

Программное обеспечение «ChatApp»

(версия 1.0)

Руководство по эксплуатации

Страниц 68

г. Ставрополь, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

Программное обеспечение «ChatApp» (версия 1.0)	1
ОГЛАВЛЕНИЕ	2
АННОТАЦИЯ.....	4
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ТЕРМИНОВ.....	5
ОПИСАНИЕ ПО	7
Основные технические требования	8
Шаг 1. Авторизация в ПО ChatApp	9
Шаг 2. Подключение мессенджеров.....	10
1. WhatsApp Web	10
2. Telegram.....	13
3. Telegram Bot.....	15
3.1. Особенности работы Telegram Bot.....	17
4. VKontakte	19
4.1 Особенности и ограничения отправки сообщений VKontakte.....	22
5. Email	23
6. Avito.....	28
Шаг 3. Единое окно диалогов ChatApp Dialogs.....	31
1. Список диалогов, фильтрация диалогов	31
2. Написать клиенту первым	34
2.1. Написать первым в WhatsApp Web	34
2.2. Написать в Telegram	35
2.3. Написать первым по Email.....	37
3. Готовые шаблоны для ответов	39
Шаг 4. Подключение ChatApp к CRM.....	44
1. Битрикс для версии ПО.....	44
1.1. Интеграция WhatsApp в Битрикс24	44
1.2. Интеграция Avito в Битрикс24	46
1.3. Интеграция Telegram в CRM Битрикс24	48
1.4. Интеграция Telegram bot в Битрикс24	49
1.5. Интеграция VKontakte в CRM Битрикс24	51
2. АмоCRM	53
2.1. Написать первым клиенту	54
Шаг 5. Настройка автоматизации	57

1.	Битрикс24.....	57
1.1.	Отправка сообщения роботом	57
1.2.	Добавление и настройка робота отправки сообщения.....	57
1.3.	Результаты работы робота	60
1.4.	Добавление нового робота	60
1.5.	Основные роботы ChatApp	61
1.6.	Роботы для работы с группами в мессенджерах.....	61
1.7.	Особенности использования роботов	62
2.	АmoCRM	63
2.1.	Написать клиенту в WhatsApp и Telegram с помощью Salesbot	63

АННОТАЦИЯ

Документ представляет собой пошаговое руководство по подключению, настройке и использованию полнофункциональной версии Программы для ЭВМ ChatApp, предназначенной для интеграции различных мессенджеров, соцсетей, прочих каналов коммуникации с клиентами (WhatsApp¹, Telegram, VKontakte, Email, Avito)² и организации единого окна диалогов с клиентами. Описаны этапы подключения каждого канала связи, приведены инструкции по интеграции с CRM-системами (Битрикс24, AmoCRM)³, рассматриваются возможности настройки автоматизации процесса общения, шаблонов ответов, сценариев создания диалогов и взаимодействия с клиентами.

¹ Принадлежит Meta, признанной в Российской Федерации экстремистской организацией.

² Используемые в документе товарные знаки мессенджеров и соцсетей WhatsApp, Telegram, VKontakte, VK Notify, Avito — принадлежат их правообладателям.

³ Используемые в документе товарные знаки CRM-систем Битрикс24, amoCRM и пр. — принадлежат их правообладателям.

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ И ТЕРМИНОВ

В документе использованы следующие сокращения и термины:

Сокращение	Определение
ОС	Операционная система.
ПО	Программное обеспечение (программа для ЭВМ) «ChatApp».
Пользователь	Лицо, использующее ПО ChatApp на условиях Лицензионного соглашения, имеющее учетную запись, создаваемую в момент регистрации в ПО ChatApp и позволяющую его идентифицировать.
Личный кабинет	Персональный раздел защищенной информационной системы, относящейся к ПО, используемый Пользователем для взаимодействия с функционалом ПО, обмена юридически значимой информацией, платежными, отчетными и иными документами, являющийся местом публикации сервисных сообщений, доступ в который осуществляется только с использованием Авторизационных данных Пользователя.
Авторизационные данные	Уникальные идентификационные данные, состоящие из логина и пароля от Личного кабинета, а также любые иные данные, которые могут использоваться для получения доступа к Личному кабинету. Эти данные являются конфиденциальными и не должны передаваться третьим лицам, кроме уполномоченных представителей Пользователя.
ChatApp Dialogs	Компонент ПО, который объединяет коммуникацию с клиентами из разных мессенджеров, социальных сетей и другие каналы связи в единое окно. Позволяет отвечать на обращения клиентов в едином интерфейсе.
Канал связи (Канал)	Мессенджер или иной сервис для двусторонней коммуникации, интегрированный в ChatApp по API или специализированное подключение, через который пользователи инициируют контакт или получают сообщения.
ОЛ	Открытая линия в CRM-Битрикс24, используемая для подключения каналов для отправки сообщения и создания чатов.

Линия	Виртуальная коммуникационная единица в ChatApp, объединяющая один или несколько Каналов связи по определенному признаку. Линия служит для структурирования входящих/исходящих коммуникаций, управления правами доступа, настройки бизнес-процессов (автоматизации, маршрутизации) и анализа эффективности для конкретной бизнес-цели или сегмента.
Коннектор	Связующий компонент между порталом Битрикс24 и внешним сервисом, предоставляющим функционал получения/отправки сообщения.
ChatID	Это уникальный идентификатор чата (телефон, username, почта и тд.), позволяющий отправлять сообщения из ChatApp Dialogs и роботов CRM.
API (Application Programming Interface)	Набор методов (интерфейс), предоставляемый ПО ChatApp для интеграции со сторонними системами (CRM, мессенджерами) и обмена данными по стандартным протоколам (REST API).
IMAP	Протокол, который используют для доступа к сообщениям, хранящимся на сервере электронной почты.
SMTP	Текстовый протокол, используемый для отправки сообщений электронной почты между серверами.
TLS	Протокол безопасности, используемый для обеспечения безопасной связи между приложениями по сети, в частности, в интернете. Он шифрует данные, передаваемые между клиентом и сервером, и обеспечивает аутентификацию, предотвращая несанкционированный доступ и перехват информации.

ОПИСАНИЕ ПО

Вид программы: кроссплатформенное программное обеспечение (программа для ЭВМ), реализованное в виде веб-платформы.

Название: ChatApp

Назначение: консолидация, автоматизация и анализ многоканальных коммуникаций между бизнесом и клиентами. Решение объединяет входящие и исходящие сообщения из мессенджеров, социальных сетей и почты в едином интерфейсе Пользователя, обеспечивая глубокую интеграцию с CRM-системами.

Языки написания: JavaScript, C#, PHP, Dart.

Целевая аудитория: Все виды бизнеса, имеющие отделы продаж, маркетинга, поддержки, с большой клиентской аудиторией и высоким объемом коммуникаций с клиентами. Государственные, муниципальные организации социальной направленности, ведущие коммуникацию с физлицами.

Начало работы над ПО: «10» января 2020г.

Окончание работы над ПО: «01» февраля 2022г.

Основные технические требования

ПО ChatApp представляет собой цифровую платформу и не требует локальной установки на рабочие станции пользователей. Доступ осуществляется через веб-браузер, по авторизационным данным Пользователя, указанным им при регистрации. При этом стабильная и корректная работа системы обеспечивается только при соблюдении минимальных требований.

Минимальные требования для пользователей ПК:

Веб-браузер	Google Chrome 111+, Mozilla Firefox 110+, Safari 17+, Microsoft Edge 111+, Opera 97+, Яндекс.Браузер 23+
Операционная система	Windows 10+, macOS 11+, Пользовательские дистрибутивы Linux с рабочим столом (Gnome, KDE, XFCE и др.), версия ядра не ниже 5.10
Разрешение экрана	1280×720+
Интернет-соединение	не менее 5 Мбит/с

Рекомендуемые требования для пользователей ПК:

Веб-браузер	Google Chrome 137+, Safari 18+
Операционная система	Windows 11, macOS 11+, Пользовательские дистрибутивы Linux с рабочим столом (Gnome, KDE, XFCE и др.), версия ядра не ниже 5.10
Разрешение экрана	1366×768+
Интернет-соединение	10+ Мбит/с

Минимальные требования для пользователей мобильных устройств:

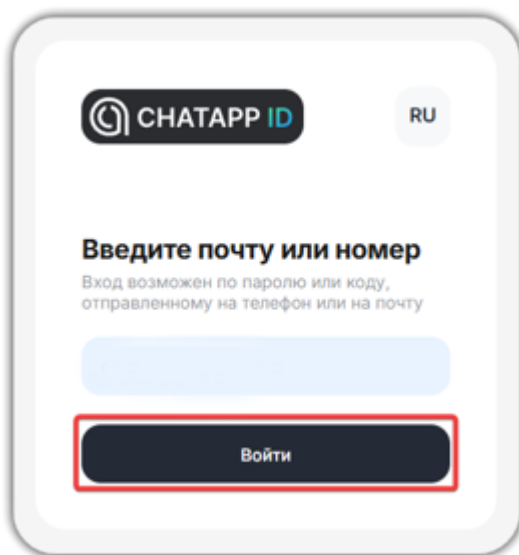
Веб-браузер	Safari 17+, Chrome Mobile 137+
Операционная система	iOS 15+, Android 12+
Разрешение экрана	ширина от 370px
Интернет-соединение	не менее 5 Мбит/с

Рекомендуемые требования для пользователей мобильных устройств:

Веб-браузер	Safari 17+, Chrome Mobile 138+
Операционная система	iOS 15+, Android 12+
Разрешение экрана	ширина от 800px
Интернет-соединение	10+ Мбит/с

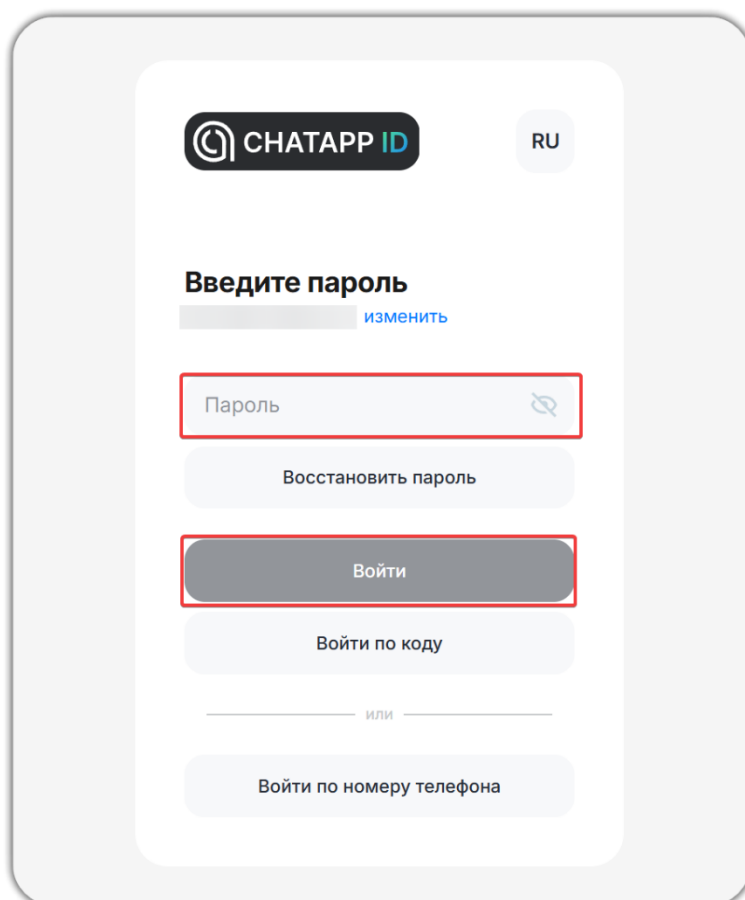
Шаг 1. Авторизация в ПО ChatApp

1. Перейдите по ссылке <https://cabinet.chatapp.online/register/?lang=ru&country=ru> и введите почту в указанное поле, а затем нажмите кнопку «Войти».



The screenshot shows the ChatApp ID login interface. At the top, there is a logo with a stylized 'C' and the text 'ЧАТАПП ID', and a language selector set to 'RU'. Below the header, the text 'Введите почту или номер' (Enter email or number) is displayed, followed by a smaller line: 'Вход возможен по паролю или коду, отправленному на телефон или на почту' (Login is possible by password or code sent to phone or email). A light blue input field is present. At the bottom, a dark blue button with the text 'Войти' (Login) is highlighted with a red rectangular border.

2. Введите пароль и нажмите на кнопку «Войти».

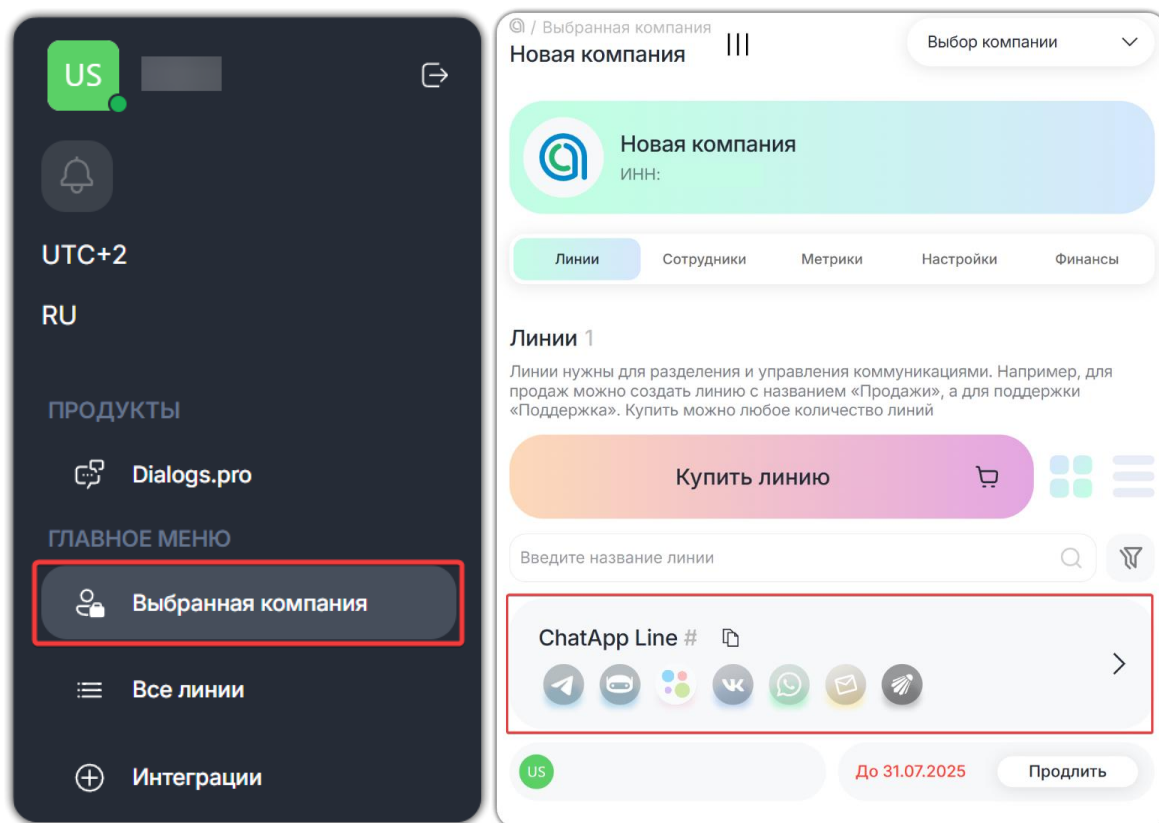


The screenshot shows the ChatApp ID login interface for password entry. It features the same header as the previous screen. Below the header, the text 'Введите пароль' (Enter password) is displayed, followed by a link 'изменить' (change) in blue. A light blue input field with the placeholder text 'Пароль' (Password) and a toggle icon is highlighted with a red rectangular border. Below the input field, there is a button 'Восстановить пароль' (Reset password). Further down, a dark grey button with the text 'Войти' (Login) is highlighted with a red rectangular border. Below this, there is a button 'Войти по коду' (Login by code). At the bottom, there is a separator line with the word 'или' (or) in the center, and a button 'Войти по номеру телефона' (Login by phone number).

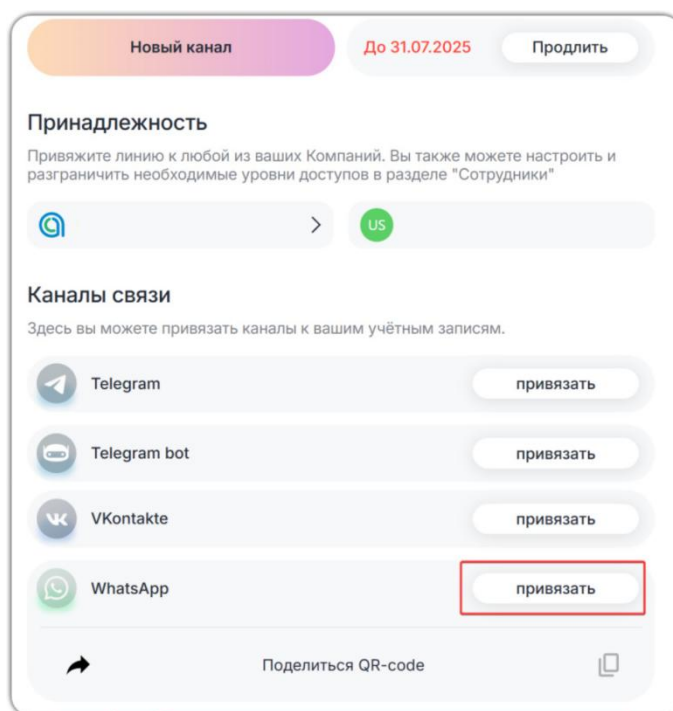
Шаг 2. Подключение мессенджеров

1. WhatsApp Web

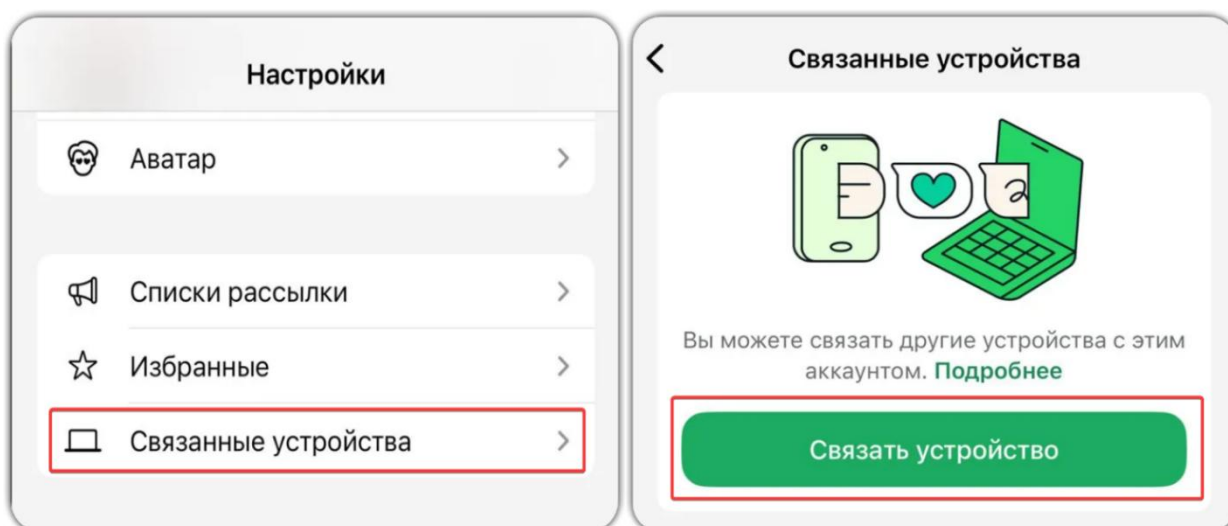
- 1) Для подключения WhatsApp Web к ПО ChatApp, перейдите во вкладку «Выбранная компания» в Личном кабинете и нажмите на подключенную линию ChatApp Line.



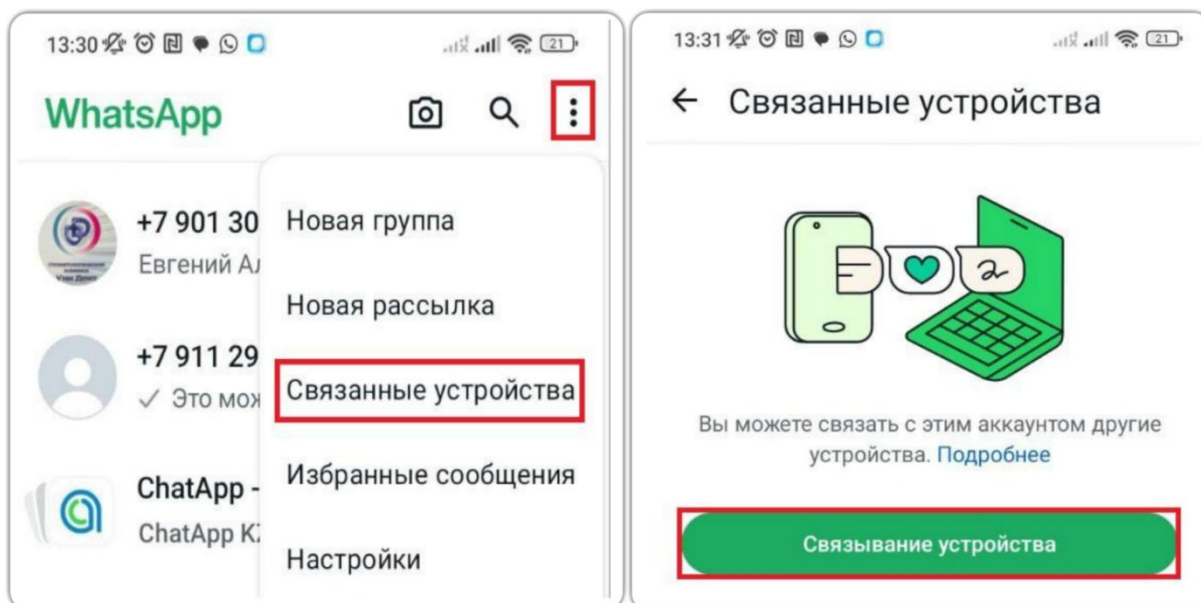
- 2) Нажмите на кнопку «Привязать» напротив «WhatsApp».



