

<b>КАК РАБОТАТЬ С ДИАЛОГАМИ</b> .....	1
<b>Инструкция для администратора</b> .....	1
<b>Инструкция для пользователя</b> .....	2
<b>Как распределяются обращения</b> .....	3
<b>Ошибка при отправке сообщения</b> .....	4
<b>Горячие клавиши</b> .....	5
<b>Как создать шаблоны сообщений</b> .....	5

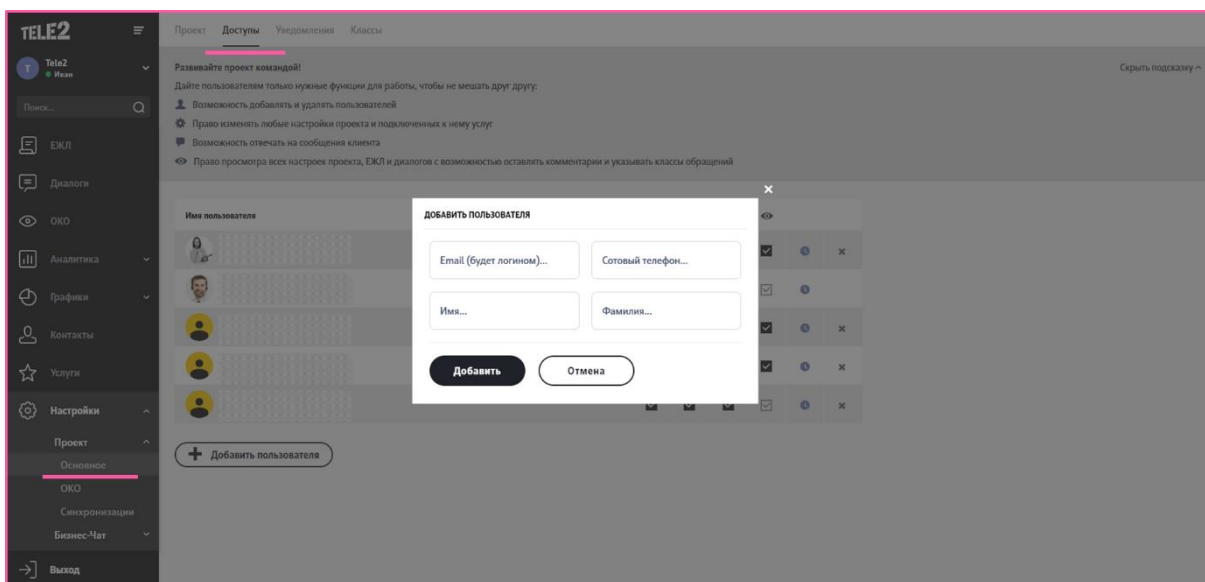
## КАК РАБОТАТЬ С ДИАЛОГАМИ

Чтобы менеджеры могли отвечать клиентам через Диалоги в Бизнес-Чате, нужно добавить всех пользователей в проект и дать им право доступа «Возможность отвечать на сообщения клиента». Если права уже есть, перейдите к «Инструкции для пользователя».

