

# LiveTex

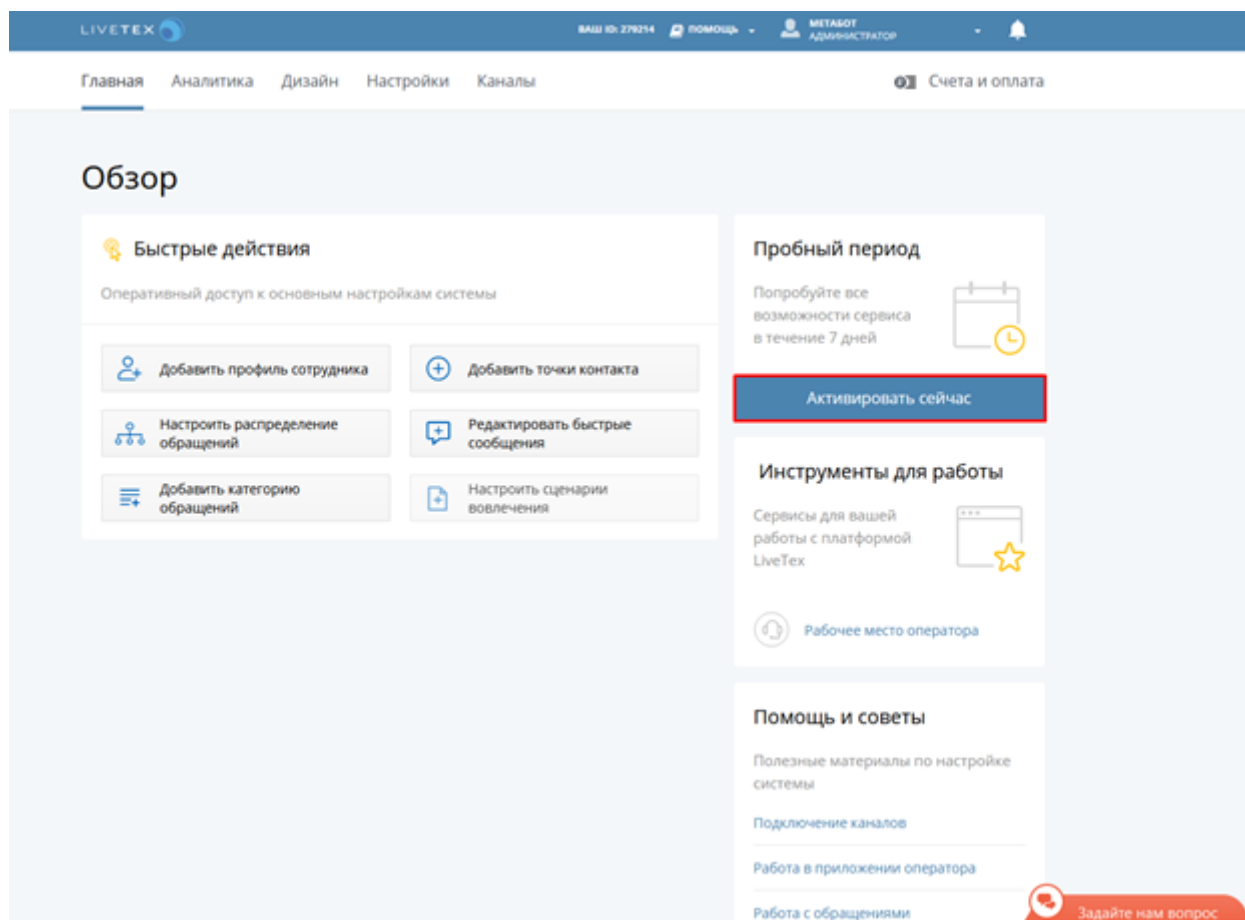
Интеграции сервиса LiveTex с Metabot24 позволяет использовать данный сервис как чат-центр, в котором будут отображаться все диалоги с клиентами в любых прямых каналах связи. При этом, все новые диалоги вначале будут отправляться боту. По сценарию бот может переключить диалог на оператора.

