

ООО «ВАЗЗАП»

ОГРН 1097746097866, ИНН 7734610563, КПП 773101001

121205, г. Москва, тер. Сколково Инновационного Центра, Большой б-р, д. 42 стр. 1, эт/пом/раб -1/150/17

Программное обеспечение «Wazzup» (версия 1.0)

Руководство по эксплуатации

Страниц 271

г. Москва, 2025

ОГЛАВЛЕНИЕ

АННОТАЦИЯ	4
ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ	5
ОПИСАНИЕ ПО	6
Шаг 1. Подключите мессенджер	7
1. WhatsApp	7
Как подключить WhatsApp	7
Как подключить официальный WhatsApp (WABA)	9
Как и зачем подтверждать компанию в Meta	15
Как перенести номер WABA в Wazzup из другого сервиса	17
2. MAX	25
Как подключить MAX	25
3. Instagram	26
Как подключить Instagram API	26
Настройка комментариев из Instagram	29
4. Telegram	32
Как подключить Telegram в Wazzup	32
Как подключить Telegram Bot	32
5. ВКонтакте	33
Как подключить ВКонтакте в Wazzup	33
6. Авито	35
7. Viber	37
Как подключить Viber в Wazzup	37
Шаг 2. Подключите Wazzup к CRM	40
1. Битрикс24	40
Как подключить Битрикс24	40
Настройте интеграцию с Битрикс24	44
Выполните дополнительные настройки интеграции с Битрикс24	50
2. AmoCRM	53
Как подключить AmoCRM	53
Настройте интеграцию с amoCRM	54
Выполните дополнительные настройки интеграции с amoCRM	57
3. 1C	61
Как подключить 1C	61
Настройте интеграцию с 1C	66
Выполните дополнительные настройки	67
4. HubSpot	68
Как подключить HubSpot	68
Настройте интеграцию с HubSpot	70
Дополнительные настройки	71
5. Zoho CRM	73
Как подключить Zoho CRM	73
Настройте интеграцию с Zoho CRM	74
Дополнительные настройки	76
6. ПланФикс	77

7. Мой склад	78
8. Альфа CRM	84
9. АвтоДилер Онлайн	89
10. ПрофиГид	91
11. Мой класс	96
12. EnvyCRM и Envybox	100
13. OкоCRM	105
14. AppEvent	108
15. STOCRM	112
16. Pугus	115
17. Адвантшоп	121
18. impulseCRM	125
19. 365CRM	132
20. Flowlu	136
21. MAG.Travel	139
22. Мегаплан	142
23. KitCRM	146
24. Аспро.Cloud	150
25. Rient	151
26. МояКоманда	154
27. МойСклад (Amgroup)	158
Шаг 3. Включите уведомления о работе сервиса	162
Шаг 4. Подключите сотрудникам мобильное приложение	165
Как дать сотрудникам доступ к приложению	165
Как установить приложение	166
Шаг 5. Оплатите сервис	179
Как создать и оплатить подписку	178
Как подобрать тариф	189
Сколько стоит WhatsApp Business API	192
Шаг 6. Настройте автоматизацию	207
1. AmoCRM	207
Как сделать рассылку в amoCRM	207
Как написать клиенту в мессенджеры с помощью Salesbot	215
Как отправить сообщение WABA с кнопками Salesbot	221
Как писать в Instagram с помощью Salesbot	223
Как писать в WhatsApp с помощью триггера	224
Как в amoCRM отправить СМС, если нет WhatsApp	227
Как работать с шаблонами WABA в Salesbot	229
2. Битрикс	233
Как написать из Бизнес-процессов	233
Как добавить робота	239
Как отправить рассылку с помощью CRM-маркетинга	240
Как в Битрикс отправить СМС, если у клиента нет WhatsApp	243
Как в Битрикс24 написать в Telegram, если у клиента нет WhatsApp	250
Как задать приоритетный номер клиента в Бизнес-процессе	258
Как работать с шаблонами WABA в Роботах Битрикс24	266

АННОТАЦИЯ

Данный документ содержит описание технических средств хранения исходного текста и объектного кода программного обеспечения, технических средств компиляции исходного текста в объектный код программного обеспечения, а также технических средств, необходимых для активации, выпуска, распространения, управления лицензионными ключами программного обеспечения.

Данный документ предназначен для администраторов программного обеспечения «Wazzup».

ПЕРЕЧЕНЬ СОКРАЩЕНИЙ

В документе использованы следующие сокращения:

Сокращение	Определение
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение, программа для ЭВМ «Wazzup»

ОПИСАНИЕ ПО

- Вид программы: Web-приложение (SaaS)
- Название: Wazzup
- Языки написания: JavaScript (среда разработки: Vue.js, Node.js)
- Целевая аудитория: маркетологи, предприниматели
- Начало работы над ПО: «01» августа 2017 г.
- Окончание работы над ПО: «31» декабря 2022 г.

Как настроить Wazzup

Шаг 1. Подключите мессенджер

1. WhatsApp

Как подключить WhatsApp

Для подключения потребуется телефон с приложением WhatsApp или WhatsApp Business.

К Wazzup можно подключить сколько угодно номеров WhatsApp. На каждом номере чаты распределяются между нужными сотрудниками, а руководитель — контролирует переписки.

Как подключить WhatsApp в Wazzup

Если сразу подключить новый номер к Wazzup — есть риск, что его заблокируют. Чтобы этого не произошло, сутки переписывайтесь из приложения WhatsApp без подключения к нашему сервису. Писать можно что угодно и кому угодно: коллегам, родственникам и другим людям. Достаточно 10-15 активных чатов.

Когда на номере появились активные чаты:

Зайдите в раздел «Каналы» → «Добавить канал».

1. Выберите WhatsApp → WhatsApp.

