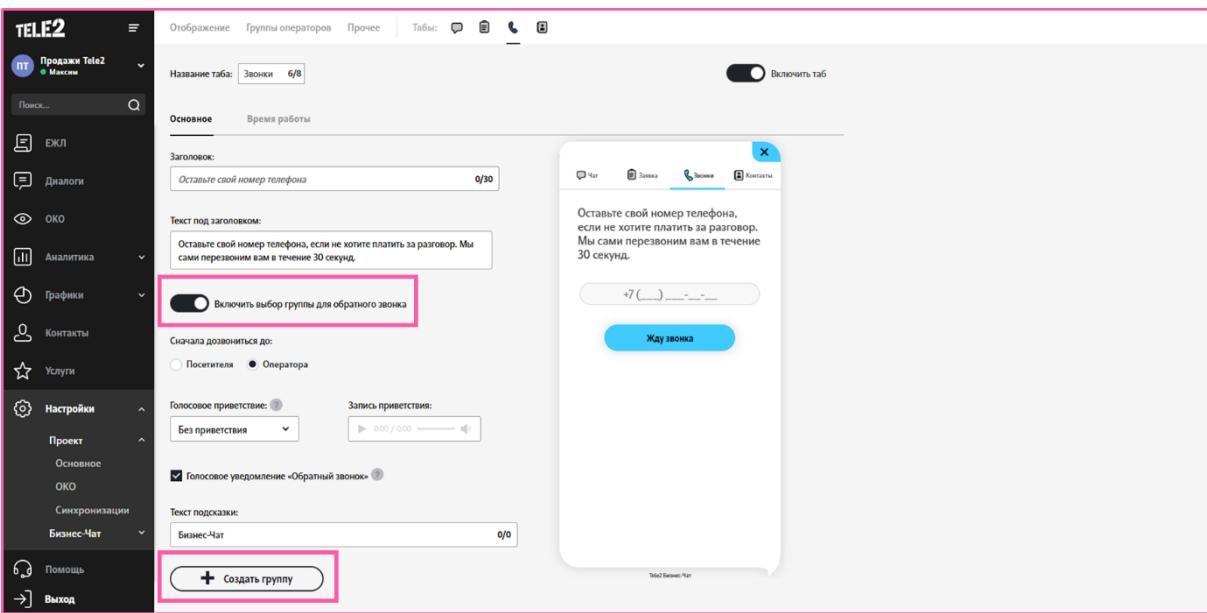


1. По умолчанию таб называется «**Звонки**», но вы можете написать другое название. Лимит — 8 символов.
2. **Укажите заголовок**, который будет размещен над формой ввода номера. Лимит — 30 символов.
3. Укажите **поясняющий текст**, который будет указан под заголовком.
4. **Введите номер**, на который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

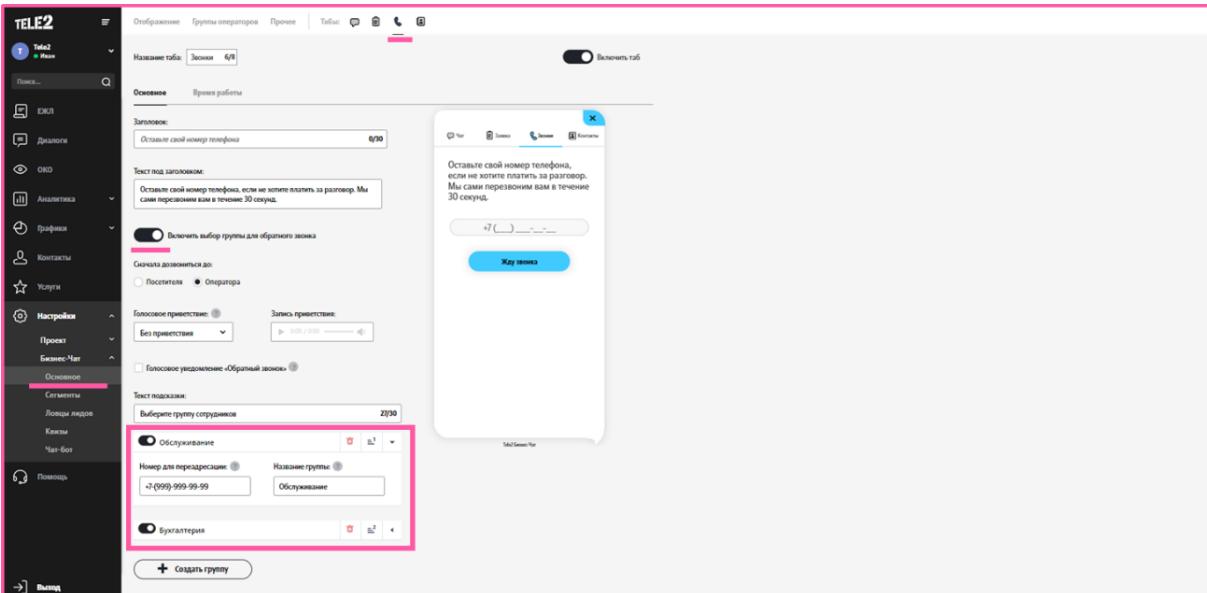


Внимание! Группы операторов, отвечающих в чате и группы обратного звонка не синхронизируются.

