

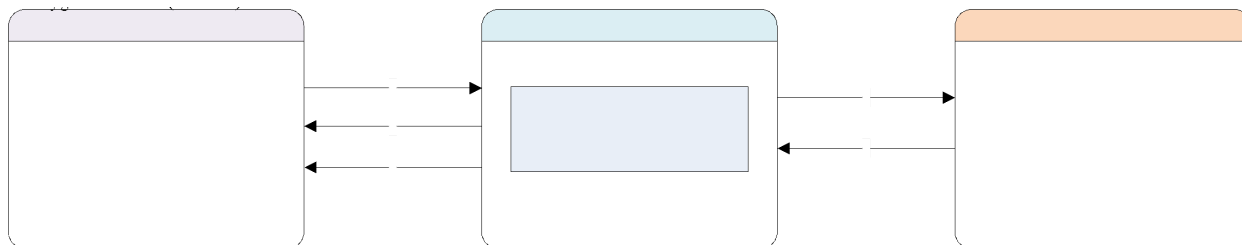
## **Інтеграція BotFlow з Genesys Cloud Bot Connector**

## Зміст

<b>1. Інтеграція BotFlow з Genesys Cloud Bot Connector</b>	<b>4</b>
<b>1.1. Як налаштована інтеграція зараз</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Як потрібно налаштувати інтеграцію</b>	<b>5</b>

## 1. Інтеграція BotFlow з Genesys Cloud Bot Connector

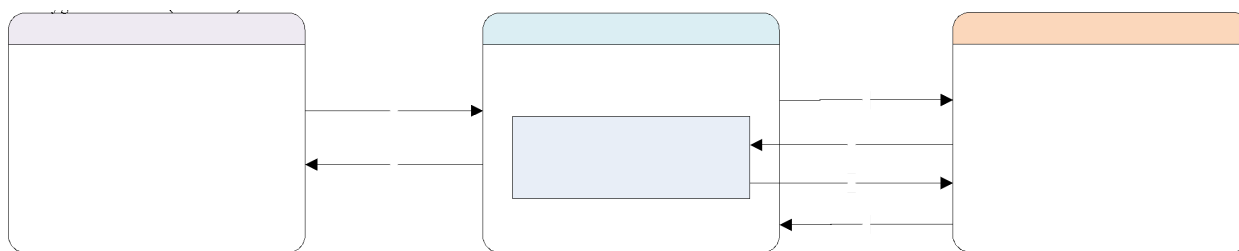
### 1.1. Як налаштована інтеграція зараз



1. Клієнт відправляє повідомлення в месенджері. Коннектор приймає вхідні повідомлення та виконує чат бот.
2. Чат бот передає вихідні повідомлення в месенджер.
3. При необхідності трансферу на оператора, конектор трансформує повідомлення в формат Genesys Cloud і передає його туди. Здійснюється вибір вільного оператора.
- 4,5. Повідомлення від оператора через конектор передаються назад в месенджер.

**Недолік поточної інтеграції:** чат потрапляє в Genesys Cloud тоді, коли чат бот вирішує здійснити трансфер на оператора. Тільки з цього моменту Genesys Cloud фіксує інформацію про звернення в БД. Відповідно в Genesys Cloud не має повної статистики по зверненню клієнта, а саме про обслуговування на чат боті.

## 1.2. Як потрібно налаштувати інтеграцію



1. Клієнт відправляє повідомлення в месенджері. Коннектор приймає вхідні повідомлення.
2. Конектор трансформує повідомлення в формат Genesys Cloud і передає його туди.
3. Genesys Cloud підключає чат бота.
4. Чат бот дає відповідь Genesys Cloud. В залежності від налаштованої логіки чат бота, Genesys Cloud завершує діалог з чат ботом та при необхідності переключає на групу.
- 5,6. Повідомлення від Genesys Cloud через конектор передаються назад в месенджер.

**Плюси інтеграції:** чат потрапляє в Genesys Cloud з моменту звернення клієнта, Genesys Cloud приймає всі вхідні та вихідні повідомлення і фіксує їх в БД. Genesys Cloud отримує повну статистику по зверненню клієнта.

**Вимоги до інтеграції:** дана інтеграція повинна підтримувати передачу і прийом усіх media, які підтримуються Genesys Cloud.