

# 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**.

[illegible]

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

Новая привязка к каналу

Канал:

Bitrix

Код приложения:

Ключ приложения:

☐ Сбрасывать беседу при внешнем изменении статуса лида

Токен:

Создать

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

Bitrix	Токен	Вебхук	Редактировать   Удалить
	Webhook URL		
	Код приложения		
	Ключ приложения		
	Сбрасывать беседу при внешнем изменении статуса лида	Нет	
+ Новая привязка			

4. Подтвердить выполняемую операцию.

## Подтверждение операции

Подтвердите Установить вебхук (или установить новый)

Ок

Отмена

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

NLP БОТ ПРОДАЖИ УСЛУГ		ЗАЯВКИ И ПЕРСОНА		ЛИДЫ		СТАТИСТИКА		СКРИПТЫ		НАСТРОЙКИ БОТА		
Главная / Привязки к каналам												
ПРИВЯЗКИ К КАНАЛАМ												
Канал	Настройки										Операции	
Telegram	Токен	852		Y68						Вебхук   Редактировать   Удалить		
	Webhook URL	https://tp.mtatex.ru/8443/webhook/botman/telegram/vjwTWJl <a href="#">Удалить вебхук</a>										
Bitrix	Токен											Вебхук   Редактировать   Удалить
	Webhook URL	https://tp.mtatex.ru/8443/webhook/botman/bitrix/TYIMl MRBZynD <a href="#">Удалить вебхук</a>										
	Код приложения											
	Ключ приложения											
	Сбрасывать беседу при внешнем изменении статуса лида	Нет										
<a href="#">+ Новая привязка</a>												

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**.

Другое

**Локальное приложение**  
 Создайте приложение самостоятельно или закажите разработку у наших партнеров

**Исходящий вебхук**  
 Создайте исходящий вебхук, чтобы получать информацию о событиях, происходящих в вашем Битрикс24

**Входящий вебхук**  
 Создайте входящий вебхук, для работы с данными вашего битрикс24 через API

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

Локальное приложение

Создайте приложение самостоятельно или [закажите разработку у наших партнеров](#)

**Локальное приложение**  
☒ Серверное ☐ Статичное  
 Путь вашего обработчика\*

Путь для первоначальной установки

☒ Использует только API

Настройка прав  
 CRM + выбрать

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**.

Локальное приложение

Создайте приложение самостоятельно или закажите разработку у наших партнеров

Локальное приложение

☒ Серверное ☐ Статичное

Путь вашего обработчика\*

Путь для первоначальной установки

☒ Использует только API

Настройка прав

CRM Чат и уведомления Создание и управление Чат-ботами Пользователи Списки Открытые линии + выбрать

**СОХРАНИТЬ** ЗАКРЫТЬ

10. Последовательно скопировать **Код приложения (client\_id)** и **Ключ приложения (client\_secret)** обратно в настройки привязки к каналам на платформе.

Локальное приложение

Создайте приложение самостоятельно или закажите разработку у наших партнеров

Локальное приложение

☒ Серверное ☐ Статичное

Путь вашего обработчика\*

Путь для первоначальной установки

Код приложения (client\_id)

Ключ приложения (client\_secret)

☒ Использует только API

[ПЕРЕУСТАНОВИТЬ](#)

Настройка прав

[CRM](#) [Чат и уведомления](#) [Создание и управление Чат-ботами](#) [Пользователи](#) [Списки](#) [Открытые линии](#) [+ выбрать](#)

[СОХРАНИТЬ](#) [ЗАКРЫТЬ](#)

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

Bitrix	Токен						<a href="#">Ведущий</a> <a href="#">Редактировать</a>
	Webhook URL	<a href="https://tp.metarex.ru/8443/webhook/botman/bitrix/11YML3">https://tp.metarex.ru/8443/webhook/botman/bitrix/11YML3</a>					<a href="#">Удалить вебхук</a>
	Код приложения						
	Ключ приложения						
	Сбрасывать беседу при внешнем изменении статуса леда	Нет					
	Токены	{"access_token":"7c3c tV","status":"1","client_endpoint":"https://u/meta eef20: 					X xer_id":"5daac 5712","user_id":"1","refresh_token":"6bce95e004; nex.bitrix24.ru","server_endpoi 3866717; 197","application_token":"0bf465c3270
	Установочные данные	{"bot_commands":{"bot":"4","operator":"49"},"bitrix_bot_id":"39"}					

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

Свойства привязки к каналу

Код приложения:

local.5ec:

0

Ключ приложения:

YsIf

tf15o6oGemGc

☐ Сбрасывать беседу при внешнем изменении статуса лида

Токен:

Сохранить

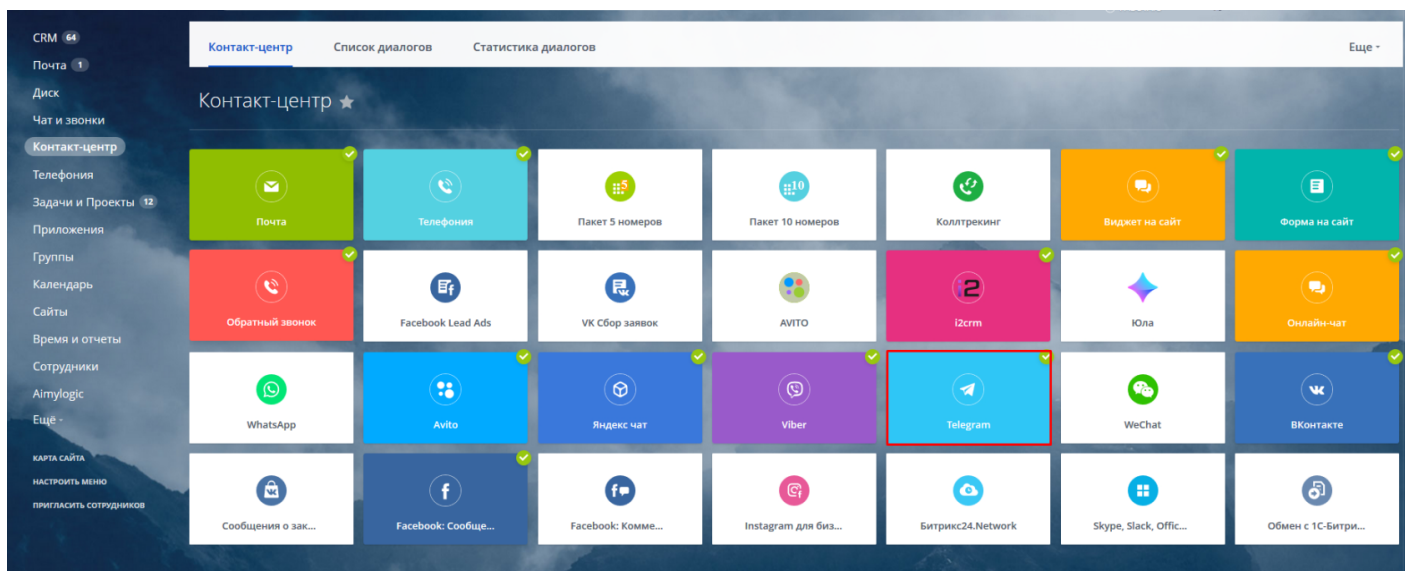
Если все сделано правильно, то настроенный канал Bitrix будет выглядеть следующим образом.

Bitrix	Токен					<a href="#">Ведущ</a>   <a href="#">Редактировать</a>   <a href="#">Удалить</a>
	Webhook URL	https://tp.metarex.ru/8443/webhook/botman/bitrix/YMMLW. <a href="#">Удалить вебхук</a>		u1DA		
	Код приложения	local.5ec	0			
	Ключ приложения	YsITF:	VBw			
	Сбрасывать беседу при внешнем изменении статуса лида	Нет				
	Токены	{“access_token”:“7c3dcru/”,“status”:“L”,“client_endpoint”:“ef203c5cfe...”}		2b15ee55	“xpires”:“1589788028”,“expires_in”:“3600”,“scope”:“rm,mbot,user,lists,imopenlines,crm”,“domain”:“metarex629182925712”,“user_id”:“1”,“refresh_token”:“5c0ce95e00-...”}	22
	Установочные данные	{“bot_commands”:{“bot”:“47”,“bitrix_bot_id”:“39”}}				

# 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.



## Telegram подключен

Вы можете в любое время изменить или отключить

ИЗМЕНИТЬ

ОТКЛЮЧИТЬ

### Информация

Имя бота **NLP\_bot**

Ссылка на бота [https://teleg.one/urok1\\_nlp\\_bot](https://teleg.one/urok1_nlp_bot)

### Настройка канала

#### Открытая линия

Telegram - Открытая линия (тест)



НАСТРОИТЬ

#### Очередь ответственных сотрудников



Администратор

[Добавить еще](#)

Права доступа

[настроить](#)

