



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«МИРЭА – Российский технологический университет»

РТУ МИРЭА

Институт информационных технологий (ИИТ)
Кафедра практической и прикладной информатики (ППИ)

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЕ
по дисциплине «Информационные системы упр. корпор. контентом и
взаимоотношениями с клиентами»

Практическое занятие № 4

Студент группы *ИНБО-08-22, Самойлов Михаил
Михайлович*

(подпись)

Старший
преподаватель *Черняускас Владислав Витаутович*

(подпись)

Отчет представлен «__»_____2024г.

Москва 2024 г.

Цель занятия: изучить подключение контакт-центров в Битрикс системе

Результат работы:

Создаём чат бота в телеграмме с помощью @BotFather (Рисунок 1).

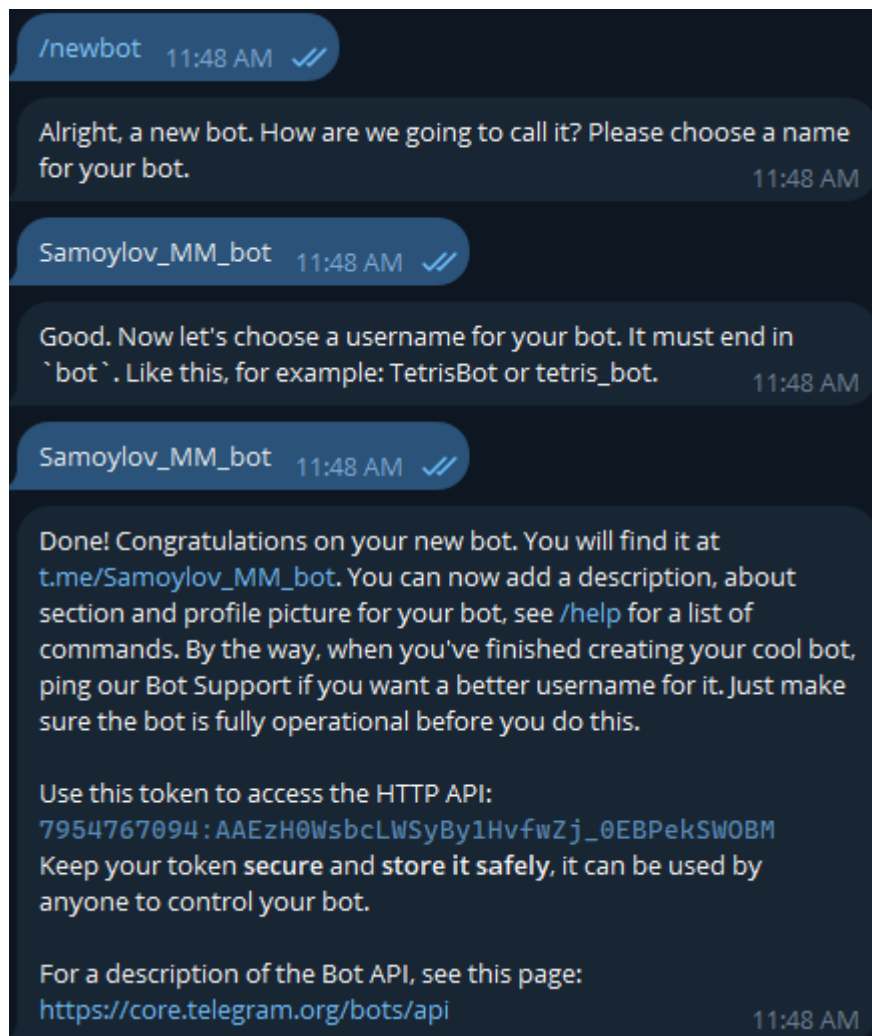


Рисунок 1 – Создание телеграмм бота

Отключаем группы для нашего бота (Рисунок 2).

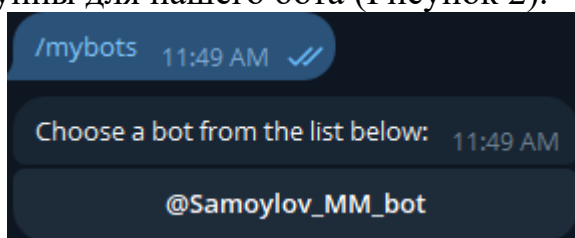


Рисунок 2 – Отключение групп

Так же установим аватар у бота (Рисунок 3).



