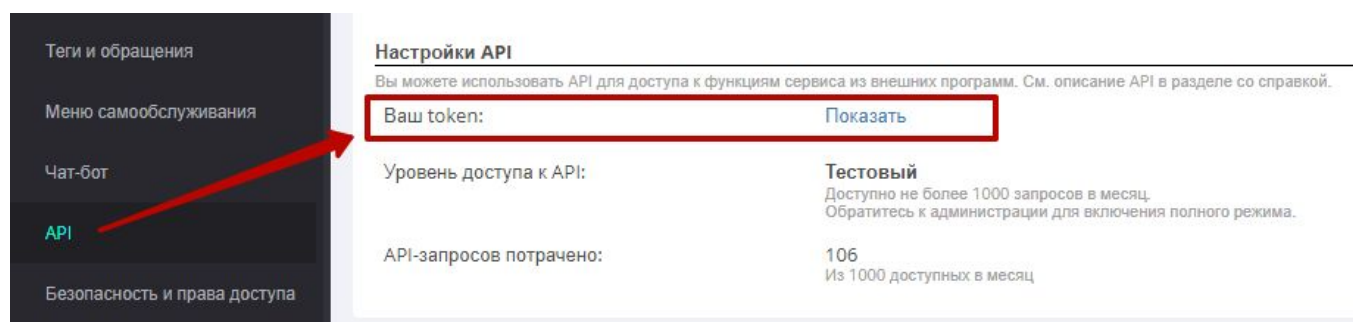


Инструкция по работе с мессенджерами в Битрикс24 (через Chat2Desk)

Инструкция применима как для облачной версии Битрикс24, так и для коробочной. Параметры настроек идентичны для обеих версий.

См. **FAQ** по этой [ссылке](#).

1. **Свяжитесь** с отделом продаж Chat2Desk — перейдите по адресу chat2desk.com (откройте в новом окне) и напишите в виджет с мессенджерами в углу экрана. Отдел продаж Chat2Desk объяснит как подключить нужные мессенджеры.
2. После окончания настройки в Chat2Desk, **установите приложение** по интеграции с Chat2Desk из маркета в Битрикс24: в разделе **Приложения** в Битрикс24 ищите по фразе “Интеграция с Chat2Desk” (без кавычек).
3. **Введите API-токен** как показано на картинке ниже. Для этого зайдите в Chat2Desk под учетной записью администратора и перейдите в раздел **Настройки > API**. Нажмите “Показать”, скопируйте API-токен и вставьте его в строку настроек интеграции в Битрикс24.



4. Выберите тип интеграции

Тип интеграции – это выбор сущности CRM, в которую будут переноситься диалоги с клиентом. Выбранная сущность CRM будет создаваться, при первом контакте с клиентом, если его в CRM еще не существует.

Приложение предусматривает разные типы интеграции с CRM системой, в соответствии с бизнес логикой вашей компании.

Лиды – Для новых клиентов будут автоматически создаваться лиды, если вы ведете обработку заявок в лидах.

Контакт + Сделка – Для новых клиентов будет автоматически создаваться Контакт+Сделка, если вы обрабатываете заявки в Сделках.

Лидогенерация Открытых Линий – Лиды создаются в соответствии с логикой Открытых линий

5. Укажите источник

Источник – канал, по которому в вашу компанию пришло обращение от клиента.

Добавить новые варианты или изменить существующие можно на странице **CRM > Настройки > С чего начать > Справочники**

6. Сформируйте список ответственных по умолчанию

В списке необходимо выбрать сотрудников, которые будут назначены ответственным при **обращении нового клиента**. Назначение ответственного происходит в случайном порядке.

7. Настройте соответствие

В настройке интеграции будет выведен список всех операторов, зарегистрированных в ЛК Chat2Desk. Администратору необходимо настроить соотношение оператора из ЛК и пользователя в Битрикс24.