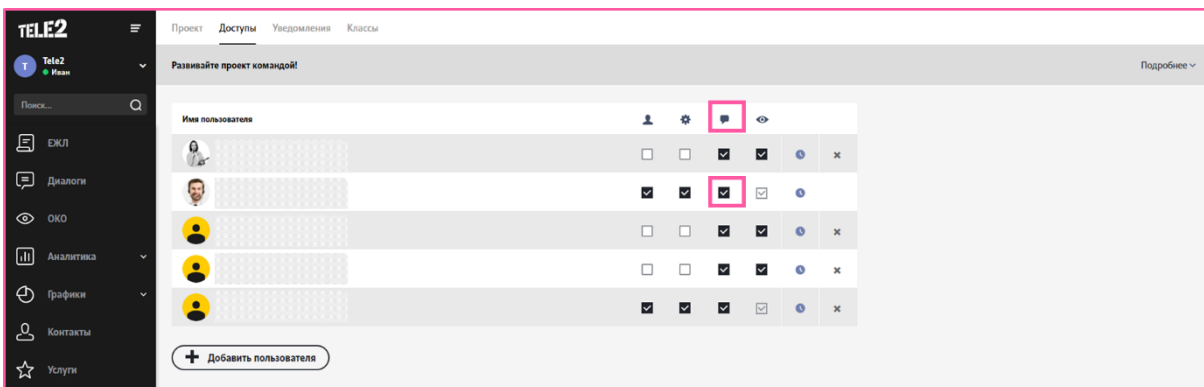
### Инструкция для администратора

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

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

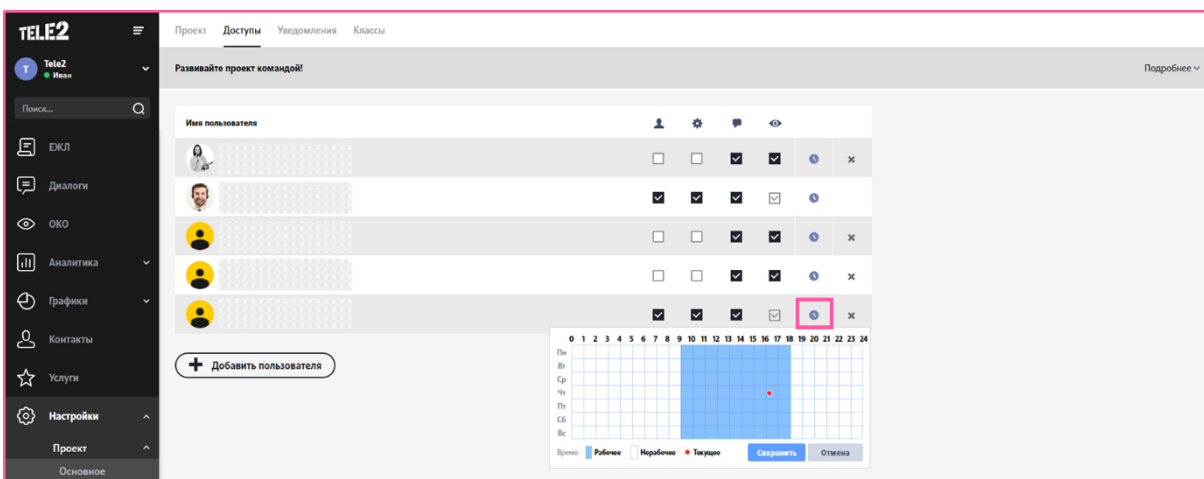


2. Затем дайте пользователю право доступа в Диалоги. Для этого поставьте галочку в столбце «Возможность отвечать на звонки и сообщения клиентов».



Здесь же вы можете настроить время работы пользователей по расписанию. В этом случае пользователь будет автоматически появляться в режиме онлайн, как только начнется его рабочее время. И наоборот — уходить в режим офлайн, как только его рабочий день закончится.

Чтобы настроить рабочее время, нажмите на значок часов в записи нужного пользователя.



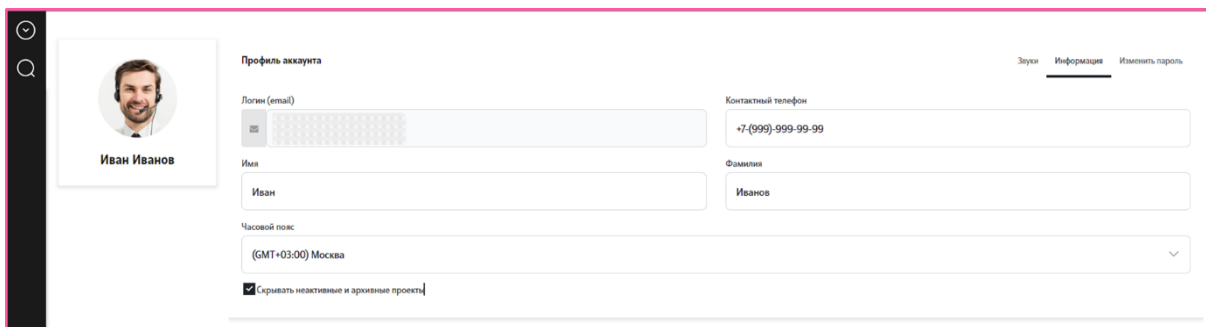
После этого каждому новому пользователю на указанный электронный адрес придет логин и пароль для входа в кабинет Бизнес-Чата. Почта будет логином, а пароль сформируется автоматически. Позже пользователь может сменить его в личном кабинете.

