

# Jivochat

Интеграции сервиса **Jivo** 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.

## Создание канала

Для подключения Jivo в меню **Каналы** создаем новый канал и из выпадающего списка в открывшемся окне **Новая привязка к каналу** выбираем **Jivo**.



После выбора канала в окне появятся дополнительные поля:

- **Использовать inline-кнопки** — по умолчанию выключено. При включении в чате пункты меню будут отображены в виде кнопок, а не текста;
- **Коды виджетов** — коды виджетов различных мессенджеров:
  - Jivo Widget
  - Telegram
  - Viber
  - ВКонтакте

- Instagram
- WhatsApp
- Facebook
- Авито
- Apple Business Chat
- Одноклассники
- **Использовать inline-кнопки для мессенджеров** — по умолчанию **Определяется общей настройкой канала**. При включении в чате пункты меню будут отображены в виде кнопок, а не текста:
  - Jivo Widget
  - Telegram
  - Viber
  - ВКонтакте
  - Instagram
  - WhatsApp
  - Facebook
  - Авито
  - Apple Business Chat
  - Одноклассники
- **ID провайдера канала** — ID провайдера канала.

После их заполнения сохраните введенные параметры настройки, нажав на кнопку **Создать**.

Все параметры кроме **Использовать inline-кнопки** пока можно оставить без изменений, по умолчанию и сохранить настройку.

## Новая привязка к каналу

Канал:

Jivo

Дополнительные параметры:

☐ Использовать inline-кнопки

Вместо списка вариантов выводить inline-кнопку отдельно для каждого варианта

**Коды виджетов:**

Jivo Widget:

Telegram:

Viber:

ВКонтакте:

Instagram:

WhatsApp:

Facebook:

Авито:

Apple Business Chat:

Одноклассники:

---

Использовать inline-кнопки для мессенджеров:

Jivo Widget:

Определяется общей настройкой канала 

Telegram:

Определяется общей настройкой канала



Viber:

Определяется общей настройкой канала



ВКонтакте:

Определяется общей настройкой канала



Instagram:

Определяется общей настройкой канала



WhatsApp:

Определяется общей настройкой канала



Facebook:

Определяется общей настройкой канала



Авито:

Определяется общей настройкой канала



Apple Business Chat:

Определяется общей настройкой канала



Одноклассники:

Определяется общей настройкой канала



ID провайдера канала:

1

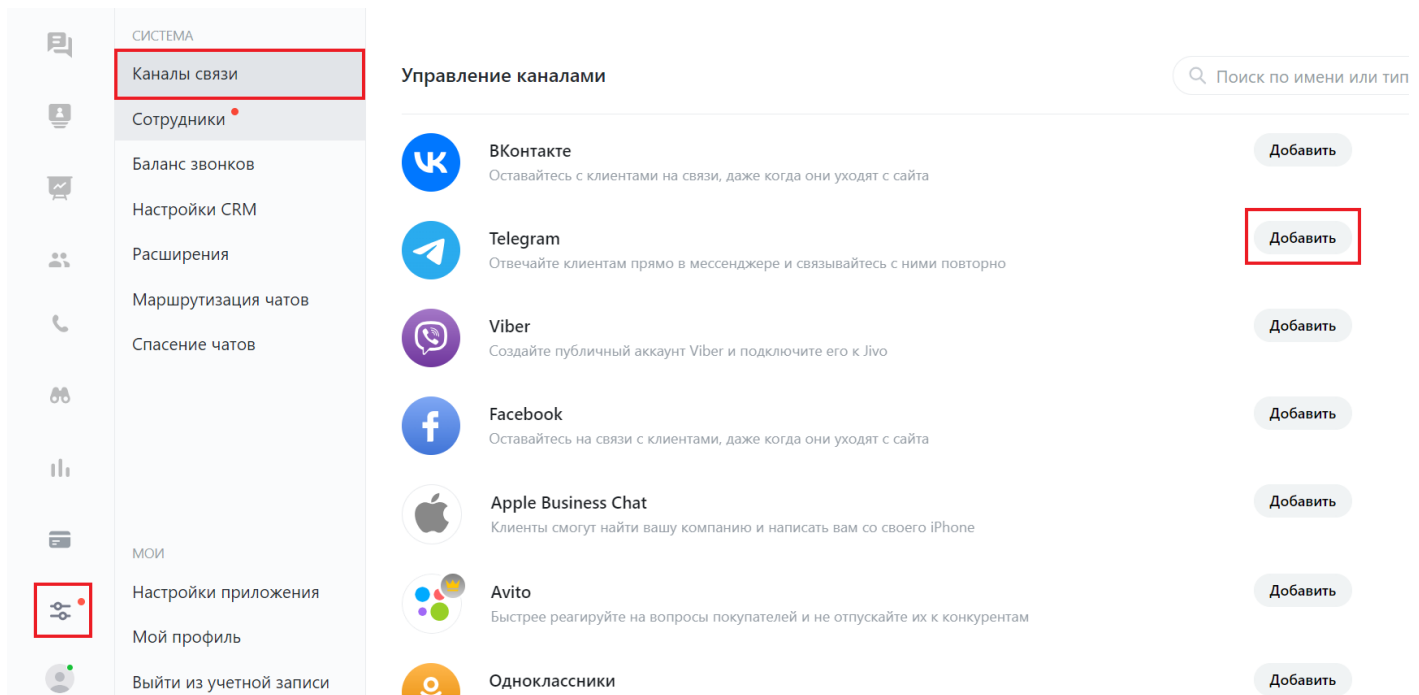
Создать

После создания нажмите пункт **Вебхук** и скопируйте сгенерированный вебхук.

При копировании обратите внимание, чтобы не было в начале и в конце строки знаков «пробел».

# Настройка Jivochat

После получения вебхука, вам необходимо будет зайти в [приложение Jivo](#) в раздел **Управление, Каналы связи**, добавить канал, например, Telegram.



После подключения канала проведите настройку раздела **Настройки интеграции для разработчиков**. Для этого необходимо включить опцию Включить Webhooks и заполнить поле URL для Webhooks вставить скопированный вебхук, полученный в Metabot.

Опции

Назначить операторов

Уведомления

Спасение чатов

Настройки интеграции для разработчиков

## Настройки интеграции для разработчиков

На этой странице вы можете настроить интеграцию Jivo и вашего сервера, например, CRM-системы. Для этого мы предоставляем [технологии Webhooks](#), с помощью которой мы отправляем на ваш сервер уведомления при наступлении некоторых событий. Так же вы можете использовать наш [Widget API](#) для интеграции окна чата на клиентской части

### Включить Webhooks

☒ Вкл

[Журнал Webhook-запросов](#)

### URL для Webhooks

Укажите URL, на который мы будем отправлять запросы при наступлении определенных событий. [Подробнее о Webhooks](#)

Аналогично можно сделать настройку для виджета и всех подключенных каналов.

Перейдите по ссылке <https://app.jivosite.com/settings/integrations/add-bot/31> и настройте расширение Metabot для подключения бота:

# Подключение бота

## Аватар



[Загрузить фото](#)

Вместо стоковой иконки лучше использовать логотип компании или специальную иконку бота, чтобы посетители понимали, что в данный момент диалог ведет робот

## Имя и должность

## Токен бота

Токен из настроек бота в личном кабинете Metabot. [Как найти?](#)

## Подключить для следующих каналов

Интеграция будет подключена к выбранным каналам

Сохранить

Здесь можно настроить внешний вид бота, который будут видеть пользователи. Загрузите логотип компании или специальную иконку бота, укажите имя и должность бота.

**Токен бота** можно найти на платформе в разделе **Каналы**:



ID провайдера канала	1
Webhook URL	https://tp3.metarex.ru/webhook/v3_jivo_20_1197_...oMIUE...QYN...MPd...HerK <a href="#">Удалить вебхук</a>
Версия формата вебхука	v3
Дополнительные параметры	
Использовать inline-кнопки	Да
Коды виджетов	
Использовать inline-кнопки для мессенджеров	Jivo Widget: Определяется общей настройкой канала

После нажатия кнопки **Сохранить**, интеграция будет подключена и данный бот отобразится в подключенных системах.

