

Настройка чатов

Настроить чат

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 чат	4
Добавить очередь чата	4
Добавить канал чата	6
Настроить действия чата	9
Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом	10
Дополнительные настройки чатов	11

Настроить чат

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

Creatio

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

Служба поддержки



ЗАКРЫТЬ

Название *

Служба поддержки

Правило маршрутизации *

На всех

Таймаут для завершения чата, минут

30

Операторы + :

Пользователь/роль

Мирный Евгений

Малянов Дмитрий

Ульяненко Александра

Савченко Ирина

Добавить канал чата


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 (доступен в Creatio версии 7.17.1 и выше).

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

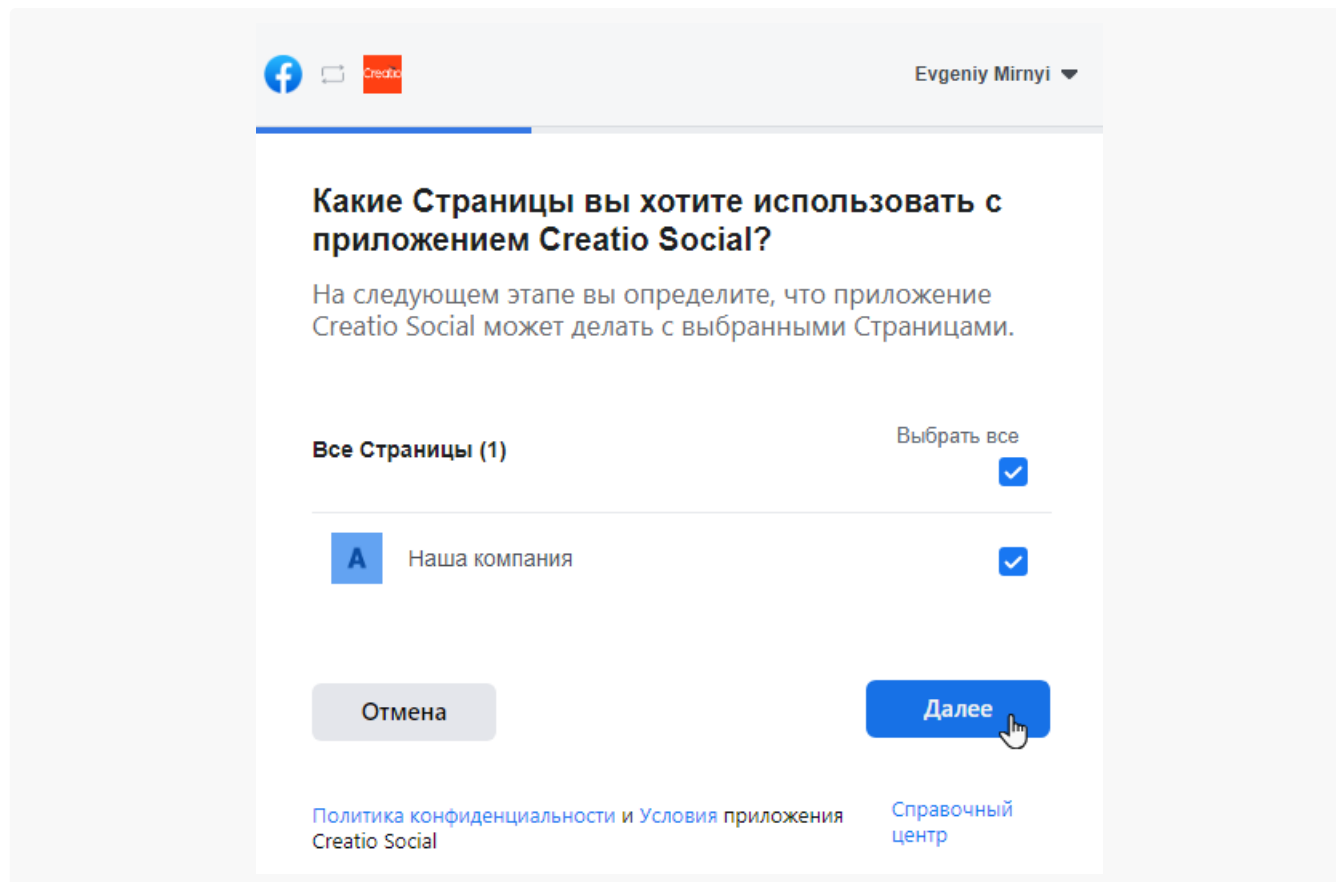
Добавить канал Facebook messenger

Важно. 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.

