

Webim

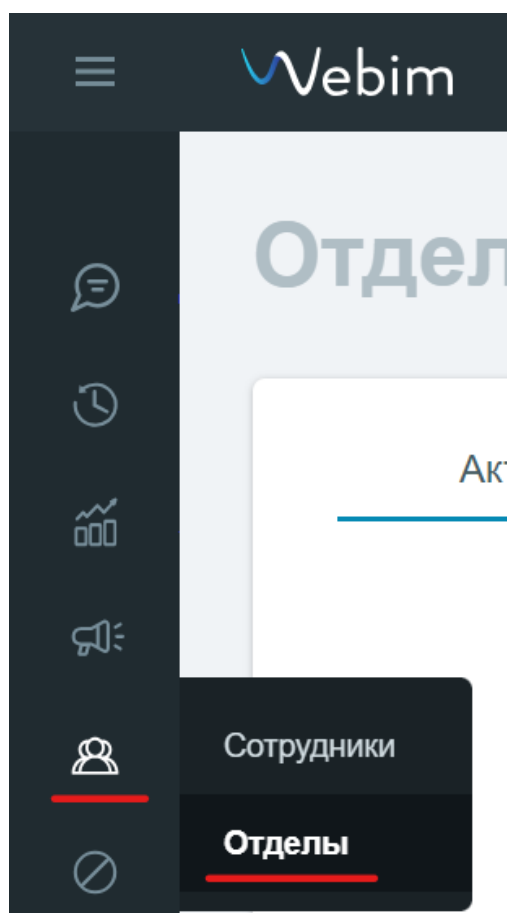
Интеграции сервиса Webim с Metabot24 позволяет подключить бота в диалоги с клиентами в любых каналах связи. При этом, все новые диалоги вначале будут отправляться боту. По сценарию бот может переключить диалог на оператора.

История диалогов с ботами автоматически сохраняется в архиве.

Подключение интеграции

Создайте новый аккаунт Webim или войдите в существующий.

Произведите настройки аккаунта Webim для дальнейшей интеграции с платформой Metabot24, перейдя в раздел **Отделы**:



Для реализации работы с переводом на оператора необходимо создать в аккаунте Webim, как минимум 2 отдела:

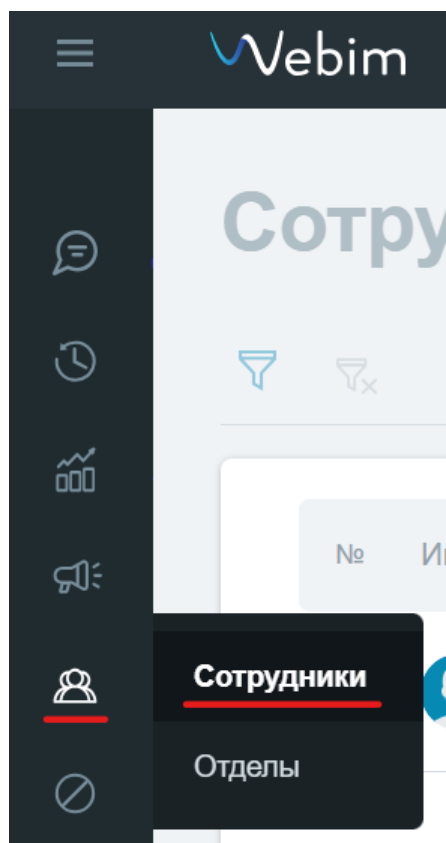
1. Один отдел с сотрудником без бота.

2. Второй отдел с ботом. Для того, чтобы по умолчанию диалог стартовал с ботом, надо ему выставить более высокий приоритет в поле **Порядок сортировки**.