Обратите внимание, что когда добавляются новые каналы и интегрируются с Metabot24, то необходимо не забывать включать в разделе **Опции** активность для новых каналов.

## Расширения

Подключенные

Дополнительные тарифы

Интеграции



Авито

Подключено. Подписка на "Авито" заканчивается 13 февраля 2024 г.



Bot

Опции

Удалить

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.

## Настройка включения кнопок по каналам связи

Если по части каналов не поддерживаются или не корректно работают кнопки, то необходима настройка выборочного включения кнопок по каналам связи Jivo.

Данную настройку необходимо сделать вначале подключения канала Jivo. Для этого определить выбор в канале для каких мессенджеров используются кнопки.

Если мессенджер не определен, то параметр берется из глобальной настройки канала из параметра **Использовать inline-кнопки**.

Если мессенджер определен, то параметр берется из следующего перечисления:

- **Определяется общей настройкой канала** — установлен по умолчанию;
- **Да** — использовать в канале кнопки;
- **Нет** — не использовать в канале кнопки.

Проведем настройку кодов виджета и мессенджеров для определения наличия кнопок в мессенджере при обращении лида.

Канал	Кнопки	Использовать inline-кнопки	Регулярное выражение
Jivo Widget	поддерживает	Да	<code>^https://metabot24.info/.*\$</code>
Telegram	поддерживает не более 7	Да	<code>telegram</code>
Viber	поддерживает не более 7	Да	<code>^metabotjivo\$</code>
ВКонтакте	не поддерживает	Нет	<code>^Metabot.*\$</code>
Instagram	не поддерживает	Нет	<code>^Metabot.*\$</code>
Facebook	не поддерживает	Нет	<code>^Metabot.*\$</code>
Avito	не поддерживает	Нет	<code>Avito</code>
Apple Business Chat	не поддерживает	Нет	<code>-</code>
Одноклассники	не поддерживает	Нет	<code>^Metabot.*\$</code>

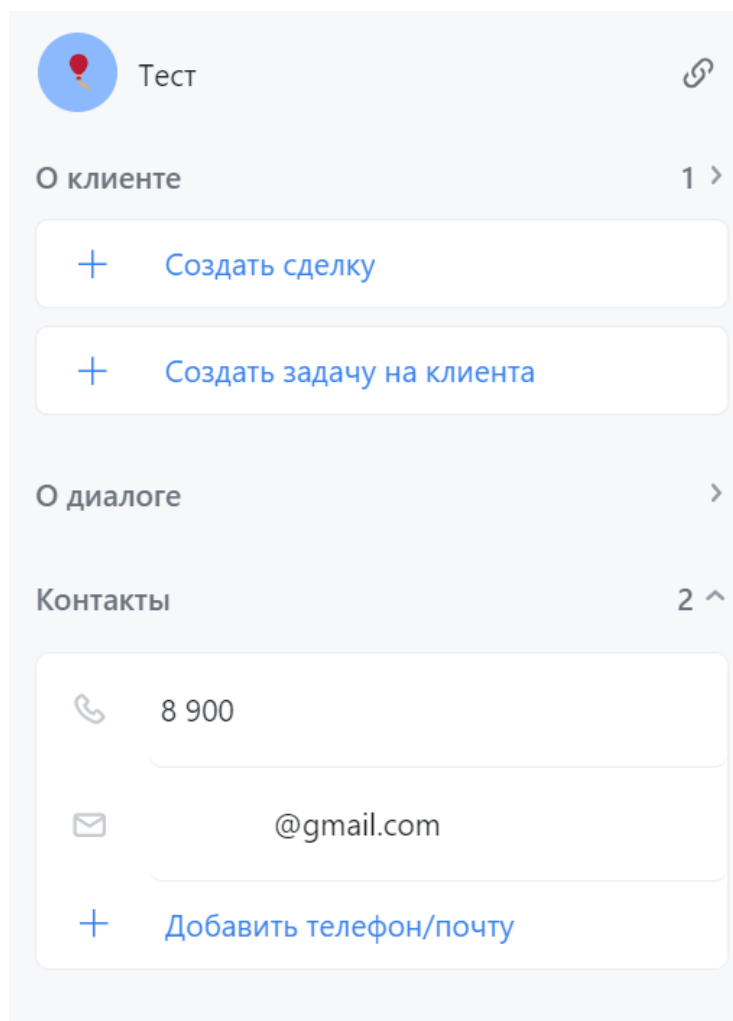
Поскольку код поиска — это регулярное выражение, то можно использовать любые корректные конструкции применимые к регулярным выражениям, а это значит не забываем экранировать спец символы. Если хотим ясно искать точку то пишем `\.` или вместо `https://` нужно писать `https:\\` — иначе регулярка будет некорректной и мессенджер не будет определен.