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:

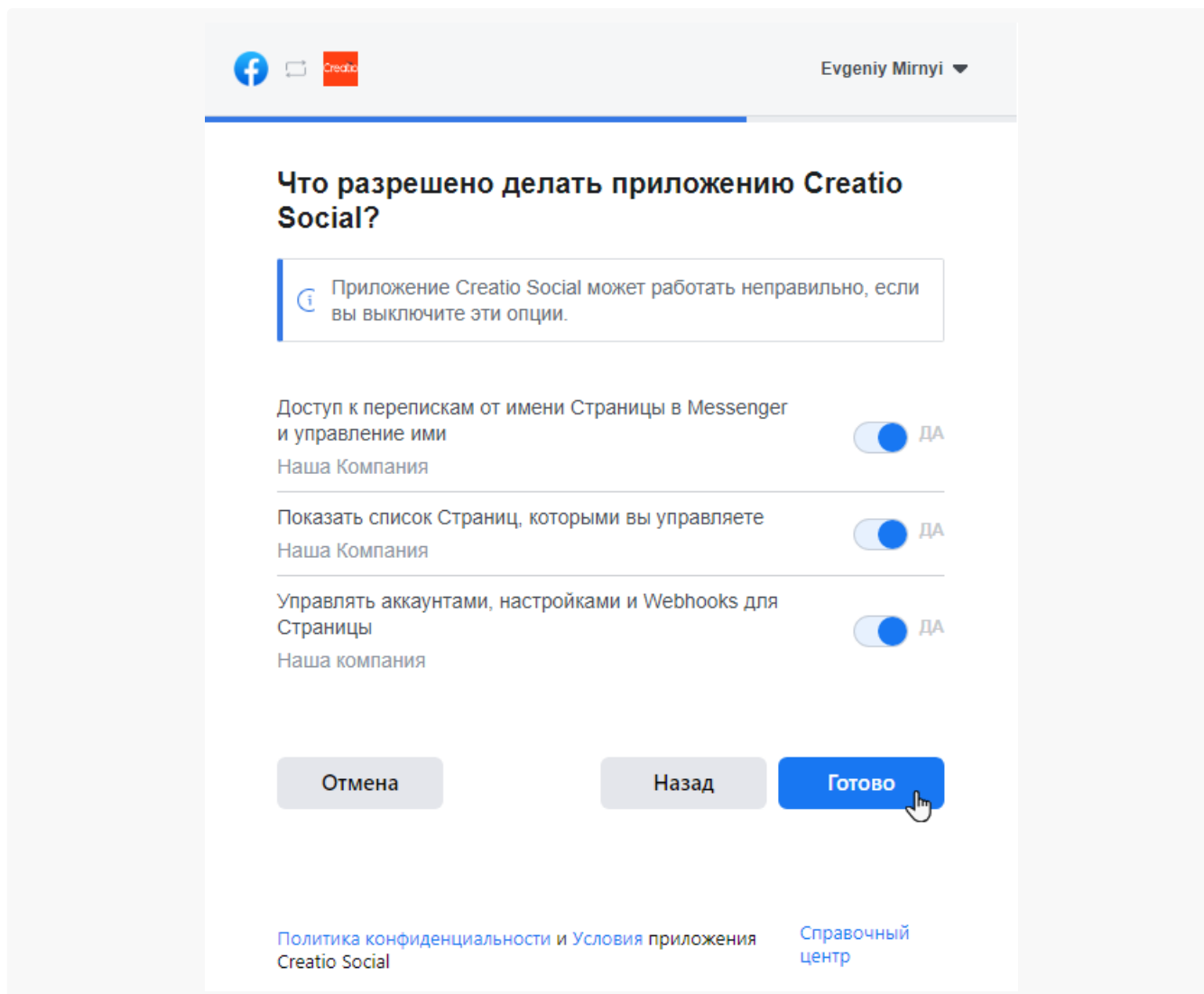
- a. Авторизуйтесь в Facebook.
- b. Укажите одну или несколько страниц, которые вы хотите синхронизировать с Creatio. Обратите внимание, что настроить синхронизацию можно только для публичных страниц, но не для личных профилей.
- c. Нажмите [*Далее*].

