

Битрикс24 Открытые линии

Канал **Битрикс24 (Chat Center)** позволяет подключить бота Metabot к Открытой линии Битрикс24.

Канал работает следующим образом:

1. Пользователь пишет боту в Telegram, VK, MAX или другом подключённом канале.
2. Сообщение пользователя отображается в Открытой линии Битрикс24.
3. Пока диалог обслуживает бот, ответы Metabot также отображаются в Открытой линии.
4. При необходимости диалог можно передать оператору Битрикс24.
5. Сообщения оператора отправляются пользователю обратно в тот мессенджер, из которого он написал.
6. После завершения оператором диалога пользователь возвращается к автоматическому общению с ботом.

Таким образом, Битрикс24 используется как единый интерфейс для операторов, а пользователь продолжает общаться через привычный ему канал.

Настройка канала Битрикс24 (Chat Center)

Создать новый портал Битрикс24 вы можете самостоятельно, просто перейдите по [ссылке](#) и пройдите регистрацию. Далее мы сможем вам помочь его настроить под ваш бизнес.

Для интеграции портала **Битрикс24** с платформой **Metabot24** необходимо в настройках своего бота выполнить следующие действия:

1. В меню **Настройки** разделе **Каналы** создать новый канал, нажав на кнопку **Новая привязка**.

ПРИВЯЗКИ К КАНАЛАМ

+ Новая привязка

2. Далее в диалоговом окне выбрать из списка канал **Bitrix24 (Chat Center)** и нажать кнопку **Создать**, оставив остальные поля не заполненными.

Новая привязка к каналу

Канал:

Bitrix24 (Chat Center) ▼

Токен:

Код приложения:

Ключ приложения:

Исключаемые каналы:

☐ Telegram

Создать

3. Новая привязка создана, далее необходимо нажать ссылку **Вебхук**.

ПРИВЯЗКИ К КАНАЛАМ

Канал	Настройки	Операции
Bitrix24 (Chat Center)	Токен	Вебхук Редактировать Удалить Установить вебхук (или установить новый)
	Webhook URL	
	Версия формата вебхука	
	Код приложения	
	Ключ приложения	

+ Новая привязка

4. Подтвердить выполняемую операцию.

✕

Подтверждение операции

Подтвердите Установить вебхук (или установить новый)

Версия формата вебхука

v3 ▾

Ок

Отмена

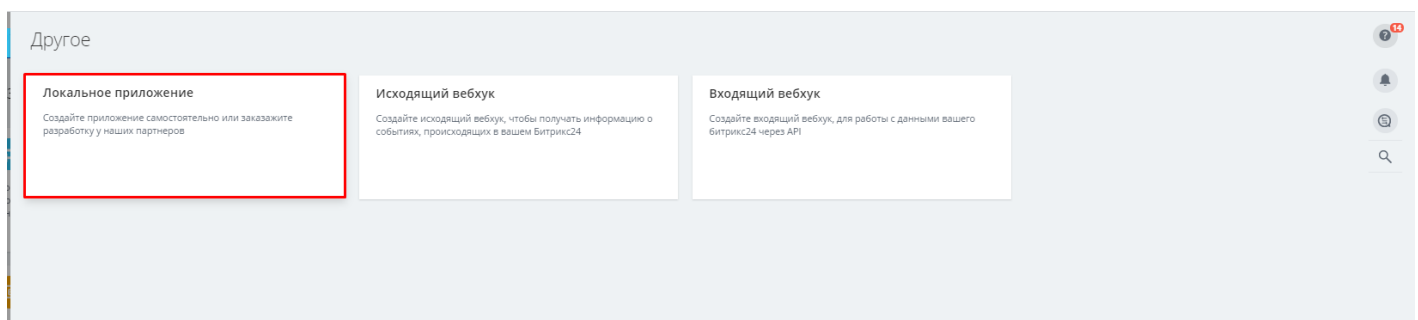
5. Обновить страницу **Привязка к каналам** и скопировать созданный вебхук.

