



Chat2Desk

Инструкция

по использованию

Для администратора сервиса

Оглавление

1. Начало работы	5
2. Регистрация	5
3. Демо-режим	5
4. Полный режим	6
5. Роли в системе	6
6. Настройки и функции сервиса	6
7. Рассылки и массовые операции над чатами	27
8. Работа операторов и супервайзеров	28
9. Работа с чатами	28
10. Туннели продаж	32
11. Отчеты	32
12. Агрегированная статистика	33
13. Мобильные приложения Chat2Desk	34
14. Особенности сервиса	34

Дата	Версия	Изменения
14.07.2021	2.52.0	<p>Добавлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> описание настройки предоставления доступа специалистам техподдержки <p>Изменено:</p> <ul style="list-style-type: none"> описание функциональности в разделе Отделы
01.06.2021	2.51.0	<p>Добавлено:</p> <ul style="list-style-type: none"> описание настройки Менять статус при входе на Работает описание фильтра Только чаты с моим участием
24.12.2020	2.47.0	
10.08.2020	2.44.08	

1. Начало работы

Ниже изложен краткий сценарий работы чат-центра.

1. Клиент отправляет сообщение в мессенджерах WhatsApp, Viber, Telegram, Facebook, ВКонтakte, Instagram, SMS или через другой мессенджер на аккаунт вашего чат-центра. При первой отправке клиент получит автоматический ответ с заданным вами текстом и приглашением воспользоваться меню самообслуживания (если включено).
2. Сообщение клиента появляется на веб-сайте сервиса в разделе **Чаты > Новые чаты**. Этот раздел виден администратору, а также всем операторам и супервайзерам компании, если им это специально не запрещено.

Администратор также является и оператором, но с максимальными правами.

Супервайзер — это оператор с расширенными правами.

1. Тот сотрудник, который нажмет кнопку **Начать чат**, начинает диалог с этим клиентом и в дальнейшем ведёт его, пока чат не закончится (вручную или автоматически) или пока чат не будет передан другому сотруднику.
2. Имеется возможность обмениваться текстом, фотографиями, аудиозаписями, картинками, видеозаписями и местоположением (доступность зависит от мессенджера).
3. В разделе **Чаты > Все чаты** администратор и супервайзеры видят все чаты компании (и свои, и чужие). В разделе **Чаты > Мои чаты** выводятся чаты, которые ведете или вели вы.
4. Поддерживается работа через мобильные приложения на Android/iOS: ищите в Google Play/App Store по слову *Chat2Desk*.

2. Регистрация

Пользоваться сервисом можно только после регистрации и входа на сайт. При регистрации на сайте пользователь становится администратором учетной записи своей организации. Администратор осуществляет настройки сервиса, добавляет операторов и супервайзеров, а также имеет максимальные права. В системе допускается только один администратор. Операторы могут только вести чаты и передавать их между собой (если разрешено в настройках). Супервайзер, в дополнение к правам оператора, видит все чаты и может отвечать в них, может назначать нового клиента любому оператору, видит информацию по операторам, имеет доступ к отчётам, но не имеет доступа к большинству настроек сервиса.

3. Демо-режим

После регистрации сервис работает в бесплатном демо-режиме. В этом режиме действуют некоторые ограничения.

1. Используется *единый номер* для всех демо-аккаунтов, который нельзя настроить под себя.
2. Количество ответов клиентам ограничено *30 в день*.
3. Текст автоответов для онлайн- и офлайн-режима фиксирован и не настраивается.
4. Через API можно отправить *не более 1000 запросов в месяц*. Для перехода в полный режим (смотреть ниже), пожалуйста, обратитесь к администрации сервиса по координатам, указанным на сайте.

4. Полный режим

После перехода в полный режим снимаются ограничения, которые были в демо-режиме (смотреть выше). Полный режим является платным. Обратитесь к администрации сервиса по координатам, указанным на сайте.

5. Роли в системе

В системе имеется три роли: *администратор*, *оператор* и *супервайзер*. Различия между ними описаны в таблице.

Функция	Администратор	Супервайзер	Оператор
Ведение чатов	Да	Да	Да
Назначение нового чата на оператора	Да	Да	Нет
Передача своего чата другому оператору	Да	Да	Да (при разрешении администратора)
Доступ к отчетам	Да	Да	Нет
Ответы в чужие чаты	Да	Да	Нет
Просмотр информации об операторах	Да	Да	Нет
Добавление и редактирование операторов и супервайзеров	Да	Да	Нет
Перевод чат-центра в онлайн/офлайн режим	Да	Да	Нет
Настройка сервиса	Да	Нет	Нет

Имеется возможность тонкой настройки того, какая функция доступна той или иной роли — смотреть **Настройки > Безопасность и права доступа**.

6. Настройки и функции сервиса

Некоторые настройки и функции доступны только администратору и недоступны оператору и супервайзеру.

6.1. Общие настройки

Параметры аккаунта

В этом разделе доступно редактирование названия вашей организации, вашего логина (e-mail) и пароля администратора, логотипа в веб-интерфейсе сервиса и часового пояса организации. Здесь же выводится статус вашего аккаунта (**Полный** или **Демо**).

Режим работы чат-центра

От режима работы чат-центра зависит, какой автоответ получит клиент (смотреть п. 7.3 ниже). Когда операторы работают, подразумевается, что чат-центр находится в режиме *Работает*. Когда не работают, чат-центр находится в режиме **Выходной/Перерыв**. В каждом из этих 2 режимов действует свой текст автосообщения клиенту. Также автоответ клиенту зависит от того, писал этот клиент ранее или нет — смотреть ниже. Переключение режимов происходит двумя способами:

1. *Автоматически* — в соответствии с рабочим временем операторов и с учётом указанного в настройках часового пояса.
2. *Вручную* — с помощью кнопки в разделе **Настройки > Общее > Режим работы**.

Автоматические ответы

В ответ на своё первое сообщение в чат-центр клиент получит автоматическое сообщение (автоответ). Эту опцию можно отключить. Существует 4 вида автоответов:

1. Автоответ новому клиенту, когда операторы работают.

Например: *Спасибо за ваше обращение! Пожалуйста, подождите ответа оператора...*

2. Автоответ новому клиенту, когда операторы не работают.

Например: *Спасибо за ваше обращение! К сожалению, операторы сейчас не работают. Мы ответим вам утром.*

| *Новый клиент* — это тот клиент, который ни разу не писал в ваш чат-центр.

3. Автоответ существующему клиенту, когда операторы работают.

Например: *Спасибо, что вновь обратились к нам...*

4. Автоответ существующему клиенту, когда операторы не работают.

| *Существующий клиент* — это клиент, который уже писал в ваш чат-центр.

В настройках автоответов есть возможность ограничить их отправку не чаще 1 раза в 12 часов. Если у вашей компании более 1 канала, автоответы можно настроить для каждого из них независимо.

Переменные в автоответе

В тексте автоответа можно использовать следующие переменные:

1. *%hello* — это приветствие с текстом, зависящим от текущего времени суток, с учетом вашего часового пояса:

- 05-10 часов: *Доброе утро;*
- 10-18 часов: *Добрый день;*

- 18-24 часов: *Добрый вечер;*
- 00-05 часов: *Доброй ночи.*

2. *%client* — это имя клиента. Определяется по списку возможных имён в нике или в назначенном имени. Имя всегда выводится в полном формате (не Боря, а Борис). Если имя клиента определить не удалось, то система уберёт лишние запятые и пробелы вокруг имени.

3. *%operator_name* — имя оператора, которому в данный момент назначен чат.

4. *%operator_surname* — фамилия оператора, которому в данный момент назначен чат.

5. *%client_id* — уникальный идентификатор клиента в системе.

6. *%client_number* — телефонный номер клиента или уникальный идентификатор клиента в мессенджере (для API-мессенджеров, если номер телефона не указан, например, для Телеграма [tg] 11223344 или для ВКонтакте [vk] 11223344).

7. *%dialog_id* — уникальный идентификатор диалога с клиентом в системе.

Пример того, что отправляет оператор:

%hello, %client! Благодарим вас за обращение! Чат назначен на оператора %operator_name%operator_surname.

Сообщение, которое получит клиент (в зависимости от времени суток и имени клиента):

Добрый вечер, Борис! Благодарим вас за обращение! Чат назначен на оператора Иван Смирнов.

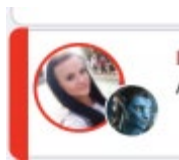
Уведомления

Вы можете включить различные виды уведомлений для каждого сообщения от клиента чтобы не пропустить его. Имеется 3 вида уведомлений:

1. **Звуковые** о новом клиенте, новом сообщении и переводе чата на вас.
2. **Бегущая строка** в заголовке браузера (вкладки).
3. **Уведомление на рабочем столе** (desktop notification). Необходимо дать права в ответ на запрос браузера. Есть возможность настроить это уведомление на автоматическое или ручное закрытие.

Уведомления о долгом ответе

В этом разделе можно указать время, отведенное на ответ клиенту. При достижении 80% этого времени корешок чата с клиентом окрасится в желтый цвет. По достижении 100% — в красный.



Автозавершение

Здесь задается время с момента последнего сообщения в чате с клиентом, через которое, при получении сообщения от клиента, чат попадет в **Чаты > Новые чаты**. Иными словами, после указанного периода считается, что чат завершился. После этого чат сможет «забрать» другой оператор. Если клиент напишет в завершённый (закрытый) чат, он получит автоответ.

Когда оператор и администратор считаются офлайн

Здесь задается время с последнего действия оператора, супервайзера или администратора, через которое считается, что они находятся в состоянии *офлайн*. Администратор и супервайзер могут видеть текущее состояние всех операторов и супервайзеров в разделе **Настройки > Операторы**. Также информацию по оператору или супервайзеру можно увидеть, нажав на имени в разделе **Чаты > Все чаты**.