Рис. 3 — 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. 4 — 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.
 - Нажмите [*Применить*].
6. При необходимости повторите шаг 5 для всех созданных каналов.

Добавить канал Telegram

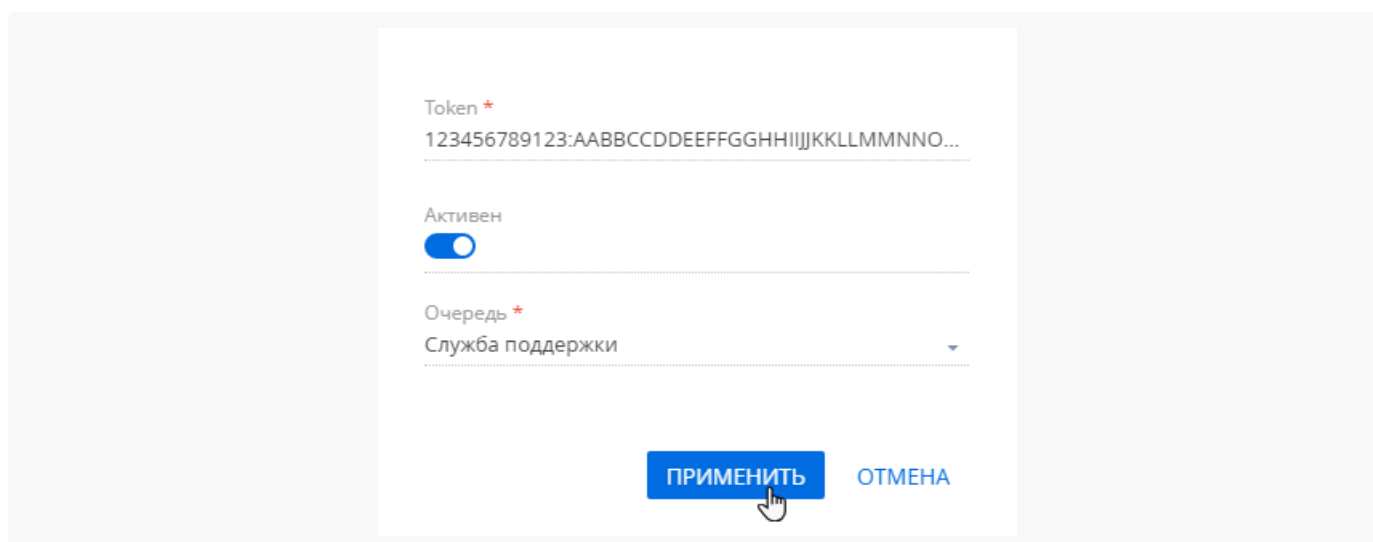
На заметку. Данная функциональность доступна в Creatio версии 7.17.1 и выше.

1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Системные настройки*].
3. В системной настройке “Адрес сайта” (код “SiteUrl”) укажите адрес вашего приложения Creatio, которое будет синхронизироваться с Telegram. Адрес указывается в формате `https://yoursite.domain.com/0`.
4. Вернитесь в **дизайнер системы** по кнопке .
5. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
6. В области [*Каналы*] нажмите кнопку . В появившемся меню выберите “Telegram”.
7. В открывшейся мини-карточке заполните **параметры канала**:
 - a. Укажите **токен**, сгенерированный на стороне Telegram для вашего чат-бота. Подробнее о создании и настройке ботов читайте в [документации Telegram](#).
 - 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.