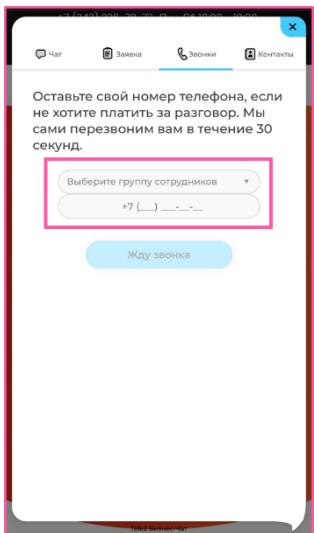
- a. В разделе **Настройки – Бизнес-Чат – Основное – Таб «Звонки»** переведите слайдер «**Включить выбор группы для обратного звонка**» в положение «**включен**». Создайте группы.



b. 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.

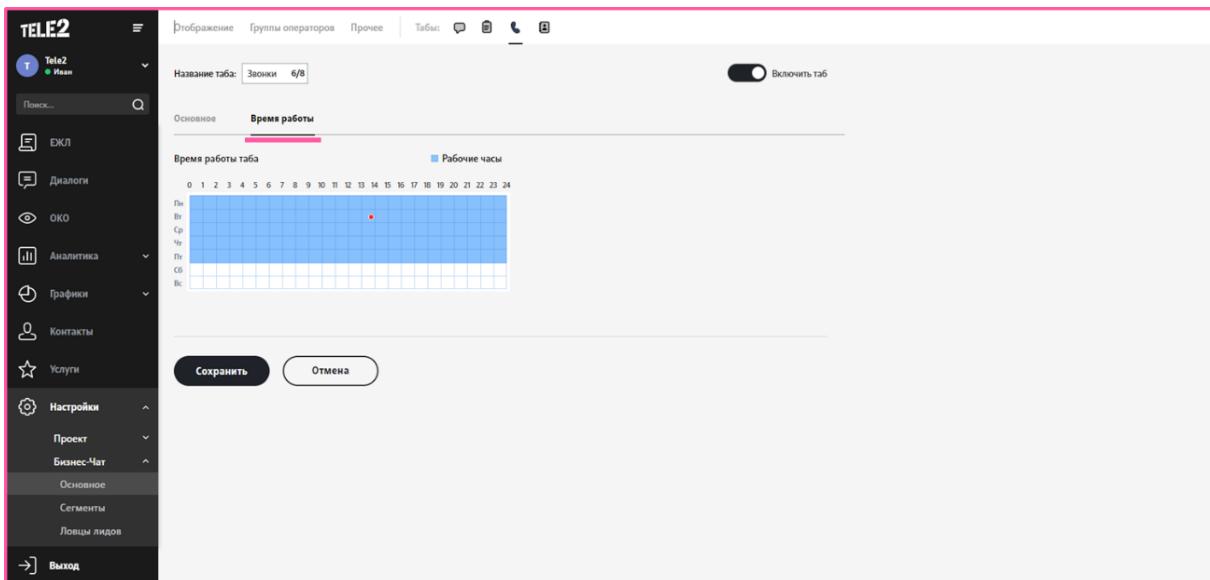


Теперь перейдите во вкладку «Время работы».

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

The screenshot shows the TELE2 Business Chat application interface. On the left is a dark sidebar with various icons and sections: ЕЖЛ, Диалоги, ОКО, Аналитика, Графики, Контакты, Услуги, Настройки (with sub-options like Проект, Бизнес-Чат, Основное, Сегменты, Ловцы лидов), and Выход. The main area has tabs at the top: Отображение, Группы операторов, Прочее, Табы: (with icons for messaging, file, call, etc.), and the active tab 'Контакты 8/8'. Below this is a message: 'На этом табе вы можете разместить адреса ваших магазинов, офисов, складов и т.д. А также добавить ссылки на социальные сети.' There's a switch labeled 'Включить таб' (Enable tab). The main content area is titled 'Название таба:' with 'Контакты 8/8' selected. It contains three tabs: Адреса, Социальные сети, and Время работы. Under 'Адреса', there's a form with fields: 'Введите адрес или координаты (например: 56.839920, 60.599666):' containing '55.633574, 37.432901', 'Информация:' containing 'Tele2', and 'Удалить адрес' with '5/100'. Below this is a button '+ Добавить адрес' (Add address) with a pink circle labeled '2' over it.

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.

На этом табе вы можете разместить адреса ваших магазинов, офисов, складов и т.д. А также добавить ссылки на социальные сети.

Название таба: Контакты 8/8

Включить таб

Социальная сеть Ссылка

	https://vk.com/	<input checked="" type="checkbox"/>
	https://wa.me/	<input checked="" type="checkbox"/>
	https://www.viber.me/	<input type="checkbox"/>
	https://ok.ru/	<input type="checkbox"/>
	https://t.me/joinchat/	<input type="checkbox"/>
	https://www.youtube.com/	<input type="checkbox"/>

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.

На этом табе вы можете разместить адреса ваших магазинов, офисов, складов и т.д. А также добавить ссылки на социальные сети.

Название таба: Контакты 8/8

Включить таб

Время работы таба

Рабочие часы

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24

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.