

Настройка чатов

Версия 8.0



Эта документация предоставляется с ограничениями на использование и защищена законами об интеллектуальной собственности. За исключением случаев, прямо разрешенных в вашем лицензионном соглашении или разрешенных законом, вы не можете использовать, копировать, воспроизводить, переводить, транслировать, изменять, лицензировать, передавать, распространять, демонстрировать, выполнять, публиковать или отображать любую часть в любой форме или посредством любые значения. Обратный инжиниринг, дизассемблирование или декомпиляция этой документации, если это не требуется по закону для взаимодействия, запрещены.

Информация, содержащаяся в данном документе, может быть изменена без предварительного уведомления и не может гарантировать отсутствие ошибок. Если вы обнаружите какие-либо ошибки, сообщите нам о них в письменной форме.

Содержание

Настроить обработку чатов	4
Добавить очередь чата	5
Настроить действия чата	6
Ограничить количество активных чатов на коммуникационной панели	7
Изменить звук оповещения о новом чате	8
Настроить интеграцию с Facebook Messenger	8
Шаг 1. Добавить канал Facebook Messenger	8
Шаг 2. Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом (опционально)	11
Настроить интеграцию с Telegram	11
Настроить интеграцию с WhatsApp	13
Шаг 1. Настроить тестовую учетную запись (опционально)	14
Шаг 2. Настроить учетную запись для бизнеса	15
Шаг 3. Добавить канал WhatsApp в Creatio	16

Настроить обработку чатов


Для того, чтобы у операторов контакт-центра вашей компании появилась возможность обрабатывать в Creatio сообщения из популярных мессенджеров, необходимо выполнить ряд предварительных настроек. В общем случае порядок настройки чатов выглядит следующим образом:


1. **Добавить и настроить очередь чата.** На этом шаге формируется список операторов, которые будут обрабатывать сообщения чата, настраиваются правила маршрутизации сообщений и таймаут завершения чата.
2. **Настроить действия чата.** На этом шаге настраивается перечень действий, которые оператор может предпринять по итогам общения с клиентом, например, зарегистрировать обращение, создать заказ, отправить информационное письмо.
3. **Ограничить количество активных чатов.** На этом шаге настраивается максимальное количество активных чатов, которые оператор может одновременно видеть на коммуникационной панели.
4. **Изменить звук оповещения** о новом сообщении чата (опционально). На этом шаге вы можете настроить для операторов узнаваемый сигнал о новых сообщениях чата.
5. **Добавить каналы чатов.** Канал чата в Creatio — это источник, из которого в систему будут добавлены сообщения клиентов. Например, публичная страница в Facebook. В Creatio доступны следующие каналы чатов:
 - [Facebook messenger](#);
 - [Telegram](#);
 - [WhatsApp](#).

Каналы, по которым в приложении есть хотя бы один чат, недоступны для удаления. Если данный канал неактуален, деактивируйте его.


Настройки, необходимые для работы с чатами, выполняются в разделе [*Настройка чатов*] дизайнера системы. Настройка выполняется администратором системы или пользователем, у которого есть права на системную операцию “Доступ к разделу “Настройка чатов” (код “CanManageChats”).

Рис. 1 — Пример настройки чатов


Чаты



Каналы
+
:

Провайдер	Название	Активен	Очередь
Facebook messenger	Наша компания	<input checked="" type="checkbox"/>	Служба поддержки


Очереди чата
+


Название	Правило маршрутизации	Таймаут для завершения чата, мин.
Все операторы	На всех	2
Служба поддержки	На всех	30


Действия чата
+
:

Название	Процесс	Очередь
Создать обращение	Создание обращения из чата	Все операторы

Добавить очередь чата

Для обработки сообщений в чатах необходимо создать и настроить одну или несколько очередей. Очередь чата определяет, какой группе сотрудников будет направлен в работу чат. Количество очередей не зависит от количества каналов и определяется бизнес-целью. Например, для сообщений со страницы бренда можно настроить очередь чата “Служба поддержки”, а для обработки запросов из интернет-магазина — “Продавцы-консультанты”. Очереди для операторов чата создаются в разделе [*Настройка чатов*] дизайнера системы. Чтобы добавить очередь чата:

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Очереди чата*] нажмите кнопку **+**.
4. В открывшемся окне заполните параметры новой очереди:
 - a. [*Название*] — отразите в названии очереди ее назначение или целевую роль. Например, “1-я линия поддержки”.
 - b. [*Правило маршрутизации*] — алгоритм, определяющий, на кого из операторов очереди будет назначен новый чат.
 - **“На всех”** — новый чат будет доступен всем операторам, которые назначены в текущей очереди.
 - **“На свободного”** — чаты будут назначаться автоматически на самого свободного оператора в

момент распределения. Самым свободным считается оператор, у которого меньше всего чатов в работе на момент распределения. При равном количестве чат будет направлен на того оператора, который дольше всех не брал новые чаты в работу. Если оператор не берет чат в работу в течение 5 минут, то выполнится перераспределение на следующего оператора, а текущий оператор переходит в статус “Неактивный”. Это время можно изменить в системной настройке **“Таймаут на взятие чата в работу оператором”** (код “OmniChatOperatorAcceptChatTimeout”). Для продолжения работы с чатами оператору необходимо будет поменять статус в коммуникационной панели на “Активный”.

