

# Глубокая интеграция цифрового диалога в бизнес-процессы

Для примера мы разберем интеграцию веб-сайта с чат-ботом для Telegram, но все сказанное ниже справедливо для любого мессенджера.

## Зачем это нужно

Представьте, что вам необходимо реализовать один или сразу все из представленных ниже сценариев:

- Привязать веб-сайт к чат-боту, чтобы отправлять уведомления зарегистрированным пользователям веб-сайта прямо в их Telegram, например, сообщать о смене статуса заказа;
- Привязать веб-сайт к чат-бот, чтобы зарегистрированные пользователи веб-сайта могли работать с вашим веб-сайтом через чат-бот в мессенджере, используя чат-бот как диалоговый пользовательский интерфейс;
- Авторизоваться или зарегистрироваться на веб-сайте через чат-бот, без ввода логина и пароля на самом веб-сайте;
- Открыть страницу веб-сайта в чат-боте с графическим интерфейсом, например, показать список товаров;
- Зарегистрировать пользователя на веб-сайте через чат-бот, чтобы упростить путь пользователя.

Эти и другие подобные сценарии применения можно реализовать на платформе Metabot с помощью глубокой интеграции мессенджеров и веб-сайта (deep messaging integration). Вам потребуются базовые навыки программирования, умение работать с REST API и немного терпения.

## Что это даёт

С помощью глубокой интеграции вы получите следующие возможности:

- Сможете упростить онбординг пользователей в ваш бизнес/на сайт, тем самым повысить конверсию и снизить стоимость привлечения пользователя;
- Сможете захватывать пользователей, которые находятся на очень раннем этапе в воронке продаж, например, тех кто не готов к покупке и обычно не регистрируется при переходе по рекламе;
- Сможете автоматизировать задачи на любых участках пути покупателя;
- Отправлять уведомления в мессенджер в любой момент.

## Как это работает

Все довольно просто! Хотя нам пришлось много потрудиться, чтобы сделать сложное простым.

Давайте пройдем по алгоритму используя вымышленную Алису, которая хочет одновременно пользоваться своим любимым сервисом как с помощью веб-сайта, так и с помощью чат-бота.

Основной момент, который важно понимать, заключается в том, что у пользователя (у Алисы) взаимодействие с веб-сайтом происходит в одном приложении т.е. в веб-браузере, а взаимодействие с чат-ботом в другом приложении т.е. в мессенджере.

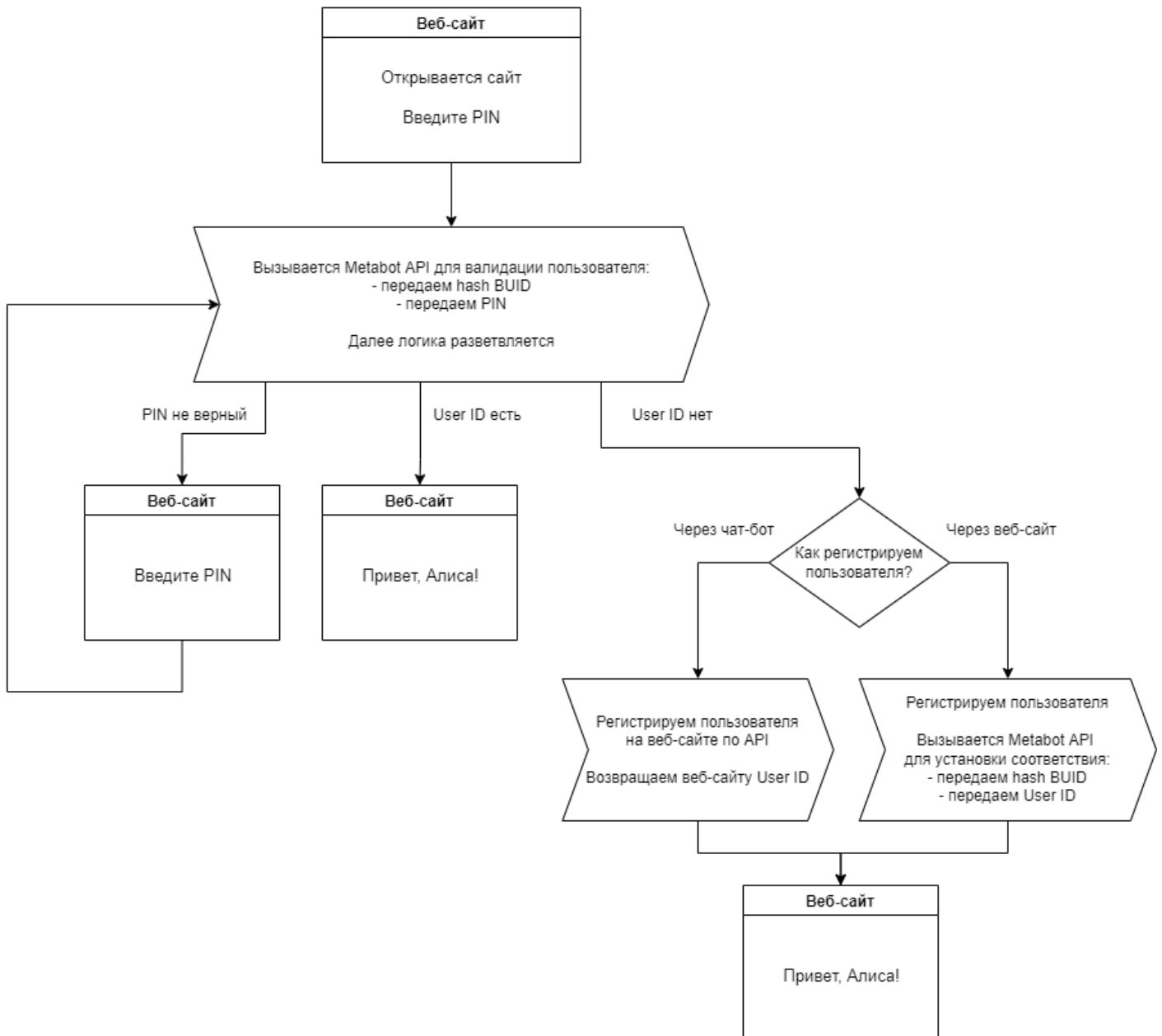
Чтобы связать две разных системы вместе, мы будем на фронте последовательно переводить Алису из одного приложения в другое, а на бэке мы свяжем системы с помощью по REST API.

Схематично глубокую интеграцию можно изобразить следующим образом:



МЕТАБОТ

Алиса получает сообщение со ссылкой на сайт,  
содержащее hash ID персоны в боте (BUID)  
Например, <https://site.com?buid=ZRvJxYsn6Vr2sQVQ>  
+ Сообщение с PIN-кодом



Теперь разберем логику интеграции подробнее.

## В какой системе хранить ID

Есть три подхода связать чат-бот и веб-сайт вместе:

- Чат-бот хранит ID пользователя веб-сайта;
- Веб-сайт хранит ID персоны в чат-боте;
- Веб-сайт и чат-бот одновременно хранят ID пользователей другой системы.

Нет каких-либо жёстких правил для принятия решения о том, как лучше организовать хранение ID и что лучше использовать для идентификации пользователя при вызове API. Делайте как вам удобно, исходя из реалий конкретной ситуации.

Например, если разработчикам веб-сайта затруднительно внести изменения в базу данных и код веб-сайта, вы можете принять решение хранить ID пользователя сайта у себя в боте, а разработчикам веб-сайта предложить API для отправки сообщений пользователям, используя User ID веб-сайта.

## Разница между ID персоны и ID лида

В терминах Metabot **лид (lead)** — это подписчик на ваш чат-бот (можно сказать bot user), который подключен к конкретному мессенджеру. Лид создается на платформе автоматически в тот момент, когда человек поздоровался с вашим чат-ботом т.е. послал первое сообщение.

Metabot 001 Metabot Русский Bot Designer

МЕТАБОТ (ОСНОВНОЙ) ЗАЯВКИ И ПЕРСОНЫ МАГАЗИН ТАБЛИЦЫ ЛИДЫ СТАТИСТИКА СКРИПТЫ ПЛАГИНЫ НАСТРОЙКИ БОТА

Главная / Лиды Экспорт | Экспорт в JSON | Импорт из JSON | Сбросить все беседы

**ЛИДЫ**  
Найдено: 10

Сортировка: по дате создания↑

Лид: [Все] Статус: [Все]  
Тэг: [Все] Контекст: [Все]  
Переменная: [Все] Значение: [Все]  
Выключен: [Все] Чат передан оператору: [Все]  
Канал: [Все] Мессенджер: [Все]  
NLP: [Все]

Дата создания с: mm/dd/yyyy по: 07/29/2022  
Последняя активность с: 07/22/2022 по: 07/29/2022

Применить фильтр Сбросить фильтр

| ID     | КЛИЕНТ | ВНЕШНИЙ ID | КАНАЛ  | МЕССЕНДЖЕР | МЕНЕДЖЕР | СТАТУС       | АТРИБУТЫ   | ОПЕРАЦИИ |
|--------|--------|------------|--------|------------|----------|--------------|--|----------|
| 243289 | ИР     | 6366@LEAD  | Bitrix | Telegram   | ()       | Новая заявка | Создан: 2022-07-29 16:15:25<br>Последняя активность: 2022-07-29 16:27:03 |          |

**Персона (Person)** — это запись о конкретном человеке, которая создается вручную разработчиком чат-бота во время регистрации или авторизации в чат-боте. У персоны теоретически может быть несколько лидов т.е. когда один и тот же человек написал в один и тот же чат-бот, подключенный к разным мессенджерам, но такие проекты не так часто встречается. Обычно у людей есть предпочтительный мессенджер, через который они общаются с компанией.

Мы обычно всегда рекомендуем во время регистрации и авторизации в чат-боте создавать в Metabot персону, привязывать к этой персоне лид и использовать ID персоны для связи с веб-сайтом, потому что это правильно. У вашего приложения должна быть реляционная структура данных, которая независима от того в каких мессенджерах кто предпочитает общается.

Но если проект простой и не надо сильно заморачиваться, то можете сделать очень просто: храните ID лида на веб-сайте и используйте ID лида для идентификации API запросов. В таком подходе есть свои плюсы. В Metabot вызов триггеров и API завязан на Lead ID, что означает код на стороне чат-бота существенно упрощается — вам не нужно будет писать прослойку, которая будет по ID персоны в боте или ID пользователя сайта будет искать ID лида, чтобы в этот лид отправить сообщение – вам достаточно вызвать API для отправки сообщения, указав конкретный лид.

## Таблица соответствия

Для хранения данных соответствия ID в двух системах мы рекомендуем создать кастомную таблицу. Назовите эту таблицу например, **web\_users** (веб-пользователи).

Metabot Test Business Русский Bot Designer

TICKETTEST ЗАЯВКИ И ПЕРСОНЫ МАГАЗИН ТАБЛИЦЫ ЛИДЫ СТАТИСТИКА СКРИПТЫ ПЛАГИНЫ НАСТРОЙКИ БОТА

Главная / Таблицы / Поля таблицы "web\_users"

Файлы персон  
Веб-пользователи  
**Конструктор таблиц**

ПОЛЯ ТАБЛИЦЫ "WEB\_USERS" + Создать

| ID  | АКТИВНО | СИХР. СТРУКТУРЫ | НАИМЕНОВАНИЕ | ЗАГОЛОВОК В ИНТЕРФЕЙСЕ | ТИП           | ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ ПОЛЕ | ЗНАЧЕНИЕ ПО УМОЛЧАНИЮ | РАЗМЕР | ТОЧНОСТЬ | СОЗДАНО             | ОБНОВЛЕНО           | ОПЕРАЦИИ |
|-----|---------|-----------------|--------------|------------------------|---------------|-------------------|-----------------------|--------|----------|---------------------|---------------------|----------|
| 201 | Да      | Да              | id           | ID                     | AUTOINCREMENT | Да                |                       |        |          | 2022-07-29 21:45:28 | 2022-07-29 21:45:28 |          |
| 203 | Да      | Да              | buid         | Хэш ID персоны         | TEXT          |                   |                       |        |          | 2022-07-29 21:46:30 | 2022-07-29 21:47:38 |          |
| 204 | Да      | Да              | person_id    | ID персоны             | INT           |                   |                       |        |          | 2022-07-29 21:47:55 | 2022-07-29 21:47:55 |          |
| 205 | Да      | Да              | pin          | PIN-code               | TEXT          |                   |                       |        |          | 2022-07-29 21:48:12 | 2022-07-29 21:48:12 |          |
| 206 | Да      | Да              | web_user_id  | ID на сайте            | INT           |                   |                       |        |          | 2022-07-29 21:48:50 | 2022-07-29 21:49:15 |          |

+ Создать

Ниже описан технический процесс организации совместной работы веб-сайта и мобильного приложения, которым является мессенджер, с помощью чат-бота:

1. В таблицу добавляем поле с хэшем ID персоны, чтобы не передавать ID персоны в явном виде в ссылках (для безопасности).
2. Также в таблицу добавляем поле PIN код, которое будем формировать случайным образом в чат-боте и затем просить ввести PIN на сайте для подтверждения идентификации.

## Ссылка в боте для перехода на сайт

Для авторизации пользователя на сайте через чат-бот, формируйте временный PIN код и присылайте его в чат-бот с инструкциями для пользователя о том, что нужно перейти на сайт по ссылке и ввести PIN.

Сразу же присылайте ссылку на сайт, добавляя в нее GET параметр с хэшем персоны. Хэш персоны позволит сайту идентифицировать пришедшего пользователя из бота, без необходимости спрашивать логин и пароль, но нужно только проверить, что пользователь ввел именно тот PIN, который получил в чат-боте.

После формирования значений, сохраните данные в таблицу соответствия web\_users.

Ссылка для перехода на сайт может выглядеть, например, следующим образом:

<https://site.com?buid=ZRvjxYsn6Vr2sQVQ>, где BUID — акроним от Bot User ID.

## Подтверждение PIN-кода

В роутере разработчик сайта добавляет код, который при наличии параметра BUID загружает страницу для ввода PIN кода. После ввода, сайт на бэке по REST API проверяет валидность PIN, отправляя в бот три параметра:

- **BUID** — хэш ID персоны в чат-боте;
- **PIN** — введенный пользователем код;
- **ID** — ID пользователя сайта, если пользователь в текущий момент уже авторизован на сайте.

Чтобы обработать API запрос на валидацию PIN-кода со стороны чат-бота, в чат-боте создайте внутренний API Endpoint. Metabot поддерживает создание двух видов эндпоинтов: внутренних и внешних. Внутренние предназначены для обращения внешних систем к вашему боту, а внешние, наоборот, для обращения из вашего бота к внешним системам.

Назовите эндпоинт, например, **authorize** (авторизация). Напишите код, который в таблице `web_users` будет искать запись с нужным нам BUID и проверит PIN на правильность. Если запись найдена, то сообщаем сайту об успехе, или в противном случае о провале.

Рассмотрим вероятные сценарии, представленные ранее на упрощенной схеме и дополненные новыми:

- **PIN не верный:**
  - Это означает перед нами либо пользователь, который ошибся в вводе кода, либо злоумышленник, пытавшийся взломать чужой аккаунт, либо неосторожный пользователь, который по тем или иным причинам переслал страницу ввода PIN кода другому человеку;
  - В этом случае, на сайте нужно обработать ответ от бота, например, показав соответствующие сообщения об ошибке (например, что PIN истек) и предложить выслать новый PIN в мессенджер;
  - Или же можете создать новый PIN на лету и выслать его пользователю в чат-бот;
- **user\_id есть в web\_users, но нет в запросе:**
  - Это означает, что пользователь веб-сайта привязан к чат-боту. Возвращаем `user_id` в ответе, чтобы веб-сайт авторизовал пользователя;
- **user\_id есть в web\_users и есть в запросе:**
  - Если `user_id` совпадают, то это означает, пользователь уже авторизован на сайте и бот привязан к его аккаунту. Предлагаем вернуться на сайт;
  - Если `user_id` отличаются, то скорее всего пользователь пытается привязать свой новый аккаунт на сайте к боту, а тот уже привязан к другому аккаунту на сайте. Решите как хотите обработать эту исключительную ситуацию, например, предложите пользователю варианты на выбор: отвязать старый аккаунт и привязать новый, оставить привязку к другому аккаунту;
- **user\_id нет в web\_users:**
  - Если в запросе нет `user_id`, то это означает пользователь входит на сайте через бота и скорее всего аккаунта на сайте у него тоже нет, но это не точно;

- В идеале нужно поискать наличие аккаунта, например, запросив регистрационные данные и выполнив поиск по API;
- В самом простом сценарии, мы полагаем, что пользователь входит на сайт через чат-бот и одновременно регистрирует аккаунт на сайте.

## Авторизация без ввода PIN

Для простых случаев, например, когда нам нужно показать форму ввода, принять значения, закрыть ее и вернуться в бота, мы можем не спрашивать PIN кода при переходе на сайт. Сайт может доверять хэш токену, который получили в GET, идентифицируя по нему пользователя без проверки PIN кода.

Это менее безопасный вариант, в котором есть риск, что Алиса свою ссылку со своим хэшем может переслать другому пользователю Боту, который откроет ее и будет идентифицирован на сайте под Алисой. Это допустимо в некоторых не критичных случаях, например, вы можете использовать ссылку для ввода данных, которая живет не более 1 часа.

## Повышение безопасности авторизации

Опционально, вы можете улучшить безопасность, добавив дополнительные проверки, например, время жизни PIN-кода или сделав одноразовый ввод кода. Обработайте нужные вам ситуации и верните сайту ответ о результате проверки.

## Что дальше?

А дальше все зависит от ваших конкретных задач и проблем. Теперь когда у вас в таблице соответствия есть взаимно-однозначная связь между ID персоны в боте и ID пользователя на сайте, вы можете как работать с сервисами веб-сайта через чат-бот от имени пользователя сайта, так и со стороны сайта инициировать в чат-боте те или иные действия для пользователя.

Также, мы рекомендуем разместить в боте функцию выхода из аккаунта, а на сайте опции для отвязки и привязки бота заново.

---

Версия #3

Юрий Гарашко создал 14 June 2023 08:43:18

Ирина Петрова обновил 20 March 2024 13:10:35