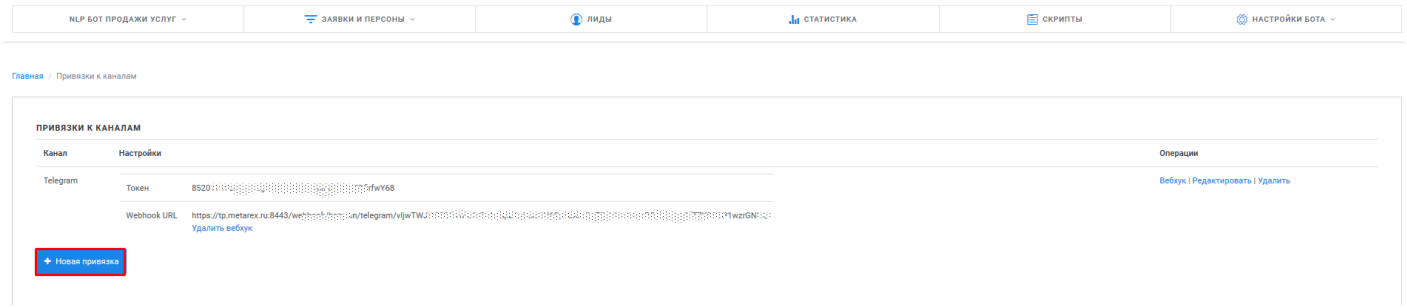
Битрикс24

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

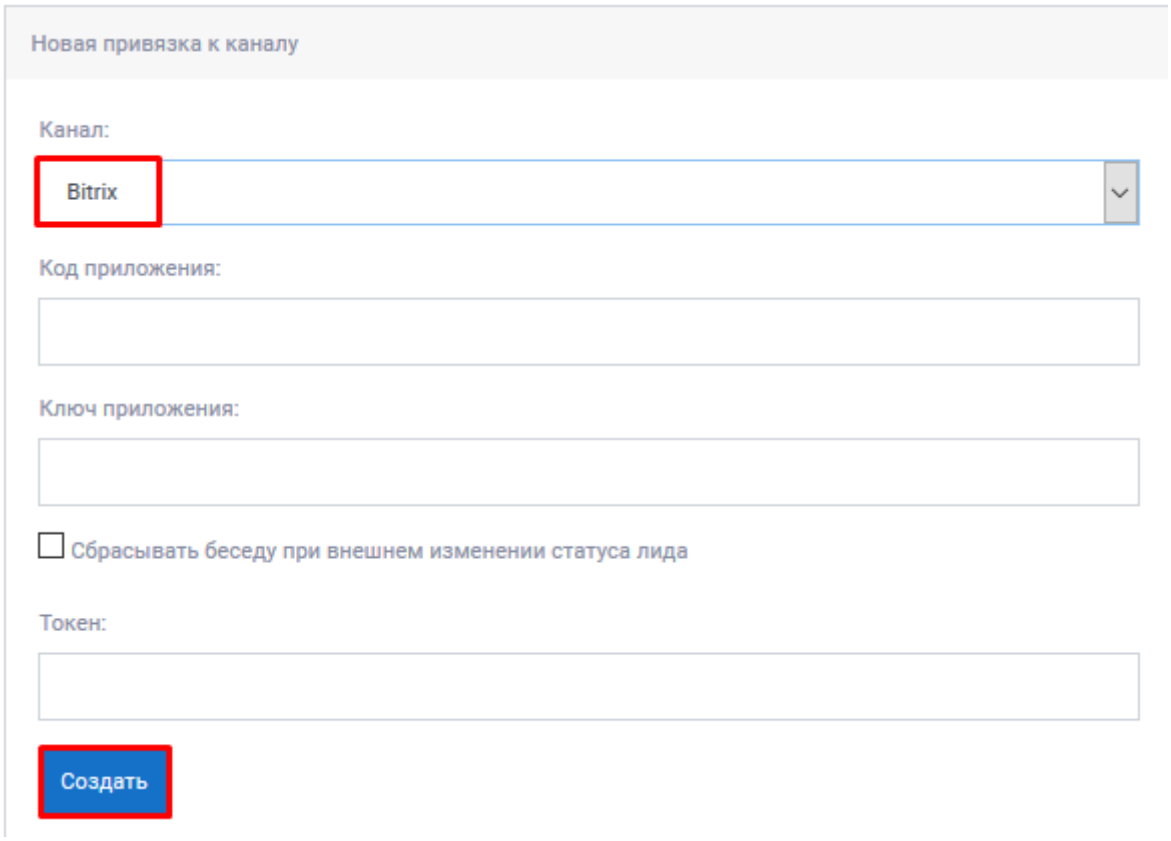
Настройка канала Битрикс24

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

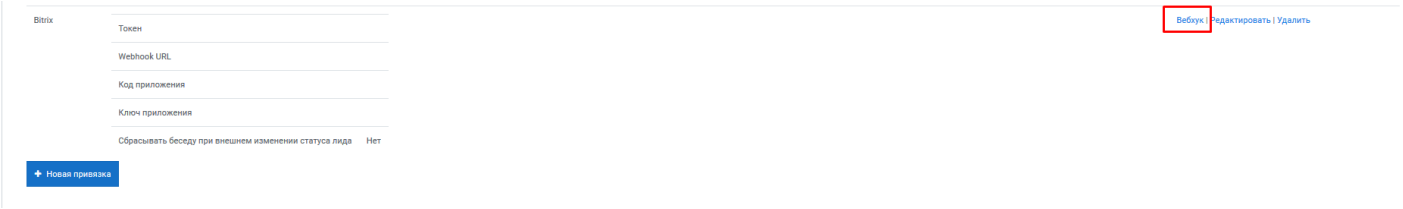
1. В меню **Настройки** разделе **Каналы** создать новый канал, нажав на кнопку **Новая привязка**.



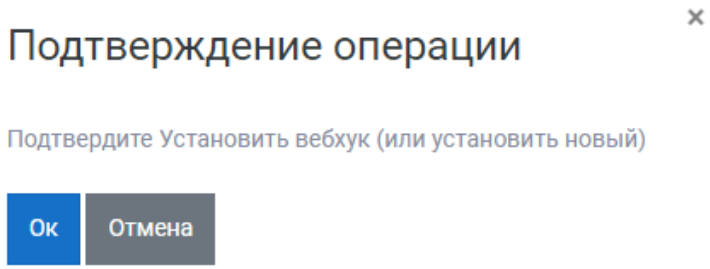
2. Далее в диалоговом окне выбрать из списка канал **Bitrix** и нажать кнопку **Создать**, оставив остальные поля не заполненными.