Список операторов

Имя	Фамилия	E-mail	Телефон	Действия	Статус	Последнее сообщение
Admin (Вы)	Admin (Вы)	test@test.com			Онлайн	8:19
12345	67890	12345@12345.com		  	Офлайн	Сообщений не было

Список операторов чат-центра с указанием статуса

Вы можете настроить закрытие открытых чатов при переходе оператора, супервайзера или администратора в состояние *офлайн*. Тогда если в этих чатах будут новые сообщения, на них смогут ответить другие операторы. За это отвечает настройка **Закрывать открытые чаты оператора, супервайзера или администратора при их переходе в офлайн**.

Передача чата оператором

Если включено, то оператор может передать свой чат (неважно, открытый или нет) другому оператору или администратору. Администратор и супервайзер могут это делать всегда, независимо от этой настройки.

Автоназначение чатов на операторов

В этом разделе можно настроить автоматическое назначение чатов операторам, супервайзерам и администраторам по очереди. При этом эти сотрудники должны находиться в состоянии *онлайн*. Если других операторов (супервайзеров) нет, то новые чаты будут сразу назначаться на единственного оператора, супервайзера или администратора.

Здесь же можно выбрать опцию **Назначать на последнего оператора данного чата, если он онлайн**. Если она включена, то чат будет назначен на последнего оператора, общающегося с данным клиентом, если этот оператор находится в состоянии *онлайн*.

Также доступна возможность принудительно назначать новый чат на указанного оператора или группу операторов.

Все указанные настройки доступны независимо для каждого канала (если у вас их больше одного).

Канал — это телефонный номер с соответствующими мессенджерами.

Трансляция переписки в Telegram

Вся переписка ваших операторов с клиентами может транслироваться в группу Telegram (см. иллюстрацию). В группу вы сможете добавить коллег, таким образом, все заинтересованные лица смогут в реальном времени видеть все сообщения вашего чат-центра.

В этом разделе приведена информация о статусе трансляции (включена или выключена), названии Telegram-бота, который осуществляет трансляцию, и о группе, в которую происходит трансляция.

Для включения или отключения этой услуги обратитесь к администрации.



Статусы операторов

Здесь можно задать доступные статусы для установки сотрудниками в системе. Статус сотрудник может поменять себе сам, нажав на своем аватаре в правом верхнем углу, или администратор в разделе **Настройки > Операторы**.

Настройка **Менять статус при входе на Работает** позволяет регулировать статус оператора при входе в систему.

1. Если эта настройка выключена — при входе в систему оператора с неактивным статусом (например, **Занят** или **В отпуске**), статус данного оператора не меняется.
2. Если эта настройка включена — при входе в систему оператору всегда присваивается активный статус **Работает**.

Дополнительные поля в карточке у клиента

В этом разделе редактируются поля для вывода в карточке клиента в чате с ним. Эти же поля могут быть заполнены клиентом при обращении в Онлайн-чат.

Каждое поле в карточке клиента можно сделать доступным для редактирования оператором — иконка с карандашом внутри квадрата, а также вывести его значение в «шапку» чата, если это поле заполнено — иконка с глазом.

Поддерживается 2 типа полей в карточке клиента:

- обычный текст;
- предзаданные значения (dropdown). Список возможных значений задается через пробел.

Тип поля задается при его создании.

Предупреждение при выходе или смене статуса с онлайн

В этом разделе есть возможность задать предупреждение или ограничение при выходе оператора из системы или смене статуса с *онлайн* на любой другой при условии, что у него есть

хотя бы один открытый чат. Вы можете задать текст, который будет выводиться оператору в этом случае.

Настройки почты

Задержка перед отправкой (сек.) — количество секунд перед отправкой письма (e-mail). За это время вы можете изменить его оформление.

Прочее

1. По умолчанию включить фильтр **Только открытые чаты для всех сотрудников** — у всех операторов будет включен соответствующий фильтр в разделе Чаты.
2. При назначении и начале чата супервайзеру и администратору переходить в раздел **Все чаты** вместо **Мои чаты** — удобная опция для супервайзеров и администратора, чтобы работать в разделе **Все чаты** и видеть общую ситуацию в чат-центре.
3. Мессенджеры, доступные для **Написать первым** — если у вас включена функция **Писать первым**, то здесь перечислены мессенджеры, через которые доступна отправка сообщений клиентам в рамках этой опции.

6.2. Операторы

Операторы













В этом разделе администратор может создавать и управлять операторами и супервайзерами чат-центра. Различия между администратором, супервайзером и оператором приведены выше. В таблице операторов присутствует и сам администратор, т. к. он тоже является оператором. При удалении оператора все его чаты автоматически завершаются и могут быть продолжены другими операторами или супервайзерами. Здесь же можно поменять оператора на супервайзера и обратно. В системе может быть только один администратор и до 1000 операторов и супервайзеров.

Под текущим статусом оператора выводится продолжительность его нахождения в этом статусе (смотреть иллюстрацию).

Список операторов разделе **Операторы** доступен для просмотра и редактирования в зависимости от настроек безопасности (для оператора доступна только опция просмотра). В разделе **Операторы** можно фильтровать список учетных записей по роли, доступности новых чатов и статусу в системе. Список также можно сортировать по фамилии, имени, e-mail и последнему входу в систему.

Привлечение специалиста

Если вы хотите привлечь к обслуживанию клиентов специалиста, который не является сотрудником службы поддержки, то вы можете создать под него нового оператора и отключить для него доступ к новым чатам. Тогда этот специалист сможет принимать участие только в тех чатах, которые переведены на него супервайзером или администратором. Новые чаты будут этому оператору недоступны. При создании оператора за это отвечает опция **Новые чаты недоступны**. Такой оператор может консультировать клиентов с компьютера через веб-сайт или через мобильное приложение — смотреть п. 14.

Действия	Статус
  	Офлайн 41 мин.
  	На обучении 28 мин.
  	Офлайн 46 час. 19 мин.
  	Офлайн

Группы операторов

Операторы могут быть объединены в группы, чтобы назначать чаты не на конкретного оператора, а сразу на группу. Для каждой группы можно указать уровень компетенции данного оператора по шкале от 0 до 100. Один и тот же оператор может входить в несколько групп. Конкретный оператор из группы будет выбран в соответствии с настройками из раздела **Правила выбора оператора из группы**. Возможен выбор как наименее загруженного оператора группы, так и наиболее квалифицированного, с учетом его статуса *онлайн* и текущей загрузки. Группы операторов можно сортировать по количеству участников и названию группы. Состав группы можно фильтровать по роли, а также сортировать по имени оператора и квалификации.

6.3. Оформление

В этом разделе можно задать логотип чат-центра, ваш личный аватар оператора и фоновую картинку или цвет для поля с чатом.

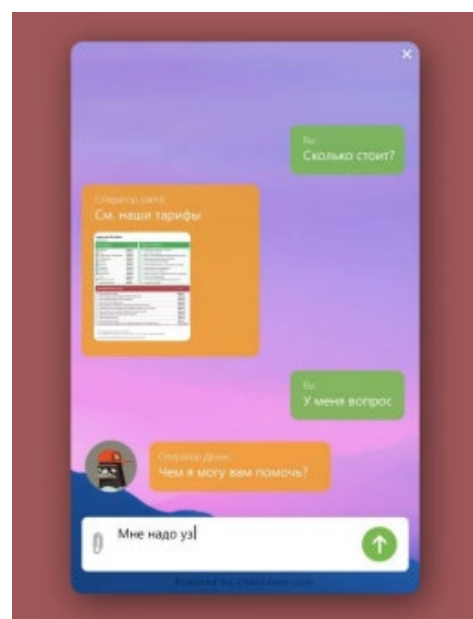
6.4. Аккаунты

Здесь перечислены все номера, закрепленные за вашей компанией. Использование нескольких каналов (номеров) позволяет таргетировать клиентов, например, по магазину, когда один номер — это первый магазин, а второй номер — второй магазин, или по каналам продвижения, когда в одном рекламном канале приводится первый номер, а в другом — второй номер. Для каждого канала можно задать имя и аватар, которые будут отображаться в списке чатов для быстрой визуальной идентификации канала.

6.5. Онлайн-чат

В этом разделе можно настроить внешний вид и функционал онлайн-чата.

1. **Заголовок и логотип вашей компании в онлайн-чате** — заголовок и логотип отображаются в онлайн-чате, только если включена опция **Выводить верхнюю плашку чата (заголовок и логотип чата)**.
2. Опция **Показывать аватар оператора в чате у каждого сообщения от оператора**.
3. **Фон чата** — для установки фона чата выберите встроенную картинку или шаблон или загрузите свои. Если вы выбрали шаблон, включите галочку **Замостить картинку**.
4. **Автоматически начинать чат с посетителем десктоп-версии** — опция для автоматического открытия онлайн-чата через заданное ниже количество секунд.
5. **Удалять пустые онлайн-чаты старше 1 дня** — если включено, то чаты из онлайн-чата, в которых клиент ничего не написал, будут удалены через 1 день.

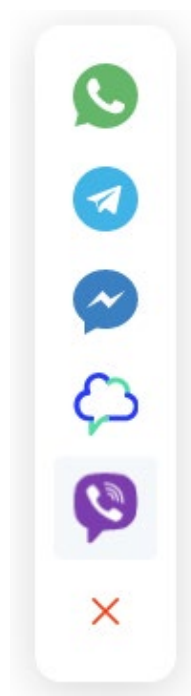


6. **Поля для формы представления клиента** — здесь можно указать поля, которые клиент может или должен будет заполнить при первом обращении в онлайн-чат. Введенная клиентом информация будет отображаться оператору в карточке клиента. Поля доступны для создания в **Настройки > Общее > Дополнительные поля** в карточке у клиента.