- 3) Отсканируйте QR-код с экрана компьютера в приложении WhatsApp на мобильном устройстве:
- для iOS - Откройте приложение WhatsApp и нажмите на иконку Настроек в нижней части экрана. Выберите пункт «Связанные устройства» — «Связать устройство». Не закрывайте экран, дождитесь завершения процесса.

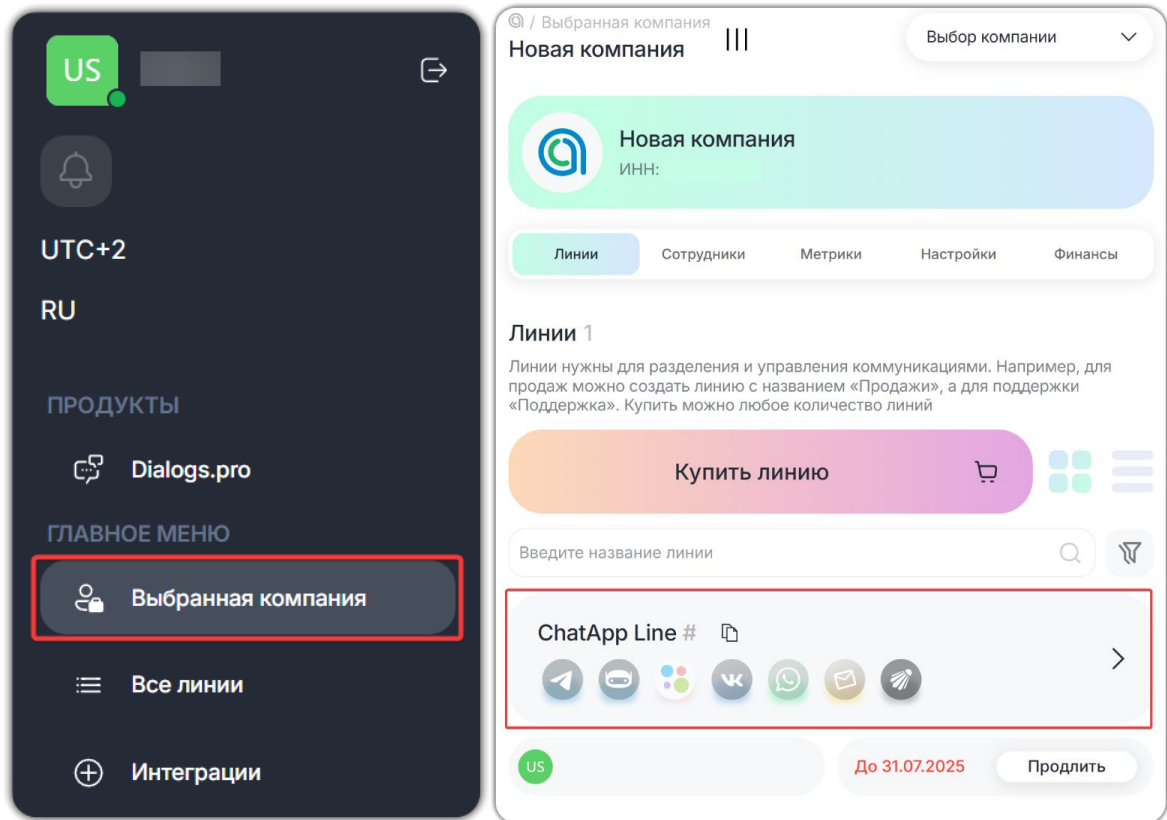


- для Android - Откройте приложение WhatsApp, нажмите на три точки в правом верхнем углу экрана — «Связанные устройства» — «Связывание устройства». Не закрывайте экран, дождитесь завершения процесса.

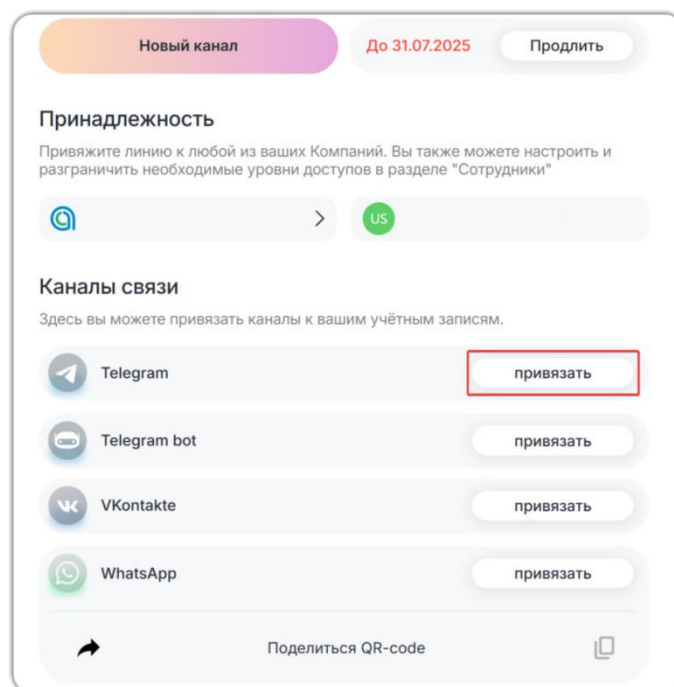


2. Telegram

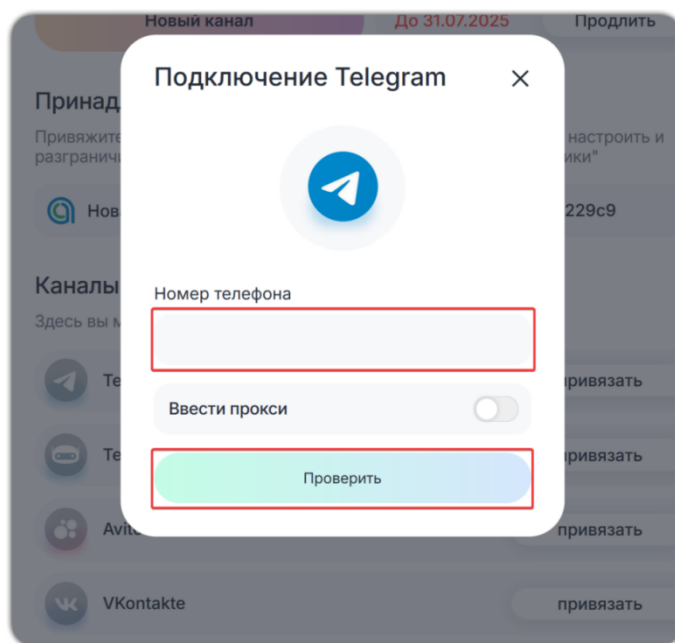
- 1) Для подключения Telegram к ПО ChatApp, в Личном кабинете перейдите в «Выбранная компания» и нажмите на подключенную линию ChatApp Line.



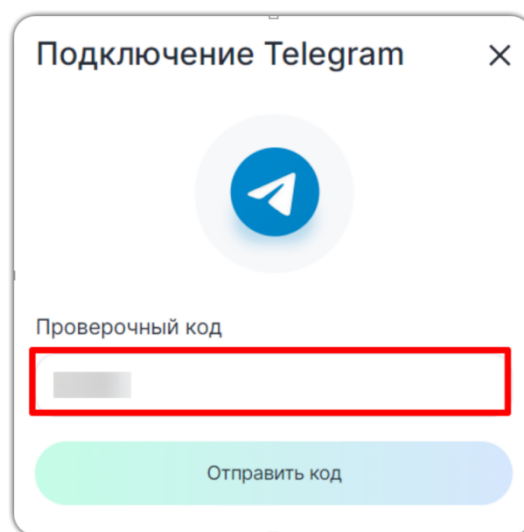
- 2) Напротив канала Telegram нажмите кнопку «Привязать».



- 3) В открывшемся окне введите номер телефона, подключенный к Telegram.

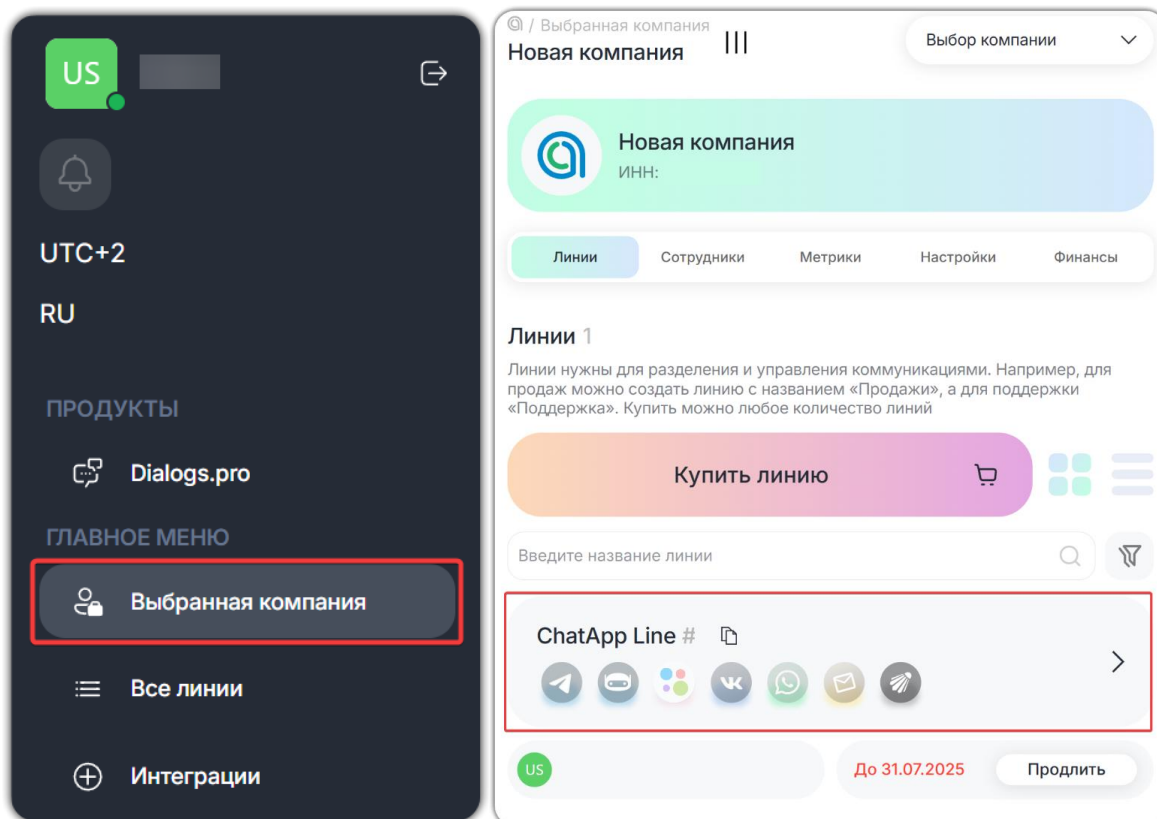


- 4) Введите проверочный код, который придет в Telegram. Не пересылайте код другим людям в Telegram. Система защиты Telegram увидит, что вы переслали код и он станет недействительным.

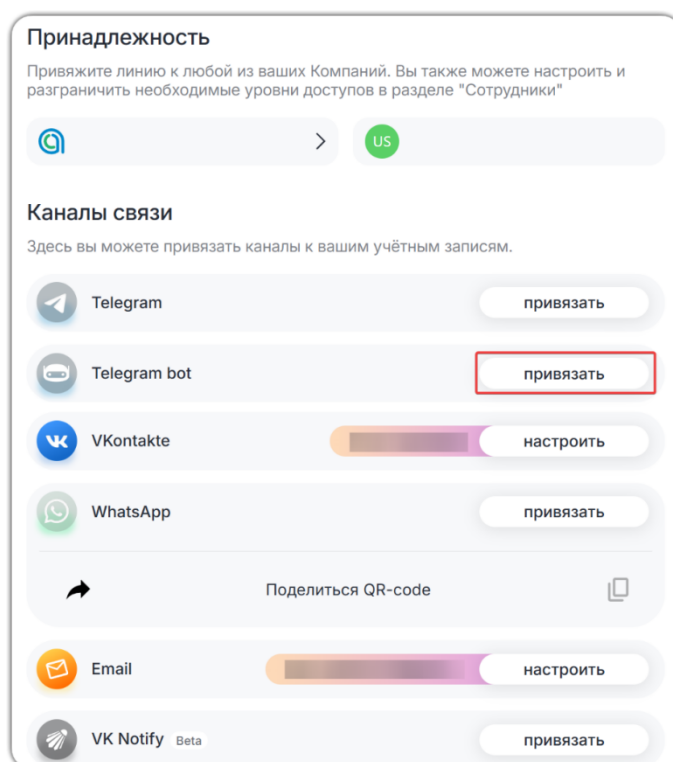


3. Telegram Bot

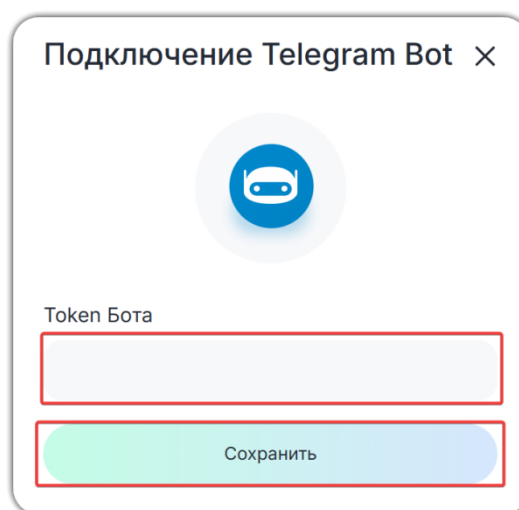
- 1) Для подключения Telegram Bot к ПО ChatApp в Личном кабинете перейдите в «Выбранная компания» и нажмите на подключенную линию ChatApp Line.



- 2) Нажмите «Привязать» на вкладке «Telegram Bot».

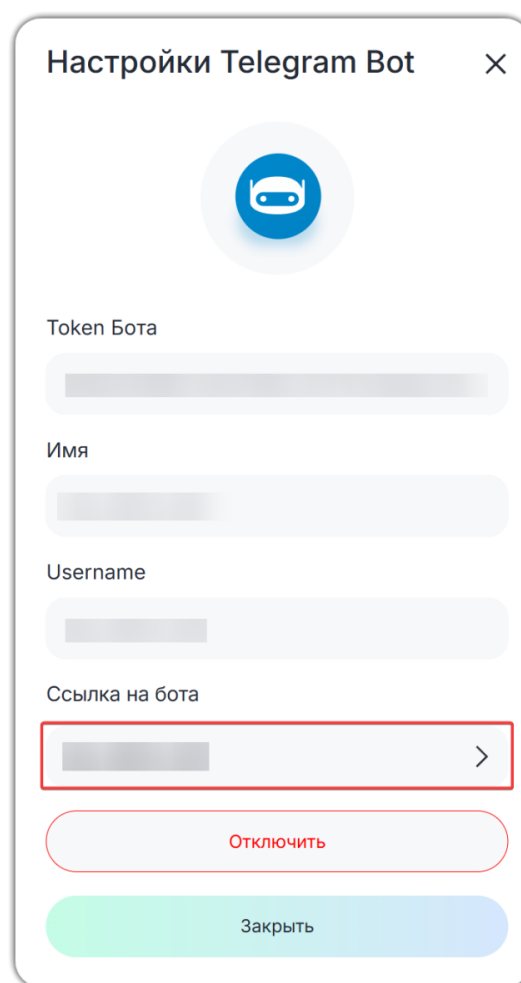


- 3) В текстовом поле введите уникальный токен бота, который был получен при его создании, и нажмите кнопку «Сохранить».



Создать бота и получить токен для подключения можно через BotFather - официальный инструмент Telegram, предназначенный для администрирования ботов. Для этого необходимо ввести команду /newbot и следовать дальнейшим инструкциям BotFather.

- 4) Название бота отобразится в линии. Нажмите «Настроить», чтобы посмотреть токен, имя, название бота и получить ссылку на бота в Telegram.



The image shows a mobile app interface for configuring a Telegram bot. At the top, the title is "Настройки Telegram Bot" with a close button (X). Below the title is a blue circular icon with a white robot head. The settings are organized into sections: "Token Бота" with a grey input field; "Имя" with a grey input field; "Username" with a grey input field; and "Ссылка на бота" with a grey input field containing a placeholder and a right arrow, which is highlighted by a red rectangular border. At the bottom, there are two buttons: a red button labeled "Отключить" and a green button labeled "Заккрыть".

3.1. Особенности работы Telegram Bot

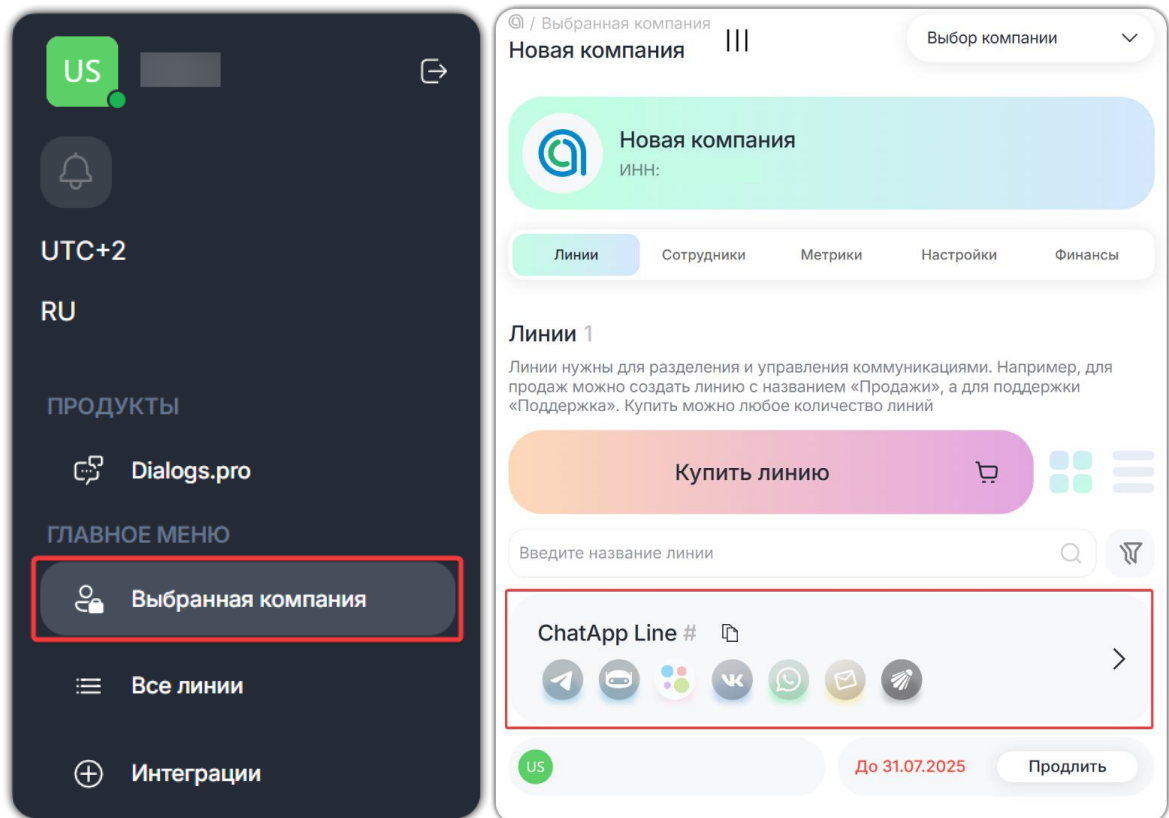
- Можно отправить сообщение пользователю только после того, как он подпишется на ваш Telegram Bot;
- Уведомления о доставке и статусе сообщений (Прочитано / Не прочитано) недоступны;
- Невозможно получить номер телефона клиента при общении в чате. Telegram Bot не передает эти данные;
- Связаться с пользователем можно только по его username;
- Ограничение для передачи файлов — 60 МБ;
- Telegram Bot может удалять сообщения в чате, но есть условия, которые перечислены ниже;
- Сообщение может быть удалено только в том случае, если оно было отправлено менее 48 часов назад;

- Сообщение с кубиками в приватном чате можно удалить только в том случае, если оно было отправлено более 24 часов назад; Сообщение с кубиками — это специальный тип сообщения, который выглядит как игральная кость (кубик с точками от 1 до 6). Оно имитирует бросок кубика и отображает случайное число.
- Боты могут удалять исходящие сообщения в приватных чатах, группах и супергруппах;
- Боты могут удалять входящие сообщения в приватных чатах;
- Боты с разрешениями «can_post_messages» могут удалять исходящие сообщения в каналах;
- Если бот является администратором группы, он может удалить там любое сообщение;
- Если у бота есть разрешение «can_delete_messages» в супергруппе или канале, он может удалить там любое сообщение.

