

# Настройка Facebook Messenger

Настроить интеграцию с Facebook Messenger

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

<b>Настроить интеграцию с Facebook Messenger</b>	<b>4</b>
Шаг 1. Добавить канал Facebook Messenger	4
Шаг 2. Настроить интеграцию Creatio с внешним чат-ботом (опционально)	7

# 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.



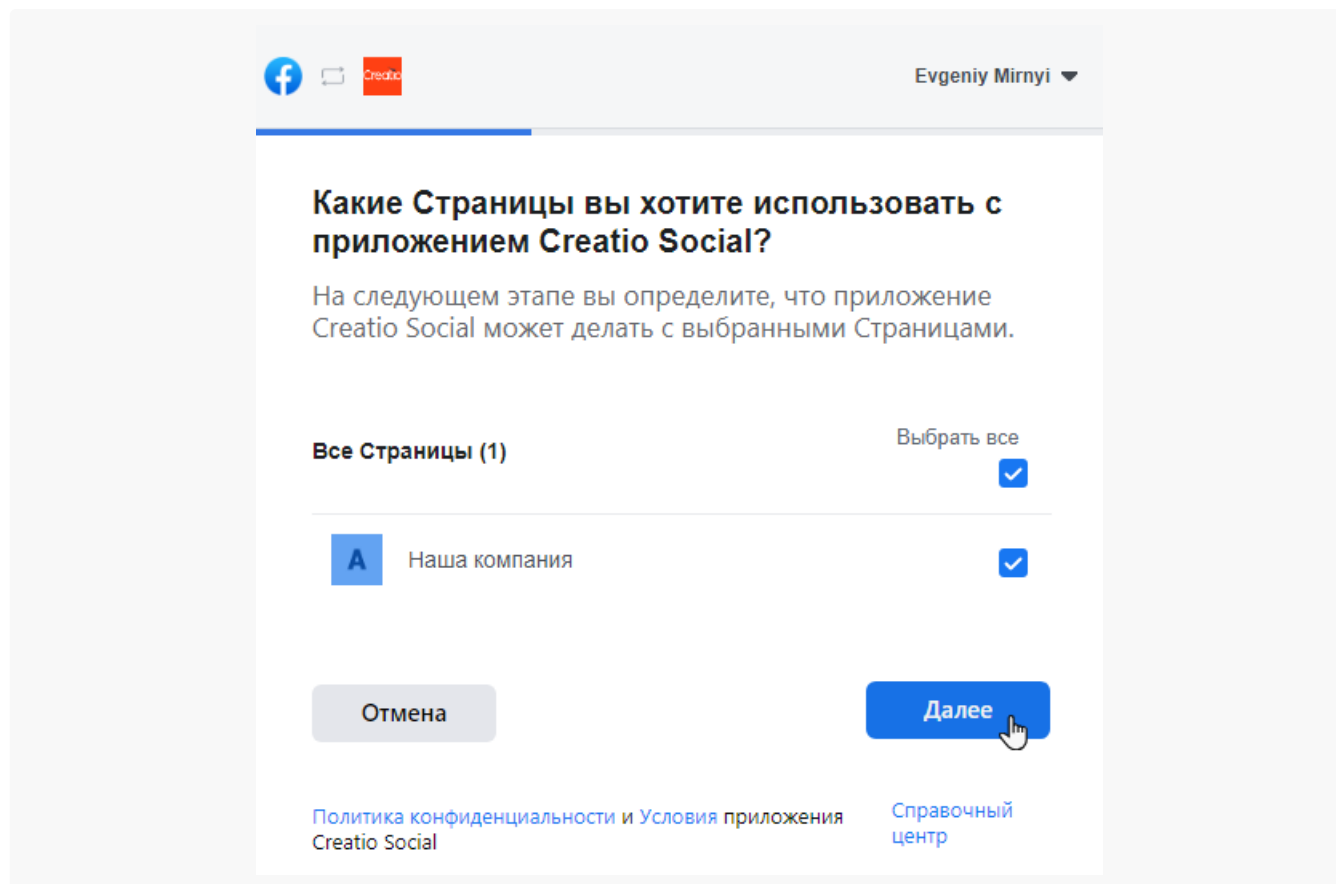
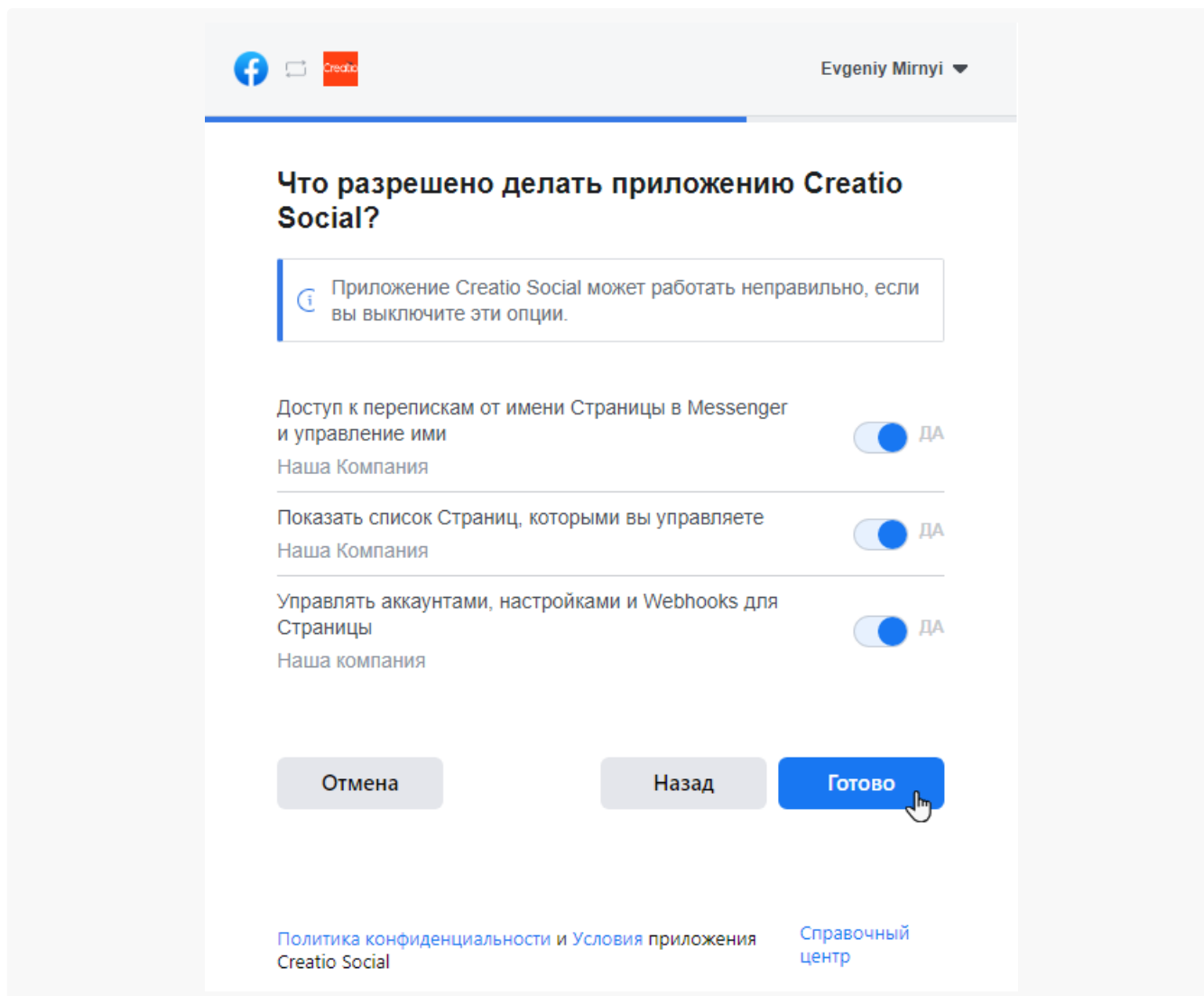
1. Перейдите в **дизайнер системы** по кнопке .
2. Откройте раздел [ *Настройка чатов* ].
3. В области [ *Каналы* ] нажмите кнопку . В появившемся меню выберите “Facebook messenger”.
4. В открывшемся окне:
  - a. Авторизуйтесь в Facebook.
  - b. Укажите одну или несколько страниц, которые вы хотите синхронизировать 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.