- e. [Таймаут для завершения чата, минут] — максимальное время ожидания с момента последнего исходящего сообщения в чате до его автоматического завершения. По истечению установленного времени данный чат будет автоматически завершен. После завершения чата по таймауту последующие сообщения клиента будут обработаны как новые и распределены на активных операторов. Если значение в поле не установлено, то чаты не будут завершаться автоматически.
- f. На детали [Операторы] нажмите кнопку + . В открывшемся окне укажите пользователей или роли, которые будут обрабатывать сообщения в чатах. Например, вы можете использовать организационную роль “Менеджеры колл-центра”. Вы можете добавить в список операторов несколько пользователей или ролей. Также один и тот же пользователь может быть добавлен в операторы нескольких очередей чатов.

Рис. 2 — Пример настройки очереди чата

Настроить действия чата

Действия чата позволяют упростить и автоматизировать обработку сообщений. В продуктах Service Creatio преднастроено действие “Создать обращение”, по которому запускается бизнес-процесс “Создание обращения из чата” (CreateCaseFromChat). Вы можете настроить список действий, которые

будут доступны оператору при обработке чата, например “Создать заказ”, “Уведомить менеджера об оплате счета” или “Уведомить системного администратора”. Для этого в Creatio должен быть создан процесс, который будет запускаться при работе в чате. Подробнее о создании и настройке процессов читайте в блоке [Настройка процессов \(BPMN\)](#). Когда процесс готов, необходимо сформировать для него действие чата:



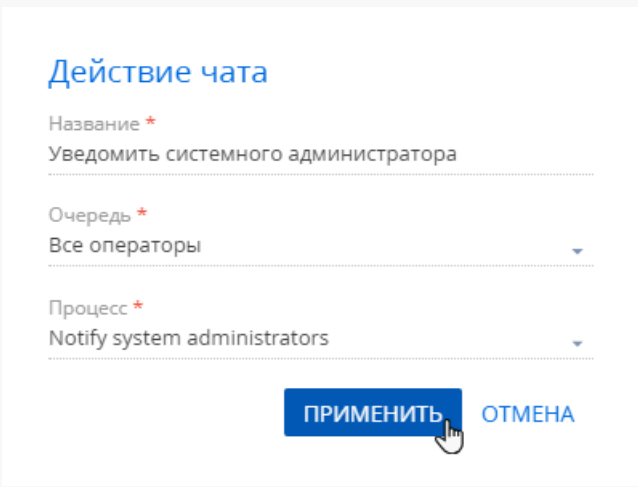
1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Действия чата*] нажмите кнопку .
4. В появившейся мини-карточке укажите:
 - a. [*Название*] — заголовок действия, который отобразится для оператора при работе с чатом.
 - b. [*Очередь*] — выберите очередь чата, операторам которой будет доступно данное действие.
 - c. [*Процесс*] — выберите процесс, который будет запускаться по действию чата.
 - d. Нажмите [*Применить*].

Рис. 3 — Пример настройки действия чата



Действие чата

Название *
Уведомить системного администратора

Очередь *
Все операторы


Процесс *
Notify system administrators

ПРИМЕНИТЬ **ОТМЕНА**

На заметку. В процесс, который запускается по действию чата, передаются входящие параметры “ChatId” и/или “ContactId”, через которые осуществляется привязка процесса к текущему чату. Подробнее читайте в статье [Параметры процесса](#).

Ограничить количество активных чатов на коммуникационной панели


Вы можете настроить для операторов ограничение количества активных чатов, которые они могут обрабатывать одновременно. По умолчанию в системе настроено ограничение до 2 чатов. Чтобы его изменить:

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Системные настройки*].

3. Перейдите в системную настройку **“Количество одновременных чатов”** (код “SimultaneousChats”).
4. В поле [*Значение по умолчанию*] укажите необходимое количество чатов, которые оператор сможет обрабатывать одновременно. По умолчанию это 5 чатов. Если у оператора в работе максимально доступное количество чатов, то новые он не увидит, пока не завершит хотя бы один чат. Это ограничение распространяется на все доступные для оператора каналы чатов.
5. Нажмите [*Сохранить*].