История диалогов с ботами автоматически сохраняется в архиве.

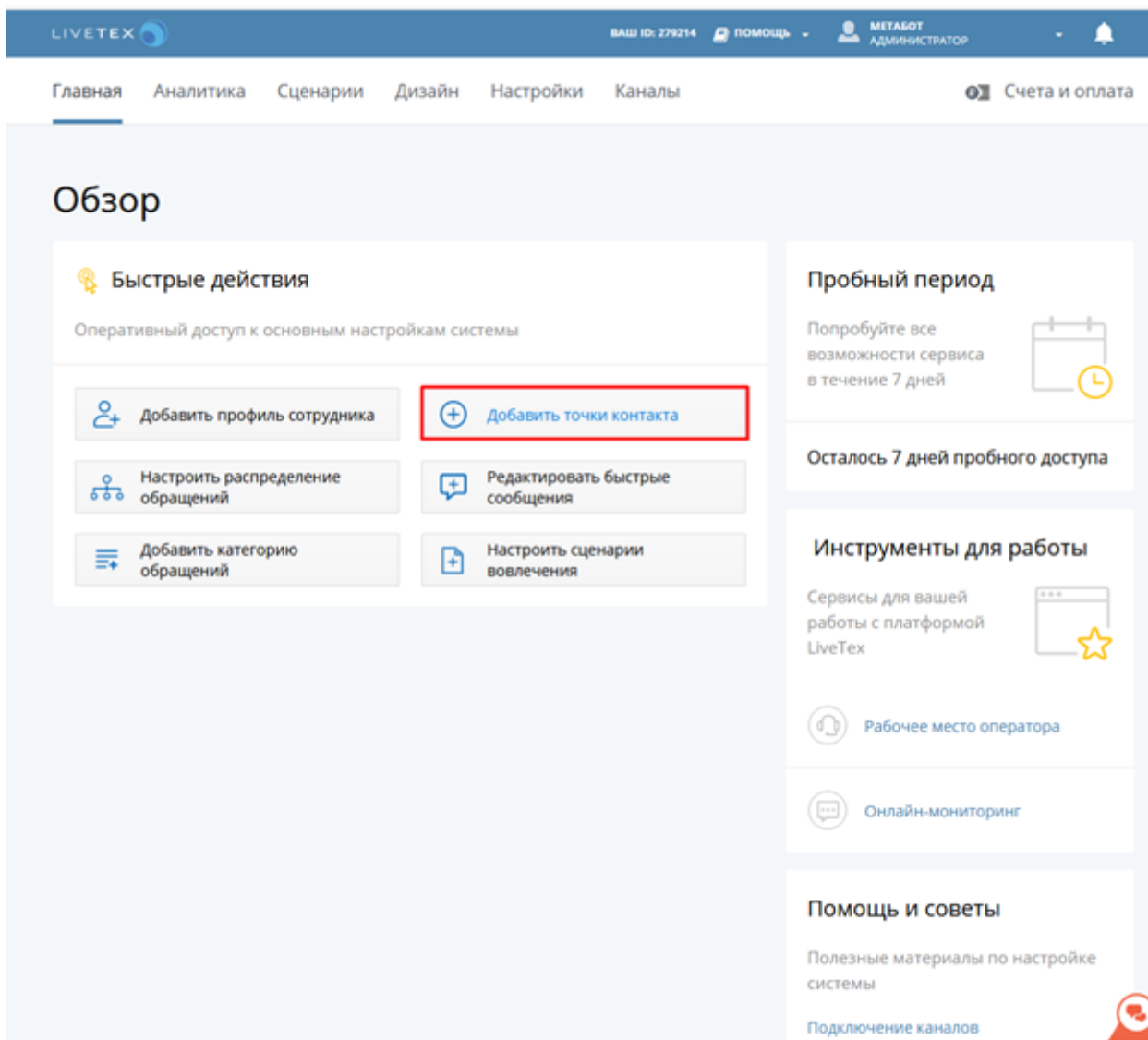
## Подключение интеграции

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

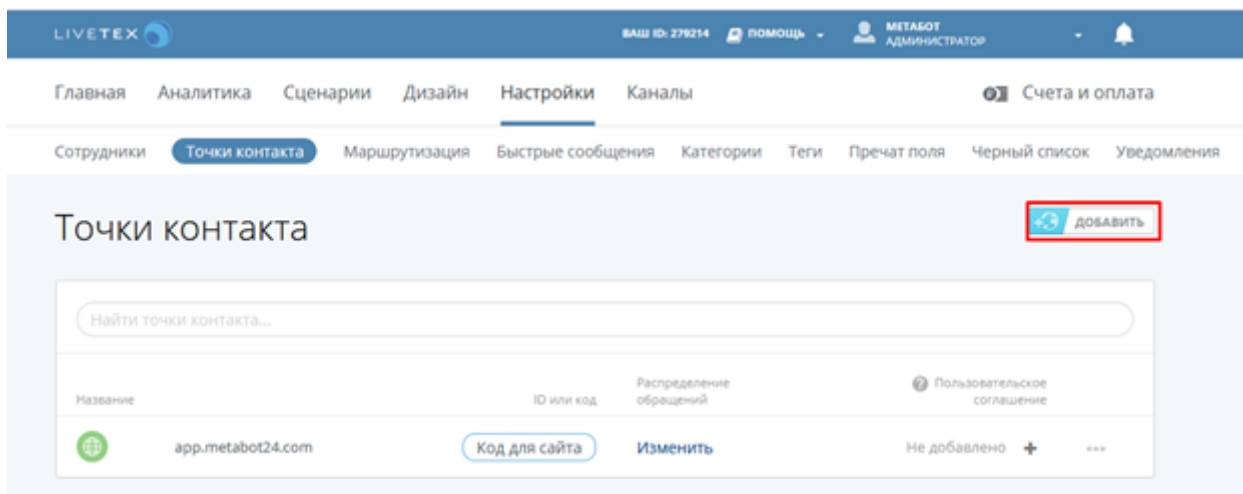
Если аккаунт только создан, то необходимо **активировать пробный период**.



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.

## Добавление точки контакта

ТОЧКА КОНТАКТА



 Messaging API

НАЗВАНИЕ ТОЧКИ КОНТАКТА

Метабот

Отмена **Добавить**

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

Сотрудники	Точки контакта	Маршрутизация	Быстрые сообщения	Категории	Теги	Пречат поля	Черный список	Уведомления
Точки контакта <b>ДОБАВИТЬ</b>								
Найти точки контакта...								
Название	ID или код	Распределение обращений	Пользовательское соглашение					
 Метабот	<b>Ключ доступа</b>	Изменить	...					
 app.metabot24.com	Код для сайта	Изменить	Не добавлено + ...					

У созданной точки необходимо скопировать ключ доступа.

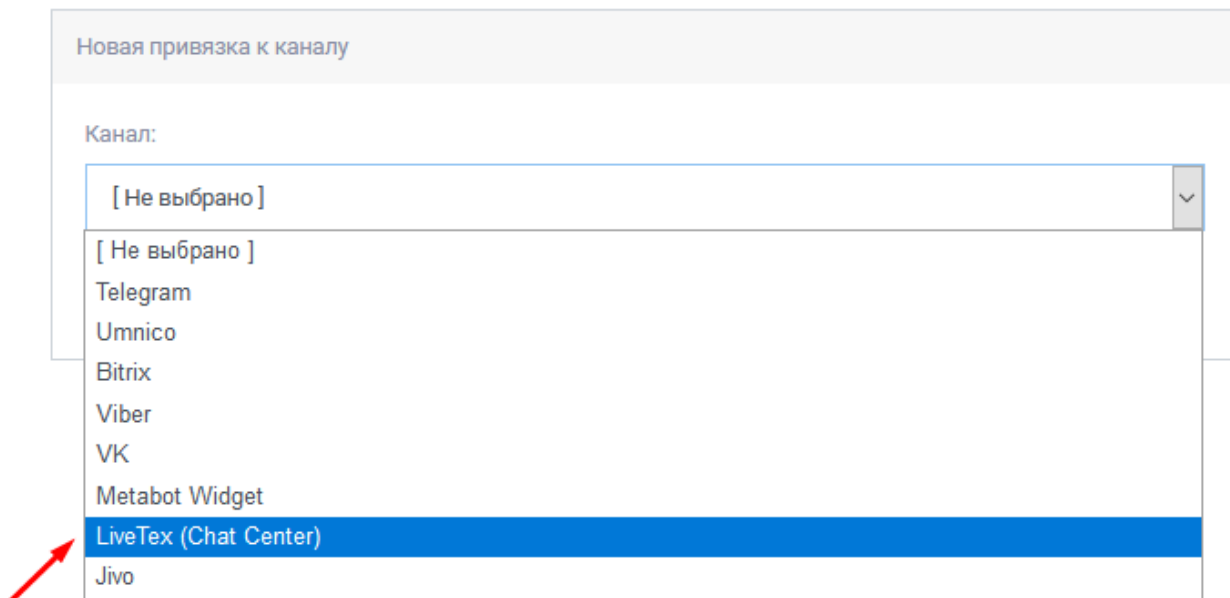
## Ключ доступа Messaging API

hutcbr2...d5ns5v1...m29b790v...fotn5

Отмена **Скопировать**

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 Лиды, 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.

Новая привязка к каналу

Канал:

LiveTex (Chat Center)

Заголовок сообщений бота:

Бот на связи 🤖

Заголовок сообщений лида:

Пользователь 🧑

Исключаемые каналы:

☒ Umnico

☒ Bitrix

☐ Telegram

☐ Metabot Widget

☐ Viber

☐ VK

Токен:

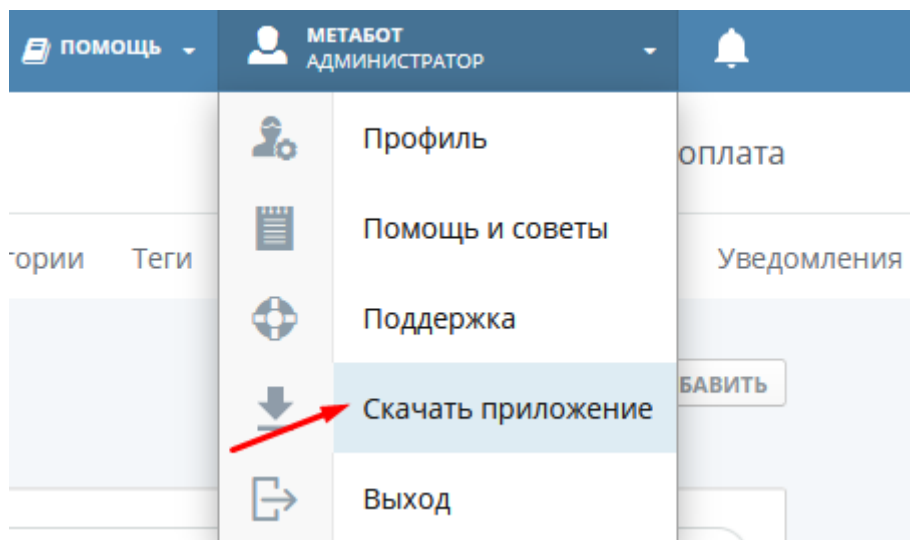
hutcbr264nf3btkd5ns5v1g17oa8dm29b790vjovnqv7rfotn5

