



CloudContact

Облачный Контакт-центр

ВЕБ ЧАТ и МЕССЕНДЖЕРЫ
ИНСТРУКЦИЯ



ООО «Клауд Контакт»
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи,
д.4, корп.1, офис 715



www.cloudcontact.ru



support@cloudcontact.ru



+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: support@cloudcontact.ru

 Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «Облачный Контакт-центр» расположен в специальном [разделе](#) на [Справочном портале](#) .

 Видео-инструкции «Облачный Контакт центр за 1 час» по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* смотрите в специальном [разделе](#) на [Справочном портале](#) или на специализированном [канале YouTube](#) .

Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения	4
Общие положения.....	5
Быстрая настройка Веб чата.....	6
Создание сервиса	18
Вкладка Свойства.....	19
Вкладка Персонал.....	23
Вкладка Статусы.....	26
Редактирование статусов	27
Вкладка Скрипты.....	36
Вкладка Уровень сервиса.....	38
Вкладка Результаты	39
Периодический экспорт стенограмм.....	40
Удаление записей обращений	45
Создание сценария.....	47
Настройка чата.....	49
Вкладка Свойства.....	50
Вкладка Системные сообщения	59
Вкладка Виджет чата	60
Дизайн виджета чата	61
Ярлык и пречат	71
<i>Ярлык чата</i>	<i>73</i>
<i>Настройка Пречат формы</i>	<i>76</i>
<i>Настройка формы «Оставить сообщение»</i>	<i>85</i>
<i>Включение ярлыка и пречата</i>	<i>87</i>
Форма вовлечения.....	88
<i>Форма вовлечения.....</i>	<i>90</i>
<i>Дизайн формы Вовлечения.....</i>	<i>92</i>
<i>Условия Формы вовлечения.....</i>	<i>95</i>
<i>Настройка пречат формы</i>	<i>100</i>
Кнопки начала чата	101
Вставка кода виджета на сайт и кобраузинг	108
Вкладка Мобильное приложение	111
Вкладка Шаблон записи чата.....	113

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

[сайт](#) – ссылки на разделы данной Инструкции и web страницы;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы);

 Обращаем внимание ... - важная информация;

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные;

Название новое / **Название старое** - актуальное название параметра / предыдущее название параметра.

Общие положения

Платформа Облачного Контакт Центра предоставляет весь необходимый функционал для обработки чатов, включая веб-чат и наиболее распространённые мессенджеры (*WhatsApp, Telegram, ВКонтакте, Viber* и ряд других).

В данной инструкции рассматриваются вопросы по настройке и подключению веб-чата и мессенджеров.

Рекомендуемая последовательность действий по настройке чатов и соответствующие им разделы инструкции приведены в таблице ниже:

Очередность	Описание	Раздел инструкции
1	Создать новый сервис	Создание сервиса
2	Создать сценарий обработки чатов	Создание сценария
3	Создать новую конфигурацию , связывающую <i>сервис - сценарий</i> - настройки <i>виджетов</i> чата	Вкладка Свойства
4	Настроить дизайн виджета чата	Дизайн виджета чата
5	Настроить ярлык чата	Ярлык чата
6	Настроить форму пречата	Настройка пречат формы
7	Включить ярлык и пречат	Включение ярлыка и пречата
8	Вставить код виджетов на сайт	Вставка кода виджета на сайт и кобраузинг

 Глава [Быстрая настройка Веб чата](#) содержит иллюстрации, показывающие **типовые действия** по настройке и запуску веб чата.

Быстрая настройка Веб чата

Данный раздел содержит перечень **типовых** действий, необходимых для включения **ВЕБ-ЧАТА**.

Подробное описание всех параметров настроек чата (включая мессенджеры) содержится в последующих разделах данной инструкции.

1. СОЗДАНИЕ НОВОГО СЕРВИСА

The screenshot shows the configuration interface for a new chat service. The interface is divided into a left sidebar with navigation options and a main content area. The main content area is titled 'Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Свойства' and contains a table of existing services and a configuration form for a new service named 'Пример чата'. The configuration form includes fields for name, type (set to 'Чат'), and a list of operators. Red callouts and numbers highlight the following steps:

- 1: Clicking the '+' button in the bottom left corner to create a new service.
- 2: Naming the service in the 'Название' field.
- 3: Selecting the 'Чат' type in the 'Тип' dropdown.
- 4: Assigning a group of operators in the 'Персонал' section.
- 5: Clicking the 'Сохранить' button to save the configuration.

Основные действия:

- Создать новый *сервис* (2).
- Присвоить ему название (4).
- Установить *тип* сервиса: Чат (5).
- Задать группу операторов, которая будет работать в сервисе (6)

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (7).

Подробное описание:

раздел [Создание сервиса](#)

2. СОЗДАНИЕ СЦЕНАРИЯ ЧАТА

The screenshot displays the configuration interface for creating a chat scenario. The interface includes a sidebar menu on the left, a main configuration area, and a table of existing scenarios.

Table: Chat Scenarios

Имя конфигурации	Определено	Дата	Всего записей: 13
Чат демо апрель...	ccadmin	16.04.24, 10:30	
Чат-опрос	ccadmin	04.10.20, 8:15	

Configuration Fields:

- Название сценария: Чат демо
- Уникальный идентификатор: b6261c793514742893c51174ff...
- Сценарий: Чат демо апрель 2024
- Сервис: Чат демо
- Входящий продажи

Buttons and Actions:

- 1: Click on the "Чат" menu item in the sidebar.
- 2: Click on the "+" button to create a scenario from scratch.
- 3: Click on the "+" button to create a scenario from a template.
- 4: Select the "Мобильный чат" template in the "Выбор шаблона:" dialog.
- 5: Click on the "Сохранить" button to save the scenario.
- 6: Click on the "Отменить" button to cancel the operation.

Основные действия:

- Создайте сценарий чата «с нуля» (3) или
- Используйте сценарий из шаблона «Мобильный чат» (4) и (5).

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (6).

Подробное описание:

раздел [Создание сценария](#)

3. СОЗДАНИЕ КОНФИГУРАЦИИ ЧАТА

Мессенджеры/ Веб чат >> Тестовая конфигурация >> Свойства

Название	Сценарий	Идентификатор
Web Callback демо	Сценарий WebCallback	f4ecb0ecec04abfada4ac858f2...
Отладочный сценарий	Чат демо апрель 2023	3c7ad67cdf1e4ca7807a723576...
Тестовая конфигурация	Чат демо апрель 2024	d5d8f6b33f0e4b049766dfb780...
Чат демо	Чат демо апрель 2024	b6261cf793514742893c551174...
Чат демо TEST	Чат демо апрель 2023	5ed51fadf89348ecb3da3710d7...

Свойства

Название сценария: Тестовая конфигурация

Уникальный идентификатор: d5d8f6b33f0e4b049766dfb7803d9

Сценарий: Чат демо апрель 2024

Сервис: Пример чата

Сохранить

Основные действия:

- Создайте новую *конфигурацию* (3).
- Присвойте ей название (5).
- Выберите *сценарий* чата, созданный на шаге 2 (6).
- Выберите *сервис*, созданный на шаге 1 (7).

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (8).

Подробное описание:

раздел [Вкладка Свойства](#)

4. ОТКРОЙТЕ НАСТРОЙКИ ВИДЖЕТА ЧАТА

Мессенджеры/ Веб чат >> Тестовая конфигурация >> Виджет чата

Название	Сценарий	Идентификатор
Web CallBack демо	Сценарий WebCallback	f4eccb0e9eb04abfada4ac858f2...
Отладочный сценарий	Чат демо апрель 2023	3c7ad67c0df1e4ca7807a723576...
Тестовая конфигурация	Чат демо апрель 2024	d5d866b33f0e4b0a97660fb780...
Чат демо	Чат демо апрель 2024	b6261c7f93514742893c551174...
Чат демо TEST	Чат демо апрель 2023	5ed51fadf89348ecb3da3710d7...

Дизайн виджета чата
редактировать

Дизайн виджета чата
редактировать

откройте окно редактирования виджета чата

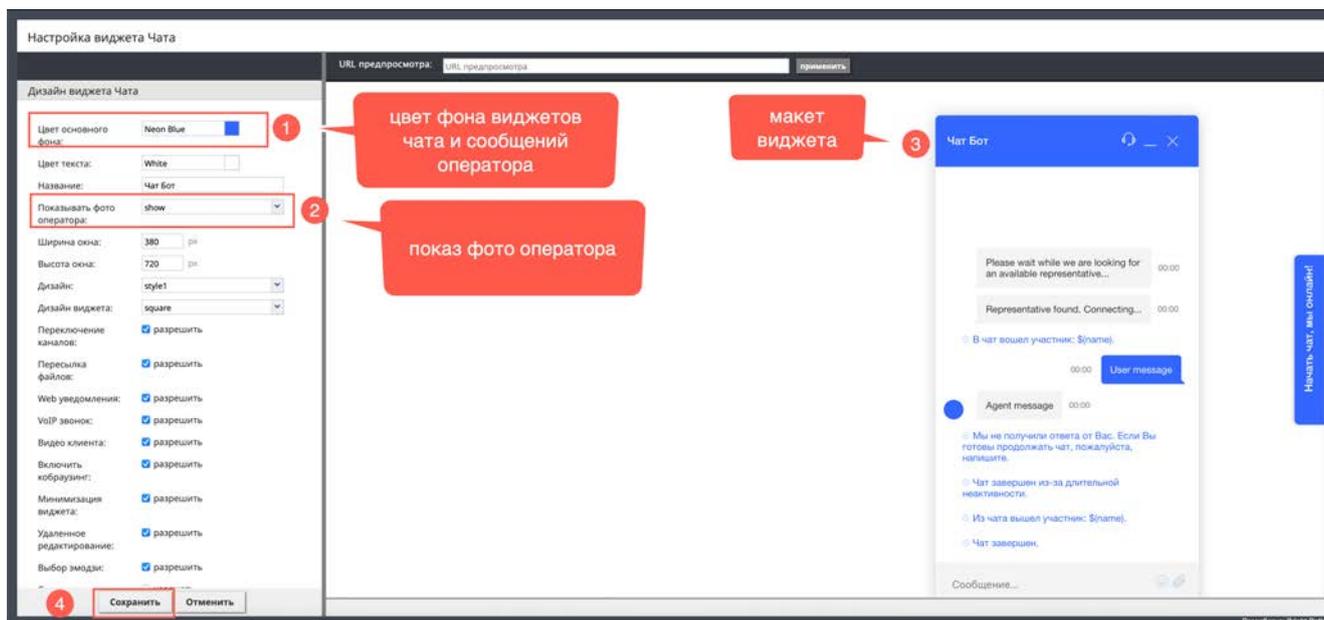
Основные действия:

- Откройте окно редактирования виджета чата (4).

Подробное описание:

раздел [Дизайн виджета чата](#)

4. НАСТРОЙТЕ ВИДЖЕТ ЧАТА



Основные действия:

- Определите цвет фона для всех виджетов в данной конфигурации и сообщений оператора (1).
- Выберите: показывать ли фото оператора или изображение, общее для всех операторов (2).
- Сделанные изменения отображаются на макете виджета (3).

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (4).

Подробное описание:

раздел [Дизайн виджета чата](#)

5. ОТКРОЙТЕ НАСТРОЙКИ ЯРЛЫКА И ПРЕЧАТА

Скриншот интерфейса настройки виджета чата. В центре экрана отображается таблица с настройками:

Название	Сценарий	Идентификатор
Web CallBack демо	Сценарий WebCallback	Mесcb0сесb04abfada4c858f2...
Отладочный сценарий	Чат демо апрель 2023	Эс7a067сdдfе4са7807a723576...
Тестовая конфигурация	Чат демо апрель 2024	с5d8f6c33f0e4b0497f6d0f079b...
Чат демо	Чат демо апрель 2024	b6261сf793514742893с551174...
Чат демо TEST	Чат демо апрель 2023	5ed51fadf89348есb3da3710d7...

В правой панели видны следующие настройки:

- Дизайн виджета чата: [редактировать](#)
- Ярлык и пречата: [добавить](#) (выделено красным)
- Форма вовлечения: Веб-чат ([добавить url](#))
- Кнопки начала чата: Начало чата ([добавить](#))
- Формы, вызываемые из сценария / вручную: Форма опроса ([добавить](#))
- Web HTML: HTML, скриплет
- Полный код чата для локального хостинга:
- Включить кобраунинг:
- Аккаунт приложения кобраунинга:

В нижней панели расположены кнопки [Сохранить](#) и [Отменить](#).

Основные действия:

- Откройте окно редактирования ярлыка и пречата (4).

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (5).

Подробное описание:

раздел [Ярлык и пречата](#)

5. НАСТРОЙТЕ ЯРЛЫК

Основные действия:

- Задайте название для настроек ярлыка и пречата (1). Далее в разделе Ярлык чата настройте ярлык.
- Включите использование ярлыка (2).
- Выберите расположение ярлыка на экране (3).
- Добавьте ссылку на иконку чата, размещённую на ярлыке (4).
- Введите надпись на ярлыке в рабочие часы (5).
- Введите надпись на ярлыке во нерабочие часы (6).
- Сделанные изменения отображаются на макете виджета (7).

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (8).

Подробное описание:

раздел [Ярлык чата](#)

6. НАСТРОЙТЕ ПРЕЧАТ ФОРМУ

использование пречат формы

включить кнопку «Отменить»

надпись на форме

макет пречата

название кнопки «Чат»

название кнопки «Отменить»

поля анкеты

Основные действия:

- Включите показ формы пречата (2).
- Задайте заголовок, показываемый в верхней части формы (3).
- Введите название кнопки начала чата (4).
- Включите использование кнопки отмены чата (5).
- Введите название кнопки отмены чата (6).
- Добавьте поля анкеты (7).
- Сделанные изменения отображаются на макете виджета (8).

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (9).

Подробное описание:

раздел [Настройка пречат формы](#)

7. ВКЛЮЧИТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЯРЛЫКА И ПРЕЧАТА

Мессенджеры/ Веб чат >> Тестовая конфигурация >> Виджет чата

всего записей: 7

Название	Сценарий	Идентификатор
Web CallBack демо	Сценарий WebCallback	f4eccb0e9eb04abfada4ac858...
Отладочный сценарий	Чат демо апрель 2023	3c7ad67cdf1e4ca7807a72357...
Тестовая конфигурация	Чат демо апрель 2024	d5d8f6b33f0e4b0a9766dfb79...
Чат демо	Чат демо апрель 2024	b6261d7f93514742893c5511...
Чат демо TEST	Чат демо апрель 2023	5ed51fadf89348ecb3da3710...

Дизайн виджета чата
«заказов»

Ярлык и пречат
Веб чат

добавить url

1

нажмите, для добавления ссылки

2

ссылка на страницу

3

4

Сохранить Отменить

Основные действия:

- Нажмите добавить url (1).
- В новом окне введите «/» (косая черта) для отображения настроенных форм на всех страницах, где будет вставлен код или введите адрес конкретной страницы (2).
- Нажмите ✓ для сохранения настройки (3).

Для сохранения сделанных изменений (на этом и последующих шагах) – нажмите кнопку «Сохранить» (4).

Подробное описание:

раздел [Включение ярлыка и пречата](#)

8. СКОПИРУЙТЕ КОД ВИДЖЕТОВ ДЛЯ ВСТАВКИ НА САЙТ

The screenshot shows the configuration interface for a chat widget. On the left, a sidebar lists various settings. The main area displays a table of chat configurations and a configuration page for a 'Web HTML snippet'. A red callout box labeled 'нажмите кнопку' points to the 'HTML snippet' button. Another red callout box labeled 'скопируйте код виджетов' points to the 'Copy to clipboard' button in the snippet preview window.

Имя	Сценарий	Идентификатор
Web CallBack демо	Сценарий Web-Callback	f4ec3b0eeb04abfada44c858...
Отладочный сценарий	Чат демо апрель 2023	3c7ad67cdf1e4ca7807a72357...
Тестовая конфигурация	Чат демо апрель 2024	d5d8f6b33f9e46049766dfb78...
Чат демо	Чат демо апрель 2024	b6261cf793514742893c5511...
Чат демо TEST	Чат демо апрель 2023	5ed51fadf89348ecb3da3710...

HTML snippet code:

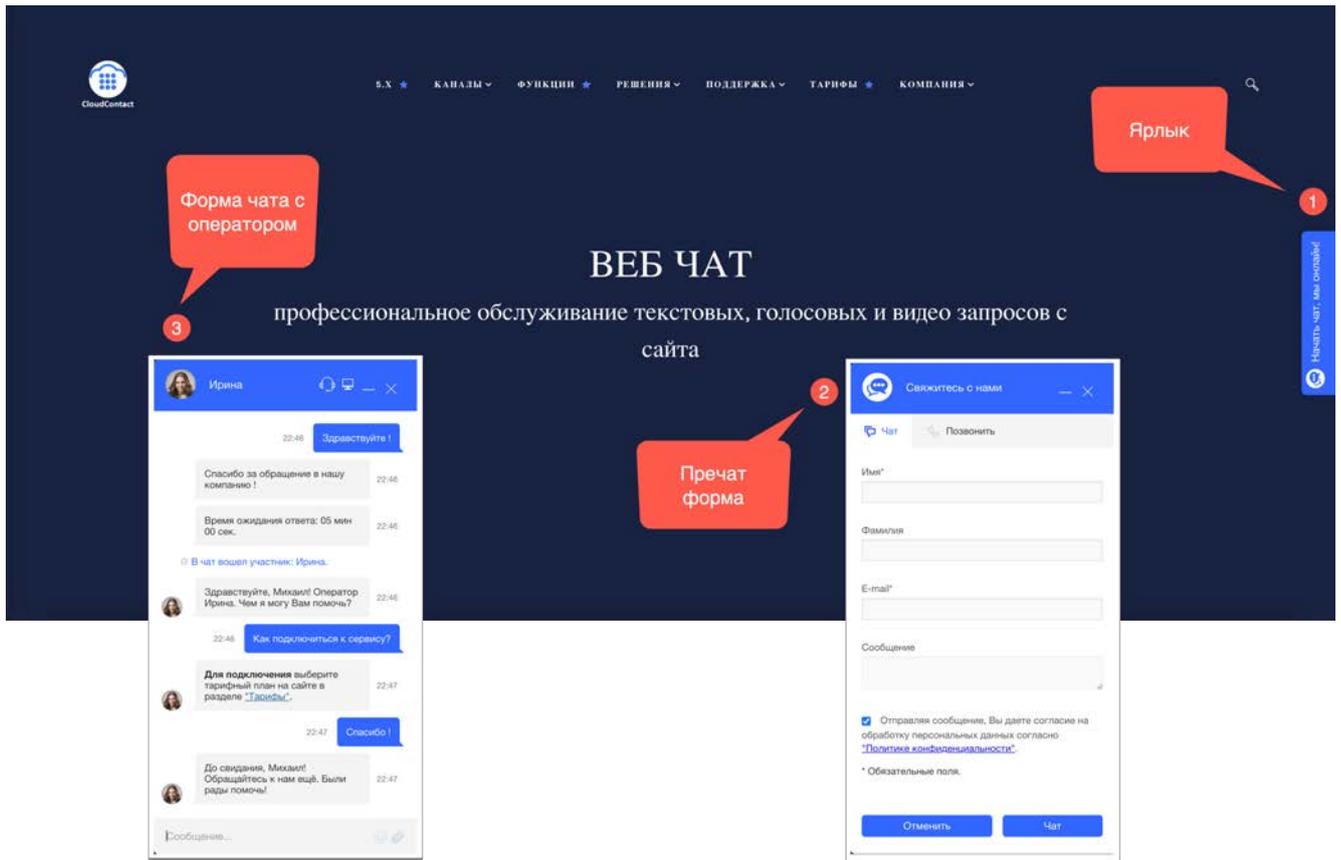
```

1. Укажите имя хоста клиентского веб-сервера:
2. Скопируйте этот HTML-код и вставьте в вашу веб-страницу:
<!-- You have to put this piece of JavaScript code into your web page
Note: Use <DOCTYPE html> on the page where snippet located for better rendering
-->
<link type="text/css" rel="stylesheet" href="https://...hostedcc.ru/clientweb/chat-client-v4/css/form.css">
<script type="text/javascript">
  SERVICE_PATTERN_CHAT_CONFIG = {
    appId: '5d8f6b33f9e46049766dfb78...',
    apiUrl: 'https://...hostedcc.ru/clientweb/api/v4',
    tenantId: '...',
    chatPath: 'https://...hostedcc.ru/clientweb/chat-client-v4'
  };
  // Default customer data, it can be collected on current site's content.
  
```

Основные действия:

- Нажмите кнопку HTML snippet (1).
- В новом окне нажмите Копировать в буфер обмена (2) для копирования кода настроенных виджетов. Он включает отображение всех настроенных виджетов: *ярлыка, пречата* и *виджета* чата с оператором.
- Вставьте код в необходимое место на сайте компании.

- Настроенные виджеты будут отображаться на странице в зависимости от действий клиента.



Подробное описание:

раздел [Вставка кода виджета на сайт и кобраузинг](#)

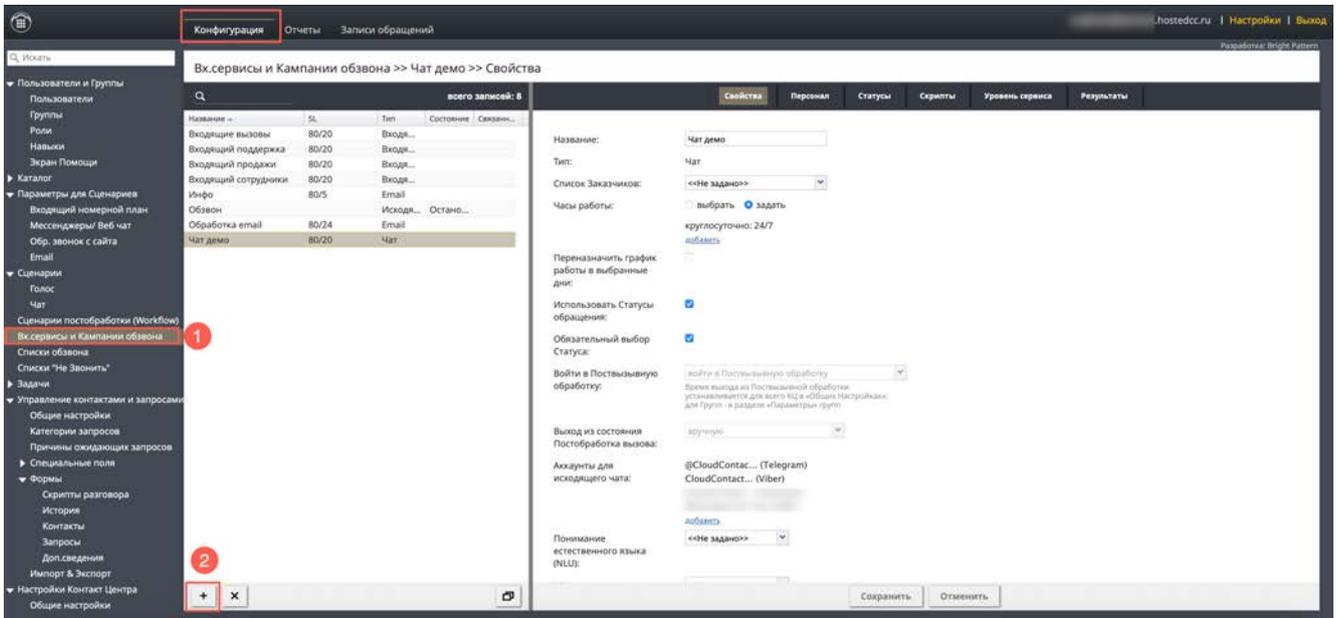
В последующих разделах инструкции рассматривается, как настроить сценарий чата, сервис чата и настройки чата (включая дизайн Веб-чата) для обслуживания обращений клиентов.

Следование рекомендациям позволит создать работающий сервис по обработке обращений клиентов в чате.

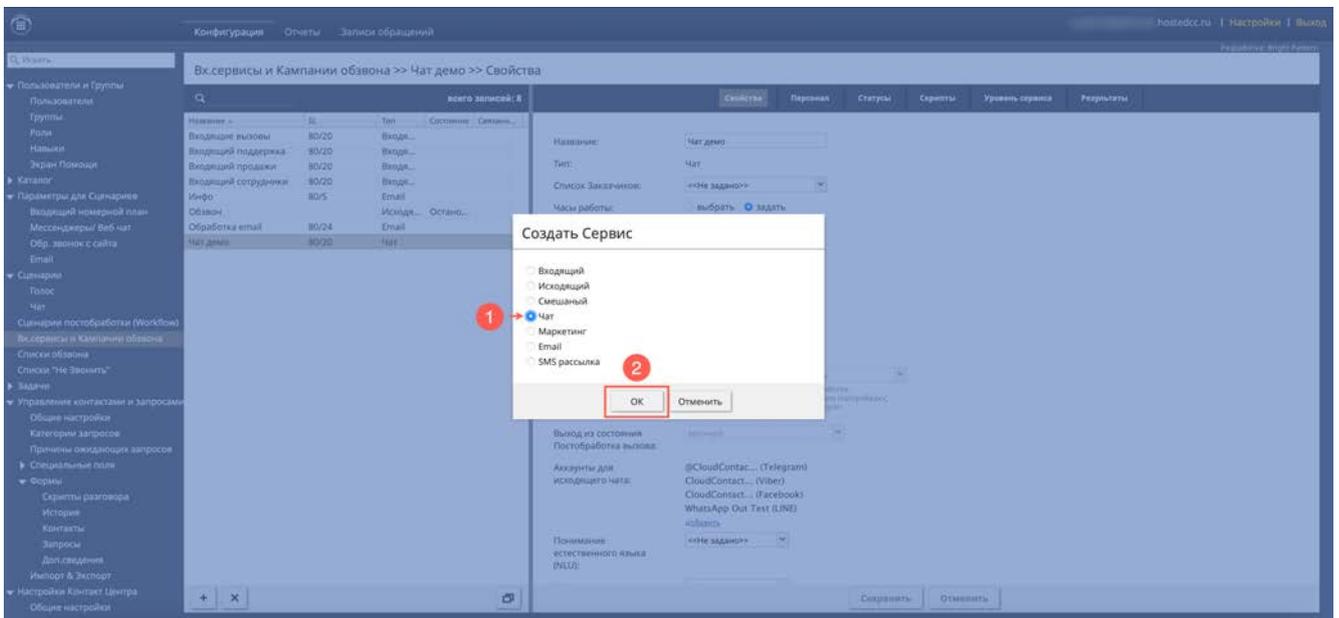
Создание сервиса

Настройку чата рекомендуется начать с **создания сервиса** для обработки чатов.

Для этого в приложении *Администратора* в разделе **Вх. сервисы и Кампании обзвона** (1) нажмите кнопку **Создать сервис** (2).

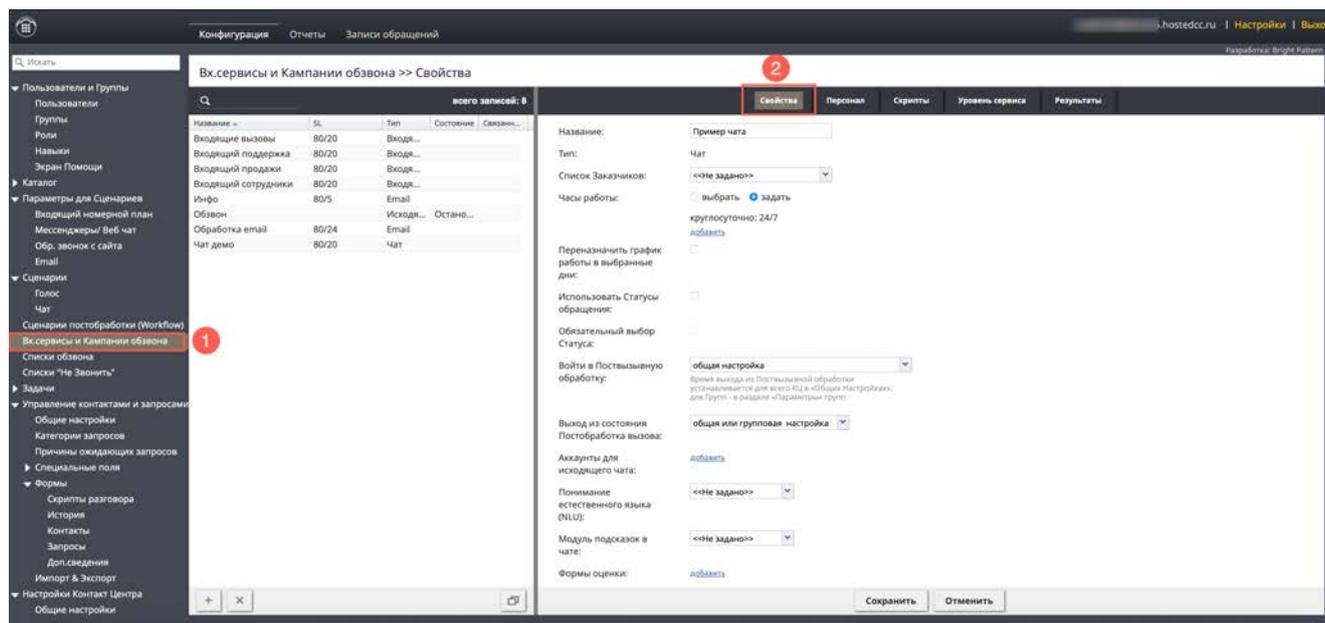


В открывшемся окне выберите тип сервиса **Чат** (1) и нажмите **OK** (2).



Вкладка Свойства

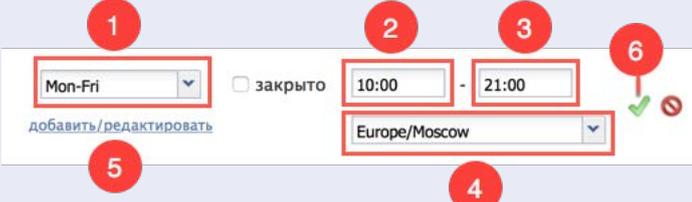
Во вкладке Свойства (2) задайте параметры работы нового сервиса.



Описание настроек данной вкладки представлено в таблице ниже.

⚠ Обратите внимание: некоторые изменения в настройках сервиса, влияющие на работу операторов, из-за требований браузеров по безопасности не подключаются автоматически в *приложении Оператора*. Поэтому, после внесения изменения в настройки сервиса мы рекомендуем всем работающим в данное время операторам, которых это касается, **обновить страницу** браузера.