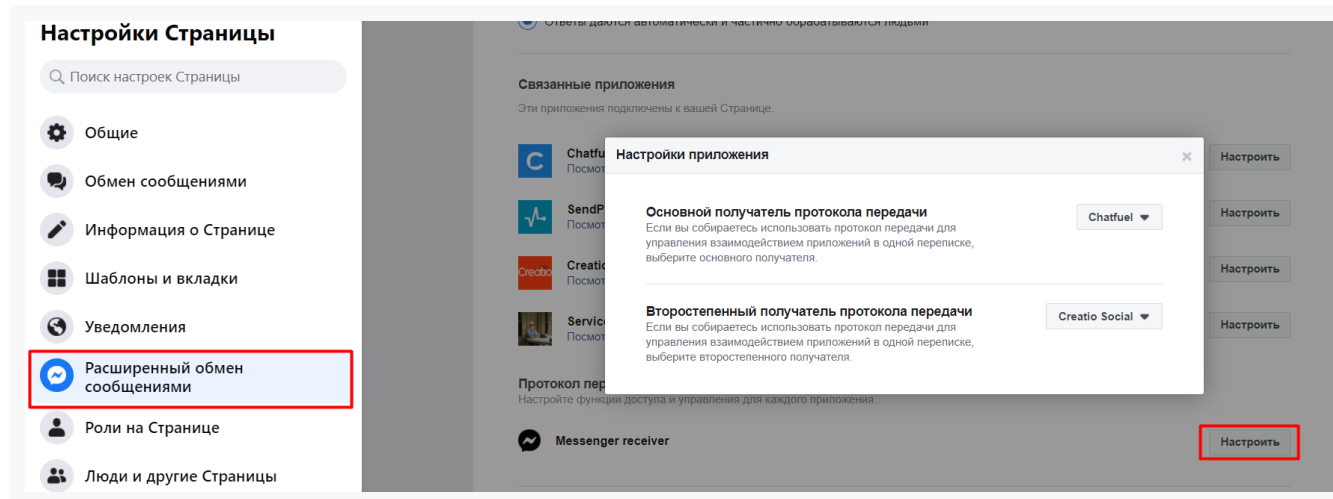
Для работы функциональности вам необходимы:

- 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.