Изменить звук оповещения о новом чате

Вы можете заменить стандартный сигнал уведомления о новых сообщениях чата, чтобы операторы легко его идентифицировали. Для этого:

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Системные настройки*].
3. Перейдите в системную настройку **“Звук уведомления о новом чате”** (код “OmniChatNotificationSound”).
4. Нажмите [*Очистить значение*], чтобы удалить стандартный сигнал.
5. Нажмите [*Выбрать файл*] и загрузите файл с вашего компьютера.
6. Нажмите [*Сохранить*].

Настроить интеграцию с Facebook Messenger

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

Вы можете настроить интеграцию с Facebook Messenger, чтобы операторам контакт-центра была доступна возможность обрабатывать в Creatio сообщения, отправленные клиентами в чат вашей публичной страницы Facebook.

1. Настроить обработку чатов в Creatio. [Подробнее >>>](#)
2. Добавить канал Facebook Messenger. [Подробнее >>>](#)
Перед настройкой канала Facebook messenger убедитесь, что в вашем приложении заполнены системные настройки “Адрес Identity сервера” (код “IdentityServerUrl”), “Идентификатор приложения для Identity сервера” (код “IdentityServerClientId”) и “Секретный ключ для Identity сервера” (код “IdentityServerClientSecret”). Если данные системные настройки не заполнены, обратитесь в службу поддержки Creatio.
3. Настроить обработку сообщений внешним чат-ботом (опционально). [Подробнее >>>](#)

Шаг 1. Добавить канал Facebook Messenger

Добавление канала позволяет Creatio получать и отправлять сообщения от имени вашей публичной страницы Facebook. Эта настройка выполняется в разделе [*Настройка чатов*] дизайнера системы.