8. Сохраните настройки

Интеграция с Chat2Desk ★

Токен Chat2Desk

Тип интеграции 4

Указывать в качестве источника 5

Список ответственных по умолчанию за новый лид 6

Соответствие 7

Имя оператора из c2d E-mail Имя пользователя

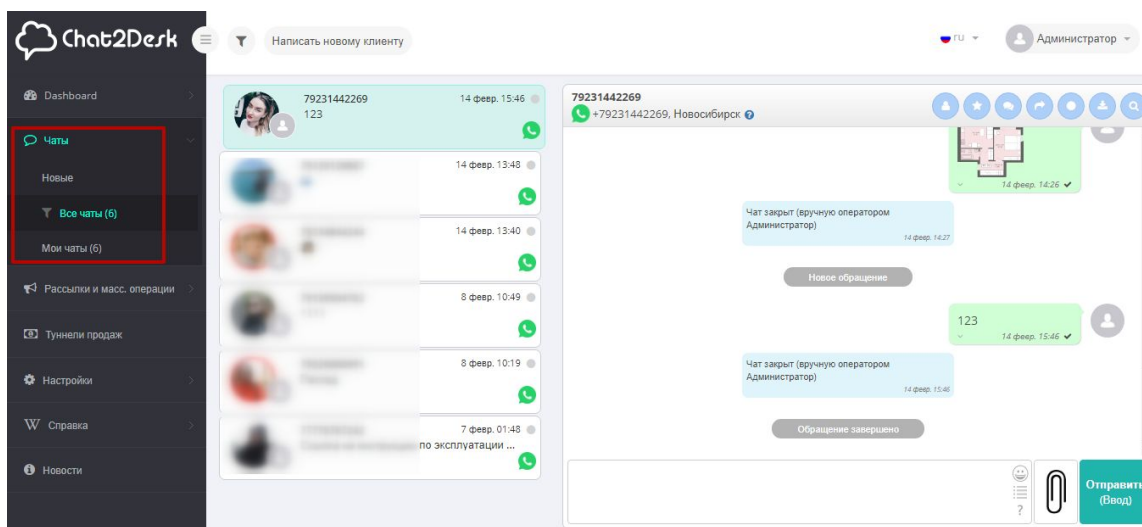
Администратор services_01e@mail.ru

СОХРАНИТЬ 8

Окно настройки интеграции

CRM. Работа с чатами

Вся переписка с клиентом ведется в личном кабинете Chat2Desk в разделе “Чаты”



Диалог с клиентом сохраняется в CRM Битрикс24 после закрытия диалога (обращения) в Chat2Desk. Обращение закрывается вручную оператором (как правило, вместе с диалогом), либо автоматически по установленному в настройках таймеру.

Обращение — это отрывок диалога с клиентом, состоящий из одного или нескольких сообщений. Как правило, обращение начинается с первого сообщения клиента и заканчивается при закрытии диалога с ним. При продолжении общения с этим клиентом после закрытия диалога, начнется новое обращение в том же диалоге.

После закрытия обращения, вся история переписки с клиентом сохраняется и переносится в карточку сущности, в виде комментария со ссылкой на чат и текстовым диалогом. При нажатии на ссылку, в новом окне будет открыт чат с этим клиентом в Chat2Desk, где вы можете продолжить общение.

Переданные с сообщениях файлы и документы в диалоге CRM будут отображаться в виде ссылки, при нажатии на которую, в новом окне браузера будет открываться файл для просмотра.

The screenshot displays a CRM interface. On the left, a client profile for 'Никита 1GT 79607940401' is shown, including contact information and a list of managers. On the right, a chat window is visible with a yellow notification banner at the top stating 'У вас нет запланированных дел. Передвиньте стадию сделки, запланируйте дело или поставьте ожидание.' Below this, a comment from 'Chat2Desk - Диалог №5758450 (14.02.2019)' is highlighted with a red border. The comment text reads: 'Чат: Оператор: Здравствуйте! Вы интересовались 1-комнатной планировкой в ЖК Да Винчи, отправляем вам информацию. Стоимость квартиры от 1 664 000 руб. Площадь от 30,94 - 44,9 кв.м Ипотека от 15 400 руб. в мес. Обращайтесь по вопросам приобретения квартиры к вашему личному менеджеру Менеджеры тел. Здравствуйте!'

