

# Integracja Chatfuel z kanałami komunikacji i systemem umawiania spotkań

## Przewodnik techniczny

## Spis treści

1. [Integracja ze stroną internetową](#)
2. [Integracja z Instagram](#)
3. [Integracja z WhatsApp](#)
4. [Implementacja funkcji umawiania spotkań](#)
5. [Mechanizm przekierowania do specjalisty](#)
6. [Testowanie integracji](#)
7. [Najlepsze praktyki](#)

## Integracja ze stroną internetową

### Wymagania wstępne

- Dostęp do panelu administracyjnego strony internetowej NovaHouse
- Konto Chatfuel Business z modułem Fuely AI
- Uprawnienia do edycji kodu strony lub instalacji wtyczek

### Kroki integracji

#### 1. Konfiguracja widgetu Chatfuel

1. Zaloguj się do panelu Chatfuel Business

2. Przejdź do sekcji "Channels" > "Website"
3. Skonfiguruj wygląd widgetu:
  - Kolor główny: zgodny z CI NovaHouse
  - Ikona: logo NovaHouse lub standardowa ikona czatu
  - Tekst powitalny: "Witaj! Jak możemy Ci pomóc?"
  - Pozycja: prawy dolny róg
4. Skonfiguruj zachowanie widgetu:
  - Automatyczne powitanie po 5 sekundach
  - Dźwięk powiadomień: włączony
  - Tryb mobilny: zoptymalizowany

## 2. Wygenerowanie kodu widgetu

1. Po konfiguracji, kliknij "Generate Code"
2. Skopiuj wygenerowany kod JavaScript

## 3. Implementacja na stronie NovaHouse

### Dla WordPress:

1. Zaloguj się do panelu WordPress
2. Przejdź do "Appearance" > "Theme Editor" lub użyj wtyczki "Insert Headers and Footers"
3. Wklej kod Chatfuel przed zamykającym tagiem `</body>`
4. Zapisz zmiany

### Dla innych CMS:

1. Zidentyfikuj plik szablonu zawierający stopkę strony

2. Wklej kod Chatfuel przed zamykającym tagiem `</body>`

3. Zapisz zmiany i odśwież pamięć podręczną

#### 4. Testowanie integracji

1. Otwórz stronę NovaHouse w trybie incognito

2. Sprawdź, czy widget pojawia się poprawnie

3. Przetestuj interakcje z chatbotem

4. Sprawdź działanie na urządzeniach mobilnych

### Zaawansowana konfiguracja

- **Personalizacja na podstawie URL:** Różne powitania dla różnych podstron
- **Integracja z Google Analytics:** Śledzenie konwersji z chatbota
- **Tryb niewidoczny na wybranych podstronach:** Konfiguracja wykluczeń

## Integracja z Instagram

### Wymagania wstępne

- Konto Instagram Business
- Konto Facebook Business Manager
- Strona firmowa na Facebooku połączona z kontem Instagram
- Uprawnienia administratora do konta Instagram i Facebook

### Kroki integracji

#### 1. Konfiguracja Facebook Business Manager

1. Zaloguj się do Facebook Business Manager
2. Przejdź do "Settings" > "Business Assets"

3. Upewnij się, że strona Facebook i konto Instagram są dodane jako zasoby
4. Przydziel odpowiednie uprawnienia

## **2. Połączenie Chatfuel z Facebook**

1. Zaloguj się do panelu Chatfuel Business
2. Przejdź do sekcji "Channels" > "Instagram"
3. Kliknij "Connect Facebook Page"
4. Wybierz stronę Facebook powiązaną z kontem Instagram NovaHouse
5. Zaakceptuj wymagane uprawnienia

## **3. Konfiguracja automatycznych odpowiedzi**

1. W panelu Chatfuel, przejdź do "Flows"
2. Utwórz nowy flow dla Instagram lub zmodyfikuj istniejący
3. Skonfiguruj:
  - Automatyczną odpowiedź powitalną
  - Flow dla najczęstszych pytań
  - Opcję umawiania spotkań
  - Mechanizm przekierowania do konsultanta