Пункт	Характеристика
Название	<p>Название <i>сервиса</i>.</p> <p>Должно быть уникальным и не совпадать с названиями других vx. сервисов и компаний обзвона.</p> <p>Поскольку название сервиса используется по умолчанию как соответствующее название <i>навыка</i>, то название не должно совпадать с названиями каких-либо <i>Дополнительных навыков</i> (задаются в разделе Настройки Контакт Центра / Дополнительные навыки; подробнее см. в инструкции Пользователи и Группы на Справочном портале).</p>
Тип	<p>Задаётся при создании сервиса. Тип <i>Чат</i> не может быть изменен в дальнейшем.</p>
Список Заказчиков	<p>Зарезервирован для дальнейшего использования.</p>

Пункт	Характеристика
<p>Часы работы</p>	<p>Время работы сервиса: автоматическое включение и выключение сервиса. По умолчанию задана <i>круглосуточная работа (24/7)</i>.</p> <p>Нажмите выбрать для выбора одного из предустановленных интервалов работы или нажмите задать для самостоятельной настройки времени работы. При выборе задать, нажмите добавить (3) для <u>самостоятельного</u> ввода времени работы сервиса.</p>  <p>В открывшемся окне выберите <i>день (дни) недели (1)</i>, введите <i>время начала работы (2)</i> и ее <i>остановки (3)</i>. Время вводится в формате [час]:[минуты].</p> <p>Если необходимо, измените <i>поясное время (4)</i>, к которому относятся часы работы. По умолчанию, используется поясное время из <i>общих настроек КЦ</i> (раздел Настройки Контакт Центра/Общие настройки/ п.Часовой пояс по умолчанию).</p> <p>Можно одновременно задать разные часы работы сервиса для <u>разных</u> дней недели (например: рабочие дни и выходные). Для добавления <u>нового</u> правила нажмите добавить/редактировать (5).</p> <p>По завершении настроек подтвердите изменения (6).</p> 
<p>Переназначить график работы в выбранные дни</p>	<p>Выбрав данный селектор можно задать временный график работы для определенных дней.</p> <p>Сделанные настройки будут иметь более высокий приоритет по сравнению с общими настройками из п. Часы работы.</p>
<p>Использовать Статусы обращения</p>	<p>Определяет, будут ли использоваться <i>Статусы обращения</i> (задаются во вкладке Статусы) операторами при работе сервиса.</p>
<p>Обязательный выбор Статуса</p>	<p>При использовании <i>Статусов</i> (см. предыдущий пункт), задает необходимость обязательного выбора статуса оператором при завершении обработки вызова (при выходе из режима <i>Постобработка вызова</i>).</p> <p>Если задан <u>автоматический</u> выход оператора из статуса <i>Постобработка вызова</i> (в разделе Группы/ Выход из режима <i>Постобработка вызова</i>) и оператор <u>не успел</u> за заданный интервал времени поставить статус, то данному вызову ставится статус Нет статуса (No Disposition).</p> <p>Если данный селектор не выбран, то оператор может завершить работу над вызовом <u>не задавая статус</u>.</p>

Пункт	Характеристика
Войти в Поствызывную обработку	<p>Определяет, будет ли в оператор, работающий в данном <i>сервисе</i>, по окончании разговора переходить в состояние Поствызывная обработка.</p> <p>! Данная настройка имеет более высокий приоритет над настройками , заданными в разделах Группы / Свойства и Настройки Контакт Центра / Общие настройки (низший приоритет).</p> <p>Для использования установки, заданной для всего КЦ (в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки), выберите из выпадающего списка: общая настройка.</p>
Выход из режима Постобработка вызова	<p>В данном пункте задаётся, как оператор будет выходить из состояния <i>Постобработка</i>.</p> <p>Выберите один из возможных вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> Общие настройки - как задано в разделе Настройки Контакт Центра / Общие настройки (п. Выход из Поствызывной обработки) для всех групп в КЦ. В этом случае справа будет показана общая настройка (1), нажав на неё можно перейти в раздел Общие настройки и изменить её для всего КЦ; <div data-bbox="469 891 1189 1019" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Выход из режима Постобработка вызова: Общие настройки вручную</p> <p style="text-align: center; font-size: 24px; color: white; border-radius: 50%; width: 40px; margin: 0 auto;">1</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> вручную - оператор сам переводит себя из режима <i>Постобработка</i> в следующий статус; <div data-bbox="469 1160 1157 1288" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>Выход из режима Постобработка вызова: вручную</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> автоматически, через - выход осуществляется автоматически через заданное количество секунд. <div data-bbox="469 1400 1385 1527" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Выход из режима Постобработка вызова: автоматически, чере 20 секунды</p> </div> <p>! Данная настройка имеет более высокий приоритет над настройками , заданными в разделах Группы / Свойства и Настройки Контакт Центра / Общие настройки (низший приоритет).</p>

Пункт	Характеристика
Аккаунты для исходящего чата	<p>Выберите из списка учетную запись мессенджера или SMS, которая будет использоваться для исходящих чатов в данном сервисе или кампании обзвона.</p> <p>Выбор сервиса для исходящего чата позволяет оператору отправить сообщение в мессенджер или SMS во время голосового вызова с клиентом; сообщение будет отправлено с номера, заданного для учётной записи мессенджера или SMS, выбранного из списка.</p> <p>⚠️ Обратите внимание: этот параметр необходимо выбрать при использовании API SMS/MMS.</p> <p>⚠️ Данная настройка может быть использована в сервисах, чей тип отличается от «Чат» (например: «Входящий» или «Исходящий»).</p> <p>Для сервиса с типом «Чат» данную настройку можно не использовать.</p>
Понимание естественного языка (NLU)	<p>Данная опция позволяет использовать для эмоциональной оценки взаимодействия клиента и оператора функционал «Понимание естественного языка» (NLU - Natural Language Understanding). Для этого следует выбрать из выпадающего списка подключенный сервис NLU.</p> <p>Подключение сервиса NLU выполняется в разделе Настройки контакт Центра / Интеграция.</p> <p>⚠️ Примечание: в настоящее время данная опция не поддерживает работу с русским языком.</p>
Использовать внешний чат-бот / Модуль подсказок в чате	<p>Если в КЦ настроено подключение <i>внешнего чат-бота</i> (в разделе Настройки Контакт Центра / добавить уч. запись / Внешний Чат бот), то в этом пункте можно выбрать его из списка для использования в данном сервисе.</p>
Формы оценки	<p>Показывает все подготовленные формы оценки качества работы оператора (QM - Quality Management).</p> <p>Для подключения формы оценки к сервису, нажмите добавить, выберите форму в выпадающем списке, затем нажмите ОК.</p> <p>Обратите внимание: сервис также можно связать с формой оценки в разделе Контроль качества / Формы оценки / вкладка Свойства.</p> <p>⚠️ Примечание: для использования данной опции в КЦ должен быть подключен функционал OMNI QM.</p>

Вкладка Персонал

В данной вкладке задается персонал (группы операторов, ИТ и контролёры), которые будут работать в данном.

The screenshot displays the 'Персонал' (Personnel) configuration page for a chat scenario. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Пользователи и Группы', 'Сценарии', and 'Управление контактами и запросами'. The main area is titled 'Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Пример чата >> Персонал'. It features a table of chat records and a configuration panel on the right.

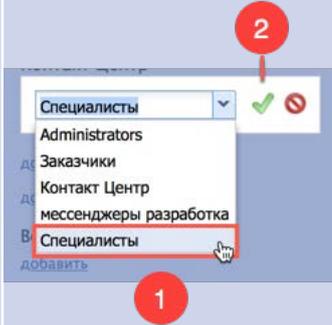
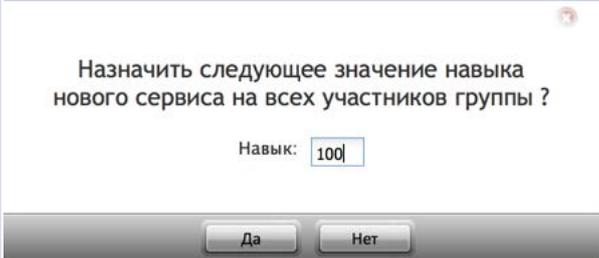
Название	SL	Тип	Состояние	Связан...
Входящие вызовы	80/20	Входя...		
Входящий поддержка	80/20	Входя...		
Входящий продажи	80/20	Входя...		
Входящий сотрудни...	80/20	Входя...		
Инфо	80/5	Email		
Обзвон		Исход...	Остан...	
Обработка email	80/24	Email		
Пример чата	80/20	Чат		
Чат демо	80/20	Чат		

The right-hand configuration panel includes sections for:

- Группы:** Контакт центр (с кнопкой [добавить](#))
- Администраторы:** Николай Попов (с кнопкой [добавить](#))
- Контролеры:** Игорь Елисеев (с кнопкой [добавить](#))

At the bottom of the configuration panel, there are buttons for 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel).

Описание содержания пунктов вкладки приведено в таблице ниже. Названия пунктов приведены в порядке расположения во вкладке.

Пункт	Характеристика
<p>Группы</p>	<p>Выберите одну или несколько <i>групп</i> операторов, которые будут участвовать в данном сервисе.</p> <p>Для добавления группы нажмите добавить (1).</p>  <p>Выберите <i>группу</i> из списка (1) и нажмите (2) для завершения выбора.</p>  <p>Для удаления группы наведите на неё мышкой и нажмите на знак X (1).</p>  <p>При назначении новой группы всем её участникам присваивается одноимённый <i>навык</i>. По умолчанию он равен 100.</p> <p>Подробнее о навыках – см. в инструкции Пользователи и Группы на Справочном портале.</p> 

Пункт	Характеристика
Администраторы	<p>В данном пункте указываются сотрудники, которые могут настраивать данный сервис.</p> <p>Нажмите добавить и выберите пользователя из списка.</p> <p>! Настройки сервиса могут менять только пользователи, обладающие полномочием Управление назначенными вх.сервисами и кампаниями обзвона (задаётся в разделе Роли/Свойства/ п. Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона).</p> <p>Если назначенный сотрудник лишается данного полномочия, в данном пункте он будет выделен красным цветом.</p>
Контролеры	<p>Пользователи, имеющие доступ к записям обращений для данного сервиса.</p> <p>Обычно это сотрудники компании, занимающиеся только прослушиванием разговоров или представители Заказчика (для аутсорсинговых сервисов). Они имеют доступ только к записям обращений данного сервиса (вкладка Записи обращений).</p> <p>Нажмите добавить и выберите пользователя из списка.</p> <p>! Отображаются только пользователи, обладающие полномочием Прослушивание записей разговоров и просмотр записей чатов для назначенных сервисов (задаётся в разделе Роли/Свойства/ п. Управление Вх.сервисами и Кампаниями обзвона).</p> <p>Если назначенный сотрудник лишается данного полномочия, в данном пункте он будет выделен красным цветом.</p>

Вкладка Статусы

В данной вкладке настраиваются статусы (результаты) обработки обращения, которые оператор может присвоить обращению по завершению работы с ним.

⚠ Для настройки статусов, они должны быть **включены** в данном сервисе: вкладка Свойства / п. Использовать Статусы обращения (см. описание в разделе [Вкладка Свойства](#)).

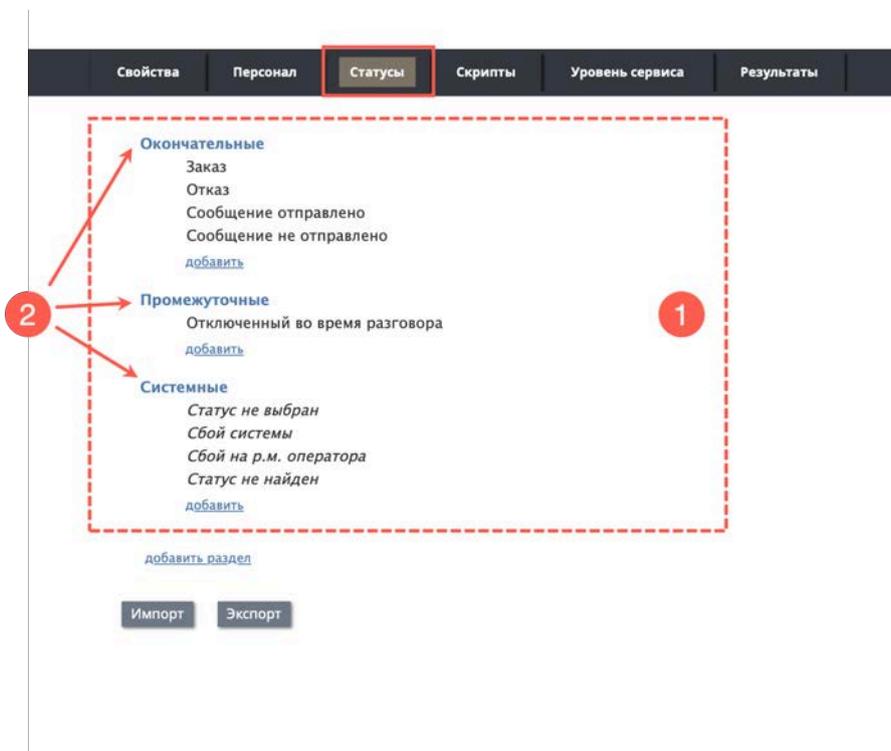
The screenshot shows the configuration interface for a chat service. The left sidebar contains a navigation menu with categories like 'Пользователи и Группы', 'Сценарии', and 'Управление контактами и запросами'. The main area is titled 'Вх.сервисы и Кампании обзвона >> Пример чата >> Статусы'. A table lists various status types with columns for Name, SL, Type, Status, and Link. The 'Пример чата' status is highlighted. On the right, there are sections for 'Окончательные' (Final) and 'Промежуточные' (Intermediate) statuses, each with a list of status names and a 'добавить' (add) button. At the bottom, there are 'Импорт' (Import) and 'Экспорт' (Export) buttons, and 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel) buttons.

Название	SL	Тип	Сост...	Связан...
Входящие вызовы	80/20	Входя...		
Входящий поддержка	80/20	Входя...		
Входящий продажи	80/20	Входя...		
Входящий сотрудни...	80/20	Входя...		
Инфо	80/5	Email		
Обзвонка		Исход...	Остан...	
Обработка email	80/24	Email		
Пример чата	80/20	Чат		
Чат демо	80/20	Чат		

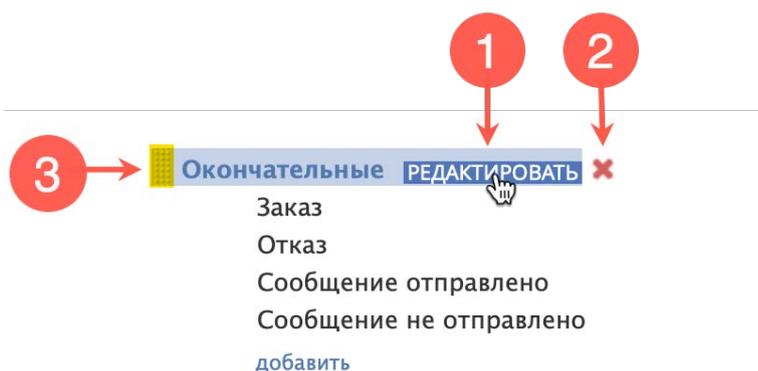
Редактирование статусов

При создании сервиса ему присваивается определенный набор *предустановленных* статусов (1). Их можно редактировать, удалять, перемещать и создавать свои собственные статусы.

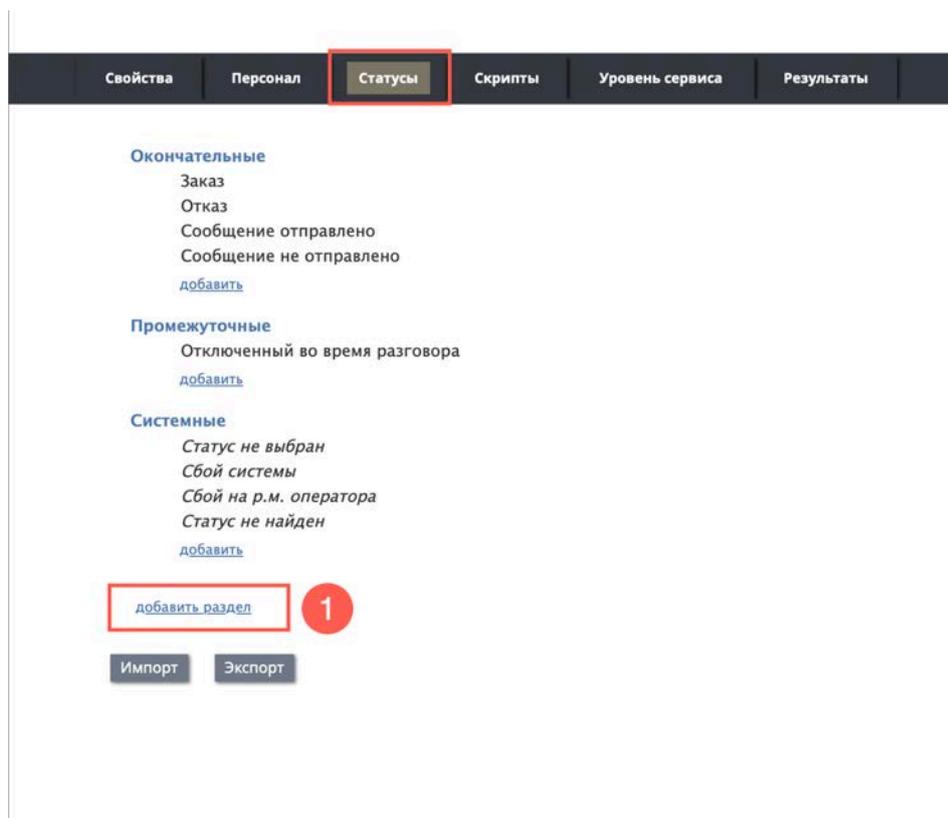
Статусы сгруппированы по *разделам* (2). Принципы, по которым производится группировка, носит произвольный характер. Чаще всего отдельно группируют *закрывающие* статусы и статусы, *переносящие* обращение на другое время (см.ниже).



Для **редактирования названия раздела** выделите его мышкой и нажмите РЕДАКТИРОВАТЬ (1). Для **удаления** – нажмите X (2). Для **перемещения раздела**, нажмите мышкой на прямоугольник в начале названия *раздела* (3) и переместите его в нужное место.



Для **создания** нового *раздела* нажмите **добавить раздел (1)** в конце списка *статусов*.



Действия, аналогичные редактированию *названий разделов* (1), (2), (3), можно выполнить и с *названиями статусов*.

Для **создания** нового статуса нажмите **добавить** (4).



Откроется окно для ввода *параметров* нового статуса.

Название:

Описание:

Оператор выбирает: да

Тип: Успешный (завершает запись)
 Спам
 Продолжить

Код:

Перечень *параметров* статуса перечислен в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
Название	<p>Название статуса. Не должно совпадать с названиями других статусов для данного сервиса.</p> <p>Обязательный параметр.</p>
Описание	<p>Характеристика статуса в произвольной форме.</p> <p>Оptionальный параметр.</p>
Оператор выбирает	<p>Выберите селектор, если оператор должен <u>видеть</u> данный статус и <u>выбирать</u> его по окончании обращения.</p> <p>Если оператор <i>не должен видеть</i> статус (например: статус используется только в сценарии обработки обращения) – снимите селектор.</p> <p>По умолчанию, при создании нового статуса, селектор выбран.</p>
Тип	<p>Тип статуса. Выберите один из 3-х типов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Успешный (завершает запись) – успешное завершение обращения (например: клиент принял предложение) или закрытие всего чата. • Спам – немедленно завершает обращение, поскольку входящее сообщение было спамом. • Продолжить – завершение данного обращения, которое требует дальнейших действий (например, клиенту неудобно сейчас общаться) или чат, переписка по которому может быть продолжена.

Статусы, расположенные по умолчанию в разделе Системные нельзя удалить. Их можно только перемещать. Такие статусы в окне редактирования отмечаются, как Системные статусы (1). Системные статусы проставляются сервисом, их краткая характеристика приводится в п. Описание (2).

Системные статусы: Статус не выбран

Оператор выбирает: да

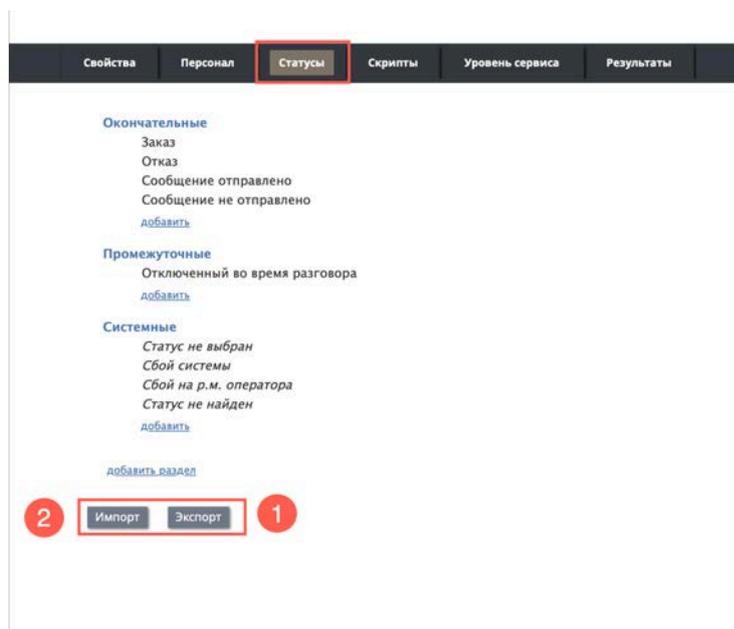
Описание: **Оператор, работавший с обращением, не проставил статус.** 2

Название:

Код: ✔ ✘

Статусы можно выгрузить и отредактировать в отдельной программе, например *Excel* или *текстовом редакторе*, а затем обратно загрузить в сервис. Список статусов экспортируется в виде файла в формате *csv*.

Для экспорта статусов нажмите Экспорт (1). Для импорта после редактирования – Импорт (2).



Для редактирования списка статусов рекомендуется экспортировать существующий список статусов и отредактировать его во внешней программе (*Excel* или текстовом редакторе).

Пример таблицы со списками статусов показан на снимке ниже.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Column1	Column2	Column3	Column4	Column5	Column6	Column7	Column8	Column9	Column10	Column11
2	Заказ	Окончательные	Бизнес-задача разговора/чата выполнена.		ИСТИНА	SUCCESS	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ		CHAT
3	Отказ	Окончательные	Бизнес-задача разговора/чата не выполнена, последующих контактов не планируется.		ИСТИНА	FAILURE	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ		CHAT
4	Сообщение отправлено	Окончательные	Сообщение отправлено		ИСТИНА	SUCCESS	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ		CHAT
5	Сообщение не отправлено	Окончательные	Сообщение не отправлено		ИСТИНА	FAILURE	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ		CHAT
6	Отключенный во время разговора	Промежуточные	Соединение прервалось во время разговора. Этот статус также может быть использован в чатах п		ИСТИНА	CONTINUE	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	DROPPED	CHAT
7	Статус не выбран	Системные	Оператор, работавший с обращением, не проставил статус.		ЛОЖЬ	CONTINUE	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	NO_DISPOSITION	CHAT
8	Сбой системы	Системные	Вызов завершен из-за сбоя системы.		ЛОЖЬ	CONTINUE	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	SYSTEM_FAILURE	CHAT
9	Сбой на р.м. оператора	Системные	Вызов завершен из-за сбоя в работе Приложения оператора.		ЛОЖЬ	CONTINUE	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	AGENT_FAILURE	CHAT
10	Статус не найден	Системные	Сценарий пытался поставить статус, который не задан в сервисе.		ЛОЖЬ	CONTINUE	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	ЛОЖЬ	DISPOSITION_NOT_FOUND	CHAT
11											
12											

Экспортируемая таблица не содержит названий полей. Для правильного размещения данных следует руководствоваться описанием полей списка представленным в таблице ниже. Поля расположены в порядке следования в таблице статусов.

№	столбец	тип поля, англ.	тип поля, русск.	содержание
1	A	Name	Название	название статуса
2	B	Folder name	Название раздела	название раздела, к которому относится данный статус
3	C	Description	Описание	описание статуса в произвольной форме
4	D	Code	Код	цифровой код статуса; ⚠️ оставить пустым, т.к. не используется в сервисах типа «Чат»
5	E	Agent can select	Оператор выбирает	показывает, отображается ли данный статус на р.м. оператора; возможные значения: true / истина - если оператор видит статус; false / ложь - если оператору не показывается данный статус
6	F	Type	Тип статуса	следует указать один из четырех типов (на англ. яз.): SUCCESS / успешный, FAILURE / неуспешный, CONTINUE / продолжить.
7	G	Is inbound	применяется для входящих вызовов	следует указать, применяется ли статус для входящих телефонных вызовов; возможные значения: true / истина - статус применяется для входящих вызовов; false / ложь - статус не применяется для входящих вызовов. ⚠️ для сервисов типа «Чат» везде следует проставить false / ложь.

№	столбец	тип поля, англ.	тип поля, русск.	содержание
8	H	Is outbound	применяется в кампании обзвона	<p>следует указать, применяется ли статус в кампании обзвона</p> <p>возможные значения: true / истина - статус применяется в кампании; false / ложь - статус не применяется в кампании</p> <p>⚠ для сервисов типа «Чат» везде следует проставить false / ложь.</p>
9	I	Is preview	применяется в кампании обзвона в режиме Preview	<p>следует указать, применяется ли статус в кампании обзвона в режиме <i>Preview</i></p> <p>возможные значения: true / истина - статус применяется в кампании; false / ложь - статус не применяется в кампании</p> <p>⚠ для сервисов типа «Чат» везде следует проставить false / ложь.</p>

№	столбец	тип поля, англ.	тип поля, русск.	содержание
10	J	System type	Системный статус	<p>если статус является системным - следует указать его название (на англ.); ниже перечислены все системные статусы для всех типов сервисов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • EMPTY_STRING / не задан, • DROPPED / Отключенный во время разговора, • BUSY / Занято, • NO_ANSWER / Нет ответа, • FAX_MODEM / Факс или модем, • ANSWERING_MACHINE / Автоответчик, • SILENCE / Молчание, • INVALID_NUMBER / Неверный номер, • OTHER_CONNECTION_ISSUE / Другая проблема соединения, • ABANDONED / Сброшен, • CONGESTION_REMOTE / Перегрузка, • NO_AGENT / Нет оператора, • NO_DISPOSITION / Статус не выбран, • SKIPPED / Пропущена, • SYSTEM_FAILURE / Сбой системы, • AGENT_FAILURE / Сбой на р.м. оператора, • FINALIZED_BY_DIAL_RULE / Завершен по правилу набора, • MAX_ATTEMPTS_REACHED / Достигнуто максимальное количество попыток, • DISPOSITION_NOT_FOUND / Статус не найден, • PHONE_NETWORK_UNAVAILABLE / Телефонная сеть недоступна, • RECORD_EXPIRED / Запись недействительна, • CALL_FAILED / Неудавшийся вызов, • FAST_BUSY / Направление перегружено, • ANNOUNCEMENT / Автоинформатор или IVR, • NETWORK_ANNOUNCEMENT / Сетевое сообщение
11	K	Service type	Тип сервиса	<p>тип сервиса, в котором может использоваться данный статус;</p> <ul style="list-style-type: none"> • для чата следует указать CHAT / чат.

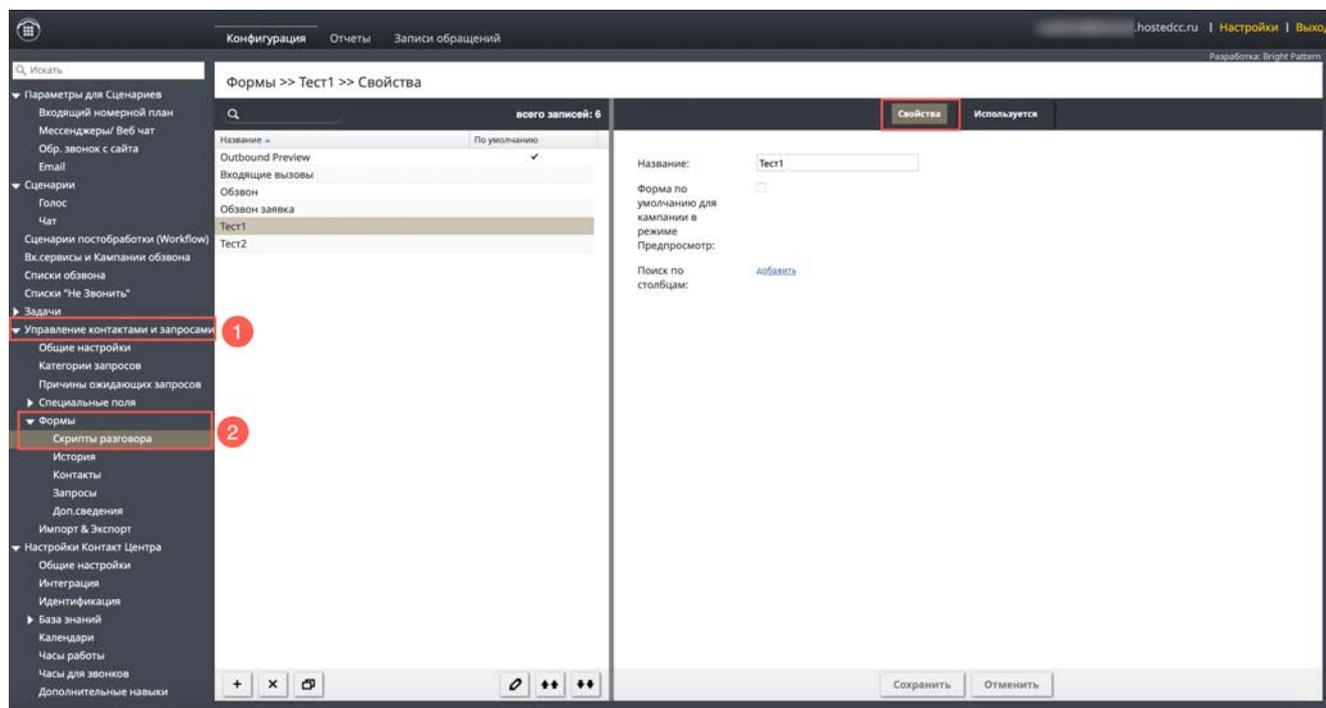
 Если список содержит статусы, которые **отличаются только написанием** заглавных / строчных букв (например: Нет интереса и нет интереса) - это может в дальнейшем вызвать ошибку при работе с записями обращений. Для исключения таких ситуаций измените название одного из статусов.

Вкладка Скрипты

Скрипт разговора помогает формализовать разговор с клиентом.

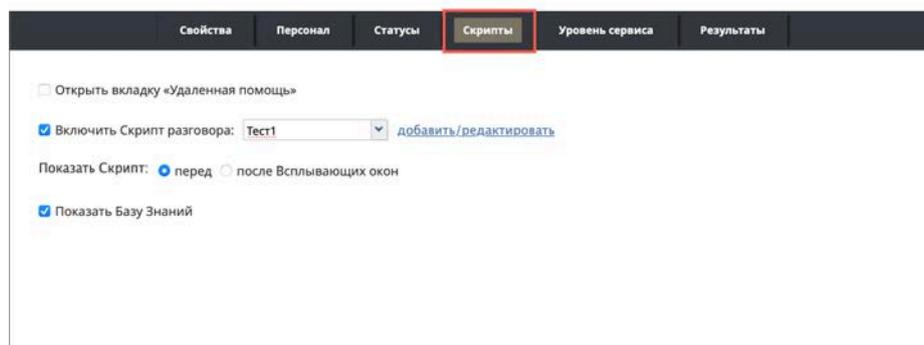
Скрипт разговора отображается на р.м. оператора в виде отдельной вкладки **после ответа** оператора.

Сам скрипт разговора предварительно **создается** в разделе **Управление контактами и запросами (1) / Формы / Скрипты разговора (2)**.



📖 Подробная информация о **создании** скриптов разговора содержится в инструкции [Скрипты разговора](#), размещенной на [Справочном портале](#).