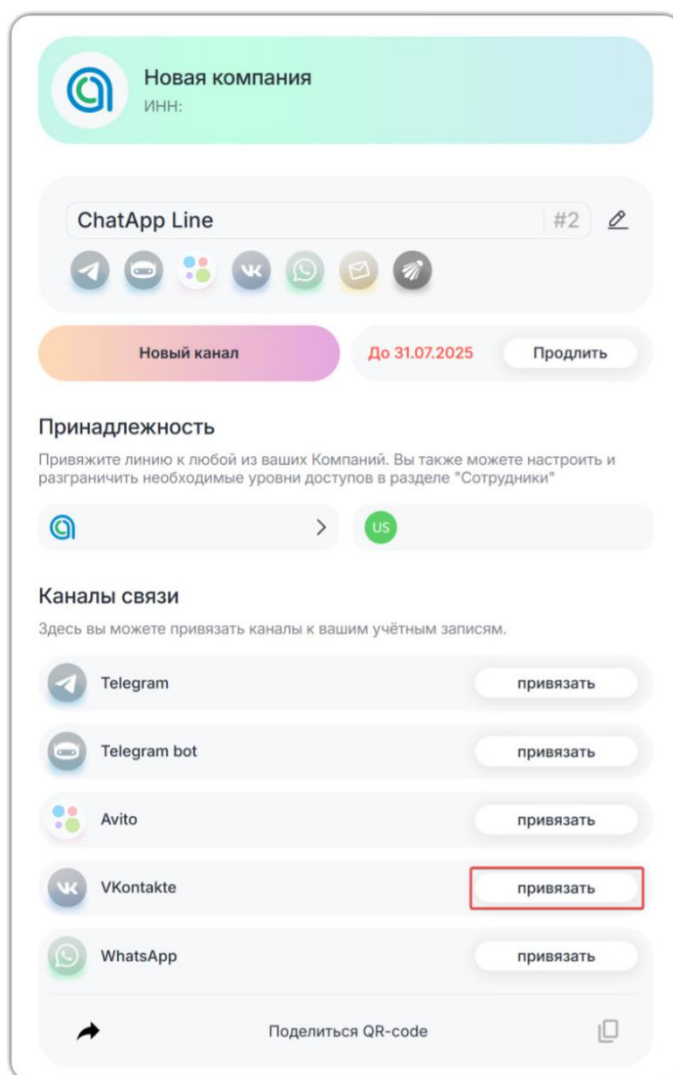
4. VKontakte

Канал VKontakte позволяет оперативно отвечать на сообщения мессенджера, следить за чатами и всегда быть на связи с клиентами. Канал доступен в едином окне ChatApp Dialogs.

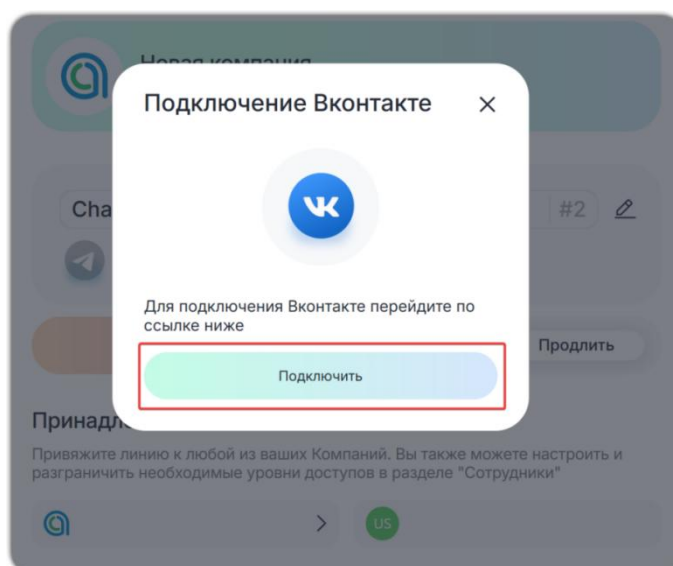
- 1) Для подключения канала VKontakte в ChatApp перейдите в раздел «Выбранная компания». Нажмите на подключенную линию ChatApp Line.



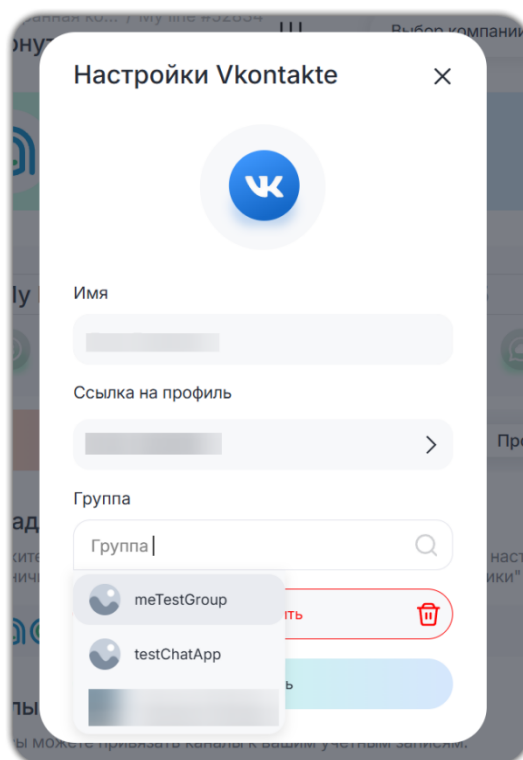
- 2) Нажмите «Привязать» напротив VKontakte.



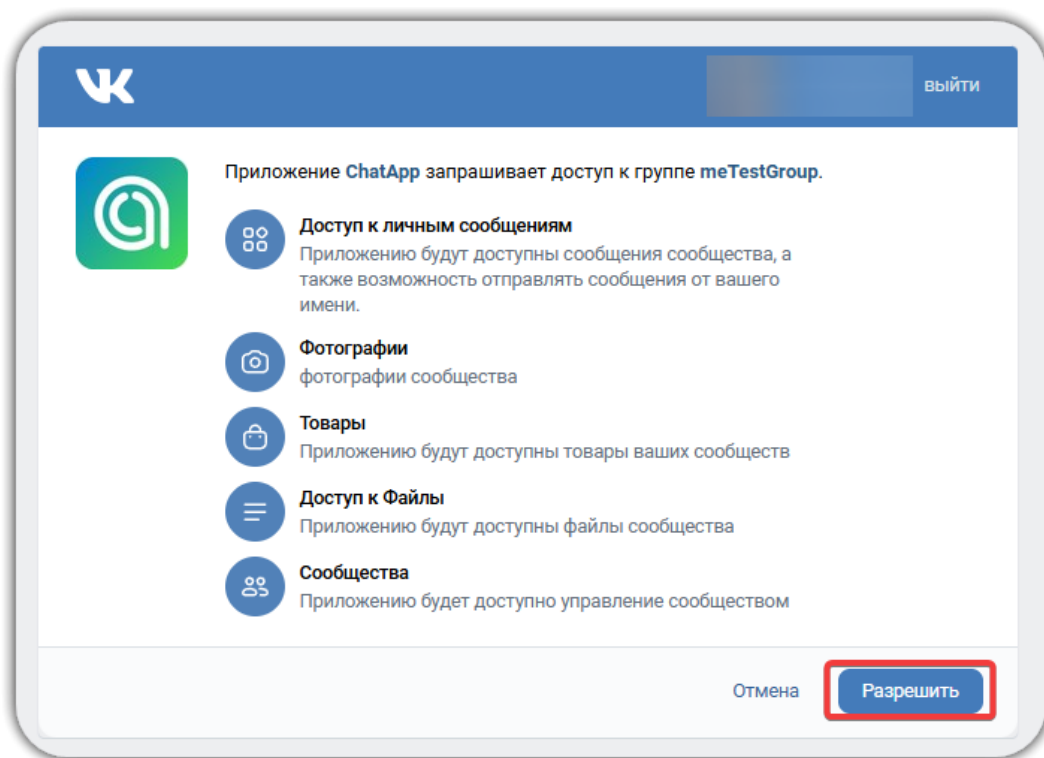
- 3) Нажмите «Подключить».



- 4) После небольшой загрузки страница обновится и откроются настройки подключения. Здесь можно увидеть имя пользователя, перейти на профиль по ссылке и указать группу, в которой профиль является администратором.



- 5) Выберите группу и нажмите «Разрешить».

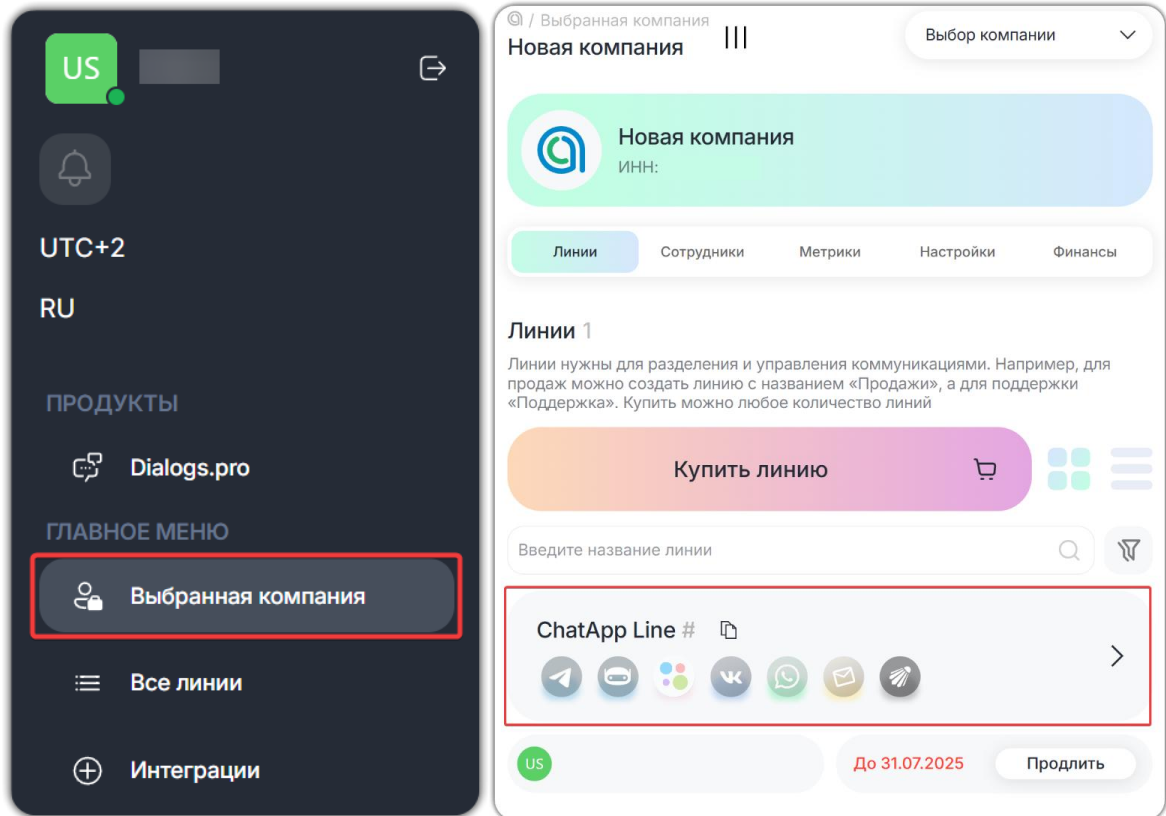


4.1 Особенности и ограничения отправки сообщений VKontakte

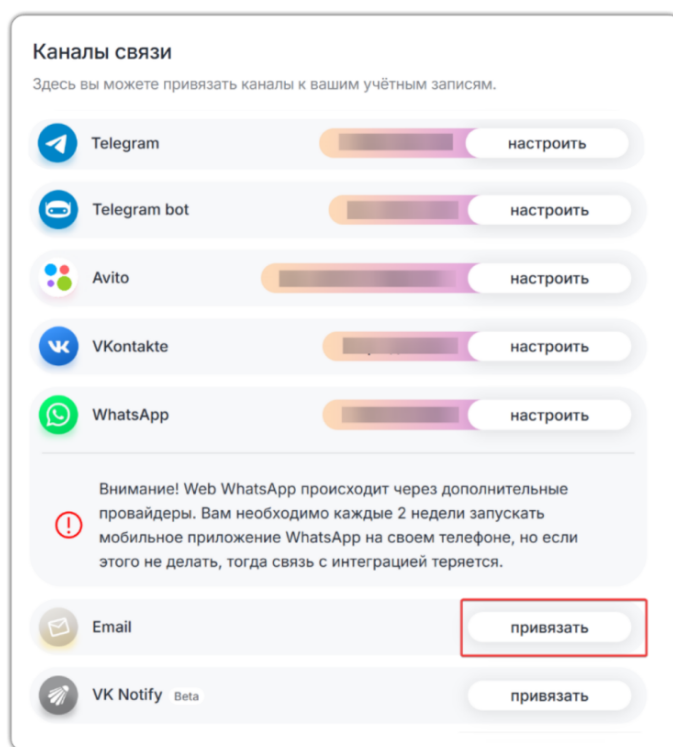
- В этом канале диалог инициируется клиентом;
- Поддерживаются следующие типы сообщений:
 - Текстовые сообщения,
 - Аудио сообщения,
 - Геолокация,
 - Документы и аудиофайлы,
 - Изображения.
- Ограничение на загрузку файлов - 50 МБ.
- Комментарии VKontakte приходят в ChatApp Dialogs. Но при ответе в комментариях через ChatApp Dialogs ответ придет личным сообщением клиенту.
- В Битрикс24 создается сущность лид/сделка — комментарий и личные сообщения в одной сущности. Отображается комментарий и ссылка на пост с ним. Ответ отправляется в личные сообщения клиента от имени сообщества.

5. Email

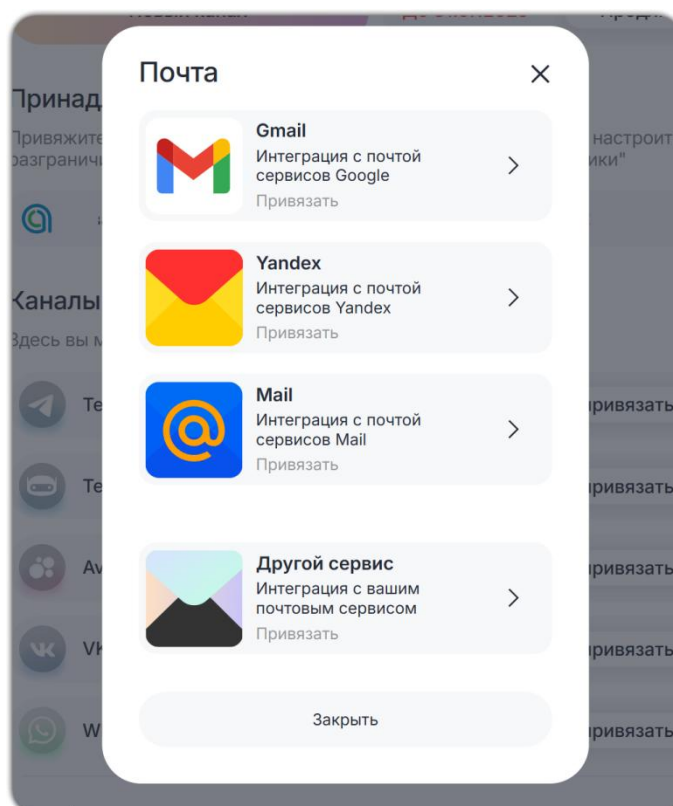
- 1) Чтобы подключить канал Email перейдите в раздел «Выбранная компания» в левом меню и нажмите на подключенную линию ChatApp Line.



- 2) Найдите Email в каналах связи и нажмите «Привязать».

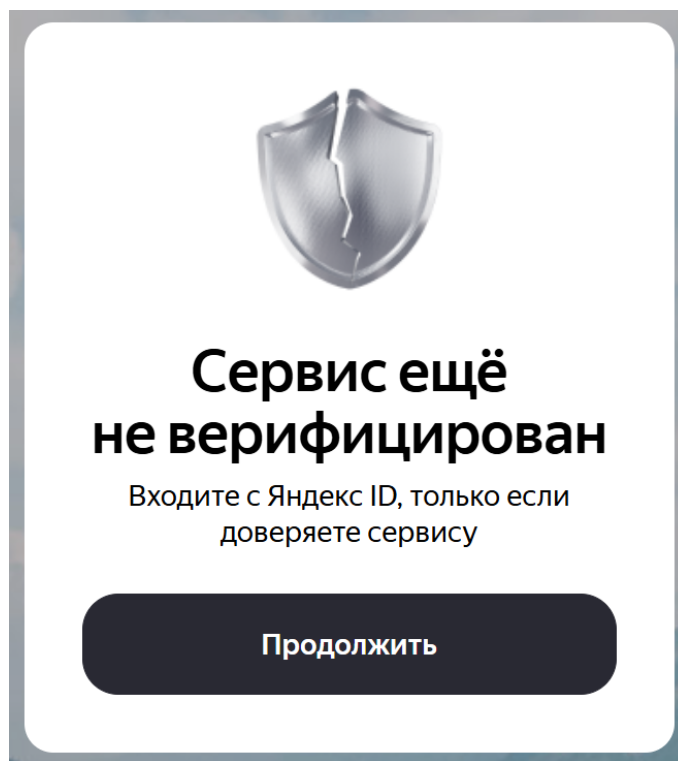


- 3) Выберите почтовый сервис.



Чтобы ссылки отображались в сообщениях, выключите опцию «Удалять ссылки».

Примечание: при привязке некоторых почтовых сервисов может отображаться уведомление «Сервис еще не верифицирован». У пользователей, использующих коммерческую версию продукта, процедура верификации у внешних сервисов пройдена и такое уведомление не отображается.



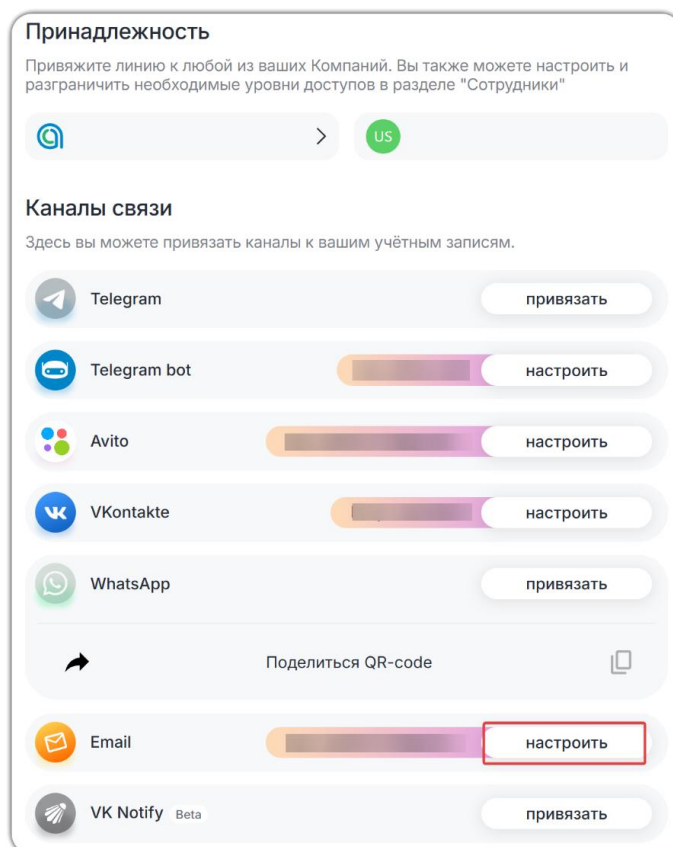
- 4) В поля «Username» и «Password» введите адрес почты и пароль от почтового аккаунта. Включите использование TLS. «Hostname» и «Port» для каждого почтового сервиса отличаются.

- 5) Примеры настроек для стандартных почтовых сервисов:

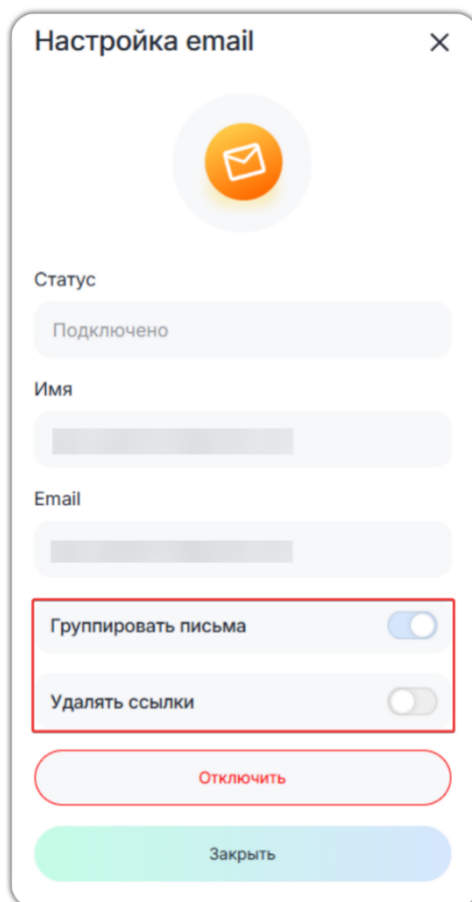
Наименование	IMAP	SMTP
Gmail	Hostname: imap.gmail.com Port: 993	Hostname: smtp.gmail.com Port: 587
Yandex	Hostname: imap.yandex.com Port: 993	Hostname: smtp.yandex.com Port: 587
Mail.ru	Hostname: imap.mail.ru Port: 993	Hostname: smtp.mail.ru Port: 587

В ChatApp Dialogs попадают все сообщения из привязанной почты. Email адрес используется как имя пользователя. Тема пишется в соответствующем поле, отдельно от текста письма.

- 6) Напротив канала Email нажмите «Настроить».

