LiveTex

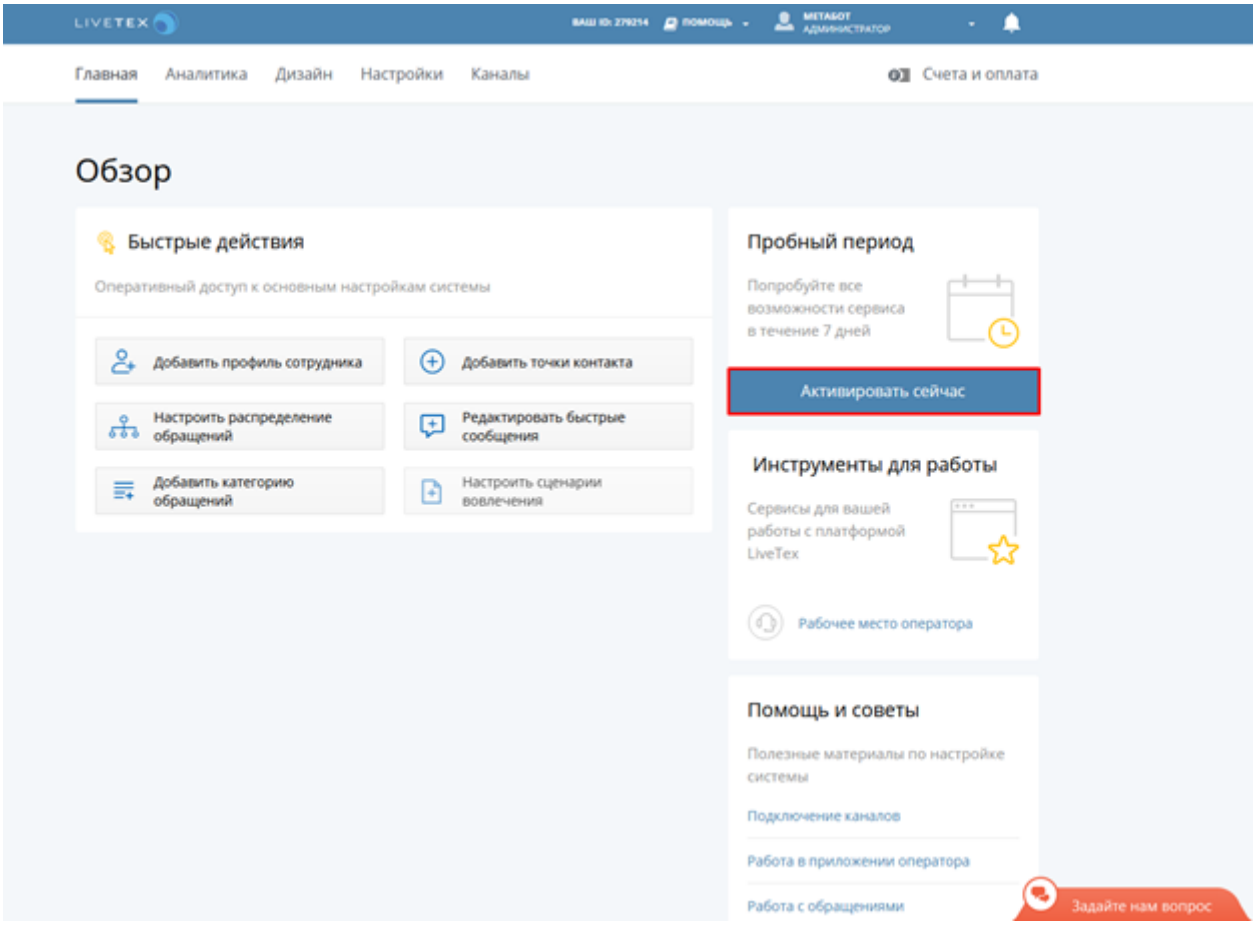
Интеграции сервиса LiveTex с Metabot24 позволяет использовать данный сервис как чат-центр, в котором будут отображаться все диалоги с клиентами в любых прямых каналах связи. При этом, все новые диалоги вначале будут отправляться боту. По сценарию бот может переключить диалог на оператора.

История диалогов с ботами автоматически сохраняется в архиве.