Если в Jivo настроена омниканальность, то могут возникнуть проблемы, поэтому рекомендуем подключать каждый мессенджер в Jivo как новый канал

# Заполнение контактных данных по лиду

После общения Лиды (пользователя) с ботом можно в дальнейшем просмотреть его контактные данные: мессенджер, с которого общались, имя, телефон, email.

На сервисе **Jivo** эти данные можно посмотреть на вкладке **Диалоги**, зайдя в диалог:



Для просмотра этих данных на платформе Metabot24 следует выполнить следующие действия:

1. В истории сообщений хранится параметр **widget\_id**, который является уникальным для каждого канала. По тестовому лиду перейдите в историю сообщений.

373191Ira Petrova (irinadmp)1460210848TelegramTelegram()

Создан: 2023-07-25 11:42:58  
Последняя активность: 2024-01-23 15:11:27  
Язык: Русский  
Уровень отладки: V8 и Exceptions (admin)  
Переменные:

- address: \*Адрес\*
- category: plates
- customer: Петрова Ирина Дмитриевна
- mugsNum: 3
- order: Петрова
- phone: 89000000000
- platesNum: 2
- productName: Декоративная тарелка для мелочей
- productNum: 1
- productNumber: 2
- productPhoto: https://unsplash.com/photos/a-whit...
- productPrice: 500
- productQua: 0

[Состояние диалога](#)

110

2. Далее перейдите по ссылке в webhooks-log.

Время	Очередь	Маршрут	Пользователь	Бот	Событие
2024-01-23 15:11:27	W-5689770	Старт	Следующий товар (46349)	<div>Товар №2 - Декоративная тарелка для мелочей</div> <div>Осталось на складе: 0 Цена: 500</div> <div>Фото товара: https://unsplash.com/photos/a-white-and-blue-plate-sitting-on-top-of-a-wooden-table-47t-txFK80Y</div> <div>Следующий товар Оформить заказ Выбрать другую категорию</div>	

3. В строках с параметрами в поле **Event Type** = chat\_accepted/chat\_finished/chat\_updated необходимо открыть ссылку **Show Formatted Payload**.

MESSAGE ID	PAYLOAD
100	Show Formatted Payload Show Original Payload
95	Show Formatted Payload   Show Original Payload
94	Show Formatted Payload   Show Original Payload
93	Show Formatted Payload   Show Original Payload
88	Show Formatted Payload   Show Original Payload
87	Show Formatted Payload   Show Original Payload
82	Show Formatted Payload   Show Original Payload
81	Show Formatted Payload   Show Original Payload
77	Show Formatted Payload   Show Original Payload

4. Скопируйте код параметра **widget\_id**.

## Payload

```
{
  "event_name": "chat_finished",
  "chat_id": 103,
  "widget_id": "FZAFuaiUly",
  "user_token": null,
  "visitor": {
    "name": "\u0422\u0435\u0441\u0442\u044e\u043d\u0438\u0439",
    "email": "test@mail.ru",
    "phone": "79188884545",
    "description": "\u0422\u0442\u0442\u0442 \u0432 \u0430\u0432\u0442\u043e\u0440\u0438\u0442\u0435",
    "number": 21,
    "chats_count": 5
  }
}
```

5. Откройте на редактирование канал **Jivo** в настройках бота, вставьте скопированный код в соответствующее поле мессенджера и сохраните настройки.