2. Отсканируйте QR-код на экране или подключите канал по номеру телефона

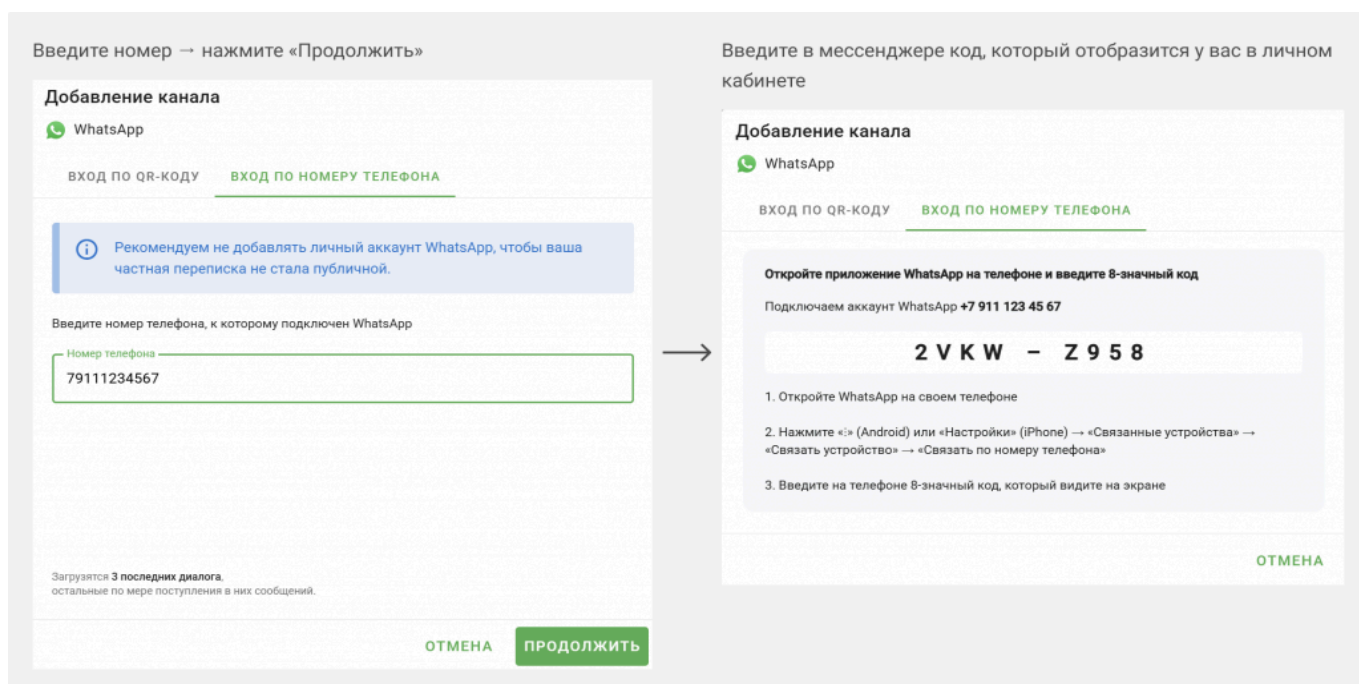
Как войти по QR-коду

Нажмите «⋮» (Android) или «Настройки» (iPhone) → Связанные устройства → Связать устройство → отсканируйте код камерой.

Как войти по номеру телефона

Во вкладке «Вход по номеру телефона» введите номер аккаунта WhatsApp, который хотите подключить → нажмите «Продолжить». Введите в мессенджере код, который появится в личном кабинете. Приложение WhatsApp может автоматически прислать вам уведомление с просьбой ввести код на телефоне. Если этого не произошло, то нажмите «⋮» (Android) или «Настройки»

(iPhone) → Связанные устройства → Связать устройство → Связать по номеру телефона.



После добавления канал появится в «Списке каналов».

В течение 30 секунд загрузятся последние три диалога с сообщениями. Остальные чаты будут подгружаться, когда в них появятся новые сообщения: вы напишете клиенту или он напишет вам.

Чтобы канал работал стабильно, открывайте WhatsApp на телефоне раз в пару недель. Если этого не делать, WhatsApp разлогинит вас из Wazzup и других связанных устройств. Тогда придется переподключать канал.

Когда вы добавили свой первый канал WhatsApp, у вас есть три дня тестового периода. Вы можете бесплатно пользоваться сервисом и тестировать возможности без ограничений.

Как подключить официальный WhatsApp Business API (WABA)

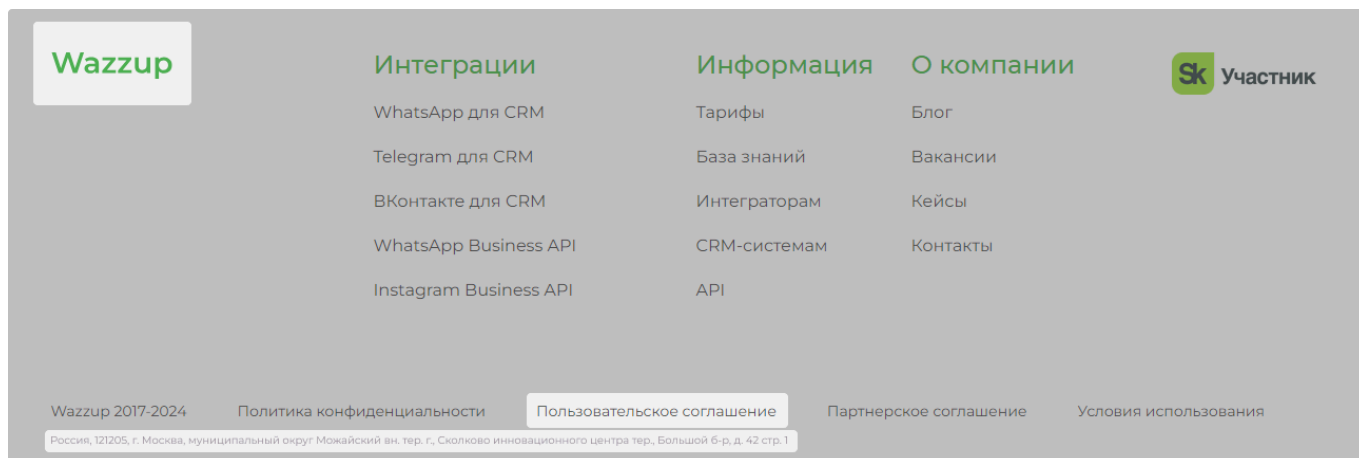
Чтобы подключить официальный WhatsApp, уйдет 10 минут. Понадобится аккаунт Facebook, доступ к номеру, который хотите подключить, и VPN, если вы в России. Сразу после подключения вы сможете протестировать сервис.

Перед тем как начнете подключать WABA, проверьте сайт вашей компании. При подключении надо указать ссылку на ваш сайт. Meta его проверит. Если сайт не будет подходить под ее требования, ваш аккаунт WhatsApp Business могут заблокировать.