Описание настроек пунктов вкладки Скрипты представлено в таблице ниже.



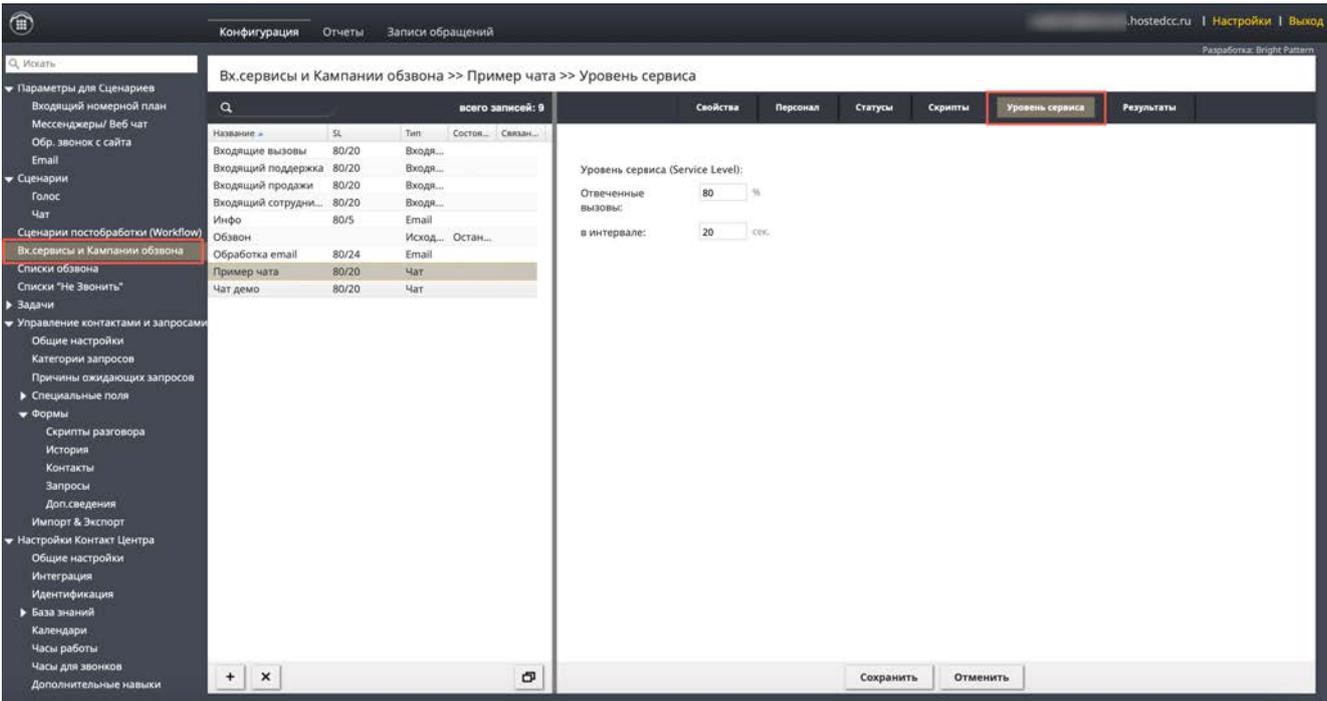
Пункт	Характеристика
Открыть вкладку Удаленный доступ	Является опциональным и применяется в случае использования дополнительного функционала <i>Удаленная помощь</i> . В текущей версии Облачного КЦ не используется .
Включить Скрипт разговора	Для использования в сервисе скрипта разговора включите селектор и выберите из списка нужный скрипт разговора. Нажав <i>добавить / редактировать</i> в новой вкладке браузера откроется выбранный скрипт для его редактирования.
Показать Скрипт: перед / после Всплывающих окон	Одновременно с скриптом разговора на р.м. оператора могут быть открыты другие вкладки (<i>всплывающие окна</i>), содержащие информацию, помогающую оператору в работе в данном сервисе / кампании. Всплывающие окна настраиваются в <i>сценарии</i> сервиса / кампании с помощью блока <i>Всплывающие вкладки</i> . Скрипт разговора может быть показан перед вкладками с <i>всплывающими окнами</i> (положение А на снимке ниже) или после них (положение Б на снимке ниже).
	
	Выберите нужное расположение скрипта в данном пункте.
Показать Базу Знаний	При работе с обращением оператор может пользоваться встроенной <i>Базой Знаний</i> . Если это необходимо в данном сервисе - включите данный селектор.

Вкладка Уровень сервиса

Уровень сервиса / Service Level (SL) определяет процент чатов, поступивших в данный сервис, на которые ожидается ответ в пределах заданных значений.

Фактический процент обращений, на которые был дан ответ в течение заданного порогового времени, отслеживается в режиме реального времени, и супервизор может получить уведомление в случае, если SL снизится ниже заданного показателя.

Подробнее о настройках статистик реального времени на р.м. супервизора смотрите в  инструкции [Работа супервизора](#) и  [видео-инструкции](#), размещённых на [Справочном портале](#).



The screenshot shows the 'Уровень сервиса' (Service Level) configuration page in the Cloud Contact Center interface. The page is divided into two main sections:

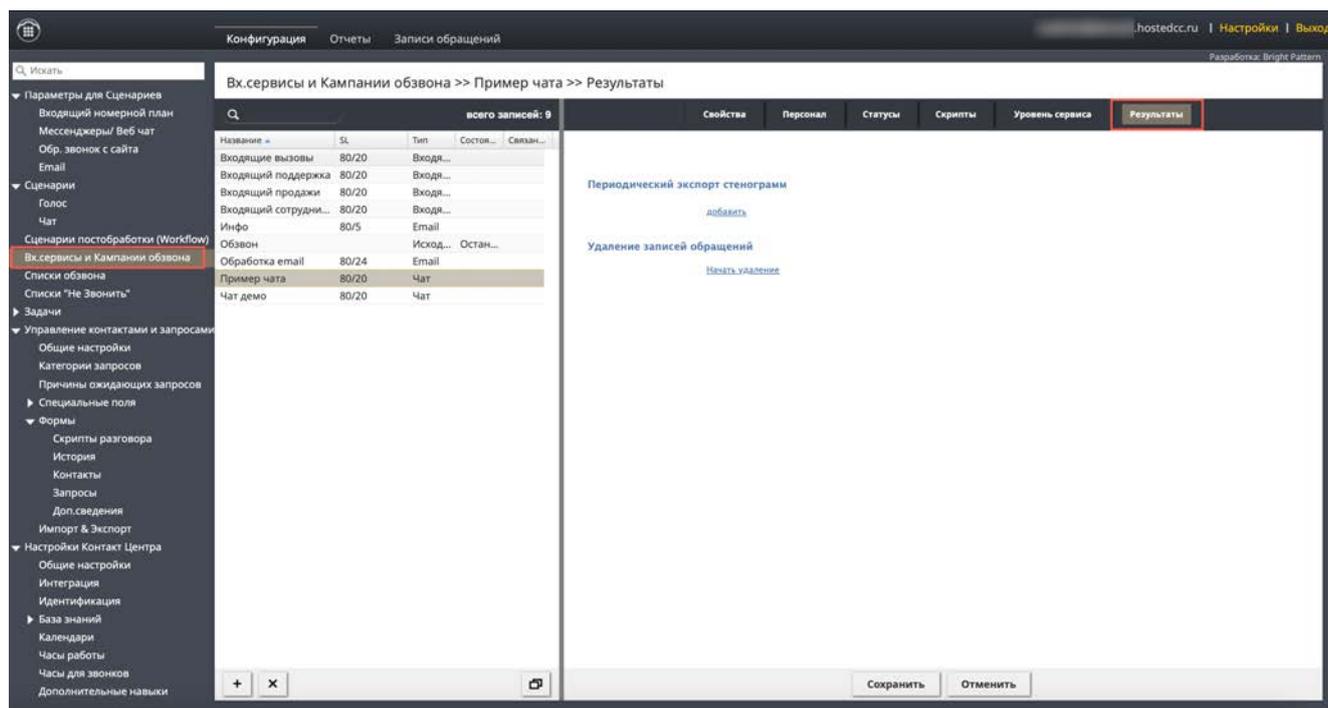
- Table of Service Levels:** A table with columns 'Название', 'SL', 'Тип', 'Состояние', and 'Связан...'. It lists various chat scenarios and their corresponding SL values. For example, 'Входящие вызовы' has an SL of 80/20, and 'Пример чата' has an SL of 80/20.
- Configuration Panel:** A panel on the right for the selected 'Пример чата' scenario. It shows the 'Уровень сервиса (Service Level):' configuration. The 'Отвеченные вызовы:' is set to 80%, and the 'в интервале:' is set to 20 сек.

Описание настроек пунктов вкладки **Уровень сервиса** представлено в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
Отвеченные вызовы	<p>Отвеченные вызовы - это процент вызовов чатов, на которые ожидается ответ в пределах указанного в следующем пункте интервала, относительно всех чатов, на которые ответили за любое время или которые были завершены (потеряны) после этого интервала до соединения с оператором.</p> <p>Чаты, завершённые (потерянные) в течение указанного интервала SL, называются в Облачном КЦ <i>Короткие Потерянные / Short-Abandoned</i>.</p> <p>Задайте требуемый процент обращений.</p>
в интервале	<p>Задайте требуемый интервал времени ответа, в сек.</p>

Вкладка Результаты

Вкладка Результаты предоставляет доступ к настройкам, связанным с экспортом стенограмм чатов.



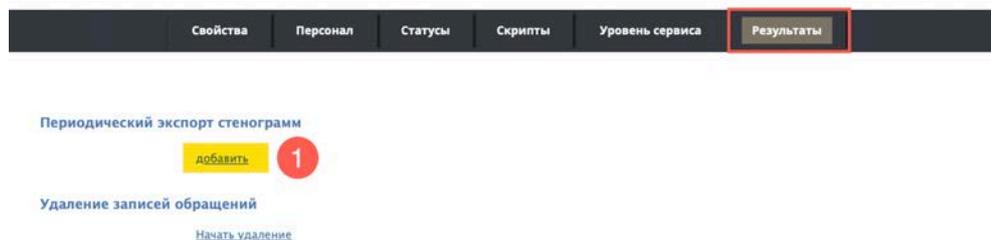
⚠ Хранение записей определяется условиями Договора на пользование сервисом Облачный КЦ. Записи, превышающие установленный срок хранения - **удаляются автоматически**.

Перед началом настройки экспорта стенограмм чатов рекомендуется оценить полосу пропускания интернет-канала и объем места на жестком диске, необходимых для выгрузки и хранения записей разговоров. При расчетах рекомендуем пользоваться следующим значением: один час записи обращений занимает 5,7 МБ для одного оператора.

Сервис позволяет настроить автоматическую выгрузку записей обращений на FTP по заданному расписанию. Можно создать несколько задач по выгрузке, каждая со своим графиком, отдельным FTP и набором фильтров.

Периодический экспорт стенограмм

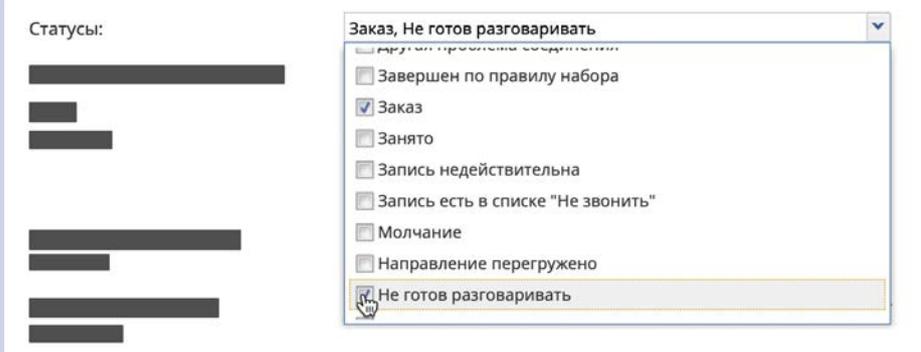
Для настройки автоматической выгрузки записей нажмите **добавить (1)** в пункте Периодический экспорт стенограмм.



В открывшемся окне появятся поля для настройки экспорта записей. Их содержание поясняется в таблице ниже.

Периодический экспорт Записей обращений

Название:	<input type="text"/>
Включить:	<input type="checkbox"/>
Экспортировать:	
Состав	<input checked="" type="radio"/> Полная запись чата <input type="radio"/> Стенограмма сообщений оператора
Статусы:	<input type="text" value=""/>
Записи, завершённые после:	14.07.24 22:14:15 (Europe/Moscow)
Путь:	
Протокол	<input checked="" type="radio"/> FTP <input type="radio"/> SFTP <input type="radio"/> Amazon AWS
Название хоста сервера FTP/SFTP:	<input type="text"/>
Имя файла с записью разговора:	transcripts/\${callDate}/\${callHour}/\${callDate}\${callTime}.\${customerPhone}...
Загрузить таблицу со списком записей:	<input checked="" type="checkbox"/> файл CSV <input type="text" value="transcripts_details_\${currentDate}_\${currentTime}.csv"/>
Авторизация	
Имя пользователя:	<input type="text"/>
Пароль:	<input type="password"/>
	<input type="button" value="Тестировать"/>
Интервал времени для ежедневной выгрузки (задается провайдером сервиса)	12:00 AM - 9:00 AM (Europe/Moscow)

Пункт	Характеристика
Название	Название задачи по выгрузке записей. Под этим названием задача будет отображаться в списке выполняемых задач (в разделе <i>Задачи/ Планируемые - Выполняемые задачи</i>).
Включено	Включите селектор для запуска автоматической выгрузки записей.
Экспортировать / Состав	<p>В данном пункте можно выбрать: будет ли экспортироваться запись всего чата или только сообщения оператора.</p> <p>Выберите <i>Полная запись чата</i> - для выгрузки записи всего чата , включая переадресации или <i>Стенограмма сообщений оператора</i> - для выгрузки только сообщений оператора.</p> <p>Обратите внимание, что если выбрано значение <i>Полная запись чата</i>, имя файла записи будет включать имя первого оператора, обработавшего чат; если выбрано значение <i>Стенограмма сообщений оператора</i>, имя файла записи будет включать имя последнего оператора, обработавшего чат.</p>
Экспортировать / Статусы	<p>При выборе критерия Статусы для экспорта будут подготовлены записи обращений , завершившихся с определенным <i>статусом</i>. Выберите требуемые статусы из выпадающего списка. Можно выбрать несколько статусов. Для экспорта результатов по всем статусам, выберите Все.</p> 
Экспортировать / Записи, завершённые после	Дата и время начала экспорта записей (первого экспорта). В дальнейшем - автоматически обновляется и показывает дату/ время последней выгруженной записи.
Путь / Протокол	Выберите тип используемого протокола: <i>FTP , SFTP, Amazon AWS</i> .
Путь / Название хоста сервера FTP/ SFTP	Введите название сервера FTP/SFTP (например, «cust.anyftp.ru»).

Путь / Имя файла с записью разговора

Задаёт *шаблон* имени файла и структуру *подпапок* с записями.

По умолчанию, файлы помещаются в подпапки с названиями transcripts/[дата]/[час], где дата и час – дата и время, когда состоялись обращения.

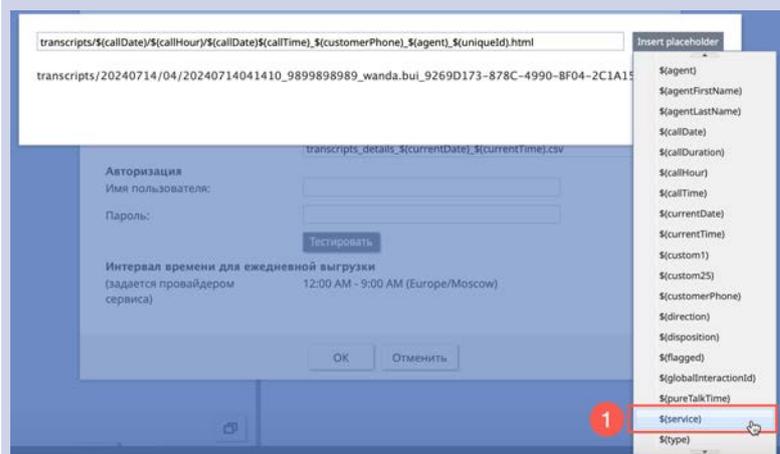
Шаблон имени файла с записью, по умолчанию, имеет следующий вид: [дата начала вызова] _ [время начала вызова] _ [телефонный номер клиента] _ [логин (имя пользователя) оператора, последним обрабатывавшего вызов] _ [глобальный идентификатор записи (уникальный номер записи, присвоенный системой)].

Имя файла с записью разговора: `transcripts/${callDate}/${callHour}/${callDate}/${callTime}_${customerPhone}_${agent}_${uniqueId}.html`

Для **изменения** имени файла и/или структуры подпапок, нажмите на *имя файла*. Откроется окно редактирования. В нём показано поле с *текущим шаблоном* имени файла (1), ниже приводится *пример* имени с текущими настройками (2). Для редактирования имени поместите курсор в нужное место в поле (1) и нажмите Вставить переменную / Insert placeholder (3).



Выберите необходимую переменную из выпадающего списка (1).



Выбранная переменная будет вставлена в шаблон названия файла (1). Рекомендуется отделять одну переменную от другой, например символом `_`. Для сохранения изменений нажмите (2).



Путь / Имя файла с записью разговора (продолжение)

Перечень доступных переменных в названии файла:

- \$(agent) - для *полных записей* (см.п.Критерии экспорта в данной таблице): логин (учетная запись) оператора, который последним работал с обращением; для *стенограммы оператора*: логин оператора, участвовавшего в данном чате;
- \$(agentFirstName) - для *полных записей* (см.п.Критерии экспорта в данной таблице): имя оператора, который последним работал с обращением; для *стенограммы оператора*: имя оператора, участвовавшего в данном чате;
- \$(agentLastName) - для *полных записей* (см.п.Критерии экспорта в данной таблице): фамилия оператора, который последним работал с обращением; для *стенограммы оператора*: фамилия оператора, участвовавшего в данном чате;
- \$(callDate) и \$(callTime) - для *полных записей* дата и время начала обращения,; для *стенограммы оператора* - дата и время начала чата;
- \$(callDuration) - общая длительность обращения;
- \$(currentDate) и \$(currentTime) - дата и время, когда произошла выгрузка файла с записью;
- \$(customerPhone) – телефонный номер клиента (в общем случае – идентификатор мессенджера или веб-чата, с которого обратился клиент);
- \$(direction) – тип обращения (Входящий или Исходящий);
- \$(disposition) – статус вызова;
- \$(flagged) – индикатор запроса помощи оператором (нажатие кнопки  на р.м. оператора в процессе обращения);
- \$(globalInteractionId) – Глобальный идентификатор вызова (GIID); для *полных записей* может быть несколько записей с одинаковым GIID, для *стенограммы оператора* - GIID данного разговора;
- \$(pureTalkTime) - чистое время разговора (без учета времени постобработки и удержания); для записей, завершившихся в IVR (чат-боте) равно нулю;
- \$(service) - для *полных записей* название сервиса, связанного с данным обращением; для *стенограммы оператора* - название сервиса , связанного с обращением в конце обращения;
- \$(type) - тип записи (см.п.Критерии экспорта в данной таблице); имеет значения “Complete” - Полная запись чата или “Segment” - Стенограмма сообщений оператора;
- \$(uniqueId) – уникальный номер данной записи; в отличие от GIID (см.выше) для каждой записи имеет своё уникальное значение;
- \$(voiceSignature) – индикатор, содержит ли запись голосовую подпись клиента.

<p>Путь / Загрузить таблицу со списком записей</p>	<p>Включите селектор, чтобы вместе с записями разговоров была выгружена <i>таблица</i>, связывающая запись разговора с основными данными об обращении. Это упрощает поиск нужной записи. Таблица содержит ряд сведений о вызове и имя файла с записью данного разговора. Файл выгружается в то же место, что и записи разговоров. Формат файла – csv. Состав полей частично совпадает с перечнем переменных в имени файла записи (см.п.выше) и помогает быстро найти необходимое обращение и соответствующую ему запись разговора.</p> <div data-bbox="459 461 1294 573" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Загрузить таблицу со списком записей:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> файл CSV</p> <p><input type="text" value="transcripts_details_\$(currentDate)_\$(currentTime).csv"/></p> </div> <p>По умолчанию, шаблон имени файла: transcripts_details_\$(currentDate)_\$(currentTime).csv и содержит дату и время выгрузки файла.</p> <p>Также в имя файла можно добавить переменную \$(periodEndDate).</p> <p>Обратите внимание: переменная \$(periodEndDate) содержит время последнего обращения в данном экспорте записей. Если за период экспорта не было обращений, значение \$(periodEndDate) будет совпадать с временем окончания самого интервала экспорта. При использовании данной переменной в имени файла, для дней, когда ваш контакт-центр закрыт, имена файлов данных, созданных для этого дня и следующего (рабочего) дня, могут иметь одинаковую дату и отличаться по времени.</p>
<p>Авторизация / Имя пользователя</p>	<p>Введите имя пользователя для доступа на <i>FTP</i>.</p>
<p>Авторизация / Пароль</p>	<p>Введите пароль пользователя для доступа на <i>FTP</i>.</p>
<p>Тестировать</p>	<p>Нажмите для проверки доступа на <i>FTP</i> с введенными регистрационными данными.</p>

Удаление записей обращений

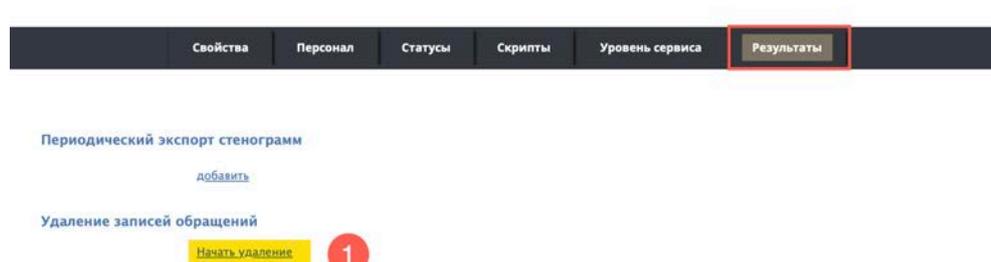
Для обеспечения соблюдения различных нормативных актов, связанных с конфиденциальностью и персональными данными, например, такими как *GDPR*, *Облачный Контакт Центр* позволяет вручную **удалять данные**, хранящиеся в записях телефонных разговоров, транскрипции записей вызовов и чатов, сообщений электронной почты, записей экрана и т. п.

! Для удаления записей пользователь должен обладать полномочием *Редактировать и удалять записи обращений* (раздел Пользователи и группы / Роли / Администрирование КЦ).

! Обратите внимание, что перед операцией удаления необходимо будет указать его **причину**.

! **Удаление записей нельзя отменить.**

Для удаления записей нажмите Начать удаление (1).



В открывшемся окне:

- выберите тип записей, которые будут удалены (1); можно выбрать несколько типов;
- укажите интервал времени для выбора записей (От и До) (2);
- введите причину удаления записей (3) - **!** данное поле **является обязательным** для заполнения.

Нажмите кнопку Удалить (4).

The screenshot shows a dialog box titled "Удалить запись обращения" (Delete record). It contains the following elements:

- 1**: A yellow button labeled "Удалить следующие записи" (Delete the following records).
- Two radio buttons: "Запись чата" (Chat record) and "Запись экрана" (Screen record).
- 2**: "От" (From) section with a date field containing "14.07.24" and a time field containing "23:18".
- "До" (To) section with a date field containing "14.07.24" and a time field containing "23:18".
- 3**: "Причина" (Reason) section with a large empty text area for input.
- At the bottom, two buttons: "Удалить" (Delete) and "Отменить" (Cancel).

A red circle with the number "4" is positioned below the "Удалить" button.

Появится окно с предупреждением. Если Вы подтверждаете свои действия - нажмите Удалить.

The screenshot shows a confirmation dialog box titled "Удалить запись обращения" (Delete record). It contains the following elements:

- Text: "Запрошенная операция безвозвратно уничтожит следующее кол-во обращений: запись чата ." (The requested operation will irreversibly destroy the following number of requests: chat record .)
- At the bottom, two buttons: "Удалить" (Delete) and "Отменить" (Cancel).

! Удаление записей нельзя отменить.

! Запись о удалении, включая логин сотрудника и время будет сохранена в логах работы Контакт Центра.

Создание сценария

Для создания сценария чата или использования существующего перейдите в раздел Сценарии (1) / Чат (2).

Для создания нового сценария «с нуля» нажмите кнопку **Добавить сценарий** (3). Также можно воспользоваться одним из предустановленных *шаблонов сценария*. Для этого нажмите кнопку **Добавить из шаблона** (4).

The screenshot displays the configuration interface for a chat scenario. The left sidebar shows the navigation menu with 'Сценарии' (Scenarios) selected, and 'Чат' (Chat) highlighted. The main area is divided into two panels. The top panel shows a table of existing scenarios:

Название конфигур...	Отредактирован	Дата
Чат демо апрел...	csadmin	16.04.24, 19:30
Чат-опрос	csadmin	04.10.20, 8:15

The bottom panel shows the configuration form for a new scenario:

- Название сценария: Чат демо
- Уникальный идентификатор: b6261c793514742893c551174f9f1f
- Сценарий: Чат демо апрель 2024
- Сервис: Чат демо
- Сервис по умолчанию для обратного звонка: Входной продажи
- Объединить сессии для установленных контактов:
- Отправлять уведомление прочитано оператором:
- Часы работы: из сервиса выбрать задать

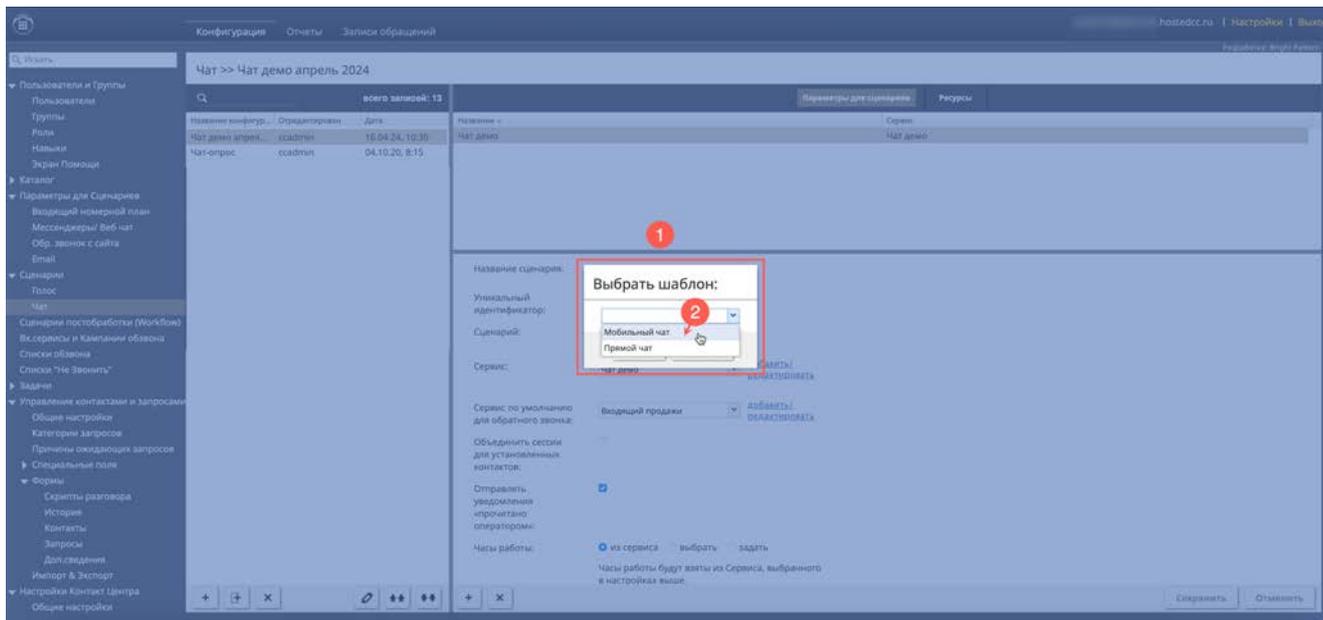
Buttons 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel) are visible at the bottom right.

При нажатии кнопки **Добавить** из шаблона откроется окно (1) выбора одного из двух шаблонов:

- **Мобильный чат** - пример сценария для *веб-чата* или *мессенджеров*. Сценарий начинается с запроса клиентом чата с КЦ. Далее сценарий запрашивает данные о клиенте через веб-форму и находит подходящего оператора. В конце сеанса чата сценарий предлагает клиенту заполнить форму опроса о качестве обслуживания и отправляет ему стенограмму чата.

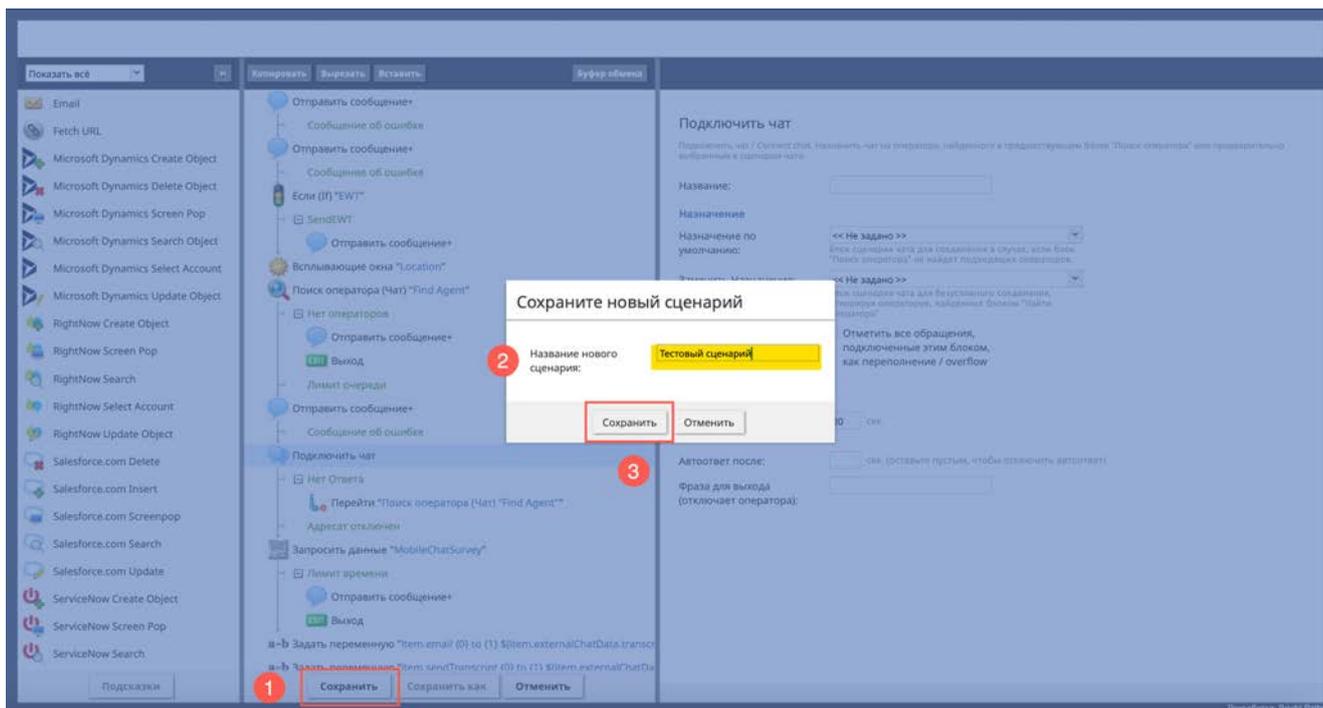
Рекомендуем использовать этот шаблон (2) для типовых применений чата.