Например, можно произвести минимальные настройки отделов в такой форме:

Отделы					+ Создать новый отдел	
Активные отделы			Отключенные отделы			
№	Логотип	Название отдела	Порядок сортировки		Действие	
1		Бот	100			
2		Операторы	200			

Далее перейдите в раздел **Сотрудники**:



Для работы необходимо зарегистрировать как минимум 3-х сотрудников:

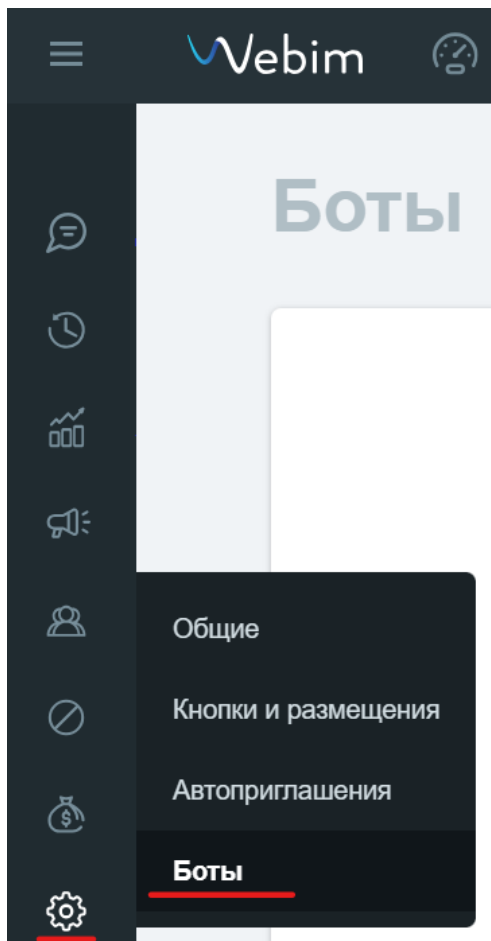
1. Первый сотрудник, он же может быть и администратором аккаунта Webim, должен быть включен в отдел **Операторы**.
2. Второй сотрудник, через которого будет работать бот, должен быть включен в отдел бот, с наивысшим приоритетом в поле **Порядок сортировки**.

3. Третий сотрудник, это будет оператор, на которого будет переводиться диалог, должен быть включен в отдел **Операторы**.

Для регистрации нового сотрудника нажмите кнопку **Зарегистрировать нового сотрудника**:



Далее перейдите в раздел **Боты**:



Нажмите кнопку **Создать нового бота** и установите первоначальные настройки.

В диалоговом окне указать следующие параметры:

- **Оператор для бота** — указать имя сотрудника, под которым будет работать бот;
- **Тип бота** — Умный бот;
- **Порядок сортировки** — по умолчанию 100;
- **Версия** — указать параметр 2;
- **Ссылка на внешний API** — указать любое значение, например, <https://ya.ru>, в дальнейшем будет редактироваться;
- **Токен авторизации** — будет заполнен автоматически после сохранения настроек.

Сохранить настройки.

[Назад](#)

Создание бота

Оператор для бота:

Ирина

▼

Тип бота:

Умный бот

▼

Порядок сортировки:

100

[Редактировать оператора](#)

Статус:

Онлайн

▼

Версия:

2

▼

* Ссылка на внешний API:

Токен авторизации:

Будет доступен после сохранения

Скопируйте в буфер обмена токен из меню **Редактирования бота**, который сгенерируется после создании бота в Webim:

Редактирование бота

НазадИрина

Оператор для бота:

Ирина

Редактировать оператора

Тип бота:

Умный бот

Порядок сортировки:

100

Статус:

Онлайн

Версия:

2

* Ссылка на внешний API:

https://ya.ru

Токен авторизации:

55ce3320f12120843

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

Перейти в раздел Настройки бота подраздел Каналы;

Нажать кнопку Новая привязка и выбрать канал Webim.

В диалоговом окне указать следующие параметры:

- **Имя хоста** — это адрес, который отображается при входе в личный кабинет Webim в адресной строке браузера. Вводится без протокола и закрывающей косой, например, metabot3.webim.ru.;
- **Логин** — логин администратора учётной записи Webim;
- **Пароль** — пароль администратора учётной записи Webim;
- **Код отдела для перевода на оператора** — буквенный идентификатор отдела, на который будет переведен диалог при вызове команды **Перевести на оператора**. Код отдела отображается в Webim на странице редактирования отдела, например, operator;
- Установить активность параметра **Использовать inline-кнопки**;
- **Токен** — вставить из буфера обмена токен сгенерированный при создании бота в Webim.

Сохранить настройки.

