

Как вернуть лида в нужный сценарий

Работа чат-бота, написанного на конструкторе, — это последовательное выполнение действий. Вклиниваясь в диалог бота, оператор меняет его контекст, полностью прерывая сценарную ветку, не зависимо от того был ли перевод предусмотрен по логике или это произошло по решению человека-оператора.

Прерывание сценария — это прерывания сессии диалога или другими словами сброс диалога. Это происходит в нескольких случаях:

- Если в скрипте, в который попал пользователь, нет переходов дальше, т.е. команды прерываются и образуется тупик;
- Если в скрипте стоит команда СТОП;
- Если пользователю пришли рассылка или триггер также без продолжающих сценарий переходов;
- Если пользователю живой человек написал сообщение через интерфейс лида;
- Если живой человек забрал диалог из КЦ.

В этой статье будет рассмотрено решение для работы чат-бота в связке с КЦ.

Базовые команды

Для корректной работы перевода на оператора и обратно в чат-бота обязательно должны быть созданы 2 скрипта:

- **Перевод на оператора** — в котором происходит запрос вопроса или контактных данных и, собственно, сам перевод;

Однако если чат-бот работает полностью автономно, то этого скрипта может и не быть.

- **Возврат в бота** — с типом **Возврат**, в котором происходит передача боту и развилка по сценариям.

Работа оператора с пользователем (2)			
Перевод на оператора	Стандарт	Корневой скрипт: Да NLP включено: Да Использовать определение NLP Action: Да Новая сессия для NLP: Да	
Возврат в бота	Возврат	Корневой скрипт: Да NLP включено: Да Использовать определение NLP Action: Да Новая сессия для NLP: Да	

Работа в КЦ

В целях помощи лиду оператор может в любой момент диалога с ботом забрать его себе, нажав кнопку **Начать общение**.

Алёна Рвачева (Alenona)
 Бот: Бот для упражнений
 Мессенджер: Telegram
 Активность: 2023-08-16 16:47:39

ID: 211402
 Бот: Бот для упражнений
 Канал: Telegram
 Мессенджер: Telegram
 Создан: 2022-05-30 16:10:02
 Последняя активность: 2023-08-16 16:47:39
 Язык: Русский
 Операторы в диалоге:
 Статус:
 Телефон:
 E-mail:
 Тэги:
 Переменные:
 • занятие: 3
 • занятие2: 9
 • занятие3: 6
 • занятие4: 8
 • занятие5: 3
 • сценарий: null
 • упражнение: 4

16.08.2023 16:47
 Диалог переведен на оператора (Алена)
 16.08.2023 16:47
 Диалог возвращен боту
 16.08.2023 16:47
 Диалог завершен
 16.08.2023 16:47
 Оператор вышел из диалога (Алена)
 16.08.2023 16:47
 Начат новый диалог
 16.08.2023 16:47

Оператор Алена подключился к диалогу
 16.08.2023 16:47
 Привет, малышка
 16.08.2023 16:47

Начать общение

Диалог бота будет прерван и вернется, только когда оператор его завершит.

Алёна Рвачева (Alenona)
 Бот: Бот для упражнений
 Мессенджер: Telegram
 Активность: 2023-08-17 11:23:01





ID: 211402

16.08.2023 16:47

В момент завершения сработает скрипт **Возврат в бота** с типом **Возврат**.

Возврат в выбранный сценарий.

Для того чтобы иметь возможность переводить бота в определенный сценарий/скрипт, необходимо подготовить скрипт возврата: добавить в него команду проверки условия переменной.

КОМАНДА	СОДЕРЖИМОЕ	ОПЕРАЦИИ
Вернуть боту		  
Отправить текст	Виртуальный помощник снова на связи! 🤖	  
Выполнить JavaScript	<div><pre>if (lead.getAttr('сценарий')) { return true; }</pre></div> <div><pre>let scriptNum = lead.getAttr('сценарий'); bot.runScriptForLead(scriptNum, leadId, null, false);</pre></div>	  
Стоп	<pre>if (lead.getAttr('сценарий')) { return true; }</pre>	  
Выполнить скрипт	◆ МЕНЮ	 Перейти к скрипту  

[+ Добавить команду](#)

1 команда отвечает за возврат диалога боту — убирает галку параметра *Чат с оператором* у лида.

2 команда — текст, сообщающий лиду о том, что с ним снова общается бот.

3 команда работает только если у лида проставлена определенная переменная (которую проставит оператор).

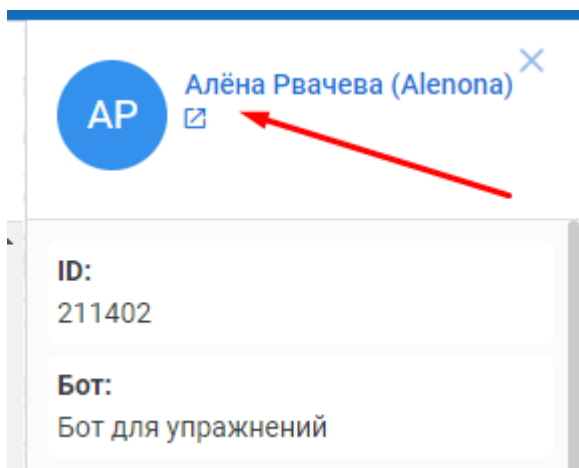
4 команда работает также только при наличии этой команды и запрещает переход дальше, чтобы успел сработать запущенный переход из 3 команды.