8. Нажмите [*Применить*].

Рис. 5 — Пример настройка канала Telegram



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:



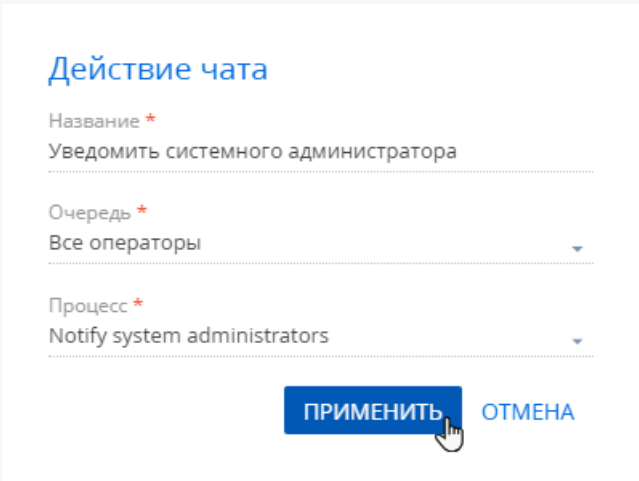
1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [*Настройка чатов*].
3. В области [*Действия чата*] нажмите кнопку .
4. В появившейся мини-карточке укажите:
 - a. [*Название*] — заголовок действия, который отобразится для оператора при работе с чатом.
 - b. [*Очередь*] — выберите очередь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

Рис. 6 — 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](#).

Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом

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.

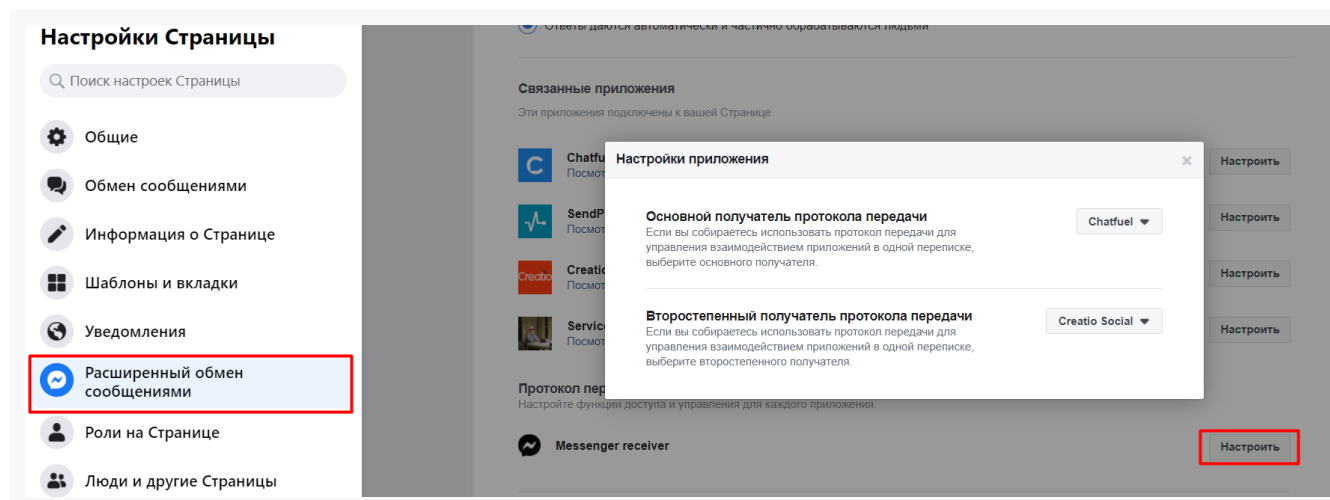
Для работы функциональности вам необходимы:

- 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. 7 — 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.

Дополнительные настройки чатов

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. Например, 5. 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*].