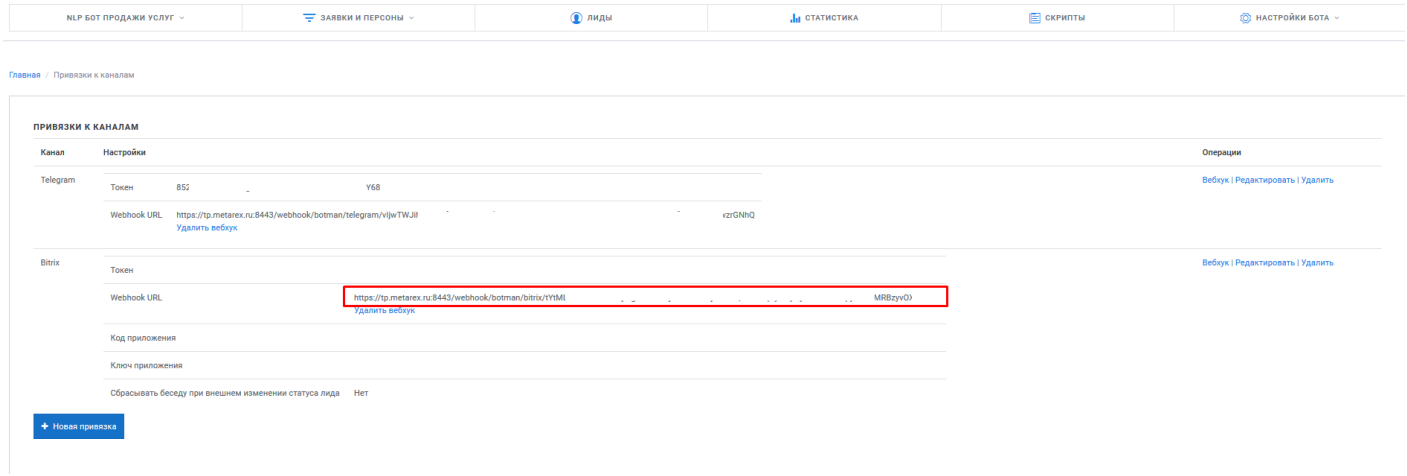
3. Новая привязка создана, далее необходимо нажать ссылку **Вебхук.**



4. Подтвердить выполняемую операцию.

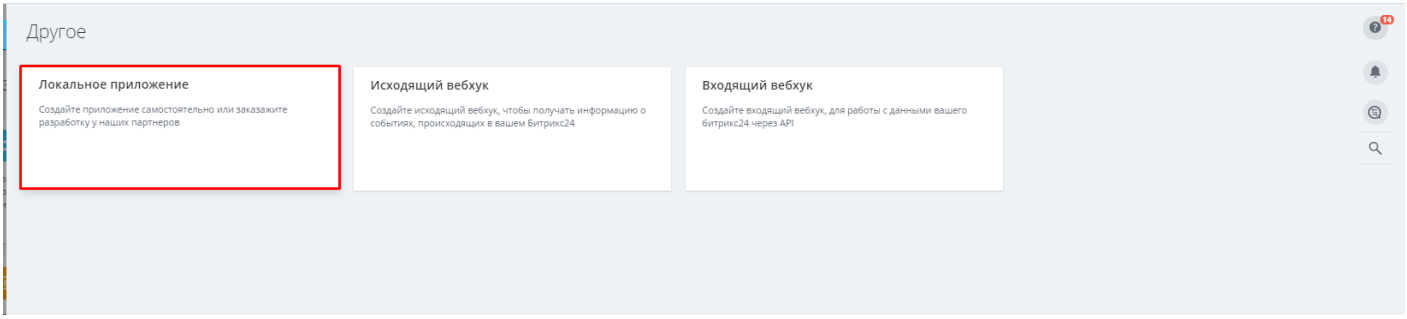


5. Обновить страницу **Привязка к каналам** и скопировать созданный вебхук.

