

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

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)

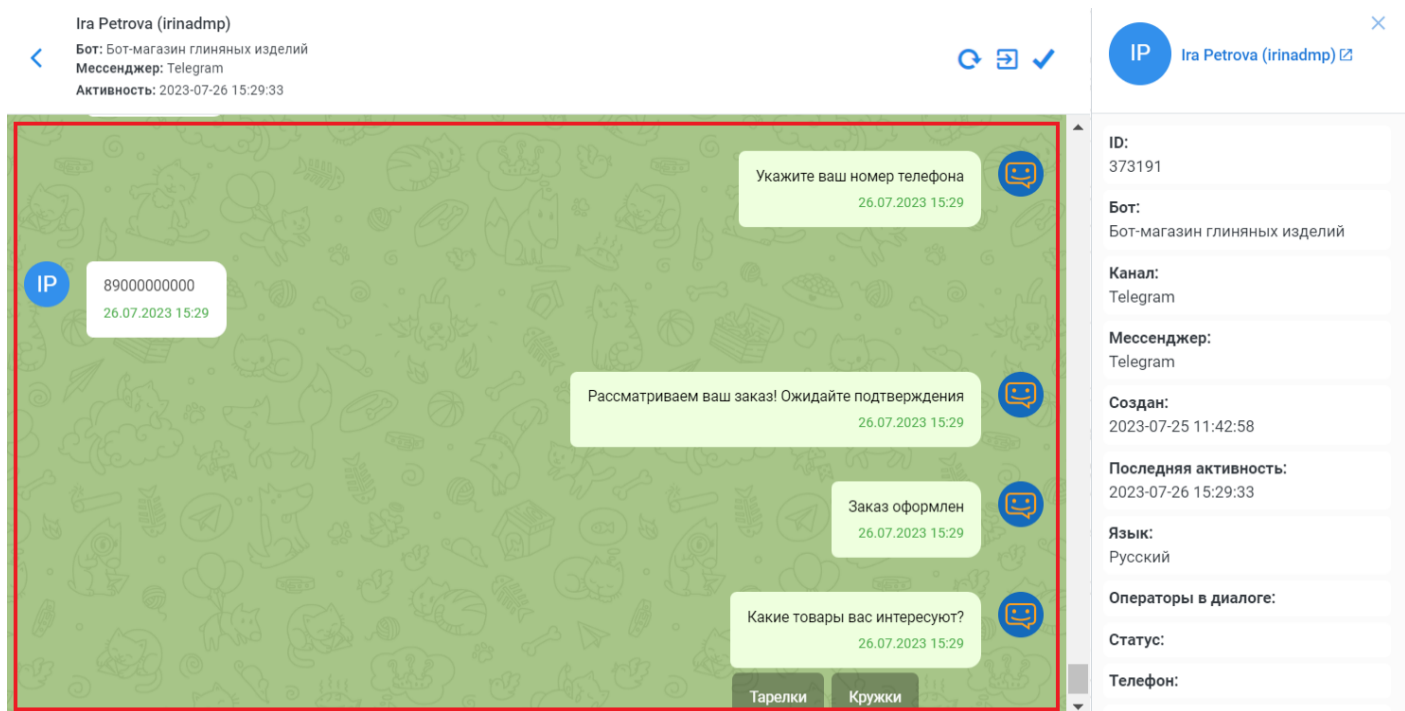
Бот: Бот-магазин глиняных изделий

Мессенджер: Telegram

Активность: 2023-07-26 15:29:33

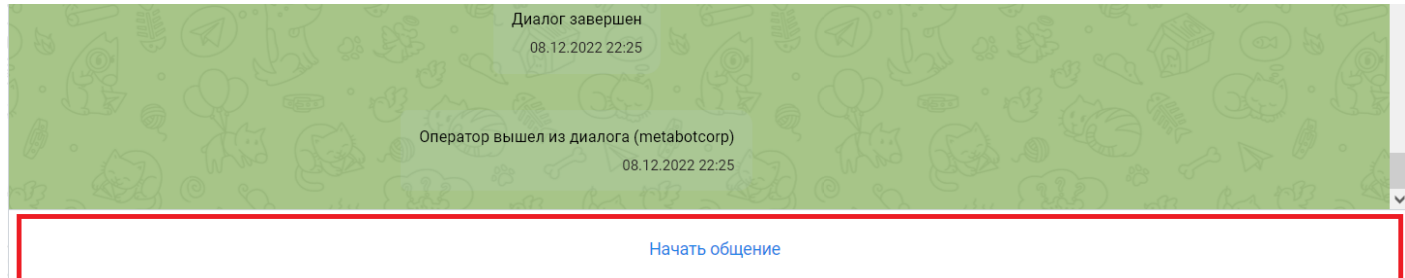
Также отметим, что скрытие диалога уменьшает нагрузку на систему, т.к. останавливается процесс обновления новых сообщений текущего диалога с клиентом.

Сообщения лида



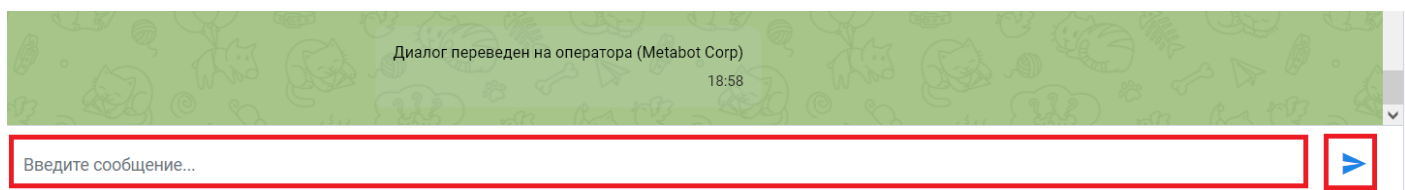
Здесь отображается переписка с клиентом. Вы можете пролистать диалог к самому началу, при этом все сообщения сразу не подгружаются, а только порция последних, при пролистывании вверх подгружается новая порция предыдущих сообщений.

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.

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.

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 #6

Ирина Петрова создал 4 August 2023 08:18:09

Ирина Петрова обновил 6 February 2024 10:33:04