- **Прямой чат** - пример сценария для *прямого чата* с оператором (когда оператор, находясь на телефонном разговоре с клиентом, создаёт отдельную ссылку для веб-чата с ним).



В **новой вкладке** браузера откроется приложение для создания или редактирования сценария.

После завершения редактирования нажмите кнопку **Сохранить** (1); введите название нового сценария (2) и нажмите **Сохранить** (3) для сохранения сценария.



Настройка чата

Собственно настройка чата происходит в разделе параметры для Сценариев (1) / Мессенджеры - Веб чат (3). Данный раздел содержит несколько вкладок (3), позволяющих настроить режимы работы чата и его дизайн (для веб-чата).

The screenshot displays the configuration interface for chat scenarios. On the left, a navigation menu highlights 'Мессенджеры/ Веб чат' (1) and 'Параметры для сценариев' (2). The main area shows a table of scenarios and a configuration panel for the selected 'Отладочный сценарий' (3).

Название	Сценарий	Идентификатор
Debug chat scenario	Debug chat scenario	456a067cdf1e4ca7807a723576d...
Debug ISSUE No record in call_d...	Debug ISSUE No record in call_d...	231423142134214312342141234...
Web Callback демо	Сценарий Web.Callback	f4ec8b0eceb04abfada4ac858f27f...
Отладочный сценарий	Чат демо апрель 2023	3c7a067cdf1e4ca7807a723576d...
Чат демо	Чат демо апрель 2024	b6261cf933514742893c551174ff...
Чат демо TEST	Чат демо апрель 2023	5ed51fadf99348ecb3da3710d74f...

The configuration panel for the selected scenario includes the following settings:

- Название сценария: Отладочный сценарий
- Уникальный идентификатор: 3c7a067cdf1e4ca7807a723576d67
- Сценарий: Чат демо апрель 2023
- Сервис: Чат демо
- Сервис по умолчанию для обратного звонка: Ведущие вызовы
- Объединить сессии для установленных контактов:
- Отправлять уведомления прочитано оператором:
- Часы работы: из сервиса
- Дополнительные навыки: [добавить](#)
- Ожидаемый параметр в сценарии: is_outgoing (текст)

Далее будут подробно рассмотрены все настройки вкладок данного раздела.

Вкладка Свойства

В данной вкладке происходит связывание сценария обработки чата (см. раздел [Создание сценария](#)) и сервиса по его обслуживанию (см. раздел [Создание сервиса](#)), а также настройка параметров работы чата.

Перейдите в раздел Параметры для Сценариев (1) / Мессенджеры - Веб-чат (2). Для связывания *сценария* и *сервиса* и настройки работы чата следует создать отдельную *конфигурацию*.

Для создания новой конфигурации нажмите кнопку Добавить (3) и заполните необходимые пункты (4).

The screenshot displays the configuration interface for a chat scenario. The left sidebar shows the navigation menu with the following items: Пользователи и Группы, Пользователи, Группы, Роли, Навыки, Экран Помощи, Каталог, Параметры для Сценариев (1), Входящий номерной план, Мессенджеры/ Веб-чат (2), Обр. звонок с сайта, Email, Сценарии, Голос, Чат, Сценарии постобработки (Workflow), Вк сервисы и Клиентский обзвон, Списки обзвона, Списки "Не Звонить", Задачи, Управление контактами и запросами, Общие настройки, Категории запросов, Причины ожидающих запросов, Специальные поля, Формы, Скрипты разговора, История, Контакты, Запросы, Доп сведения, Импорт & Экспорт, Настройки Контакт Центра, Общие настройки. The main area shows a table of scenarios with columns: Название, Сценарий, Идентификатор. The table contains several rows, including 'Debug chat scenario', 'Web CallBack демо', 'Отладочный сценарий', 'Чат демо', and 'Чат демо TEST'. A red box highlights the 'Свойства' tab on the right, which contains configuration fields: Название сценария, Уникальный идентификатор (4), Сценарий, Сервис, Сервис по умолчанию для обратного звонка, Объединить сессии для установленных контактов, Отправлять уведомления «прочитано» оператором, Часы работы (radio buttons for 'из сервиса' and 'выбрать', 'задать'), and fields for 'Дополнительные навыки', 'Ожидаемый параметр в сценарии', and 'Номера доступа SMS/MMMS'. Buttons 'Сохранить' and 'Отменить' are at the bottom right.

Название	Сценарий	Идентификатор
Debug chat scenario	Debug chat scenario	456ad67cdf1e4ca7807a723576d67789
Debug ISSUE No record in call_detail	Debug ISSUE No record in call_detail	2314231421342143123421412342134...
Web CallBack демо	Сценарий WebCallback	f4ecb0e0e044bfad4ac858f27fa9
Отладочный сценарий	Чат демо апрель 2023	3c7ad67cdf1e4ca7807a723576d67156
Чат демо	Чат демо апрель 2024	b6261cf793514742893c551174fffa
Чат демо TEST	Чат демо апрель 2023	5ed51fadf89348ecb3da3710d746f2a

Описание настроек пунктов вкладки Свойства представлено в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ ПУНКТЫ:	пункты ниже следует обязательно заполнить в процессе настройки чата ↓
Название конфигурации / сценария	Название конфигурации, связывающей сценарий и сервис обслуживания чата. Это поле является обязательным и должно быть уникальным в настройках контакт-центра.
Уникальный идентификатор	Формируется автоматически при создании новой конфигурации чата. Идентификатор следует использовать в качестве <i>Application ID</i> в внешних мобильных и/или веб-приложениях, которые будут подключаться к контакт-центру, используя эту конфигурацию.
Сценарий	Выберите <i>сценарий</i> из выпадающего списка для использования его при обработке чатов.
Сервис	Выберите <i>сервис</i> из выпадающего списка для использования его при обработке чатов.
ОПЦИОНАЛЬНЫЕ ПУНКТЫ:	пункты ниже можно заполнить по мере необходимости ↓
Сервис по умолчанию для обратного звонка	Выберите сервис, который будет использоваться, если во время чата потребуется сделать телефонный вызов клиенту. В выпадающем списке отображаются только голосовые сервисы (входящие вызовы и кампании обзвона).
Объединить обращения для идентифицированных контактов / Объединить сессии для установленных контактов	Данный флажок позволяет воспользоваться омниканальными возможностями Облачного КЦ: например, объединить обращение через мессенджер и телефонный вызов от одного клиента.
Отправлять уведомления «прочитано оператором»	Данный параметр позволяет <i>приложению Оператора</i> отправлять клиентам уведомления о доставке сообщений чата и/или уведомления о прочтении сообщений чата. Уведомления о доставке отправляются сразу же, когда сообщения чата поступают в <i>приложение Оператора</i> (даже если оно находится в фоновом режиме или свернуто). Уведомления о прочтении отправляются в случае: <ul style="list-style-type: none"> • <i>приложение Оператора</i> находится на переднем плане; • сеанс чата активен (т. е. предполагается, что открыто более одного сеанса чата); • интерфейс, отображающий сообщение, виден пользователю, работающему в системе.

Часы работы

Время работы сервиса: автоматическое включение и выключение сервиса. По умолчанию задана *круглосуточная работа (24/7)*.

Доступны следующие варианты:

- из сервиса : используются часы работы, заданные для данного сервиса (в разделе Вх. сервисы и Кампании обзвона);
- выбрать : для выбора часов работы из предустановленных вариантов;
- задать : для самостоятельной настройки времени работы.

Часы работы: из сервиса выбрать задать
 круглосуточно: 24/7
[добавить](#)

При выборе задать, нажмите [добавить](#) для самостоятельного ввода времени работы кампании.

В открывшемся окне выберите *день (дни) недели* (1), введите *время начала работы* (2) и ее *остановки* (3). Время вводится в формате [час]: [минуты].

Если необходимо, измените *поясное время* (4), к которому относятся часы работы. По умолчанию, используется поясное время из *общих настроек* КЦ (раздел Настройки Контакт Центра/Общие настройки/ п. Часовой пояс по умолчанию).

Можно одновременно задать разные часы работы сервиса для разных дней недели (например: рабочие дни и выходные). Для добавления нового правила нажмите [добавить/редактировать](#) (5).

По завершении настроек подтвердите изменения (6).

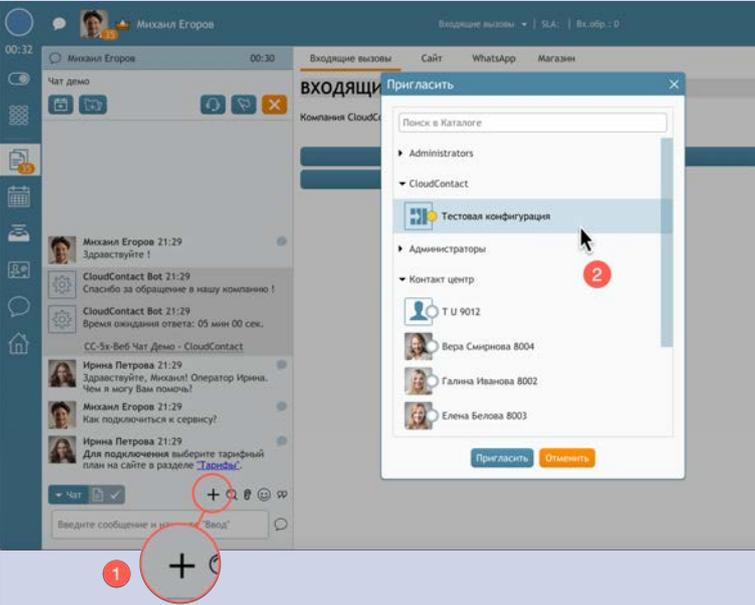
Дополнительные навыки

Если при обработке чатов необходимо использовать *дополнительные или языковые навыки* нажмите [добавить](#) (1) и выберите *группу навыков* (2) и нужный *навык* (3) из списка.

Дополнительные или языковые навыки задаются в разделе Настройки Контакт Центра / Дополнительные навыки; подробнее см. инструкцию [Пользователи и Группы](#) , размещённую на [Справочном портале](#) .

<p>Ожидаемый параметр в сценарии</p>	<p><i>Ожидаемый параметр</i> - параметр, который может ожидать сценарием в запросах, поступающих от мобильных приложений (например, имя клиента). Такие параметры можно использовать, например, для поиска наиболее квалифицированных операторов для обработки обращения и/или для отображения информации о клиентах.</p> <p>Для задания нового параметра, нажмите добавить, укажите название и выберите тип параметра. Чтобы отредактировать или удалить существующие параметры, наведите курсор на их названия.</p>
<p>Номера доступа SMS/MMS</p>	<p>Облачный Контакт-центр позволяет клиентам обращаться в компанию с помощью SMS или службы обмена мультимедийными сообщениями (MMS). Такие обращения отправляются на выделенный номер доступа. Последующая обработка таких обращений, включая прохождение сценария (заданного в данной конфигурации), обработку в приложении Оператора и отчеты, ничем не отличается от обработки обычных чатов.</p> <p>В данном пункте нажмите добавить и выберите из списка номер, который будет использоваться для получения / отправки SMS/MMS. Можно подключить несколько номеров.</p> <p>⚠️ Обратите внимание: предварительно, данный номер должен быть подключен провайдером сервиса как предназначенный для SMS/MMS и отображаться в разделе Каталог / Номера доступа (в формате [номер]/SMS/MMS).</p> <p>⚠️ В одной конфигурации можно использовать более одного номера доступа, но один и тот же номер нельзя использовать в нескольких конфигурациях.</p> <p>⚠️ Если в данном пункте номера доступа SMS/MMS не заданы, сценарий, заданный в данной конфигурации, обслуживает только веб-чат.</p>
<p>Аккаунты мессенджеров</p>	<p>В данном пункте можно добавить аккаунты мессенджеров (например, <i>Telegram, WhatsApp</i> или <i>ВК</i>), обращения в которые будут обслуживаться связкой сценарий - сервис, заданной в данной конфигурации.</p> <p>Нажмите добавить и выберите из списка нужные аккаунты мессенджеров. Можно подключить несколько аккаунтов.</p> <p>⚠️ Обратите внимание: предварительно, аккаунты мессенджеров должны быть подключены (зарегистрированы) в разделе Настройки Контакт Центра / Интеграция / п. Мессенджер.</p> <p>⚠️ Поскольку регистрационные параметры отличаются у разных мессенджеров - обратитесь к провайдеру сервиса за дополнительной информацией по подключению.</p> <p>⚠️ Если в данном пункте аккаунты мессенджеров не заданы, сценарий, заданный в данной конфигурации, обслуживает только веб-чат.</p>

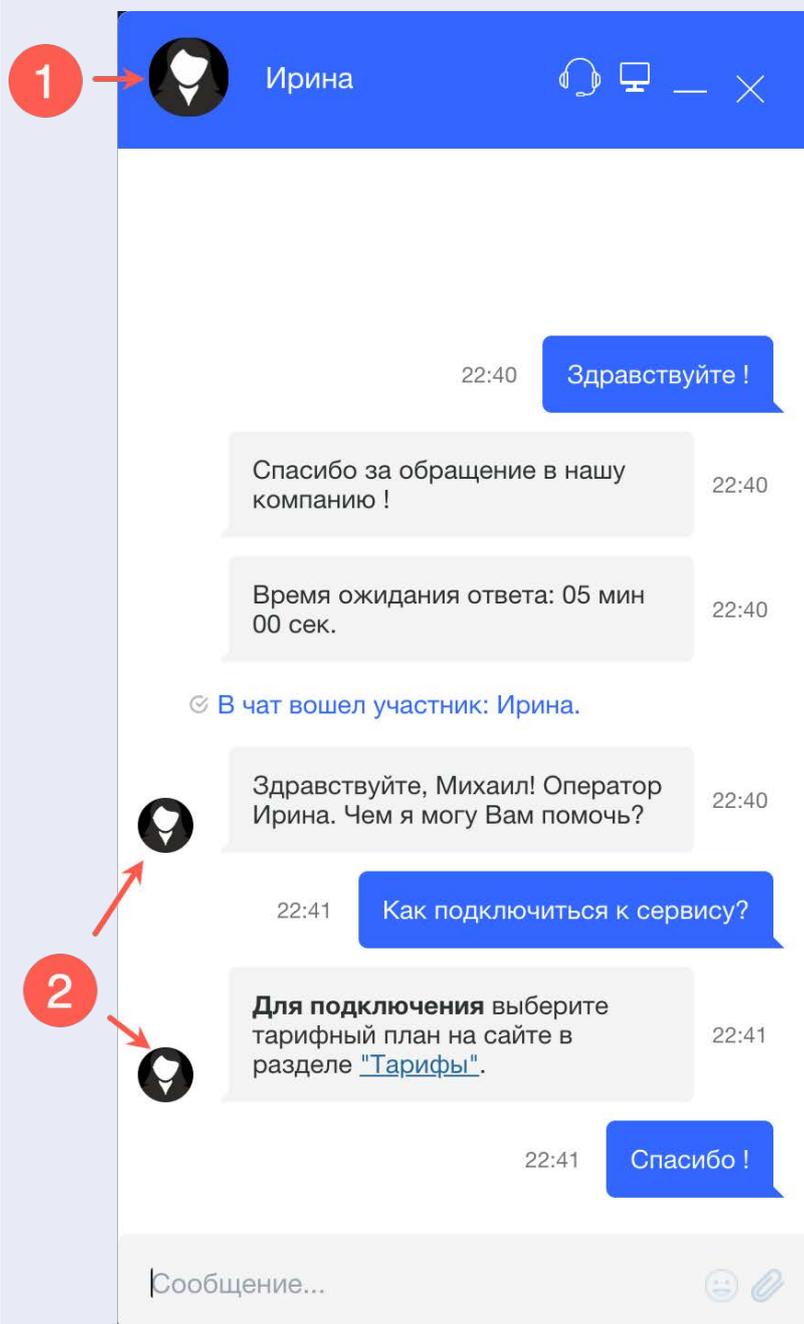
<p>Платформа чат-бота</p>	<p>В данном пункте можно подключить аккаунт внешнего чат-бота для автоматизированного обслуживания обращений клиентов и помощи операторам.</p> <p>Нажмите добавить и выберите из списка нужный аккаунт внешнего чат-бота. Можно подключить только один аккаунт.</p> <p>⚠️ Обратите внимание: предварительно, аккаунт внешнего чат-бота должен быть подключен (зарегистрированы) в разделе Настройки Контакт Центра / Интеграция / п. Внешний Чат бот.</p> <p>По умолчанию внешний чат-бот не задан (не используется).</p>
<p>Автоматически устанавливать голосовое соединение</p>	<p>Любое мобильное обращение изначально поступает оператору как запрос в чат. Однако, если мобильное приложение передает номер мобильного телефона клиента, этот номер будет отображаться в приложении Оператора и оператор может позвонить по этому номеру, чтобы поговорить с клиентом.</p> <p>Включите флажок, чтобы подключать оператора по телефону автоматически, если необходимо, чтобы такие вызовы инициировались автоматически всякий раз, когда номер телефона доступен.</p> <p>Если этот параметр не выбран, оператору придется выполнить дополнительное действие, чтобы набрать номер вручную.</p>
<p>Задержка голосового соединения</p>	<p>При включении флажка Автоматически устанавливать голосовое соединение (см. п. выше), в данном пункте можно задать, как быстро будет набираться автоматический звонок на мобильный номер клиента. Небольшая задержка может быть полезна, если, например, оператору требуется некоторое время для проверки информации, содержащейся в исходном обращении.</p> <p>Задайте задержку набора в сек.</p>
<p>Приоритет в очереди</p>	<p>Позволяет задать приоритет в очереди для обращений, поступающих в сценарий из данной конфигурации. Это поле является необязательным.</p> <p>Задаётся в цифрах; возможные значения в диапазоне от 0.01 до 100. Рекомендованный диапазон: от 0.1 до 10; например, «1» — высокий приоритет, «3» — низкий и т. п.</p> <p>Оставьте значение по умолчанию, чтобы обращения из всех конфигураций находились в равных условиях.</p>
<p>Название чата для системных сообщений</p>	<p>Название, которое будет показываться клиентам, когда они получают автоматические ответы в чате с помощью данной конфигурации, например: «Служба поддержки клиентов CloudCompany присоединилась к чату!».</p> <p>По умолчанию - это название вашего контакт-центра, заданное на уровне провайдера сервиса.</p>

<p>Ник оператора для чата, если не задан в настройках у.з. / Иконка оператора по умолчанию</p>	<p>⚠ Данная настройка используется в случае, если в разделе Пользователи и Группы / Пользователи / Контакты не задан п. Ник для чата.</p> <p>При включении флажка, название, указанное в данном пункте, будет отображаться клиентам как <i>ник оператора</i>. Можно использовать переменные $\\$(firstName)$ и $\\$(lastName)$ для отображения имени и фамилии оператора соответственно.</p> <p>Для новых конфигураций данный параметр включён по умолчанию; для существующих конфигураций этот флажок не включен по умолчанию.</p>
<p>Лимит времени неактивности клиента / Время ожидания ответа клиента до закрытия чата</p>	<p>Время (в минутах) до завершения чат-сессии, в течение которого оператор ждет ответа клиента.</p> <p>Имеет более высокий приоритет по сравнению с настройкой для всего КЦ в разделе Настройки Контакт Центра / Конфигурация чата / Настройки чата.</p>
<p>Время неответа браузера клиента до закрытия чата</p>	<p>Время (в минутах), в течение которого браузер клиента может не отвечать на запросы до завершения чат-сессии.</p>
<p>Показывать в "Каталоге"</p>	<p>Включение флажка показывает название конфигурации в Каталоге в <i>приложении Оператора</i>, что позволит осуществлять перевод чатов в данную конфигурацию (сервис).</p> <p>Перевод осуществляется аналогично переводу чата на другого оператора (см. инструкцию Работа оператора, раздел 7.8.3. <i>Перевод чата на другого сотрудника</i>).</p>  <p>Место отображения в Каталоге задаётся в п. Папка каталога (см. ниже).</p>

<p>Папка Каталога</p>	<p>При включенном флажке в п. Показывать в "Каталоге" (см.выше) позволяет задать папку Каталога, в которой на р.м. оператора будет показываться название конфигурации (сервиса), для возможности перевода чата в него.</p> <p>Выберите папку из выпадающего списка (1). Нажмите добавить / редактировать (2) для добавления / редактирования / удаления папок.</p> <div data-bbox="496 392 1161 526" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>Папка каталога: <input type="text" value="CloudContact"/> Добавить/редактировать</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 5px;"> 1 2 </div> </div>
<p>Веб-чат: оформление / Параметры сценария:</p> <p>Иконка чат-сессии</p>	<p>В данном пункте можно загрузить иконку чат-сессии, которая будет показываться клиенту в заголовке виджета веб-чата (1) до соединения с оператором и после его отключения (например, во время отображения анкеты оценки качества обслуживания).</p> <div data-bbox="496 705 1177 1294" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <div style="display: flex; align-items: center; border-bottom: 1px solid #ccc; padding-bottom: 5px;"> 1 <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 50%; padding: 5px; margin-right: 5px;">  </div> <div style="margin-left: 5px;"> <p>Чат Бот</p> </div> <div style="margin-left: auto; text-align: right;"> — × </div> </div> <div style="padding: 10px 0 0 20px;"> <p style="text-align: right; margin-bottom: 5px;">22:44 Здравствуйте !</p> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>Спасибо за обращение в нашу компанию ! 22:44</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>Время ожидания ответа: 05 мин 00 сек. 22:44</p> </div> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 10px; padding: 5px; margin-bottom: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>Сообщение... 😊 📎</p> </div> </div> </div> <p>Если иконка <u>не загружена</u>, то в виджете на данном месте показывается иконка , заданная на системном уровне.</p> <p>На показ иконки чат-сессии также влияет настройка п. Показывать фото оператора в разделе Виджет чата / Дизайн виджета чата, обладающая более высоким приоритетом по сравнению с настройкой данного пункта (см. раздел Дизайн виджета чата).</p> <p>Для загрузки иконки чат-сессии нажмите загрузить. Для удаления загруженного изображения - удалить.</p> <div data-bbox="496 1646 1177 1966" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; background-color: #f0f0f0;"> <p>Иконка чат-сессии:</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <div style="text-align: center;"> загрузить удалить </div> </div>

Веб-чат: оформление /
Параметры сценария:
Иконка оператора по
умолчанию

В данном пункте можно загрузить **универсальную иконку оператора** (общую для всех операторов, работающих в заданном сервисе), которая будет показываться клиенту в верхней части окна веб-чата (1) и рядом с сообщениями оператора (2) во время переписки оператора и клиента .



**Веб-чат: оформление /
Параметры сценария:****Иконка оператора по
умолчанию
(продолжение)**

Если иконка не загружена, то в виджете на данных местах показывается **фото оператора, работающего в данном чате.**

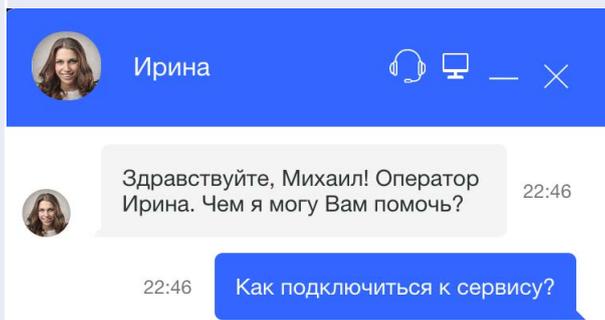


Фото оператора загружается :

- 1) в приложении Администратора в разделе Пользователи и Группы / Пользователи / Сотрудник / п.Фото (подробнее см. в инструкции [Пользователи и Группы](#));
- 2) самим сотрудником в приложении Оператора: Персональные настройки / Настройки пользователя / Профайл пользователя (подробнее см. в инструкции [Работа оператора](#)).

На показ иконки оператора также влияет настройка п. Показывать фото оператора в разделе Виджет чата / Дизайн виджета чата (см. раздел [Дизайн виджета чата](#)).

Для загрузки иконки оператора нажмите загрузить. Для удаления загруженного изображения - удалить.

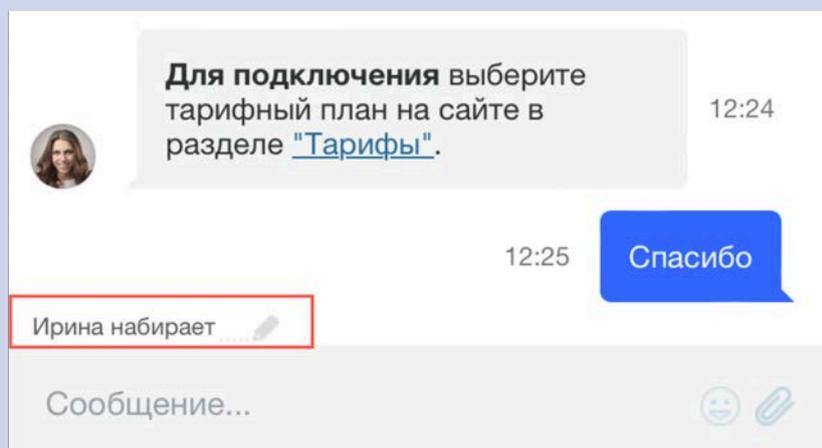
Иконка оператора по
умолчанию:



[загрузить](#) [удалить](#)

**Индикатор набора текста
оператором**

При включённом флажке в виджете чата клиента будет показываться индикатор во время набора текста оператором.



Вкладка Системные сообщения

В данной вкладке настраивается использование и содержание сообщений, автоматически отправляемых от имени КЦ в наиболее типовых ситуациях.

Каждое сообщение может быть в одном из трёх состояниях:

- По умолчанию (1) - используется текст сообщения, заданного в разделе Настройки Контакт Центра / Конфигурация чата / Настройки чата. Данное состояние задано по умолчанию при создании новой конфигурации.
- Пользовательский (2) - задайте текст сообщения, которое будет автоматически отправляться при возникновении указанной ситуации при использовании данной конфигурации.
- Отключено (3) - Сообщение не будет отправляться при возникновении указанной ситуации при использовании данной конфигурации.

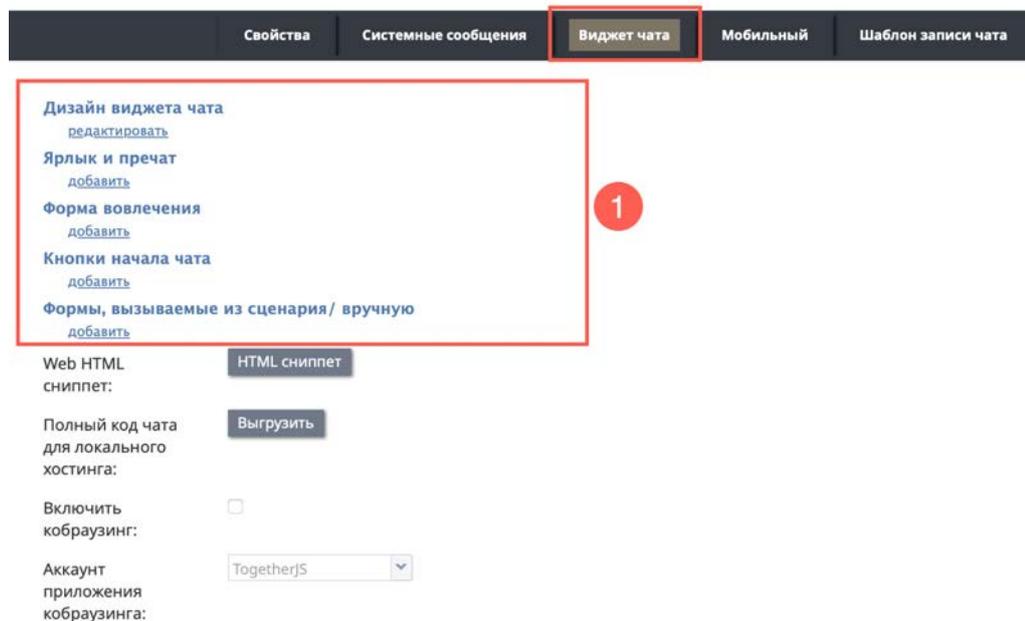
Для изменения статуса сообщения - нажмите флажок с названием статуса.

Свойства	Системные сообщения	Виджет чата	Мобильный	Шаблон записи чата
Предупреждение клиенту о неактивности:	Мы не получили ответа от Вас. Если Вы готовы продолжить чат, пожалуйста, напишите.		<input type="checkbox"/> По умолчанию	1
Сообщение клиенту о прекращении чат-сессии из-за неактивности:	Чат завершен из-за длительной неактивности.		<input checked="" type="checkbox"/> Пользовательский	2
Сообщение о завершении чата:			<input type="checkbox"/> Отключено	3
К чату присоединился новый участник:	В чат вошел участник: \${name}.		<input type="checkbox"/> По умолчанию	
Участник вышел из чата:	Из чата вышел участник: \${name}.		<input type="checkbox"/> По умолчанию	
Приглашение продолжить чат в другом мессенджере:	Для продолжения по \${channel}, пожалуйста \$(link_click here)		<input type="checkbox"/> По умолчанию	

Вкладка Виджет чата

Во вкладке Виджет чата настраиваются элементы приложения веб-чата, созданного в данной конфигурации. Можно настроить дизайн несколько типов виджетов, предназначенных для показа клиентам на различных этапах просмотра сайта компании.

Данная вкладка содержит несколько разделов (выделены синим цветом (1)), позволяющих настроить различные типы виджетов.



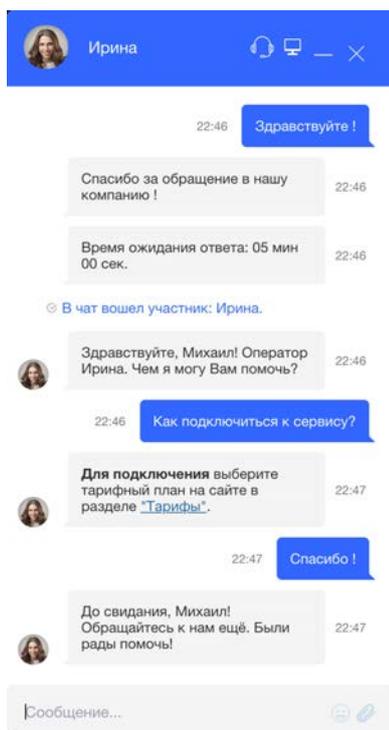
Ниже в таблице приведена краткая характеристика разделов.

Раздел	Характеристика
Дизайн виджета чата	Основной раздел. В нем задаётся дизайн виджета чата в котором отображается переписка клиента с операторами КЦ.
Ярлык и пречат	Виджеты открытия чата (<i>ярлык</i>) и формы, заполняемой клиентом перед отправкой первого сообщения (<i>пречат</i>).
Форма вовлечения	Виджет, автоматически отображаемый на странице сайта при совершении клиентом определённого действия: движение курсором в сторону закрытия страницы, прокрутки страницы, в зависимости от времени нахождения на странице и т.п.
Кнопки начала чата	Небольшой виджет, содержащий кнопки начала чата и / или запроса телефонного вызова.
Формы , вызываемые из сценария / вручную	Формы (анкеты) для заполнения клиентами, вызываемые автоматически из сценария чата или вручную оператором во время общения с клиентом.