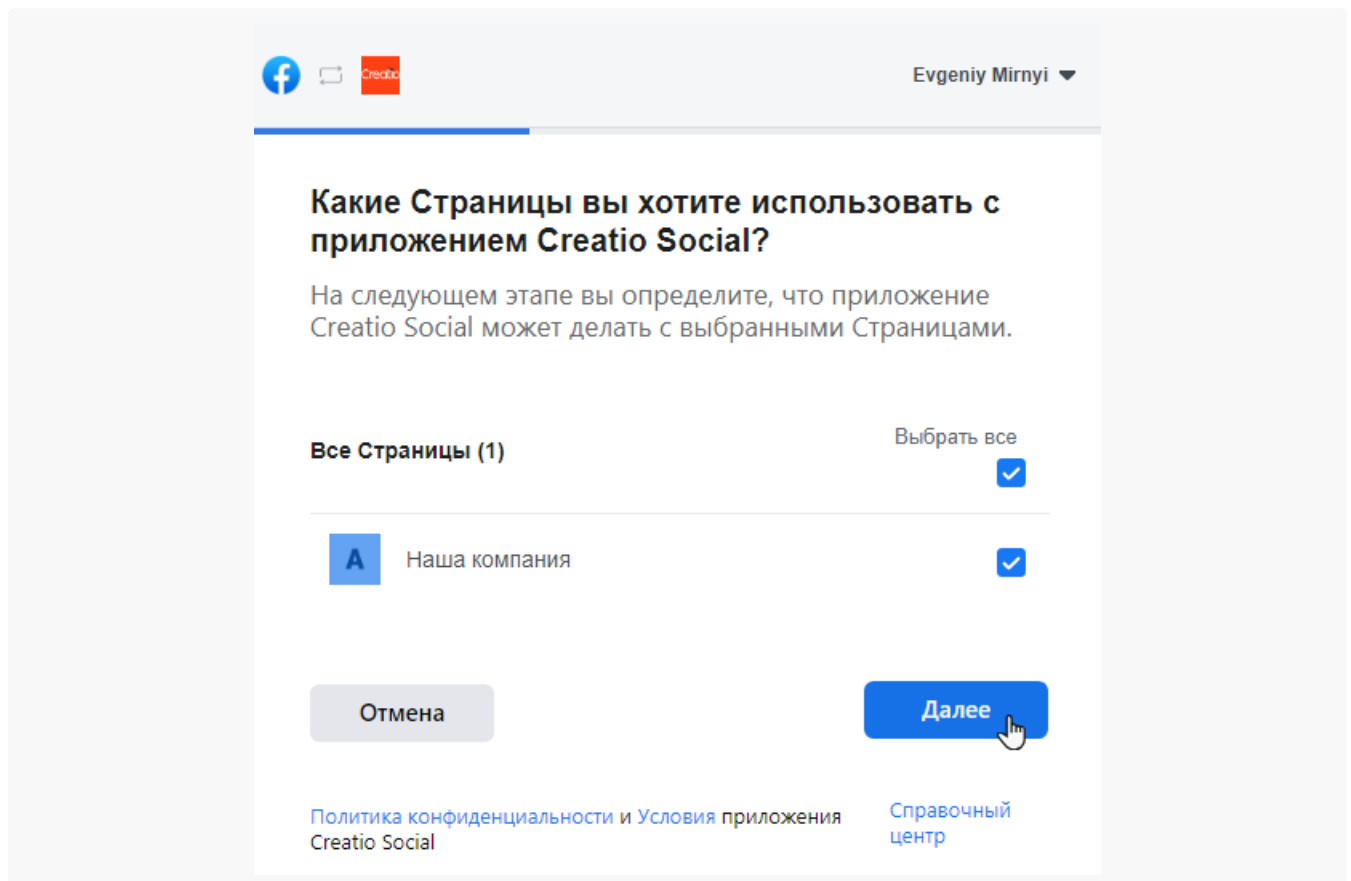
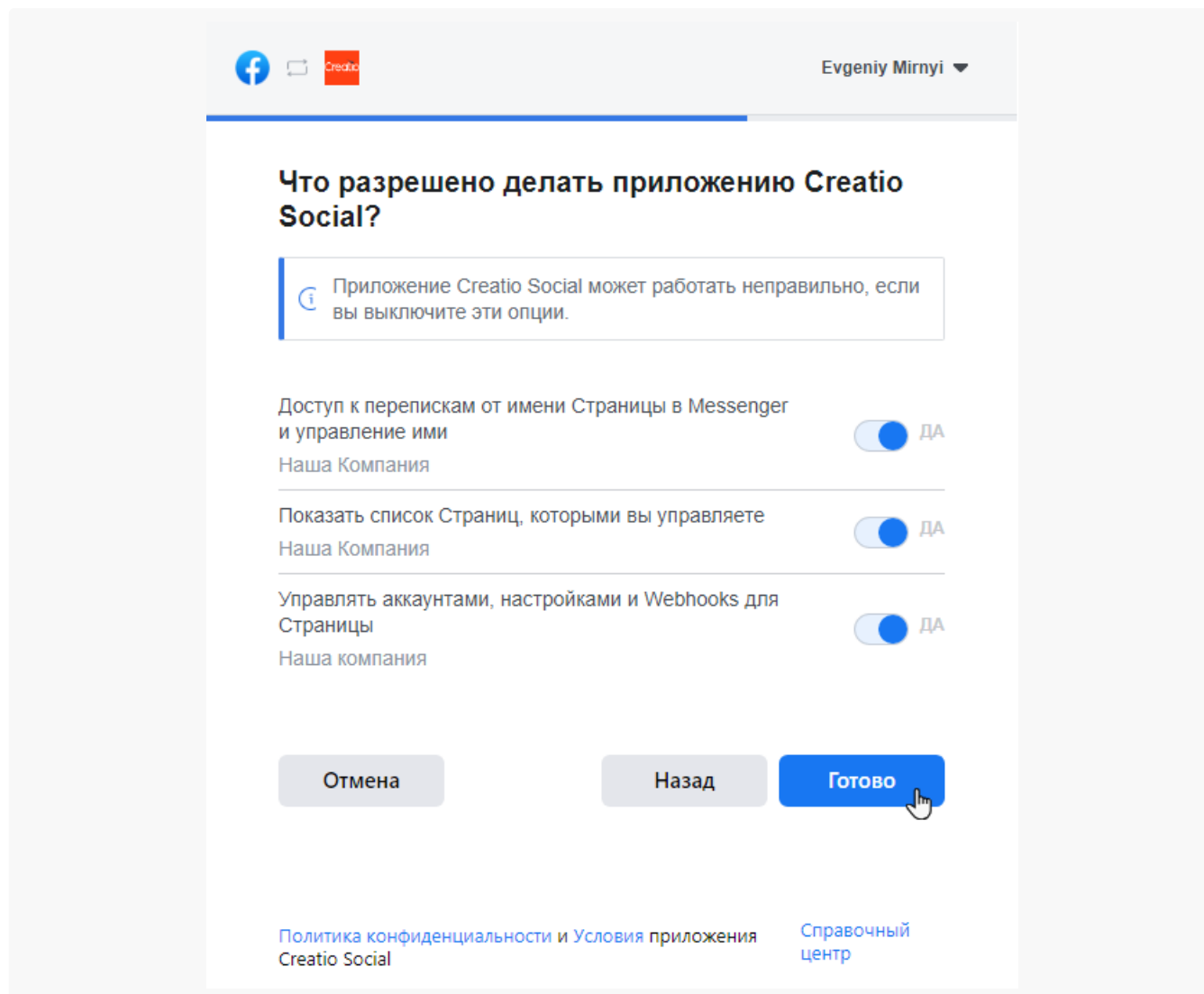
1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Каналы*] нажмите кнопку . В появившемся меню выберите “Facebook messenger”.
4. В открывшемся окне:
 - a. Авторизуйтесь в Facebook.
 - b. Укажите одну или несколько страниц, которые вы хотите синхронизировать с Creatio. Обратите внимание, что настроить синхронизацию можно только для публичных страниц, но не для личных профилей.
 - c. Нажмите [*Далее*].