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



Настройка

Чат-боты

Очередь

Рабочее время

Соглашения

Автоматические действия

Оценка качества

Чат-боты

КРІ

Прочее

Настройки чат-бота

☒ При обращении клиента назначить ответственным чат-бота

Выберите чат-бота

NLP бот продажи услуг

Когда подключать чат-бота

В начале каждого нового разговора

Через какое время переводить разговор от чат-бота в очередь

не переводить

Когда отключать чат-бота

После завершения диалога

Добавить чат-бота

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

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

Настройка

Очередь

Рабочее время

Соглашения

Автоматические действия

Оценка качества

Чат-боты

KPI

Прочее

Автоматические действия

☐ Отправить автоматический ответ на первое сообщение клиента

Время до отметки обращения как неотвеченного

10 минут

Действие если операторы не ответили на обращение

Ничего не делать

Действие при завершении обращения клиента

Ничего не делать

Время до полного закрытия обращения (с момента закрытия его оператором)

Закрывать сразу

Время последней активности для автозакрытия диалога

4 часа

Будет выполнено действие

Ничего не делать

Список для хранения быстрых ответов

Будет создан автоматически

создать

Быстрые ответы сэкономят время ваших операторов на частые вопросы клиентов. Любой ответ можно сохранить как быстрый и использовать его при общении с клиентом.

☐ Наблюдение за набором текста

Ускорьте ответы операторов и удивите своих клиентов, отвечая практически мгновенно на их вопросы. Пока клиент набирает текст сообщения, оператор уже видит его и может готовить ответ.

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

## Настройка статусов

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

- Нажмите кнопку **Синхронизация**.
- Подтвердите или отмените выполняемую операцию.

NLP БОТ ПРОДАЖИ УСЛУГ

ЗАЯВКИ И ПЕРСОНЫ

ЛИДЫ

СТАТИСТИКА

СКРИПТЫ

НАСТРОЙКИ БОТА

Главная

ВНЕШНИЙ ID	НАЗВАНИЕ	ОПЕРАЦИИ
#	Первичное касание	Редактировать   Удалить   Привязки
#	Диалог с оператором	Редактировать   Удалить   Привязки