5 команда — стандартный переход по сценарию возврата, обычно это главное меню бота.

```
//Условие команды  
if (lead.getAttr('сценарий')) {  
  return true;  
}  
  
/*Условие проверяет, есть ли в переменной значение или там null. Если значения нет, то команда  
не запустится*/  
  
//Тело команды  
let scriptNum = lead.getAttr('сценарий'); //присвоение переменной в код запуска скрипта  
  
bot.runScriptForLead(scriptNum, leadId, null, false); //код запуска скрипта по его номеру в  
конструкторе
```

Как присвоить переменную?

Для этого оператору понадобится кликабельная шапка лида в КЦ.



Ниже в информационном поле лида можно посмотреть, какие переменные уже присвоены. Перейдя в лида, необходимо создать переменную со значением-номером скрипта.

СООБЩЕНИЯ

ID211402 Алёна Рвачева (Alenona)

Внешний ID: 195763665 Статус: Чат передан оператору
Канал: Telegram Мессенджер: Telegram
Создан: 2022-05-30 16:10:02
Последняя активность: 2023-08-17 11:23:01
Язык: Русский
Уровень отладки: V8 и Exceptions (admin)

Переменные:

- занятие: 3
- занятие2: 9
- занятие3: 6
- занятие4: 8
- занятие5: 3
- сценарий: null
- упражнение: 4
- упражнение2: 5
- упражнение3: 2
- упражнение4: 3
- упражнение5: 4

[Создать новую переменную с именем]

сценарий Название

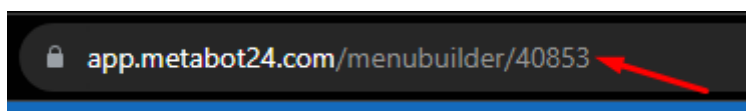
[... и значением]

40853 Значение

Сохранить

Где взять номер скрипта?

Номер скрипта прописан в URL конструктора



Именно в него перейдет лид, после возврата в бота, если номер будет сохранен в переменной лида.

Пример

Переменные:

- занятие: 3
- занятие2: 9
- занятие3: 6
- занятие4: 8
- занятие5: 3
- **сценарий: 40853**
- упражнение: 4
- упражнение2: 5
- упражнение3: 2

←

→

↺

🏠

app.metabot24.com/menubuilder/40853

Metabot

БОТ ДЛЯ УПРАЖНЕНИЙ

ЗАЯВКИ И ПЕРСОНЫ

МАГАЗИН

ТАБЛИЦЫ

ЛИДЫ

РЕДАКТОР СКРИПТА: ПРИВЕТ

Главная / Скрипты / Привет

ID40853 Привет

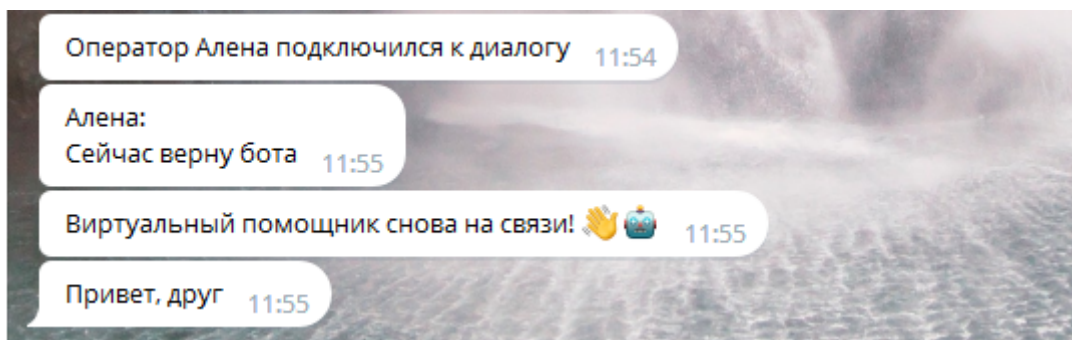
Тип: Стандарт Раздел: (корень)

КОМАНДЫ

Эти команды бот выполняет до того как покажет меню.

КОМАНДА	СОДЕРЖИМОЕ
Отправить текст	Привет, друг
Выполнить JavaScript	<pre>lead.setAttr('сценарий', null);</pre>

+ Добавить команду



Ответы на другие вопросы

1. Можно ли назвать переменную не сценарий?

Можно, переменную разработчик/оператор бота может назвать как удобно. ВАЖНО, чтобы эти названия полностью совпадали, иначе код не запустится

2. Как потом работать с этим лидом? Надо ли удалять значение переменной?

Значение переменной нужно удалить либо в шаге, в который вы перебрасываете лида, либо просто в основной точке бота, например, в главном меню. Для этого нужно использовать функцию присвоения нулевого значения.

```
//Функция добавляет в значение переменной null, т.е. очищает её  
lead.setAttr('сценарий', null);
```

Также рекомендуем проверять переменную в работе оператора с ботом при завершении диалога. Если переменная есть, то ее также через редактирование лида можно очистить.