Рис. 1 — Выбор публичной страницы в Facebook для синхронизации с Creatio



- d. Разрешите Creatio доступ к управлению вашей публичной страницей. Это позволит приложению получать и отправлять сообщения через канал Facebook Messenger от имени вашего бренда. Ограничение доступа к управлению страницей может привести к проблемам в работе чатов.
- e. Нажмите [*Готово*].
В результате для каждой из выбранных страниц будет создан отдельный канал. Название канала будет соответствовать названию страницы в Facebook, с которой он связан.

Рис. 2 — Настройка доступа к администрированию страницы



5. Чтобы сообщения из созданного канала были доступны для обработки в коммуникационной панели, активируйте канал и привяжите его к очереди.
 - a. В реестре детали [*Каналы*] кликните по названию созданного канала.
 - b. В открывшейся мини-карточке:
 - Установите индикатор в положение “**Активен**”.
 - Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться сообщения, полученные по данному каналу.
 - Укажите **язык**, на котором предполагаете получать сообщения по данному каналу. Это необходимо, чтобы операторы могли использовать шаблоны быстрых ответов на языке клиентов.
 - Нажмите [*Применить*].
6. При необходимости повторите шаг 5 для всех созданных каналов.

На заметку. Обратите внимание, что одна страница Facebook может быть связана только с одним приложением Creatio. Если вы добавите один канал на несколько приложений, например, среду

разработки, тестовый и продуктовый сайты, то сообщения будут приходить только на тот сайт, интеграция с которым была настроена последней.

Шаг 2. Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом (опционально)

Для снижения нагрузки на операторов в Creatio предусмотрена возможность настроить интеграцию с внешним чат-ботом, который обрабатывает типовые запросы пользователей. Данная настройка доступна только для чатов, полученных из канала Facebook Messenger. Процесс настройки чат-бота и его интеграции с Facebook отличается для различных бот-платформ. В общем случае эти инструкции представлены в документации вендоров бот-платформ.

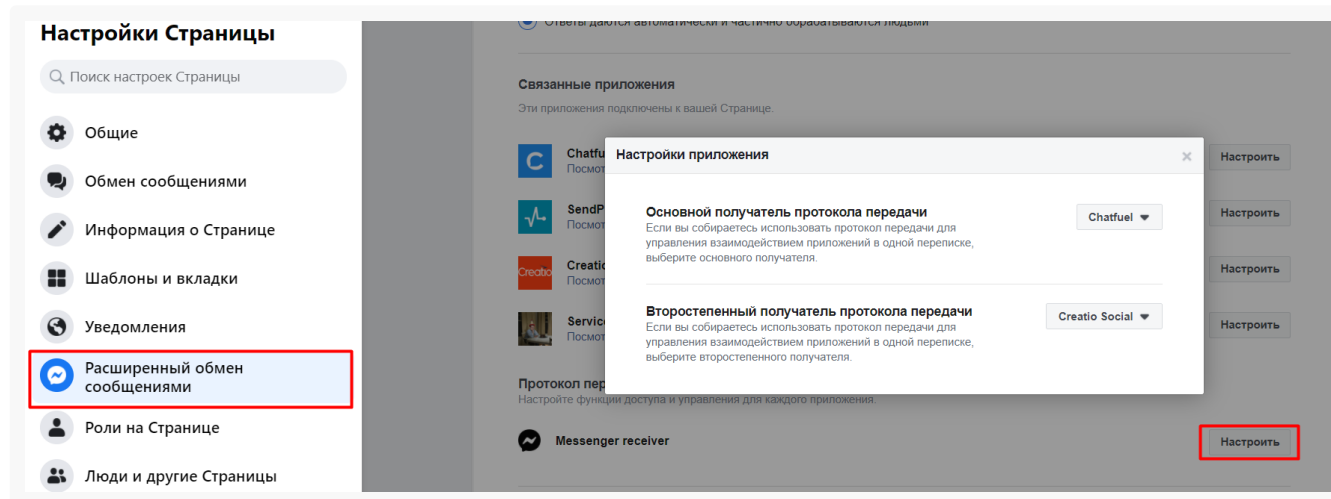
Для работы функциональности вам необходимы:

- Публичная страница на Facebook.
- Настроенный в Creatio [канал Facebook Messenger](#).
- Внешняя бот-платформа, которая поддерживает [протокол передачи](#) (Handover Protocol) и интегрирована с вашей публичной страницей Facebook.