Далее приводится описание настроек каждого из разделов.

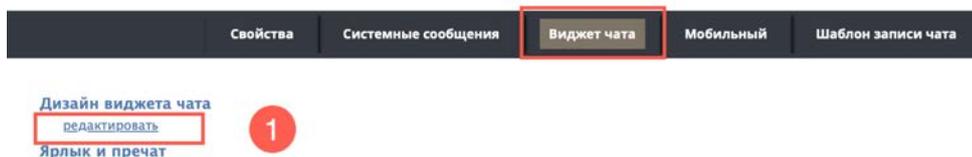
Дизайн виджета чата

В данном разделе настраивается дизайн и возможности виджета чата в котором происходит общение клиента и оператора в соответствии с брендом компании, стилем веб-сайта, логотипом и т. д.



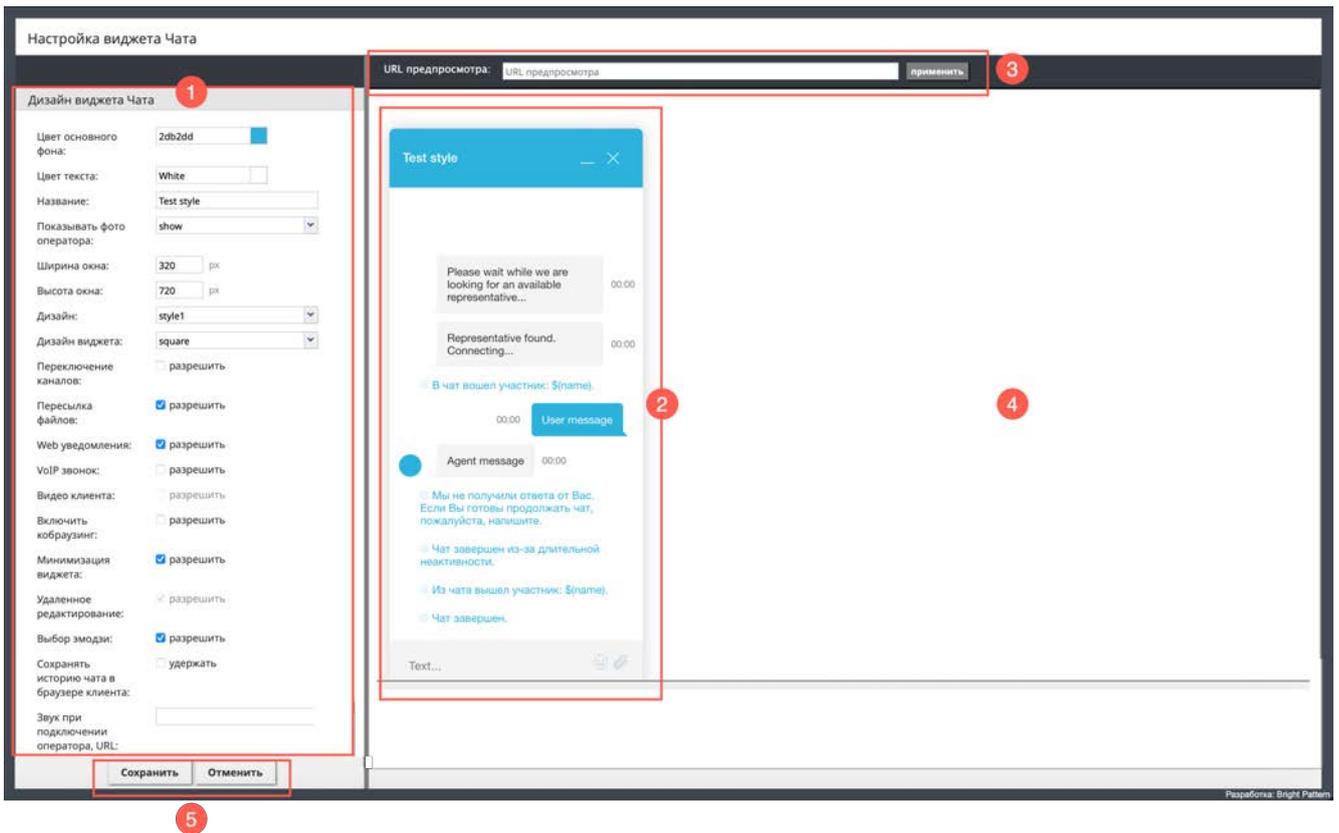
пример дизайна виджета чата

Для начала редактирования нажмите редактировать (1) под названием раздела Дизайн виджета чата.

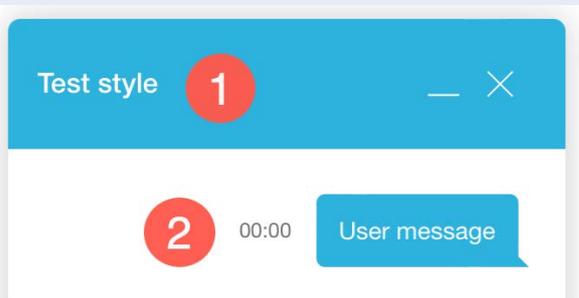
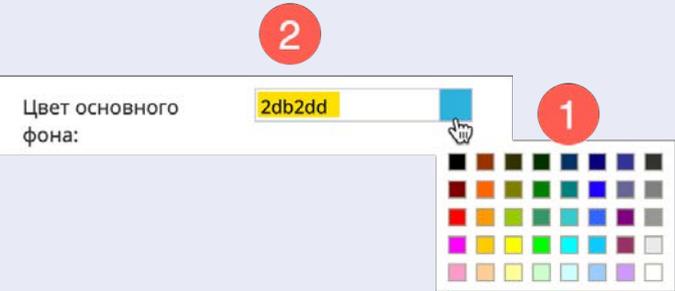


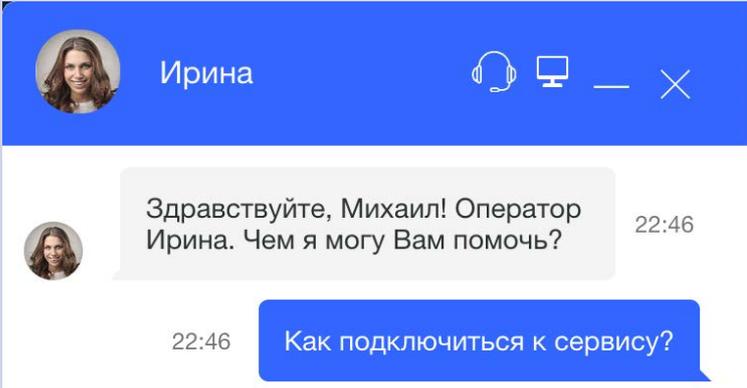
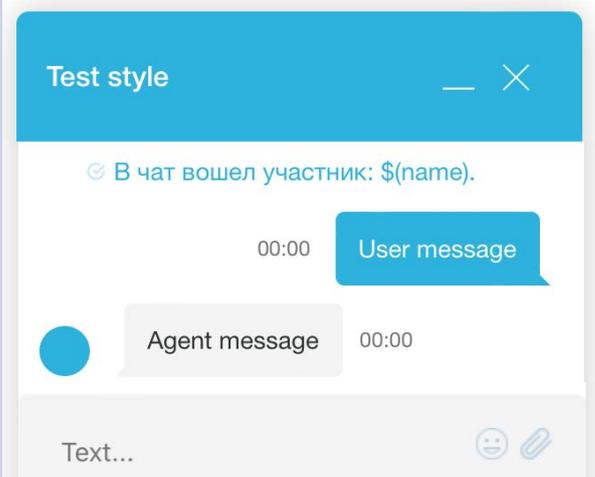
В новой вкладке браузера откроется окно редактирования виджета чата. Оно состоит из следующих областей:

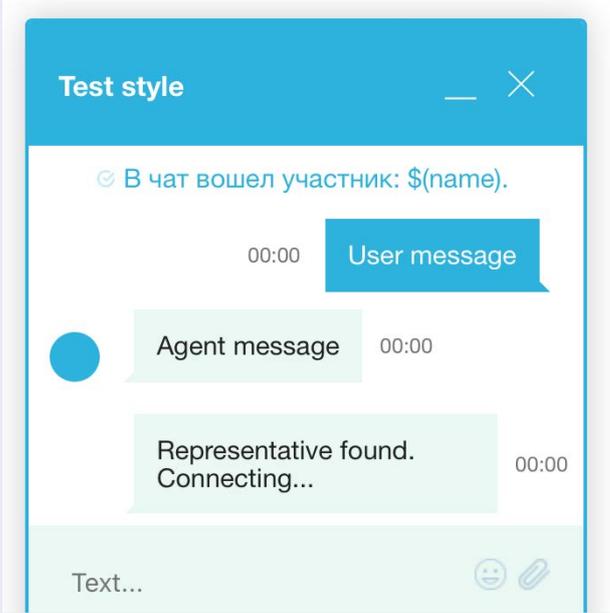
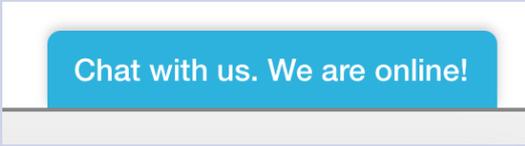
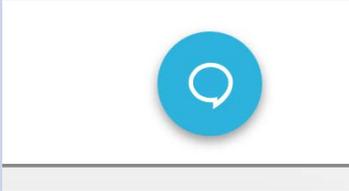
- (1) - область настроек виджета;
- (2) - макет виджета, показывающий сделанные настройки;
- (3) - поле для ввода ссылки на страницу сайта, на которую планируется поместить виджет. После ввода нажмите **применить**. Страница будет отображаться в области (4). Это позволит настроить дизайн виджета, чтобы он лучше сочетался с дизайном страницы (сайта) до его непосредственного размещения на странице;
- (5) - кнопки сохранения / отмены сделанных настроек.

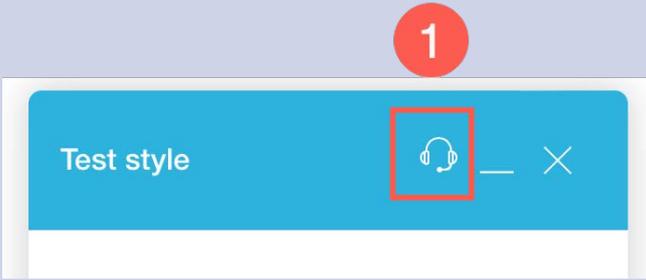


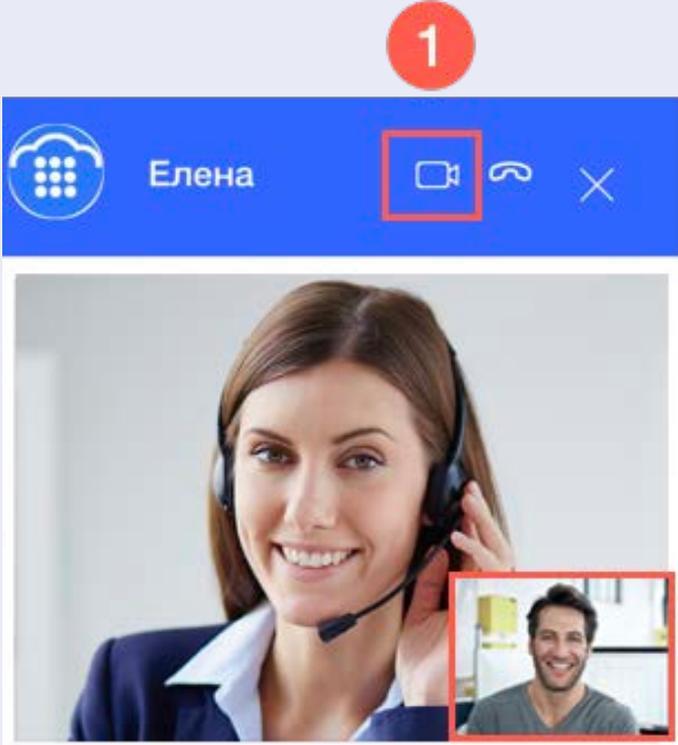
Описание настроек виджета представлено в таблице ниже.

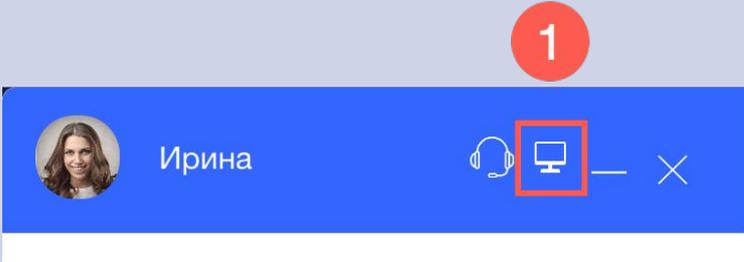
Настройка	Характеристика
Цвет основного фона	<p>Цвет фона в верхней части виджета (1), а также цвет фона сообщений клиента (2).</p>  <p>Нажмите на плашку с цветом (1), чтобы выбрать из 40 веб-цветов или введите шестнадцатеричный код (HEX) цвета (2).</p> 
Цвет текста	<p>Цвет текста в сообщениях клиента. Задаётся аналогично цвету основного фона (см. п. выше)</p>
Название	<p>Название , которое будет показываться в верхней части виджета с момента отправки клиентом первого сообщения до соединения с оператором.</p>

Настройка	Характеристика
<p>Показывать фото оператора</p>	<p>Для настройки показа фото оператора во время диалога с клиентом можно выбрать один из следующих вариантов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • none - не показывать фото; • show - показывать фото; • always show default - будет показано изображение, заданное в разделе Свойства / Иконка оператора по умолчанию (см. раздел Вкладка Свойства). <p>Фото оператора показывается в верхней части виджета чата и рядом с сообщениями оператора.</p> 
<p>Ширина окна и Высота окна</p>	<p>Высота и ширина виджета чата в пикселях.</p>
<p>Стиль / Дизайн</p>	<p>Можно выбрать один из двух предустановленных стилей виджета:</p> <ul style="list-style-type: none"> • style1 - без границы вокруг виджета; • style2 - с границей вокруг виджета; цвет границы соответствует цвету, заданному в п. Цвет основного фона. <p>Примеры дизайна показаны ниже:</p> <p>Style1 ↓</p> 

Настройка	Характеристика
Стиль / Дизайн (продолжение)	Style2 ↓ 
Дизайн ярлыка / Дизайн виджета	<p>Можно выбрать один из двух предустановленных дизайнов <i>ярлыка</i> чата (который открывает виджет <i>пречата</i>):</p> <ul style="list-style-type: none"> • square - прямоугольный; • round - круглый. <p>Примеры дизайна показаны ниже:</p> <p>square ↓</p>  <p>round ↓</p>  <p>⚠ Для изменения дизайна <i>ярлыка</i> он должен быть предварительно создан в разделе Виджет чата / Ярлык и пречат / Ярлык чата (см. раздел Ярлык и пречат).</p>
Переключение каналов	<p>Включите флажок разрешить , чтобы предоставить возможность клиенту переключиться из веб-чата на другой цифровой канал (например, SMS или Telegram).</p> <p>⚠ Обратите внимание, что переключение каналов можно включить только в том случае, если другие типы цифровых каналов подключены и настроены КЦ.</p>

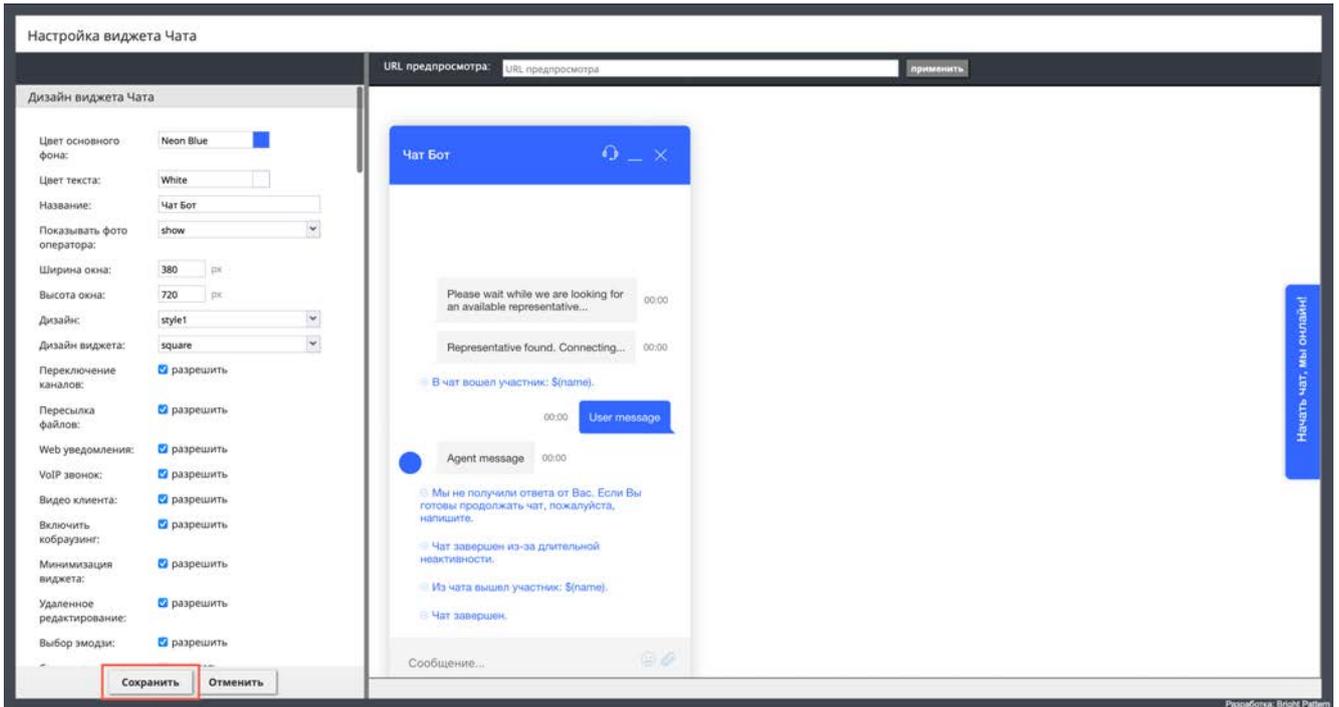
Настройка	Характеристика
Пересылка файлов	Чтобы позволить клиентам загружать фотографии, документы и другие подобные файлы в чат, включите флажок разрешить.
Web уведомления	Включите флажок разрешить для возможности отображения в браузере уведомлений о поступивших сообщениях.
VoIP звонок	<p>Включите флажок разрешить, чтобы клиент и оператор могли разговаривать во время чата (используется технология <i>WebRTC</i>).</p> <p>При выборе разрешить, в панели в верхней части виджета чата появляется значок гарнитуры (1). Клиенты и операторы могут нажать на этот значок, чтобы начать вызов по VoIP.</p> <div data-bbox="456 640 1102 920" style="text-align: center;">  </div> <p>Для завершения разговора со стороны клиента следует нажать на значок телефонной трубки. При этом обмен сообщениями в чате может быть продолжен во время разговора и по его завершении.</p> <p>Подробнее о голосовом взаимодействии во время веб-чата см. в инструкции Работа оператора, раздел «7.15.Аудио и видео чат».</p>

Настройка	Характеристика
Видео вызов / Видео клиента	<p>Включите флажок разрешить, чтобы клиент и оператор могли воспользоваться видео-связью во время чата (используется технология <i>WebRTC</i>).</p> <p>При выборе разрешить, в панели в верхней части виджета чата появляется значок видео камеры (1). Клиенты и операторы могут нажать на этот значок, чтобы начать видео вызов.</p>  <p>⚠ Для начала видео чата предварительно должен быть включен VoIP звонок (см. п. VoIP звонок выше).</p> <p>Для завершения видео-вызова со стороны клиента следует нажать на значок телефонной трубки. При этом обмен сообщениями в чате может быть продолжен во время сеанса видео и по его завершении.</p> <p>Подробнее о видео-вызове во время веб-чата см. в инструкции Работа оператора , раздел «7.15.Аудио и видео чат».</p>

Настройка	Характеристика
<p>Включить кобраузинг</p>	<p>Включите флажок разрешить, чтобы клиент мог делиться своим экраном с оператором.</p> <p>При выборе разрешить, в панели в верхней части виджета чата появляется значок кобраузинга (1) .</p>  <p>Кобраузинг инициируется во время чата клиентом, а не оператором и заканчивается, когда клиент нажимает кнопку кобраузинга или по завершении чата.</p>
<p>Минимизация виджета</p>	<p>Данная настройка позволяет клиенту в любой момент свернуть и развернуть виджет чата.</p> <p>В свернутом виде клиент увидит предупреждение на свернутом виджете чата (1), если от оператора поступили новые сообщения. Число на значке представляет количество сообщений, отправленных оператором с момента свертывания виджета.</p> <p>Также рядом с свернутым виджетом будут показаны новые сообщения от оператора (2).</p>  <p>⚠️ Обратите внимание: данный параметр включен по умолчанию.</p>
<p>Удаленное редактирование</p>	<p>При включении данной настройки оператор может вводить или обновлять данные на экране клиента.</p> <p>⚠️ Обратите внимание: для использования данной настройки необходимо предварительно включить настройку Включить кобраузинг (см. п. выше).</p>

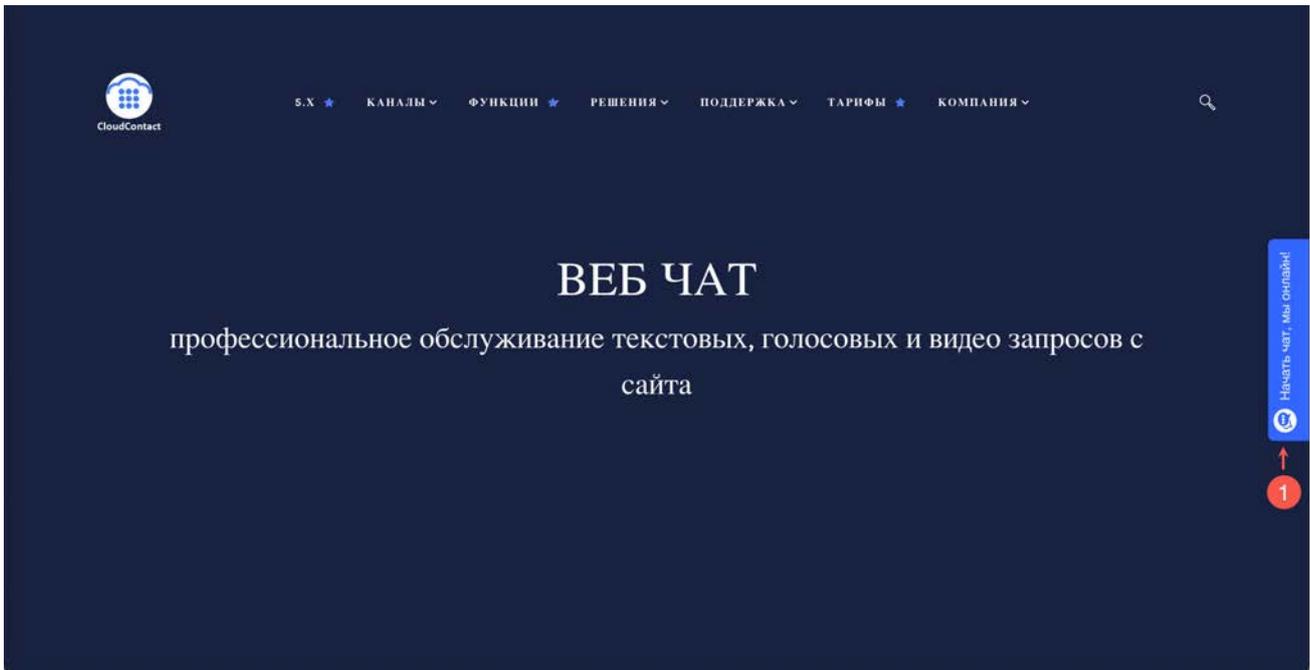
Настройка	Характеристика
Выбор эмодзи	<p>Включите флажок разрешить, чтобы операторы и клиенты могли использовать в переписке <i>эмодзи</i>. Для вставки <i>эмодзи</i> следует нажать на значок рядом с полем ввода текста.</p> <div data-bbox="469 338 1386 465" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">Сообщение... </p> </div> <p>! Обратите внимание: данная настройка включена по умолчанию.</p>
Сохранять историю чата в браузере клиента	<p>При выборе данного параметра в веб-браузере клиента может быть сохранена история чата.</p> <p>Примечание: в браузере не разделяется история чата между разными пользователями (если они используют один браузер на одном устройстве), поэтому клиентам рекомендуется очистка кэша в браузере по получении необходимой информации.</p>
Звук при подключении оператора, URL	<p>Если при подключении оператора к чату в браузере клиента должен воспроизводиться звуковой сигнал, введите здесь URL-адрес, где размещён звуковой файл.</p>
Текстовые уведомления	<p>В последующих пунктах можно ввести текст уведомлений о наступлении определённых событий во время чата с клиентом.</p> <p>Названия пунктов содержат информацию, к каким событиям следует добавить текст (например: п.«Разрешить использование микрофона»).</p> <p>Введите текст сообщения в поле ввода текста (например, «При появлении сообщения, разрешите доступ к микрофону»).</p>

По завершении настроек **сохраните** новую конфигурацию нажав кнопку Сохранить (1).

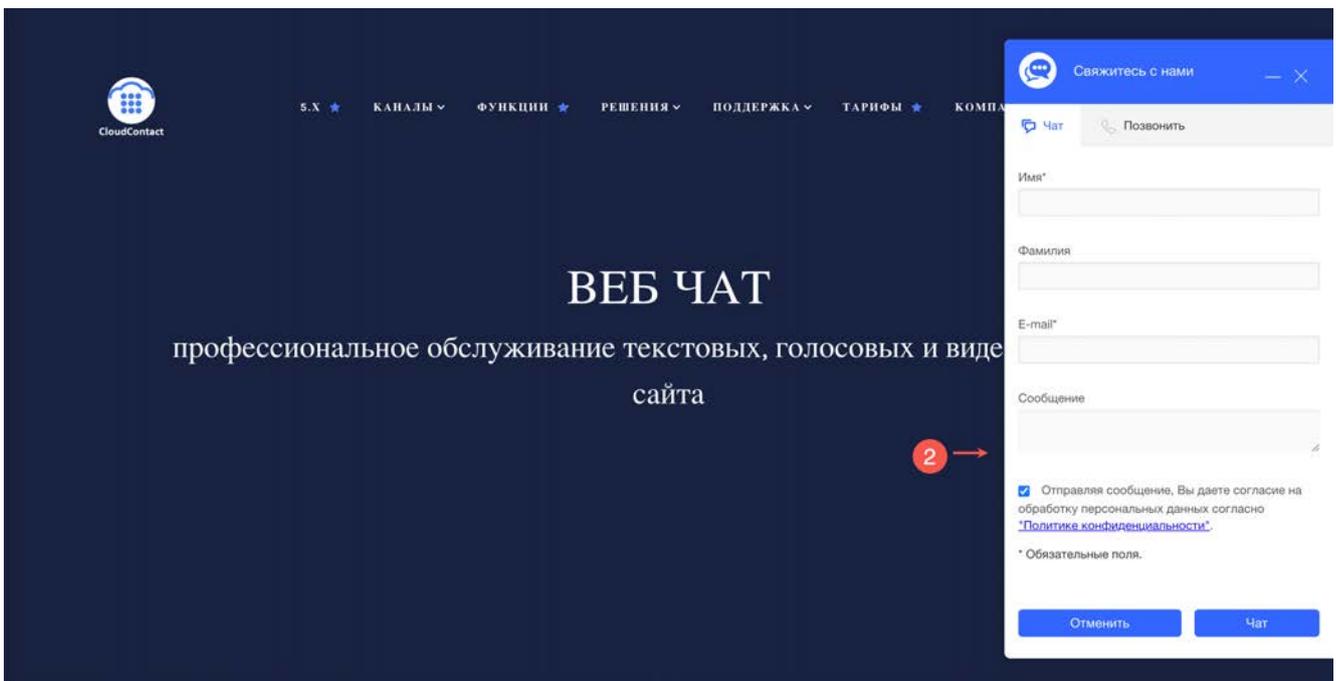


Ярлык и пречат

Любой посетитель сайта компании может начать веб-чат, нажав на *ярлык* (1), который откроет форму *пречата* (2). При настройке *пречата* у вас есть возможность попросить посетителей заполнить форму с обязательными полями для идентификации клиента и отправить первое сообщение.



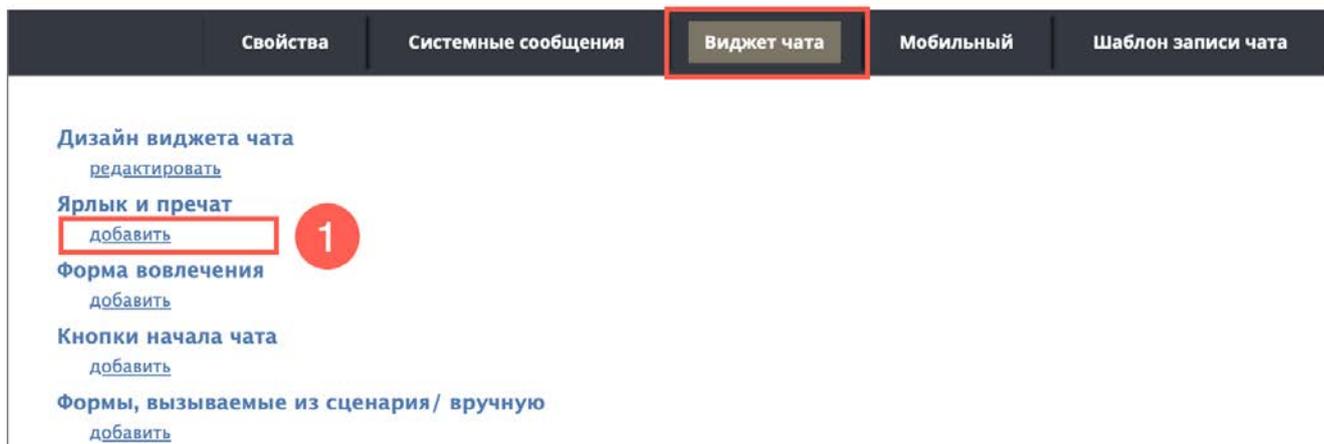
пример ярлыка (1) на странице сайта



пример открытой формы пречата (2) на странице сайта

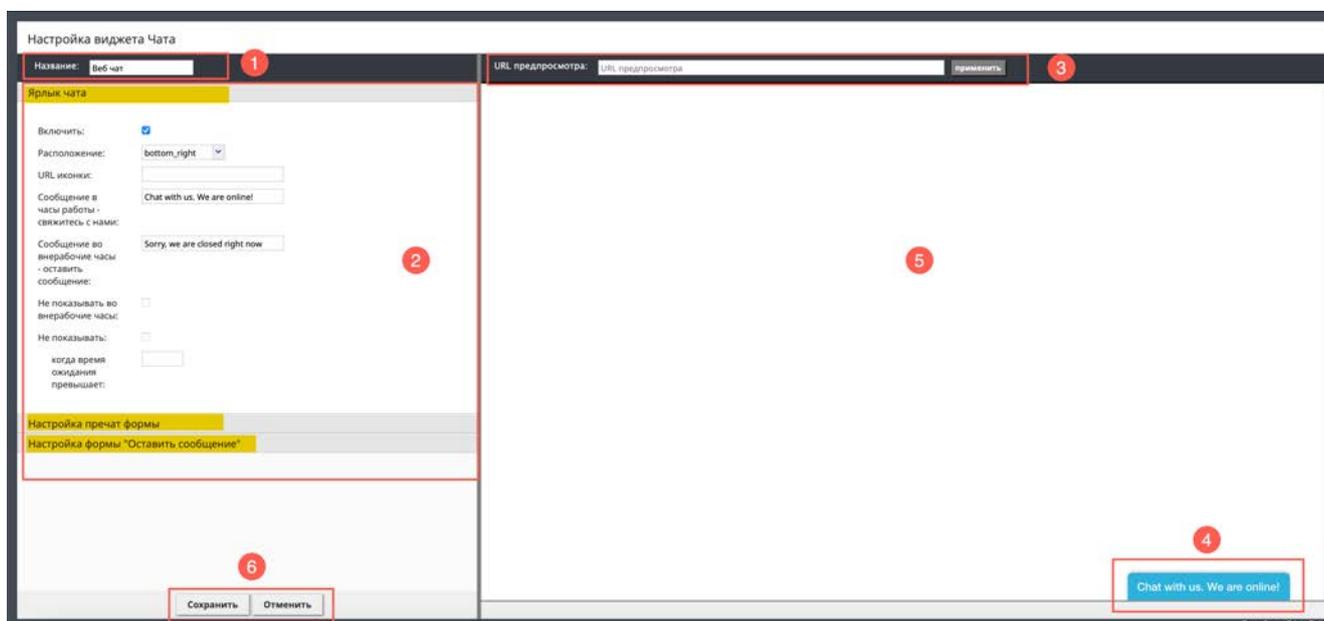
В данной вкладке происходит настройка ярлыка, пречата и его форм.