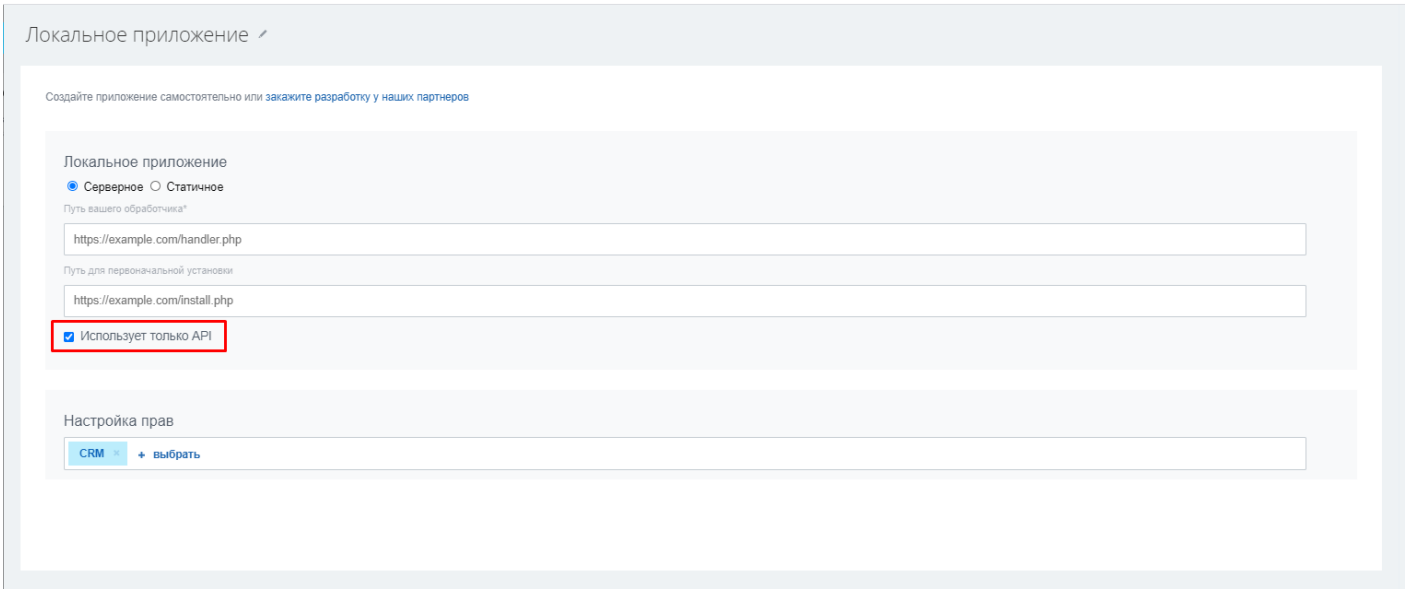


6. Перейти на свой портал Битрикс24 в раздел **Приложения**, в подраздел **Разработчикам**. Далее раздел **Готовые сценарии**, в подразделе **Другое**, выбрать **Локальное приложение**.

> Настройки интеграции в Битрикс24 должен проводить пользователь с правами **Администратор**.



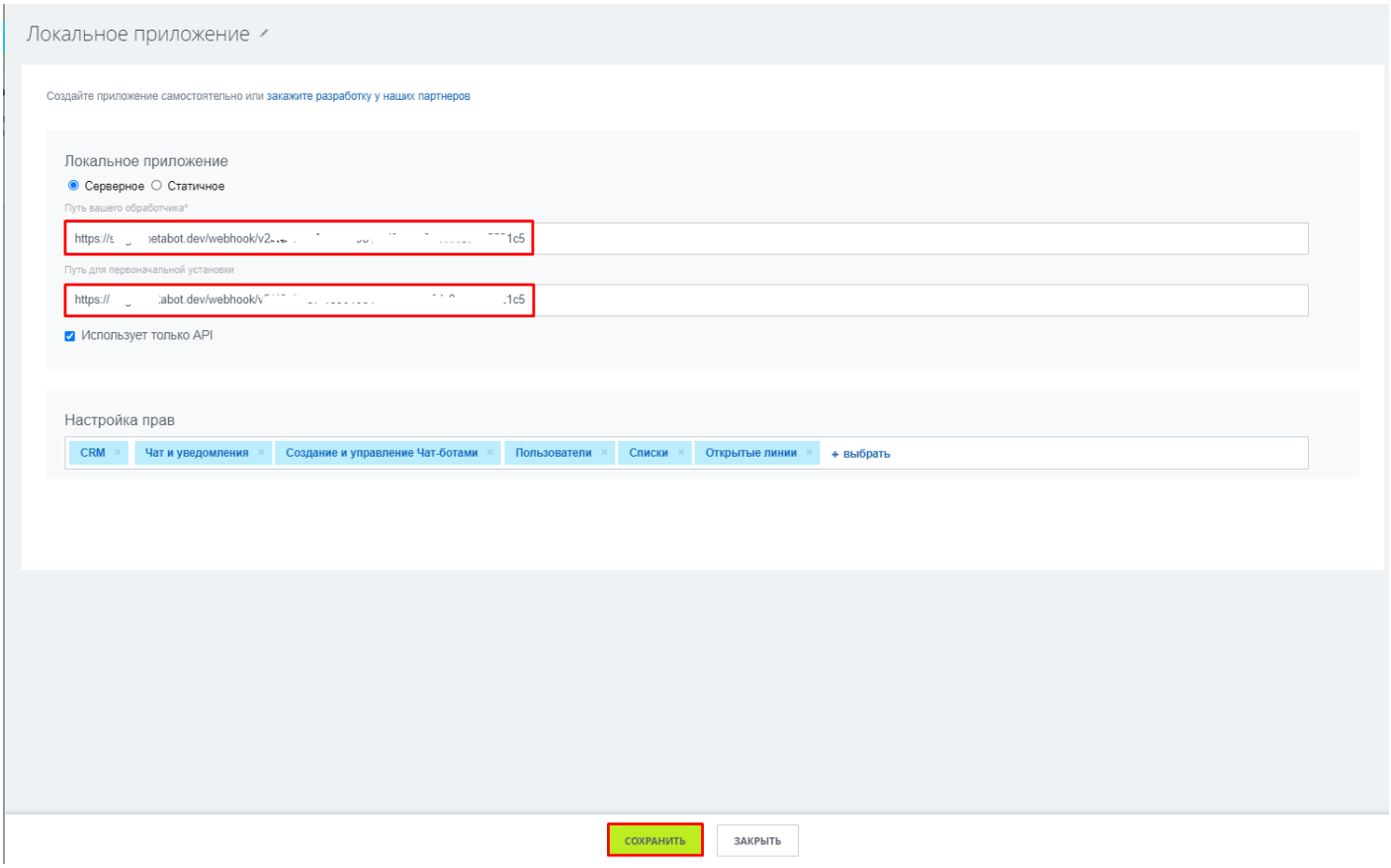
7. В открывшемся диалоговом окне на вкладке **Серверное** установить параметр **Использует только API**.