Новая привязка к каналу

Канал:

Webim

Токен:

Имя хоста:

Логин:

irenpdm@gmail.com

Пароль:

.....

Код отдела для перевода на оператора:

operator

☒

Использовать inline-кнопки

Вместо списка вариантов выводить inline-кнопку отдельно для каждого варианта

Создать

Далее нажмите пункт Вебхук и скопируйте сгенерированный вебхук. При копировании обратите внимание, чтобы не было в начале и в конце строки знаков «пробел».

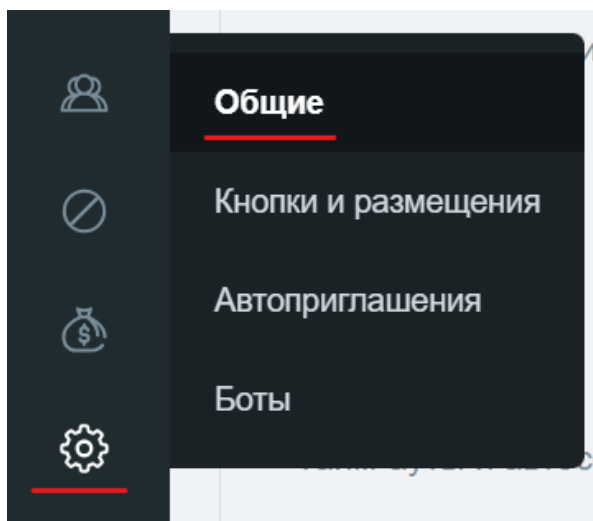
Webim	Токен	6e09fefa55ce6473543983320f121216-af93ed20843caeaed004b6b0c84a4b04			
	Webhook URL	https://tp3.metarex.ru/webhook/v	_18_1041_	jtvcWl	QeFKKZ\
	Имя хоста	metabot3.webim.ru.			
	Логин	irenpdm@gmail.com			
	Пароль				
	Код отдела для перевода на оператора	operator			
	Использовать inline-кнопки	Да			

Перейдите в личный кабинет Webim в раздел **Боты** и нажмите редактирование бота:

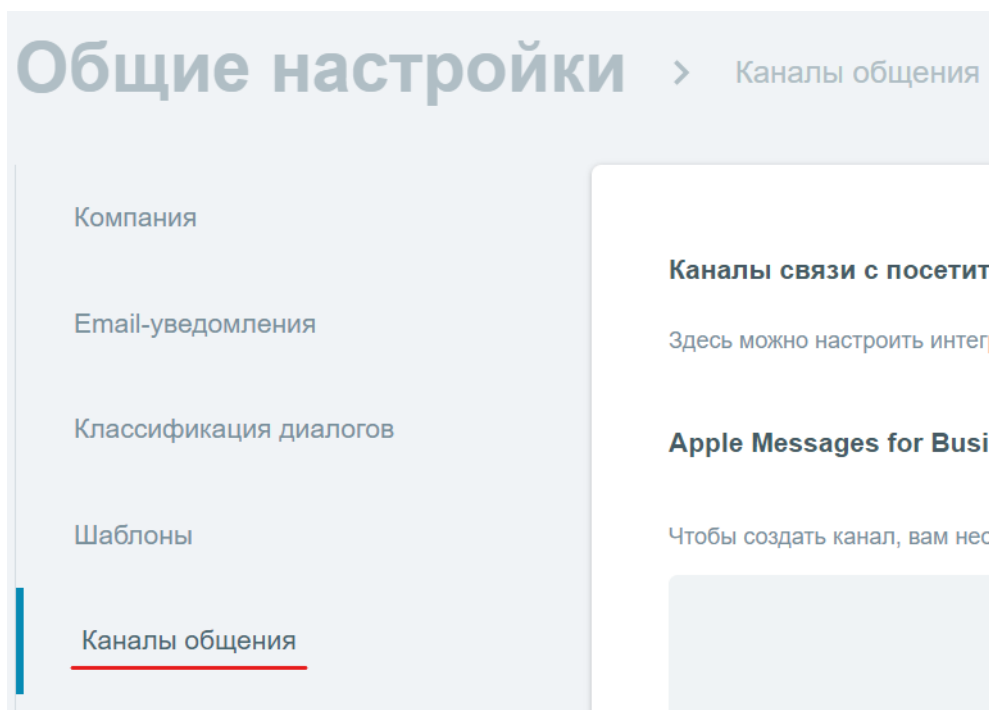
В поле **Ссылка на внешний API** вставьте скопированный вебхук с платформы Metabot24 и сохраните настройки.