Для начала редактирования нажмите добавить (1) под названием раздела Ярлык и пречат.



В новой вкладке браузера откроется окно редактирования. Оно состоит из следующих областей:

- (1) - название для группы настроек, включающей: ярлык, пречат и форму «Оставить сообщение»;
- (2) - область настроек виджетов; она разделена на три части: Ярлык чата; Настройка пречат формы; Настройка формы «Оставить сообщение»;
- (3) - макет виджета, показывающий сделанные настройки;
- (4) - поле для ввода ссылки на страницу сайта, на которую планируется поместить виджет. После ввода нажмите применить. Страница будет отображаться в области (5). Это позволит настроить дизайн виджета, чтобы он лучше сочетался с дизайном страницы (сайта) до его непосредственного размещения на странице;
- (6) - кнопки сохранения / отмены сделанных настроек.



Ярлык чата

В данном разделе настраиваются возможности ярлыка чата: виджета для открытия формы пречата в которой клиент заполняет анкетные данные и отправляет первое сообщение.

! Дизайн ярлыка (прямоугольный или круглый) настраивается в разделе Дизайн виджета чата / п. Дизайн ярлыка / Дизайн виджета (см. раздел [Дизайн виджета чата](#)).

Настройка виджета Чата

Название: URL предпросмотра:

Ярлык чата

Включить:

Расположение:

URL иконки:

Сообщение в часы работы - свяжитесь с нами:

Сообщение во внерабочие часы - оставить сообщение:

Не показывать во внерабочие часы:

Не показывать: когда время ожидания превышает:

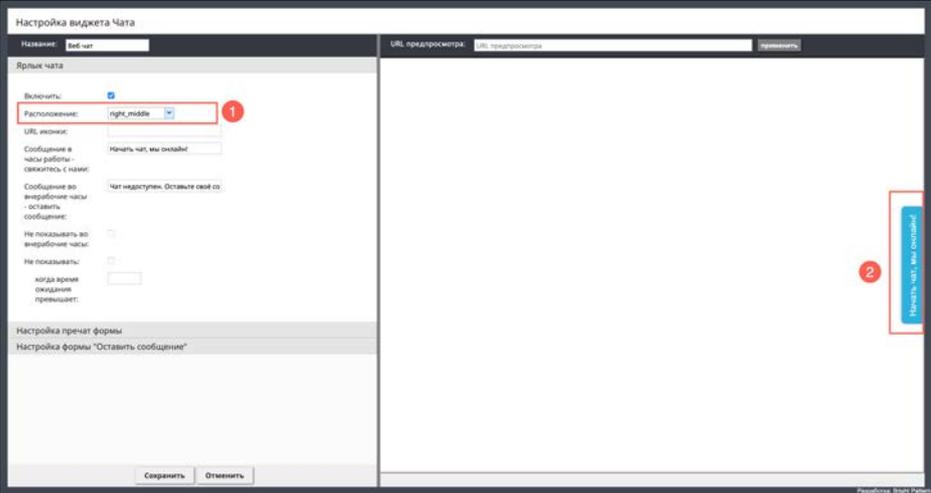
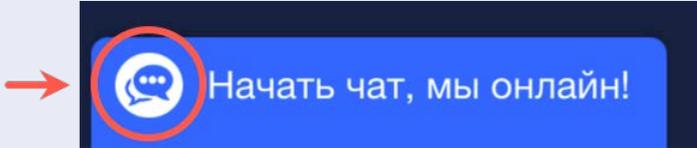
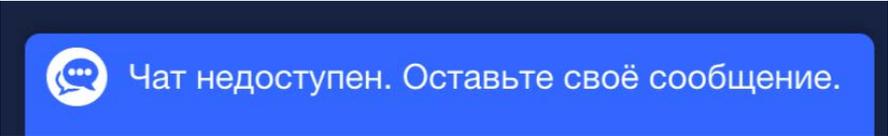
Настройка пречат формы

Настройка формы "Оставить сообщение"

Ресурсы: Bright Pattern

Описание настроек ярлыка представлено в таблице ниже.

Настройка	Характеристика
Включить	Включите флажок, чтобы показывать ярлык.

Настройка	Характеристика
<p>Расположение</p>	<p>Выберите из списка расположение ярлыка на странице сайта. Возможны следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • top_left - вверху слева; • top_middle - вверху посередине; • top_right - вверху справа; • right_top - сбоку справа вверху; • right_middle - сбоку справа посередине; • right_bottom - сбоку справа внизу; • bottom_left - внизу слева; • bottom_middle - внизу посередине; • bottom_right - внизу справа; • left_top - сбоку слева вверху; • left_middle - сбоку слева посередине; • left_bottom - сбоку слева внизу. <p>При выборе варианта расположения (1) макет ярлыка в правой части (2) будет показан в выбранной части страницы.</p> 
<p>URL иконки</p>	<p>В данном поле введите URL-адрес логотипа компании или иного изображения. Оно будет размещено в левой части ярлыка.</p> 
<p>Сообщение в часы работы - свяжитесь с нами</p>	<p>Ведите текст, который будет показываться на ярлыке в часы работы компании (см. снимок в п. выше).</p>
<p>Сообщение во внерабочие часы - оставить сообщение</p>	<p>Введите текст, который будет показываться на ярлыке в нерабочие часы компании (например, «Чат недоступен. Оставьте своё сообщение»).</p> 

Настройка	Характеристика
Не показывать во внерабочие часы	При включённом флажке , ярлык не будет показываться во внерабочие часы конфигурации. Часы работы конфигурации задаются во вкладке Свойства / п. Часы работы (см. раздел Вкладка Свойства).
Не показывать	Включите флажок, если ярлык чата должен быть скрыт от просмотра в случаях, когда <i>расчетное время ожидания (EWT - Estinated Waiting Time)</i> в очереди в данном сервисе превышает порог, заданный в п. ниже.
когда время ожидания превышает:	Введите максимальное <i>расчетное время ожидания</i> в очереди (EWT) в сек., по достижении которого ярлык чата будет скрыт от просмотра. Предварительно следует включить флажок Не показывать (см. п. выше).

По завершении настроек **сохраните** новую конфигурацию нажав кнопку Сохранить (1).

Настройка виджета Чата

Название:

URL предпросмотра:

Ярлык чата

Включить:

Расположение:

URL иконки:

Сообщение в часы работы - свяжитесь с нами:

Сообщение во внерабочие часы - оставить сообщение:

Не показывать во внерабочие часы:

Не показывать:

когда время ожидания превышает:

Настройка пречат формы

Настройка формы "Оставить сообщение"

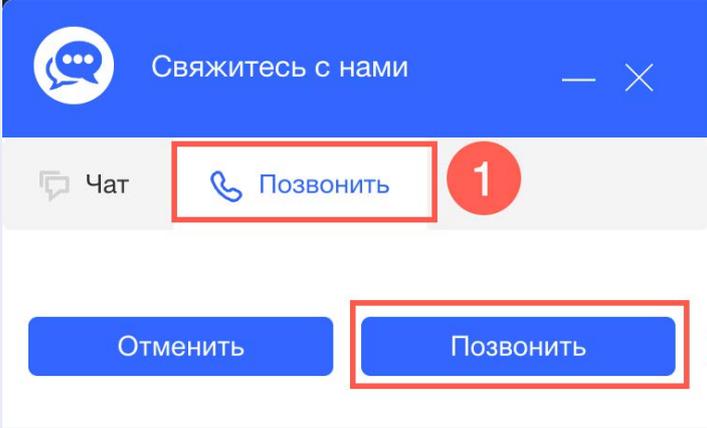
Результат: Bright Pattern

Настройка Пречат формы

Форма пречата показывается клиентам, когда они впервые нажимают на ярлык чата (см. раздел [Ярлык чата](#)), чтобы начать веб-чат. Она предназначена для сбора информации о клиенте. В данном разделе можно настроить поля пречата, которые будут заполнять клиенты (например, имя и фамилию клиента, номер телефона, email, причину обращения и т. п.).

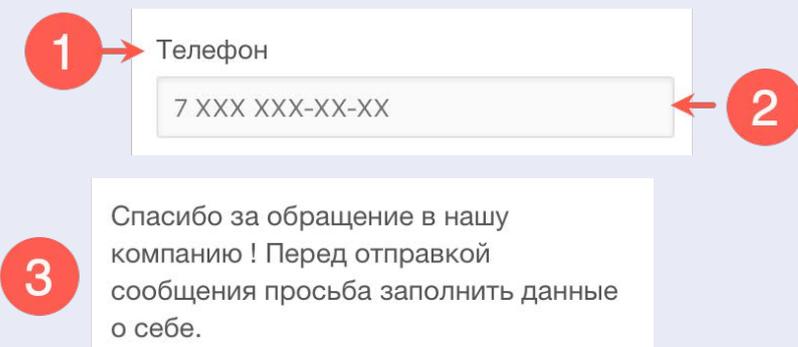
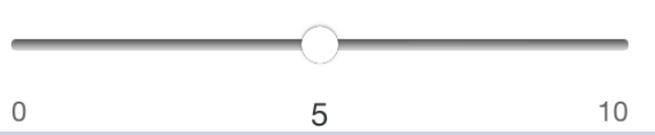
Описание настроек пречата представлено в таблице ниже.

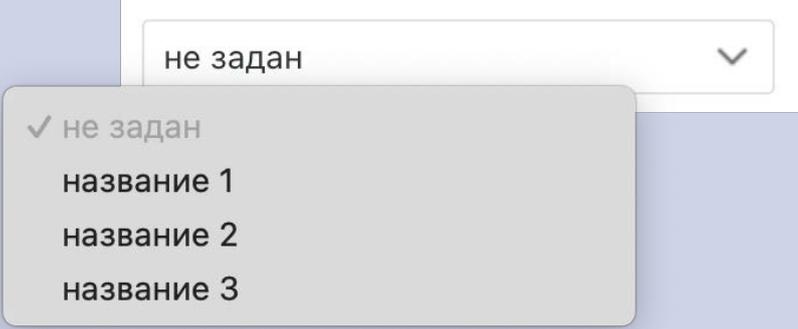
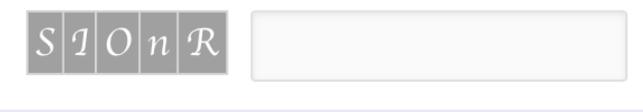
Настройка	Характеристика
Включить	Включите флажок, чтобы показывать пречат на странице сайта.
Название	Название формы. Размещается в верхней части формы.
Включить кнопку и вкладку Чат	<p>При включении флажка, в верхней части формы отображается вкладка Чат (1) и кнопка Чат (2) внизу формы. В этой вкладке клиенты могут ввести информацию перед отправкой первого сообщения в чате.</p>
Название кнопки и вкладки Чата	Текст, который будет отображаться на вкладке Чат, когда она включена (см. п. выше).

Настройка	Характеристика
<p>Включить кнопку и вкладку «Телефон»</p>	<p>При включении флажка, в верхней части формы отображается вкладка Позвонить (1) и кнопка Позвонить (2) внизу.</p> <p>Когда клиент вводит информацию в форму и нажимает кнопку Позвонить, оператор принимает чат и может позвонить на указанный клиентом номер телефона с помощью кнопки Вызов.</p> 
<p>Включить кнопку "Отменить"</p>	<p>При включении флажка, в нижней части формы отображается кнопка Отмена. (см. снимки выше). Клиенты, желающие закрыть форму и прекратить чат, всегда могут нажать кнопку Отмена.</p>
<p>Название кнопки "Отменить"</p>	<p>Текст, который будет отображаться на кнопке Отменить, когда она включена (см. п. выше).</p>

Настройка	Характеристика
<p>Поля</p>	<p>Вставьте здесь поля, которые должны появиться на вкладках Чат и Телефон этой формы. Некоторые поля включены по умолчанию - вы можете редактировать и/или удалять эти поля, а также добавлять новые.</p> <p>! Перечень всех полей и описание их возможностей полей приведено в таблицах ниже.</p> <p>Для добавления нового поля нажмите добавить (1).</p> <div data-bbox="456 488 1082 757" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Поля - чат:</p> <p>Название: Сообщ...</p> <p>Многострочный т...</p> <p>Название: <input ...</p> <p>1 добавить</p> </div> <p>Выберите тип поля из выпадающего списка. В зависимости от типа поля выполните его настройку в пунктах ниже. Сохраните изменения (2).</p> <div data-bbox="517 864 1273 1178" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>1 Тип: <input type="text"/> ▼</p> <p>Название: <input type="text"/></p> <p style="text-align: right;">2 ✔ ✘</p> </div> <p>Для перемещения поля наведите мышку на поле; в левой части появится индикатор для перемещения (1) поля.</p> <p>Для редактирования существующего поля - нажмите редактировать (2).</p> <p>Для удаления - нажмите X (3).</p> <div data-bbox="472 1384 1340 1729" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>1 ⬆ ⬆ ⬆</p> <p>Название: Сообщ...</p> <p style="text-align: center;">РЕДАКТИРОВАТЬ</p> <p>Многострочный т...</p> <p style="text-align: center;">3 ✘</p> </div>

Поля формы пречата (расположены в порядке отображения в списке полей):

Поле	Характеристика
Название	<p>Название (1) для <i>поля</i>, которое размещено следом (2) или произвольный текст (3).</p> <p>Отличия от поля Текст (см. ниже): текст не помещается в рамку и не может быть присвоен переменной.</p> 
Телефон для Обр. звонка	Номер телефона клиента, на который может позвонить оператор для разговора с клиентом.
Телефон	Номер телефона клиента.
Email	Email клиента.
Имя переменной	Поле для ввода переменной.
Текст	<p>Поле для ввода произвольного текста или данных, которые могут быть присвоены переменной. Отображается в виде рамки.</p> 
Дата	Текущая дата.
Многострочный текст	Текст, включающий несколько строк.
Цифровой слайдер	<p>Слайдер, пример отображения показан ниже.</p> 
Радиокнопка	<p>Кнопка с возможностью выбора, пример отображения показан ниже.</p> 

Поле	Характеристика
Список	<p>Выпадающий список, пример отображения показан ниже.</p> 
Капча	<p>Защитный код для подтверждения того, что клиент не робот, , пример отображения показан ниже.</p> 

При выборе типа поля, открывается окно с его настройками. В зависимости от типа поля его настройки могут содержать различные пункты.

Тип:

Название:

Имя переменной:

Обязательный:

Настройки:
название 1
название 2
название 3
[добавить](#)

✓ ✗

пример настроек для поля Список

Перечень пунктов для различных типов полей представлен в таблице ниже (пункты приведены в алфавитном порядке на русском языке).

Пункт (русс.)	Пункт (англ.)	Характеристика
Имя переменной	Name	<p>Используется для сбора данных для данного поля.</p> <p>Например, если создается текстовое поле для ввода клиентом своего имени, <code>first_name</code> можно ввести в качестве имени переменной; тогда оно будет связано с этим полем.</p> <p>Примеры типовых переменных, которые могут быть использованы в настройках полей:</p> <p><code>first_name</code> - имя клиента;</p> <p><code>last_name</code> - фамилия клиента;</p> <p><code>email</code> - email клиента;</p> <p><code>phone_number</code> - телефон для обратной связи;</p> <p><code>message</code> - текст первого сообщения клиента.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Имя переменной: <input type="text" value="first_name"/></p> </div>

Пункт (русск.)	Пункт (англ.)	Характеристика
Мин.значение Макс.значение	Min Value Max Value	<p>Данные пункты используются в настройках поля Цифровой слайдер.</p> <p>Можно вводить любые числовые значения, но ползунок будет работать только в том случае, если максимальное значение больше минимального.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Мин.значение: <input style="width: 100px;" type="text" value="0"/></p> <p>Макс.значение: <input style="width: 100px;" type="text" value="10"/></p> </div>
Настройки	Options	<p>Данный пункт используется в настройках полей Радиокнопка и Список.</p> <p>С его помощью можно задать несколько кнопок и пунктов в списке: каждый пункт - новая кнопка с названием или пункт в списке. Ниже показан пример для поля Список.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Настройки:</p> <ul style="list-style-type: none"> название 1 название 2 название 3 добавить </div>
Обязательный	Required Box	<p>Включение флажка делает заполнение данного поля обязательным.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Обязательный: <input checked="" type="checkbox"/></p> </div>

Пункт (русск.)	Пункт (англ.)	Характеристика
Проверить	Validate	<p>Флажок «Проверить» отображается только для следующих типов полей: Телефон, Телефон для Обр. звонка, Email, Дата.</p> <p>Если этот флажок включен, данные, введенные в поле, будут проверены на соответствие соответствующему шаблону данных.</p> <div data-bbox="639 409 1230 517" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Проверить: <input checked="" type="checkbox"/></p> </div> <p>Критерии проверки для полей Телефон, Телефон для Обр. звонка</p> <p>телефон может содержать следующие символы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • цифры • пробелы • тире: «-» • косая черта: «/» и «\» • скобки : «(» и «)» • точки: «.» • знак «+»: только если первый символ в строке • максимальная длина: 30 символов. <p>Критерии проверки для поля Email</p> <p>email может содержать следующие символы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • только ASCII символы • как мин. один символ @ • как мин. один символ после последнего символа @ • наличие хотя бы одной точки "." в части, следующей за последним символом @ • максимальная длина: 30 символов. <p>Критерии проверки для поля Дата</p> <ul style="list-style-type: none"> • дата выбирается на основе показа календаря с опциями для отображения и/или сохранения введенных данных в различных форматах дат. <p>⚠ Обратите внимание: функция проверки предназначена только для проверки того, что введенные данные соответствуют требованиям, указанным выше. Данная функция не проверяет, действительно ли существуют email, домены или номера телефонов, а также каким-либо образом не изменяет введенные данные.</p>
Содержание / Название	Label Text	<p>Текст, введённый в данном пункте будет отображаться на заднем плане поля.</p> <div data-bbox="639 1771 1243 1872" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px; text-align: center;"> <p>введите здесь текст</p> </div> <p>Когда клиент начнет вводить данные в это поле - этот текст не будет виден.</p> <p>В поле Название текст, введённый в данном пункте будет отображаться как обычный текст.</p>

Пункт (русск.)	Пункт (англ.)	Характеристика
Строки	Rows	<p>Данный пункт позволяет настраивать количество строк в поле Многострочный текст для увеличения поля ввода текста.</p> <p>Чтобы изменить количество строк, введите числовое значение.</p> <p>Обратите внимание: если введено значение 0 или оно не задано, количество отображаемых строк по умолчанию равно 2.</p>

Строки:

По завершении настроек **сохраните** новую конфигурацию нажав кнопку Сохранить (1).

Настройка виджета Чата

Название: URL предпросмотра:

Настройка пречат формы

Включить:

Название:

Настройки

Включить кнопку и вкладку Чат:

Название кнопки и вкладки Чата:

Включить кнопку "Телефон":

Название кнопки "Телефон":

Включить кнопку "Отменить":

Название кнопки "Отменить":

Поля:

Название: Имя

Текст: first_name

Название: Фамилия

Текст: last_name

Название: E-mail

Текст: email

Свяжитесь с нами

Чат Позвонить

Имя

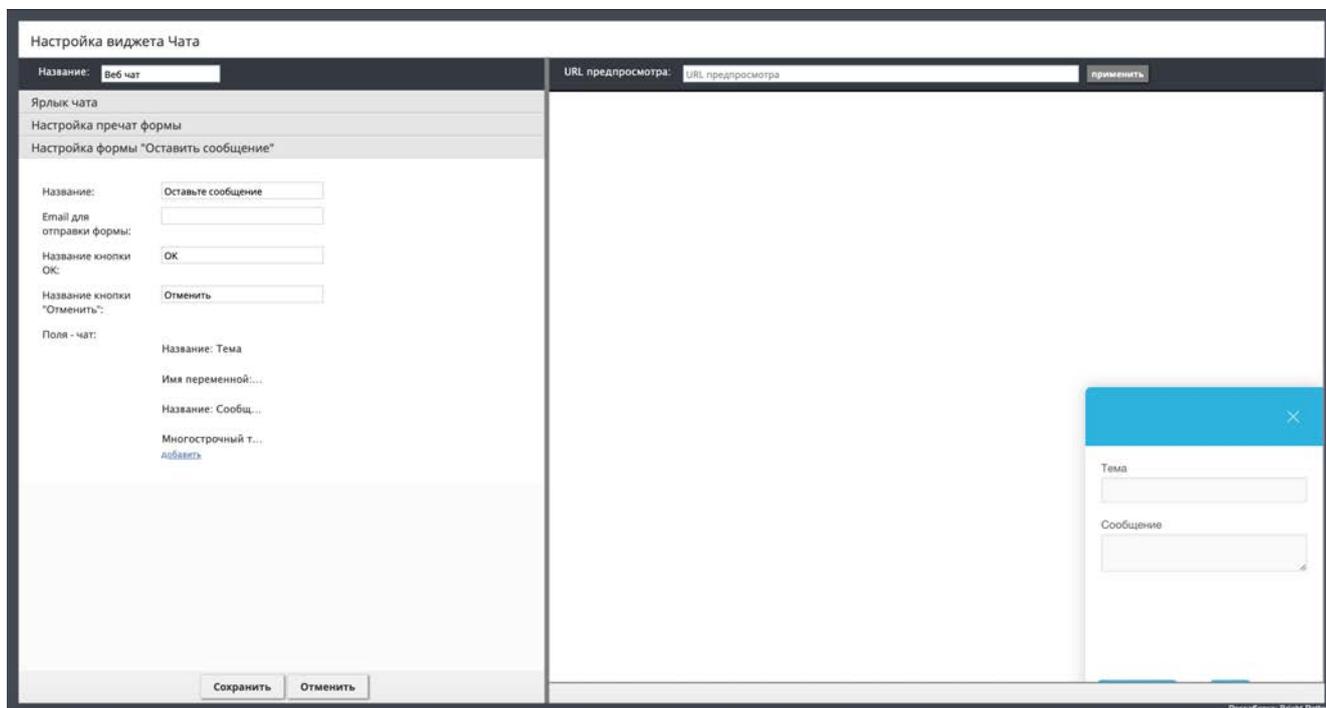
Фамилия

E-mail

Разработчик: Bright Pattern

Настройка формы «Оставить сообщение»

Данная форма показывается клиентам, которые обращаются в веб-чат в нерабочее время или когда операторы недоступны. Форма позволяет клиентам отправить сообщение в Контакт Центр, если они не могут пообщаться с операторами.



Пример формы «Оставить сообщение» показан на снимке ниже.

Оставьте сообщение

Тема

Сообщение

Отменить ОК

Описание настроек формы «Оставить сообщение» представлено в таблице ниже.

Настройка	Характеристика
Название	Название формы. Размещается в верхней части формы.
Email для отправки формы	Email сотрудника компании, которому будут отправляться заполненные формы.
Название кнопки ОК	Название кнопки для отправки формы.
Название кнопки "Отменить"	Название кнопки для отмены отправки формы.
Поля - чат	<p>Вставьте здесь поля, которые должны отображаться на форме. Некоторые поля включены по умолчанию - вы можете редактировать и/или удалять эти поля, а также добавлять новые.</p> <p>! Перечень всех полей и описание их возможностей полей приведены в таблицах в разделе Настройка Пречат формы</p>

По завершении настроек **сохраните** новую конфигурацию нажав кнопку Сохранить (1).

Настройка виджета Чата

Название: URL-предпросмотр:

Ярлык чата

Настройка пречат формы

Настройка формы "Оставить сообщение"

Название:

Email для отправки формы:

Название кнопки ОК:

Название кнопки "Отменить":

Поля - чат:

Название: Тема

Имя переменной:...

Название: Сообщ...

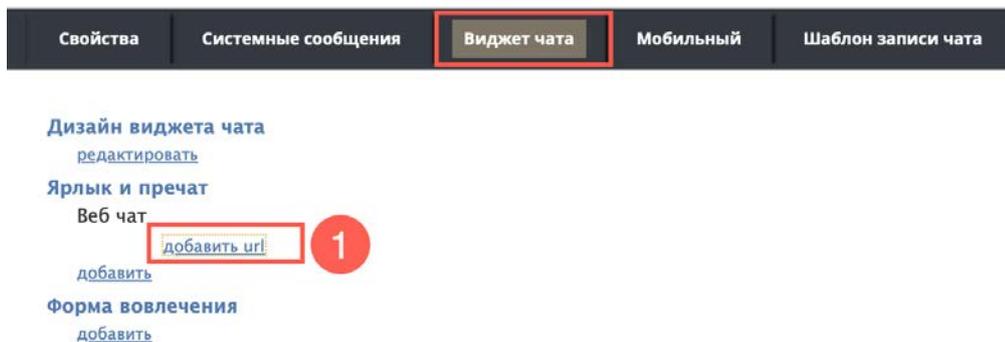
Многострочный т... [добавить](#)

1

Ресурсы: Bright Pattern

Включение ярлыка и пречата

Для включения отображения *ярлыка и пречата* нажмите **добавить url** (1).



В открывшемся окне введите значок «/» (косая черта) для отображения настроенных форм на всех страницах, где будет вставлен код или введите адрес страницы, исключив из него порт, домен и протокол (например адрес `https://mysite.ru:8443/folder/folder/page.html` можно записать как `/folder` или `/folder/folder` или `/folder/folder/page.html`). Нажмите **сохранить** ✓.



Пример завершенных настроек показан на снимке ниже.

Можно сделать несколько вариантов настроек *ярлыка и пречата* для использования в различных ситуациях. Для создания новых настроек нажмите **добавить**.

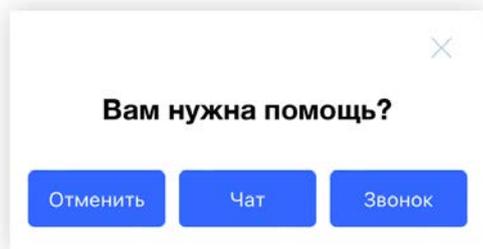
Ярлык и пречат

Веб чат



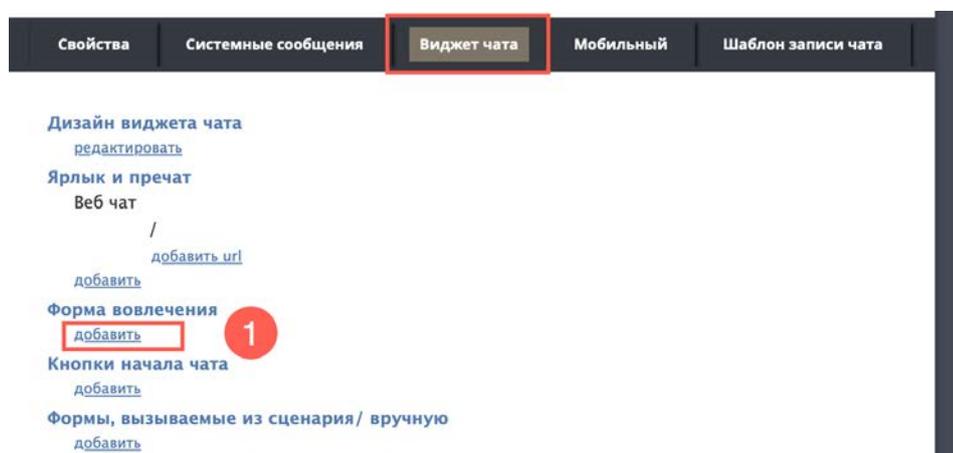
Форма вовлечения

Форма вовлечения инициируется автоматически контакт-центром и показывается при совершении клиентом определённого действия: движение курсором в сторону закрытия страницы, прокрутки страницы, в зависимости от времени нахождения на странице и т.п. Она дает возможность позвонить или пообщаться с оператором.



пример формы вовлечения

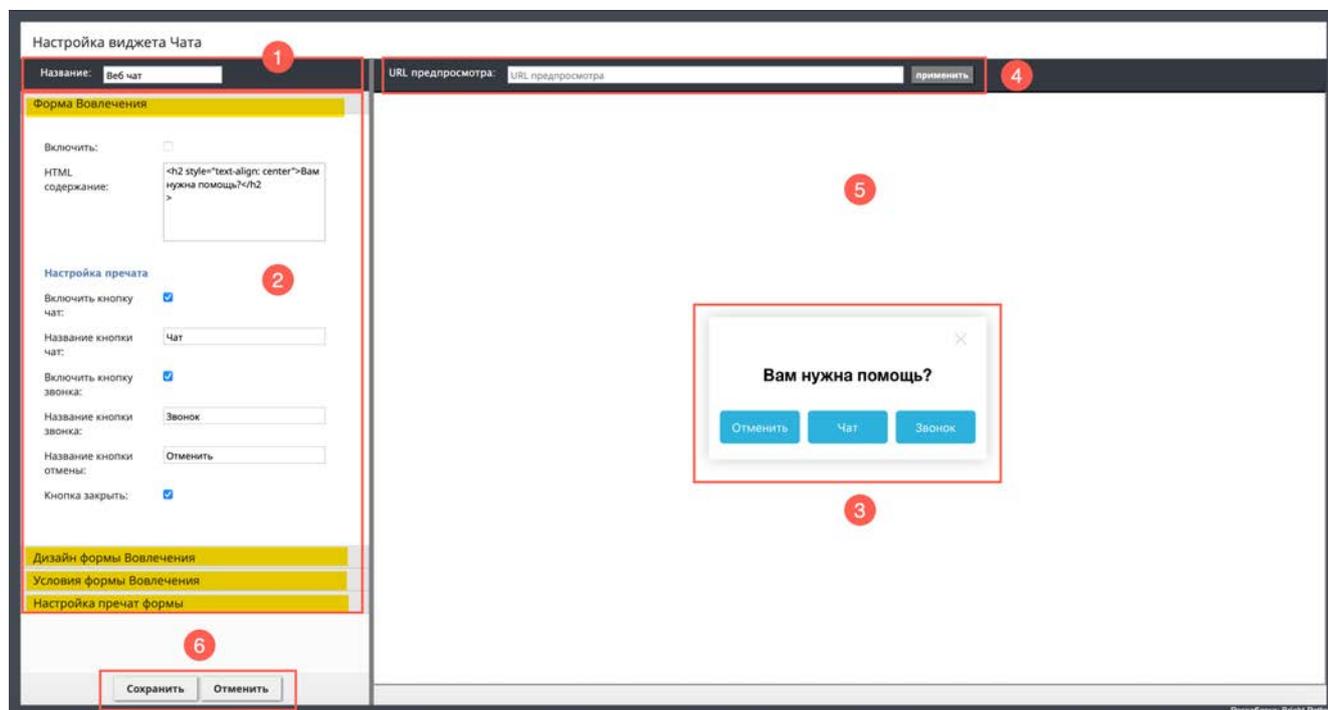
Для создания новой формы вовлечения нажмите добавить (1) под название раздела Форма вовлечения.