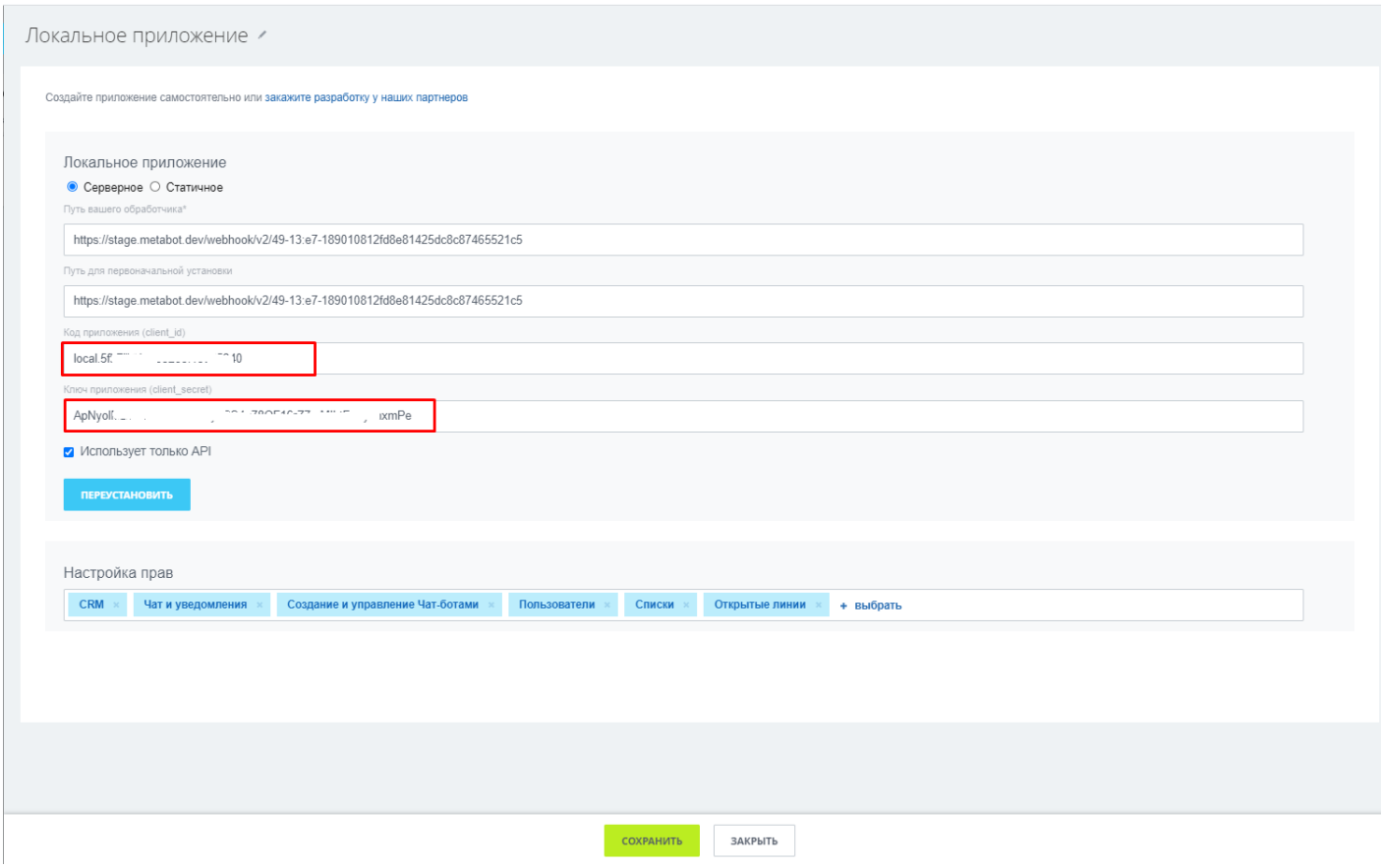
8. Далее добавить следующие параметры:

- **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.

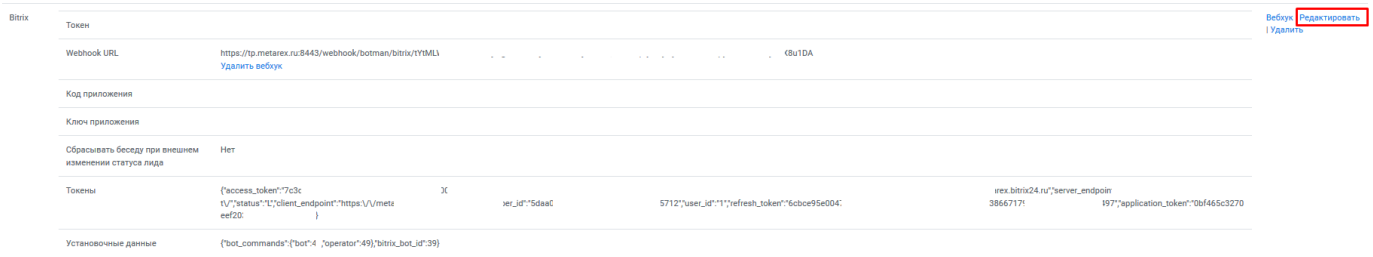
9. После проверки всех указанных параметров нажать на кнопку **Сохранить**.



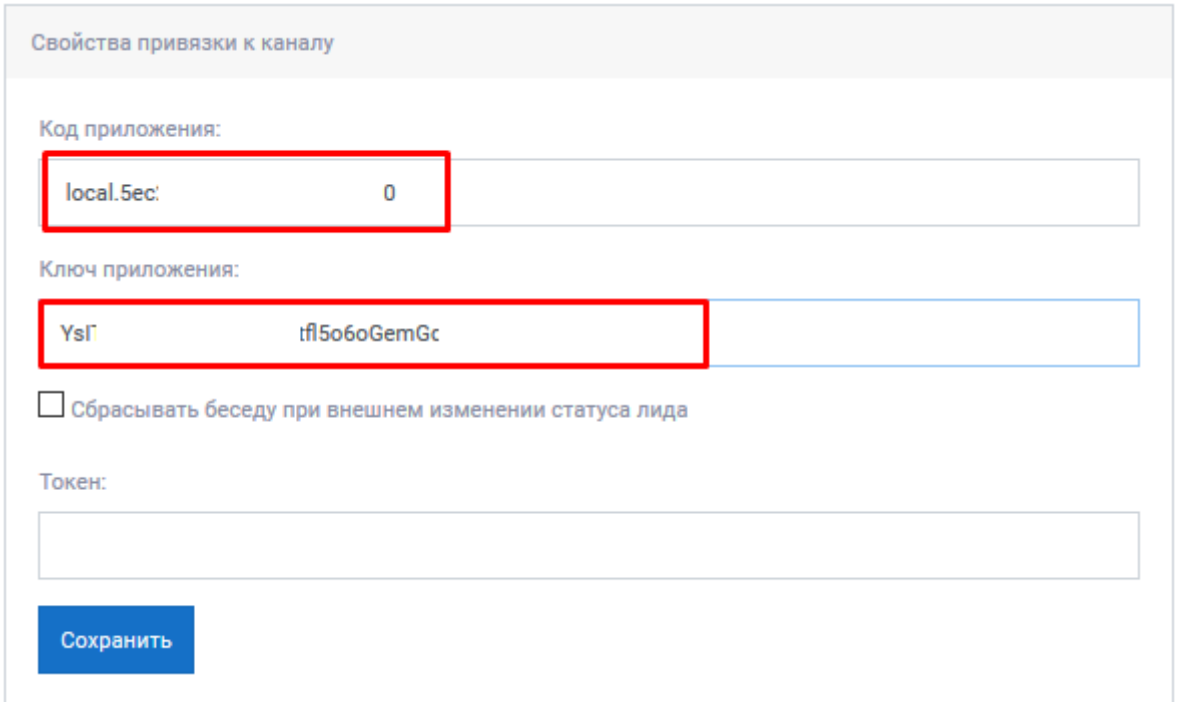
10. Последовательно скопировать **Код приложения (client_id)** и **Ключ приложения (client_secret)** обратно в настройки привязки к каналам на платформе.