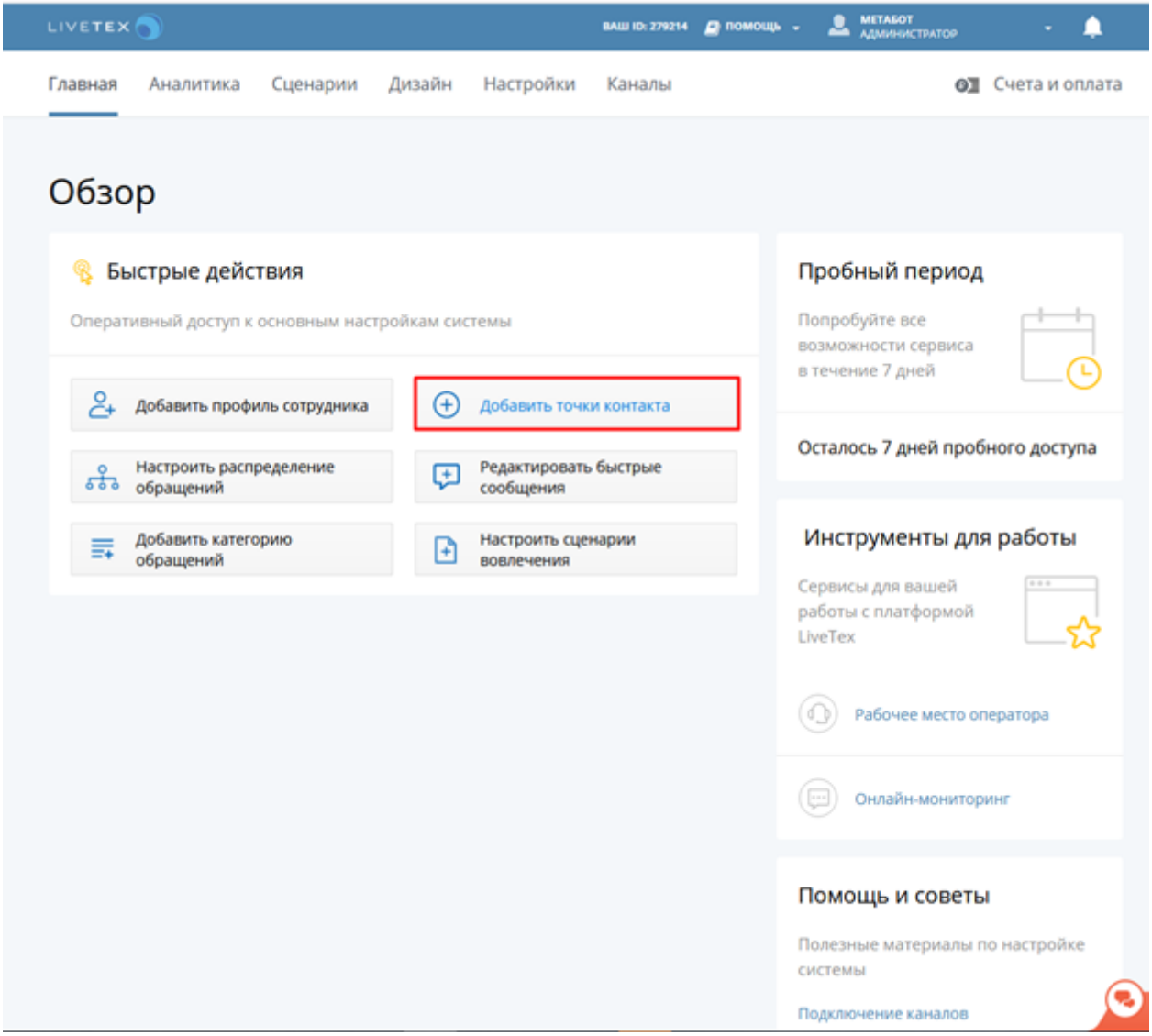
Подключение интеграции

Создайте новый аккаунт **LiveTex** или войдите в существующий.