6.6. Виджет

Все подключенные мессенджеры можно вывести на сайте в нашем виджете, который позволяет облегчить посетителю сайта начало общения с вашей компанией. В этом разделе можно настроить параметры расположения виджета на странице, приветственный текст и др. В свернутом виде виджет отображается в виде иконки (иллюстрация справа). Вы можете воспользоваться стандартными иконками или загрузить свою картинку, в том числе анимированную. В настройках виджета доступны эти опции:

1. *Канал* (если у вашей компании более 1 канала) — выбор канала, через который работает виджет. Для каждого из каналов можно иметь отдельный виджет с отдельными настройками.
2. *Приветственный текст* — текст, который будет выведен в подписи к виджету.
3. *Шрифт для приветствия* — шрифт, которым будет оформлено приветствие.
4. *Отступ от края для desktop-версии* — число в пикселях, на которое виджет будет отодвинут от края окна браузера в desktop-версии.
5. *Показывать виджет* — здесь задается место отображения виджета: на desktop-версии, на мобильной версии или везде. В компактном режиме виджет отображается в виде одной картинки, на которую пользователю надо нажать чтобы увидеть содержимое виджета (иконки мессенджеров).



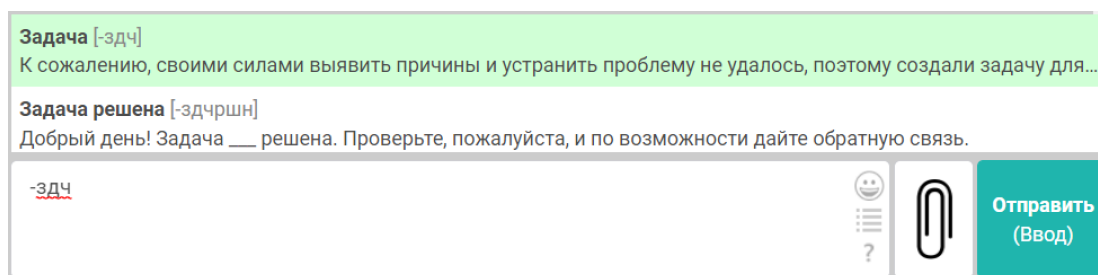
Компактный режим удобен для вывода виджета в мобильном виде, когда на экране мало места. Вы можете указать иконку для компактного отображения виджета, а также указать, в каком режиме он должен отображаться компактно: в мобильном или в desktop-режиме. В разделе **Мессенджеры** указываются мессенджеры, находящиеся в виджете и их порядок отображения в виджете. В списке мессенджеров можно задать отдельные настройки для кнопки голосового вызова:

1. *Телефонный номер* (ссылка вида tel:). При клике на кнопку будет запущен системный обработчик голосовых звонков, настроенный у данного пользователя. Это может быть Skype, Viber и т. п.
2. *Вызов URL* — для вызова веб-интерфейса вашей SIP-телефонии. Если включена опция **Выводить иконки мессенджеров поверх компактного виджета**, то в компактном режиме в углу виджета будут по очереди отображаться иконки мессенджеров, содержащихся в виджете. Для размещения виджета на вашем сайте необходимо взять код виджета в разделе **Исходный код** и поместить его в раздел на нужную страницу вашего сайта. При изменении настроек виджета код повторно размещать не требуется. Вы можете разместить один и тот же код на многих страницах.

6.7. Шаблоны

В разделе **Настройки > Шаблоны** задаются шаблоны, с помощью которых можно ускорить ввод текста. Шаблоны могут быть персональными или общими. В настройках шаблона доступны следующие опции:

1. **Группа шаблона** — шаблоны могут быть разбиты по группам. Перед указанием группы шаблона эту группу следует создать.
2. **Команда шаблона** — это короткий набор символов, начинающийся с дефиса. Если при вводе текста набрать дефис, команду шаблона и пробел, то команда заменится на текст соответствующего шаблона.



3. **Название шаблона** — название, по которому можно быстро найти шаблон в списке.
4. **Текст и Фото/PDF** — текст, фото или PDF-документ которые будут отправлены клиенту при использовании данного шаблона. В тексте шаблона поддерживается использование переменных:
 - *%hello* (приветствие в зависимости от времени суток);
 - *%client* (имя клиента), *%operator_name* (имя текущего оператора чата);
 - *%operator_surname* (фамилия текущего оператора чата);
 - *%client_id* (id клиента внутри нашей системы);
 - *%client_number* (номер клиента);
 - *%dialog_id* (id диалога внутри нашей системы) — смотреть п. 7.3.
5. **Текст HSM** — Поле доступно при вызове меню шаблонов из чата по WhatsApp Business API. Текст HSM шаблона, который будет отправлен клиенту в чате с транспортом WhatsApp Business API, при использовании этого шаблона.
6. **Доступно** — здесь указано, кому из операторов доступен этот шаблон. Шаблоны могут быть как персональными, так и общими. Персональный шаблон доступен только его владельцу. Шаблонами можно пользоваться как на веб-сайте, так и в мобильном приложении. Имейте в виду, что помимо шаблонов для быстрых ответов в Chat2Desk, имеются шаблоны для работы с WhatsApp Business API аккаунтом.

Работа с шаблонами WhatsApp Business API

Если ваша компания использует аккаунт WhatsApp Business API (не путать с обычными личным или Business WhatsApp-аккаунтами), подключенный к Chat2Desk, то имейте в виду, что WhatsApp Inc. налагает определенные ограничения в части первого сообщения клиенту, а также в части продолжения переписки с данным клиентом по прошествии 24 часов с его по-

следнего ответа. Это можно сделать только с помощью специальных шаблонов (HSM), предварительно утвержденных вашей компанией у WhatsApp Inc. В указанных ситуациях произвольный текст не может быть отправлен.

Особенности

Предполагается, что шаблоны уже одобрены WhatsApp Inc. и доступны в системе Chat2Desk для работы с WhatsApp Business API аккаунтом. У HSM-шаблонов имеются следующие особенности:

1. **Каждый HSM-шаблон имеет имя** (Facebook template name), назначенное ему при регистрации. HSM-шаблон может содержать переменные поля, например, имя клиента, имя оператора, номер заявки клиента и т.п.
Пример: Уважаемый клиент! Меня зовут {1}. Ваше обращение №{2} было рассмотрено и принято положительное решение.
Здесь {1} и {2} — это переменные поля: имя оператора и номер обращения соответственно.
2. **HSM-шаблон может быть представлен на многих языках.** Язык, на котором клиент получит данный шаблон может быть указан явно при отправлении оператором или выбран автоматически в зависимости от языка WhatsApp-приложения в телефоне у клиента.
3. **Отправка HSM-шаблона при первом контакте** с клиентом или по прошествии 24 часов после последнего сообщения от клиента является **платной**. Уточняйте стоимость и своего провайдера аккаунта WhatsApp Business API.

Отправка HSM-шаблона клиенту

Для отправки клиенту HSM-шаблона необходимо использовать специально сформированное сообщение в Chat2Desk, состоящее из нескольких строк. Используйте комбинацию **Shift + Enter** для перевода строки. Формат сообщения следующий:

Номер строки	Содержимое	Пример сообщения
Строка 1	<code>@HSM@</code> Это метка, по которой система Chat2Desk понимает, что оператор отправляет не произвольный текст, а HSM-шаблон.	<code>@HSM@</code>
Строка 2	<code>Имя шаблона язык</code> На второй строке следует указать имя шаблона. Это Facebook template name. Обратитесь к своему провайдеру WhatsApp Business API аккаунта за именами шаблонов. Далее идет вертикальная палка и язык, на котором необходимо отправить данный шаблон. Если язык не ука-	<code>@HSM@</code> <code>first_contact_1 ru</code>

	зан или такого языка в шаблоне нет, сообщение НЕ будет отправлено. Языки: ru — русский, en — английский и т.п.	
Строка 3	Иван Значение первой переменной в шаблоне. Если переменных в шаблоне нет, эту и последующие строки заполнять не надо.	@HSM@ first_contact_1 ru Иван
Строка 4	1121 Значение второй переменной в шаблоне и т.д. значение на новой строке для каждой переменной шаблона.	@HSM@ first_contact_1 ru Иван 1121

Если шаблон содержит переменные, а в сообщении они не указаны, такой шаблон не будет отправлен.

Таким образом, если имеется шаблон с именем `first_contact_1`, информирующий клиента о результате рассмотрения его обращения вида:

Уважаемый клиент! Меня зовут {1}. Ваше обращение №{2} было рассмотрено и принято положительное решение.

Отправка из Chat2Desk сообщения следующего содержания. Так как язык шаблона не указан, используется дефолтный (русский) язык:

```
@HSM@
first_contact_1 | ru
Иван
1121
```

...приведет к реальной отправке клиенту этого текста:

Уважаемый клиент! Меня зовут Иван. Ваше обращение №1121 было рассмотрено и принято положительное решение.

Отправка медиа HSM-шаблона (только для провайдера CM.com)

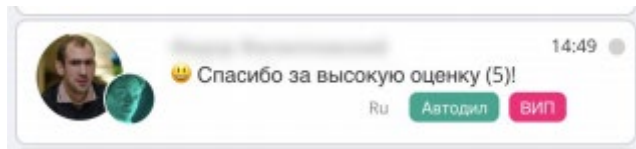
WhatsApp Business API провайдер CM.com позволяет отправлять клиентам медиа-шаблоны с вложениями: фото, документами, контактами и т.д.