11. Для этого перейти на платформе в раздел **Настройки -> Каналы** и открыть канал Bitrix для редактирования.



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



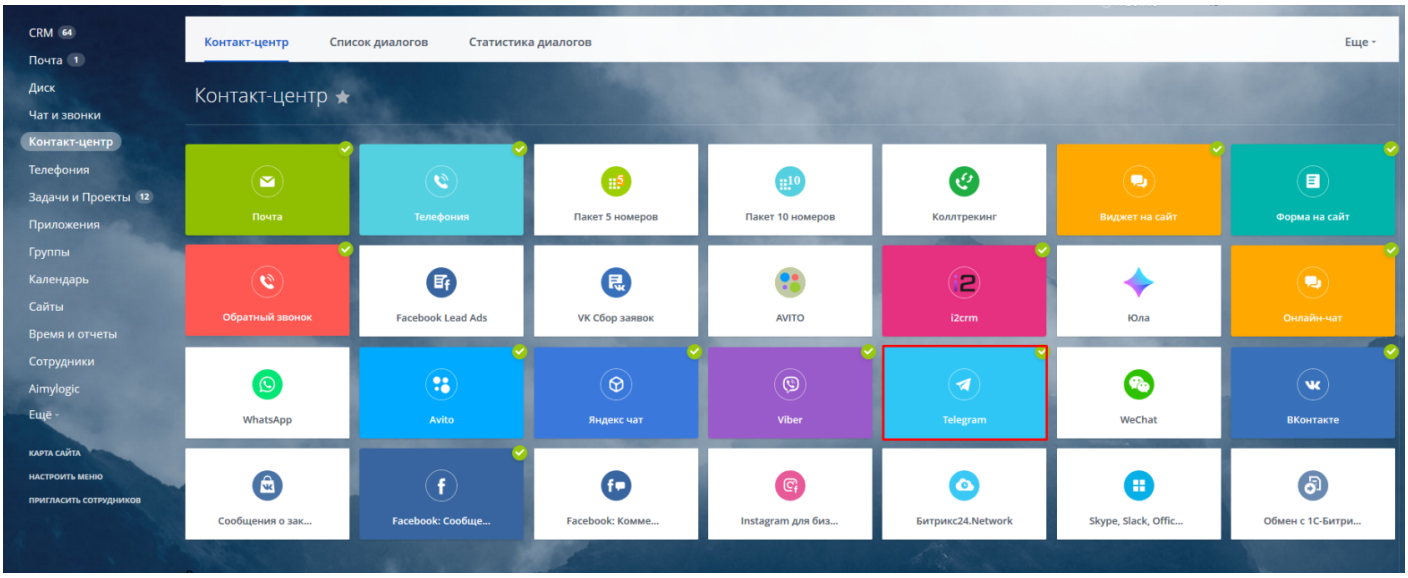
Если все сделано правильно, то настроенный канал Bitrix будет выглядеть следующим образом.



Настройка Открытых линий в Битрикс24

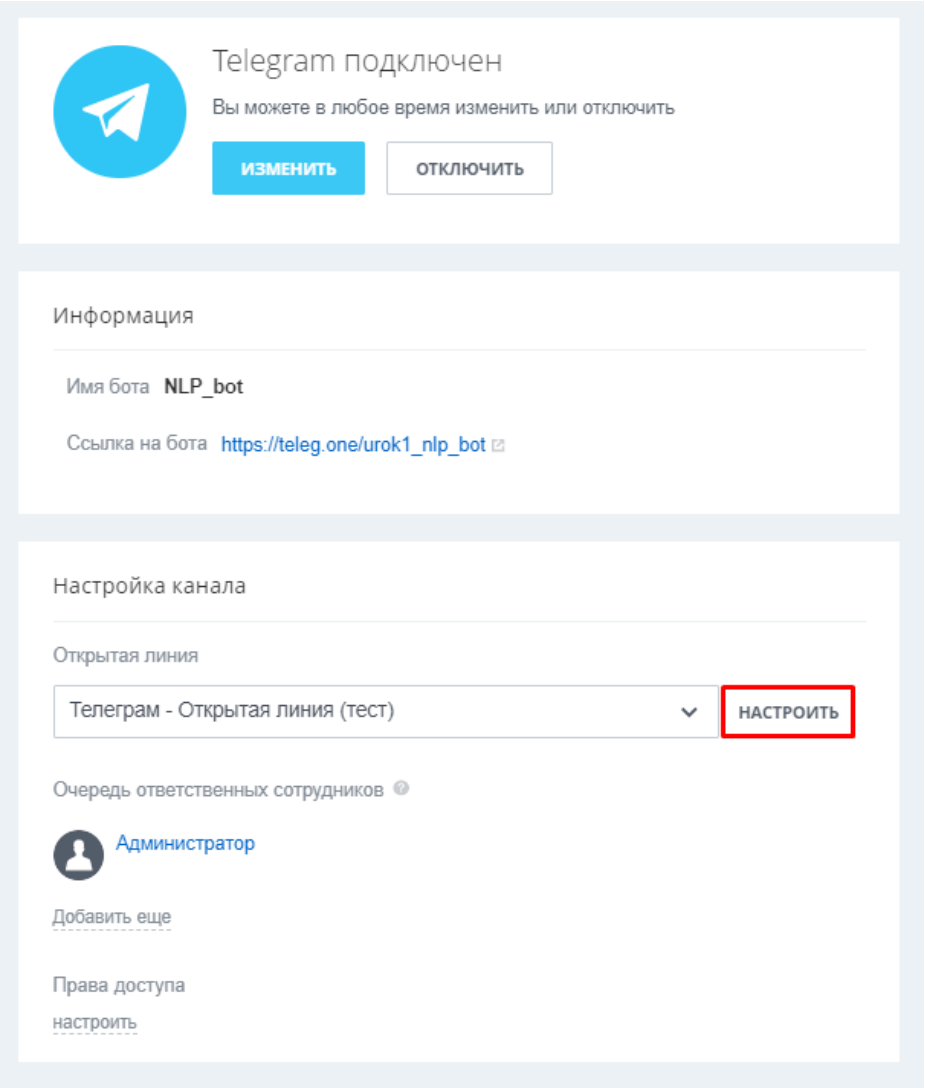
Открытые линии в Битрикс24 собирают сообщения со всех каналов, распределяют их по очереди, маршрутизируют между сотрудниками, и все это в режиме реального времени. И в них можно настроить чат-бот, который облегчит работу сотрудников, систематизирует обращения и многое другое.