Рисунок 3 – Установка фотографии для бота
Наконец, сгенерируем токен нашего бота (Рисунок 4).

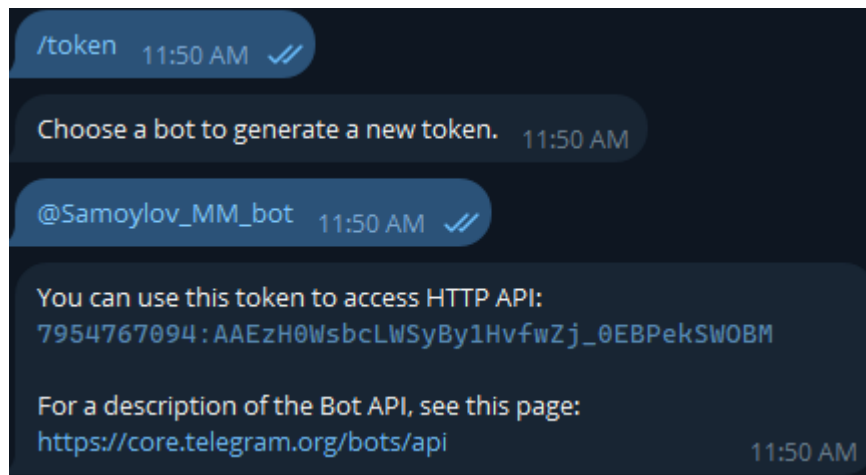


Рисунок 4 – Генерация токена

Далее привязываем нашего бота к системе (Рисунки 5-7).

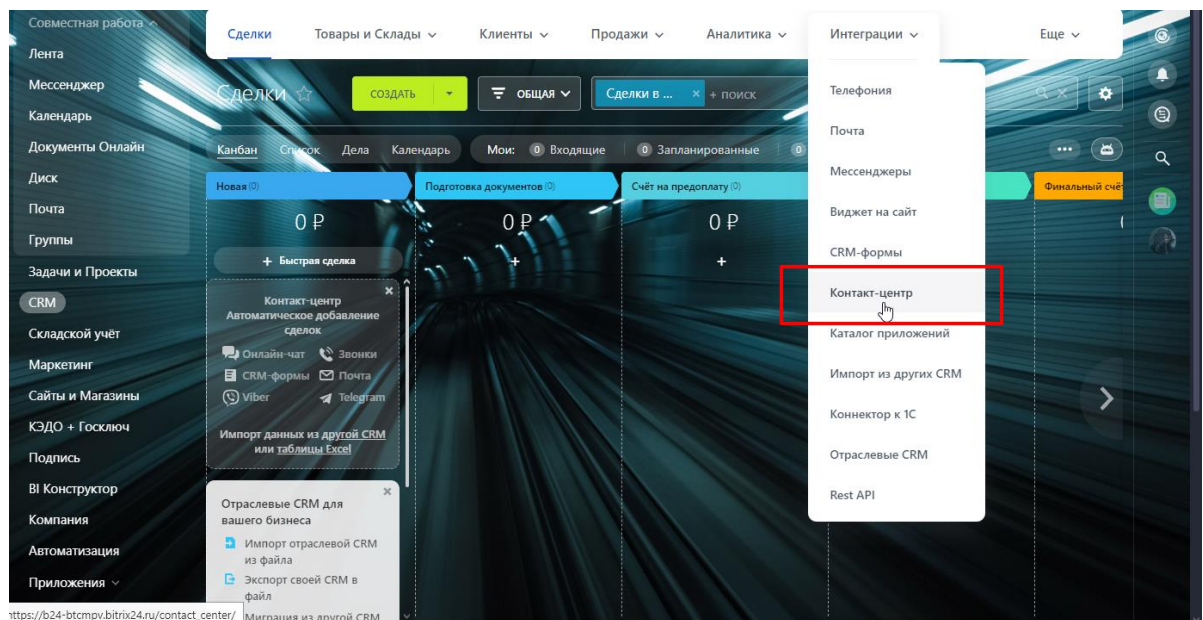


Рисунок 5 – Заходим в контакт центр



Подключите Telegram к Открытой линии

Для подключения необходимо [создать бота в Telegram](#) или подключить уже существующий. Если у вас еще нет публичного аккаунта, мы поможем создать его в несколько шагов и подключить к вашему Битрикс24

Токен доступа

7954767094:AAEzH0WsbclWSyBy1HvfwZj_0EBPekSWOBM

Текст приветственного сообщения, который клиент увидит ещё до того, как напишет первое сообщение менеджеру

Здравствуйте, это чат-бот компании Самойлов ММ. Какой у вас вопрос?