Для настройки интеграции Creatio с чат-ботом:

1. На странице Facebook перейдите в раздел “Настройки” —> “Расширенный обмен сообщениями”.
2. В блоке “Связанные приложения” настройте параметры “Messenger receiver”:
 - Основной получатель протокола передачи — ваша бот-платформа;
 - Второстепенный получатель — приложение Creatio Social.

Рис. 3 — Пример настройки Messenger receiver



В результате сообщения, отправленные клиентами на вашу публичную страницу Facebook, будут обрабатываться чат-ботом, после чего отобразятся в Creatio в разделе [*Чаты*]. У диалогов, обработанных ботом, поле [*Оператор*] остается незаполненным.

Настроить интеграцию с Telegram

ПРОДУКТЫ: **ВСЕ ПРОДУКТЫ**

Вы можете настроить интеграцию с Telegram, чтобы операторам контакт-центра была доступна возможность обрабатывать в Creatio сообщения, отправленные клиентами вашему чат-боту Telegram.

Для настройки канала Telegram в Creatio вам необходим предварительно созданный и настроенный чат-бот в Telegram. Подробнее о создании и настройке ботов читайте в [документации Telegram](#).

На заметку. Перед настройкой интеграции убедитесь, что в [системной настройке](#) “Адрес сайта” (код “SiteUrl”) адрес приложения Creatio, которое будет синхронизироваться с Telegram, указан в формате `https://yoursite.domain.com/0`.

Вы также можете не указывать значение системной настройки, в этом случае оно заполнится автоматически при добавлении канала.


1. Перейдите в **дизайнер системы**, например, по кнопке .
 2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
 3. В области [*Каналы*] нажмите кнопку **+**. В появившемся меню выберите “Telegram”.
 4. В открывшейся мини-карточке заполните **параметры канала**:
 - a. Укажите **токен**, сгенерированный на стороне Telegram для вашего чат-бота.
 - b. Установите индикатор в положение “**Активен**”, чтобы сообщения чата были доступны для обработки в коммуникационной панели.
 - c. Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться обращения, полученные по данному каналу.
- На заметку.** Для корректной работы канала телеграм-бот, с которым вы настраиваете интеграцию, не должен использоваться на других ресурсах. Если вы не уверены, что бот, который вы добавляете, не интегрирован с другими сайтами или приложениями, рекомендуем перед настройкой канала в Creatio регенерировать токен бота.
- d. Укажите **язык**, на котором предполагаете получать сообщения по данному каналу. Это необходимо, чтобы операторы могли использовать шаблоны быстрых ответов на языке клиентов.
5. Нажмите [*Применить*].

Рис. 1 — Пример настройки канала Telegram

Настроить интеграцию с WhatsApp

ПРОДУКТЫ: [ВСЕ ПРОДУКТЫ](#)

WhatsApp является одним из продуктов компании Facebook, поэтому для настройки интеграции с этим мессенджером вам необходимы:

- Учетная запись в **Facebook Business Manager**. Если вы еще не зарегистрированы, воспользуйтесь [инструкцией Facebook](#) (на английском).
- Интеграция с партнерской платформой Facebook, которая предоставляет доступ к WhatsApp Business API. На данный момент такой платформой является **Twilio**.

Для **ознакомления** с возможностями интеграции с WhatsApp вы можете зарегистрировать тестовую учетную запись с ограниченным доступом к функциональности. Чтобы воспользоваться всеми преимуществами интеграции с WhatsApp, необходимо пройти **верификацию ваших учетных записей**. Это поможет обезопасить ваши данные и ваших клиентов. В общем случае настройка интеграции с WhatsApp состоит из следующих шагов:

1. Настроить в Twilio тестовую учетную запись для ознакомления (опционально). [Подробнее >>>](#)
2. Настроить в Twilio учетную запись для бизнеса. [Подробнее >>>](#)
3. Настроить в Creatio канал чатов WhatsApp. [Подробнее >>>](#)

Для канала WhatsApp действуют следующие **ограничения** на пересылку файлов:

- **Изображения** форматов *.jpg, *.jpeg, *.png.
- **Аудиофайлы** форматов *.mp3, *.ogg, *.amr.
- **Документы** формата *.pdf.
- **Видео** формата *.mp4.
- **Максимальный размер** файла — 16 Мб.