Создавать **Открытые линии** может администратор Битрикс24 в **Контакт-центре** – нужно всего лишь выбрать любой канал. Итак, рассмотрим подключение **Открытой линии** на примере канала Telegram.

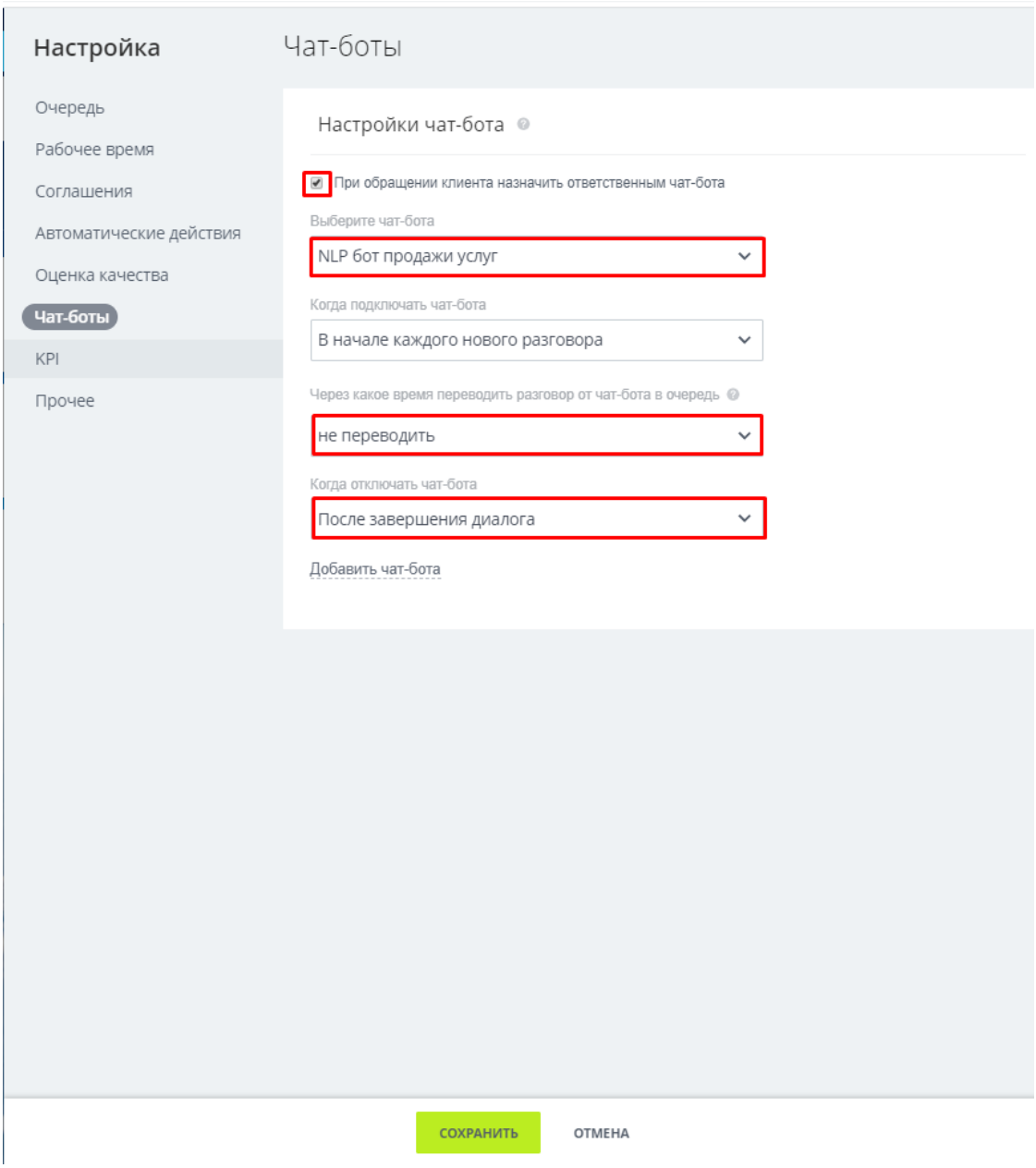


> Как провести подключение канала, можно ознакомиться в инструкции Битрикс24 или обратиться в нашу службу поддержки по удобному каналу связи на странице Помощь.