ПРИВЯЗКИ К КАНАЛАМ

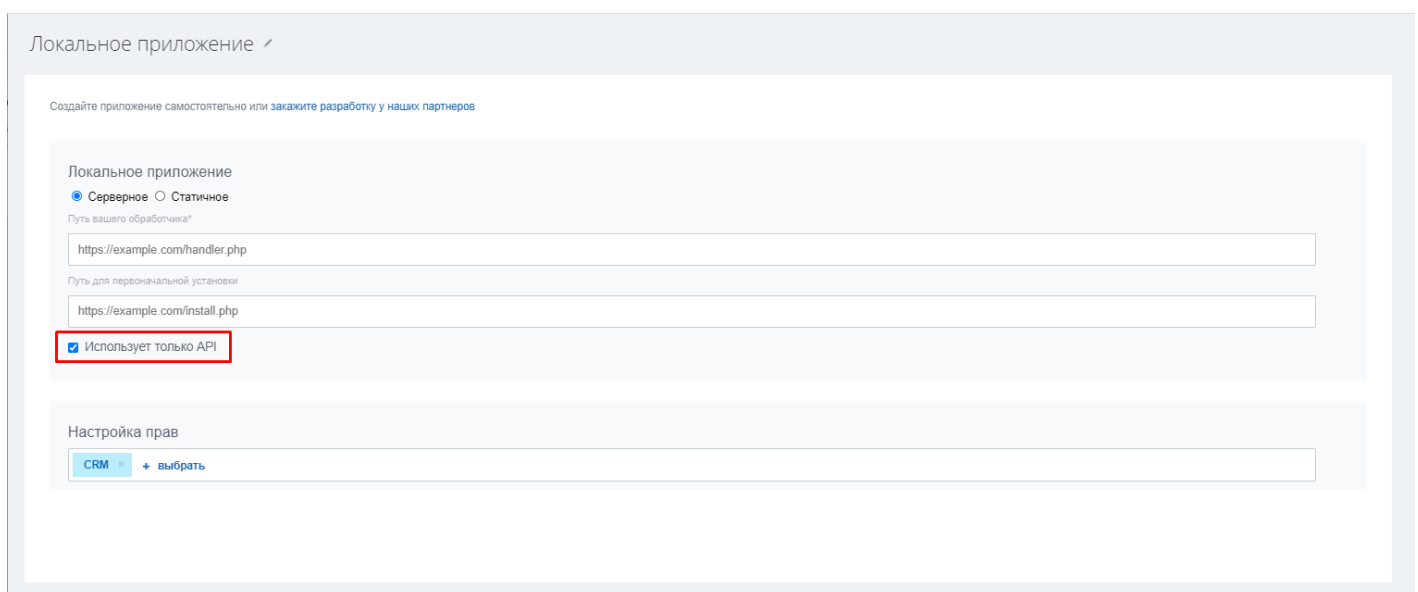
Канал	Настройки	Операции
Bitrix24 (Chat Center)	Токен	Вебхук Редактировать Удалить
	Webhook URL	<code>https://stage.metabot.dev/webhook/v3_bitrixCc_23_2824_1766_pJpVnlkkWXtbgscumLzkwJAEMEPilCIPkM</code> Копировать Удалить вебхук
	Версия формата вебхука	Скопировать Webhook URL в буфер обмена <code>v3</code>
	Код приложения	
	Ключ приложения	

[+ Новая привязка](#)

6. Перейти на свой портал Битрикс24 в раздел **Приложения**, в подраздел **Разработчикам**. Далее раздел **Готовые сценарии**, в подразделе **Другое**, выбрать **Локальное приложение**.



7. В открывшемся диалоговом окне на вкладке **Серверное** установить параметр **Использует только API**.



8. Далее добавить следующие параметры:

- **Путь вашего обработчика*** — вставить скопированный вебхук с платформы Metabot24;
- **Путь для первоначальной установки** — вставить скопированный вебхук с платформы Metabot24;
- В блок **Настройка прав** добавить разделы:
 - CRM;
 - Чат и уведомления;
 - Создание и управление Чат-ботами;
 - Пользователи;
 - Списки;
 - Открытые линии.

9. После проверки всех указанных параметров нажать на кнопку **Сохранить**.