**Коды виджетов:**

Авито:

Facebook:

Jivo:

FZAFuaiUly

Telegram:

9Ukpfq6Sp3

Viber:

hat7xkxy73

ВКонтакте:

ZUKTwTk0nF

WhatsApp:

После этого при получении последующих CRM-вебхуков из этого канала для лидов будет прописываться соответствующий мессенджер, а также и все контактные данные из карточки лида отредактированные в сервисе Jivo.

## Дополнительные возможности

- Bot API сервиса **Jivo** не поддерживает вложения, поэтому изображения и прочие вложения отправляемые с платформы **Metabot24** клиенту приходят в виде текста **URL**:

- Telegram автоматически делает такую ссылку активной и даже подгружает изображение;
- Чат-виджет ссылку передает просто текстом и не кликабельной, поэтому ее можно только выделить и скопировать текст, далее вставить в адресную строку браузера;
- Если в настройках канала включить параметр **Использовать inline-кнопки**, то кнопки прорисовываются и становятся кликабельны;
- При подключении оператора в чат с лидом сервис **Jivo** отправляет сообщение в мессенджер о присоединении оператора к чату. При выходе оператора из чата сервис **Jivo** не отправляет никаких сообщений и в боте также не отображается, что оператор вышел из чата с лидом;
- После завершения чата оператором или если это произошло автоматически через определенное время простоя, теряется возможность отправки ботом сообщений в этот чат. Возможность возобновляется после перезагрузки данного чата оператором или лидом;
- Имеется возможность переключения на оператора с помощью команд в боте, обратно переключение на бота может сделать только оператор — **Выйти из чата**, но лид должен заново начать диалог, написав сообщение, иначе бот не возобновит работу;
- Если операторов нет онлайн, то при отправке сообщения приходит вебхук соответствующего события и в боте можно использовать вызов скрипта с типом **Нет доступных операторов**;
- При перенаправлении чата от одного оператора другому оператору, никаких событий от сервиса **Jivo** не поступает в **Metabot24** и этот момент не обрабатывается на платформе, в бота не отправляются уведомительные сообщения;
- Рекомендуемые настройки канала, для отображения чата:
  - Можно настроить автоматические действия и поведение чат-бота при недоступности операторов, для этого в настройках канала в разделе **Автоматические действия** отключить все пункты и добавить новый пункт **Показать чат-бот при самом первом посещении сайта**, делается это с помощью кнопки **Добавить действие**;
  - В новом пункте указать следующие рекомендованные настройки по условиям:
    - Время на сайте;
    - Количество визитов;
    - Время от последнего активного приглашения;
  - При таких настройках окно чата будет показываться пользователю при первом посещении через 20 сек;
  - В разделе **Форма контактов** необходимо отключить запрос формы контактов клиента;
  - В разделе **Кнопки в чате** можно настроить поведение чата при условии, что пользователь еще ничего не написал. Это рекомендуется настраивать, чтоб при повторном обращении в бота спустя время, пользователь мог нажать на кнопку и активировать бота или при первом посещении чата - окно чата не было пустым.

# Работа с Jivochat из JS

С каналами Jivochat можно работать из JS следующими методами:

## Отправить markdown текст

### Описание:

Используйте когда вам необходимо отправить форматированное сообщение в канал, например, когда вам нужно отправить ссылку в окно чат-виджета в виде гипертекстовой ссылки [сайт](https://metabot24.ru) вместо <https://metabot24.ru>.

Markdown передается через указание дополнительных параметров **apiAdditionalParams** для JS функции **bot.sendText()**. Если интеграция Jivochat с каналом не поддерживает markdown, то будет отправлена plain версия.

### Пример:

```
let markdown = `Ознакомьтесь с нашим [каталогом плагинов](https://metabot24.ru/plugins/)`;
let plain = `Ознакомьтесь с нашим каталогом плагинов:  https://metabot24.ru/plugins/`;
bot.sendText(
  plain,
  {
    "message": {
      "type": "MARKDOWN",
      "content": markdown,
      "text": plain,
      "timestamp": Date.now(),
    }
  }
);
```

---

Версия #5

Юрий Гарашко создал 12 June 2023 10:59:06

Ирина Петрова обновил 20 March 2024 09:54:38