

Диалог с лидом

Данная панель находится в правой части контакт-центра и включает в себя:

- Информационную панель;
- Шапку лида;
- Сообщения лида.

Рассмотрим каждый из пунктов подробнее ниже.

Информационная панель



Здесь выводятся все основные данные по лиду, включая:

- **ID** — ID лида;
- **Бот** — название бота, к которому относится диалог;
- **Канал** — канал, в котором ведется диалог;
- **Мессенджер** — мессенджер, в котором ведется диалог;
- **Создан** — дата и время создания диалога;
- **Последняя активность** — дата и время последней активности в диалоге;
- **Язык** — язык диалога;
- **Операторы в диалоге** — операторы, участвующие в диалоге;
- **Статус** — статус лида;
- **Телефон** — номер телефона лида;

- **E-mail** — адрес электронной почты лида;
- **Тэги** — тэги лида;
- **Переменные** — все переменные лида из атрибутов.

E-mail и **телефон** выводятся на основе атрибутов лида **sys_email** и **sys_phone**.

При нажатии на аватар или имя лида открывается страница с его сообщениями, на которой можно отредактировать данные лида.

Так же данную панель можно скрыть нажатием на крестик в правом верхнем углу.

Шапка лида

The screenshot displays the lead header and chat interface. The header section includes the lead's name, bot name, messenger, and activity status. The chat area shows a green background with various icons and messages. The right sidebar contains lead details: ID: 373191, Bot name, Channel: Telegram, Messenger: Telegram, Created: 2023-07-25 11:42:58, Last activity: 2023-07-26 15:29:33, Language: Russian, Operators in dialog, Status, and Phone.

Здесь отображаются основные данные о диалоге и находятся кнопки для работы с ним. Рассмотрим функционал всех имеющихся кнопок:

- **Кнопка Обновить сообщения** — при нажатии на данную кнопку выполняется полное обновление всех сообщений открытого диалога с клиентом;



Использовать данную кнопку имеет смысл только в крайних случаях, т.к. все новые сообщения открытого диалога подгружаются автоматически.

- **Кнопка Выйти из диалога** — используется, если необходимо выйти из диалога, для того чтобы диалог перешел на вкладку **Ожидают**, если оператор не может решить вопрос, чтобы не менять состояние диалога (не завершать его и не возвращать боту), либо если оператор отслеживал закрытый диалог и желает выйти из него;



- **Кнопка Отметить диалог решенным и вернуть боту** — при нажатии на кнопку выполняется переключение диалога с оператора на бота;



Если в боте имеется системный скрипт **Возврат**, то он будет автоматически запущен, в этом скрипте можно проинформировать клиента о том, что бот вернулся к диалогу и, например, о том как позвать оператора повторно.

- **Кнопка Скрыть панель с сообщениями лида** — Скрывает панель диалога с лидом. Скрытие диалога не выполняет никаких действий с диалогом, это нужно лишь для удобства.



Ira Petrova (irinadmp)