## Инструкция для пользователя

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

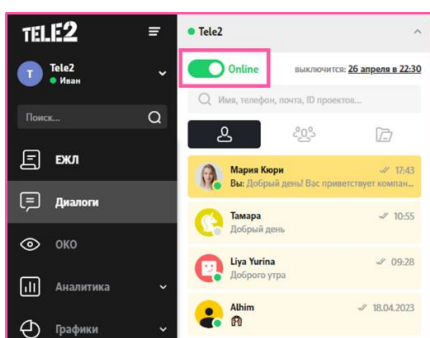
Первым делом вам нужно заполнить свой личный профиль. Проверьте правильность данных: имя, фамилию и телефон. Затем загрузите аватарку. Именно это фото будет показываться в чате на сайте.

Мы советуем загружать реальное фото, на котором хорошо видно ваше лицо. Клиенты не очень любят писать роботам или людям из фотостоков.



Таб онлайн-консультанта в Бизнес-Чате на сайте будет отображаться только при условии, что хотя бы один оператор находится в режиме онлайн.

Если рабочее время не настроено, вы можете поставить статус online вручную во вкладке Диалоги в навигационной панели кабинета слева.



## Как распределяются обращения

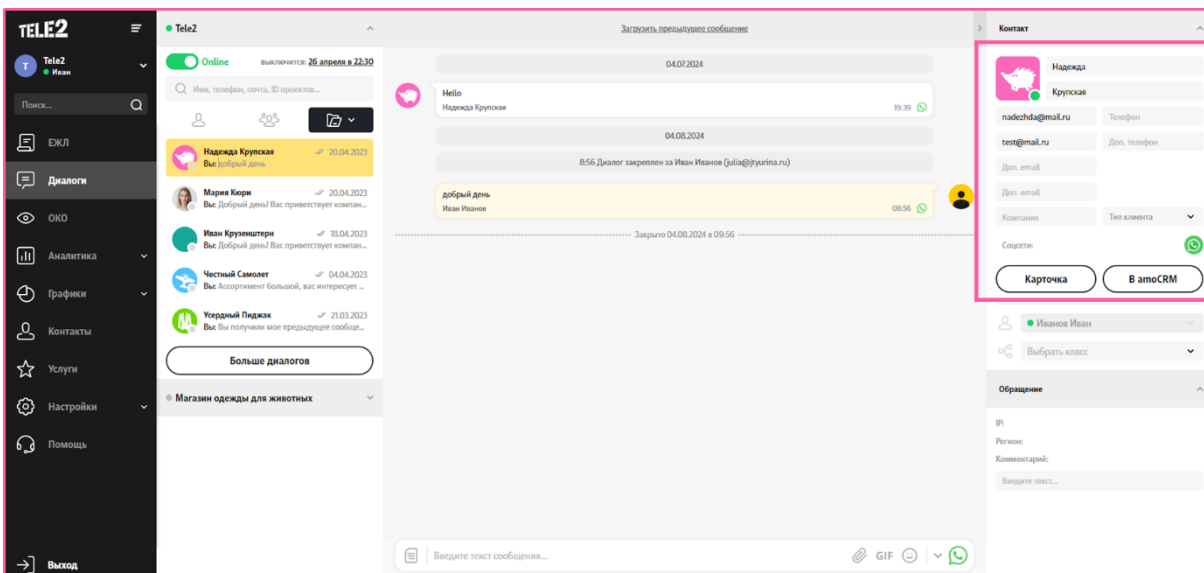
В Диалогах есть три раздела — Мои сообщения, Общие сообщения и Архив.

В разделе **Мои сообщения** появляются обращения, в которых вы назначены ответственным, или они относятся к вашей группе (если на сайте настроены группы операторов). Если группы не настроены, здесь будут появляться все новые обращения клиентов.