Локальное приложение ✓

Создайте приложение самостоятельно или закажите разработку у наших партнеров

Локальное приложение

☒ Серверное ☐ Статичное

Путь вашего обработчика*

https://metabot.dev/webhook/v2...1c5

Путь для первоначальной установки

https://metabot.dev/webhook/v...1c5

☒ Использует только API

Настройка прав

CRM Чат и уведомления Создание и управление Чат-ботами Пользователи Списки Открытые линии + выбрать

СОХРАНИТЬ ЗАКРЫТЬ

10. Последовательно скопировать **Код приложения (client_id)** и **Ключ приложения (client_secret)** обратно в настройки привязки к каналам на платформе.

Локальное приложение

Создайте приложение самостоятельно или закажите разработку у наших партнеров

Локальное приложение

☒ Серверное ☐ Статичное

Путь вашего обработчика*

https://stage.metabot.dev/webhook/v2/49-13:e7-189010812fd8e81425dc8c87465521c5

Путь для первоначальной установки

https://stage.metabot.dev/webhook/v2/49-13:e7-189010812fd8e81425dc8c87465521c5

Код приложения (client_id)

local.5f: 10

Ключ приложения (client_secret)

ApNyol: otmPe

☒ Использует только API

ПЕРЕУСТАНОВИТЬ

Настройка прав

CRM Чат и уведомления Создание и управление Чат-ботами Пользователи Списки Открытые линии + выбрать

СОХРАНИТЬ ЗАКРЫТЬ

11. Для этого перейти на платформе в раздел **Настройки -> Каналы** и открыть канал **Bitrix24 (Chat Center)** для редактирования.

Главная / Привязки к каналам

ПРИВЯЗКИ К КАНАЛАМ

Канал	Настройки	Операции
Bitrix24 (Chat Center)	Токен Webhook URLhttps://stage.metabot.dev/webhook/v3_bitrixCc_23_2824_1766_pJpVnlkkWxtbqsctumLzkwJAEMEPiICIPkM Копировать Удалить вебхук Версия формата вебхукаv3 Код приложения Ключ приложения	Вебхук Редактировать Удалить Редактировать свойства привязки

+ Новая привязка

12. Вставить последовательно скопированные **Код приложения** и **Ключ приложения** и сохранить данную настройку, нажав кнопку **Сохранить**.

Bitrix24 (Chat Center): Свойства привязки к каналу

Токен:

Код приложения:

local.6a8d5c3a97c5f7.40469746

Ключ приложения:

Dgao8GjkoJ8at9NqlkHawNMuGRV4QCbP4pBhwQ5gbE3S2e1UWt

Исключаемые каналы:

☐ Telegram

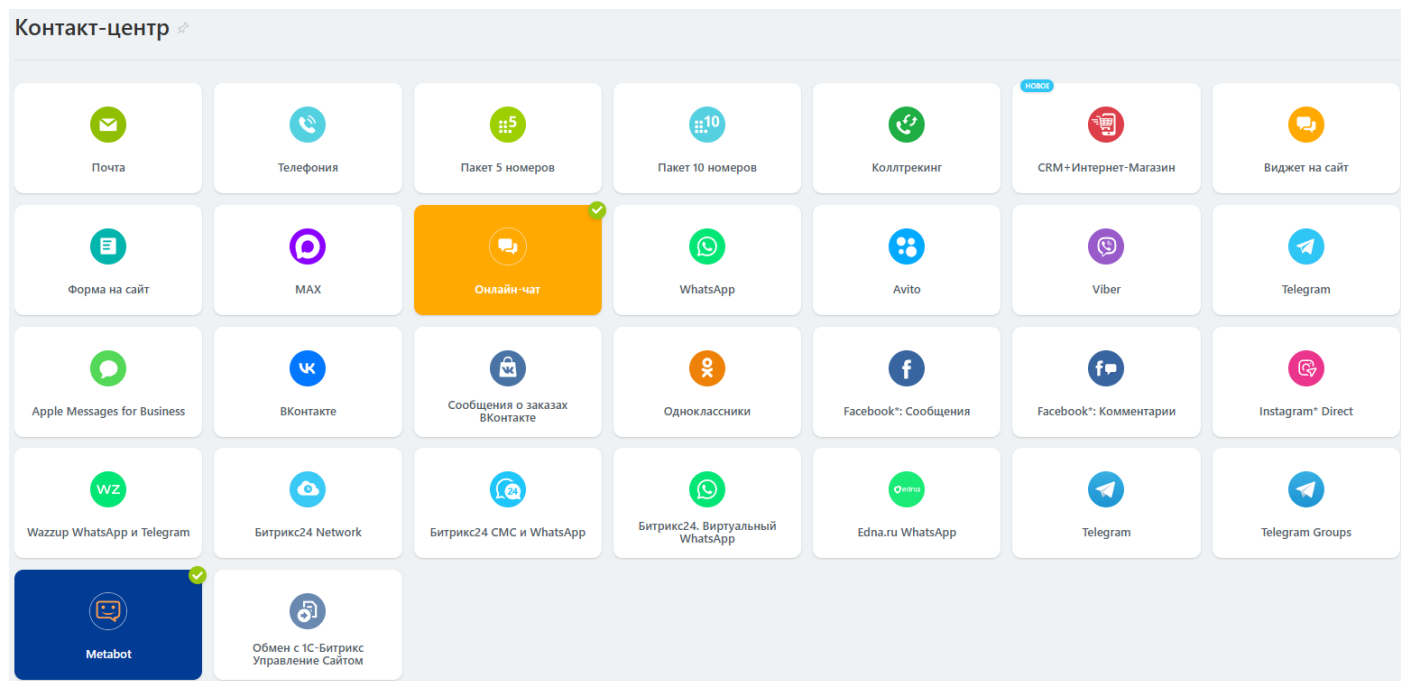
Сохранить

13. В настройках привязки доступно поле **Исключаемые каналы**. Оно позволяет указать каналы бота, сообщения из которых **не нужно отображать в Открытой линии Битрикс24**. Например, если к одному боту подключены Telegram, VK и MAX, и Telegram добавлен в список исключаемых каналов, сообщения Telegram не будут отправляться в Битрикс24, а сообщения VK и MAX продолжат передаваться.

Если все сделано правильно, то настроенный канал Bitrix будет выглядеть следующим образом.

Bitrix24 (Chat Center)	Токен	Вебхук Редактировать Удалить
Webhook URL	https://stage.metabot.dev/webhook/v3_bitrixCc_23_1566_1763_bVNaJHnNdfSpzTjFTZAFIKUSLmX0oog Копировать Удалить вебхук	
Версия формата вебхука	v3	
Код приложения	local.6a8d5c3a97c5f7.40469746	
Ключ приложения	Dgao8GjkoJ8at9NqlkHawNMuGRV4QCbP4pBhwQ5gbE3S2e1UWt	
Исключаемые каналы		
Токены	{"access_token": "20768d6a00914898009109ac0000001000007fa093b89f3cf75b86840501be228c0b2", "expires": "1787655712", "expires_in": "3600", "scope": "crm,im,imbot,user,lists,imopenlines", "domain": "b24-pbg38q.bitrix24.ru", "server_end_point": "https://oauth.bitrix24.tech/rest/", "status": "L", "client_endpoint": "https://b24-pbg38q.bitrix24.ru/rest/", "member_id": "7bf17caf7a3e574242a5f80ccb738d1", "user_id": "1", "refresh_token": "10f5b46a00914898009109ac0000001000007e09fa6c359e6d31335fabcfca8b4bc9", "application_token": "bd243e455349e6e3ad2437a6244c47fd" }	
Установочные данные	{"bitrix_bot_id": 37, "line_id": 5}	

Во время установки Metabot автоматически создаёт на портале бота, Открытую линию с названием Metabot (<имя бота>) и коннектор Metabot.



Иногда на появление коннектора и бота требуется некоторое время

После установки откройте CRM -> Клиенты -> Контакт-центр -> созданная линия Metabot.

Откройте настройки открытой линии и убедитесь, что она включёна. При необходимости нажмите **Подключить**.



