

Webim

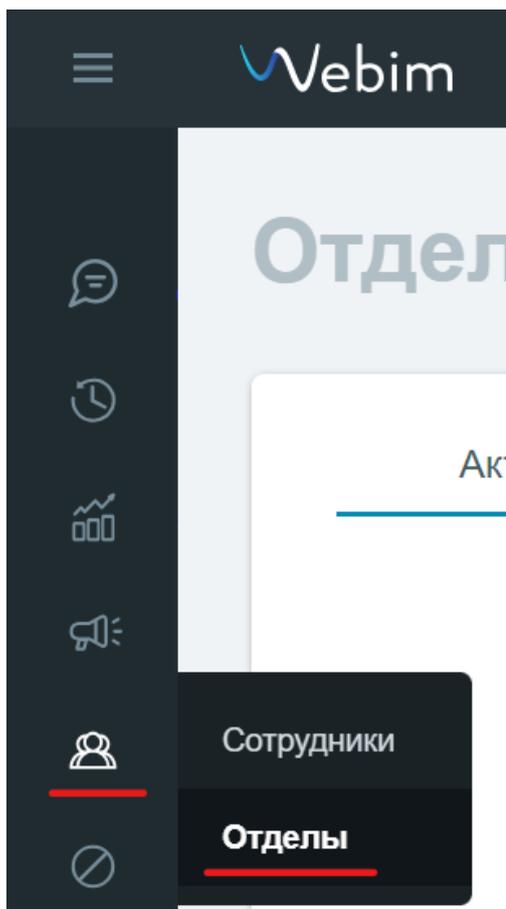
Интеграции сервиса Webim с Metabot24 позволяет подключить бота в диалоги с клиентами в любых каналах связи. При этом, все новые диалоги вначале будут отправляться боту. По сценарию бот может переключить диалог на оператора.

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**:

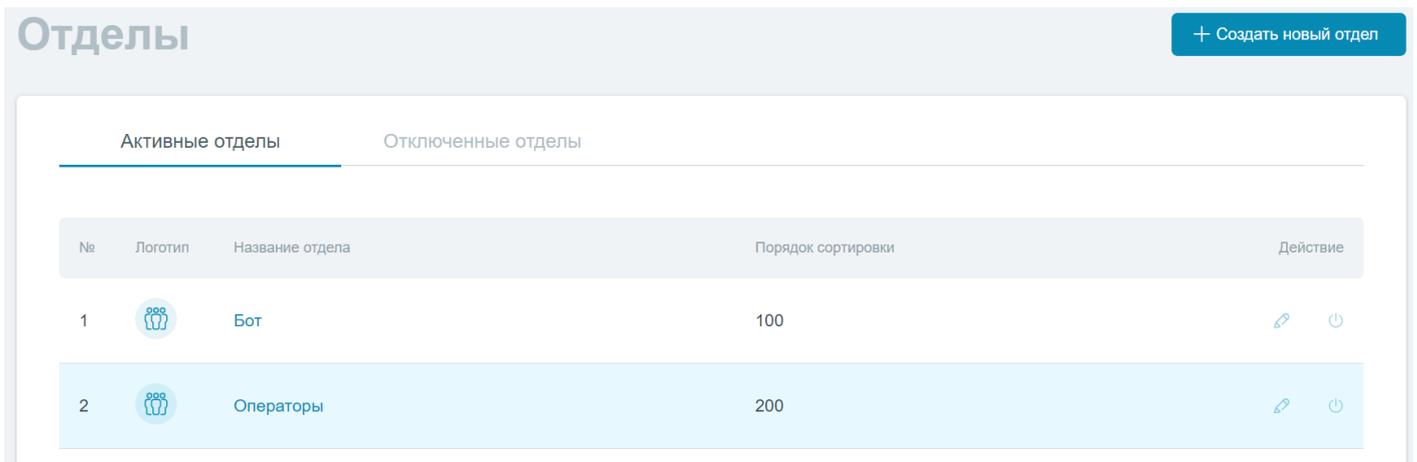


Для реализации работы с переводом на оператора необходимо создать в аккаунте Webim, как минимум 2 отдела:

1. Один отдел с сотрудником без бота.