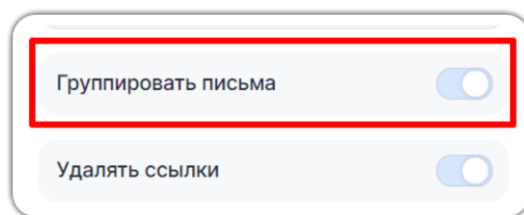


- 7) В канале Email доступна настройка группировки писем и удаления ссылок.



8) Группировка писем

Если пункт «Группировать письма» включен, то в названии чата будет отображаться тема письма. Каждая тема попадает в отдельный чат.



Если пункт «Группировать письма» отключен, то в названии чата будут отображаться данные электронной почты, а тема письма будет указана в начале сообщения в квадратных скобках. Все сообщения с этого адреса попадут в один чат.

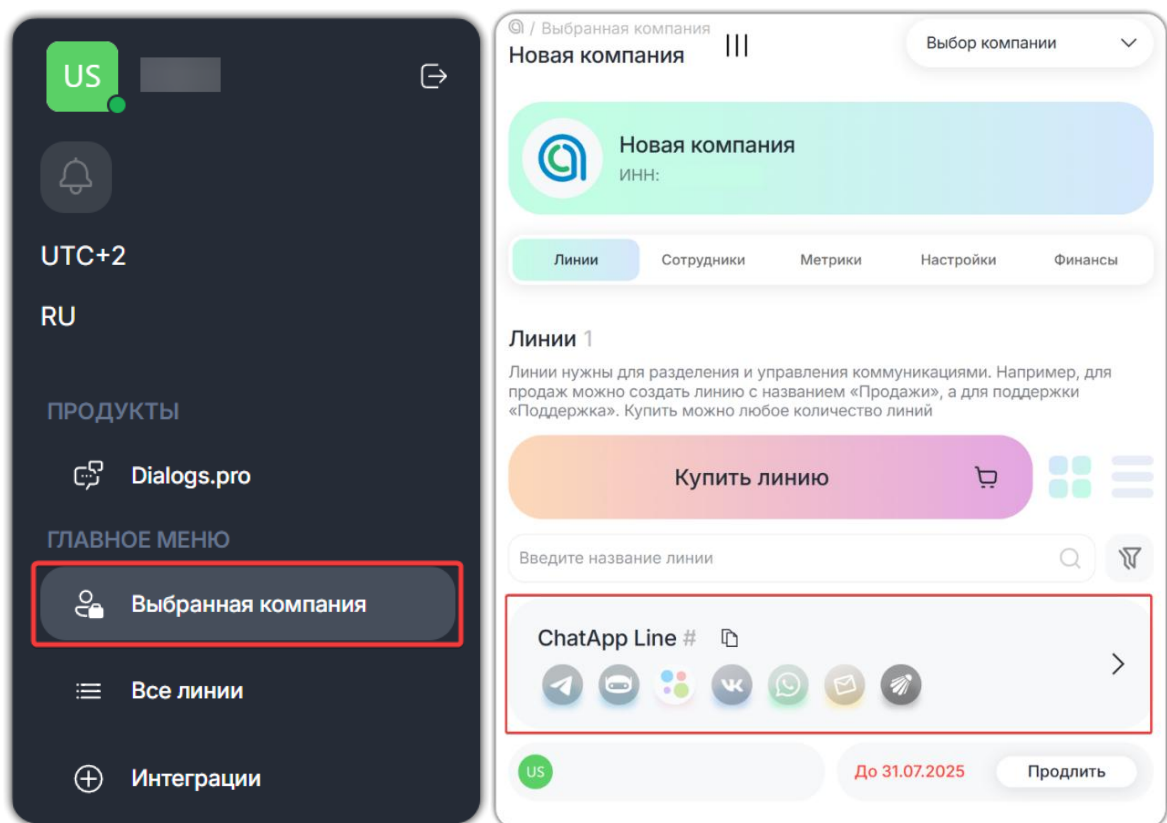
9) Включение опции «Удалять ссылки» скрывает отображение ссылок в сообщении.

6. Avito

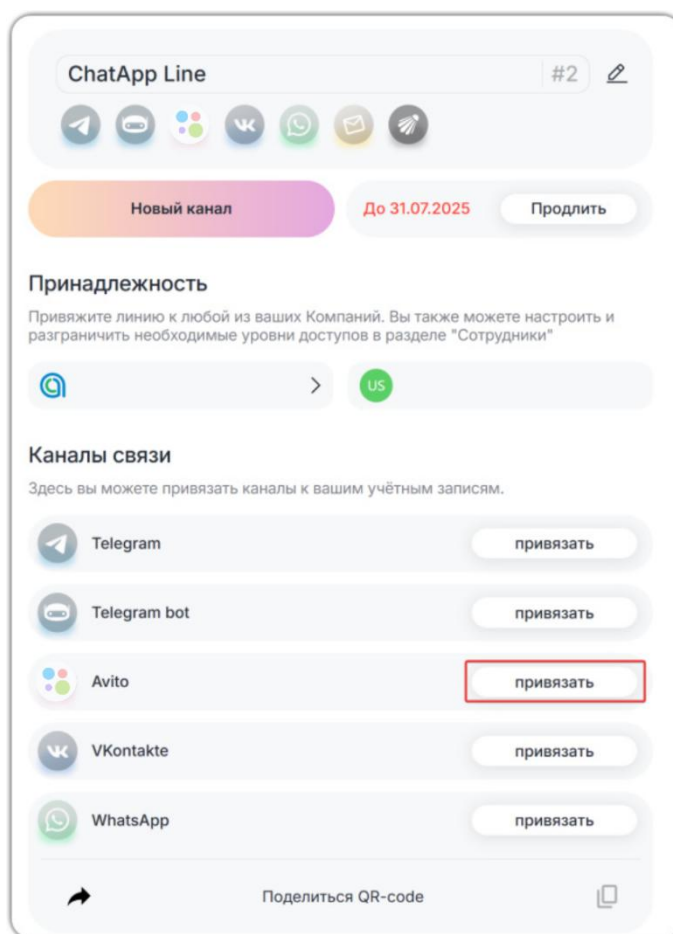
Канал Avito позволяет оперативно отвечать на сообщения клиентов, не переходя в приложение или на сайт. Все взаимодействие происходит в едином окне

В связи с изменением тарификации сервиса Avito, подключение возможно только для аккаунтов, имеющих тариф «Максимальный», включающий функционал Avito Pro.

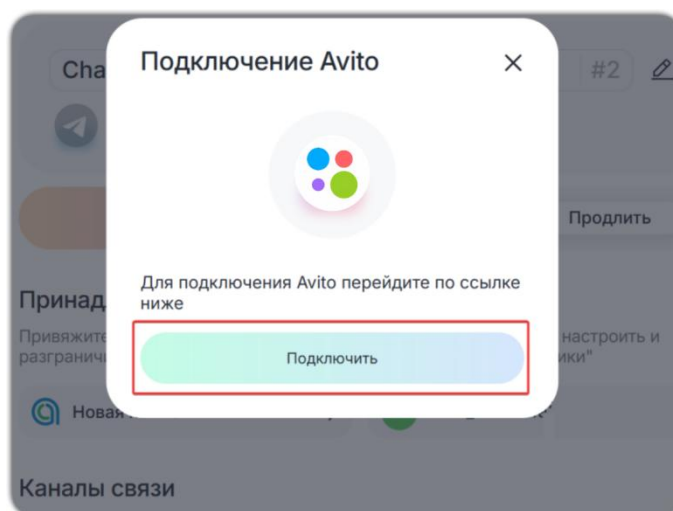
- 1) Чтобы подключить канал Avito перейдите в раздел «Выбранная компания» и нажмите на подключенную линию ChatApp Line.



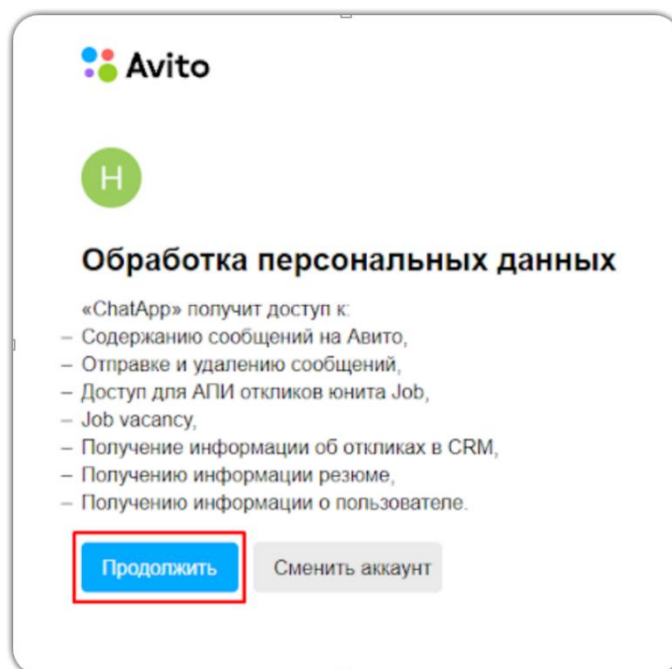
- 2) Нажмите «Привязать» напротив канала Avito.



- 3) Нажмите «Подключить».



- 4) После автоматического перехода на сайт Avito авторизуйтесь в данном сервисе и нажмите «Продолжить». Если у вас возникает ошибка при авторизации, то проверьте, что ваш аккаунт Avito является подтвержденным (пройдите верификацию номера телефона в настройках профиля Avito).



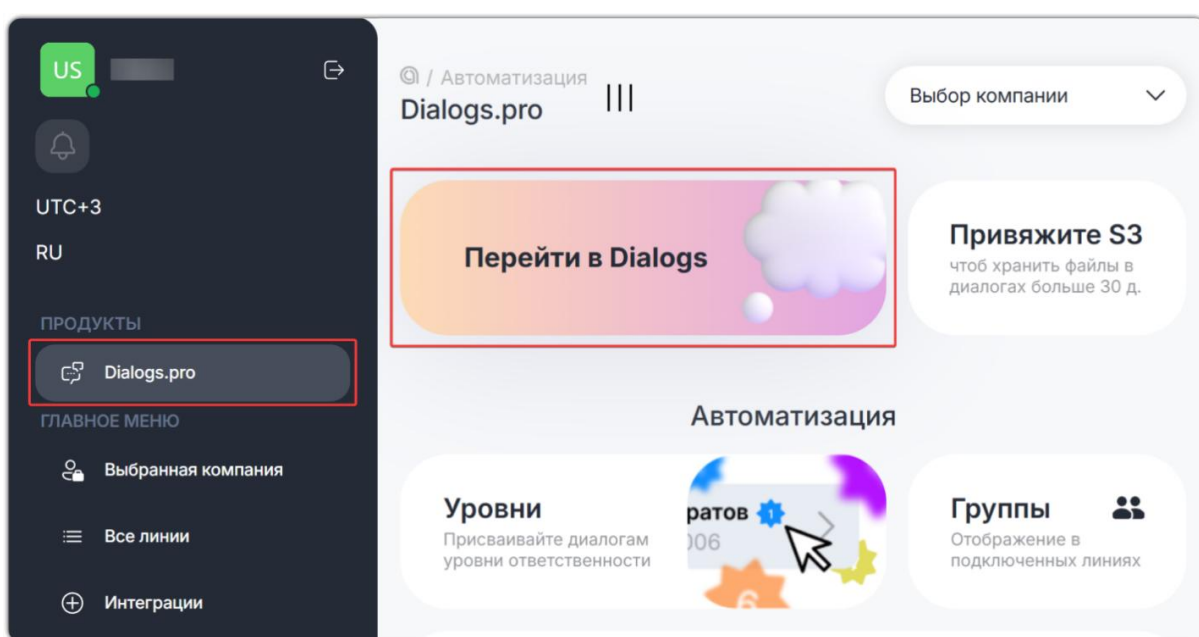
Обратите внимание, что при размещении объявлений по тарифу за фиксированную стоимость отображение номера телефона платное и будет доступно только после нажатия на соответствующую кнопку. В случае использования тарифа с почасовой оплатой, показ номера включен в стоимость размещения и отображается сразу же после публикации.

Шаг 3. Единое окно диалогов ChatApp Dialogs

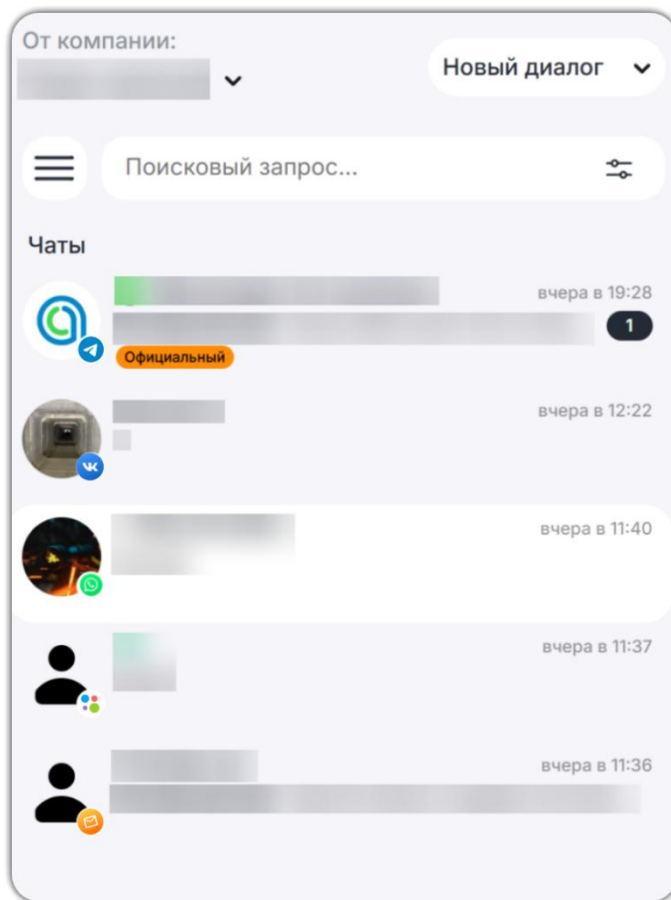
1. Список диалогов, фильтрация диалогов

ChatApp Dialogs – компонент ПО, который объединяет коммуникацию с клиентами из разных мессенджеров, социальных сетей и другие каналы связи в единое окно. Позволяет отвечать на обращения пользователей в едином интерфейсе. Легко интегрируется с любой CRM. Может также использоваться без интеграции в CRM-системы.

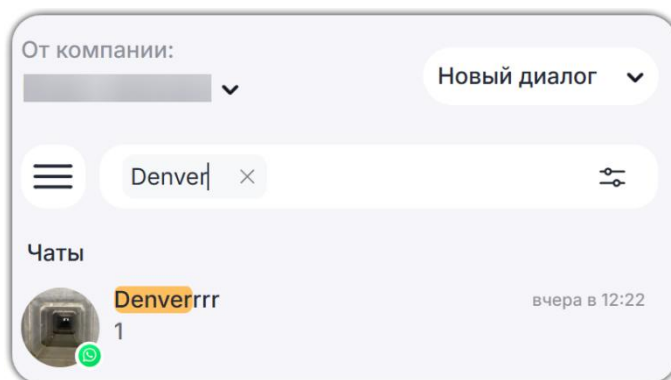
- 1) Чтобы перейти в ChatApp Dialogs, нажмите «Перейти в Dialogs» в Личном кабинете.



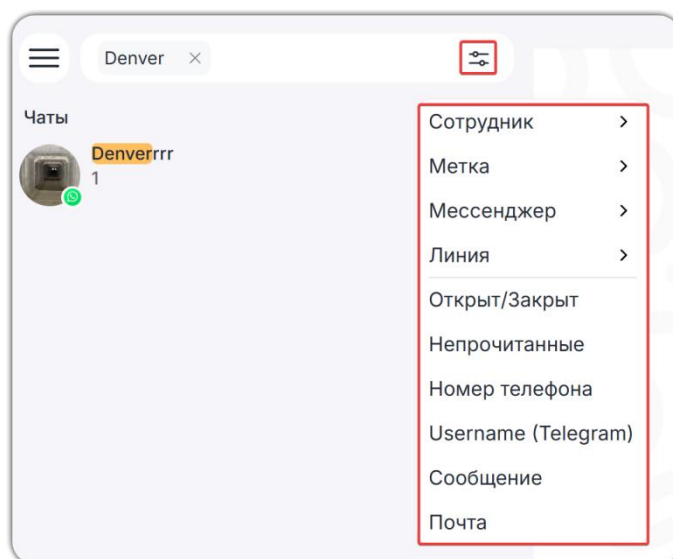
В левой части экрана отображается список диалогов с динамическим обновлением. В списке диалогов участвуют все мессенджеры и чаты, которые были подключены Пользователем.



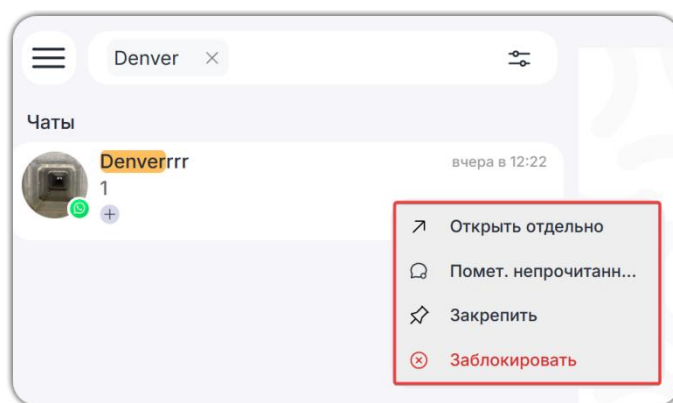
- 2) С помощью строки поиска можно искать чаты — по имени, телефону, почте.



- 3) С помощью фильтров можно фильтровать диалоги по ответственному, меткам, линии, мессенджеру, показать только непрочитанные. Для этого нажмите на иконку  и выберите нужный фильтр.



- 4) Чат можно открыть в новой вкладке, пометить прочитанным, закрепить или отправить в черный список. Для этого нажмите на него правой кнопкой мыши и выберите нужное действие.



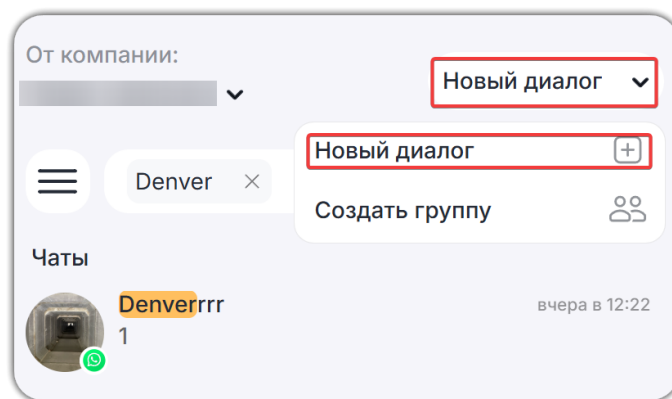
2. Написать клиенту первым

Написать первым в ChatApp Dialogs можно из подключенных к линии каналов:

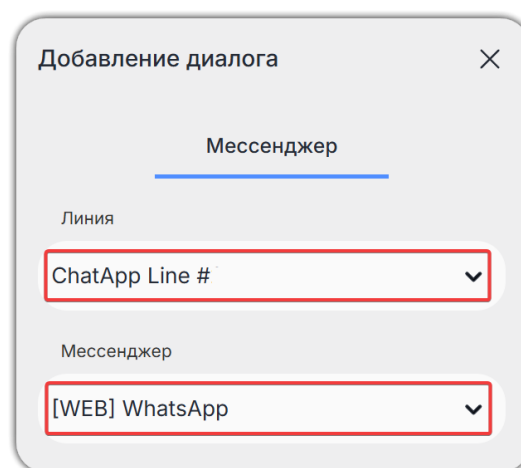
- WhatsApp Web;
- Telegram;
- VK Notify;
- Email.

2.1. Написать первым в WhatsApp Web

- 1) Нажмите «Новый диалог» и выберите «Новый диалог +».



- 2) В поле «Мессенджер» выберите [WEB] WhatsApp.
- 3) В поле «Линия» выберите линию, с которой отправится сообщение.



- 4) В поле «Ответственный» выберите сотрудника, к которому будет привязан диалог с пользователем. Поле можно оставить пустым.
- 5) Введите номер телефона контакта, ChatID или импортируйте контакт из подключенного к линии канала связи.

- 6) Введите текст сообщения.
- 7) Нажмите «Начать диалог».

The image shows a mobile app interface for selecting a contact to start a conversation. It features a dropdown menu for selecting a contact, a text input field for a phone number or username, a section for importing contacts from other apps (Telegram, WhatsApp, CRM), a button to select a file, a text input field for a message, and a large button at the bottom to start the conversation. Red rectangular boxes highlight the following elements: the contact selection dropdown, the username/number input field, the 'Начать диалог' (Start conversation) button, and the message input field.