Уведомления

В CRM-системе настроены уведомления по следующим действиям:

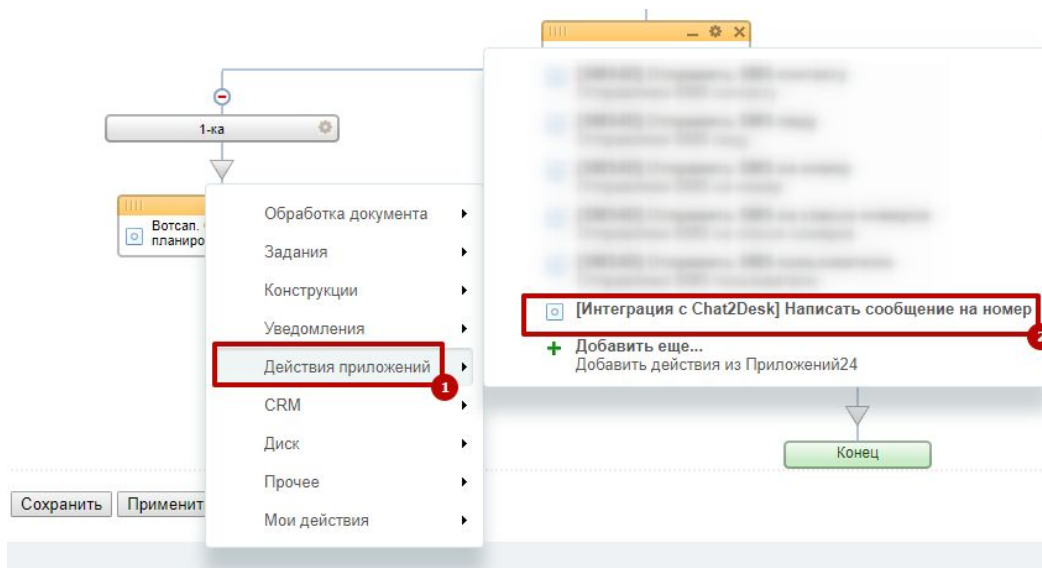
1. **Если лид был закрыт и по нему пришло повторное обращение.** В этом случае, диалог записывается в закрытый лид, статус лида автоматически меняется на "Не обработан", и ответственному за лид приходит уведомление о повторном обращении клиента. Уведомление приходит в общую систему уведомлений Битрикс24 (стандартное уведомление пользователю)
2. **Если отправка сообщений новым клиентам невозможна.** В случае, когда услуга "Писать первым" в ЛК Chat2Desk не подключена, в Битрикс24 приходит уведомление об ошибке отправки сообщения. Уведомление приходит 2 видов:
 - Производится запись в комментарий сущности по которой происходит отправка
 - Приходит уведомление в общую систему уведомлений Битрикс24 (стандартное уведомление пользователю)