В новой вкладке браузера откроется окно редактирования. Оно состоит из следующих областей:

- (1) - название для группы настроек, включающей: форму, дизайн, условия формы вовлечения и настройку пречата;
- (2) - область настроек виджетов; она разделена на четыре части: Форма Вовлечения; Дизайн Формы Вовлечения; Условия Формы Вовлечения; Настройка пречат формы;
- (3) - макет виджета, показывающий сделанные настройки;
- (4) - поле для ввода ссылки на страницу сайта, на которую планируется поместить виджет. После ввода нажмите применить. Страница будет отображаться в области (5). Это позволит настроить дизайн виджета, чтобы он лучше сочетался с дизайном страницы (сайта) до его непосредственного размещения на странице;
- (6) - кнопки сохранения / отмены сделанных настроек.

⚠ При первом сохранении настроек введите *название* для группы настроек (1) и нажмите кнопку Сохранить (6).



Форма вовлечения

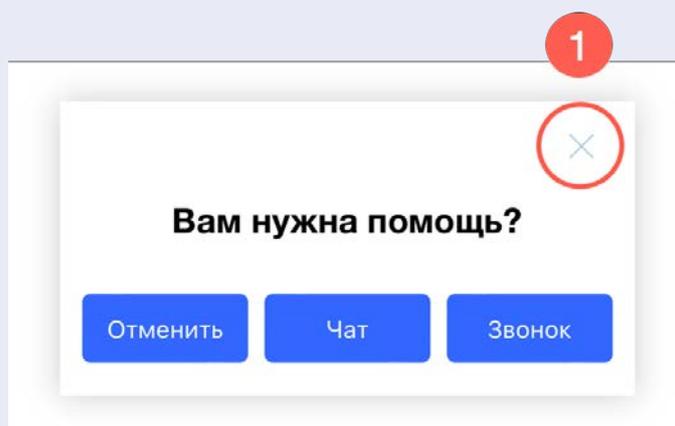
В данном разделе настраивается общий вид формы вовлечения.

The screenshot shows the configuration interface for the chat widget. On the left, there are several sections: 'Настройка виджета Чата' (Chat Widget Settings), 'Форма Вовлечения' (Engagement Form), 'Настройка пречата' (Chat Settings), 'Дизайн формы Вовлечения' (Engagement Form Design), 'Условия формы Вовлечения' (Engagement Form Conditions), and 'Настройка пречат формы' (Chat Form Settings). The 'Форма Вовлечения' section is active, showing a checkbox for 'Включить:' (Enable), an HTML content field with the text '<h2 style="text-align: center;">Вам нужна помощь?</h2 >', and checkboxes for 'Включить кнопку чат:' (Enable chat button) and 'Включить кнопку звонка:' (Enable call button). Below these are input fields for button names: 'Название кнопки чат:' (Chat button name) set to 'Чат', 'Название кнопки звонка:' (Call button name) set to 'Звонок', and 'Название кнопки отмены:' (Cancel button name) set to 'Отменить'. There is also a checkbox for 'Кнопка закрыть:' (Close button). The main preview area shows a white dialog box with the title 'Вам нужна помощь?' and three buttons: 'Отменить', 'Чат', and 'Звонок'.

Описание настроек формы вовлечения представлено в таблице ниже.

Настройка	Характеристика
Включить	Включите флажок, чтобы показывать форму вовлечения на странице сайта.
HTML содержание	Здесь вставляется HTML-код, определяющий содержание основной части формы вовлечения.
Настройки / Настройка пречата	Клиенты могут связаться с Контакт центром двумя способами: чат и телефонный вызов. Настройки , определяющие способ взаимодействия , приводятся ниже.
Включить кнопку чат	Для отображения кнопки чата, включите флажок. Если клиент нажмет кнопку чата, начнется новый чат с Контакт Центром.
Название кнопки чат	Надпись на кнопке чата можно настроить для отображения любого текста или краткого сообщения (например, «Свяжитесь с нами сейчас»). Введите название кнопки чата в этом пункте.
Включить кнопку звонка	Для отображения кнопки телефонного вызова, включите флажок. Если клиент нажимает кнопку звонка, оператор принимает чат и может позвонить на указанный клиентом номер телефона с помощью кнопки Вызов.
Название кнопки звонка	Надпись на кнопке звонка можно настроить для отображения любого текста или краткого сообщения (например, «Поговорить с оператором»). Введите название кнопки звонка в этом пункте.

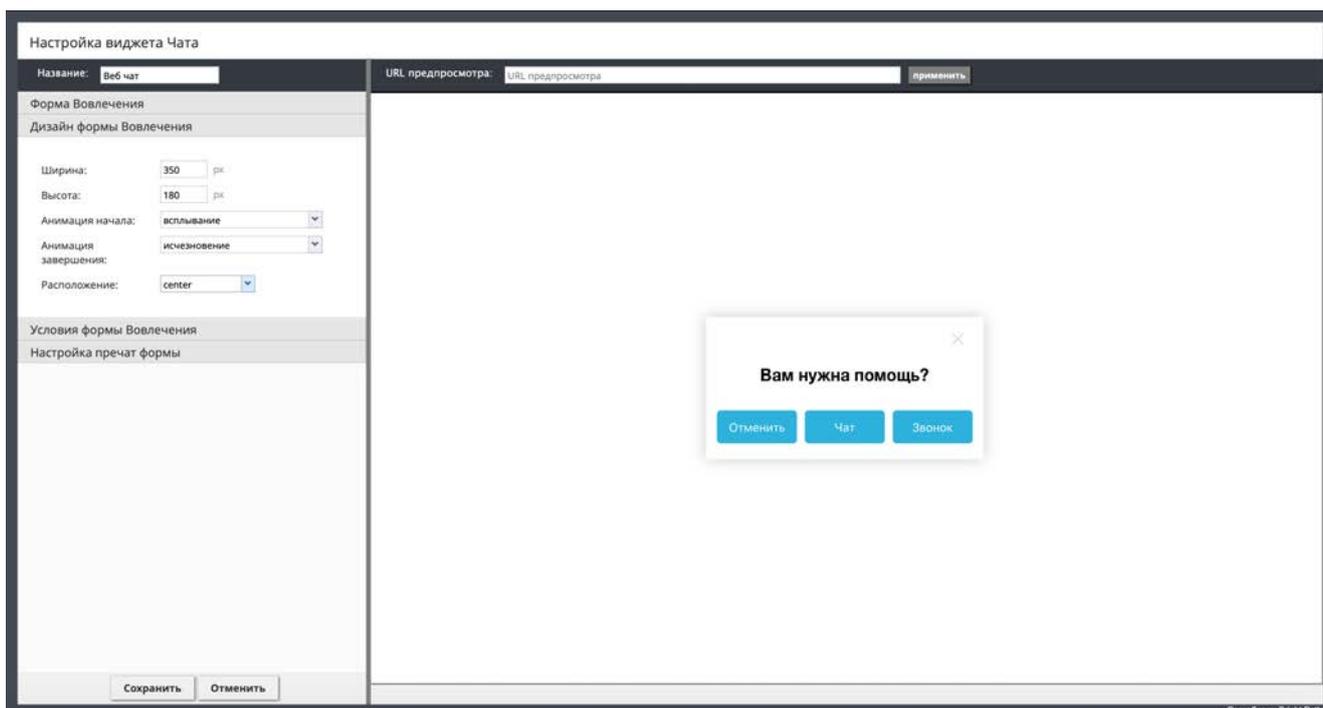
Настройка	Характеристика
Название кнопки отмены	Текст кнопки отмены обращения также можно настроить. Введите желаемый текст или краткое сообщение в поле ввода текста. Когда клиент нажимает кнопку отмены, обращение в КЦ не происходит .
Кнопка закрыть	При нажатии клиентом на кнопку Закрывать форма вовлечения закрывается. Включите флажок, чтобы на форме отображалась кнопка Закрывать (1).



По завершении настроек **сохраните** новую конфигурацию нажав кнопку Сохранить (1).

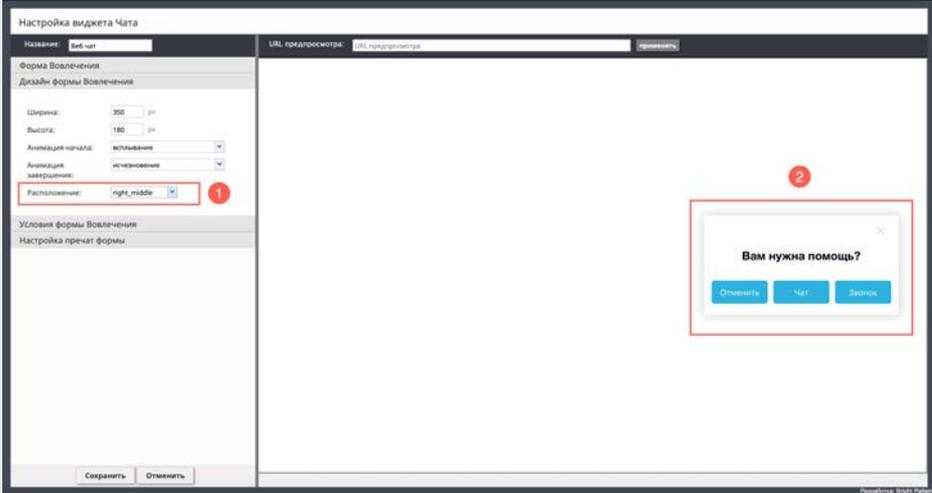
Дизайн формы Вовлечения

В данном разделе настраивается дизайн и вид появления формы вовлечения.

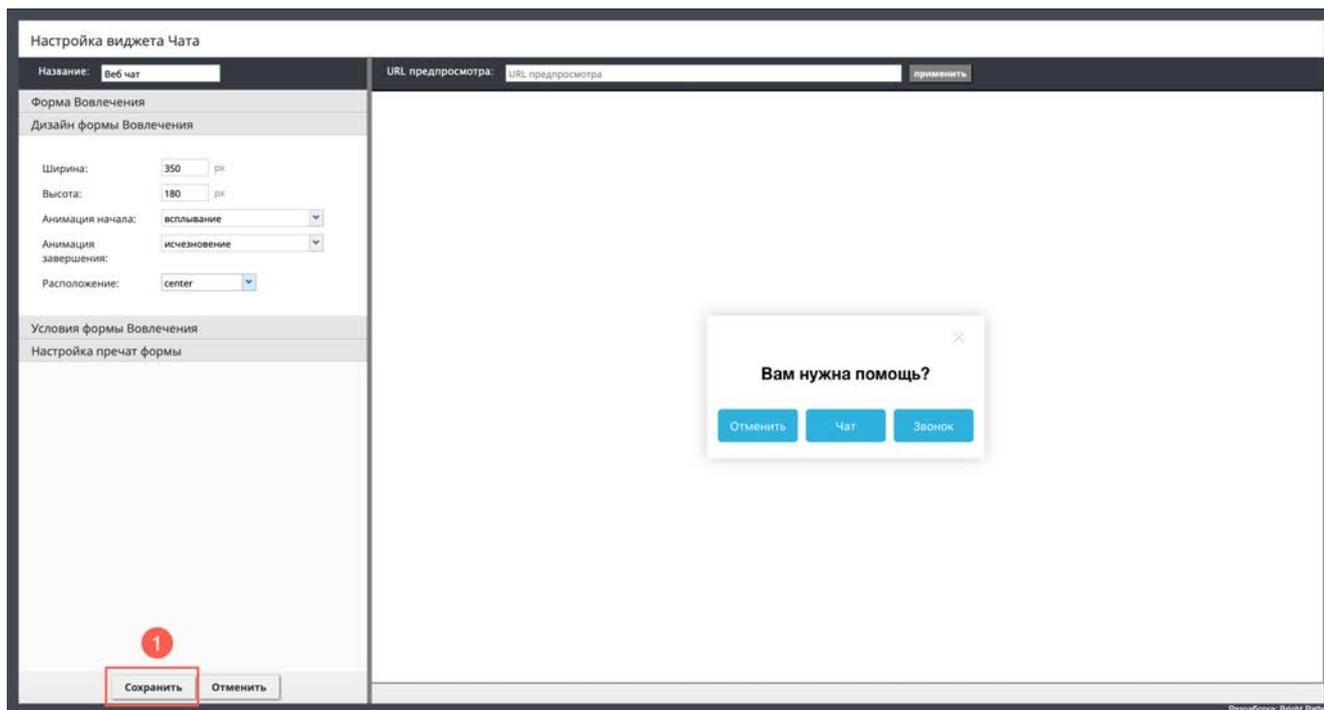


Описание настроек дизайна представлено в таблице ниже.

Настройка	Характеристика
Ширина	Ширина формы в пикселях.
Высота	Высота формы в пикселях.
Анимация начала	<p>Выберите из выпадающего списка анимацию появления формы на экране.</p> <p>Доступны следующие варианты появления:</p> <ul style="list-style-type: none"> • всплывание; • появление слева; • появление справа; • появление сверху; • появление снизу.
Анимация завершения	<p>Выберите из выпадающего списка анимацию закрытия формы на экране.</p> <p>Доступны следующие варианты появления:</p> <ul style="list-style-type: none"> • исчезновение; • выцветание; • смещение слева; • смещение справа; • смещение сверху; • смещение снизу.

Настройка	Характеристика
<p>Расположение</p>	<p>Выберите место, где на веб-странице будет размещена форма вовлечения.</p> <p>Возможны следующие варианты:</p> <ul style="list-style-type: none"> • top_left - вверху слева; • top_middle - вверху посередине; • top_right - вверху справа; • right_top - сбоку справа вверху; • right_middle - сбоку справа посередине; • bottom_middle - внизу посередине; • bottom_right - внизу справа; • left_middle - сбоку слева посередине; • center - по центру страницы. <p>При выборе варианта расположения (1) форма в правой части (2) будет показана в выбранной части страницы.</p> 

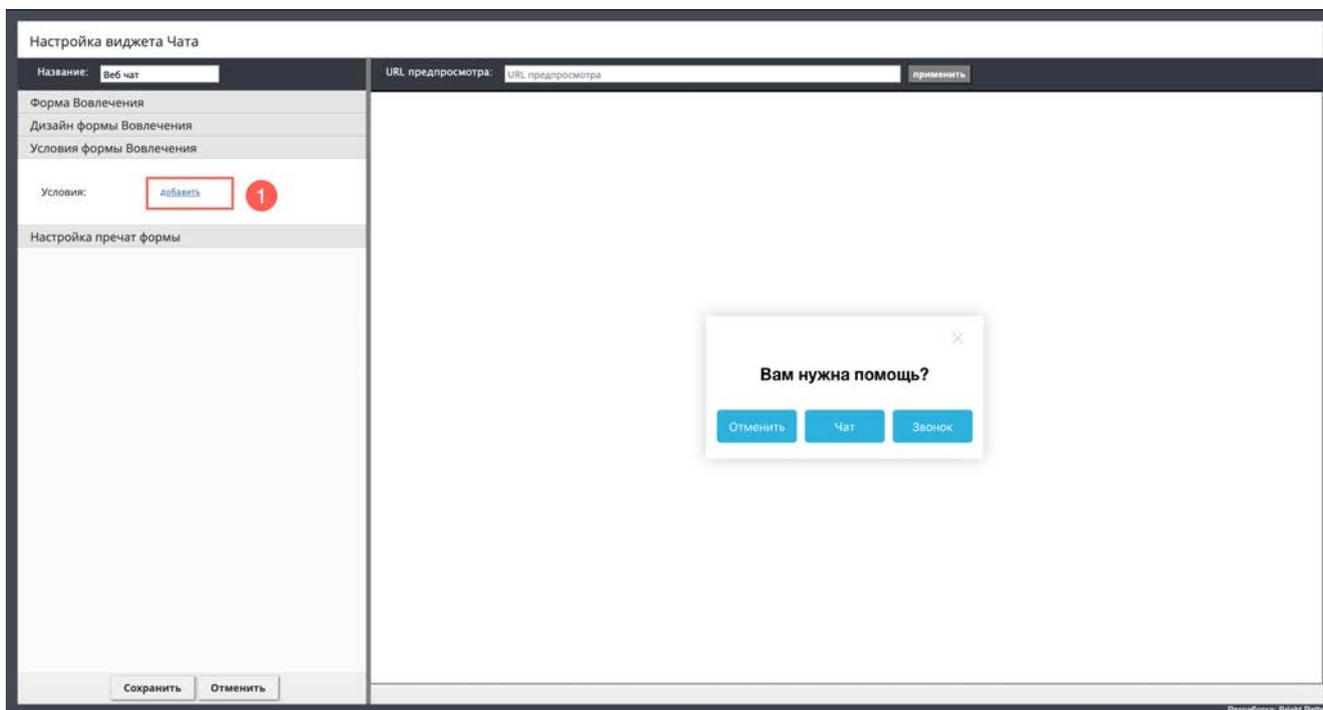
По завершении настроек **сохраните** новую конфигурацию нажав кнопку Сохранить (1).



Условия Формы вовлечения

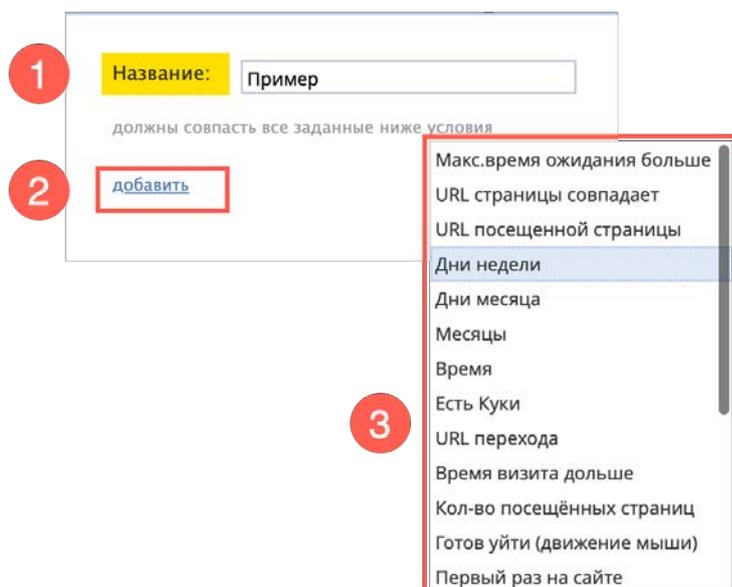
В данном разделе задаются условия для показа формы вовлечения на сайте компании. Можно задать набор из нескольких условий.

Для задания условий нажмите добавить (1).

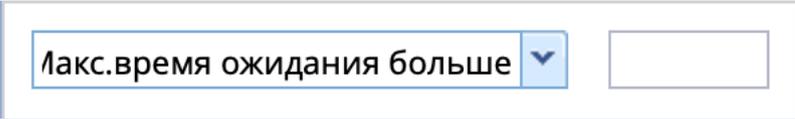
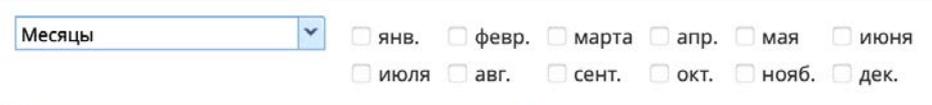


В открывшемся окне введите название для группы условий (1) и нажмите добавить (2) для добавления условия. Выберите условие из выпадающего списка (3).

⚠ Можно добавить несколько условий, в этом случае форма появится только при выполнении **всех условий**, входящих в группу.



Описание настроек условий формы вовлечения представлено в таблице ниже. Условия приводятся в порядке их расположения в выпадающем списке.

Настройка	Характеристика
Макс. время ожидания больше	<p>Задайте максимальное время ожидания перед появлением формы на экране. Задается в секундах.</p> 
URL страницы совпадает	<p>Укажите префикс URL-адреса (например, /folder1), который должен проверяться на совпадение с адресом текущей страницы.</p> <p>Это условие можно использовать, если вы хотите показывать форму только тогда, когда посетитель переходит на определенную веб-страницу.</p> <p>Префикс URL-адреса веб-страницы — это путь к этой странице (т. е. все, что следует за https://www.domain). Например, если указать префикс URL-адреса /company/news, форма будет показана только тогда, когда посетитель перейдет на страницу новостей от компании.</p> 
URL посещенной страницы	<p>Укажите префикс URL-адреса (например, /folder1) из истории посещений.</p> 
Дни недели	<p>Выберите дни недели, когда должна показываться форма.</p> 
Дни месяца	<p>Выберите дни месяца, когда должна показываться форма.</p> 
Месяцы	<p>Выберите месяцы, когда должна показываться форма.</p> 

Настройка	Характеристика
Время	<p>Задайте время, когда должна показываться форма.</p> <p>Временной диапазон задаётся в формате часы:минуты, в течение которого будет показываться форма.</p> <p>! Обратите внимание, в данном случае время - это время клиента на его ПК, а не время во временном поясе контакт-центра.</p>
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Время ▼ H:mm H:mm </div>
Есть Куки	<p>Введите <i>Куки / cookie</i>, которые должны присутствовать.</p>
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Есть Куки ▼ </div>
URL перехода	<p>Укажите URL-адрес, с которого клиент перешёл на ваш сайт.</p>
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> URL перехода ▼ </div>
Время визита дольше	<p>Задайте максимальное количество секунд, в течение которых клиент должен находиться на вашем сайте перед отправкой формы.</p>
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Время визита дольше ▼ сек. </div>
Кол-во посещённых страниц	<p>Введите количество посещенных веб-страниц.</p>
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Кол-во посещённых страниц ▼ </div>
Готов уйти (движение мыши)	<p>Добавьте это условие, чтобы показать форму при движении мыши в направлении выхода со страницы.</p>
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Готов уйти (движение мыши) ▼ </div>
Первый раз на сайте	<p>Добавьте это условие, если клиент впервые зашел на ваш сайт.</p>
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Первый раз на сайте ▼ </div>
Ранее обращался в чат	<p>Добавьте это условие, если клиент уже обращался в Контакт Центр.</p>
	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> Ранее обращался в чат ▼ </div>

Настройка	Характеристика
Значение переменной JavaScript: true	<p>Укажите, какая переменная JavaScript должна иметь значение true.</p> <p>Значение переменной JavaScript: true <input type="text"/></p>
Язык	<p>Выберите из списка, какой язык использует клиент.</p> <p>Язык <input type="text"/> Russian <input type="text"/></p>
Прокручено	<p>Укажите, какое количество экранов прокрутил клиент.</p> <p>Прокручено <input type="text"/> экранов вниз</p>
Использует смартфон	<p>Добавьте это условие, если клиент зашел на сайт со смартфона.</p> <p>Использует смартфон <input type="text"/></p>
Кол-во кликов на странице более	<p>Введите максимальное количество кликов (нажатий), которое должен сделать клиент.</p> <p>Кол-во кликов на странице более <input type="text"/></p>
Время ожидания, меньше	<p>Форма будет показана, если <i>расчетное время ожидания в очереди (EWT)</i> меньше заданного. Задается в секундах.</p> <p>Время ожидания, меньше <input type="text"/> сек.</p>
Немобильный браузер	<p>Позволяет блокировать показ формы на мобильных устройствах.</p> <p>Немобильный браузер <input type="text"/></p>

После добавления всех необходимых условий нажмите **сохранить** ✓ (1).

Название:

должны совпасть все заданные ниже условия

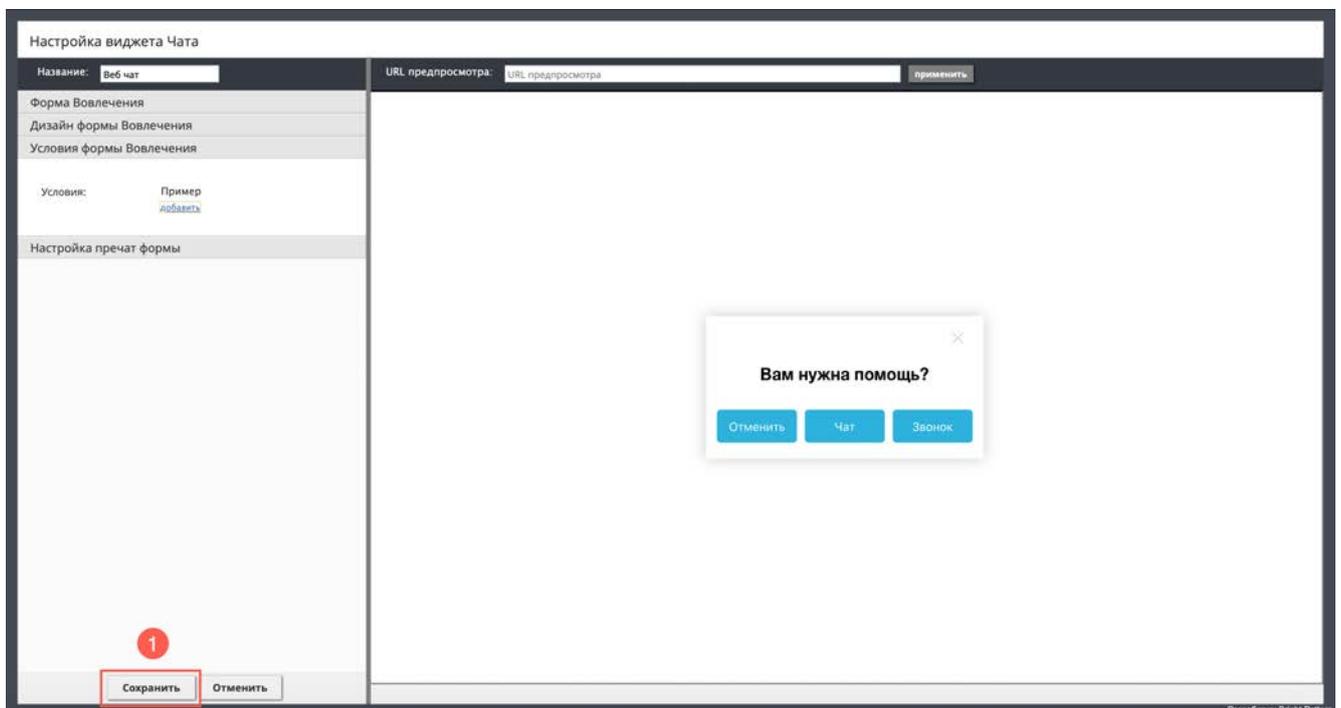
Макс.время ожидания больше...

Готов уйти (движение мыши)

[добавить](#)



По завершении настроек **сохраните** новую конфигурацию нажав кнопку Сохранить (1).



Настройка пречат формы

Настройки данного раздела совпадают с настройками раздела Ярлык и пречат / Настройка Пречат формы (см. раздел [Настройка Пречат формы](#)).

Настройка виджета Чата

Название:

URL предпросмотра:

Форма Вовлечения

Дизайн формы Вовлечения

Условия формы Вовлечения

Настройка пречат формы

Включить:

Название:

Настройки

Включить кнопку и вкладку Чат:

Название кнопки и вкладки Чата:

Включить кнопку "Телефон":

Название кнопки "Телефон":

Включить кнопку "Отменить":

Название кнопки "Отменить":

Поля:

Название: Имя
Текст: first_name

Название: Фамилия
Текст: last_name

Preview: **Задайте вопрос** (Чат | Позвонить)

Имя:

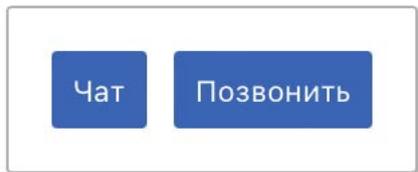
Фамилия:

E-mail:

Ресурсы: Bright Pattern

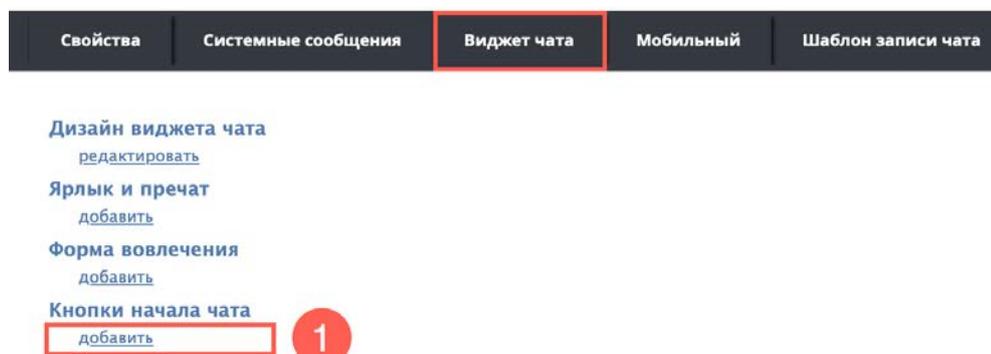
Кнопки начала чата

В данном разделе настраивается небольшой виджет в виде кнопок чата / вызова и анкеты, если она настроена.