После создания и утверждения медиа-шаблона в личном кабинете CM.com, вы можете отправлять его из Chat2Desk, используя в разметке дополнительную переменную `|media`:

```
@HSM@
first_contact_1 | en | media
```

Мы рекомендуем создать шаблоны для быстрых ответов в Chat2Desk с требуемыми полями (смотреть **Настройки > Шаблоны**). При отправке такого шаблона, оператору надо будет заменить значения переменных полей на соответствующих строках шаблона.

6.8. Теги и обращения



Теги клиента

Клиентам и обращениям можно присваивать цветные теги.

Обращение — это отрывок диалога с клиентом, состоящий из одного или нескольких сообщений. Как правило, обращение начинается с первого сообщения клиента и заканчивается при закрытии диалога с ним. При продолжении общения с этим клиентом после закрытия диалога начнется новое обращение в том же диалоге. В этом разделе можно настроить следующие параметры:

1. **Обращения выводятся в чате** — включает или выключает вывод маркеров обращений в чатах операторов. Обращение имеет начало, конец и присвоенные теги. Чтобы присвоить тег обращению, нажмите на его маркере. Для присвоения тега клиенту следует открыть в чате с ним его информационную карточку — см. пункт 10.2 ниже.
2. **Завершать обращение при закрытии диалога** — если включено, то обращение будет завершаться при завершении диалога. При продолжении диалога начнется новое обращение. Кроме того, новое обращение может быть начато и завершено в произвольном месте диалога, если это разрешено оператору в следующем ниже пункте.
3. **Показывать внутренний id обращения в чате** — если включено, то маркер обращения будет содержать внутренний id обращения.

В разделе **Теги** для клиентов и обращений создаются группы тегов и далее сами теги. У группы тегов можно задать признак **Отображать операторам**. Некоторые теги можно спрятать от операторов. Это полезно, например, для тегов, автоматически назначаемых при оценке чатов (см. ниже). Для каждого тега можно задать цвет фона и текста.

Работа с тегами Facebook

Facebook запрещает отправку сообщений от публичных страниц по прошествии 24 часов с последнего ответа пользователя. Разрешены только определенные типы сообщений, помеченные соответствующими тегами.

Подробная информация по тегам в [инструкции](#) Facebook.



Поддерживаемые теги:

- **CONFIRMED_EVENT_UPDATE** — для отправки напоминаний или обновленной информации, по событиям, на которые зарегистрирован пользователь;
- **POST_PURCHASE_UPDATE** — для отправки обновлений информации о покупках пользователя;
- **ACCOUNT_UPDATE** — для уведомлений об изменениях в приложении или учетной записи пользователя (нерегулярно повторяющиеся).

Чтобы продолжить общение с пользователем из платформы Chat2Desk спустя 24 часа, добавляйте эти теги в сообщениях, применяя следующую разметку:

- @FB-tag <ACCOUNT_UPDATE>@ Текст сообщения;
- @FB-tag <POST_PURCHASE_UPDATE>@ Текст сообщения;
- @FB-tag <EVENT_UPDATE>@ Текст сообщения.

Такую разметку можно добавлять вручную по тексту сообщения, но для удобства рекомендуем создать соответствующие шаблоны в разделе **Настройки > Шаблоны**.

Команда	Название шаблона	Текст шаблона	Файл	Группа	Доступно	Применен за последние 30 дней	Действия
-1	FB purchase update example	@FB-tag <POST_PURCHASE_UPDATE>@ Здравствуйте, %client! Ваш заказ будет доставлен сегодня с 10:00 до 18:00.			Общий	0	 

Обратите внимание, что теги не должны использоваться для отправки рекламных сообщений, включая специальные предложения, купоны и скидки. Использование тегов не по назначению может привести к запрету на отправку сообщений публичной страницей. Более подробная информация содержится в документации Facebook.

6.9. Меню самообслуживания

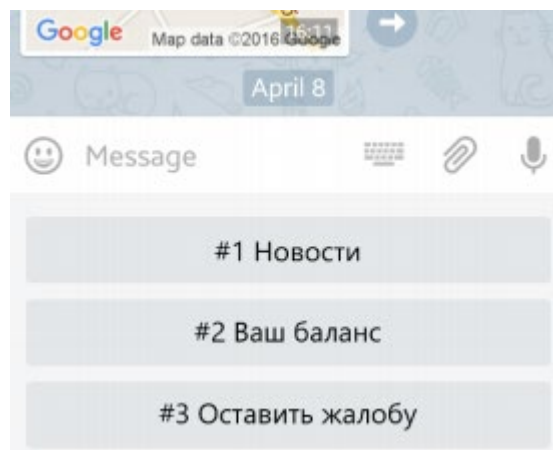
Меню самообслуживания — это набор команд, отправив которые, клиент получит заданные вами ответы, как в привычных IVR («Нажмите 1, чтобы ознакомиться с новостями...»), но через чат. Использование меню самообслуживания позволяет значительно разгрузить ваших операторов или даже вообще обойтись без них.

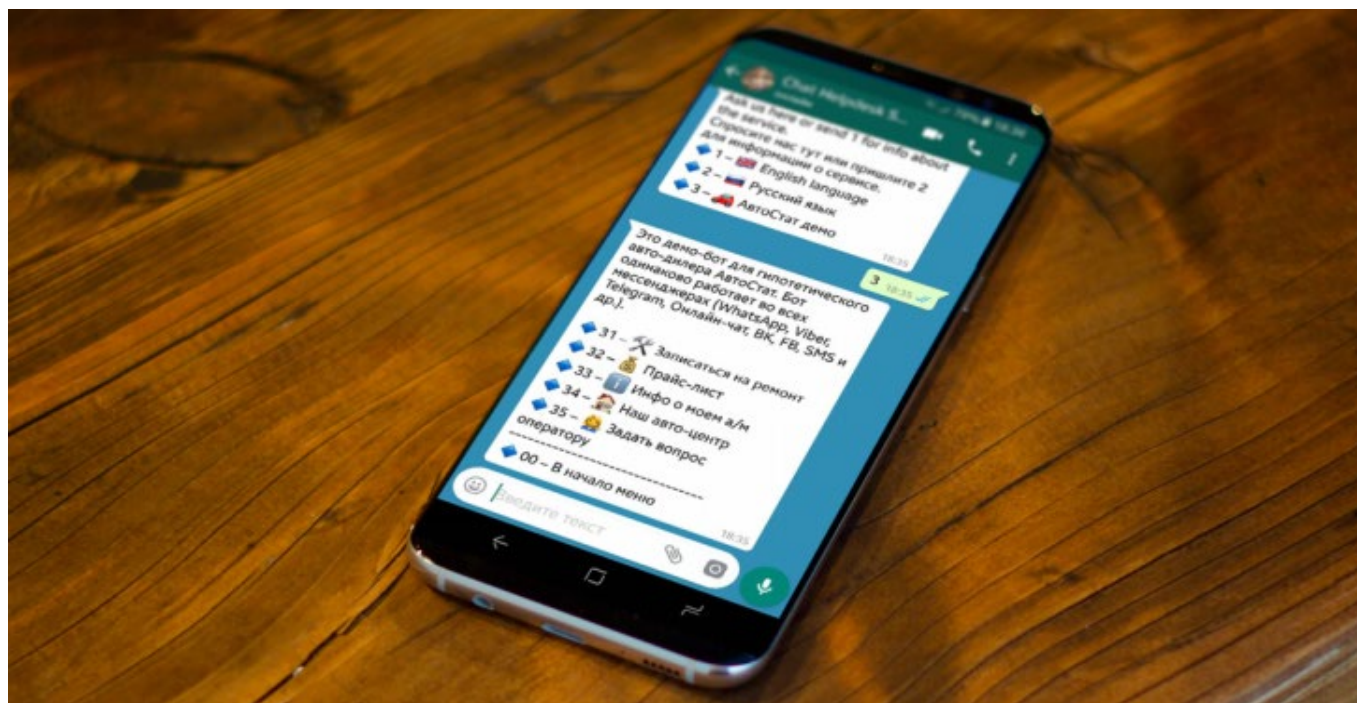
Меню самообслуживания может применяться совместно с чат-ботом.

В мессенджерах, поддерживающих кнопки (Facebook, Viber Public, ВКонтакте, Telegram и Онлайн-чат) команды меню выводятся в виде кнопок. Приглашение в меню клиент получит после первого обращения, аналогично автоответу.

В разделе **Настройки > Меню самообслуживания** есть возможность включать или выключать меню в целом, а также редактировать пункты меню. В тексте приглашения в меню поддерживается использование переменных *%hello* (приветствие в зависимости от времени суток) и *%client* (имя клиента).

Для каждого пункта меню можно настроить назначение чата на оператора или группу операторов.





Описание доступных опций при создании пунктов меню:

1. **Родительский пункт** — если у пункта меню указан родительский пункт, значит, данный пункт является подпунктом для родительского. Если родительский пункт не указан, значит текущий пункт является корневым пунктом меню.
2. **Команда пункта** — это короткая команда, которую клиент должен отправить для вызова данного пункта меню. В мессенджерах, поддерживающих кнопки, клиент может воспользоваться кнопкой, не отправляя указанную здесь команду.
3. **Ответный текст** и **Ответная картинка** — это текст, картинка или PDF-файл, которые клиент получит при выборе данного пункта меню.
4. **Назначать чат на** — здесь указывается оператор или группа операторов, на которых будет назначен чат при выборе клиентом данного пункта меню. Назначение произойдет, только если чат еще не назначен, то есть находится в разделе **Новые чаты**. Правило выбора оператора из группы задается в **Настройки > Операторы > Правила выбора оператора из группы**.
5. **Присваивать тег обращению** — присваивается тег обращению клиента при выборе им данного пункта меню.
6. **Удалять тег у обращения** — удаляет выбранный тег у обращения, при выборе этого пункта меню клиентом.
7. **Присваивать тег клиенту** — присваивается тег клиенту при выборе этого пункта меню.
8. **Удалять тег у клиента** — удаляет выбранный тег у клиента, при выборе этого пункта меню клиентом.
9. **Вызывать URL** — при выборе клиентом данного пункта меню можно вызывать указанный URL и передавать туда такие параметры, как телефон клиента, имя, комментарий, мессенджер и выбранный пункт меню.