Подробнее о допустимых форматах файлов читайте в [документации Twilio](#).

На заметку. Список стран, с поставщиками телекоммуникационных услуг которых работает Twilio, ограничен. Ознакомьтесь с их [перечнем](#). (Кроме перечисленных, у Twilio нет ограничений для номеров США). Если Ваш номер не попадает в список допустимых, ознакомьтесь с [инструкцией Twilio](#).

Шаг 1. Настроить тестовую учетную запись (опционально)

Настройка тестовой учетной записи в Twilio не требует верификации и подключения платных услуг платформы. Она позволяет протестировать возможности интеграции Creatio с WhatsApp, обмена сообщениями и файлами в чате. Настройка тестовой интеграции состоит из следующих шагов:

1. Настроить в Twilio тестовую учетную запись. [Подробнее >>>](#)
2. Настроить в Creatio канал чатов WhatsApp. [Подробнее >>>](#)

Настроить тестовую учетную запись в Twilio

1. Зарегистрируйтесь на <https://www.twilio.com/try-twilio>. После завершения регистрации вы сможете настроить тестовую интеграцию. Также вам будет предоставлен лимит средств для проверки функциональности.

На заметку. Если в дальнейшем вы решите перевести созданную учетную запись в полноценный бизнес-аккаунт, то возможности пробного периода и тестовые средства станут недоступны. Рекомендуем использовать разные аккаунты для тестовой и рабочей учетных записей.

2. Укажите endpoint URL для передачи чатов в Creatio. Для этого перейдите в настройки “песочницы” (“sandbox”) в Twilio:

[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging — > Settings — > WhatsApp Sandbox Settings — > Sandbox Configuration и в поле [*WHEN A MESSAGE COMES IN*] введите значение “<https://sm-receiver.creatio.com/api/webhook/LeadGen/whatsapp>”.

3. Настройте “песочницу” (“sandbox”) в Twilio:

[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging —> Try it out —> Send a WhatsApp message.

4. Отправьте код, сформированный Twilio, через WhatsApp с вашего номера на номер вашей тестовой учетной записи. Если сообщение будет доставлено успешно, вы получите уведомление в Twilio. В результате ваш номер будет добавлен в Sandbox Participants.
5. Если вы хотите использовать для тестирования несколько номеров, повторите шаг 3 для каждого из них. Просмотреть список номеров, которые вы используете для тестовых целей можно в списке Sandbox Participants:



[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging — > Settings — > WhatsApp Sandbox Settings — > Sandbox Participants.

После этого вы сможете получать на номер вашей тестовой записи сообщения от номеров,

добавленных в Sandbox Participants.

Настроить тестовый канал WhatsApp в Creatio

Перед настройкой канала убедитесь, что в вашем приложении заполнены системные настройки “Адрес Identity сервера” (код “IdentityServerUrl”), “Идентификатор приложения для Identity сервера” (код “IdentityServerClientId”) и “Секретный ключ для Identity сервера” (код “IdentityServerClientSecret”). Если данные системные настройки не заполнены, обратитесь в службу поддержки Creatio.

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Каналы*] нажмите кнопку . В появившемся меню выберите “WhatsApp”.
4. В открывшейся мини-карточке заполните **параметры канала**:
 - a. [*Номер телефона*] — номер вашей тестовой учетной записи в Twilio.
 - b. [*Номер телефона для подтверждения*] — номер телефона, который входит в Sandbox Participants в Twilio.
 - c. [*Id приложения*] — SID тестовой учетной записи Twilio, который указан в поле [*ACCOUNT SID*] Twilio Console.
 - d. [*Токен*] — токен, сгенерированный Twilio для тестовой учетной записи. Указан в поле [*AUTH TOKEN*] Twilio Console.
5. Нажмите [*Подключить*].
6. Активируйте канал чата. Для этого в открывшейся мини-карточке:
 - a. Установите индикатор в положение [*Активен*].
 - b. Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться сообщения, полученные по данному каналу.
 - c. Нажмите [*Применить*].

В результате в Creatio будет подключен тестовый канал WhatsApp, вы сможете проверить возможности получения и обработки сообщений и файлов.

Шаг 2. Настроить учетную запись для бизнеса

Чтобы воспользоваться всеми возможностями, которые предоставляет Twilio для бизнеса, вам необходимо зарегистрироваться на платформе и пройти верификацию. Подробнее читайте в [документации Twilio](#) (на английском).