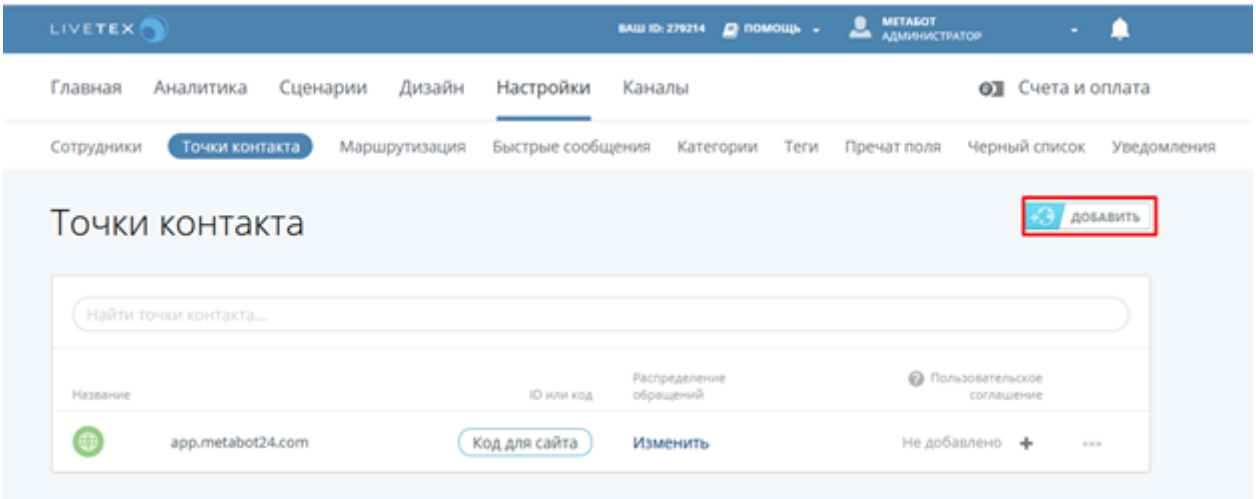
> Если аккаунт только создан, то необходимо **активировать пробный период**.



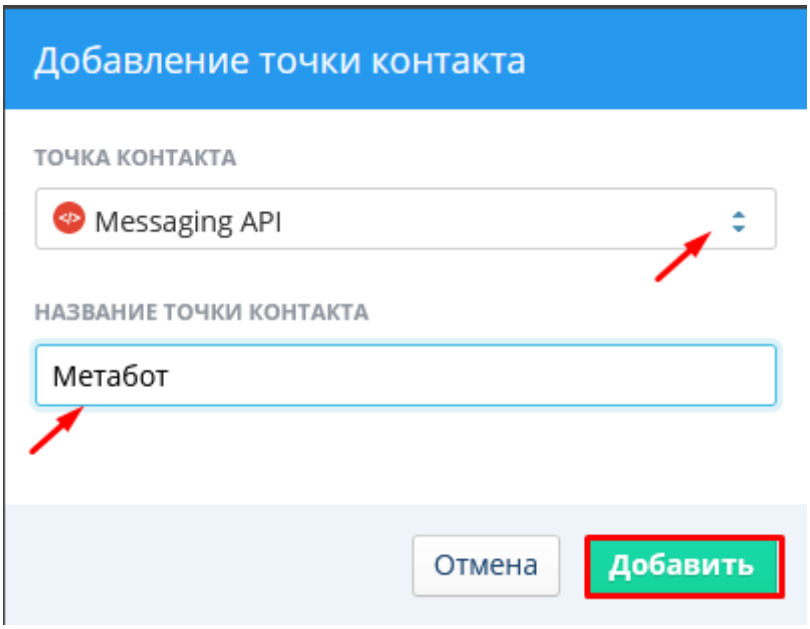
В разделе **Главная** необходимо добавить новую точку контакта.



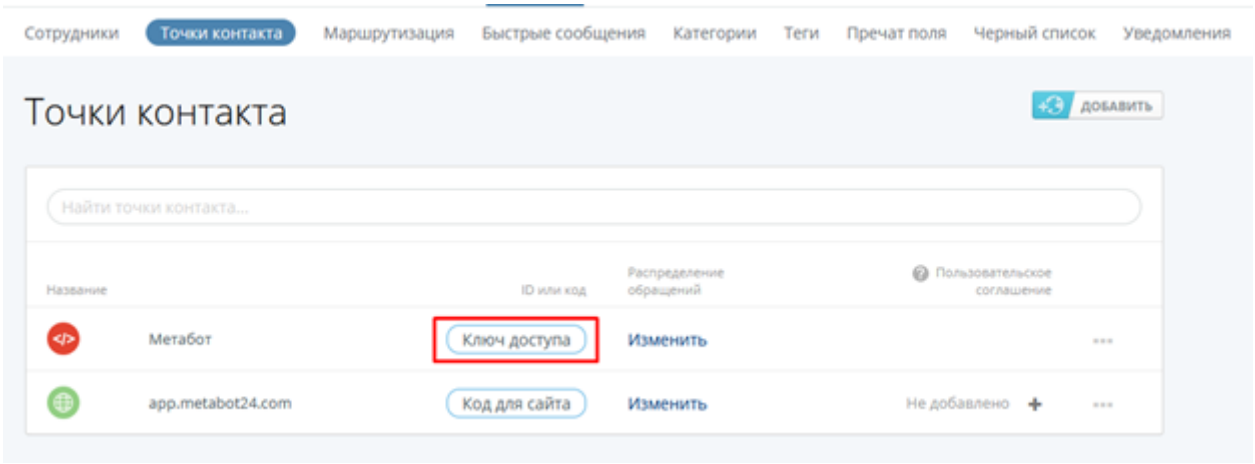
Нажмите на кнопку **Добавить**.