Чтобы сайт прошел проверку, в «подвале», самом нижнем блоке сайта, нужны:

1. Ссылка на политику конфиденциальности или обработки персональных данных. Не PDF, не Word, не Google-док — только отдельная страница на сайте. Если дадите файл или кривую ссылку — Meta отклонит. В политике обязательно укажите в отдельном пункте, что вы имеете право отправлять клиентам рассылки. А клиент всегда может от них отписаться.
2. Юридическое наименование компании. Оно должно совпадать с названием компании в бизнес-портфолио Meta в Facebook Business Manager.
3. Юридический адрес. Тоже один в один должен совпадать с адресом в бизнес-портфолио Meta в Facebook Business Manager.

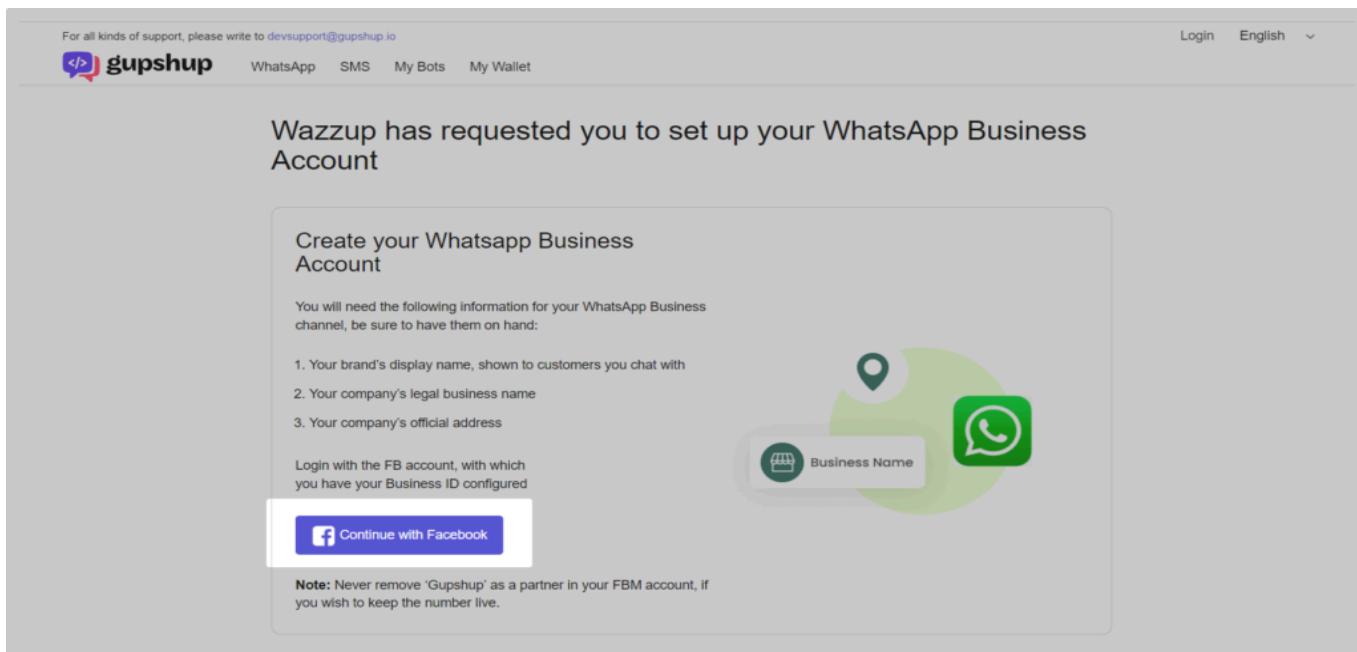
Пример, как может выглядеть «подвал» сайта:



Если всё на месте, переходите к подключению в Wazzup.

Убедитесь, что подключаете номер WABA сразу в тот аккаунт Wazzup, в котором его будут использовать. Если добавите номер не туда, подключить его в другой аккаунт самостоятельно не получится. Для этого потребуется время и помощь нашей поддержки

1. Если вы в России, включите VPN. Зайдите в раздел «Каналы».
2. Нажмите WhatsApp → WABA.
3. Нажмите «Перейти к добавлению». Откроется новая вкладка в браузере. Оставляйте эту вкладку открытой до конца подключения — она нужна в конце.
4. Нажмите синюю кнопку Continue with Facebook.



5. Откроется новое окно браузера с Facebook. Залогиньтесь в нем в Facebook.

Если ничего не открылось, проверьте, что:

- не заблокированы всплывающие окна в браузере;
- отключены расширения, которые изменяют вид страницы. Например, переводчики или блокировщики рекламы.

Логиньтесь в Facebook с личного аккаунта, в котором ваши настоящие имя и фамилия, фотография и описание профиля. Meta может проверить личность

6. Появится окно с предложением связать ваш аккаунт с ODCEM Technologies вместе с Wazzup. Нажмите «Начать».

7. Выберите бизнес-портфолио или создайте новое.

Если у вас уже есть бизнес-портфолио — нажмите на него, нажмите «Далее» и переходите к

пункту 8.

Если же бизнес-портфолио у вас пока нет — выберите в выпадающем списке «Создать бизнес-портфолио» → «Далее».

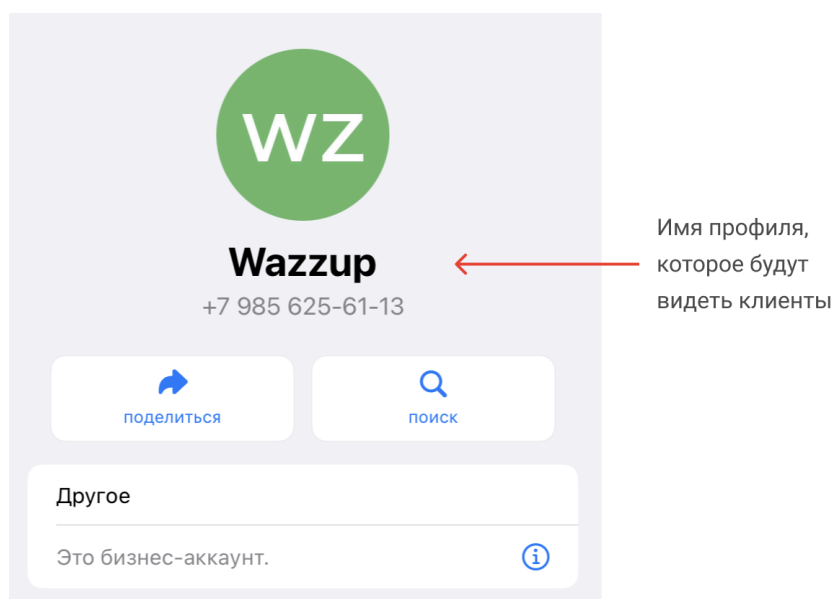
8. Выберите существующий аккаунт WhatsApp Business или создайте новый.