В общем случае порядок настройки выглядит следующим образом:

1. Зарегистрируйтесь в [Facebook Business Manager](#).
 - a. Если у вашей компании **уже зарегистрирована** учетная запись, то перейдите к шагу 2.
 - b. Если **учетной записи еще нет**, то следуйте инструкциям в [документации Facebook](#).
2. Зарегистрируйтесь в [Twilio](#).
3. Укажите endpoint URL для передачи чатов в Creatio. Для этого перейдите в настройки “песочницы”

("sandbox") в Twilio:

[Twilio Console](#) — > Programmable Messaging — > Settings — > WhatsApp Sandbox Settings — > Sandbox Configuration и в поле [*WHEN A MESSAGE COMES IN*] введите значение "https://sm-receiver.creatio.com/api/webhook/LeadGen/whatsapp".

4. Пройдите верификацию WhatsApp.

a. Отправьте в WhatsApp [запрос на активацию](#) вашего номера Twilio. В поле [*Are you working with an ISV, SI, or third party*] укажите "**No**" (Нет). После отправки запроса вы должны получить на указанный при заполнении формы email-адрес письмо с предварительным подтверждением и описанием дальнейших шагов.

b. Добавьте **номер телефона**:

[Twilio Console](#) —> Programmable Messaging —> Senders —> WhatsApp Senders и нажмите кнопку [*New WhatsApp Sender*].

Вы можете использовать [свой номер телефона](#) или приобрести [номер Twilio](#).

На заметку. При заполнении профиля придерживайтесь [правил для отображаемых имен](#) WhatsApp.

c. Разрешите Twilio **отправлять сообщения** от вашего имени. Для этого перейдите в Facebook Business Manager и подтвердите запрос Twilio на отправку сообщений от имени вашей компании. Вы можете найти данный запрос:

- На business.facebook.com —> Настройки —> Настройки компании —> Запросы.
- Перейти по ссылке из электронного письма с предварительным подтверждением вашего номера телефона

f. Пройдите **проверку компании** в Facebook Business Manager. Если ваша компания была подтверждена ранее, то переходите на следующий шаг. Для выполнения проверки перейдите: Facebook Business Manager —> Настройки —> Настройки компании —> Центр безопасности и нажмите кнопку [*Начать подтверждение*] или [*Продолжить*] в разделе [*Подтверждение компании*].

Подробно процесс подтверждения бизнеса описан в [документации Facebook](#).

g. Подтвердите завершение регистрации, перейдя по ссылке из электронного письма от Twilio.

В результате в течение 24 часов после завершения верификации вам будет подключена возможность общаться с клиентами по WhatsApp с зарегистрированного номера.

Шаг 3. Добавить канал WhatsApp в Creatio

Перед настройкой канала убедитесь, что в вашем приложении заполнены системные настройки "Адрес Identity сервера" (код "IdentityServerUrl"), "Идентификатор приложения для Identity сервера" (код "IdentityServerClientId") и "Секретный ключ для Identity сервера" (код "IdentityServerClientSecret"). Если данные системные настройки не заполнены, обратитесь в службу поддержки Creatio.

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .

2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Каналы*] нажмите кнопку **+**. В появившемся меню выберите “WhatsApp”.
4. В открывшейся мини-карточке заполните **параметры канала**:
 - a. [*Номер телефона*] — номер телефона, подключенный и верифицированный в Twilio.
 - b. [*Номер телефона для подтверждения*] — номер телефона, на который придет сообщение для подтверждения канала.
 - c. [*Id приложения*] — SID учетной записи Twilio, который указан в поле [*ACCOUNT SID*] Twilio Console.
 - d. [*Токен*] — токен, сгенерированный Twilio для вашей учетной записи. Указан в поле [*AUTH TOKEN*] Twilio Console.
5. Нажмите [*Подключить*].

Рис. 1 — Пример настройки канала WhatsApp

6. Если верификация канала прошла успешно, то откроется мини-карточка редактирования канала. Чтобы сообщения из созданного канала были доступны для обработки в коммуникационной панели, активируйте канал и привяжите его к очереди. Для этого:
 - a. Установите индикатор в положение [*Активен*].
 - b. Выберите **очередь чата**, в которой будут обрабатываться сообщения, полученные по данному каналу.
 - c. Укажите **язык**, на котором предполагаете получать сообщения по данному каналу. Это необходимо, чтобы операторы могли использовать шаблоны быстрых ответов на языке клиентов.
 - d. Нажмите [*Применить*].

В результате в Creatio будет подключен канал WhatsApp, операторы контакт-центра смогут обрабатывать сообщения данного канала на коммуникационной панели Creatio. Вся история переписки будет сохранена в разделе [*Чаты*].

На заметку. Обратите внимание, что один номер WhatsApp может быть связан только с одним приложением Creatio. Если вы добавите один номер на несколько приложений, например, среду разработки, тестовый и продуктовый сайты, то сообщения будут приходить только на тот сайт, интеграция с которым была настроена последней.