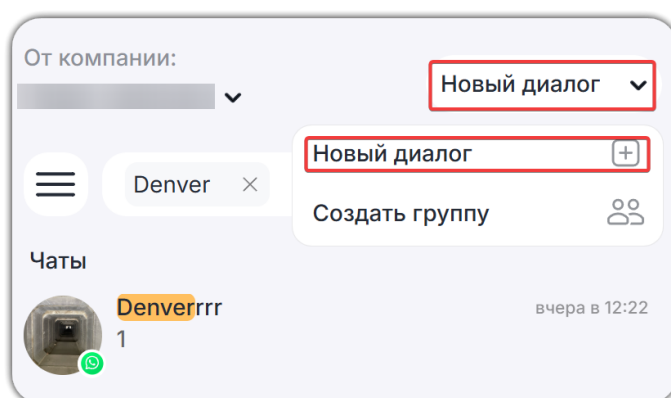
2.2. Написать в Telegram

Отправить сообщение в Telegram можно с помощью:

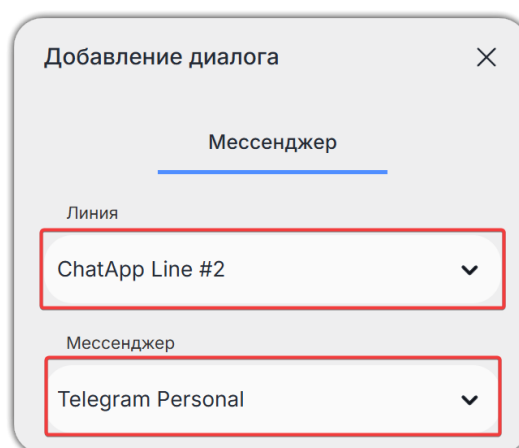
- @username – имя пользователя в профиле. Отображается всегда.
- ID пользователя – цифровой код, присваиваемый системой Telegram. Не отображается публично.
- Номер телефона – номер, который есть у каждого пользователя. Может быть скрыт настройками конфиденциальности — тогда найти контакт по номеру телефона не получится.

Если номер телефона скрыт, можно воспользоваться @username пользователя. В отличие от номера телефона, @username нельзя скрыть.

- 1) Нажмите «Новый диалог» и выберите «Новый диалог +».



- 2) В поле «Мессенджер» выберите Telegram.
- 3) В поле «Линия» выберите линию, с которой отправится сообщение.



- 4) В поле «Ответственный» выберите сотрудника, к которому будет привязан диалог с пользователем. Поле можно оставить пустым.
- 5) Введите номер телефона контакта, ChatID или импортируйте контакт из подключенного к линии канала связи.
- 6) Введите текст сообщения.

- 7) Нажмите «Начать диалог».

2.3. Написать первым по Email

- 1) Нажмите «Новый диалог» и выберите «Новый диалог +».
- 2) В поле «Мессенджер» выберите Email.
- 3) В поле «Линия» выберите линию, с которой отправится сообщение.

- 4) В поле «Ответственный» выберите сотрудника, к которому будет привязан диалог с пользователем. Поле можно оставить пустым.
- 5) Введите адрес электронной почты пользователя, ChatID или импортируйте контакт из подключенного к линии канала связи.
- 6) Введите текст сообщения и тему, если это требуется.

7) Нажмите «Начать диалог».

Ответственный

Выберите ответственного ▾

Номер или username

test@mail.ru

Выбрать файл

Тема сообщения

Обсуждение

Сообщение

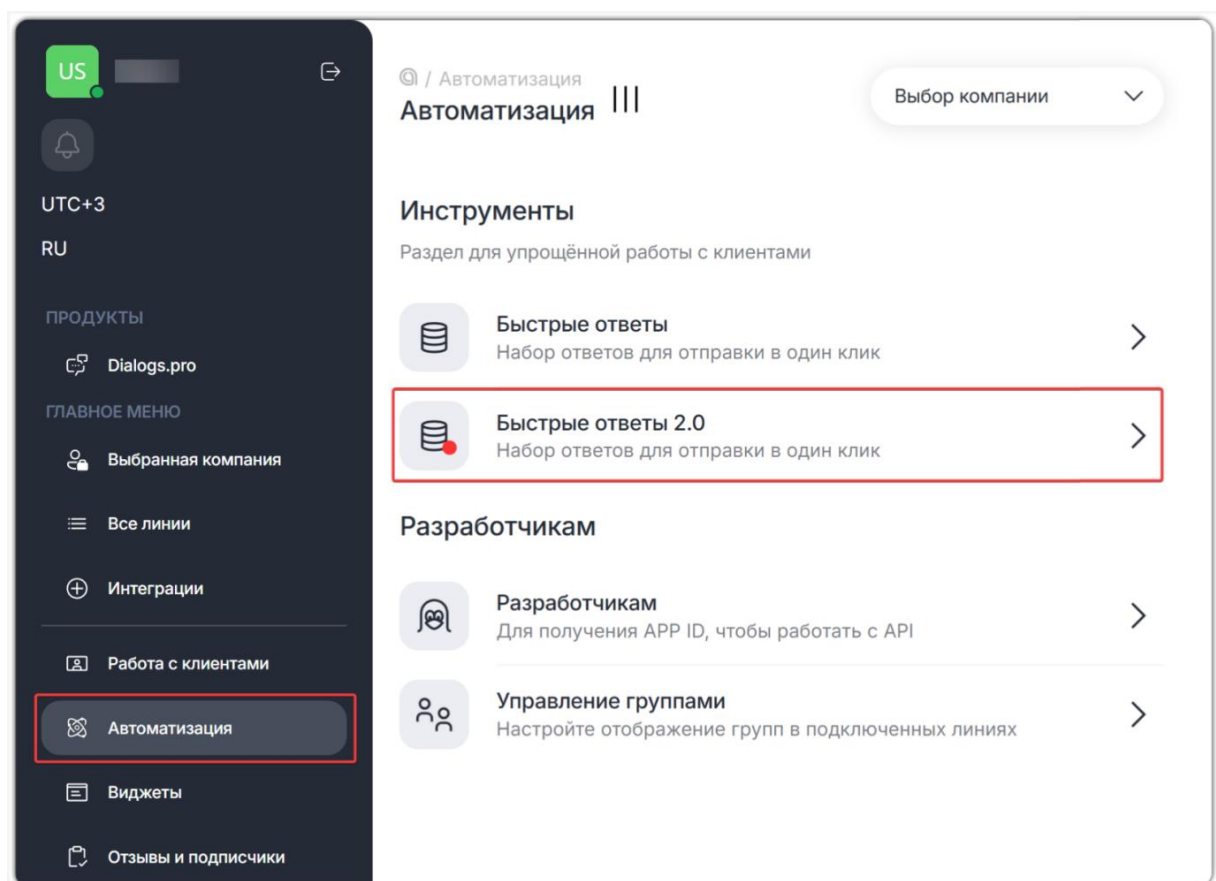
Добрый день!

Начать диалог

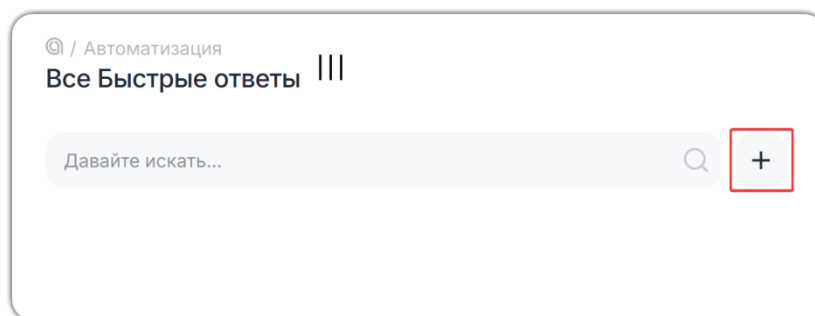
3. Готовые шаблоны для ответов

Быстрые ответы – заранее подготовленные шаблонные ответы на часто задаваемые вопросы клиентов, помогают оптимизировать работу операторов, быстрее отвечать клиентам и создавать базу знаний внутри компании, позволяют поддерживать единый тон и точность во всех взаимодействиях с клиентами. Это снижает вероятность недопонимания или введения клиентов в заблуждение. Позволяет даже сотрудникам новичкам экспертно отвечать клиентам.

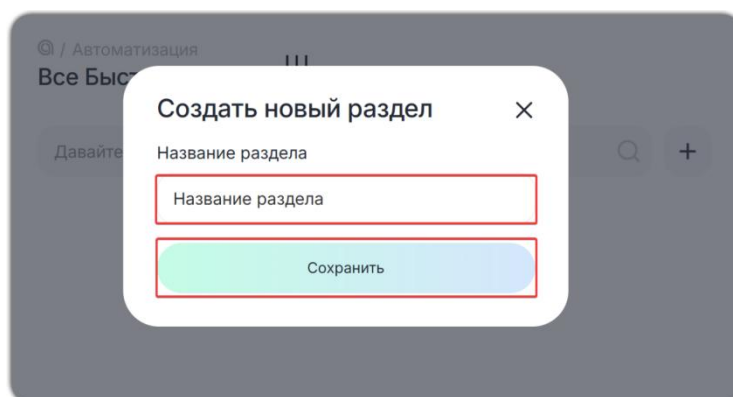
- 1) Перейдите в личный кабинет ChatApp, в левом меню выберите «Автоматизация».
- 2) Нажмите на вкладку «Быстрые ответы 2.0».



- 3) Для создания Базы быстрых ответов нажмите на кнопку «+».

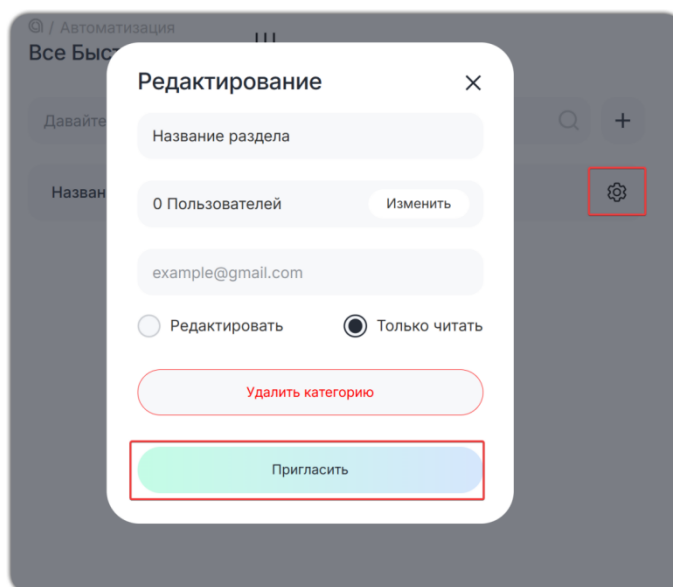


- 4) Введите название раздела и нажмите «Сохранить».



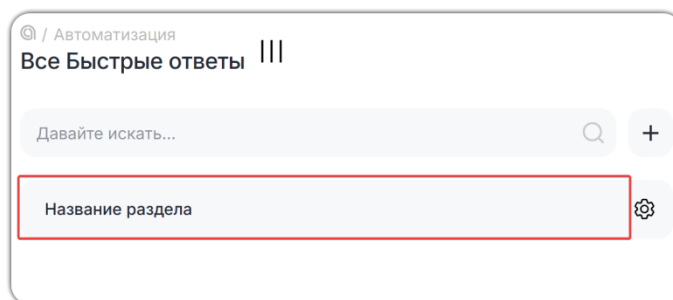
В меню появится новый раздел.

- 5) Чтобы отредактировать раздел, нажмите на значок Настроек справа от названия:

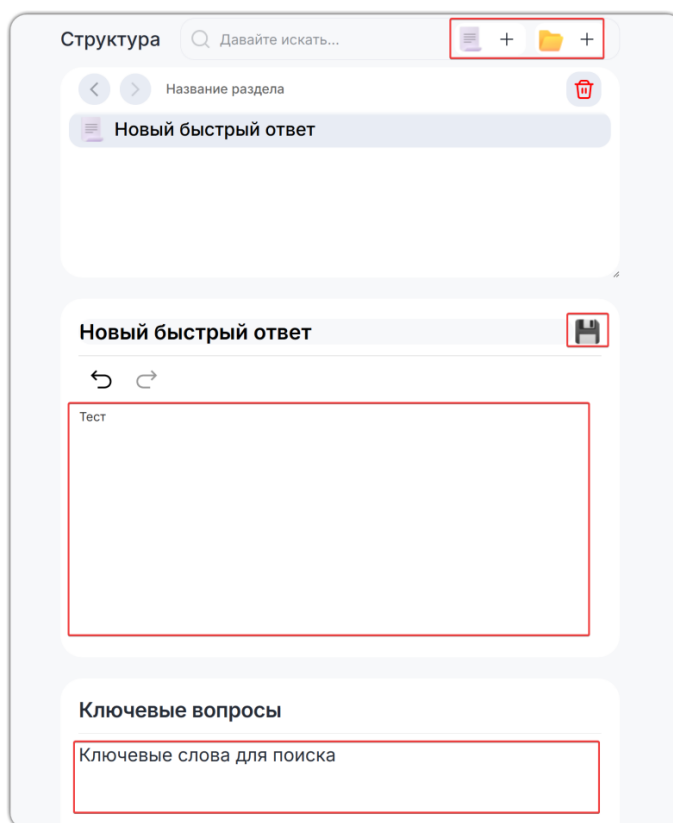


При необходимости пригласите сотрудников, которые смогут редактировать этот раздел.

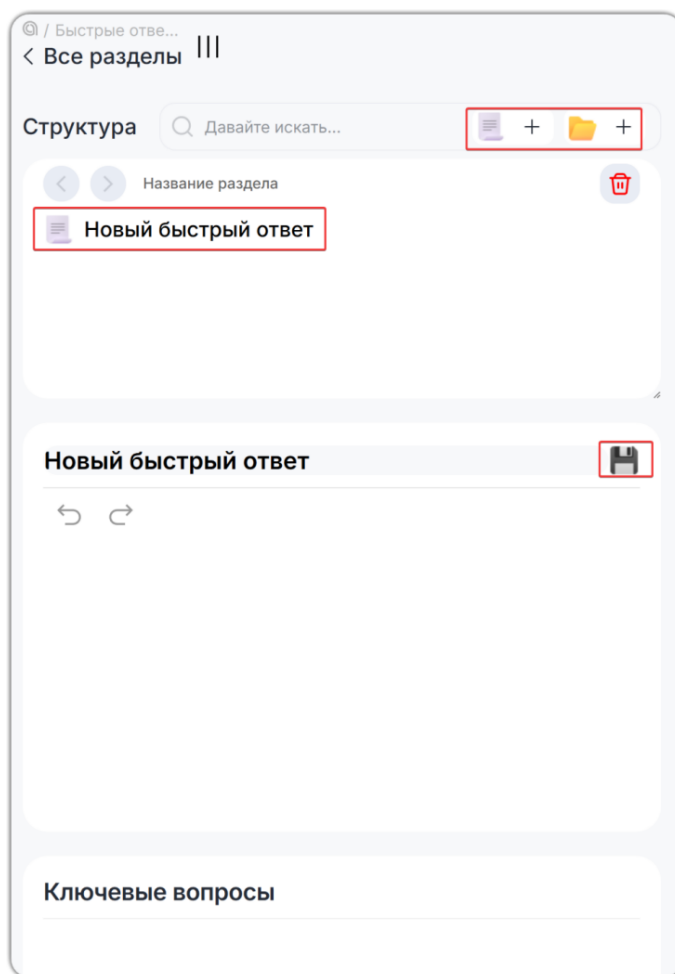
- 6) Для создания быстрого ответа в новом разделе нажмите на его название.



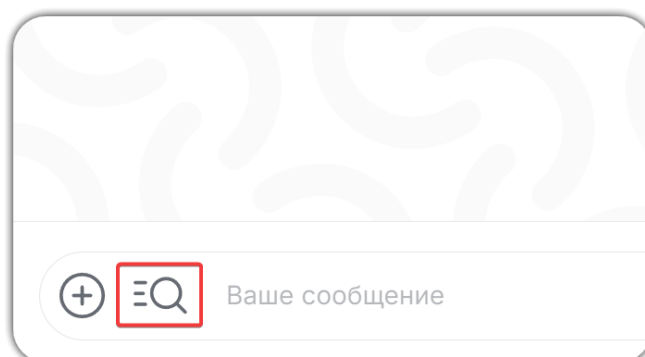
- 7) Откроется окно «Структура». Здесь выберите «Новый быстрый ответ» и введите его в соответствующее поле.
- 8) Нажмите значок дискеты, чтобы сохранить ответ.
- 9) В поле «Ключевые вопросы» - введите все возможные слова, которые являются смысловым ядром клиентского вопроса и текста ответа, для быстрого поиска нужного ответа на заданную тему по базе Быстрых ответов.



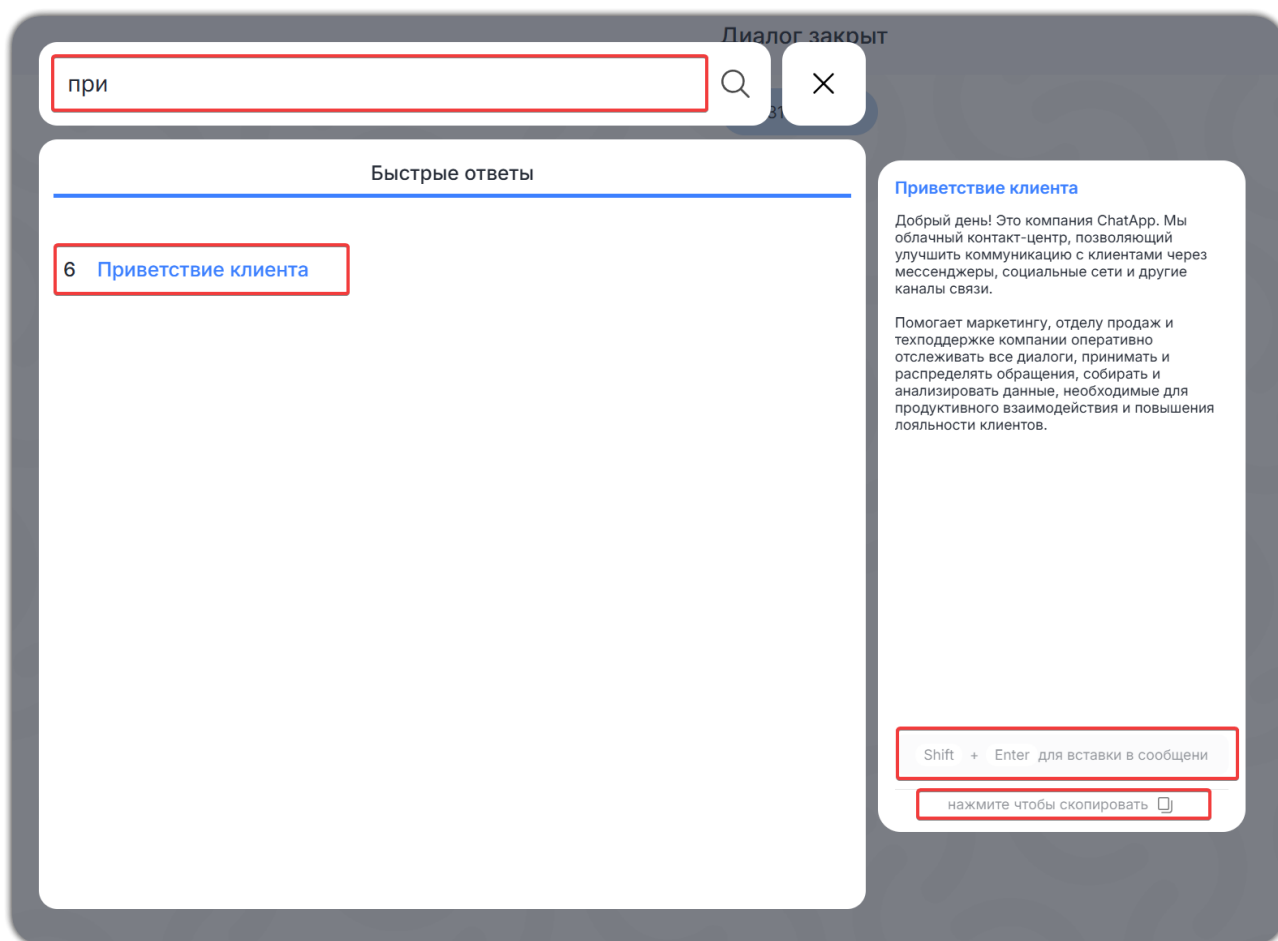
- 10) После сохранения быстрого ответа вы можете добавить новый ответ в том же разделе, отредактировать уже существующий и создать новый.



- 11) Чтобы ответить клиенту подготовленным шаблоном быстрого ответа, перейдите в ChatApp Dialogs и откройте нужный Вам чат.
- 12) В нижнем меню выберите значок быстрых ответов.



13) Найдите с помощью поиска нужный Вам быстрый ответ и отправьте в чат с клиентом.

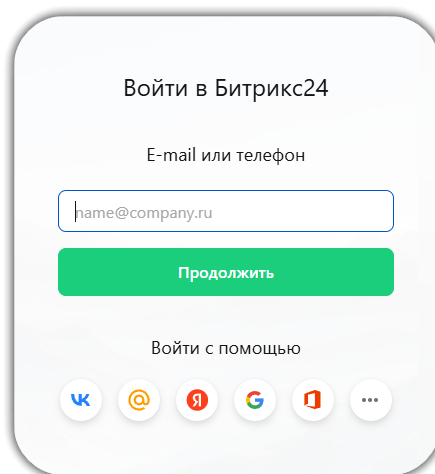


Шаг 4. Подключение ChatApp к CRM

1. Битрикс для версии ПО

Для интеграции ChatApp с Битрикс24, создан тестовый аккаунт с уже настроенной интеграцией.

- 1) Перейдите на портал в CRM Битрикс24.