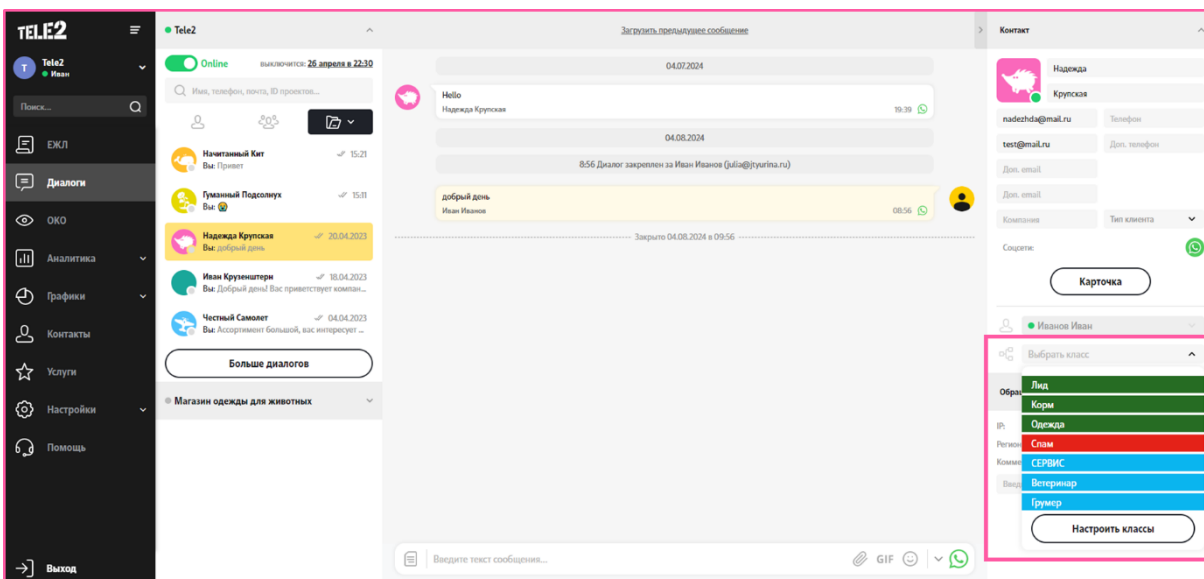
В разделе **Общие сообщения** хранятся обращения, в которых ответственным назначен другой оператор, или они относятся к другой группе.

В **Архиве** хранятся все закрытые обращения.

Когда в чат приходит сообщение, срабатывает наш генератор случайных имен. Вам нужно выяснить реальные данные и добавить их в карточку клиента справа. Ну и, конечно, решить задачу клиента.



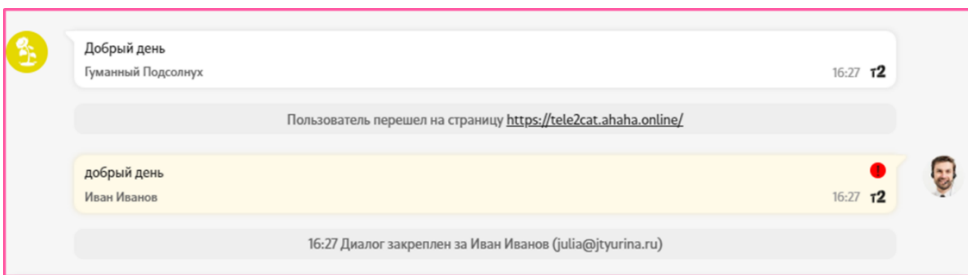
Каждый диалог мы рекомендуем классифицировать, чтобы в дальнейшем вашим маркетологам или другим коллегам было удобнее вести аналитику и ориентироваться по нашему ЕЖЛ (Единому Журналу Лидов). Чтобы проставить класс обращения, выберите нужный пункт в карточке клиента.



В сообщениях вы можете отправлять не только текст, но и файлы, изображения, смайлики и гифки.

## Ошибка при отправке сообщения

При отправке сообщения рядом с ним отображается индикатор отправки. Если за 5 секунд отправка не произошла, то рядом с сообщением появляется индикатор ошибки, как на скриншоте ниже. При клике на этот индикатор сообщение отправится повторно. Перезагружать страницу при этом не нужно.