Настройка каналов общения

После подключения интеграции с Metabot24 необходимо произвести настройку каналов общения в Webim. Для этого перейдите в раздел **Общие настройки**:



Перейдите в подраздел **Каналы общения** и произведите настройки каналов, согласно документации и рекомендациям Webim, например, Telegram:



Необходимо указать название бота и скопировать токен из **@BotFather** и сохранить настройки. Бот подключен.

Для получения дополнительных сведений о начале чата, назначении диалога на оператора, закрытии чата — необходимо в разделе **Общие настройки** в подразделе **Интеграции** в блоке **Обработчики событий** заполнить необходимые поля. Поля формы заполняются адресом для вебхуков, указанным в настройках канала Webim на платформе Metabot24 со

следующими дополнениями:

- **Начало чата** — к адресу на конце надо дописать "?event=chat_started" без кавычек;
- **Подключение оператора** — к адресу на конце надо дописать "?event=chat_assigned" без кавычек;
- **Завершение чата** — к адресу на конце надо дописать "?event=chat_closed" без кавычек.

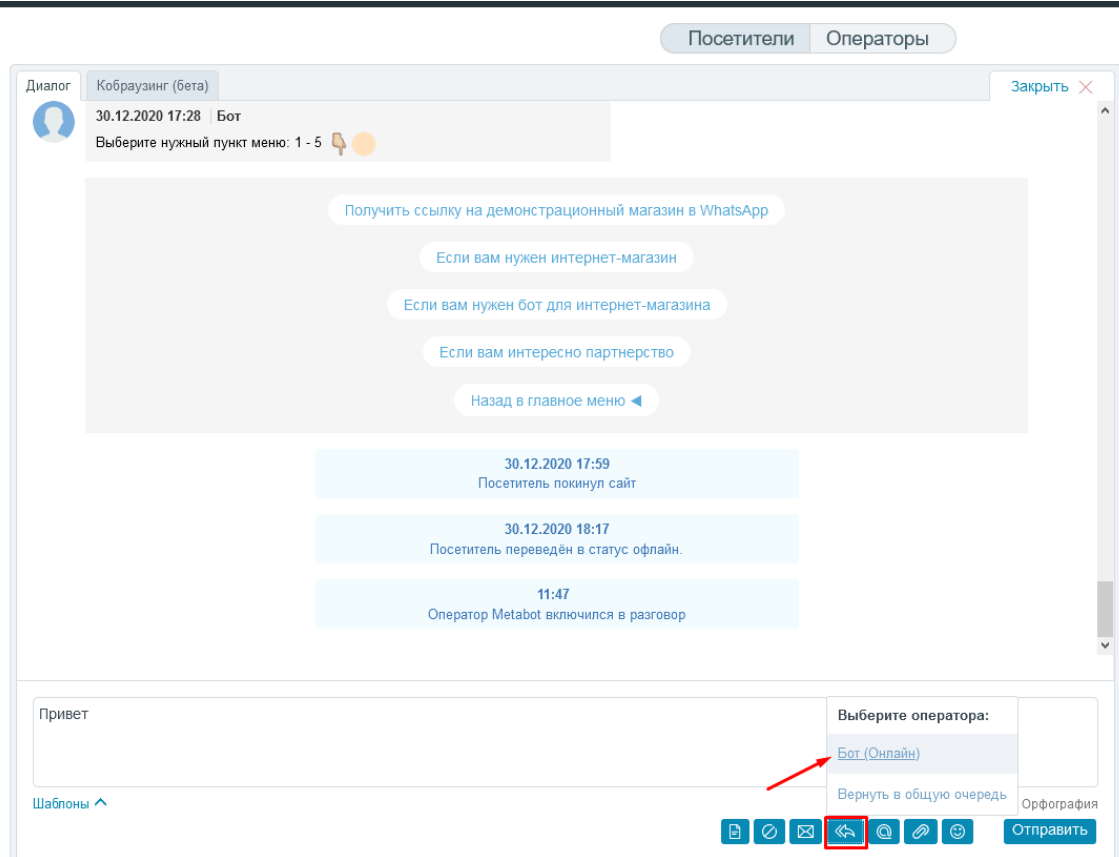
Сохранить настройку.

