

Новые функции

Сентябрь 2025



В предыдущих обновлениях

Единая карточка клиента

Главная новость: мы добавили возможность создавать **единую карточку клиента**. Теперь все обращения из разных мессенджеров и каналов можно объединить. Неважно, написал ли клиент в WhatsApp, Telegram или на сайт — все диалоги связаны между собой и доступны в одной карточке.

Павел Никулин

Поддержка

aether_other

Поддержка

Пришлите интересующий вас пункт меню (демо).

- 1 - Новости
- 2 - Наши офисы
- 3 - Контакты

End - Завершить этот чат

Обращение N-677830474 начато 12:39

ТICK-1

Здравствуйте

Чат назначен на Главный Админ. Инициатор — Главный Админ.

Главный Админ изменил(а) поле "Имя клиента": (пусто) — "Павел Никулин". Главный Админ изменил(а) поле "Комментарий": (пусто) — "Новая карточка".

Здравствуйте! Чем можем помочь?

Главный Админ присвоил(а) клиенту теги: "Важный", "Лоялен", "VIP".

Карточка клиента

Павел Никулин

Чат открыт

Логин клиента aether_other

Телефон [tamtam] 909985175687

Телефон [tg] 707003957

Комментарий Новая карточка

Теги

VIP Лоялен Важный

Тикеты

TICK-1

Отправить (Ввод)

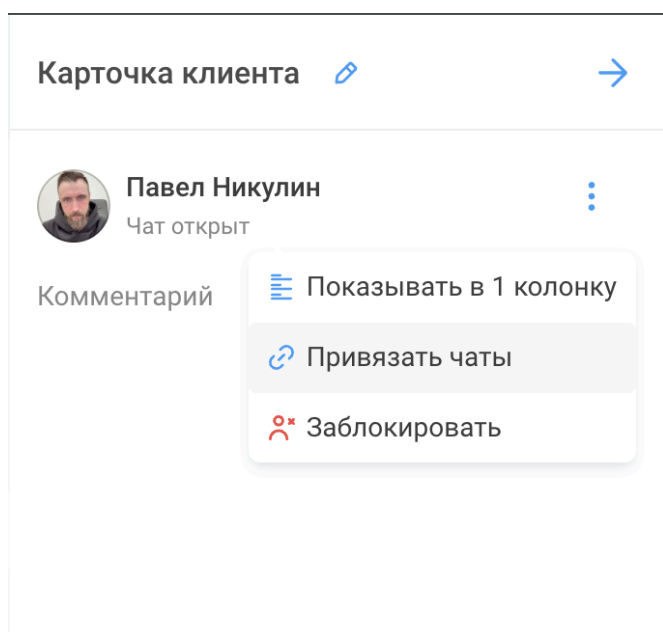
Раньше для каждого канала и мессенджера создавался свой диалог, и чтобы изменить данные клиента (например, номер телефона, email или комментарий), приходилось править их в каждом диалоге отдельно. Теперь это делается один раз — изменения сразу применяются ко всем диалогам клиента. И самое важное: больше не будет путаницы в чатах.

Что умеет карточка

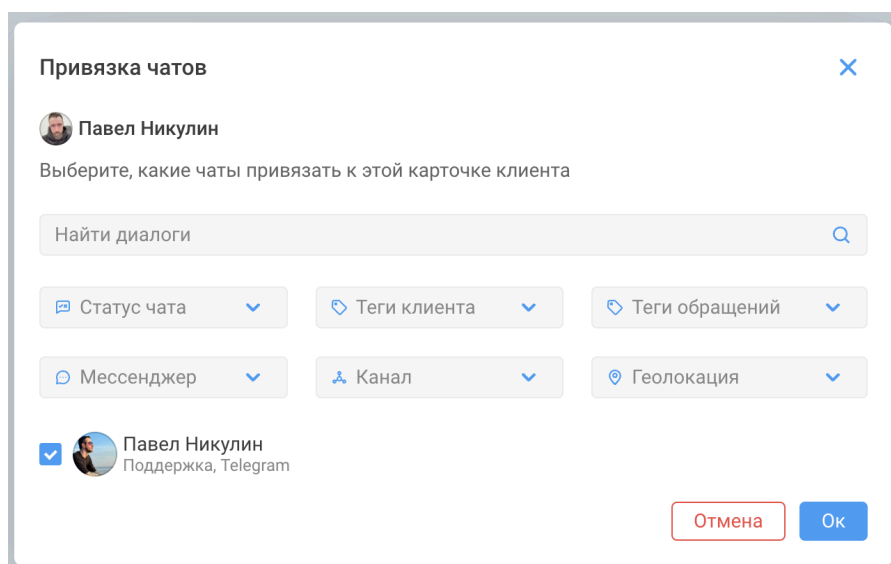
- **Централизованное редактирование данных:** имя, телефон, email, комментарии и теги сохраняются сразу для всех каналов.
- **Быстрая навигация:** можно переключаться между диалогами одного клиента прямо из карточки.
- **Управление связями:** чаты можно объединять, если они принадлежат одному клиенту, или разъединять, если это разные люди.
- **Гибкая работа с данными:** при объединении карточек можно выбрать, какие поля сохранить и объединить, а какие удалить.

Как объединить чаты клиента

1. Откройте карточку клиента в чат-центре.
2. В меню выберите **Привязать чаты**.



3. Найдите нужный диалог по имени, номеру ли ID и выберите его.



4. Укажите, какие данные нужно сохранить в итоговой карточке.

Привязка чатов

✕

Выберите, какие данные сохранить. Чтобы объединить поле, отметьте оба варианта

Имя клиента
☒ Павел Никулин

Телефон
☒ [tamtam] 909985175687

Логин клиента

Комментарий
☒ Новая карточка

Имя клиента
☐ Павел Никулин

Телефон
☒ [tg] 707003957

Логин клиента
☒ aether_other

Комментарий
☐ Новая карточка

Отмена

Далее

5. Введите название карточки, введите дополнительные данные и нажмите **Сохранить**.

Привязка чатов

✕

Это итоговая версия карточки клиента.
Отредактируйте ее при необходимости

Павел Никулин

Телефон или ID

Телефон
 [tamtam] 909985175687

Телефон
 [tg] 707003957

Логин клиента
aether_other

Комментарий
Новая карточка

№ заявки/
договора
№ заявки/договора

Отмена

Назад

Сохранить

6. При необходимости можно разъединить чаты: в карточке клиента выберите **Отвязать чаты**.



Павел Никулин

Чат открыт





Логин клиента

Телефон

Телефон

Комментарий

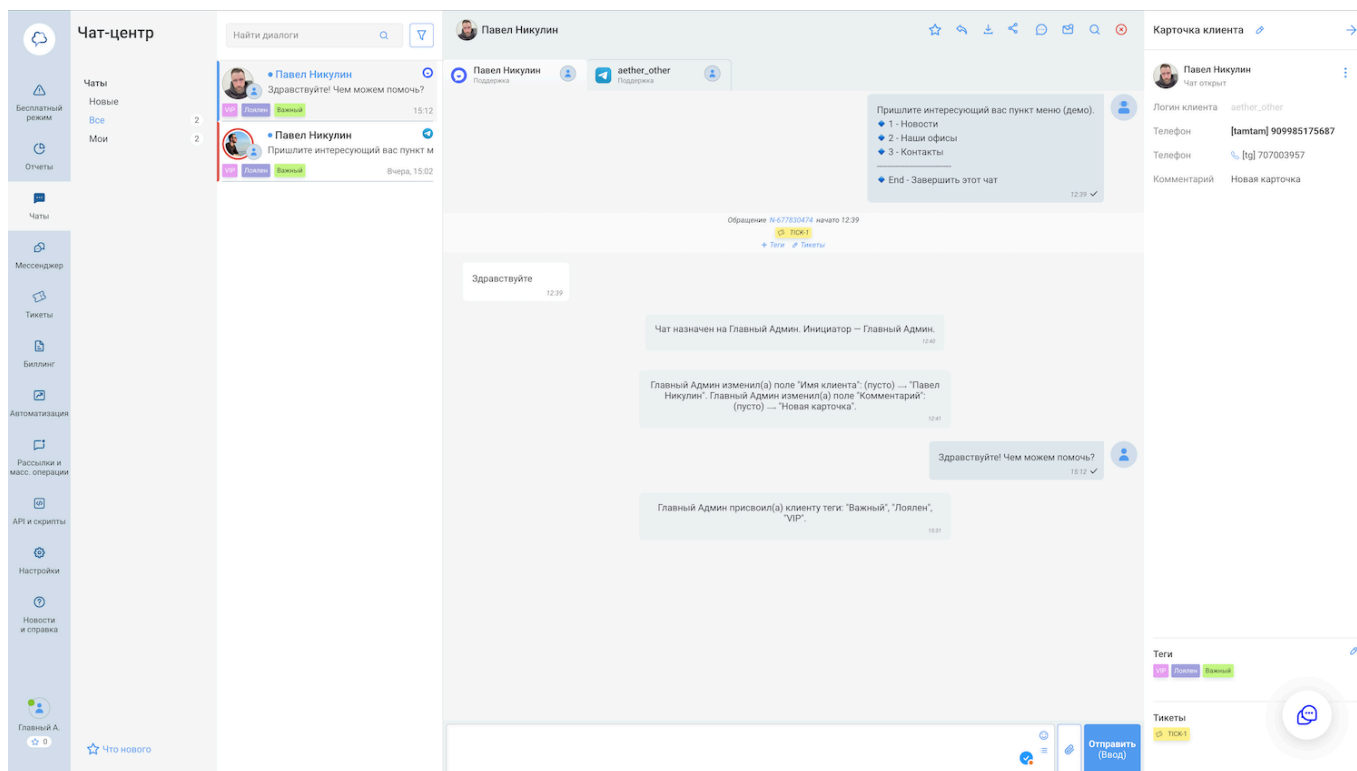
 Показывать в 1 колонку Привязать чаты Отвязать чаты Заблокировать

Доступ к объединению и разъединению чатов настраивается в разделе **Операторы > Роли и права доступа > Действия > Объединять чаты**.

Единая карточка упрощает работу операторов: все данные клиента собираются в одном месте, даже если он пишет из разных каналов. Это позволяет быстрее находить диалоги, редактировать контакты без дублирования и видеть полную историю общения.

Обновили интерфейс страницы чатов

Мы продолжаем постепенно улучшать интерфейс Chat2Desk, чтобы сотрудникам было удобнее работать. В новом релизе мы убрали верхнюю панель со страницы чатов и перенесли ее элементы в более логичные и удобные места. Теперь рабочее пространство занимает больше площади экрана, а ключевые элементы всегда под рукой.



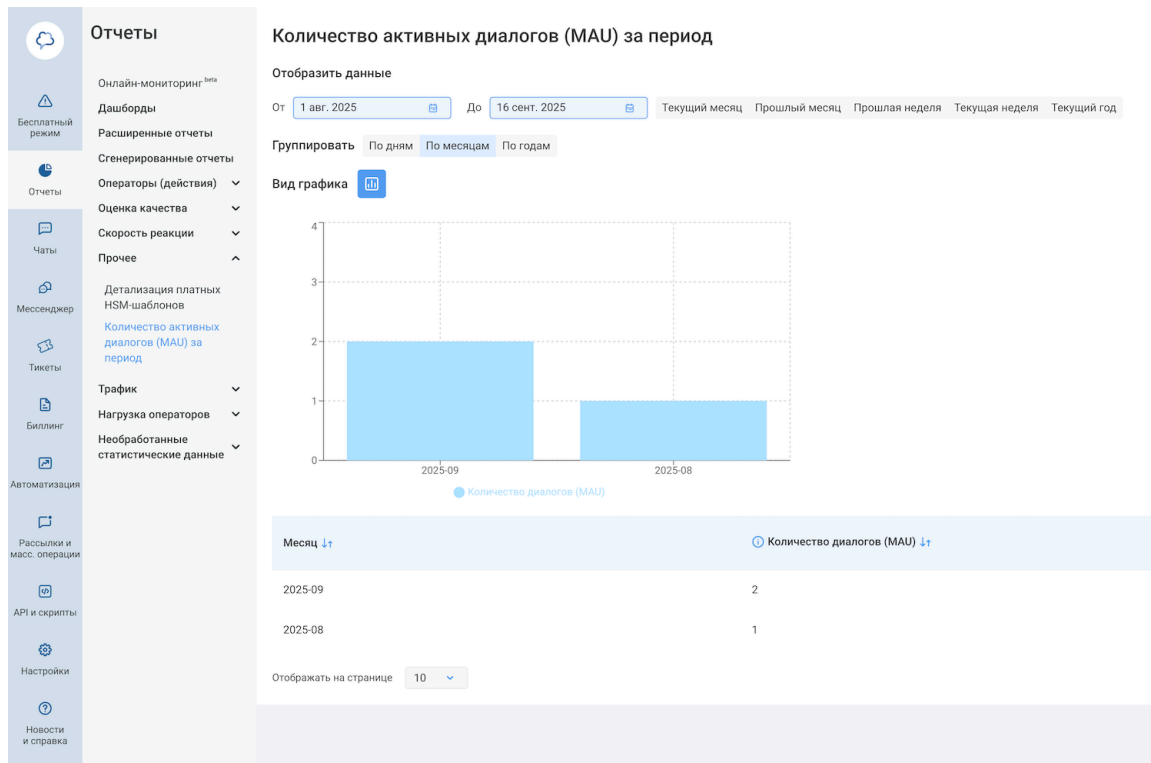
Что изменилось:

- **Профиль пользователя.** Иконку профиля теперь можно найти в самом низу левого бокового меню. Клик по ней сразу открывает окно с информацией об аккаунте. Здесь можно быстро проверить свой текущий статус, баланс компании (доступен только администратору), сменить язык интерфейса или выйти из аккаунта.
- **Баланс компании и язык интерфейса.** Эти настройки перенесены в окно аккаунта пользователя под информацией о личном телефоне. Для удобства баланс можно обновлять прямо в этом окне.
- **Оценка качества.** Рейтинг оператора теперь в меню под иконкой профиля, чтобы быстро отслеживать свой рейтинг без переключения между разделами.
- **Кнопка «Написать первому».** Она осталась на прежнем месте — в меню со списком фильтров.
- **Кнопка «Молния» (⚡),** которая позволяет быстро забрать до трех новых чатов находится в заголовке, над кнопкой «Написать новому клиенту».
- **Имя пользователя.** В профиле вместо полного имени и фамилии теперь отображается только имя и первая буква фамилии.

Теперь страница чатов выглядит лаконичнее, а основные функции доступны в один-два клика без лишних переключений между разделами.

Отчет по активным диалогам за период

В этом релизе внедрили новый отчет, который помогает точнее планировать расходы и анализировать загрузку команды. Теперь можно отследить, сколько активных диалогов у компании за выбранный период. Можно группировать данные по дням, месяца и годам.



Что считается активным диалогом

Активным считается любой диалог, в котором за выбранный период было хотя бы одно входящее или исходящее сообщение. Диалоги WhatsApp Business API в расчет не включаются — они тарифицируются отдельно.

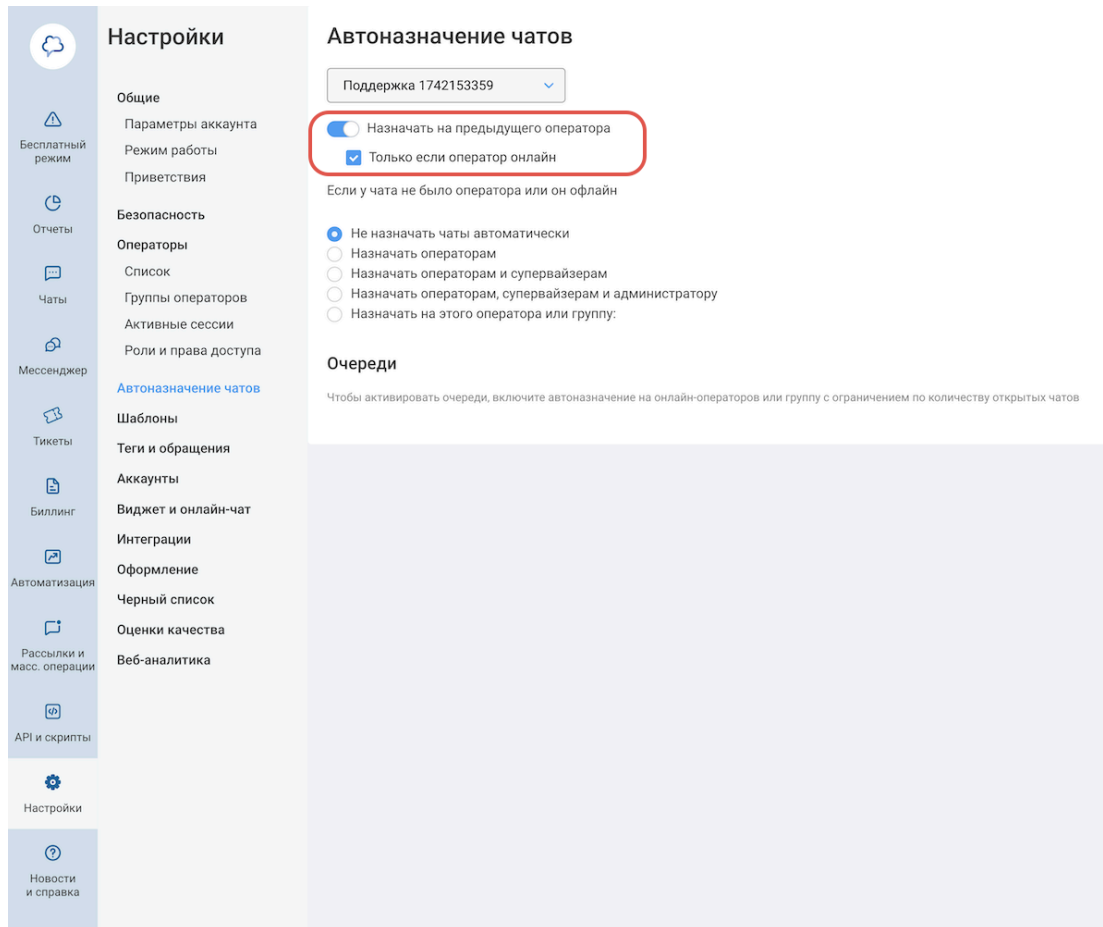
Проверить использование диалогов можно в разделе **Отчеты > Прочее > Количество активных диалогов за период**.

Назначение чата на последнего оператора, даже если он офлайн

В настройках автоназначения появилась новая опция: можно закреплять чат за тем оператором, который вел диалог ранее, даже если он не в сети в момент нового сообщения. Это удобно в случаях, когда клиенты пишут в мессенджеры в нерабочее время: чат не распределится заново, а вернётся к «своему» оператору, который продолжит переписку после выхода онлайн.

В разделе **Настройки > Автоназначение чатов** теперь доступно два варианта:

- назначать на последнего оператора только если он онлайн;
- назначать всегда, вне зависимости от его статуса.



Если у чата не было закрепленного оператора, распределение работает по стандартным правилам.

Учет настроек автоназначения при передаче чатов через Public API

Мы доработали логику назначения чатов через Public API. Теперь при передаче в группу учитываются настройки автоназначения: можно выбрать, игнорировать ли ограничения или следовать системным правилам.

В API появился новый параметр `force_assign`.

- Если параметр не указан или передан со значением `true`, чаты назначаются так же, как раньше — даже если лимит диалогов у операторов уже исчерпан.
- Если указать `false`, назначение будет происходить только по правилам автоназначения: чат попадет к оператору в сети, у которого есть свободные

слоты, и который стоит в очереди. Если подходящего оператора нет, диалог останется в разделе **Новые**.

Автопополнение пакетов диалогов

Теперь компании не останутся без связи с клиентами даже после исчерпания пакета диалогов. Если все доступные диалоги закончились, система автоматически подключает **дополнительный пакет на 100 диалогов** — при условии, что у компании есть активный тариф и средства на счете.

Все заблокированные чаты сразу разблокируются, и сотрудники могут продолжить общение без задержек.

Онбординг для новых пользователей

Чтобы сделать старт для новых компаний проще и понятнее, в систему встроили **пошаговый онбординг**. Он открывается сразу после регистрации и помогает настроить базовые элементы аккаунта: подключить мессенджеры, добавить операторов и организовать работу чат-центра.

Что доступно при первичной настройке:

- подключить один или несколько мессенджеров;
- добавить первых операторов вручную или сразу загрузить команду из нескольких адресов;
- настроить базовый чат-центр для работы с клиентами.

Все шаги сохраняются автоматически: если прервать процесс, онбординг откроется с того места, где вы остановились. А если совсем не хочется проходить — всегда можно пропустить.

Онбординг запускается автоматически при первой регистрации компании и доступен администраторам и супервайзерам.

Голосовые сообщения в WhatsApp через Gupshup и Cloud API

В WhatsApp Business API через Gupshup и Cloud API появилась **возможность отправлять голосовые сообщения**. Операторы могут записывать аудио прямо в

чате, прослушивать его перед отправкой и при необходимости перезаписывать. Клиенты получают сообщение в поддерживаемом WhatsApp-формате.

Пока функция доступна только в веб-версии. Ранее она уже была реализована для 360dialog, а теперь поддерживается и в других официальных каналах WhatsApp Business API.

Payload для кнопок в WhatsApp Business API

В сценариях Конструктора чат-ботов кнопки WhatsApp Business API теперь работают через payload. Это значит, что вместо случайных ID для каждой кнопки можно использовать понятные и читаемые значения, которые сразу указывают на действие.

Благодаря этому сценарии становятся проще в настройке и поддержке: можно возвращаться к предыдущему сообщению и выбирать другую кнопку, а также передавать вместе с payload дополнительные параметры. Такой подход облегчает интеграции с внешними системами и API — один формат можно использовать повторно в разных сценариях.

Как это работает на практике

Клиент получает сообщение с кнопками, встроенными в сценарий чат-бота. При выборе одной из них выполняется соответствующее действие. Если нужно, пользователь может вернуться к тому же сообщению и выбрать другую кнопку — система корректно обработает выбор.

Обновление времени синхронизации шаблонов для номеров WhatsApp Business API 360dialog

Ранее новые шаблоны сообщений, подключенные через 360dialog, могли становиться доступны с задержкой до трех часов. Это приводило к тому, что недавно одобренные шаблоны еще некоторое время выдавали ошибку «шаблон не найден».

Мы изменили механизм обновления: теперь список шаблонов для номеров 360dialog и Cloud API обновляется **каждые 10 минут**. Это ускоряет работу с новыми шаблонами и снижает риск ошибок при отправке.

Чтобы проверить корректность работы, достаточно создать новый шаблон, дождаться его одобрения и спустя 10 минут отправить клиенту.

Импорт исходящих сообщений из WhatsApp

В этом релизе мы сделали ещё один шаг к полной синхронизации истории общения. Теперь в систему можно подгружать не только входящие, но и исходящие сообщения, отправленные напрямую из приложения WhatsApp.

Это значит, что если оператор ответил клиенту с телефона, переписка не потеряется — **сообщение автоматически подтянется в Chat2Desk и отобразится в общем окне диалога**. Таким образом, сохраняется цельная история общения, независимо от того, где именно велась переписка.



В предыдущих обновлениях

Учет активных диалогов (MAU)

В этом релизе внедрили новые правила подсчета активных диалогов. Это поможет точнее учитывать нагрузку на систему и количество клиентских обращений.

Что такое активный диалог

Активным считается любой диалог, в котором за месяц было **хотя бы одно входящее или исходящее сообщение**. Теперь вы можете заранее выбирать, сколько активных диалогов вам понадобится, и приобретать пакеты подходящего объема.

Как это работает на практике

Каждый новый диалог с клиентом увеличивает счетчик активных диалогов. Если объем диалогов превышает лимит, а на счету есть средства, каждый следующий диалог оплачивается **отдельно по цене 2,5 ₽**. Когда пакет исчерпан, а на балансе нет средств создание **новых диалогов временно блокируется**, пока вы не пополните счет или не подключите дополнительный пакет. Чтобы всегда быть на связи с клиентами, рекомендуем заранее пополнять счет или приобретать пакеты диалогов. Подробно о системе расчета диалогов мы рассказываем [тут](#).

Подсчет ведется по месяцам: с первого числа каждого месяца счетчик обнуляется, и начинается новый расчет.

Кастомные роли в отчетах

Во всех отчетах с данными по сотрудникам теперь отображаются кастомные роли.

| ID оператора | Оператор | Роль оператора | Группы оператора | Событие | ID диалога | Дата и время | Время в статусе |
|--------------|---------------|----------------|------------------|---------|------------|---------------------|-----------------|
| 315932 | Администратор | Администратор | | login | | 2025-08-04 16:41:47 | |
| 319054 | Юра Борисов | Стажер | | logout | | 2025-08-04 16:41:23 | |
| 319054 | Юра Борисов | Стажер | | online | | 2025-08-04 16:37:40 | 223 |
| 319054 | Юра Борисов | Стажер | | login | | 2025-08-04 16:37:39 | 1 |
| 319054 | Юра Борисов | Стажер | | online | | 2025-08-04 16:37:01 | 38 |

Актуальные роли можно увидеть в рейтинге, отчете по загрузке и в статистике обращений с ответами. Это позволяет точнее оценивать работу команды и анализировать эффективность операторов с учетом индивидуальных настроек прав доступа.

| ID оператора | Оператор | Роль оператора | ID канала | Канал обращения | Номер канала | Время начала обращения | Дата |
|--------------|-------------|----------------|-----------|-----------------------------|--------------|------------------------|---------------------|
| 319054 | Юра Борисов | Стажер | 117051 | Channel e0a7feb70595 (auto) | 1742153359 | 2025-07-30 16:35:15 | 2025-07-30 16:35:15 |

Учет настроек автоназначения при передаче чатов через Public API

Передача чатов на операторов и группы через Public API теперь может учитывать настройки автоназначения, включая лимиты диалогов и статус операторов.

Мы добавили новый параметр `force_assign` для методов:

- `messages/:id/transfer`
- `messages/:id/transfer_to_group`
- `dialogs/:id/`

Как это работает:

- Если параметр `force_assign` не указывать или передать значение `true`, чаты продолжают распределяться так же, как раньше — они будут назначаться на

операторов, даже если все слоты заняты. Если распределить чат невозможно, он останется в **Новых**, а в API вернется сообщение: *No available operator found!*

- Если передан `false` — чат будет распределяться по правилам системного автоназначения:
 - назначение только на онлайн-операторов;
 - соблюдение лимитов диалогов;
 - учет участия в очередях.

Кнопки чат-ботов в SDK

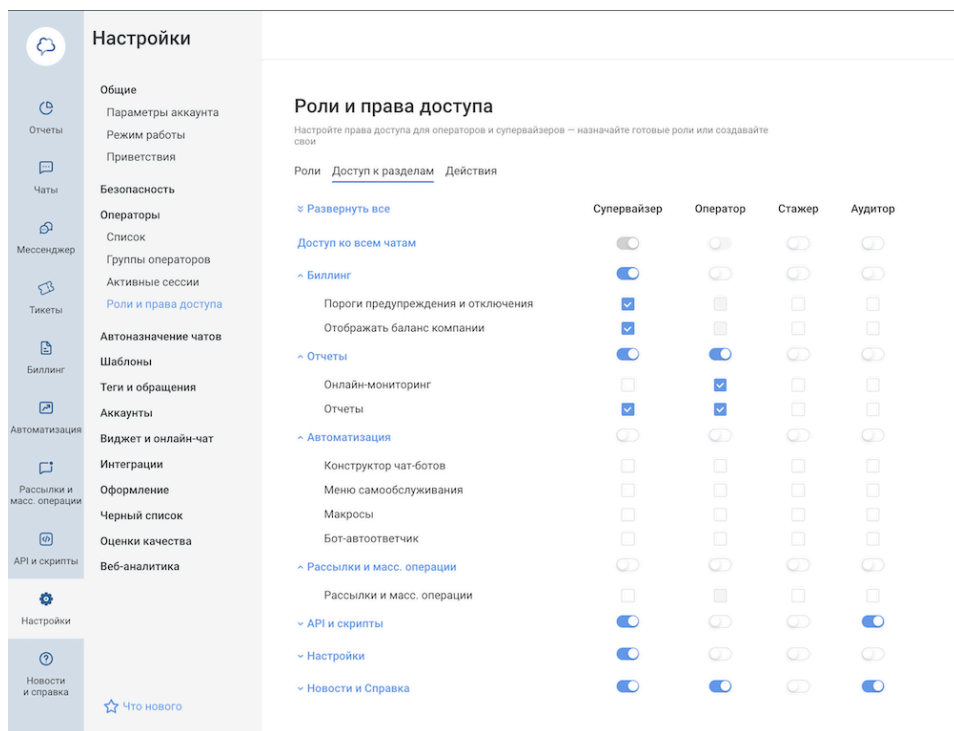
Мы добавили в SDK передачу **информации о кнопках, которые чат-бот присылает клиенту**. Это расширяет возможности для тех, кто реализует собственные мобильные приложения на базе Chat2Desk.

Теперь разработчики могут получить из SDK данные о кнопках и использовать их для отображения в интерфейсе — например, чтобы построить интерактивное меню или упростить выбор нужного действия.

Важно: кнопки не появятся автоматически. SDK лишь передает информацию, которую бот отправил через API. Чтобы они отобразились, **потребуется доработка приложения**.

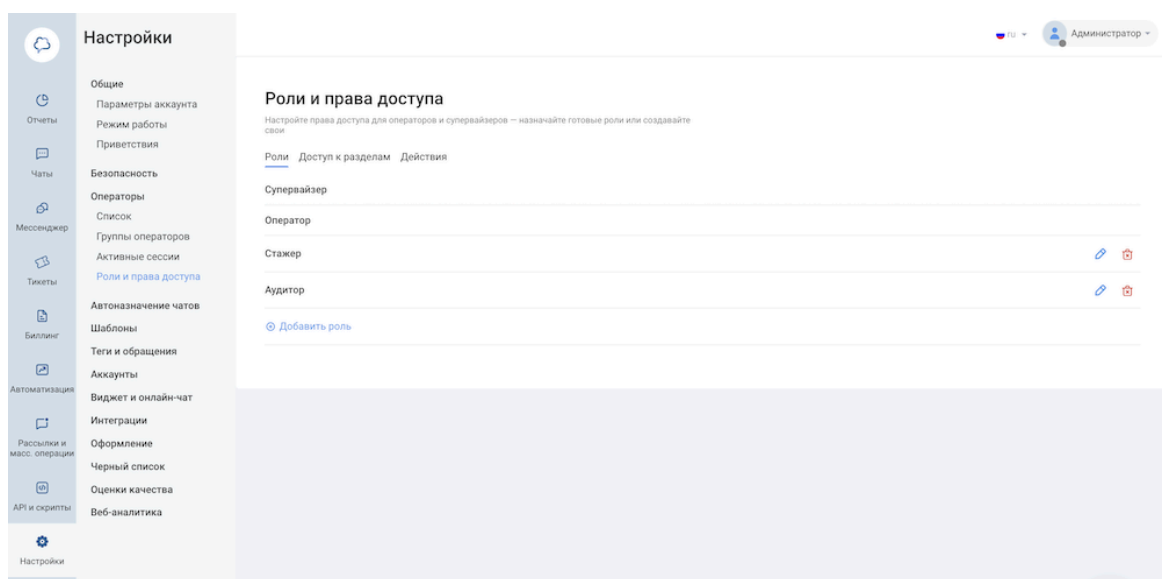
Кастомные роли

Мы переработали раздел **Операторы > Роли и права доступа**: разбили длинный список на вкладки **Доступ к разделам** и **Действия**, сгруппировали пункты и упростили навигацию.



И самое главное — добавили возможность создавать **собственные роли** для того, чтобы вы могли более тонко настраивать доступ к разделам и действиям разных сотрудников — например, выделить стажеров, ограничить доступ аудиторам или настроить роль с правами только на рассылки.

Раньше в системе было три роли: оператор, супервайзер и администратор. Этого набора хватало для базового разграничения прав, но в компаниях с более сложной структурой или распределением обязанностей этого часто оказывалось недостаточно. Можно создать **до 10 кастомных ролей** с индивидуальными настройками прав.



Новая настройка доступна в разделе **Операторы > Роли и права доступа**. В этом разделе можно:

- создать новую роль и задать для нее имя;
- выбрать, какие разделы системы будут доступны;
- определить, какие действия разрешены;
- в любой момент изменить права для любой роли.

Каждая кастомная роль основана на одной из базовых: оператора или супервайзера. Система выбирает ее автоматически — если открыт доступ ко всем чатам, применяется роль супервайзера, иначе — оператора. Это влияет только на поведение тех функций, которые пока нельзя настроить вручную.

Управлять ролями может **только администратор компании**.

Как создать роль

- Откройте раздел **Операторы > Роли и права доступа**.
- Нажмите **Добавить роль** и введите название.
- Настройте доступ к разделам и доступные действия.

Роль можно сразу назначить сотруднику через карточку оператора в разделе **Операторы**.

Операторы

Список

Группы операторов

Активные сессии

Роли и права доступа

Автоназначение чатов

Шаблоны

Теги и обращения

Аккаунты

Виджет и онлайн-чат

Интеграции

Оформление

Черный список

Оценки качества

Веб-аналитика

Чаты

Мессенджер

Тикеты

Биллинг

Автоматизация

Рассылки и масс. операции

API и скрипты

Настройки

Что нового

Введите имя, телефон, email...

Только с открытыми чатами

Все операторы Активные Заблокированные Удаленные

Лицензирование:

Тип лицензии: По количеству зарегистрированных операторов **Зарегистрированных операторов: 3 из 3**

+ Создать оператора

| Фамилия ↑ | Имя ↓ | Роль | Статус авторизации: | E-mail ↓ | Телефон | Только чтение |
|------------|---------------|---------------|---------------------|----------------------|----------|---------------|
| Admin | Администратор | Администратор | Авторизован | admin | +7111777 | Нет |
| Борисов | Юра | Стажер | Не авторизован | yuboriso@newma... | | Нет |
| Гослинг | Райан | Супервайзер | Не авторизован | helloworld@newm... | | Нет |
| Молтисанти | Кристофер | Оператор | Не авторизован | chrismoltisanti@n... | | Нет |

Отображать на странице: 50 Всего: 4

Управление сессиями из личного кабинета

В новом релизе появился инструмент для просмотра и завершения активных сессий. Теперь операторы могут видеть, где выполнен вход в их аккаунт, а администраторы управлять сессиями сотрудников.

В разделе **Аккаунт > Активные сессии** отображаются все устройства, с которых был выполнен вход. Для каждой сессии указано:

- тип устройства (десктоп или мобильное приложение),
- браузер и его версия,
- IP-адрес и примерное местоположение с пояснением, что данные могут быть неточными,
- время входа и последней активности.

Если вход выполнен через технический доступ, рядом появляется **иконка с подсказкой**.

Пользователь может завершить конкретную сессию или выйти со всех устройств, кроме текущего.

Для администратора в разделе **Настройки > Операторы > Активные сессии** доступен список всех сотрудников, у которых есть активные сессии. В этом разделе можно:

- искать операторов по имени или ID,
- сортировать по времени последней активности,
- развернуть карточку сотрудника и посмотреть, с каких устройств он работает,
- завершать отдельные подключения или все сразу.

Настройки

Базовые

Операторы

Все операторы

Группы операторов

Права доступа

Активные сессии

Автоназначение

Статусы операторов

Рейтинг и оценка качества

Виджет и онлайн чат

Чаты

API

Автоматизация

Безопасность

Настройки

Новости и справка

Администратор

4.75

Активные сессии

Сначала новые

Имя оператора, или ID

Александра Константинопольская

ID: 813 274

Артемий Беоблод

ID: 993 654

Евгений Прохвватский

ID: 552 108

Елена Фырченко

ID: 448 993

Firefox, 136.0b2

Создано 03.12.2024, 22:11

Посл. активность 21.12.2024, 18:01

Геолокация Стамбул, Турция

IP-адрес 192.168.0.1

Safari, 16.5.2

Создано 03.12.2024, 22:11

Посл. активность 21.12.2024, 18:01

Геолокация Стамбул, Турция

IP-адрес 192.168.0.1

Chrome, 133.0.6943.59

Создано 03.12.2024, 22:11

Посл. активность 21.12.2024, 18:01

Геолокация Комсомольск-на...

IP-адрес 192.168.0.1

Firefox, 136.0b2

Создано 03.12.2024, 22:11

Посл. активность 21.12.2024, 18:01

Геолокация Стамбул, Турция

IP-адрес 192.168.0.1

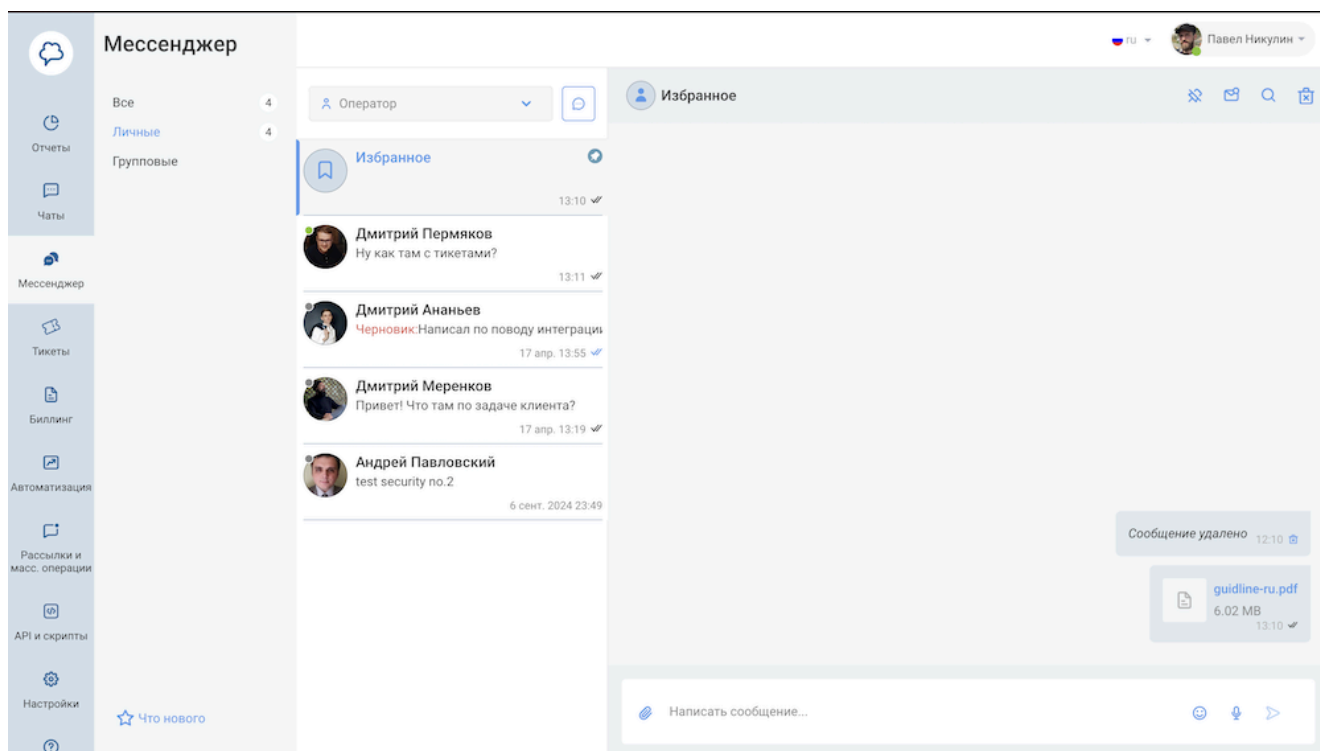
Сессии без активности в таблице не отображаются. Заголовок и строка поиска закреплены при прокрутке. Данные сортируются от наиболее активных к наименее активным.

Внутренние чаты: избранное и настройка уведомлений

Добавили две новые фишки для корпоративного мессенджера: возможность сохранять сообщения в «Избранное» и отдельная настройка уведомлений для личных и групповых чатов.

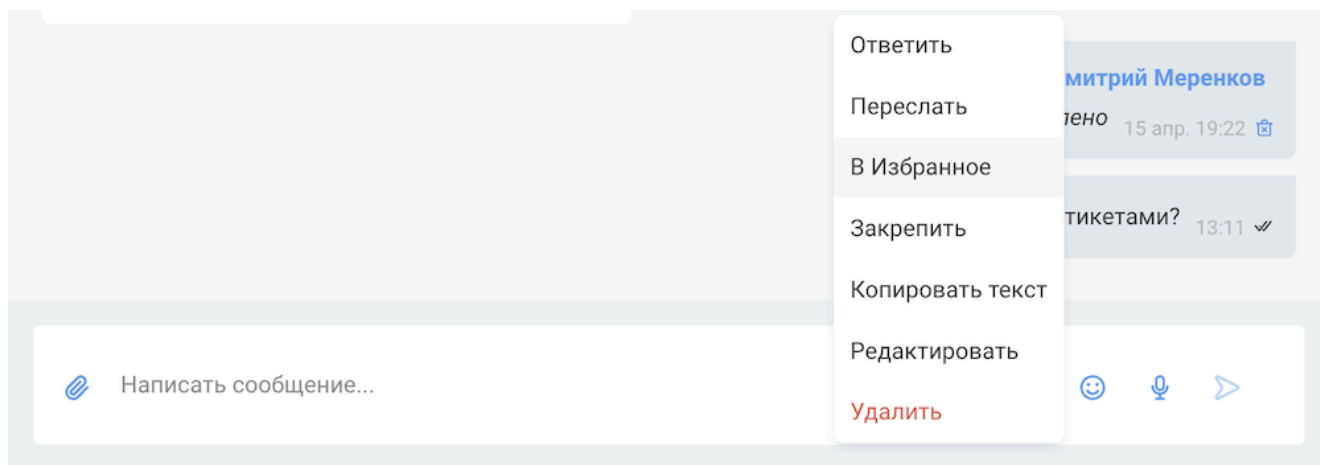
Сохранение сообщений и файлов в «Избранное»

Теперь можно пересылать важные сообщения себе в личный диалог — он отображается в списке чатов как **Избранное**. Также его можно закрепить, чтобы всегда можно было сохранить нужную информацию из переписки и быстро к ней перейти.



Диалог с собой работает как обычный чат: сообщения можно редактировать, цитировать, удалять, закреплять и пересылать. Пересланные сообщения отображаются как входящие — с оригинальным именем и аватаркой отправителя. Они сохраняются в том виде, в котором были на момент пересылки, даже если оригинал потом удалили или изменили.

Для пересылки достаточно выбрать сообщение, кликнуть **Переслать** и указать соответствующий чат или сразу выбрать **В Избранное**, после чего появится уведомление об успешном сохранении.

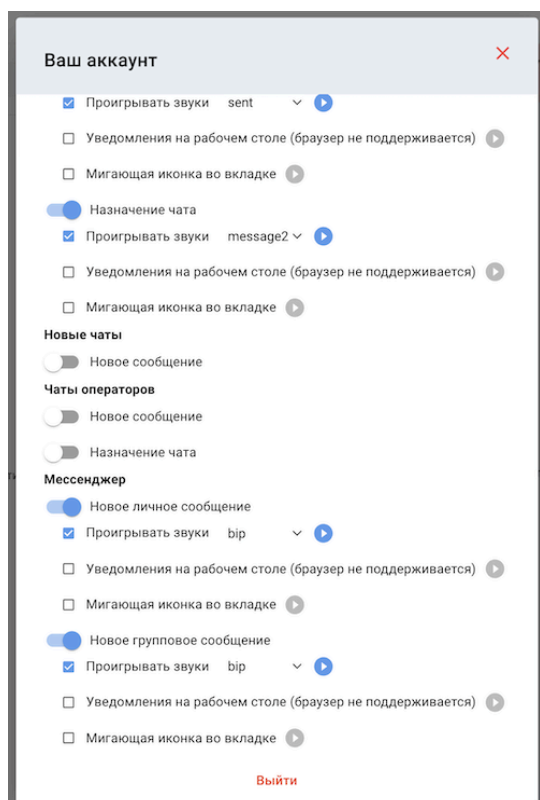


Отдельные настройки уведомлений

В личном кабинете, в разделе **Уведомления и звук > Мессенджер**, можно настроить оповещения отдельно для личных и групповых чатов. Для каждого типа доступны следующие параметры:

- звук при получении сообщений с выбором мелодии;
- push-уведомления на рабочем столе;
- мигающая иконка во вкладке браузера.

Каждая настройка включается отдельно и начинает работать сразу после изменения. В интерфейсе доступны кнопки для предварительного просмотра: можно воспроизвести выбранный звук, посмотреть пример уведомления или мигание иконки.



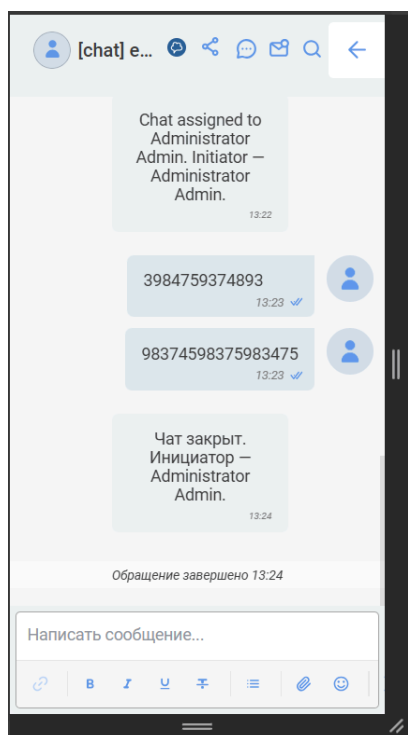
Пока доступно только в веб-версии — уведомления в мобильном приложении добавим в следующих обновлениях.

Адаптивное окно чата в iFrame

Теперь при встраивании Chat2Desk через iFrame можно отключать ненужные элементы управления — чтобы упростить интерфейс и сэкономить место в узком окне.

Для этого в адресе iFrame добавьте параметр `&disabledActions=` и укажите, какие элементы управления скрыть:

- `macros` — Макросы
- `assignChat` — Передать чат
- `exportChat` — Выгрузить чат
- `shareChat` — Поделиться чатом
- `comment` — Комментарий
- `unread` — Непрочитанное
- `search` — Поиск
- `all` — отключает все перечисленные кнопки.



Помимо этого, мы доработали отображение интерфейса в узких окнах: убрали лишние отступы, адаптировали модальные окна и информационные баннеры. Эти

улучшения делают работу с чатом комфортной даже **при ширине менее 400 пикселей**.

Цифровая подпись в исходящих вебхуках

Теперь все вебхуки из Chat2Desk включают цифровую подпись. Это поможет убедиться, что данные действительно отправлены с нашего сервера, и никто не подменил их по пути.

Подпись формируется на основе тела запроса, уникального токена и времени отправки. Вебхук также содержит таймстамп, чтобы исключить повторную отправку одного и того же запроса.

Подробнее читайте [в документации API](#).

Прием статусов сообщений в номерном Telegram

При работе с номерным Telegram вы увидите, что происходит с каждым отправленным сообщением: доставлено оно или нет, просмотрел ли его клиент, была ли ошибка.

Если сообщение не удалось отправить — например, клиент удалил аккаунт или добавил номер в черный список — вы получите уведомление. Все работает по тому же принципу, что и в WhatsApp Business API.

🌟 Добейтесь совершенства



Ознакомьтесь с дополнительными возможностями сервиса.

10 суперполезных функций Chat2Desk

Инструкция по расширенной статистике

Developers starting guide

📢 Подпишитесь на **наш новостной Телеграм-канал**, чтобы первыми узнавать о новых функциях Chat2Desk: t.me/c2d_news

👉 А еще читайте новости клиентского сервиса и дайджесты прошлых обновлений чат-центра [в нашем блоге](#).