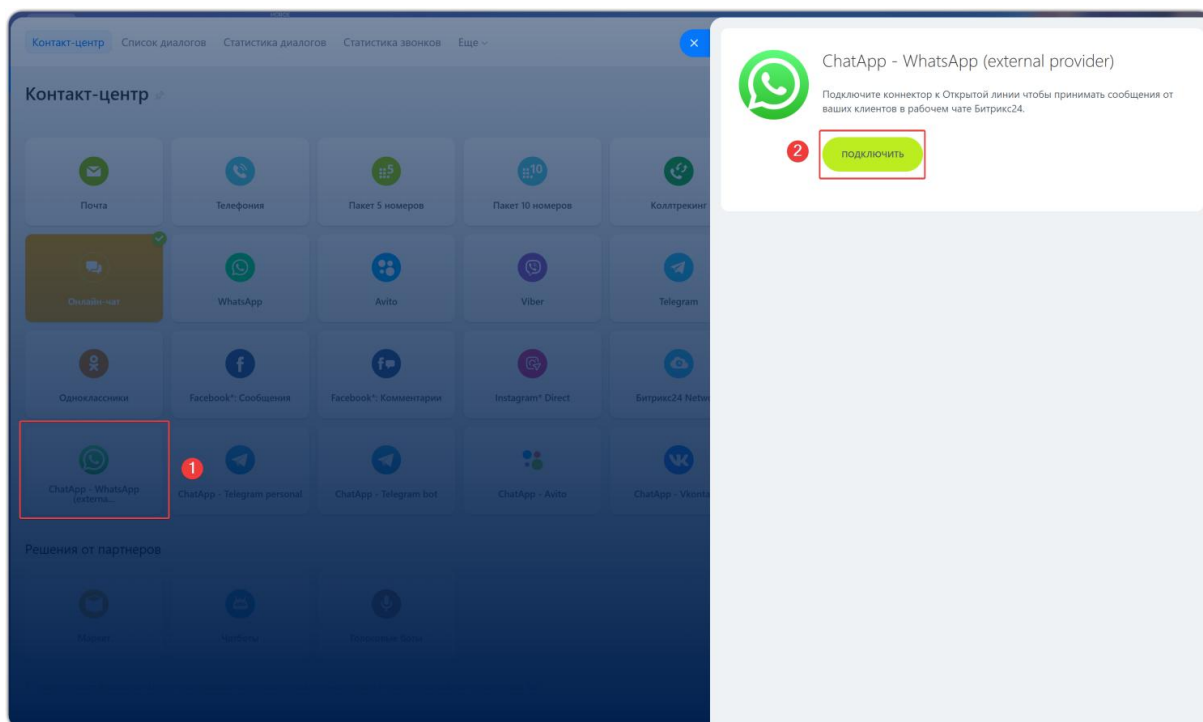


- 2) Введите логин и пароль.

1.1. Интеграция WhatsApp в Битрикс24

Чтобы оставаться на связи с клиентами из WhatsApp через Открытые линии Битрикс24, убедитесь, что канал WhatsApp [подключен](#) и авторизован в Личном кабинете ChatApp, а затем подключите соответствующий Коннектор ChatApp на платформе Битрикс24:

- 1) Зайдите в Контакт-Центр Битрикс24 и выберите коннектор «ChatApp - WhatsApp (external provider)».
- 2) В открывшемся виджете нажмите на кнопку подключить.



3) Заполните данные коннектора:

- В настройках выберите линию ChatApp из списка «Аккаунт» — к которой подключен канал WhatsApp.
- Выберите использовать ли аккаунт для отправки сообщений в WhatsApp через sms-провайдера.
- Укажите каналы коммуникации, сообщения из которых будут поступать в открытые линии.
- Включите или выключите опцию показать номера телефонов в групповых чатах открытых линий.
- Включите или выключите Автосинхронизацию имени чата открытой линии с контактом CRM.

4) Нажмите на кнопку «Сохранить и подключить».

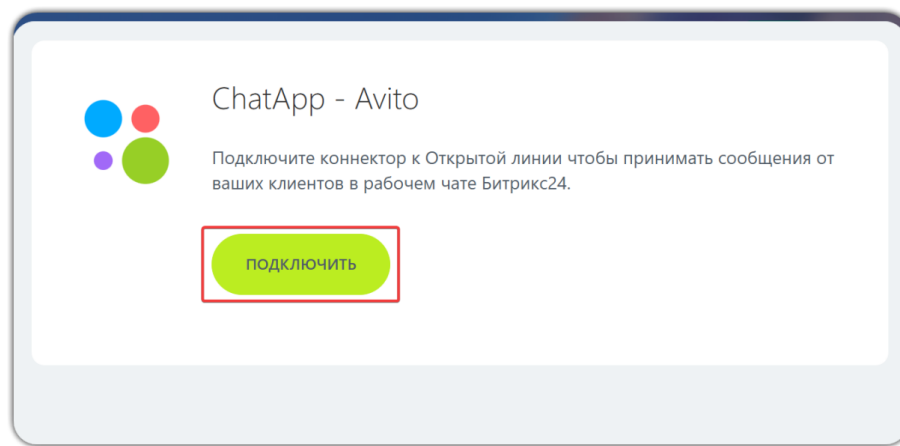
Канал WhatsApp добавлен в Открытую линию. Все обращения клиентов будут приходить в чат Битрикс24 и обрабатываться в соответствии с настройками Открытых линий.

- 5) Открыть существующий диалог или написать клиенту по номеру телефона можно в карточке Контакта, Лида или Сделки во вкладке «ChatApp».

1.2. Интеграция Avito в Битрикс24

Чтобы оставаться на связи с клиентами из Avito через Открытые линии Битрикс24, убедитесь, что канал Avito [подключен](#) и авторизован в Личном кабинете ChatApp, а затем подключите соответствующий Коннектор ChatApp на платформе Битрикс24:

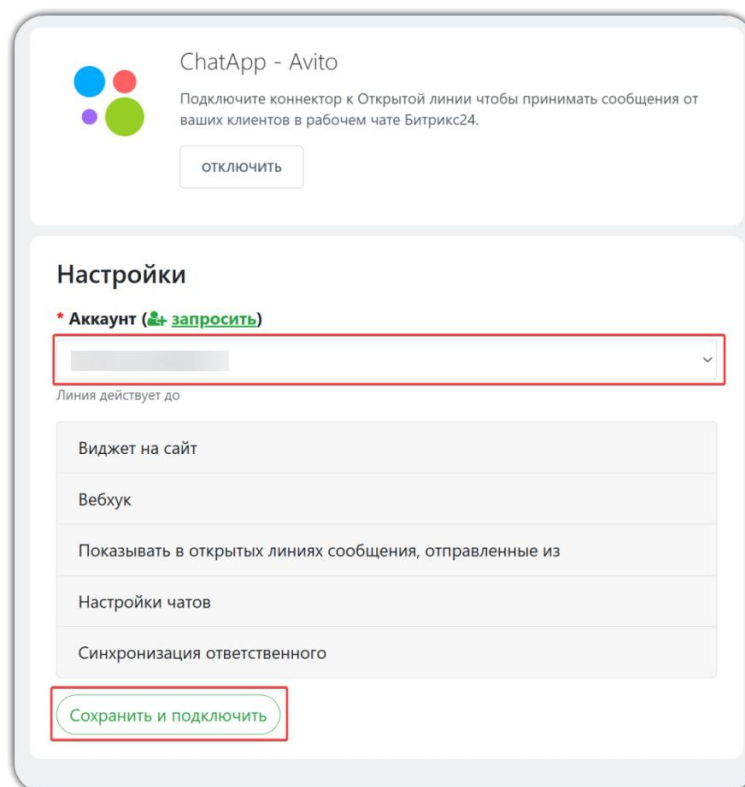
- 1) В разделе «Контакт-центр» на вашей платформе Битрикс24, нажмите на коннектор «ChatApp – Avito».
- 2) В открывшемся окне нажмите «Подключить».



3) Заполните данные коннектора:

- В настройках выберите лицензию ChatApp из списка Аккаунт. На выбор будет доступна линия, в которой подключен канал Avito.
- В поле «Виджет на сайт» заполните название канала и номер телефона.
- Укажите каналы коммуникации, сообщения из которых будут поступать в открытые линии.
- Включите или выключите опцию «Показывать номера телефонов в групповых чатах открытых линий».
- При необходимости, настройте синхронизацию ответственного.

4) Нажмите на кнопку «Сохранить и подключить».

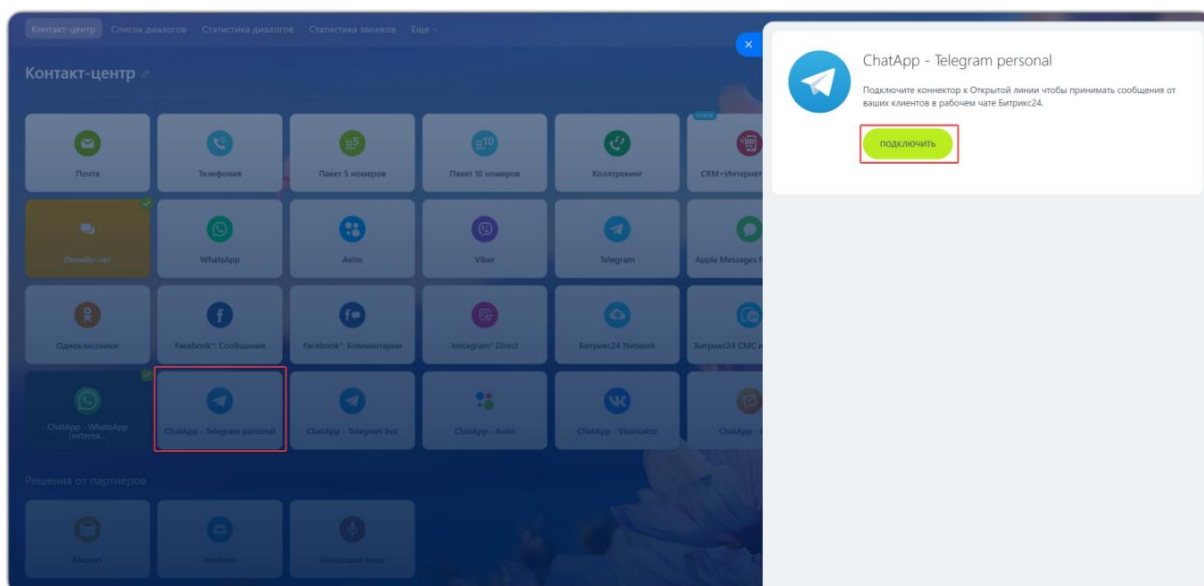


После настройки канал Avito будет добавлен в открытую линию. Все обращения клиентов будут приходить в чат вашего Битрикс24 и обрабатываться в соответствии с настройками открытых линий.

1.3. Интеграция Telegram в CRM Битрикс24

Чтобы оставаться на связи с клиентами из Telegram через Открытые линии Битрикс24, убедитесь, что канал Telegram подключен и авторизован в Личном кабинете ChatApp, а затем подключите соответствующий Коннектор ChatApp на платформе Битрикс24:

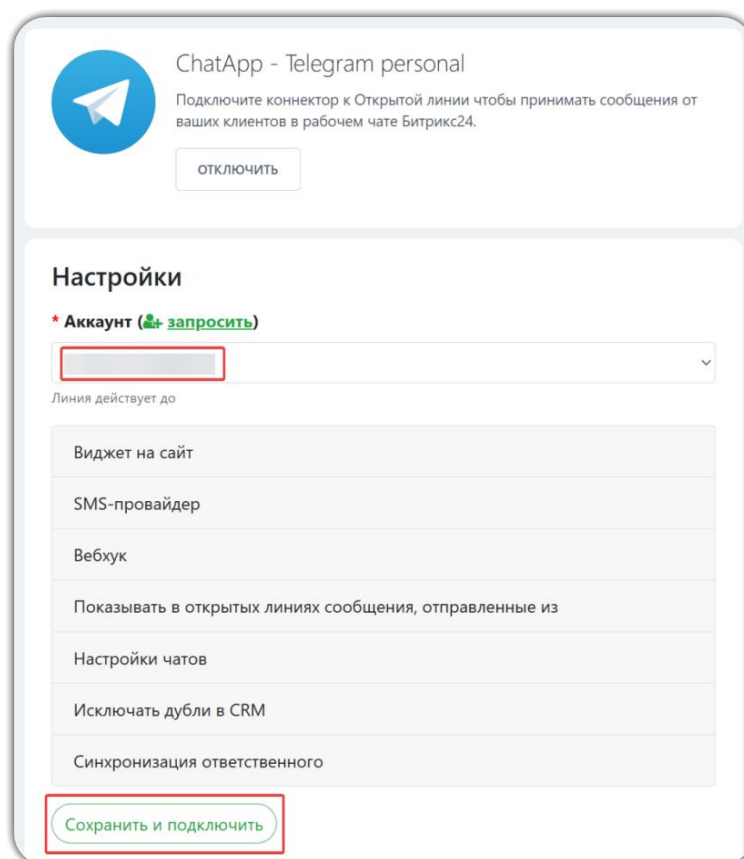
- 1) В разделе «Контакт-центр» в Битрикс24, нажмите на коннектор «ChatApp - Telegram»
- 2) В открывшемся окне нажмите на кнопку подключить.



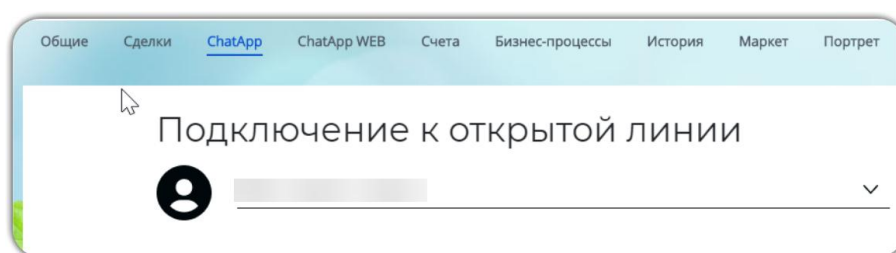
- 3) Заполните данные:

- В настройках выберите лицензию ChatApp из списка Аккаунт - будет доступна лицензия, в которой подключен канал Telegram.
- Выберите использовать ли аккаунт для отправки сообщений в мессенджер через sms-провайдера.
- Укажите каналы коммуникации, сообщения из которых будут поступать в открытые линии.
- Включите или выключите опцию показать номера телефонов в групповых чатах открытых линий.
- Включите или выключите Автосинхронизацию имени чата открытой линии с контактом CRM.

4) Нажмите на кнопку «Сохранить и подключить».



Канал Telegram добавлен в открытую линию. Все обращения клиентов будут приходить в чат вашего портала Битрикс24 и обрабатываться в соответствии с настройками открытых линий. Открыть существующий диалог или написать клиенту по номеру телефона можно в карточке контакта, лида или сделки во вкладке ChatApp.

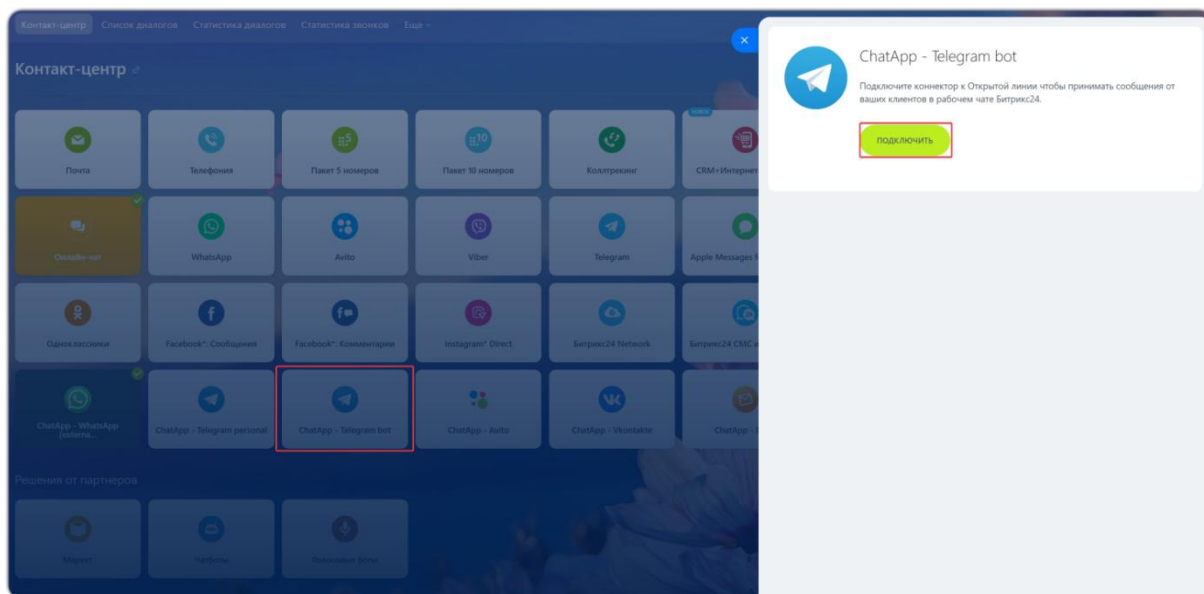


1.4. Интеграция Telegram bot в Битрикс24

Чтобы взаимодействовать с клиентами в Telegram bot через Открытые линии Битрикс24, убедитесь, что канал Telegram bot [подключен](#) и авторизован в Личном кабинете ChatApp, а затем подключите соответствующий Коннектор ChatApp на платформе Битрикс24:

1) В разделе Контакт-центр в Битрикс24, нажмите на коннектор «ChatApp – Telegram bot».

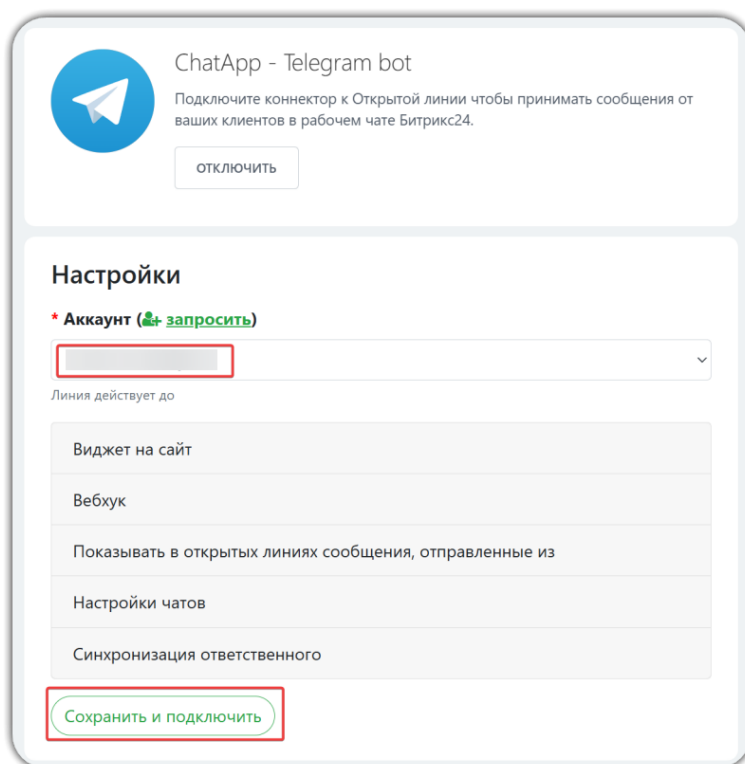
2) В всплывающем окне нажмите на кнопку «Подключить».



3) В открывшемся окне выполните необходимые настройки коннектора:

- Выберите лицензию ChatApp из списка Аккаунт - будет доступна лицензия, в которой подключен канал Telegram bot.
- Включите или выключите опцию «Показать номера телефонов в групповых чатах открытых линий».
- Включите или выключите «Автосинхронизацию имени чата открытой линии с контактом CRM».

4) Нажмите на кнопку «Сохранить и подключить».



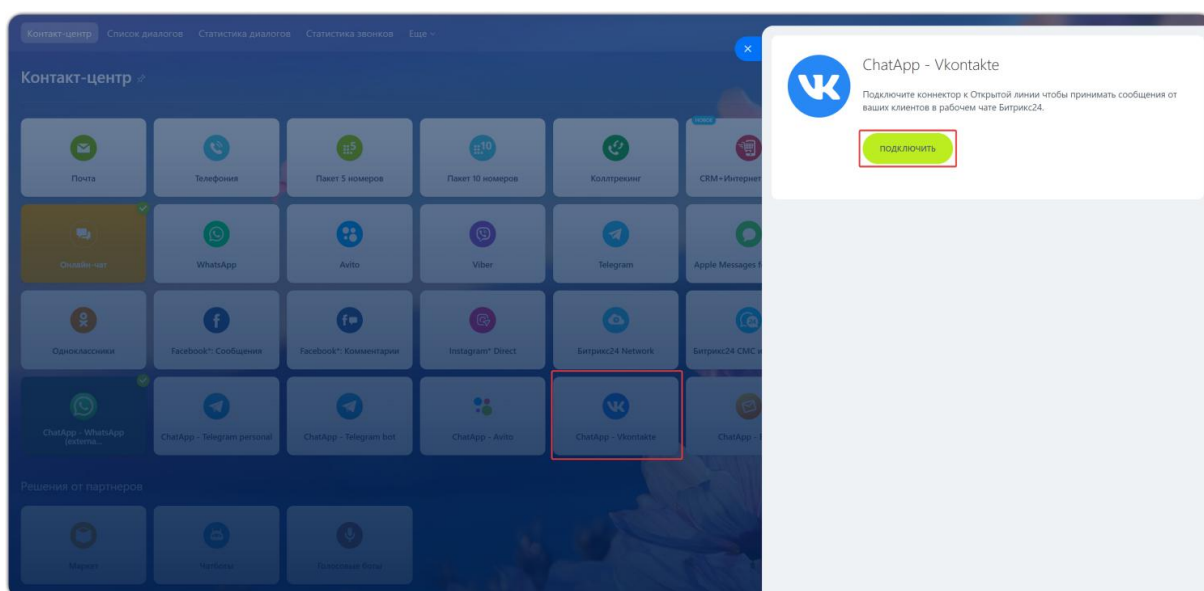
После настройки канал будет добавлен в открытую линию. Все обращения клиентов будут приходить в чат вашего портала Битрикс24 и обрабатываться в соответствии с настройками открытых линий.