10. **Отправлять клиенту ответ от указанного URL** — если включено, то клиенту будет отправлен ответ, который вернет указанный выше URL. Таким образом, можно реализовать простую интеграцию с внешними системами, например, для отправки клиенту его текущего баланса, который хранится во внешней системе и может быть возвращен в ответ на вызов URL.
11. **Предлагать клиенту самостоятельно завершить диалог** — в этом разделе можно включить возможность клиенту самостоятельно завершать диалог с оператором.

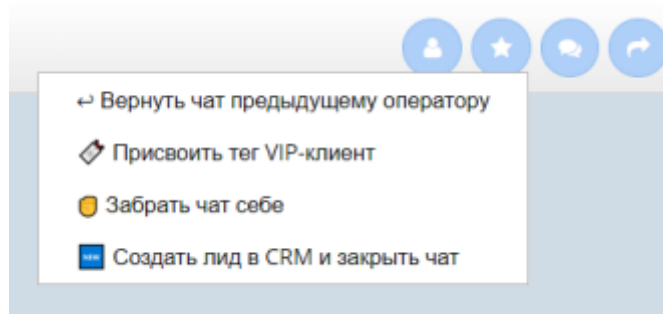
Дополнительные настройки меню

1. **Ограничить отправку приглашения в меню не чаще 1 раза в 12 часов** — если включено, то клиент не получит приглашение в меню, если он уже получил его менее 12 часов назад.
2. **Не отправлять меню, если чат-центр не работает (офлайн-режим)** — если включено, то меню не будет отправлено клиенту, когда чат-центр находится в режиме **Выходной/Перерыв**.
3. **Отправлять меню в виде кнопок** — если включено, то в мессенджерах, которые поддерживают кнопки, пункты меню будут продублированы кнопками с командой (например, 1, 2 и т.п.) или названием соответствующего пункта меню (например, **Новости**, **Цены** и т.п.).

Если у вашей компании более 1 канала, меню самообслуживания можно настроить для каждого из них независимо. Имеется возможность скопировать настройки меню самообслуживания на первом канале во все остальные ваши каналы — ссылка **Скопировать** из этого канала в остальные в верхней части раздела.

6.10. Макросы

Если у вашей компании более 1 канала, меню самообслуживания можно настроить для каждого из них независимо. Имеется возможность скопировать настройки меню самообслуживания на первом канале во все остальные ваши каналы — ссылка **Скопировать** из этого канала в остальные в верхней части раздела.




Такими действиями могут быть:

1. **Перевод чата** заданному оператору, группе операторов, себе или предыдущему оператору этого чата. При переводе чата можно указать комментарий.
2. **Назначение тегов клиенту или обращению.** При назначении тега клиента могут стартовать Туннели продаж.

3. **POST-запрос во внешнюю систему** — полезно для интеграции с другими сервисами. При этом во внешний сервис передается информация о текущем клиенте, диалоге и операторе, а также, опционально, авторизационный токен. Если сервер вернет json-ответ с заполненным полем «URL», у оператора в новой вкладке будет открыта соответствующая страница.
4. **Выполнение функции в Python-скрипте.**
5. Прочее: **закрыть текущий диалог или обращение, отправить клиенту шаблон, оставить комментарий в чате, удалить тег и другие.**

Порядок действий по созданию макроса:

1. Под учетной записью администратора перейдите в раздел **Настройки > Макросы**.
2. Создайте новый макрос, в котором будут находиться необходимые действия (команды). Выберите кому он доступен: операторам, операторам и супервайзерам или только супервайзерам.
3. Ниже в разделе Действия создайте одно или несколько действий, которые будут выполняться в данном макросе. Вы можете воспользоваться ранее созданными действиями, если они имеются.
4. Вернитесь к редактированию макроса: выберите его и добавьте нужные действия. Имейте в виду, что каждое действие может входить во много макросов. Действия в макросе можно сортировать в нужной последовательности.
5. В результате, созданный макрос станет доступным в чатах в верхнем правом блоке как показано на иллюстрации выше. Для его запуска нажмите эту кнопку .

6.11. Чат-бот

Чат-бот может автоматически отвечать клиентам за оператора, присваивать теги и назначать чат на нужного оператора. Чат-бот анализирует все входящие сообщения от клиентов и если обнаруживает заданные ключевые слова, то отправляет соответствующий ответ и выполняет прочие действия.

Принцип работы

Для каждой тематики создается отдельный набор ключевых слов. Ключевые слова указываются в **группах ключевых слов** внутри набора. Указанный в наборе ответ будет отправлен, если сообщение от клиента содержит хотя бы по одному слову из каждой группы ключевых слов и при этом не содержит ни одного слова из списка стоп-слов.

Если у вас много каналов, чат-бот можно настроить для каждого канала независимо

Канал — это набор аккаунтов мессенджеров, выделенный для каких-то отдельных направлений. Например, для канала про автомобили Kia — одни ответы на вопросы клиентов, а для канала про Lada — другие.

Главное правило

Чтобы сработал данный набор ключевых слов чат-бота, необходимо указать в сообщении клиента хотя бы одно слово из каждой группы ключевых слов этого набора. Например, этот конкретный набор сработает на такое сообщение от клиента: «Какова стоимость вашего сервиса?». Потому что в каждой из групп есть хотя бы одно слово (или часть слова) из указанного сообщения.

Группы ключевых слов

Дополнительные опции

Ответ для клиента, если не сработал ни один из наборов

Добавьте текст ответа, который получит клиент в случае, если не сработал ни один из наборов ключевых слов. Если здесь пусто, то ничего не будет отправлено.

Если указать оператора, ему будет назначен чат при условии, что чат-бот не знает ответа.

Здесь можно протестировать работу вашего чат-бота

Пишите тестовые сообщения (как бы от клиента) и нажимайте кнопку. Если чат-бот работает, то ниже будет показан ответ чат-бота и название сработавшего набора.

Канал: **Основной канал**
 Скопировать из этого канала в остальные

Чат-бот выключен

Наборы ключевых слов
 Задайте группы ключевых слов, на основе которых клиент получит соответствующие ответы без участия оператора. Указанный в наборе ответ будет отправлен если сообщение от клиента содержит хотя бы по одному слову из каждой группы ключевых слов и при этом не содержит ни одного слова из списка стоп-слов. Слова можно указать только в начальной форме, например, "тест" подойдет и для "тестировать". Регистр неважен. Сообщения длинее 150 символов игнорируются.
[Инструкция по настройке чат-бота](#)

Статус услуги:
 Наборов на этом канале: 9 шт.

Создать набор

Сколько стоит услуга сервиса?	Ключевые слова	Стоп-слова	Текст ответа	Фото/PDF ответа	Назначать на	Добавляемый тег	Удаляемый тег	Действия
Группа 1	сколько почему как пришли покажи покажи покаж	подробн			ПРОДАЖИ			
Группа 2	стоят стоит цен стоимость прайс тариф							
Группа 3	месяц функциональность год сервис услуг вас продукт программа чаттудек чат2деск chat2desk доступ							

Чат-бот на кнопку "Да, позвоните" - регистрация	Ключевые слова	Стоп-слова	Текст ответа	Фото/PDF ответа	Назначать на	Добавляемый тег	Удаляемый тег	Действия
Группа 1	Позвоните	мне, срочно, быстро, я, менеджер, пожалуйста, немедленно, сами,	Мы получили ваш запрос и свяжемся с вами в ближайшее время.		ПРОДАЖИ	callreg		

Настройки

Не отвечать если чат назначен на оператора

Закрывать чат при каждом ответе чат-бота

При выборе данной настройки при закрытии чат будет всегда назначаться на администратора, если не выбрано назначение на другого оператора.

Если не сработал ни один из наборов

Текст ответа:

Отправлять этот текст только если чат еще не назначен на оператора

Если бот не знает ответа и чат еще не назначен на оператора, то назначать чат на:

Тестирование

Проверьте работу чат-бота: введите текст сообщения от клиента и посмотрите какой будет ответ чат-бота.

Введите текст сообщения от клиента: **Проверить**

Ответ чат-бота:

Слова можно указать только в начальной форме, например, «тест» подойдет и для «тестировать». Регистр неважен. Сообщения длинее 150 символов игнорируются.

Набор

Название набора
Сколько стоят услуги сервиса?

Группа слов 1 Группа слов 2
сколько почему как пришли покажи пака стоят стоит цен стоимость прайс тариф

Группа слов 3
месяц функциональность год сервис усл +

Стоп-слова
подробн

Текст ответа
Поддерживается переменная %client – имя клиента, если оно распознано системой.

Ответный файл

Перевести чат на оператора
При указании этого пункта, при срабатывании этого набора, чат с клиентом будет назначен на указанного оператора или группу операторов. Это условие действует если чат еще не назначен на оператора.

Назначать чат на
ПРОДАЖИ

Присвоить или удалить теги

Присвоить теги клиенту

Удалить теги у клиента

Присвоить теги обращению

Удалить теги обращения

Выполнить Python-скрипт
Укажите название функции python-скрипта – см. Настройки/Скрипт. В скрипте эта функция должна находиться внутри класса Handler и иметь в качестве аргументов: self, input_data, c2d. Название функции в скрипте должно быть равно указанному тут плюс "_handler" в конце. Пример названия: def macro_call_handler(self, input_data, c2d).

