

# Чаты

## Интеграция с каналами 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

<b>Интеграция с каналами чатов</b>	<b>4</b>
Интеграция с каналом Facebook Messenger	4
Интеграция с каналом WhatsApp	5
Интеграция с каналом Telegram	6

# Интеграция с каналами чатов



Средний

**Назначение** чатов — обработка операторами контакт-центра сообщений из популярных мессенджеров непосредственно в приложении Creatio. **Канал чата** в Creatio — это источник, из которого в приложение добавляются сообщения клиентов. Общий порядок действий по настройке обработки чатов описан в статье [Настроить обработку чатов](#).

**Каналы чатов**, интеграцию с которыми позволяет настроить Creatio:

- Facebook Messenger.
- WhatsApp.
- Telegram.

## Интеграция с каналом Facebook Messenger

**Этапы** предварительной подготовки к настройке интеграции с каналом Facebook Messenger:

1. Проверить наличие доступа к облачным сервисам Creatio.
2. Проверить наличие доступа к сервисам Facebook.

Инструкция по настройке интеграции с Facebook Messenger содержится в статье [Настроить интеграцию с Facebook Messenger](#).

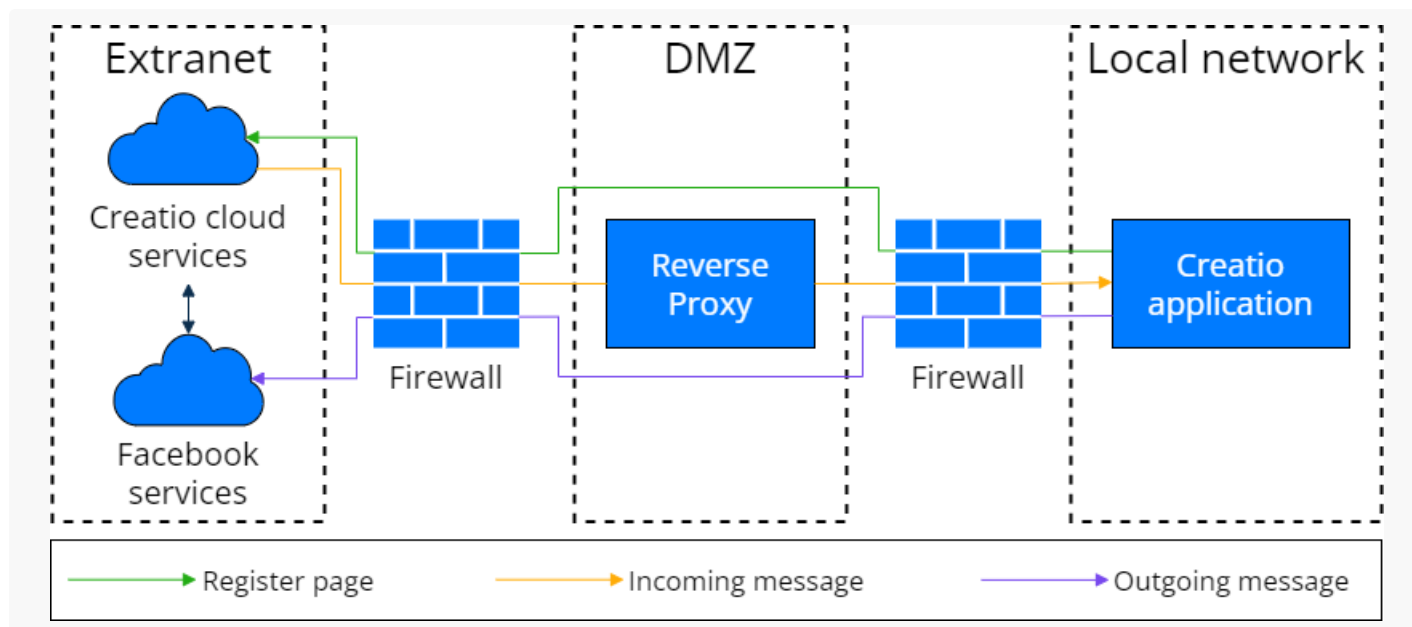
Взаимодействие со страницами Facebook выполняется от имени приложения Creatio Social, которое обращается к облачным сервисам. На уровне облачных сервисов выполняется:

- Подписка на новые входящие сообщения страницы Facebook.
- Создание привязки "подписка-сайт Creatio".

После получения **входящих сообщений** на страницу Facebook облачные сервисы Creatio отправляют сообщение в клиентское приложение Creatio. Если сайт Creatio недоступен, то сообщение помещается в очередь и будет отправлено повторно.

Отправка **исходящих сообщений** выполняется напрямую из приложения Creatio без использования облачных сервисов.

Схема взаимодействия on-site приложения Creatio с каналом Facebook Messenger представлена на рисунке ниже.



## Интеграция с каналом WhatsApp

Возможность интеграции с каналом WhatsApp доступна для приложений Creatio версии 7.18.0 и выше.