Работа с бизнес-процессами

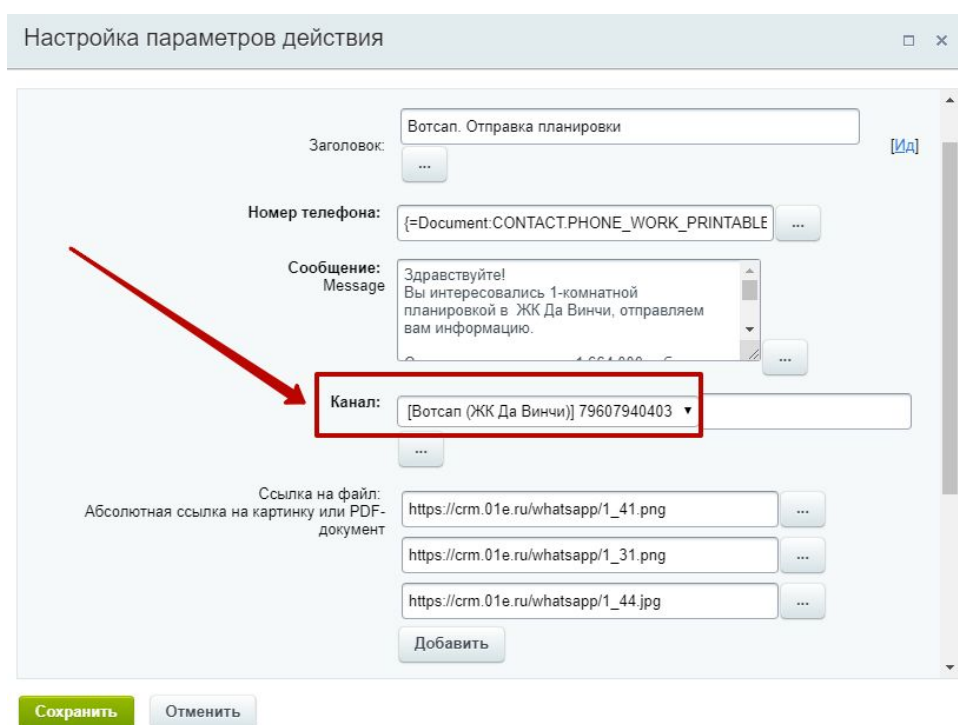
Автоматическая отправка сообщений осуществляется в модуле "Бизнес-процессы".

Для настройки, необходимо перейти на страницу **CRM > Настройки > Бизнес-процессы** (выбрать сущность по которой будет настраиваться автоматическая отправка сообщений) и перейти в дизайнер бизнес-процессов.

Действие по отправки сообщений находится в разделе **Действия приложений > [Интеграция с Chat2Desk] Написать сообщение на номер**



В настройках действия в первую очередь вам необходимо выбрать канал, по которому будет осуществляться отправка сообщений. Список каналов берется из раздела “Аккаунты и каналы”, настроенных в личном кабинете Chat2Desk. Вы можете посмотреть актуальный список для вашей компании в разделе **Настройки > Аккаунты и каналы**



Далее, вы вводите текст сообщения, указываете номер телефона клиента, на который будет осуществляться отправка и, если есть необходимость, прикрепляете файлы.

Отправка картинок и файлов осуществляется посредством ссылок. Для этого в действие необходимо прикрепить прямые ссылки открытие к просмотру для сторонних пользователей (это могут быть ссылки на гугл или яндекс-диск).

Предусмотрена возможность писать клиенту первым

Если вы пользуетесь функцией "Писать первым", позволяющей обратиться через WhatsApp или Viber к клиенту, ранее вам не писавшему, мы рекомендуем:

- Отправлять только те сообщения, которые клиент ожидает и они ему интересны
- Писать не более 20 новым клиентам в сутки
- Не повторять, а варьировать тексты сообщений, делая их более персонализированными