☐ Хочу подключить интернет-магазин к моему Телеграм-боту ^{beta} [Подробнее](#)

подключить

Инструкция по получению ключа публичного аккаунта:



Я хочу

ПОДКЛЮЧИТЬ TELEGRAM-БОТА

Рисунок 6 – Привязка бота

Так же создадим и настроим робота для напоминания, что заказ не оплачен клиентом (Рисунок 7).

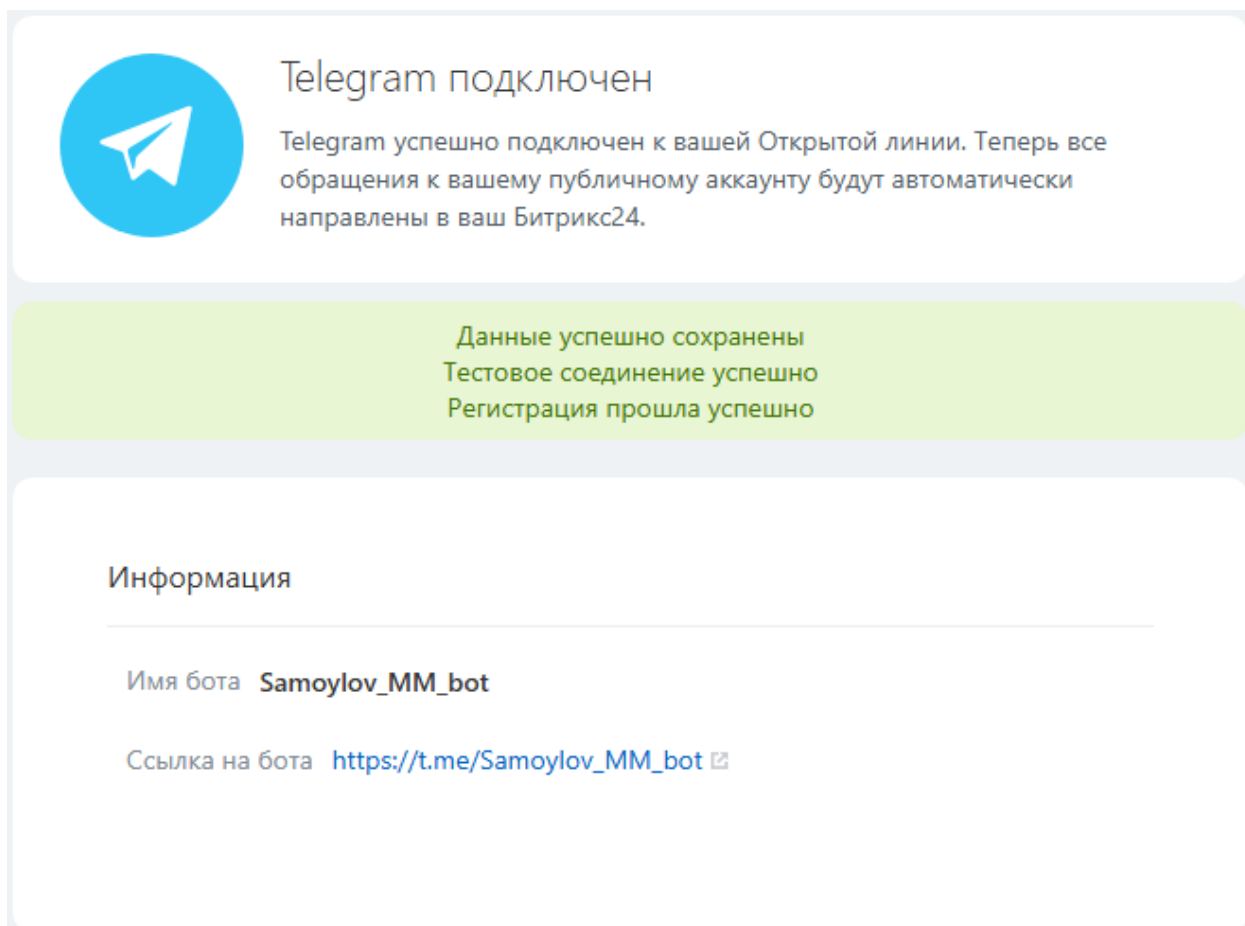


Рисунок 7 – Успешная привязка

Если написать сообщение боту, то Vitrix24 автоматически создаст уведомление в Сделках и Клиентах, и сохранит историю сообщений.