## **4. Testowanie integracji**

1. Wyślij wiadomość testową do konta Instagram NovaHouse
2. Sprawdź, czy chatbot odpowiada prawidłowo
3. Przetestuj różne scenariusze konwersacji

## **Zaawansowana konfiguracja**

- **Comment-to-DM:** Automatyczne odpowiedzi na komentarze z przekierowaniem do wiadomości prywatnych
- **Story Mentions:** Automatyczne odpowiedzi na wzmianki w relacjach
- **Kampanie reklamowe:** Integracja z reklamami Instagram

## Integracja z WhatsApp

### Wymagania wstępne

- Numer telefonu firmowego do WhatsApp Business
- Konto WhatsApp Business API (nie zwykłe konto WhatsApp Business)
- Weryfikacja firmy przez Meta Business
- Konto Chatfuel Business z modułem Fuely AI

### Kroki integracji

#### 1. Konfiguracja WhatsApp Business API

1. Złóż wniosek o dostęp do WhatsApp Business API przez Meta Business Manager
2. Przejdź proces weryfikacji firmy (wymagane dokumenty firmowe)
3. Skonfiguruj profil firmowy:
  - Nazwa firmy
  - Opis działalności
  - Adres
  - Godziny pracy
  - Kategoria biznesowa

#### 2. Połączenie Chatfuel z WhatsApp

1. Zaloguj się do panelu Chatfuel Business
2. Przejdź do sekcji "Channels" > "WhatsApp"
3. Kliknij "Connect WhatsApp Business"
4. Postępuj zgodnie z instrukcjami, aby połączyć konto WhatsApp Business API

### **3. Konfiguracja szablonów wiadomości**

1. W panelu Chatfuel, przejdź do "Templates"
2. Utwórz szablony wiadomości dla:
  - Powitania
  - Potwierdzenia spotkania
  - Przypomnienia o spotkaniu
  - Przekierowania do konsultanta
3. Prześlij szablony do zatwierdzenia przez Meta (proces może trwać 24-48h)

### **4. Konfiguracja automatycznych odpowiedzi**

1. W panelu Chatfuel, przejdź do "Flows"
2. Utwórz nowy flow dla WhatsApp lub zmodyfikuj istniejący
3. Skonfiguruj:
  - Automatyczną odpowiedź powitalną
  - Flow dla najczęstszych pytań
  - Opcję umawiania spotkań
  - Mechanizm przekierowania do konsultanta

### **5. Testowanie integracji**

1. Wyślij wiadomość testową na numer WhatsApp Business NovaHouse

2. Sprawdź, czy chatbot odpowiada prawidłowo
3. Przetestuj różne scenariusze konwersacji
4. Sprawdź działanie zatwierdzonych szablonów

## Zaawansowana konfiguracja

- **Katalog produktów:** Integracja z katalogiem produktów/usług
- **Płatności:** Integracja z systemem płatności (jeśli dostępne)
- **Rich Media:** Konfiguracja wysyłania zdjęć, filmów i dokumentów

## Implementacja funkcji umawiania spotkań

### Wymagania wstępne

- Konto Google Calendar dla NovaHouse
- Dostęp do API Google Calendar
- Konto Chatfuel Business z modułem Fuely AI
- Informacje o dostępności konsultantów

### Kroki implementacji

#### 1. Konfiguracja Google Calendar

1. Utwórz dedykowany kalendarz dla spotkań chatbota
2. Skonfiguruj godziny dostępności konsultantów
3. Utwórz projekt w Google Cloud Platform
4. Włącz API Google Calendar
5. Wygeneruj klucze API

#### 2. Integracja Chatfuel z Google Calendar

1. Zaloguj się do panelu Chatfuel Business
2. Przejdź do sekcji "Integrations" > "Google Calendar"
3. Wprowadź klucze API
4. Wybierz dedykowany kalendarz
5. Skonfiguruj parametry spotkań:
  - Domyslna długość spotkania
  - Minimalny czas wyprzedzenia
  - Przerwy między spotkaniami