The screenshot shows the 'Общие настройки' (General Settings) page with the 'Интеграции' (Integrations) tab selected. On the left is a sidebar menu with options: Компания, Email-уведомления, Классификация диалогов, Шаблоны, Каналы общения, Тайм-ауты и автосообщения, Дополнительные функции, **Интеграции** (highlighted with a red line), and Безопасность. The main content area is titled 'Шаблон адреса CRM' and contains a text input field and a 'Сохранить' (Save) button. Below the input field is a descriptive text: 'Шаблон адреса Вашей CRM для посетителя, например, https://crm.domain.com/?id={id}, где {id} - идентификатор посетителя в Вашей CRM. Ссылка будет показываться операторам в их Личном кабинете.' Further down, under the section 'Обработчики событий' (Event Handlers), there are two sub-sections: 'Начало диалога' (Start of dialog) with an input field and a note 'Этот обработчик будет вызван в момент начала диалога', and 'Подключение оператора' (Operator connection) with an input field.

На этом всё. Бот подключен и готов к работе. Мы рекомендуем вам провести несколько тестовых диалогов, чтобы убедиться в правильности настройки сценариев. Увидеть активность пользователей при взаимодействии с ботом вы можете в разделе **Лиды** в личном кабинете Metabot24.

Дополнительные возможности

Если чат переведён на оператора, для того чтобы вернуть его обратно на бота, нужно в панели Webim начать набирать ответный текст. При этом появляется функциональная кнопка **Перенаправить**, нажав на которую нужно выбрать оператора, на которого настроен бот.



Реализована поддержка следующих типов сообщений с платформы Metabot24:

- Текстовое сообщение;
- Кнопочное меню;
- Вложения различных типов.

Если чат переведен на оператора лицом или ботом через скрипт на платформе, то диалог должен закрыть оператор по кнопке **Заккрыть** или он закроется автоматически по таймеру — Тайм-аут автозакрытия чата с момента последней активности. Таймеры настраиваются в разделе **Общие настройки**, подраздел **Тайм-ауты и сообщения**:

Общие настройки > Тайм-ауты и автосообщения

Компания

Email-уведомления

Классификация диалогов

Шаблоны

Каналы общения

Тайм-ауты и автосообщения

Дополнительные функции

Текст приветствия в начале диалога

RU

Это сообщение будет отправлено посетителю в самом начале диалога. Можно написать приветствие, условия консультации и т. п.

- ☒ Переводить диалог в общую очередь, если оператор не успевает ответить
- Диалог переводится в общую очередь, если истек тайм-аут взятия диалога в обработку оператором или тайм-аут ожидания ответа оператора. При этом оператор переводится в статус «Невидимка».

Тайм-аут взятия диалога в обработку оператором

120

После выполнения тайм-аута окончательного закрытия чата, если по лиду установлен параметр **Чат передан оператору**, то данный признак сбрасывается и выполняется скрипт с типом **Возврат**.

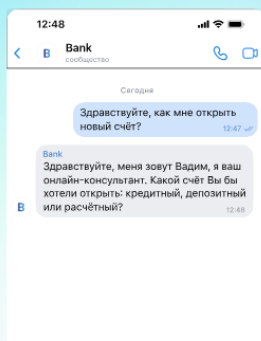
Каналы связи Webim

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

Социальные сети

Общайтесь с клиентами там, где им удобно:

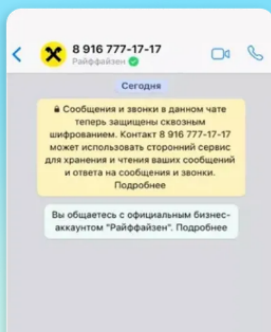
- [ВКонтакте](#) • [Одноклассники](#)
- [Facebook*](#) • [Instagram*](#)



Мессенджеры

Оставайтесь на связи во всех текстовых каналах и отвечайте на все обращения в едином окне оператора.