Создать

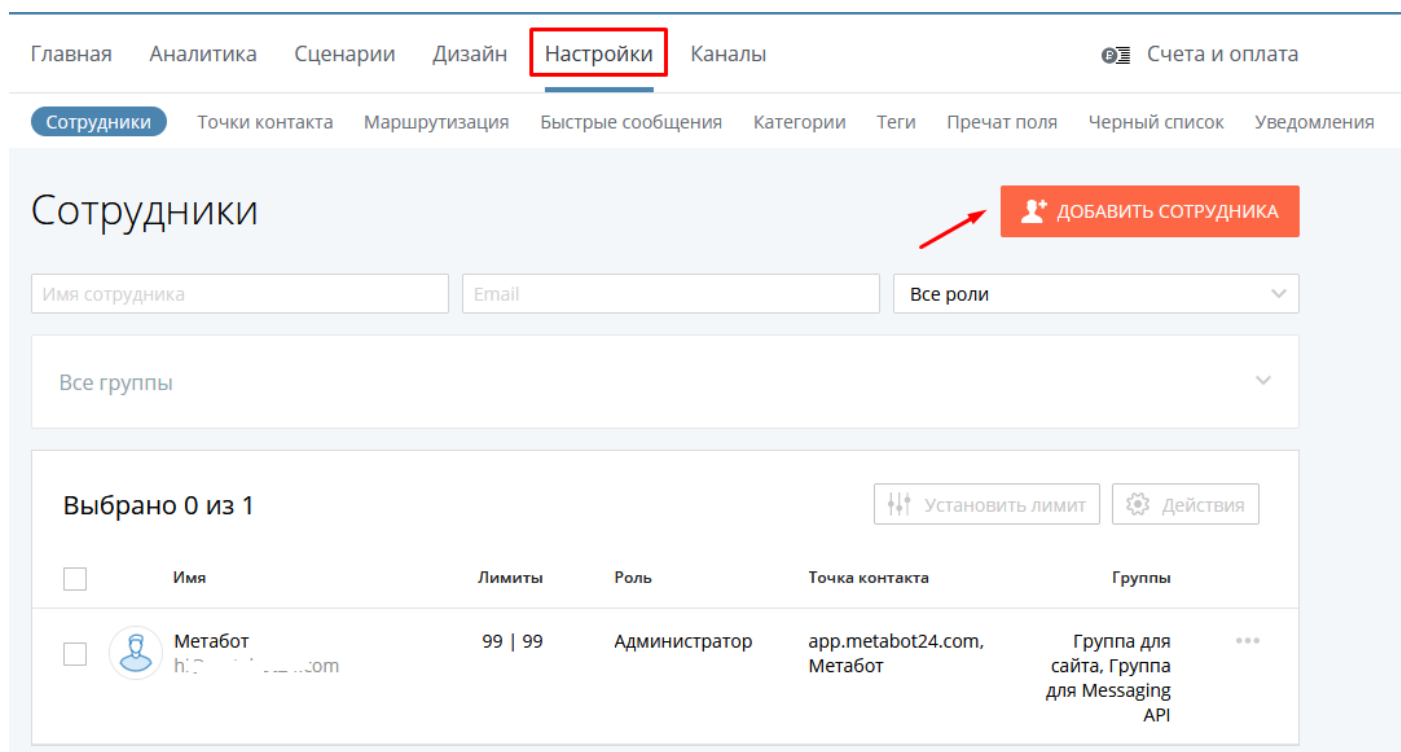
Далее нажмите пункт **Вебхук**, тем самым Metabot24 через API настроит канал на отправку оповещений.

## 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**.

## Маршрутизация обращений

**группы сотрудников**

НАЗНАЧЕНИЕ ИЗ ОЧЕРЕДИ

МАРШРУТИЗАЦИЯ ЗАЯВОК

Метабот

Группы

ДОБАВИТЬ

Группа для Messaging API

1

Группа для Messaging API



Сотрудники группы

ДОБАВИТЬ

Найти сотрудника...



Метабот (https://metabot24.ru)

Администратор

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 10 July 2024 10:18:49

Ирина Петрова обновил 18 November 2024 10:39:42