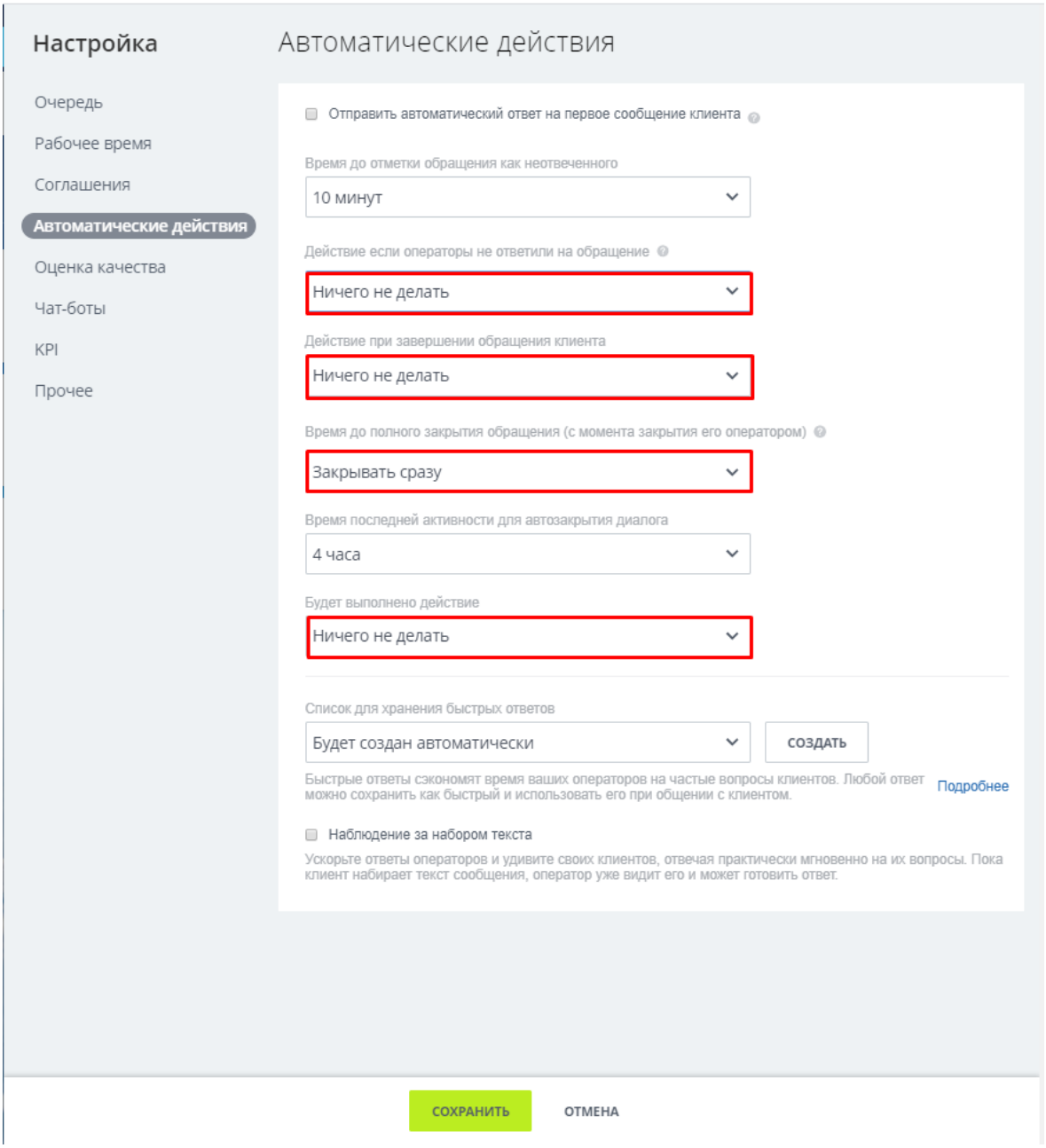
В диалоговом окне подключенного канала необходимо произвести настройку **Открытой линии**, для этого с помощью кнопки **Настроить** перейти к ее настройкам.



В настройках перейдите на вкладку **Чат-боты**, активируйте разрешающий чек-бокс и заполните остальные поля, как указано на рисунке.



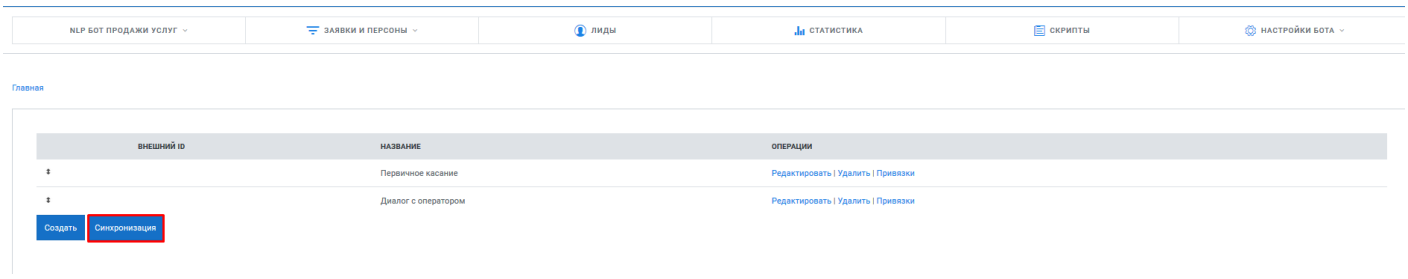
На вкладке **Автоматические действия** также рекомендуем провести настройки по отключению автоматических сообщений.



Настройка статусов

После настройки интеграции канала необходимо выполнить синхронизацию статусов. В меню **Настройки** разделе **Статусы** выполните следующие действия:

1. Нажмите кнопку **Синхронизация.**
2. Подтвердите или отмените выполняемую операцию.