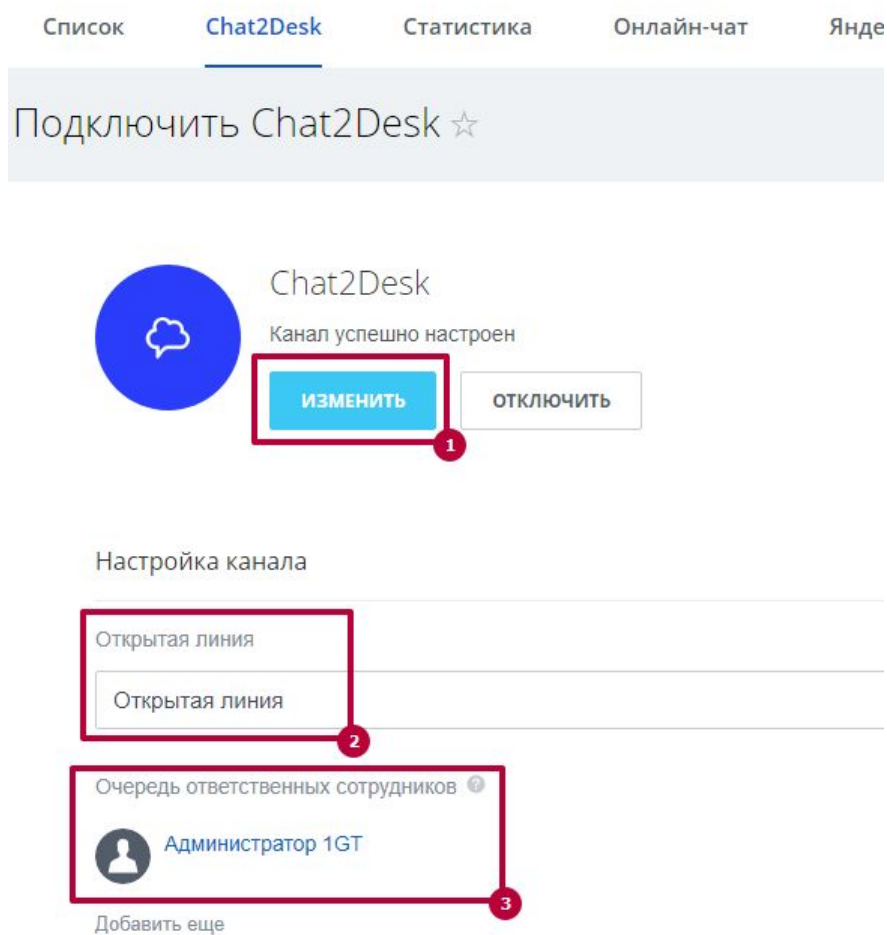
В противном случае, ваш WhatsApp-аккаунт может быть заблокирован за спам компанией WhatsApp Inc.

Работа с Открытыми Линиями

Открытые Линии в режиме реального времени собирают сообщения из разных каналов в Битрикс24, распределяют по правилам очереди между сотрудниками и сохраняют диалоги в CRM.

К настройкам открытых линий можно перейти сразу из карточки настроек интеграции с Chat2Desk по кнопке **Настройка Открытых Линий**

В окне настроек канала необходимо указать следующие данные:



1. Выберите каналы, сообщения с которых будут попадать в открытую линию.

Для выбора каналов необходимо нажать кнопку **Изменить**, после этого действия окно настроек обновится, и в карточку будут выведены данные по всем каналам из Chat2Desk.

Необходимо учитывать, что один канал можно привязать только к одной Открытой Линии. В случае, если канал уже привязан, в карточке настроек он будет деактивирован и возможность выбора будет заблокирована. В остальных случаях, к Открытой Линии можно привязать любое количество каналов компании.

Интеграция с мессенджерами (Chat2Desk) ☆



Канал успешно настроен

Канал успешно настроен

ОТКЛЮЧИТЬ

Выберите каналы, сообщения с которых будут попадать в открытую линию

[M_A_X_NSK] 75785

telegram

insta_i2crm

[1GT] 79682212816

whatsapp

viber

[1GT (Channel 2)] 79039358285

whatsapp

viber

СОХРАНИТЬ

2. Настройте канал под логику работы с клиентами в вашей компании.

Необходимо выбрать и настроить Открытую Линию, в которую будут приходить сообщения из каналов. Производить настройку Открытых Линий может только администратор Битрикс24 или сотрудник с соответствующими правами доступа.

Необходимо учитывать, что количество Открытых Линий зависит от тарифа вашего Битрикс24.