1.5. Интеграция VKontakte в CRM Битрикс24

Чтобы взаимодействовать с клиентами из VKontakte через Открытые линии Битрикс24, убедитесь, что канал VKontakte подключен и авторизован в Личном кабинете ChatApp, а затем подключите соответствующий Коннектор ChatApp на платформе Битрикс24:

В разделе «Контакт-центр» в Битрикс24, нажмите на коннектор «ChatApp – VKontakte»

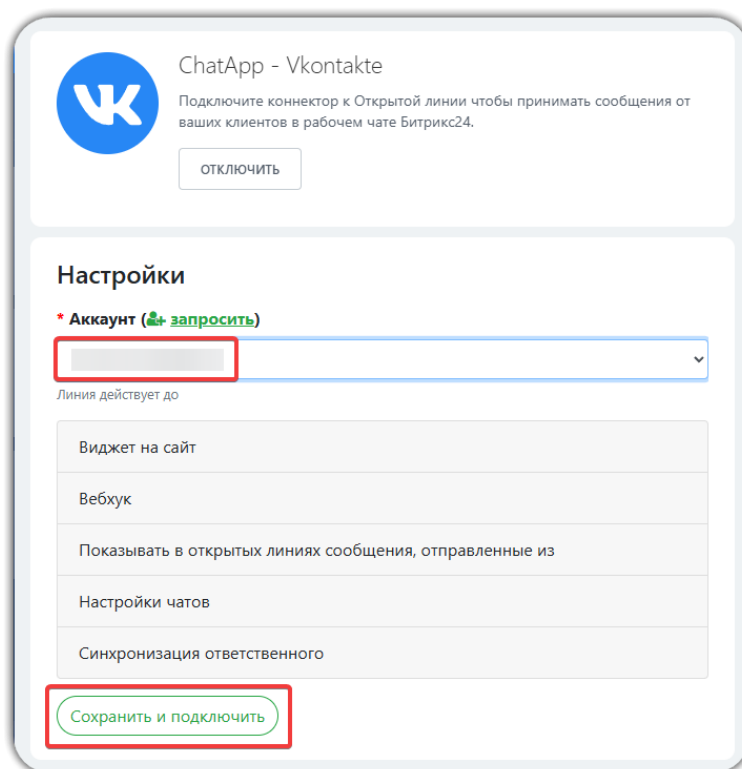
- 1) В всплывающем окне нажмите на кнопку «Подключить». Затем выполните необходимые настройки коннектора.



- 2) Настройте параметры:

- В списке Аккаунт выберите линию ChatApp — будет доступна линия, в которой подключен канал VKontakte.
- Включить или выключить Автосинхронизацию имени чата открытой линии с контактом CRM.

3) Нажмите на кнопку «Сохранить и подключить».



ChatApp - V Kontakte

Подключите коннектор к Открытой линии чтобы принимать сообщения от ваших клиентов в рабочем чате Битрикс24.

отключить

Настройки

* Аккаунт (👤 запросить)

Линия действует до

- Виджет на сайт
- Вебхук
- Показывать в открытых линиях сообщения, отправленные из
- Настройки чатов
- Синхронизация ответственного

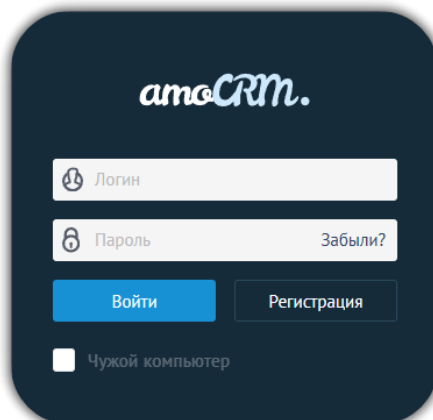
Сохранить и подключить

После настройки канал VKontakte будет добавлен в Открытую линию. Все обращения клиентов будут приходить в чат вашего портала Битрикс24 и обрабатываться в соответствии с настройками открытых линий.

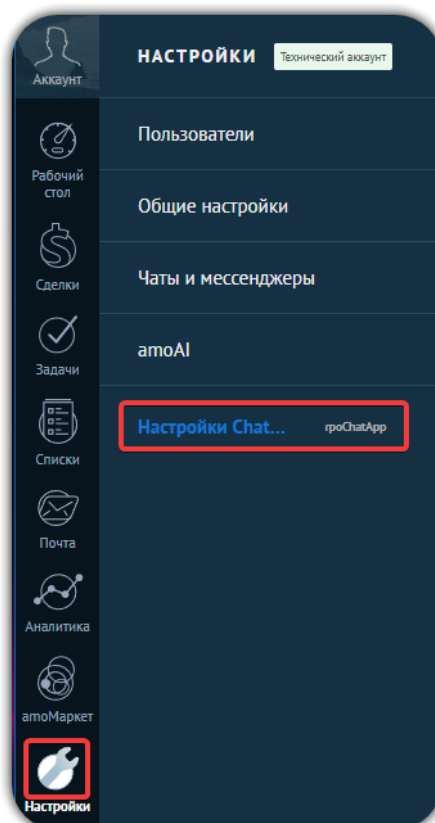
2. AmoCRM

Для интеграции ChatApp с AmoCRM.

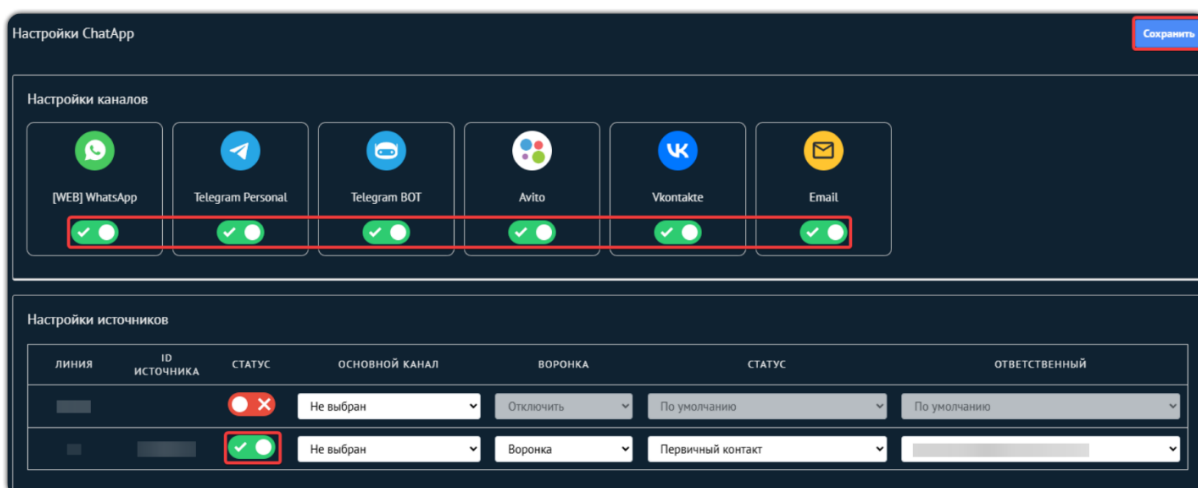
- 1) Перейдите на портал в AmoCRM.



- 2) Введите логин и пароль.
- 3) Перейдите в «Настройки» в левом меню, затем в «Настройки ChatApp».

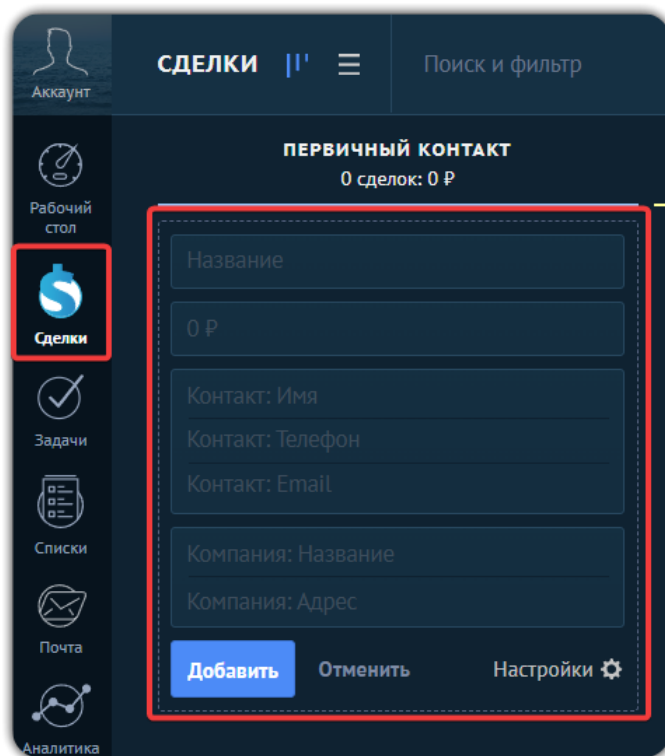


- 4) Включите нужные Вам каналы, они должны быть [подключены в личном кабинете ChatApp](#) и выберите подключаемые линии.

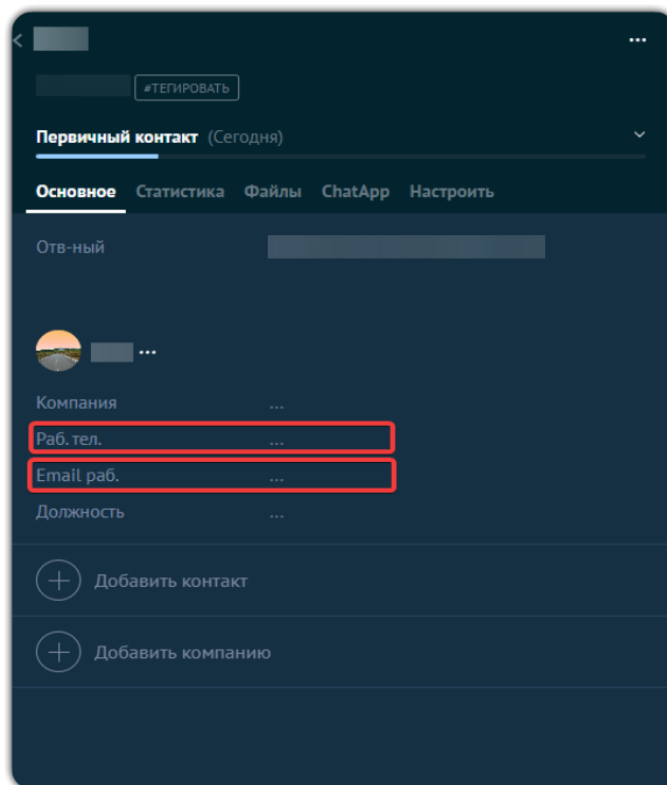


2.1. Написать первым клиенту

- 1) Зайдите в сделку с клиентом, которому хотите написать первым, нажатием на ее карточку, либо создайте сделку и контакт через быстрое добавление на канбане сделок.

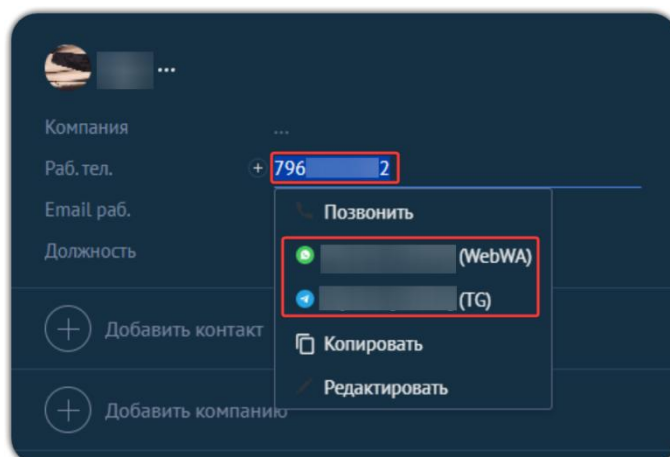


- 2) Заполните поля в разделе Компания. Введите в поля «Рабочий телефон» контакта его номер или @username клиента для отправки сообщений по каналу Telegram, а в поле «Email.раб.» - почту для отправки писем по одноименному каналу.

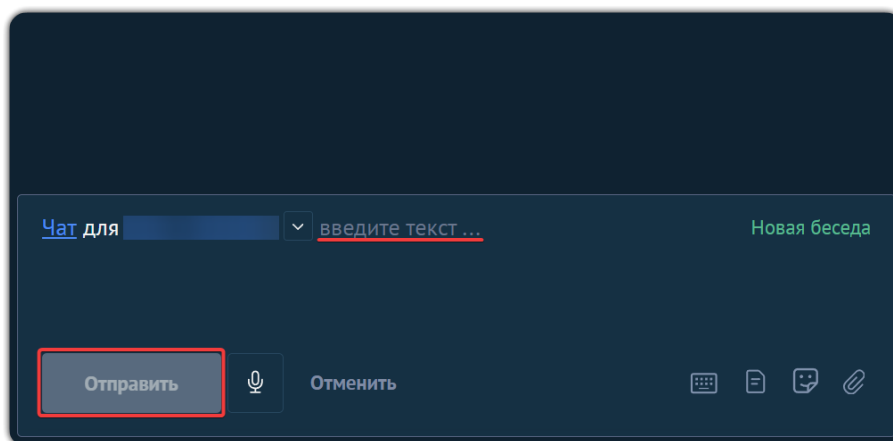


Важно: Соблюдайте ограничения мессенджеров при отправке сообщений. Если Вам известен @username клиента в Telegram, указывайте его вместо номера телефона, поскольку отправка сообщений в Telegram по номеру чаще чем 1 раз в три минуты, может быть принята мессенджером за подозрительную активность и привести к временной блокировке вашего Telegram-аккаунта. Если @username клиента в Telegram вам неизвестен, используйте номер телефона, но не пишите чаще чем одно сообщение в три минуты.

- 3) Нажмите левой кнопкой мыши на те данные, которые вы ввели в эти поля и выберите канал, по которому хотите отправить сообщение.



- 4) Введите текст сообщения и отправьте его.



Шаг 5. Настройка автоматизации

1. Битрикс24

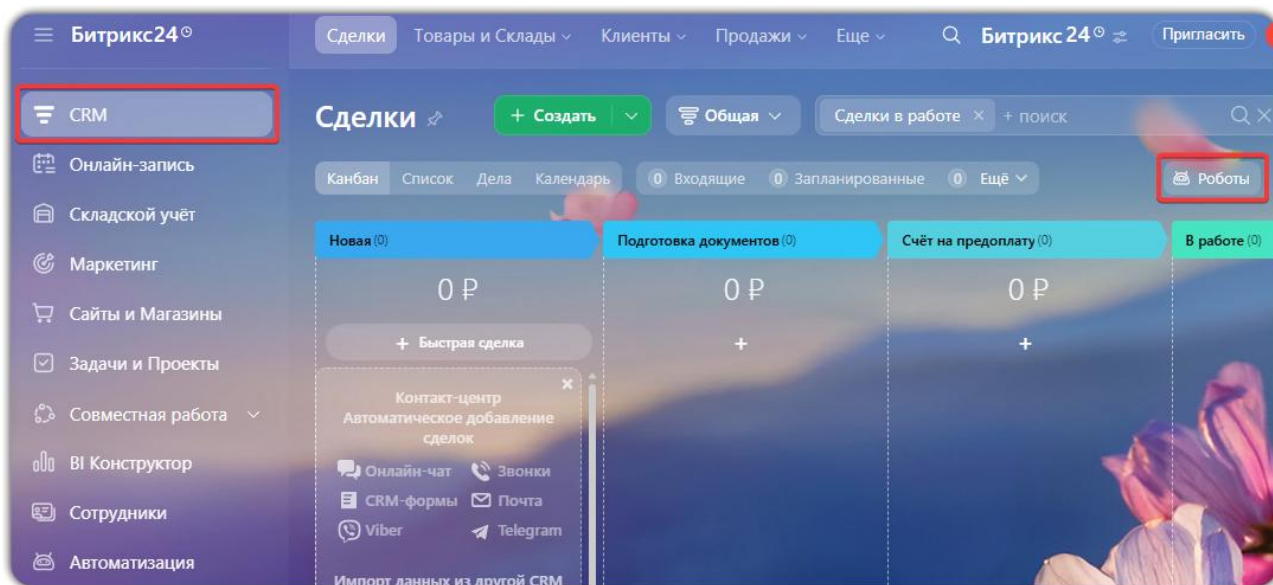
1.1. Отправка сообщения роботом

Робот «[ChatApp] - Отправить сообщение» позволяет отправить сообщение в мессенджер клиента на определенной стадии сделки.

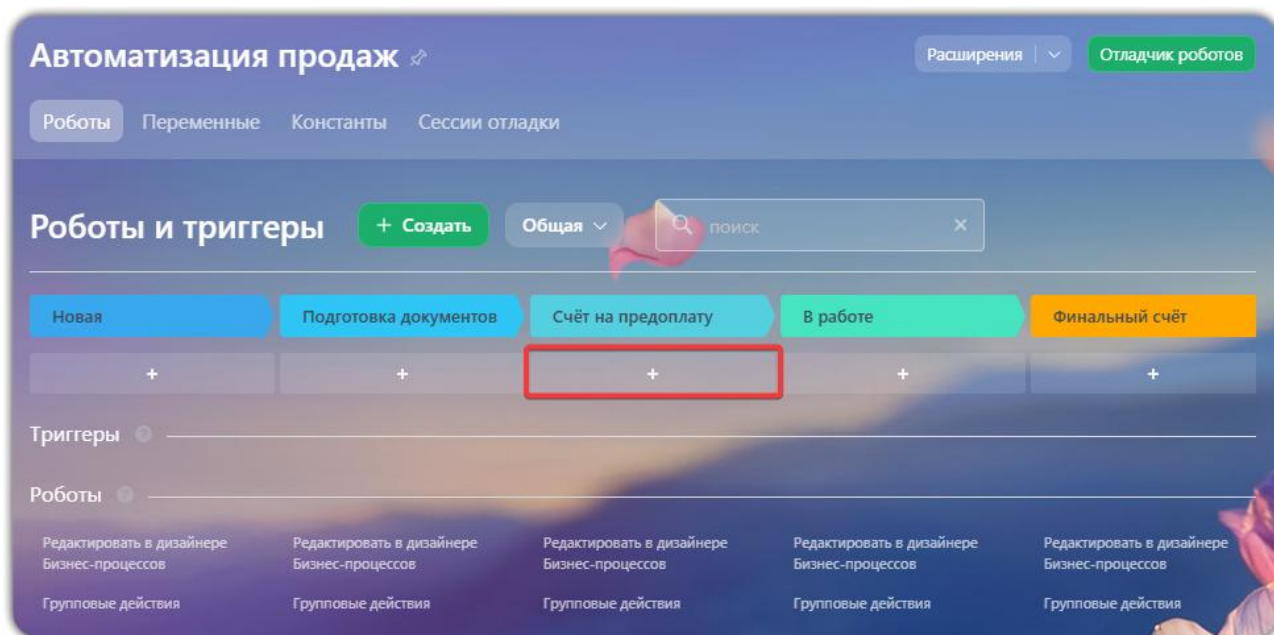
К примеру, после предварительной беседы вы хотите, чтобы клиент мог подробнее ознакомиться с вашим сервисом, сайтом и социальными сетями. Для этого достаточно составить сообщение, выбрать канал и настроить автоматическую отправку по номеру телефона.

1.2. Добавление и настройка робота отправки сообщения

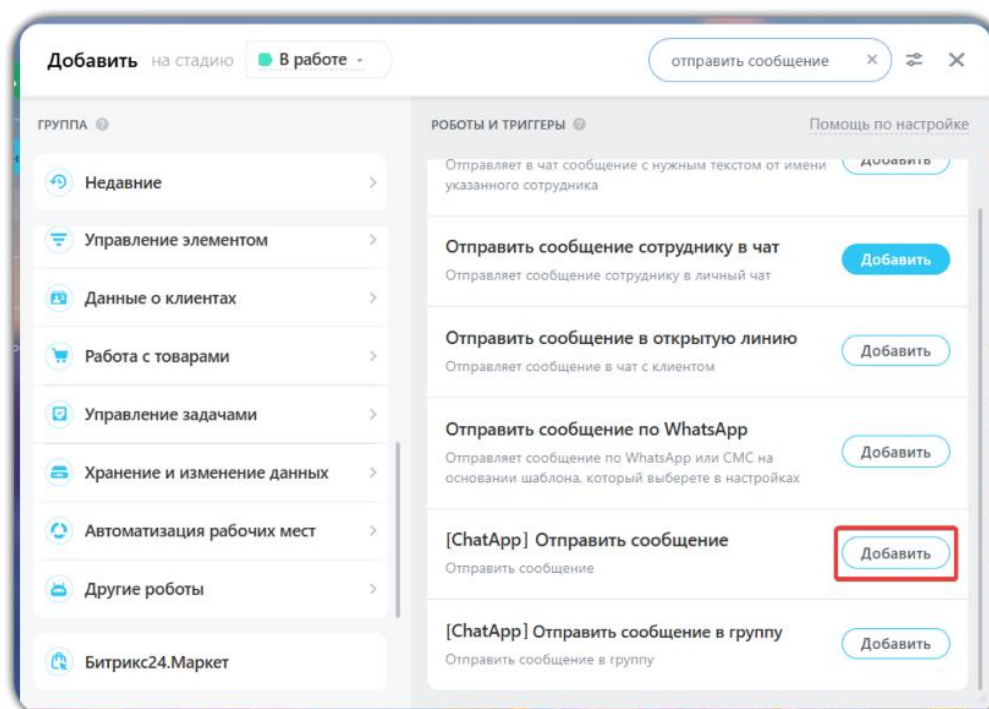
- 1) Перейдите на платформу Битрикс24 и добавьте нового робота на выбранную стадию сделки, нажав кнопку Роботы.