### **3. Konfiguracja flow umawiania spotkań**

1. W panelu Chatfuel, przejdź do "Flows"
2. Utwórz nowy flow "Umów spotkanie"
3. Skonfiguruj sekwencję kroków:
  - Pytanie o cel spotkania
  - Wybór preferowanej daty
  - Wybór preferowanej godziny
  - Potwierdzenie danych kontaktowych
  - Podsumowanie i potwierdzenie

### **4. Konfiguracja powiadomień**

1. Skonfiguruj powiadomienia email dla klienta:
  - Potwierdzenie rezerwacji
  - Przypomnienie 24h przed spotkaniem
  - Przypomnienie 1h przed spotkaniem



2. Skonfiguruj powiadomienia dla konsultanta:

- Nowe spotkanie
- Przypomnienie o spotkaniu

## 5. Implementacja funkcji zmiany/odwołania spotkania

1. Utwórz flow "Zmień/odwołaj spotkanie"
2. Zaimplementuj weryfikację klienta (email/telefon)
3. Skonfiguruj opcje:
  - Podgląd zaplanowanych spotkań
  - Zmiana terminu
  - Odwołanie spotkania
4. Skonfiguruj powiadomienia o zmianach

## 6. Testowanie funkcji umawiania spotkań

1. Przetestuj cały proces umawiania spotkania
2. Sprawdź, czy spotkanie pojawia się w Google Calendar
3. Sprawdź, czy powiadomienia są wysyłane prawidłowo
4. Przetestuj funkcje zmiany i odwołania spotkania

## Zaawansowana konfiguracja

- **Inteligentne dopasowanie terminów:** Wykorzystanie Fuely AI do sugerowania optymalnych terminów
- **Personalizacja spotkań:** Dostosowanie długości spotkania do tematu
- **Integracja z CRM:** Automatyczne tworzenie leadów w monday.com

# Mechanizm przekierowania do specjalisty

## Wymagania wstępne

- Lista konsultantów z danymi kontaktowymi
- Zasady przydzielania zapytań
- Konto Chatfuel Business z modułem Fuely AI

## Kroki implementacji

### 1. Konfiguracja bazy konsultantów

1. W panelu Chatfuel, przejdź do "Settings" > "Team"
2. Dodaj konsultantów:
  - Imię i nazwisko
  - Email
  - Telefon
  - Specjalizacja
  - Godziny dostępności

### 2. Konfiguracja warunków przekierowania

1. W panelu Chatfuel, przejdź do "Flows"
2. Zidentyfikuj punkty, w których może być potrzebne przekierowanie:
  - Brak odpowiedzi w bazie wiedzy
  - Złożone pytania wymagające konsultacji
  - Wyrażna prośba klienta o rozmowę z konsultantem
3. Skonfiguruj warunki przekierowania:

- Próg pewności AI (np. <70%)
- Słowa kluczowe (np. "konsultant", "człowiek")
- Liczba nieudanych odpowiedzi (np. 3)

### **3. Implementacja formularza zbierania danych**

1. Utwórz flow "Przekierowanie do konsultanta"
2. Zaimplementuj zbieranie danych:
  - Imię i nazwisko
  - Email
  - Telefon
  - Temat zapytania
  - Preferowany sposób kontaktu

### **4. Konfiguracja powiadomień dla konsultantów**

1. Skonfiguruj powiadomienia email dla konsultantów
2. Skonfiguruj powiadomienia SMS (opcjonalnie)
3. Skonfiguruj integrację z monday.com (tworzenie zadań)

### **5. Implementacja mechanizmu przydzielania zapytań**

1. Zaimplementuj logikę przydzielania:
  - Według specjalizacji
  - Według dostępności
  - Według obciążenia
  - Rotacyjnie