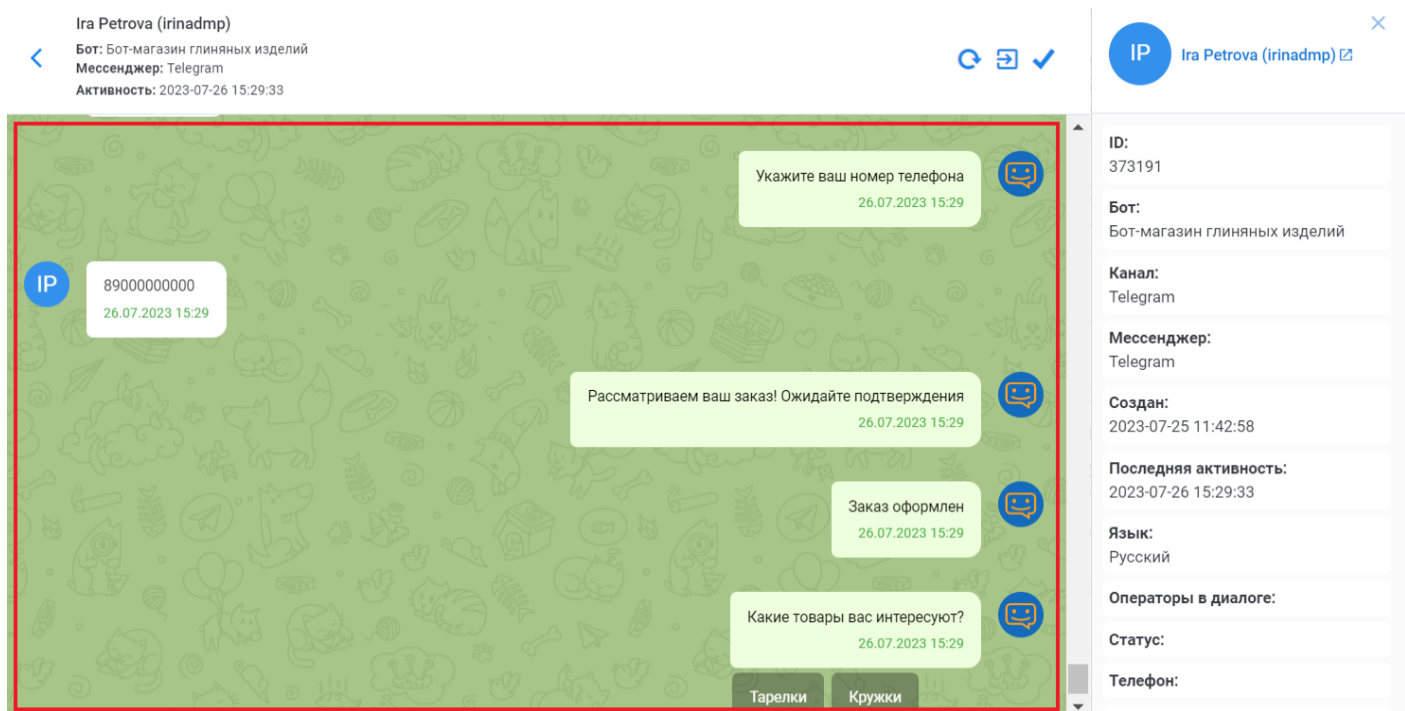
Бот: Бот-магазин глиняных изделий

Мессенджер: Telegram

Активность: 2023-07-26 15:29:33

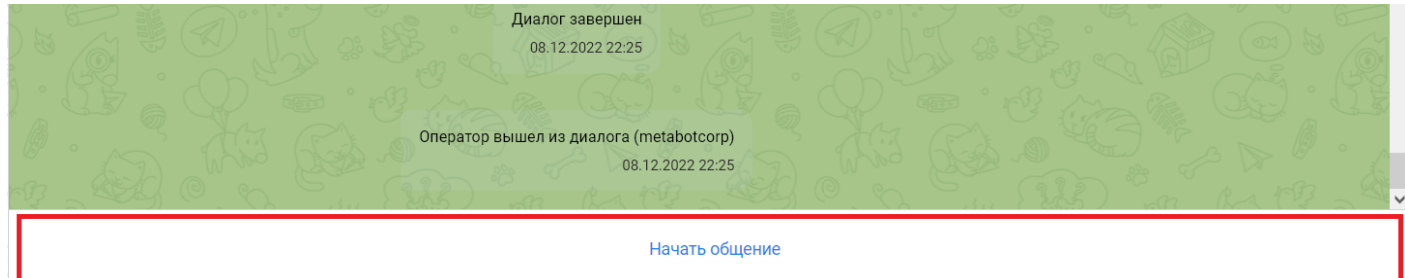
Также отметим, что скрытие диалога уменьшает нагрузку на систему, т.к. останавливается процесс обновления новых сообщений текущего диалога с клиентом.

Сообщения лида



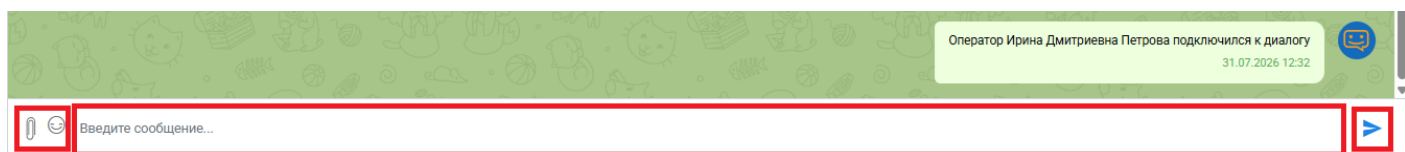
Здесь отображается переписка с клиентом. Вы можете пролистать диалог к самому началу, при этом все сообщения сразу не подгружаются, а только порция последних, при пролистывании вверх подгружается новая порция предыдущих сообщений.

Чтобы войти в диалог в качестве оператора нужно нажать на кнопку внизу панели "**Начать общение**".



Если в боте имеется системный скрипт **Перевод на оператора**, то он будет автоматически запущен, в этом скрипте можно проинформировать клиента о том что оператор подключился к диалогу, также можно вывести информацию о том как клиенту самому вернуть бота, на случай, если оператор бездействует.