2) В открывшемся окне «Роботы и триггеры» на выбранной стадии сделки, нажмите «+».



3) Выберите робота «[ChatApp] - Отправить сообщение», нажмите «Добавить»:



4) В открывшейся форме заполните поля настроек:

- Телефон — укажите один или несколько номеров телефонов для отправки сообщения (при указании нескольких номеров обязательно используйте разделители «запятая» или «точка с запятой»).
- ID чата - укажите id чата из ChatApp Dialogs в профиле клиента или @username пользователя Telegram, если недоступен номер телефона.
- Мессенджер — укажите мессенджер из карточки сделки или лида через маску полей. Это поле необходимо заполнять, когда недоступен номер телефона контакта или другие данные.
- Сообщение — введите текст сообщения для отправки.
- Имя и Фамилия — эти данные заполнятся только для мессенджера Telegram. Контакты заполняются в справочник мессенджера и отображаются в диалогах.
- ID лицензии — заполните ID лицензии, которую вы будете использовать для отправки сообщения. вы можете оставить это поле пустым, если у вас только одна активная лицензия.

- Выберите канал для отправки сообщения, отображение отправки и ответственное лицо, а затем сохраните настройки робота, нажав на кнопку «Сохранить».
- Асинхронный результат — позволяет получить точные данные об отправке сообщения.
- Добавлять результат в комментарии карточки CRM — Отображать статус отправки сообщения.

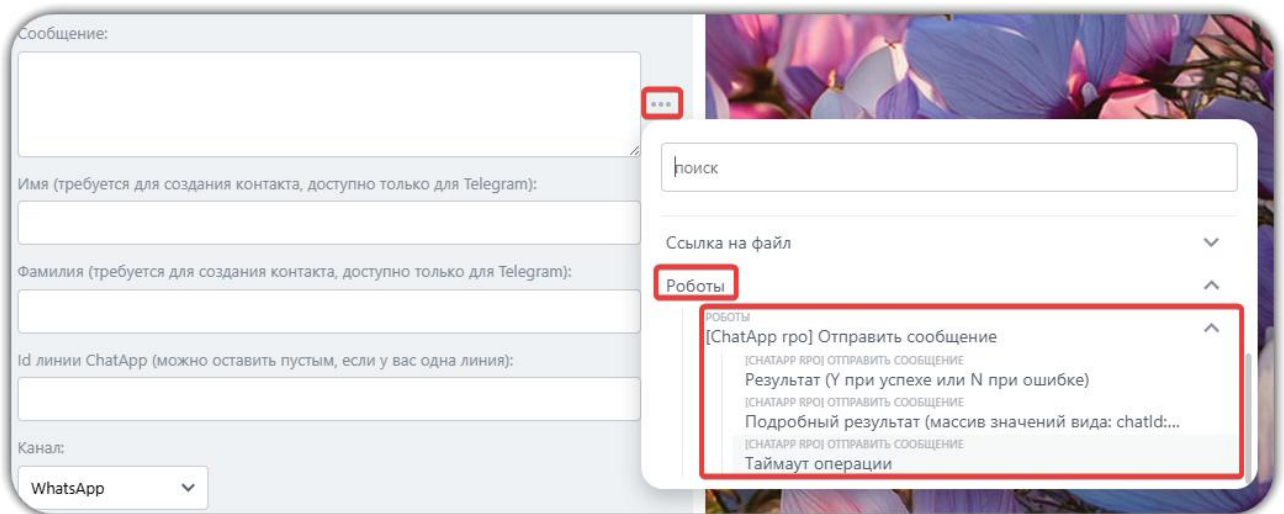
1.3. Результаты работы робота

Робот [ChatApp] - Отправить сообщение» может выводить несколько результатов. Результатом может быть:

- Статус отправки — результат Y при успехе и N при ошибке;
- Подробный результат — chatId:Y|N:[errorCode] errorMessage, где chatId – Id чата, Y|N – успех или ошибка при отправке, errorCode – код ошибки, errorMessage – сообщение об ошибке.

Например, 79000000000: N: license not found;

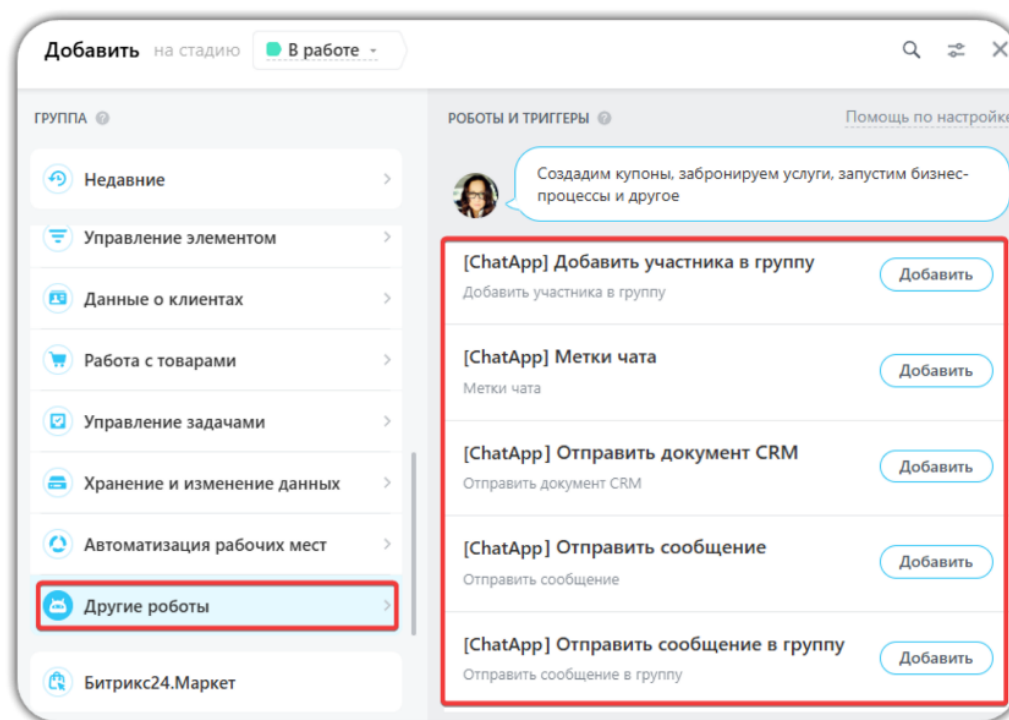
- Тайм-аут операции — 1 – робот получил ответ от интеграции за заданное время; 0 – робот не получил ответ.



1.4. Добавление нового робота

Чтобы открыть страницу с роботами, перейдите на портал Битрикс24 и в боковом меню выберите «CRM». Затем нажмите на кнопку «Роботы» в правой части.

- Нажмите на кнопку «+» в выбранной стадии на странице Роботы и триггеры.
- Роботы ChatApp расположены во вкладке Другие роботы в выпадающем списке.



1.5. Основные роботы ChatApp

- 1) Отправить сообщение в мессенджер на определенной стадии сделки;
- 2) Отправить файл с диска Битрикс24;
- 3) Отправить документ, созданный в CRM;
- 4) Проверка телефона - определяет есть ли мессенджер на номере телефона клиента;
- 5) Добавление меток диалогов - автоматизирует процессы установки и снятия интерактивных меток чатов;
- 6) Переименование чата - изменение имени чата.

1.6. Роботы для работы с группами в мессенджерах

ChatApp автоматизирует работу с группами в мессенджерах WhatsApp или Telegram с помощью отдельных роботов, которые позволяют:

- 1) Создать группу в WhatsApp или Telegram с необходимыми контактами;
- 2) Добавить участника в группу на определенном этапе сделки;
- 3) Отправить сообщение в группу - текстовое или со вложенным документом, созданным в CRM;
- 4) Отправить файл в группу с диска Битрикс24;
- 5) Автоматически удалить группу, созданную ранее.

1.7. Особенности использования роботов

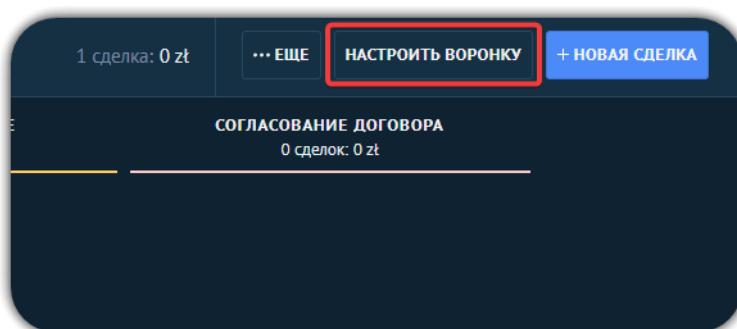
- Роботы доступны только на коммерческих тарифах Битрикс24;
- Робот запускается, когда CRM переходит на стадию работы с ним.
- Вы можете копировать, перемещать, удалять и изменять роботов.
- Каждый робот способен выполнять только одно действие, но на одну стадию можно поставить несколько роботов и настроить их так, чтобы действия выполнялись одно за другим в рамках процесса.
- Большинство роботов нуждаются в настройке и внесении данных в основные поля.
- Необходимо тщательно проверять какие контакты передаются в поля робота;
- Результат работы робота выводится в комментарий карточки CRM. Если сообщение не отправилось по неизвестной Вам причине, то проверьте комментарии робота;
- Внимательно проверяйте условия выполнения роботов.

2. AmoCRM

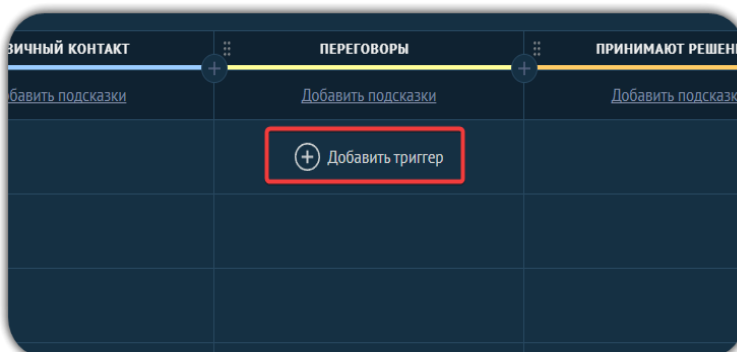
2.1. Написать клиенту в WhatsApp и Telegram с помощью Salesbot

Salesbot – это бот amoCRM, который можно запрограммировать на выполнение определенных действий. Чтобы отправлять сообщения клиентам в amoCRM через Salesbot:

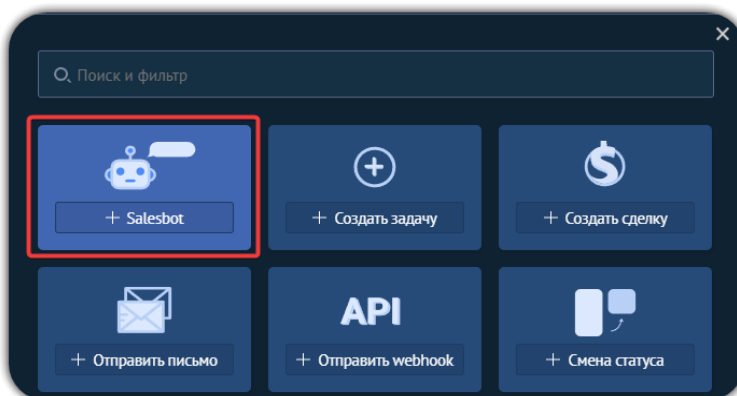
- 1) Перейдите в раздел «Сделки», откройте нужную воронку нажмите в правом верхнем углу «Настроить воронку»



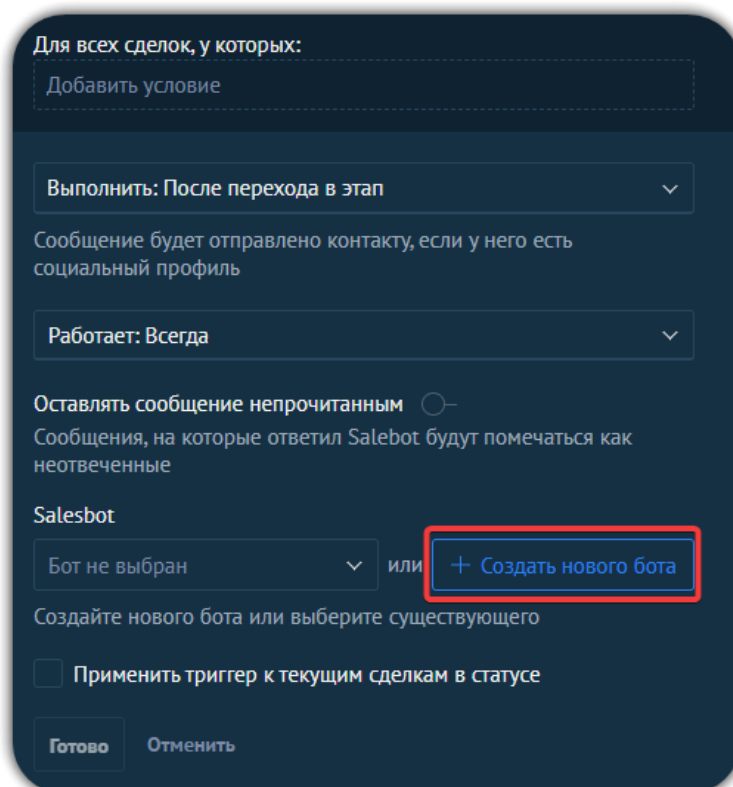
- 2) На нужной стадии воронки, при переходе в которую должен срабатывать бот, нажмите «+ Добавить триггер»



- 3) Нажмите «+ Salesbot»



- 4) Нажмите «+ Создать нового бота»



Для всех сделок, у которых:

Добавить условие

Выполнить: После перехода в этап

Сообщение будет отправлено контакту, если у него есть социальный профиль

Работает: Всегда

Оставлять сообщение непрочитанным ☐

Сообщения, на которые ответил Salebot будут помечаться как неотвеченные

Salesbot

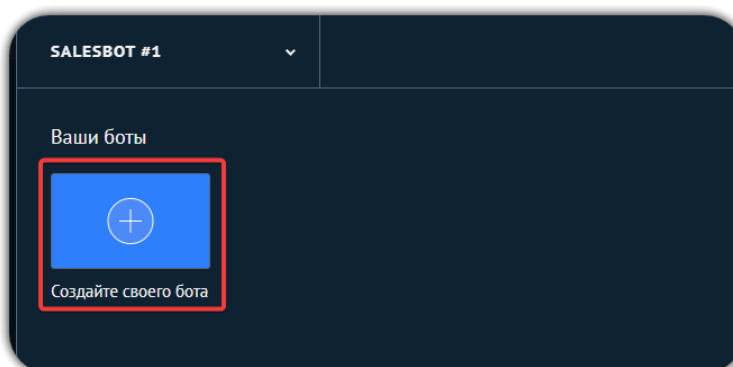
Бот не выбран или **+ Создать нового бота**

Создайте нового бота или выберите существующего

☐ Применить триггер к текущим сделкам в статусе

Готово Отменить

- 5) Создайте новый бот — в разделе «ваши боты» нажмите «+Создайте своего бота».



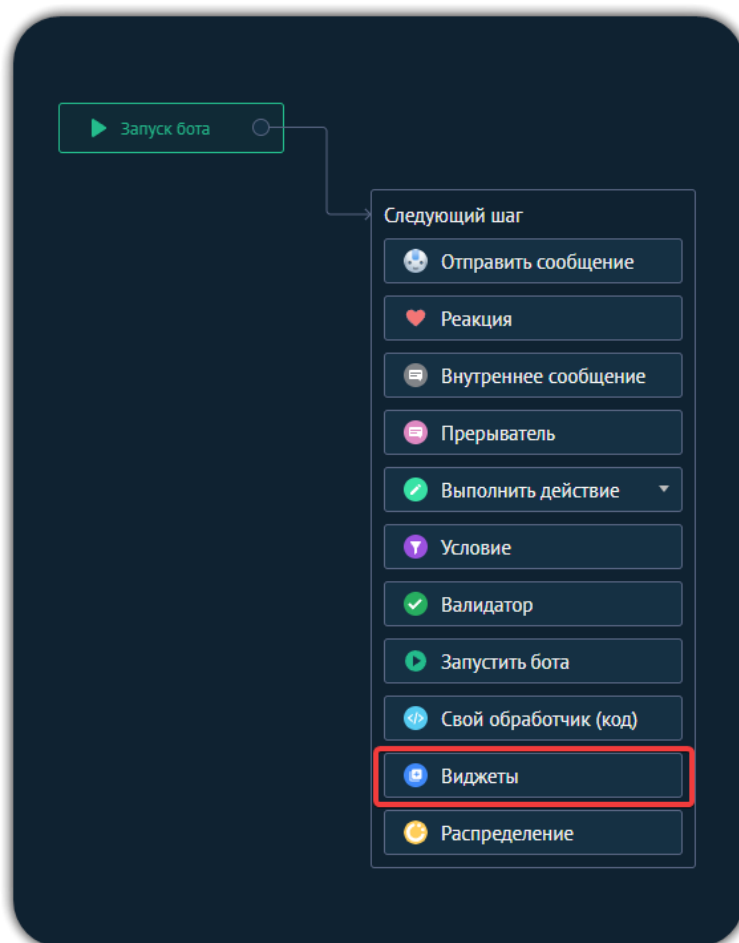
SALESBOT #1

Ваша боты

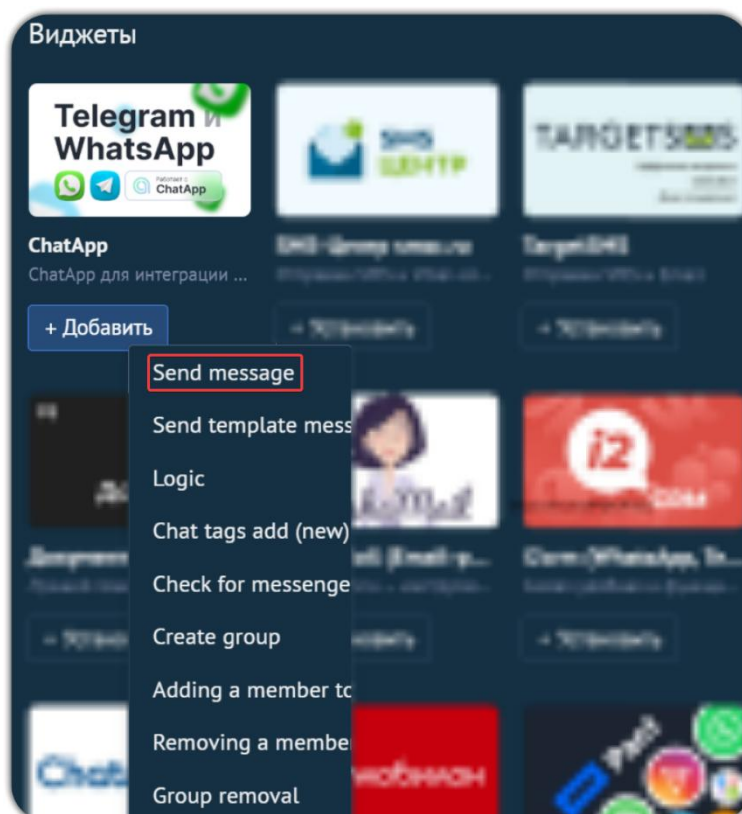
+ Создать нового бота

Создайте своего бота

- 6) В настройках бота выберите «Виджеты».



- 7) Нажмите «Виджет ChatApp» — «Send message (Отправка сообщения)».



8) Выберите отправку сообщений по предустановленным настройкам и введите данные:

- Линия;
- Мессенджер (из доступных).

1 Send message Скрыть ...

Линия

Автоматическое определение ▼

Мессенджер

Автоматическое определение ▼

Шаблон сообщения

9) Укажите «Шаблон сообщения».

1 Send message Скрыть ...

Линия

Автоматическое определение ▼

Мессенджер

Автоматическое определение ▼

Шаблон сообщения

- 10) Укажите ссылку на файл, например, изображение или загрузите его с устройства.

Файл

<https://imgur.com/gallery/chamngee-nebo-karon-8a>

Выбор файла Не выбран ни один файл

Параметр 1 ...

Раскрыть все параметры

В группе

☒ выполнять работу

☐ остановить работу

Указать свой контакт

Номер или @Login

Выбор контакта

Основной контакт

При успешном выполнении ☐

При ошибке ☐

- 11) Для группы выберите, будет ли бот писать сообщения в групповых чатах.

Если нужно отправить сообщение конкретному пользователю, укажите номер или @Login в поле «Контакт».

Если нужно писать основному контакту в сделке, выберите «Основной контакт». Если нужно отправить сообщение в группу, где состоит «Основной контакт», выберите «Контакт с группой».

В группе

☒ выполнять работу

☐ остановить работу

Указать свой контакт

Номер или @Login

Выбор контакта

Основной контакт

Основной контакт

Контакт с группой

Всем контактам

- 12) Сохраните (в правом верхнем углу). При переходе на этот этап воронки будет автоматически отправляться сообщение с изображением.

В ChatApp Dialogs можно добавить несколько сотрудников для работы с одним клиентом — установите роли Постановщика, Наблюдателя и Участника вручную. Автоматического триггера постановки дополнительных сотрудников нет.

Важно: не рекомендуем копировать ранее созданные Salesbot для нового диалога - могут возникнуть проблемы с внутренней логикой алгоритма их работы.