Metabot

Канал успешно настроен

ИЗМЕНИТЬ

ОТКЛЮЧИТЬ

Настройки открытой линии и прав доступа

Открытая линия ?

Открытая линия (Канал подключен) ▼

НАСТРОИТЬ

Очередь ответственных сотрудников ?

Добавить

Права доступа ?

настроить

При успешном подключении Битрикс24 покажет подтверждение включения коннектора.

Настройки Открытой линии

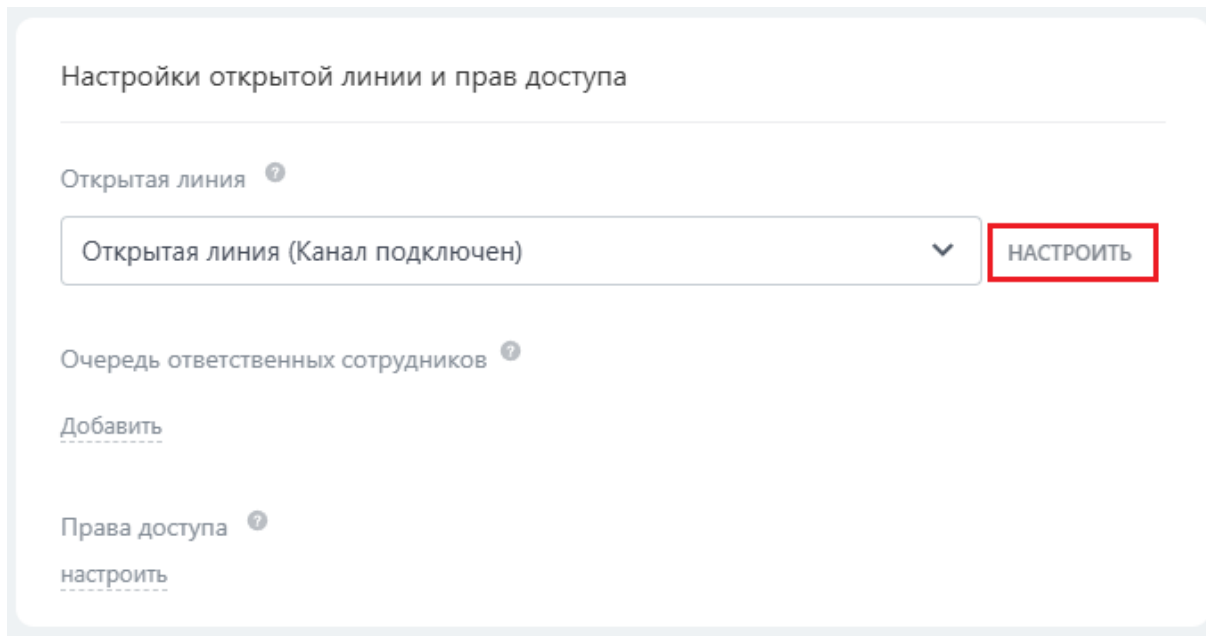
При установке линия создаётся автоматически с базовыми параметрами.

По умолчанию:

Настройка	Значение
Открытая линия	включена
Бот подключается к диалогу	всегда
Автоматическая передача оператору по таймеру	отключена
Автоматическое закрытие неактивного диалога	через 4 часа
Время ожидания ответа оператора	10 минут
Тип очереди	сообщение доступно всем операторам очереди
Создание CRM-сущности	включено
Создаваемая CRM-сущность	лид
Язык линии	русский
Данные оператора для клиента	скрыты

Проверьте и при необходимости настройте:

- Рабочее время Открытой линии;
- Очередь операторов;
- Проверку доступности операторов;
- Проверку качества обслуживания.



Настройки открытой линии и прав доступа

Открытая линия ?

Открытая линия (Канал подключен) ▼ **НАСТРОИТЬ**

Очередь ответственных сотрудников ?

[Добавить](#)

Права доступа ?