### Причины, почему могла возникнуть такая ошибка:

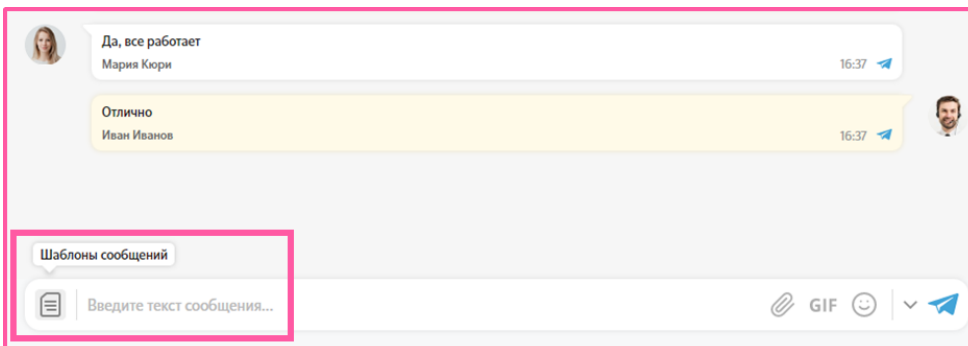
- 1) У вас не работает интернет, и сообщения не отправляются.
- 2) У пользователя сайта не работает интернет, и сообщения не доходят до него.
- 3) Пользователь ушел с сайта или закрыл страницу.

### Горячие клавиши

В Диалогах есть горячие клавиши для быстрой отправки сообщений. Простое нажатие клавиши Enter перенесет текст на новую строку: так удобнее воспринимать информацию. Если нужно отправить сообщение, то нажмите Win + Enter для Windows и Command + Enter для Mac OS.

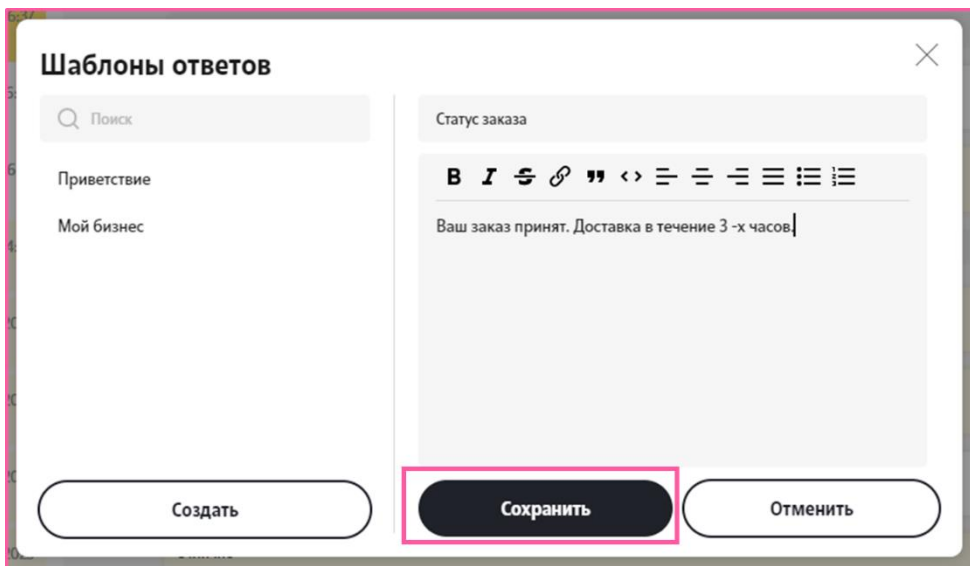
### Как создать шаблоны сообщений

Ответы на популярные вопросы или регулярные сообщения (например, приветствие или напоминания об оплате) вы можете заготовить заранее и сохранить их в шаблонах. Для этого зайдите в любой диалог и над полем ввода сообщения выберите иконку шаблонов:



После этого откроется форма создания нового шаблона. Здесь же будут храниться ваши будущие шаблоны.

Введите понятное название шаблона, чтобы быстро его опознать в дальнейшем, а также текст сообщения. Сохраните изменения.



Чтобы использовать шаблон в работе, просто откройте его в этом же окне, но нажмите на кнопку «Вставить шаблон». Сообщение появится в поле для ввода текста, останется только проверить его и отправить:

