

Индивидуальный предприниматель
Слесарев Евгений Владимирович

ИНН: 132708120692 ОГРНИП: 312132733300031 Адрес: 430021, г. Саранск, ул. Семашко, д. 3, кв. 41

Программное обеспечение «i2cgm»

(версия 1.0)

Руководство по эксплуатации

Оглавление

Регистрация и авторизация в Личном кабинете	7
Регистрация и первоначальная настройка сервиса i2crm	7
Возможности в личном кабинете	9
Изменить личные данные.....	9
Изменить тариф или ознакомиться с условиями текущего	10
Увидеть счета к оплате.....	12
Настроить уведомления от i2crm в Telegram	13
Создать или посмотреть свои выгрузки	14
Восстановление пароля	15
Список сообщений и ответы из CRM	15
Как выгрузить сообщения в Excel-файл	19
В личном кабинете вы можете выгрузить все сообщения с каждого канала в excel-файл.	19
Тарифы и оплата сервиса	21
Действующие тарифы и скидки.....	21
Для кого тариф «Максимальный»	22
Возможности тарифа «Максимальный»	22
Автоматическая смена тарифа.....	22
Бонусы при выборе тарифа «Безлимитный».....	23
Изменение тарифа и подключение дополнительных каналов.....	23
Использование промокода при безналичной оплате.....	24
Оплата услуг i2crm с расчетного счета юрлица.....	25
Подключение/отключение автоматического продления подписки	27
Оплата сервиса с помощью российских и зарубежных карт.....	29
Входящие каналы интеграции (мессенджеры и социальные сети).....	33
WhatsApp	33
Как подключить WhatsApp через QR-код	33
Как подключить канал WhatsApp* через номер телефона	37
Отображение аудио и видеозвонков из WhatsApp в CRM-системе.....	41
Формирование имени пользователя в WhatsApp.....	41
Пришло письмо: Канал WhatsApp был отключен из-за критической ошибки доступа	43
Telegram	45
Подключение канала «Telegram»	45
Как написать первым в Telegram из amoCRM	47
Часто задаваемые вопросы об интеграции Telegram с CRM.....	51
Instagram.....	53
Способы подключения Instagram* Директ	53
Подключение бизнес-аккаунта Instagram* Директ с помощью гибридного подключения.....	54

Как подключить бизнес-аккаунт Instagram* Директ с помощью гибридного подключения....	54
Подключение бизнес-аккаунта Instagram* Директ через официальный API.....	59
Как подключить бизнес аккаунт Instagram* Директ через официальный API.....	59
Подключение личной страницы или бизнес-аккаунта Instagram* Директ с помощью прямого подключения.....	64
Как подключить личную страницу или бизнес-аккаунт Instagram* Директ с помощью прямого подключения.....	64
Методы двухфакторной аутентификации	67
Комментарии	70
Подключение личной страницы или бизнес-аккаунта Instagram* Комментарии с помощью прямого подключения	71
Как подключить личную страницу Instagram* Комментарии с помощью прямого подключения.....	71
Как подключить бизнес-аккаунт Instagram* Комментарии с помощью прямого подключения	73
Подключение бизнес-аккаунта Instagram* Комментарии с помощью официального API	75
Как подключить бизнес-аккаунт Instagram* Комментарии с помощью официального API.....	75
Объем данных, который выгружается из Instagram* при подключении сервиса.....	79
Периодичность выгрузки сообщений	79
Пришло письмо «Канал Instagram* был отключен из-за критической ошибки доступа».....	80
ВКонтакте	81
Как подключить «ВКонтакте Сообщения»:	81
Чтобы подключить «ВКонтакте Комментарии»:.....	83
Написание первым в ВКонтакте из amoCRM	87
Возможности ВКонтакте в открытой линии Битрикс24	89
Список поддерживаемых типов сообщений из ВКонтакте	92
Avito	93
Как подключить канал Avito.....	93
Как подключить Avito через Мастер настроек:	93
Как подключить Avito через Входящие каналы:	94
Виды выгружаемых сообщений	95
Выгрузка личных сообщений из канала Авито	96
CRM-системы	97
amoCRM.....	97
Подключение amoCRM	97
Подключение amoCRM на зарубежном домене .com	99
Подключение amoCRM в режиме Чаты - работа со статусом Неразобранное.....	99
Написание первым из amoCRM.....	102
Написать первым из amoCRM в режиме Чаты	104
Комментарии и сообщения из Instagram* в amoCRM в режиме Чаты	105

Написание первым из amoCRM в режиме Добавлять с помощью шаблонного сообщения WhatsApp Business API.....	106
Ответ на комментарий клиента в Директ	108
Распределение сообщений из разных входящих каналов.....	110
Рассылка по контактам в amoCRM	111
Статусы сообщений в amoCRM	112
Интеграция i2crm в мобильном приложении amoCRM.....	113
Отличия Instagram-клиента* от Facebook-клиента* в amoCRM	114
Причины из-за которых нужно обновить связь amoCRM с i2crm	116
Не появилась кнопка «Ответить» в amoCRM после подключения	116
Быстрые ответы в amoCRM в режиме Чаты	117
Канал amoCRM был отключен из-за критической ошибки доступа	120
Написать первым из amoCRM в режиме Чаты	121
Битрикс24.....	122
Подключение Битрикс24.....	122
Способы переключения канала Битрикс24, если установлено два приложения.....	124
Режимы работы Открытых линий в Битрикс24	130
Написание первым из Битрикс24	131
Статусы сообщений в Битрикс24	134
Отправление документов из Битрикс24.....	135
Установка i2crm в коробочную версию Битрикс24.....	136
Сквозная аналитика WhatsApp* или опция «Источник перехода» клиента в Битрикс24. Что это, кому доступна и как начать пользоваться.....	136
Расширенные настройки и автоматизации	141
WhatsApp	141
Черный список клиентов.....	141
Фильтр по словам.....	142
Автоответчик WhatsApp.....	143
Автоматическое прочтение сообщений из WhatsApp.....	144
Автоответчик на пропущенный звонок в WhatsApp	145
Как настроить Черный и Белый списки для групповых чатов WhatsApp*	146
Telegram	148
Комментарии из чата.....	148
Режим канала.....	152
Как настроить черный список клиентов Telegram.....	153
Автоответчик Telegram.....	154
Фильтр групп.....	155
Как настроить фильтр по словам для канала Telegram	157
Instagram.....	158

Расширенные настройки канала Директ.....	158
Авто-сообщение при подписке.....	165
Автоответчик Директ	166
Автоматическое прочтение сообщения	167
Комментарии к рекламным постам в Instagram*	167
Отключение сообщения-рассылки и авто-приветствия, чтобы они не передавались в CRM-систему	169
Черный список клиентов Директ.....	170
Фильтр сообщений по ключевым словам.....	171
Расширенные настройки канала Комментарии.....	172
Фильтр постов	174
Фильтр комментариев по ключевым словам.....	175
Отключение канала комментариев при отвязке Instagram* от страницы Facebook*.....	177
ВКонтакте	177
Дополнительная информация о клиенте из ВКонтакте	177
Ограничить выгрузку комментариев из ВКонтакте	178
Игнорировать исходящие рассылки из ВКонтакте	179
Источник перехода в amoCRM.....	180
Автоответчик ВКонтакте	181
Avito	181
Расширенные настройки канала Avito: имя, статус, фильтр по словам, автоответчик	181
amoCRM.....	186
Изменение режима работы amoCRM.....	186
Объединение сделок после смены режима работы в amoCRM на Чаты.....	187
Разделение сообщений из Директа и Комментариев в amoCRM в режиме Чаты	188
Сокращение ссылок в amoCRM в режиме Чаты.....	189
Способы оповещения о новых сообщениях в amoCRM	189
Статусы создаваемых сделок.....	192
Настройка ответственного за сделку	194
Создавать новую сделку, если клиент написал в закрытую	195
Теги и подстановки в amoCRM.....	196
Работа со старыми клиентами из Instagram* в новых сделках amoCRM	199
Сквозная аналитика WhatsApp* или опция «Источник перехода» клиента в amoCRM. Что это, кому доступна и как начать пользоваться	202
Дубликаты сделок в amoCRM в режиме Добавлять.....	206
Выгрузка группового чата WhatsApp в amoCRM.....	207
Битрикс24.....	209
Автоматические ответы в Битрикс24 в режиме Открытые линии.....	209
Автоматическое закрытие диалогов в Битрикс24 в режиме Открытые линии.....	210

Настройка оценки качества обслуживания в Битрикс24	212
Настройка автоматических сообщений с помощью Роботы и бизнес-процессы в Битрикс24	214

Регистрация и авторизация в Личном кабинете

Регистрация и первоначальная настройка сервиса i2crm

Рассмотрим регистрацию и настройку сервиса i2crm на примере интеграции ВКонтакте, Telegram, WhatsApp и Instagram*.

Для начала необходимо зарегистрироваться на сайте <https://i2crm.ru/>. Для этого нажмите Начать бесплатно.

Не теряйте клиентов из соцсетей и мессенджеров

Мгновенно отвечайте из CRM-системы на сообщения и комментарии в:

-  ВКонтакте
-  WhatsApp
-  Telegram
-  Instagram*
-  TikTok

Начать бесплатно

 Попробуйте бесплатно в течение **7 дней!**



СМОТРИТЕ ВИДЕО О СЕРВИСЕ 1,5 МИН.



Сервис i2crm предоставляет 7 дней бесплатного тестового периода. В открывшейся форме регистрации заполните все поля.

Регистрация

Имя

Номер телефона

E-mail

Пароль

Повторите пароль

Регистрация

После этого выберите CRM-систему (нажмите на кнопку Показать все CRM-системы, чтобы увидеть полный список), которую хотите подключить и нажмите на кнопку Продолжить.

					
<input checked="" type="radio"/> amoCRM	<input type="radio"/> retailCRM	<input type="radio"/> Bitrix24	<input type="radio"/> Planfix	<input type="radio"/> EnvyCRM	<input type="radio"/> Blue Sales
					
<input type="radio"/> OneBox	<input type="radio"/> WireCRM	<input type="radio"/> IntellectDialog	<input type="radio"/> HelpDeskEddy	<input type="radio"/> Brizo	<input type="radio"/> Go-CRM
					
<input type="radio"/> ClubiS	<input type="radio"/> Jivo	<input type="radio"/> ProducerCRM	<input type="radio"/> Sherlock	<input type="radio"/> Pro100CRM	<input type="radio"/> Веб-мессенджер
			<input type="button" value="Скрыть CRM-системы"/>		
<input type="radio"/> fitness365	<input type="radio"/> DentalPRO	<input type="radio"/> StomX			

Следуя инструкциям добавьте необходимые каналы:

 WhatsApp	 Telegram	 ВКонтакте сообщения
 ВКонтакте комментарии	 Instagram Директ	
 Instagram комментарии	 TikTok	 amoCRM

После успешной настройки вы увидите уведомление об этом.

Подключение завершено

Вы успешно завершили подключение сервиса.
Теперь все сообщения из подключенных каналов
будут приходить в вашу CRM систему

Продление тестового периода

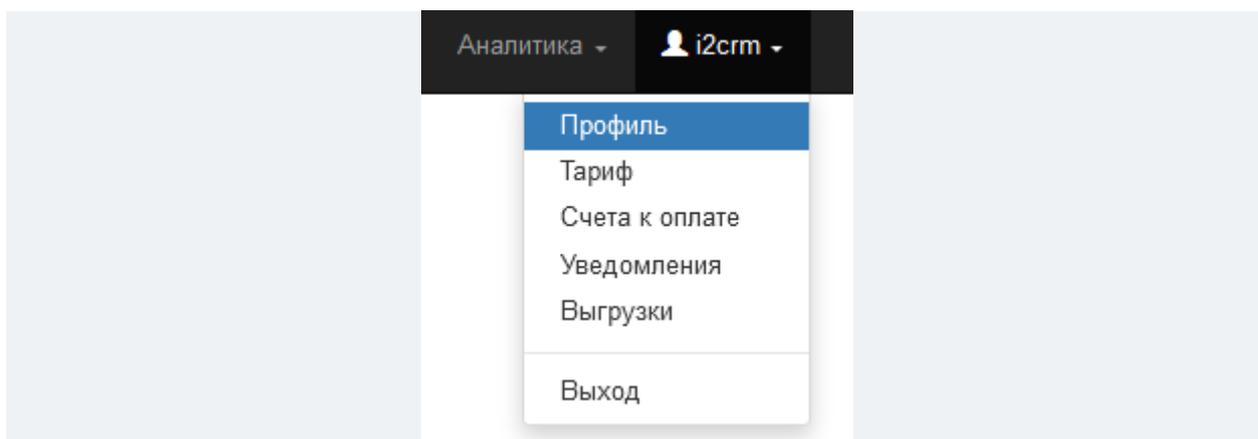
Мы часто идем навстречу нашим клиентам и продлеваем период тестирования. Для этого достаточно написать нам в техническую поддержку и указать адрес электронной почты или свой номер телефона.

Возможности в личном кабинете

В личном кабинете i2crm вы можете менять данные профиля, работать с выгрузками, видеть счета на оплату и многое другое. Подробнее — в этой статье.

Изменить личные данные

Нажмите на свое имя в правом верхнем углу и в выпадающем меню выберите **«Профиль»**.



Здесь вы можете:

- изменить свое имя;
- изменить язык интерфейса: русский, английский или испанский;
- выбрать свой часовой пояс;
- указать дополнительный e-mail для уведомлений;
- изменить номер телефона;
- сменить текущий пароль на новый.

Профиль

ID Пользователя

54

Имя

i2crm

E-mail

gmail.com

Язык

ru-RU

Часовой пояс

Дополнительный E-mail для уведомлений

Номер телефона

 8 (999)

Текущий пароль

••••••••

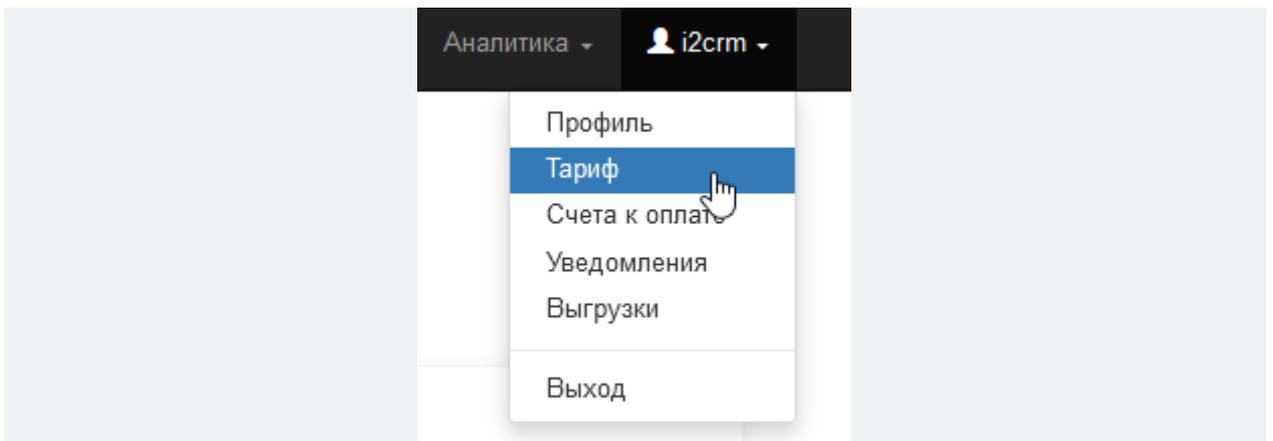
Новый пароль

Повторите новый пароль

Сохранить

Изменить тариф или ознакомиться с условиями текущего

Нажмите на свое имя в правом верхнем углу и в выпадающем меню нажмите «Тариф».



В верхней части страницы будет отображено наименование вашего тарифа и дата, до которой он действует.

В блоках ниже будет отображены перечни ваших Входящих и Исходящих каналов, их статусы и состояния.

Тариф «Bitrix24 amoCRM Веб-мессенджер Instagram Безлимитный x1 Telegram Безлимитный x1 ВК Безлимитный x1 Whatsapp Максимальный x1 12960руб/мес» до 19.01.2024

Входящие каналы ⓘ

Канал	Состояние	Статус	
Instagram комментарии	Не подключен	-	Подключить
Instagram Директ	Не подключен	-	Подключить
Telegram	Не подключен	-	Подключить
ВКонтакте комментарии / VK(Comments) - club21	✓ Подключен	Не активный	Активировать
ВКонтакте сообщения / VK(Мессенджер) - club1	✓ Подключен	Не активный	Активировать
WhatsApp / Алекс	✓ Подключен	✓ Активный	

Исходящие каналы ⓘ

amoCRM
Bitrix24
Веб-мессенджер

Ниже располагаются блоки:

- **«Продление тарифа»** с кнопкой **«Продлить»**, нажав на которую, вы попадете на страницу покупки тарифа;
- **«Автопродление»** с кнопкой включения или выключения автопродления вашего тарифа.

Продление тарифа

Вы можете выбрать сроки и длительность тарифа на следующей странице.

Продлить

Автопродление

За день до окончания тарифа мы попытаемся продлить его автоматически. Если что-то пойдет не так, вы сможете продлить его вручную.

Отключить автопродление

Внизу страницы располагается блок «**Выбор и оплата тарифа**». Здесь вы можете выбрать типы и количество каналов, сменить тариф и увидеть итоговую сумму за месяц.

Подключить тариф

Вы сможете выбрать срок тарифа на странице оплаты.

Вы можете сменить тариф на другой, сохранив при этом остаток дней, который будет пересчитан. Подробную информацию про смену тарифа можно найти [здесь](#).

Тип канала

Instagram Безлимитный 2990 руб/мес

Количество

2

X

Тип канала

Whatsapp Максимальный 3990 руб/мес

Количество

1

X

Добавить канал +

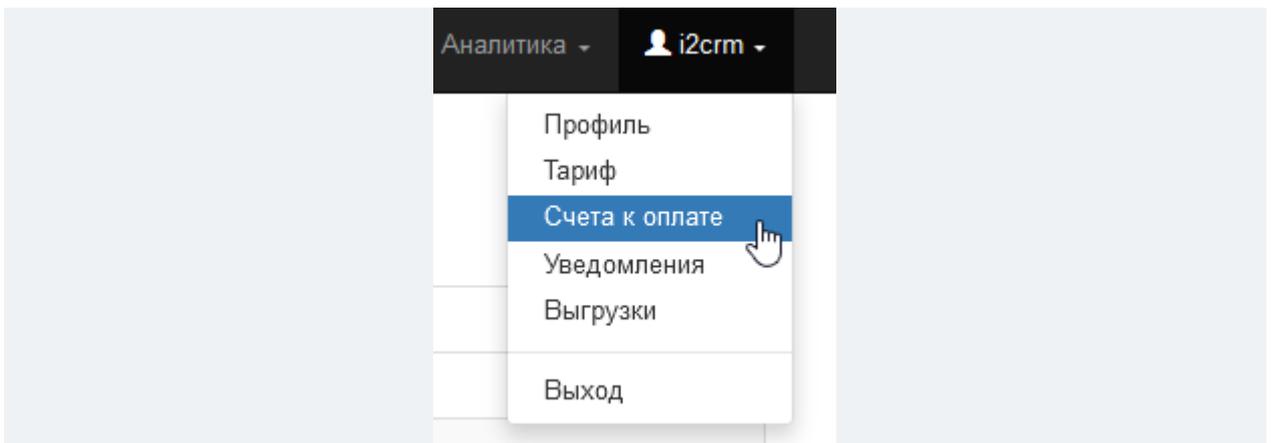
Стоимость тарифа: 9970 руб/мес

Итоговая стоимость: **9970 руб/мес**

Сменить

Увидеть счета к оплате

Нажмите на свое имя в правом верхнем углу и в выпадающем меню нажмите «Счета к оплате».



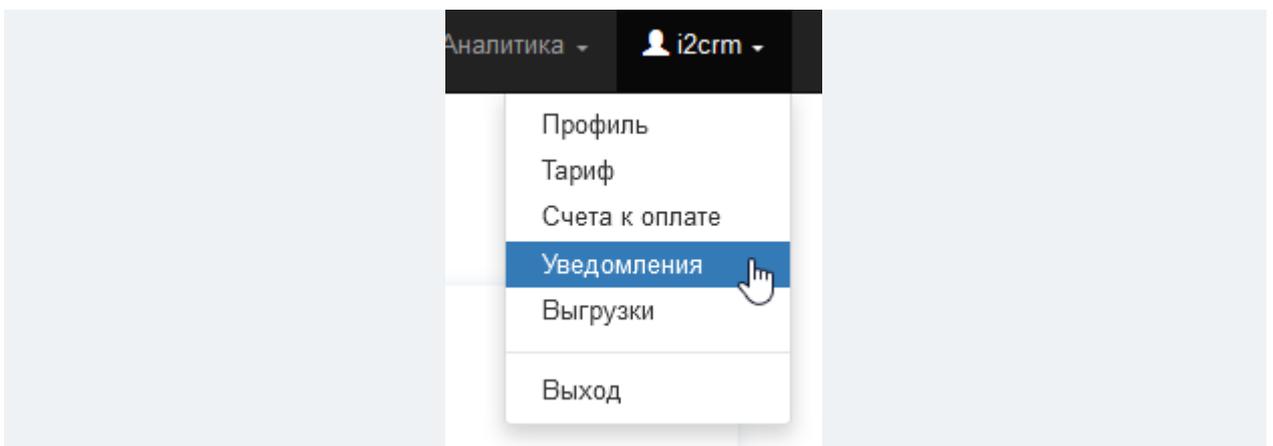
Здесь находится информация о ваших счетах за услуги i2crm, их можно скачать в PDF-файле.

Показаны записи 1-1 из 1.

Количество ↓↑	Дата	Тариф	Итого	
88389	16.06.2023	amoCRM Веб-мессенджер Instagram Безлимитный x16 38730руб/мес	232380.00	PDF

Настроить уведомления от i2crm в Telegram

Нажмите на свое имя в правом верхнем углу и в выпадающем меню нажмите «Уведомления».



Здесь вы можете подключить наш Telegram-бот и своевременно получать различные уведомления.

После подключения Telegram-бота вы сможете настроить типы уведомления для себя и своих сотрудников.

Уведомления

Уведомления Telegram

Для вашего удобства мы добавили вариант получения уведомлений о работе сервиса в Telegram. Чтобы получать их в мессенджере, перейдите по [ссылке](#) и нажмите /start. Вы также можете поделиться ссылкой с коллегами, чтобы они тоже получали уведомления в Telegram.

После старта бота вам нужно будет перейти в личный кабинет и настроить нужные уведомления для подписавшегося аккаунта.



Рекомендуем обновлять вашу ссылку в случаях, если она попала в руки чужим людям. Обновление ссылки никак не повлияет на настройки уведомлений уже подписавшихся пользователей.

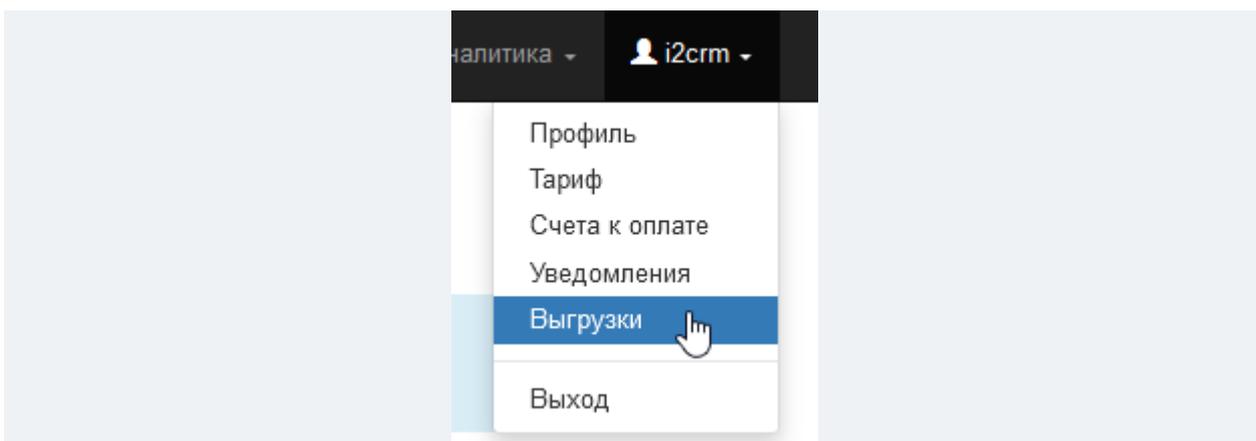
[Обновить ссылку на бота](#)

Список подписанных аккаунтов

Аккаунт	Системные уведомления	Оплата и подписка	Добавление новых пользователей	
@	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Удалить

Создать или посмотреть свои выгрузки

Нажмите на имя в правом верхнем углу и в выпадающем меню выберите «**Выгрузки**».



В этом разделе вы можете выгрузить в Excel-файле все сообщения из какого-либо канала, которые прошли через наш сервис. Кроме того, можно посмотреть ранее созданные выгрузки.

Выгрузки

В этом разделе вы можете выгрузить сообщения, которые прошли через наш сервис, в Excel-файл.
Стоимость одной выгрузки для каждого канала 99 рублей.

Создать выгрузку

Канал	Время начала выгрузки системой	Время окончания выгрузки системой	Дата начала выгрузки	Дата окончания выгрузки	Статус выгрузки	Ссылка на выгрузку
ВА	2 авг. 2021 г., 10:32:49	2 авг. 2021 г., 10:32:49	1 янв. 2010 г.	3 авг. 2021 г.	Завершена	Оплатить
Комментарии – po.tter82	21 нояб. 2020 г., 18:04:36	21 нояб. 2020 г., 18:04:36	1 янв. 2010 г.	22 нояб. 2020 г.	Завершена	Выгрузка пуста
Директ – po.tter82	21 нояб. 2020 г., 18:03:22	21 нояб. 2020 г., 18:03:22	1 янв. 2010 г.	22 нояб. 2020 г.	Завершена	Оплатить
Директ – testercrm	8 апр. 2020 г., 10:22:41	8 апр. 2020 г., 10:22:41	1 янв. 2010 г.	9 апр. 2020 г.	Завершена	Оплатить

Восстановление пароля

Перейдите на сайт i2crm.ru, в правом верхнем углу нажмите кнопку **Вход**, а затем на кнопку для восстановления пароля.

Пароль

Запомнить меня

Если вы забыли пароль, вы можете [восстановить его](#).

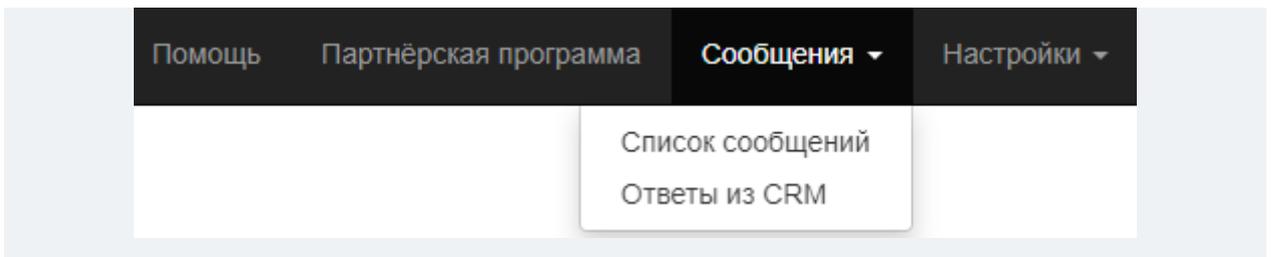
[Войти](#)

Вы также можете воспользоваться [прямой ссылкой](#) для сброса пароля. Перейдите по ней, введите **e-mail**, к которому привязывали аккаунт в i2crm, и ожидайте письма с дальнейшими инструкциями на почту.

Если вы не видите соответствующего письма, то проверьте папку Спам.

Список сообщений и ответы из CRM

В личном кабинете i2crm существует раздел Сообщения. Там доступен просмотр всех входящих и исходящих сообщений, а также ответов из CRM.



1. Список сообщений

В разделе **Список сообщений** есть таблица.

Список сообщений

Входящих сообщений: 1 Исходящих сообщений: 1 Уникальных обращений: 1 Период: День
Канал: Все

#	Канал	Клиент	Содержимое	Контекст	Написано ↓↑	Импортировано	Статус
1	Директ – testcrm12	dh_test	Test answer	Директ (исх)	22:17:32 07.04.2021	22:17:34 07.04.2021	АmoCRM – neadmin.amocrm.ru: Выгружено [22:17:36 07.04.2021]
2	Директ – testcrm12	dh_test	Test message	Директ (вх)	22:17:19 07.04.2021	22:17:19 07.04.2021	АmoCRM – neadmin.amocrm.ru: Выгружено [22:17:21 07.04.2021]

Здесь отображается статистика, показывающая количество входящих, исходящих сообщений, а также уникальных обращений. Вот что подразумевается под этими понятиями:

- входящие сообщения — написанные клиентами на ваш входящий канал;
- исходящие написаны вами и отправленные клиентам;
- уникальные обращения — число уникальных клиентов;

Чтобы узнать количество входящих и исходящих сообщений, а также число уникальных обращений за период или для конкретного входящего канала, можно использовать фильтр. Его легко найти в правом верхнем углу над таблицей. По умолчанию он скрыт, но его можно развернуть.

Список сообщений

Входящих сообщений: 9 Исходящих сообщений: 10 Уникальных обращений: 10 Скрыть

С:

08.02.2022

По:

11.04.2022

Канал:

Все

Расшифруем значение столбцов в таблице:

- **канал** — имя канала, на которое выгрузилось входящее или исходящее сообщение;
- **клиент** — логин или номер телефона клиента, написавшего на входящий канал или получившего от вас ответ;
- **содержание** — текст сообщения или комментария под постом в Instagram*. Если клиент отправил вам файл, он тоже будет в этом столбце;
- **контекст** — тип входящего канала (Директ, WhatsApp, WhatsApp Business API). Если клиент прокомментировал пост в Instagram*, в этом столбце появится ссылка на публикацию. Также там будет указан тип сообщения: «исх» — исходящее и «вх» — входящее;
- **написано** — точные время и дата создания сообщения;
- **импортировано** — точные время и дата выгрузки сообщения в CRM;
- **статус** — этап процесса выгрузки сообщения в CRM-систему.

Возможные статусы сообщения:

- **выгружено** — выгрузка в CRM-систему прошла успешно;
- **выброшено** — так будет помечено сообщение, которое уже есть в CRM-системе, а также то, которое нельзя выгрузить в CRM, например, с неподдерживаемыми эмодзи в чате Битрикс24;
- **отфильтровано** — если в расширенных настройках входящего канала настроен какой-либо фильтр, сообщения, попавшие под него, получают этот статус и не выгружаются в CRM-систему;
- **в очереди** — бывает так, что сообщения выгружаются постепенно. Статус получают находящиеся в очереди. После успешной выгрузки он сменится на Выгружено;
- **отброшено** — сообщение было отправлено из CRM в рамках рассылки;
- **не удалось выгрузить** — сообщение не выгрузилось в CRM-систему из-за ошибки.

Доступны фильтры по столбцам: **Канал**, **Клиент**, **Контекст** и **Статус**.

#	Канал	Клиент	Содержимое	Контекст	Написано 🕒	Импортировано	Статус
	<input type="text" value="Выберите значение"/>	<input type="text"/>		<input type="text" value="▼"/>			<input type="text" value="Выберите значение"/>
1	Андрей Солдаткин - +79625976981	79176936332	Привет	WhatsApp (исх)	09:45:08 21.09.2022	09:46:08 21.09.2022	Planfix – test12312312123w.planfix.ru: Выгружено [09:46:08 21.09.2022] amoCRM – 20092022.amocrm.ru: Выгружено [09:46:11 21.09.2022]

2. Ответы из CRM

В этом разделе тоже есть таблица с сообщениями, но она имеет другой вид и другую логику распределения информации по столбцам.

Ответы из CRM

Входящих сообщений
2
Исходящих сообщений
0
Уникальных обращений
1
Период: День
Канал: Все

#	Из	В	Клиент	Текст	Вложение	Написано	Статус	Попытка	Обновил
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				<input type="text"/>		
1	Bitrix24 - b24-471u6n.bitrix24.ru	Директ – testcrm12	one_tester	Тестовое сообщение 1	(не задано)	22:50:47 24.05.2021	Отправлено	0	22:50:47 24.05.2021
2	Bitrix24 - b24-471u6n.bitrix24.ru	Директ – testcrm12	wen1lif	Тестовое сообщение 2 - Привет!	(не задано)	22:50:36 24.05.2021	Отправлено	0	22:50:36 24.05.2021
3	Bitrix24 - b24-471u6n.bitrix24.ru	Директ – testcrm12	dh_test	Тестовое сообщение 3!	(не задано)	22:50:32 24.05.2021	Отправлено	0	22:50:32 24.05.2021
4	BlueSales – d.k.hromova47@gmail.com	Директ – testcrm12	dh_test	(не задано)		21:57:50 18.05.2021	Отправлено	0	21:57:50 18.05.2021

Объясним значения столбцов:

- **из** — исходящий канал (CRM-система) из которой выгрузилось сообщение, вначале оно выгружается в i2crm;
- **в** — входящие каналы. Мессенджеры и соцсети, в которые написал ваш клиент;
- **клиент** — имя клиента, которому вы ответили из CRM;
- **текст** — написанное в исходящем сообщении;
- **вложение** — прикрепленный файл к исходящему сообщению;
- **написано** — точные время и дата, когда было отправлено исходящее сообщение;
- **обновил** — точные время и дата, когда сообщение было выгружено на входящий канал;
- **попытка** — количество попыток корректной доставки сообщения;
- **статус** — статус отправленного исходящего сообщения.

Существует три статуса сообщения:

- **отправлено** — сообщение успешно доставлено клиенту;
- **в очереди** — попало в очередь. После успешной выгрузки этот статус сменится на Отправлено;
- **не отправлено** — произошел сбой во время отправки.

Можно использовать фильтр по столбцам: **Из**, **В**, **Клиент** и **Статус**.

#	Из	В	Клиент	Текст	Вложение	Написано	Статус	Попытка
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>				<input type="text"/>	
1	Bitrix24 - b24-471u6n.bitrix24.ru	Директ – testcrm12	one_tester	Пожалуйста, оцените качество обслуживания. Отправьте: 1 - хорошо, 0 - плохо	(не задано)	22:50:47 24.05.2021	Отправлено	0
2	Bitrix24 - b24-471u6n.bitrix24.ru	Директ – testcrm12	one_tester	Пожалуйста, оцените качество обслуживания. Отправьте: 1 - хорошо, 0 - плохо	(не задано)	22:50:36 24.05.2021	Отправлено	0

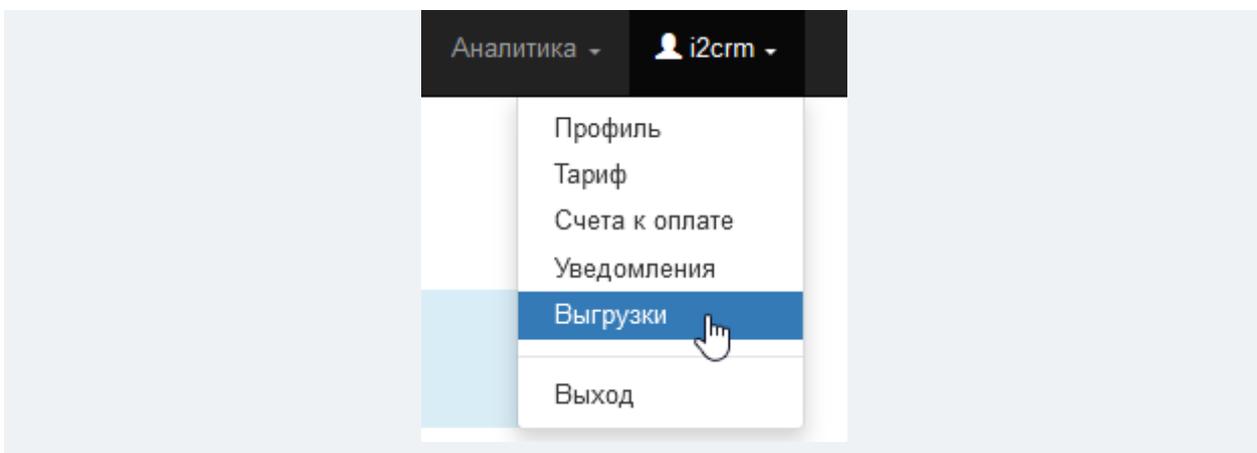
Как выгрузить сообщения в Excel-файл

В личном кабинете вы можете выгрузить все сообщения с каждого канала в excel-файл.

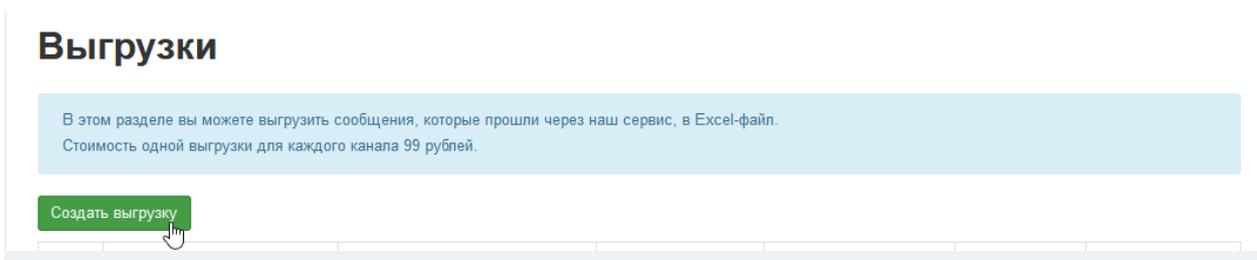
Стоимость одной выгрузки — **99 рублей**. После того, как выгрузка завершится, необходимо оплатить ее. Если вы создадите **пять** неоплаченных выгрузок, то вы не сможете создавать новые, пока не оплатите предыдущие. Пустые выгрузки не учитываются и оплачивать их не нужно.

Чтобы выгрузить сообщения вашего входящего канала в файл:

1. В личном кабинете нажмите на свое имя в правом верхнем углу.
2. В выпадающем списке выберите **«Выгрузки»**.



3. Далее нажмите кнопку **«Создать выгрузку»**.



4. Выберите каналы, с которых хотите выгрузить сообщения, и даты.

Создание выгрузки

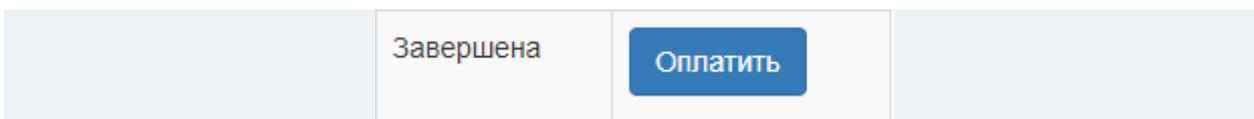
Показаны записи 1-8 из 8.

<input type="checkbox"/>	Имя	Канал	Статус	Дата начала выгрузки	Дата окончания выгрузки
<input checked="" type="checkbox"/>	WhatsApp	WhatsApp	Активный	01.01.2010	21.02.2024
<input checked="" type="checkbox"/>	Много сыра	ВКонтакте сообщения	Активный	01.11.2022	13.02.2024
<input type="checkbox"/>	VK(Мессенджер)	ВКонтакте сообщения	Активный	01.01.2010	21.02.2024

- Если вы хотите выбрать **выгрузку за один день** — укажите первой и последней датой один и тот же день.
- Если вы укажете какой-либо интервал, то **крайние дни также будут учитываться**. Например, выгрузка с первого по пятое число будет включать как первое, так и пятое число.

5. После выбора каналов и дат нажмите **«Начать выгрузку»** в нижней части страницы.

- Неоплаченная выгрузка:



- Оплаченная выгрузка:

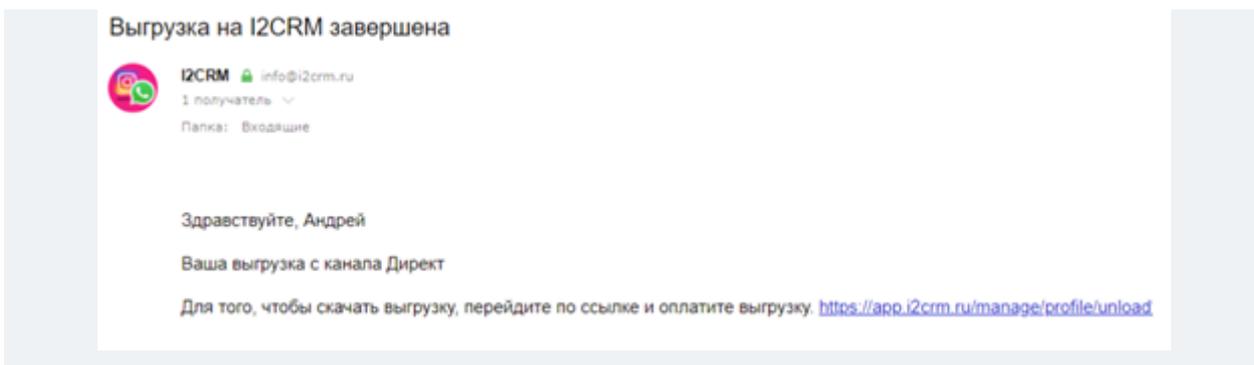


- Пустая выгрузка:



6. После выгрузки нажмите **«Оплатить»** и рассчитайтесь за выгрузку.

Также можно оплатить выгрузку через ссылку в письме, пришедшем на ваш e-mail.



7. После оплаты нажмите «Скачать файл».

Вот и все, теперь все сообщения с выбранных вами каналов будут выгружены на ваше устройство в excel-файл.

G19	A	B	C	D	E
1	Канал	Клиент	Содержимое	Написано	Контекст
2	example	example	Привет	06.10.2020 10:30:53	Директ (вх)
3	example	example	Привет	06.10.2020 10:38:37	Директ (исх)
4	example	example	Привет	06.10.2020 10:38:39	Директ (исх)
5	example	example	Привет	06.10.2020 10:47:15	Директ (исх)

Тарифы и оплата сервиса

Действующие тарифы и скидки

Наименование тарифа	Стоимость	Условия
Ограниченный	1 490 рублей в месяц	<ul style="list-style-type: none"> — Не более 150 сообщений в сутки за один подключенный аккаунт соцсети или мессенджера: Instagram*, ВКонтакте, WhatsApp, Telegram. Учитываются как входящие, так и исходящие сообщения. — Стандартная техническая поддержка в чатах и по e-mail.
Безлимитный	2 990 рублей в месяц	<ul style="list-style-type: none"> — Никаких ограничений на количество сообщений, как на входящие, так и на исходящие. — Стандартная техническая поддержка в чатах и по e-mail. — Приоритетная поддержка по телефону.
Максимальный	4 990 рублей в месяц	<ul style="list-style-type: none"> — Никаких ограничений на количество сообщений, как на входящие, так и на исходящие. — Стандартная техническая поддержка в чатах и по e-mail. — Приоритетная поддержка по телефону. — Модуль аналитики. — Сквозная аналитика WhatsApp. — Выгрузка сообщений из групповых чатов WhatsApp в amoCRM или Битрикс24. — Веб-мессенджер.

Для кого тариф «Максимальный»

Тариф «Максимальный» доступен клиентам, у которых подключены amoCRM или Битрикс24.

Если у вас подключена любая другая CRM-система, вы можете подключить Веб-мессенджер и Модуль аналитики как дополнительные опции к вашему тарифу

— «Ограниченный» или «Безлимитный».

Возможности тарифа «Максимальный»

— Модуль аналитики

В личном кабинете i2crm в разделе «Модуль аналитики» будет отображаться количество уникальных первых сообщений в каждом канале. На основе этих данных легко оценить, в какой канал клиенты пишут чаще всего.

— Сквозная аналитика WhatsApp

Поможет проанализировать, откуда чаще всего приходят клиенты, которые пишут в мессенджер, и какие каналы привлечения трафика наиболее конверсионные.

Как работает опция. С помощью инструментов CRM-системы добавьте виджет с кнопкой WhatsApp на свой сайт. Когда клиент перейдет в приложение WhatsApp по кнопке и напишет вам сообщение, вместе с сообщением вы получите уникальный идентификатор клиента из одной системы сквозной аналитики — Roistat, Яндекс Метрики или Google Analytics. Этот идентификатор автоматически попадет в соответствующее поле в amoCRM или Битрикс24.

— Выгрузка сообщений из групповых чатов WhatsApp в Битрикс24 или в amoCRM

Опция позволяет выгрузить в CRM-систему не только личную переписку с пользователем из мессенджера, но и групповые чаты WhatsApp. Например, чат с клиентом и вашими сотрудниками (менеджерами, бухгалтерами, юристами и т.д.).

Сообщения всех участников чата будут храниться в одной сделке, ни одно сообщение не потеряется. Как и в приложении WhatsApp, вы сможете отвечать на каждое отдельное сообщение в групповом чате в формате цитирования прямо из CRM-системы.

Автоматическая смена тарифа

Если в течение трех дней на тарифе «Ограниченный» будет превышен лимит отправки и получения сообщений, то пользователь автоматически будет переведен на тариф «Безлимитный». Количество оставшихся оплаченных дней будет пересчитано в соответствии с новым тарифным планом.

Система автоматической смены тарифа предусмотрена для стабильной работы сервиса на стороне клиента.

Бонусы при выборе тарифа «Безлимитный»

При покупке тарифа «Безлимитный» на длительный срок, вы получаете бонусные дни к текущему сроку приобретения:

- при покупке от 6 месяцев: +15% бонусных дней;
- при покупке от 12 месяцев: +20% бонусных дней.

Длительность приобретения	Стоимость канала в день	Выгода
До 6 месяцев	99 рублей в день	0%
От 6 до 12 месяцев	86 рублей в день	15%
От 12 месяцев	83 рублей в день	20%

Обратите внимание

Бонусные дни автоматически применяются при [оплате в личном кабинете](#). Там же можно выбрать персональные параметры сервиса в разделе «Тариф». Например, подключить дополнительные аккаунты Instagram*, WhatsApp, Telegram или ВКонтакте.

Если в вашем тарифе есть хотя бы один тип канала — Ограниченный, то есть с лимитом в 150 сообщений в сутки, то бонусные дни не будут начислены.

Изменение тарифа и подключение дополнительных каналов

Чтобы изменить тариф, перейдите в раздел тариф. Выберите нужное количество аккаунтов и их виды (Instagram*/WhatsApp). Например, 2 канала Instagram* и 1 канал WhatsApp:

Подключить тариф

Вы сможете выбрать срок тарифа на странице оплаты.

Вы можете сменить тариф на другой, сохранив при этом остаток дней, который будет пересчитан. Подробную информацию про смену тарифа можно найти [здесь](#).

Тип канала: Instagram Безлимитный 2990 руб/мес
Количество: 2

Тип канала: Whatsapp Максимальный 3990 руб/мес
Количество: 1

Добавить канал +

Стоимость тарифа: 9970 руб/мес

Итоговая стоимость: **9970 руб/мес**

Сменить

После этого нажмите кнопку **Сменить**. Ваш тариф изменится на тот, что вы выбрали, и количество дней рассчитается согласно внесенной оплате по новой стоимости. Доплачивать ничего не нужно.

При превышении лимитов, смена тарифа на более высокий произойдет автоматически.

У нашего сервиса существует три тарифных плана для выгрузки сообщений из WhatsApp, Telegram, Instagram* и ВКонтакте в CRM-систему:

- **Ограниченный** – 1490 руб. в месяц за 1 подключенный аккаунт, не более 150 сообщений или комментариев в сутки (учитывается общее количество всех сообщений и комментариев, прошедших через наш сервис, и входящих, и исходящих).
- **Безлимитный** – 2990 руб. в месяц за 1 подключенный аккаунт, неограниченное количество сообщений и комментариев.

А также тариф для пользователей amoCRM или Битрикс24 с интеграцией WhatsApp:

- **Максимальный** – 4990 руб. в месяц за 1 подключенный аккаунт, неограниченное количество сообщений и комментариев (учитывается общее количество всех сообщений и комментариев, прошедших через наш сервис, и входящих, и исходящих), а также дополнительные функции: модуль аналитики, сквозную аналитику WhatsApp, поддержку выгрузки групповых чатов в amoCRM или Битрикс24.

Использование промокода при безналичной оплате

Промокод дает вам скидку, которая конвертируется в дополнительные бесплатные дни, в течение которых вы сможете пользоваться всеми функциями сервиса, предусмотренными в вашем тарифе.

1. Чтобы применить промокод, при оформлении заказа нажмите на кнопку [У меня есть промокод](#), введите его и нажмите на кнопку [Пересчитать заказ](#).

[У меня есть промокод](#)

Данные заказа:

Тариф	Цена	Периодов	Сумма
-------	------	----------	-------

2. Количество подарочных дней и сэкономленные деньги будут отображаться в счете на оплату в столбце [Товары \(работы, услуги\)](#):

№	Товары (работы, услуги)	Кол-во	Ед.	Цена	Сумма
1	Предоставление доступа к сервису i2crm по тарифу AmoCRM Instagram Безлимитный на 6 месяцев. ID: 11111111111111 Бонус в днях: 27 дней Скидка: 4776.00 руб.	1	услуга	7 164.00	7 164.00

Итого к оплате: **7 164.00**
В том числе НДС: Без НДС

Всего к оплате: семь тысяч сто шестьдесят четыре рубля 00 копеек

Поставщик

должность



подпись

Слесарев Е.В.

расшифровка подписи

Оплата услуг i2crm с расчетного счета юрлица

1. Вы можете самостоятельно выставить счёт на оплату в личном кабинете i2crm в разделе Тариф. Выберите желаемый тариф или продлите текущий и нажмите на кнопку [Купить/Продлить/Сменить](#) в зависимости от действия.

Подключить тариф

Вы сможете выбрать срок тарифа на странице оплаты.

Вы можете сменить тариф на другой, сохранив при этом остаток дней, который будет пересчитан. Подробную информацию про смену тарифа можно найти [здесь](#).

Тип канала	Instagram Безлимитный 2390 руб/мес	Количество	1	X
------------	------------------------------------	------------	---	---

Тип канала	Telegram Ограниченный 1490 руб/мес	Количество	2	X
------------	------------------------------------	------------	---	---

[Добавить канал](#)

Подключить Веб-мессенджер ⓘ

Стоимость тарифа: 5370 руб/мес

Стоимость Веб-мессенджера: 490 руб/мес

Итоговая стоимость: **5860 руб/мес**

[Купить](#)

Примечание

Безналичный расчет доступен в случае если сумма заказа больше **10 000 рублей**.

2. После выбора количества периодов, в поле **Способ оплаты** выберите **Безналичный расчет** и введите **ИНН** вашей компании. Если вы указали верный ИНН, то остальные данные будут заполнены автоматически.

ИНН контрагента

394155004931

Наименование контрагента

ИП "ППП"

КПП контрагента

Не требуется для ИП.

3. Нажмите на кнопку **Оформить заказ**. После этого вы можете скачать сгенерированный счёт, нажав на кнопку **PDF** в разделе **Счета к оплате**. Также он автоматически будет отправлен на электронную почту, привязанную к вашему личному кабинету.

Итого	
10746.00	

Примечание

В назначении платежа обязательно укажите **номер счёта** для максимально оперативного учёта оплаты.

Счет действителен в течение пяти рабочих дней, включая день его выписки. Оплата происходит на основании договора-оферты.

Если в назначении платежа корректно указан номер счета, тариф активируется автоматически после поступления денег на наш расчетный счет.

Если у вас нет доступа к личному кабинету, можно запросить счет напрямую. Для этого пришлите следующую информацию нам на e-mail info@i2crm.ru:

- ваши реквизиты;
- вид тарифа (Ограниченный или Безлимитный);
- количество аккаунтов Instagram/WhatsApp для подключения;
- период оплаты;

После этого мы сформируем вам счет.

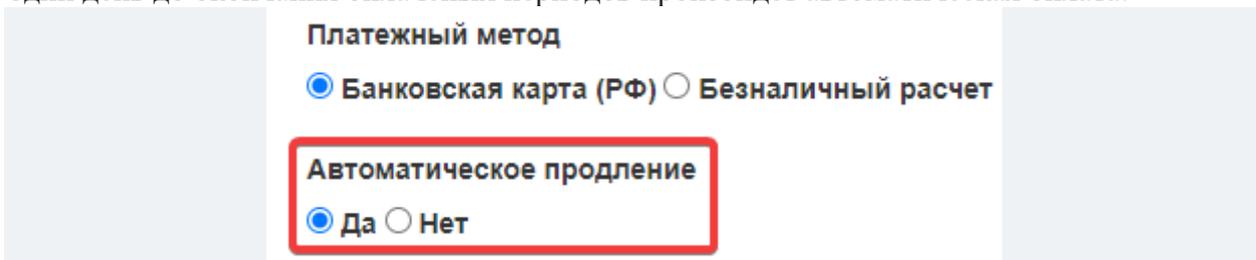
Сервис i2crm (ИП Слесарев Е. В.) работает в системе электронного документооборота (ЭДО) через Диадок компании СКБ Контур.

Для перехода на ЭДО Диадок необходимо принять приглашение, направленное в системе <https://diadoc.kontur.ru>

Подключение/отключение автоматического продления подписки

Как подключить автоматическое продление подписки:

Во время проведения оплаты с помощью банковской карты укажите **Автоматическое продление** - Да. После оплаты будет действовать автоматическое продление подписки. За один день до окончания оплаченных периодов произойдет автоматическая оплата.



Платежный метод

Банковская карта (РФ) Безналичный расчет

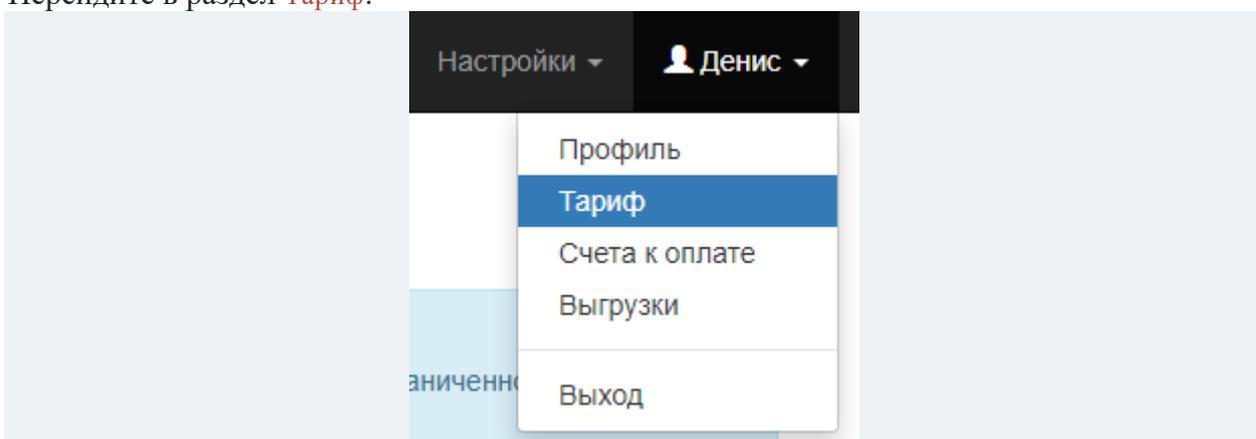
Автоматическое продление

Да Нет

Как отключить автоматическое продление подписки:

1. Если вы еще не оплачивали подписку на сервис:

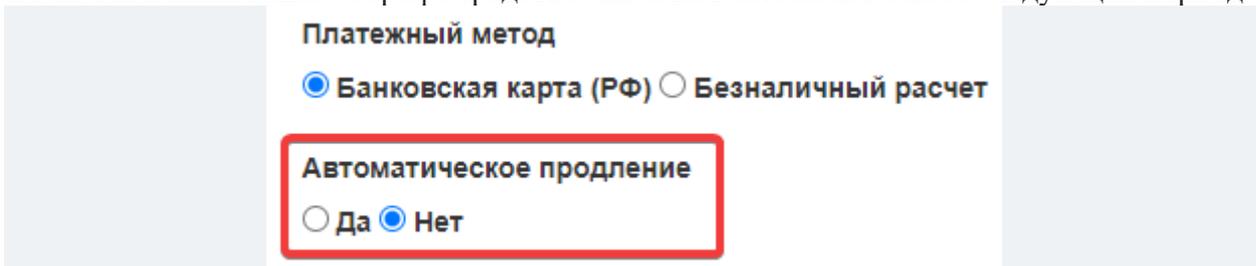
Перейдите в раздел **Тариф**:



Настройки ▾ Денис ▾

- Профиль
- Тариф**
- Счета к оплате
- Выгрузки
- Выход

Выберите каналы, которые хотите оплатить, и нажмите кнопку **Купить**. На открывшейся странице покупки выберите пункт **Автоматическое продление** — Нет, если не хотите, чтобы после окончания вашего тарифа средства списались автоматически за следующий период:



Платежный метод

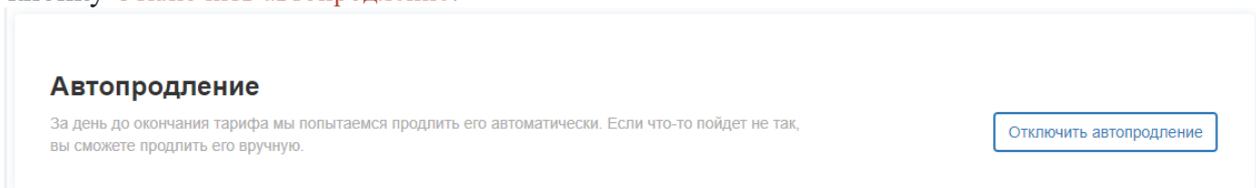
Банковская карта (РФ) Безналичный расчет

Автоматическое продление

Да Нет

2. Если вы уже оплатили подписку на сервис:

Перейдите в раздел **Тариф** — **Автоматическое продление тарифа** и нажмите на кнопку **Отключить автопродление**:



Автопродление

За день до окончания тарифа мы попытаемся продлить его автоматически. Если что-то пойдет не так, вы сможете продлить его вручную.

Отключить автопродление

После того как автоматическое продление будет отключено, вы увидите уведомление:

i2cm

Автоматическое продление было отключено.

Оплата сервиса с помощью российских и зарубежных карт

Перейдите в раздел Тариф и выберите нужные каналы. Вы можете выбрать гибкий набор каналов. Для этого нажмите на кнопку [Добавить канал](#) и укажите [Количество](#). Затем нажмите на кнопку [Купить](#).

Подключить тариф

Вы сможете выбрать срок тарифа на странице оплаты.

Вы можете сменить тариф на другой, сохранив при этом остаток дней, который будет пересчитан. Подробную информацию про смену тарифа можно найти [здесь](#).

Тип канала

Telegram Безлимитный 2390 руб/мес

Количество

2

Тип канала

Vk Безлимитный 2390 руб/мес

Количество

1

[Добавить канал](#)

Подключить Веб-мессенджер [i](#)

Стоимость тарифа: 7170 руб/мес

Стоимость Веб-мессенджера: 490 руб/мес

Итоговая стоимость: **7660 руб/мес**

[Купить](#)

Укажите [Количество периодов](#) (1 период - 30 дней) и выберите, какой картой вы хотите произвести оплату.

Кол-во периодов

2 (60 дней, до 04.09.2023) ▾

Платежный метод

Банковская карта (РФ) Банковские карты (СНГ и зарубежные)

Безналичный расчет

Автоматическое продление

Да Нет

[У меня есть промо-код](#)

Данные заказа:

Тариф	Цена	Периодов	Сумма
атоCRM Веб-мессенджер Telegram Безлимитный x2 ВК Безлимитный x1 7660руб/мес	7 660,00 Р	2	15 320,00 Р
Итого:			15 320,00 Р

[Оформить заказ](#)

Если у вас есть промокод, то, чтобы воспользоваться им, нажмите на кнопку [У меня есть промо-код](#), введите его и нажмите на кнопку [Пересчитать заказ](#). После оплаты вам будут начислены бонусные дни тарифа. Затем нажмите на кнопку [Оформить заказ](#).

Промо-код

[Пересчитать заказ](#)

Для российских карт используется сервис Yoomoney. Введите данные своей карты и нажмите на кнопку [Заплатить](#).



Сохранённые карты

Войти в Сбер ID или ЮMoney



Банковская карта

Номер карты



Срок действия

 /

Код

Нужна квитанция

Заплатить 15 320 ₽

Заплатив здесь, вы принимаете [условия сервиса](#), платёж совершается с участием [платёжного агрегатора](#)

Для зарубежных карт используется сервис Unitray. Введите данные своей карты и нажмите на кнопку **Оплатить**.

Способ оплаты:
Банковские карты

i2crm
Заказ № 89319
+ Детали платежа

1234 1234 1234 1234 

MM / ГГ CVC / CVV код 

Сохранить карту для будущих оплат. Это безопасно. 

15320 Р

Оплатить

[← Вернуться в магазин](#)

 Данные защищены по стандарту PCI DSS. Мы не храним ваши данные и не передаём их продавцу.

После оплаты тариф станет активен, и вы сможете подключить/продолжить пользоваться вашими входящими и исходящими каналами.



Успешно
Детали платежа 

Сумма	15 320 Р
Где заплатили	app.i2crm.ru
Способ оплаты	Банковская карта
Код платежа	0a00a0aa-000a-0000-a000-000aa0a00000 

[Вернуться на сайт](#)

Входящие каналы интеграции (мессенджеры и социальные сети)

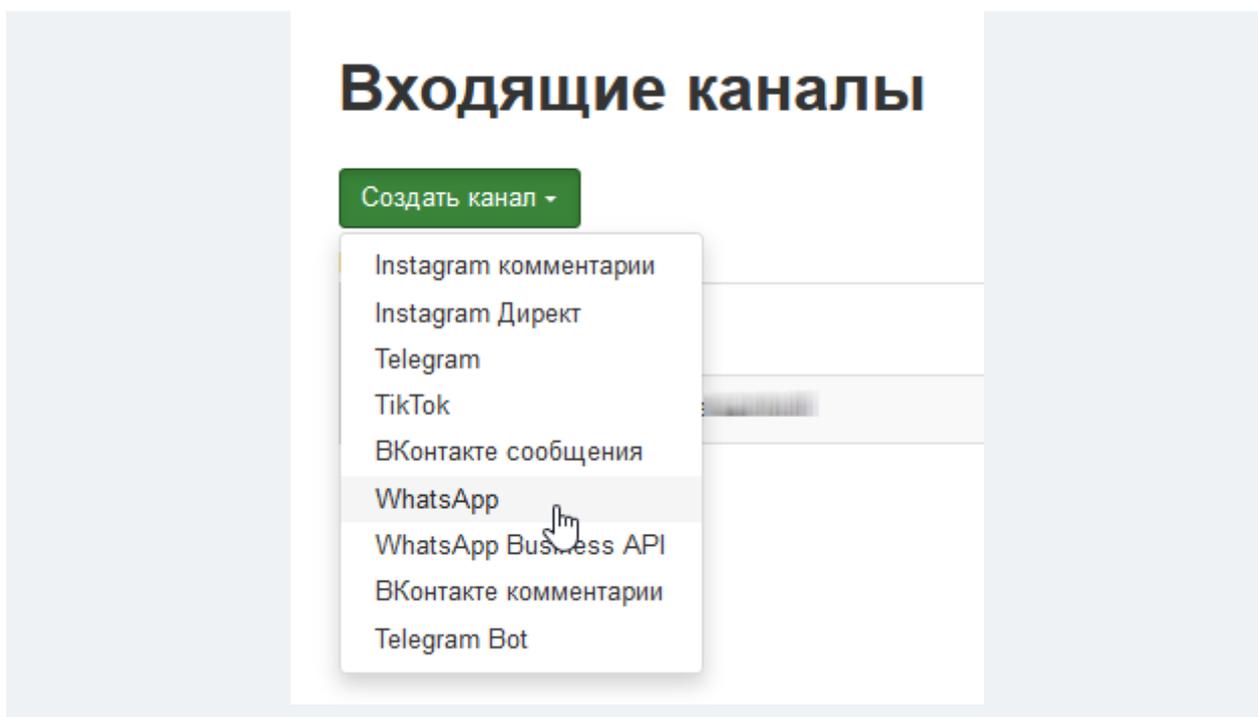
WhatsApp

Как подключить WhatsApp через QR-код

Обратите внимание

Перед созданием канала мы рекомендуем обновить приложение WhatsApp до последней версии.

1. Перейдите в личный кабинет i2crm, авторизуйтесь.
2. В верхнем правом углу нажмите кнопку «Настройки».
3. Выберите раздел «Входящие каналы».
4. Нажмите «Создать канал».
5. В выпадающем списке нажмите «WhatsApp».



6. Нажмите кнопку «Отсканировать QR-код».

Создание канала

Отсканировать QR-код



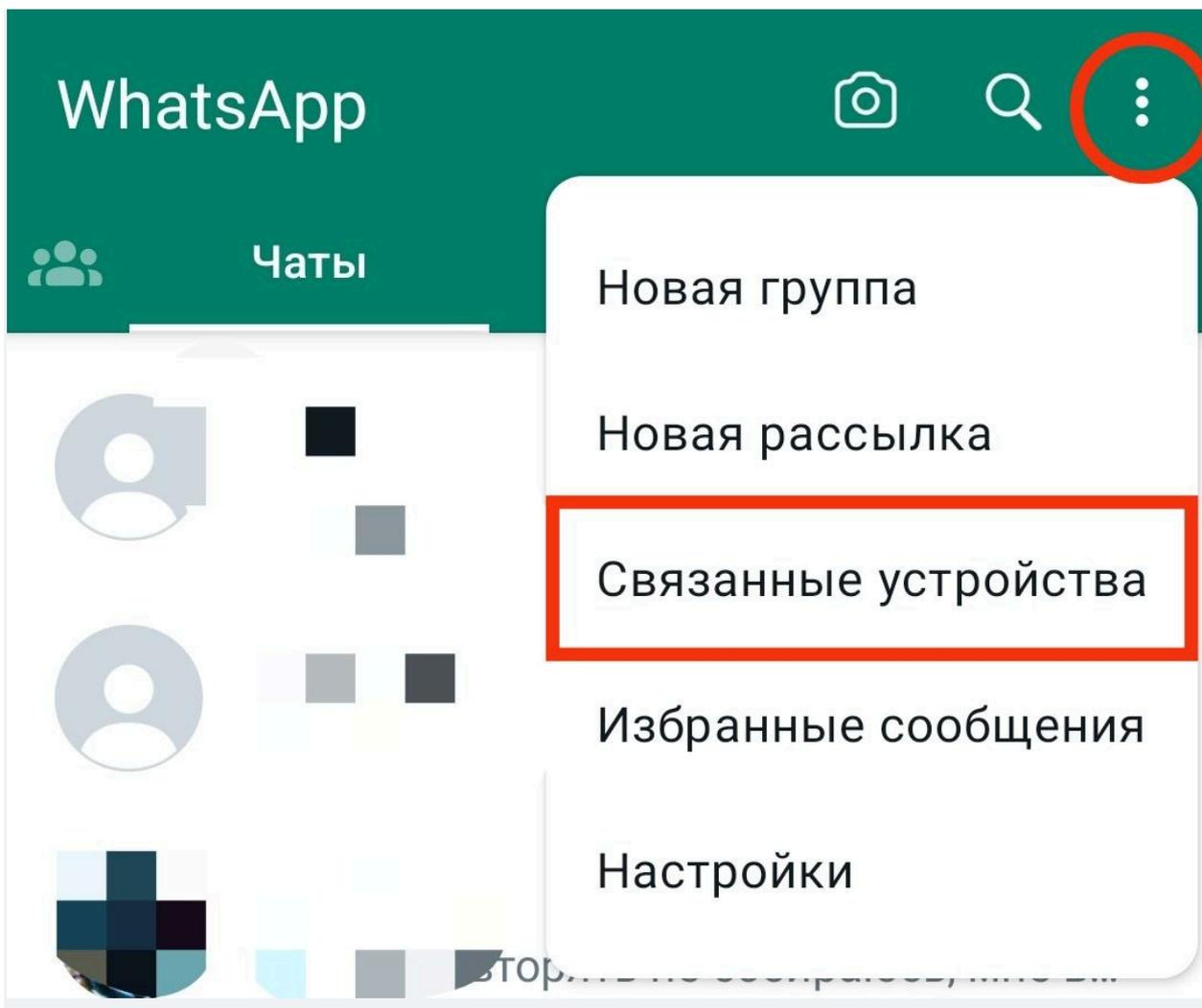
Расширенные настройки

Создать канал

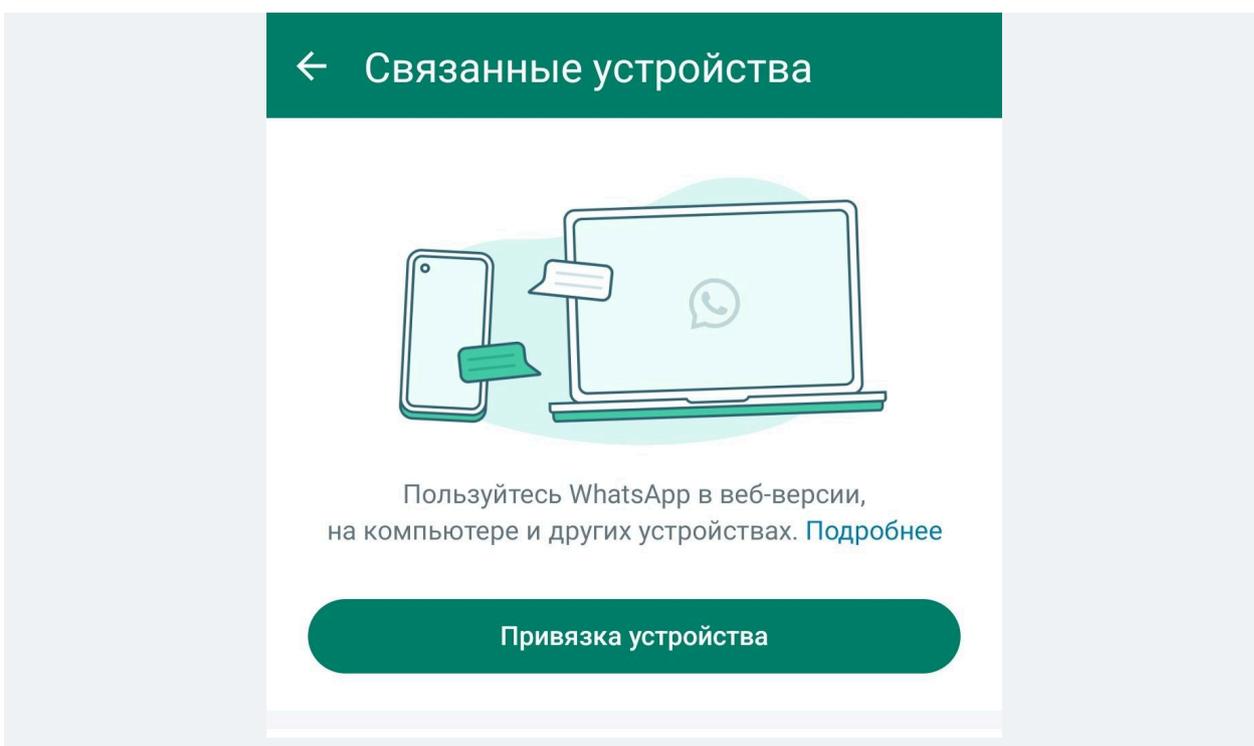
В отобразившемся окне будет QR-код, который необходимо отсканировать с помощью вашего мобильного устройства.

Чтобы это сделать:

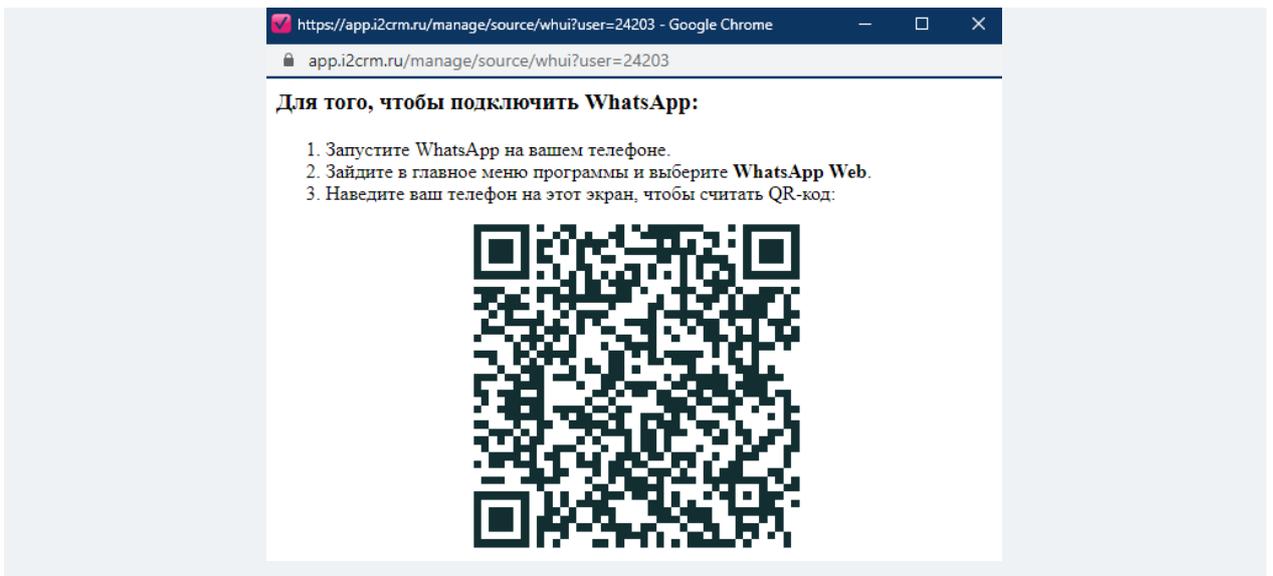
1. Откройте приложение **WhatsApp**.
2. Нажмите на кнопку меню в виде трех вертикальных точек в правом верхнем углу экрана.
3. В выпадающем меню нажмите «**Связанные устройства**».



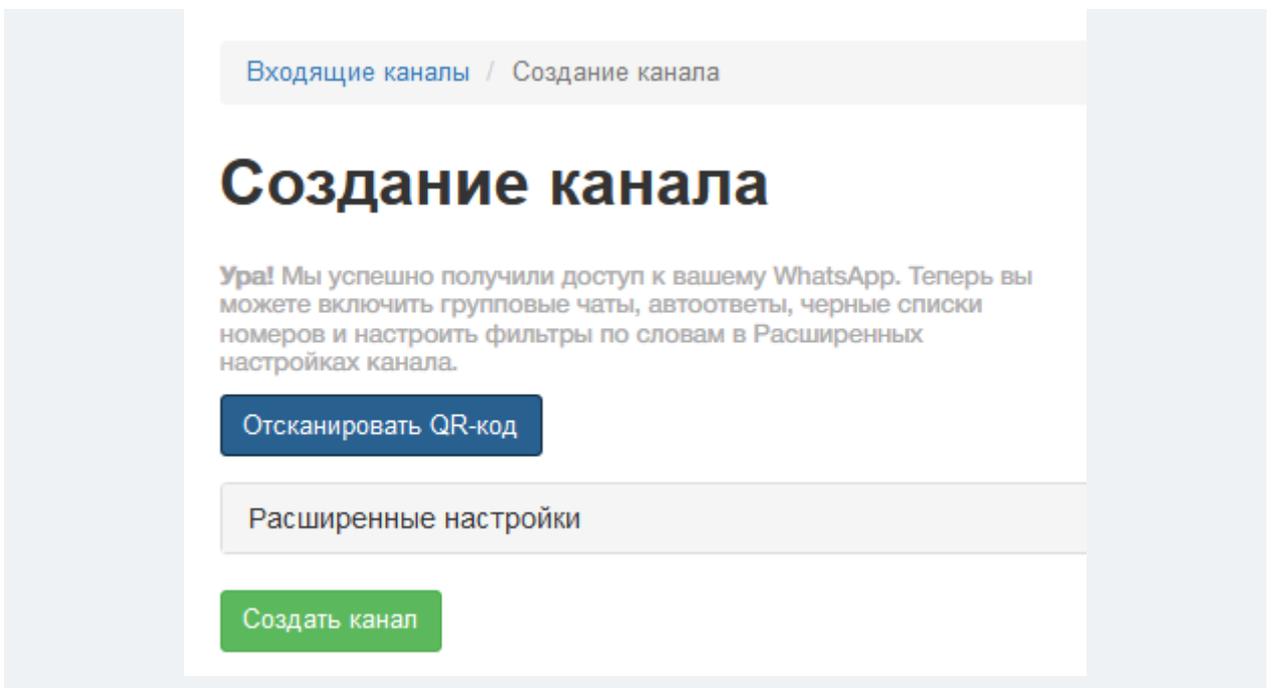
4. Нажмите на кнопку «Привязка устройства».



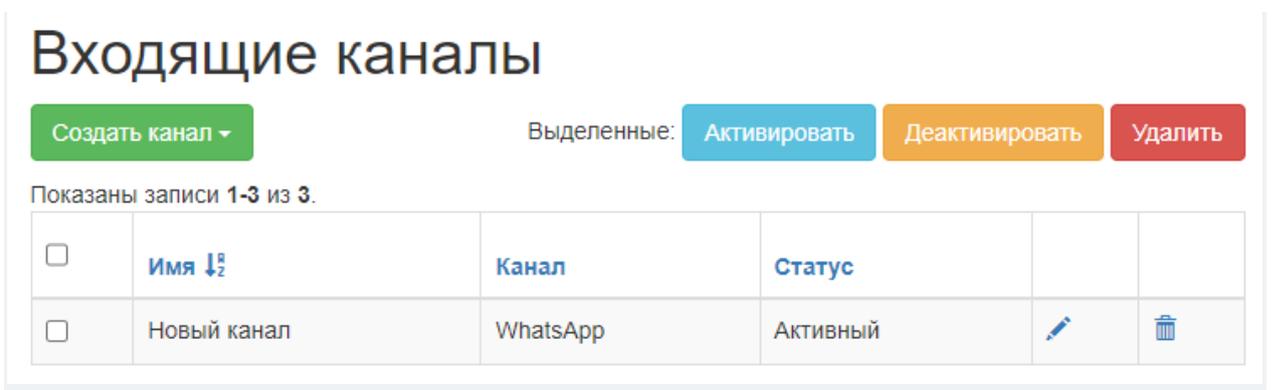
5. После этого отсканируйте QR-код в личном кабинете i2crm в разделе **Создание канала**.



6. После появления сообщения об успешном подключении канала, нажмите «Создать канал».



Вот и все. Созданный канал WhatsApp будет отображаться в разделе **Входящие каналы**.

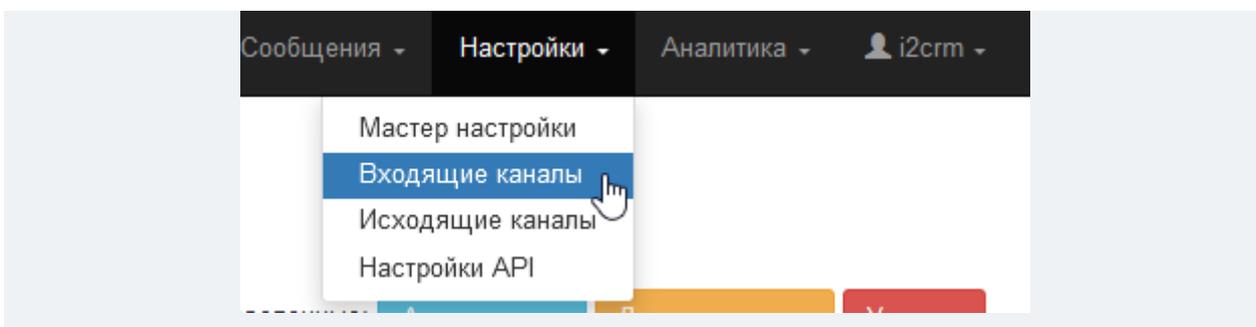


Вы можете настроить канал так, как удобно именно вам, например, создать черный список, фильтр по словам или автоответчик. Сделать это можно с помощью Расширенных настроек.

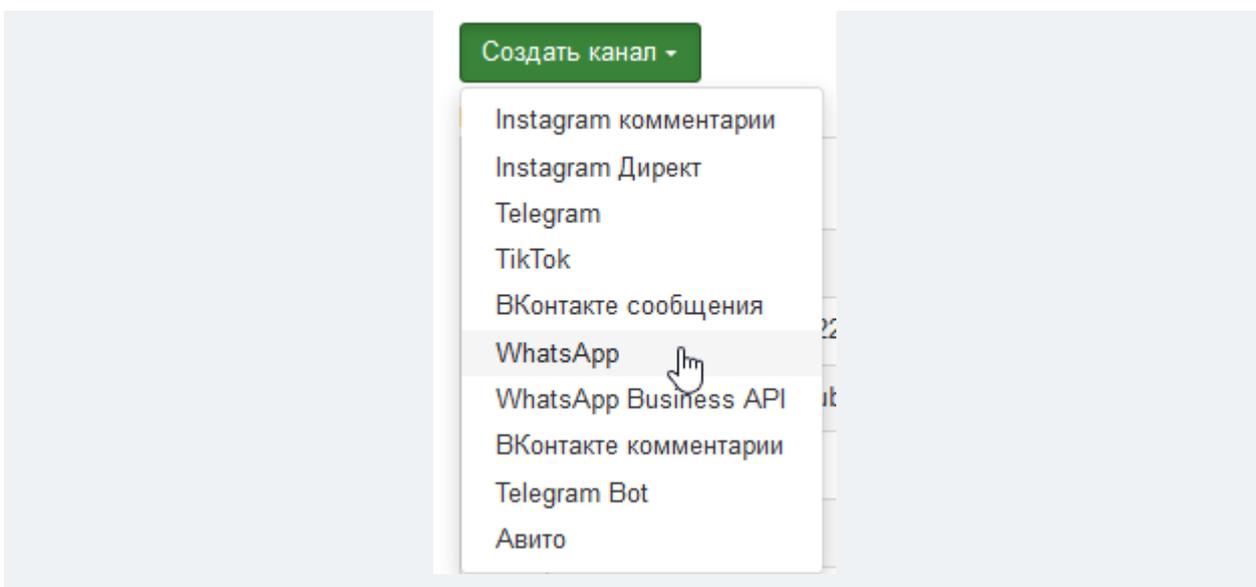
Как подключить канал WhatsApp* через номер телефона

Кроме подключения канала WhatsApp* через QR-код вы можете также использовать подключение по номеру телефона.

1. В личном кабинете i2crm в верхнем правом углу нажмите кнопку **«Настройки»**.
2. Нажмите **«Входящие каналы»**.



3. Далее нажмите **«Создать канал»** и выберите **«WhatsApp»**.



4. Нажмите **«Отсканировать QR-код»**.
5. В открывшемся окне нажмите **«Связать по номеру телефона»** под изображением QR-кода.

Для того, чтобы подключить WhatsApp:

1. Запустите WhatsApp на вашем телефоне.
2. Зайдите в главное меню программы и выберите WhatsApp Web.
3. Наведите ваш телефон на этот экран, чтобы считать QR-код:



[Связать по номеру телефона](#)

6. В открывшемся окне введите номер телефона, к которому привязан WhatsApp*, и нажмите «Связать по номеру телефона».

Для того, чтобы подключить WhatsApp:

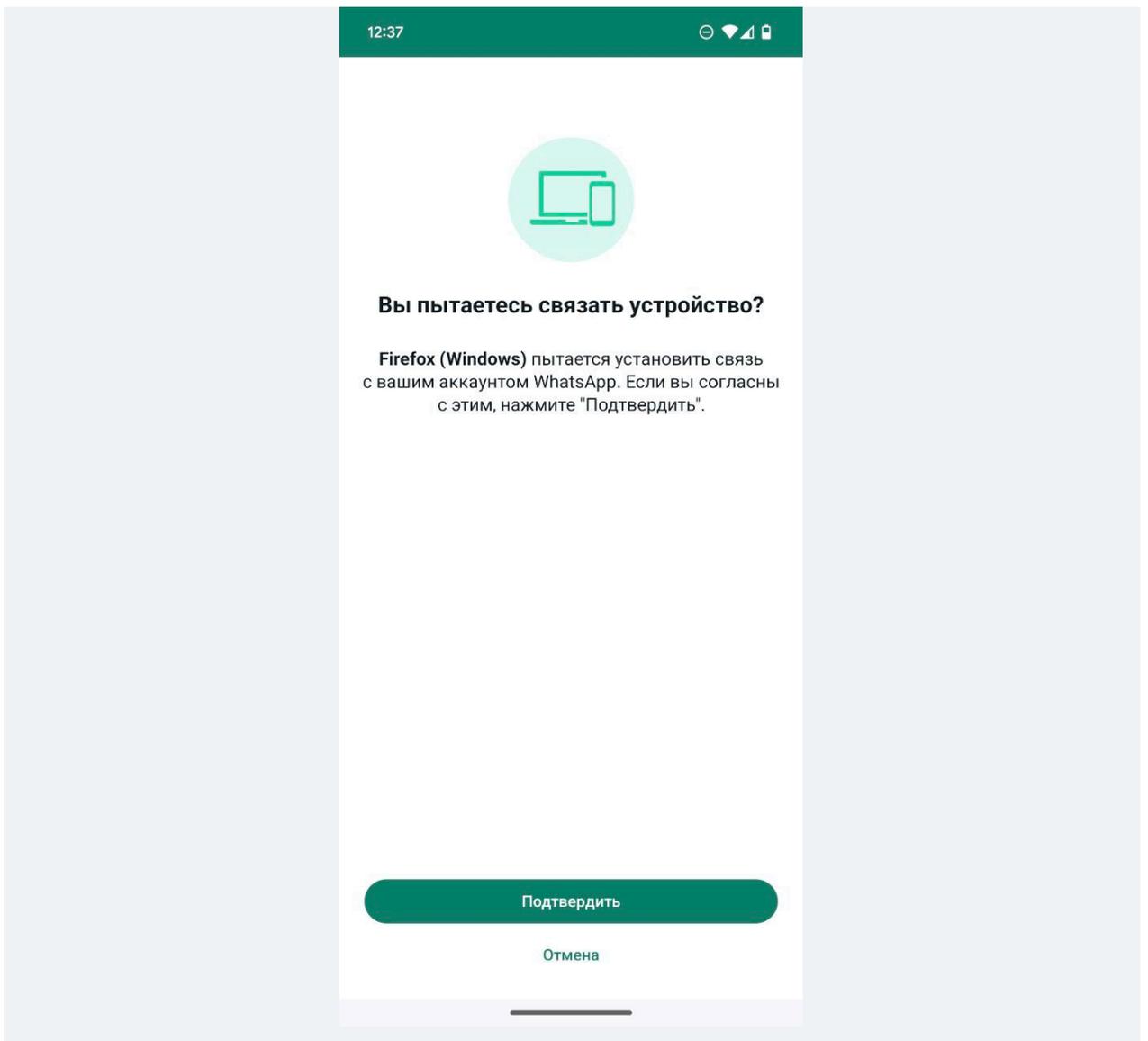
Чтобы связать устройство, введите ваш номер телефона:

Номер телефона

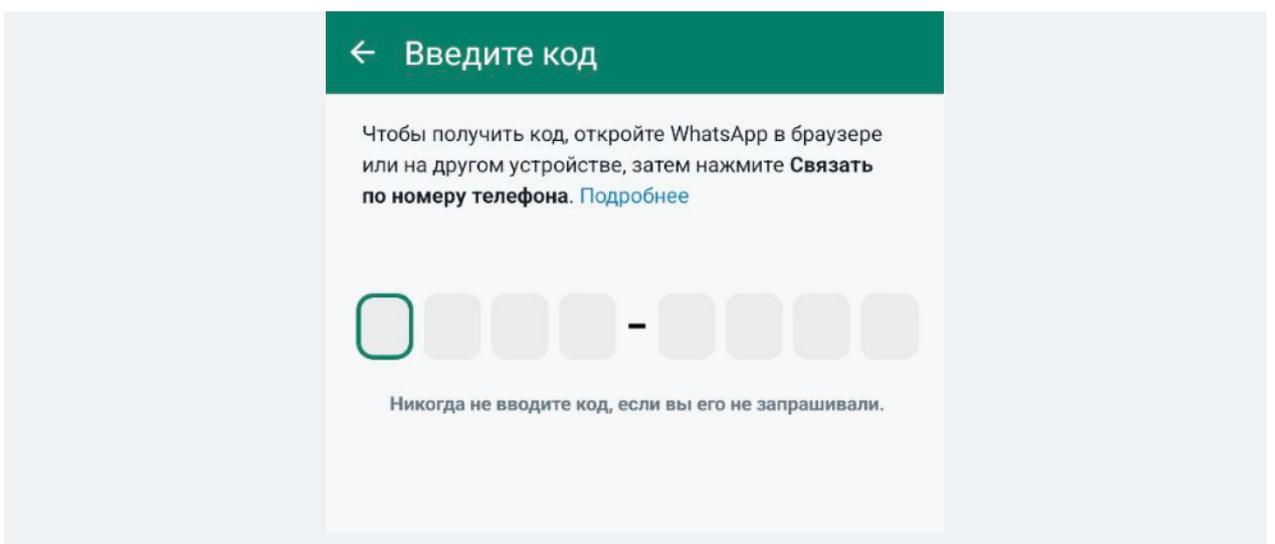
 +7 912 345-67-89

[Связать по номеру телефона](#)

7. Далее откройте уведомление, пришедшее на ваше устройство, и подтвердите привязку.



8. В открывшемся окне введите код, полученный в Личном кабинете.



После этого привязанное устройство отобразится в WhatsApp* в разделе «Связанные устройства».

← Связанные устройства



Пользуйтесь WhatsApp в веб-версии, на компьютере и других устройствах. [Подробнее](#)

Привязка устройства

Состояние устройства

Выберите устройство, чтобы выполнить выход.



Firefox (Windows)

Сессия: сегодня в 12:38



Windows

Сессия: 31 января, 16:35



Ваши личные сообщения защищены сквозным шифрованием на всех ваших устройствах.

9. Теперь перейдите в Личный кабинет i2crm и нажмите «Создать канал».

[Входящие каналы](#) / [Создание канала](#)

Создание канала

Ура! Мы успешно получили доступ к вашему WhatsApp. Теперь вы можете включить групповые чаты, автоответы, черные списки номеров и настроить фильтры по словам в Расширенных настройках канала.

Отсканировать QR-код

Расширенные настройки

Создать канал

Готово. Канал успешно создан и находится в списке Входящих каналов.

Входящие каналы

Создать канал +

Выделенные: Активировать Деактивировать Удалить

Канал был успешно создан. ×

Показаны записи 1-7 из 7.

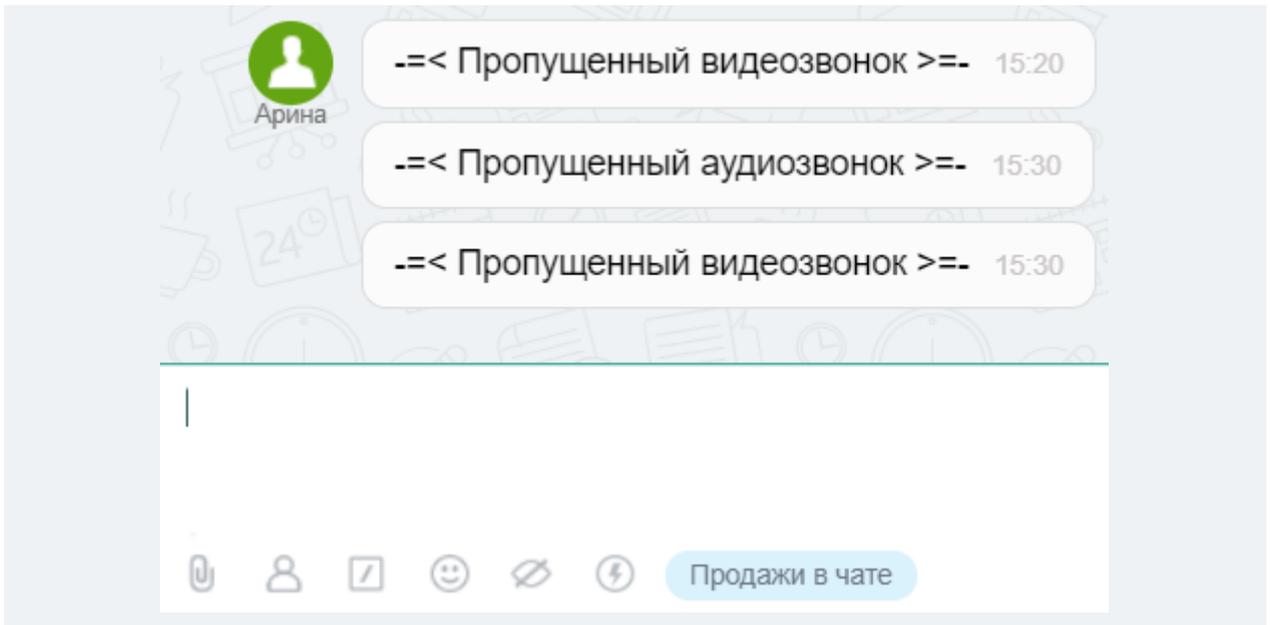
<input type="checkbox"/>	Имя	Канал	Статус		
<input type="checkbox"/>	WhatsApp	WhatsApp	Активный		

Для того, чтобы настроить работу канала под ваши потребности, перейдите в **Расширенные настройки**.

Отображение аудио и видеозвонков из WhatsApp в CRM-системе

CRM-системы не поддерживают аудио и видеозвонки в WhatsApp. Однако не стоит переживать, что вы можете пропустить важный звонок от клиента. Если он попытается с вами связаться, вы получите уведомление об этом.

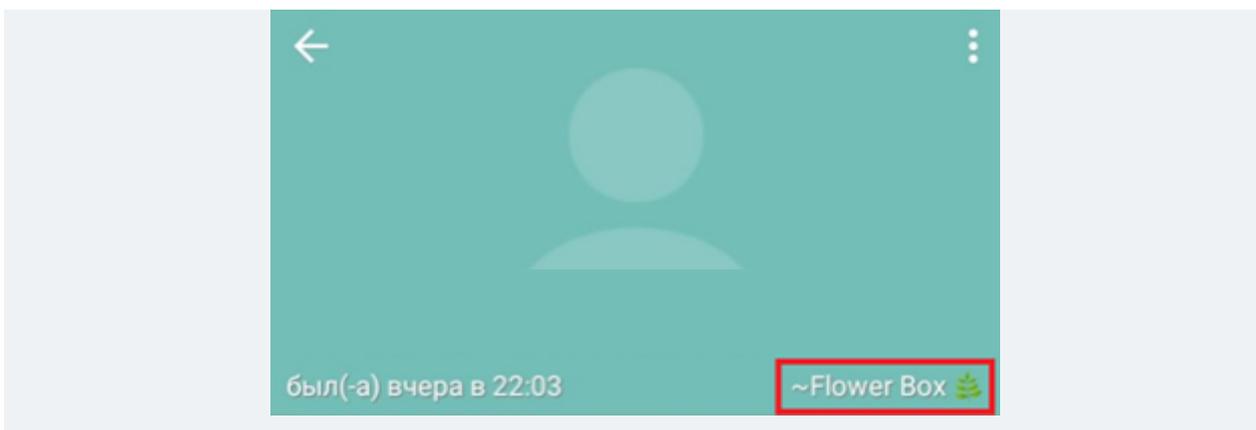
Пример сообщений в CRM системе Bitrix24:



Формирование имени пользователя в WhatsApp

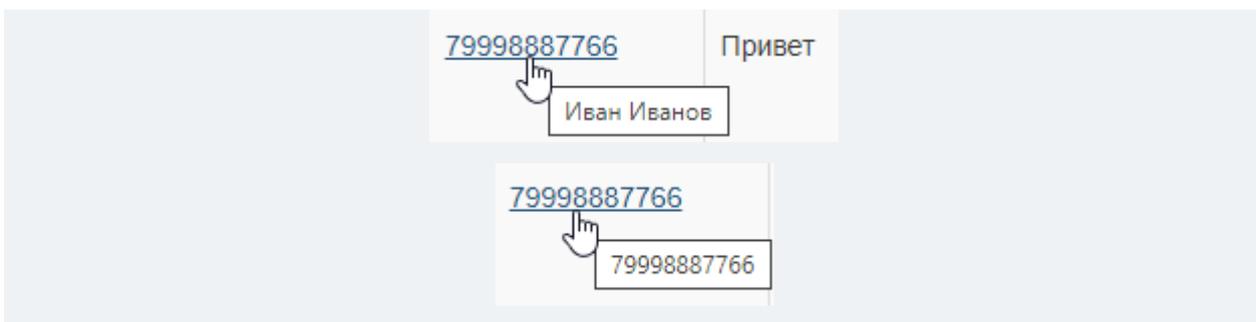
Если вы получили сообщение в WhatsApp от пользователя, которого нет в списке контактов, наш сервис будет использовать имя, указанное в его личном профиле.

На скриншоте ниже видно, что пользователь мессенджера не добавлен в список контактов на смартфоне, поэтому отображается его номер телефона.



Однако он указал своё имя в настройках — **Flower Box**. Так, при выгрузке сообщения в CRM-систему наш сервис найдет это имя и передаст его вместе с текстом сообщения. При создании лида, контакта или сделки в CRM-системе будет использоваться полученное имя.

Если в WhatsApp вы получите сообщение от пользователя, который есть в списке ваших контактов на смартфоне, то вместо номера телефона будет отображаться указанное вами имя. Именно его наш сервис будет использовать при выгрузке сообщения в CRM-систему.



Если не удастся загрузить имя пользователя из записной книжки и его ник из WhatsApp, то в таком случае в качестве имени пользователя будет использоваться номер телефона.

Примечание

Если у вас подключено несколько аккаунтов WhatsApp, то имя клиента будет иметь привязку к определённому входящему каналу.

Например, у вас есть два номера телефона, которые подключены к нашему сервису:

- +7 111 111 11 11 (SIM-карта №1)
- +7 222 222 22 22 (SIM-карта №2)

Пользователь с номером телефона +7 333 333 33 33 указал в своем профиле имя **Вася**. Вы добавили его контакт в записную книжку SIM-карты №1 и дали имя — **Василий**, но не добавили в SIM-карту №2.

Теперь, если клиент +7 333 333 33 33 напишет на входящий канал +7 111 111 11 11 (SIM-карта №1), то ему будет присвоено имя **Василий**. Но когда этот же пользователь напишет на входящий канал +7 222 222 22 22, то ему будет дано имя **Вася**.

Кроме того, если вы добавите в список контактов пользователя, который не был добавлен ранее, то наш сервис через некоторое время обновит имя клиента на актуальное.

Примечание

Это работает для WhatsApp, а для WhatsApp Business API — не работает.

Пришло письмо: Канал WhatsApp был отключен из-за критической ошибки доступа

Канал WhatsApp становится неактивным в случаях:

- **Подключения к приложению WhatsApp на другом устройстве**

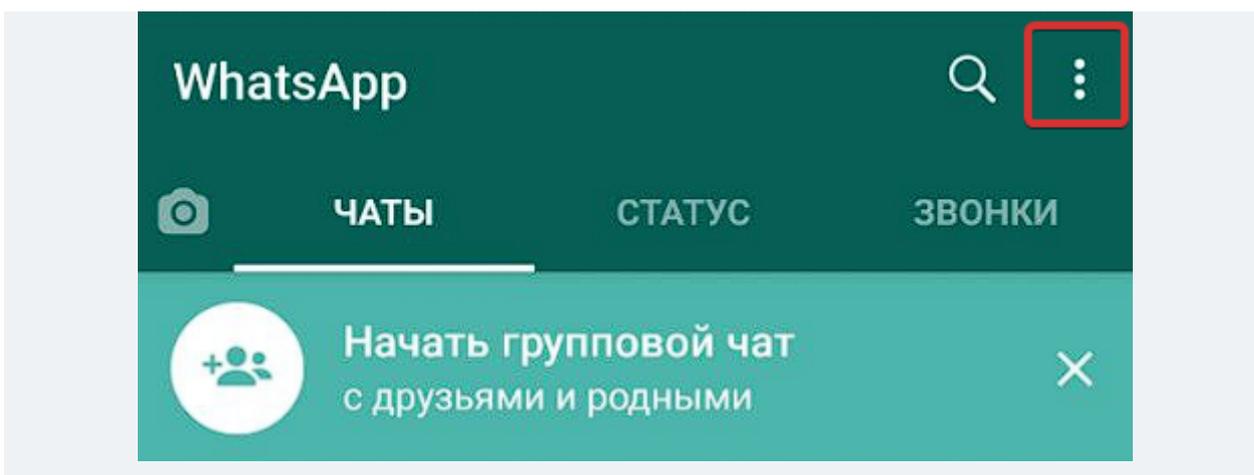
Это может произойти, когда вы заходите в ваш аккаунт WhatsApp с нового устройства (телефон, планшет и т.д) и подтверждаете свой вход по SMS или голосовому вызову от WhatsApp.

- **Смены типа аккаунта**

При изменении типа аккаунта на бизнес (или наоборот) интеграция становится неактивной.

- **Наличия предыдущего подключения к WhatsApp Web в браузере, на компьютере или другом устройстве**

Чтобы исключить данную ошибку, необходимо в приложении WhatsApp открыть меню, нажать на иконку с тремя вертикальными точками и в пункте **Связанные устройства** выполнить выход на всех гаджетах. После потребуется заново переподключить канал WhatsApp в i2crm.



При установившемся режиме работы с аккаунтом (когда нет подключений новых сервисов через сканирование QR-кода или новых устройств через вход по SMS) канал WhatsApp не отключается.

WhatsApp может автоматически отвязывать устройства если:

- вы вышли из своего аккаунта на своем основном устройстве;
- долго не заходить в WhatsApp на устройстве (связь с i2crm в таком случае останется, так как мы постоянно отправляем запросы к WhatsApp). Мы рекомендуем пользоваться WhatsApp один раз в неделю, чтобы связь с привязанным устройством не сбросилась;
- WhatsApp обновляет систему безопасности, то с высокой вероятностью отключаются все дополнительные устройства, в том числе и i2crm;

Что нужно сделать, чтобы восстановить работу канала:

Перейдите в раздел i2crm — Настройки — Входящие каналы и:

- выберите настройки канала WhatsApp (значок карандаша справа);
- нажмите на кнопку **Подключить WhatsApp**;
- отсканируйте **QR-код**;
- выберите **Активный** статус в **Расширенных настройках**;
- нажмите на кнопку **Сохранить изменения**.

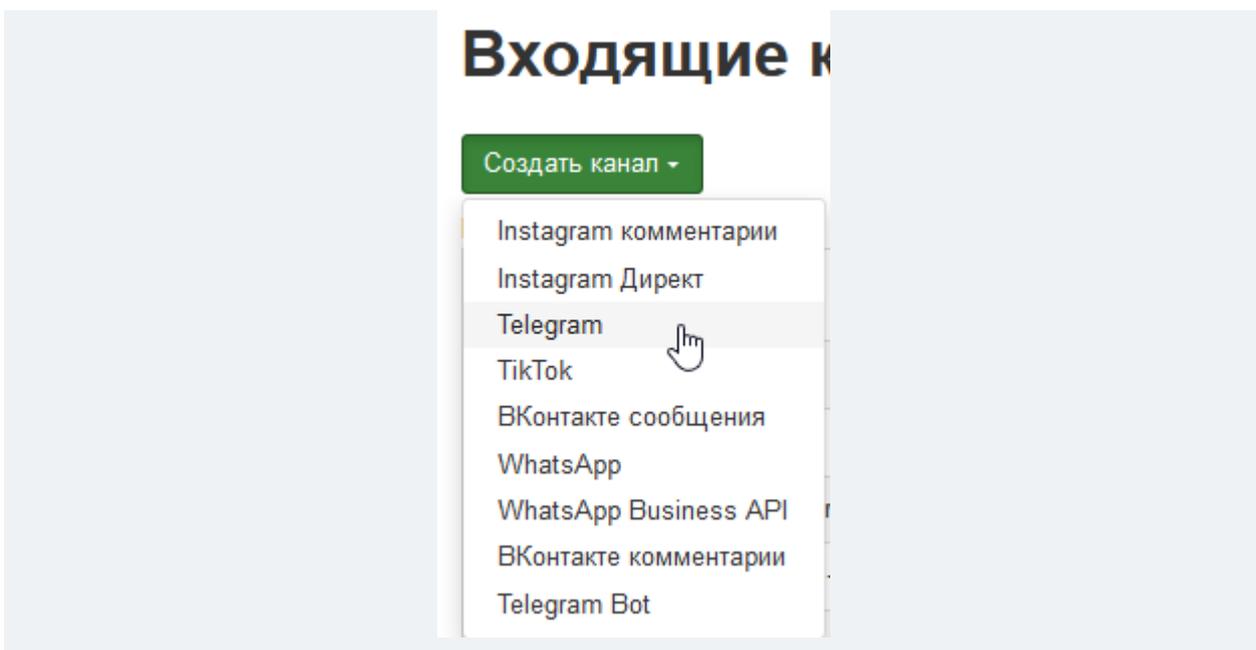
Telegram

Подключение канала «Telegram»

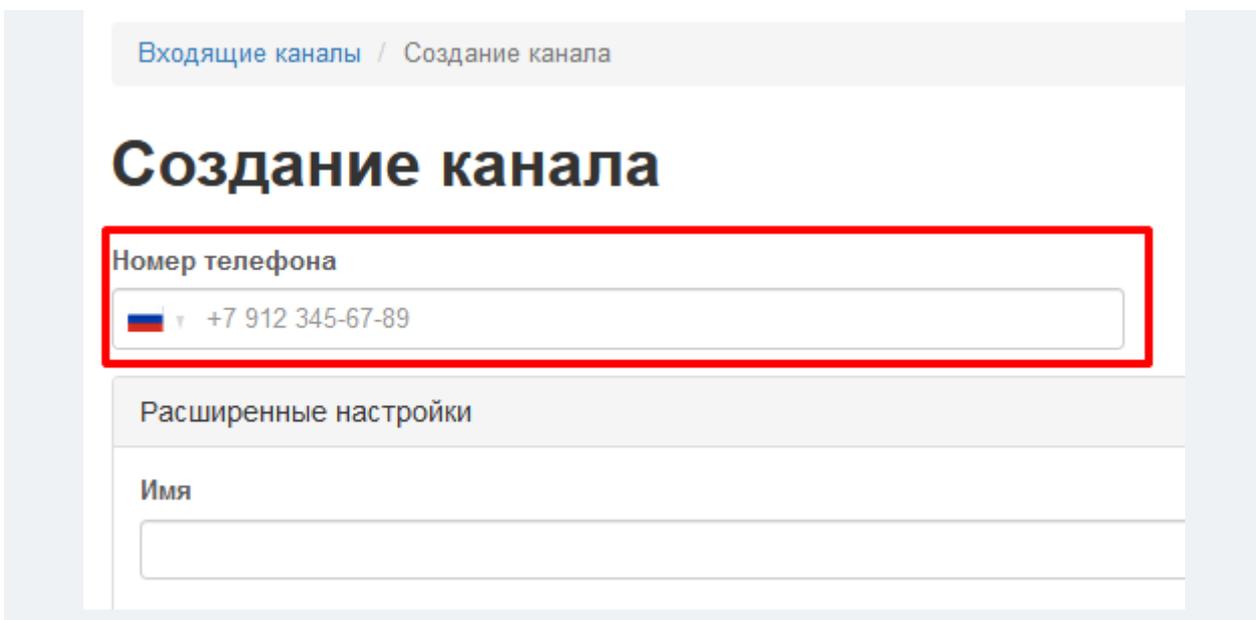
Подключите этот канал, чтобы выгружать в CRM-систему все сообщения из вашего мессенджера.

Как подключить «Telegram»:

1. В личном кабинете i2crm в верхнем правом углу нажмите кнопку **«Настройки»**.
2. Нажмите **«Входящие каналы»**.
3. Нажмите **«Создать канал»** и выберите **«Telegram»**.



4. В поле **«Номер телефона»** введите номер, который привязан к вашему Telegram-аккаунту и нажмите на кнопку **«Получить код подтверждения»**.



5. Откройте приложение Telegram и введите полученный код на странице подключения в поле «Код подтверждения».

Входящие каналы / Создание канала

Создание канала

Номер телефона

+7999 [blurred]

Код подтверждения

79

Важно!

Ни в коем случае не пересылайте код подтверждения никому, даже на скриншоте, чтобы обезопасить свой аккаунт и избежать ограничений для авторизации со стороны Telegram.

Если на вашем аккаунте Telegram включена двухфакторная аутентификация, облачный пароль, то необходимо дополнительно ввести его.

Номер телефона

+7962 [blurred]

Пароль

.....

6. Нажмите «Подключить» в нижней части страницы, затем — «Создать канал».

Готово, канал подключен и находится в списке ваших Входящих каналов. Теперь все сообщения, отправленные в ваш аккаунт Telegram, будут выгружаться в CRM-систему.

Создать канал +

Выделенные: Активировать Деактивировать Удалить

Канал был успешно создан. x

Показаны записи 1-6 из 6.

<input type="checkbox"/>	Имя ↕	Канал	Статус		
<input type="checkbox"/>	Telegram - [blurred]	Telegram	Активный		

Мы поддерживаем следующие типы сообщений:

- текст;
- эмодзи;
- изображения (.jpg, .png);
- документы (.txt, .word, .pdf, .excel, .powerpoint);
- файлы (образ диска, .zip, .tiff, .heic);
- аудио;
- видео (.avi, .mp4);
- контакты;
- ссылки.

Как написать первым в Telegram из amoCRM

После того, как вы подключите amoCRM и канал Telegram, вы можете написать первым клиенту прямо из CRM-системы.

Примечание

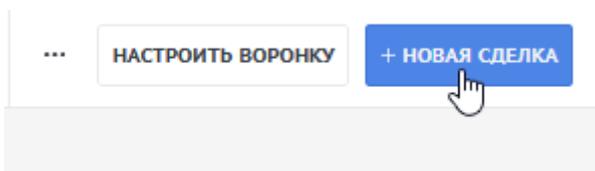
Инициировать диалог можно только 2 способами, с помощью:

- кнопки «Начать диалог через i2crm»;
- SalesBot через модуль «Виджет».

Если начать диалог другим способом, нажать на иконку чата или на номер телефона или использовать любой другой стандартный вариант в amoCRM, беседы будут разделены. Это может приводить к некорректной работе автоматизаций и других бизнес-процессов, основанных на работе ботов, скриптов и роботов.

Чтобы написать первым с помощью кнопки «Начать диалог через i2crm»:

1. Перейдите в amoCRM.
2. Перейдите в раздел «Сделки», затем в правом верхнем углу нажмите кнопку «Новая сделка».



3. В поле **Telegram** укажите ссылку в формате **https://t.me/account_name** или номер телефона в формате **https://t.me/79998887766** пользователя, которому хотите написать.

#ТЕГИРОВАТЬ

Воронка

Первичный контакт



Основное

Настроить

Отв-ный

XXXXXXXXXX

Бюджет

0 ₺



Добавить контакт

Компания

Название компании

Раб. тел.

...

Email раб.

...

Должность

...

Переход

...

День Рождения



Номер телефона

...

Город

...

Vkontakte

...

Telegram

<https://t.me/7999XXXXXX>

TikTok

...

Instagram

...

отмена



Добавить компанию

Сохранить

Отмена

Существует также альтернативный способ, с помощью которого можно написать в Telegram по номеру телефона, просто введите номер в поле «Раб. телефон».

Сделка #XXXXXX

#ТЕГИРОВАТЬ

Воронка
Первичный контакт

Основное Настроить

Отв-ный uLpodberezina

Бюджет 0 Р

Добавить контакт

Компания	Название компании
Раб. тел.	+7 999 111-21-21
Email раб.	...
Должность	...
Переход	...
День Рождения	📅
Номер телефона	...
Город	...
Vkontakte	...
Telegram	...
TikTok	...
Instagram	...

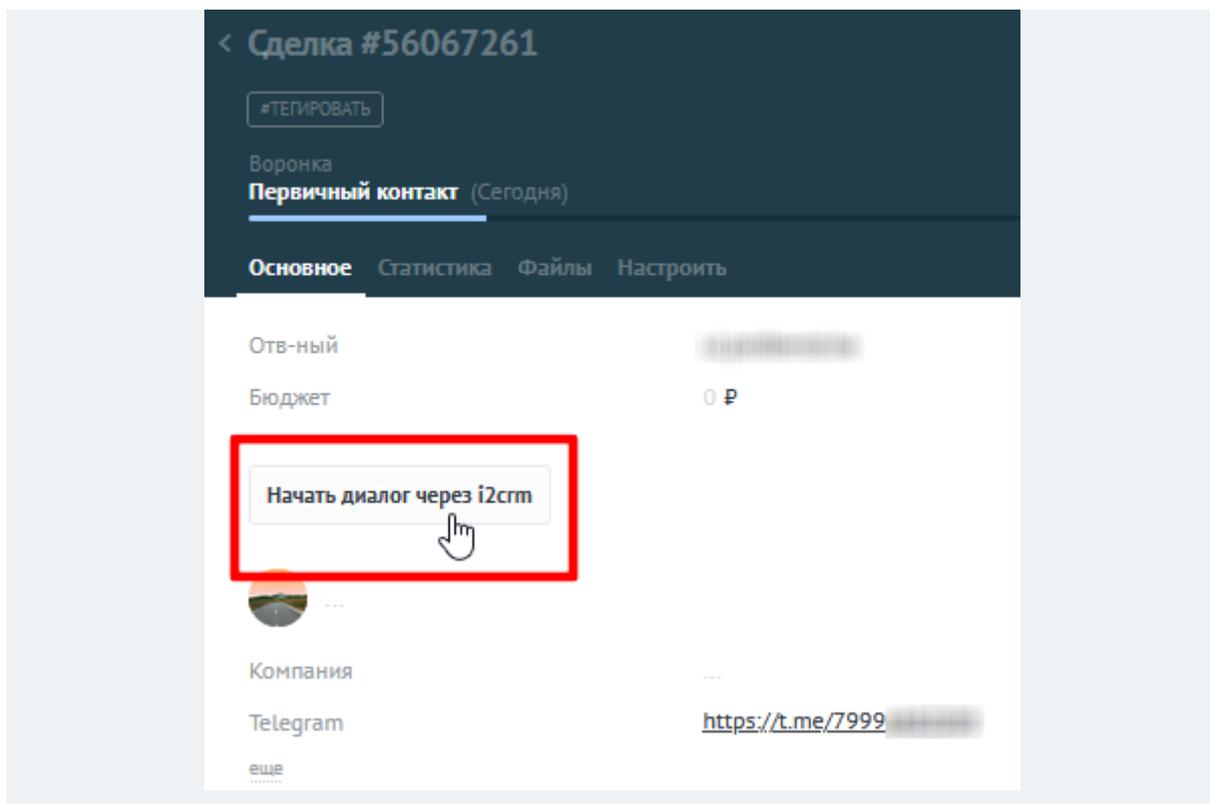
отмена

Добавить компанию

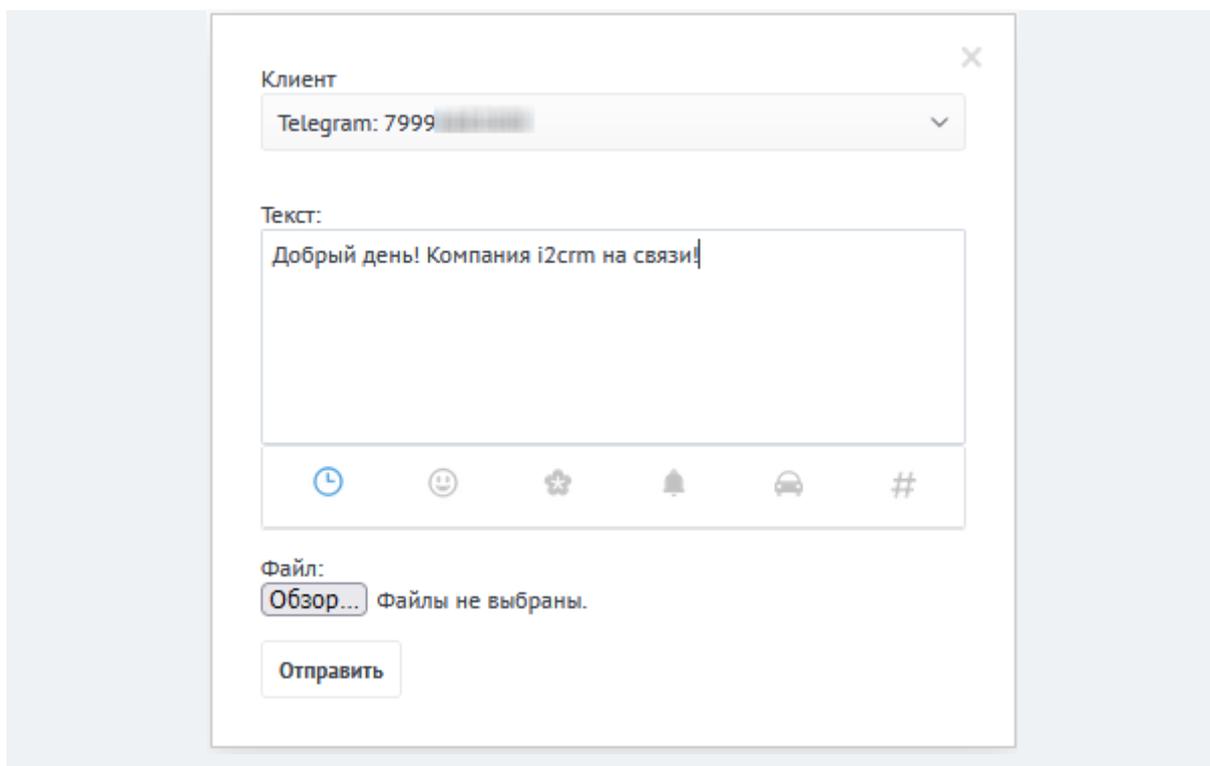
Сохранить Отмена

4. Нажмите «Сохранить».

5. Нажмите кнопку «Начать диалог через i2crm».

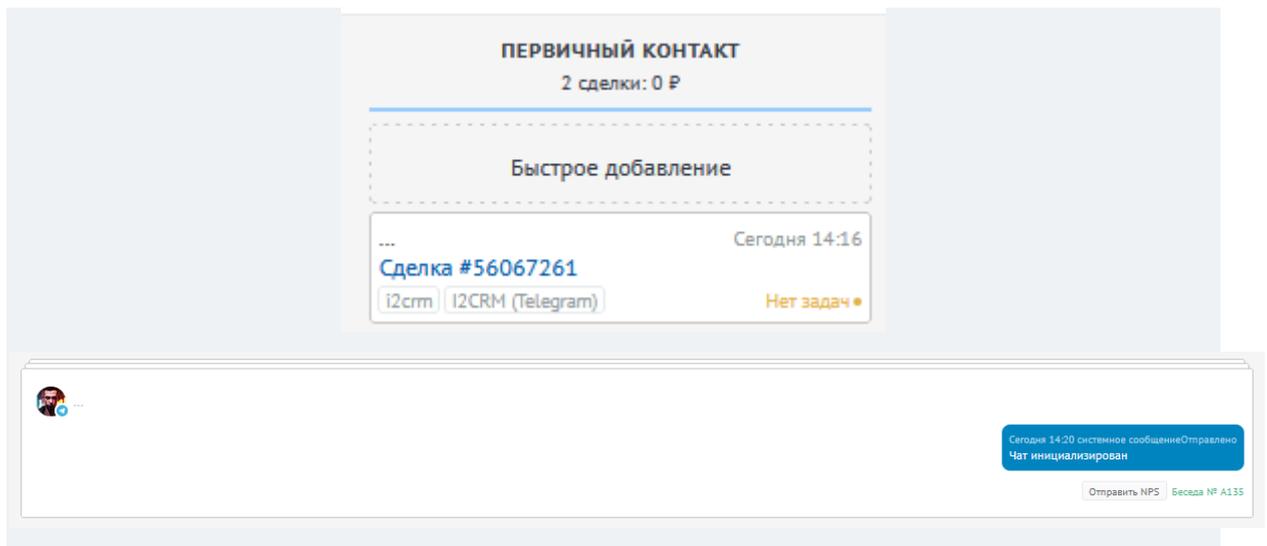


6. В открытом окне выберите контакт в поле «Клиент» и введите текст сообщения. Также можете приложить файлы с вашего устройства.



7. Нажмите «Отправить».

Теперь чат будет инициализирован, начать общение с клиентом можно, перейдя в раздел amoCRM «Сделки», а затем в саму сделку.



Часто задаваемые вопросы об интеграции Telegram с CRM

В этом материале мы собрали ответы на часто задаваемые вопросы об интеграции Telegram с CRM-системой.

Как работает интеграция i2crm с Telegram?

После того, как вы подключите входящий канал Telegram, сообщения начнут выгружаться сперва в личный кабинет i2crm, а затем в подключенный исходящий канал — CRM-систему.

Нужно ли создавать бота для работы интеграции?

Нет, бота создавать не нужно. На данный момент интеграция работает через приватное подключение.

Какие есть ограничения на создание диалогов и какова вероятность попасть в спам?

К сожалению, Telegram не предоставляет информацию о точных ограничениях. Мы рекомендуем придерживаться стандартных мер предосторожности, чтобы избежать блокировки аккаунта и попадания в спам:

не отправляйте большое количество сообщений первыми в течение короткого времени;

не отправляйте большое количество однотипных сообщений;

придерживайтесь правил хорошего тона, так как при получении первого сообщения ваш собеседник может нажать на кнопку **Это спам**.

В Telegram за блокировку аккаунтов отвечает система, построенная на машинном обучении, поэтому на блокировку аккаунта будут влиять как внутренние алгоритмы, так и реакции ваших собеседников.

На блокировку также влияет возраст аккаунта. Чем старше аккаунт тем лояльнее Telegram реагирует на нарушения, поэтому если новый аккаунт начнет нарушать правила, то риск перманентной блокировки очень высок.

Несмотря на отсутствие официальных ограничений, опытным путем были определены следующие ограничения:

Лимиты на рассылку без ссылки

40 сообщений

Лимиты на рассылку со ссылкой

10 сообщений

Оптимальная пауза при рассылке

от 10 секунд

Лимиты на приглашения

50

Оптимальная пауза при приглашении

10-15 секунд

Ограничения могут варьироваться как в меньшую, так и в большую сторону. Все зависит от качества аккаунтов и даты их регистрации.

Как лучше делать рассылку, используя номер телефона или имя пользователя?

Через имя пользователя, так как вы сможете отправить больше сообщений. Некоторые пользователи скрывают номер телефона и в таком случае его идентификация невозможна.

Instagram

Способы подключения Instagram* Директ

Существует 3 способа подключения аккаунта Instagram* Директ:

- **Прямое подключение** — только для подключения личной страницы;
- **Подключение через официальный API** — для бизнес-аккаунта;
- **Гибридное подключение** — для бизнес-аккаунта.

Сравнение режимов подключения Instagram Директ*

Официальный Instagram* API гарантирует отсутствие блокировок и любое другое негативное внимание со стороны Instagram*. Однако он имеет ряд ограничений, снижающих эффективность.

Например, через официальный API написать клиенту в директ первым или связаться с ним после удаления диалога нельзя.

Чтобы вы не сталкивались с подобными трудностями, но и не подвергались риску блокировок, мы создали **Гибридное подключение**. Наша индивидуальная разработка сочетает в себе все плюсы обеих версий API.

С ней вы получаете все возможности полноценного общения с клиентами, но сводите риск блокировки к минимуму, так как основные действия проводятся через официальный API.

Instagram* видит, что вы используете одобренную версию подключения, и уже не следит за вашей деятельностью.

Ниже приведена таблица с возможностями, доступными в каждой из версий.

	Официальный API	Прямое подключение	Гибридное подключение
Можно писать первым	✗ Нет	✓ Да	✓ Да
Написать пользователю, которому не ответили в течение 7 дней	✗ Нет	✓ Да	✓ Да
Голосовые и видеополучения	✗ Нет	✓ Да	✓ Да
Можно написать после удаления диалога	✗ Нет	✓ Да	✓ Да
Риск блокировки	✓ Нет	✗ Да	✓ Стремится к нулю

Подключение бизнес-аккаунта Instagram* Директ с помощью гибридного подключения

Гибридное подключение — самый удобный и безопасный способ подключения. В этом режиме риск блокировки аккаунта стремится к нулю, а само подключение включает в себя возможности прямого подключения и подключения через официальный API. Подробнее о различиях всех типов можно узнать здесь.

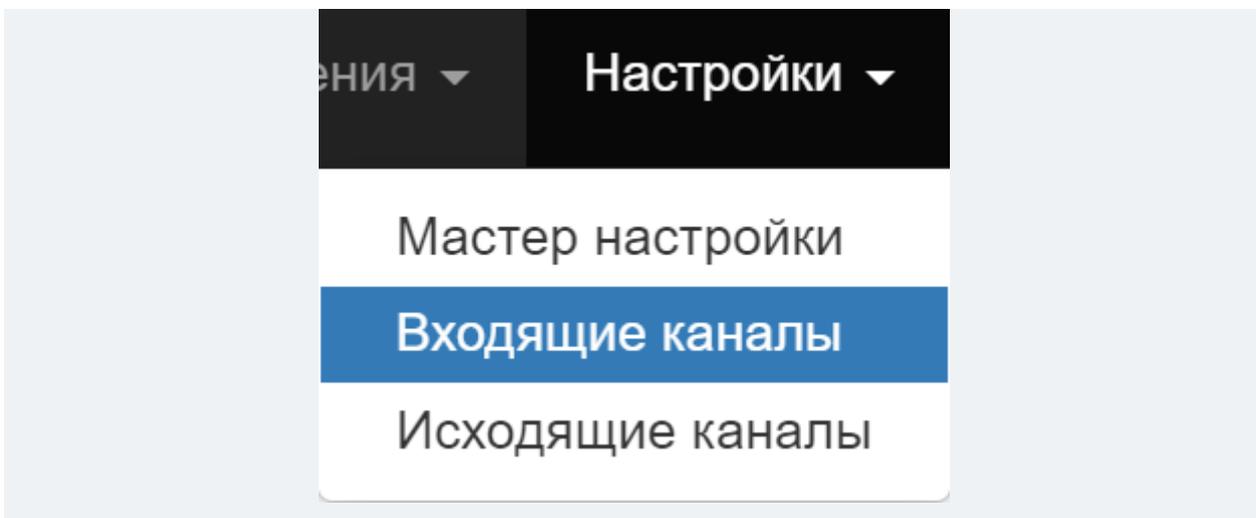
После подключения этого режима вы сможете выгружать полученные сообщения в свою CRM-систему и отвечать клиентам прямо из нее. После получения сообщения от одного клиента в CRM-системе создается один лид или сделка.

Важно:

Перед подключением канала с помощью гибридного подключения необходимо создать бизнес-аккаунт Instagram* и связать его с Facebook*.

Как подключить бизнес-аккаунт Instagram* Директ с помощью гибридного подключения

1. Перейдите в личный кабинет i2crm, авторизуйтесь.
2. В верхнем правом углу нажмите кнопку «**Настройки**».
3. Выберите раздел «**Входящие каналы**».



4. Нажмите «**Создать канал**».
5. В выпадающем списке нажмите «**Instagram Директ**».

Входящие каналы

Создать канал ▾

Instagram комментарии
Instagram Директ 
Telegram
TikTok
ВКонтакте сообщения
WhatsApp
WhatsApp Business API
ВКонтакте комментарии
Telegram Bot

6. Нажмите «Подключить бизнес-аккаунт».

Создание канала

Подключить личную страницу

Подключить бизнес аккаунт

7. На открывшейся странице в блоке «Гибридное подключение» нажмите «Подключить».

Создание канала

В случае подключения Instagram* через официальный API или гибридный режим, вам необходимо будет авторизоваться в Facebook*. Окно авторизации будет запущено автоматически. Пожалуйста, убедитесь предварительно, что у вас отключен блокировщик рекламы и включен VPN.

Прямое подключение

- ✓ можно писать первым
- ✓ написать пользователю, которому не ответили в течение 7 дней
- ✓ отправить ссылку на историю
- ✓ голосовые и видеответы
- ✓ можно писать после удаления диалога
- ✗ есть риск блокировки

Подключить

Через официальный API

- ✗ нельзя писать первым
- ✗ нельзя написать пользователю, которому не ответили в течение 7 дней
- ✗ нельзя отправить ссылку на историю
- ✗ нет голосовых и видеответов
- ✗ нельзя писать после удаления диалога
- ✓ нет риска блокировки

Подключить

Гибридное подключение

- ✓ можно писать первым
- ✓ написать пользователю, которому не ответили в течение 7 дней
- ✓ отправить ссылку на историю
- ✓ голосовые и видеответы
- ✓ можно писать после удаления диалога
- ✓ риск блокировки стремится к нулю

Подключить

*-Meta Platforms Inc. (Facebook, Instagram) - признана экстремистской, ее деятельность запрещена на территории России

8. Введите Логин и Пароль и нажмите на кнопку «Подключить». После этого авторизуйтесь в Facebook*.

Создание канала

Введите логин и пароль от вашего Instagram, а затем авторизуйтесь в вашем аккаунте Facebook.

Логин

Например, в строке <https://instagram.com/nickname/> - это часть: **nickname**

Пароль

Подключить

9. В открывшемся окне нажмите «Продолжить как i2crm user».

Продолжить как i2crm user?

Приложение i2crm получит доступ к вашему имени и фото профиля. Это не позволит приложению i2crm делать публикации на Facebook без вашего разрешения.

Отмена **Продолжить как i2crm user**

Не i2crm user? [Войти в другой аккаунт.](#)

10. В открывшемся списке страниц выберите страницу, которая привязана к бизнес-аккаунту Instagram*, и нажмите «Продолжить».

Выберите Страницы, доступ к которым будет у приложения ProfitRND

Позже вы сможете проверить список разрешений ProfitRND для выбранных Страниц.

- Разрешить использование всех существующих и будущих Страниц
Приложение ProfitRND получит доступ к вашим текущим Страницам, а также любым Страницам, которые вы создадите в будущем.
- Разрешить использование только для текущих Страниц
ProfitRND получит доступ только к выбранным Страницам.

Выбрать все

 UserPage

[Политика конфиденциальности приложения ProfitRND](#)

Назад

Продолжить

11. Выберите аккаунты Instagram*, которые хотите подключить, и нажмите на кнопку «Продолжить».

Выберите аккаунты Instagram, доступ к которым будет у приложения ProfitRND

Позже вы сможете проверить список разрешений ProfitRND для выбранных аккаунтов Instagram.

- Разрешить использование всех существующих и будущих аккаунтов Instagram
Приложение ProfitRND получит доступ к вашим текущим аккаунтам Instagram, а также любым аккаунтам Instagram, которые вы создадите в будущем.
- Разрешить использование только для текущих аккаунтов Instagram
ProfitRND получит доступ только к выбранным аккаунтам Instagram.

Выбрать все

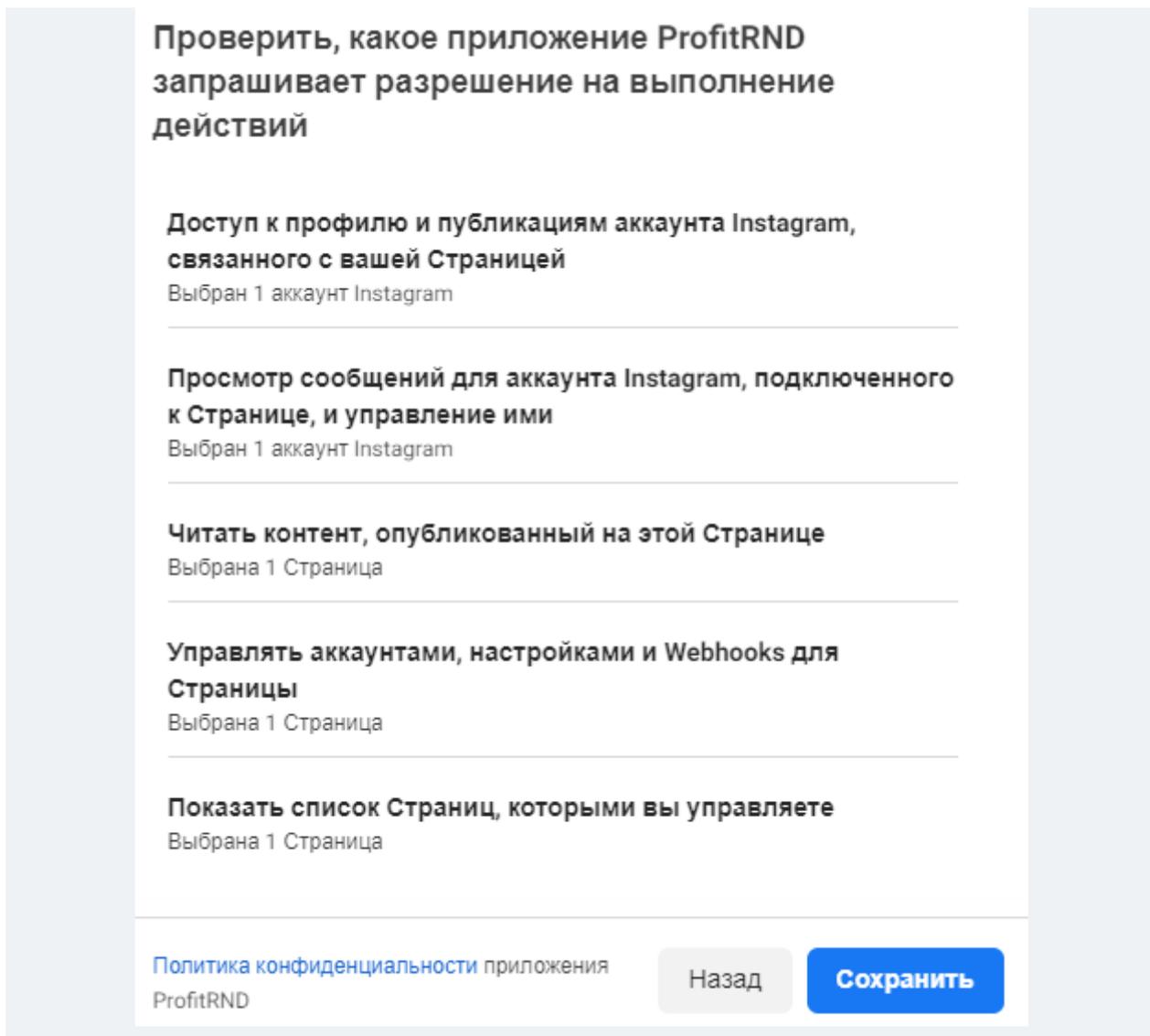
 slow_tester

[Политика конфиденциальности приложения ProfitRND](#)

Назад

Продолжить

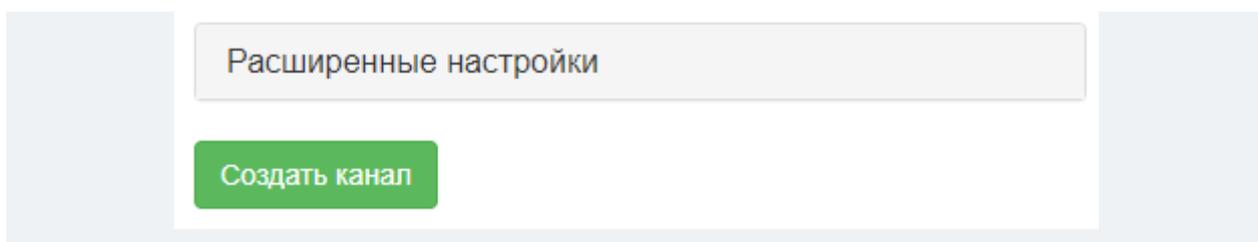
12. В открывшемся окне проверьте разрешения и нажмите «Сохранить».



13. В отобразившемся окне с информацией об успешном подключении нажмите «Понятно».

14. В приложении Instagram* перейдите в **Настройки** — **Конфиденциальность** — **Сообщения**. В разделе **Кросс-сервисные инструменты** включите «Разрешить доступ к сообщениям».

15. На странице создания канала в личном кабинете нажмите «Создать канал» в нижней части страницы.



Подключение канала к сервису i2crm завершено. Теперь вы увидите его в перечне **Входящих каналов**.

Входящие каналы

Создать канал ▾

Выделенные:

Активировать

Деактивировать

Удалить

Показаны записи 1-1 из 1.

<input type="checkbox"/>	Имя ↓	Канал	Статус		
<input type="checkbox"/>	Директ – instagramer	Instagram Директ	Активный		

Также бизнес-аккаунт можно подключить через официальный API, а личную страницу — с помощью прямого.

Подключение бизнес-аккаунта Instagram* Директ через официальный API

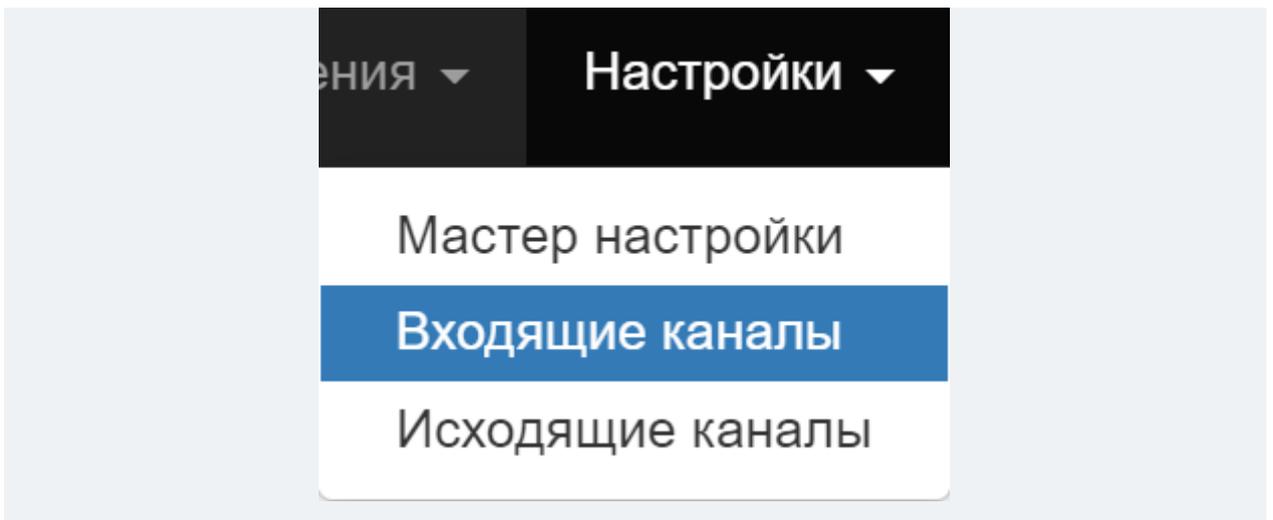
После подключения этого режима вы сможете выгружать полученные сообщения в свою CRM-систему и отвечать клиентам прямо из нее. После получения сообщения от одного клиента в CRM-системе создается один лид или сделка.

Обратите внимание:

1. Перед подключением канала с помощью официального API необходимо создать бизнес-аккаунт Instagram* и связать его с Facebook*.
2. Перед подключением бизнес-аккаунта Instagram* необходимо включить доступ к сообщениям. Доступ предоставляется в настройках приложения Instagram*: **Настройки и конфиденциальность — Сообщения и ответы на истории — Управлять сообщениями — Разрешить доступ к сообщениям.**
3. На канале Директ, который подключен через официальный API, со стороны Facebook* действует следующее ограничение: **если с последнего сообщения пользователя прошло более семи дней, написать ему больше нельзя.**

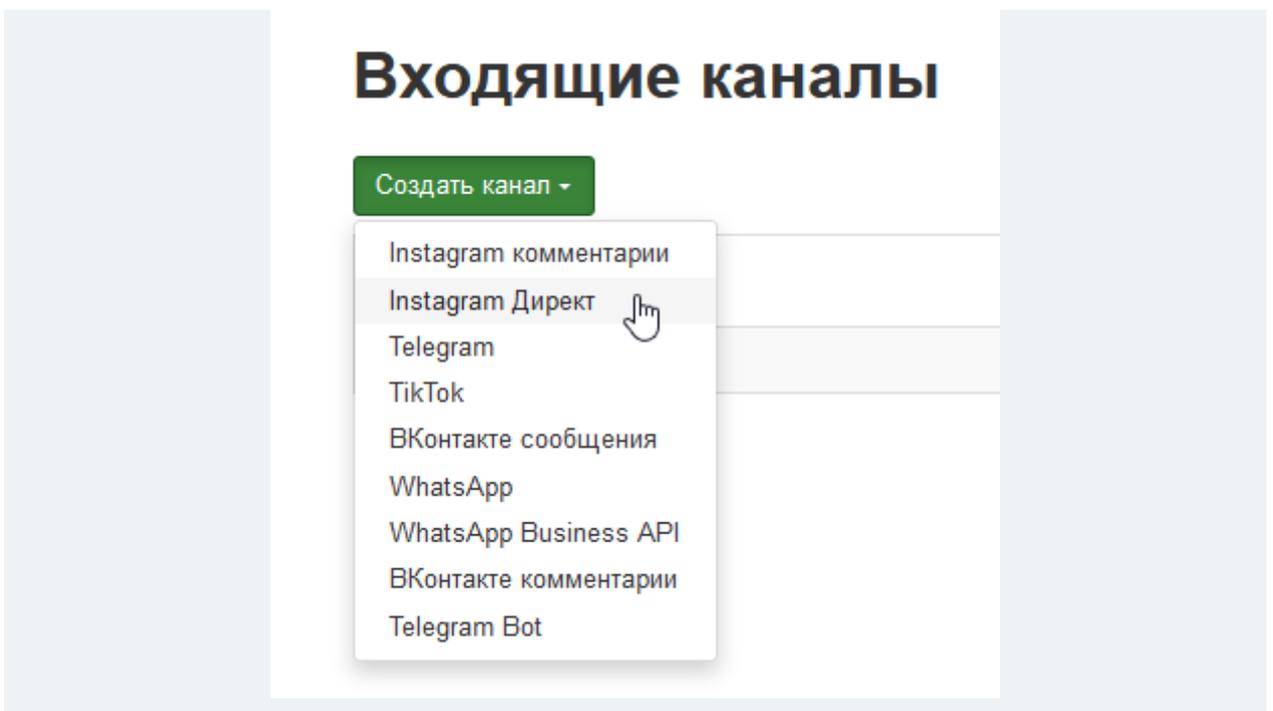
Как подключить бизнес аккаунт Instagram* Директ через официальный API

1. Перейдите в личный кабинет i2crm, авторизуйтесь.
2. В верхнем правом углу нажмите кнопку «Настройки».
3. Выберите раздел «Входящие каналы».

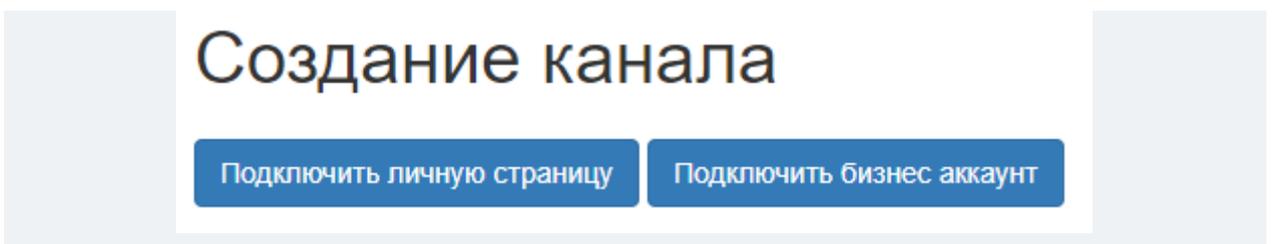


4. Нажмите «Создать канал».

5. В выпадающем списке нажмите «Instagram Директ».



6. Нажмите «Подключить бизнес-аккаунт».



7. На открывшейся странице в блоке «Через официальный API» нажмите «Подключить».

Создание канала

В случае подключения Instagram* через официальный API или гибридный режим, вам необходимо будет авторизоваться в Facebook*. Окно авторизации будет запущено автоматически. Пожалуйста, убедитесь предварительно, что у вас отключен блокировщик рекламы и включен VPN.

Прямое подключение

- ✓ можно писать первым
- ✓ написать пользователю, которому не ответили в течение 7 дней
- ✓ отправить ссылку на историю
- ✓ голосовые и видеоответы
- ✓ можно писать после удаления диалога
- ✗ есть риск блокировки

Подключить

Через официальный API

- ✗ нельзя писать первым
- ✗ нельзя написать пользователю, которому не ответили в течение 7 дней
- ✗ нельзя отправить ссылку на историю
- ✗ нет голосовых и видеоответов
- ✗ нельзя писать после удаления диалога
- ✓ нет риска блокировки

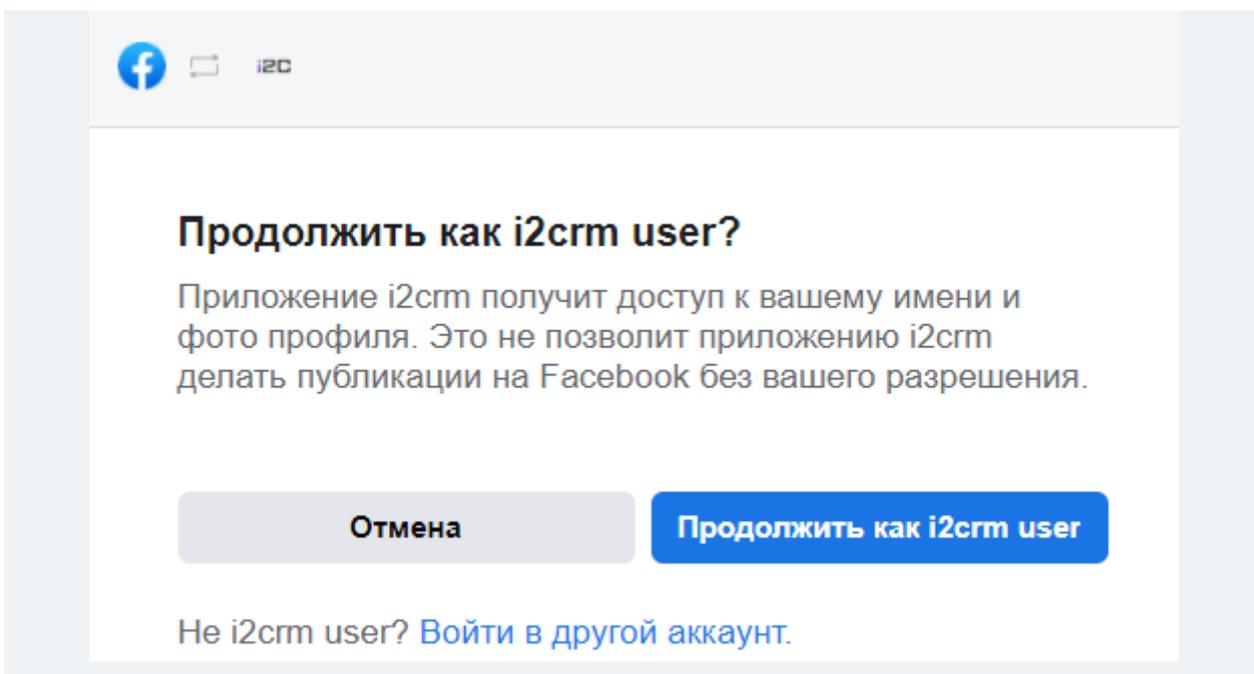
Подключить

Гибридное подключение

- ✓ можно писать первым
- ✓ написать пользователю, которому не ответили в течение 7 дней
- ✓ отправить ссылку на историю
- ✓ голосовые и видеоответы
- ✓ можно писать после удаления диалога
- ✓ риск блокировки стремится к нулю

Подключить

8. В открывшемся окне нажмите «Продолжить как i2crm user».



9. В открывшемся списке страниц выберите страницу, которая привязана к бизнес-аккаунту Instagram*, и нажмите «Продолжить».

Выберите Страницы, доступ к которым будет у приложения ProfitRND

Позже вы сможете проверить список разрешений ProfitRND для выбранных Страниц.

- Разрешить использование всех существующих и будущих Страниц
Приложение ProfitRND получит доступ к вашим текущим Страницам, а также любым Страницам, которые вы создадите в будущем.
- Разрешить использование только для текущих Страниц
ProfitRND получит доступ только к выбранным Страницам.

Выбрать все

 UserPage

[Политика конфиденциальности приложения ProfitRND](#)

Назад

Продолжить

10. Выберите аккаунты Instagram*, которые хотите подключить, и нажмите на кнопку «Продолжить».

Выберите аккаунты Instagram, доступ к которым будет у приложения ProfitRND

Позже вы сможете проверить список разрешений ProfitRND для выбранных аккаунтов Instagram.

- Разрешить использование всех существующих и будущих аккаунтов Instagram
Приложение ProfitRND получит доступ к вашим текущим аккаунтам Instagram, а также любым аккаунтам Instagram, которые вы создадите в будущем.
- Разрешить использование только для текущих аккаунтов Instagram
ProfitRND получит доступ только к выбранным аккаунтам Instagram.

Выбрать все

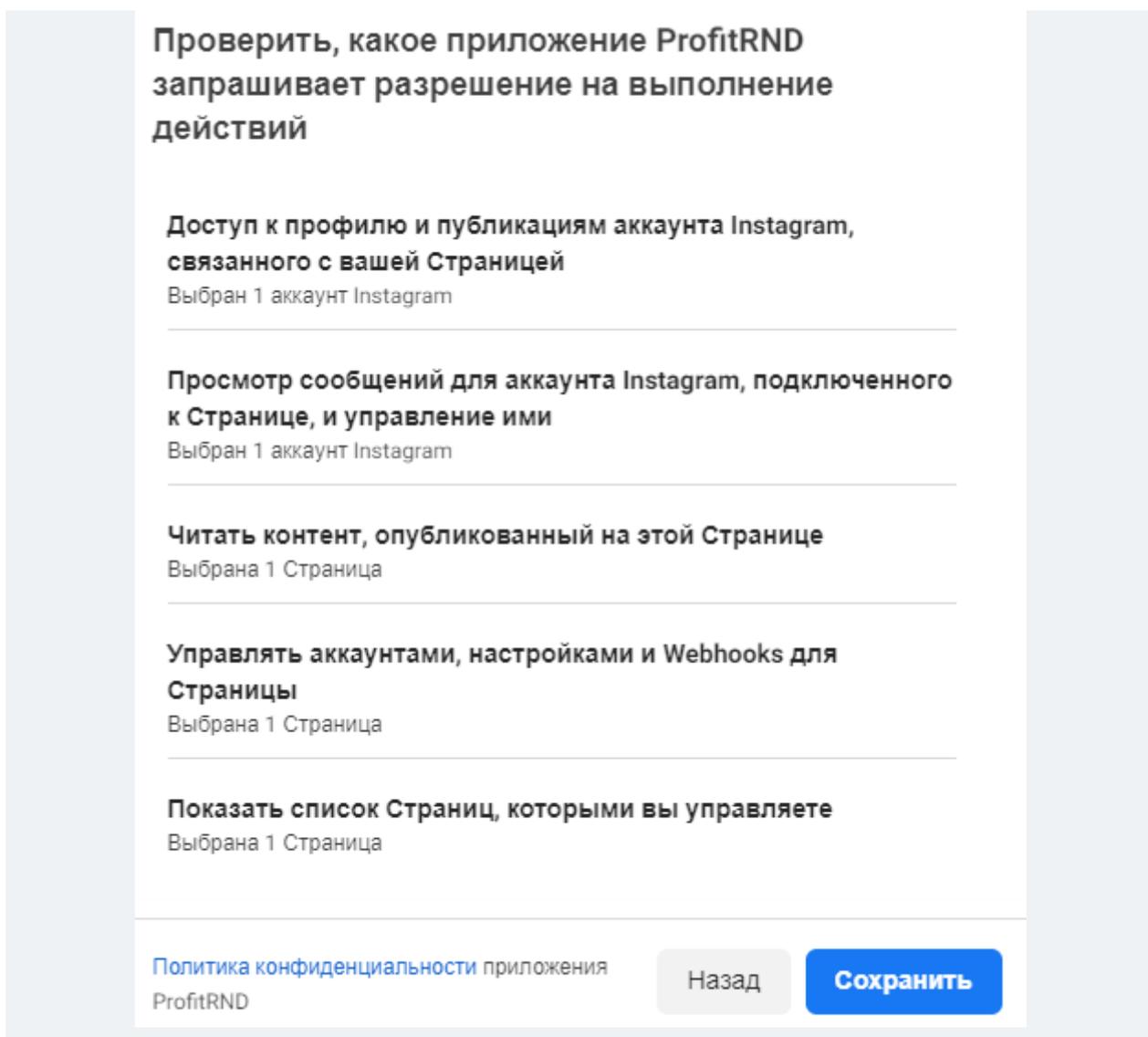
 slow_tester

[Политика конфиденциальности приложения ProfitRND](#)

Назад

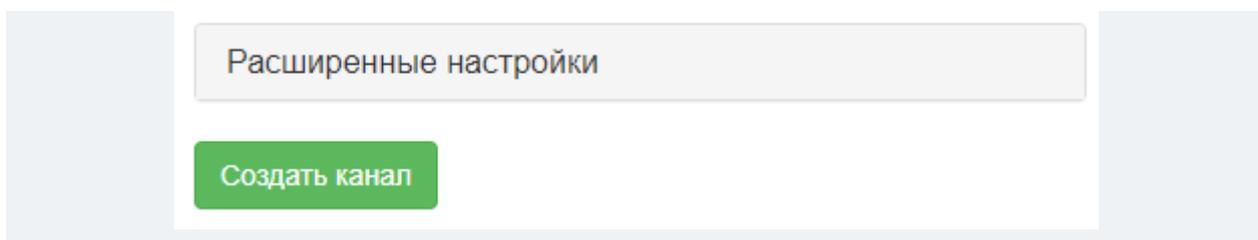
Продолжить

11. В открывшемся окне проверьте разрешения и нажмите «Сохранить».



12. В отобразившемся окне с информацией об успешном подключении нажмите «Понятно».

13. На странице создания канала нажмите «Создать канал» в нижней части страницы.



Подключение канала к сервису i2crm завершено. Теперь вы увидите его в перечне **Входящих каналов**.

Входящие каналы

Создать канал ▾

Выделенные:

Активировать

Деактивировать

Удалить

Показаны записи 1-1 из 1.

<input type="checkbox"/>	Имя ↓	Канал	Статус		
<input type="checkbox"/>	Директ – instagramer	Instagram Директ	Активный		

Также бизнес-аккаунт можно подключить с помощью гибридного подключения, а личную страницу — с помощью прямого.

Подключение личной страницы или бизнес-аккаунта Instagram* Директ с помощью прямого подключения

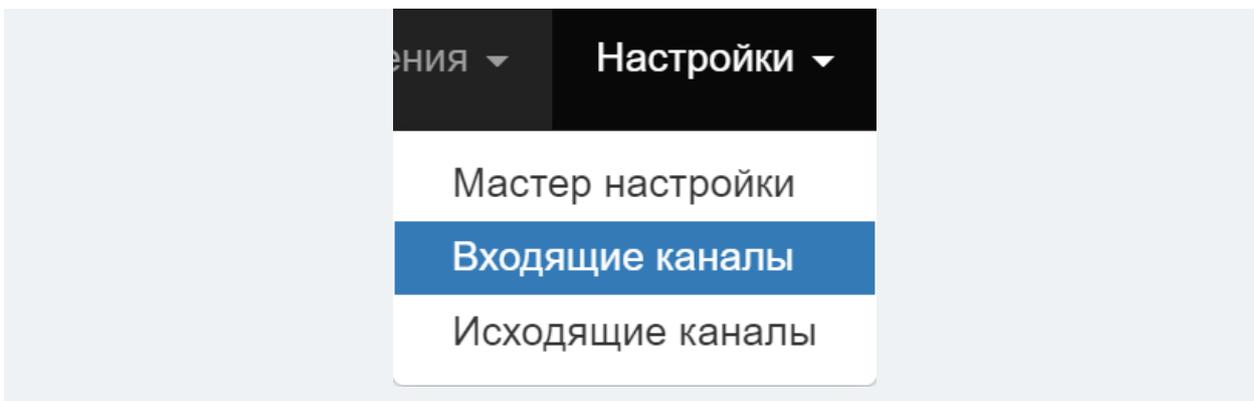
После подключения этого режима вы сможете выгружать полученные сообщения в свою CRM-систему и отвечать клиентам прямо из нее. После получения сообщения от одного клиента в CRM-системе создается один лид или сделка.

После создания канала с помощью прямого подключения иногда возникают проблемы с отключением канала из-за использования дополнительного сервиса.

Как этого избежать: запомните страну, через которую этот сервис подключал вас при создании канала Instagram*, и проследите, чтобы в ходе последующих авторизаций с помощью дополнительного сервиса всегда использовалась та же страна.

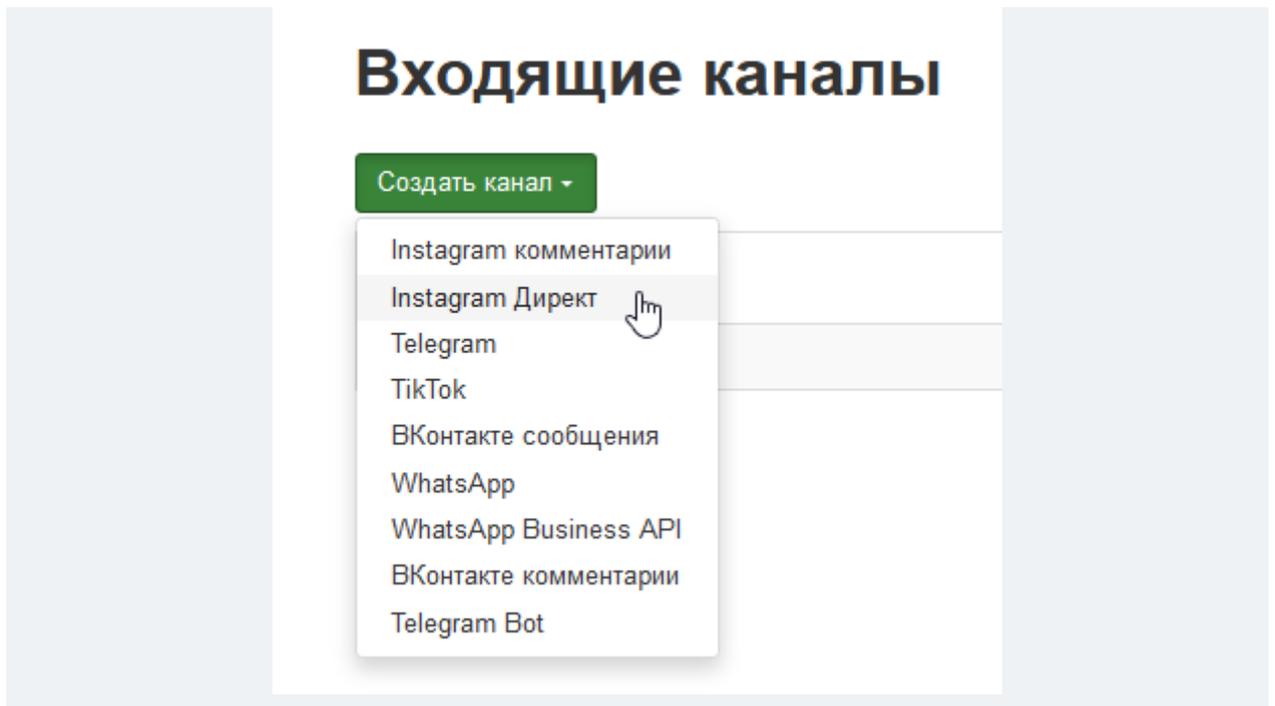
Как подключить личную страницу или бизнес-аккаунт Instagram* Директ с помощью прямого подключения

1. Перейдите в личный кабинет i2crm, авторизуйтесь.
2. В верхнем правом углу нажмите кнопку «Настройки».
3. Выберите раздел «Входящие каналы».

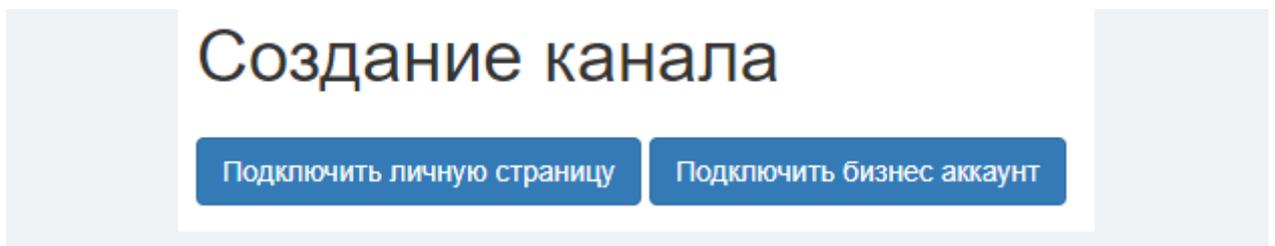


4. Нажмите «Создать канал».

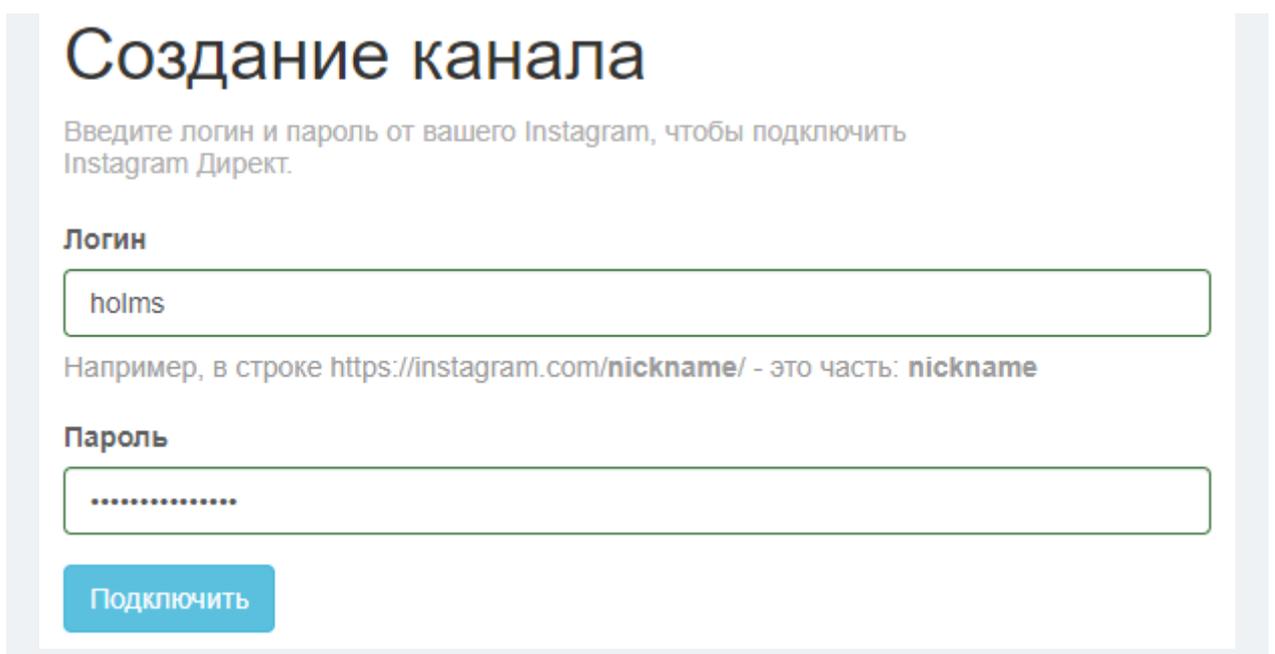
5. В выпадающем списке нажмите «Instagram Директ».



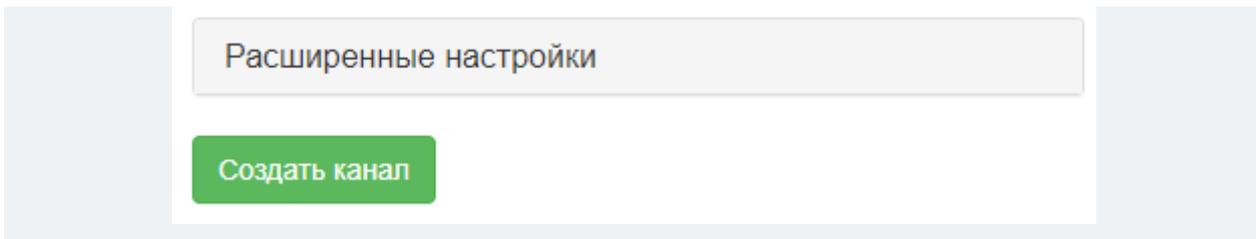
6. Выберите ваш тип страницы.



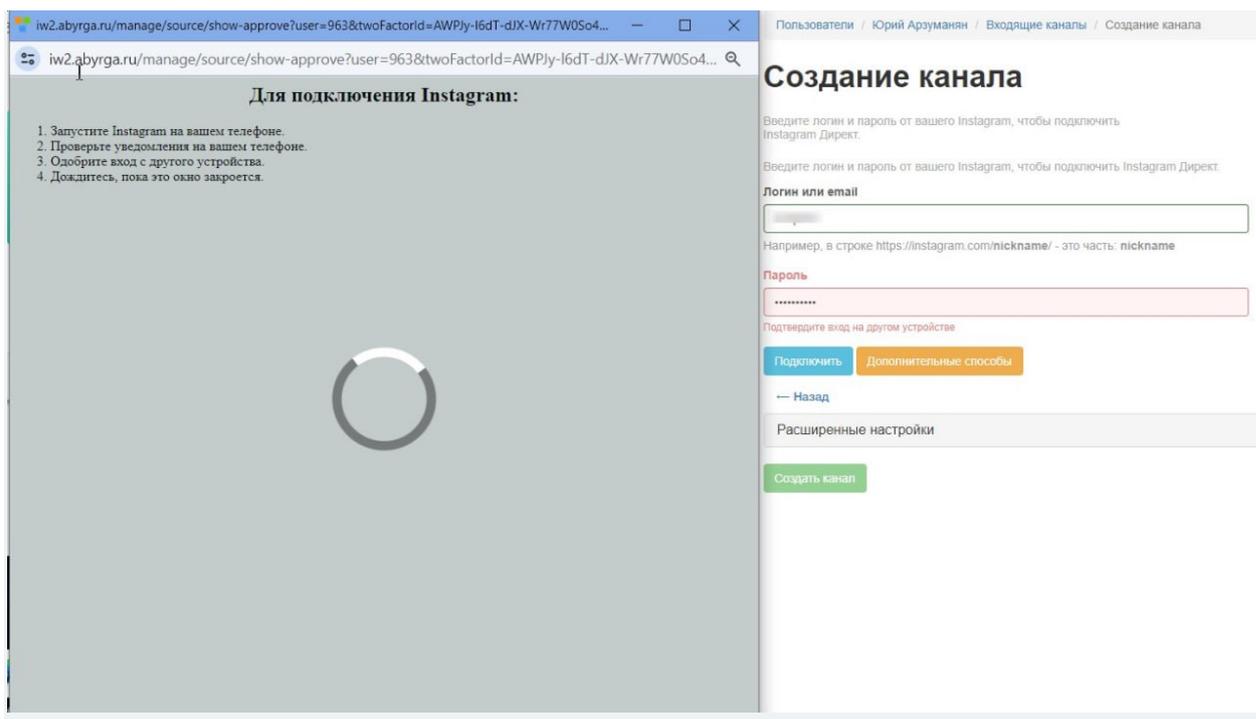
7. Введите логин и пароль вашего аккаунта Instagram*.



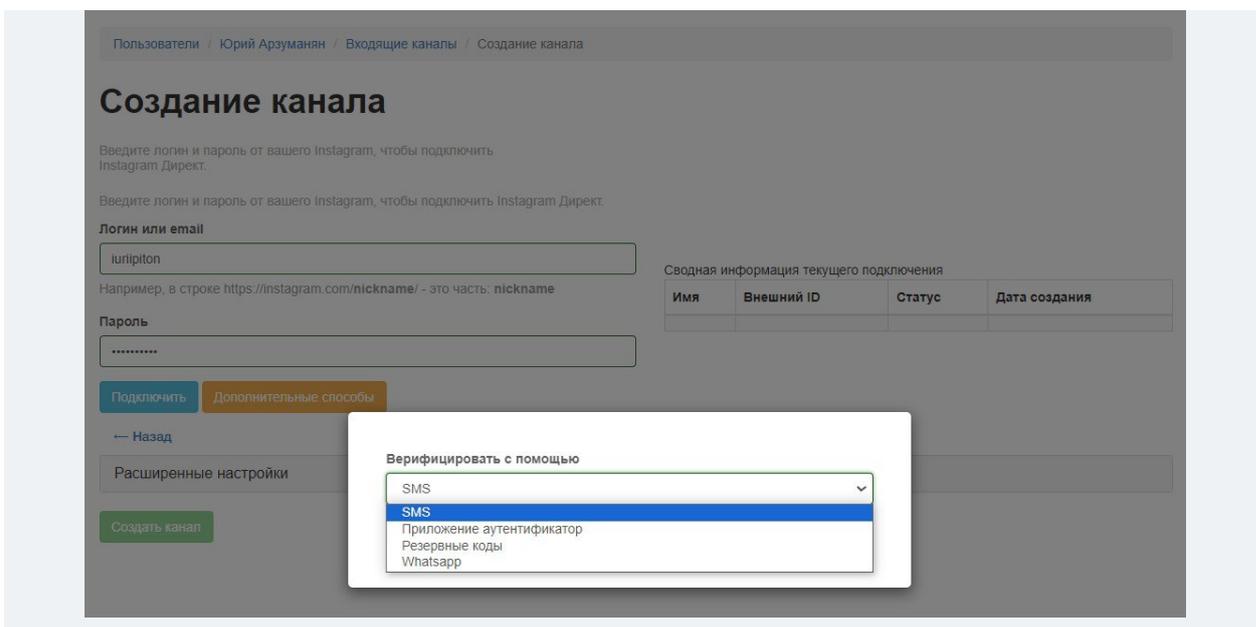
8. Нажмите «Подключить», а затем «Создать канал».



9. Если вы используете двухфакторную авторизацию в Instagram* сначала вам будет предложено войти с помощью подтверждения на устройстве:



Если вы хотите войти с помощью иного способа, нажмите «Дополнительные способы» и выберите желаемый. Доступны: SMS, приложение аутентификатор, резервные коды и WhatsApp.



10. Введите код, полученный выбранным способом, в соответствующее поле.

Подключение канала к сервису i2crm завершено. Теперь вы увидите его в перечне **Входящих каналов**.

Входящие каналы

Создать канал ▾ Выделенные: Активировать Деактивировать Удалить

Показаны записи 1-1 из 1.

<input type="checkbox"/>	Имя ↓↑	Канал	Статус		
<input type="checkbox"/>	Директ – instagramer	Instagram Директ	Активный		

Вы можете подключить **бизнес-аккаунт Instagram*** Директ через:

- подключение через официальный API;
- гибридное подключение.

Методы двухфакторной аутентификации

Если вы используете двухфакторную аутентификацию в Instagram*, то при создании входящего канала вам потребуется ввести код. Сначала вам будет предложено войти с помощью подтверждения на устройстве:

iw2.abyriga.ru/manage/source/show-approve?user=963&twoFactorId=AWPjy-l6dT-djX-Wr77W0So4...

Для подключения Instagram:

1. Запустите Instagram на вашем телефоне.
2. Проверьте уведомления на вашем телефоне.
3. Одобрите вход с другого устройства.
4. Дождитесь, пока это окно закроется.

Создание канала

Введите логин и пароль от вашего Instagram, чтобы подключить Instagram Директ.

Введите логин и пароль от вашего Instagram, чтобы подключить Instagram Директ.

Логин или email

Например, в строке <https://instagram.com/nickname/> - это часть: **nickname**

Пароль

Подтвердите вход на другом устройстве

Подключить Дополнительные способы

← Назад

Расширенные настройки

Создать канал

Если вы хотите войти с помощью иного способа, нажмите «Дополнительные способы» и выберите желаемый. Доступны: SMS, приложение аутентификатор, резервные коды и WhatsApp.

Пользователи / Юрий Арзуманян / Входящие каналы / Создание канала

Создание канала

Введите логин и пароль от вашего Instagram, чтобы подключить Instagram Директ.

Введите логин и пароль от вашего Instagram, чтобы подключить Instagram Директ.

Логин или email

Например, в строке `https://instagram.com/nickname/` - это часть: `nickname`

Пароль

Подключить **Дополнительные способы**

← Назад

Расширенные настройки

Создать канал

Сводная информация текущего подключения

Имя	Внешний ID	Статус	Дата создания

Верифицировать с помощью

- SMS
- SMS**
- Приложение аутентификатор
- Резервные коды
- Whatsapp

- SMS-код;

Верифицировать с помощью

SMS

Код, полученный вами в SMS

Введите код, высланный вам на номер.



Код подтверждения аккаунта
Instagram: 542 937. #ig

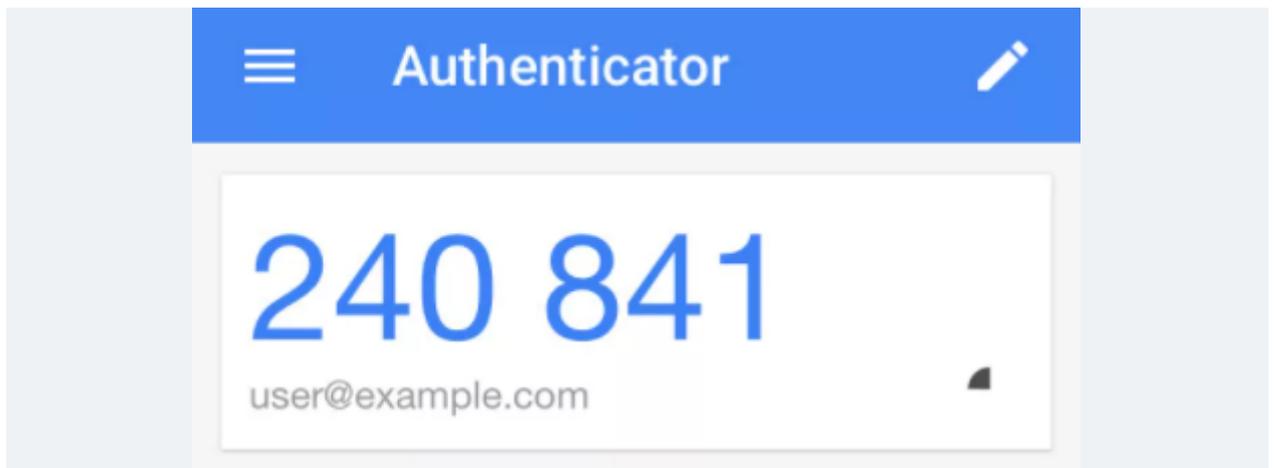
- приложение-аутентификатор (например Duo Mobile, Google Authenticator);

Верифицировать с помощью

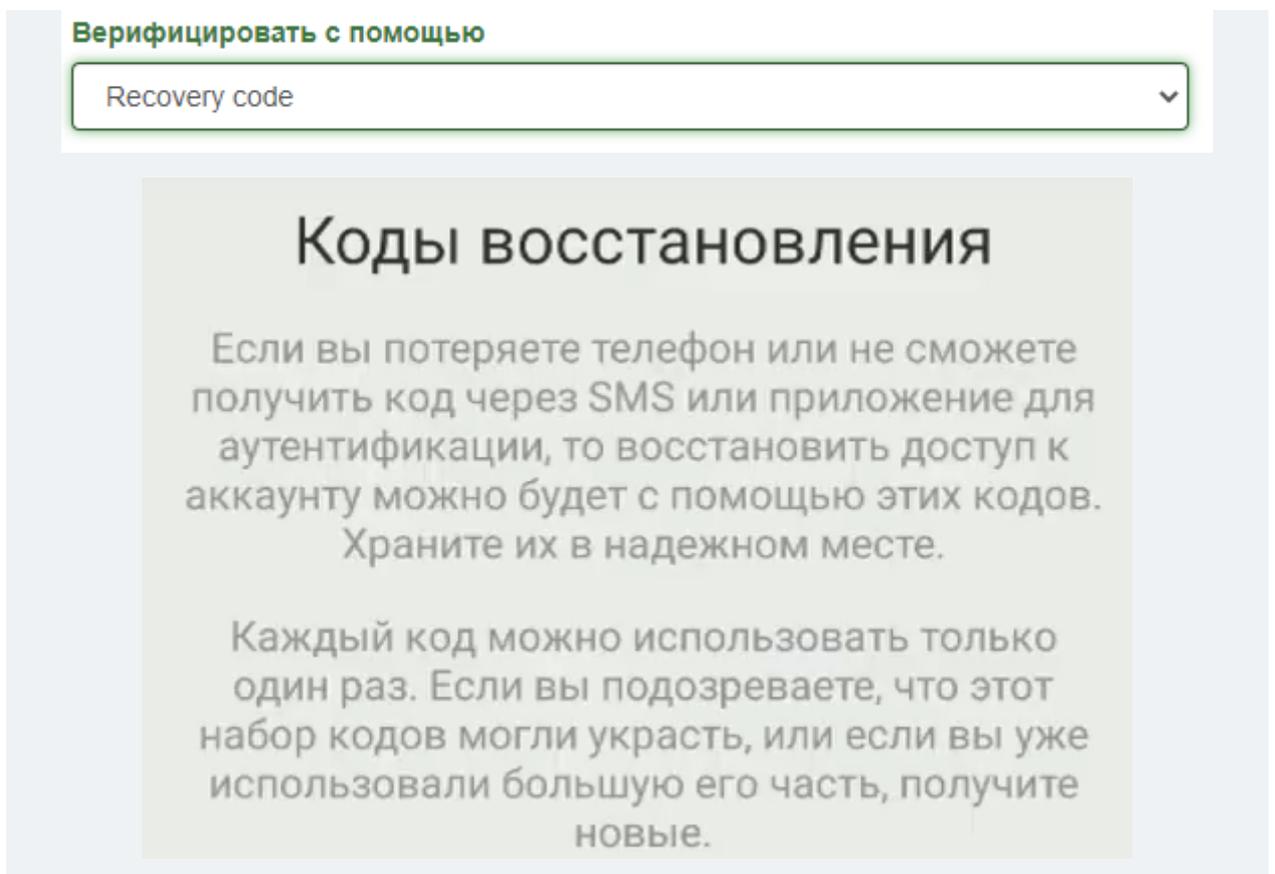
Authenticator app

Код, полученный вами в SMS

Введите код из приложения-аутентификатора.



- резервные коды;



Резервные коды можно найти в [приложении Instagram*](#) в разделе [Настройки - Безопасность - Двухфакторная аутентификация - Дополнительные способы - Резервные коды](#).

- WhatsApp.

Пароль

.....

Код, полученный вами в Whatsapp

Вы должны ввести код

Код может идти к вам до 10 минут.

Подключить Дополнительные способы

← Назад

Расширенные настройки

Создать канал

Для наших партнеров, которые работают по API: Chat2desk, Livetext или Yeahdesk, поддерживается только код из SMS для двухфакторной аутентификации. Ни резервные коды, ни коды из приложения-аутентификатора приняты не будут. Поэтому важно включить в приложении аутентификацию через SMS.

Авторизация в Instagram через i2crm*

Для подключения входящего канала Директ через прямое или гибридное подключение вам необходимо ввести регистрационные данные. Это потребует только один раз, и пароль **не будет храниться** на наших серверах.

Комментарии

Отличия официального Instagram* API: комментарии

27 июнь 2023 г. 11:20

[Instagram*](#) [Комментарии](#)

1. Благодаря официальному Instagram* API, подключение канала комментариев происходит непосредственно через Facebook*. Раньше для работы с этим каналом необходимо было подключить канал Директ.
2. Официальные комментарии работают в режиме реального времени, то есть сервис будет отображать новые комментарии мгновенно. В случае с неофициальной версией, периодически могли случаться задержки из-за непрямого подключения.
3. Работа через официальный Instagram* API полностью безопасна, так как Facebook* сам предоставляет такую возможность. Это значит, что вы можете не бояться блокировки или любого другого негативного внимания со стороны Instagram*.

4. Подключить канал комментариев через официальный Instagram* API могут только бизнес-аккаунты. На обычных пользовательских аккаунтах такая функция отсутствует.

Подключение личной страницы или бизнес-аккаунта Instagram* Комментарии с помощью прямого подключения

Существует два варианта создания канала:

- **С помощью официального API** — только для бизнес-аккаунта;
- **Прямое подключение** — как для бизнес-аккаунта, так и для личной страницы.

Обратите внимание:

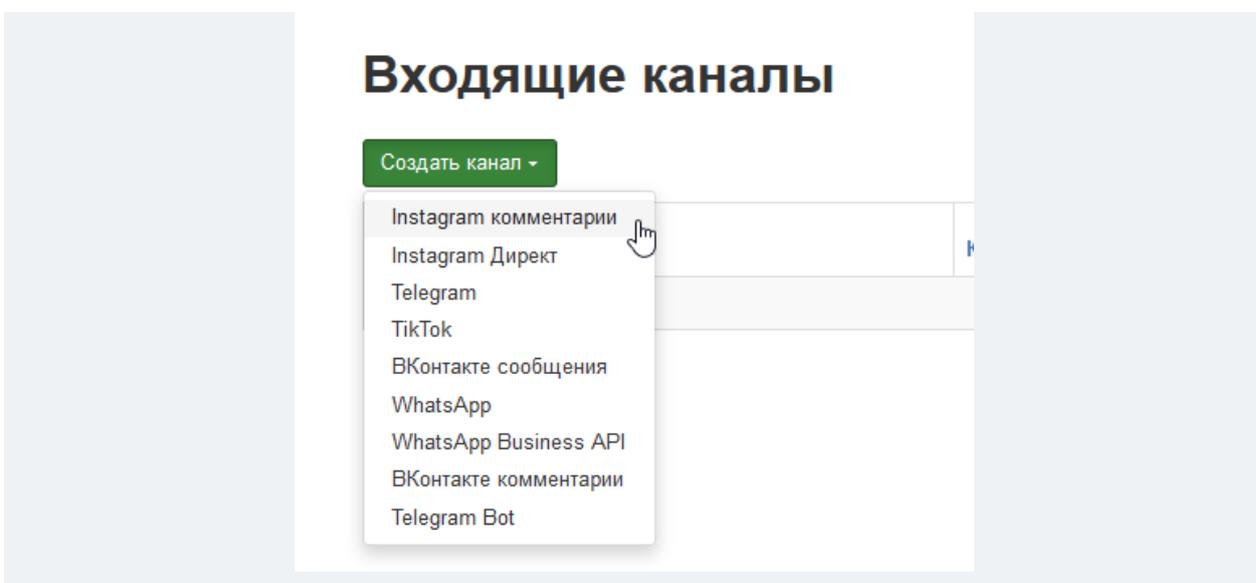
1. Подключить Instagram* Комментарии можно только после подключения Instagram* Директ.

Если вы подключили Instagram* Директ через официальный API, то и Instagram* Комментарии необходимо подключать через официальный API. Если Instagram* Директ был подключен прямым подключением, то Instagram* Комментарии также нужно подключать с помощью прямого подключения. В ином случае будут возникать ошибки.

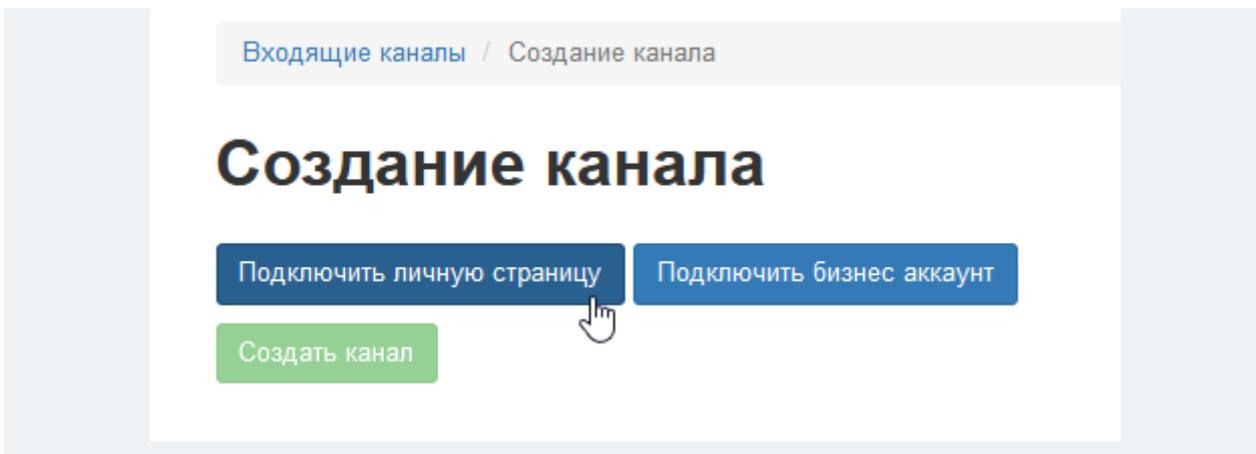
2. Ваш бизнес-аккаунт Instagram* должен быть связан с Facebook*.

Как подключить личную страницу Instagram* Комментарии с помощью прямого подключения

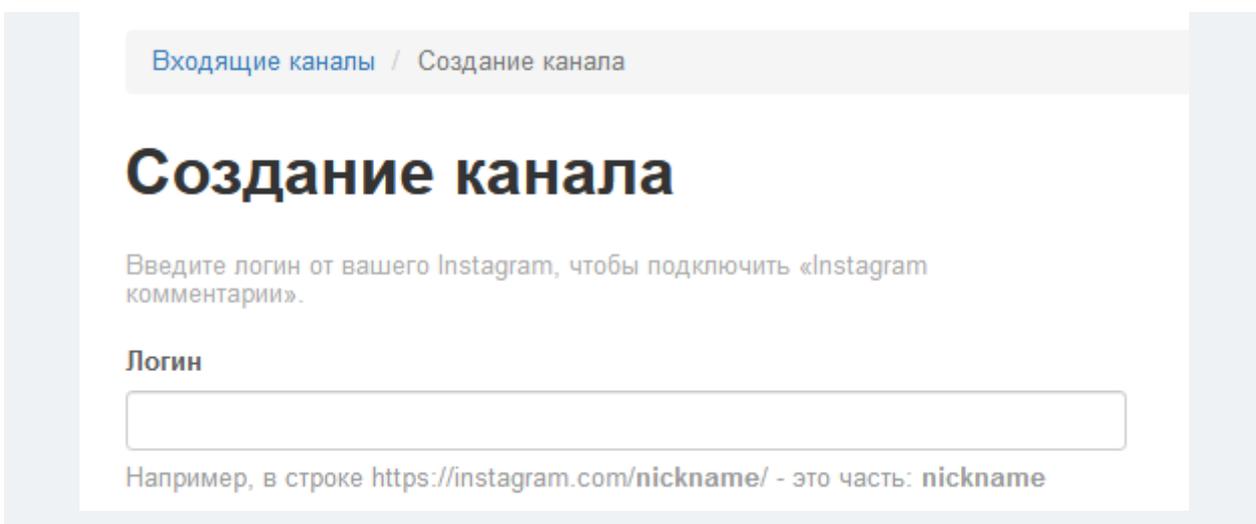
1. Перейдите в личный кабинет i2crm, авторизуйтесь.
2. В верхнем правом углу нажмите кнопку «Настройки».
3. Выберите раздел «Входящие каналы».
4. Нажмите «Создать канал».
5. В выпадающем списке нажмите «Instagram Комментарии».



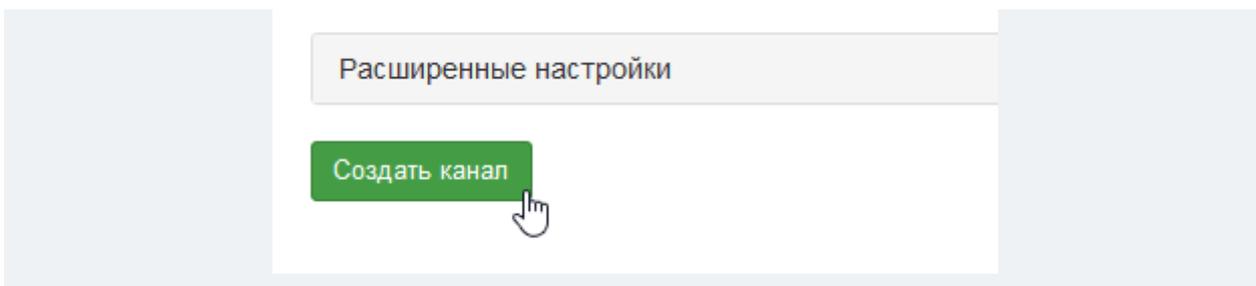
6. Выберите «Подключить личную страницу».



7. Введите логин вашей учетной записи Instagram*, которую хотите подключить.



8. Нажмите «Создать канал».



Подключение канала к сервису i2crm завершено. Теперь вы увидите его в перечне **Входящих каналов**.

Входящие каналы

Создать канал ▾

Выделенные: [Активировать](#) [Деактивировать](#) [Удалить](#)

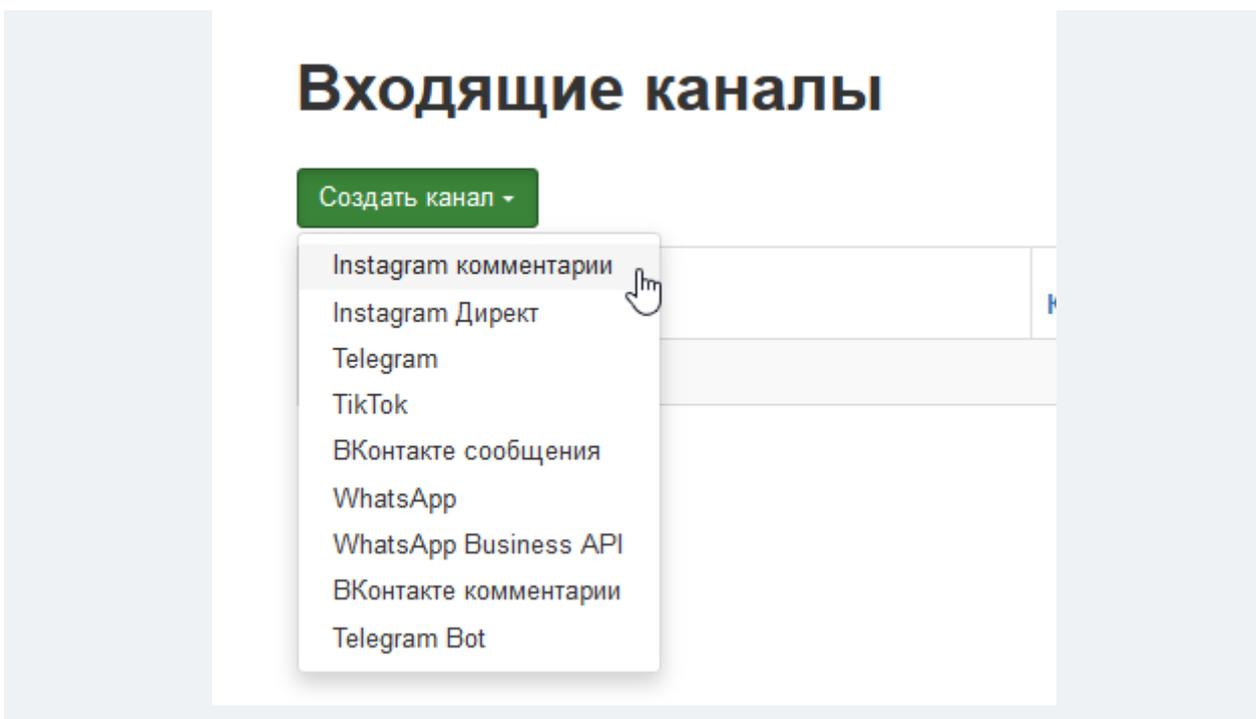
Канал был успешно создан. ✕

Показаны записи 1-2 из 2.

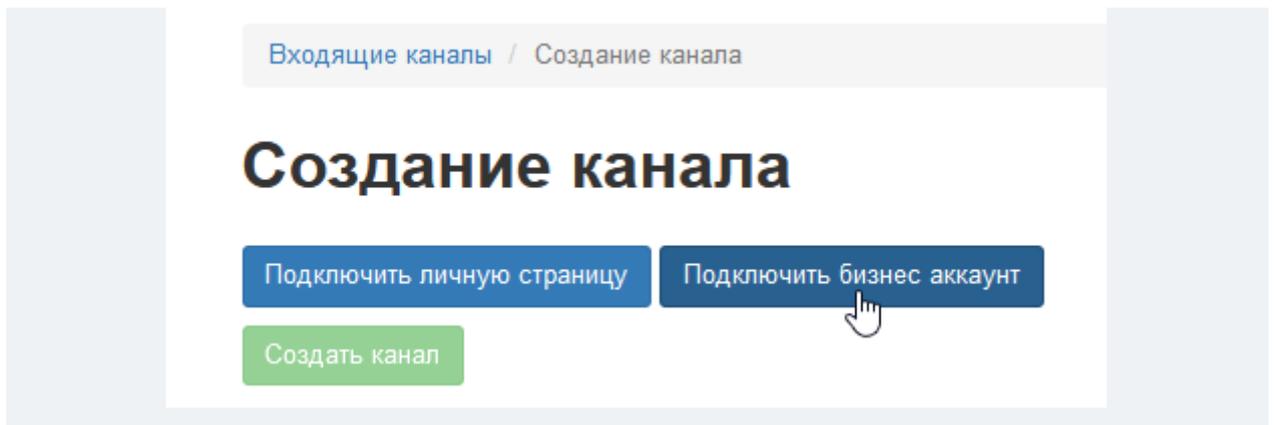
<input type="checkbox"/>	Имя [!]	Канал	Статус		
<input type="checkbox"/>	Директ – @business@business.com	Instagram Директ (Напрямую)	Активный	✎	🗑
<input type="checkbox"/>	Комментарии – @business@business.com	Instagram комментарии (Напрямую)	Активный	✎	🗑

Как подключить бизнес-аккаунт Instagram* Комментарии с помощью прямого подключения

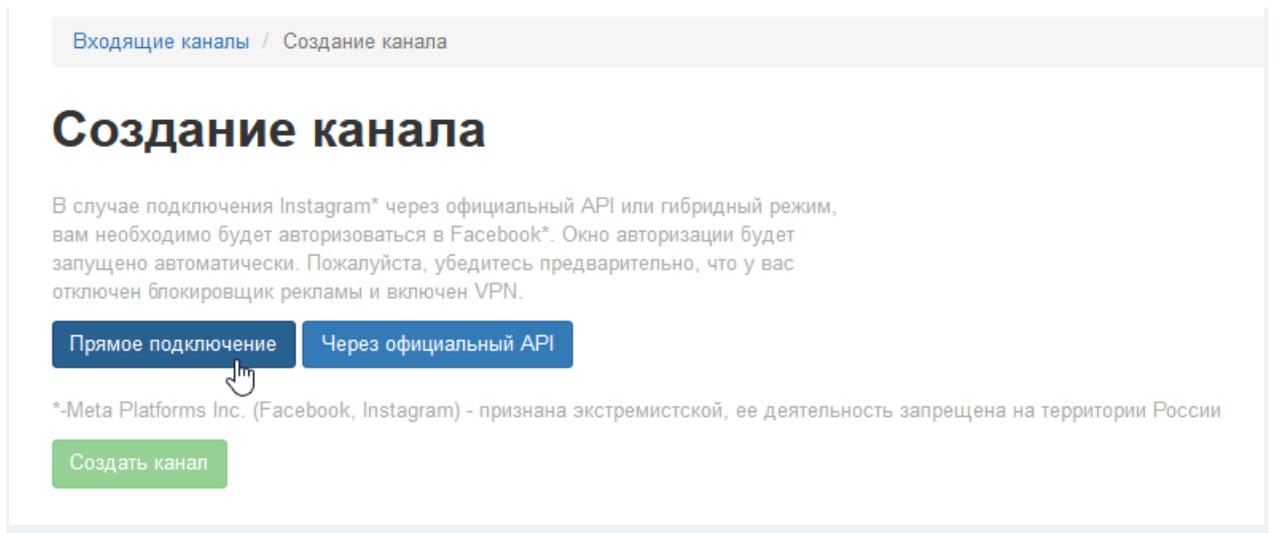
1. Перейдите в личный кабинет i2crm, авторизуйтесь.
2. В верхнем правом углу нажмите кнопку «Настройки».
3. Выберите раздел «Входящие каналы».
4. Нажмите «Создать канал».
5. В выпадающем списке нажмите «Instagram Комментарии».



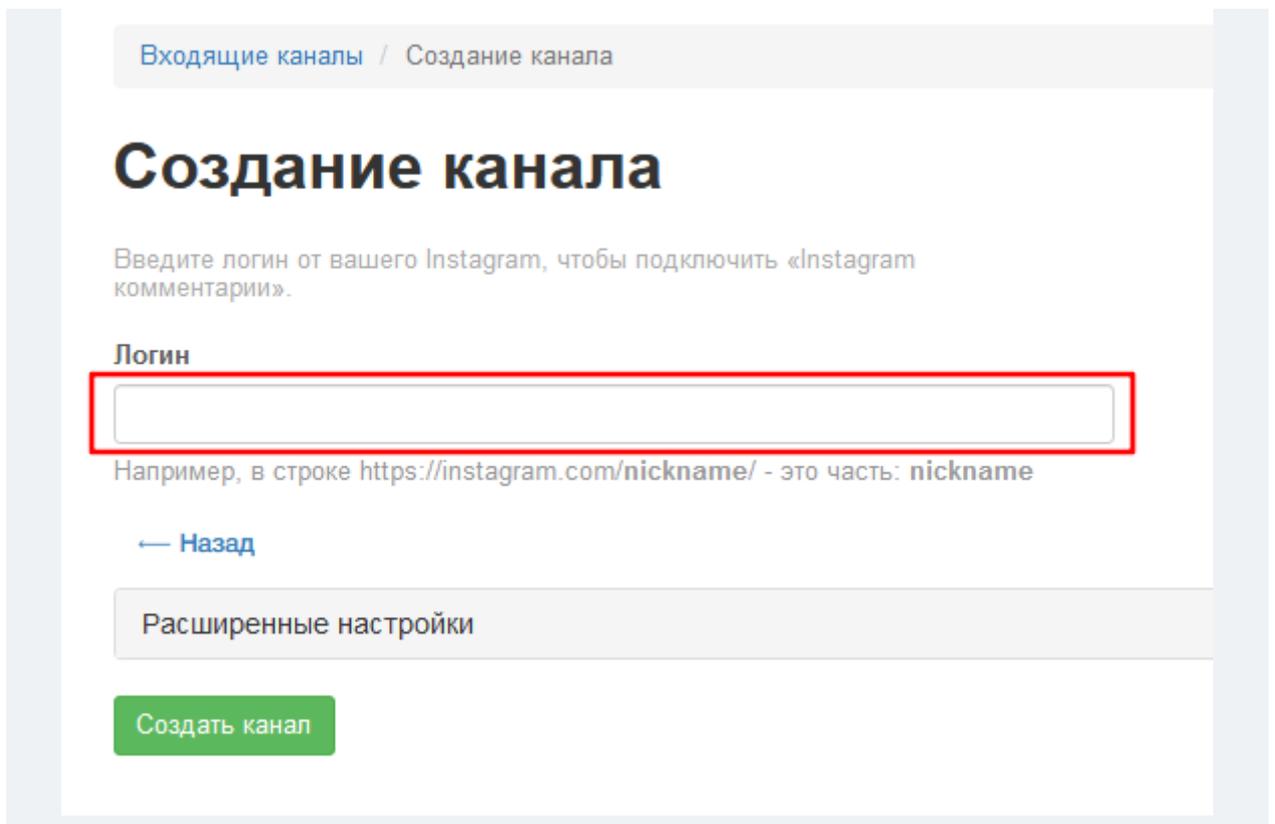
6. Выберите «Подключить бизнес-аккаунт».



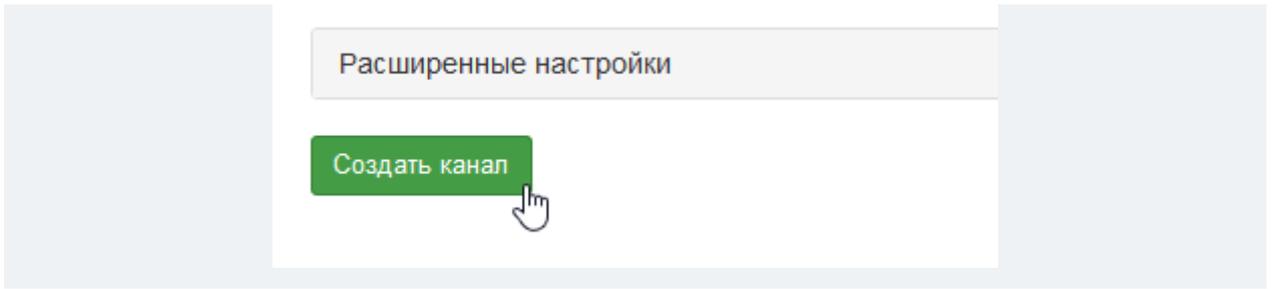
7. Далее выберите «Прямое подключение».



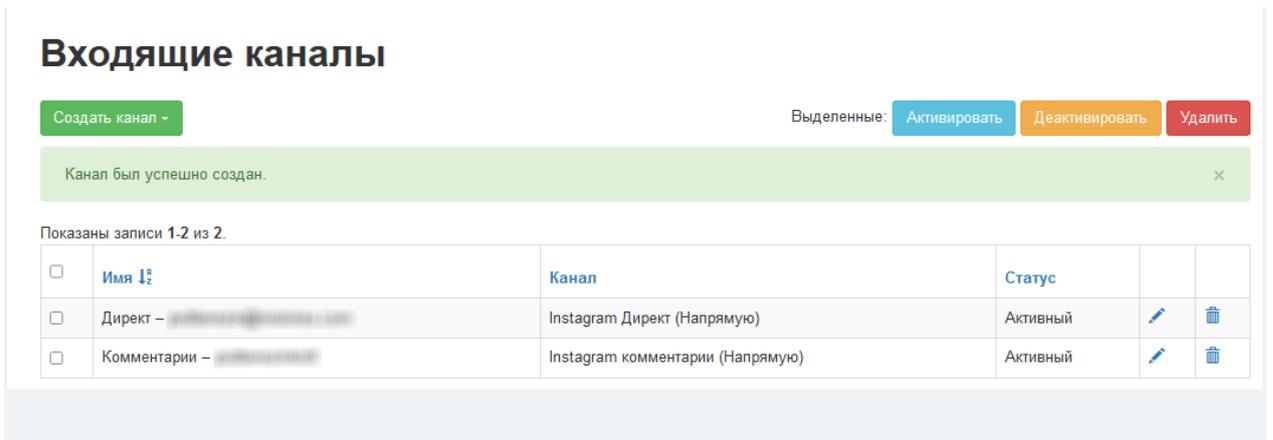
8. Введите логин вашей учетной записи Instagram*, которую хотите подключить.



9. Нажмите «Создать канал».



Подключение канала к сервису i2crm завершено. Теперь вы увидите его в перечне **Входящих каналов**.



Подключение бизнес-аккаунта Instagram* Комментарии с помощью официального API

Существует два варианта создания канала:

- **С помощью официального API** — только для бизнес-аккаунта;
- **Прямое подключение** — как для бизнес-аккаунта, так и для личной страницы.

Обратите внимание:

1. Подключить Instagram* Комментарии можно только после подключения Instagram* Директ.

Если вы подключили Instagram* Директ через официальный API, то и Instagram* Комментарии необходимо подключать через официальный API. Если Instagram* Директ был подключен прямым подключением, то Instagram* Комментарии также нужно подключать с помощью прямого подключения. В ином случае будут возникать ошибки.

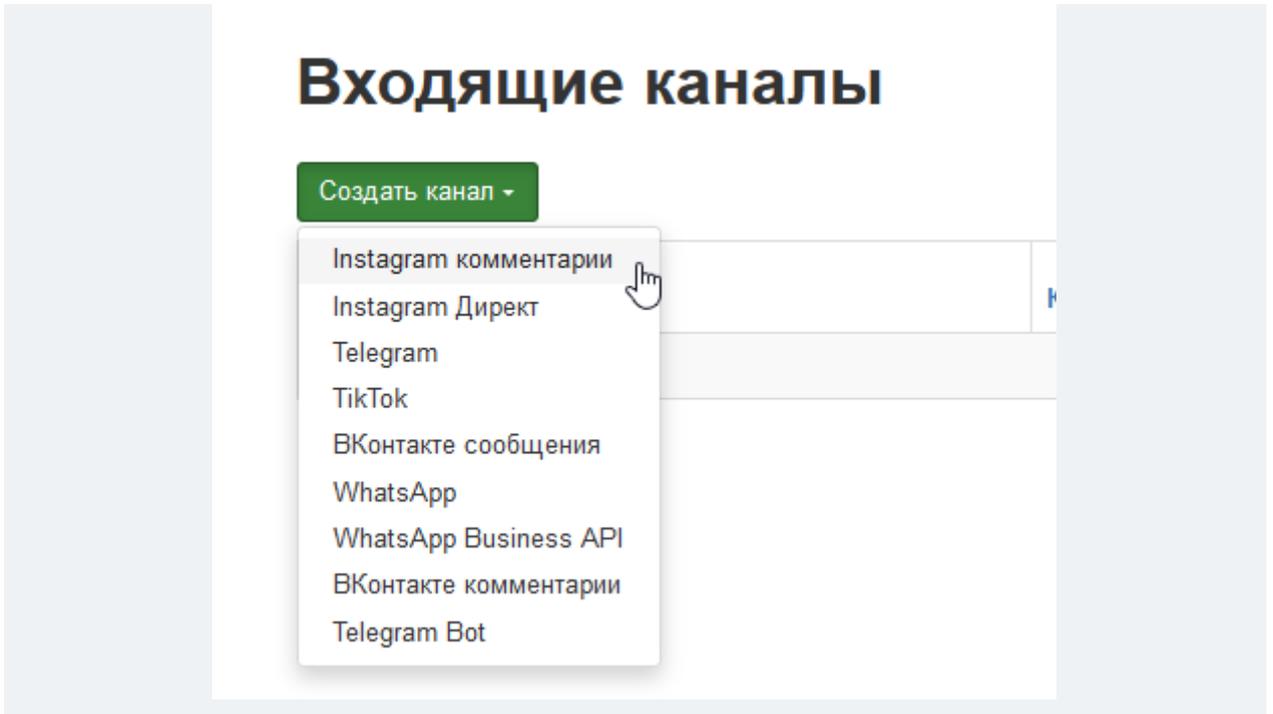
2. Ваш бизнес-аккаунт Instagram* должен быть связан с Facebook*.

Как подключить бизнес-аккаунт Instagram* Комментарии с помощью официального API

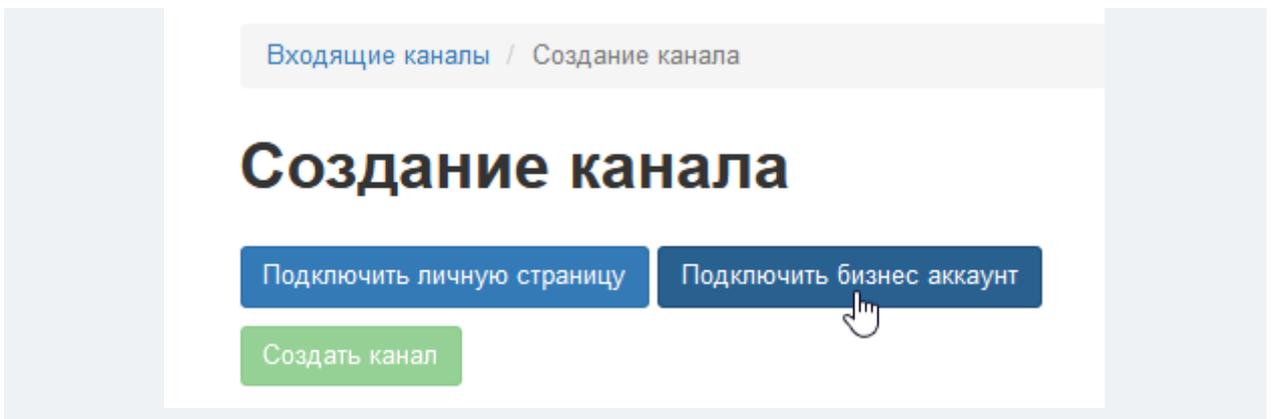
1. Перейдите в [личный кабинет i2crm](#), авторизуйтесь.
2. В верхнем правом углу нажмите кнопку «Настройки».
3. Выберите раздел «Входящие каналы».

4. Нажмите «Создать канал».

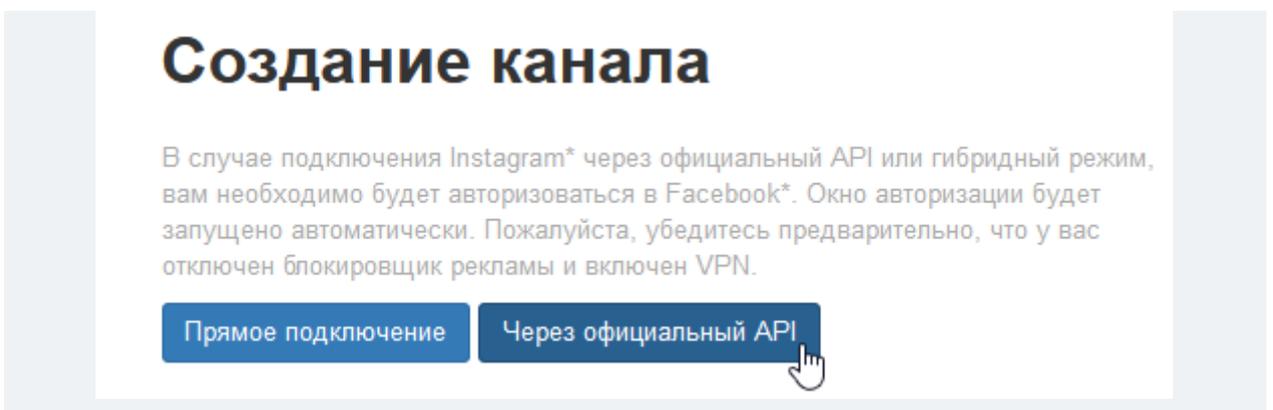
5. В выпадающем списке нажмите «Instagram Комментарии».



6. Выберите «Подключить бизнес-аккаунт».



7. Далее выберите «Через официальный API».



8. В открывшемся окне войдите в свой аккаунт Facebook*.

Продолжить как i2crm example?

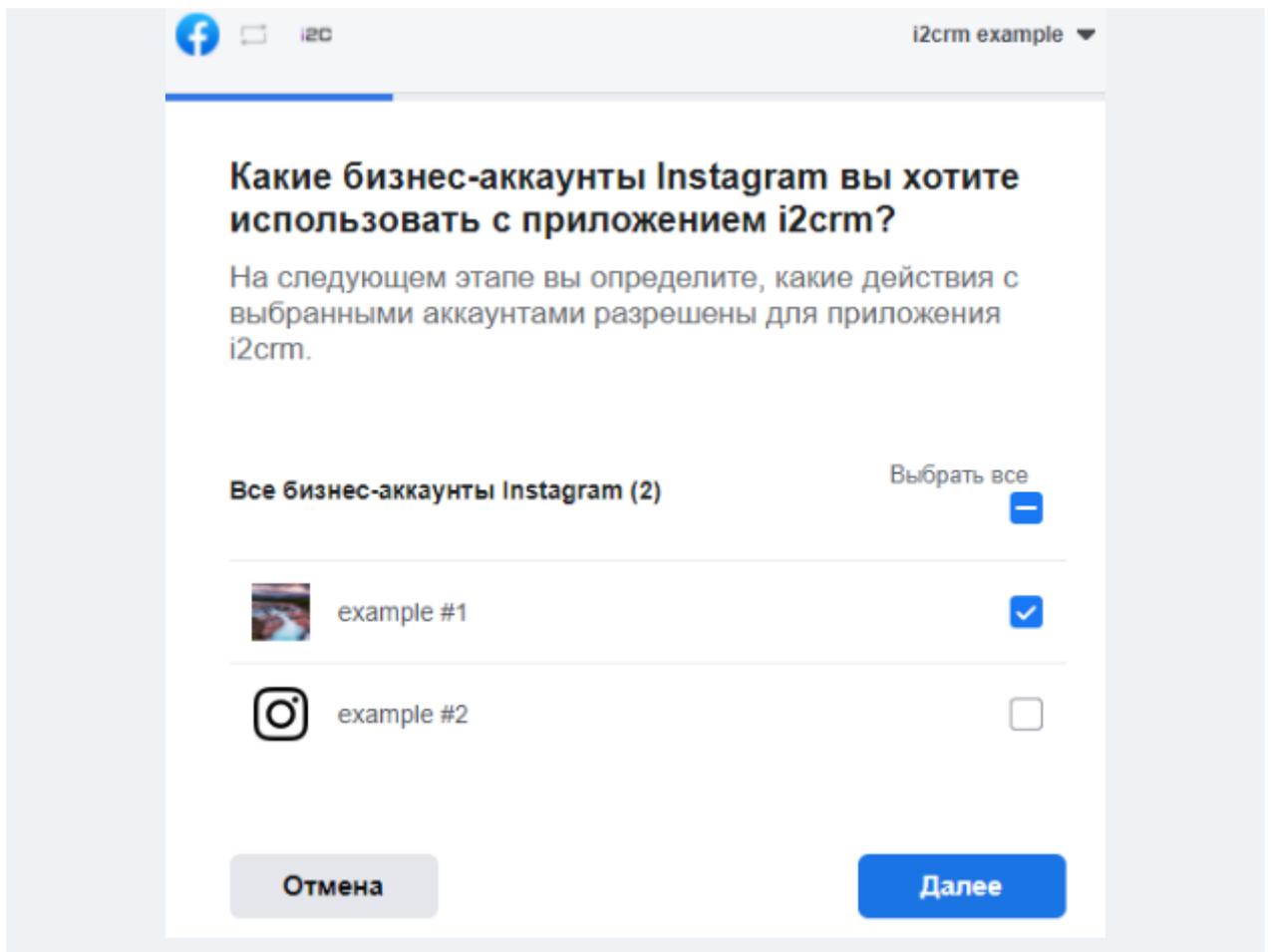
Приложение i2crm получит доступ к вашему имени и фото профиля. Это не позволит приложению i2crm делать публикации на Facebook без вашего разрешения.

Отмена

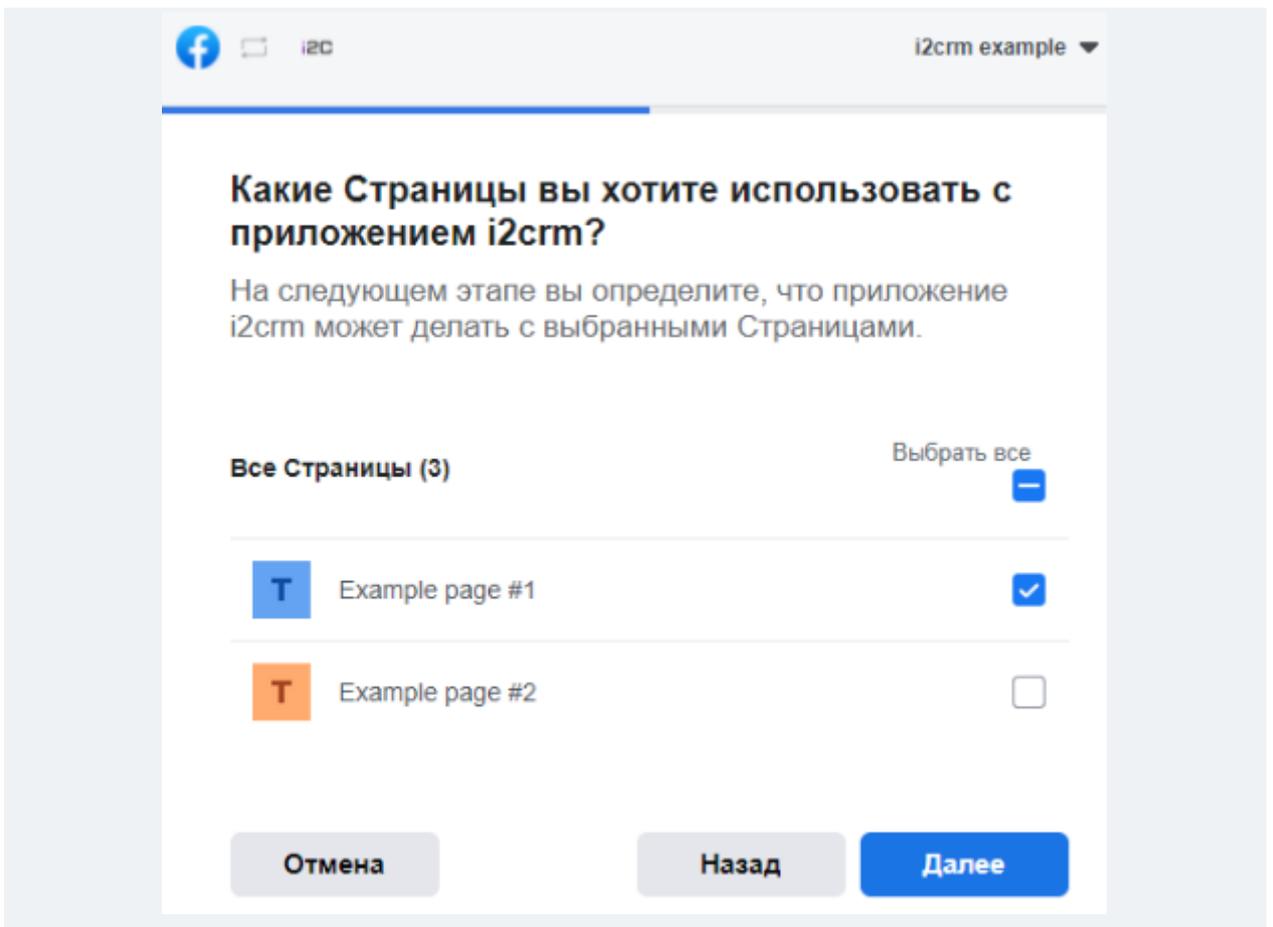
Продолжить как i2crm

Не i2crm example? [Войти в другой аккаунт.](#)

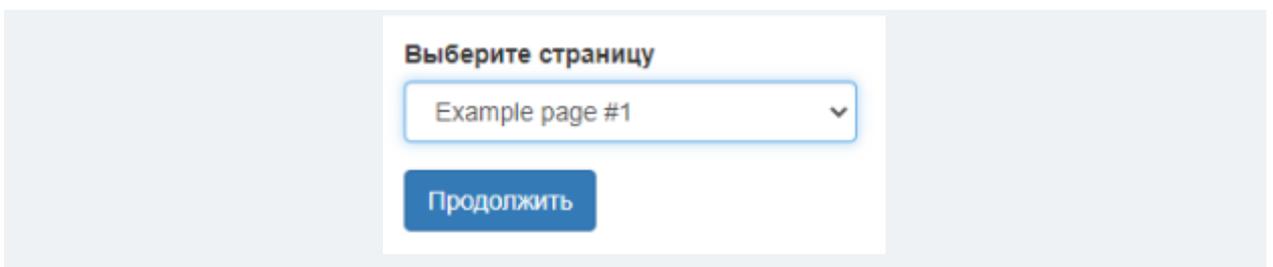
9. Выберите свой бизнес-аккаунт Instagram* и нажмите «Далее».



10. В следующем окне выберите из списка одну или несколько страниц, которые были созданы в вашем аккаунте Facebook*.

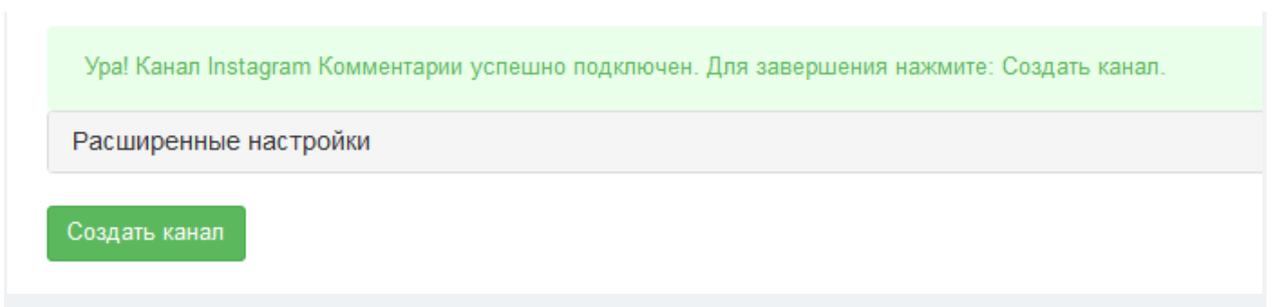


Если вы выберете несколько страниц, то после нажатия кнопки «Далее» появится выпадающий список, в котором нужно будет выбрать конкретную страницу, привязанную к бизнес-аккаунту.



11. После выбора нужной страницы нажмите «Продолжить».

После этого вы увидите сообщение об успешном подключении. Далее нажмите кнопку «Создать канал».



Подключение канала завершено, его можно увидеть в разделе **Входящих каналов**.

Объем данных, который выгружается из Instagram* при подключении сервиса

При подключении вашего Instagram* аккаунта к сервису выгружаются сообщения за последние 24 часа.

Чтобы выгрузить более старые сообщения, воспользуйтесь нашим инструментом [Выгрузки](#) в личном кабинете.

Периодичность выгрузки сообщений

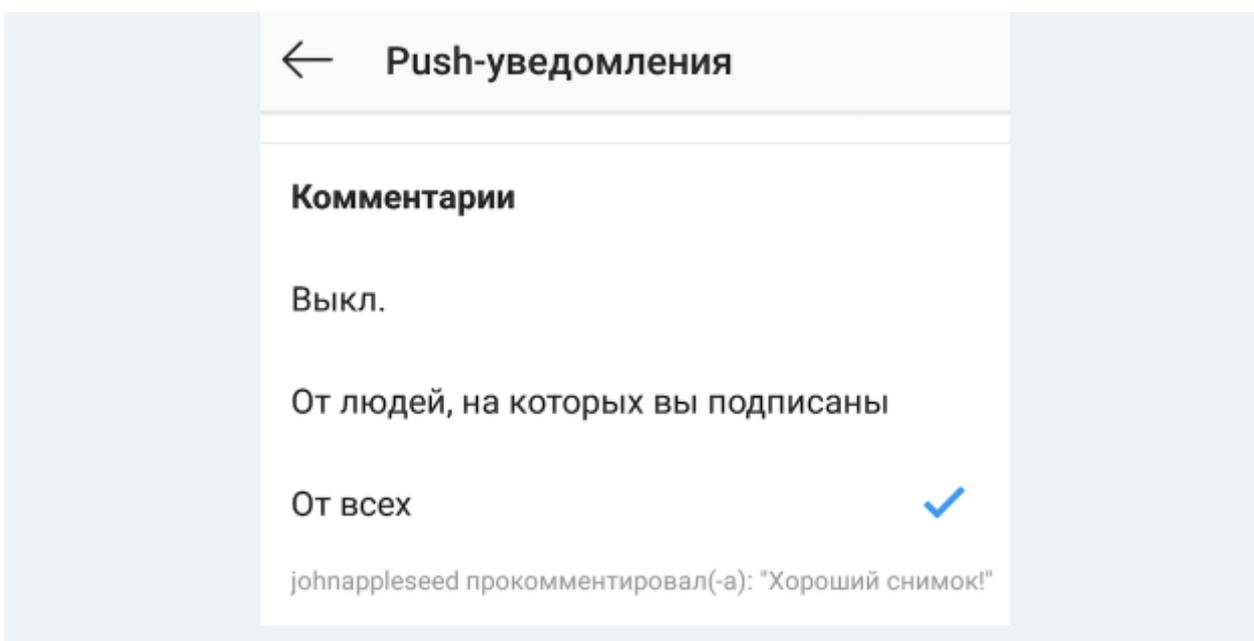
- [Запросы в Директ](#) автоматически одобряются [в течение нескольких секунд](#), чтобы вы не потеряли ни одного обращения от клиентов.
- [Сообщения и Комментарии](#) приходят в CRM-систему с задержкой [от 1 до 10 секунд](#) с момента отправки клиентом.
- [Отправка ответов](#) из CRM-системы происходит [мгновенно](#).

Также у нас предусмотрены специальные проверки один раз [в 5-10 минут](#), чтобы все сообщения передавались в CRM-систему в случае каких-либо проблем со связью со стороны Instagram* (иногда такое случается).

Чтобы комментарии передавались корректно, убедитесь, что вы включили уведомления о появлении Комментариев. Зайдите в [приложение Instagram*](#) — [Настройки](#) — [Уведомления](#) — [Push-уведомления](#) и поставьте галочку напротив надписи [От всех](#).

Примечание

Эта настройка действует на весь аккаунт, то есть на все используемые устройства.



В промежутке с 01:00-06:59 периодическая проверка проводится реже.

Пришло письмо «Канал Instagram* был отключен из-за критической ошибки доступа»

Критическая ошибка доступа происходит в трех случаях:

1. **Изменился пароль от аккаунта Instagram***. После этого соединение с i2crm сбрасывается. Мы не храним пароли на нашем сайте, поэтому вам нужно будет повторно ввести актуальные данные для авторизации в настройках канала Директ и активировать канал.

2. **Instagram* запрашивает подтверждение: Это вы?**

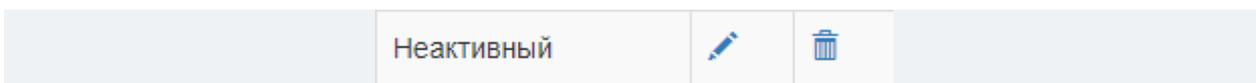
Такое обычно происходит в случае:

- авторизации в Instagram* из другого места или устройства;
- подключении нового сервиса.

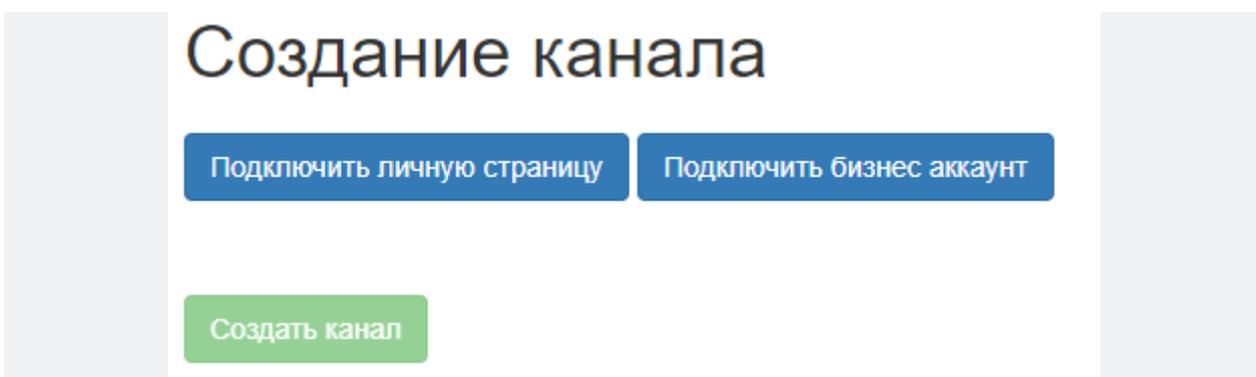
Чтобы возобновить работу, нужно зайти в Instagram* и подтвердить, что действия совершали вы, а не мошенники. Для этого следует нажать на кнопку **Это я** или **вести код**.

3. **Крайне редко критическая ошибка доступа может произойти из-за обновления Instagram*, связанным с безопасностью или способами входа**. Соцсеть в этом случае сбрасывает активную сессию. После потребуется просто переподключить канал в i2crm. Для этого:

- перейдите в раздел **Настройки — Входящие каналы — Редактировать** (иконка карандаша справа);



- выберите способ подключения, введите **Логин** и **Пароль** и нажмите на кнопку **Подключить**;



- в расширенных настройках выберите **Статус — Активный**;

Статус

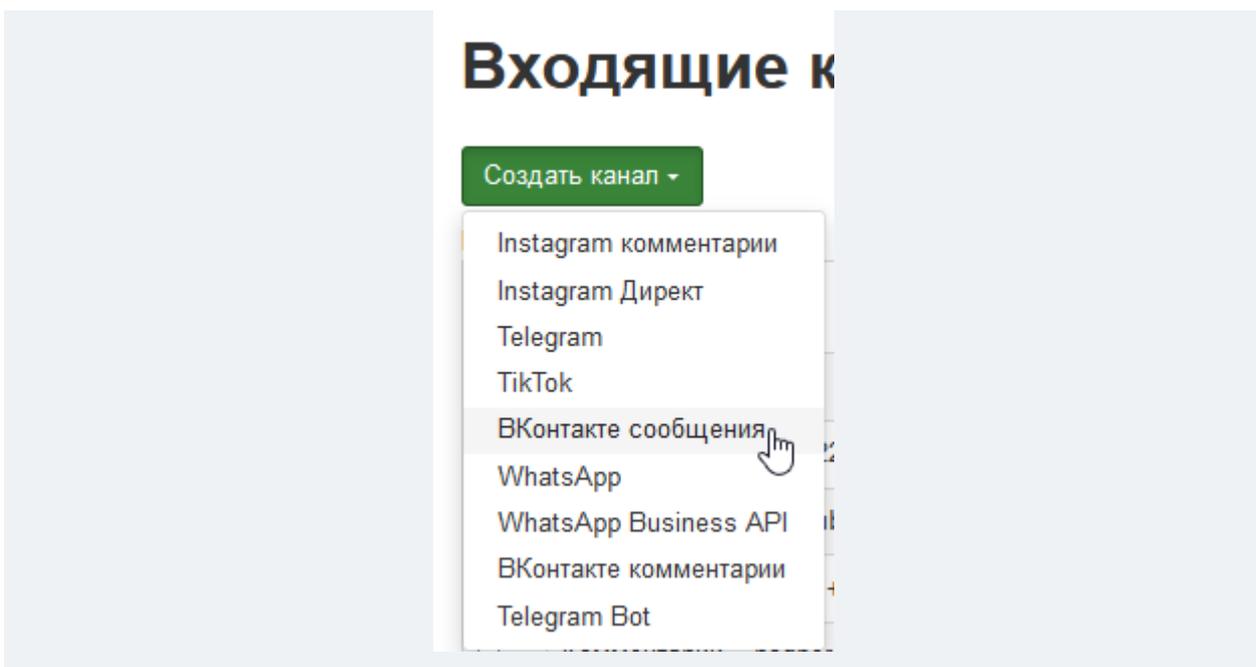
Активный Неактивный

ВКонтакте

Подключите этот канал, чтобы выгружать в CRM-систему все сообщения из вашего сообщества ВКонтакте.

Как подключить «ВКонтакте Сообщения»:

1. В личном кабинете i2crm в верхнем правом углу нажмите кнопку «Настройки».
2. Нажмите «Входящие каналы».
3. Нажмите «Создать канал» и выберите «ВКонтакте Сообщения».



4. На странице подключения канала нажмите «Авторизоваться».
5. Далее выполните вход под тем аккаунтом, под которым было создано сообщество, и выберите свое сообщество. После этого нажмите «Продолжить».

Выберите сообщество

Много сыра

Продолжить

6. Разрешите доступ к своему сообществу, нажав кнопку «Разрешить».

Приложение **i2crm.ru** запрашивает доступ к группе **Много сыра**.

Отправка уведомлений
Приложению будут доступны сообщения сообщества, а также возможность отправлять сообщения от вашего имени.

Фотографии
фотографии сообщества

Товары
Приложению будут доступны товары ваших сообществ

Доступ к Файлы
Приложению будут доступны файлы сообщества

Сообщества
Приложению будет доступно управление сообществом

Отмена **Разрешить**

После этого на странице создания канала поля «Токен» и «Токен пользователя» заполнятся автоматически.

Входящие каналы / Создание канала

Создание канала

Ура! Мы успешно получили доступ к вашему ВК. Теперь вы можете создать канал.

Авторизоваться

Расширенные настройки

Токен

vk1.a.nO9uPm27gh__qtjqalncqyHMW7UTCRA2iJEnm4P-2XArKroF0HBEc5g2bJvLLehpEzroS9CzgYySh0eXMejZbsMYNt5AX3F4mxd0076rFDZtXuYqJyN_9-0Bk-IXrjZvT

Токен пользователя

vk1.a.fXQAAtqJ_YaGNii6IRH39I5qwg3lvrPGMrEtQpJF-tuM138HNkwpTSV9Y-BIBn0gBDdJQCyJ_Is2CsvEoxue0ywrONw2Eplol4sBXXUCmuLNRFQdT1NoYCuyoinEIBEIV47;

7. Прокрутите вниз страницы и нажмите кнопку «Создать канал».

Готово. Канал подключен и находится в списке ваших Входящих каналов. Теперь все сообщения, отправленные в сообщество ВКонтакте, будут выгружаться в CRM-систему.

Входящие каналы

Создать канал ▾

Выделенные: Активировать Деактивировать Удалить

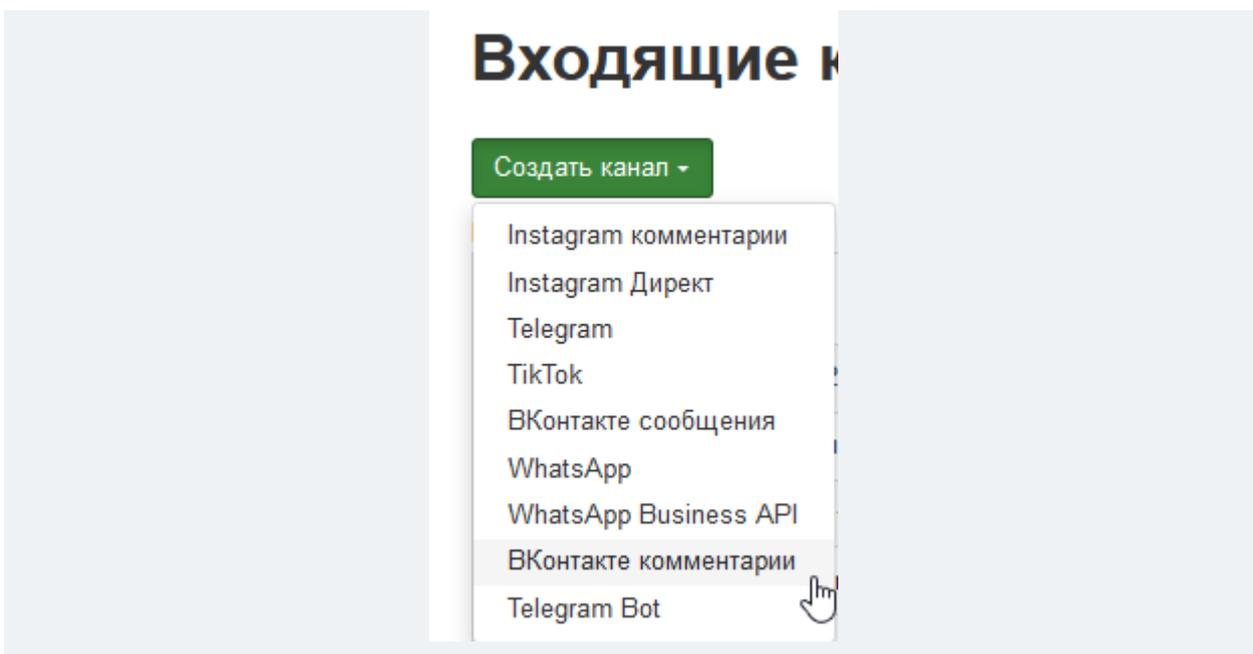
Показаны записи 1-6 из 6.

<input type="checkbox"/>	Имя 	Канал	Статус		
<input type="checkbox"/>	Телеграм	Telegram	Активный		
<input type="checkbox"/>	Много сыра	ВКонтакте сообщения	Активный		

На данный момент выгружать сообщения можно только в Битрикс24, retailCRM, Веб-мессенджер и amoCRM в режиме Чаты.

Чтобы подключить «ВКонтакте Комментарии»:

1. В личном кабинете i2crm в верхнем правом углу нажмите кнопку «Настройки».
2. Нажмите «Входящие каналы».
3. Нажмите «Создать канал» и выберите «ВКонтакте Комментарии».



4. На странице подключения канала нажмите «Авторизоваться».
5. Далее выполните вход под тем аккаунтом, под которым было создано сообщество. После этого поле «Токен пользователя» заполнится автоматически.

Создание канала

Авторизоваться

Токен пользователя

vk1.a.RwrEHAErqG2HhwLBZ4hlodr_KnQSuQITfb8AKkzpyrnuo3dOSqgekf_

Токен

Для получения токена воспользуйтесь [пошаговой инструкцией](#).

[Расширенные настройки](#)

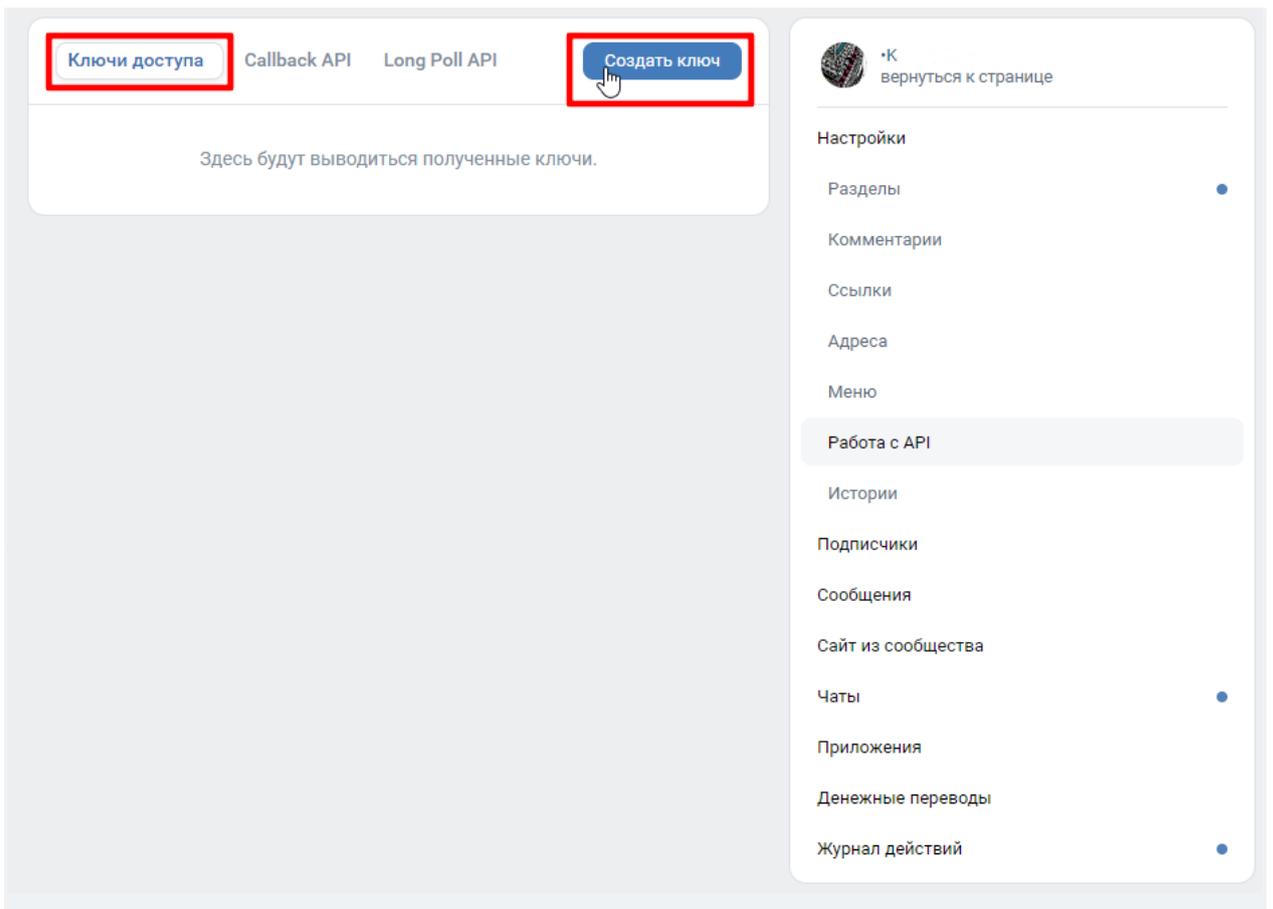
Создать канал

6. Перейдите в ваше сообщество в ВКонтакте. Нажмите «**Управление**» в боковом меню справа.

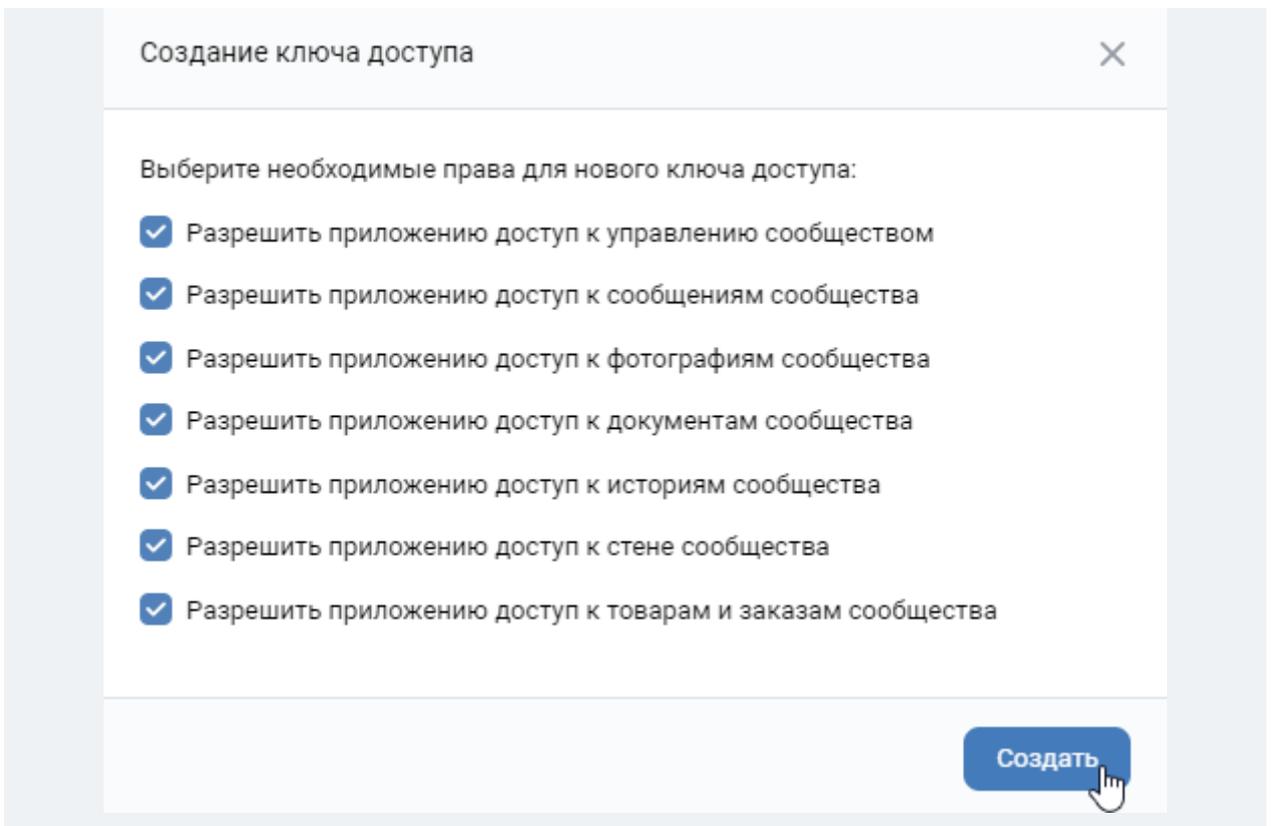
- Управление •
- Статистика
- Монетизация •
- Реклама сообщества
- Комментарии
- События
- Сайт из сообщества
- Начать репортаж

7. Нажмите «**Работа с API**».

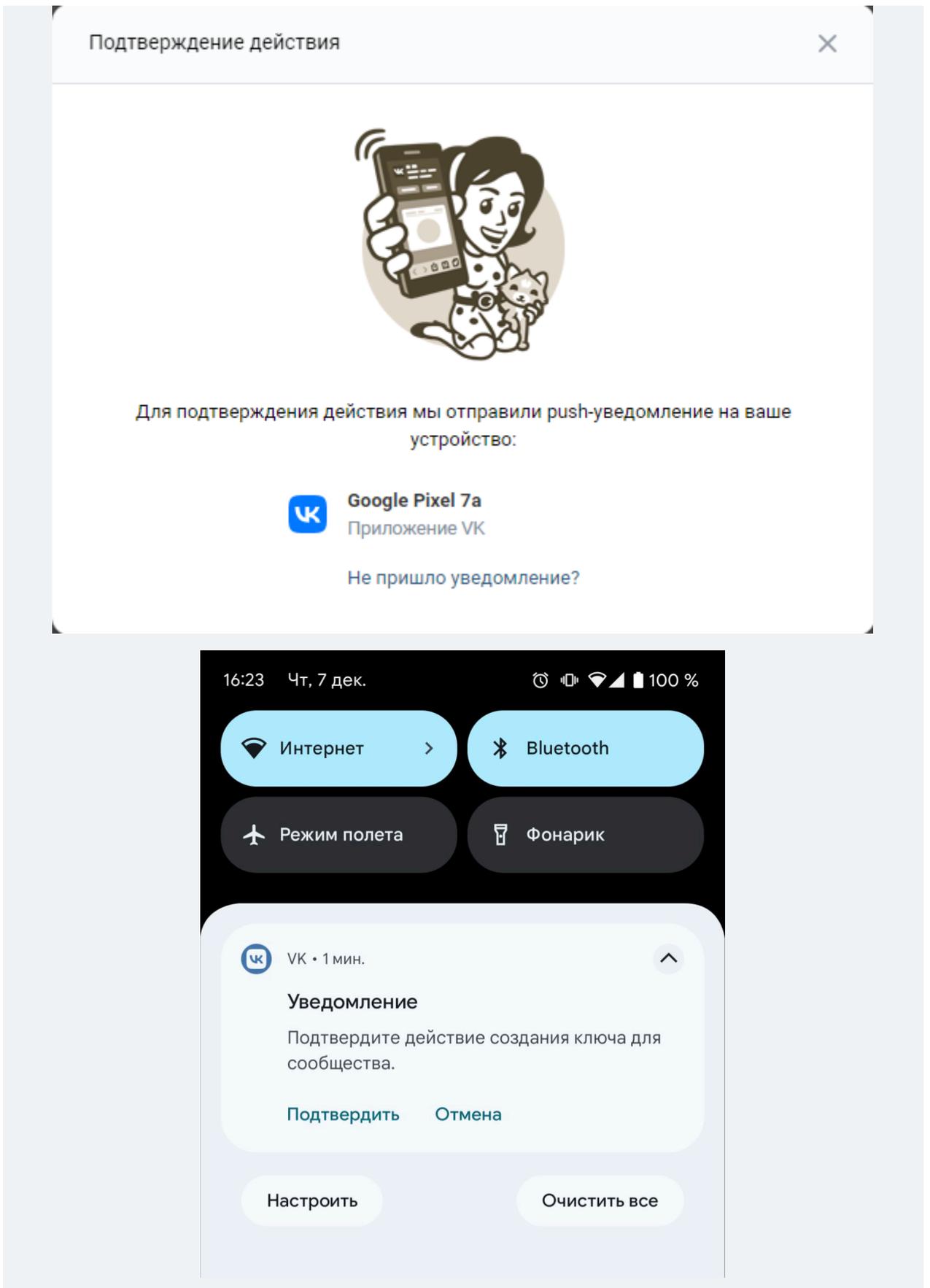
8. Далее в разделе «**Ключи доступа**» нажмите кнопку «**Создать ключ**».



9. В открывшемся окне создания ключа доступа отметьте все права, а затем нажмите «Создать».



10. Далее на ваше мобильное устройство придет push-уведомление, откройте его и нажмите «Подтвердить».



11. После подтверждения ключ доступа появится в поле. Скопируйте его и вставьте в поле «Токен» на странице создания канала.

Создание канала

Авторизоваться

Токен пользователя

vk1.a.Rs4MGkdPvYbCidSwiKKMcrPUMOre5MqLiwh04galg5dcyNOciEM7BbDuzIGCRpR

Токен

vk1.a.xCPeAUTmbkJ892F82yciL57eJhHyXRhkCFiE5MNChFamho1CYYMmr2wdi6GAm

Для получения токена воспользуйтесь [пошаговой инструкцией](#).

12. Нажмите «Создать канал».

Готово. Канал успешно подключен и отображается в списке на странице «Входящие каналы».

Входящие каналы

Создать канал ▾

Выделенные: [Активировать](#) [Деактивировать](#) [Удалить](#)

Канал был успешно создан. ✕

Показаны записи 1-6 из 6.

<input type="checkbox"/>	Имя ↕	Канал	Статус		
<input type="checkbox"/>	VK(Comments) - club222612714	ВКонтакте комментарии	Активный	✎	🗑

Теперь комментарии со страницы сообщества будут выгружаться в вашу CRM-систему.

Важно

К комментарию можно прикрепить не более двух вложений. Если вы управляете закрытой группой, то вы не сможете отправлять комментарии с изображением, видео, файлом, документом и ссылкой.

На данный момент выгружать комментарии можно только в Битрикс24, retailCRM, Веб-мессенджер и amoCRM в режиме Чаты.

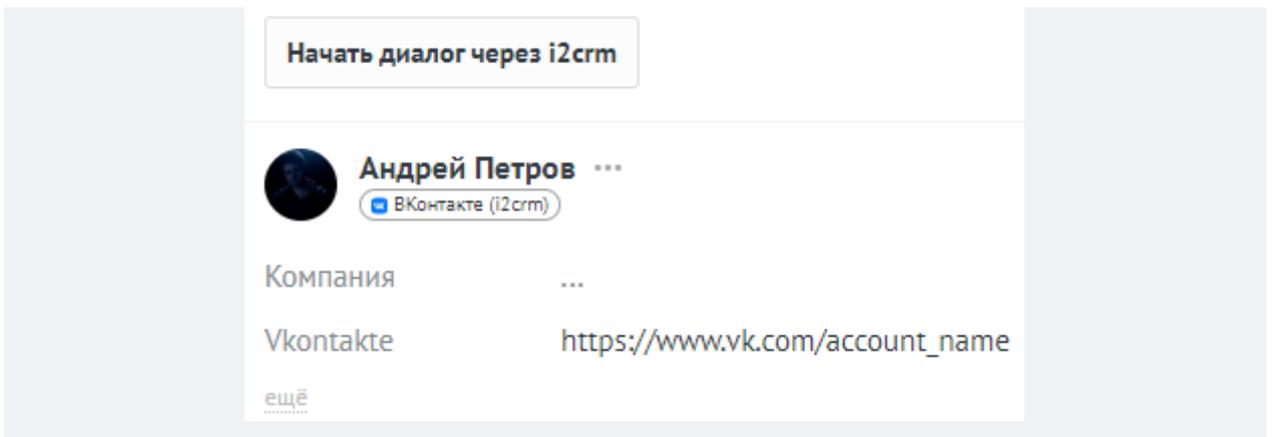
Написание первым в ВКонтакте из amoCRM

1. В amoCRM в разделе **Сделки** нажмите на кнопку **+Новая сделка**.
2. В поле **Vkontakte** укажите ссылку на пользователя, которому хотите написать. Ссылка должна быть в формате https://vk.com/account_name.



3. Нажмите на кнопку **Сохранить**.

4. Нажмите на кнопку **Начать диалог через i2crm**.



Примечание

Инициировать диалог можно только 2 способами с помощью:

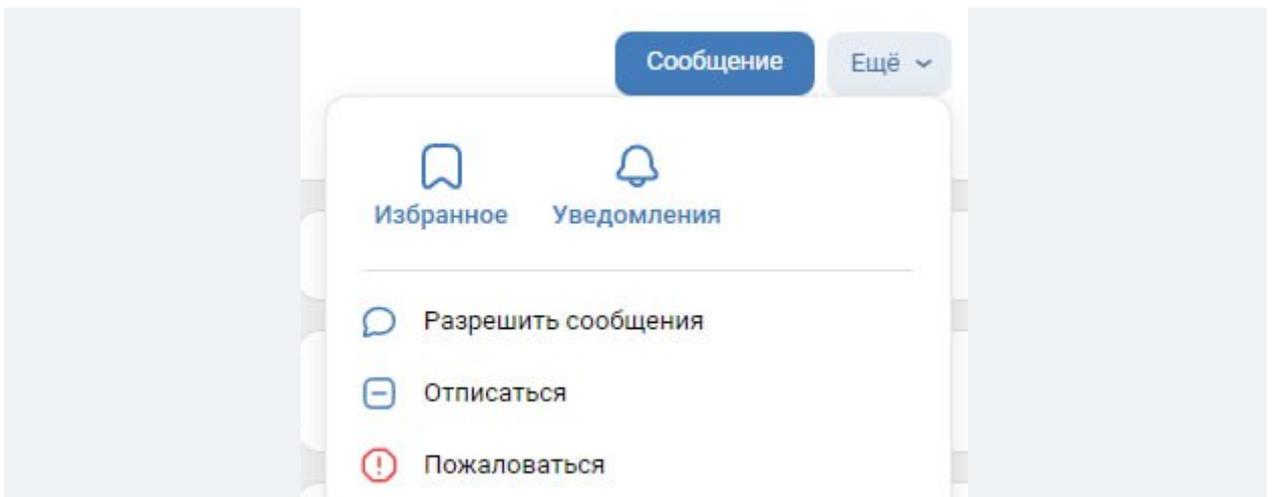
1. Кнопки **Начать диалог через i2crm**;
2. SalesBot через модуль **Виджет**;

Если начать диалог другим способом, например по нажатию на иконку чата или по нажатию на номер телефона или через другую стандартную функциональность amoCRM, то беседы будут разделены. Что может приводить к некорректной работе автоматизаций и других бизнес-процессов основанных на работе ботов, скриптов и роботов.

5. Подождите несколько секунд для инициализации чата.

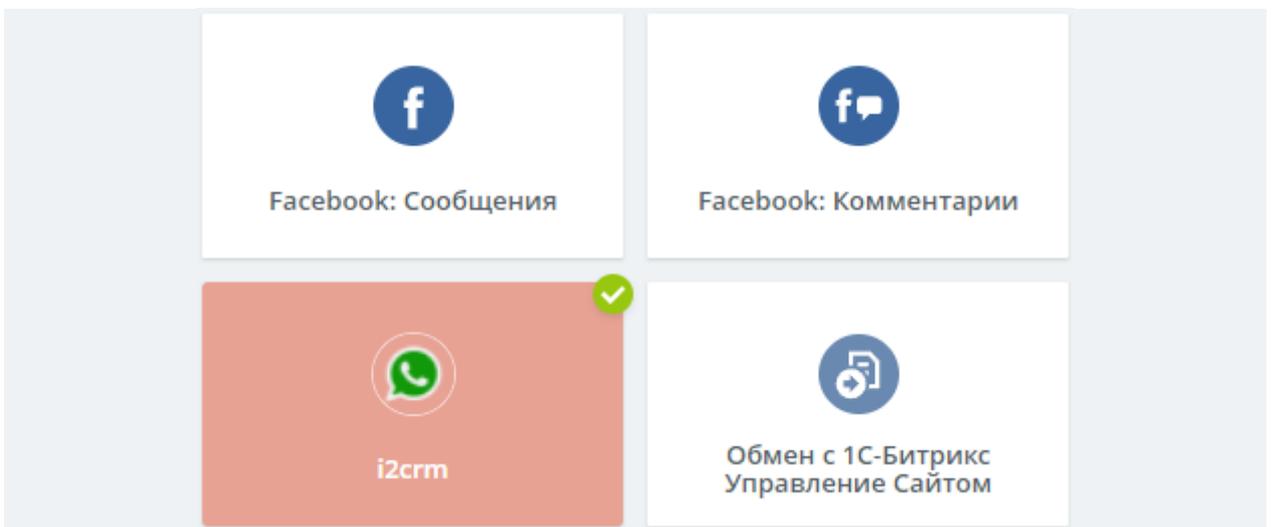
6. Готово, теперь вы сможете написать сообщение первым.

Обратите внимание, что пользователь, которому вы хотите написать должен **Разрешить сообщения** от вашей группы.

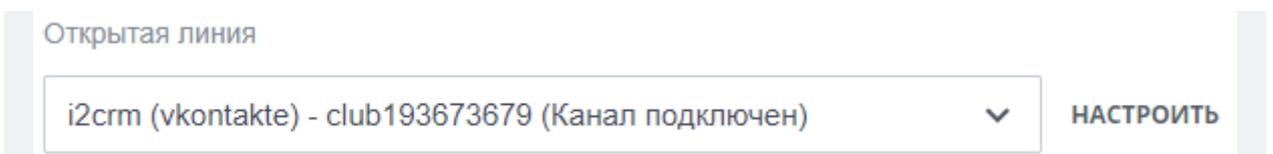


Возможности ВКонтакте в открытой линии Битрикс24

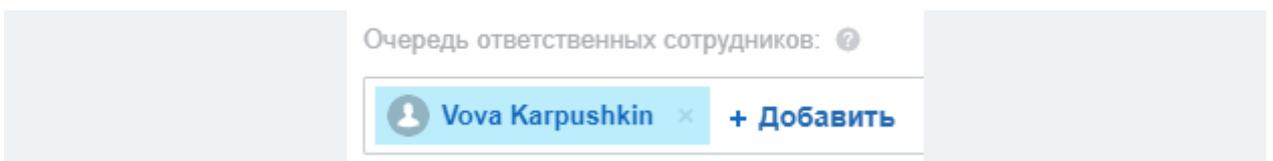
Настраивается в разделе: Битрикс24 - Контакт-центр — i2crm, нажмите на значок нашего виджета и выберите созданную открытую линию ВКонтакте.



- Нажмите кнопку **Настроить**.

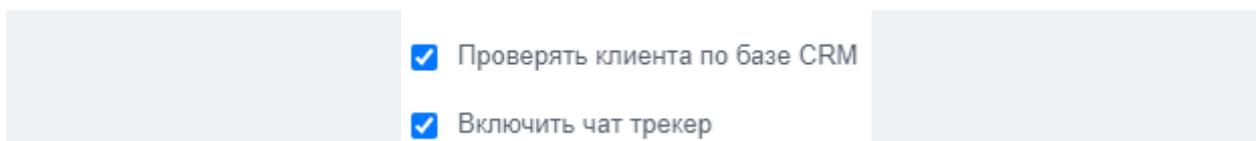


- В разделе **Очередь** можно выбрать ответственных сотрудников.

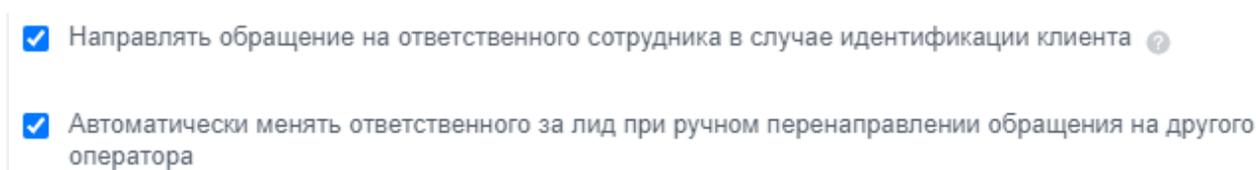


- **Проверить клиента по базе CRM** и **Включить чат трекер**. Последняя настройка заставит Битрикс24 автоматически прикреплять клиента по номеру телефона или

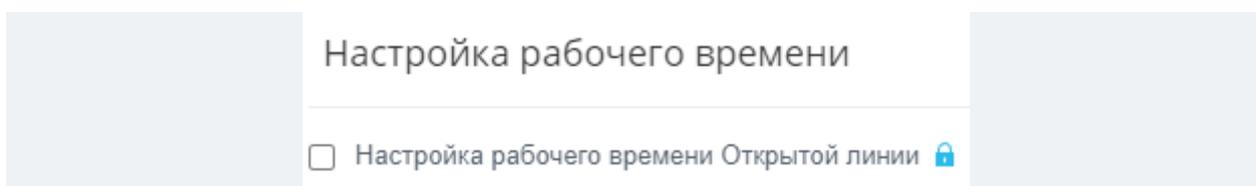
электронной почте, к существующему Лиду/Сделке. Чтобы автоматически создавать Лид/Сделку, в этом же разделе отметьте галочкой



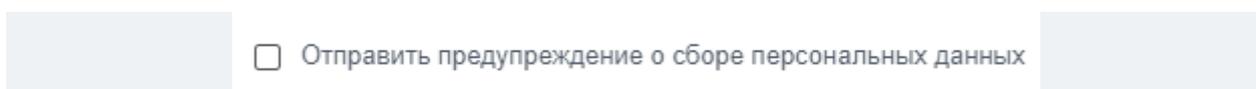
- В этом же разделе отметьте галочкой **Направлять обращение на ответственного сотрудника в случае идентификации клиента**. Так Битрикс24 будет автоматически передавать чат ответственному за Лид/Сделку менеджеру. Функция **Автоматически менять ответственного за лид при ручном перенаправлении обращения на другого оператора** сделает так, что ответственный за Лид/Сделку будет меняться, при передаче чата другому сотруднику.



- В разделе **Рабочее время** можно указать время, в которое вместо сотрудников будет работать бот, отправляя автоматические сообщения.



- В разделе **Соглашения** можно выбрать соглашения для обработки данных. В России при сборе личных данных требуется обязательное согласие пользователя на обработку его персональных данных.



- В разделе **Автоматические действия** можно настроить автоответы, автоматическое закрытие чатов и списки для хранения быстрых ответов.

- Отправить автоматический ответ на первое сообщение клиента 

Текст автоматического ответа

Здравствуйте, это автоматическое сообщение. Мы скоро вам ответим.

- В разделе **Оценка качества**, можно настроить опрос клиента о качестве обслуживания.

Текст для запроса оценки*

  Пожалуйста, оцените качество обслуживания.

Отрицательная оценка*

 Очень жаль, что мы не смогли помочь вам, мы постараемся стать лучше.

Положительная оценка*

 Спасибо за оценку!

- В разделе **Чат-боты**, можно добавить бота из магазина или создать своего.

Настройки чат-бота 

При обращении клиента назначить ответственным чат-бота

[Добавить чат-бота](#)

- В разделе **KPI** можно настроить время, через которое будет срабатывать уведомление для руководителя.

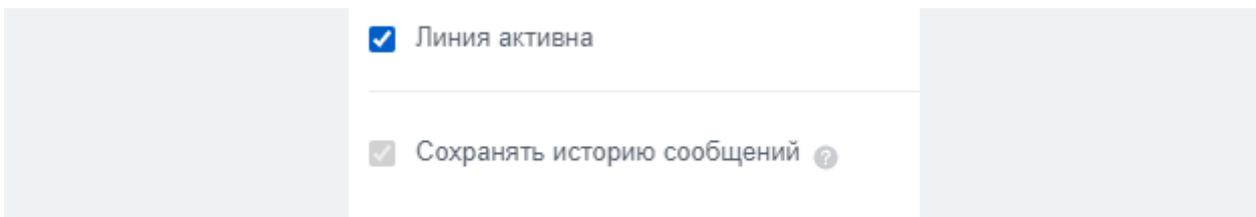
Время ожидания первого ответа

0 секунд 

Время ожидания последующих ответов

0 минут 

- В разделе **Прочее** можно активировать/деактивировать открытую линию и поменять ее название.



Список поддерживаемых типов сообщений из ВКонтакте

Мы поддерживаем передачу следующих типов сообщений и комментариев:

- текст;
- комментарии;
- комментарии к товарам;
- смайлики;
- стикеры;
- шаблоны сообщений VK;
- изображения (.jpg, .jpeg, .png, .gif);
- документы (.txt, .word, .pdf, .excel, .powerpoint);
- файлы (образ диска, .zip, .tiff, .heic);
- ответ на историю;
- аудио;
- видео (.avi, .mp4);
- комментарии к видео (настройки приватности не должны ограничивать возможность комментировать видео);
- геометки;
- цитаты (если цитата старая или ответ на цитируемое сообщение отправляется в виде вложения, то такое сообщение выгрузится без цитаты);
- репост (если сделать репост в директ без сообщения, то придёт ссылка на пост; если репост с текстом то придёт текст сообщения, а при нажатии на текст осуществляется переход к посту; если сделать репост с текстом и вложением, то выгрузится два сообщения);
- ссылки.

К комментарию можно прикрепить не более 2 вложений. Если вы управляете закрытой группой, то вы не сможете отправлять комментарии с изображением, видео, файлом, документом и ссылкой.

Avito

Как подключить канал Avito

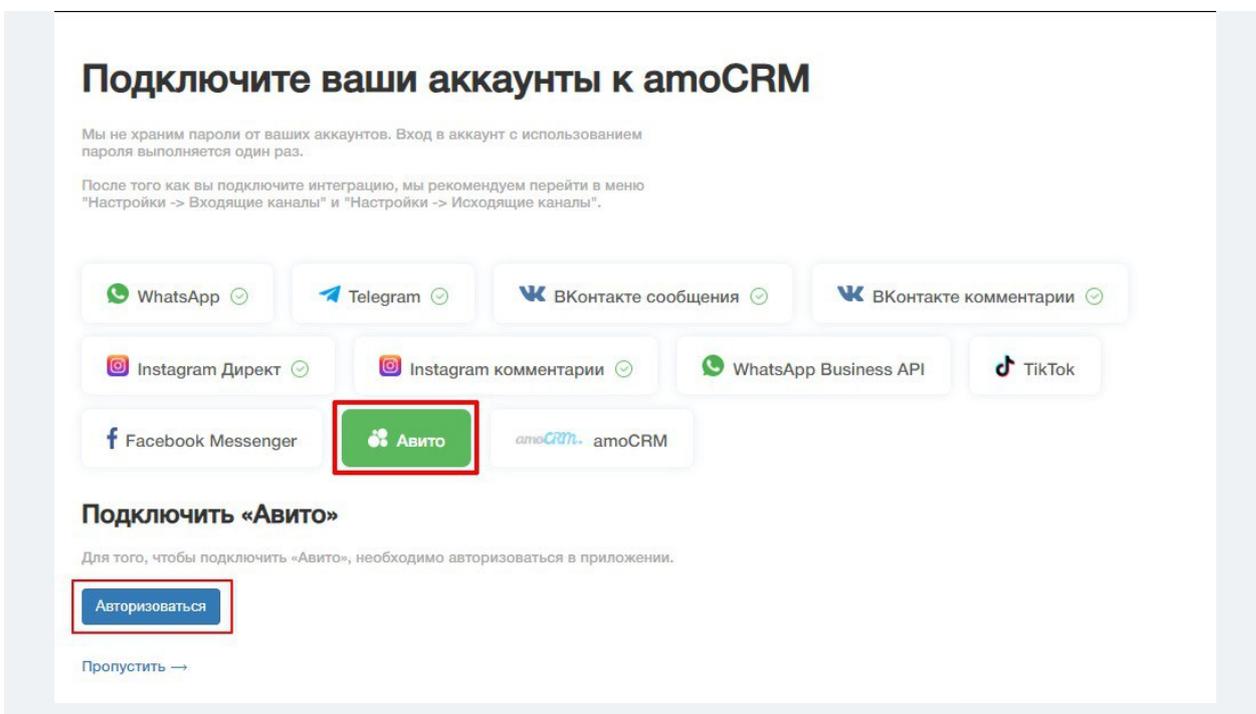
На текущий момент выгрузка сообщений из Avito доступна только для пользователей amoCRM и Битрикс24 в режиме Открытых Линий.

Подключите этот канал, чтобы выгружать в CRM-систему сообщения из вашего аккаунта Avito.

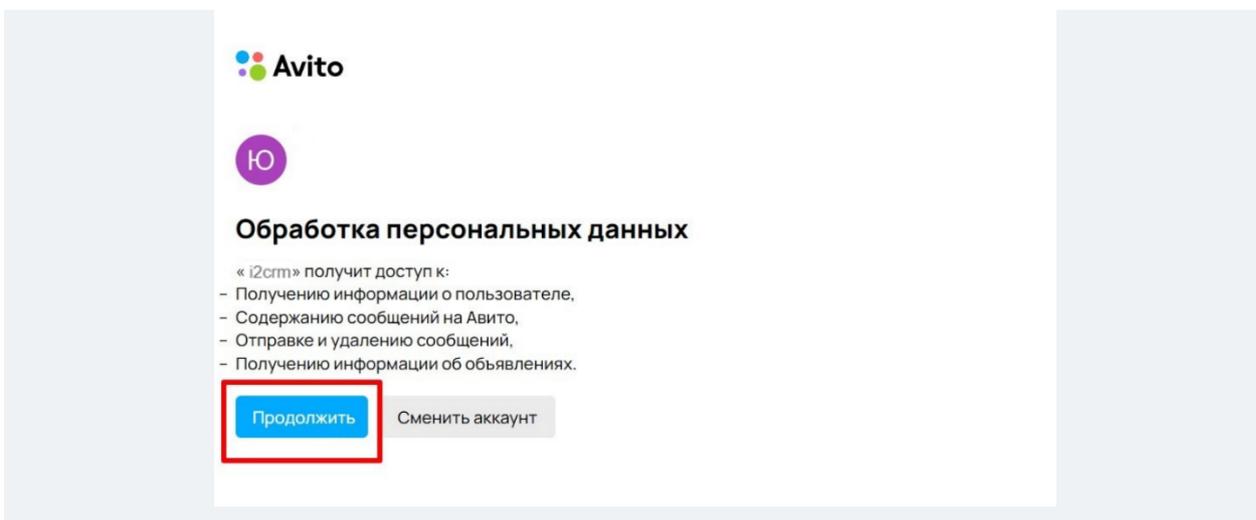
Сделать это можно двумя способами: через Мастер настроек или Входящие каналы.

Как подключить Avito через Мастер настроек:

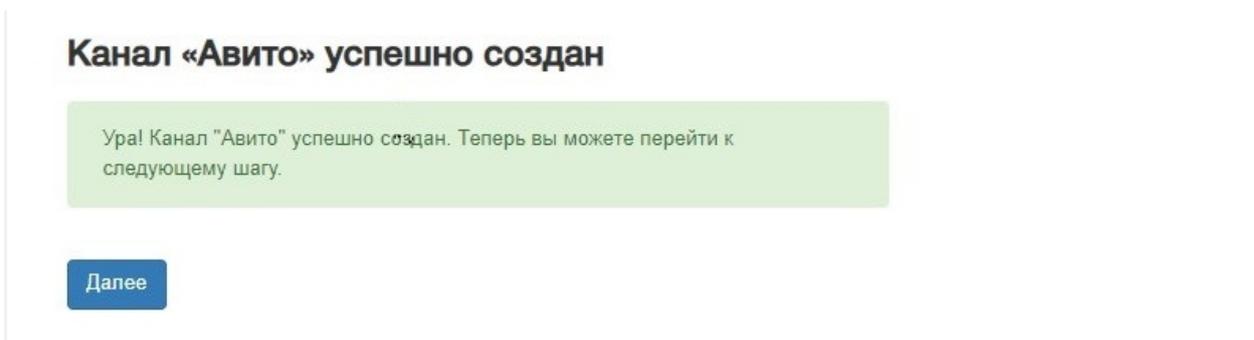
1. Авторизуйтесь на Avito.
2. В личном кабинете i2crm в верхнем правом углу нажмите кнопку «Мастер настройки».
3. На странице выберите кнопку «АВИТО» и нажмите «Авторизоваться».



4. В открывшемся окне нажмите «Продолжить».

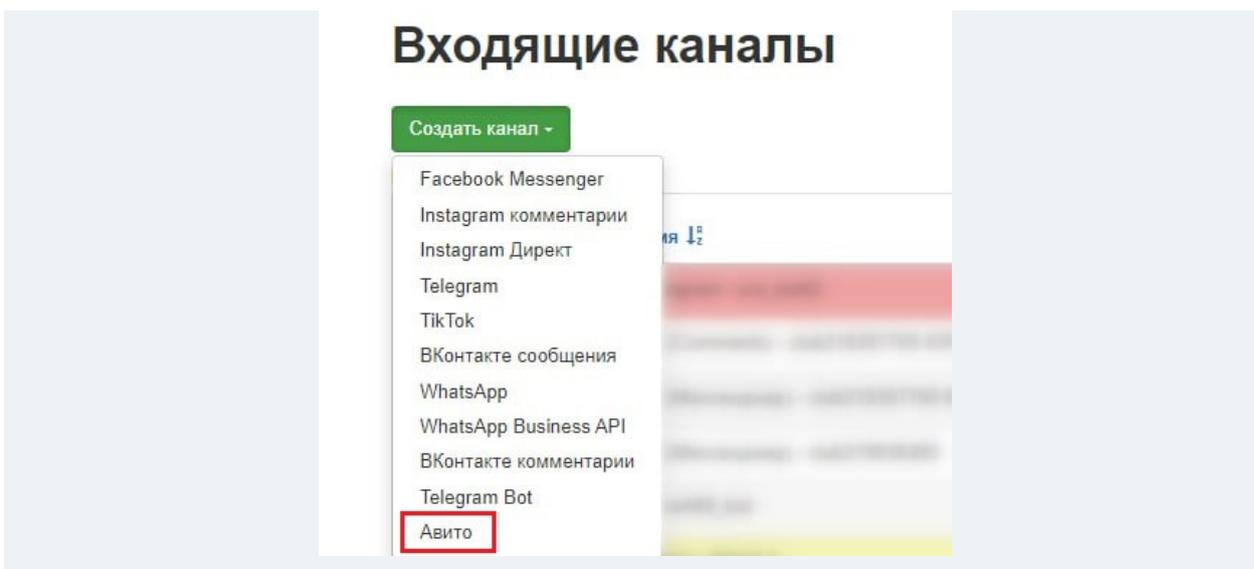


Готово, канал успешно создан. Нажмите на кнопку «Далее», чтобы перейти в раздел подключения исходящего канала amoCRM.

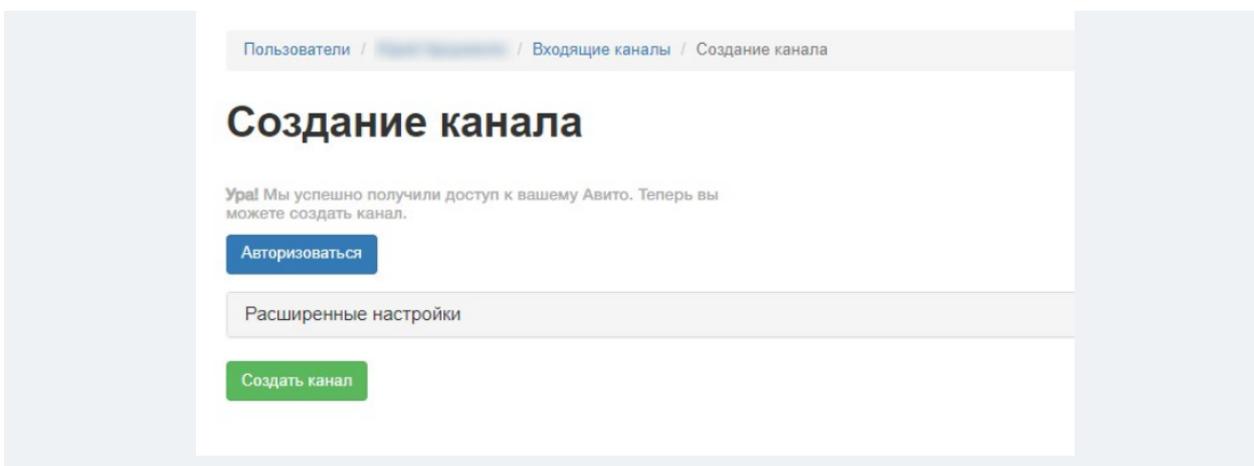


Как подключить Avito через Входящие каналы:

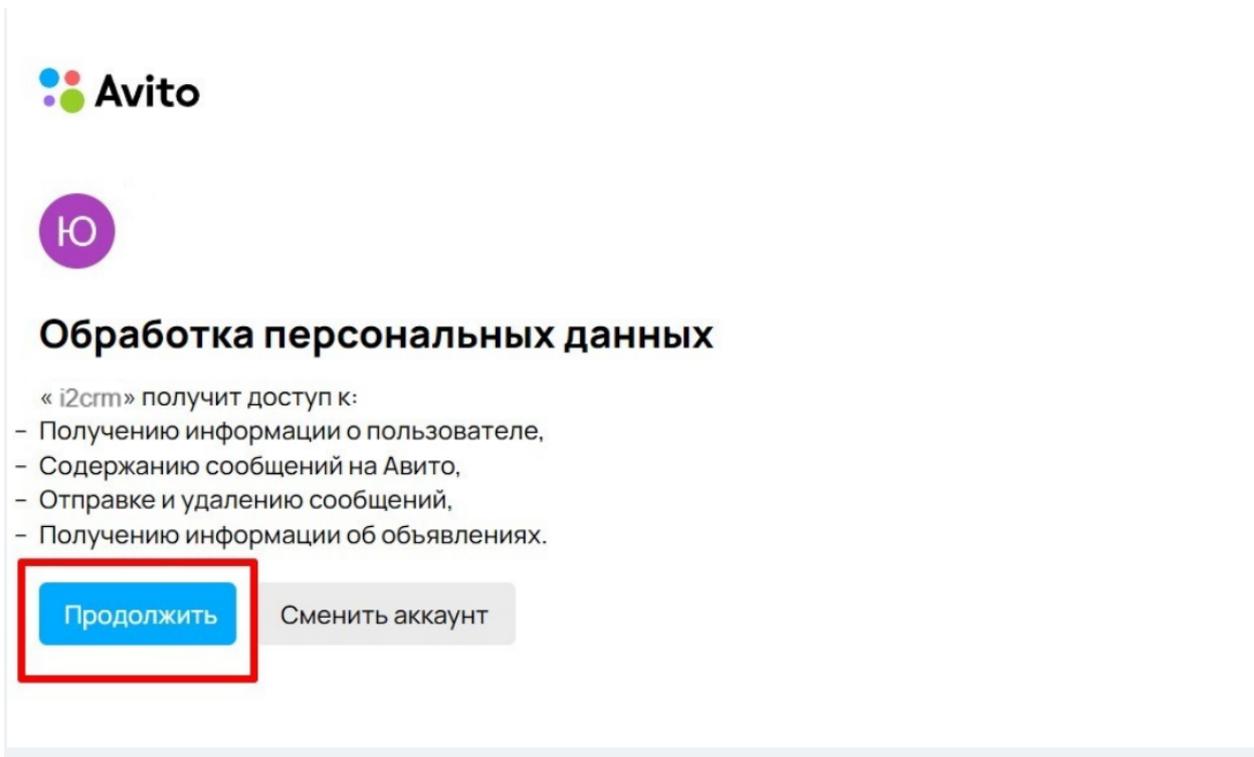
1. Авторизуйтесь на Avito.
2. В личном кабинете i2crm в верхнем правом углу нажмите кнопку «Настройки» и выберите «Входящие каналы».
3. Нажмите «Создать канал» и выберите «Авито».



4. На странице создания канала нажмите «Авторизоваться».



5. В открывшемся окне нажмите «Продолжить».



6. После авторизации нажмите «Создать канал».

Готово, канал подключен и находится в списке ваших Входящих каналов. Теперь все сообщения, отправленные в ваш аккаунт Авито **ПОСЛЕ подключения канала**, будут выгружаться в CRM-систему. Сообщения, полученные **ДО** подключения канала, **не выгрузятся**.

Виды выгружаемых сообщений

Сообщения, поддерживаемые из Avito:

- текст;
- эмодзи;
- изображения: JPG, PNG;
- видео: avi, mp4;
- ссылки;
- быстрый ответ;
- прикрепленные объявления;
- геолокация: все виды для amoCRM, в виде ссылки без превью для Битрикс24;
- голосовые сообщения.

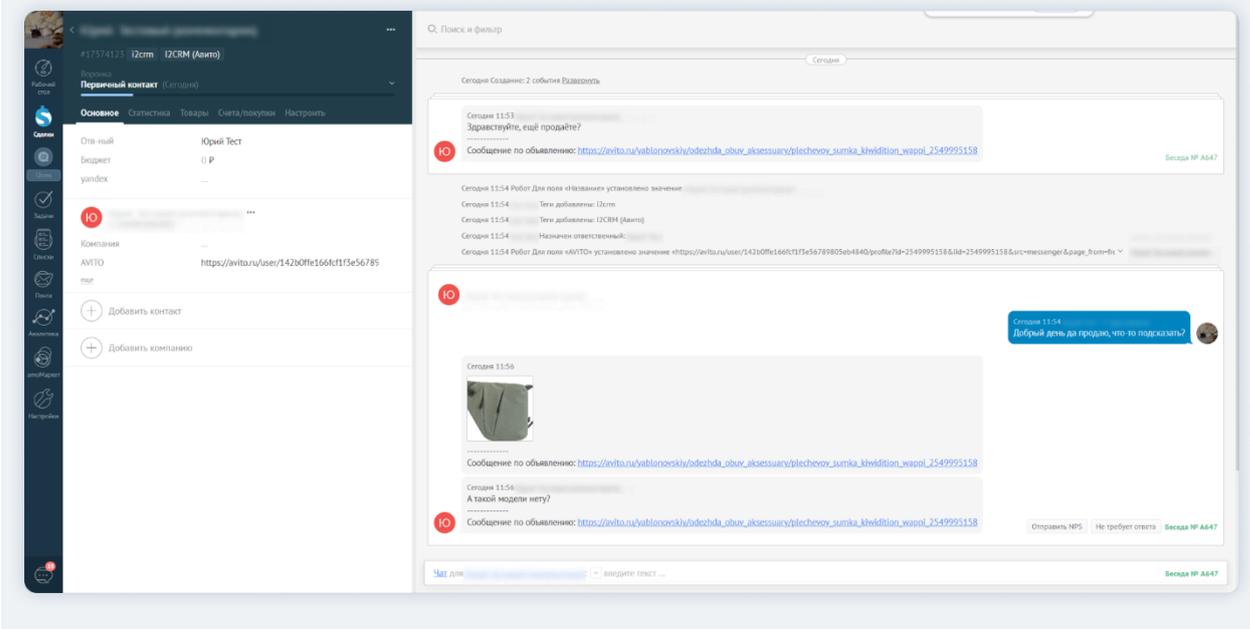
Сообщения, поддерживаемые из amoCRM и Битрикс24:

- текст;
- ссылки.

Важно: если вы отправите изображение или видео из CRM-системы, то в чат Avito они попадут в виде ссылок:

✓ 9:23

https://iw2.abyrnga.ru/api_v1/images/original/7d/34/7d1179f2b66065b50011a104e9697310_1704781434.gif

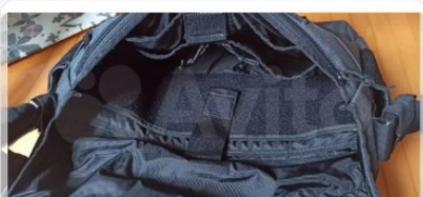


Так будет выглядеть сообщение из Avito в Битрикс24:

Исходящее: https://avito.ru/krasnodar/sport_i_otdyh/sumka_5.11_rush_delivery_2166701871

Сообщение по объявлению:

https://avito.ru/yablonovskiy/odezhda_obuv_aksessuary/plechevoy_sumka_kiwidition_wappi_2549995158



Сумка 5.11 rush delivery купить в Краснодаре | Хобби и отдых | Авито

Сумка 5.11 rush delivery: объявление о продаже в Краснодаре на Авито. Продаю сумку в идеальном состоянии. Был подарен avito.ru

09:53

Выгрузка личных сообщений из канала Авито

В Авито можно вести переписку с контактом в личном чате. Для этого пользователю надо перейти в профиль Продавца и найти кнопку «Написать», которая переправляет в личный чат.

Чтобы добавить кнопку «Написать» в профиль Продавца, нужно зайти в свой профиль —> Управление профилем —> Вид профиля —> выбрать Профессиональный и загрузить данные паспорта.

В CRM-систему сообщения по объявлению будут приходить как комментарии, а отправленные после нажатия на кнопку «Написать», т.е. в личный чат — как личные сообщения.

CRM-системы

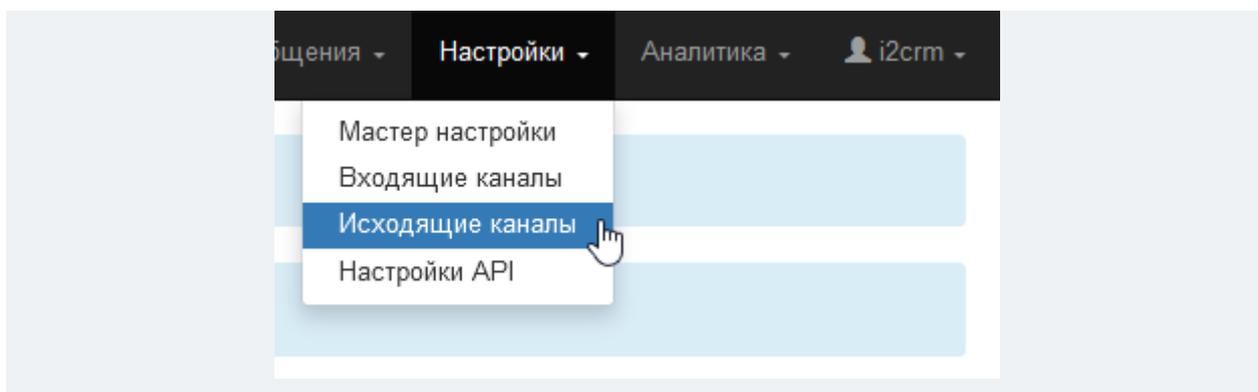
amoCRM

Подключение amoCRM

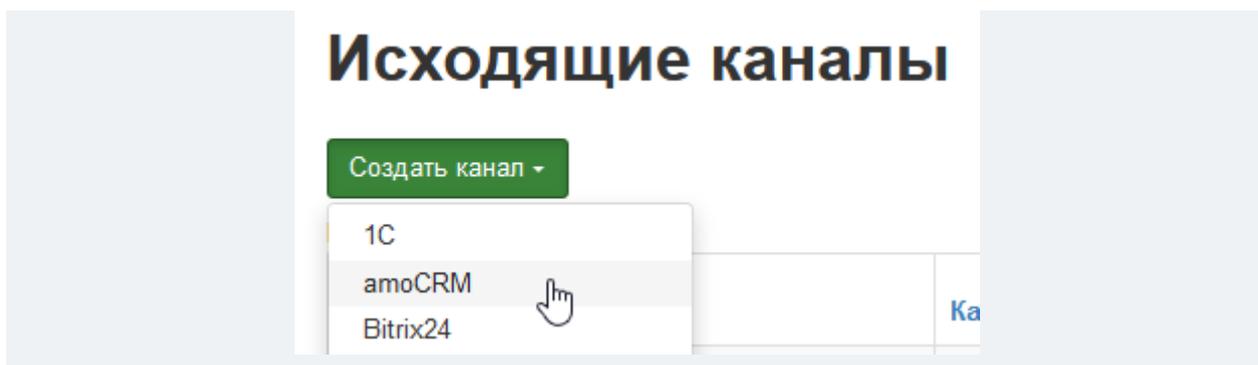
Чтобы сообщения из социальных сетей и мессенджеров выгружались в amoCRM, необходимо подключить канал.

Сделать это может **только администратор** CRM-системы.

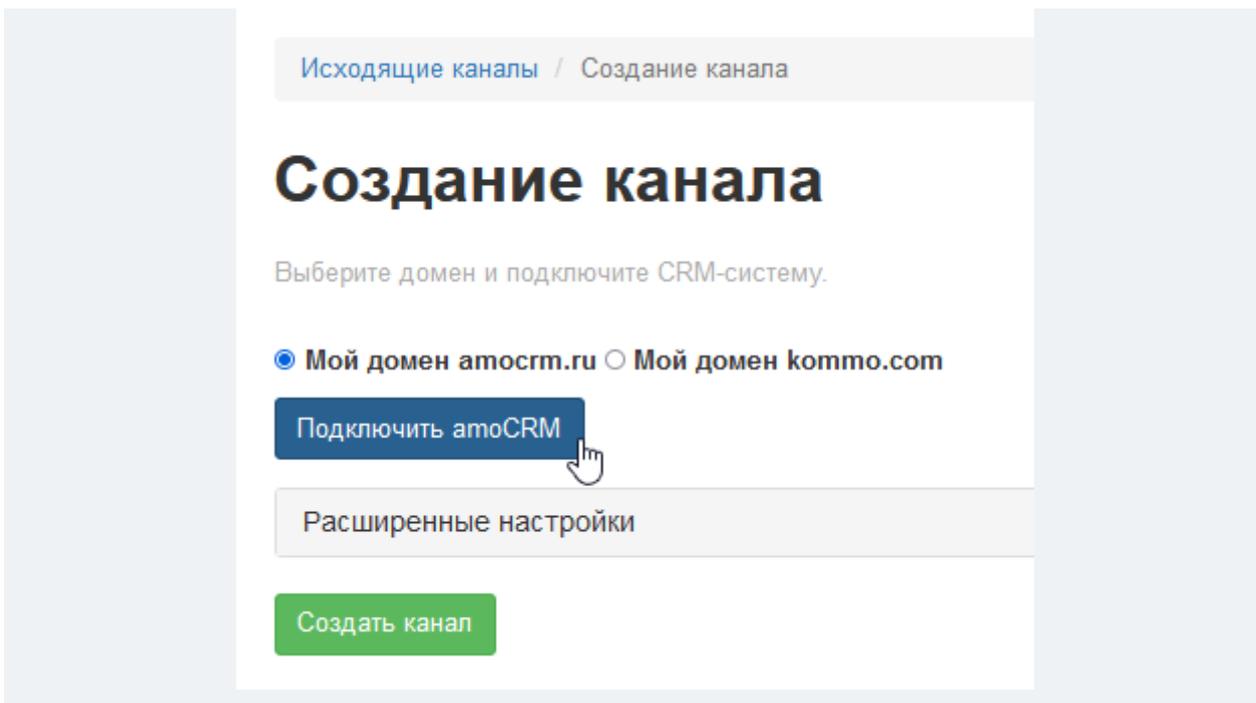
1. В личном кабинете i2crm в верхнем правом углу нажмите кнопку «**Настройки**».
2. В выпадающем списке выберите «**Исходящие каналы**».



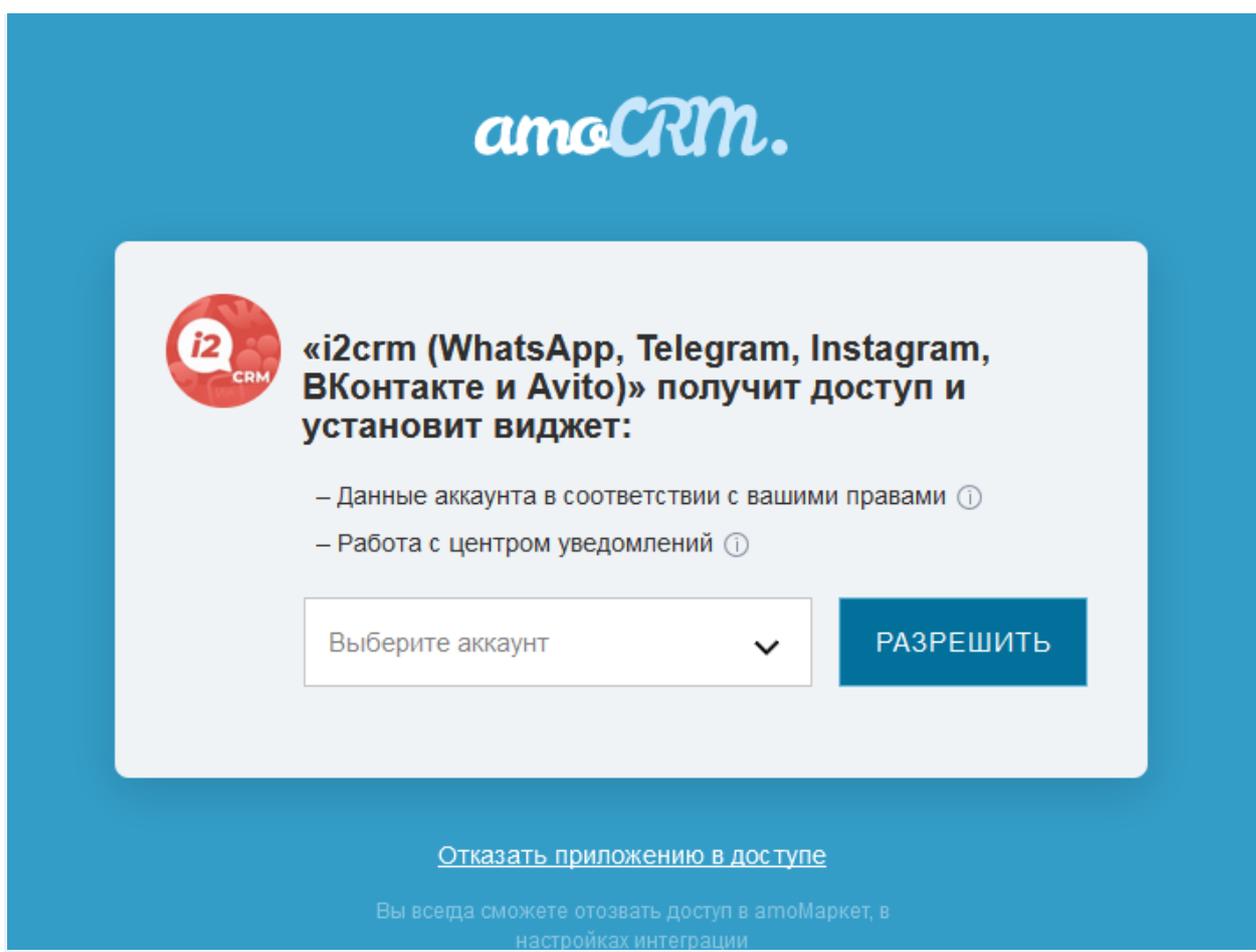
3. Нажмите «**Создать канал**» и в выпадающем списке выберите **amoCRM**.



4. Выберите «Мой домен amocrm.ru» и нажмите «Подключить amoCRM».



5. После этого в отобразившемся окне выберите свой аккаунт и нажмите «Разрешить».



6. Далее вы увидите сообщение об успешном подключении. Нажмите «Создать канал».

Готово. Канал amoCRM подключен по умолчанию в режиме «Чаты» и отображается в списке **Исходящих каналов**.

Исходящие каналы

Создать канал +

Выделенные: [Активировать](#) [Деактивировать](#) [Удалить](#)

Показаны записи 1-3 из 3.

<input type="checkbox"/>	Имя	Канал	API Ключ	Режим работы	Статус		
<input type="checkbox"/>	amoCRM	amoCRM	05d51c0b0ebd3abde7bae5	Чаты	Активный		

Вы можете настроить канал amoCRM так, как удобно именно вам: добавить теги и подстановки, сквозную аналитику WhatsApp*, выбрать ответственного за сделки и многое другое. Сделать это можно в Расширенных настройках.

Подключение amoCRM на зарубежном домене .com

Наш сервис может работать и с зарубежными порталами amoCRM с доменом komto.com.

Что вам нужно сделать:

- создайте новый канал с доменным komto.com если у вас его еще нет. Во время первоначального подключения и настройки переключите язык на **Русский** в вашем профиле amoCRM (в выпадающем меню левом верхнем углу выберите **Профиль**). После этого наш виджет появится в магазине виджетов;

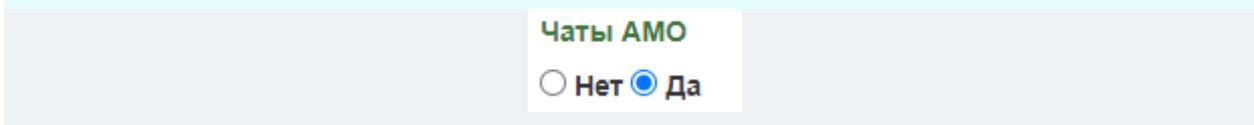
После проверки корректной работы вы можете снова переключить язык amoCRM на другой, это не повлияет на дальнейшую работоспособность нашего виджета.

Эта инструкция актуальна только для режима **Добавлять**.

Подключение amoCRM в режиме Чаты - работа со статусом **Неразобранное**

Настраивается в разделе: i2crm — Исходящие каналы — Редактировать amoCRM (иконка карандаша) — Расширенные настройки — Чаты АМО — Да.

По умолчанию канал amoCRM создается в режиме Чаты.



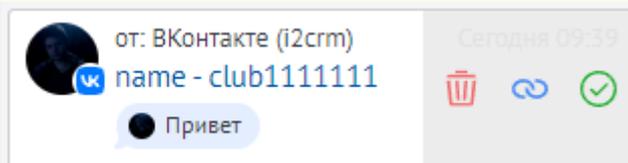
Чтобы сделки создавались на этапе **Неразобранное**, укажите его в разделе **Расширенные настройки - Статус создаваемой сделки**.

Статус создаваемой сделки

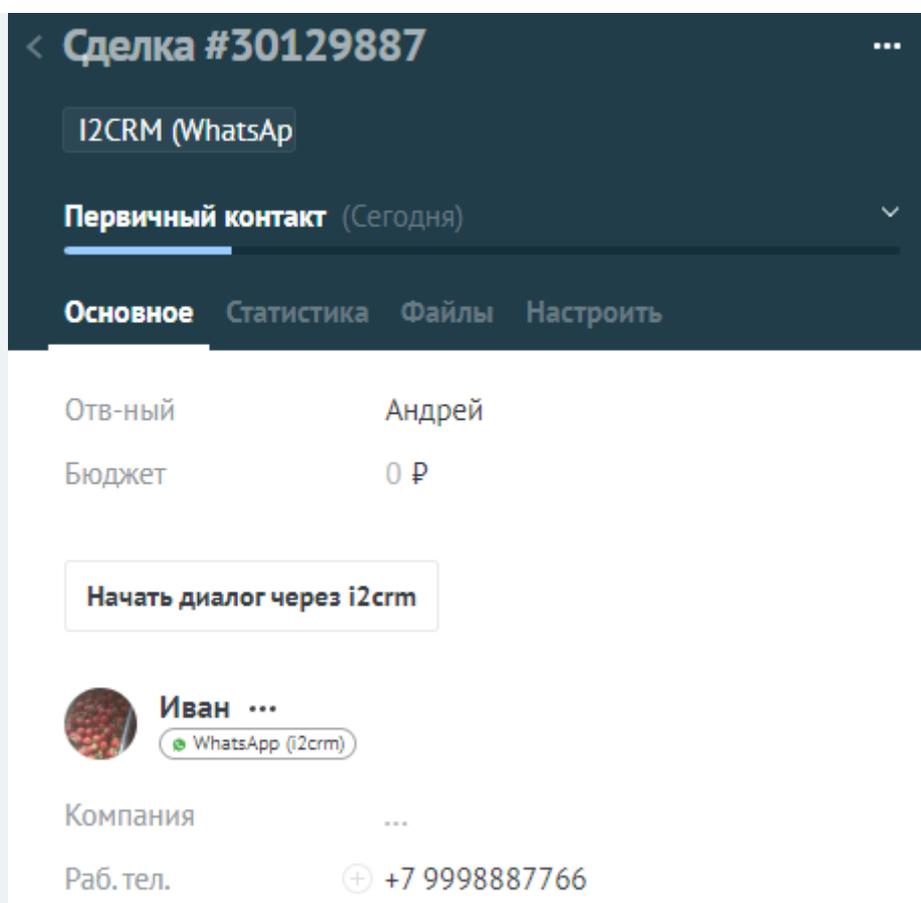
Всегда одинаковый В зависимости от источника

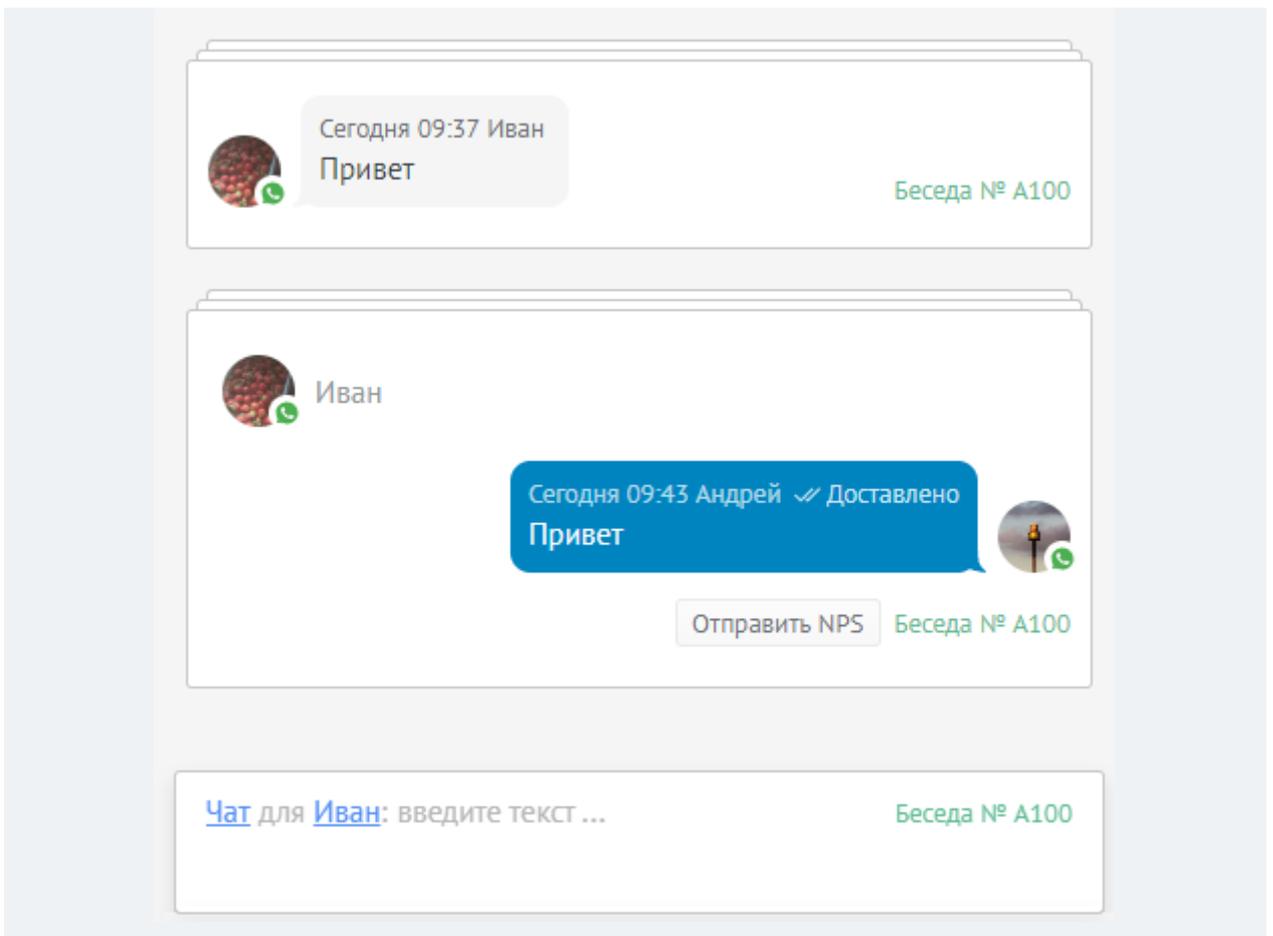
Неразобранное

Мы не рекомендуем использовать статус Незабытое в качестве статуса создаваемой сделки, так как это может вызвать проблемы в работе amoCRM.

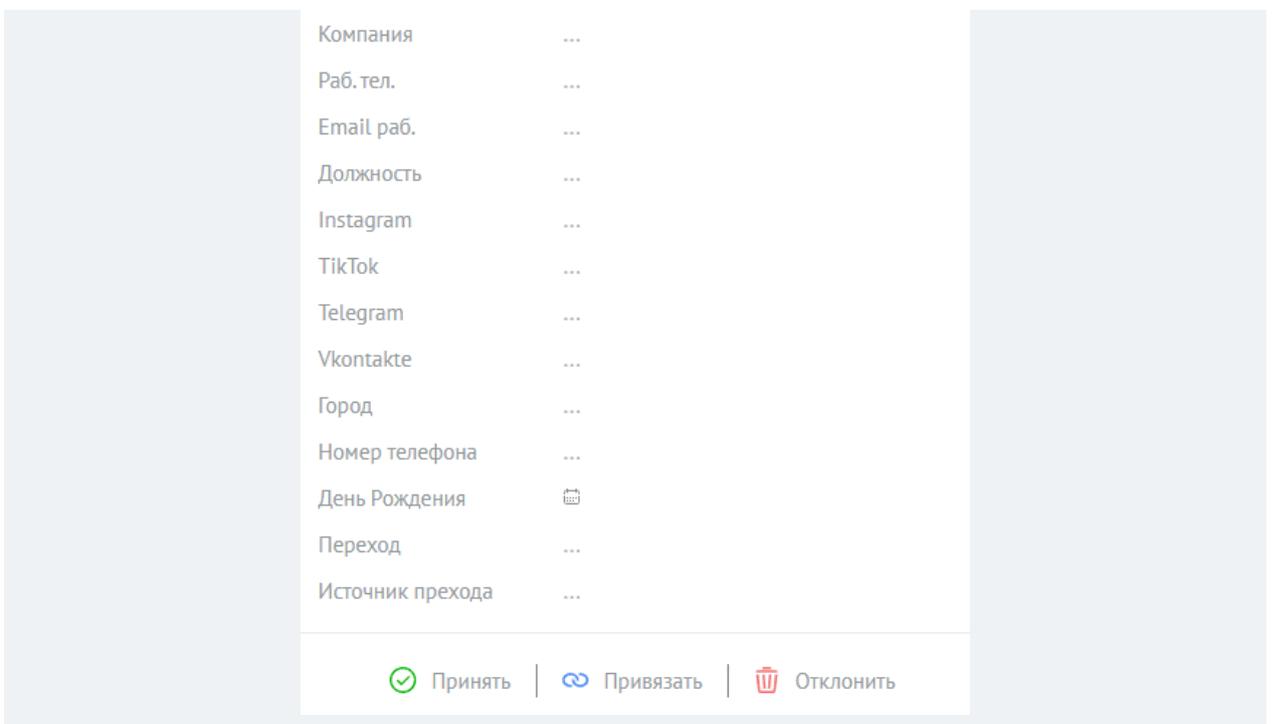


Сделка и чат выглядят следующим образом:





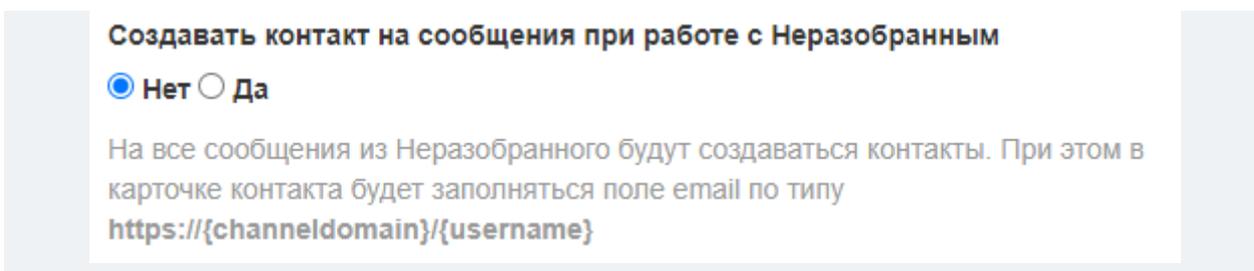
Пока сделка находится в статусе **Неразобранное**, все поля в карточке контакта пустые, потому что контакт в amoCRM еще не создан. Внизу располагаются кнопки действий со сделкой:



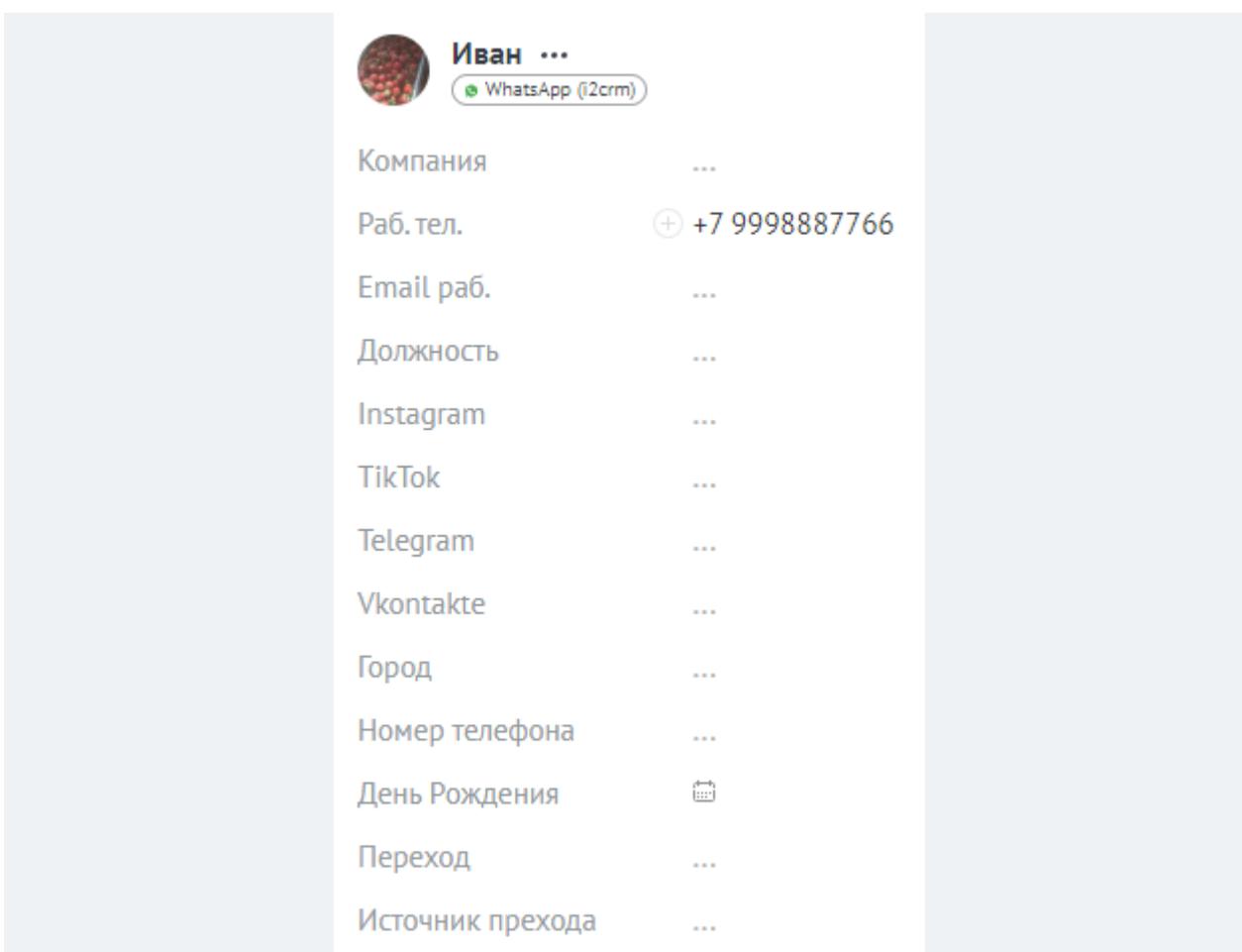
Кнопка **Отклонить** удалит сделку из **Неразобранное**. После этого никаких сообщений от клиента не будет.

При выгрузке сообщения, а также при принятии сделки номер телефона WhatsApp записывается в международном формате.

Чтобы избежать дубликатов при работе в статусе **Неразобранное** мы рекомендуем включить настройку **Создавать контакт на сообщения при работе с Неразобранными**. Обратите внимание, что эта настройка и **Разделять комментарии и Директ** - взаимоисключающие, то есть вы сможете активировать только одну из них.



После включения этой настройки сделка будет выглядеть:



Написание первым из amoCRM

24 апрель 2024 г. 14:20

amoCRM

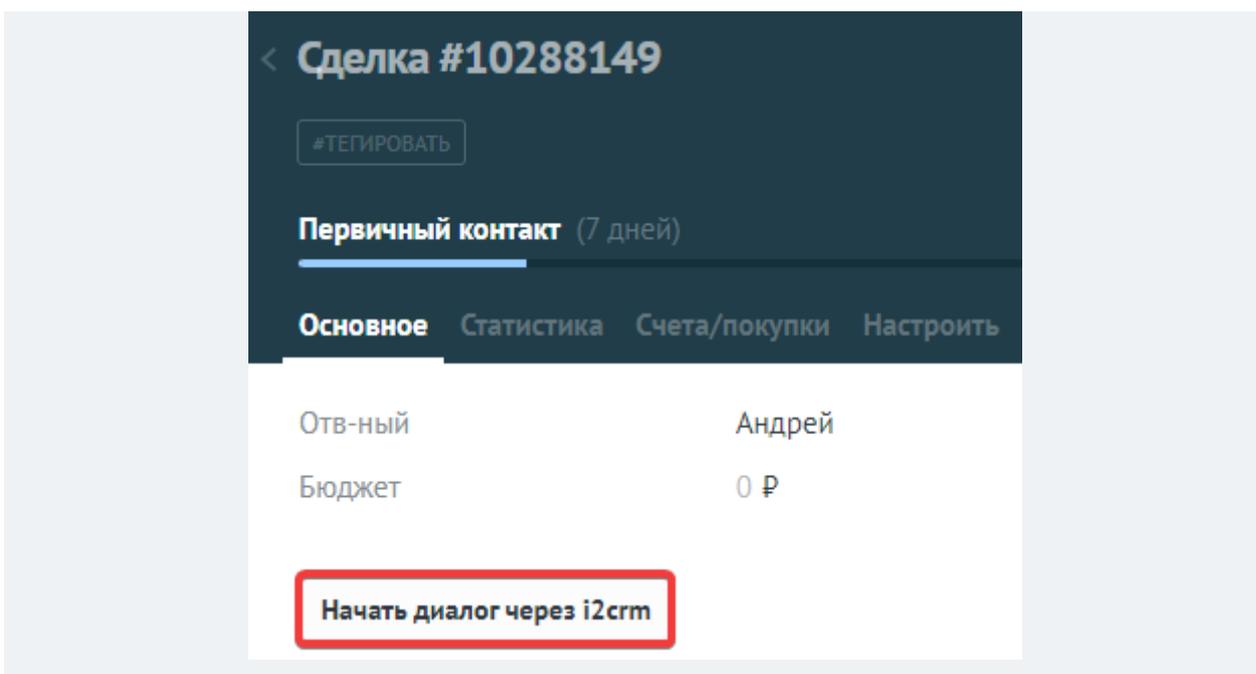
Важно! Эта инструкция для режима Чаты, для режима Добавлять она не подходит.

1. Перейдите в **Сделку** с клиентом в amoCRM. В левой части окна сделки есть кнопка **Начать диалог через i2crm** с помощью которой можно написать сообщение первым.

Примечание

Инициировать диалог можно только 2 способами с помощью:
1. Кнопки **Начать диалог** через **i2crm**;
2. SalesBot через **модуль Виджет**.

Если начать диалог другим способом, например по нажатию на иконку чата или по нажатию на номер телефона или через другую стандартную функциональность amoCRM, то беседы будут разделены. Что может приводить к некорректной работе автоматизаций и других бизнес-процессов основанных на работе ботов, скриптов и роботов.



Чтобы эта кнопка корректно отображалась у всех пользователей amoCRM, у них должны быть следующие права:

- На создание **Компаний**;
- На просмотр и редактирование **Сделок** и **Компаний**.

Права пользователей может настроить администратор портала в amoCRM в разделе **Настройки – Пользователи**.

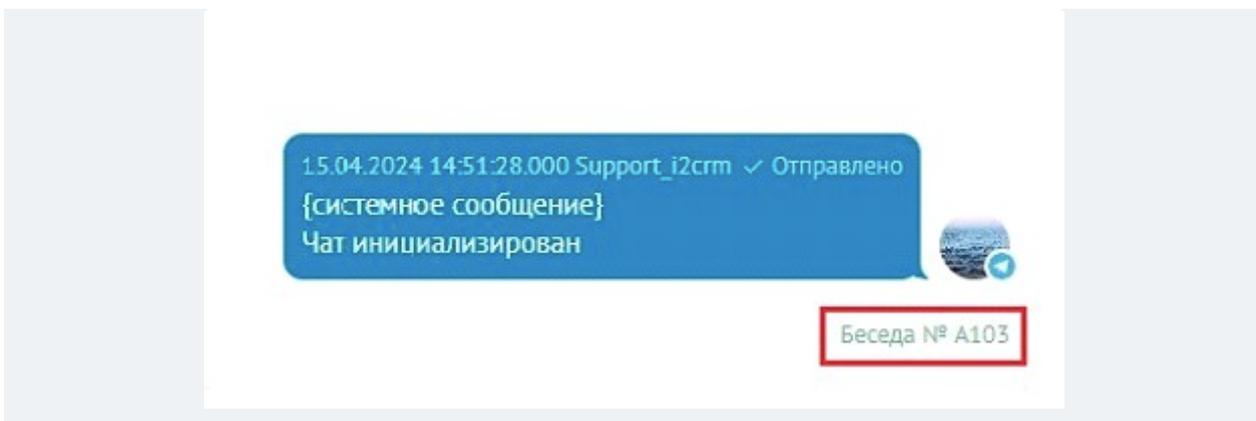
2. Нажмите **Начать диалог через i2crm** и во всплывающем окне выберите, на какой именно контакт клиента написать и с какого подключенного аккаунта это сделать (если у вас больше одного аккаунта) и нажмите **Создать чат**.

Примечание

Чтобы написать первым, у Контакта должен быть указан номер телефона или логин, в зависимости от того, куда вы хотите написать. По умолчанию эта информация указывается в поля:

- Раб. Телефон (чтобы написать в Whatsapp/Telegram);
- Telegram (пример, заполнения <https://t.me/i2crm>);
- Instagram* (пример, <https://instagram.com/i2crm>);
- V Kontakte (пример, <https://vk.com/i2crm>).

3. В течение 10 секунд в Сделке появится сообщение Чат инициализирован. Для отправки сообщения нажмите на номер беседы, в которой отобразилось сообщение, и отправьте его.



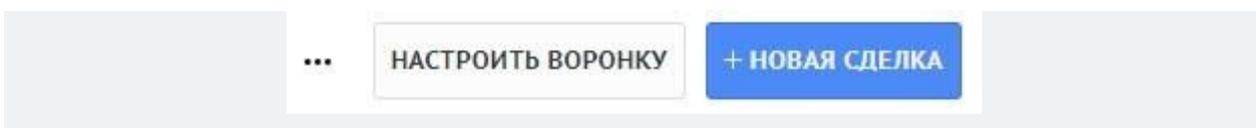
Примечание

Вы можете писать сообщения в amoCRM на номер компании, прикрепленной к сделке. Для этого нажмите **Начать диалог через i2crm**. Когда вы напишете сообщение, автоматически будет создан новый контакт с тем же номером, который прикрепится к существующей сделке. А к контакту, в свою очередь, будет автоматически прикреплена компания, на номер которой вы написали.

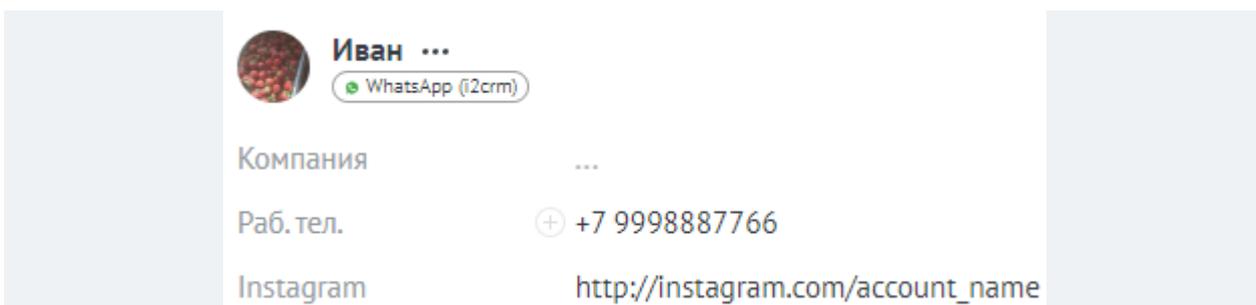
* Meta Platforms Inc. (Facebook, Instagram) — признана экстремистской, ее деятельность запрещена на территории России.

Написать первым из amoCRM в режиме Чаты

Для того чтобы написать клиенту первым из amoCRM, необходимо создать новую сделку. Для этого кликните на цифровой воронке на кнопку **Новая сделка**. Она располагается рядом с кнопкой **Настроить воронку**.



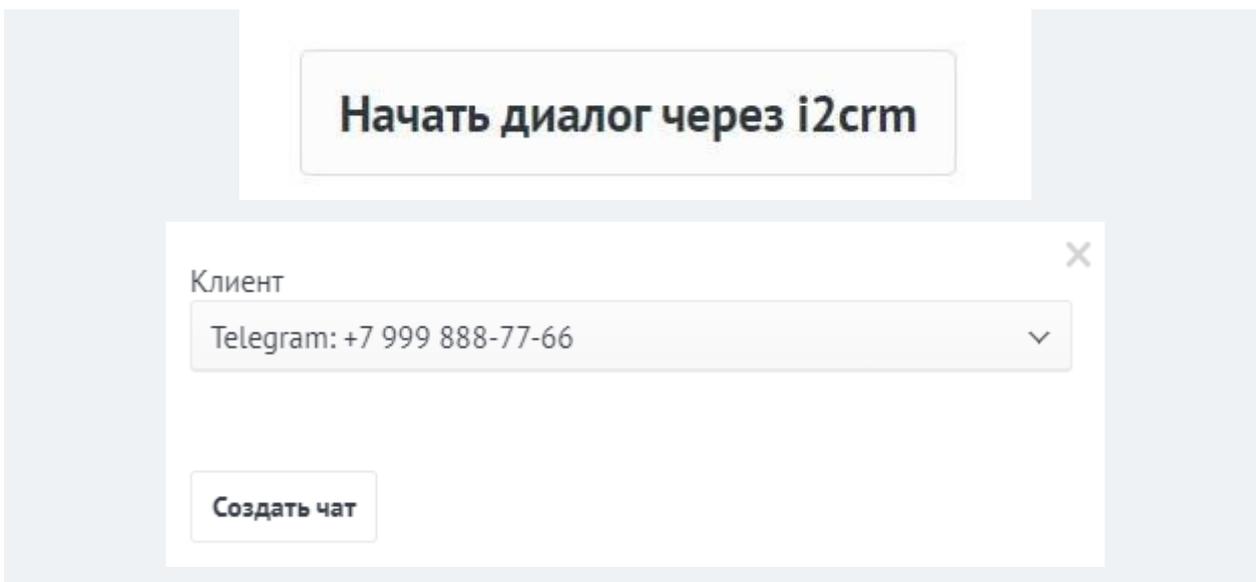
После клика, автоматически откроется пустая сделка, в которой вам нужно указать:



- **Номер телефона клиента**, если хотите написать через входящий канал WhatsApp или Telegram;
- **Ссылку на профиль клиента**, если хотите написать через входящий канал Instagram, Telegram, ВКонтакте.

В комментарии написать первым нельзя.

После заполнения необходимых полей нажмите на кнопку **Сохранить**. Далее нажмите на кнопку **Начать диалог через i2crm**.



Укажите:

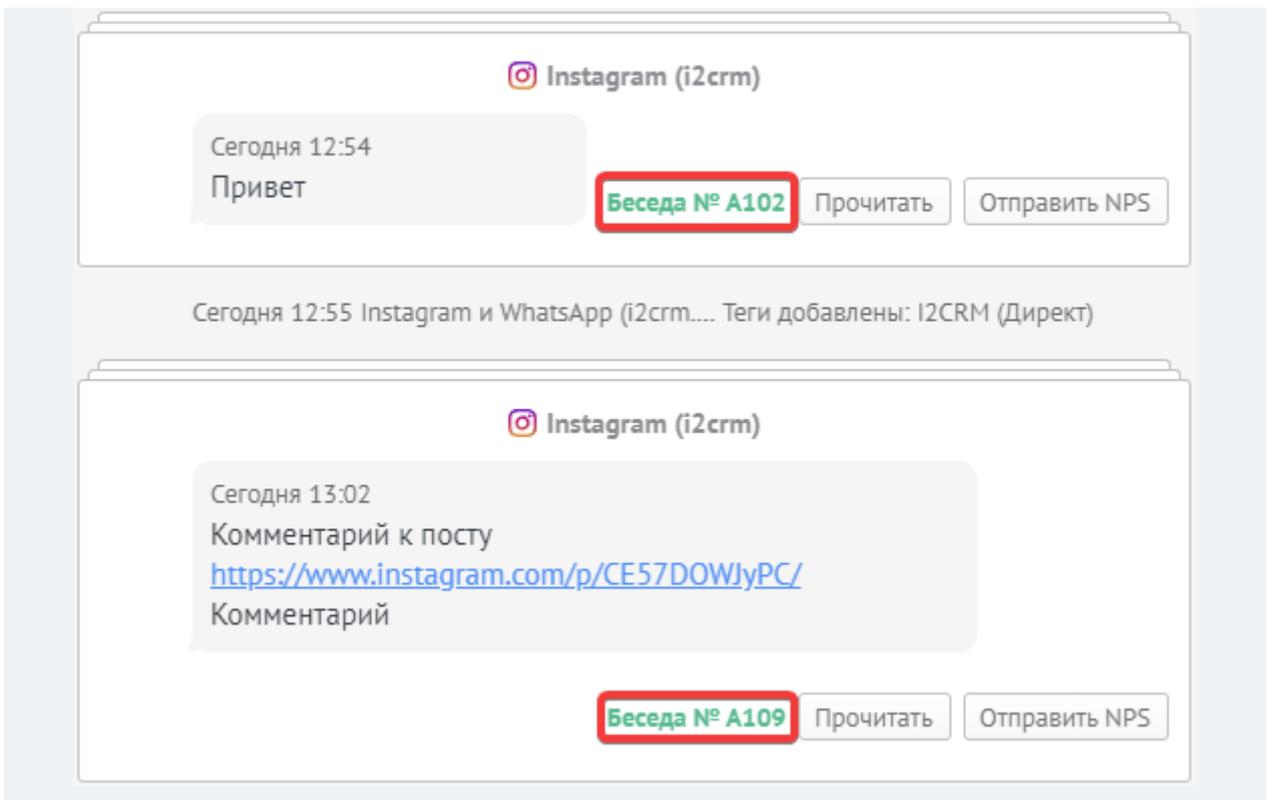
- Куда написать клиенту, если указано несколько контактов;
- С какого входящего канала написать, если подключено несколько учетных записей в личном кабинете i2crm;

После выбора, нажмите на кнопку **Создать чат**. В amoCRM будет создана новая беседа. Далее выберите в коннекторе нужную беседу и введите ваше сообщение в поле для ввода в правой нижней части экрана.

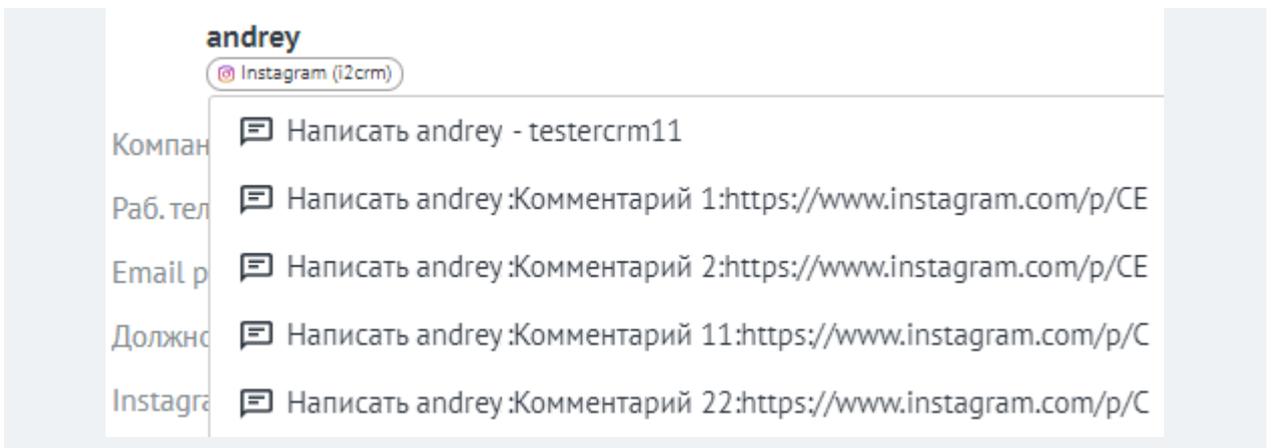
Комментарии и сообщения из Instagram* в amoCRM в режиме Чаты

Если один клиент напишет несколько комментариев, то при стандартных настройках канала на каждый из них будет создаваться беседа в сделке. Неважно к одному посту были написаны комментарии или к разным.

Если сделки еще нет, то сначала создается она, а затем [беседа](#).



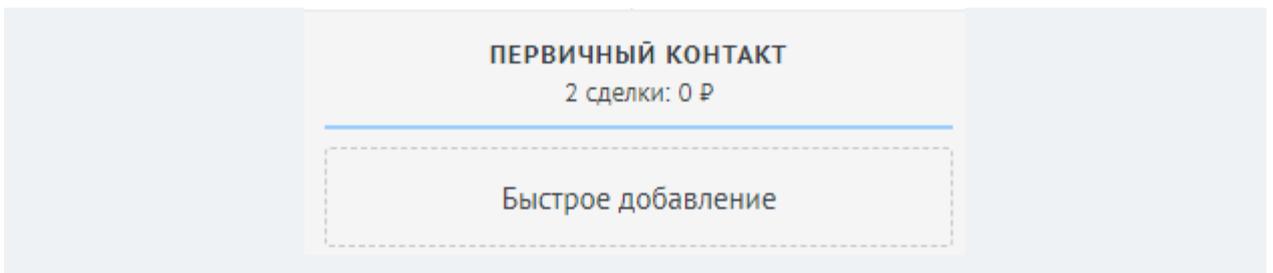
Чтобы ответить на комментарий, нажмите на коннектор и выберите, куда вы хотите написать: в директ или ответить на какой-то конкретный комментарий.



Если получено несколько комментариев от разных клиентов, то при стандартных настройках канала будет создано несколько контактов и сделок, по одной беседе на каждый контакт. Вы можете также выбрать беседу, чтобы ответить в директ или комментарий. Номер беседы указан рядом с текстом сообщения.

Написание первым из amoCRM в режиме Добавлять с помощью шаблонного сообщения WhatsApp Business API

1. Создайте новую сделку.



2. Укажите номер телефона клиента и нажмите на кнопку **Добавить**.

3. Перейдите в только что созданную сделку и нажмите на кнопку **Начать диалог через i2crm**.

4. В открывшемся окне вы можете выбрать шаблон для отправки и нажмите на кнопку **Отправить**.

Тип сообщения: Обычное Шаблон

Шаблон:
screenshot

Текст:
Добрый день, Ярослав !
Высылаем вам скриншот по вашему запросу по поводу
яблок .
Если у вас остались вопросы, просто напишите нам в ответ!

Файл:
Выберите файл Файл не выбран

Отправить

Ответ на комментарий клиента в Директ

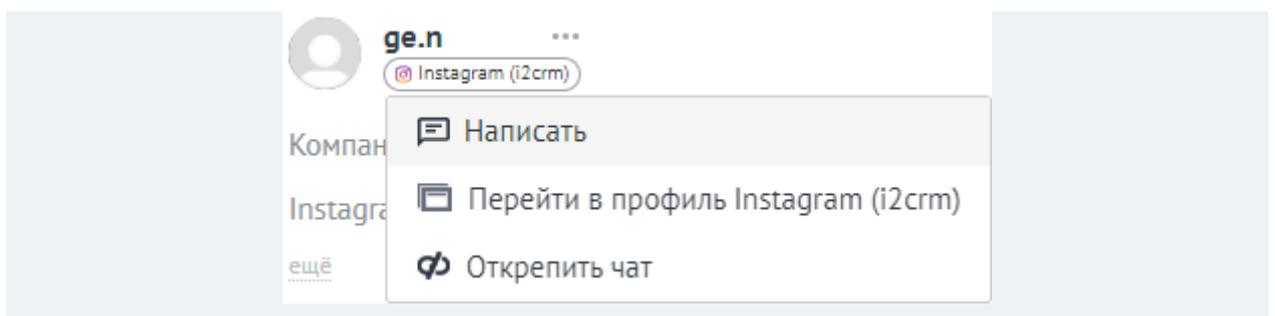
Если вашей публикации был дан комментарий, то вы можете ответить на него в Директ. Это доступно в двух режимах.

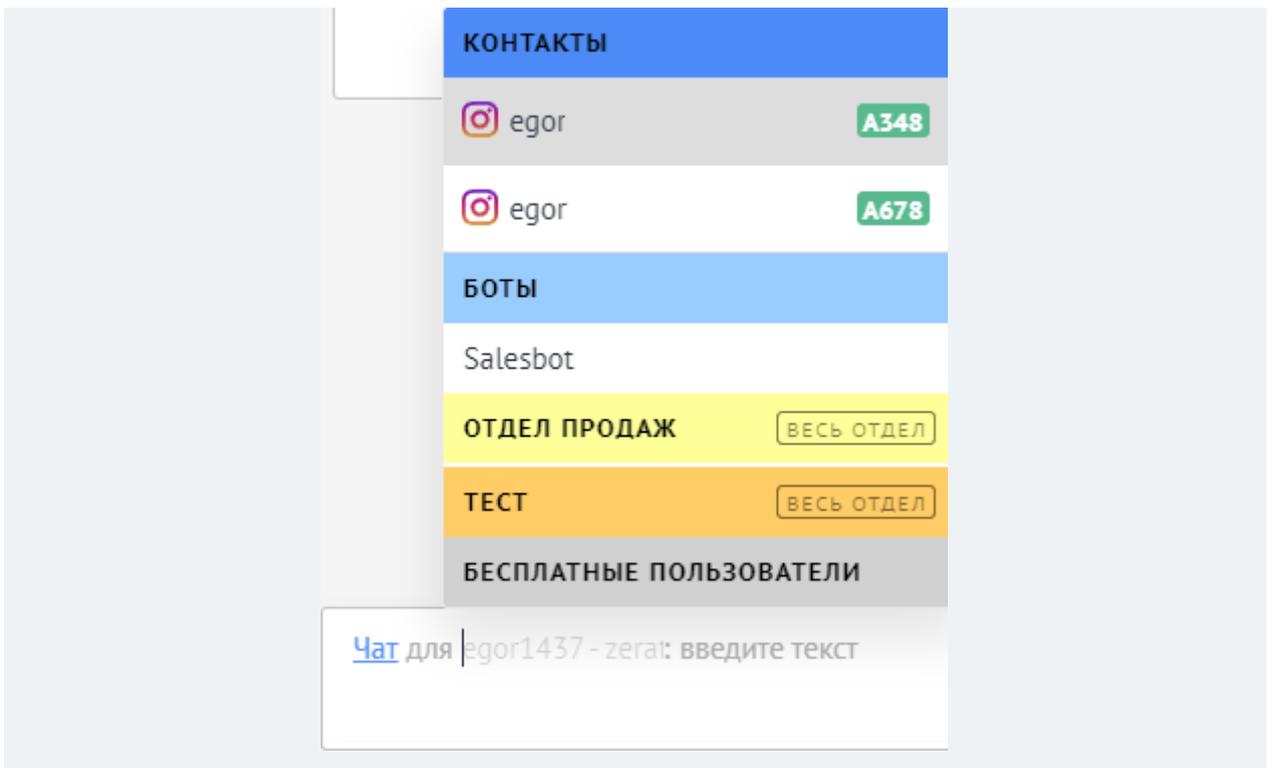
1. В режиме Чаты:

- нажмите на кнопку **Начать диалог через i2crm**;

Начать диалог через i2crm

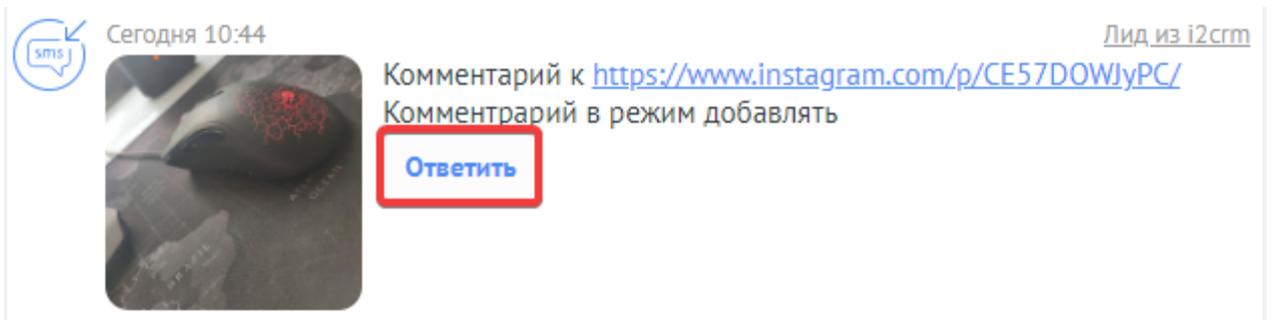
- подождите несколько секунд. В зависимости от настройки **Разделять комментарии и Директ** вы получите уведомление об объединении сделок или создании новой;
- после этого в объединенной сделке выберите беседу, а в новой сделке нажмите на кнопку **Написать**.





2. В режиме Добавлять:

- нажмите на кнопку **Ответить**;



- в открывшемся окне выберите **Ответить в: Директ**, напишите текст сообщения и нажмите на кнопку **Отправить**.

Ответить в:
 Директ Комментарии

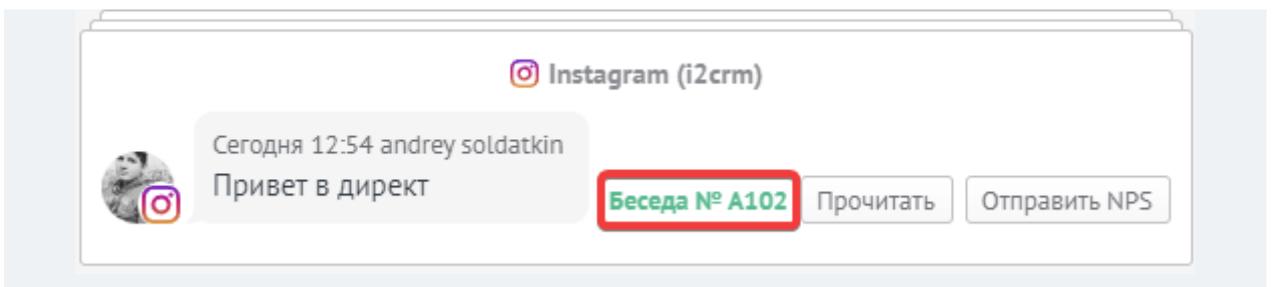
Текст:

Файл:
Выбрать файлы Файл не выбран

Отправить

Распределение сообщений из разных входящих каналов

Если клиент напишет на несколько входящих каналов одного типа, только в Instagram* или только в WhatsApp, будет создана одна сделка. Чтобы не путаться между чатами, также будут созданы беседы внутри этой сделки. Количество бесед зависит от числа обращений на разные входящие каналы.



Если клиент напишет на несколько входящих каналов разного типа, например и в Instagram*, и в WhatsApp, то будет создано две сделки (по одной на каждый тип канала). Внутри этих сделок будут созданы дополнительные беседы, если клиент напишет несколько сообщений в каналы одного типа.

Пример: клиент написал на два входящих канала Instagram* и один входящий канал WhatsApp. В таком случае будет создано две сделки — для Instagram* и WhatsApp. В сделке для Instagram* будет создано две беседы, а для WhatsApp только одна.

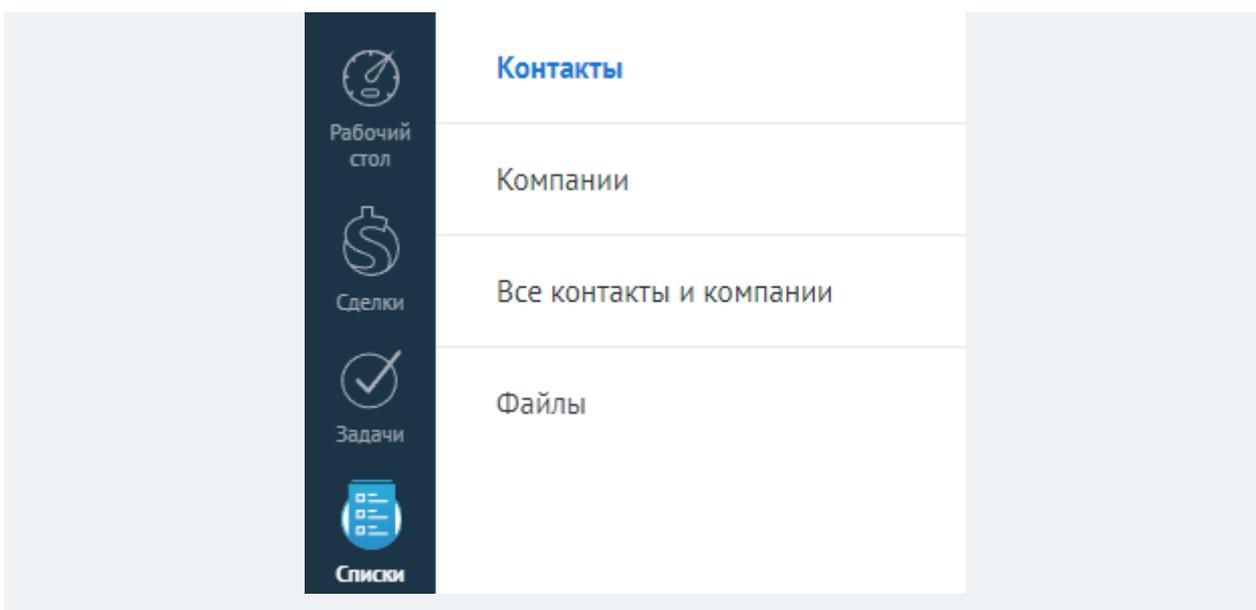
Беседы появятся в одной сделке, если:

- клиент напишет на ваши входящие каналы;
- у вас уже есть контакт, в котором записан номер телефона клиента и указана ссылка на его Instagram*, но нет сделки.

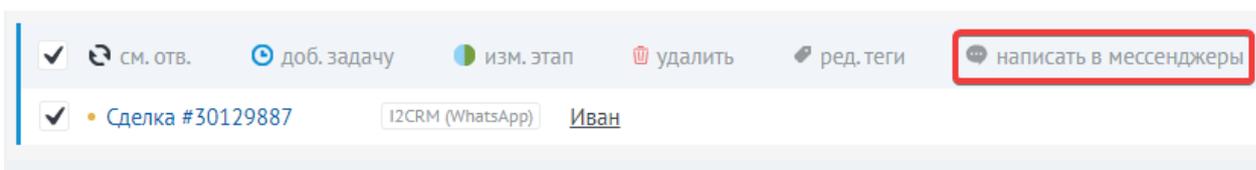
Таким образом количество создаваемых сделок сводится к минимуму, и все сообщения от одного клиента из каждого мессенджера попадают в одну сделку.

Рассылка по контактам в amoCRM

1. Перейдите в amoCRM в раздел [Списки](#) — [Контакты](#).



2. Отметьте галочкой нужные контакты и нажмите на кнопку [Написать в мессенджеры](#).



3. В открывшемся окне введите текст сообщения и нажмите на кнопку **Отправить**.

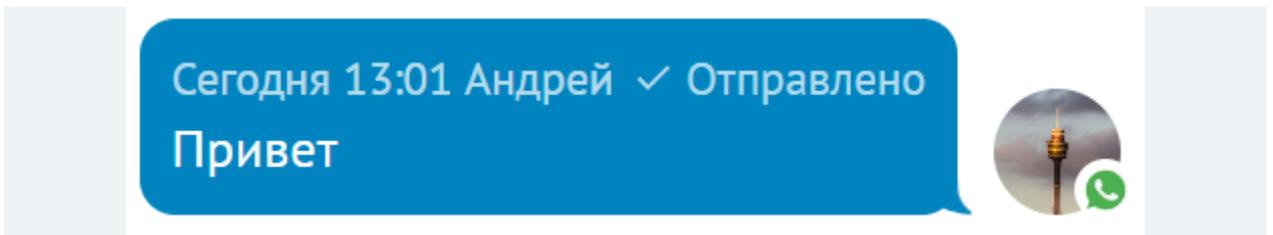
Если у клиента указано несколько контактов, то сообщение отправится во все чаты.

Ваши аккаунты могут быть заблокированы за одинаковые сообщения. **Наш сервис не несет ответственности** за сохранность ваших аккаунтов при использовании данной функции.

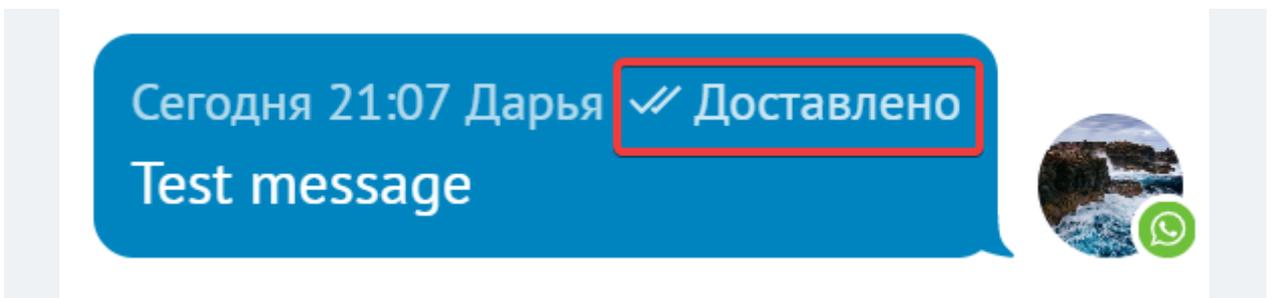
Статусы сообщений в amoCRM

В amoCRM есть несколько возможных статусов исходящих сообщений:

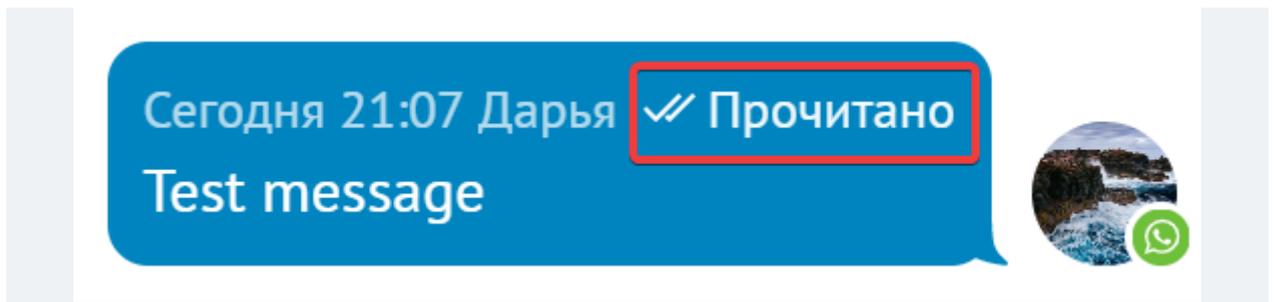
- **Отправлено** — когда сообщение отправлено клиенту.



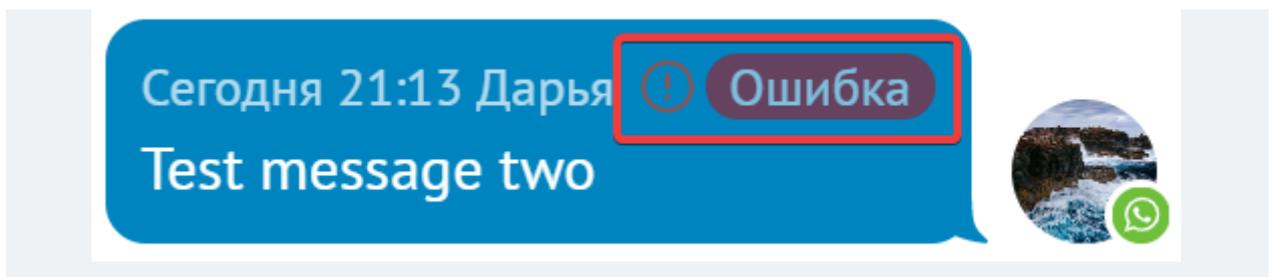
- **Доставлено** — когда сообщение успешно доставлено клиенту.



- **Прочитано** — когда сообщение прочитано.



- **Ошибка** — когда сообщение не доставлено, например, если у вас или у клиента отключен интернет. В этом случае оно будет помечено восклицательным знаком.



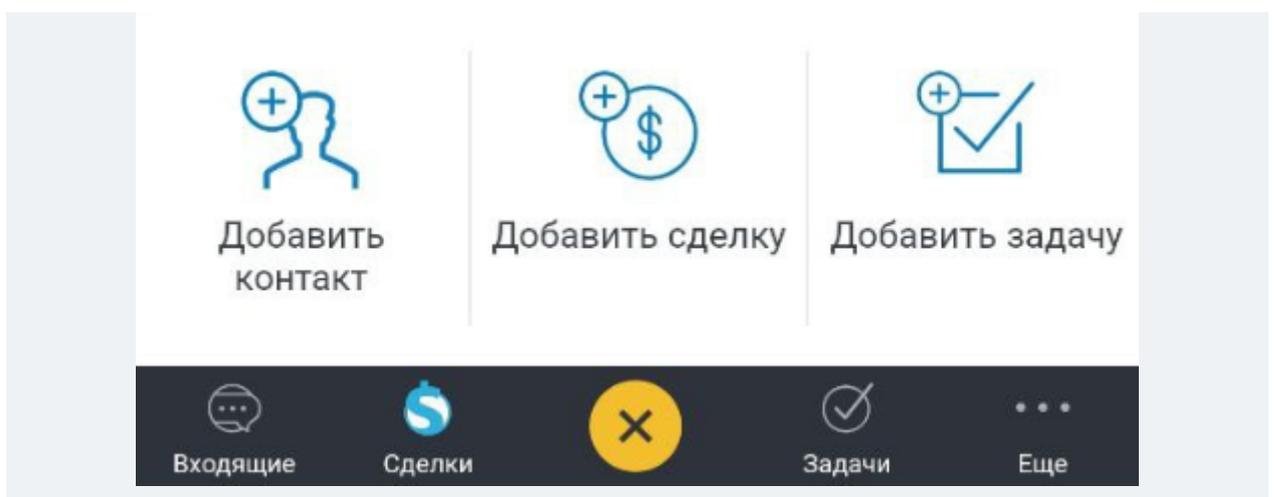
Вы также получите системное сообщение, которое уведомит вас о возможной причине ошибки.

Сегодня 21:13 системное сообщение

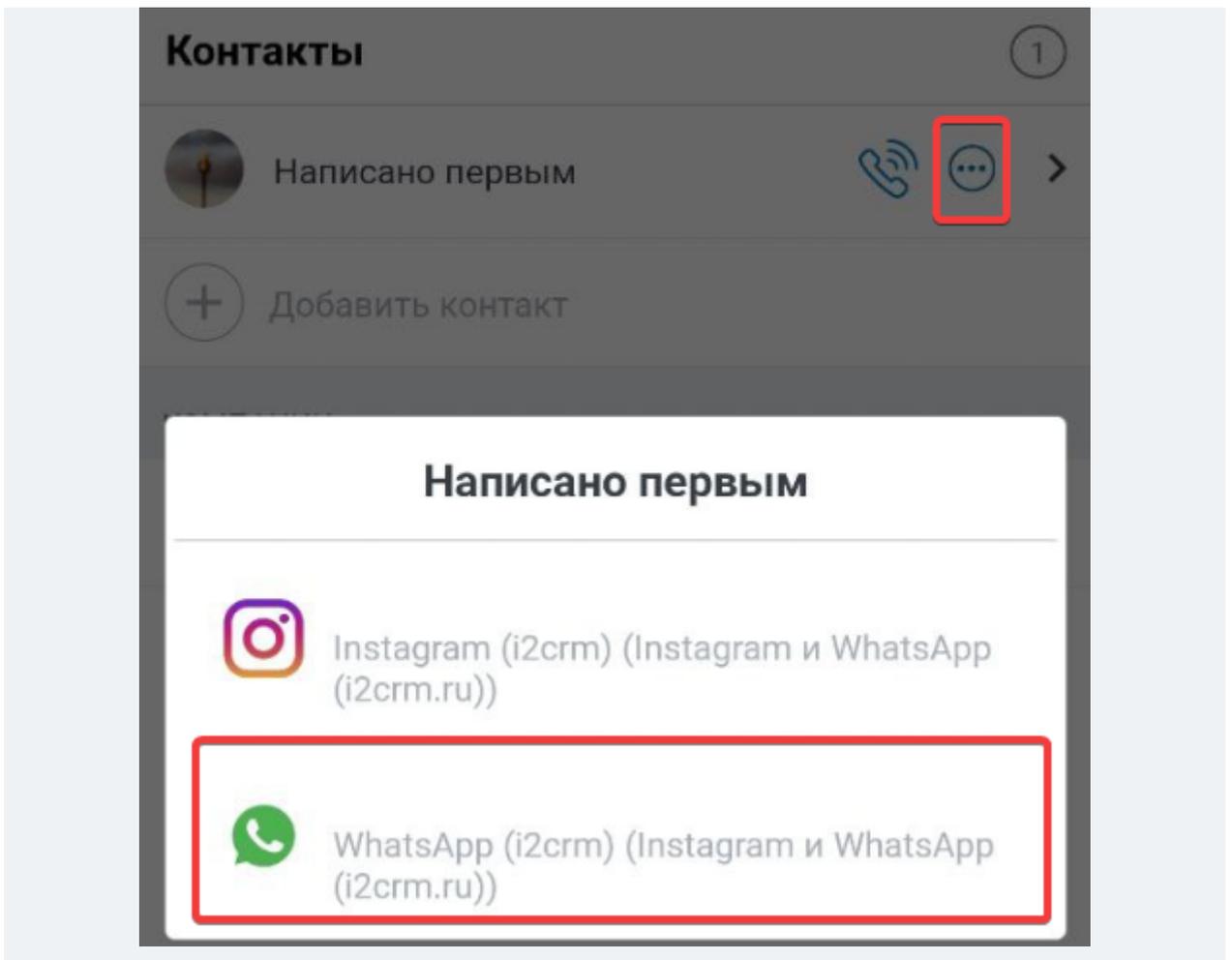
Телефон с приложением WhatsApp не ответил вовремя. Проверьте, пожалуйста, факт отправки сообщения.

Интеграция i2crm в мобильном приложении amoCRM

1. Чтобы начать диалог с клиентом, создайте новый **Контакт** и укажите в нем номер телефона или ссылку на профиль пользователя, которому хотите написать:



2. Создайте **Сделку** и прикрепите к ней созданный контакт. Откройте ее и перейдите в раздел **Контакты**. Далее нажмите на иконку с тремя точками и выберите канал из которого вы хотите написать.



3. В появившемся чате вы сможете написать клиенту первым.

Отличия Instagram-клиента* от Facebook-клиента* в amoCRM

В Instagram* вышло обновление, в котором появилась возможность вести переписку с пользователями Facebook*. Иногда возникает необходимость отличить клиентов, которые пишут из Instagram* и Facebook*. В этом случае необходимо обратить внимание на имя контакта:

- у Instagram-клиента* оно будет состоять только из его никнейма;
- у Facebook-клиента* помимо никнейма будет присутствовать и его уникальный идентификатор.

Instagram* клиент:

< **Имя_пользователя - mail@mail.ru** ...

#41707321 #ТЕГИРОВАТЬ

Основное Сделки Настроить

Отв-ный	Глеб
Раб. тел.	+ 8 999 111-33-44
Email раб.	+ mail@mail.ru
Должность	...
Instagram	https://www.instagram.com/Имя_пользо

+ Добавить компанию

Facebook* клиент:

< **Имя_клиента-100000123456789 - email_k** ...

#41608367 #ТЕГИРОВАТЬ

Основное Сделки Настроить

Отв-ный	Глеб
Раб. тел.	+ 8 999 111-22-33
Email раб.	+ email_klient@mail.ru
Должность	...
Instagram	https://www.facebook.com/profile.php?id=

Причины из-за которых нужно обновить связь amoCRM с i2crm

Обновить связь нужно только в том случае, если вы добавите этапы воронки и захотите, чтобы они были **открытыми**, считающимися активными для нашего сервиса. После того, как вы внесете изменения, в настройках [исходящего канала](#) нужно будет заново нажать кнопку **Подключить amoCRM** и перепроверить в расширенных настройках пункт **Открытые статусы**.

Если вы просто переименуете названия этапов, но не будете добавлять новые, тогда ничего переподключать не требуется.

Не появилась кнопка «Ответить» в amoCRM после подключения

Если подключение к amoCRM выполнялось не через аккаунт администратора портала, кнопка «ответить» не появится.

Чтобы интеграция заработала в полном объеме, следует:

1. Создать поле, в которое будет записываться ссылка на профиль Instagram-клиента*. Для этого:

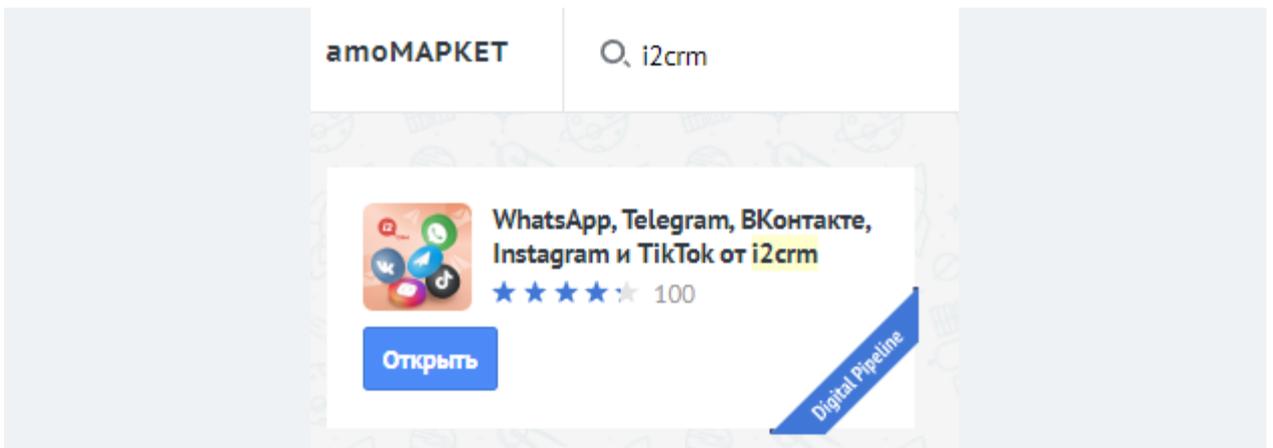
- откройте любой **Контакт** в amoCRM;
- нажмите на кнопку **Настроить**;
- нажать кнопку **Добавить поле**;
- в открывшемся окне выберите тип поля **Ссылка** и введите название Instagram* (или любое другое).

2. Настроить это поле в нашем сервисе. Для этого:

- перейдите в раздел **i2crm — Настройки — Исходящие каналы — Редактировать amoCRM — Расширенные настройки**;
- в настройке **Поле Instagram*** выберите **Instagram*** (или другое название, которое вы указали);
- нажмите на кнопку **Сохранить изменения**.

3. Установить наш [виджет](#) в amoCRM. Для этого:

- перейдите в раздел **i2crm — Настройки — Исходящие каналы**;
- скопируйте **API-ключ** канала amoCRM;
- перейдите в раздел **amoМаркет** и установите наш виджет;



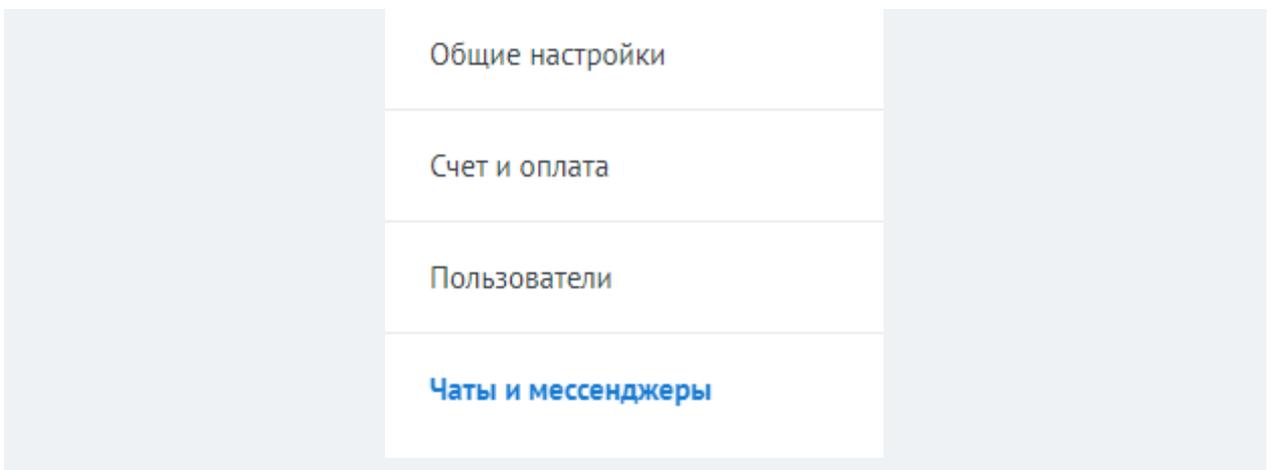
- в настройках виджета вставьте скопированный **API-ключ**;
- нажмите на кнопку **Сохранить**.

После этого все будет работать корректно.

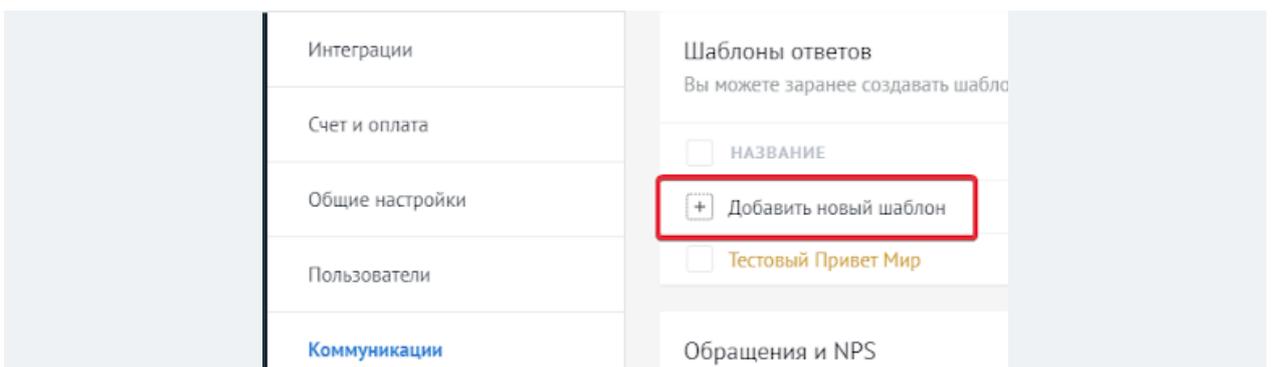
Быстрые ответы в amoCRM в режиме Чаты

С быстрыми ответами вы начнете экономить время на переписках с клиентами, так как не нужно будет каждый раз писать одинаковые тексты сообщений.

1. Перейдите в раздел **Настройки — Чаты и мессенджеры**.



2. Нажмите на кнопку **Добавить новый шаблон**.



Это действие может делать только администратор портала amoCRM

3. В открывшемся окне введите **Название шаблона** и **Текст сообщения**. В нем вы можете указать дополнительные параметры из карточки клиента, например, данные из сделки:

- ID сделки;
- название сделки;
- бюджет;
- имя контакта;
- название компании;
- статус;
- ответственного;
- ID ответственного;
- E-mail ответственного.

4. Вы также можете использовать дополнительные параметры из категорий:

- контакты;
- компании;
- пользователь;

Чтобы добавить один из параметров, нажмите на него. После он отобразится в тексте шаблона.

Новый шаблон

СДЕЛКИ

КОНТАКТЫ

КОМПАНИИ

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

Имя профиля пользовател...

Номер телефона пользоват...

Добавить файлы

Сохранить Отменить

5. Вы можете создавать шаблоны практически под любые ситуации. Например:

Здравствуйте

Добрый день [Имя контакта]! Меня зовут [Ответственный]. Цена данной услуги [Бюджет].

Добавить файлы

Сохранить Отменить

СДЕЛКИ

ID

Название сделки

Бюджет

Имя контакта

Название компании

Статус

Ответственный

Ответственный (ID)

Ответственный (Email)

КОНТАКТЫ

КОМПАНИИ

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ

6. Сохраните шаблон и перейдите в чат с вашим клиентом. Начните вводить название шаблона и выберите его из предложенных вариантов. После этого текст автоматически подставляется в поле для ввода со всеми выбранными вами параметрами при создании шаблона.

Чат для (Instagram (i2crm)) / testretalailcrm0... : Здравствуйте.

ШАБЛОНЫ

Здравствуйте.

Отправить Отменить

Чат для (Instagram (i2crm)) / testretalailcrm0... : Добрый день testretalailcrm02 - ge.na8607! Меня зовут Андрей. Цена данной услуги 100 руб.

Отправить Отменить

С помощью быстрого ответа можно быстро отправлять шаблонное сообщение WhatsApp Business API. Для этого в тексте укажите код и параметры шаблона в формате **Название_шаблона** **подстановка1**; **подстановка2**.

Канал amoCRM был отключен из-за критической ошибки доступа

Если ваш канал связи с amoCRM отключился с ошибкой, то вам об этом мгновенно приходит автоматическое письмо на привязанную электронную почту с уведомлением, а также с инструкцией, что нужно делать в таких случаях. **Вам нужно проверить, всё ли нормально:**

- С самой amoCRM (не закончился ли у нее оплаченный или тестовый период, не заблокировалась ли она из-за превышения каких-то лимитов);
- С пользователем amoCRM, через которого подключена интеграция (активен ли он, не менялся ли у него пароль, хватает ли ему прав);

После исправления ситуации с самой amoCRM вам нужно зайти в личный кабинет нашего сервиса в раздел **Настройки** — **Исходящие каналы**, зайти в редактирование настроек вашего канала amoCRM (значок карандаша справа) и переподключить канал:

1. Нажмите на кнопку **Подключить amoCRM**.

Редактирование канала: amoCRM – 10042023.amocrm.ru

Выберите домен и подключите CRM-систему.

Мой домен amocrm.ru Мой домен kotmo.com

Подключить amoCRM

2. Во всплывающем окне разрешите доступ к вашему portalу amoCRM.



«WhatsApp, Telegram, ВКонтакте, Instagram и TikTok от i2crm» получит доступ и установит виджет:

- Данные аккаунта в соответствии с вашими правами ⓘ
- Работа с центром уведомлений ⓘ

test1crm ▼

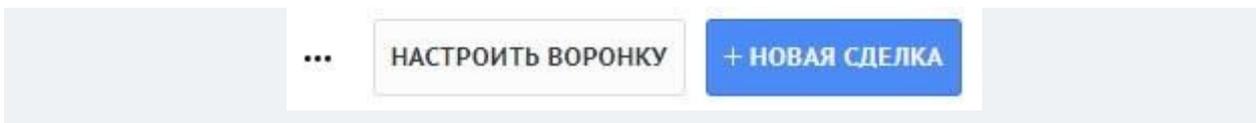
РАЗРЕШИТЬ

3. Сохраните изменения.

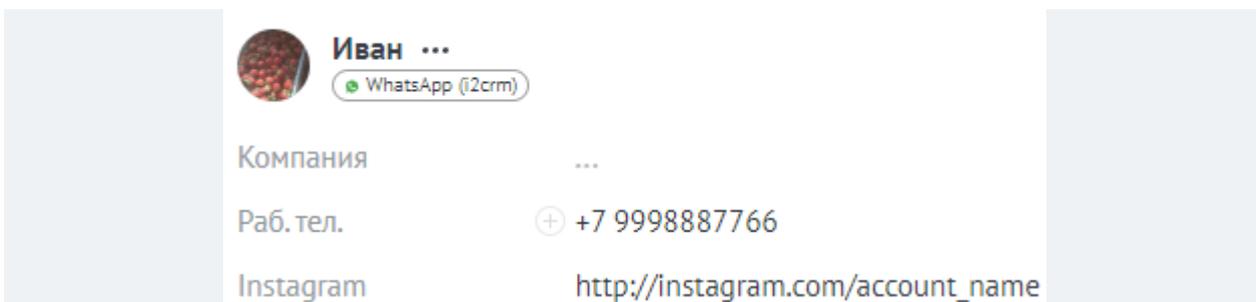
4. Активируйте канал связи с amoCRM - отметьте галочкой в списке и нажать **Активировать**.

Написать первым из amoCRM в режиме Чаты

Для того чтобы написать клиенту первым из amoCRM, необходимо создать новую сделку. Для этого кликните на цифровой воронке на кнопку **Новая сделка**. Она располагается рядом с кнопкой **Настроить воронку**.



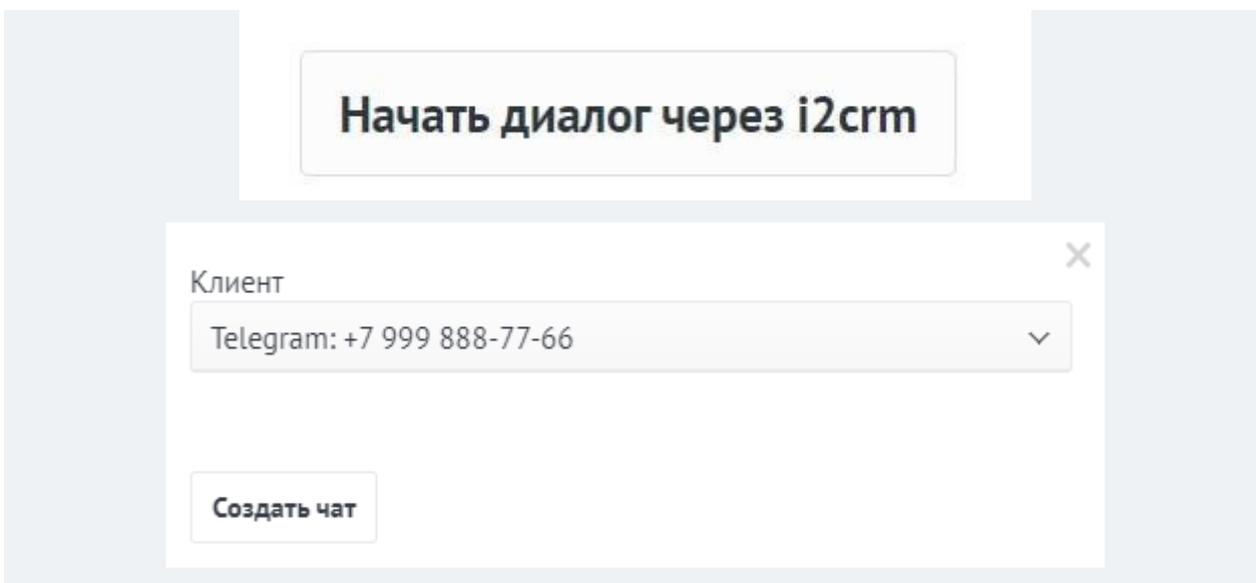
После клика, автоматически откроется пустая сделка, в которой вам нужно указать:



- **Номер телефона клиента**, если хотите написать через входящий канал WhatsApp или Telegram;
- **Ссылку на профиль клиента**, если хотите написать через входящий канал Instagram, Telegram, ВКонтакте.

В комментарии написать первым нельзя.

После заполнения необходимых полей нажмите на кнопку **Сохранить**. Далее нажмите на кнопку **Начать диалог через i2crm**.



Укажите:

- Куда написать клиенту, если указано несколько контактов;
- С какого входящего канала написать, если подключено несколько учетных записей в личном кабинете i2crm;

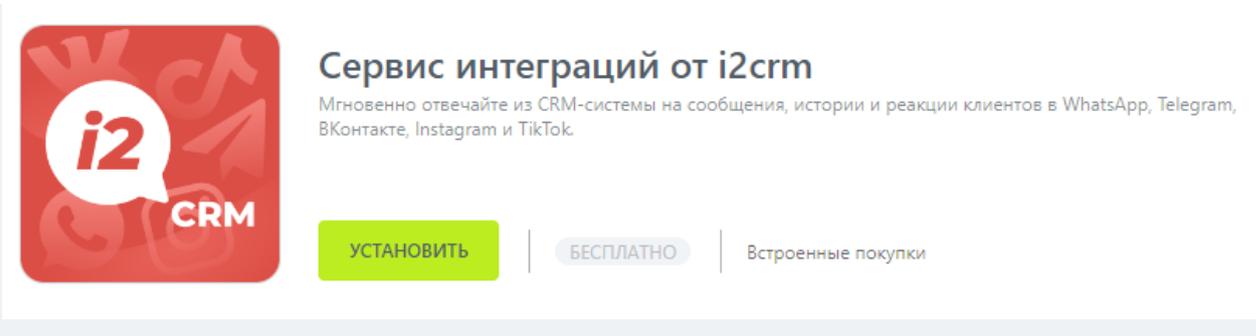
После выбора, нажмите на кнопку **Создать чат**. В amoCRM будет создана новая [беседа](#). Далее выберите в [коннекторе](#) нужную беседу и введите ваше сообщение в поле для ввода в правой нижней части экрана.

Дополнительные настройки и автоматизации

Битрикс24

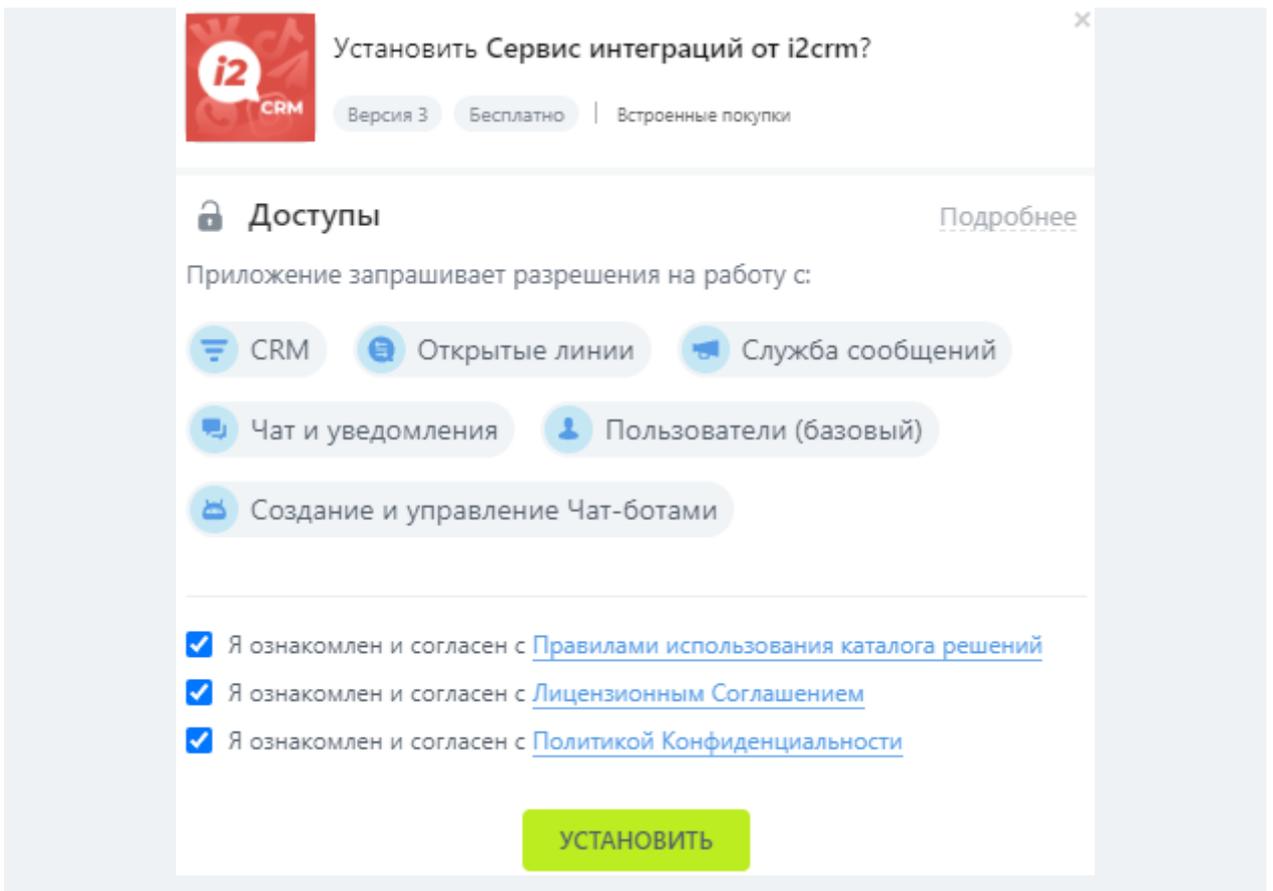
Подключение Битрикс24

1. Установите приложение i2crm в вашу CRM-систему по [ссылке](#).

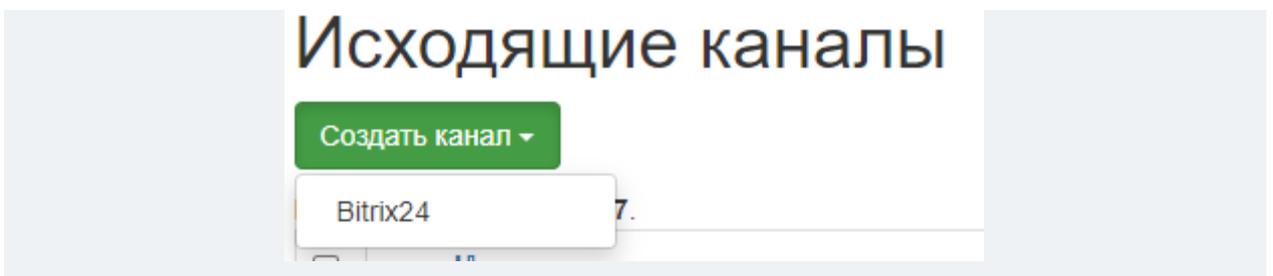


В открывшемся окне прочтите описание и прочую информацию — эти знания вам обязательно пригодятся. Также:

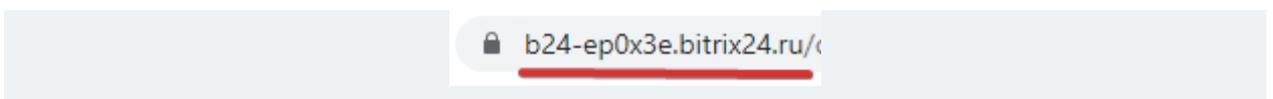
- ознакомьтесь и примите лицензионное соглашение;
- ознакомьтесь и примите политику конфиденциальности;
- если вам все понятно и все устраивает, нажмите кнопку **Установить**.



2. Перейдите в личный кабинет i2crm в раздел **Настройки** — **Исходящие каналы** — **Создать канал** — **Bitrix24**.



3. Заполните поле **Домен** (ссылка) вашего портала Битрикс24.



4. Нажмите на кнопку **Подключить Битрикс24**.

Если в этом браузере выполнен вход в Битрикс24, наш виджет автоматически использует эти данные для входа. Если вход в Битрикс24 в браузере не выполнен, появится окно для входа в Битрикс24. Подключение к Битрикс24 возможно только через аккаунт администратора портала Битрикс24.

Создание канала

Домен вашего портала Битрикс24

Нас интересует **выделенная** часть: <https://store.bitrix24.ru/>

[Показать инструкцию по подключению](#)

[Подключить Битрикс24](#)

5. Перед тем, как перейти к настройке исходящего канала, убедитесь, что вы получили доступ к вашему portalу Битрикс24. **Идентификатор портала** и **Токен доступа** заполняются автоматически при успешном подключении к Битрикс24 на предыдущем этапе.

6. Как только вы настроите исходящий канал по своим предпочтениям, нажмите кнопку **Создать канал**. Если вы все сделали правильно, вы увидите уведомление и в списке исходящих каналов появится созданный канал:

Исходящие каналы

[Создать канал](#)

Выделенные: [Активировать](#) [Деактивировать](#) [Удалить](#)

Канал был успешно создан.

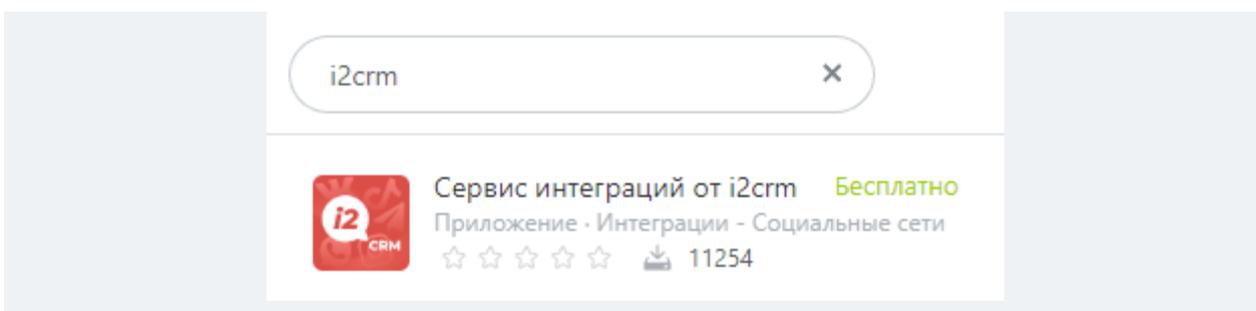
Показаны записи 1-2 из 2.

<input type="checkbox"/>	Имя ↓	Канал	API Ключ	Режим работы	Статус		
<input type="checkbox"/>	Bitrix24 - b24-bxzdxc.bitrix24.ru	Bitrix24	210e21550c3ed34af06b323bc2bfdcd0	Линии	Активный	✎	🗑
<input type="checkbox"/>	Веб-мессенджер	Веб-мессенджер	78eb67686ced022f68d36f12ce0fb8a9	Создавать	Активный	✎	🗑

Способы переподключения канала Битрикс24, если установлено два приложения

Вы можете настроить интеграцию нашего сервиса с Битрикс24 двумя способами:

1. Через приложение, устанавливаемое из каталога приложений.



2. Через локальное приложение, созданное вручную.

Обычно второй способ используется в Украине или на зарубежных порталах Битрикс24, а также в **Коробочных версиях**, когда у них сильно ограничен доступ извне.

Локальное приложение

Серверное Статичное

Путь вашего обработчика*

Путь для первоначальной установки

Использует только API

Поддерживает BitrixMobile

Далее при создании канала укажите:

- домен вашего портала Битрикс24;
- код приложения;
- ключ приложения.

Создание канала

Домен вашего портала Битрикс24

Нас интересует **выделенная** часть: <https://store.bitrix24.ru/>

Код приложения (client_id)

Ключ приложения (client_secret)

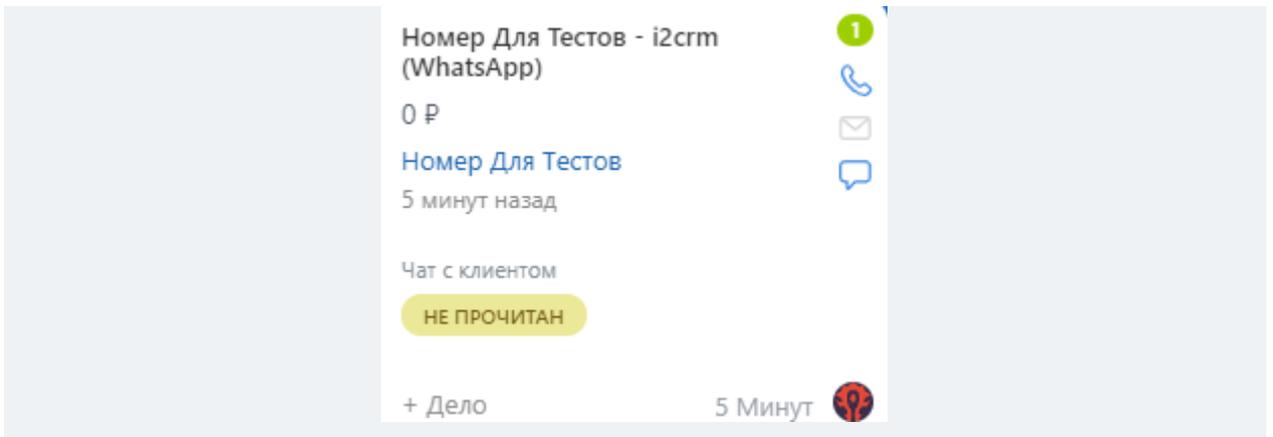
[Показать инструкцию по подключению](#)

[Подключить Битрикс24](#)

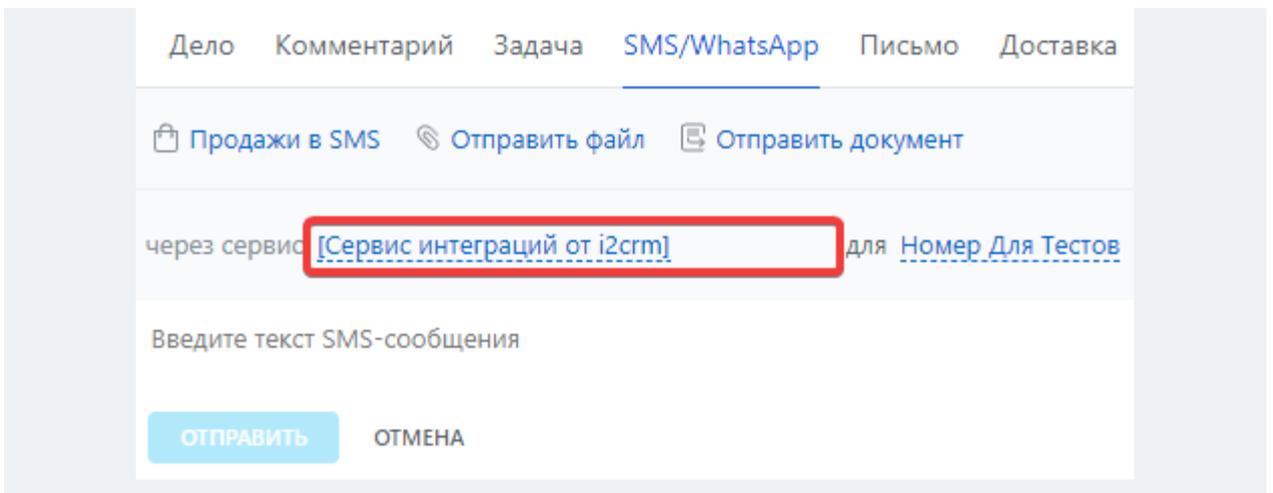
Чтобы решить проблему, вам нужно оставить только одно приложение Битрикс24, с которым вы работали изначально.

Как это проверить?

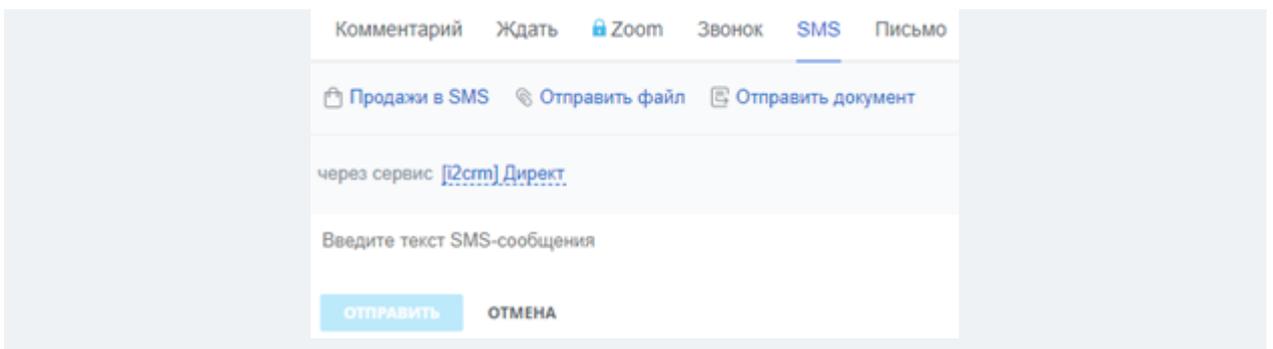
Перейдите в любую сделку в Битрикс24 и в разделе **SMS/WhatsApp** посмотрите на название сервиса:



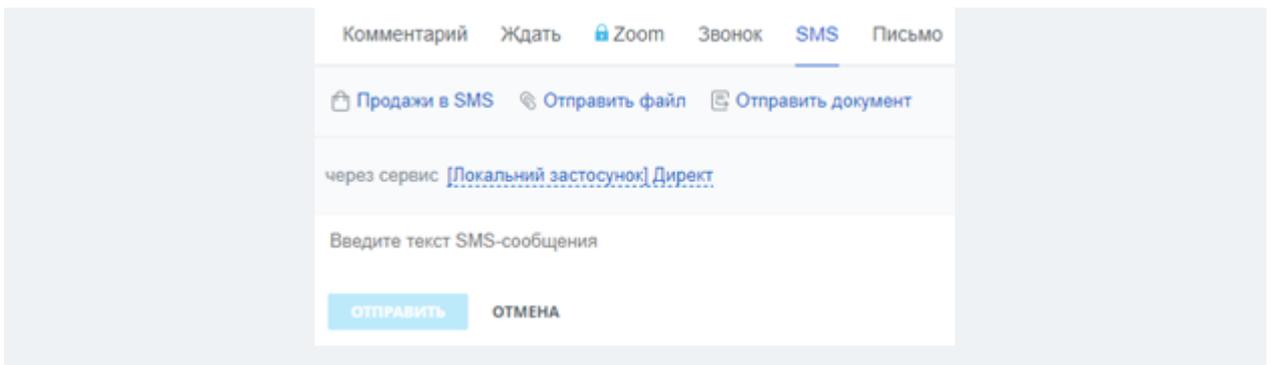
1. Сервис интеграций от i2crm — установлено приложение из каталога.



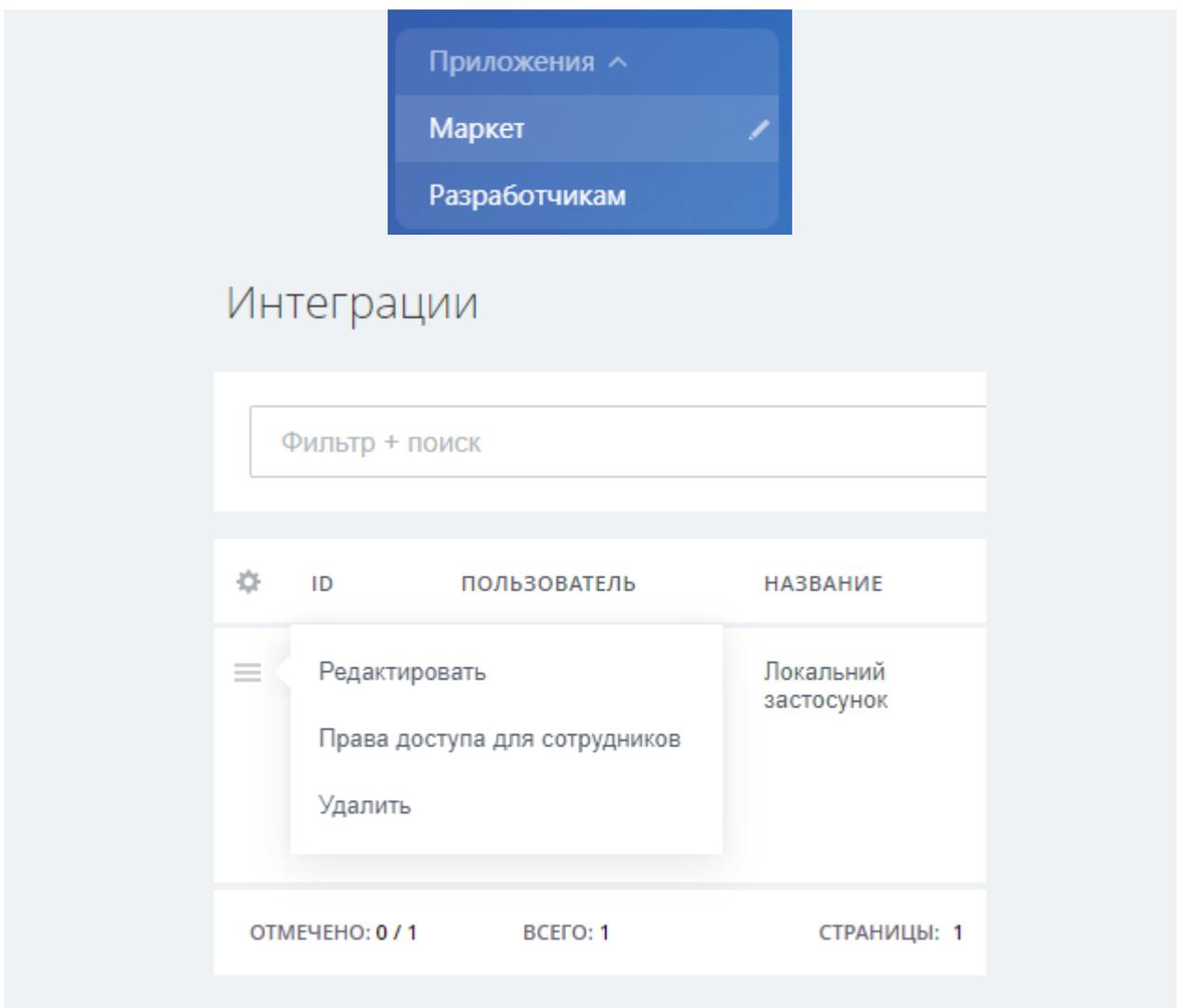
2. i2crm (старый вариант) — установлено локальное приложение.



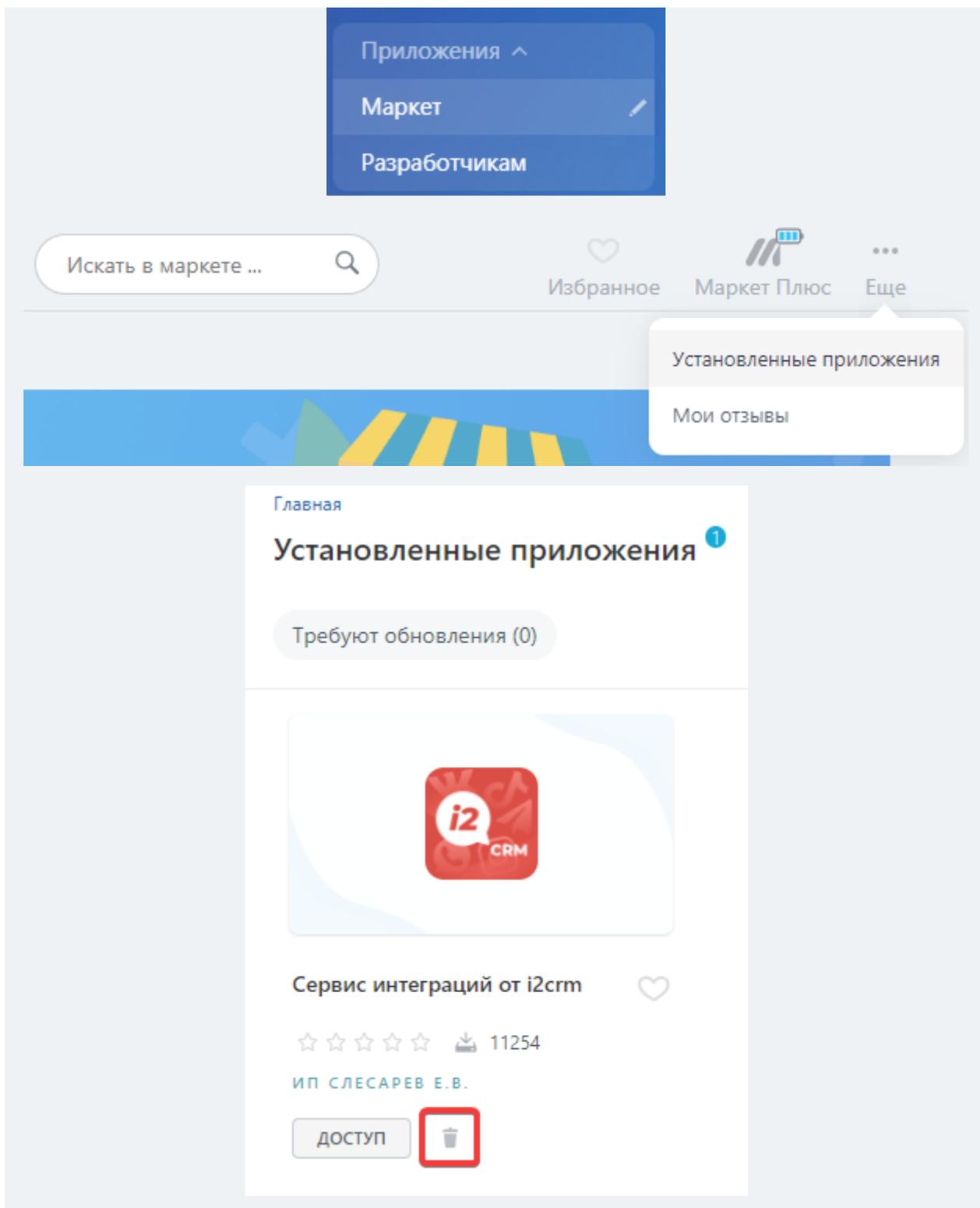
3. Локальное приложение (укр. локальний застосунок) — установлено локальное приложение.



Чтобы удалить локальное приложение, перейдите в раздел [Приложения — Разработчикам](#) — [Интеграции](#) — [Кликните на три полоски](#) — [Удалить](#).



Для того чтобы удалить приложение из каталога, перейдите в раздел [Приложения — Маркет](#) — [Установленные](#) — [Удалить](#).



После удаления приложения нужно переподключить канал Битрикс24.

Инструкция для переподключения Битрикс24:

1. Перейдите в раздел Настройки — Исходящие каналы — Редактировать Битрикс24 (значок карандаша справа).

Выделенные: Активировать Деактивировать Удалить

API Ключ	Режим работы	Статус		
070fb63bbf9973875f71d10df7e62ab2	Чаты	Активный		

2. Проверьте актуальность введенных данных.

Домен вашего портала Битрикс24

3. Нажмите на кнопку **Подключить Битрикс24**.

Если в этом браузере выполнен вход в Битрикс24, то наш виджет автоматически использует данные пользователя. Если вход в Битрикс24 в браузере не выполнен, появится окно для ввода данных для входа в Битрикс24.

Подключить Битрикс24 можно только через аккаунт администратора портала Битрикс24.

Домен вашего портала Битрикс24

Нас интересует **выделенная** часть: <https://store.bitrix24.ru/>

[Показать инструкцию по подключению](#)

Подключить Битрикс24

4. После успешного подключения в Расширенных настройках выберите статус **Активный**.

Статус

Неактивный Активный

5. Нажмите на кнопку **Сохранить изменения**.

Расширенные настройки

Сохранить изменения

Режимы работы Открытых линий в Битрикс24

Существует три режима работы Открытых линий:

- создавать по Открытой линии на каждый аккаунт;
- разделять комментарии и Директ;
- писать все сообщения в уже имеющуюся Открытую линию.

В зависимости от того, какой режим вы выберете, будет создаваться разное количество Открытых линий. Распределяйте менеджеров по разным линиям, чтобы оптимизировать работу бизнеса. Если бизнесов несколько, то сообщения будут распределены по Линиям, и подключать дополнительные CRM-системы не потребуется.

1. Создавать по Открытой линии на каждый аккаунт

На каждый подключенный Входящий канал (WhatsApp, ВКонтакте, Telegram и Instagram*) создается одна Открытая линия. Сообщения, полученные из разных источников, будут автоматически отсортированы по разным Открытым линиям.

Каналы «Instagram* Директ» и «Instagram* Комментарии» объединяются в одну Открытую линию.

Если бизнес использует WhatsApp и Instagram* или только WhatsApp, то с этим режимом работать удобнее, потому что сообщения из разных каналов попадают в разные Открытые линии.

2. Разделять комментарии и Директ

Режим работы идентичен: на каждый подключенный аккаунт создается по одной Открытой линии. Исключение: каналы «Instagram* Директ» и «Instagram* Комментарии» разделяются на отдельные Открытые линии.

Если бизнес работает только в Instagram*, то выгоднее работать с этим режимом. С ним сообщения из приложения помещаются в разные Открытые линии в зависимости от того, куда написал клиент — в комментарии или Директ.

3. Писать все сообщения в уже имеющуюся Открытую линию

Суть режима: все полученные сообщения из Входящих каналов будут попадать в одну Открытую линию, которую вы выберете. В коннекторе i2crm будет только выбранная.

Как сменить режим работы Открытых линий?

Перейдите в раздел [Личный кабинет i2crm](#) — [Настройки](#) — [Исходящие каналы](#) — [Редактировать Битрикс24](#) (иконка карандаша) — [Режим работы \(Открытые линии\)](#) — [Расширенные настройки](#) — [Режим работы Открытых линий](#).

В Битрикс24 каждую Открытую линию можно настроить отдельно:

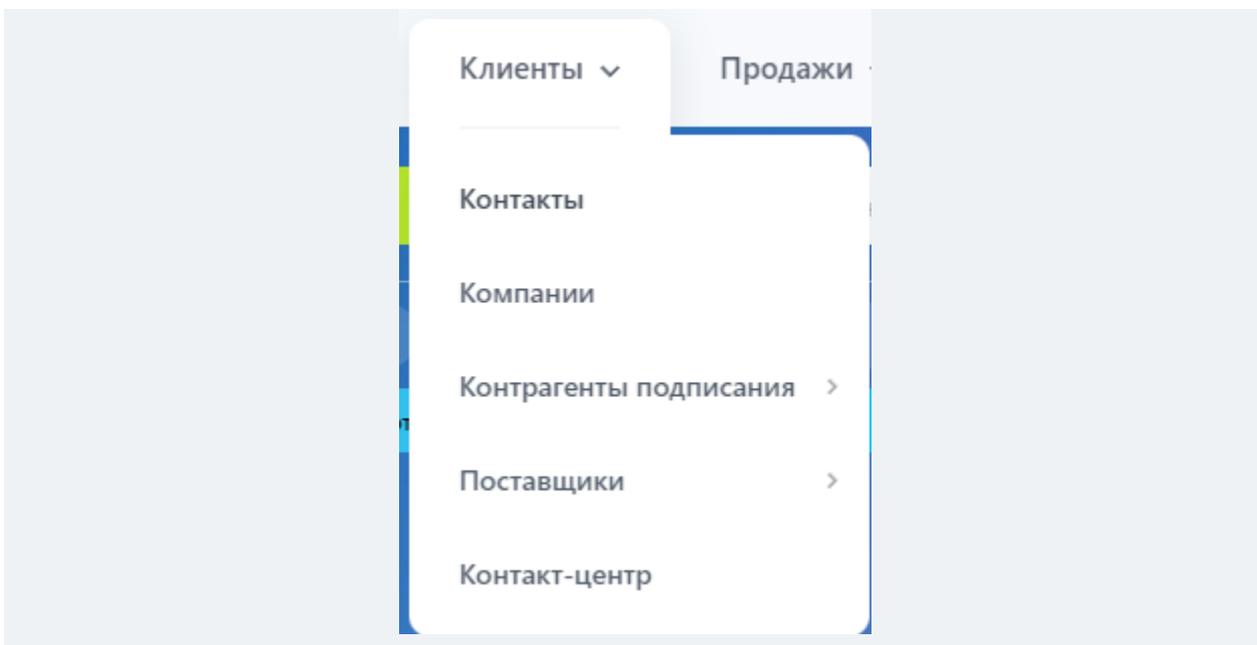
- распределение ответственных за сделку;
- автоматизации;
- бизнес-процессы, и многое другое.

* Meta Platforms Inc. (Facebook, Instagram) — признана экстремистской, ее деятельность запрещена на территории России.

Написание первым из Битрикс24

Если у вас есть контакты клиентов, то вы сможете писать им сообщения, не дожидаясь, пока они первыми напишут вам.

1. Перейдите в раздел **CRM -> Контакты -> Добавить контакт**.



2. Заполните **Имя** и **Номер телефона** контакта.

A screenshot of the Bitrix24 'Контакт' (Contact) form. The form has a title 'Контакт' and a 'новый' (new) button in the top right corner. The first field is for the name, with a person icon on the left and the text 'Геннадий' entered. The second field is for the phone number, with a 'Телефон' label above it. It features a dropdown menu for the country code, currently showing the Russian flag and '+7', followed by an empty input field for the number.

Примечание

Если вы хотите написать клиенту в Instagram* и не знаете его номера телефона, заполните поле **Телефон** любыми цифрами, например, 1. Если это поле будет пустым, вы не сможете написать первым клиенту в Instagram*.

Если пользователь не зарегистрирован по этому номеру в WhatsApp, то при написании первым вы получите ошибку.

3. Заполните контакты соцсетей и мессенджеров, в которых вы хотите общаться.



The image shows a vertical form with five input fields. Each field is preceded by a label: 'Instagram', 'TikTok', 'vkontakte', 'Telegram', and 'Чат'. The fields are empty and have a light blue border.

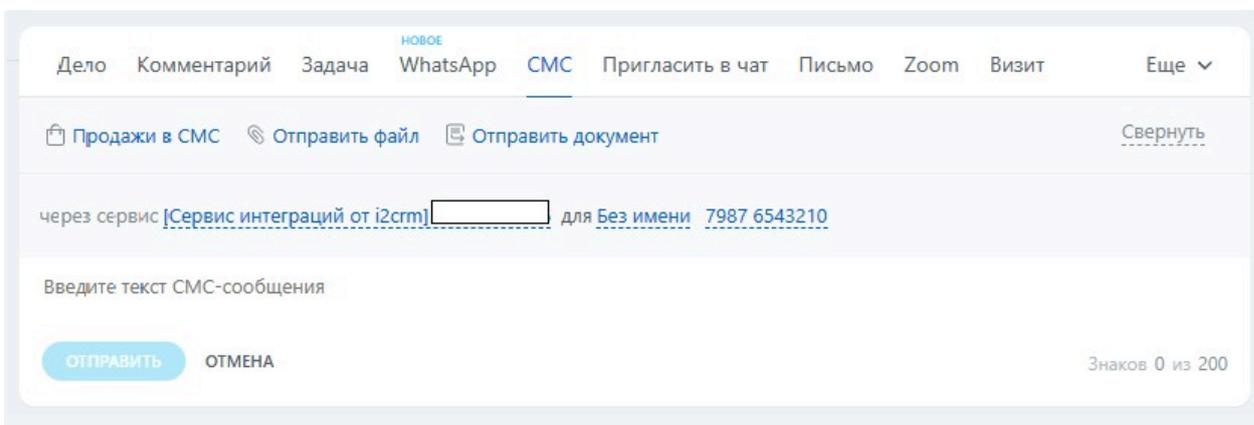
Примеры контактов:

- Telegram - https://t.me/account_name;
- Instagram* - `user_name`, `@name`, <https://instagram.com/username>;
- VKontakte - <https://vk.com/username>.

4. Перейдите в раздел СМС созданного контакта и нажмите **Подробнее**.

5. Кликните по Сервис интеграций от i2crm.

6. Выберите, через какой канал написать сообщение. Введите текст сообщения и нажмите **Отправить**.



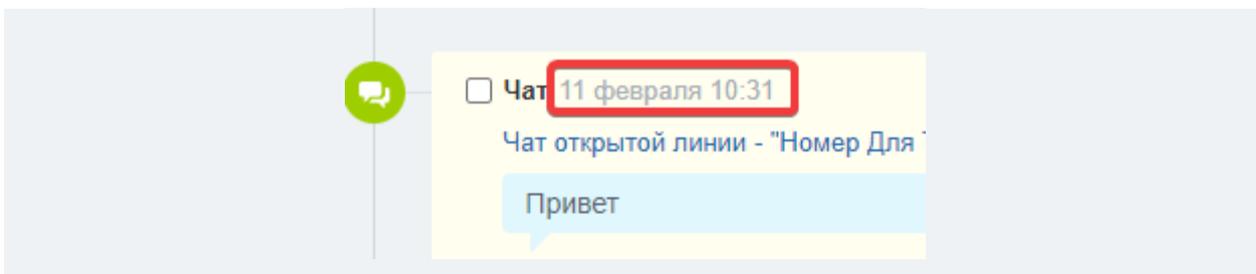
The image shows a screenshot of a CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Дело', 'Комментарий', 'Задача', 'WhatsApp', 'СМС' (highlighted), 'Пригласить в чат', 'Письмо', 'Zoom', 'Визит', and 'Еще'. Below the navigation bar, there are three buttons: 'Продажи в СМС', 'Отправить файл', and 'Отправить документ', along with a 'Свернуть' link. The main content area shows a message composition screen for SMS. It includes a header with 'через сервис [Сервис интеграций от i2crm] [] для Без имени 7987 6543210'. Below this is a text input field with the placeholder 'Введите текст СМС-сообщения'. At the bottom, there are two buttons: 'ОТПРАВИТЬ' and 'ОТМЕНА'. In the bottom right corner, it says 'Знаков 0 из 200'.

Написание первым из Битрикс24 происходит с помощью SMS-обработчика. Им можно воспользоваться не только из контакта, но и из лидов или сделок. Шаги будут абсолютно

идентичными. Сообщения, отправленные подобным образом, выгрузятся через i2sm в ваш портал с пометкой **Исходящее** в открытые линии.

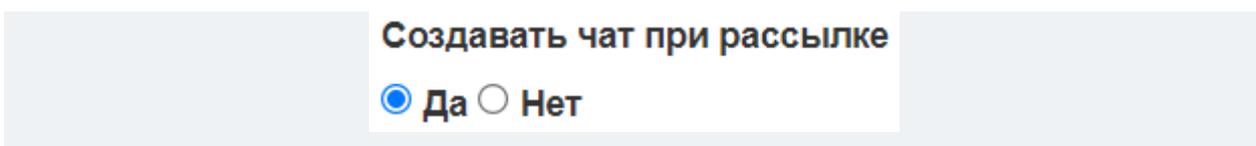
Примечание

В сделке, в разделе **Комментарий** отображается время, когда диалог будет автоматически закрыт, а не время написания сообщения. Как настроить автоматическое закрытие диалога, вы можете узнать в этой статье.



Как не создавать чат при рассылке в Битрикс24?

В расширенных настройках канала Битрикс24 присутствует настройка **Создавать чат при рассылке**.

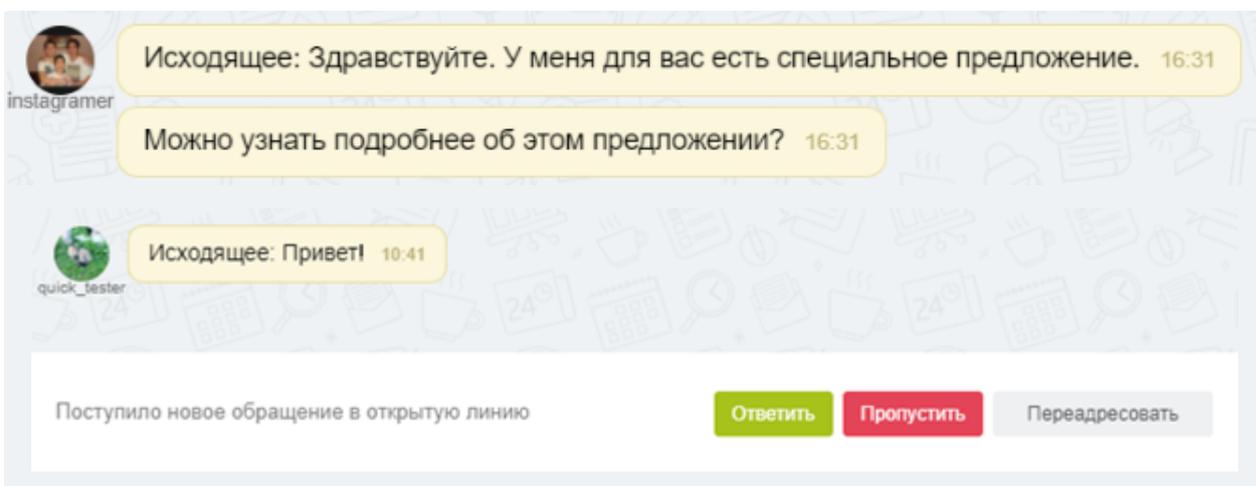


При настройке **Создавать чат при рассылке – Да** все ваши сообщения, написанные через SMS-обработчик, будут отображаться в чате с клиентом (для новых пользователей чат будет создан).

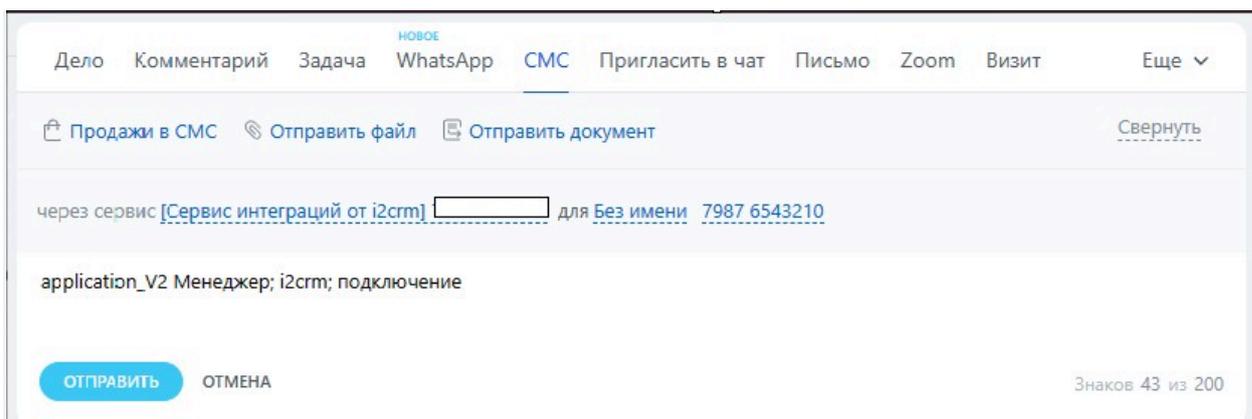
При настройке **Создавать чат при рассылке – Нет** все ваши сообщения, написанные через SMS-обработчик, не будут отображаться в чате с клиентом, чат с новым пользователем создаваться также не будет.

Примечание

Если при настройке **Создавать чат при рассылке – Нет** после вашего сообщения, отправленного через SMS-обработчик, клиент ответит вам, то в чате отобразится и ваше сообщение, и сообщение клиента.



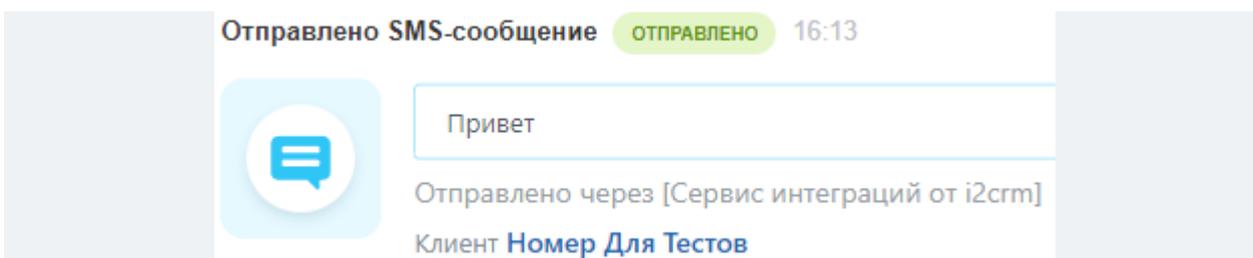
Если вы используете WhatsApp Business API, укажите имя шаблона, который хотите отправить. Если в шаблоне есть параметры, укажите их через точку с запятой.



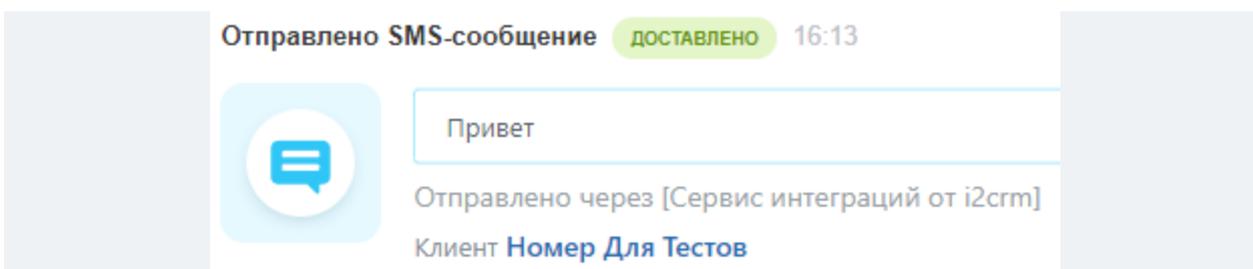
Статусы сообщений в Битрикс24

В Битрикс24 есть несколько возможных статусов исходящих сообщений:

- **Отправлено** — сообщение успешно отправлено клиенту, но еще не доставлено.

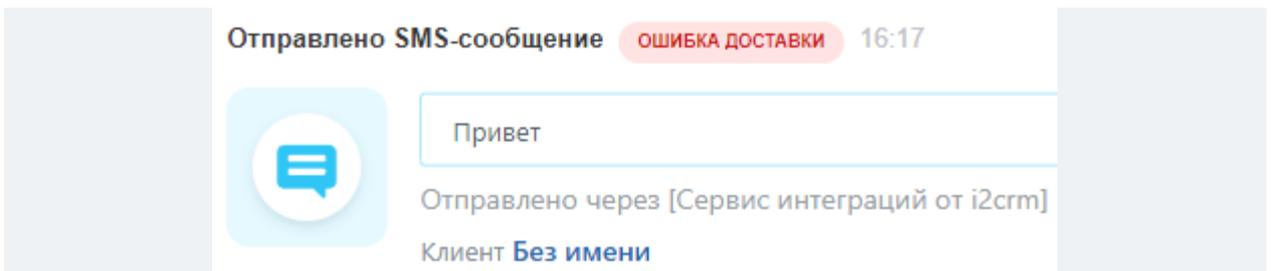


- **Доставлено** — клиент успешно получил сообщение.



- **Ошибка доставки** — сообщение не доставлено. Может появиться в случаях:

- если у вас или у клиента отключен интернет;
- указан неверный номер WhatsApp/Instagram-логин*;



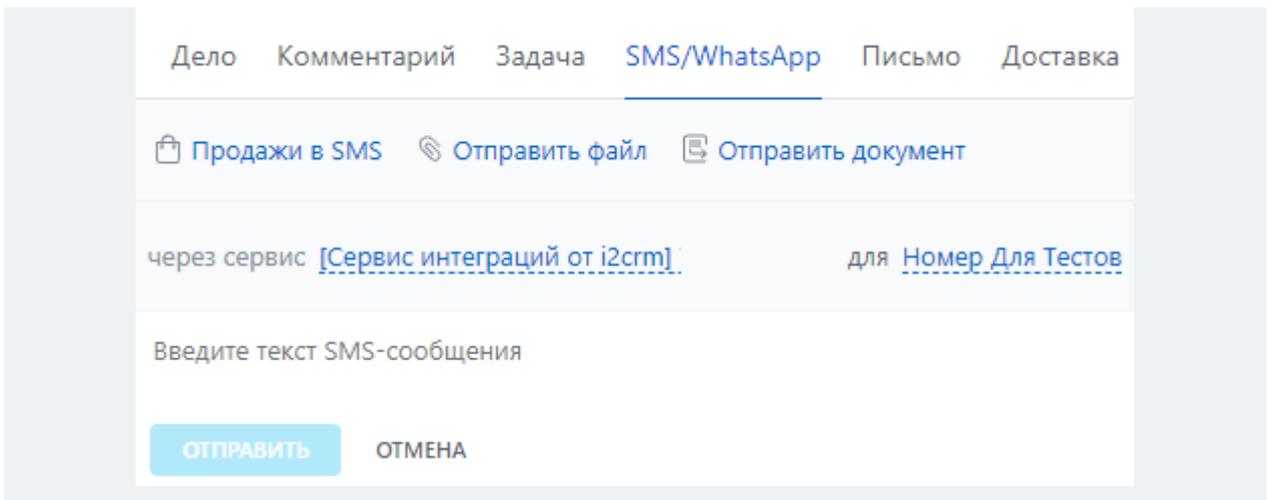
Отправление документов из Битрикс24

Существует несколько способов отправлять документы из Битрикс24:

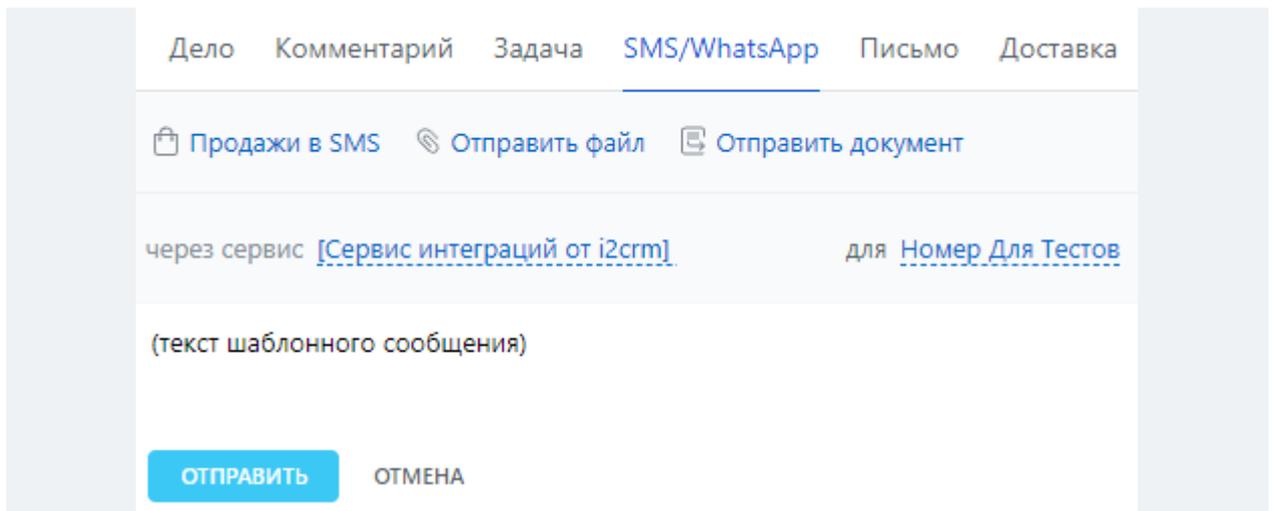
1. Если у вас существует открытый диалог клиентом, то вы можете прикрепить документ и отправить его через Открытую линию.



2. Если вам нужно написать первым, то в разделе **SMS/WhatsApp** вставьте ссылку на файл и нажмите на кнопку **Отправить**.



3. Воспользуйтесь каналом WhatsApp Business API, если у вас есть шаблон с возможностью прикрепления файла. Такое сообщение будет отправлено корректно, а вы исключите риск блокировки аккаунта. Подробнее об этом вы можете узнать в этой статье.



Установка i2crm в коробочную версию Битрикс24

Вы можете установить приложение в коробочную версию Битрикс24. Для этого, проверьте следующие условия:

1. Проинсталлировать модуль rest последней актуальной версии.
2. Удостовериться, что у вас установлен модуль intranet последней актуальной версии.
3. Удостовериться, что ваш Битрикс24 доступен «снаружи» и что он также «видит» внешние ресурсы – ведь для работы приложения потребуется обращение к серверу аутентификации, а также к тем внешним URL, которые нужны для работы нашего приложения.
4. Поднять на своем сервере валидный SSL.
5. Обновить модули im и imconnector до последней актуальной версии.

Если вы используете Открытые линии, [вот статья](#) по дополнительной настройке коробочного портала.

Сквозная аналитика WhatsApp* или опция «Источник перехода» клиента в Битрикс24. Что это, кому доступна и как начать пользоваться

Так называется настройка, которая в связке с Битрикс24, WhatsApp* и системой сквозной аналитики (Roistat, Yandex Metrica или Google Analytics) передает данные о том, откуда приходит клиент.

Опция настраивается в Битрикс24 и Расширенных настройках исходящего канала в личном кабинете i2crm. После подключения в Битрикс24 будет приходиться уникальный идентификатор написавшего вам клиента. Благодаря ему вы сможете анализировать, откуда чаще всего приходят покупатели.

Кому доступна опция

Клиентам i2crm, которые работают в **Битрикс24** в режиме «Открытые Линии».

Важно

Это платная опция, которую можно дополнительно приобрести к вашему текущему тарифу, если используется Ограниченный или Безлимитный. Оплатить можно в личном кабинете в разделе «Тариф», стоимость — **500 рублей в месяц**. Если вы используете тариф Максимальный, то опция доступна вам автоматически, доплачивать за нее не придется.

Как это работает

Когда клиент перейдет в приложение WhatsApp* по кнопке на сайте и напишет вам сообщение, вместе с сообщением вы получите в CRM-систему уникальный идентификатор клиента из подключенной у вас системы сквозной аналитики — Яндекс Метрики, Google Analytics или Roistat.

Этот идентификатор автоматически попадет в соответствующее поле в Битрикс24, что поможет понять с помощью системы сквозной аналитики, откуда чаще всего приходят клиенты, которые пишут в WhatsApp*, и какие каналы привлечения трафика наиболее конверсионные.

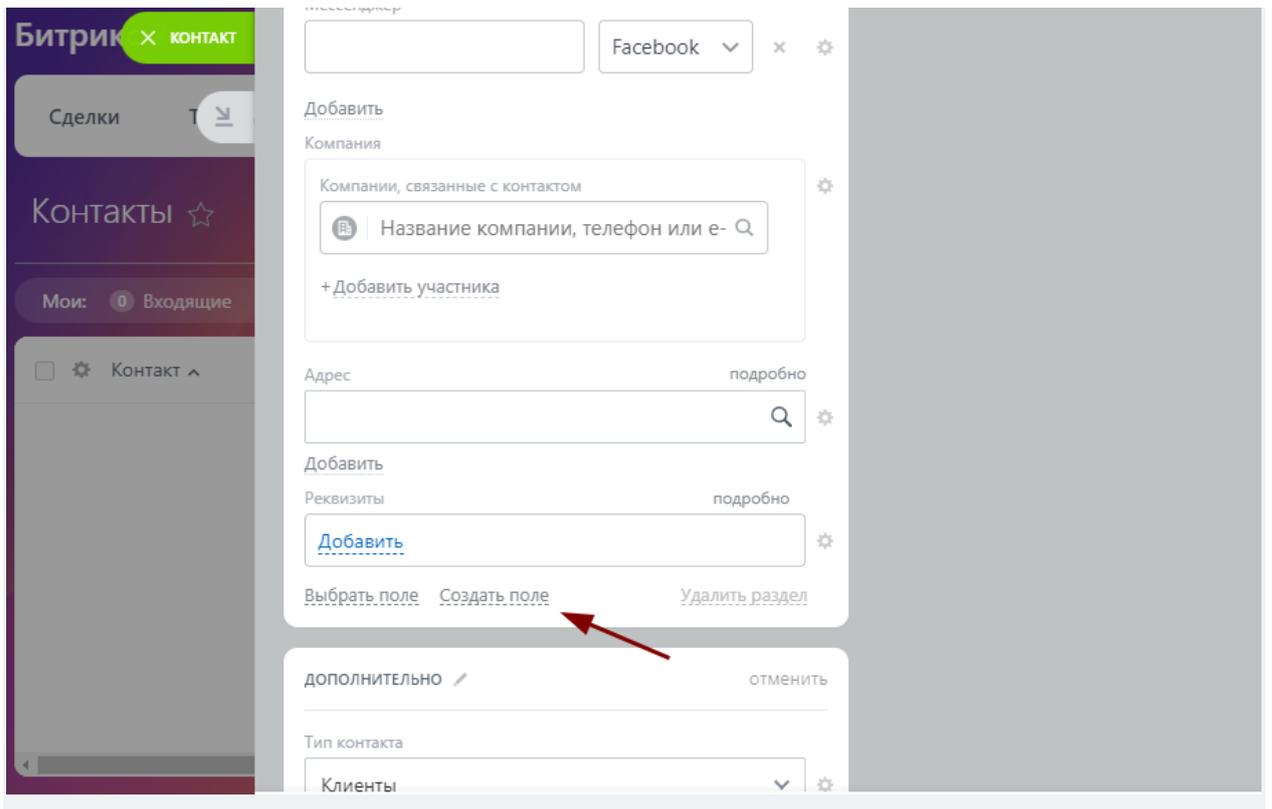
Чтобы начать пользоваться опцией «Источник перехода»:

1. Установите на свой сайт один из предложенных сервисов для аналитики:

- [Google Analytics](#);
- [Яндекс Метрика](#);
- [Roistat](#).

2. Перейдите в любой контакт в Битрикс24. В окне «**О контакте**» пролистайте вниз и нажмите «**Создать поле**» с типом «**Строка**». Добавьте в новое поле в зависимости от выбранного сервиса:

- **roistat** — для Roistat;
- **google** — для Google Analytics;
- **yandex** — для Яндекс.Метрики.

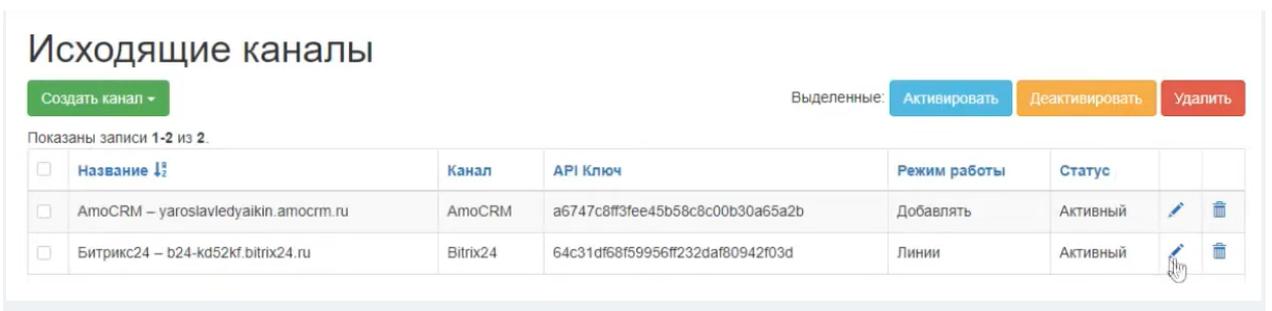


Важно

Если вы используете интеграцию Roistat в Битрикс24, то добавлять новое поле не нужно.

Если создать новое поле в разделе контакта или компании — автоматизации процесса не будет.

3. Перейдите в «Расширенные настройки» исходящего канала Битрикс24 через кнопку «Редактировать».



Исходящие каналы / Битрикс24 – b24-kd52kf.bitrix24.ru / Редактирование

Редактирование канала: Битрикс24 – b24-kd52kf.bitrix24.ru

Домен вашего портала Битрикс24

Нас интересует выделенная часть: <https://store.bitrix24.ru/>

[Показать инструкцию по подключению](#)

[Подключить Битрикс24](#)

Режим работы

Открытые линии Добавлять сообщения в уже существующие заказы Писать сообщения в чаты Добавлять сообщения и в чаты, и в заказы

[Расширенные настройки](#)

[Сохранить изменения](#)

4. Нажмите на поле «**Источник аналитики**» и выберите установленный сервис аналитики.

5. В отобразившемся поле «**Приветственное сообщение с кодом аналитики**» введите текст сообщения, который будет заранее добавлен в сообщение пользователя, где хранятся данные аналитики.

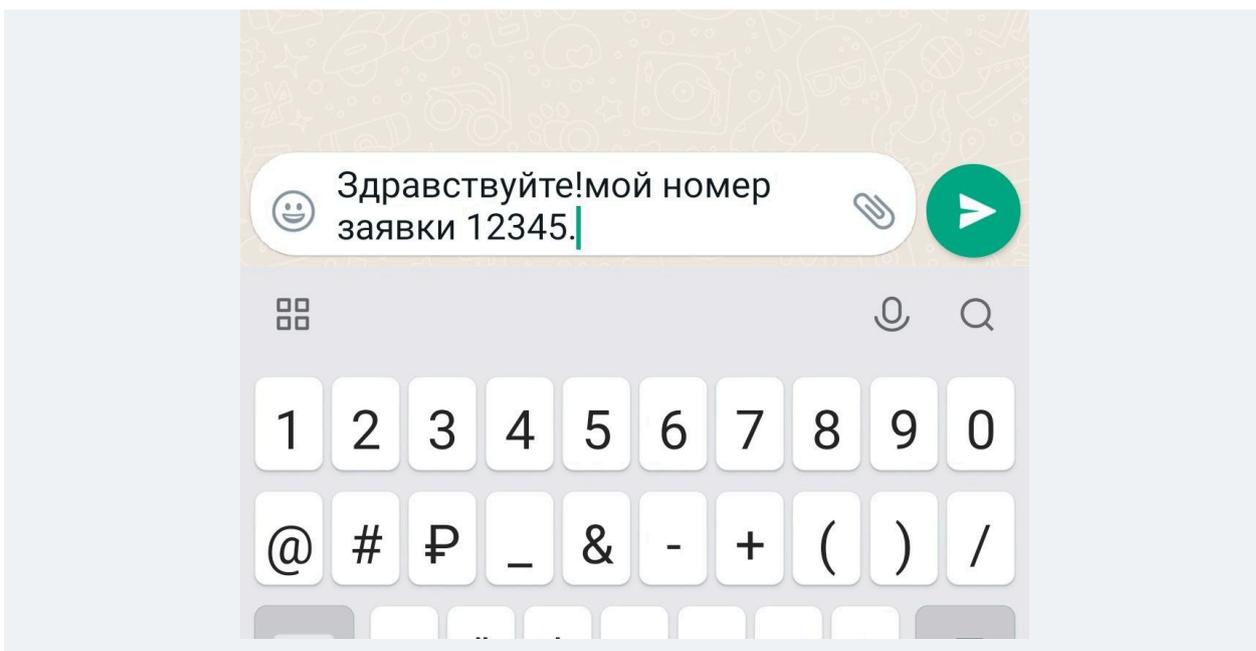
Приветственное сообщение с кодом аналитики

Наличие {u_code} в приветственном сообщении обязательно

Как правильно составить текст сообщения:

Необходимо написать текст таким образом, чтобы после нажатия кнопки «**Написать в WhatsApp**» и вводе сообщения, клиент не удалил обязательную часть сообщения — **{u_code}**. Это важно, так как именно в этот параметр будет автоматически занесен идентификатор системы аналитики. Если клиент удалит **{u_code}**, вы не сможете получить источник перехода в Битрикс24.

Если клиент не удалит **{u_code}**, вы получите сообщение с идентификатором, где «**12345**» — идентификатор источника перехода, установленный вместо **{u_code}**:



6. Скопируйте код, указанный под полем «Источник аналитики». После этого нажмите «Сохранить изменения».

Источник аналитики

Yandex Metrika

```
<script id="crm-wa-button-script" src="https://app.i2crm.ru/api_v1/js/crm_wa_button_v1.js" data-source="ym" data-text="Здравствуйте, мой номер заявки {u_code}"></script>
```

Приветственное сообщение с кодом аналитики

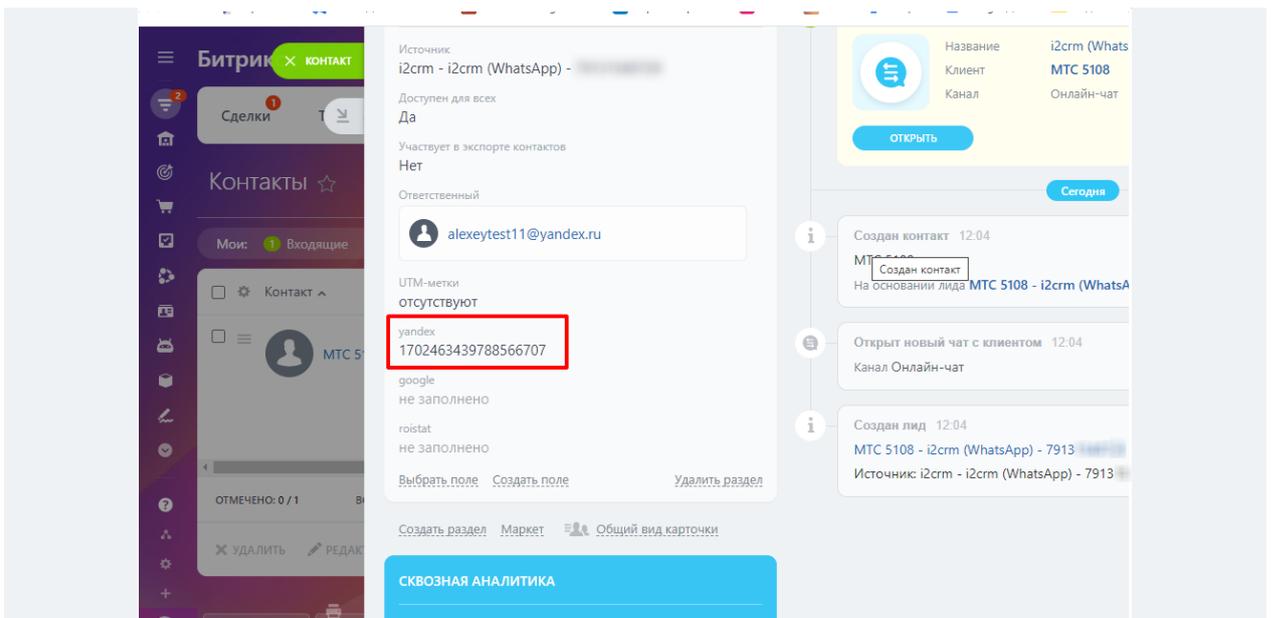
Здравствуйте, мой номер заявки {u_code}

Наличие {u_code} в приветственном сообщении обязательно

7. Вставьте этот код рядом с кодом аналитики в файлах вашего сайта.

8. В это же место добавьте код кнопки для связи с WhatsApp* в формате **https://wa.me/79000000000**, где **79000000000** — это номер входящего канала.

Теперь, когда ваш клиент напишет сообщение, оно выгрузится в Битрикс24, а уникальная метка клиента **{u_code}** будет отображена в поле с наименованием вашей системы сквозной аналитики. Соотнеся данные, переданные в CRM-систему, и данные системы сквозной аналитики, можно будет легко понять, через какой источник трафика пришел этот лид.



Расширенные настройки и автоматизации

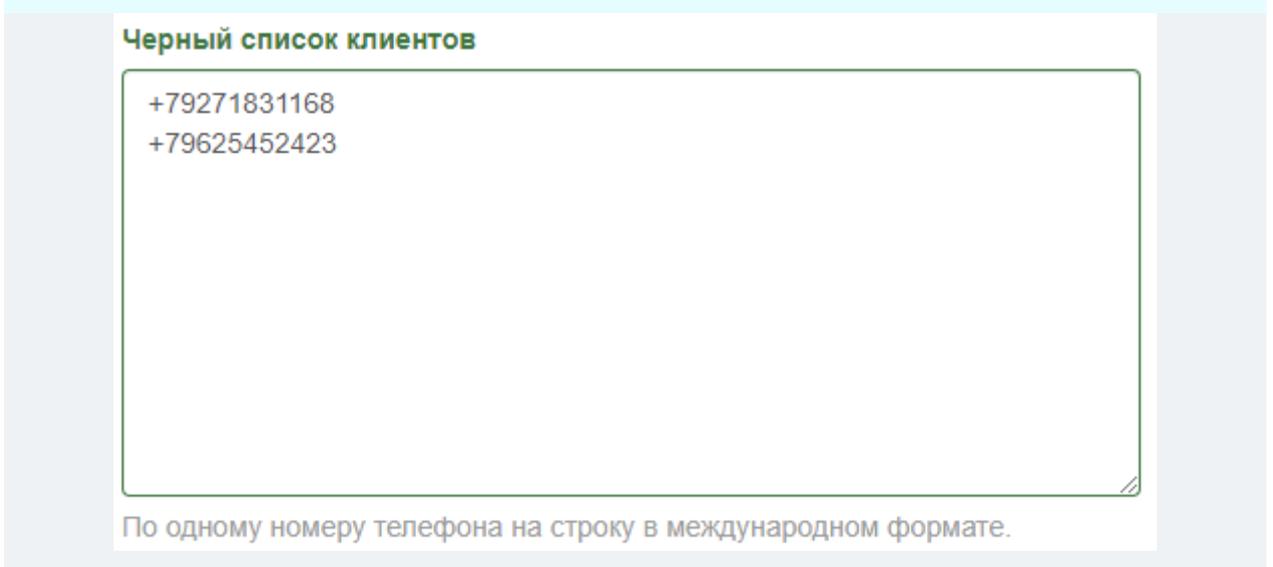
WhatsApp

Черный список клиентов

Настраивается в разделе: Настройки - Входящие каналы - Редактировать канал WhatsApp - Расширенные настройки - Черный список клиентов.

Введите номера телефонов пользователей, от которых вы не хотите получать сообщения в CRM-системах.

Укажите один номер на одну строку в международном формате.



Теперь, если кто-то из этого списка напишет вам сообщение, то оно будет отфильтровано и не попадет в CRM-систему.

Привет	WhatsApp (вх)	14:07:54 18.05.2023	14:07:55 18.05.2023	Веб-мессенджер: Отфильтровано [14:07:55 18.05.2023]
--------	---------------	------------------------	------------------------	--

Фильтр по словам

Настраивается в разделе: Настройки - Входящие каналы - Редактировать канал WhatsApp - Расширенные настройки - Фильтр по словам.

Фильтр будет отсортировать сообщения, если в них находятся ключевые слова, например: **таргет***, **реклам***, **продвижение**. Таким образом можно убрать спам и рекламные сообщения. На самом деле, очень полезная настройка особенно для социальных сетей, где так процветают боты.

Заполните фильтр словами, чтобы ограничить/разрешить сообщения, в которых будут указаны эти слова. Ознакомьтесь с описанием правил на изображении, чтобы составить правила, которые будут вам полезны.

Фильтр имеет два режима работы:

- выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр;
- выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр.

Фильтр по словам

куп
цена

Разделяйте правила пробелами или переносами строк. Большие/маленькие буквы не различаются.
Примеры правил:
заказ – отфильтрует только это слово;
цен* – отфильтрует все слова, которые начинаются на «цен», например «цена» и «цену», но не «уценка»;
***куплю** – отфильтрует все слова, которые заканчиваются на «куплю», например «куплю» и «закуплю», но не «куплююю»;
красн – отфильтрует все слова, которые содержат «красн», например «красный» и «прекрасный».

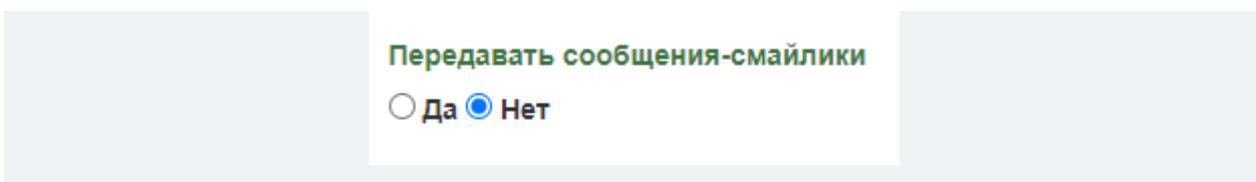
Режим работы фильтра

Выгружать все сообщения Выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр
 Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр

Теперь все сообщения будут проходить проверку и отфильтровываться, если они не удовлетворяют выставленным правилам. Отфильтрованные сообщения будут отображаться в личном кабинете. Если придет сообщение с вложением, под которым будет текст, с ключевым словом из фильтра, то при работающем фильтре в режиме «Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр» не выгрузится ни сообщение, ни вложение.

Я на счёт покупки	WhatsApp (vx)	15:30:27 18.05.2023	15:30:28 18.05.2023	Веб-мессенджер: Выгружено [15:30:28 18.05.2023]
Привет	WhatsApp (vx)	15:30:21 18.05.2023	15:30:22 18.05.2023	Веб-мессенджер: Отфильтровано [15:30:22 18.05.2023]

Вы также можете игнорировать сообщения, которые полностью состоят из смайликов.



Если помимо смайликов в сообщении есть текст, то оно выгрузится.

Привет 😊	WhatsApp (vx)	15:32:58 18.05.2023	15:32:58 18.05.2023	Веб-мессенджер: Выгружено [15:32:58 18.05.2023]
😊	WhatsApp (vx)	15:32:54 18.05.2023	15:32:54 18.05.2023	Веб-мессенджер: Отфильтровано [15:32:54 18.05.2023]

Автоответчик WhatsApp

Настраивается в разделе: Настройки - Входящие каналы - Редактировать канал WhatsApp - Расширенные настройки - Автоответчик.

WhatsApp может заблокировать аккаунт за одинаковые сообщения. Наш сервис не несет ответственности за сохранность вашего аккаунта при использовании данной функции.

Если к вам часто приходят заявки в нерабочее время и сотрудник не может оперативно ответить на сообщение, то вы можете воспользоваться этой настройкой. Люди не любят долго ждать ответы и есть вероятность, что потенциальный клиент быстро уйдет к конкурентам. Чтобы не оставить человека без внимания, активируйте эту настройку.

Введите текст сообщения и выберите время (по московскому времени), когда автоответы будут работать. Если вы хотите, чтобы авто-ответчик работал круглосуточно, то укажите одинаковые значения.

Авто-ответчик

Нет Да

Отвечать ли автоматически на каждое входящее сообщение.

Текст сообщения

Здравствуйте, спасибо за обращение.

Текст автоматического сообщения.

Автоответы будут работать с

00:00

до

00:00

Время московское. Для постоянной работы автоответов выберите одинаковые значения.

Автоматическое прочтение сообщений из WhatsApp

Настраивается в разделе: i2cm — Настройки — Входящие каналы — Редактировать канал WhatsApp (значок карандаша справа) — Расширенные настройки — Отмечать прочитанными.

Отмечать прочитанными

Да Нет

Автоматически отмечать пришедшие сообщения как просмотренные.

Все входящие сообщения будут автоматически помечаться прочитанными в приложении WhatsApp.

Здравствуйте, я вас потеряла. Вы не работаете в выходные?

18:14 ✓✓

Если обычно вы долго отвечаете клиентам, то мы не рекомендуем включать эту настройку, так как люди будут считать, что вы прочитали их сообщения и проигнорировали.

Автоответчик на пропущенный звонок в WhatsApp

В Расширенных настройках канала WhatsApp можно включить опцию автоответчика на пропущенный звонок в WhatsApp. Теперь клиенту, от которого не удалось принять звонок, можно автоматически отправлять заданное сообщение.

Важно

WhatsApp может заблокировать аккаунт за одинаковые сообщения. Наш сервис не несет ответственности за сохранность вашего аккаунта при использовании данной опции.

Как включить опцию автоответчика на пропущенный звонок:

1. Перейдите в личный кабинет i2crm, авторизуйтесь.
2. В верхнем правом углу нажмите кнопку **«Настройки»**.
3. Выберите раздел **«Входящие каналы»**.
4. В списке Входящих каналов в строке подключенного канала WhatsApp нажмите кнопку редактирования.

Входящие каналы

Создать канал +

Выделенные: Активировать Деактивировать Удалить

Показаны записи 1-6 из 6.

<input type="checkbox"/>	Имя !?	Канал	Статус		
<input type="checkbox"/>	Telegram	Telegram	Активный		
<input type="checkbox"/>	VK(Comments) - club	ВКонтакте комментарии	Активный		
<input type="checkbox"/>	VK(Мессенджер) - club	ВКонтакте сообщения	Активный		
<input type="checkbox"/>	Кирилл	WhatsApp	Активный		
<input type="checkbox"/>	Комментарии	Instagram комментарии (Напрямую)	Неактивный		

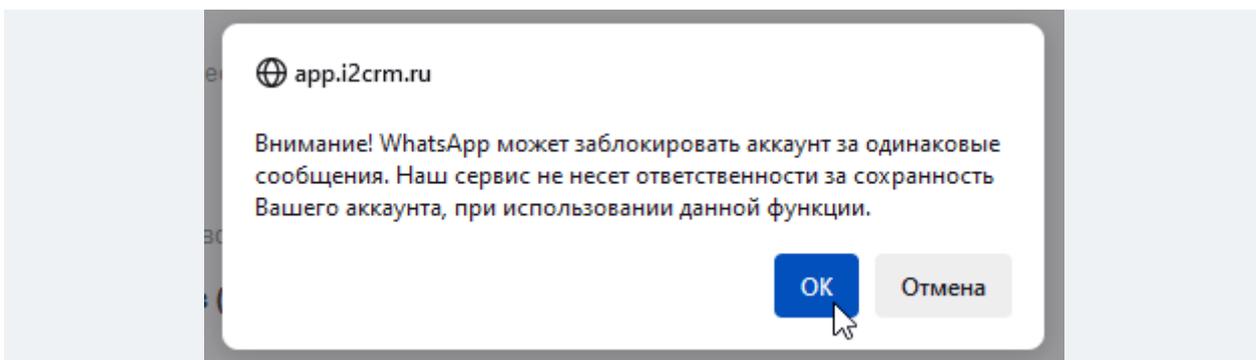
5. На странице редактирования нажмите **«Расширенные настройки»** и найдите в списке **«Автоответчик на входящий звонок»**.

Автоответчик на входящий звонок

Нет Да

Отвечать ли автоматически на пропущенный звонок.

6. Нажмите **«Да»**.
7. В отобразившемся окне предупреждения нажмите **«ОК»**.



8. В открывшемся окне «Текст автоответчика на входящий звонок» введите текст.

Автоответчик на входящий звонок

Нет Да

Отвечать ли автоматически на пропущенный звонок.

Текст автоответчика на входящий звонок

Доброго дня!

Текст автоматического сообщения на пропущенный звонок.

9. Прокрутите страницу вниз и нажмите кнопку «Сохранить изменения».

Все, **автоответчик включен**. Теперь на пропущенный входящий вызов звонившему будет автоматически отправлен введенный текст сообщения.

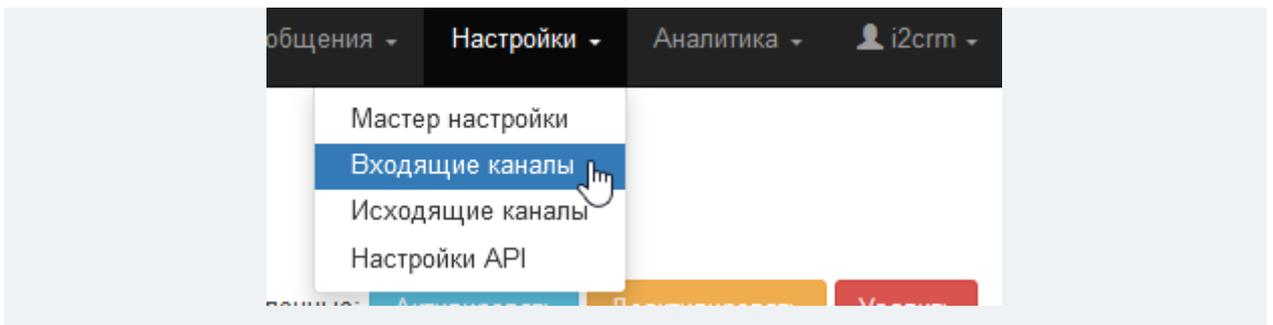
Как настроить Черный и Белый списки для групповых чатов WhatsApp*

После включения опции «**Выгрузка групповых чатов WhatsApp***», в вашу CRM-систему будут выгружаться все чаты мессенджера — и клиентские, и личные.

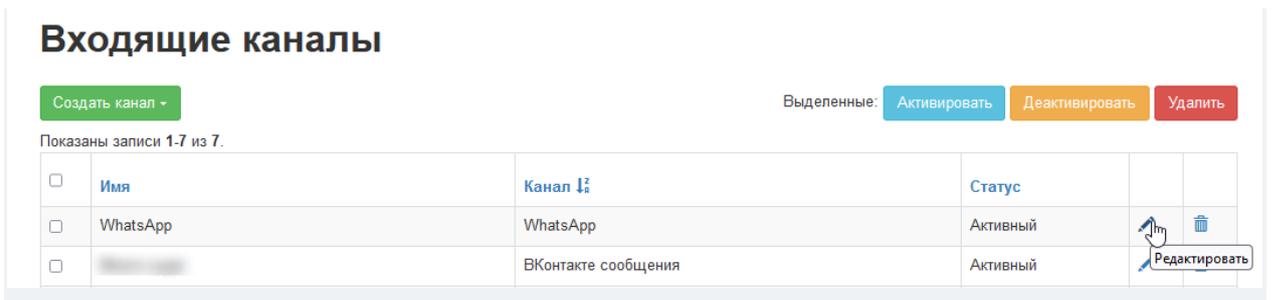
Чтобы не выгружать личные переписки в CRM-систему, включите фильтр групповых чатов и распределите их в Белый или Черный списки. С помощью этого фильтра можно контролировать, какие группы выгрузятся в CRM-систему, а какие нет.

Чтобы настроить Черный или Белый списки групповых чатов:

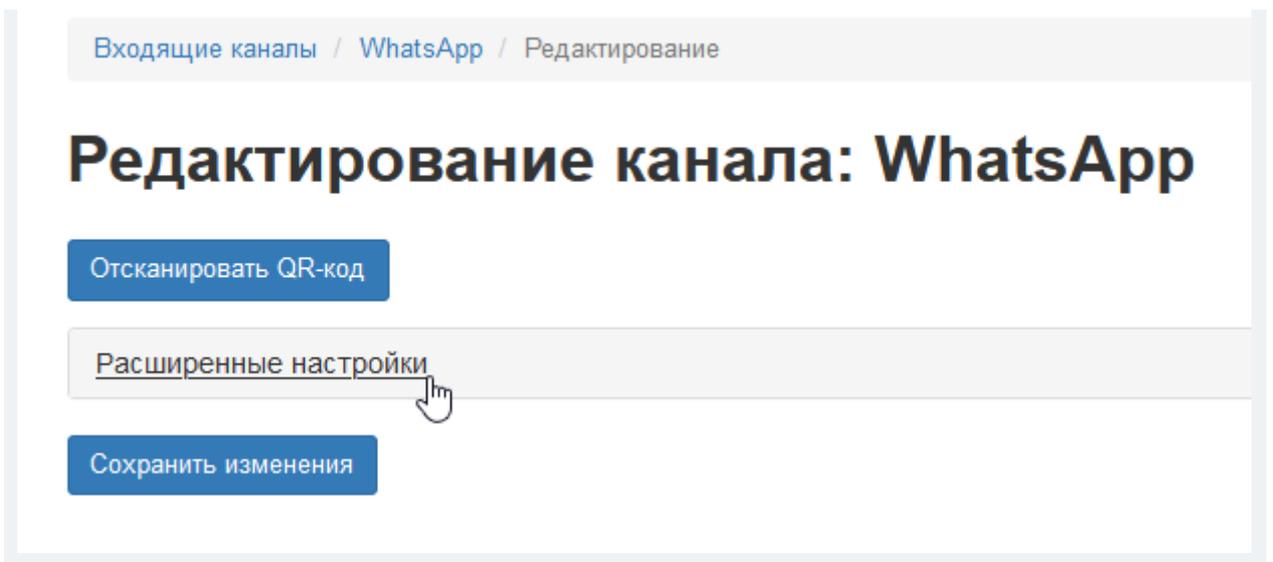
1. В личном кабинете нажмите «**Настройки**», в выпадающем списке выберите «**Входящие каналы**».



2. В списке найдите канал WhatsApp* и нажмите значок редактирования.



3. На странице редактирования канала нажмите «Расширенные настройки».



4. Найдите опцию «Фильтр групповых чатов» и нажмите «Черный список» или «Белый список».

- Если выбрать «Черный список», то в CRM-систему **не будут** выгружаться выбранные групповые чаты.
- Если выбрать «Белый список», то в CRM-систему будут выгружаться **только** выбранные групповые чаты.

5. В развернутом списке всех ваших групповых чатов выберите те чаты, которые в зависимости от выбранного списка будут выгружаться в CRM-систему или нет.

Фильтр групповых чатов

Нет Черный список Белый список

Список групповых чатов

Совет дома Групповой чат Информационный чат | PF Наш дом 53 Кушаем вкусно!

Общий чат

Отметьте чаты для фильтра.

6. Нажмите «Сохранить изменения».

Готово. Теперь групповые чаты WhatsApp* будут выгружаться в CRM-систему в соответствии с выбранным типом фильтра.

Telegram

Комментарии из чата

Кроме личных сообщений и сообщений из групповых каналов, вы также можете выгружать комментарии из чатов Telegram.

Чтобы они выгружались автоматически, необходимо выполнение всех следующих условий:

В Расширенных настройках канала Telegram установлен Режим канала **«Выгружать комментарии и личные сообщения»**.

Входящие каналы / Telegram / Редактирование

Редактирование канала: Telegram

Номер телефона

+7 999

Расширенные настройки

Имя

Telegram

Статус

Активный Неактивный

Режим канала

Выгружать комментарии и личные сообщения

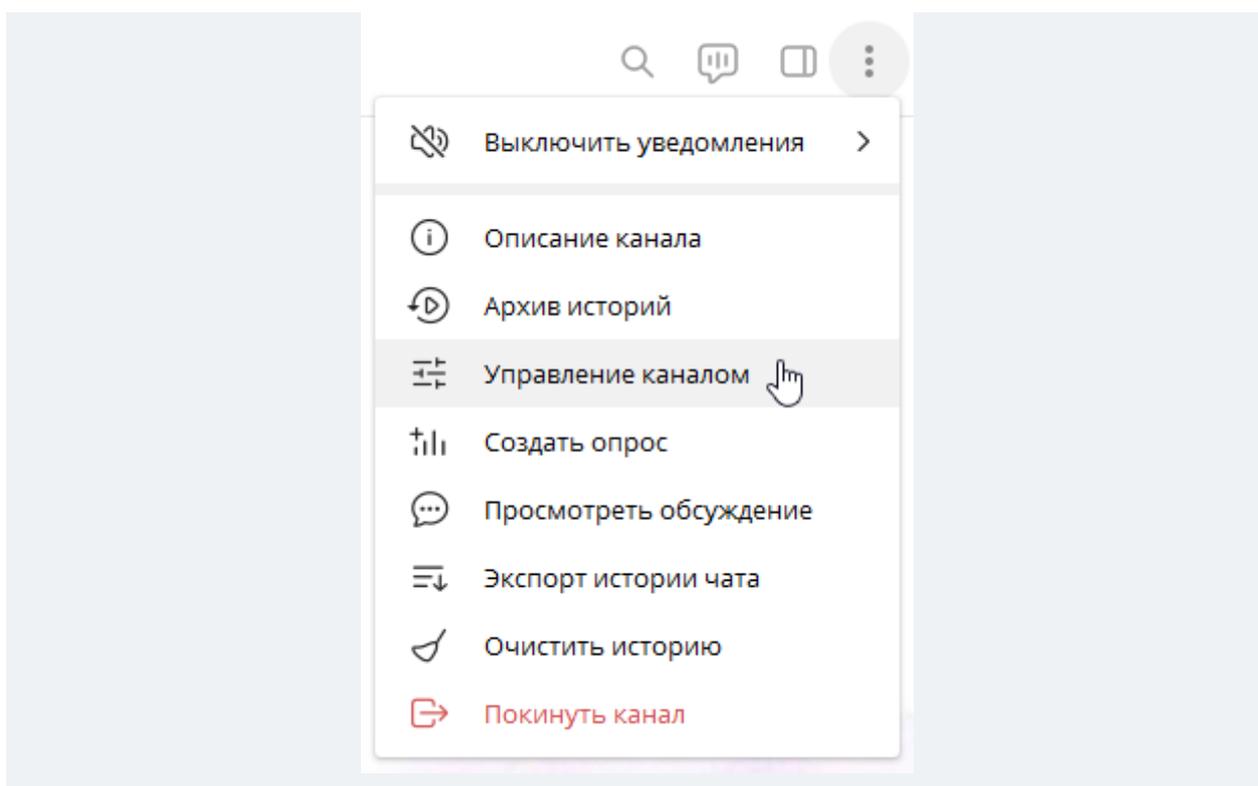
Черный список клиентов

Вы — владелец канала или назначены администратором со всеми правами.

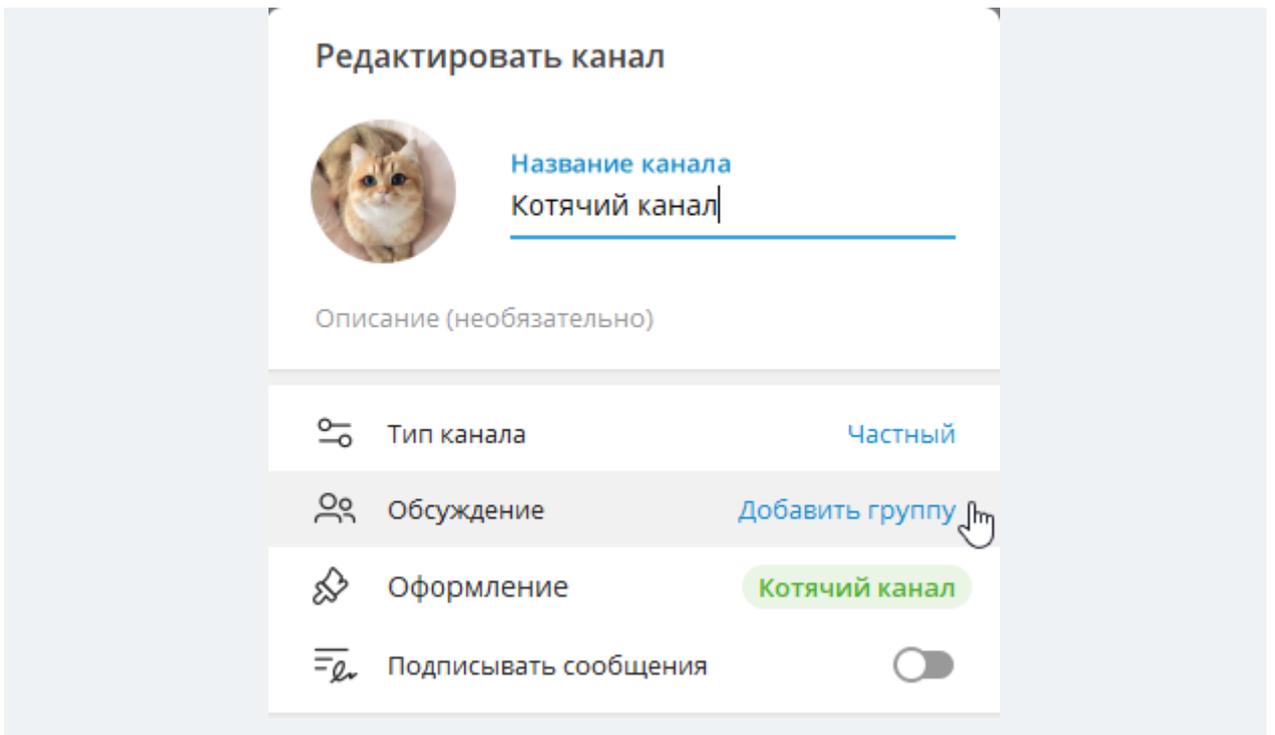
К вашему каналу подключен чат, и Вы — владелец этого чата или назначены администратором со всеми правами.

Чтобы подключить чат для обсуждений:

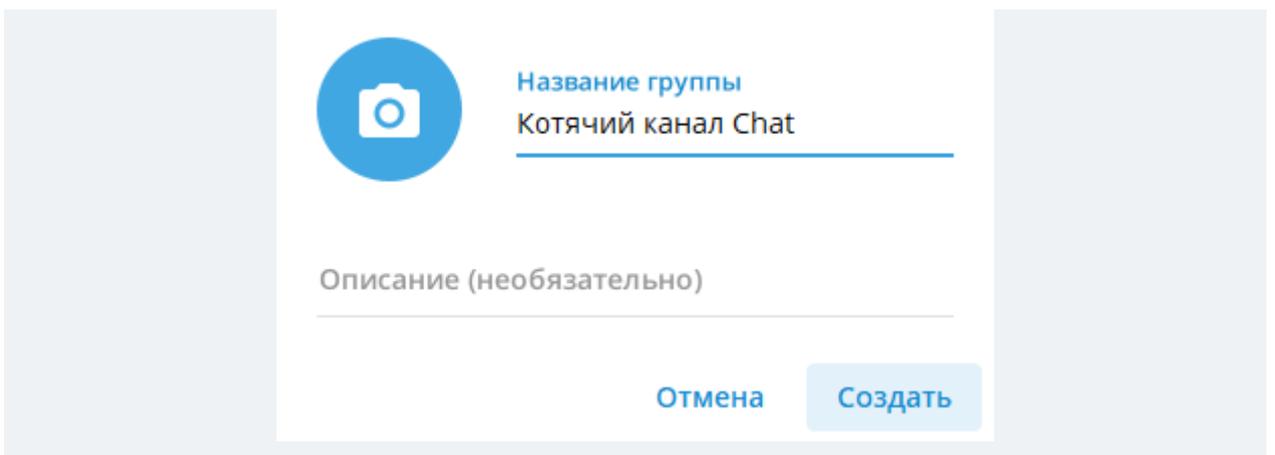
1. Перейдите в вашу Telegram-группу или группу, где вы назначены Администратором.
2. В верхнем правом углу группы нажмите кнопку в виде трех вертикальных точек.
3. В выпадающем списке нажмите **«Управление каналом»**.



4. В открывшемся окне в поле **«Обсуждение»** нажмите **«Добавить группу»**.

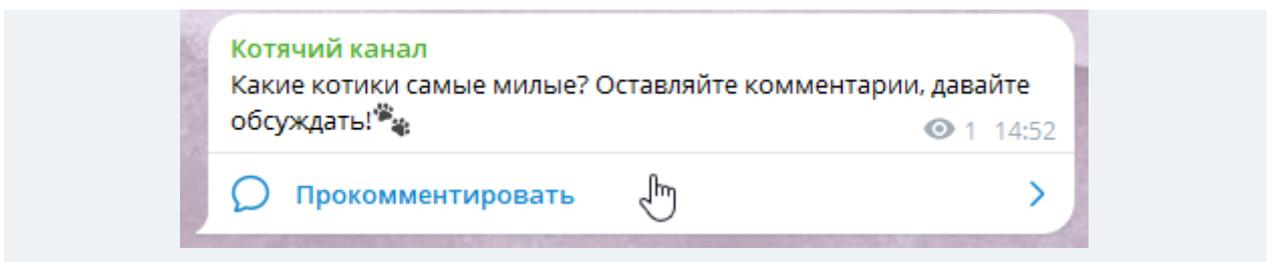


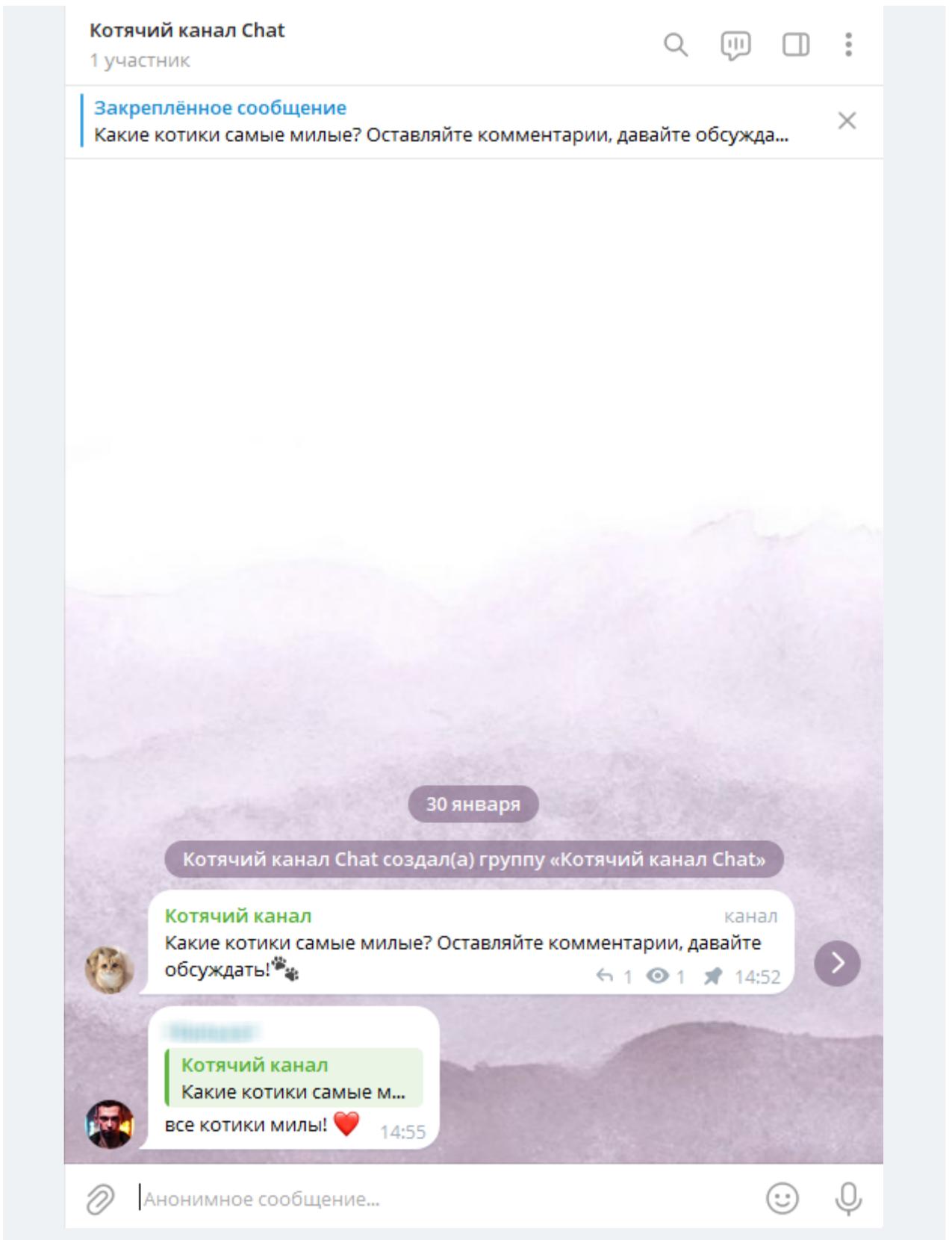
5. В окне создания группы введите наименование чата. Также можно добавить аватарку чата.



6. Нажмите «Создать».

Все, теперь любое сообщение в основной группе можно комментировать, нажав кнопку под сообщением «**Прокомментировать**». После нажатия комментатор попадет в созданный вами чат.





Все комментарии будут выгружены в CRM-систему.



Примечания:

— при ответе на комментарий из CRM-системы будет отображаться имя аккаунта, а не имя канала или группы, это особенность Telegram;

— если в группе больше одного администратора, например два, и для этих аккаунтов создано два входящих канала Telegram, то при выгрузке комментария в CRM-систему они продублируются и будет создано две беседы — по одной на каждый входящий канал;

— если у пользователя отнять права администратора, то комментарии перестанут выгружаться, но он все еще сможет ответить на старые комментарии.

Мы поддерживаем следующие типы сообщений:

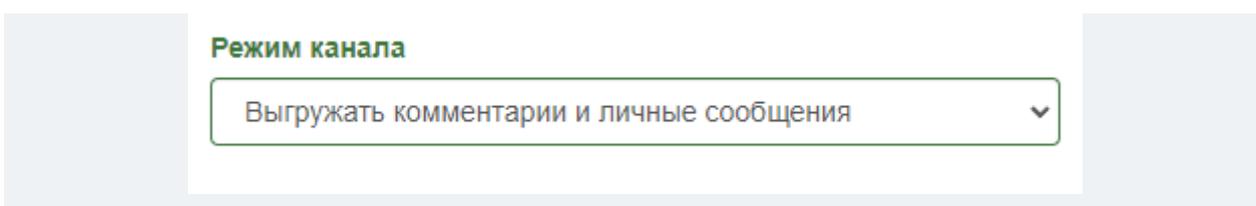
- текст;
- смайлики;
- изображения (.jpg, .png);
- документы (.txt, .word, .pdf, .excel, .powerpoint);
- файлы (образ диска, .zip, .tiff, .heic);
- аудио;
- видео (.avi, .mp4);
- контакты;
- ссылки.

Режим канала

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Входящие каналы — Редактировать Telegram — Расширенные настройки — Режим канала.

Выберите наиболее подходящий для вас режим, чтобы в CRM-систему попадали только нужные сообщения:

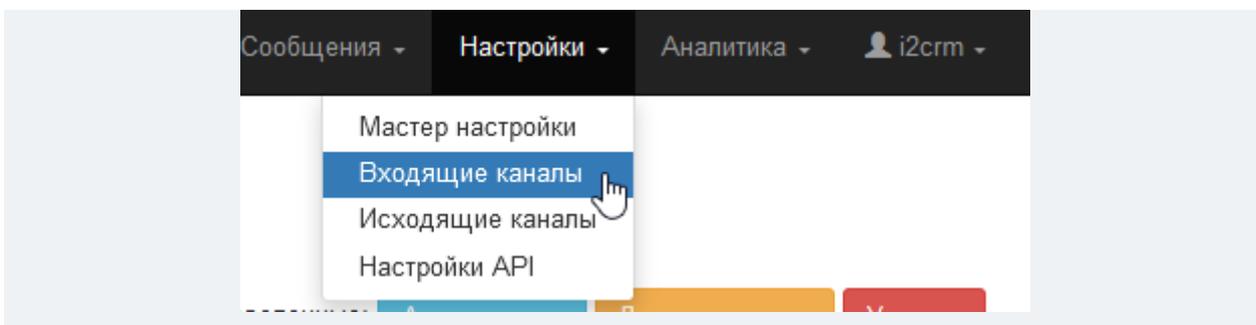
1. Выгружать комментарии и личные сообщения.
2. Выгружать только личные сообщения - сообщения, которые были отправлены напрямую.
3. Выгружать только комментарии - сообщения пользователей, оставленные в группе для обсуждения канала.



Как настроить черный список клиентов Telegram

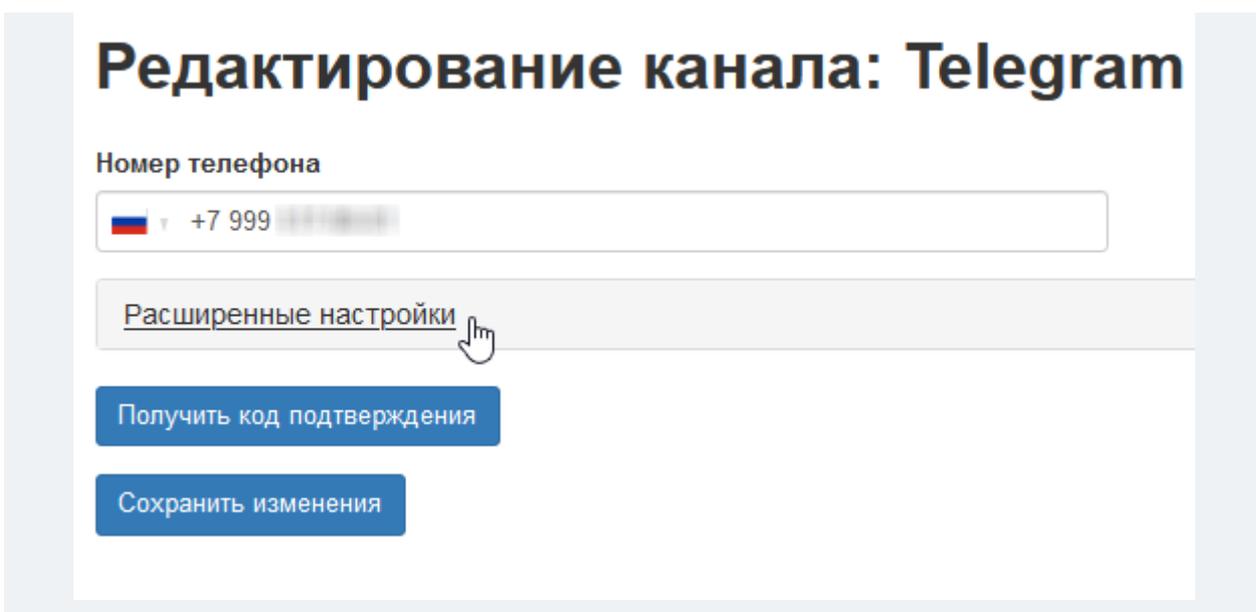
Чтобы не выгружать в CRM-систему сообщения от конкретных номеров Telegram, можно занести их в черный список.

1. В личном кабинете i2crm в верхнем правом углу нажмите кнопку **«Настройки»**. В выпадающем списке выберите **«Входящие каналы»**.



2. В списке найдите канал **Telegram** и нажмите кнопку редактирования.

3. На странице редактирования канала нажмите **«Расширенные настройки»**.



4. В поле **«Черный список клиентов»** введите номера телефонов или имена пользователей, от которых вы не хотите выгружать сообщения в CRM-систему.

Важно:

Вводите номера телефонов каждый с **новой строки, без пробелов и знаков «+»**, а логины пользователей **без https://t.me/ — только имя**.

Черный список клиентов

79996665544
792134567899
Cat_Darya

Одно имя пользователя телеграм на строку.

5. Сохраните изменения.

Готово, теперь сообщения от указанных пользователей не будут выгружаться в CRM-систему. В Личном кабинете будут отображаться в статусе «Отфильтровано».

	14:07:54 18.05.2023	14:07:55 18.05.2023	Веб-мессенджер: Отфильтровано [14:07:55 18.05.2023]	
--	------------------------	------------------------	--	--

Автоответчик Telegram

Настраивается в разделе: Настройки - Входящие каналы - Редактировать канал Telegram - Расширенные настройки - Автоответчик.

Telegram может заблокировать аккаунт за одинаковые сообщения. Наш сервис не несет ответственности за сохранность вашего аккаунта при использовании данной функции.

Если к вам часто приходят заявки в нерабочее время и сотрудник не может оперативно ответить на сообщение, то вы можете воспользоваться этой настройкой. Люди не любят долго ждать ответы и есть вероятность, что потенциальный клиент быстро уйдет к конкурентам. Чтобы не оставить человека без внимания, активируйте эту настройку.

Введите текст сообщения и выберите время (по московскому времени), когда автоответы будут работать. Если вы хотите, чтобы автоответчик работал круглосуточно, то укажите одинаковые значения.

АВТО-ОТВЕТЧИК

Нет Да

Отвечать ли автоматически на каждое входящее сообщение.

Текст сообщения

Здравствуйте, спасибо за обращение.

Текст автоматического сообщения.

Автоответы будут работать с

00:00

до

00:00

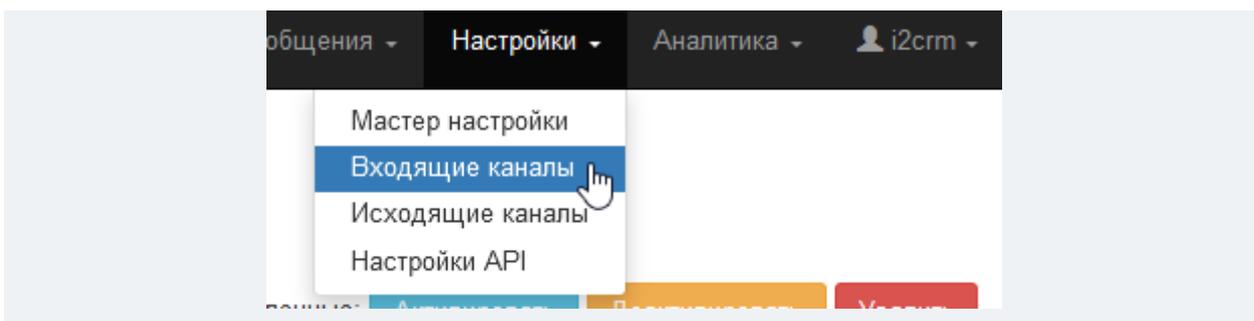
Время московское. Для постоянной работы автоответов выберите одинаковые значения.

Фильтр групп

Если вы хотите ограничить выгрузку сообщений в CRM-систему из групп канала Telegram, вы можете настроить опцию «Фильтр групп».

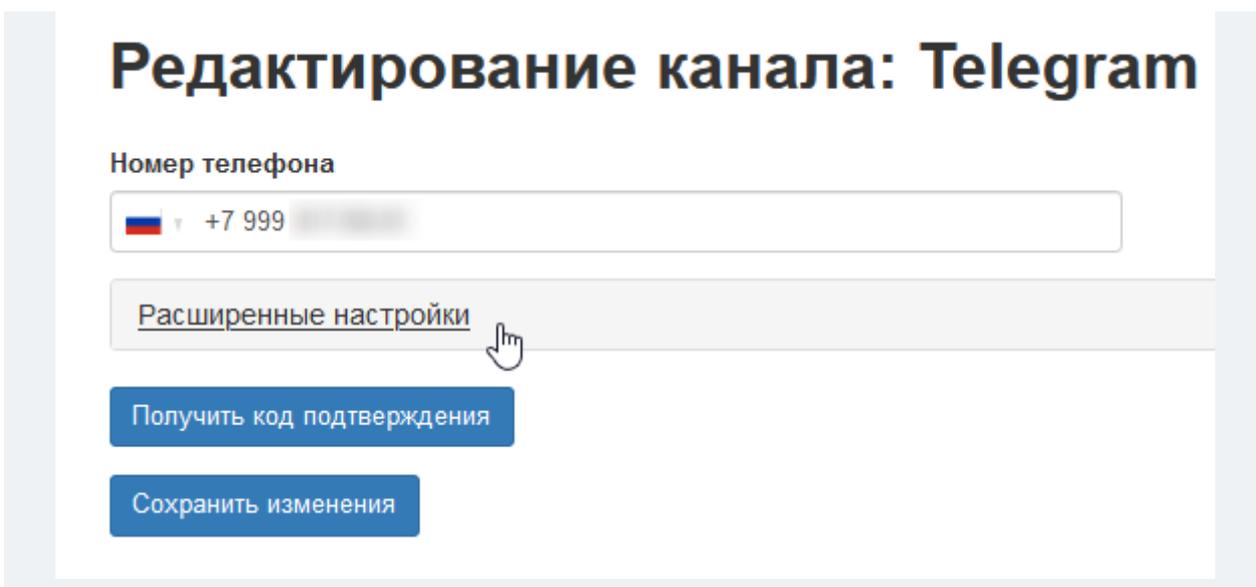
Чтобы настроить черный или белый список групп Telegram:

1. В личном кабинете нажмите «**Настройки**», в выпадающем списке выберите «**Входящие каналы**».



2. В списке найдите канал Telegram и нажмите кнопку редактирования.

3. На странице редактирования канала нажмите «Расширенные настройки».



4. Найдите опцию «Режим работы фильтра групп» и нажмите «Черный список» или «Белый список».

- Если вы выберете «Черный список» — то в CRM-систему **не будут** выгружаться сообщения из выбранных групп.
- Если вы выберете «Белый список» — то в CRM-систему будут выгружаться сообщения **только из выбранных групп**.

5. В поле «Фильтр групп» введите имена групп без части ссылки «t.me/».

То есть в ссылке на группу t.me/**kotiki** необходимо ввести только **kotiki**:



6. Сохраните изменения.

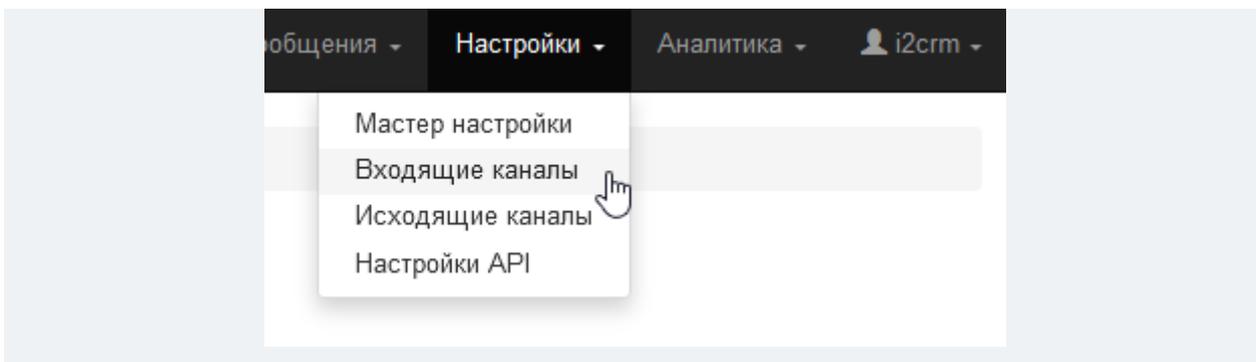
После активации настройки сообщения из указанных групп будут отфильтрованы в соответствии с белым или черным списком.

	14:07:54 18.05.2023	14:07:55 18.05.2023	Веб-мессенджер: Отфильтровано [14:07:55 18.05.2023]	
--	------------------------	------------------------	--	--

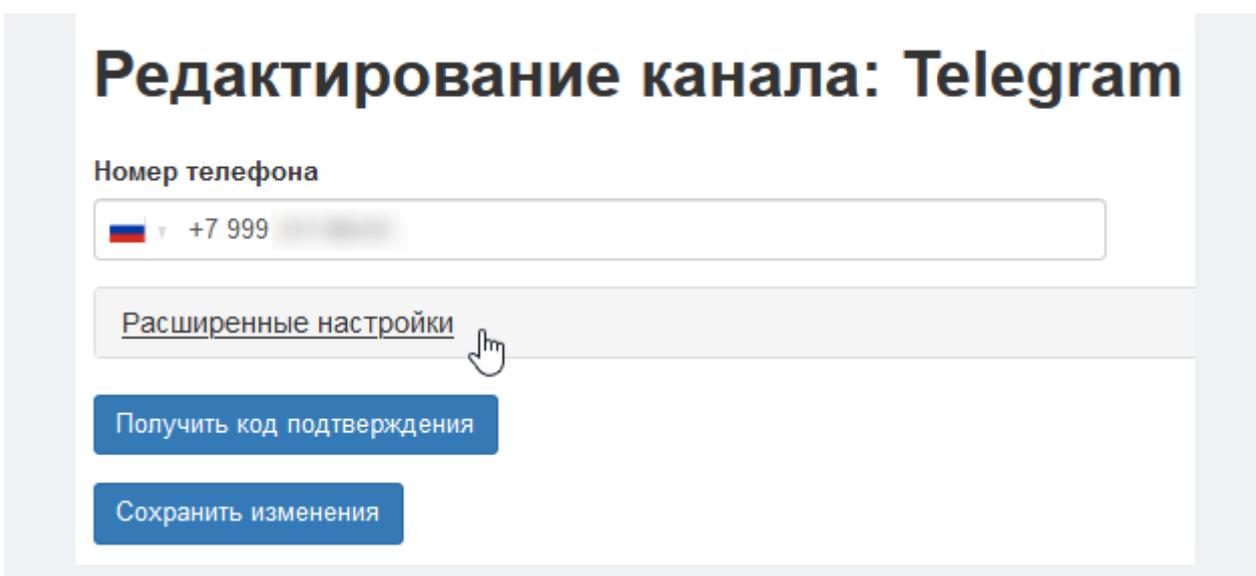
Как настроить фильтр по словам для канала Telegram

Чтобы не выгружать спам-сообщения из Telegram или выгружать в CRM-систему только те сообщения, которые содержат определенные слова, можно настроить фильтр по словам.

1. В личном кабинете i2crm в верхнем правом углу нажмите кнопку «**Настройки**».
2. В выпадающем списке выберите «**Входящие каналы**».



3. В списке найдите канал **Telegram** и нажмите кнопку редактирования.
4. На странице редактирования канала нажмите «**Расширенные настройки**».



5. Найдите настройку «**Режим работы фильтра**» и выберите необходимый вариант:

- **Выгружать все сообщения** — установлен по умолчанию. В CRM-систему будут выгружаться все сообщения.
- **Выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр** — эта настройка будет выгружать только те сообщения, в тексте которых будут введенные вами слова.
- **Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр** — эта настройка будет выгружать все сообщения, кроме тех, в тексте которых будут введенные вами слова.

Режим работы фильтра

- Выгружать все сообщения Выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр
 Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр

6. В поле «Фильтр по словам» введите слова в соответствии с выбранным режимом работы фильтра. Каждое слово — с новой строки.

Фильтр по словам

распродажа
торг*
выплаты

Разделяйте правила пробелами или переносами строк. Большие/маленькие буквы не различаются. Примеры правил:

заказ – отфильтрует только это слово;

цен* – отфильтрует все слова, которые начинаются на «цен», например «цена» и «цену», но не «уценка»;

*куплю – отфильтрует все слова, которые заканчиваются на «куплю», например «куплю» и «закуплю», но не «куплююю»;

красн – отфильтрует все слова, которые содержат «красн», например «красный» и «прекрасный».

Режим работы фильтра

- Выгружать все сообщения Выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр
 Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр

7. Сохраните изменения.

Готово, теперь сообщения будут выгружаться в CRM-систему или отфильтровываться в соответствии с выбранным режимом работы фильтра и внесенными словами.

Instagram

Расширенные настройки канала Директ

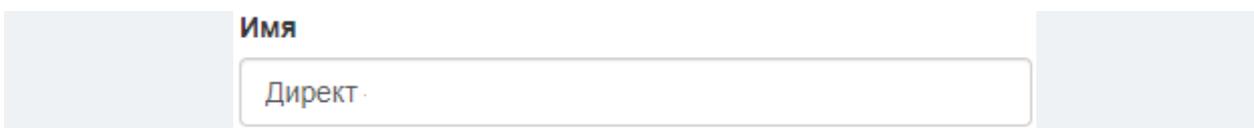
Настраивается в разделе: Личный кабинет i2crm — Настройки — [Входящие каналы](#) — Редактировать канал Директ (иконка карандаша) — Расширенные настройки.

Статус		
Активный		
Активный		

Расширенные настройки

Пройдемся по пунктам, которые можно настроить:

- **Имя** — вы можете назвать входящий канал как угодно, однако имя должно быть уникальным.



- **Статус** — вы можете включать и отключать ваш входящий канал, когда этого захотите. Достаточно лишь выбрать соответствующий статус. В неактивный входящий канал сообщения не передаются.



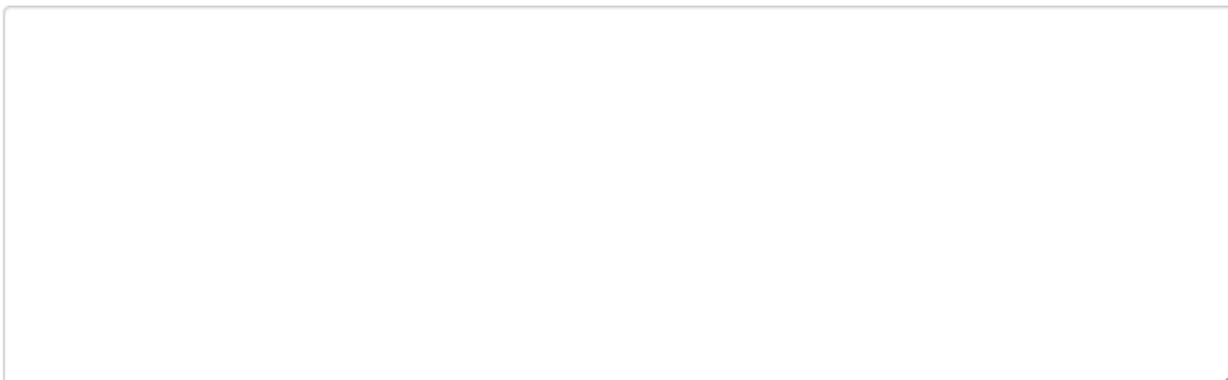
- **Авто-сообщения при подписке.** Пользователь получит автоматическое сообщение с вашим текстом, когда подпишется. Так вы можете проинформировать клиента о чем-либо. Например, попросить ознакомиться с правилами или прислать ссылку на ваш сайт. Автоматические сообщения особенно хороши в дополнительных и перекрестных продажах. [Instagram*](#) может заблокировать аккаунт за одинаковые сообщения. Наш сервис не несет ответственности за сохранность вашего аккаунта при использовании данной функции.

Авто-сообщение при подписке

Нет Да

Отправлять ли пользователю сообщение при подписке на Ваш аккаунт

Текст сообщения



Сообщение, которое будет отправлено новому подписчику. Для снижения риска блокировки аккаунта Вы можете использовать несколько вариантов текста. Разные варианты укажите в двойных фигурных скобках. Например "Добрый день! Меня зовут {{Елена;Ольга;Светлана}}. {{Благодарим;Спасибо}} за обращение!"

- **Автоответчик** позволяет автоматически отправлять сообщения в Директ. Укажите время отправки, чтобы сообщения уходили только в часы вашего рабочего дня. Если у клиента возникнут вопросы, важно отвечать ему сразу, иначе он может подумать, что вы его игнорируете. Чтобы настройка работала постоянно, укажите одинаковое время.

Авто-ответчик

Нет Да

Отвечать ли автоматически на каждое входящее сообщение.

Текст сообщения

Здравствуйте! Спасибо за то что обратились к нам!

Текст автоматического сообщения.

Автоответы будут работать с

00:00

до

00:00

- **Выгружать ответы** — дает возможность ограничить выгрузку в CRM-систему стикеров к вашим историям.

Выгружать ответы

Нет Да

Выгружать ли ответы из стикеров к Вашим историям.

- **Игнорировать исходящие рассылки** — эта оптимизация позволит не отвлекаться на пустые сделки в вашем рабочем пространстве. Если в диалоге с пользователем только одно сообщение, ваше, то такой диалог не будет выгружаться в CRM-систему.

Игнорировать исходящие рассылки

Нет Да

Пропускать ли треды, в которых только одно сообщение – исходящее от нашего аккаунта.

- **Отмечать прочитанными** — позволяет автоматически отмечать входящие сообщения в Директ как прочитанные. Это позволит создать эффект быстрого реагирования и повысит лояльность клиента. Мы не рекомендуем использовать эту настройку, если вы долго отвечаете на сообщения. Клиент может подумать, что вы проигнорировали его сообщение.

Отмечать прочитанными

Нет Да

Отмечать ли входящие сообщения прочитанными.

- **Одобрять автоматически** — дает возможность принимать входящие сообщения в Instagram* от неизвестных пользователей. Это увеличит скорость ответов и исключит возможность потери обращения.

Одобрять автоматически

Нет Да

Одобрять ли входящие сообщения от неизвестных пользователей автоматически.

- **Игнорировать упоминания** — при активации данной настройки упоминание вашего аккаунта Instagram* во всех историях других пользователей будут игнорироваться. Эта настройка позволяет оптимизировать работу в CRM-системе, так как не будет сделок без заинтересованного клиента.

Игнорировать упоминания

Нет Да

Пропускать ли упоминания в историях.

- **Игнорировать ответы на истории.** Если вам не нужно, чтобы CRM-система создавала из таких ответов сделки, просто отметьте в этом пункте **Да**.

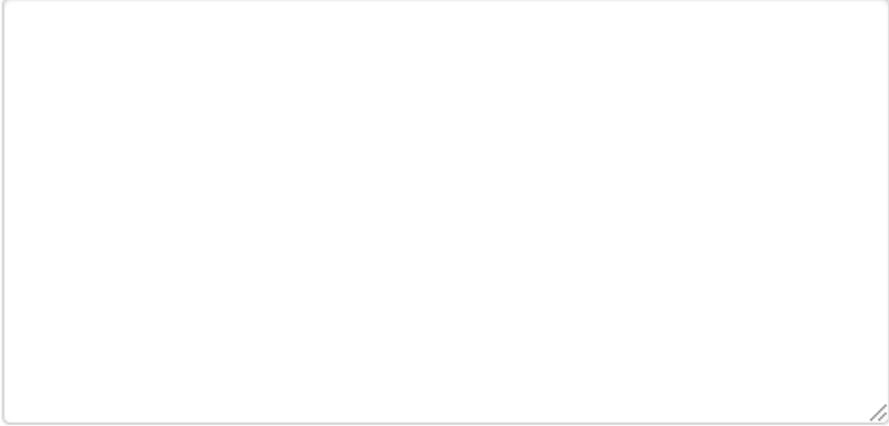
Игнорировать ответы на Истории

Нет Да

Пропускать ли ответы на Ваши истории.

- **Рекламные посты** — добавьте сюда ссылку на рекламный пост, с которого вы хотите собирать комментарии. Каждую ссылку нужно писать в отдельную строку.

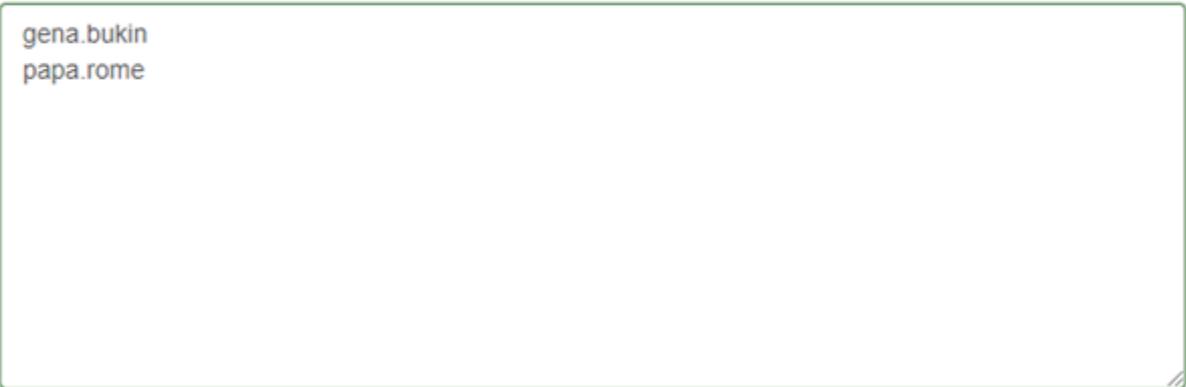
Рекламные посты



По одной ссылке на строку.

- **Черный список клиентов** — позволяет прекратить диалог с указанными клиентами. Добавьте Instagram-логины* пользователей (по одному на строку), чтобы игнорировать входящие сообщения от них.

Черный список клиентов



Одно имя пользователя инстаграм на строку.

- **Фильтр по словам** — вы можете настроить фильтр по словам, используя правила. Настройка будет полезной:
 - если вы хотите получить больше заинтересованных клиентов. Например, добавьте слово ***куп*** и будете получать сообщения, в которых есть слова: куплю, покупка, выкуп. Разделяйте свои правила пробелами или переносами строк. Регистр букв не имеет значения;
 - если вы не хотите получать сообщения, которые содержат нецензурные слова.

Фильтр по словам

Разделяйте правила пробелами или переносами строк. Большие/маленькие буквы не различаются.
Примеры правил:

заказ – отфильтрует только это слово;

цен* – отфильтрует все слова, которые начинаются на «цен», например «цена» и «цену», но не «уценка»;

***куплю** – отфильтрует все слова, которые заканчиваются на «куплю», например «куплю» и «закуплю», но не «куплюююю»;

красн – отфильтрует все слова, которые содержат «красн», например «красный» и «прекрасный».

Режим работы фильтра

- Выгрузить все сообщения** **Выгрузить только те сообщения, которые попали под фильтр**
 Выгрузить все сообщения, кроме попавших под фильтр

- **Передавать сообщения-смайлики** — дает возможность не отвлекаться на сообщения, которые состоят только из смайликов и будет экономить ваше время.
 - если выбрать **Да**, то сообщения от клиентов, состоящие **только** из смайликов **выгрузятся** в CRM-систему. Если помимо смайликов в сообщении есть текст, то оно выгрузится.;
 - если выбрать **Нет**, то такие сообщения в CRM-систему не попадут, а в таблице будут иметь статус **Отфильтровано**.

Передавать сообщения-смайлики				
<input type="radio"/> Да <input checked="" type="radio"/> Нет				
	Директ (вх)	10:48:40 21.05.2021	10:48:41 21.05.2021	Planfix – i2crm- test.planfix.ru: Отфильтровано [10:48:41 21.05.2021]

При ответе из CRM-системы сообщения, состоящие только из смайликов, будут выгружаться.

- **Вводные фразы.** Вы можете добавить до 4 сообщений, с помощью которых ваши клиенты могут быстрее начать с вами общение. Введите по одному сообщению на одну строку.

Вводные фразы

Добрый день!
Сколько стоит доставка?
Какое время доставки?
Есть ли скидки?

Вы можете указать код для вводной фразы для настройки дополнительных автоматизаций. Это показано на изображении ниже.

Вводные фразы

1: Добрый день!
2: Сколько стоит доставка?
3: Какое время доставки?
4: Есть ли скидки?

По одной на строку, разделяя код и текст двоеточием.

Коснитесь, чтобы отправить вопрос, предложенный

Добрый день!

Сколько стоит доставка?

Какое время доставки?

Есть ли скидки?

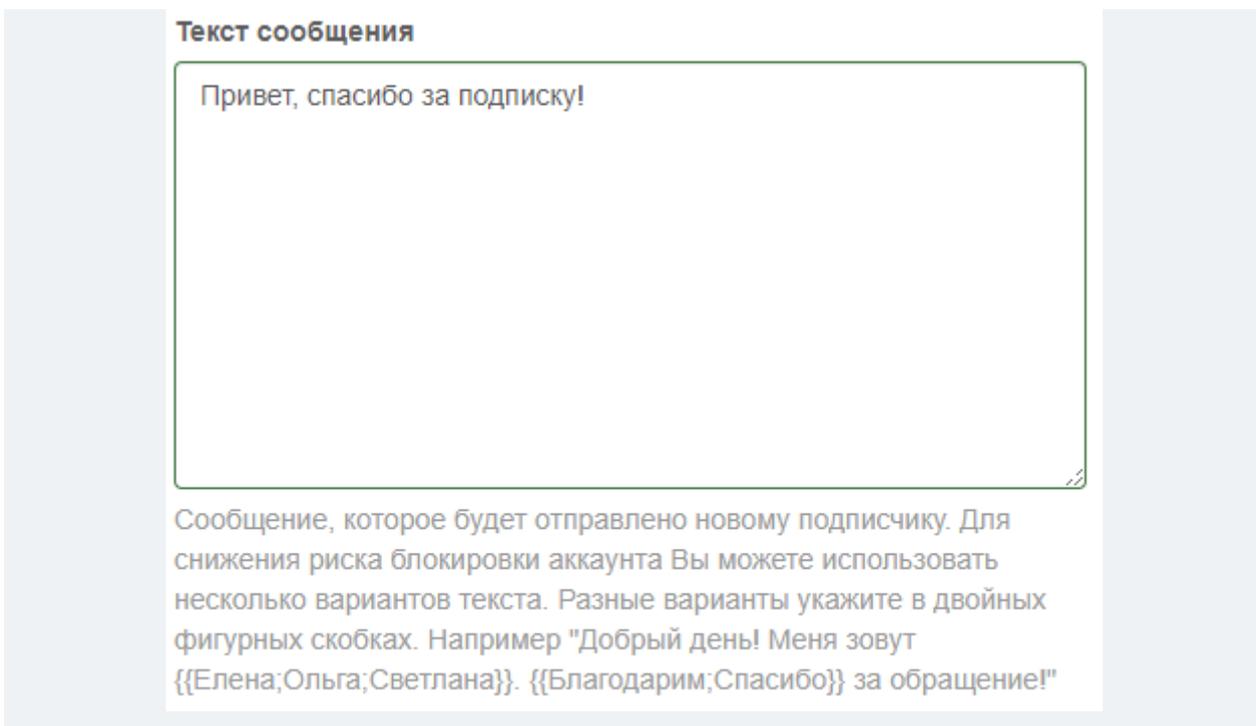
Примечание

Вводные фразы доступны только при подключении через официальный API и гибридное подключение.

После того как вы настроите входящий канал по своим предпочтениям не забудьте **сохранить** изменения.

Авто-сообщение при подписке

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Входящие каналы — Редактировать канал Директ — Расширенные настройки — Авто-сообщение при подписке.



После активации вы увидите **поле**, в которое нужно написать текст автоматического сообщения. В данный момент мы не поддерживаем отправку файлов через него.

Авто-сообщения будут отправляться в Директ новым подписчикам.

Из входящего канала может быть отправлено не более 200 авто-сообщений для новых подписчиков в сутки. В 00:00 (по мск) счетчик обнуляется.

Обратите внимание:

1. Instagram* может заблокировать аккаунт за одинаковые сообщения. Наш сервис не несет ответственности за его сохранность при использовании данной функции.
2. Если в расширенных настройках канала Instagram* у вас включена настройка Игнорировать исходящие рассылки, то автоматическое сообщение при подписке будет отправляться, но в CRM-системе оно отображаться не будет.
3. Настройка корректно может работать только при включенных push-уведомлениях о новых подписчиках в Instagram*. Чтобы проверить, включены ли они, перейдите в настройки приложения Instagram* — Уведомления — Подписки и подписчики — Новые подписчики — Вкл.

Автоответчик Директ

Настраивается в разделе: Настройки - Входящие каналы - Редактировать канал Директ - Расширенные настройки - Автоответчик.

Instagram* может заблокировать аккаунт за одинаковые сообщения. Наш сервис не несет ответственности за сохранность вашего аккаунта при использовании данной функции.

Если к вам часто приходят заявки в нерабочее время и сотрудник не может оперативно ответить на сообщение, то вы можете воспользоваться этой настройкой. Люди не любят долго ждать ответы и есть вероятность, что потенциальный клиент быстро уйдет к конкурентам. Чтобы не оставить человека без внимания, активируйте эту настройку.

Введите текст сообщения и выберите время (по московскому времени), когда автоответы будут работать. Если вы хотите, чтобы автоответчик работал круглосуточно, то укажите одинаковые значения.

Авто-ответчик

Нет Да

Отвечать ли автоматически на каждое входящее сообщение.

Текст сообщения

Здравствуйте, спасибо за обращение.



Текст автоматического сообщения.

Автоответы будут работать с

00:00



до

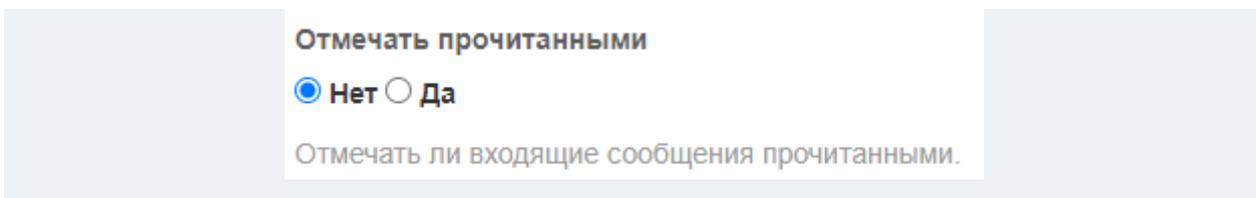
00:00



Время московское. Для постоянной работы автоответов выберите одинаковые значения.

Автоматическое прочтение сообщения

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Входящие каналы — Редактировать канал Директ (значок карандаша справа) — Расширенные настройки — Отмечать прочитанными — Да.



Так входящие сообщения будут автоматически помечаться прочитанными, даже если вы не посмотрели на это сообщение.

Эта настройка доступна только при прямом подключении.

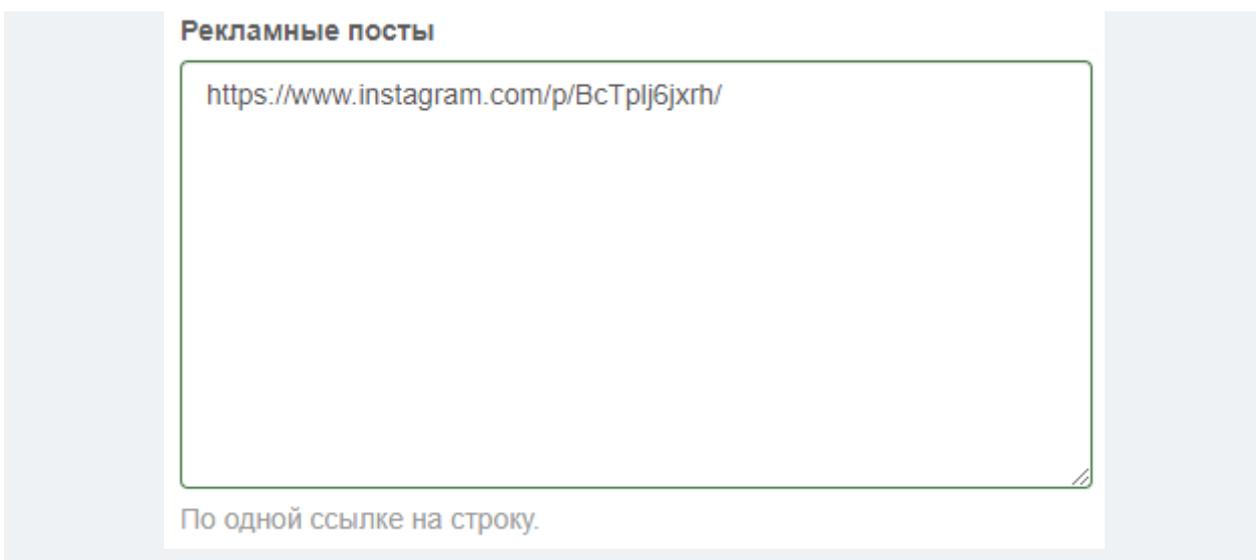
Примечание

Если у вас высокое время ответа клиентам, то мы не рекомендуем включать эту настройку. Ведь клиент будет считать, что вы прочитали его сообщение и проигнорировали.

Комментарии к рекламным постам в Instagram*

По умолчанию мы отслеживаем комментарии ко **всем** постам в вашем аккаунте Instagram*, кроме рекламных/продвигаемых. Если вам нужно отслеживать комментарии к ним, воспользуйтесь настройкой **Рекламные посты**.

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Входящие каналы — Редактировать канал Директ (значок карандаша справа) — Расширенные настройки — Рекламные посты. В этом поле нужно указать ссылки на посты, которые следует считать рекламными (по одной на строку).

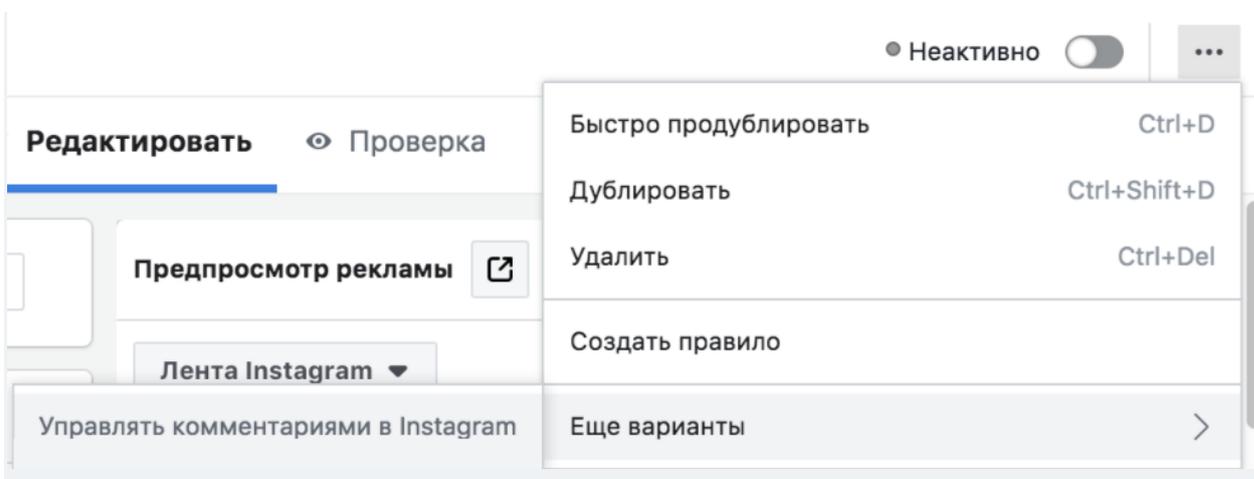


Примечание

Сбор комментариев осуществляется с помощью возможностей сохраненного набора постов, который мы составляем. Этот набор, коллекция, отображается в самом приложении Instagram*. Если удалить его там, то сбор комментариев прекратится. **Не удаляйте список рекламных постов в Сохраненном.**

Где взять ссылки на ваши рекламные посты?

1. В рекламном кабинете Facebook* Ads Manager перейдите на страницу редактирования конкретного объявления.
2. Справа сверху нажмите на кнопку ..., далее **Еще варианты — Управлять комментариями в Instagram.**

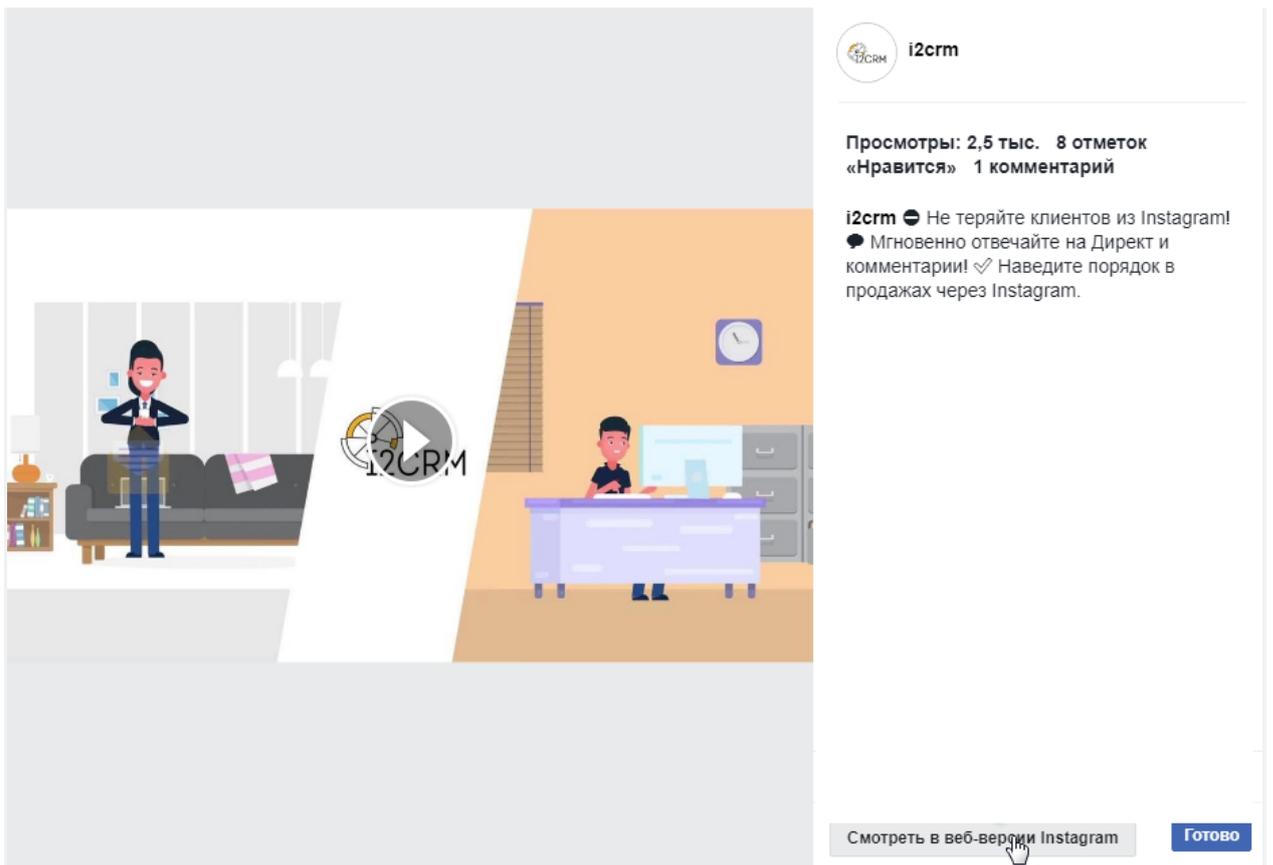


3. После этого у вас откроется окно предпросмотра вашего рекламного поста. Нажмите на кнопку **Смотреть в веб-версии Instagram***. Откроется новое окно с вашим рекламным постом, и из него в адресной строке вы можете скопировать ссылку на данный пост. Ее потом нужно будет вставить в настройки на нашем сервисе.

Пример ссылки: <https://www.instagram.com/p/BcTplj6jxrh/>

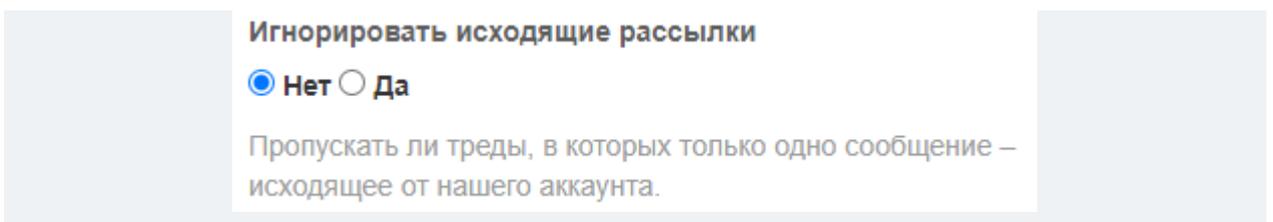
Примечание

Для настройки **Рекламные посты** существует лимит на добавление не более 50 постов в день.



Отключение сообщения-рассылки и авто-приветствия, чтобы они не передавались в CRM-систему

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Входящие каналы — Редактировать канал Директ (значок карандаша справа) — Расширенные настройки — Игнорировать исходящие рассылки.



После этого в CRM-системе **не** будут создаваться сделки, в которых есть только исходящие сообщения от вашего аккаунта без ответа от клиента. Сделка будет создана, если клиент ответит на сообщение.

Важно: если вы использовали рассылку, исходящие сообщения не выгрузятся, даже если клиенты ответили на них.

Если вы делаете рассылку с помощью какого-то внешнего сервиса, то можете добавить ключевое слово в фильтр на сообщения Директ. Тогда включающие указанные слова

сообщения не будут выгружаться, а получат статус **Отфильтровано**. Тщательно продумайте текст, чтоб он не был слишком общим и не затронул лишние сообщения.

Настройки по фильтрации должны быть примерно такими:

Фильтр по словам

пропускаем

Разделяйте правила пробелами или переносами строк. Большие/маленькие буквы не различаются.

Примеры правил:

заказ – отфильтрует только это слово;

цен* – отфильтрует все слова, которые начинаются на «цен», например «цена» и «цену», но не «уценка»;

***куплю** – отфильтрует все слова, которые заканчиваются на «куплю», например «куплю» и «закуплю», но не «куплююю»;

красн – отфильтрует все слова, которые содержат «красн», например «красный» и «прекрасный».

Режим работы фильтра

- Выгружать все сообщения Выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр
 Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр

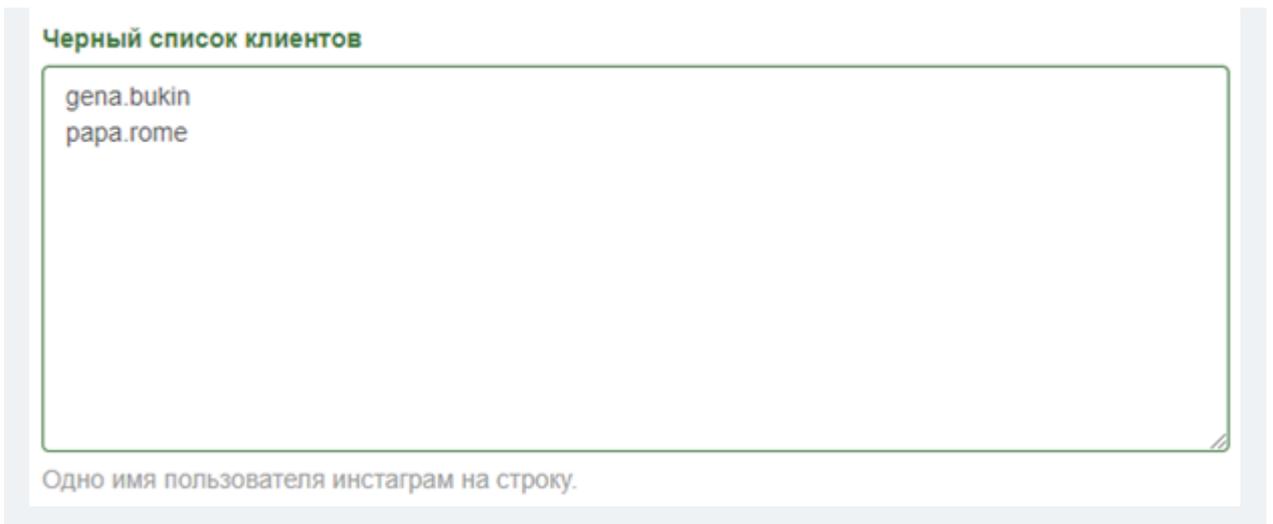
В этом случае отсеиваются все сообщения, содержащие слово **пропускаем**. Мы рекомендуем протестировать работу фильтра на небольшой выборке, чтобы проверить, корректно ли вы его настроили.

Черный список клиентов Директ

Настраивается в разделе: Настройки - Входящие каналы - Редактировать канал Директ - Расширенные настройки - Черный список клиентов.

Введите логины пользователей, от которых вы не хотите получать сообщения в CRM-системах.

Укажите один логин на одну строку.



Теперь, если кто-то из этого списка напишет вам сообщение, то оно будет отфильтровано и не попадет в CRM-систему.

	14:07:54 18.05.2023	14:07:55 18.05.2023	Веб-мессенджер: Отфильтровано [14:07:55 18.05.2023]	
--	------------------------	------------------------	--	--

Фильтр сообщений по ключевым словам

Фильтр будет отсортировать сообщения, если в них находятся ключевые слова, например: **таргет***, **реклам***, **продвижение**. Таким образом можно убрать спам и рекламные сообщения. На самом деле, очень полезная настройка особенно для социальных сетей, где так процветают боты.

Фильтр можно настроить нужным вам образом — либо передавать только содержащие ключевые слова сообщения, либо, наоборот, не содержащие.

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Входящие каналы — Редактировать канал — Расширенные настройки — Фильтр по словам.

Сообщения, которые не попадают в фильтр, отображаются в разделе **Сообщения** — **Входящие сообщения** со статусом **Отфильтровано**, так что вы можете отслеживать, какие сообщения по факту фильтруются, и оперативно редактировать ключевые слова.

Фильтр по словам

куп
цена

Разделяйте правила пробелами или переносами строк. Большие/маленькие буквы не различаются.

Примеры правил:

заказ – отфильтрует только это слово;

цен* – отфильтрует все слова, которые начинаются на «цен», например «цена» и «цену», но не «уценка»;

***куплю** – отфильтрует все слова, которые заканчиваются на «куплю», например «куплю» и «закуплю», но не «куплююю»;

красн – отфильтрует все слова, которые содержат «красн», например «красный» и «прекрасный».

Режим работы фильтра

- Выгружать все сообщения Выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр
 Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр

Примечание

Фильтр сообщений всегда игнорирует упоминание пользователей, например, @i2crm.

Расширенные настройки канала Комментарии

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Входящие каналы — Редактировать канал Комментарии (иконка карандаша) — Расширенные настройки. Там вы сможете поменять:

- **Название** — выберите любое, удобное для вас имя. Единственное требование — уникальность;

Имя

- **Статус** — используется для включения и отключения вашего входящего канала;

Статус

Активный Неактивный

- **Фильтр постов** — укажите ссылки на посты, к которым вы хотите фильтровать комментарии, по одной на пост в одну строку.

Фильтр постов

https://www.instagram.com/p/BcTplj6jxrh
https://www.instagram.com/p/BcTplj6jxrh/
https://www.instagram.com/p/BcTplj6jxrh/

По одной ссылке на строку.

- **Режим работы фильтра постов** — позволяет настроить фильтрацию в режимах белого или черного списков;

Режим работы фильтра постов

Черный список Белый список

- **Фильтр по словам** — можно настроить, используя разные правила. Разделяйте их пробелами или переносами строк. Большие/маленькие буквы не различаются.

Фильтр по словам

зак*
привет

Передавать сообщения-смайлики:

- **Да** — сообщения от клиентов, состоящие только из смайликов выгрузятся в CRM-систему. Если помимо смайликов в сообщении есть текст, то оно выгрузится;
- **Нет** — сообщения в CRM-систему не попадут, а в таблице будут иметь статус **Отфильтровано**.

Передавать сообщения-смайлики
 Да Нет

	Директ (вх)	10:48:40 21.05.2021	10:48:41 21.05.2021	Planfix – i2crm-test.planfix.ru: Отфильтровано [10:48:41 21.05.2021]
--	-------------	------------------------	------------------------	--

Примечание

При ответе из CRM, сообщения, состоящие только из смайликов, будут выгружаться.

Фильтр постов

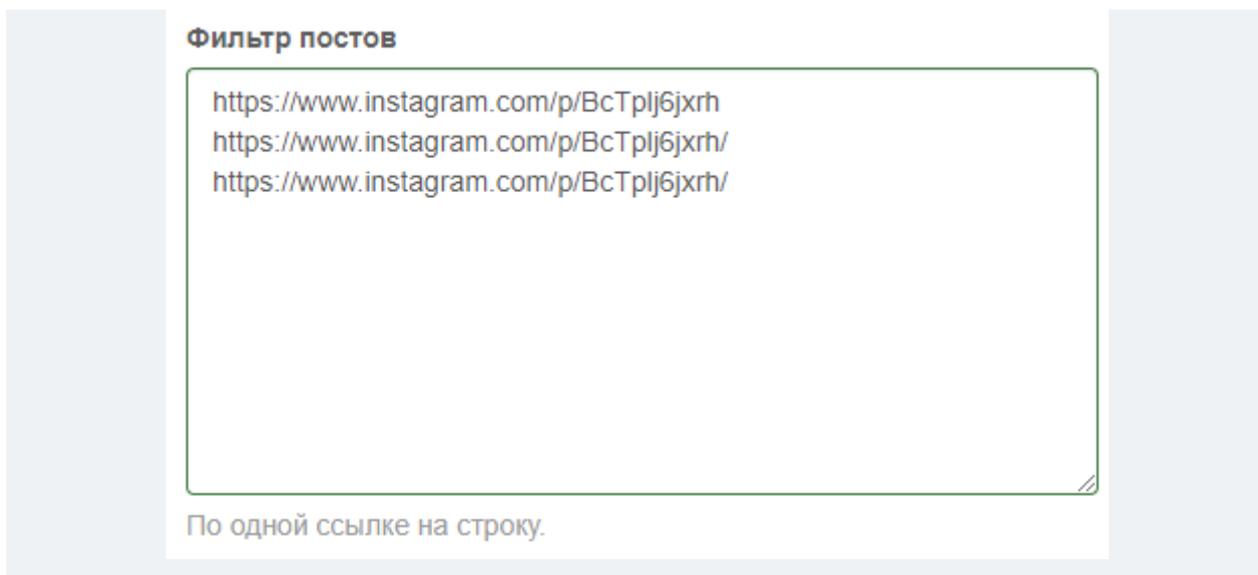
Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Входящие каналы — Редактировать канал Комментарии (иконка карандаша) — Расширенные настройки - Фильтр постов.

Настроив этот фильтр, вы сможете ограничить выгрузку комментариев.

Комментарии	Активный		
-------------	----------	--	--

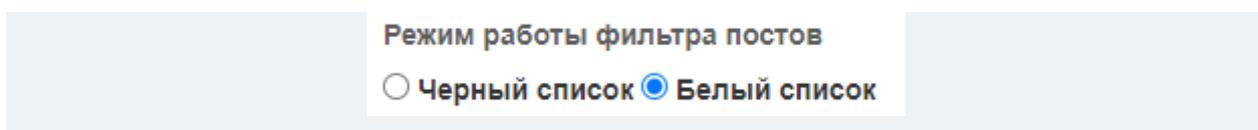
Расширенные настройки

Сохранить изменения



В поле укажите ссылки на посты, комментарии к которым нужно выгрузить, и выберите **Режим работы фильтра постов**:

- Белый список - выгрузятся комментарии только из указанных постов;
- Черный список - выгрузятся все комментарии кроме комментариев из указанных постов.



Примечание

Если ваш пост **Продвигаемый**, то у него две ссылки, так как при продвижении Instagram* автоматически создает копию вашего поста. В этом случае следует добавлять **обе ссылки** в настройки.

Фильтр комментариев по ключевым словам

Фильтр будет отсортировать сообщения, если в них находятся ключевые слова, например: **таргет***, **реклам***, **продвижение**. Таким образом можно убрать спам и рекламные сообщения. На самом деле, очень полезная настройка особенно для социальных сетей, где так процветают боты.

Фильтр можно настроить нужным вам образом — либо передавать только содержащие ключевые слова сообщения, либо, наоборот, не содержащие.

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Входящие каналы — Редактировать канал — Расширенные настройки — Фильтр по словам.

Сообщения, которые не попадают в фильтр, отображаются в разделе **Сообщения — Входящие сообщения** со статусом **Отфильтровано**, так что вы можете отслеживать, какие сообщения по факту фильтруются, и оперативно редактировать ключевые слова.

Фильтр по словам

*куп
цена
привет

Разделяйте правила пробелами или переносами строк. Большие/маленькие буквы не различаются. Примеры правил:

заказ – отфильтрует только это слово;

цен* – отфильтрует все слова, которые начинаются на «цен», например «цена» и «цену», но не «уценка»;

***куплю** – отфильтрует все слова, которые заканчиваются на «куплю», например «куплю» и «закуплю», но не «куплююю»;

красн – отфильтрует все слова, которые содержат «красн», например «красный» и «прекрасный».

Режим работы фильтра

Выгружать все сообщения

Выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр

Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр

Теперь все сообщения будут проходить проверку и отфильтровываться, если они не удовлетворяют выставленным правилам. Отфильтрованные сообщения будут отображаться в личном кабинете.

Я на счёт покупки	15:30:27 18.05.2023	15:30:28 18.05.2023	Веб-мессенджер: Выгружено [15:30:28 18.05.2023]
Привет	15:30:21 18.05.2023	15:30:22 18.05.2023	Веб-мессенджер: Отфильтровано [15:30:22 18.05.2023]

Вы также можете игнорировать сообщения, которые полностью состоят из смайликов.

Передавать сообщения-смайлики

Да Нет

Если помимо смайликов в сообщении есть текст, то оно выгрузится.

Отключение канала комментариев при отвязке Instagram* от страницы Facebook*

Ваш входящий канал комментариев будет отключен при отвязке Instagram* от страницы Facebook*.

Подробнее о связывании аккаунта Instagram с профилем Facebook* можно прочитать по ссылкам ниже:

- <https://ru-ru.facebook.com/business/help/898752960195806>
- <https://ru-ru.facebook.com/help/instagram/176235449218188>

Если ссылки не открываются, то попробуйте открыть их используя дополнительные сервисы.

При попытке подключить канал комментариев, используя страницу Facebook*, не связанную с аккаунтом Instagram, вы увидите ошибку:

Увы, что-то пошло не так, и мы не смогли получить доступ к вашим комментариям. К этой странице не привязан бизнес-аккаунт Instagram.

ВКонтакте

Дополнительная информация о клиенте из ВКонтакте

Настраивается в разделе: i2crm - Входящие каналы - Редактировать канал ВКонтакте - Расширенные настройки - Выгружать расширенную информацию о клиенте.

Статус

Активный Неактивный

Выгружать расширенную информацию о клиенте

После включения данной настройки в созданных сделках будут автоматически заполняться поля:

- город;
- номер телефона;
- день рождения.

Компания	...
Vkontakte	https://www.vk.com/id423368400
Город	Омск
Номер телефона	89005555555
День Рождения	06.07.1980 📅

Эта информация берется со страницы пользователя VKontakte, поэтому нужно, чтобы она там имелась и не была скрыта настройками приватности.

Моя страница

Кто видит основную информацию моей страницы Все пользователи

Кто видит мои сохранённые фотографии 🔒 Только я

Кто видит список моих групп Все пользователи

Общее

Безопасность

Приватность

Уведомления ⚙️

Чёрный список

Настройки приложений

Мобильные сервисы

Платёжные сервисы

Если указанные выше поля уже заполнены, то они не будут перезаписываться. Данные обновляются раз в сутки.

В Битрикс24 заполняется только Номер телефона.

Чтобы данные пользователя выгружались в Битрикс24, в расширенных настройках нужно активировать дополнительный параметр - **Заполнять информацию о клиенте**.

Заполнять информацию о клиенте
Будет автоматически заполняться поле "Номер телефона".

Ограничить выгрузку комментариев из ВКонтакте

Настраивается в разделе: i2crm -> Настройки -> Входящие каналы -> Редактировать канал ВКонтакте комментарии -> Расширенные настройки -> Игнорировать посты. Укажите идентификаторы поста в поле для ввода по одному на строку.

Игнорировать посты

212
331

По одному идентификатору поста на строку.

Чтобы узнать идентификатор поста, откройте его и в адресной строке браузера посмотрите на последнее число после знака нижнего подчеркивания, в данном примере это **113**.

 https://vk.com/club216294501?w=wall-216294501_113

Выберите **Режим работы фильтра постов**:

- черный список - комментарии под указанными постами не будут выгружаться;
- белый список - будут выгружаться комментарии только под указанными постами, все остальные будут игнорироваться.

Игнорировать исходящие рассылки из ВКонтакте

Настраивается в разделе: i2crm -> Настройки -> Входящие каналы -> Редактировать канал ВКонтакте сообщения -> Расширенные настройки -> Игнорировать исходящие рассылки.

После активации, если написать сообщение первым, оно не выгрузится в CRM-систему до тех пор, пока вы не получите ответ.

Игнорировать исходящие рассылки

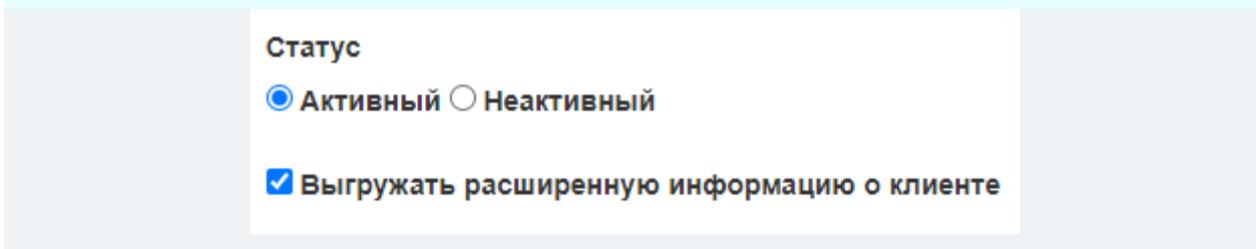
Нет Да

Не выгружать исходящие сообщения в CRM, если на них нет ответа

Источник перехода в amoCRM

Настраивается в разделе: i2crm - Входящие каналы - Редактировать канал ВКонтакте сообщения - Расширенные настройки - Выгружать расширенную информацию о клиенте

На данный момент это доступно только для amoCRM.



Статус

Активный Неактивный

Выгружать расширенную информацию о клиенте

Далее перейдите в раздел i2crm - Исходящие каналы - Редактировать канал amoCRM - Расширенные настройки и убедитесь, что информация будет записываться в нужные вам поля.



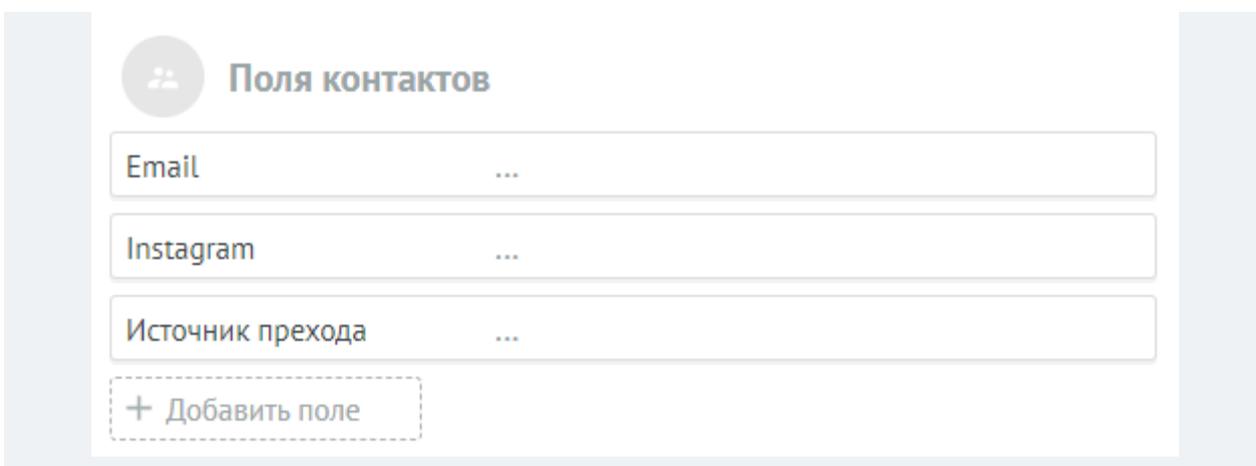
Поле "Переход"

Переход

Поле "Источник прехода"

Источник прехода

Если у вас нет нужных полей, то добавьте их в разделе amoCRM - Любая сделка - Настроить - Поля контактов - Добавить поле.



Поля контактов

Email ...

Instagram ...

Источник прехода ...

+ Добавить поле

На этом настройка завершена. Теперь, если клиент впервые напишет вам, перейдя, например, из рекламного поста, то вы увидите информацию об этом.

Чтобы поле заполнилось нужно, чтобы:

- клиент написал сообщение первым;
- это был первый переход по ссылке.

Источник перехода можно отслеживать не создавая рекламных записей. Достаточно чтобы ваш клиент перешел по заранее подготовленной ссылке. Чтобы создать такую ссылку можно воспользоваться

шаблоном vk.me/club000000000?ref=Example1&ref_source=Example2. Если перейти по этой ссылке, то откроется чат с группой. Укажите собственные значения для того чтобы она начала работать:

- вместо цифр в `club000000000` - ID группы;
- вместо `Example1` - текст, который будет отображаться в поле **Переход**;
- вместо `Example2` - текст, который будет отображаться в поле **Источник перехода**.

Мы поддерживаем только 2 поля для вывода меток.

Автоответчик ВКонтакте

Настраивается в разделе: Настройки - Входящие каналы - Редактировать канал ВКонтакте сообщения - Расширенные настройки - Автоответчик.

ВКонтакте может заблокировать аккаунт за одинаковые сообщения. Наш сервис не несет ответственности за сохранность вашего аккаунта при использовании данной функции.

Если к вам часто приходят заявки в нерабочее время и сотрудник не может оперативно ответить на сообщение, то вы можете воспользоваться этой настройкой. Люди не любят долго ждать ответы и есть вероятность, что потенциальный клиент быстро уйдет к конкурентам. Чтобы не оставить человека без внимания, активируйте эту настройку.

Введите текст сообщения и выберите время (по московскому времени), когда автоответы будут работать. Если вы хотите, чтобы автоответчик работал круглосуточно, то укажите одинаковые значения.

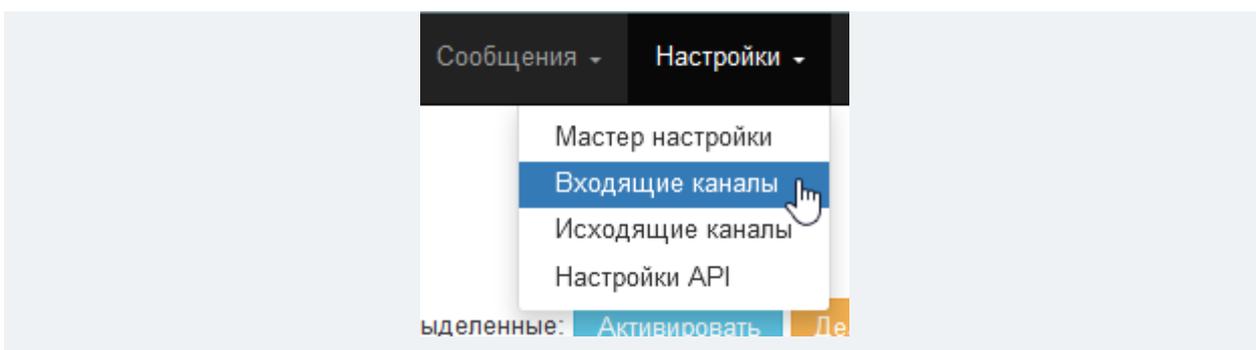
Avito

Расширенные настройки канала Avito: имя, статус, фильтр по словам, автоответчик

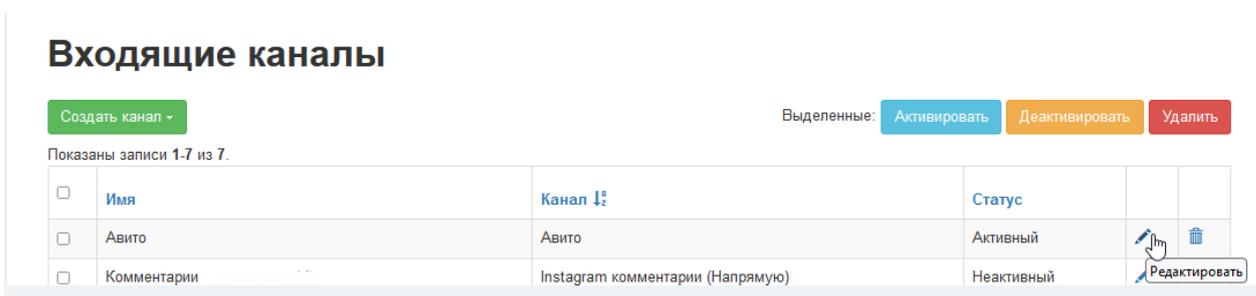
После [подключения канала Avito](#), вы можете настроить различные опции, которые упростят и сделают работу с этим каналом более комфортной. Например, настроить автоответчик, установить режим работы фильтра, изменить статус канала или его имя.

Чтобы изменить имя канала:

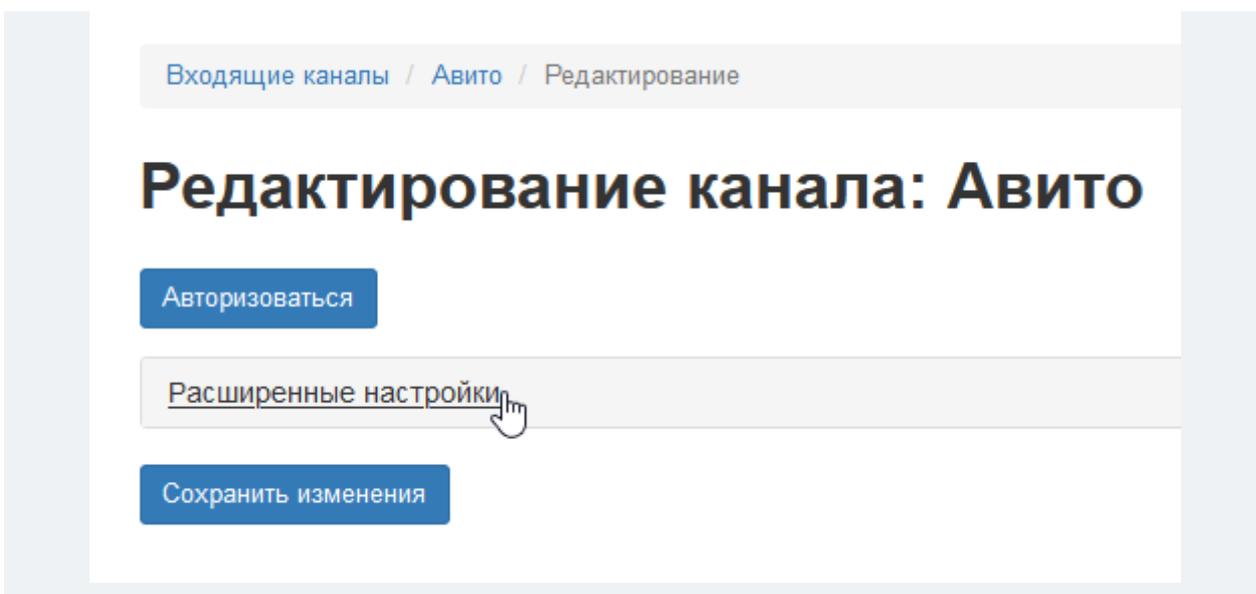
1. Нажмите **«Настройки»**, в выпадающем списке выберите **«Входящие каналы»**.



2. В списке найдите канал Авито и нажмите кнопку редактирования.



3. В разделе редактирования нажмите **«Расширенные настройки»**.



4. В поле **«Имя»** введите наименование канала, которое будет отображаться в общем списке каналов.

Редактирование канала: Авито

Авторизоваться

Расширенные настройки

Новый токен

Имя

Авито Мебель

5. Нажмите **«Сохранить»**.

Готово. Теперь введенное имя канала Авито будет отображено в разделе **«Входящие каналы»**.

Входящие каналы

Создать канал +

Выделенные: [Активировать](#) [Деактивировать](#) [Удалить](#)

Канал был успешно изменен. ×

Показаны записи 1-7 из 7.

<input type="checkbox"/>	Имя	Канал !	Статус		
<input type="checkbox"/>	Авито Мебель	Авито	Активный	✎	🗑️

Чтобы сменить статус канала:

1. Нажмите **«Настройки»**, в выпадающем списке выберите **«Входящие каналы»**.

2. В списке найдите канал Авито и нажмите кнопку редактирования.

3. В разделе редактирования нажмите **«Расширенные настройки»**.

4. Найдите поле **«Статус»** и выберите один из статусов:

- **Активный** — этот статус означает, что сообщения из Avito будут выгружаться в amoCRM. После подключения канала этот статус установлен по умолчанию.
- **Неактивный** — этот статус означает, что сообщения из Avito не будут выгружаться в amoCRM.

Редактирование канала: Авито

Авторизоваться

Расширенные настройки

Новый токен

Имя

Авито

Статус

Активный Неактивный

5. Нажмите **«Сохранить»**.

Теперь выбранный статус канала сохранен и отображен в разделе **«Входящие каналы»**.

Для чего нужен фильтр по словам

Если вам пишут нецелевые лиды или в CRM-систему приходят спам-сообщения, вы можете использовать фильтр по словам. В случае, если в нежелательных сообщениях встречаются одинаковые слова (а спам-сообщениях зачастую присутствуют определенные слова-ключи), вы можете внести их в список фильтра, после чего сообщения не попадут в CRM-систему и не будут отнимать время сотрудников. При этом все эти сообщения вы сможете увидеть в Личном кабинете в списке раздела «Сообщения» со статусом «Отфильтровано».

Чтобы установить фильтр по словам:

1. Нажмите **«Настройки»**, в выпадающем списке выберите **«Входящие каналы»**.
2. В списке найдите канал Авито и нажмите кнопку редактирования.
3. В разделе редактирования нажмите **«Расширенные настройки»**.
4. В поле **«Режим работы фильтра»** выберите один из вариантов:
 - **Выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр** — это значит, что в CRM-систему будут попадать только те сообщения, в которых будут содержаться установленные вами слова.
 - **Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр** — это значит, что в CRM-систему будут попадать все сообщения, кроме тех, в которых содержатся установленные вами слова.
5. После выбора режима введите в поле **«Фильтр по словам»** слова.

Редактирование канала: Авито

Авторизоваться

Расширенные настройки

Новый токен

Имя

Авито

Статус

Активный Неактивный

Фильтр по словам

налич*
куп
актуальн*

Разделяйте правила пробелами или переносами строк. Большие/маленькие буквы не различаются. Примеры правил:

заказ – отфильтрует только это слово;

цен* – отфильтрует все слова, которые начинаются на «цен», например «цена» и «цену», но не «уценка»;

*куплю – отфильтрует все слова, которые заканчиваются на «куплю», например «куплю» и «закуплю», но не «куплююю»;

красн – отфильтрует все слова, которые содержат «красн», например «красный» и «прекрасный».

Режим работы фильтра

Выгружать все сообщения Выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр

Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр

6. Нажмите **«Сохранить»**.

Готово, теперь выгрузка сообщений будет происходить в соответствии с установленным фильтром.

Для чего нужен автоответчик

Автоответы могут быть очень удобны, если вы работаете, например, в разных часовых поясах и клиенты пишут вам в нерабочее время. Человеку намного комфортнее, если он оперативно получает ответ и понимает, что его запрос будет обработан. В автоответе вы можете указать время, когда к диалогу подключится менеджер, или включить вопросы для квалификации лида.

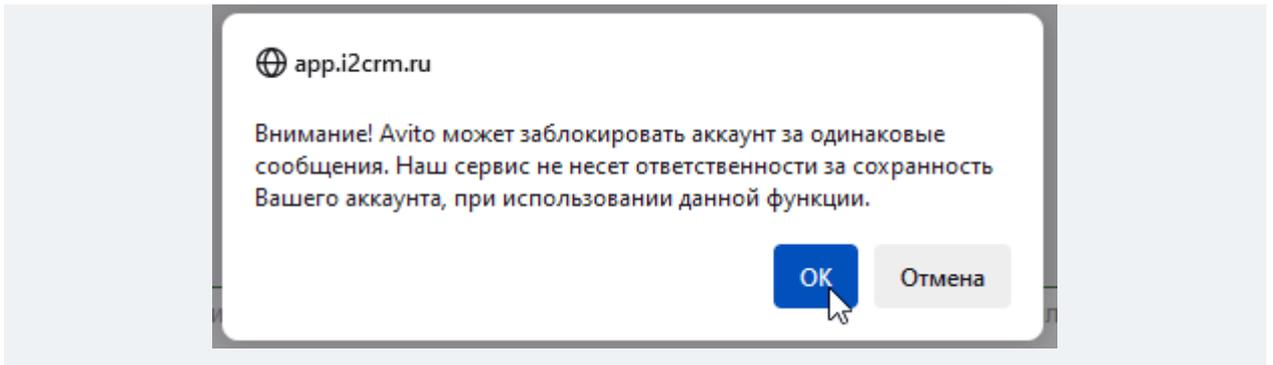
Чтобы установить автоответчик:

Важно

Avito может заблокировать аккаунт за одинаковые сообщения. Наш сервис не несет ответственности за сохранность вашего аккаунта при использовании функции автоответчика.

1. Нажмите **«Настройки»**, в выпадающем списке выберите **«Входящие каналы»**.
2. В списке найдите канал Авито и нажмите кнопку редактирования.
3. В разделе редактирования нажмите **«Расширенные настройки»**.
4. В поле **«Автоответчик»** нажмите **«Да»**.

5. В появившемся окне предупреждения нажмите «ОК».



6. В открывшееся поле введите текст сообщения.

7. В поля «Автоответы будут работать с» и «До» введите время (Часовой пояс: GMT+3 (Москва)), в течение которого на входящее сообщение будет отправляться ответ автоматически.

Автоответчик
 Нет Да
Отвечать ли автоматически на каждое входящее сообщение.

Текст сообщения

Здравствуйте! Ваше сообщение находится в обработке.

Текст автоматического сообщения.

Автоответы будут работать с до

Время московское. Для постоянной работы автоответов выберите одинаковые значения.

8. Нажмите «Сохранить».

Готово, теперь в указанный промежуток времени на каждое входящее сообщение будет отправляться автосообщение.

amoCRM

Изменение режима работы amoCRM

Настраивается в разделе: Настройки - Исходящие каналы - Редактировать amoCRM - Расширенные настройки - Чаты АМО.

Выберите:

- Да - режим Чаты;

- **Нет** - режим добавлять.

Чаты АМО
 Нет Да

Авто-ответчик

Нет Да

Отвечать ли автоматически на каждое входящее сообщение.

Текст сообщения

Здравствуйте, спасибо за обращение.

Текст автоматического сообщения.

Автоответы будут работать с

00:00

до

00:00

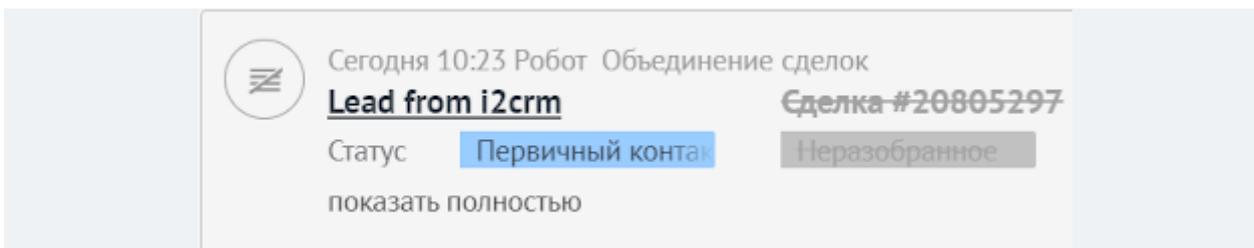
Время московское. Для постоянной работы автоответов выберите одинаковые значения.

Объединение сделок после смены режима работы в amoCRM на Чаты

Если вы работали в amoCRM в режиме **Добавлять** и сменили режим работы на **Чаты**, то следующее сообщение от вашего клиента создаст новую сделку в статусе **Неразобранное**. Эта сделка будет автоматически принята и объединена со старой.

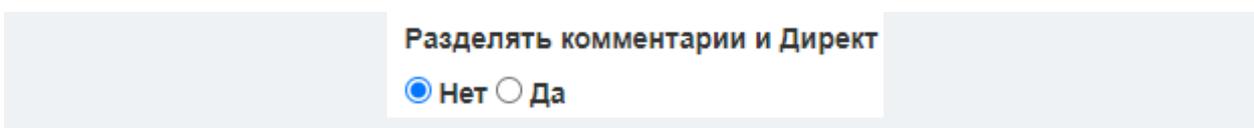
Таким образом, независимо от режима работы исходящего канала, у вас всегда будет оставаться одна сделка с одним клиентом, а значит, не будет дубликатов.

В самой сделке будет уведомление об объединении:



Разделение сообщений из Директа и Комментариев в amoCRM в режиме Чаты

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Исходящие каналы — Редактировать amoCRM — Расширенные настройки — Разделять комментарии и Директ.



Примеры работы включенной настройки:

1. Если один клиент написал и в директ, и в комментарии, то будут созданы 2 сделки и 2 контакта.
2. Если один клиент написал комментарии к разным постам, то для каждого поста будет создана дополнительная беседа в сделке с комментариями.
3. Если вы вручную создали сделку и добавили ссылку на профиль клиента или его логин Instagram* и этот клиент написал вам и в Директ, и в Комментарии, то сообщение из Директа попадет в созданную вами сделку, а комментарий к посту создаст новую сделку.

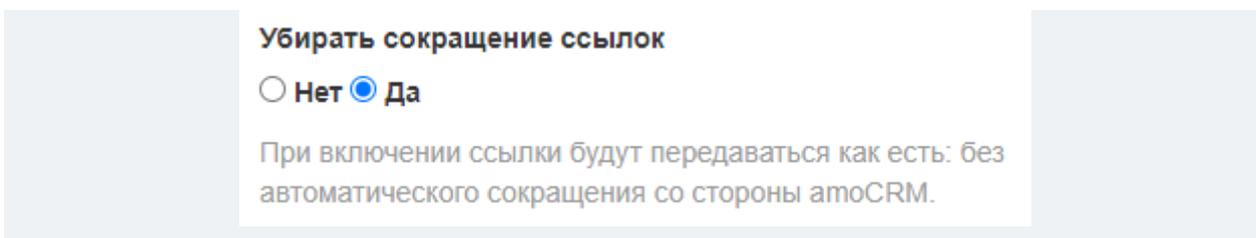
Примеры работы отключенной настройки:

1. Если один клиент написал и в директ, и в комментарии, то сообщения попадут в одну сделку и создадутся новые беседы. Контакты будут прикреплены к этой сделке.
2. Если один клиент написал комментарии к разным постам, то сообщения попадут в одну сделку и создадутся новые беседы (количество бесед равняется количеству комментариев к разным постам).
3. Если вы вручную создали сделку и добавили ссылку на профиль клиента или его логин Instagram* и этот клиент написал вам и в директ, и в комментарии, то сообщения попадут в одну сделку. Комментарий к посту создаст новую беседу, которая также будет прикреплена к этой сделке.

Функция не будет работать, когда сделке присвоен статус Неразобранное, так как в этом случае разделение сообщений в директ и комментариев невозможно.

Сокращение ссылок в amoCRM в режиме Чаты

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Исходящие каналы — Редактировать канал — Расширенные настройки — Убирать сокращение ссылок.

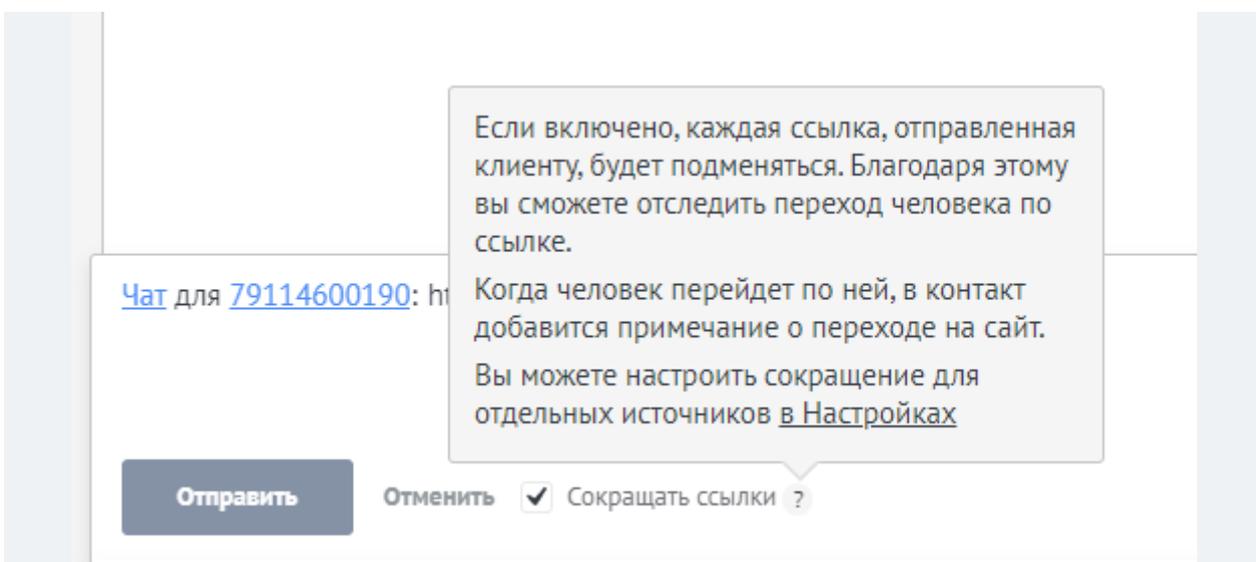


Вы можете выбрать подходящий режим работы со ссылками:

- **сокращать их.** В этом случае получится сделать отправку сообщений более краткой, но настоящее имя ссылки будет скрыто;
- **не сокращать.** Пользователь всегда видит оригинальное имя ссылки, однако оно может быть длинным и некрасивым.

Когда вы отправляете клиенту какую-либо ссылку в режиме чатов, она автоматически сокращается и имеет следующий вид: amo.si/AWDMELVWDER.

Сокращение ссылок также можно настроить из чата в amoCRM.



Способы оповещения о новых сообщениях в amoCRM

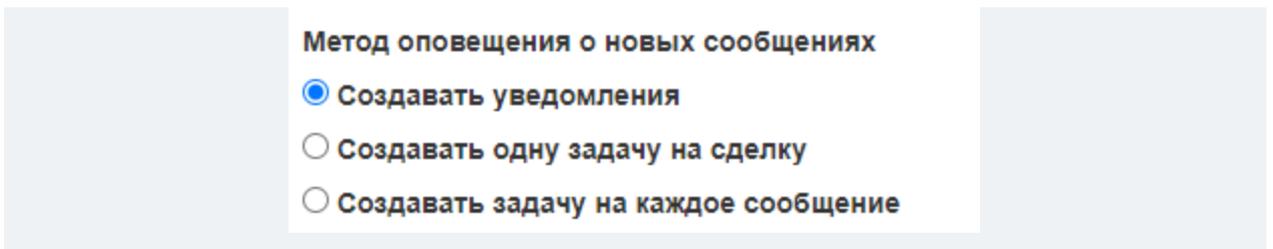
Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Исходящие каналы — Редактировать amoCRM (значок карандаша справа) — Расширенные настройки — Метод оповещения о новых сообщениях.

У нашего сервиса есть несколько способов уведомлять о новых сообщениях от клиентов, через:

- создание уведомлений;
- создание задач.

Вы можете тонко настроить уведомления.

1. Создание уведомлений (выбрано по умолчанию)



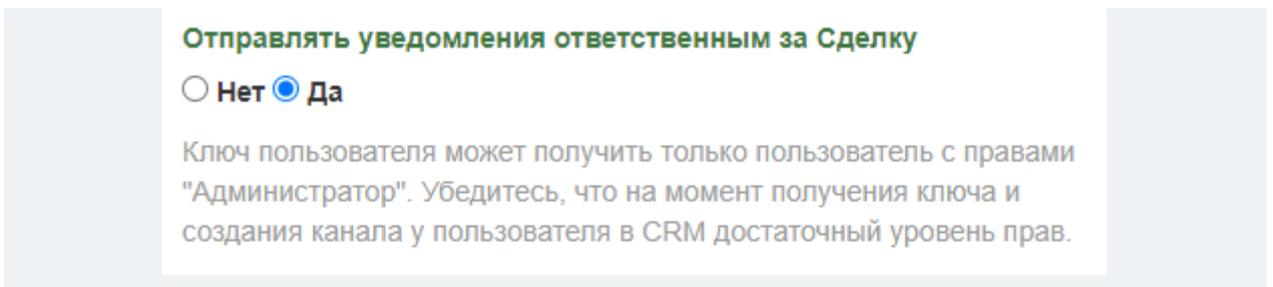
В этом случае на каждое входящее сообщение от клиента создается уведомление в **Центре Уведомлений** amoCRM. По умолчанию они создаются на пользователя, через которого подключена интеграция.

Чтобы уведомления о сообщениях отправлялись другим пользователям amoCRM (например, менеджерам), нужно:

- включить настройку **Отправлять уведомления ответственным за Сделку**;
- отметить галочками пользователей вашей amoCRM, которые будут участвовать в обработке **Сделок** и прописать их ключи пользователей.

Чтобы получить ключ, попросите ваших менеджеров перейти [по ссылке](#).

После этого уведомления будут успешно приходить текущему ответственному за Сделку.



Если есть необходимость, чтобы уведомления приходили одновременно нескольким пользователям amoCRM, то после включения данной настройки и прописывания ключей пользователей, нужно также выбрать «да» в пункте **Отправлять уведомления выбранным пользователям всегда**.

Отправлять уведомления выбранным пользователям всегда

Нет Да

При включении этой настройки уведомления будут приходить не только текущему ответственному за Сделку, но и одновременно всем пользователям, которые отмечены галочками в списке выше.

В amoCRM должны быть включены уведомления в профилях у пользователей, которые эти уведомления должны получать. В профиле пользователя в amoCRM в разделе Настройки уведомлений должны быть включены уведомления с типом Ошибки и информация.

2. Создание задач

2.1. Создавать одну задачу на Сделку.

Метод оповещения о новых сообщениях

- Ничего не создавать Создавать уведомления
 Создавать одну задачу на сделку
 Создавать задачу на каждое сообщение

Задачи создаются на текущего ответственного за Сделку. Если ответственный за Сделку был изменен на другого, с этого момента задачи будут ставиться ему.

При входящем сообщении от клиента ставится задача **Ответить клиенту** со сроком завершения 5 минут. Это значение стоит по умолчанию, вы можете его изменить. Пока эта задача не будет выполнена, новая не создается. Если задача закрыта, то при следующем входящем сообщении от клиента подставится новая задача в эту Сделку. Иными словами к каждой Сделке от нашего сервиса стоит максимум одна активная задача.

2.2. Задача на каждое сообщение от клиента.

Метод оповещения о новых сообщениях

- Ничего не создавать Создавать уведомления
 Создавать одну задачу на сделку
 Создавать задачу на каждое сообщение

Создается одна задача на каждое сообщение от клиента, без ограничений. Если клиент написал 10 сообщений, то к его Сделке будет поставлено 10 задач.

Статусы создаваемых сделок

При создании исходящего канала, вы можете настраивать статусы сделок и распределять ответственных за них и контакты. Также это можно делать в расширенных настройках уже существующего канала.

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Исходящие каналы — Редактировать канал amoCRM (значок карандаша) — Расширенные настройки.

Выделенные:					Активировать	Деактивировать	Удалить
API Ключ	Режим работы	Статус					
Oddfc15ec430ecd2d4fa14fe0701a7b3	Добавлять	Активный					

Существует два варианта **Статуса создаваемой сделки**:

Статус создаваемой сделки

Всегда одинаковый **В зависимости от источника**

Первичный контакт

Открытые статусы

Воронка

- Первичный контакт
- Переговоры
- Принимают решение
- Согласование договора
- Успешно реализовано
- Закрыто и не реализовано

1. Всегда одинаковый

После активации этой настройки все сделки, создаваемые на портале amoCRM, независимо от входящего канала будут попадать в один и тот же статус, выбранный вами. По умолчанию это статус **Первичный контакт**.

2. В зависимости от источника

Если вы выбрали этот вариант, то у вас появится возможность вручную настроить статусы, в которые будут попадать сделки от разных входящих каналов. Таким образом можно гибко настроить воронку продаж и получать больше информации о клиентах просто посмотрев на нее.

После активации настройки все поля имеют значение **По умолчанию**. Это тот статус, который вы указали в настройке **Статус создаваемой сделки** — **Всегда одинаковый**.

У каждого канала также есть собственное поле **Название воронки**. Если на вашем портале есть несколько воронок, которые имеют статусы с одинаковыми названиями, эти поля помогут вам не запутаться при настройке статусов создаваемых сделок.

Статус создаваемой сделки

Всегда одинаковый В зависимости от источника

Статусы

Директ	Воронка	Первичный контакт
Комментарии	Общие статусы	Неразобранное

Не забывайте, что все выбранные вами статусы должны находиться в **Открытых статусах**.

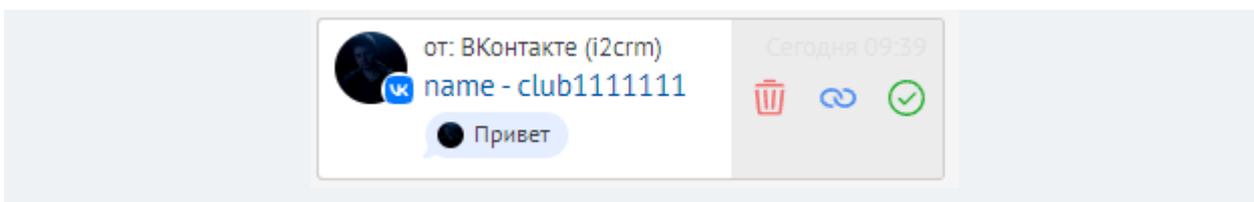
В режиме **Чаты** для создаваемой сделки есть дополнительный статус **Неразобранное**. Он не работает для режима **Добавлять**. Если вы выберете этот статус, то все создаваемые сделки не попадут на другой этап и не будут иметь ответственного до тех пор, пока вы вручную не примете сделку.

Статус создаваемой сделки

Всегда одинаковый В зависимости от источника

Неразобранное

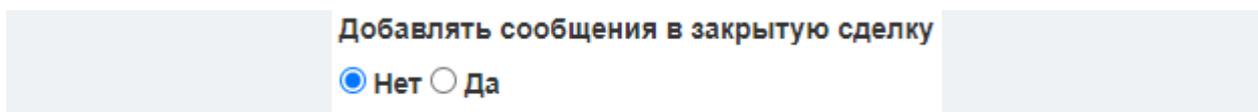
Сделки из статуса **Неразобранное** можно сразу удалить или объединить с другой существующей сделкой.



Сделка считается новой:

- если вы еще не создавали ее для клиента;

- если настройка **Добавлять сообщения в закрытую сделку** выключена (в этом случае, если сделка с клиентом существует и она закрыта, создается новая);



Настройка ответственного за сделку

Мы рекомендуем подключить интеграцию через аккаунт администратора amoCRM. По умолчанию ответственным за Сделки и Контакты становится этот же пользователь. Ответственного можно поменять.

В настройках i2crm можно выбрать любого пользователя вашей amoCRM, а также настроить назначение ответственного за Сделку в зависимости от входящего канала. То есть вы можете назначить разных ответственных менеджеров на Директ и Комментарии, а также разные аккаунты Instagram*, если у вас их несколько.

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Исходящие каналы — Редактировать amoCRM (значок карандаша справа) — Расширенные настройки — Ответственный за создаваемые сделки и контакты.

Варианты настройки:

- этот пользователь (пользователь, через которого подключена интеграция);
- другой пользователь (можно выбрать любого другого пользователя вашей amoCRM);
- в зависимости от источника (можно гибко задать соответствие Входящий канал — ответственный пользователь).

Ответственный за создаваемые сделки и контакты

Этот пользователь
 Другой пользователь
 В зависимости от источника

Пользователи

Канал	Ответственный пользователь
Директ – inst_acc_1	<input type="text" value="some@email"/>
Комментарии – inst_acc_1	<input type="text" value="some@email"/>
Директ – inst_acc_2	<input type="text" value="- По умолчанию -"/>

Также для распределения **Сделок** из нашего сервиса между менеджерами иными способами (равномерно, по очереди, по загруженности, и пр.) вы можете использовать виджеты распределения заявок из каталога виджетов в amoCRM. Достаточно набрать **Распределение заявок** в поиске в разделе **amoМаркет** в amoCRM и выбрать подходящий вам по функциям:

Создавать новую сделку, если клиент написал в закрытую

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Исходящие каналы — редактировать amoCRM (иконка карандаша) — Расширенные настройки — Чаты АМО (да) — Создавать новую сделку, если клиент написал в закрытую.

В amoCRM в режиме Чаты эта настройка позволяет вам выбрать, как поступать с новыми сообщениями от клиента:

- добавлять их в уже закрытую сделку;
- создавать новую.

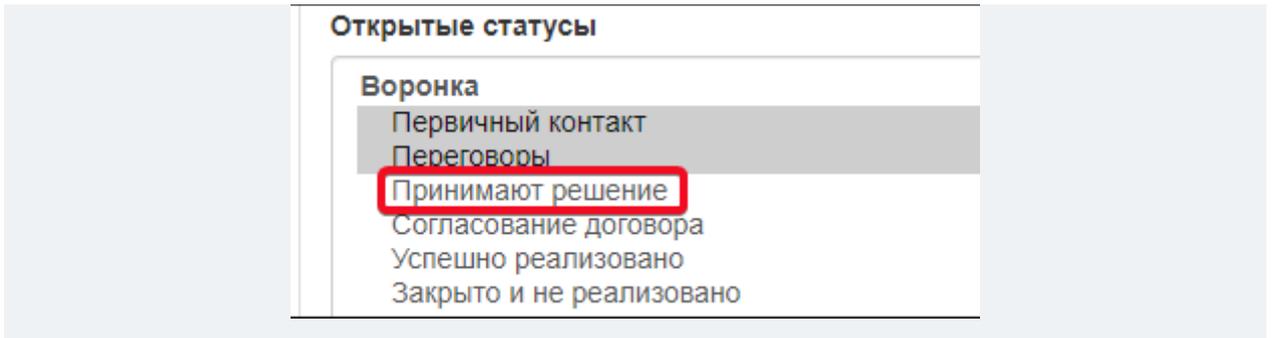
Создавать новую сделку, если клиент написал в закрытую

Нет
 Да

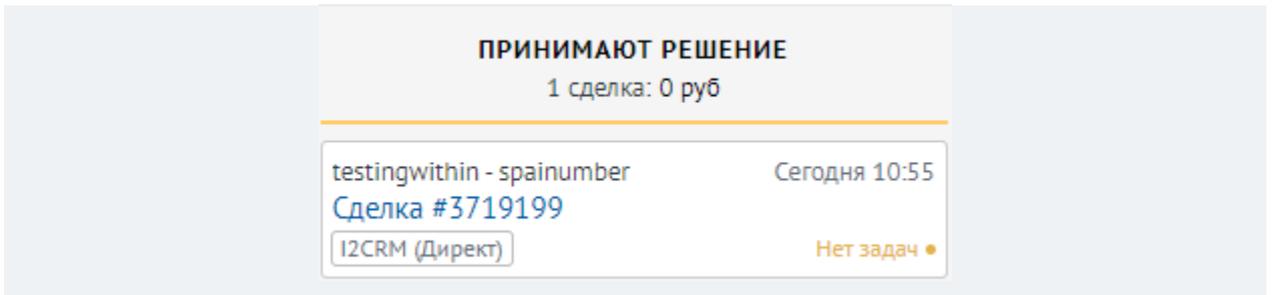
При выборе варианта **Нет** сообщения будут добавляться в уже закрытую сделку. Если будет выбрано **Да**, будет создаваться новая сделка.

Статусы также указаны в настройках канала amoCRM. Выделенное на скриншоте ниже имеет Открытый статус, остальные этапы воронки будут иметь Закрытый статус.

Пример: этап Принимают решение имеет **Закрытый** статус.



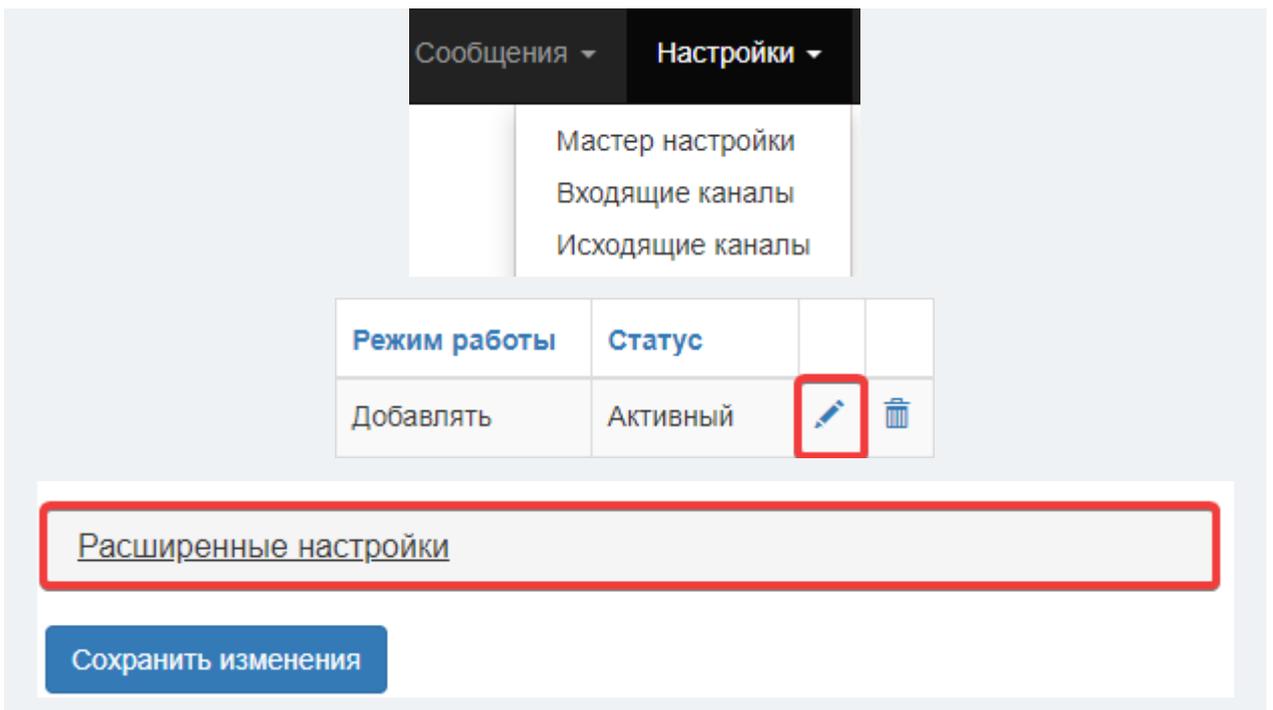
Сделка перешла в этап с **Закрытым статусом**.



Теперь, если клиент снова вам напишет, вы увидите **новую сделку**.

Теги и подстановки в amoCRM

Настраивается в разделе: i2crm — Настройки — Исходящие каналы — Редактировать amoCRM (значок карандаша справа) — Расширенные настройки — Помечать сделки тегами.



Помечать сделки тэгами

Нет Да

При включении все созданные нами сделки будут помечаться заданными тэгами.

Список тэгов (через запятую)

i2crm

По умолчанию эта настройка активирована и имеет тег **i2crm**. Теги разделяются запятыми. Также доступны подстановки:

- **%DOMAIN%** – сайт, на котором зарегистрирован пользователь, например, Instagram или WhatsApp;
- **%IDENTITY%** – цифровой идентификатор пользователя, например, 787132 если это пользователь из Instagram и 7 999 999 99 99 если из WhatsApp;
- **%NAME%** – имя пользователя, например, National Geographic если это пользователь из Instagram и Василий Петров если из WhatsApp;
- **%USERNAME%** – логин пользователя, например, natgeo если это пользователь из Instagram и 7 999 999 99 99 если из WhatsApp;
- **%SOURCE%** – аккаунт, на который написал клиент;
- **%SOURCENAME%** - входящий канал через который ведется общение;
- **%CHANNEL%** – канал, в который написал клиент (Директ или Комментарии).

В результате к карточке будут добавляться указанные вами теги:

Помечать сделки тэгами

Нет Да

При включении все созданные нами сделки будут помечаться заданными тэгами.

Список тэгов (через запятую)

i2crm, сделка из %DOMAIN%, клиент %NAME%

Например, если из вы получите сообщение во входящий канал Direct **testercrm11** от пользователя **testercrm3**, то:

- Тег **клиент %USERNAME%** преобразуется в **клиент testercrm3**;

Клиент testercrm3 из Instagram Сегодня 15:46
Новая сделка из Instagram
100 руб i2crm клиент testercrm3 +1

- **%DOMAIN%** преобразуется в **Instagram**;

Клиент tred002 из Instagram	Сегодня 12:36
Новая сделка из Instagram	
100 руб Instagram	Нет задач ●

- Если вам написали в Instagram, то **%IDENTITY%** преобразуется в **34371661357**;

Клиент testercrm3 из Instagram	Вчера 15:46
Новая сделка из Instagram	
100 руб 34371661357	Нет задач ●

- Если вам поступило сообщение в WhatsApp, то **%IDENTITY%** преобразуется в номер **телефона клиента**;

Клиент WhatsApp	Сегодня 18:14
Лид из i2crm	
7927	Нет задач ●

- **%NAME%** преобразуется в **Андрей**;

Клиент testercrm3 из Instagram	Вчера 15:46
Новая сделка из Instagram	
100 руб Андрей	Нет задач ●

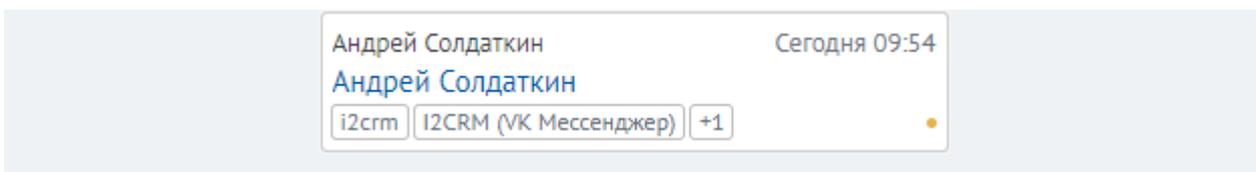
- **%SOURCE%** преобразуется в **testercrm11**;

Клиент testercrm3 из Instagram	Вчера 15:46
Новая сделка из Instagram	
100 руб testercrm11	Нет задач ●

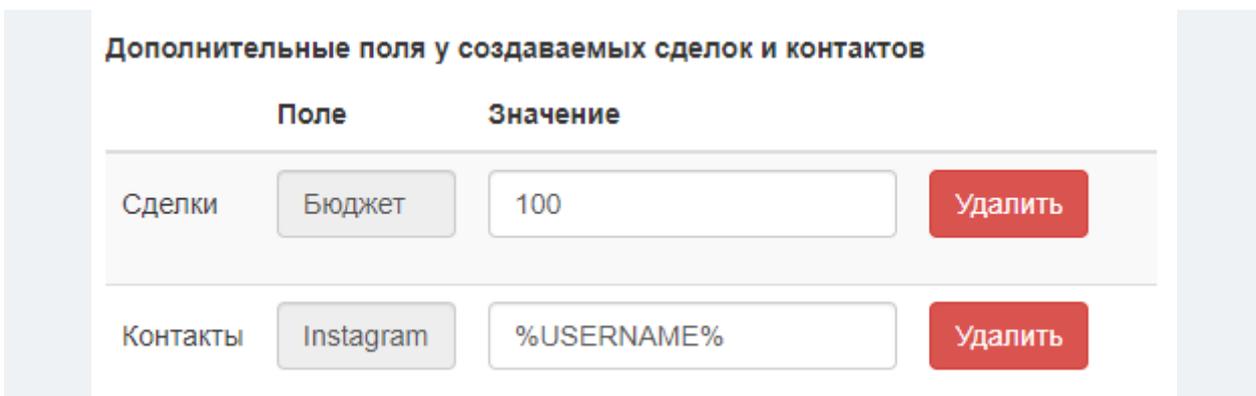
- **%CHANNEL%** преобразуется в **Директ**;

Клиент testercrm3 из Instagram	Вчера 15:46
Новая сделка из Instagram	
100 руб Директ	Нет задач ●

- **%SOURCENAME%** – входящий канал через который ведется общение, например **VK(Мессенджер)**;



В настройке **Дополнительные поля у создаваемых сделок и контактов** вы также можете использовать как подстановки указанные выше, так и собственные значения.



Работа со старыми клиентами из Instagram* в новых сделках amoCRM

Чтобы дальнейшие сообщения автоматически передавались в новую сделку, важно создать сделку со старым клиентом из Instagram* правильно.

Для привязки клиента к сделке, нужно добавить его логин и ссылку на профиль Instagram*. Информация добавляется в поле **Instagram***. Это стандартное название поля, которое создает наш сервис для привязки. После этого дальнейшее общение с клиентом автоматически будет подгружаться в текущую активную сделку.

Как изменить стандартное поле Instagram*:

В amoCRM есть возможность создавать собственные поля у контактов. Чтобы начать использовать созданное поле, необходимо зайти в **Личный Кабинет i2crm**.

< Сделка #267015



I2CRM (Директ)

Первичный контакт (Сегодня)

Основное Статистика Настроить

Отв-ный Дарья

Бюджет 0 ₺

Начать диалог через i2crm



dh_test - testcrm12 ...

Instagram (i2crm)

Компания ...

Instagram https://www.instagram.com/dh_test/

[ещё](#)



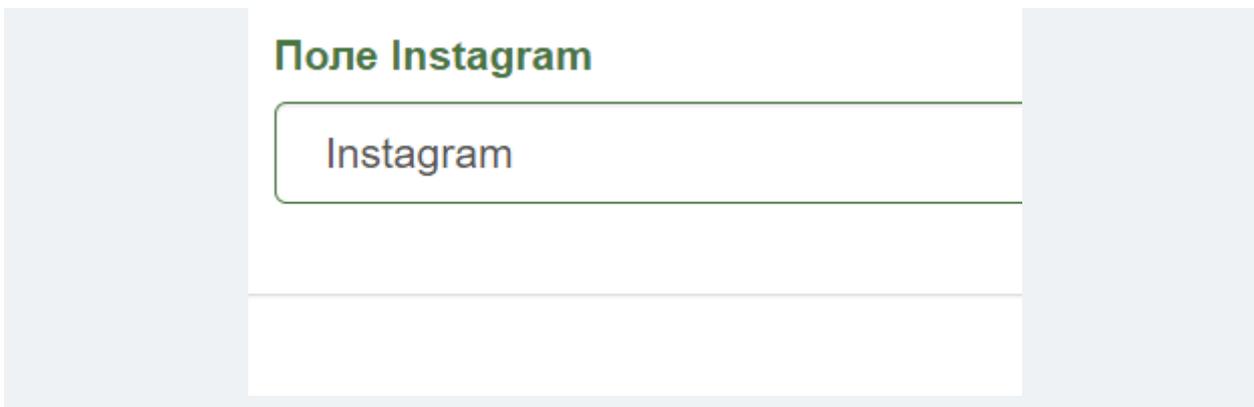
Добавить контакт



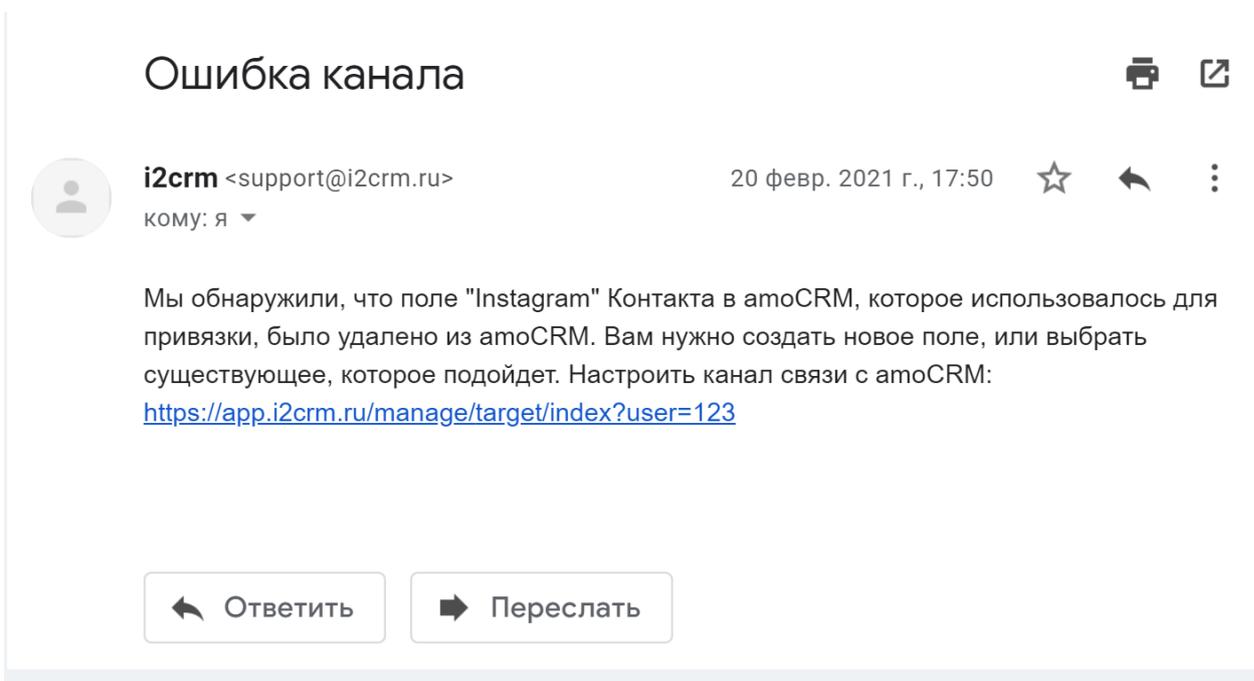
Добавить компанию

Настраивается в разделе: Настройки - Исходящие каналы - Редактировать канал amoCRM - Расширенные настройки - Поле Instagram*. Из выпадающего списка выберите поле, которое будет хранить информацию об учетной записи пользователя Instagram*.

По умолчанию мы создаем поле с типом **ссылка** и с названием **Instagram***. А информация, которая в него записывается — ссылка на профиль пользователя Instagram*.



Если вы удалите это поле в настройках портала amoCRM, то в **Поле Instagram*** будет автоматически установлено значение **Должность**. На вашу почту придет письмо с уведомлением, об удалении поля. Далее будут описаны шаги, которые нужно сделать, чтобы информация об учетных записях пользователей Instagram* успешно сохранялась в контактах.



Пока вы вручную не сохраните настройки исходящего канала, Instagram* клиента не будет отображаться нигде.

Сквозная аналитика WhatsApp* или опция «Источник перехода» клиента в amoCRM. Что это, кому доступна и как начать пользоваться

Что такое опция «Источник перехода»

Это настройка, которая в связке с amoCRM, WhatsApp* и системой сквозной аналитики передает данные о том, откуда приходит клиент.

Опция настраивается в amoCRM и Расширенных настройках канала. После подключения вам будет приходиться уникальный идентификатор написавшего вам клиента. Благодаря ему вы сможете анализировать, откуда чаще всего приходят покупатели.

Кому доступна опция

Клиентам i2crm с тарифом «Максимальный», которые работают в amoCRM.

Также, если вы являетесь пользователем amoCRM с тарифом **«Ограниченный»** или **«Безлимитный»**, вы можете приобрести эту опцию дополнительно.

Стоимость — 500 рублей в месяц.

Как это работает

С помощью инструментов amoCRM вы можете добавить виджет с кнопкой WhatsApp* на свой сайт. Когда клиент перейдет в приложение WhatsApp* по кнопке и напишет вам сообщение, вместе с сообщением вы получите уникальный идентификатор клиента из подключенной у вас системы сквозной аналитики — Яндекс Метрики, Google Analytics или Roistat.

Этот идентификатор автоматически попадет в соответствующее поле в amoCRM, что поможет понять с помощью системы сквозной аналитики, откуда чаще всего приходят клиенты, которые пишут в WhatsApp*, какие каналы привлечения трафика наиболее конверсионные.

Чтобы начать пользоваться опцией «Источник перехода»:

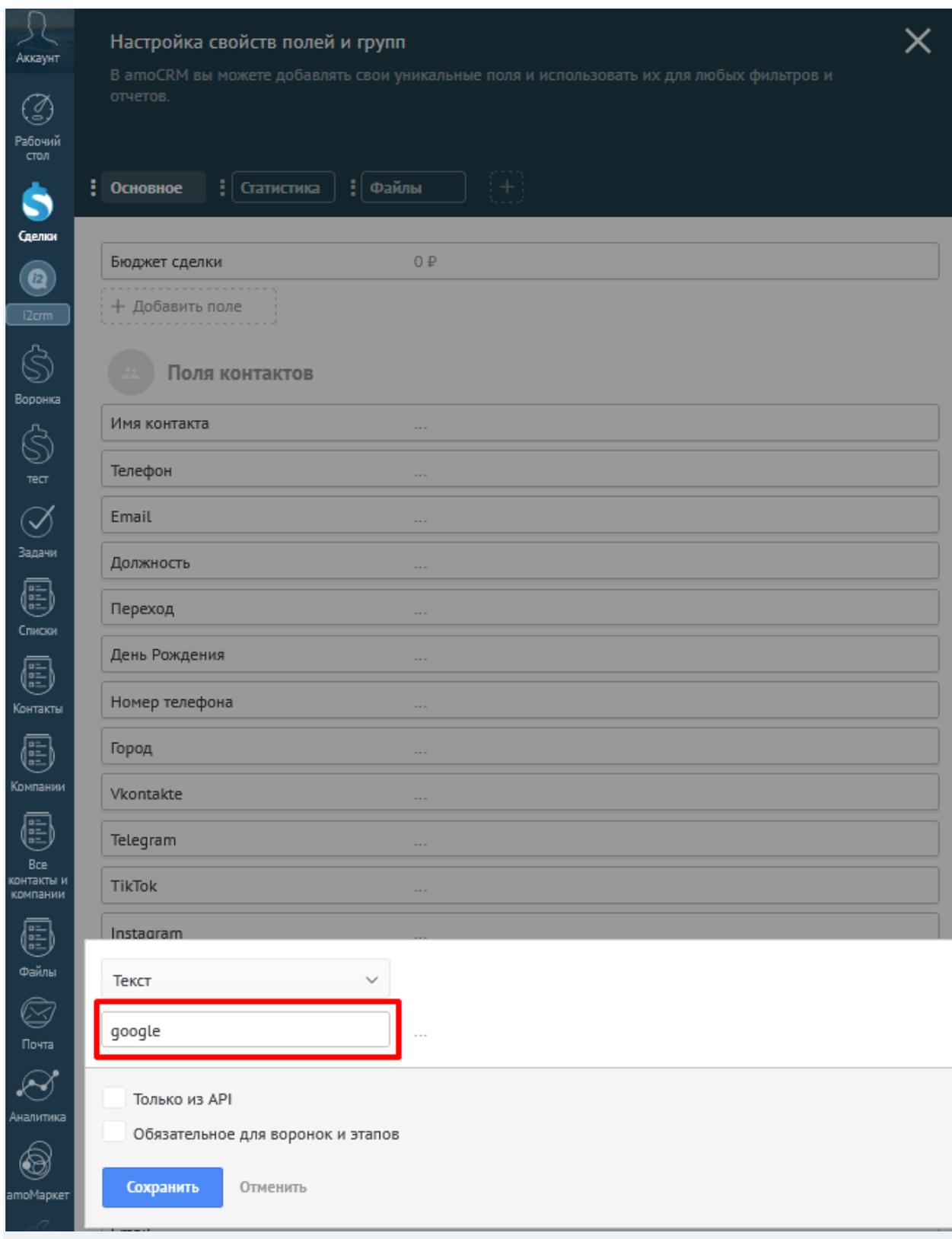
1. Установите на свой сайт один из предложенных сервисов для аналитики:

- [Google Analytics](#);
- [Яндекс Метрика](#);
- [Roistat](#).

2. Перейдите в любую сделку в amoCRM. В разделе **«Настроить»** добавьте новое поле в зависимости от выбранного сервиса:

- **roistat** — для Roistat;
- **google** — Google Analytics;

- **yandex** — для Яндекс.Метрики.



Важно

Если вы используете интеграцию Roistat в amoCRM, то добавлять новое поле не нужно.

Если создать новое поле в разделе контакта или компании — автоматизации процесса не будет.

3. Перейдите в «**Расширенные настройки**» исходящего канала amoCRM через кнопку «**Редактировать**».

Исходящие каналы

Создать канал ▾

Выделенные: Активировать Деактивировать Удалить

Показаны записи 1-2 из 2.

<input type="checkbox"/>	Имя ↕	Канал	API Ключ	Режим работы	Статус		
<input type="checkbox"/>	amoCRM	amoCRM	05d51c0b0ebd3abde7bae5bae969d1	Чаты	Активный		
<input type="checkbox"/>	Веб-мессенджер	Веб-мессенджер	f54d95b72f27fe9b21eaa5f868e67c	Создавать	Активный		Редактировать

Редактирование канала: amoCRM

Выберите домен и подключите CRM-систему.

Мой домен atosm.ru Мой домен kotmo.com

Подключить amoCRM

Расширенные настройки

Сохранить изменения

4. Нажмите на поле «**Источник аналитики**» и выберите установленный сервис аналитики.

Источник аналитики

- Yandex Metrika
- Google Analytics
- Roistat

5. В отобразившемся поле «**Приветственное сообщение с кодом аналитики**» введите текст сообщения, который будет заранее добавлен в сообщение пользователя, где хранятся данные аналитики.

Приветственное сообщение с кодом аналитики

Здравствуйте, мой номер заявки {u_code}.

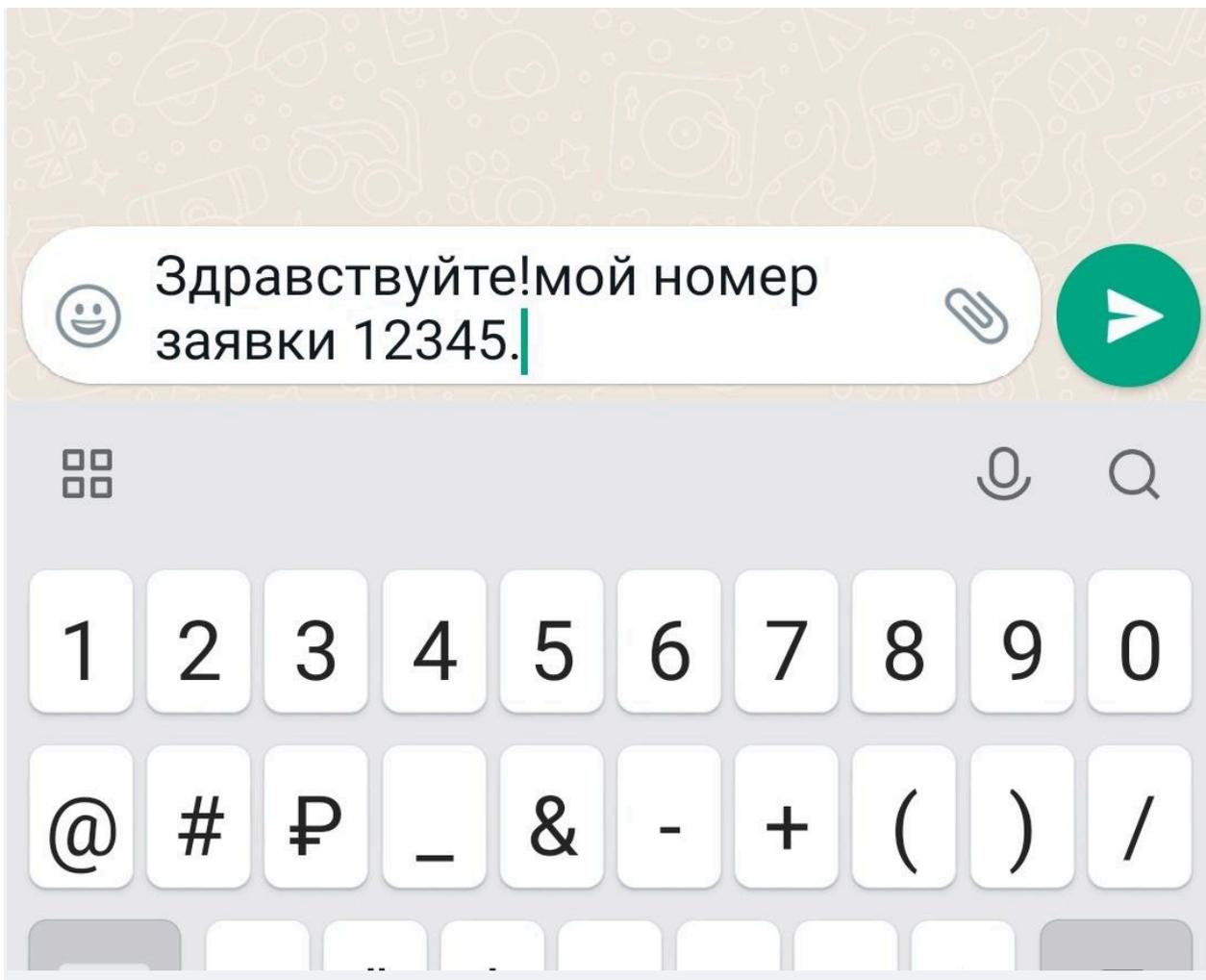
Наличие {u_code} в приветственном сообщении обязательно

Как правильно составить текст сообщения:

Необходимо написать текст таким образом, чтобы после нажатия кнопки «**Написать в WhatsApp**» и вводе сообщения, клиент не удалил обязательную часть сообщения — **{u_code}**. Это важно, так как именно в этот параметр будет автоматически занесен

идентификатор системы аналитики. Если клиент удалит **{u_code}**, вы не сможете получить источник перехода в amoCRM.

Если клиент не удалит **{u_code}**, вы получите сообщение с идентификатором, где «12345» — идентификатор источника перехода, установленный вместо **{u_code}**:



6. Скопируйте код, указанный под полем «Источник аналитики». После этого нажмите «Сохранить изменения».

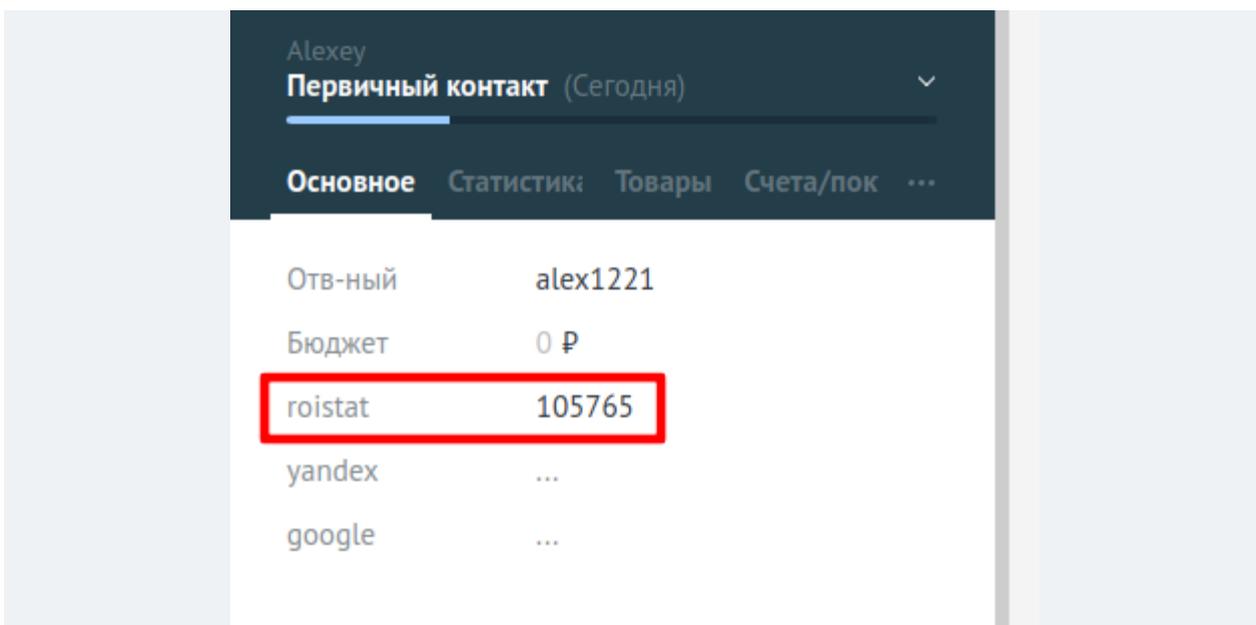


7. Вставьте этот код рядом с кодом аналитики в файлах вашего сайта.

8. В это же место добавьте код кнопки для связи с WhatsApp* в формате **https://wa.me/79000000000**, где **79000000000** — это номер входящего канала.

Теперь когда ваш клиент напишет сообщение, оно выгрузится в amoCRM, а его уникальная метка **{u_code}** будет отображена в поле с наименованием вашей системы сквозной

аналитики. Соотнеся данные, переданные в CRM-систему, и данные системы сквозной аналитики, можно будет легко понять, через какой источник трафика пришел этот лид.

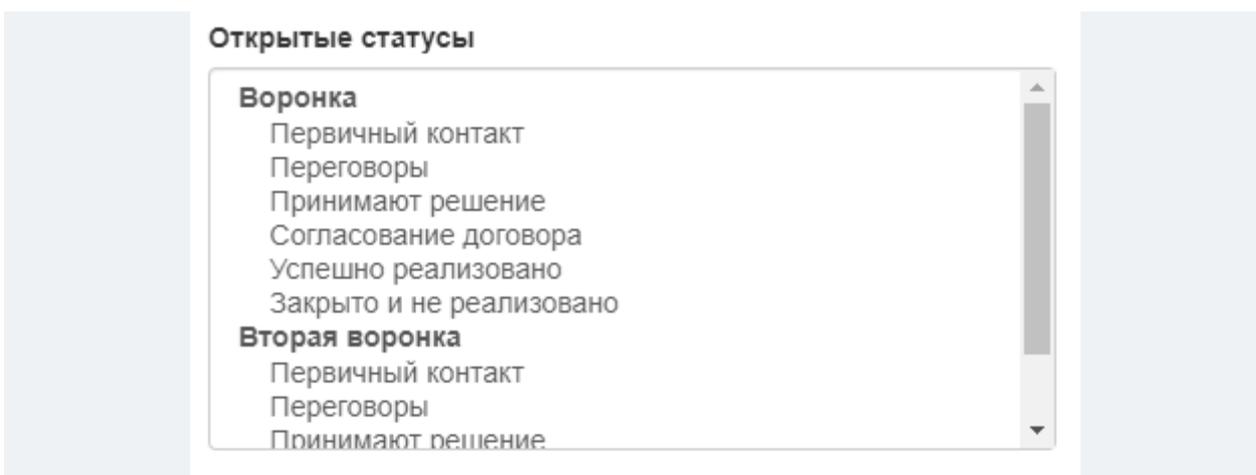


Alexey	
Первичный контакт (Сегодня)	
Основное Статистика Товары Счета/пок ...	
Отв-ный	alex1221
Бюджет	0 Р
roistat	105765
yandex	...
google	...

Дубликаты сделок в amoCRM в режиме Добавлять

Дублирующиеся сделки с одним контактом в amoCRM в режиме Добавлять могут возникать по нескольким причинам:

1. Некорректно настроены Открытые статусы. Вот какие статусы бывают и что происходит, если их выбрать:



- **открытый статус** — при нем сделка считается открытой. Входящие сообщения от контакта будут добавляться к ней, а новая сделка создаваться не будет;
- **закрывается статус** — при нем сделка считается закрытой и входящие сообщения от контакта создают новую сделку;

- если статус выделен, то он считается открытым;
- если статус не выделен, то он считается закрытым;
- чтобы выбрать несколько статусов, нужно кликать мышкой с зажатой клавишей Ctrl.

Мы рекомендуем выделить все статусы, кроме **Успешно реализовано**, **Закрото** и **не реализовано**.

2. Ограничены права у пользователей amoCRM.

У пользователей должны быть следующие права:

- Сделки — Просмотр — **Разрешено**.
- Контакты — Просмотр — **Разрешено**.

	СОЗДАНИЕ	ПРОСМОТР	ПРАВКА	УДАЛЕНИЕ	ЭКСПОРТ	
Сделки / Покупатели						Запрещено Если ответственный Для группы Разрешено
Контакты						Запрещено Если ответственный Для группы Разрешено
Компании						Запрещено Если ответственный Для группы Разрешено
Задачи						Запрещено Если ответственный Для группы Разрешено
+ Добавить особые права на этап воронки						

При ограниченных правах, пользователи amoCRM не смогут видеть предыдущие сделки. По этой причине создаются новые.

Выгрузка группового чата WhatsApp в amoCRM

Клиенты i2crm, у которых подключена интеграция WhatsApp с amoCRM, теперь могут выгружать в CRM-систему не только личную переписку с пользователем из мессенджера, но и групповые чаты.

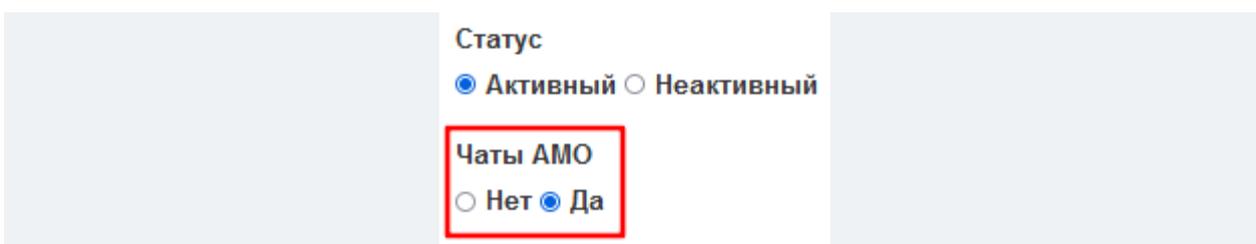
Сообщения всех участников чата будут попадать в один чат в amoCRM. Вся переписка будет храниться внутри него, и ни одно сообщение не потеряется. Отвечать на них можно также прямо из amoCRM.

Ограничений на количество групповых чатов при выгрузке нет.

Стоимость услуги — 500 руб/мес.

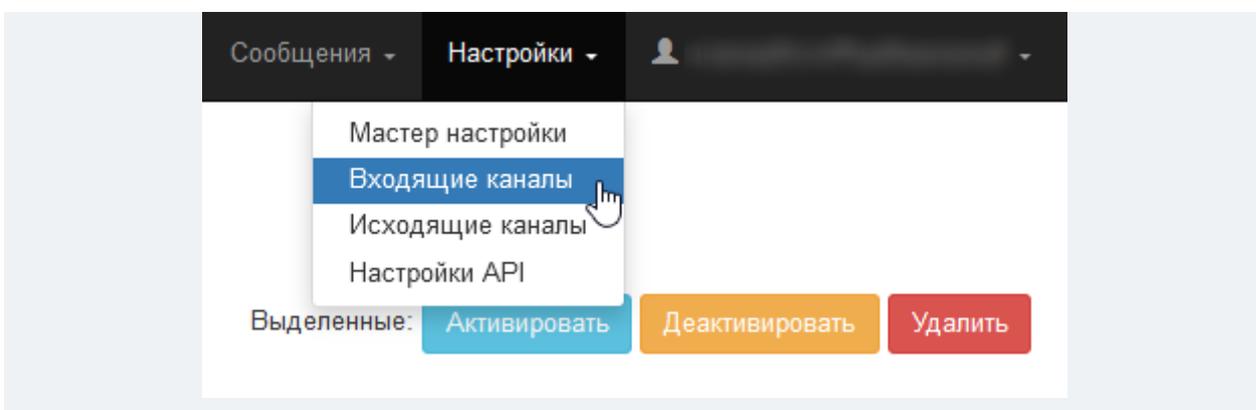
Важные нюансы

- После включения опции в CRM-систему будут выгружаться только новые сообщения из групповых чатов, отправленные после создания канала.
- Сообщения из групповых чатов полноценно выгружаются в **amoCRM** и **Битрикс24**, в остальные CRM-системы — нет. Если попробовать выгрузить переписку из группового чата WhatsApp в любую другую CRM-систему, то она будет помечена статусом «Выброшено».
- Чтобы опция работала без ошибок, amoCRM должен работать в режиме «Чаты».



Как включить выгрузку сообщений

1. Перейдите в личный кабинет i2crm, авторизуйтесь.
2. В верхнем правом углу нажмите кнопку «**Настройки**».
3. Выберите раздел «**Входящие каналы**».



4. В строке входящего канала WhatsApp нажмите кнопку редактирования в виде карандаша.
5. На открывшейся странице редактирования канала нажмите «**Расширенные настройки**».

6. Найдите в списке настроек строчку **«Выгружать сообщения из групповых чатов»**, нажмите **«Да»**.

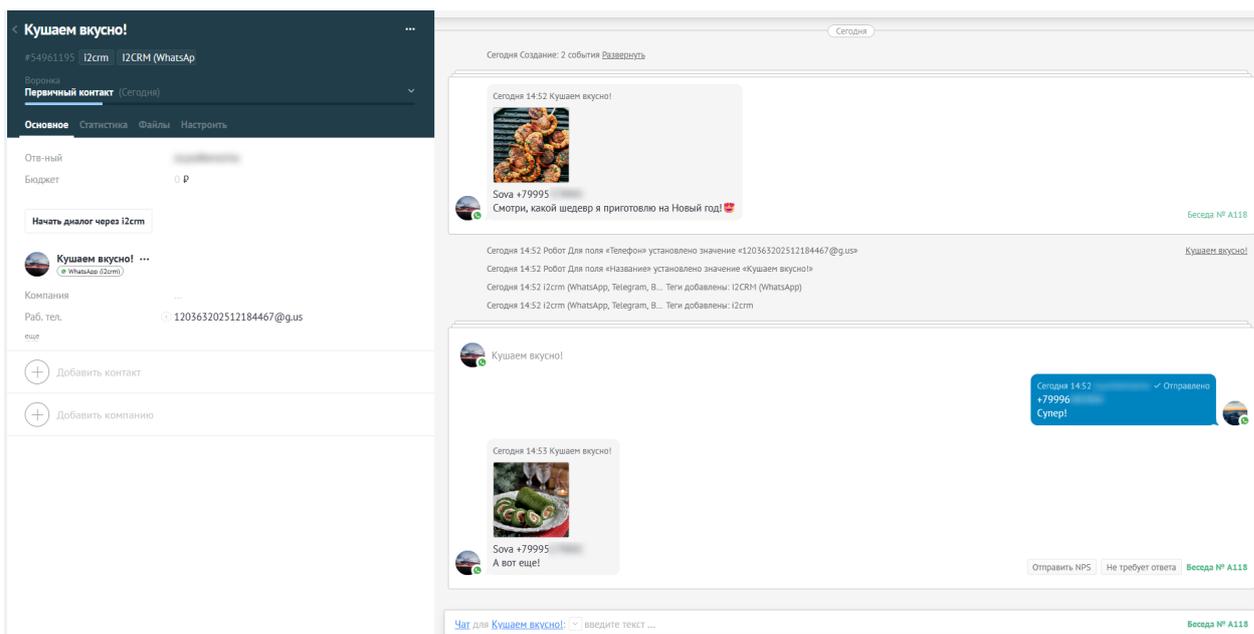
Авто-ответчик
 Нет Да
Отвечать ли автоматически на каждое входящее сообщение.

Выгружать сообщения из групповых чатов (доступно только для тарифа Амосгм и Bitrix24)
 Да Нет
Эта функция оплачивается отдельно. Если вы хотите получать сообщения из групповых чатов, измените тариф.

Режим работы фильтра
 Выгружать все сообщения Выгружать только те сообщения, которые попали под фильтр
 Выгружать все сообщения, кроме попавших под фильтр

7. Прокрутите вниз и нажмите **«Сохранить изменения»**.

Готово. Теперь все новые сообщения в групповых чатах WhatsApp будут выгружаться в amoCRM. При выгрузке будет создан контакт, где имя — наименование группового чата, а номер телефона — идентификатор группы.



Битрикс24

Автоматические ответы в Битрикс24 в режиме Открытые линии

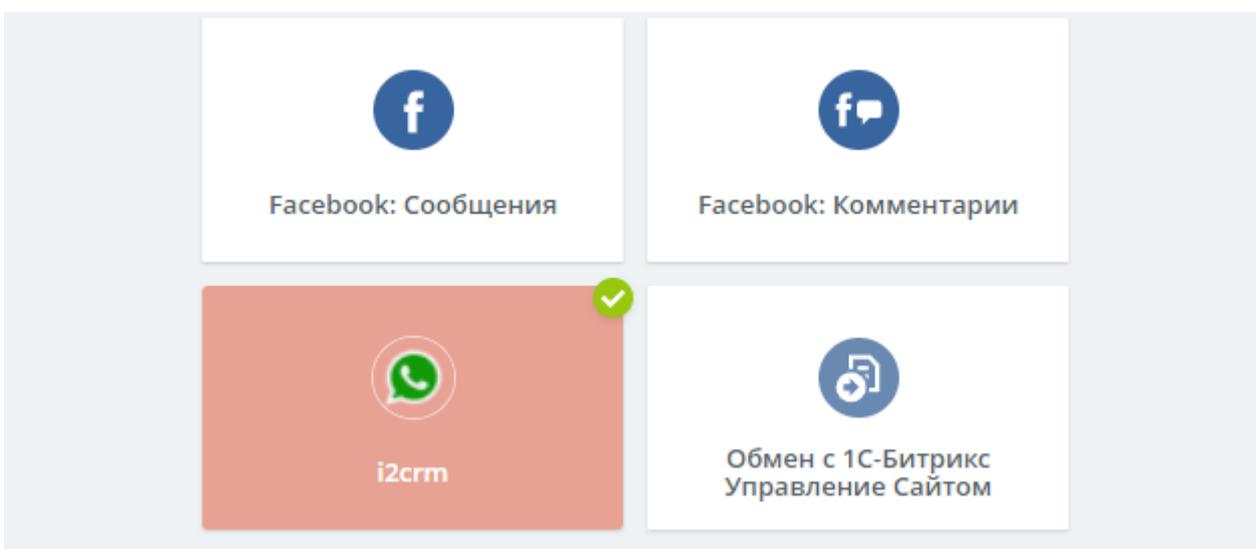
Настраивается в разделе: Битрикс24 - Контакт-центр - i2crm - Настроить открытую линию - Автоматические действия - Отправить автоматический ответ на первое сообщение клиента.

Введите текст ответа, и сохраните изменения. Теперь при первом обращении клиента будет отправлено автоматическое сообщение.

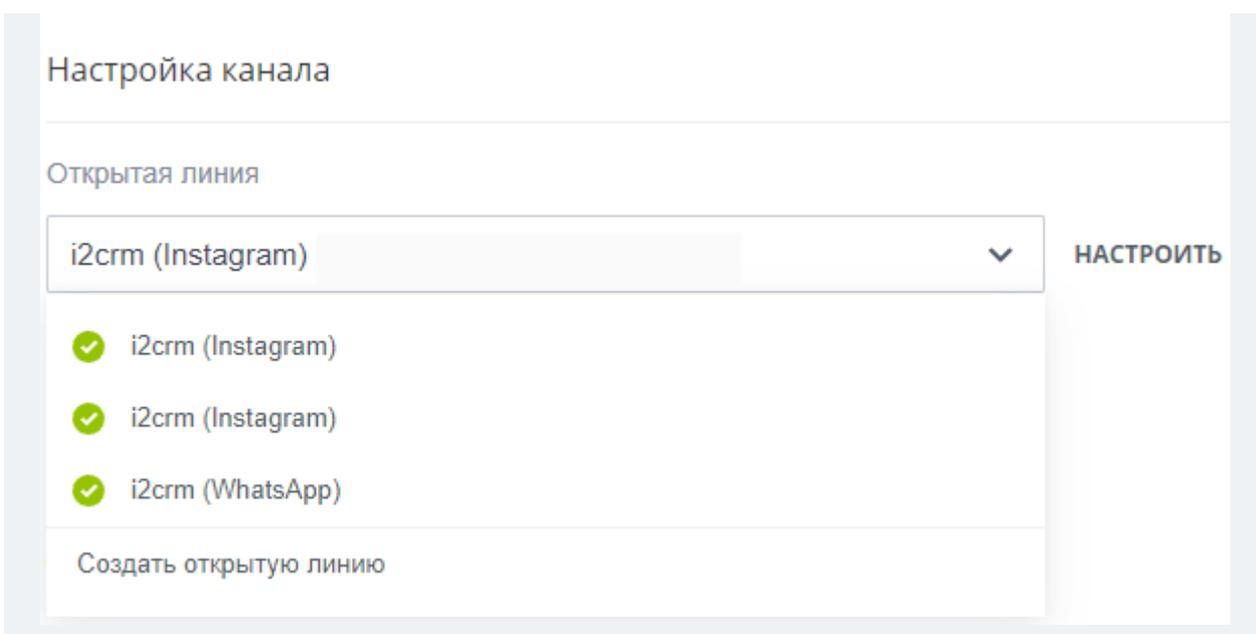
Автоматическое закрытие диалогов в Битрикс24 в режиме Открытые линии

Часто случается, что если клиента что-то не устраивает, то он просто игнорирует вас. Со временем у вас накапливается много открытых диалогов и это мешает работе. Если вы воспользуетесь этой инструкцией, то вы будете экономить время на закрытие подобных диалогов.

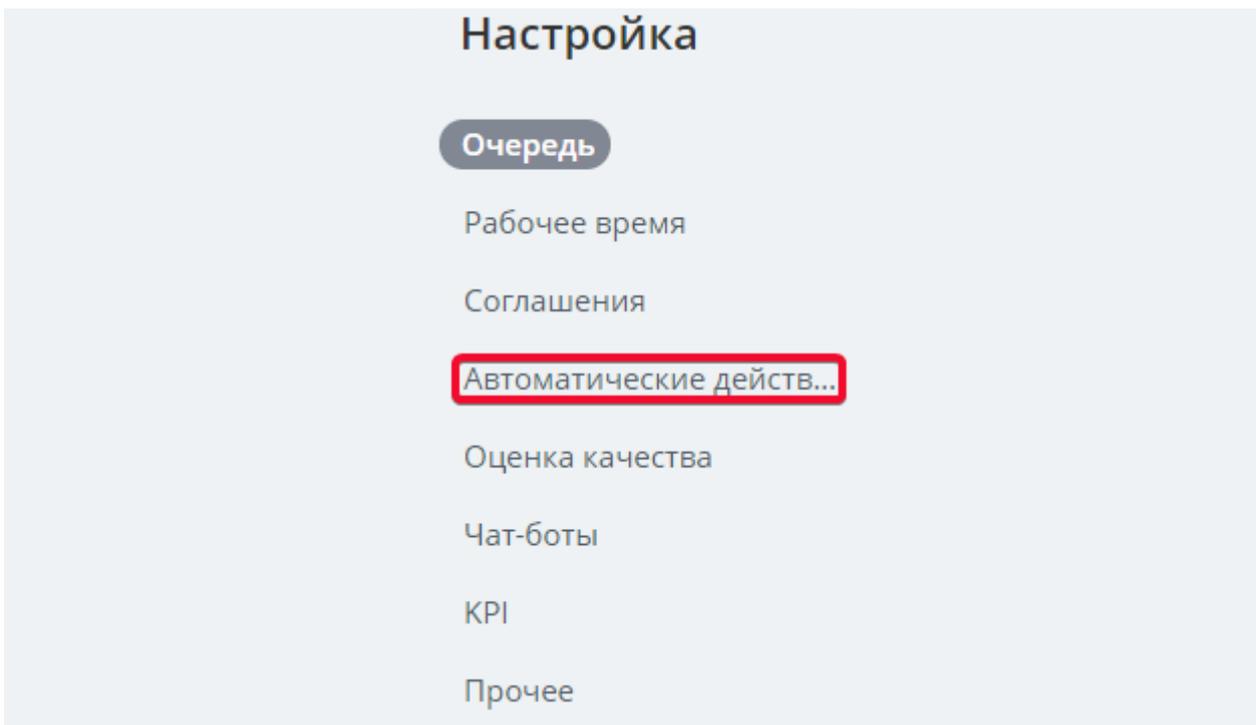
Перейдите в **Контакт-Центр**, найдите и выберите [коннектор](#) i2crm.



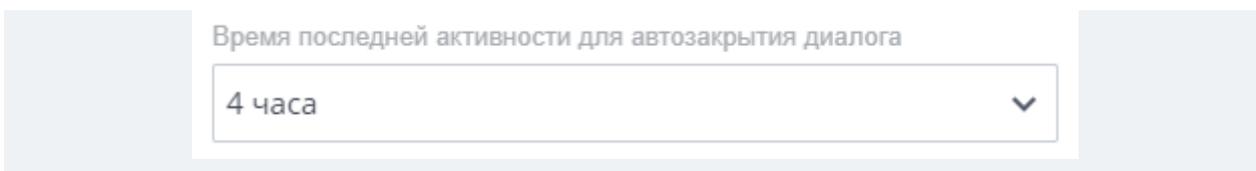
Далее выберите открытую линию, в которой вы хотите автоматически закрывать диалоги и нажмите на кнопку **Настроить**.



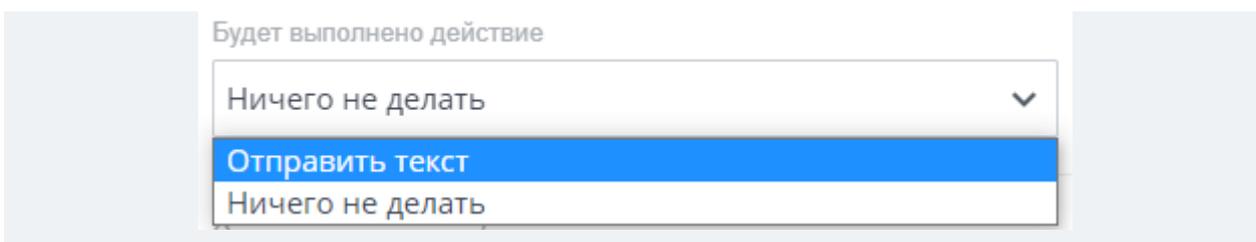
В открывшемся меню выберите раздел **Автоматические действия**.



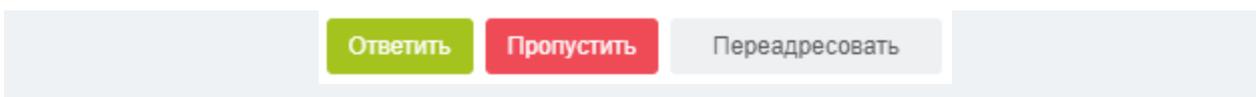
Найдите настройку **Время последней активности для автозакрытия диалога** и укажите желаемое время последней активности для закрытия диалога.



При автозакрытии диалога можно отправить сообщение. Для этого в поле **Действие** нужно выбрать **Отправить текст**.

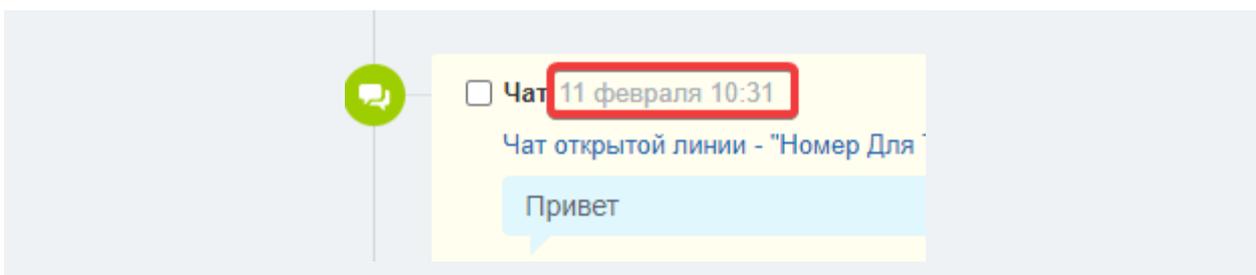


Чтобы снова активировать диалог, нужно нажать кнопку **Ответить** и отправить сообщение клиенту.



После этого таймер автозакрытия перезапустится и будет каждый раз сбрасываться при активном общении. То есть диалог будет закрыт только тогда, когда с момента последнего сообщения пройдет указанное вами время.

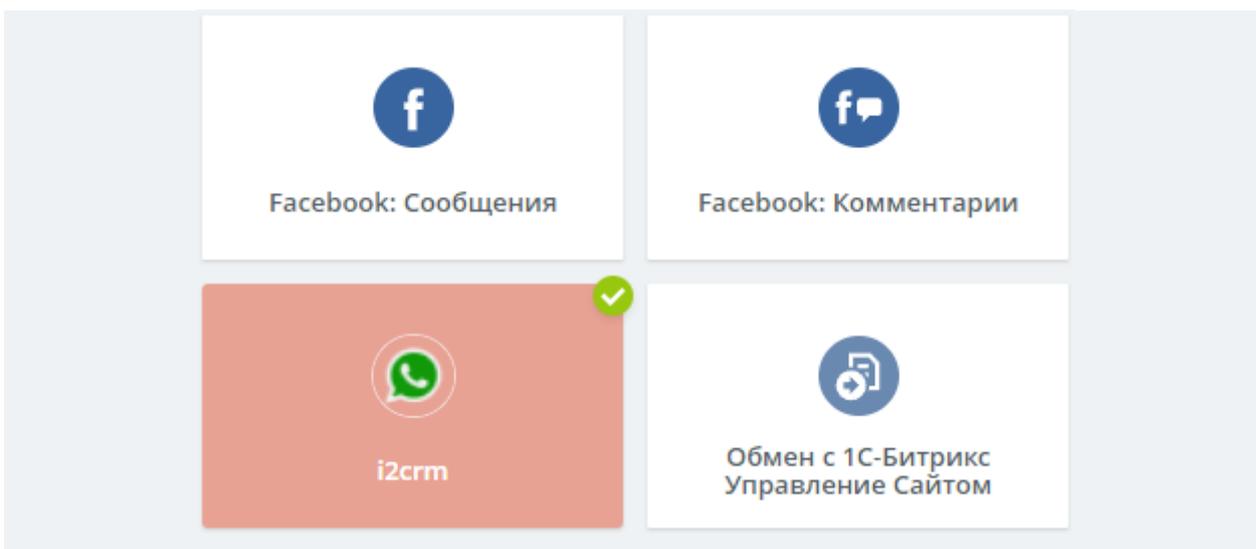
Вы можете отслеживать время до автоматического закрытия сделки в разделе **Комментарий**.



Если не написать клиенту после нажатия кнопки **Ответить**, то диалог не будет считаться активным – автозакрытие не произойдет.

Настройка оценки качества обслуживания в Битрикс24

1. Перейдите в раздел **Контакт-центр**, кликните по **i2crm** и выберите нужную **Открытую линию**.



2. Нажмите на кнопку **Настроить**;



3. Перейдите в раздел **Оценка качества** и поставьте галочку напротив **Отправлять запрос клиенту на оценку качества обслуживания**.

Очередь

Рабочее время

Соглашения

Автоматические действ...

Оценка качества

Отправлять запрос клиенту на оценку качества обслуживания. [Подробнее](#)

4. Во втором пункте укажите текст для оценки.

2. Настройка текста для оценки качества в других каналах (Viber, Telegram, Facebook, Вконтакте и другие):

Текст для запроса оценки*

1 **0**

Пожалуйста, оцените качество обслуживания.

Отправьте: 1 - хорошо, 0 - плохо

Отрицательная оценка*

 Очень жаль, что мы не смогли помочь вам, мы постараемся стать лучше.

Положительная оценка*

 Спасибо за оценку!

* - обязательно укажите значения для оценки "1" и "0", иначе ваши клиенты не смогут оценить качество обслуживания.

5. После того как сделка будет завершена, и диалог будет закрыт, клиенту автоматически придет сообщение с просьбой оценить качество обслуживания.

Пожалуйста, оцените качество обслуживания.

Отправьте: 1 - хорошо, 0 - плохо

10:54

6. После того как клиент оценит качество обслуживания, вы получите уведомление.

 **Оценка качества обслуживания** сегодня, 10:56 ×

Клиент оценил диалог №5: 

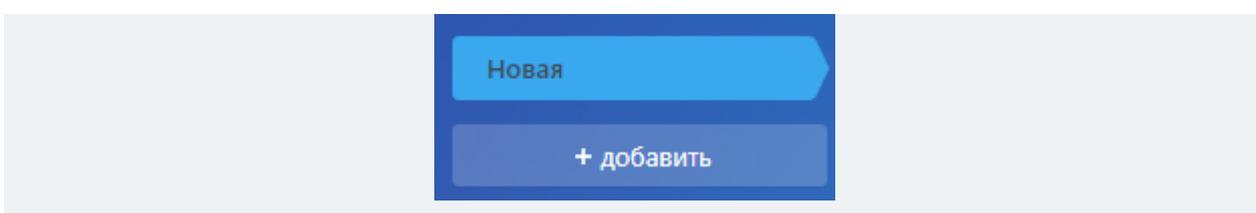
7. Оценку клиента можно посмотреть в разделах [Список диалогов](#) и [Статистика диалогов](#).

Настройка автоматических сообщений с помощью Роботы и бизнес-процессы в Битрикс24

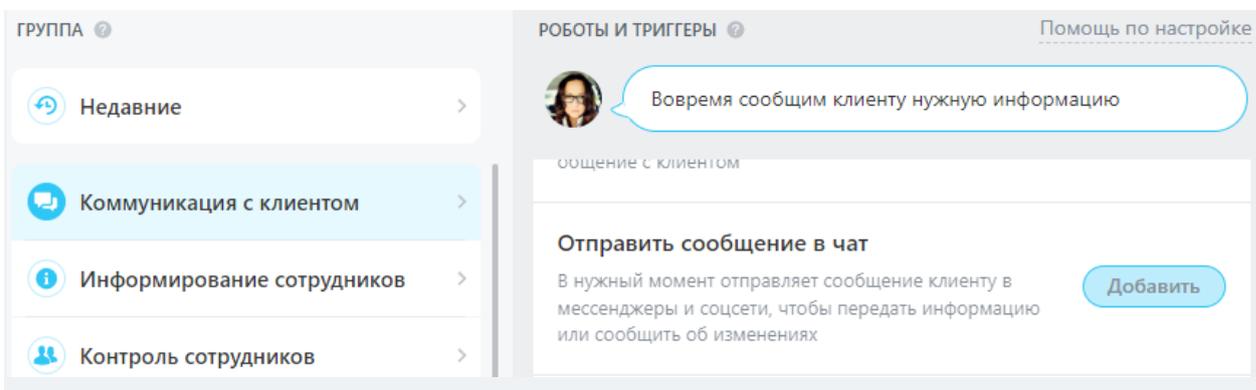
Настраивается в разделе: Битрикс24 — CRM — Роботы.



Перейдите в раздел **Роботы** и под статусом **Новая** нажмите на кнопку **Добавить**.



В открывшемся меню выберите **Коммуникация с клиентом - Отправить сообщение в чат - Добавить**.



Заполните поля:

- **По очереди** — выберите **Независимо от других роботов** или **После предыдущего робота**.
- **Когда** — установите время отправки сообщения, например, сразу или в точное время. Также можно включить дополнительную настройку **Учитывать рабочее время компании** или **Учитывать рабочее время сотрудника**;
- **Текст сообщения** — введите текст сообщения, которое будет отправлено;
- **Вложения** — добавьте вложенные файлы при необходимости.

- **Скрытое сообщение** — выберите эту опцию, если необходимо скрыть отправленное сообщение от собеседника. Такое сообщение будет видно только вам или менеджеру, взявшему чат.

После заполнения нажмите на кнопку **Сохранить**.

Отправить сообщение в чат

По очереди [Независимо от других роботов](#)

Когда [Сразу](#)

При условии Свернуть ^

[Добавить](#)

Текст сообщения

Скрытое сообщение

Вложения: [Файлы документа](#) [Диск](#)

СОХРАНИТЬ ОТМЕНИТЬ

В итоге получилось следующее: когда клиент обращается, создается новая сделка и автоматически срабатывает робот, который отправит автоматическое сообщение в чат.