Имя скрипта

Отмена Ок

Ключевые слова для каждой из групп

Чтобы сработал данный набор ключевых слов чат-бота, необходимо указать в сообщении клиента хотя бы одно слово из каждой группы ключевых слов этого набора. Слова надо перечислять через пробел. Достаточно вписать начальную форму слова, например, «тест» сработает и на «тестировать».

Стоп-слова

Любые слова, которых не должно быть в сообщении клиента. Заполняется так же, как и обычные ключевые слова. Это поле можно оставить пустым.

Набор может не иметь ответа клиенту

Такой набор без ответа можно использовать для вызова скрипта, присвоения тегов и т.п. Скрипт задается ниже.

При срабатывании этого набора чат будет назначен на указанную группу операторов

Можно задать одного или группу операторов. Сработает, только если чат еще не был назначен на оператора.

При срабатывании этого набора клиенту может быть присвоен или удален тот или иной тег

Например, можно пометить клиентов тегом, связанным с тематикой данного набора ключевых слов и затем смотреть в агрегированной статистике количество таких клиентов. Также при присвоении тега может стартовать «Туннель продаж» (автоворонка).

Здесь можно задать функцию скрипта, которая будет вызываться при срабатывании набора

См. Настройки > Скрипт. Функция должна находиться внутри класса Handler и называться как указанное здесь имя + "_handler" в конце. Пример названия: def macro_call_handler(self, input_data, c2d).

В наборе может присутствовать группа исключаящих слов. Если в сообщении от клиента встретится хотя бы одно слово из этой группы, то весь набор не сработает и соответствующий ответ клиенту не отправится.

Ниже приведено описание доступных опций:

- Ключевые слова** — здесь указываются группы ключевых слов, на которые будет реагировать чат-бот. Слова следует перечислять через пробел.
- Стоп-слова** — если в сообщении от клиента встретится хотя бы одно из перечисленных стоп-слов, данный набор чат-бота не сработает. Слова задаются через пробел в начальной форме, аналогично ключевым словам.
- Текст ответа и Фото/PDF ответа** — указанные здесь текст и фото/PDF будут отправлены чат-ботом клиенту при срабатывании данного набора.
- Назначать чат на** — здесь указывается оператор или группа операторов, на которых будет назначен чат при срабатывании данного набора. Назначение произойдет, только если чат еще не назначен, то есть находится в разделе **Новые чаты**. Правило выбора оператора из группы задается в **Настройки > Операторы > Правила выбора оператора из группы**.

5. **Добавляемый клиенту тег и Удаляемый у клиента тег** — указанные теги будут добавлены или удалены у клиента. При присвоении тега может стартовать **Туннель продаж** — см. **Туннели продаж** слева в меню.
6. **Добавляемый обращению тег и Удаляемый у обращения тег** — указанные теги будут присвоены или удалены у обращения клиента.
7. **Вызов функции скрипта** — здесь указывается название функции в наших встроенных Python-скриптах. В скрипте эта функция должна находиться внутри class Handler и иметь в качестве аргументов: self, input_data, c2d.

Если у вашей компании более 1 канала, чат-бота можно настроить для каждого из них независимо. Имеется возможность скопировать настройки чат-бота на первом канале во все остальные ваши каналы — ссылка **Скопировать** из этого канала в остальные в верхней части раздела.





6.12. API

API (Application Programming Interface) позволяет работать с функциями сервиса Chat2Desk из внешних систем. В этом разделе выводится необходимая информация для настройки API, такая, как ваш API-token, количество доступных и реально совершённых API-вызовов за текущий месяц. При необходимости вы можете обратиться к описанию API, доступному в разделе **Справка**.

6.13. Оценки и голосования

Вы можете подключить возможность клиентам оценивать качество работы операторов. Приглашение оценить чат отправляется клиенту по завершении этого чата.

В этом разделе следует вначале создать **рейтинг**, указать в нем приглашение оценить чат, задать, для каких тегов клиента и каналов он действует, а затем в разделе ниже создать все оценки (шкалу), которые могут быть в данном рейтинге.

Оценка для ато	Оценка чата	Да	Пожалуйста, оцените качество обслуживания: пришлите смайл, соответствующий вашей оценке. Например: 😊 или 😞 ----- Сделано с помощью функции Chat Helpdesk «Оценка чата».	 
Основной (ru)	Оценка чата	Да	👉 Пожалуйста, оцените мое качество обслуживания от 5 (отлично) до 1 (ужасно). ----- Сделано с помощью функции Chat Helpdesk «Оценка чата».	 





Оценки

После создания рейтинга, создайте шкалу оценок для него.

Выберите рейтинг:

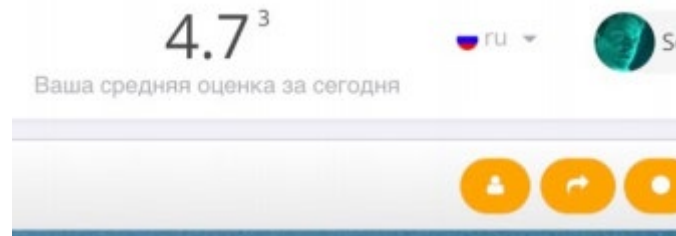
Основной (ru)

Создать оценку

Название	Балл	Возможные значения этой оценки	Ответ клиенту на эту оценку	Назначать тег	Действия
Отлично	5	5, 😊, пять, пятерка, пятёрка, 5+, 5-, 6, 5!, 5.	😊 Спасибо за высокую оценку (5)!	5 Жжжжж	 
Хорошо	4	4, четыре, четверка, четвёрка, 4+, 4-, 4!, 4.	😊 Спасибо за вашу оценку (4)!	4 Хорош!	 
Нормально	3	3, три, тройка, 3+, 3-, 3!, 3.	😊 Спасибо за вашу оценку (3), мы постараемся стать лучше.	3 Средне	 
Плохо	2	2, два, двойка, 2+, 2-, 2!, 2.	😊 Спасибо за вашу оценку (2), мы	2 Плохо	 

Ниже имеются дополнительные опции:

1. **Ограничить отправку приглашения** оценить оператора не чаще 1 раза в 12 часов — если включено, то клиенту не будет предложено оценить оператора, если он уже обращался менее 12 часов назад.
2. **Скрыто от операторов** — если включено, то операторы не будут видеть оценки в соответствующем чате.
3. Показывать сотруднику его **среднюю оценку за день** — если включено, то операторы будут видеть свою среднюю оценку за день над чатами.



Средняя оценка оператора за день

Полученные операторами оценки доступны в агрегированной статистике.

6.14. Безопасность и права доступа

В этом разделе вы можете:

- указать, какие из разделов и функций сервиса доступны операторам и супервайзерам;
- задать список разрешенных ip-адресов для входа на сайт;
- ограничить доступ к мобильному приложению операторам, супервайзерам и администратору;
- разрешить доступ к аккаунтам специалистов технической поддержки на время разбора инцидента;
- включить фильтр разрешенного к отправке/приему контента.

6.15. Интеграции

Здесь настраиваются интеграции с различными внешними платформами, например, amoCRM.

6.16. Скрипты

С помощью скриптов на языке Питон (Python) есть возможность реализовать продвинутые функции, такие как:

- назначение чатов на операторов таким образом, чтобы у каждого было не более X шт. открытых чатов;
- информирование супервайзера о чатах, на которые долго не отвечают;
- отправление клиенту WhatsApp-визитку после звонка в вашу компанию;

- автоматическая проверка содержимого сообщений и не запрет на отправку оператору, например, номеров кредитных карт и др. При необходимости вы можете обратиться к описанию скриптов, доступному в разделе **Справка**.

Скрипты могут быть написаны вашими разработчиками или нами для вас.

6.17. Черный список

Функционал черного списка предназначен для блокировки нежелательных клиентов. Сообщения от клиентов в черном списке не будут поступать в чаты. Блокировка может быть установлена на определенный срок или бессрочной.

Блокировка клиента производится в его карточке:

 A screenshot of a web interface for blocking a client. It features a form with two input fields: the first is labeled 'Организация' and the second is labeled 'Поле 3'. Below the fields is a prominent red button with the text 'Заблокировать клиента'. At the bottom right of the form are two buttons: a white one labeled 'Отмена' and a green one labeled 'Ок'.

Информация о клиенте

Настройка параметров черного списка находится в **Настройки > Чёрный список**.

Доступны следующие опции:

1. **Ответ клиенту в Чёрном списке** — если включено, при блокировке клиенту будет отправлен соответствующий текст.
2. **Добавить к тексту ответа информацию об окончании срока блокировки** — если включено, к тексту выше будет добавлен срок блокировки клиента.

Ниже расположена таблица с клиентами, уже находящимися в черном списке. В таблице есть возможность просматривать историю блокировок данного клиента, причину занесения в черный список, автора блокировки и срок окончания блокировки. Здесь же можно разблокировать заблокированного клиента.

6.18. Трекинг URL

Функция **Трекинг URL** позволяет отслеживать, с какого URL ваш клиент запустил наш виджет с мессенджерами и написал вам. Это полезная информация для маркетологов, отслеживающих источники лидов. Важно отметить, что трекинг URL и UTM работает со всеми мессенджерами: WhatsApp, Viber (номерной, публич, бизнес), Telegram, Facebook, ВКонтакте, Онлайн-чатом и другими мессенджерами.