пример виджета с кнопками начала чата

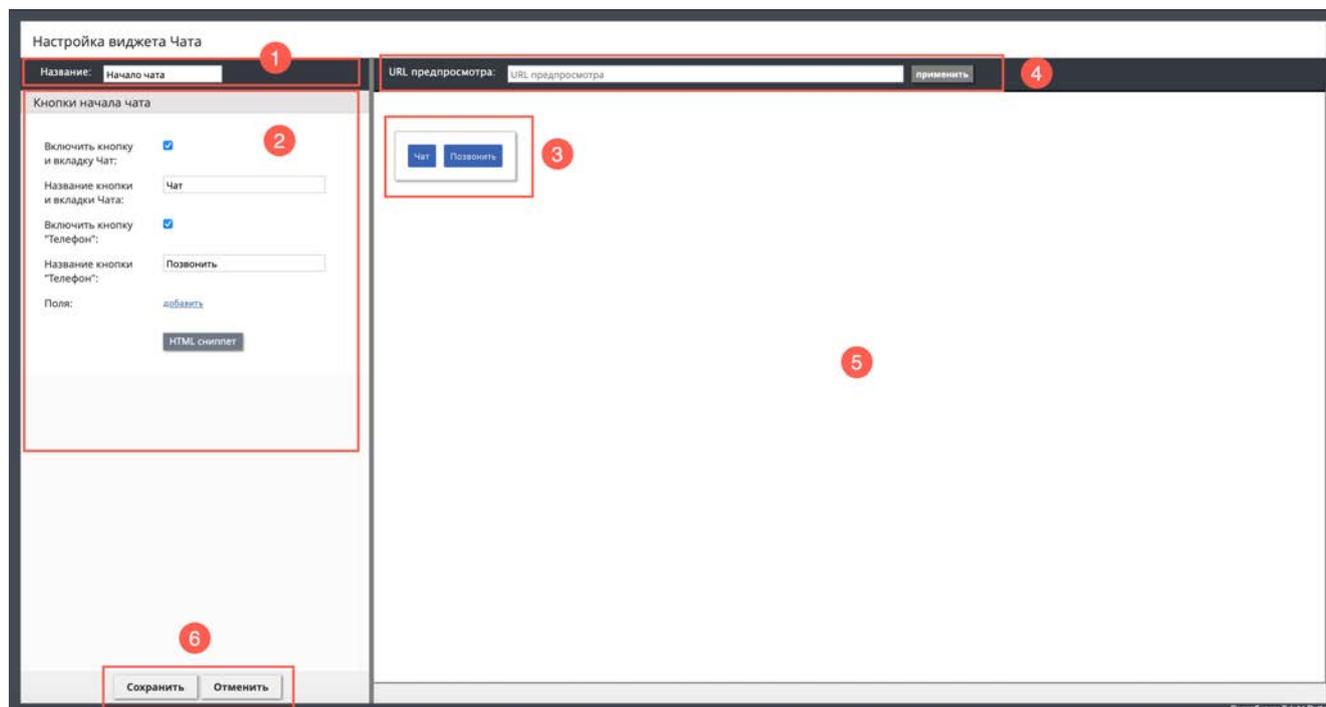
Для создания нового *виджета с кнопками* нажмите **добавить (1)** под название раздела **Кнопки начала чата**.



В новой вкладке браузера откроется окно редактирования. Оно состоит из следующих областей:

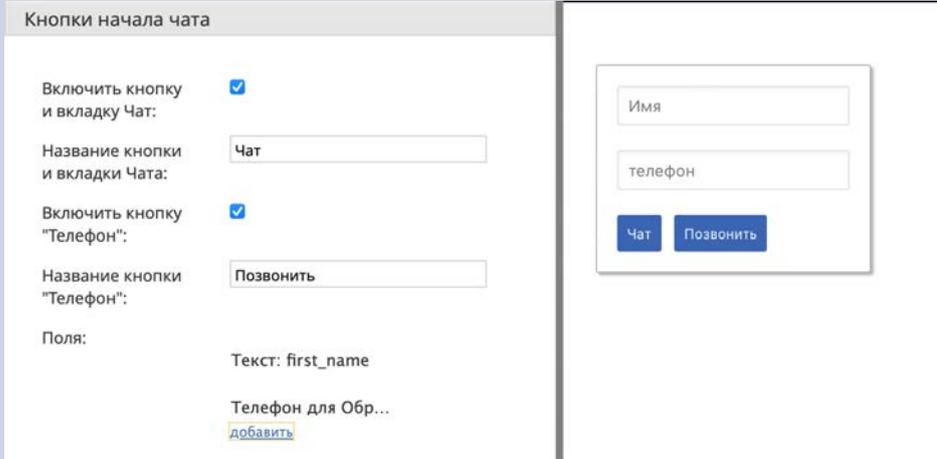
- (1) - название для настроек;
- (2) - область настроек виджета;
- (3) - макет виджета, показывающий сделанные настройки;
- (4) - поле для ввода ссылки на страницу сайта, на которую планируется поместить виджет. После ввода нажмите **применить**. Страница будет отображаться в области (5). Это позволит настроить дизайн виджета, чтобы он лучше сочетался с дизайном страницы (сайта) до его непосредственного размещения на странице;
- (6) - кнопки сохранения / отмены сделанных настроек.

⚠ При первом сохранении настроек введите *название* для настроек (1) и нажмите кнопку **Сохранить** (6).

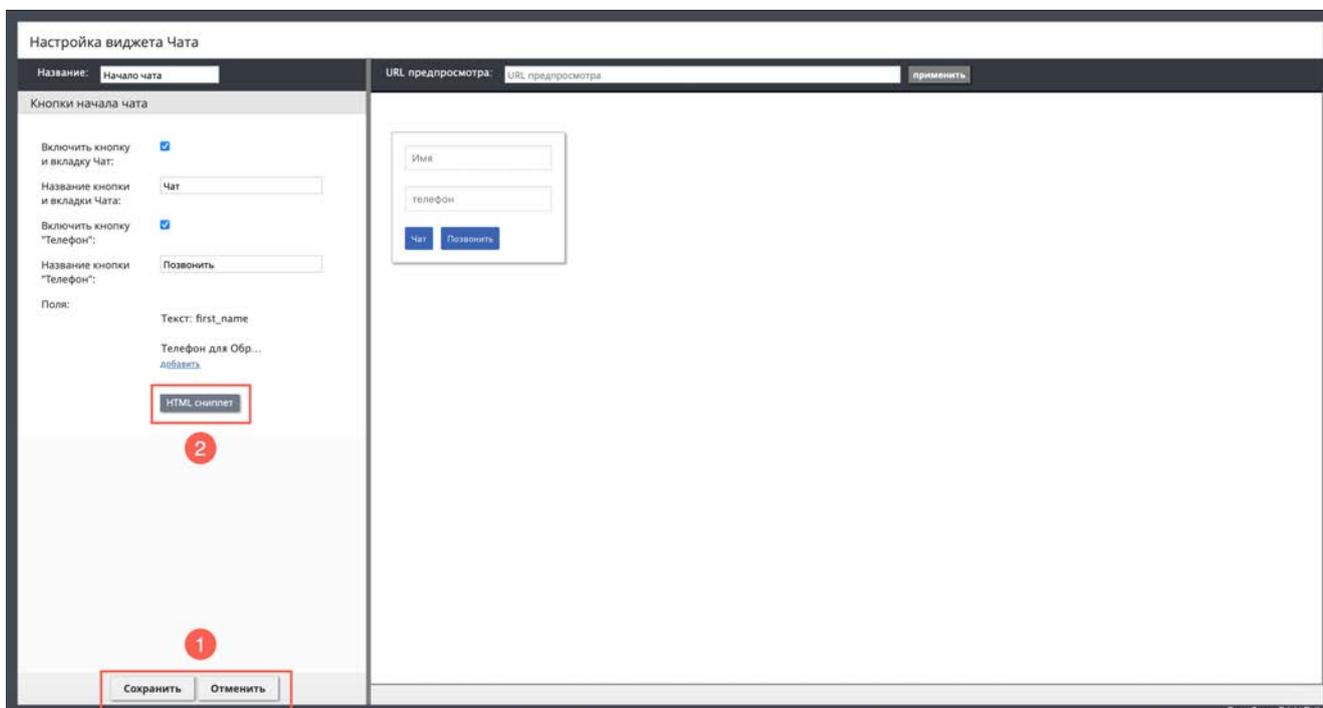


Описание настроек виджета представлено в таблице ниже.

Настройка	Характеристика
Включить кнопку и вкладку Чат	При включённом флажке в виджете будет показана кнопка начала чата.
Название кнопки и вкладки Чата	Текст, который будет отображаться на кнопке Чат, когда она включена (см. п. выше).
Включить кнопку «Телефон»	При включённом флажке, в форме будет показана кнопка «Позвонить». Клиенты вводят информацию в форму и нажимают кнопку «Позвонить», чтобы инициировать телефонный разговор с оператором.
Название кнопки «Телефон»	Текст, который будет отображаться на кнопке Телефон, когда она включена (см. п. выше).

Настройка	Характеристика
Поля	<p>Вставьте здесь поля, которые должны появиться при нажатии кнопки Чат и Телефон.</p> <p>! Состав полей и работа с ними происходит аналогично настройкам для формы пречата (см. раздел Настройка Пречат формы).</p> <p>Пример настроек полей и вид формы показан на снимке ниже:</p> 
кнопка HTML сниппет	<p>Нажмите данную кнопку, чтобы скопировать <i>HTML-код</i> созданного виджета чата.</p> <p>Вставьте скопированный <i>HTML-код</i> в необходимое место на веб-сайте для отображения виджета.</p>

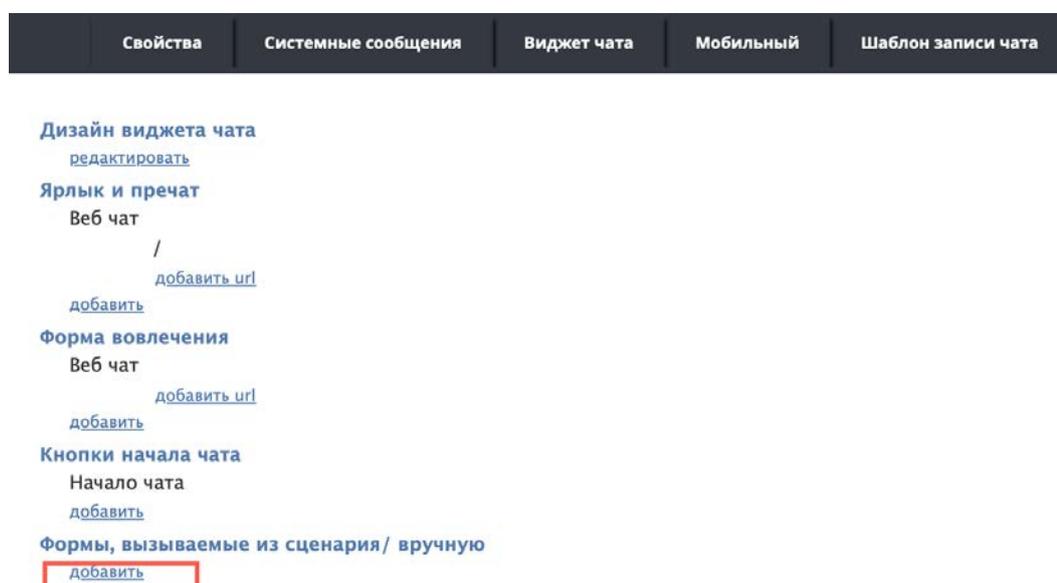
По завершении настроек **сохраните** новую конфигурацию нажав кнопку Сохранить (1). Затем нажмите кнопку HTML сниппет (2) и скопируйте код виджета для вставки на страницу сайта.



Формы, вызываемые из сценария/ вручную

- **Формы , вызываемые из сценария** - это формы, которые запускаются автоматически, согласно условиям, заданным в сценарии. Для этого в сценарии используется специальный блок *Запросить данные / Request Input*.
- **Формы, вызываемые вручную** - это формы, которые оператор отправляет клиенту во время обработки обращения. Они могут быть использованы, например, когда необходимо запросить у клиента личные данные (номер паспорта, данные кредитных карт, адреса и т. п.). Данные, заполненные в таких формах, передаются в зашифрованном виде; они не будут видны оператору и не будут сохранены в записях чатов, что обеспечит их конфиденциальность. Для отправки формы клиенту оператор в поле ввода текста во время чата вводит команду `/form` и выбирает из списка нужную форму (если их несколько).

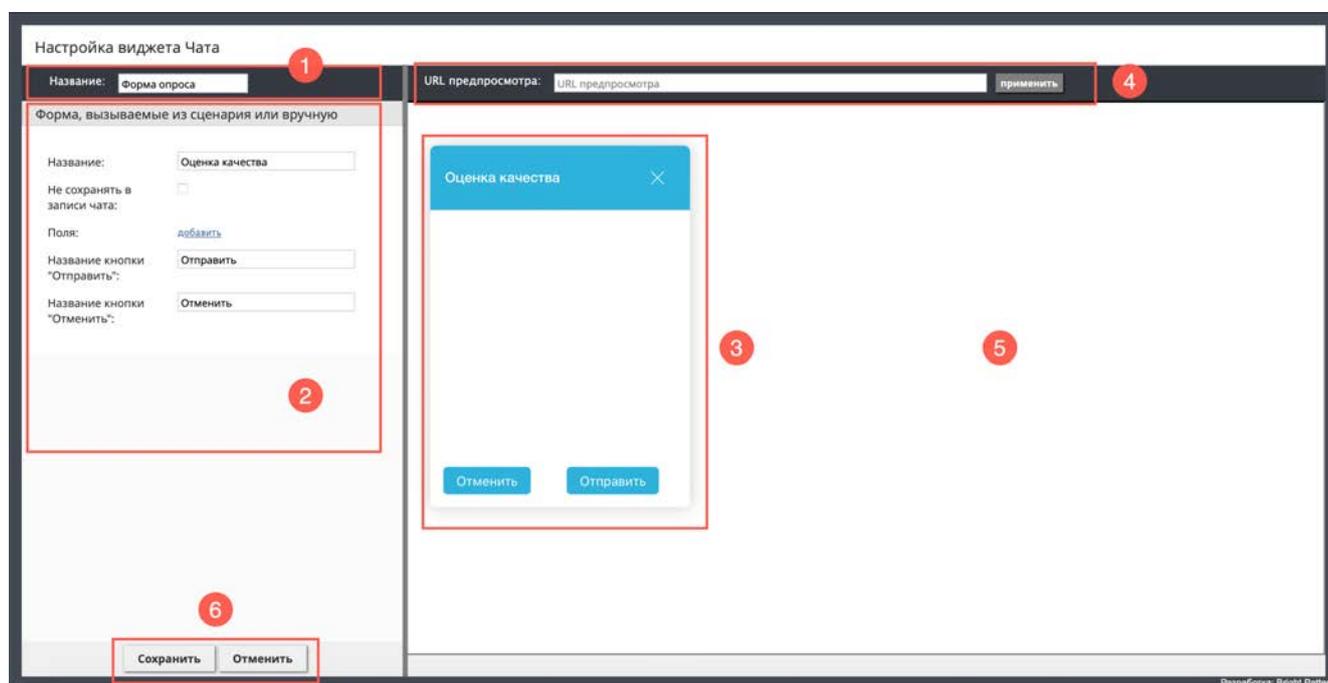
Для создания новой формы нажмите **добавить (1)** под название раздела **Формы, вызываемые из сценария/ вручную**.



В новой вкладке браузера откроется окно редактирования. Оно состоит из следующих областей:

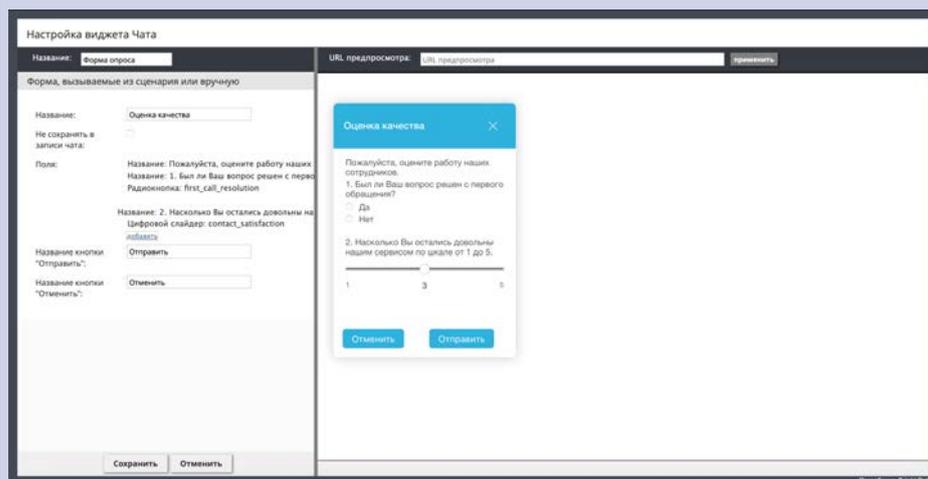
- (1) - название для настроек;
- (2) - область настроек виджета;
- (3) - макет виджета, показывающий сделанные настройки;
- (4) - поле для ввода ссылки на страницу сайта, на которую планируется поместить виджет. После ввода нажмите **применить**. Страница будет отображаться в области (5). Это позволит настроить дизайн виджета, чтобы он лучше сочетался с дизайном страницы (сайта) до его непосредственного размещения на странице;
- (6) - кнопки сохранения / отмены сделанных настроек.

⚠ При первом сохранении настроек введите *название* для формы (1) и нажмите кнопку **Сохранить** (6).



Описание настроек виджета представлено в таблице ниже.

Настройка	Характеристика
Название	Название формы. Размещается в верхней части формы.
Не сохранять в записи чата	<p>Включите флажок, чтобы исключить сохранение заполненной формы с клиентскими данными в записи чата.</p> <p>! Рекомендуется включить флажок, если создаваемая форма предлагает клиенту сообщить конфиденциальные данные, например, такие как номера кредитных карт или номер паспорта.</p>
Название кнопки "Отправить"	Текст, который будет отображаться на кнопке Отправить .
Название кнопки "Отменить"	Текст, который будет отображаться на кнопке Отменить .
Поля	<p>Вставьте здесь поля формы, которые должен будет заполнить клиент.</p> <p>! Состав полей и работа с ними происходит аналогично настройкам для формы пречата (см. раздел Настройка Пречат формы).</p> <p>Пример настроек полей и вид формы показан на снимке ниже:</p>



По завершении настроек **сохраните** новую конфигурацию нажав кнопку Сохранить (1).

Настройка виджета Чата

Название: URL предпросмотра:

Форма, вызываемые из сценария или вручную

Название:

Не сохранять в записи чата:

Поля:

Название: Пожалуйста, оцените работу наших сотрудников.
Название: 1. Был ли Ваш вопрос решен с первого обращения?
Радиокнопка: first_call_resolution

Название: 2. Насколько Вы остались довольны нашим сервисом по шкале от 1 до 5.
Цифровой слайдер: contact_satisfaction [добавить](#)

Название кнопки "Отправить":

Название кнопки "Отменить":

1

Оценка качества

Пожалуйста, оцените работу наших сотрудников.

1. Был ли Ваш вопрос решен с первого обращения?

Да
 Нет

2. Насколько Вы остались довольны нашим сервисом по шкале от 1 до 5.

1 3 5

Разработка: Bright Pattern

Вставка кода виджета на сайт и кобраузинг

Пункты, расположенные ниже разделов настройки виджетов, позволяют скопировать код виджетов для их вставки на страницы сайта (1) и включить опцию кобраузинга (2).

Свойства
Системные сообщения
Виджет чата
Мобильный
Шаблон записи чата

[редактировать](#)

Ярлык и пречат

Веб чат

/

[добавить url](#)

[добавить](#)

Форма вовлечения

Веб чат

[добавить url](#)

[добавить](#)

Кнопки начала чата

Начало чата

[добавить](#)

Формы, вызываемые из сценария / вручную

Форма опроса

[добавить](#)

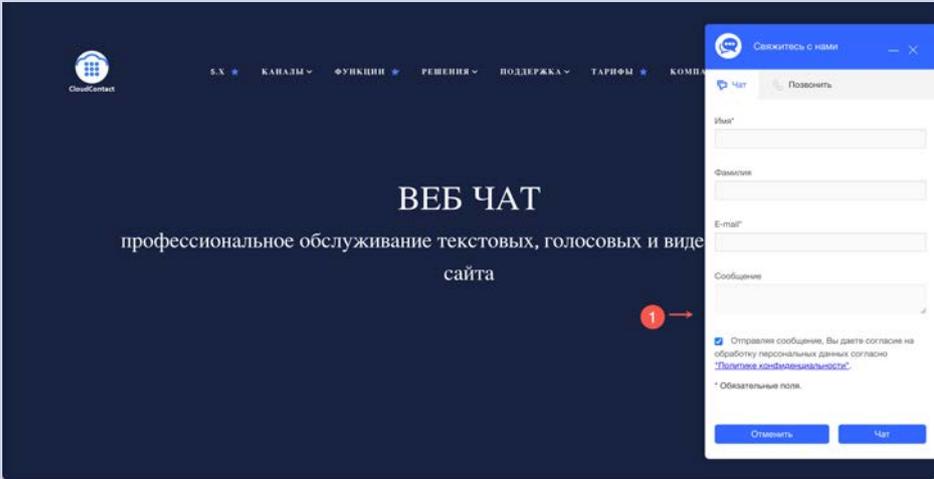
Web HTML
сниппет: HTML сниппет

Полный код чата
для локального
хостинга: Выгрузить

Включить
кобраузинг:

Аккаунт
приложения
кобраузинга: TogetherJS

Описание настроек данных пунктов представлено в таблице ниже.

Пункт	Характеристика
<p>Web HTML snippet</p>	<p>Данная кнопка копирует все настройки виджетов чата , сделанные в разделах выше, для встраивания их на сайт компании.</p> <p>Нажмите кнопку. Откроется окно с кодом. Нажмите кнопку Копировать в буфер обмена (1).</p> <div data-bbox="456 389 1390 936" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;">HTML snippet чата для Веб-страницы</p> <p>1. Укажите имя хоста клиентского веб-сервера: <input type="text" value=".....hostedcc.ru"/></p> <p>2. Скопируйте этот HTML-код и вставьте в вашу веб-страницу:</p> <pre style="font-family: monospace; border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <!-- You have to put this piece of JavaScript code into your web page Note: Use <!DOCTYPE html> on the page where snippet located for better rendering --> <link type="text/css" rel="stylesheet" href="https://.....hostedcc.ru/clientweb/chat-client-v4/css/form.css"> <script type="text/javascript"> SERVICE_PATTERN_CHAT_CONFIG = { appId: 'd5d8f6b33f0e4b049766.....', apiUrl: 'https://.....hostedcc.ru/clientweb/api/v1', tenantUrl: '.....hostedcc.ru', chatPath: 'https://.....hostedcc.ru/clientweb/chat-client-v4/' } /* // Default customer data, it can be collected on current site's context </pre> <p style="text-align: center;"> 1 Копировать в буфер обмена Отменить </p> </div> <p>Скопированный код вставьте в необходимое место на сайте компании. Настроенные виджеты (<i>ярлык, пречат, виджет чата</i>) (1) будут показаны на странице сайта.</p> <div data-bbox="456 1077 1390 1556" style="border: 1px solid #ccc; padding: 10px;">  </div>

Пункт	Характеристика
<p>Web HTML snippet (продолжение)</p>	<p>Автостарт чата</p> <p>Можно модифицировать код таким образом, чтобы чат автоматически запускался при открытии веб-страницы. В этом случае для запуска виджета не требуется никаких действий со стороны клиента, а при загрузке веб-страницы чат автоматически подключается к свободному оператору или ставится в очередь.</p> <p>Для автозапуска чата скопируйте код чата (по кнопке Копировать в буфер обмена) и вставьте в текстовый редактор (например, <i>Notepad++</i>) для редактирования.</p> <p>В объект Service Pattern Chat Config вставьте строку <code>autostartChat: true</code>, (по умолчанию значение: <code>false</code>) .</p> <p>Пример показан ниже:</p> <pre data-bbox="459 725 1391 1249"> <!-- You have to put this piece of JavaScript code into your web page Note: Use <!DOCTYPE html> on the page where snippet located for better rendering --> <link type="text/css" rel="stylesheet" href="https://[redacted].hostedcc.ru/clientweb/chat- <script type="text/javascript"> SERVICE_PATTERN_CHAT_CONFIG = { appId: 'd5d8f6b33f0e4b049766d', apiUrl: 'https://[redacted].hostedcc.ru/clientweb/api/v1', tenantUrl: '[redacted].hostedcc.ru', autostartChat: true, chatPath: 'https://[redacted].hostedcc.ru/clientweb/chat-client-v4/' /* // Default customer data, it can be collected on current site's context first_name: '', last_name: '', email: '', phone_number: '' */ }; </script> <script src="https://[redacted].hostedcc.ru/clientweb/chat-client-v4/js/init.js"></script> </pre> <p>Скопируйте полный код и вставьте на страницу сайта.</p>
<p>Полный код чата для локального хостинга</p>	<p>Данный пункт используется, если требуются дополнительные изменения в подготовленном дизайне виджетов чата, чтобы точнее соответствовать корпоративным стандартам или для добавления дополнительной функциональности в виджеты чата. В этом случае изменения кода производятся в сторонних приложениях.</p> <p>Для этого нажмите кнопку Выгрузить. На ваш компьютер будет загружен zip-файл с кодом (<i>HTML snippet</i> - см. п. выше). Вы можете изменить этот код, чтобы он точнее соответствовал внешнему виду веб-сайта компании, и реализовать дополнительные функции во внешнем приложении с помощью <i>Mobile/Web API</i>.</p>
<p>Включить кобраузинг</p>	<p>Включите флажок, чтобы использовать функциональность кобраузинга - совместного просмотра страниц клиентом и оператором.</p> <p>Далее, в пункте Аккаунт приложения кобраузинга следует выбрать используемое приложение (см. п. ниже).</p>
<p>Аккаунт приложения кобраузинга</p>	<p>При включённом флажке Включить кобраузинг (см. п. выше) выберите из выпадающего списка приложение для кобраузинга.</p> <p>В настоящее время доступно для использования приложение <i>TogetherJS</i>.</p>

Вкладка Мобильное приложение

В данной вкладке настраиваются параметры работы мобильного приложения КЦ для смартфонов под *iOS* и *Android*.

! Мобильное приложение является **дополнительной опцией**. Возможность его использования зависит от версии КЦ.

! Чтобы узнать о возможности и условиях использования *мобильного приложения* в вашем КЦ - обратитесь к *провайдеру* Облачного Контакт Центра.

Свойства Системные сообщения Виджет чата **Мобильный** Шаблон записи чата

Как долго мобильное приложение может быть неактивно или заблокировано до окончания лимита времени ожидания чата: мин.

push-уведомления Apple iOS

Сертификат APNs (Apple Push Notification service) [Загрузить](#) Использовать среду «песочницы» (sandbox)

Firebase Server Key [<<Не задано>>](#)

push-уведомления Android

Firebase Server Key: [<<Не задано>>](#)

Описание настроек пунктов вкладки представлено в таблице ниже.

Настройка	Характеристика
Как долго мобильное приложение может быть неактивно или заблокировано до окончания лимита времени ожидания чата	Задайте время (в минутах) для неактивных или заблокированных экранов мобильных устройств после которого чат будет завершен; значение по умолчанию - 30 минут.
push-уведомления Apple iOS	<p>Чтобы push-уведомления появлялись на iPhone клиента, определенный специальный сервер платформы Облачного КЦ передает запросы либо на сервер службы push-уведомлений Apple (APNs), либо на сервер <i>Firebase Cloud Messaging (FCM)</i>.</p> <p>В пунктах ниже выберите нужный сервер и задайте параметры взаимодействия с ним.</p>

Настройка	Характеристика
Сертификат APNs (Apple Push Notification service)	<p>Сертификат <i>APN</i> — это опция, позволяющая передавать push-уведомления из Облачного КЦ на iPhone пользователя за счёт соединения с использованием сертификата.</p> <p>Загрузите сертификат <i>APN</i> нажав кнопку загрузить.</p> <p> Примечание: если вы хотите использовать изолированную среду, убедитесь, что вы создали сертификат <i>APNs</i> только для использования в «песочнице». В этом случае включите флажок Использовать среду «песочницы» (<i>sandbox</i>).</p>
Firebase Server Key	<p><i>Firebase Cloud Messaging (FCM)</i> - альтернативный вариант, также позволяющий передавать push-уведомления из Облачного КЦ на iPhone пользователя.</p> <p>Запросы авторизуются с помощью ключа сервера <i>FCM</i>, который можно получить в консоли <i>FCM</i>.</p> <p>Включите селектор Firebase Cloud Messaging (FCM) и введите в поле ключ для установления соединения.</p>
push-уведомления Android	
Firebase Server Key	<p><i>Firebase Cloud Messaging (FCM)</i> - единственный вариант, позволяющий передавать push-уведомления из Облачного КЦ на смартфон под ОС <i>Android</i>.</p> <p>Запросы авторизуются с помощью ключа сервера <i>FCM</i>, который можно получить в консоли <i>FCM</i>.</p> <p>Введите в поле ключ для установления соединения.</p>

Вкладка Шаблон записи чата

В данной вкладке можно настроить параметры отправки записи чата на email клиента.

! Обратите внимание: шаблон, настроенный в данной вкладке, относится только к выбранной конфигурации чата. Если шаблон не задан, то будет использоваться шаблон по умолчанию, определенный в разделе Настройки Контакт Центра / Настройки Email / Шаблон записи чата .

Свойства
Системные сообщения
Виджет чата
Мобильный
Шаблон записи чата

Имя отправителя:

Email отправителя:

Тема:

Сообщение:

Шаблон сообщения с записью чата. Используйте \$(FIRST) и \$(LAST) для подстановки имени и фамилии клиента или \$(LOGIN) для имени пользователя (логина). Используйте \$(CHAT_TRANSCRIPT), чтобы вставить запись (стенограмму) чата в тело письма.

Описание настроек пунктов вкладки представлено в таблице ниже.

Настройка	Характеристика
Имя отправителя	От чьего имени будет отправлен email с записью чата. Это имя будет отображаться в поле «От» в email с стенограммой чата. ! Этот параметр является обязательным для отправки электронных писем с записью чата.
Email отправителя	Адрес электронной почты отправителя. ! Этот параметр является обязательным для отправки электронных писем с записью чата.
Тема	Тема письма с записью чата.

Настройка	Характеристика
Сообщение	<p>Шаблон письма. Для персонализации сообщения можно использовать следующие переменные для подстановки :</p> <p>\$(FIRST) и \$(LAST) - имя и фамилия клиента;</p> <p>\$(LOGIN) - учётная запись (логин) клиента;</p> <p>\$(CHAT_TRANSCRIPT) - запись чата;</p> <p>\$(TENANT_NAME) - название вашего Контакт Центра, как оно задано в настройках платформы Облачного КЦ.</p> <p> Для вставки собственно записи (стенограммы) чата используйте переменную \$(CHAT_TRANSCRIPT).</p> <p>Пример шаблона сообщения с использованием переменных:</p> <p style="padding-left: 40px;">Здравствуйте \$(FIRST) и \$(LAST) !</p> <p style="padding-left: 40px;">Благодарим Вас за обращение в нашу компанию.</p> <p style="padding-left: 40px;">По Вашему запросу отправляем запись чата.</p> <p style="padding-left: 40px;">\$(CHAT_TRANSCRIPT)</p>

 **Обратите внимание:** для отправки письма с записью чата **предварительно** должны быть сделаны следующие настройки:

1. **Настроен SMTP сервер.** Настройки почтового сервера , с которого будут отправляться письма , задаются в разделе Настройки Контакт Центра / Настройки Email / Конфигурация SMTP.
2. **Настроена форма пречата** , содержащая поле с email и переменную \$(item.email) - см. раздел Настройка Пречат формы. Письмо с записью чата будет отправлено на email клиента, введённый в пречат форме.
3. **Сценарий чата должен включать блок** Задать переменную / Set Variable с переменной \$ (item.sendTranscript) . В данном блоке установите значение переменной \$(item.sendTranscript) равное 1.

Это обеспечит автоматическую отправку email с записью чата по его завершении, с настройками, указанными выше.

Информация о сервисе Облачный Контакт Центра: [сайт](#) CloudContact .

© ООО «Клауд Контакт», 2024 г. Составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.