[настроить](#)

Работа оператора

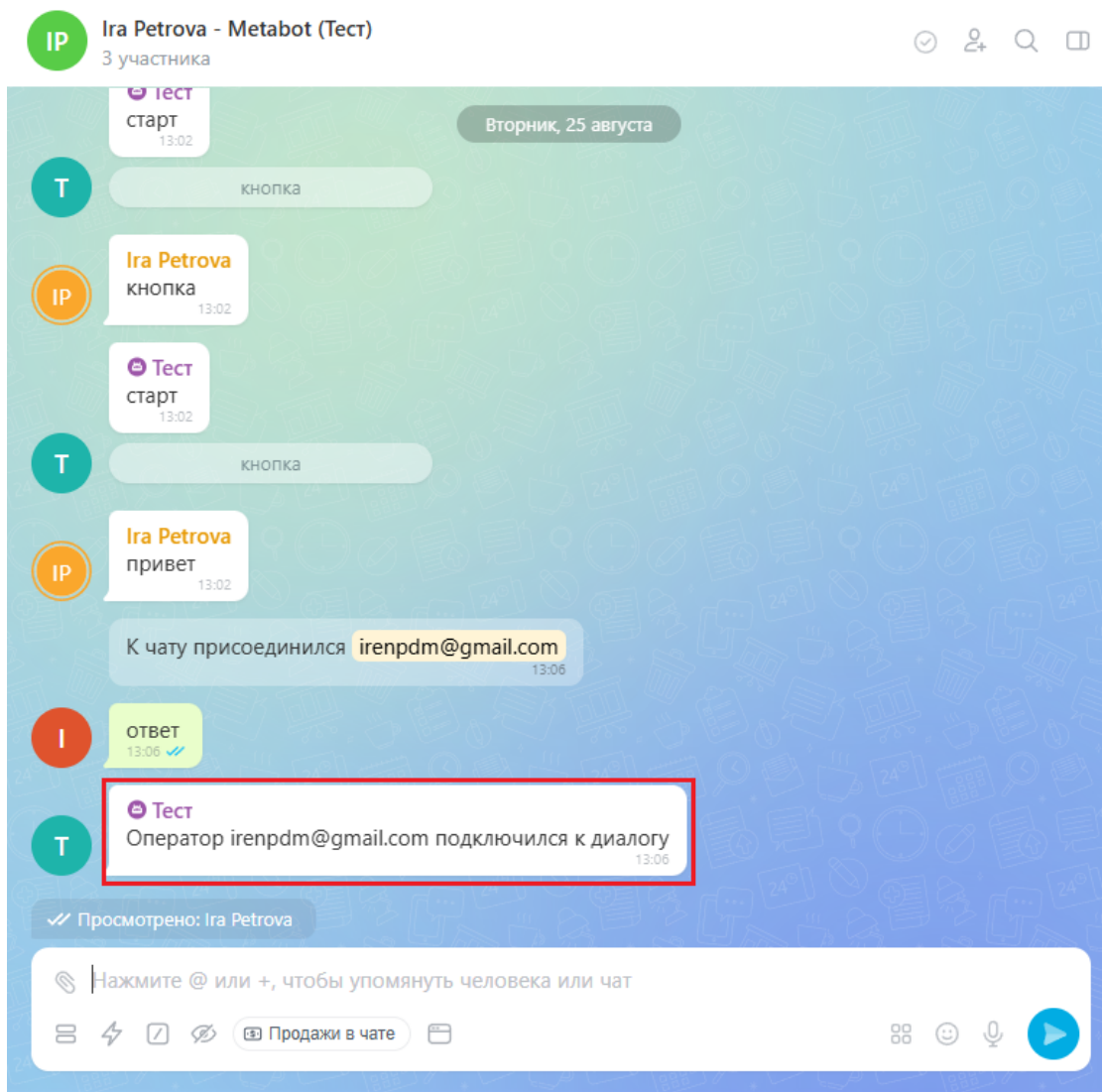
Если сценарий бота предусматривает перевод на оператора, Metabot проверяет настройки Открытой линии и доступность операторов.

