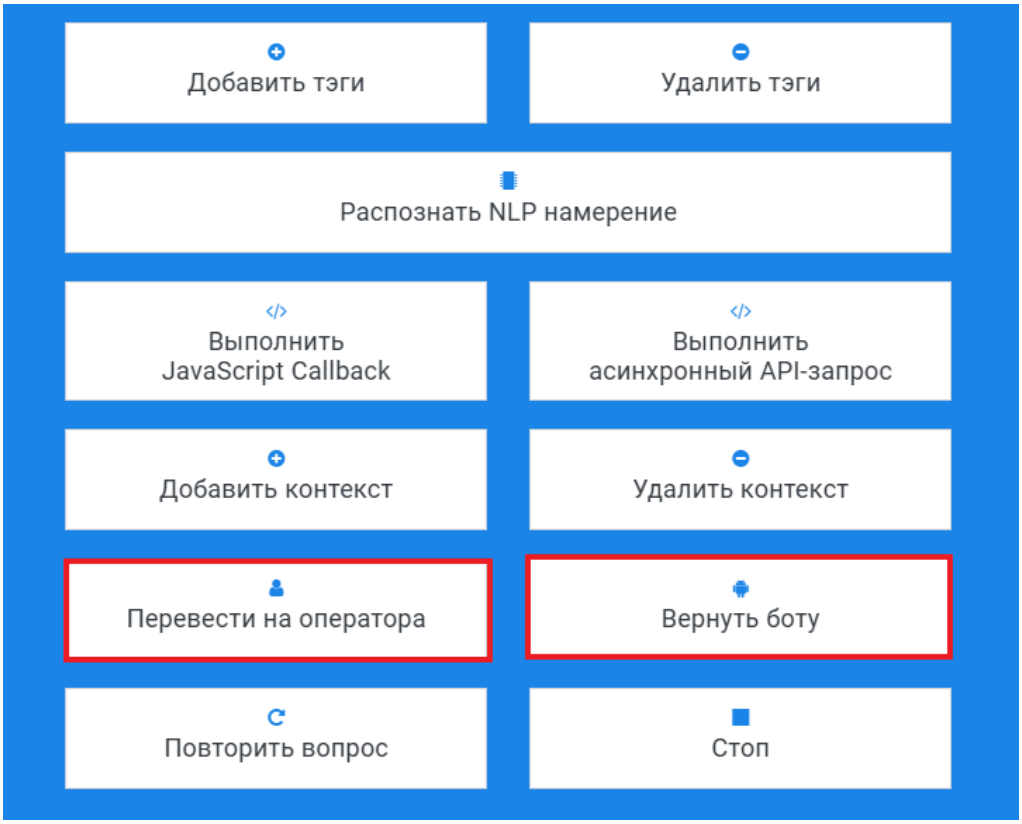
Перевести на оператора и Вернуть боту

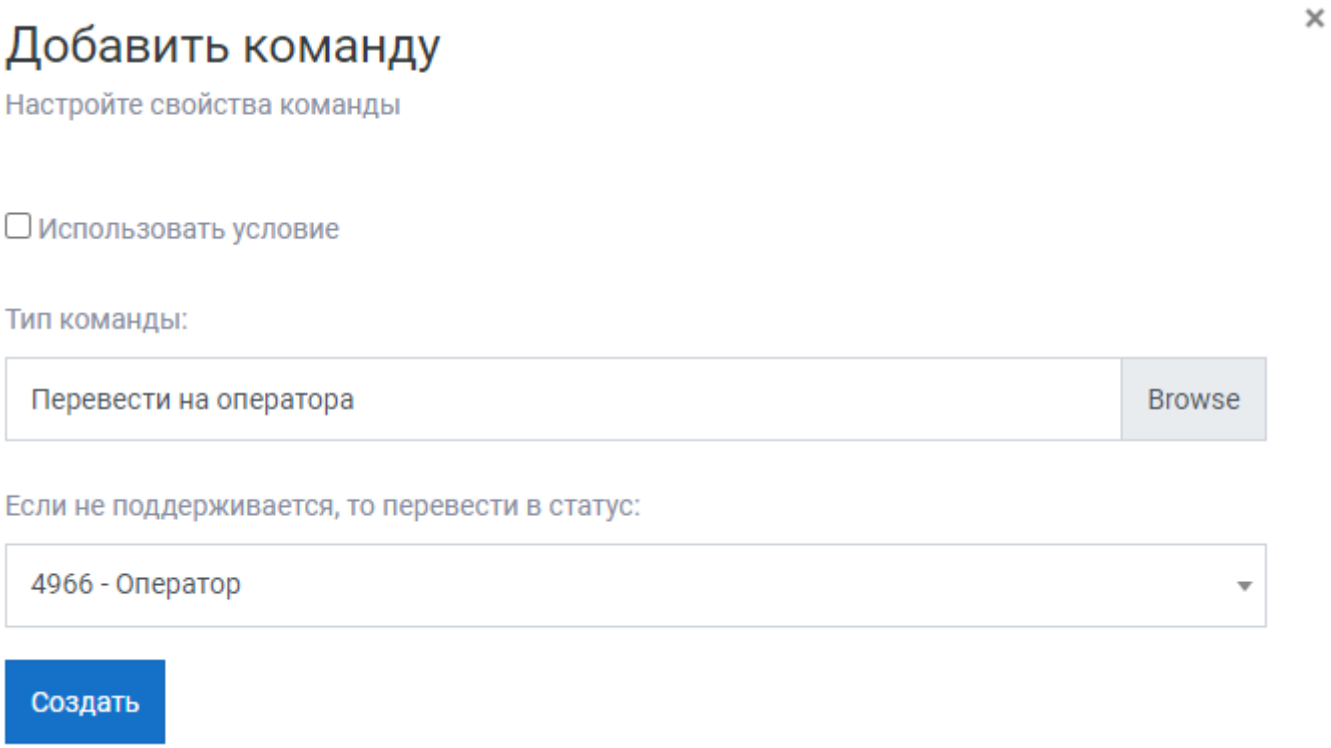
Результатом работы данных команд является перевод диалога на оператора CRM или перевод обратно с оператора на бота.