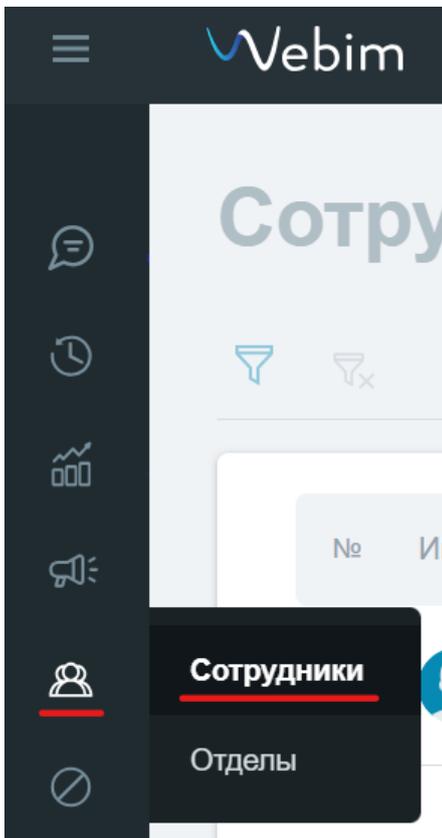
2. Второй отдел с ботом. Для того, чтобы по умолчанию диалог стартовал с ботом, надо ему выставить более высокий приоритет в поле **Порядок сортировки**.

Например, можно произвести минимальные настройки отделов в такой форме:



№	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:

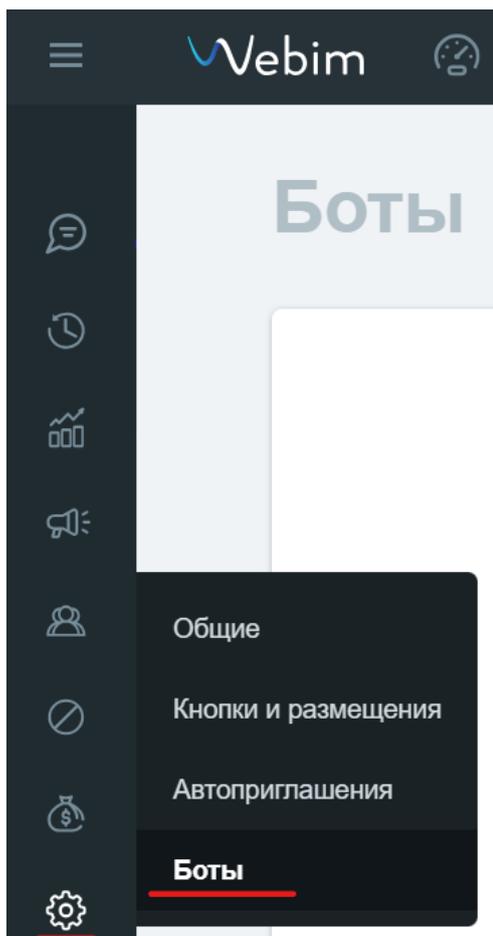
1. Первый сотрудник, он же может быть и администратором аккаунта Webim, должен быть включен в отдел **Операторы**.
2. Второй сотрудник, через которого будет работать бот, должен быть включен в отдел бот, с наивысшим приоритетом в поле **Порядок сортировки**.

- 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:	Тип бота:	Порядок сортировки:
Ирина <input type="text"/>	Умный бот <input type="text"/>	100 <input type="text"/>
Редактировать оператора		
Статус:		
Онлайн <input type="text"/>		
Версия:	* Ссылка на внешний API:	
2 <input type="text"/>	<input type="text"/>	
Токен авторизации:		
<div>Будет доступен после сохранения</div>		

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

Редактирование бота

Назад **Ирина**

Оператор для бота: Ирина

Тип бота: Умный бот

Порядок сортировки: 100

[Редактировать оператора](#)

Статус: Онлайн

Версия: 2

* Ссылка на внешний API:

Токен авторизации:

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».