Создать

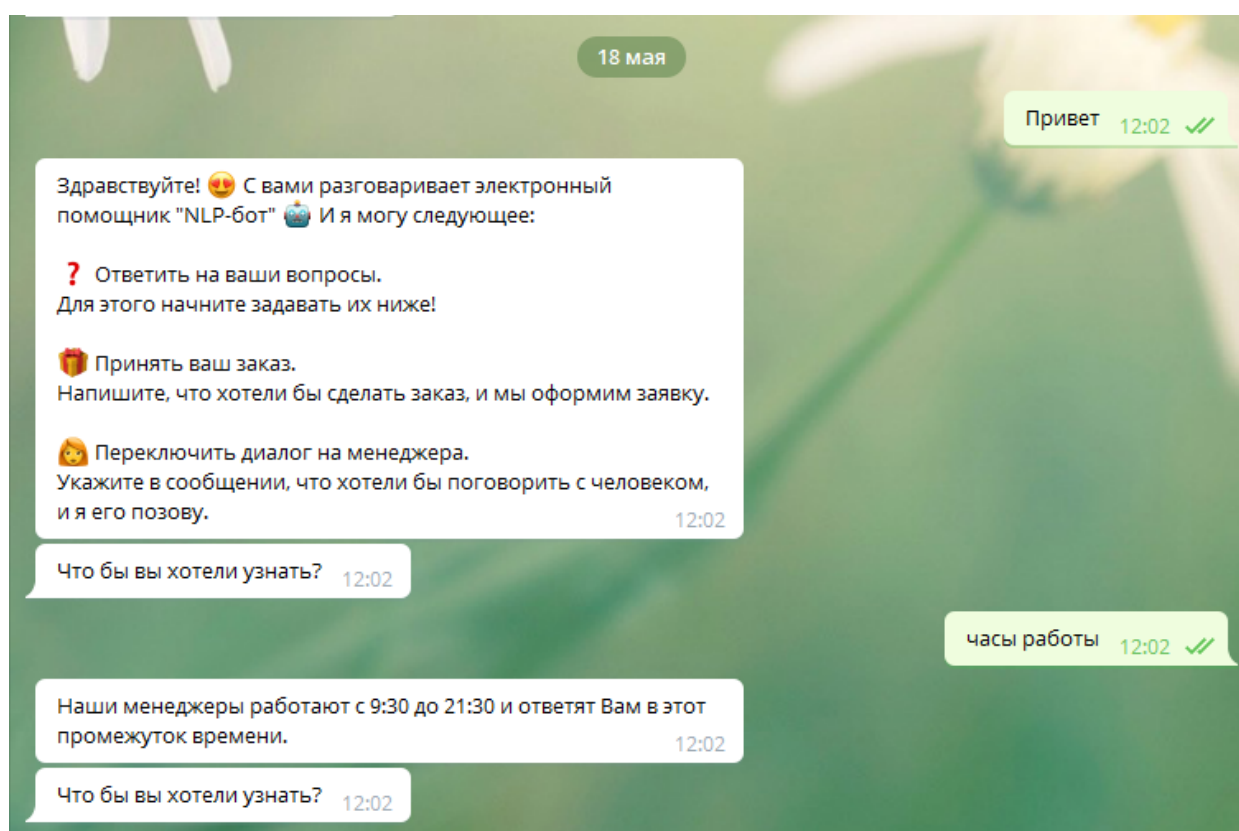
Синхронизация

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

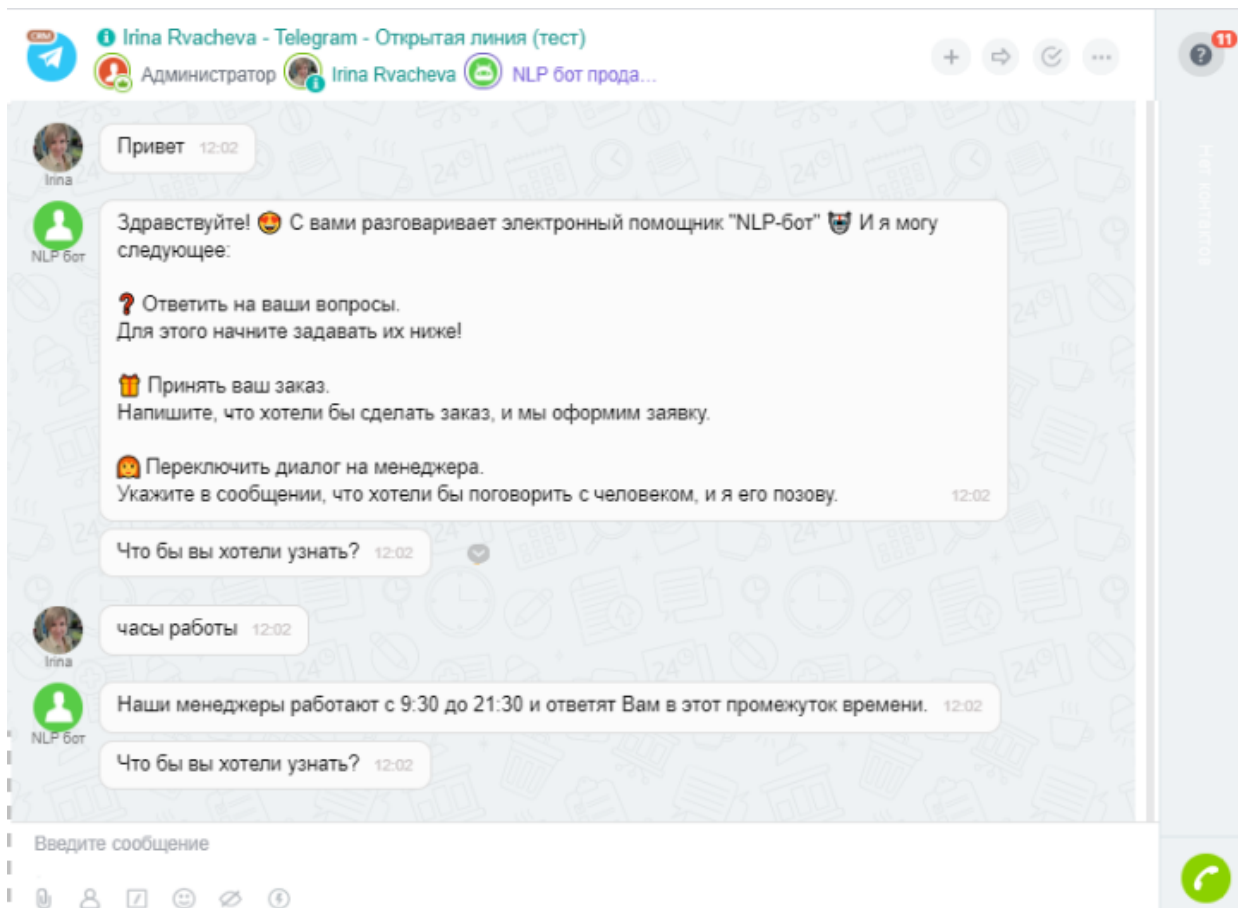
Синхронизация завершена успешно, если в списке **Статусов** появятся записи с заполненным полем **Внешний ID**, которое является идентификатором статуса в Битрикс24.

## 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 25 June 2024 11:57:18

Ирина Петрова обновил 25 June 2024 12:16:25