Чтобы создать новый аккаунт, обязательно укажите:

- имя пользователя для аккаунта;
- отображаемое имя профиля;
- часовой пояс;
- категорию;
- сайт.

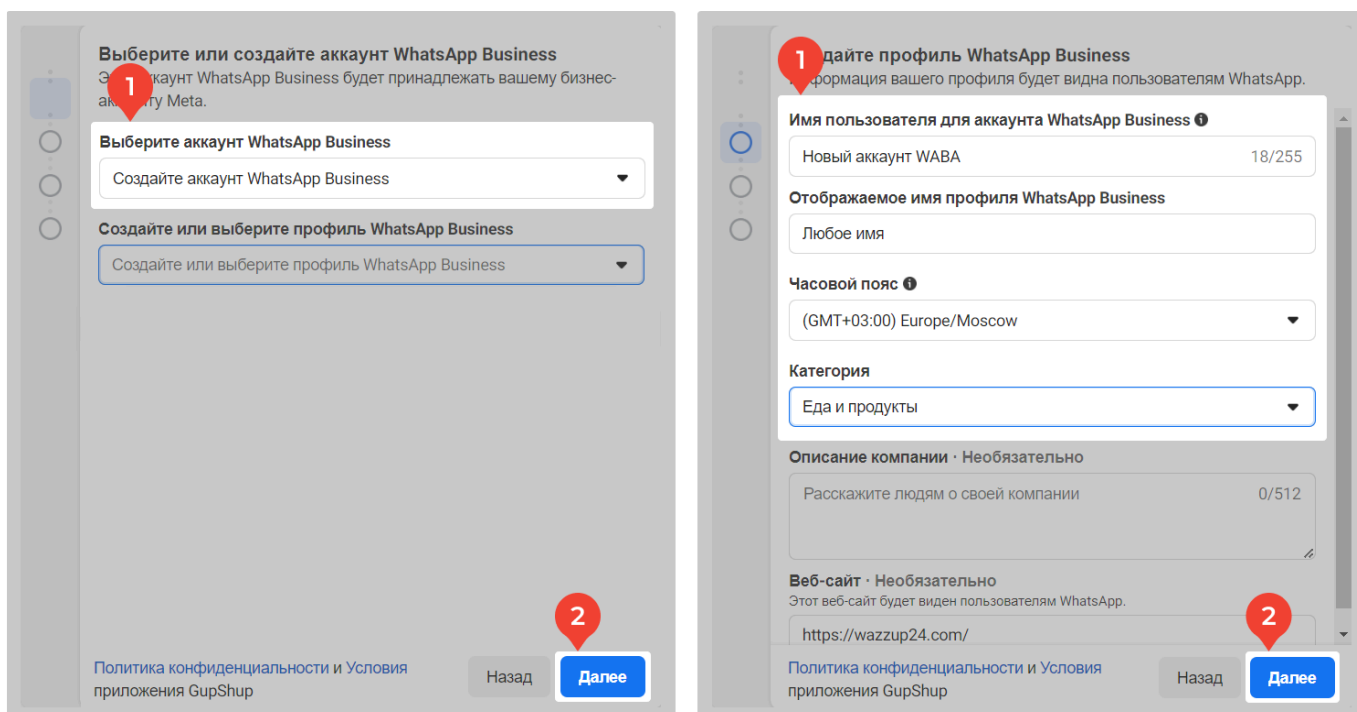
Имя пользователя клиенты не увидят — оно нужно, чтобы отличить один аккаунт от другого, если у вас их несколько.

Отображаемое имя профиля должно совпадать с юридическим наименованием компании и с тем названием, которое указано в «шапке» и «подвале» вашего сайта.



Сайт укажите сразу. А описание компании можно позднее в личном кабинете Wazzup.

Нажмите «Далее».



9. Введите номер WhatsApp.

Зарегистрировать номер в официальном WhatsApp можно только если он не зарегистрирован в приложении WhatsApp или WhatsApp Business.

Если вы регистрируете номер, который ранее никогда не использовали в WhatsApp, может появиться ошибка «Номер зарегистрирован в другом аккаунте», хотя это не так ͡_(\`)/͡

Чтобы избавиться от ошибки, нужно создать с этим номером аккаунт в приложении WhatsApp на телефоне, а потом удалить аккаунт в настройках мессенджера по инструкции: Android, iPhone. Приложение при этом удалять необязательно.

Никогда не подключайте номер телефона из канала WABA обратно в приложение WhatsApp на телефоне. Если сделаете это до окончания верификации номера — вашу заявку не одобрят. Если после — WABA перестанет работать

Выберите способ подтверждения. Получить код можно в SMS или по звонку. Если вы подключили городской номер, выбирайте звонок. Вам позвонит робот и продиктует цифры. Нажмите «Далее».

Добавьте номер телефона для WhatsApp

Этот номер люди будут видеть при общении с вами в чате. Узнайте, как использовать номер, который уже есть в WhatsApp.

Номер телефона

RU +7 999 999-99-99 ✓

Вы получите код для подтверждения этого номера.

Выберите способ подтверждения номера:
Если вы используете городской телефон, выберите "Телефонный звонок".

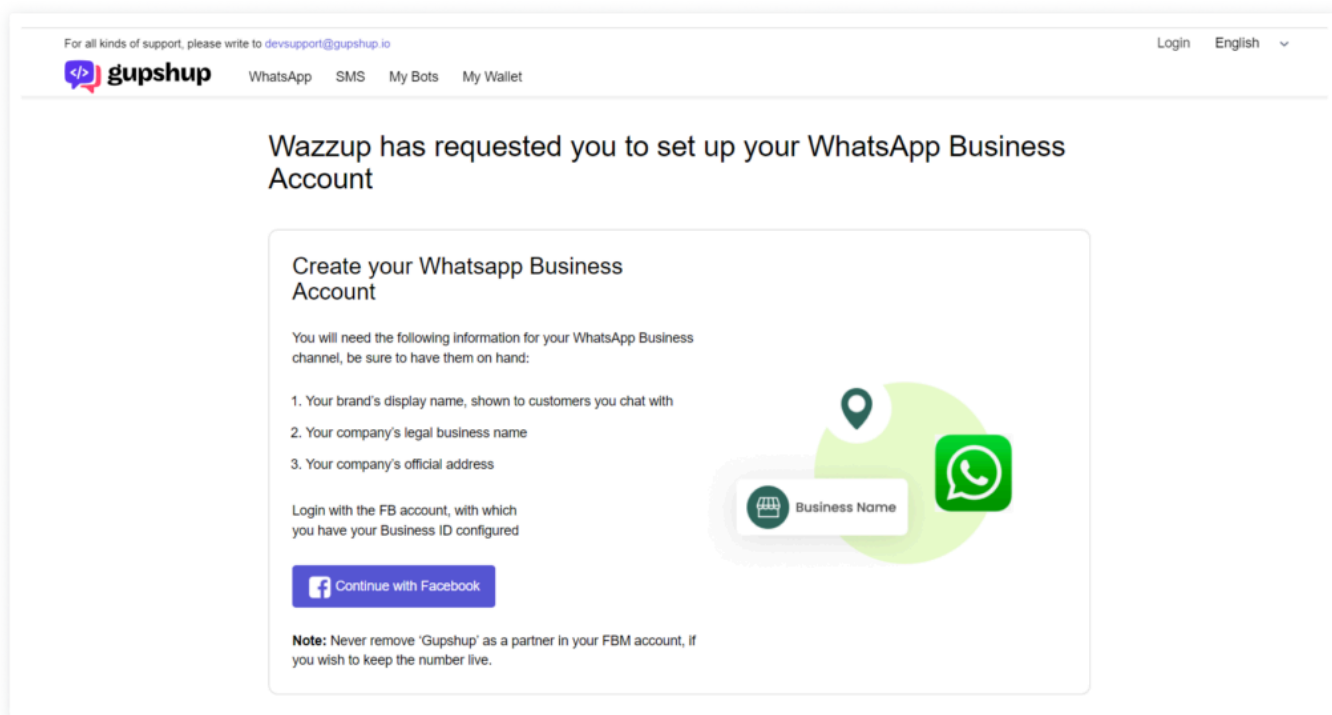
☒ SMS ☐ Телефонный звонок

Политика конфиденциальности и Условия приложения GupShup

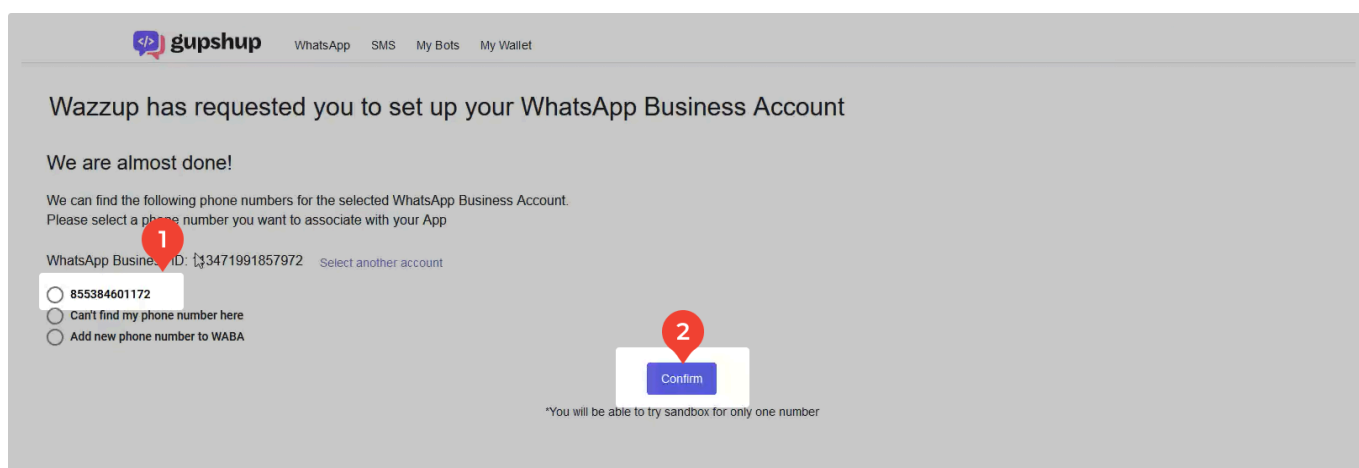
Назад Далее

10. Введите код и нажмите «Далее» → потом «Продолжить» → и «Завершить».

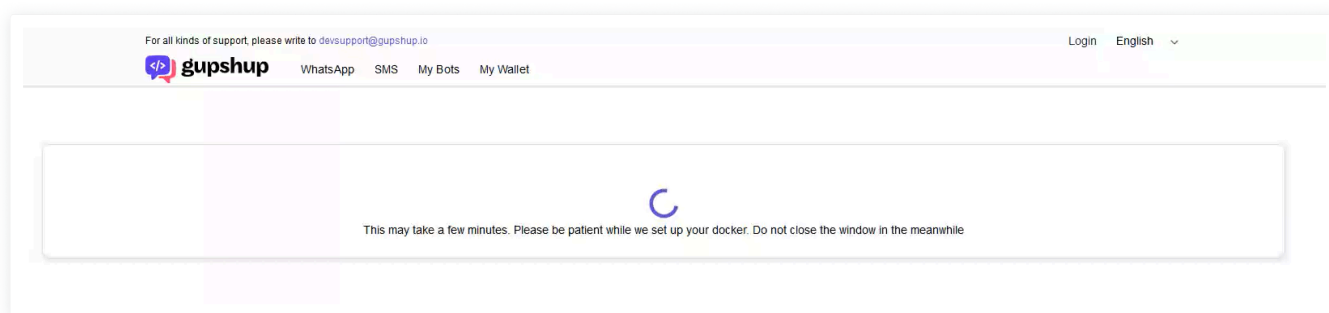
11. Окно с Facebook закроется. На экране останется вкладка, которая открылась еще в начале подключения канала. Вот эта:



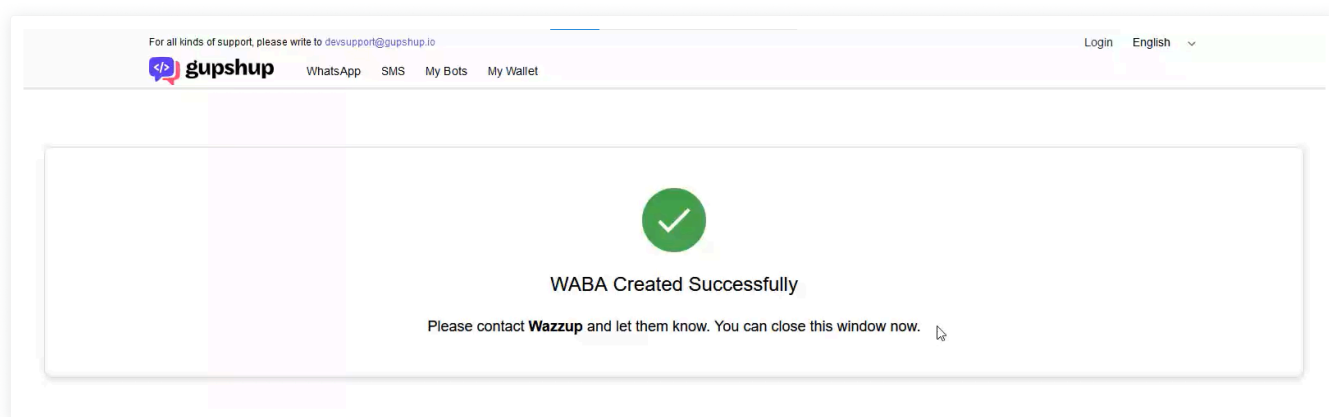
Вкладка автоматически обновится. На экране появится список номеров, которые связаны с аккаунтом WhatsApp Business. Выберите номер, который подключаете → нажмите Confirm → и еще раз Confirm.



12. Увидите экран с загрузкой:



Дождитесь уведомление о том, что WABA подключена. Только после этого можете закрыть вкладку.



13. Готово! Где-то через 10 минут канал WABA появится в личном кабинете Wazzup в статусе «Активен».

Когда вы добавили свой первый канал WABA, у вас есть три дня тестового периода. Вы можете бесплатно пользоваться сервисом и отвечать на входящие обычными сообщениями.

Как и зачем подтверждать компанию в Meta

Подтверждение компании — обязательный шаг, если хотите начинать больше переписок с клиентами через WhatsApp Business (WABA). Meta устанавливает лимиты на количество бизнес-инициированных разговоров (первых сообщений, с которых начинается диалог) в WhatsApp Business API. Без верификации компании лимит составляет 250 уникальных пользователей в сутки.

Верифицировать компанию просто: 10 минут отправить заявку через Facebook Business Manager и

3-4 дня подождать.

Как только вы подключили канал, можете начинать 250 переписок в сутки. Чтобы увеличить лимит, поддерживайте активную и качественную переписку с клиентами. Главное — не рассылать спам. Нарушения могут повлиять на доверие к номеру и снизить лимит сообщений.

Верификация компании в Meta:

1. Включите VPN, если вы в России.
2. Зайдите в раздел «Информация о компании» Meta → проверьте, что вся информация заполнена верно и полно.
3. Подготовьте документы. Для верификации компании вам потребуется загрузить документы, подтверждающие:
 - название компании и факт ее существования. Для этого используйте ИНН.
 - адрес компании. Его можно подтвердить справкой из банка или счетом за коммунальные услуги. Важно, чтобы название компании на справке было написано так же, как в ИНН.
 - номер телефона. Его можно подтвердить счетом за услуги связи или справкой из банка, для этого попросите сотрудника банка прописать в справке номер телефона.

Чтобы компанию подтвердили с первого раза и вам не пришлось отправлять документы повторно, проверьте, что информация в документах один в один совпадает с тем, что написано в разделе «Информация о компании» Meta. Даже пробелы, кавычки и другие символы должны быть одинаковыми.

Если информация отличается — исправьте ее в разделе или попросите изменить в документах.

4. Зайдите в раздел «Центр безопасности» Meta → «Начать подтверждение».
5. Проверьте, что поля заполнены в точности так, как указано в разделе «Информация о компании». Если не совпадают — поправьте.

Сотрудник Meta, который будет проверять компанию, сравнит данные полей с информацией о компании. Поэтому название, номер и адрес должны быть записаны одинаково и в документах, и в заявке, и в разделе с информацией.
6. Подтвердите юридическое название компании, загрузите скан ИНН.

7. Загрузите документы, подтверждающие телефон и адрес. Нажмите «Далее».

8. Выберите метод проверки: по почте, телефону, смс или домену.

Дождитесь и введите код.

Готово — вы отправили компанию на проверку. Срок проверки — 1-2 рабочих дня. Узнать подтвердили или нет можно только в центре безопасности.

Если заявку отклонили — не переживайте. Заявки проверяют люди, а люди могут ошибаться. Просто сверьте еще раз информацию в заявке с документами и отправьте ее повторно.

Если заявку одобрили, подождите 1-2 рабочих дня, пока WhatsApp проверит отображаемое имя профиля. Когда канал перейдет в статус «Не в подписке» — можно оплачивать подписку и пользоваться сервисом.

Как перенести номер WABA в Wazzup из другого сервиса

Перенести номер WhatsApp Business API (WABA) из другого сервиса не сложно, но важно все сделать по инструкции вместе с сотрудником нашей поддержки.

Понадобится доступ к номеру WABA и аккаунту Facebook, к которому привязан бизнес-аккаунт Meta с нужным номером WABA.

Шаг 1. Отключите двухфакторную аутентификацию на WABA-аккаунте

Для этого обратитесь в поддержку сервиса, в котором работали с WABA.

Следующие шаги для переезда номера надо выполнить вместе, без перерывов. Выделите на них 10-15 минут. В это время нужно быть на связи с поддержкой Wazzup: кое-что поделаться в Facebook и прислать нашему сотруднику код с номера WABA, который переносите.

Шаг 2. Напишите в поддержку Wazzup

Обратитесь в нашу поддержку. Скажите, что хотите перенести к нам номер WABA и отправьте ваш номер WABA.

После этого сотрудник поддержки пришлет ссылку на добавление канала в личном кабинете Wazzup.

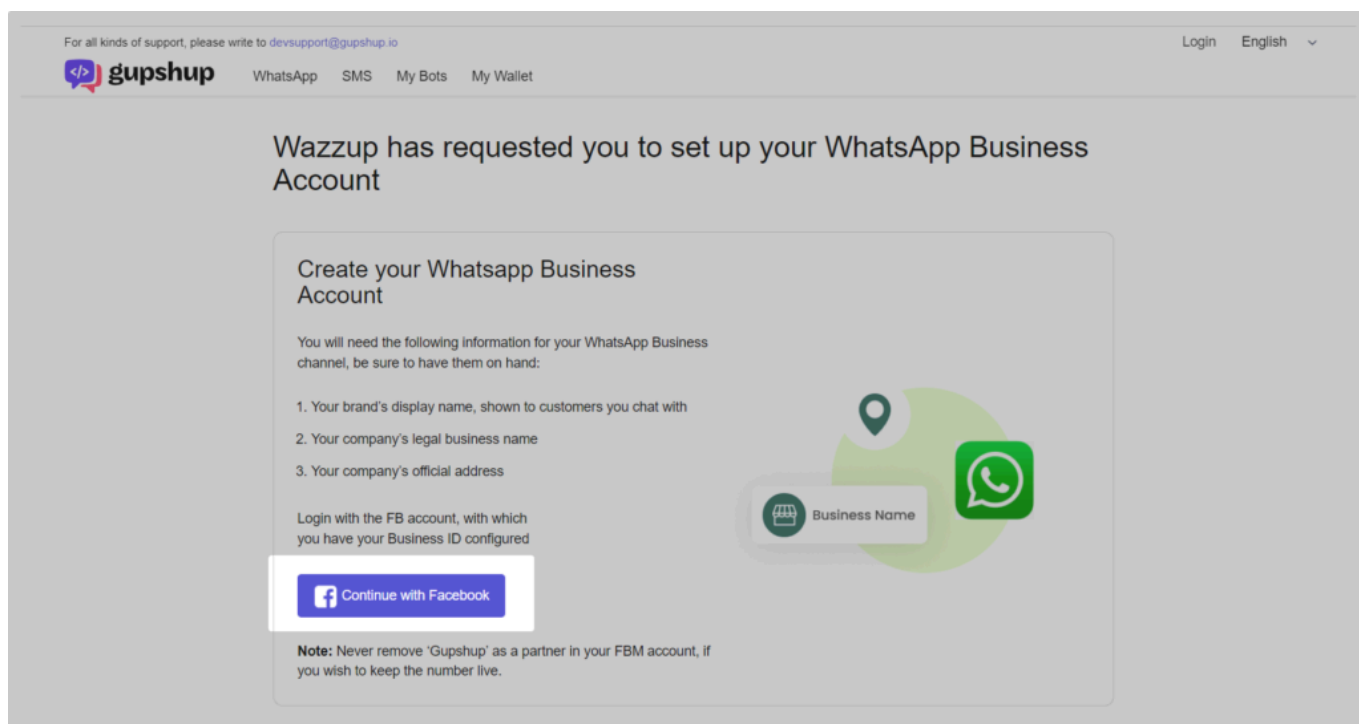
Шаг 3. Добавьте канал по этой инструкции

Если переносите несколько каналов и они относятся к разным аккаунтам WhatsApp Business — сначала перенесите те, которые привязаны к одному аккаунту WhatsApp Business. А потом те каналы, которые привязаны к другому. Так будет проще.

Чтобы узнать, к какому аккаунту WhatsApp Business прикреплен номер WABA, переходите в WhatsApp Manager от Facebook. Перед этим включите VPN, если вы в России

1. Нужно добавлять канал по ссылке от нашей поддержки, поэтому сначала обязательно напишите ребятам.

Включите VPN → нажмите кнопку «Открыть Facebook» → откроется новая вкладка. Оставляйте эту вкладку открытой до конца подключения — она нужна в конце.



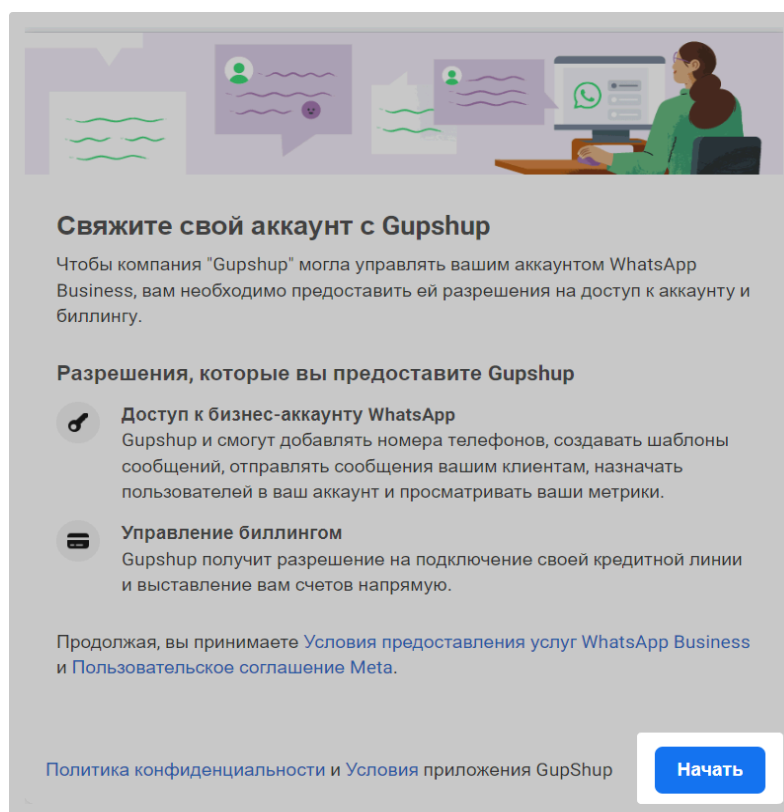
Нажмите синюю кнопку Continue with Facebook.

2. Откроется окно с Facebook. Залогиньтесь в аккаунте Facebook, к которому привязан бизнес-аккаунт Meta с нужным номером WABA.

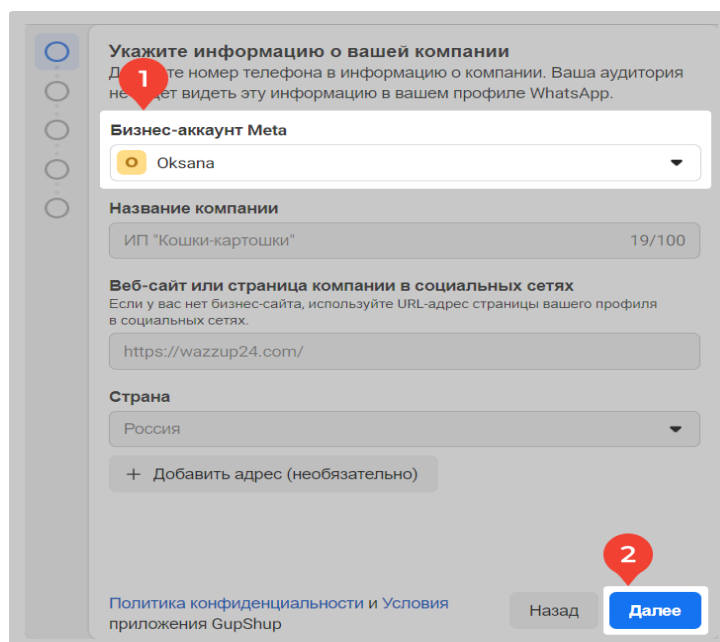
Если ничего не открылось, проверьте что:

- не заблокированы всплывающие окна в браузере,
- отключены расширения, которые изменяют вид страницы. Например, переводчики или блокировщики рекламы.