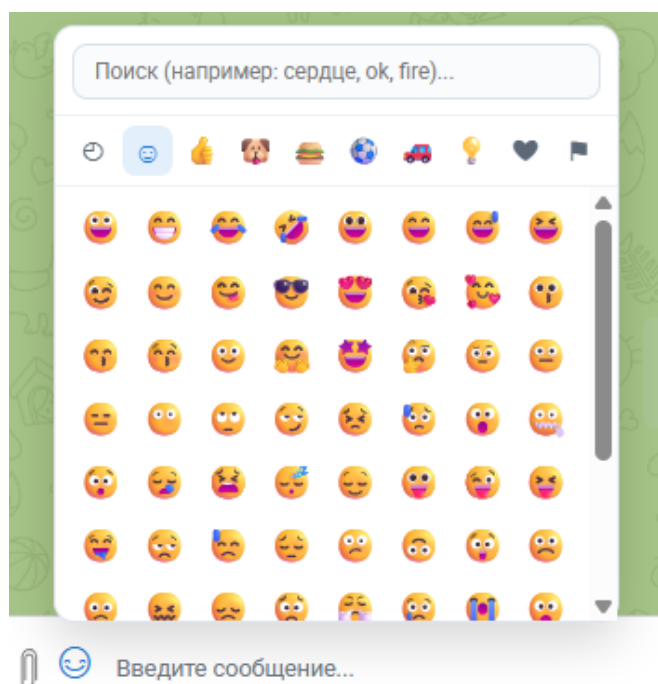
После активации диалога вам будет доступно окно ввода и отправки сообщений:



С помощью него вы можете отправлять сообщения клиенту. Для этого в поле отмеченное надписью **Введите сообщение** указывается текст отправляемого сообщения, перенос строк выполняется нажатием **Enter**, а отправка сообщение комбинацией клавиш **Ctrl +**

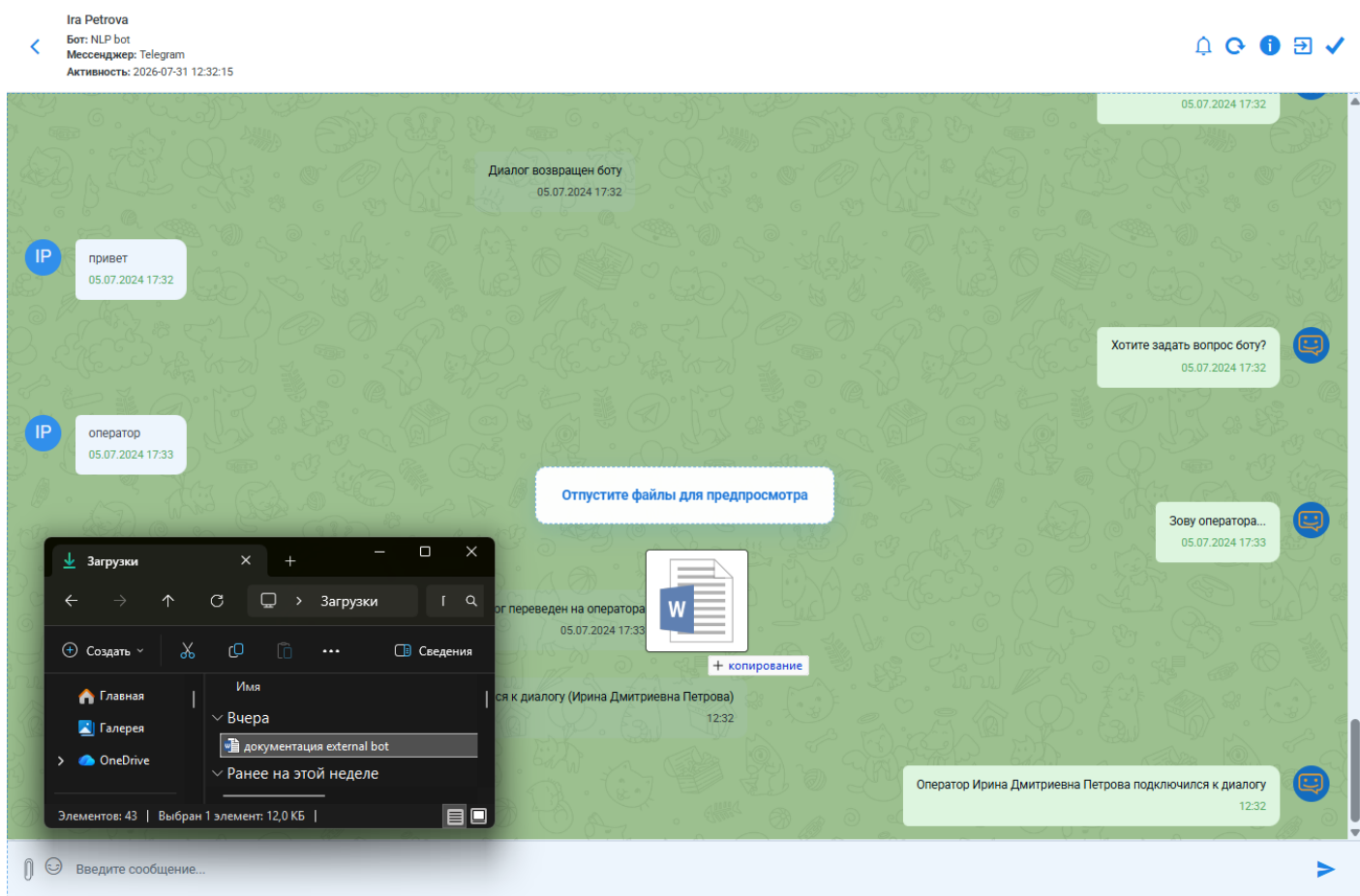
Enter, или нажатием на кнопку расположенную справа от вводимого сообщения.

