

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. Przejdz 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. Przejdz 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 odswież 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. Przejdz 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. Wyslij 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. Złoż żądanego wniosku o dostęp do WhatsApp Business API przez Meta Business Manager
2. Przejdz przez 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. Przejdz 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. Przesłaj 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. Wyslij 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 (jesli 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. Przejdz do sekcji "Integrations" > "Google Calendar"
3. Wprowadź klucze API
4. Wybierz dedykowany kalendarz
5. Skonfiguruj parametry spotkań:
 - Domyslna dugość 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 Fuel 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
 - Wyraźna 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 (jesli 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 oczekiwany czasie odpowiedzi
 - Zapewnij mechanizm follow-up
-

Przygotował: Michał Marini

Data: 8 lipca 2025