(Рисунок 8-9)

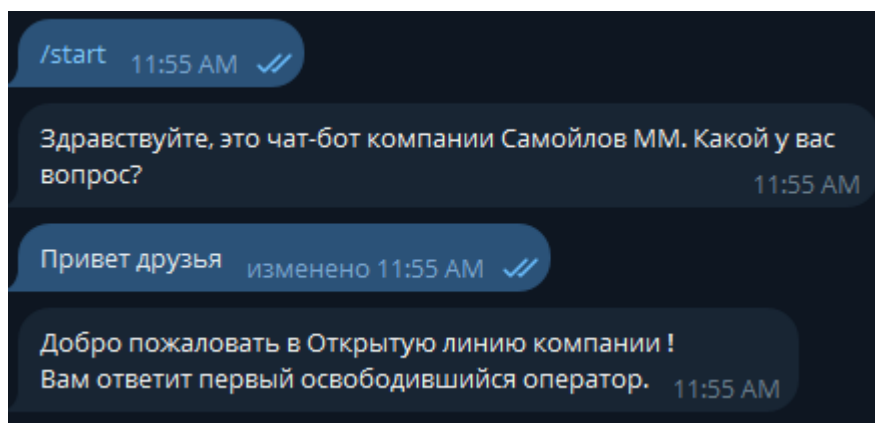


Рисунок 8 – Сообщение в теллеграмме

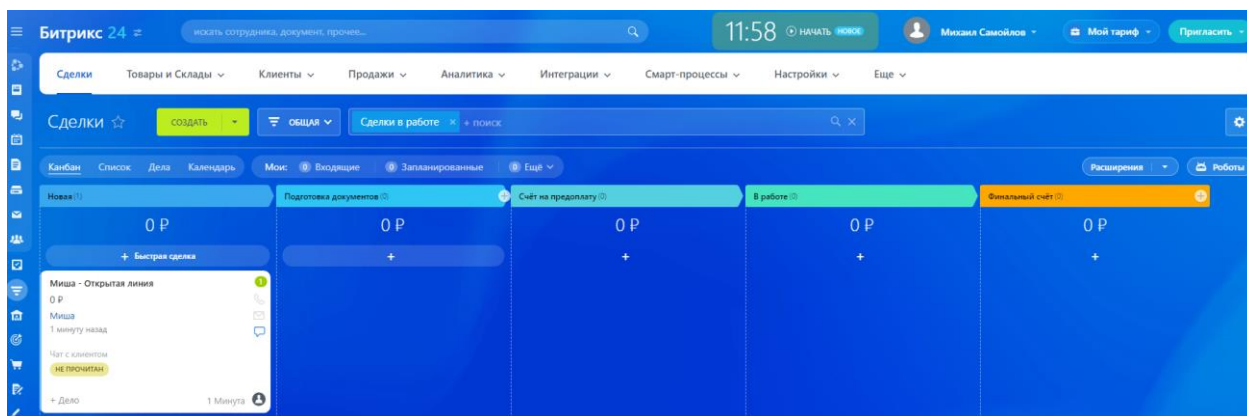


Рисунок 9 – Автоматическая регистрация сообщения в системе

Создадим сайт на основе доступных шаблонов и опубликуем его. Так же проверим подключение телеграмм бота к созданному сайту (Рисунок 10-13)