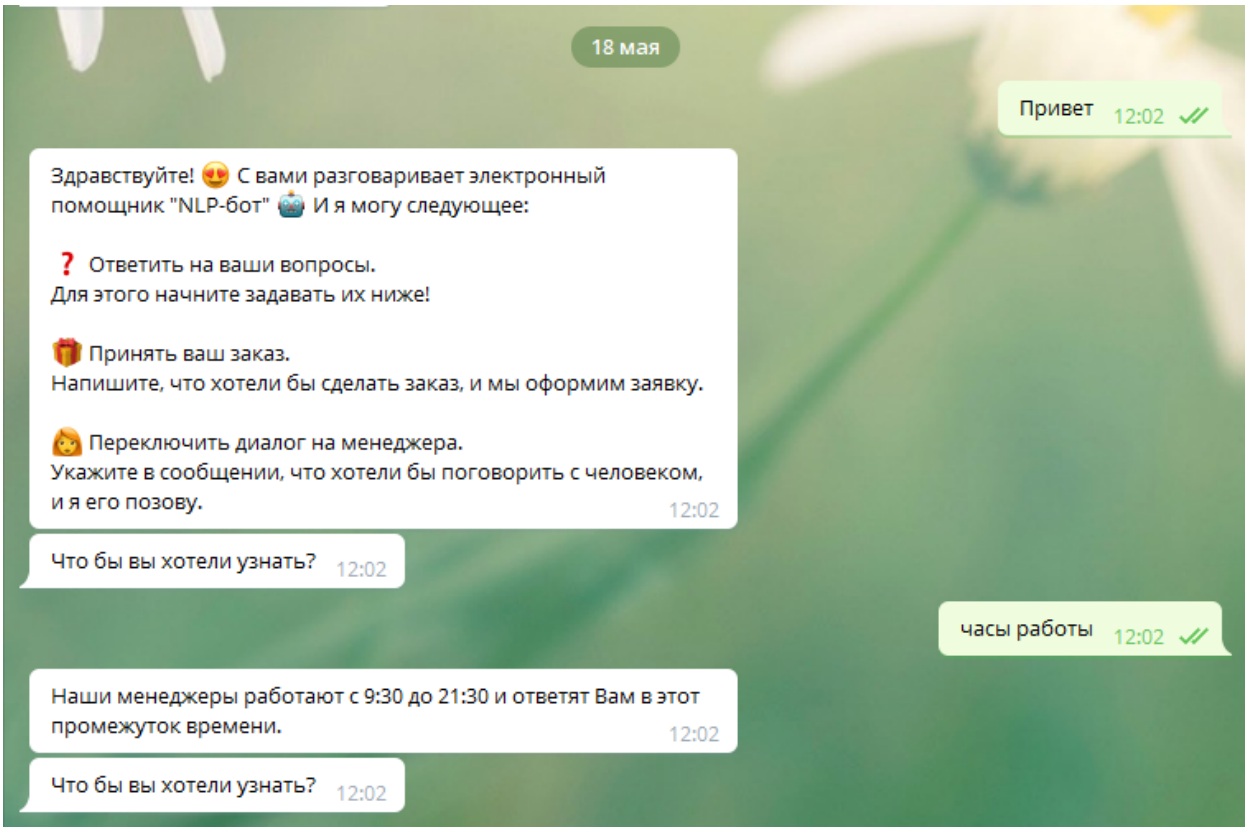


Следует помнить, что изначально рекомендуем в боте наименования статусов устанавливать идентично используемым по воронке статусам справочника **Лиды** в Битрикс24.

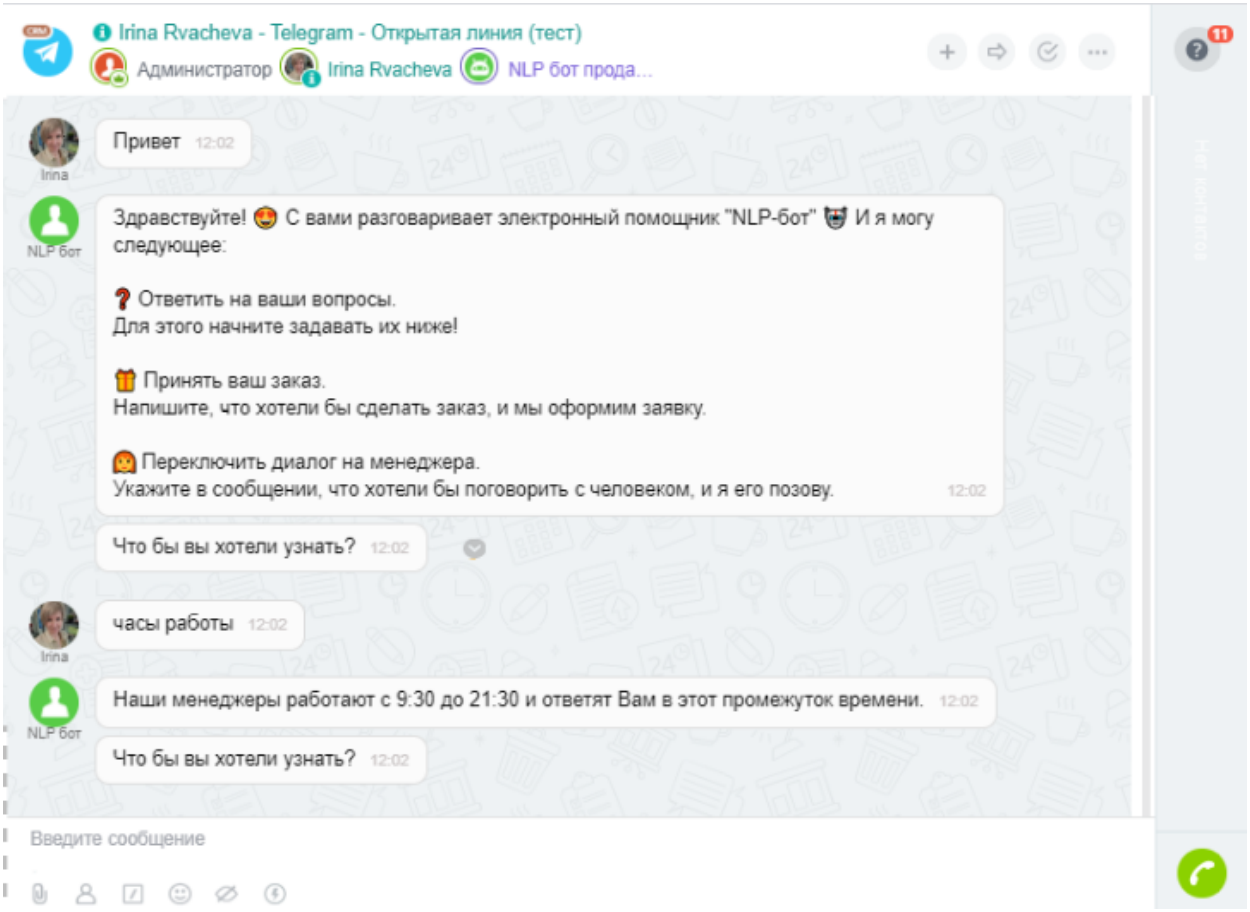
Синхронизация завершена успешно, если в списке **Статусов** появятся записи с заполненным полем **Внешний ID**, которое является идентификатором статуса в Битрикс24.

Работа бота в Открытой линии

Диалог пользователя с чат-ботом представлен на рисунке:



В Битрикс24 данный диалог можно открыть из карточки лида.



Версия #1
Ирина Петрова создал 2024-06-25 11:57:18 UTC
Ирина Петрова обновил 2024-06-25 12:16:25 UTC