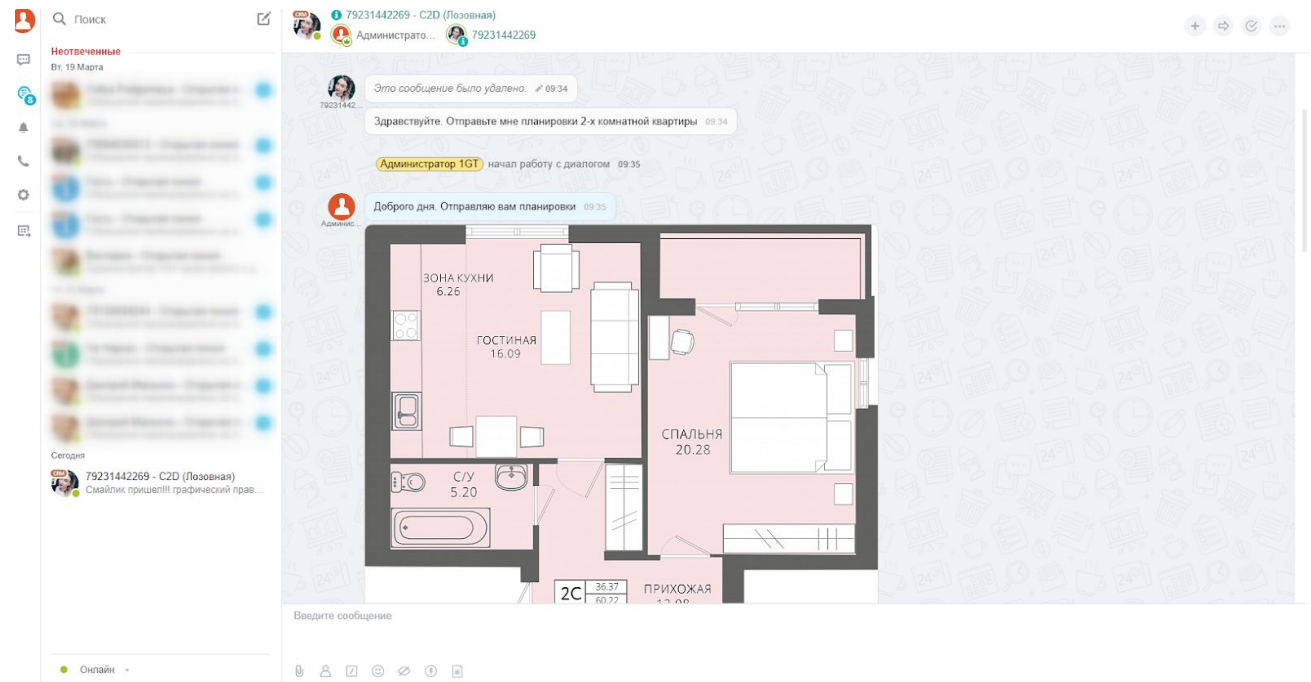
Подробную инструкцию по настройке Открытых Линий предоставляет Битрикс24 на сайте поддержки, в разделе [Открытые линии: общие настройки](#)

3. Настройте очередь ответственных сотрудников

Необходимо указать ответственных сотрудников (операторов), которые будут отвечать на входящие обращения в Открытой Линии.

4. Сохраните настройки

Все сообщения из указанных в настройках каналов, будут приходить в чат Открытой Линии Битрикс24.



Общение с клиентом проходит в режиме реального времени. Оператор из чата Битрикс24 ведет диалог с клиентом, собеседники, в процессе общения, могут обмениваться файлами и документами. По завершению диалога, чат с клиентом, также сохраняется в карточку Битрикс24 по условиям выбранного типа интеграции.

При обмене файлами и документами через чат Открытых Линий, файлы в мессенджер клиенту будут приходить в виде ссылок на просмотр.



+7 968 221-28-16
был(-а) сегодня в 11:38



Доброго дня. Отправляю вам планировку квартиры 11:36

<https://b24-3aidqz.bitrix24.ru/~umaNd>
<https://b24-3aidqz.bitrix24.ru/~tuEwG> 11:36

Здравствуйте. Спасибо 11:37 ✓

Отправьте еще информацию по условиям ипотеки 11:37 ✓



Введите сообщение