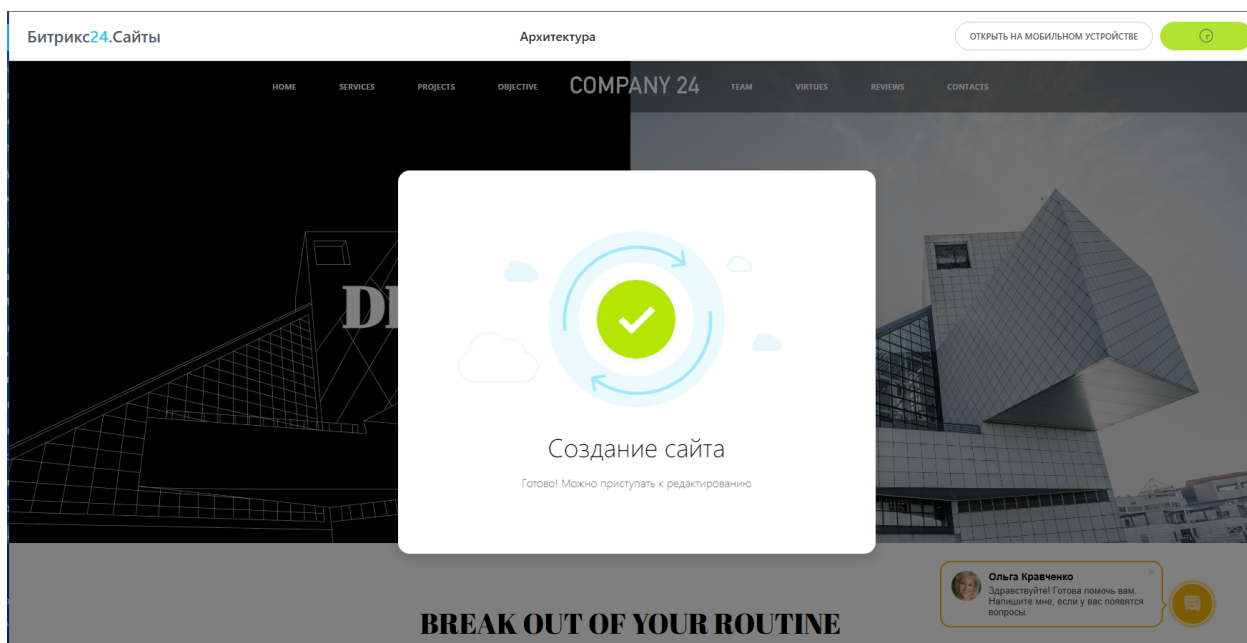


Рисунок 10 – Создание сайта

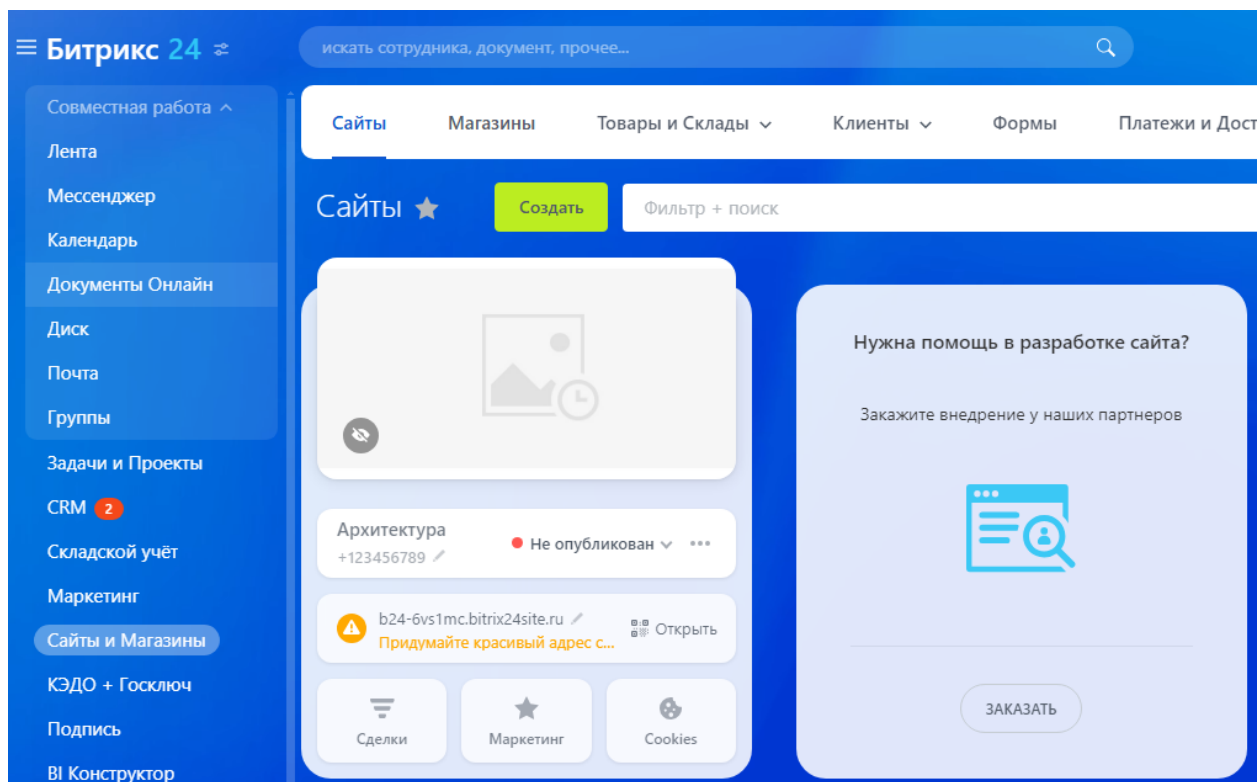


Рисунок 11 – Публикация сайта



Telegram подключен

Вы можете в любое время изменить или отключить

ИЗМЕНИТЬ

ОТКЛЮЧИТЬ

Информация

Имя бота **Samoylov_MM_bot**

Ссылка на бота https://t.me/Samoylov_MM_bot

Настройки открытой линии и прав доступа

Открытая линия

Открытая линия (Samoylov_MM_bot)

НАСТРОИТЬ

Очередь ответственных сотрудников



