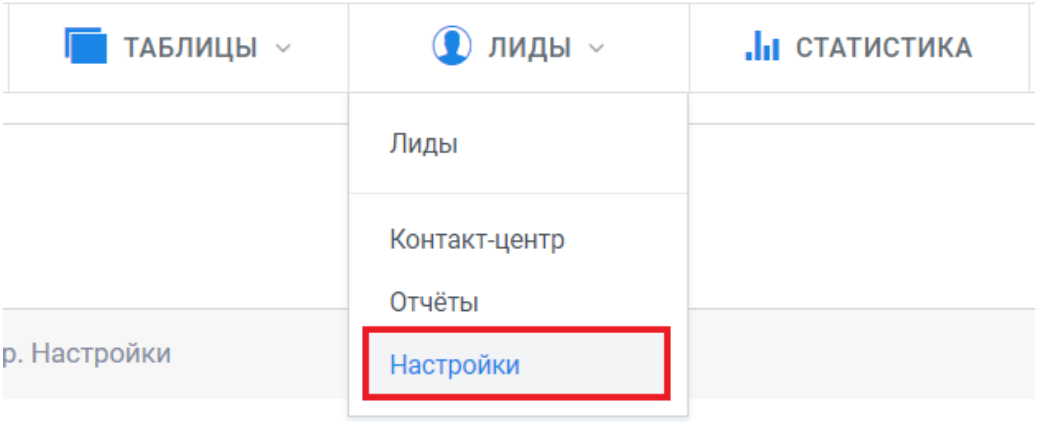
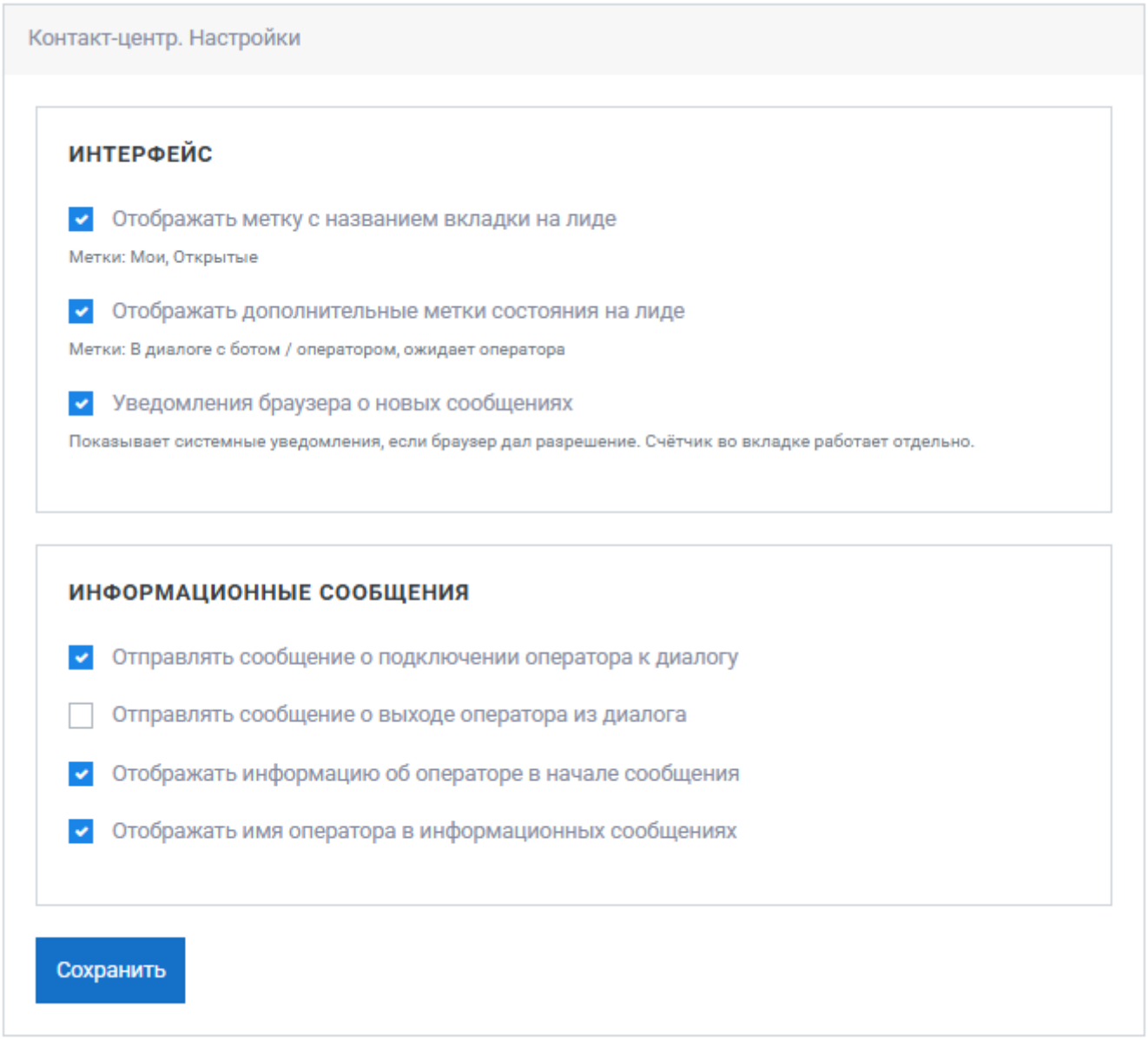
Настройки контакт-центра

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:



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}: Здраствуйте, 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**.

Версия #4
Ирина Петрова создал 2023-08-04 09:22:05 UTC
Ирина Петрова обновил 2026-08-10 08:30:43 UTC