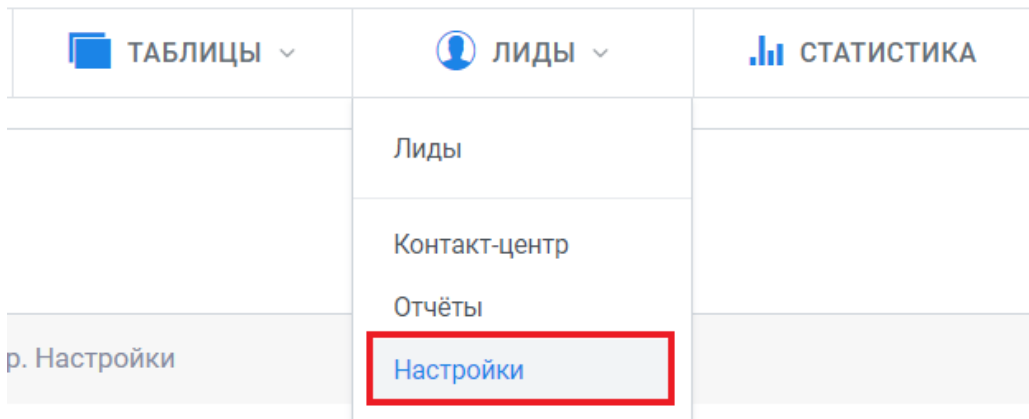


Настройки контакт-центра

Для того чтобы перейти в меню настроек контакт-центра нужно из выпадающего списка **Лиды** в верхнем меню бота выбрать **Настройки**.



Перед вами откроется окно настроек имеющее следующие поля:

ИНТЕРФЕЙС

☒ Отображать метку с названием вкладки на лиде

Метки: Мои, Открытые

☒ Отображать дополнительные метки состояния на лиде

Метки: В диалоге с ботом / оператором, ожидает оператора

☒ Уведомления браузера о новых сообщениях

Показывает системные уведомления, если браузер дал разрешение. Счётчик во вкладке работает отдельно.

ИНФОРМАЦИОННЫЕ СООБЩЕНИЯ

☒ Отправлять сообщение о подключении оператора к диалогу

☐ Отправлять сообщение о выходе оператора из диалога

☒ Отображать информацию об операторе в начале сообщения

☒ Отображать имя оператора в информационных сообщениях

Сохранить

В настройки интерфейса входят следующие поля:

- **Отображать метку с названием вкладки на лиде** — позволяет показать или убрать метки **Мои** и **Открытые** из диалога;
- **Отображать дополнительные метки состояния на лиде** — позволяет показать или убрать метки состояния (В диалоге с ботом / оператором, ожидает оператора).
- **Уведомления браузера о новых сообщениях** — Показывает системные уведомления, если браузер дал разрешение. Счётчик во вкладке работает отдельно.

Яндекс, Mozilla Firefox - работают стабильно, Google Chrome может не присылать (зависит от ограничений ПК)

В настройки информационных сообщений входят следующие поля:

- **Отправлять сообщение о подключении оператора к диалогу** — это информационное сообщение, отправляемое лиду, о том что оператор подключился к диалогу. Отправляется когда оператор нажимает на кнопку **Начать диалог** в КЦ:

Это не информирование о переводе на оператора, скрипт перевод на оператора с информацией о том что: "**Бот отключен, ожидайте оператора.**", — все равно нужно создавать.

- - Если вывод имени оператора включен, то лиду отправляется сообщение: "**Оператор {NAME} подключился к диалогу.**";
 - Если вывод имени оператора отключен, то: "**Оператор подключился к диалогу.**";
- **Отправлять сообщение о выходе оператора из диалога** — отправляется при нажатии оператором на кнопку **Выйти из диалога** в КЦ или на **Выйти и отметить диалог решенным**:

Не рекомендуется включать если есть бот, так как после отправки этого информационного сообщения будет скрыто меню в виджете, имеет смысл использовать только без бота с скриптами.

- - Если вывод имени оператора включен, то лиду отправляется сообщение: "**Оператор {NAME} вышел из диалога.**";
 - Если вывод имени оператора отключен, то: "**Оператор вышел из диалога.**";
- **Отображать информацию об операторе в начале сообщения** — добавлять или нет к каждому исходящему сообщению оператора его имя, чтобы было понятно кто пишет сообщение бот или оператор:
 - Если отображение имени оператора включено, то в сообщении лиду выводится: "**{NAME}: Здравствуйте, чем могу помочь?**";
 - Если отображение имени отключено, то: "**Оператор: текст сообщения.**";

Имя оператора берется из настроек личного кабинета пользователя (оператора).

- **Отображать имя оператора в информационных сообщениях** — отображает имя при подключении оператора к диалогу, в сообщениях от оператора и при выходе оператора из диалога.

После изменения всех настроек не забудьте нажать кнопку **Сохранить**.