Функциональная команда **Перевести на оператора** позволяет выполнить перевод на оператора и установить по лиду параметр **Чат передан оператору**. А функциональная команда **Вернуть боту** позволяет выполнить возврат диалога обратно боту и автоматически снимает по лиду этот параметр.

Добавить в скрипт их можно, выбрав пункты **Перевести на оператора** и **Вернуть боту** из списка **Команд**:



После выбора команды в списке **Команд** перед вами откроется диалоговое окно настройки свойств:

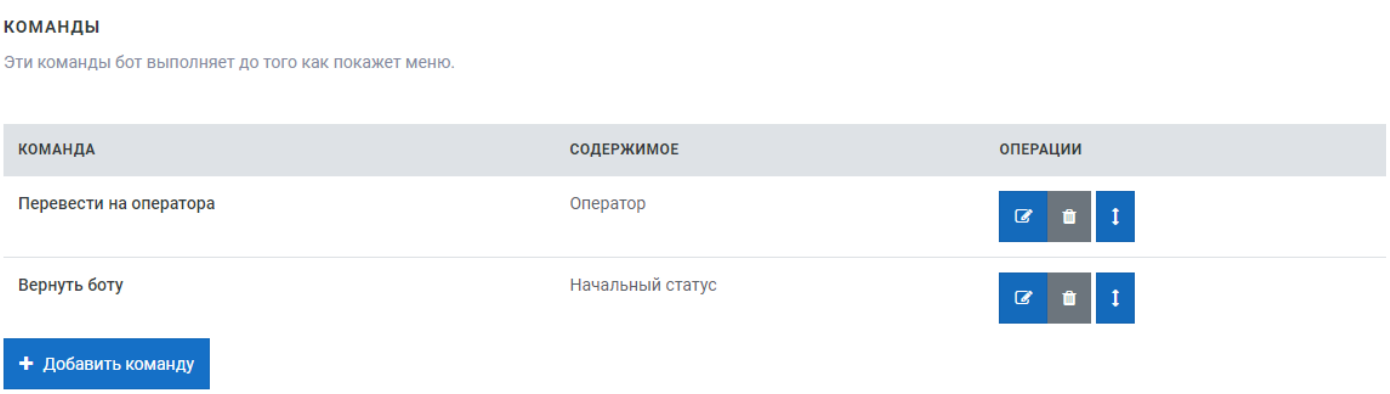


> С пунктом **Использовать условие** вы можете познакомиться на странице **Условие выполнения команды JS**.

В поле **Если не поддерживается, то перевести в статус** можно указать в какой статус при выполнении данной команды будет переведен лид. Поле не обязательное для заполнения.

> При выполнении команды **Перевести на оператора** по Лиду будет установлен параметр **Чат передан оператору** и бот будет молчать. Командой Вернуть боту по лиду снимается параметр **Чат передан оператору** и она должна быть установлена в скрипт, который будет запускаться по маршруту с активным параметром **Действует при переводе на оператора**.

По кнопке **Создать** как итог команда появится в редакторе скрипта:



Как правильно использовать данные команды можно подробнее узнать в уроке **Автоматизируем службу поддержки**.

С переводом на оператора так же можно работать с помощью JS методов. Все методы и их описание вы можете посмотреть в **Справочнике по функциям JS**

Версия #11
Юрий Гарашко создал 2023-06-12 10:59:04 UTC
Ирина Петрова обновил 2024-12-18 06:30:23 UTC