Вот некоторые опции данной услуги:

1. **Сохранять URL клиента в поле карточки** — если включено, то URL клиента будет сохранен в выбранное поле в карточке клиента.

2. **Сохранять UTM-метку клиента в поле карточки** — если включено, то URL клиента будет сохранен в выбранное поле в карточке клиента.
3. **Показывать в чате URL клиента при каждом его изменении** — если включено, то в чате с клиентом будет отображаться новый URL в виде служебного сообщения каждый раз при его изменении.
4. **Отправлять данные в Google Analytics и Отправлять данные в Яндекс.Метрику** — позволяет экспортировать данные о user_id, URL и UTM в указанные сервисы.
5. **Показывать в чате URL клиента при каждом его изменении** — если включено, то в чате с клиентом будет отображаться новый URL в виде служебного сообщения каждый раз при его изменении.

Отчеты на базе трекинга лидов доступны в [Отчеты > Расширенные отчеты](#).

7. Рассылки и массовые операции над чатами

В пункте меню **Рассылки и масс. операции** можно проводить рассылки по вашим текущим клиентам, а также проводить операции над чатами.

Выборка клиентов для рассылки или массовых операций может быть произведена по следующим критериям:

- теги клиента или обращения;
- текст в полях карточки клиента, в имени, телефоне (id) или комментарии к клиенту;
- мессенджер клиента;
- канал (аккаунт) чата с клиентом;
- дата первого обращения клиента;
- текущий оператор чата с клиентом;
- опция **Ограничить количество** позволяет ограничить количество затрагиваемых чатов;
- **Подсчет** — в этом разделе можно предварительно рассчитать количество чатов, отображенных в результате выборки;
- **Текст и Картинка/PDF** — укажите текст, картинку или PDF-документ для отправки в рамках рассылки.

Доступные массовые операции над чатами:

- присвоить или удалить теги клиента;
- пометить чаты «прочитанными»;
- перевести чаты на указанного оператора или группу операторов;
- закрыть чаты.

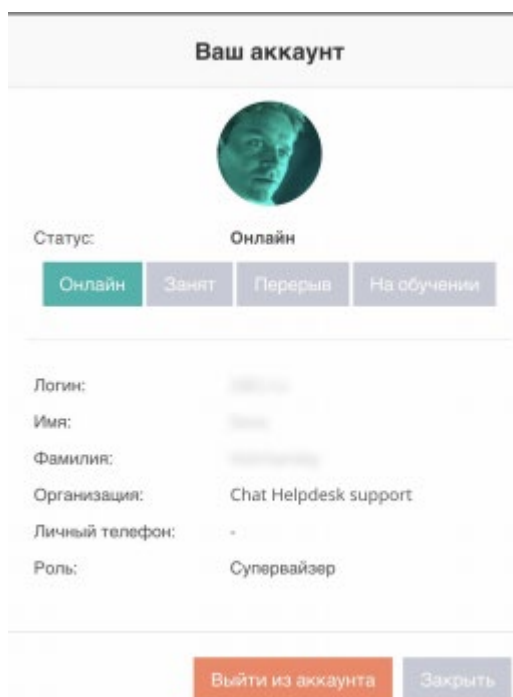
Выбранные массовые операции над чатами будут производиться как одновременно с рассылкой. Если вы хотите произвести операцию без рассылки, нажмите на ссылку в соответствующем разделе массовой операции, например, пометить «прочитанными» без рассылки. Для просмотра и загрузки предыдущих рассылок и массовых операций служит раздел **Журнал**.

8. Работа операторов и супервайзеров

Операторы и супервайзеры создаются администратором. Различия между администратором, супервайзером и оператором приведены выше. После создания оператора или супервайзера на его e-mail поступит письмо с логином (e-mail) и паролем от учётной записи.

При регистрации на указанный почтовый адрес отправляется электронное письмо с кодом подтверждения. Если письмо не пришло, то проверьте папку «Спам». Если и там нет, проверьте правильность ввода своего адреса.

При обращении нового клиента, его сообщение попадает в раздел **Новые чаты**. Чтобы начать чат с этим клиентом, оператор, супервайзер или администратор должен нажать кнопку **Начать чат**. Доступ к новым чатам для оператора или супервайзера может быть закрыт. Тогда такой сотрудник сможет вести только чаты, которые были переведены на него. Чат заканчивается по истечении срока **автозавершения чата**, или когда оператор завершит чат вручную, нажав на крестик в углу окна с чатом. После завершения чата, при поступлении новых сообщений от этого клиента, чат попадёт в раздел **Новые чаты**, где его может начать (продолжить) любой оператор. Вы можете настроить чтобы новые чаты назначались операторам автоматически или в соответствии с выбранным пунктом меню самообслуживания. При клике на имени оператора в разделе **Все чаты** доступна информация по этому оператору.



Статус:	Онлайн
	<input checked="" type="button" value="Онлайн"/> <input type="button" value="Занят"/> <input type="button" value="Перерыв"/> <input type="button" value="На обучении"/>
Логин:	admin
Имя:	Иван
Фамилия:	Иванов
Организация:	Chat Helpdesk support
Личный телефон:	-
Роль:	Супервайзер

Информация об операторе

9. Работа с чатами

9.1. Начало чата

Чат с клиентом начинается после того, как оператор, супервайзер или администратор нажал кнопку **Начать чат** в разделе **Чаты > Новые чаты**. Вы можете настроить так, чтобы новые


чаты назначались операторам автоматически в разделе **Настройки > Общее > Автоназначение чатов**. После начала чата оператором чат попадает в раздел **Мои чаты**, и с клиентом начинается переписка. Клиент может прислать фото, видео или своё местоположение на карте. В ответ клиенту можно отправить фото и видео.

Быстрые клавиши

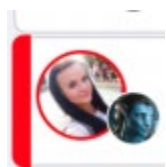
- **Tab** — переход между чатами;
- **Enter** — отправка сообщения;
- **Shift+Enter** — перевод строки при наборе текста сообщения;
- **Alt+M** — оставить комментарий в текущем чате.

9.2. Реальное имя клиента, комментарии, дополнительные поля и теги

Оператор может указать реальное имя клиента, комментарий, присвоить клиенту теги и заполнить дополнительные поля клиента. Эти операции осуществляются в информационной карточке клиента.

Для вызова карточки клиента надо нажать на кнопку  в чате с клиентом. Если оператором вручную указано имя клиента, оно выделяется коричневым цветом. Чтобы вновь показывался ник клиента или его телефон, надо удалить его имя. Помимо имени и комментария к клиенту, карточка может содержать дополнительные поля.

9.3. Уведомления о долгом ответе




Если прошло более 80% времени, отведенного на ответ клиенту, «корешок» чата станет желтым. Он станет красным при превышении 100% времени на ответ. Отведенное на ответ время задается в **Настройки > Общее > Уведомление о долгом ответе**.


9.4. Завершение чата

По окончании чата его можно закрыть, нажав на крестик в правом верхнем углу. Также это произойдет автоматически. Если чат закрыт, то при получении сообщения от клиента чат попадет в **Чаты > Новые чаты** и его сможет «забрать» другой оператор или супервайзер.


9.5. Передача чата

Для передачи чата используется кнопка . Эта возможность по умолчанию доступна как администратору, так и операторам, и настраивается в **Настройки > Передача чата оператором**. Передавать чат можно как на одного оператора, так и на группу операторов. Система выберет из группы какого-то одного оператора.


9.6. Сделать чат непрочитанным

С помощью кнопки  в правом верхнем углу можно сделать прочитанный чат снова непрочитанным, чтобы вернуться к нему позже.

9.7. Поиск по текущему чату


С помощью кнопки  можно искать внутри текущего чата. Найденные результаты подсвечиваются желтым цветом.

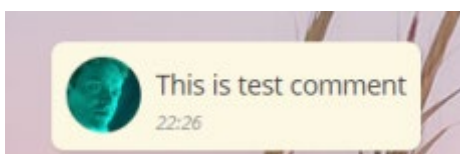
9.8. Выгрузить содержимое чата

С помощью кнопки  содержимое чата может быть выгружено на ваш компьютер. Доступны следующие опции:

- выгрузка всей переписки в конкретном диалоге в форматах TXT, JSON, PDF;
- выгрузка всех вложений, отправленных в диалоге за период.

9.9. Комментарий в чате

Кнопка  предназначена для оставления внутреннего комментария в чате. Комментарий видим всеми, кому доступен данный чат, но не видим клиентом. Комментарий может быть как текстовым, так и в формате аудио.




Внутренний комментарий

9.10. Макросы

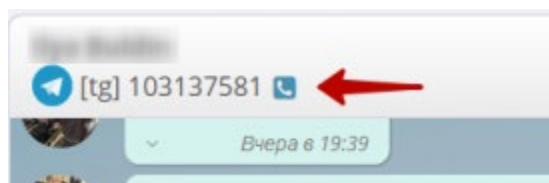
С помощью кнопки  вызываются макросы для быстрого выполнения команд.

9.11. Реальное имя клиента (Truecaller)

Если известен телефон клиента, то рядом с телефоном в «шапке» чата отображается кнопка поиска его имени в сервисе Truecaller — . Во многих случаях таким образом удастся узнать реальное имя клиента.

9.12. Номер телефона клиента в Telegram и Facebook

Вы можете запросить номер телефона клиента, использующего мессенджер Telegram или Facebook с помощью кнопки рядом с его id. Клиенту будет отправлен стандартный запрос в Telegram или Facebook на предоставление своего номера.



Кнопка запрос телефона клиента в Telegram

Если клиент ответит на запрос и нажмет на соответствующую кнопку у себя в мессенджере, телефонный номер клиента отобразится вместо его id, а оператор получит служебное уведомление в чате.