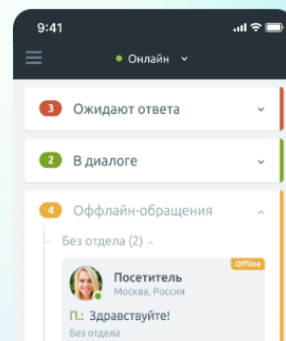
- Telegram • Apple Messages
- Viber • WhatsApp Business



Другие каналы общения

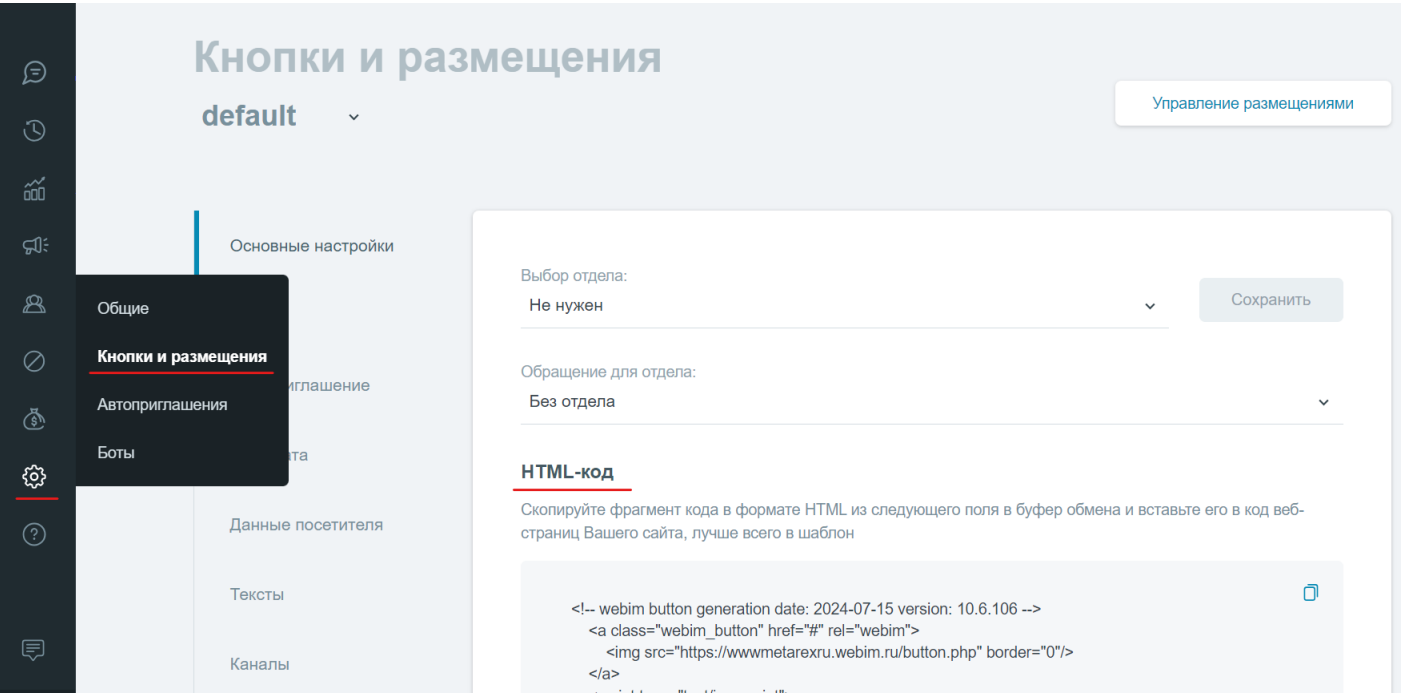
Тестируйте новые площадки для вашего бизнеса и развивайте клиентский сервис.

- Авито



Размещение чата на сайте

Для того, чтобы получить код чата для размещения на сайт, необходимо перейти в раздел **Настройки — Кнопки и размещения**:



В блоке **Код для сайта** размещен HTML-код, который необходимо вставить в код веб-страниц вашего сайта, лучше всего в шаблон.

Параметр **Обращение для отдела** необходимо оставить по умолчанию без отдела.