Учитываются:

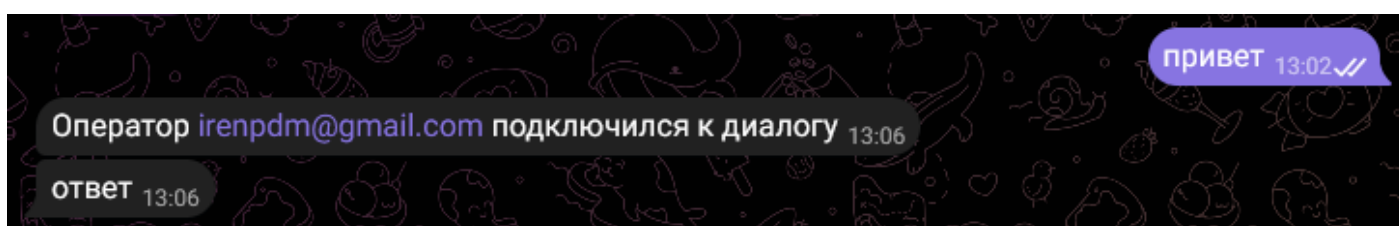
- рабочее время линии;
- часовой пояс;
- выходные дни;
- праздничные дни;
- наличие доступных операторов в очереди.

Важно: сама проверка доступности не запрещает перевод.

В зависимости от результата Metabot может запустить один из системных сценариев: операторы доступны или операторы недоступны. Но команда передачи диалога при этом всё равно выполняется.



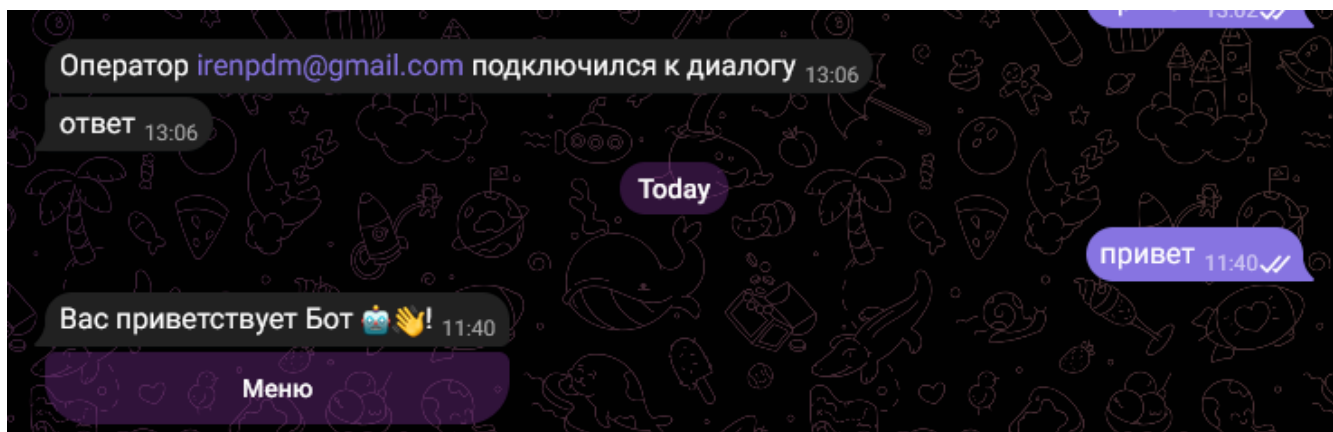
Когда оператор принимает диалог и отправляет первое сообщение, пользователь получает уведомление о подключении оператора, после чего — его сообщение.



Если диалог принимает другой оператор, пользователь получает новое уведомление о подключении уже с именем нового оператора.

Сообщения оператора отправляются пользователю в тот канал, из которого пользователь первоначально обратился.

После того как оператор завершает диалог, управление снова передаётся Metabot.

