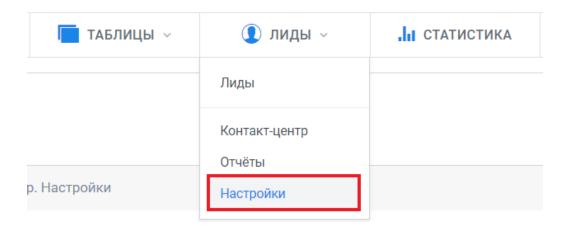
## Настройки контакт-центра

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	
Мет	ки: Мои, Открытые	
*	Отображать дополнительные метки состояния на лиде	
Мет	ки: В диалоге с ботом / оператором, ожидает оператора	
~	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	

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).

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.

о 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.

- о 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 #3 Ирина Петрова создал 4 August 2023 09:22:05 Ирина Петрова обновил 6 February 2024 10:32:25