

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**.
2. Далее в диалоговом окне выбрать из списка канал **Bitrix24 (Chat Center)** и нажать кнопку **Создать**, оставив остальные поля не заполненными.
3. Новая привязка создана, далее необходимо нажать ссылку **Вебхук**.

4. Подтвердить выполняемую операцию.
5. Обновить страницу **Привязка к каналам** и скопировать созданный вебхук.
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**.

Шаг 1. Создайте привязку канала в Metabot

Откройте настройки нужного бота и создайте новую привязку канала:

Битрикс24 (Chat Center).

В форме привязки доступны:

- `client_id`;
 - `client_secret`;
 - Webhook URL;
 - настройка «**Исключаемые каналы**».
-

Шаг 2. Укажите данные приложения Битрикс24

Введите в настройках канала:

- `client_id`;
- `client_secret`.

Эти параметры не передаются автоматически при установке приложения, поэтому их необходимо заполнить вручную.

Шаг 3. Скопируйте Webhook URL

В форме канала нажмите кнопку «**Копировать**» рядом с Webhook URL.

Полученный адрес необходимо указать в карточке приложения Битрикс24 одновременно как:

- Путь обработчика;
 - Путь установки.
-

Шаг 4. Установите приложение в Битрикс24

После заполнения настроек установите приложение на портале Битрикс24.

Во время установки Metabot автоматически создаёт на портале необходимые сущности:

- бота Открытой линии;
- Открытую линию;
- коннектор **Metabot**;
- необходимые связи между ними.

Название создаваемой Открытой линии имеет вид:

Metabot (<имя бота>)

Например:

Metabot (R.Bot)

Имя бота Открытой линии берётся из названия бота в Metabot.

4. Проверьте подключение в Битрикс24

После установки откройте:

Битрикс24 → Контакт-центр / Открытые линии → созданная линия Metabot

В линии должен присутствовать коннектор **Metabot**.

Откройте настройки коннектора и убедитесь, что он включён. При необходимости нажмите: **подключить**.

При успешном подключении Битрикс24 покажет подтверждение включения коннектора.

5. 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

Эти параметры устанавливаются автоматически при создании линии.

Что рекомендуется настроить вручную

Владелец портала должен отдельно проверить и при необходимости настроить:

- рабочее время Открытой линии;
- очередь операторов;
- проверку доступности операторов;
- проверку качества обслуживания.

Проверка доступности операторов специально не включается платформой автоматически. При этом в процессе тестирования было обнаружено, что Битрикс24 может самостоятельно создавать линию с уже включённой проверкой качества обслуживания, поэтому эту настройку рекомендуется проверить после установки.

6. Как работает переписка

Пользователь пишет боту

Если пользователь пишет, например, в Telegram, VK или MAX:

1. сообщение поступает в Metabot;
2. оно передаётся в Открытую линию;
3. в Битрикс24 создаётся или продолжается диалог с этим пользователем.

В карточку собеседника могут передаваться:

- имя;
 - фамилия;
 - ссылка на профиль;
 - аватар — если исходный канал передал его Metabot.
-

Бот отвечает пользователю

Ответы Metabot также отображаются в Открытой линии.

Поддерживаются:

- текст;
- кнопки;
- изображения;
- файлы.

При этом пользователь получает сообщение непосредственно в своём исходном мессенджере.

7. Передача диалога оператору

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;**
- **операторы недоступны.**

Но команда передачи диалога при этом всё равно выполняется.

8. Работа оператора

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

При последующих сообщениях того же оператора уведомление о подключении повторно не отправляется.

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.

Например:

Telegram → Metabot → Битрикс24 → оператор → Telegram

9. Отправка файлов оператором

Оператор может отправлять пользователю файлы и изображения.

Если сообщение содержит одновременно текст и вложение, пользователь получает их как два сообщения:

1. сначала текст;
2. затем файл.

Такое поведение используется для корректной работы различных мессенджеров, в частности Telegram.

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

10. Возврат пользователя к боту

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.