Нажатие на иконку смайлика позволяет отправлять емоѝ лиду:

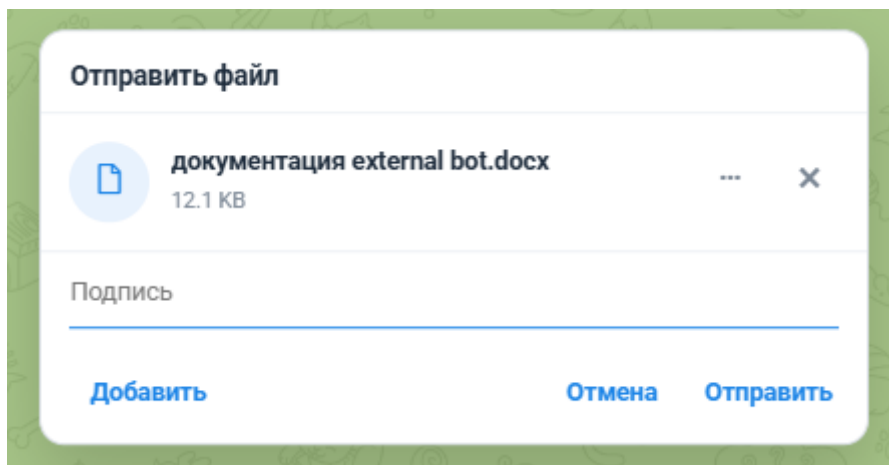


В КЦ так же отображаются отправленные в ходе диалога картинки. При этом если формат файла **PNG, JPG** или **GIF** и размер менее 2 MB, то отображается кликабельное превью картинки. Нажатие открывает картинку в новом окне. Для всех остальных файлов выводится имя картинки в виде ссылки.

Документы и файлы можно отправлять лиду при помощи "перетаскивания" в область диалога, вставкой скопированной картинки через Ctrl + V, или нажатием на символ скрепки:



После добавления файла появится окно с подтверждением, в котором можно задать подпись к файлу:



В открывшемся окне с помощью кнопки **Добавить**, можно выбрать еще файлы для отправки.

Звуковые уведомления

Звуковые уведомления срабатывают, только для вкладок **Ожидают** и **Мои**, и только если вкладка с контакт-центром не активна (например перешли на другую вкладку, или свернули браузер, на мобильном устройстве аналогично).

Есть три различных звуковых уведомления под три разных события:

- **Новый диалог** — при появлении нового диалога на вкладке (т.е. не новый диалог с клиентом, а именно когда диалог появляется на вкладке **Ожидают** или **Мои**);
- **Новое сообщение** — когда клиент уже был на вкладке и пришло новое сообщение от него;
- **Напоминание** — периодическое напоминание каждую минуту, если есть непрочитанные сообщения, т.е. сработало уведомление, но оператор не открыл вкладку с контакт-центром на протяжении минуты, чтобы выключить уведомление нужно открыть страницу с контакт-центром.

Версия #9

Ирина Петрова создал 2023-08-04 08:18:09 UTC

Ирина Петрова обновил 2026-10-08 11:35:39 UTC