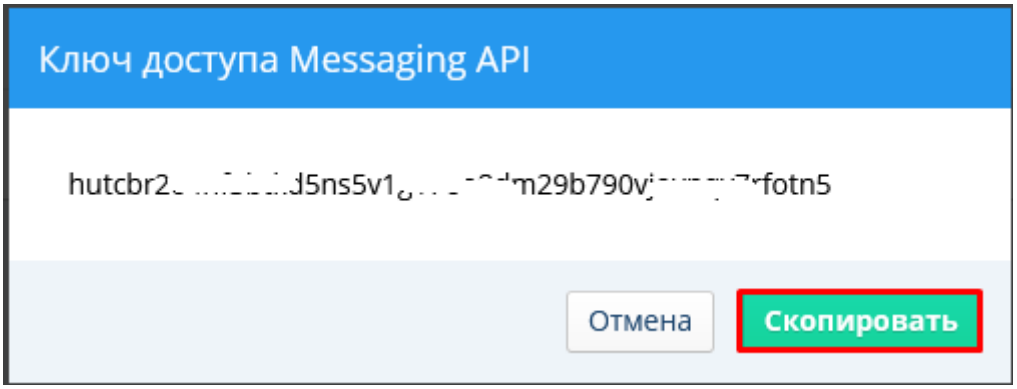
Новая точка контакта должна быть с типом **Messaging API**, наименование можно указать произвольное.



Нажмите на кнопку **Ключ доступа** и сгенерируйте ключ доступа.

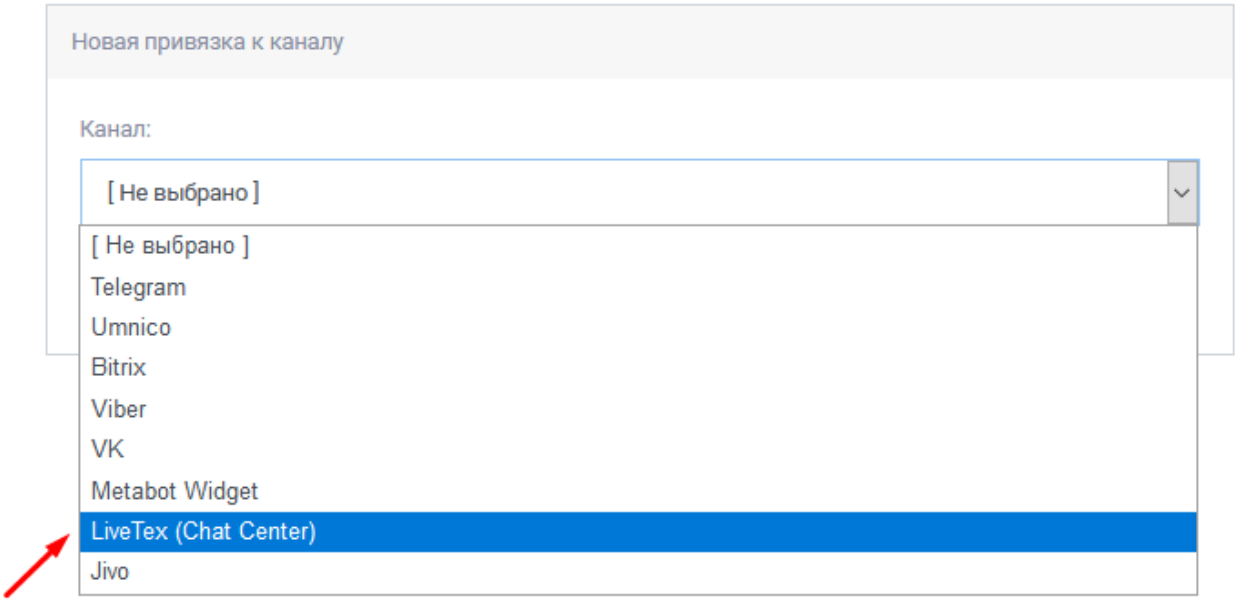


У созданной точки необходимо скопировать ключ доступа.



На платформе Metabot24 в настройках своего бота необходимо выполнить следующие действия:

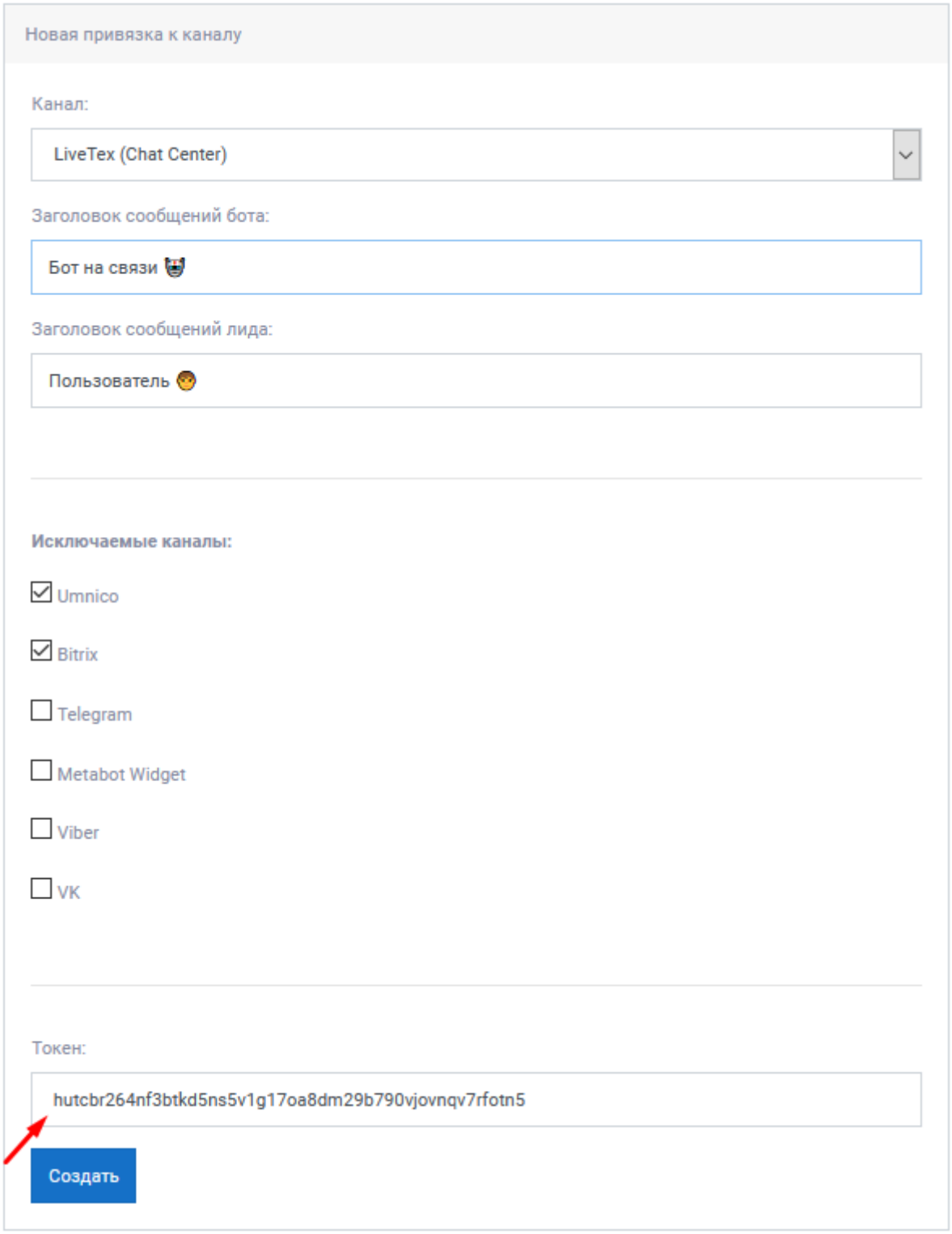
1. Перейти в раздел **Настройки бота** подраздел **Каналы**.
2. Нажать кнопку **Новая привязка** и выбрать канал **LiveTex (Chat Center)**.



В диалоговом окне указать следующие параметры:

- **Канал** — по умолчанию подставляется наименование создаваемого канала;
- **Заголовок сообщений бота** — произвольная фраза, которая будет отображаться в чат-центре над сообщениями от Бота, рекомендуем вставить эмодзи для визуальной наглядности;
- **Заголовок сообщений лида** — произвольная фраза, которая будет отображаться в чат-центре над сообщениями от Лида, рекомендуем вставить эмодзи для визуальной наглядности;
- **Исключаемые каналы** — установить активность чекбокса на тех каналах, которые не должны попадать в чат-центр LiveTex:
  - **Umnico**, **Bitrix**, **Jivo**, **Webim** — каналы, в которых реализованы чат-центры, рекомендуем на них установить активность чекбокса;
  - **Telegram**, **Metabot Widget**, **Viber**, **Vk** — прямые каналы, которые можно объединить в чат-центр LiveTex;
- **Токен** — скопировать из буфера обмена ключ доступа сгенерированный при создании точки контакта в LiveTex.

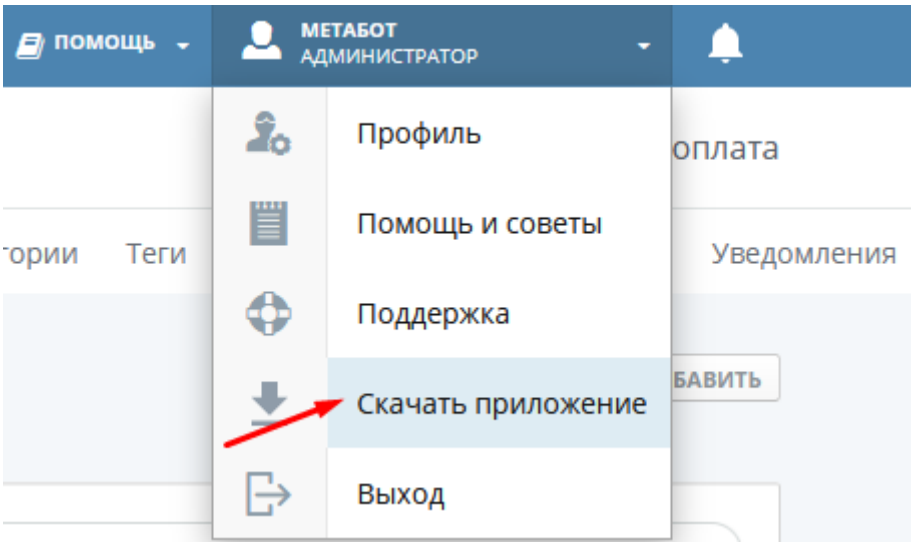
Сохранить настройки.



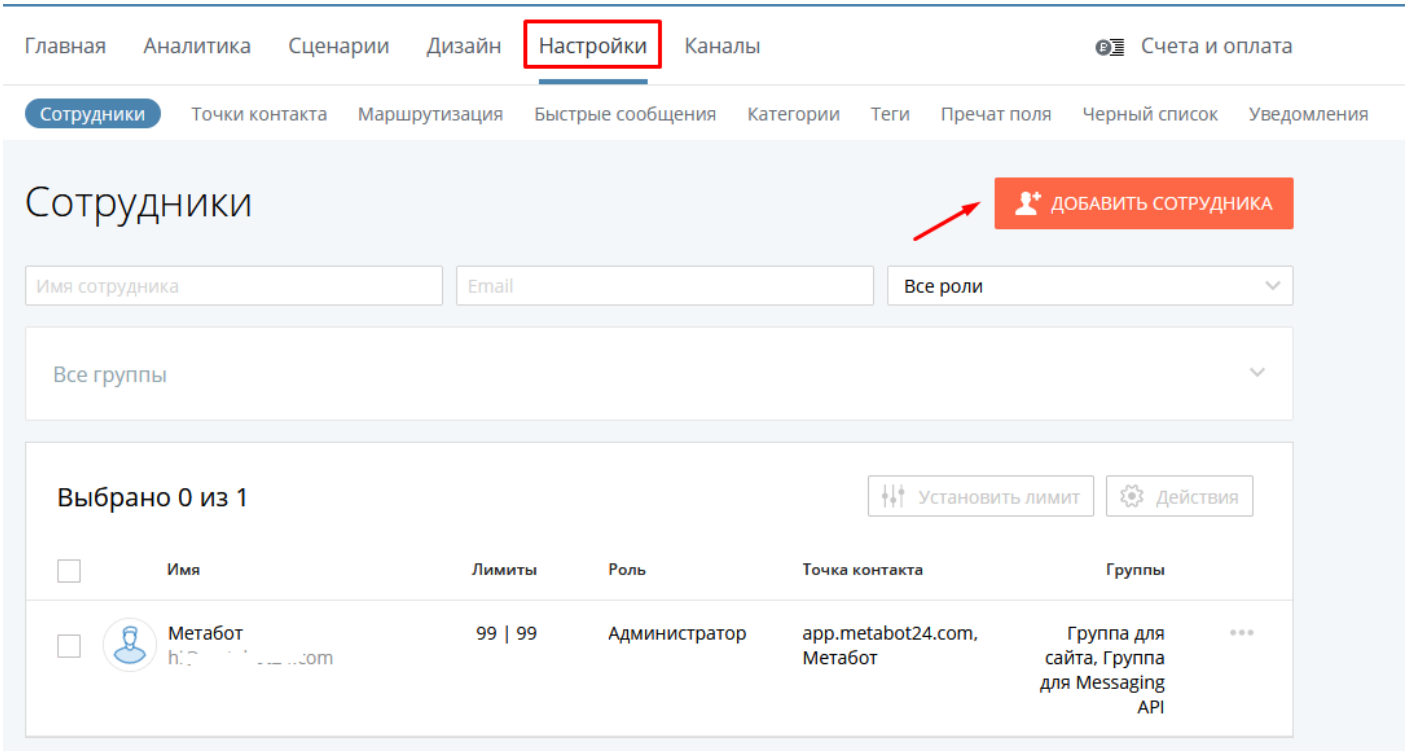
Далее нажмите пункт **Вебхук**, тем самым Metabot24 через API настроит канал на отправку оповещений.

Настройка чат-центра

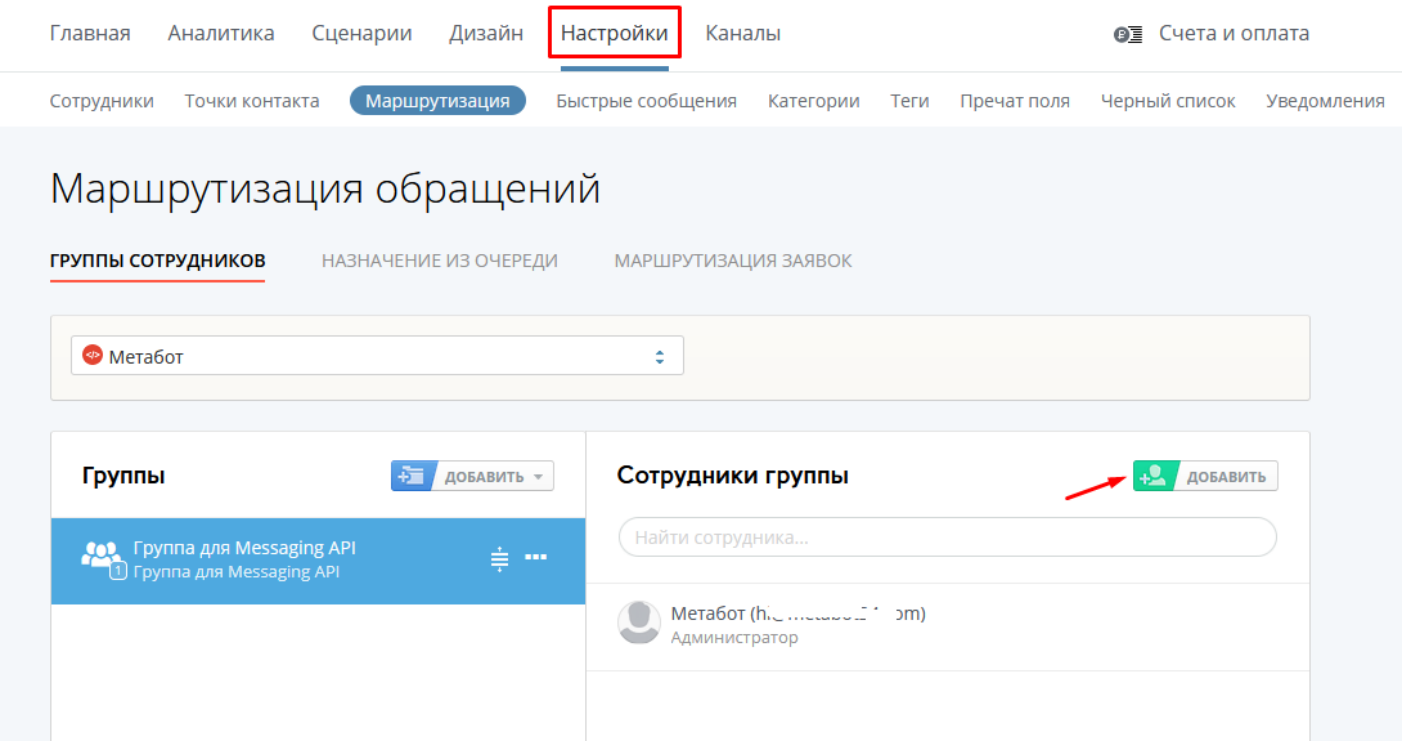
Пользователь, зарегистрированный в сервисе **LiveTex**, также является первым оператором. Для работы с чат-центром необходимо скачать приложение в личном кабинете через меню пользователя.



Произведите настройки аккаунта LiveTex для дальнейшей интеграции с платформой Metabot24, перейдя в раздел **Настройки**, подраздел **Сотрудники**, добавьте дополнительных операторов, нажав на кнопку **Добавить сотрудника**.



Далее в разделе **Настройки** подразделе **Маршрутизация** на правой секции **Сотрудники группы** добавить заведённого сотрудника в список, нажав кнопку **Добавить**. В левой секции по умолчанию только одна группа **Группа для Messaging API**.



> На текущий момент в Metabot24 при работе с LiveTex выбирается первая группа по порядку (не по имени или коду), то есть заложен функционал работы с одной группой.

После подключения канала все сообщения пользователя начинают отправляться в **LiveTex**. При этом, если по сценарию взаимодействие происходит с Ботом, то есть не выполнен перевод на Оператора, то Операторы не видят эти сообщения в **LiveTex**. История переписки появляется у Оператора только после переключения диалога с бота.

Дополнительные возможности

1. Реализована поддержка следующих типов сообщений с платформы Metabot24:

- Текстовое сообщение;
- Передача изображений, видео;
- "Меню", выводится в виде текста;
- Вложения различных типов.

> Выбор пользователем пункта **Меню** отображается в истории сообщений в виде кода скрипта пункта Меню.

2. При переводе диалога на Оператора пользователь получает сообщение **Диалог переведён на оператора**. Далее при прочтении первого сообщения Оператором пользователь получает сообщение **Оператор <имя оператора> подключился к диалогу**.

3. Поддерживается перевод чатов между Операторами. Если был произведён перевод чата на другого оператора, то после прочтения диалога опять выводится сообщение **Оператор <имя оператора> подключился к диалогу**.

4. При закрытии чата Оператором пользователь получает сообщение **Оператор вернул диалог боту**.

5. На платформе Metabot24 поддерживается функциональная возможность передачи атрибутов Лида для LiveTex. Для этого имеется функция **setLiveTexAttr**.

Все переданные атрибуты будут отображены в шапке диалога в LiveTex. Пример вызова:

```
attr = {
 'номер_заявки': 705,
 'имя_заявки': 'Test',
 };
 lead.setLiveTexAttr(attr);
```

Функция записывает данные параметры в атрибуты лида с ключом ***sys_livetex_attrs*** с типом ***system***. При переводе диалога на Оператора они считываются и передаются в LiveTex.

6. Если Операторов нет онлайн, то можно использовать скрипт с типом **Нет доступных операторов**. При переводе на оператора выполняется проверка наличия хотя бы одного Оператора со статусом online. Если таких нет, то вызывается скрипт с вышеуказанным типом.

7. Имеется возможность выполнить проверку доступности операторов и после этого определить, какой скрипт запустить с типом **Перевод на оператора (онлайн)** или **Перевод на оператора (оффлайн)**.

Каналы связи LiveTex

На текущий момент LiveTex обеспечивает следующий список каналов связи для возможного подключения:



Онлайн чат для сайта

Чат на сайте не будет раздражать пользователя, а появится именно в тот момент, когда это будет нужно. Виджет чата поддержки можно настроить ориентируясь на действия пользователей.



Система обратного звонка

Звонок с сайта за 28 сек. Позволяет направить тех, кто почти готов к покупке, но ещё не определился. Гибкая система настройки вызова. Доступна статистика и аналитика звонков.



Форма обратной связи

Это поля для заполнения на сайте, где клиент может оставить свой контакт. Даже если он сделает это в нерабочее время, вы не потеряете его и сможете связаться с пользователем, когда это будет удобно.



Соцсети для бизнеса

Популярные соцсети смогут принести вам много новых лидов. С LiveTex вам не нужно заходить в каждый аккаунт по отдельности. Обращения клиентов из социальных сетей обрабатываются одновременно в едином окне Приложения оператора.



Мессенджеры для бизнеса

Через них можно принимать заказы, консультировать и рекламировать продукт. Рост продаж увеличится за счёт оперативной коммуникации. С нами вы сможете превратить корпоративные мессенджеры в источник постоянных заказов.



Корпоративный Email

Мы усовершенствуем вашу корпоративную «почту». Теперь у сотрудников есть понятные и измеряемые KPI. Время ответа сокращается, лояльность клиента возрастает, а почтовые письма не остаются без ответа.

Версия #1
Ирина Петрова создал 2024-07-10 10:18:49 UTC
Ирина Петрова обновил 2024-11-18 10:39:42 UTC