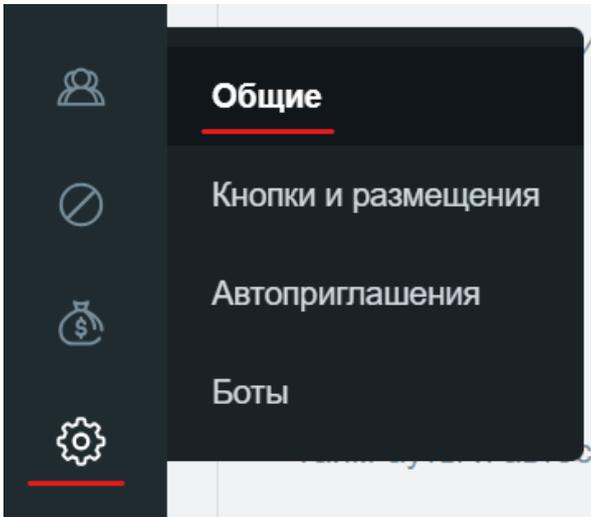
Webim	Токен	6e09fefa55ce6473543983320f121216-af93ed20843caeaed004b6b0c84a4b04
	Webhook URL	https://tp3.metarex.ru/webhook/v_18_1041_jtvCW_0QeFKKZ Удалить вебхук
	Имя хоста	metabot3.webim.ru.
	Логин	irenpdm@gmail.com
	Пароль
	Код отдела для перевода на оператора	operator
	Использовать inline-кнопки	Да

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

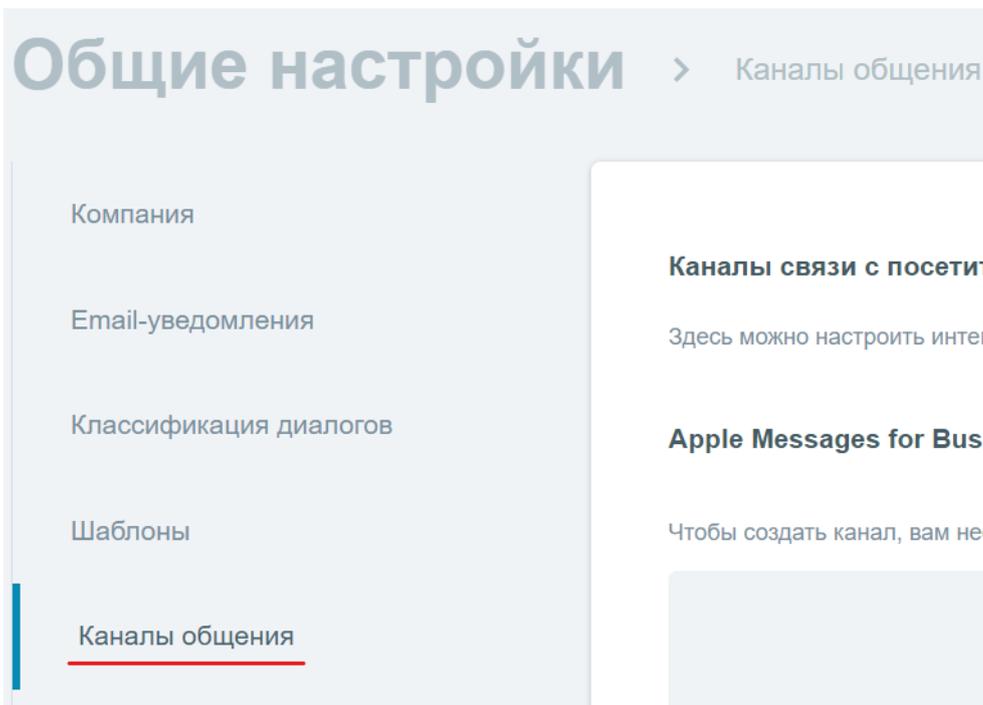
В поле **Ссылка на внешний API** вставьте скопированный вебхук с платформы Metabot24 и сохраните настройки.

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.

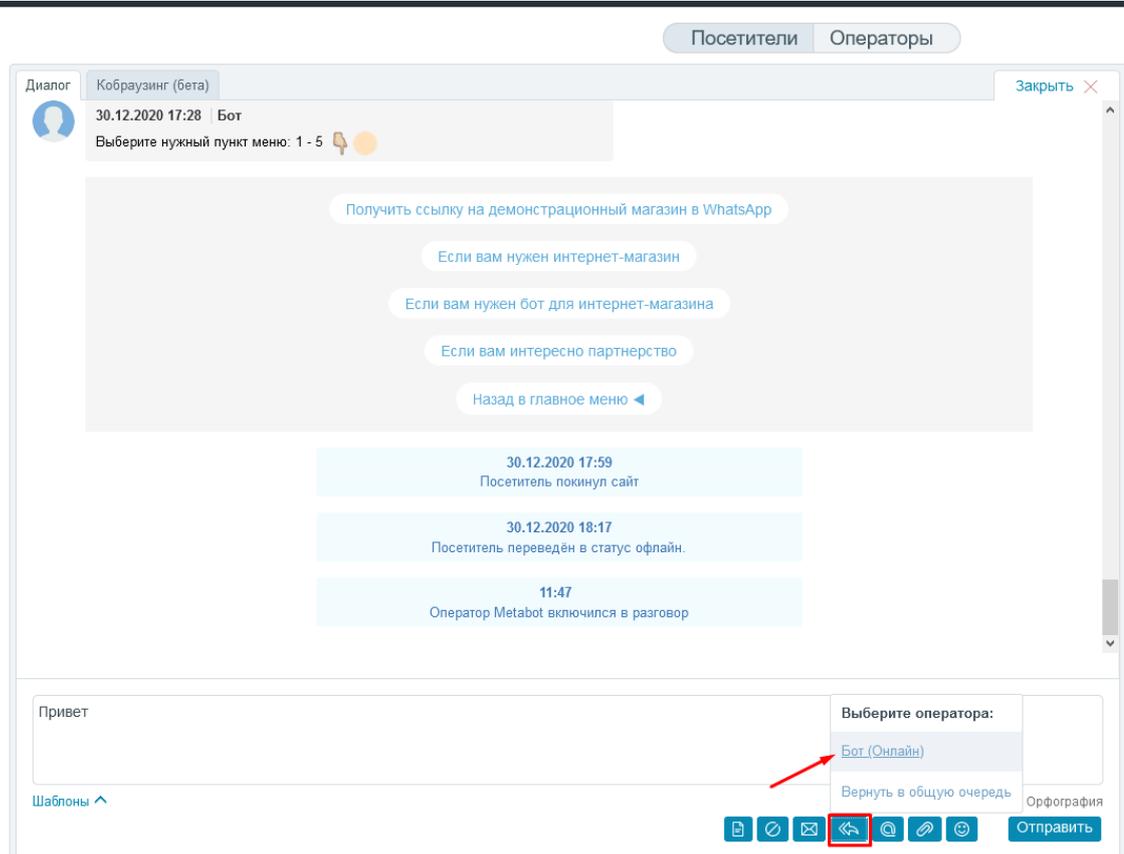
The screenshot shows the 'Общие настройки' (General Settings) page with the 'Интеграции' (Integrations) section selected. The main content area is titled 'Шаблон адреса CRM' (CRM address template) and contains a text input field and a 'Сохранить' (Save) button. Below the input field, there is explanatory 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.' (CRM address template for the visitor, for example, https://crm.domain.com/?id={id}, where {id} is the visitor's identifier in your CRM. The link will be shown to operators in their Personal Cabinet.)

Below this, there is a section titled 'Обработчики событий' (Event handlers) with a sub-section 'Начало диалога' (Start of dialog) containing another text input field and the note: 'Этот обработчик будет вызван в момент начала диалога' (This handler will be called at the start of the dialog). A 'Подключение оператора' (Operator connection) section is also visible at the bottom.

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 лидом 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**.

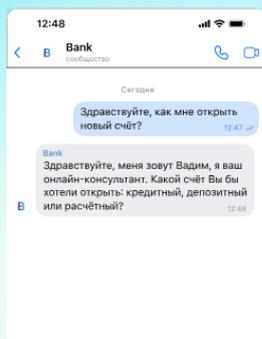
Каналы связи Webim

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

Социальные сети

Общайтесь с клиентами там, где им удобно:

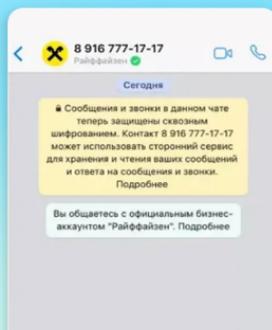
- [ВКонтакте](#) • [Одноклассники](#)
- [Facebook*](#) • [Instagram*](#)



Мессенджеры

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

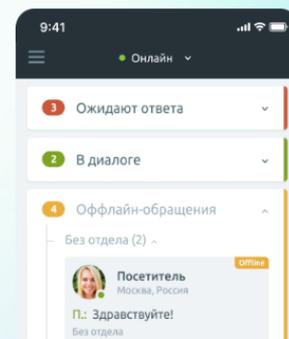
- Telegram • Apple Messages
- Viber • WhatsApp Business



Другие каналы общения

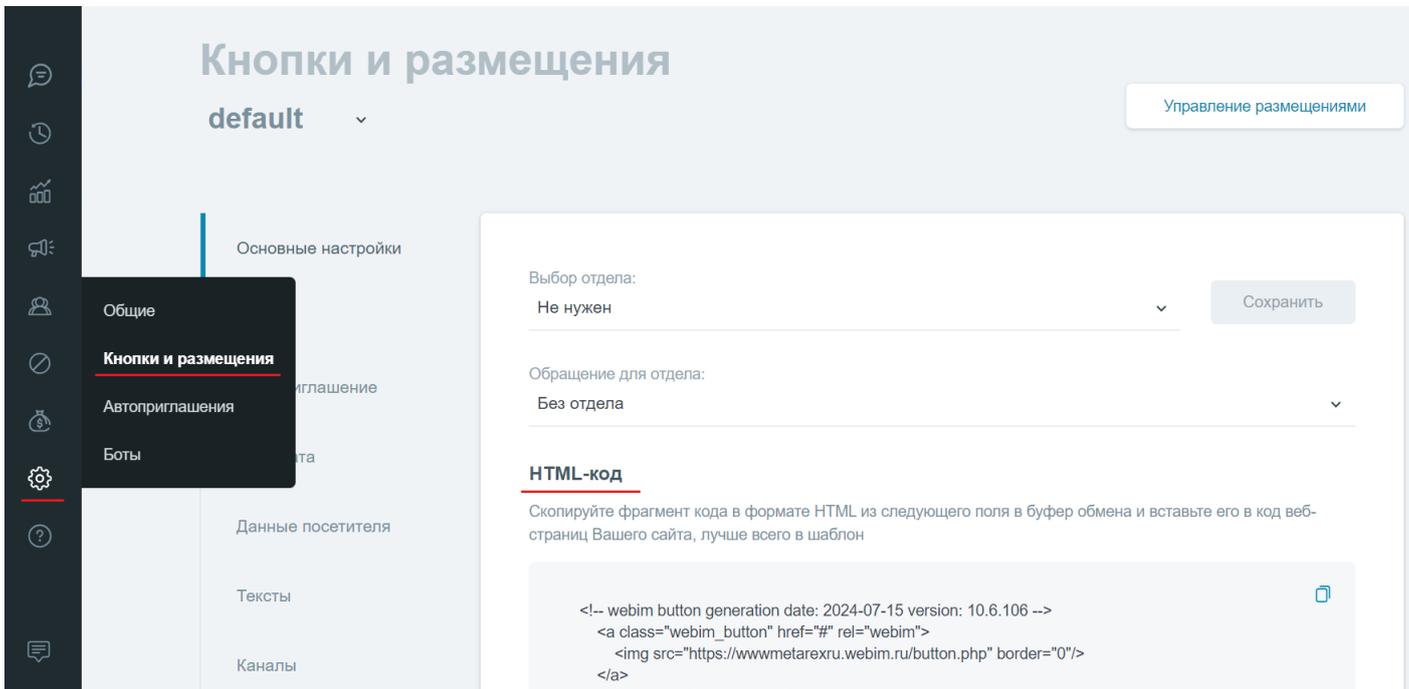
Тестируйте новые площадки для вашего бизнеса и развивайте клиентский сервис.

- 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.

Версия #2

Ирина Петрова создал 15 July 2024 12:53:45

Ирина Петрова обновил 18 November 2024 10:39:42