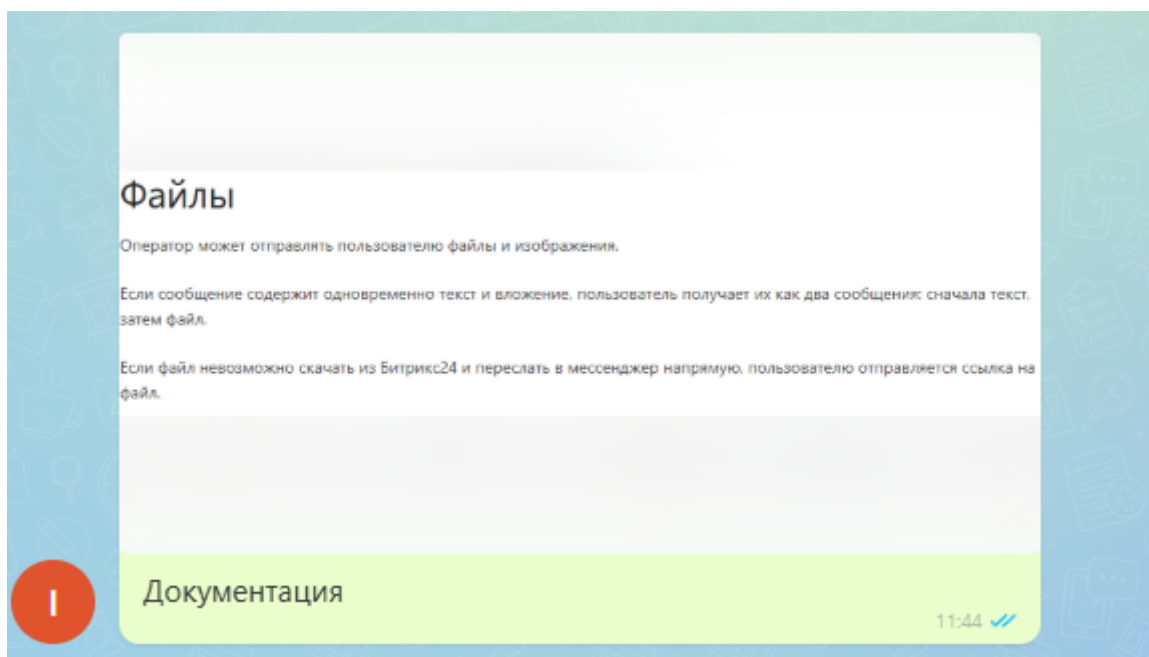


Следующее сообщение пользователя снова обрабатывает бот.

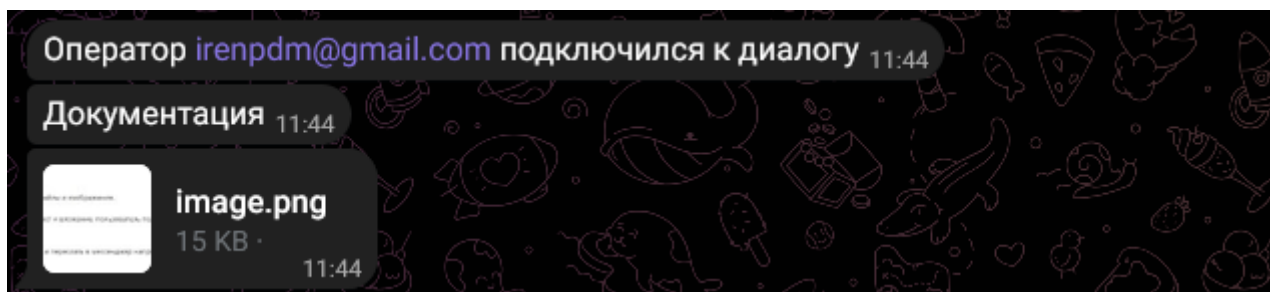
Возврат также может произойти при начале нового диалога, если Metabot определит, что активного оператора в предыдущем чате больше нет.

Файлы

Оператор может отправлять пользователю файлы и изображения.



Если сообщение содержит одновременно текст и вложение, пользователь получает их как два сообщения: сначала текст, затем файл.



Если файл невозможно скачать из Битрикс24 и переслать в мессенджер напрямую, пользователю отправляется ссылка на файл.

Пользователь может передавать через Открытую линию:

- Изображения;
- Документы;
- Видео;
- Аудио;
- Голосовые сообщения.

Версия #3

Ирина Петрова создал 25 August 2026 10:39:30

Ирина Петрова обновил 27 August 2026 08:44:57