Михаил Самойлов

Добавить

Права доступа

настроить

Рисунок 12 – Бот подключён к сайту («Клиенты»->«Контакт-центр»->«Телеграмм»)

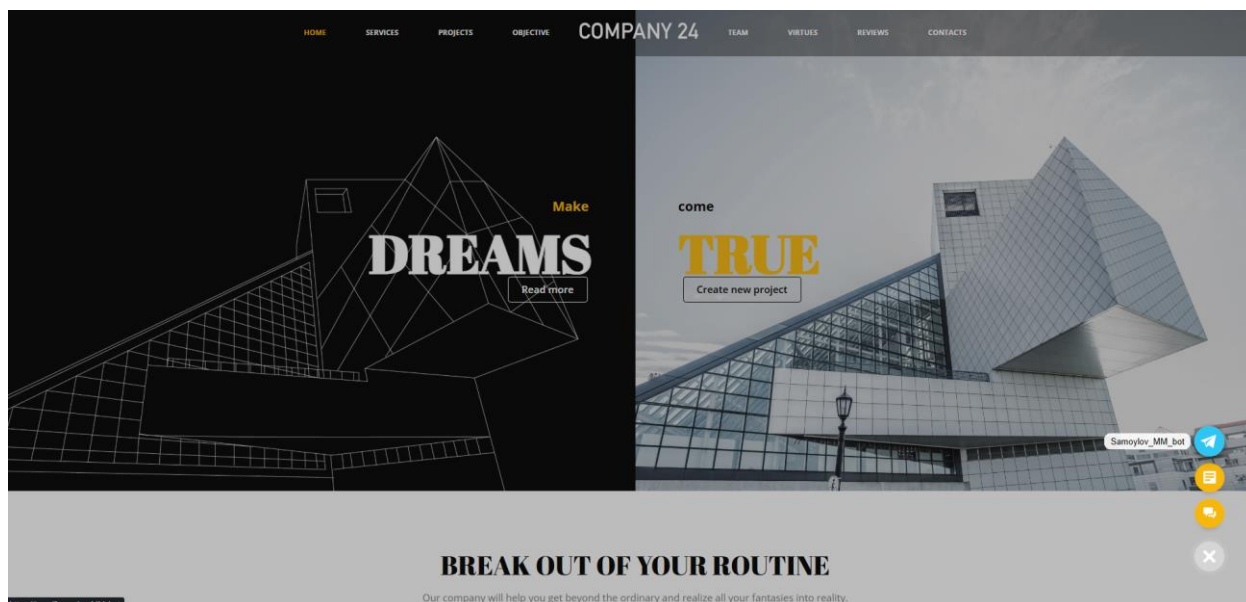


Рисунок 13 – Бот на самом сайте

Вывод: в ходе выполнения практической работы был изучен процесс создания подключений в контакт-центре Битрикс24. Был создан свой бот, который подключён к системе. Так же на основе шаблонов был создан сайт с подключенным ботом.