### **6. Testowanie mechanizmu przekierowania**

1. Przetestuj różne scenariusze przekierowania
2. Sprawdź, czy powiadomienia są wysyłane prawidłowo
3. Sprawdź, czy zadania są tworzone w monday.com

## Zaawansowana konfiguracja

- **Live chat:** Integracja z systemem live chat dla natychmiastowej obsługi
- **Priorytetyzacja zapytań:** Automatyczna ocena pilności zapytania
- **Analiza sentymentu:** Priorytetyzacja zapytań z negatywnym sentymentem

## Testowanie integracji

### Testy funkcjonalne

#### 1. Test widgetu na stronie:

- Poprawne wyświetlanie na różnych przeglądarkach
- Poprawne wyświetlanie na urządzeniach mobilnych
- Działanie automatycznego powitania
- Działanie dźwięków powiadomień

#### 2. Test integracji z Instagram:

- Odpowiedzi na wiadomości prywatne
- Odpowiedzi na komentarze (jeśli skonfigurowano)
- Działanie flow konwersacji

#### 3. Test integracji z WhatsApp:

- Odpowiedzi na wiadomości
- Działanie zatwierdzonych szablonów

- Działanie flow konwersacji

#### 4. **Test funkcji umawiania spotkań:**

- Cały proces umawiania spotkania
- Tworzenie wydarzeń w Google Calendar
- Wysyłanie powiadomień
- Zmiana/odwołanie spotkania

#### 5. **Test mechanizmu przekierowania:**

- Różne scenariusze przekierowania
- Zbieranie danych kontaktowych
- Powiadomienia dla konsultantów
- Tworzenie zadań w monday.com

## Testy wydajnościowe

#### 1. **Test obciążeniowy:**

- Symulacja wielu równoczesnych rozmów
- Pomiar czasu odpowiedzi
- Identyfikacja wąskich gardeł

#### 2. **Test długotrwały:**

- Monitorowanie działania przez 24h
- Sprawdzenie stabilności integracji
- Identyfikacja potencjalnych problemów z pamięcią

## Testy użyteczności

#### 1. **Test z udziałem zespołu NovaHouse:**

- Ocena intuicyjności interfejsu
- Ocena jakości odpowiedzi
- Identyfikacja obszarów do poprawy

## 2. Test z udziałem potencjalnych klientów:

- Ocena satysfakcji z interakcji
- Identyfikacja punktów tarcia
- Zbieranie sugestii usprawnień

# Najlepsze praktyki

## Strona internetowa

- Umieść widget w prawym dolnym rogu (standardowa lokalizacja)
- Skonfiguruj automatyczne powitanie po 5-10 sekundach
- Dostosuj kolory do identyfikacji wizualnej NovaHouse
- Zoptymalizuj widget dla urządzeń mobilnych

## Instagram

- Używaj krótkich, zwięzłych odpowiedzi
- Implementuj przyciski szybkich odpowiedzi
- Wykorzystuj emoji dla zwiększenia zaangażowania
- Skonfiguruj automatyczne odpowiedzi na komentarze

## WhatsApp

- Przygotuj szablony dla wszystkich typów komunikacji
- Używaj formatowania tekstu (pogrubienie, kursywa)

- Wykorzystuj listy wypunktowane
- Przygotuj odpowiedzi z załącznikami (zdjęcia, PDF)

## Umawianie spotkań

- Ogranicz liczbę kroków do maksymalnie 5
- Oferuj sugestie terminów zamiast otwartych pytań
- Wysyłaj przypomnienia 24h i 1h przed spotkaniem
- Umożliw łatwą zmianę/odwołanie spotkania

## Przekierowanie do specjalisty

- Jasno komunikuj, kiedy rozmowa jest przekierowywana
- Zbieraj tylko niezbędne dane kontaktowe
- Informuj o oczekiwanym czasie odpowiedzi
- Zapewnij mechanizm follow-up

---

Przygotował: Michał Marini

Data: 8 lipca 2025