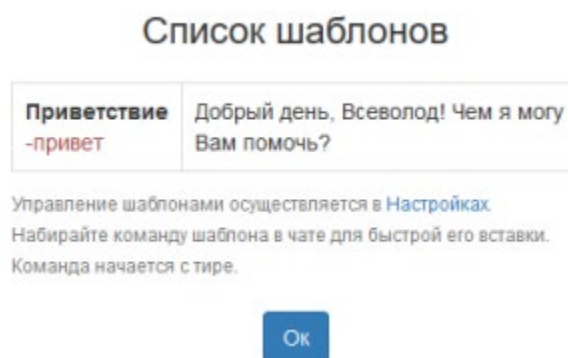
9.13. Принудительное назначения чата

Администратор и супервайзер могут принудительно назначить новый чат на любого оператора, супервайзера или группу операторов, не дожидаясь, пока новый чат «заберет» кто-то из операторов. Для этого в разделе **Новые чаты** у нового чата имеется кнопка **Назначить на...**

9.14. Продолжение чата

В разделе **Все чаты** администратор и супервайзер может продолжить любой завершившийся чат, даже если его вел не он. При этом закрытый чат станет открытым. В один чат могут писать сразу много супервайзеров (клиент этого не видит, за исключением онлайн-чата).

9.15. Использование шаблонов для быстрых ответов



Пример шаблона

При переписке с клиентом можно пользоваться заранее составленными типовыми сообщениями — **шаблонами**. В шаблонах можно использовать переменные имя клиента и приветствие в зависимости от времени суток.

Существует 3 способа вставить текст шаблона находясь в чате с клиентом:

1. Нажать на иконку шаблонов. При наличии в системе шаблонов появится экран с имеющимися шаблонами (смотреть пример шаблона выше). Далее нужно выбрать требуемый шаблон, после чего текст шаблона будет помещен в поле ввода текста.
2. Находясь в поле ввода текста, набрать команду шаблона. Команда начинается с дефиса, затем вводится команда шаблона и пробел или ввод. Сразу после завершения набора (нажат пробел или ввод) команда заменится на текст шаблона.
3. Находясь в поле ввода текста, выполните быстрый поиск шаблона. Он выполняется либо автоматически при вводе первого слова или при вводе тире в зависимости от выбранных администратором настроек.

Список подходящих шаблонов будет предложен над полем ввода. Сначала идут те шаблоны, у которых подстрока найдена в команде, потом в имени шаблона, а затем в тексте. Нужный шаблон можно выбрать стрелками или мышью.

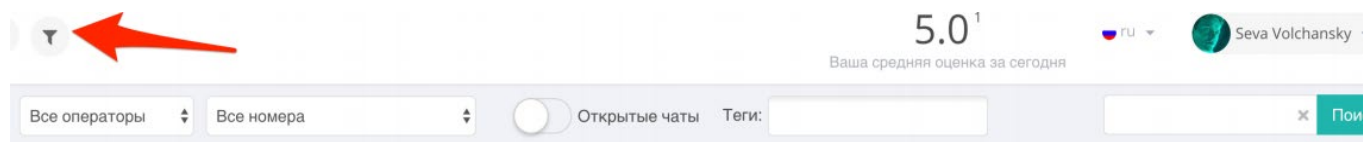
9.16. Использование шаблонов при работе с аккаунтом WhatsApp Business API

Если ваша компания использует аккаунт WhatsApp Business API (не путать с обычными личным или Business WhatsApp-аккаунтами), то имейте в виду, что WhatsApp налагает определенные ограничения в части первого сообщения клиенту, а также продолжения переписки с

данным клиентом по прошествии 24 часов с его последнего ответа. Это можно сделать только с помощью специальных шаблонов (HSM), утвержденных WhatsApp Inc. Обратитесь к своему администратору.

9.17. Фильтры и поиск

В разделе **Чаты** доступно несколько фильтров, а также поле поиска. Поиск осуществляется по телефону, нику, комментарию или имени клиента.



Окно с фильтрами и поиском и кнопка его показа

10. Туннели продаж

В разделе **Туннели продаж** доступен обширный функционал туннелей (воронки) продаж:

- **автоворонки** в мессенджерах (клиент автоматически доводится до продажи);
- **рассылки** сообщений по различным событиям;
- **опросы** клиентов;
- автоматическая генерация в чатах **ссылок на оплату** в таких платежных системах, как Робокасса, Сбербанк, Яндекс Деньги и др.;
- **конструктор мини-лэндингов** для подписок на автоворонки;
- **витрина с товарами с интеграцией** с мессенджерами и др.

Туннели продаж могут запускаться автоматически при присвоении клиенту тега, при первом обращении клиента или по другим событиям. См. справку внутри этого раздела для более подробной информации.

11. Отчеты

Раздел **Отчеты** содержит 3 подраздела:

1. **Дашборды.** В этом разделе формируются дашборды для быстрого просмотра ключевых отчетов.
2. **Общие отчеты:**
 - агрегированная статистика (смотреть раздел ниже);
 - онлайн-отчеты по операторам и сообщениям.
3. **Расширенные отчеты.** В этом разделе содержится большое количество разнообразных графиков и отчетов на основе агрегированной статистики, например: отчеты по времени реакции и среднему времени ответов по вашим операторам, количество сообщений по дням, средняя оценка по компании и каждому из операторов и многое другое.

12. Агрегированная статистика

Агрегированная статистика — это данные с большим количеством показателей, на основе которых можно получать отчеты по времени реакции и общему времени обработки обращения, количеству сообщений, клиентов, обращений, действиям операторов, оценкам клиентов и др.

1. **Статистика рассчитывается один раз в сутки в час ночи** по вашему местному времени. Если по вашей компании статистика не рассчитывается (об этом есть соответствующее сообщение в разделе **Отчеты**), то обратитесь к администрации.
2. Большинство статистических показателей строится на базе обращения.

Обращение — это отрывок диалога с клиентом, состоящий из одного или нескольких сообщений. Как правило, обращение начинается с первого сообщения клиента и заканчивается при закрытии диалога с ним. При продолжении общения с этим клиентом после закрытия диалога начнется новое обращение в том же диалоге. Для включения отображения обращений в диалогах перейдите в **Настройки > Обращения и теги** (под администратором).

3. **Период времени (продолжительность)** — всегда в секундах.
4. В разделе **Отчеты > Расширенные отчеты** доступны различные графики по данным этой статистики, например:

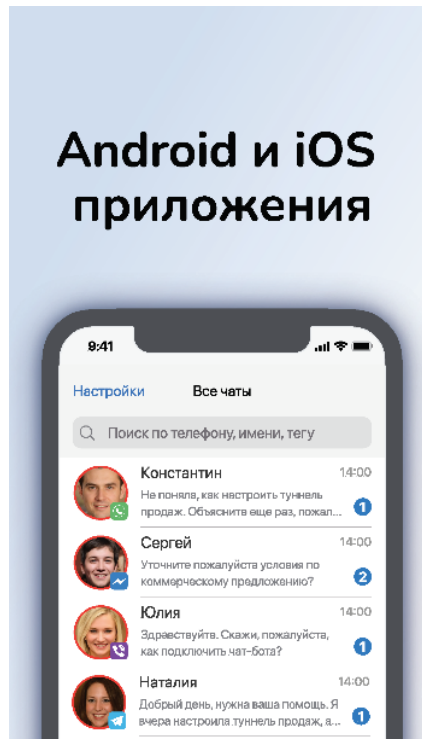


Подробное описание агрегированной статистики находится в разделе **Отчеты > Общие отчеты > Агрегированная статистика**.

13. Мобильные приложения Chat2Desk

Для удаленной работы операторов доступны приложения на основных мобильных платформах.

- приложение для Android;
- приложение для iOS.



14. Особенности сервиса

Ниже приведены некоторые особенности Chat2Desk.

1. С помощью сервиса Chat2Desk можно делать рассылки по клиентам, ни разу не писавшим в ваш чат-центр.
2. В чат с клиентом могут отвечать сразу много супервайзеров. Клиент этого не видит (за исключением онлайн-чата). У каждого сообщения в чате выводится аватар сотрудника или клиента, отправившего его.
3. Поддерживается работа с WhatsApp- и Telegram-группами.
4. В карточке клиента имеется **поле с комментарием**. Кроме того, в карточку можно завести любое количество дополнительных полей.
5. Если чатов стало много и сайт начал работать медленно, включите фильтрацию в разделе **Мои чаты** или **Все чаты**. Доступные фильтры:
 - показывать только активные чаты;
 - показывать только те чаты, где есть непрочитанное сообщение от клиента;
 - показывать чаты по указанным тегам;
 - показывать чаты, где найдено искомое слово в имени, телефоне или комментарии к клиенту;

- показывать чаты по выбранному оператору или группе операторов.
6. Используйте **шаблоны** для ускорения переписки. В шаблонах используйте переменные *%hello* (приветствие в зависимости от времени суток) и *%client* (имя клиента). Шаблон можно вызвать, набрав в чате тире и любое слово из шаблона.
 7. Если вы хотите привлечь специалиста своей компании к обслуживанию конкретных запросов клиентов, вы можете создать оператора под этого специалиста и закрыть доступ к новым чатам. Тогда специалист сможет отвечать только в чатах, которые были переведены на него. Для этого удобно использовать наше **мобильное приложение**.
 8. **Оценка качества** позволит клиентам оценивать работу операторов или супервайзеров. Она доступна в одноименном разделе в настройках. В этом разделе можно задать опции оценки клиентом работы оператора: создать несколько рейтингов, для которых можно выбрать теги для отправки, канал в котором будет работать рейтинг и прочие настройки. В рейтинге можно задать оценки, их возможные значения и тексты ответов.