**Этапы** предварительной подготовки к настройке интеграции с каналом WhatsApp:

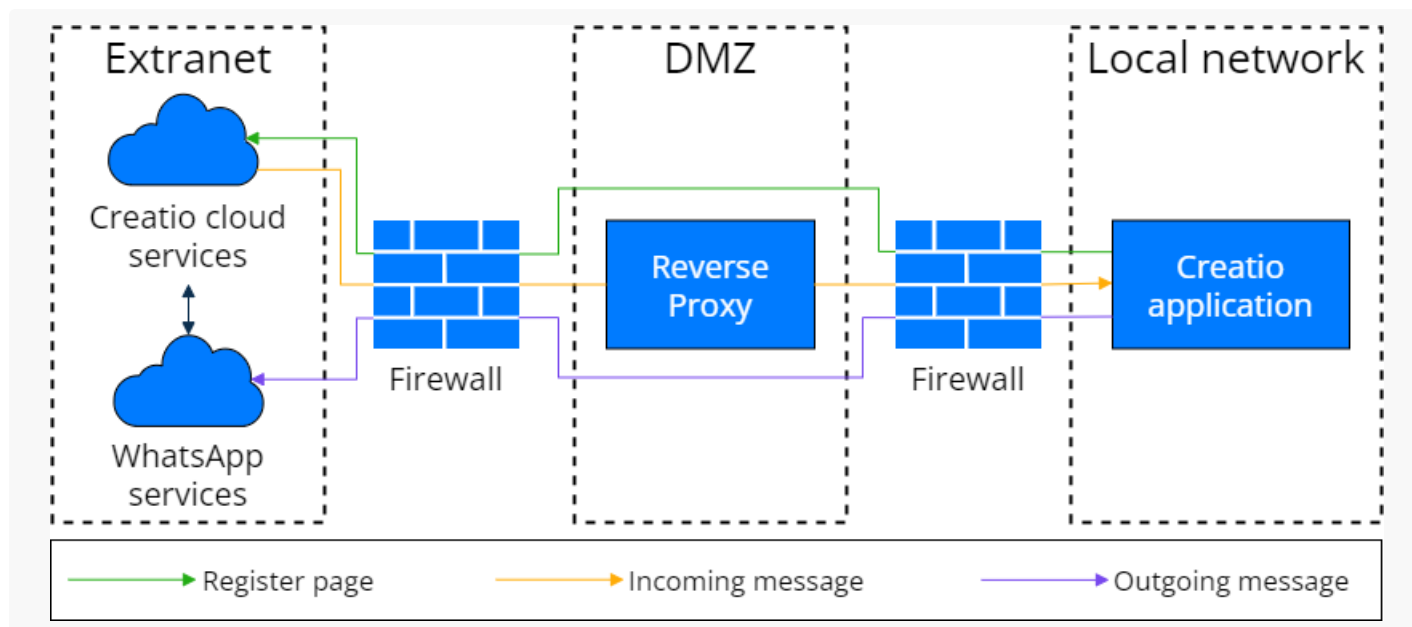
1. Проверить наличие доступа к облачным сервисам Creatio.
2. Создать учетную запись Twilio.
3. Приобрести номер телефона Twilio для получения входящих и отправки исходящих сообщений.

Инструкция по настройке интеграции с WhatsApp содержится в статье [Настроить интеграцию с WhatsApp](#).

После получения **входящих сообщений** на номер телефона Twilio облачные сервисы Creatio отправляют сообщение в клиентское приложение Creatio. Если сайт Creatio недоступен, то сообщение помещается в очередь и будет отправлено повторно.

Отправка **исходящих сообщений** выполняется напрямую из приложения Creatio без использования облачных сервисов.

Схема взаимодействия приложения Creatio, которое развернуто on-site, с каналом WhatsApp представлена на рисунке ниже.



## Интеграция с каналом Telegram

**Этапы** предварительной подготовки к настройке интеграции с каналом Telegram:

1. Создать API для каждого чат-бота Telegram.
2. Указать созданное API в настройках приложения Creatio.

Для интеграции с Telegram промежуточные сервисы не используются. Инструкция по настройке интеграции с Telegram содержится в статье [Настроить интеграцию с Telegram](#).

Для получения **входящих сообщений** приложение Creatio использует [Long pooling технологию](#). Чтобы проверить наличие новых сообщений, приложение периодически отправляет запрос к Telegram API. Шаблон строки запроса к Telegram API представлен ниже.

### Шаблон строки запроса к Telegram API

```
https://api.telegram.org/bot{token}/getUpdates
```

`token` — токен, который использовался при регистрации канала.

Отправка **исходящих сообщений** выполняется напрямую на адреса сервисов Telegram.

Схема взаимодействия приложения Creatio, которое развернуто on-site, с каналом Telegram представлена на рисунке ниже.