Типовой процесс выглядит так:

Пользователь → бот → перевод оператору → оператор → закрытие диалога → бот

11. Исключаемые каналы

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;
- MAX;

и Telegram добавлен в список исключаемых каналов, сообщения Telegram не будут зеркалироваться в Битрикс24, а сообщения VK и MAX продолжат передаваться.

12. Работа с вложениями

Через Открытую линию могут передаваться:

- изображения;
- документы;
- видео;
- аудио;
- голосовые сообщения.

При отправке вложения из пользовательского мессенджера передача сообщения в Битрикс24 может занимать около **20 секунд**.

Это связано с тем, что Битрикс24 загружает файл во время обработки запроса.

Такая задержка считается штатной и не означает зависание системы.

13. Особенности Telegram

Битрикс24 должен иметь возможность скачать файл, отправленный пользователем Telegram.

Если доступ к Telegram API с сервера Битрикс24 ограничен, для корректной передачи файлов требуется соответствующая настройка прокси на стороне Metabot.

Без неё текстовые сообщения могут работать нормально, но вложения Telegram Битрикс24 получить не сможет.

14. Переустановка приложения

Если в Битрикс24 используется функция «**Переустановить**», существующая интеграция обновляется.

При штатной переустановке:

- новая Открытая линия не создаётся;
- новый бот не создаётся;
- существующий коннектор не дублируется;
- обновляются параметры авторизации и необходимые подписки.

Поэтому переустановка приложения может использоваться для обновления авторизации без повторного создания всей конфигурации.

15. Регенерация Webhook URL

Если в Metabot был изменён Webhook URL, система обновляет адрес в связанных сущностях Битрикс24.

Однако адреса в **карточке самого приложения Битрикс24** автоматически **не изменяются**.

После регенерации Webhook URL необходимо вручную открыть приложение Битрикс24 и заменить:

- Путь обработчика;
- Путь установки.

на новый Webhook URL.

16. Удаление приложения

Удаление приложения в Битрикс24 не приводит к автоматическому отключению канала в Metabot.

После удаления приложения:

- Открытая линия Битрикс24 сохраняется;
 - история диалогов сохраняется;
 - канал в Metabot необходимо отключить вручную.
-

17. Важные ограничения

При работе с каналом необходимо учитывать следующие ограничения.

Только один чат-центр на бота

Одновременная штатная работа **LiveTexCc** и **bitrixCc** на одном боте не поддерживается.

Сообщения могут отображаться в обоих чат-центрах, однако перевод на оператора будет работать некорректно.

Рекомендуемая конфигурация:

один бот → один чат-центр.

Аватары пользователей

Аватар пользователя передаётся не во всех каналах.

В текущей реализации:

- для MAX аватар может передаваться при определённых условиях;
- для Telegram и VK аватар автоматически не запрашивается.

Вложения бота

Если у файла, который отправляет бот, отсутствует публичная ссылка, в Открытую линию будет передан только текст сообщения.

Telegram-вложения

Если Telegram недоступен для сервера Битрикс24 и в Metabot не настроен соответствующий прокси, файлы пользователя не смогут быть загружены Битрикс24.

Повторное открытие закрытого диалога

После закрытия диалога бот покидает текущий чат Открытой линии. При следующем обращении пользователя используется новый диалог.

18. Проверка после установки

После подключения рекомендуется выполнить короткий функциональный тест.

1. Напишите боту из Telegram, VK или МАХ.
2. Убедитесь, что сообщение появилось в Открытой линии.
3. Проверьте, что ответ бота также отображается в Битрикс24.
4. Отправьте пользователем изображение или файл.
5. Переведите диалог на оператора.
6. Отправьте сообщение оператором и убедитесь, что оно пришло пользователю в исходный мессенджер.
7. Отправьте оператором файл.
8. Закройте диалог.
9. Напишите боту ещё раз и убедитесь, что новое сообщение снова обрабатывает бот.

Если эти действия выполняются успешно, основной цикл работы канала настроен:

мессенджер пользователя → Metabot → Открытая линия Битрикс24 → оператор → мессенджер пользователя → возврат к боту.

Версия #1

Ирина Петрова создал 25 August 2026 10:39:30

Ирина Петрова обновил 25 August 2026 10:44:31