3. Нажмите «Начать».



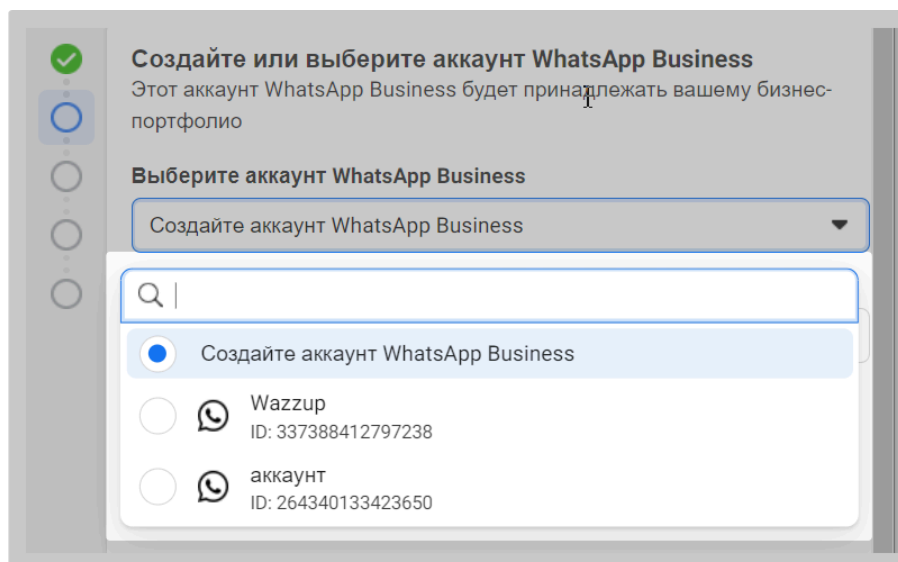
4. Выберите бизнес-аккаунт Meta с тем номером WABA, который хотите перенести. Нажмите «Далее».



5. В первом поле «Выберите аккаунт WhatsApp Business» оставьте «Создайте новый аккаунт WhatsApp Business».

Также на этом шаге надо узнать ID уже созданных аккаунтов WhatsApp Business — эти ID пригодятся далее, чтобы отличать аккаунты WhatsApp Business:

Нажмите на поле «Выберите аккаунт WhatsApp Business» → появится список ваших аккаунтов WhatsApp Business — сделайте скриншот или фото.



Если переносите несколько ваших каналов WABA, которые привязаны к одному аккаунту WhatsApp Business, и сейчас мигрируете первый из них — создайте новый аккаунт WhatsApp Business. А когда будете переносить остальные, выберите тот аккаунт, который уже создали.

При этом для каждого канала нужен новый профиль WhatsApp. То есть во втором поле «Создайте или выберите профиль WhatsApp Business» для любого канала оставляйте вариант «Создать новый профиль WhatsApp Business».

Чтобы узнать, к какому аккаунту WhatsApp Business прикреплен номер WABA, переходите в WhatsApp Manager от Facebook.

Нажмите «Далее»

Выберите или создайте аккаунт WhatsApp Business
Этот аккаунт WhatsApp Business будет принадлежать вашему бизнес-аккаунту Meta.

Выберите аккаунт WhatsApp Business

Создайте аккаунт WhatsApp Business

Создайте или выберите профиль WhatsApp Business

Создайте или выберите профиль WhatsApp Business

[Политика конфиденциальности и Условия приложения GupShup](#)

[Назад](#) [Далее](#)

6. Заполните профиль WhatsApp Business.

Имя пользователя и отображаемое имя профиля должно совпадать с теми, которые указаны для профиля WhatsApp Business сейчас. Например, если было «Поддержка BestCompany», то и сейчас должно быть «Поддержка BestCompany». Сайт укажите сразу. А описание компании можно сразу или позднее в личном кабинете Wazzup.

Нажмите «Далее».

Создайте профиль WhatsApp Business
В этом профиле будет показываться информация о вашей компании для пользователей WhatsApp. Чтобы отредактировать ее, перейдите в раздел **Объекты компании** в настройках Meta Business Suite и выберите этот аккаунт WhatsApp.

Имя пользователя для аккаунта WhatsApp Business

Имя, которое используете сейчас 31/255

Отображаемое имя WhatsApp Business
Отображаемое имя должно совпадать с названием вашей компании и соответствовать правилам WhatsApp Business в отношении отображаемых имен. [Подробнее о правилах в отношении отображаемых имен](#)

Имя, которое используете сейчас

Рекомендации для отображаемого имени в WhatsApp Business:

- Не добавляйте ненужные знаки пунктуации, смайлики или символы, такие как товарный знак.

Категория
Выберите категорию, которая лучше всего описывает вашу компанию.

Одежда

[Скрыть параметры](#)

[Политика конфиденциальности и Условия приложения GupShup](#)

[Назад](#) [Далее](#)

7. Откроется окно для добавления номера — выберите «Добавить новый или существующий номер».

Введите номер вашего WABA-канала и выберите способ подтверждения номера → нажмите «Далее».

Добавьте номер телефона для WhatsApp
 Это номер люди будут видеть при общении с вами в чате. Узнайте, как использовать номер, который уже есть в WhatsApp.

☐ Получить бесплатный номер WhatsApp
 WhatsApp сгенерирует номер с префиксом +1 555 исключительно для отправки ваших сообщений. Его нельзя использовать для исходящих и входящих звонков/SMS. Подтверждение не требуется.

☒ Добавить новый или существующий номер
 Требуется подтверждение.

Номер телефона

RU +7 969 777-48-73

Вы получите код для подтверждения этого номера.

Выберите способ подтверждения номера:
 Если вы используете номер стационарного телефона, выберите "Телефонный звонок".

☒ SMS ☐ Телефонный звонок

Назад Далее

Facebook покажет желтое предупреждение о том, что номер уже зарегистрирован — так и должно быть.

Номер телефона

RU +7 969 777-48-73

Вы получите код для подтверждения этого номера.

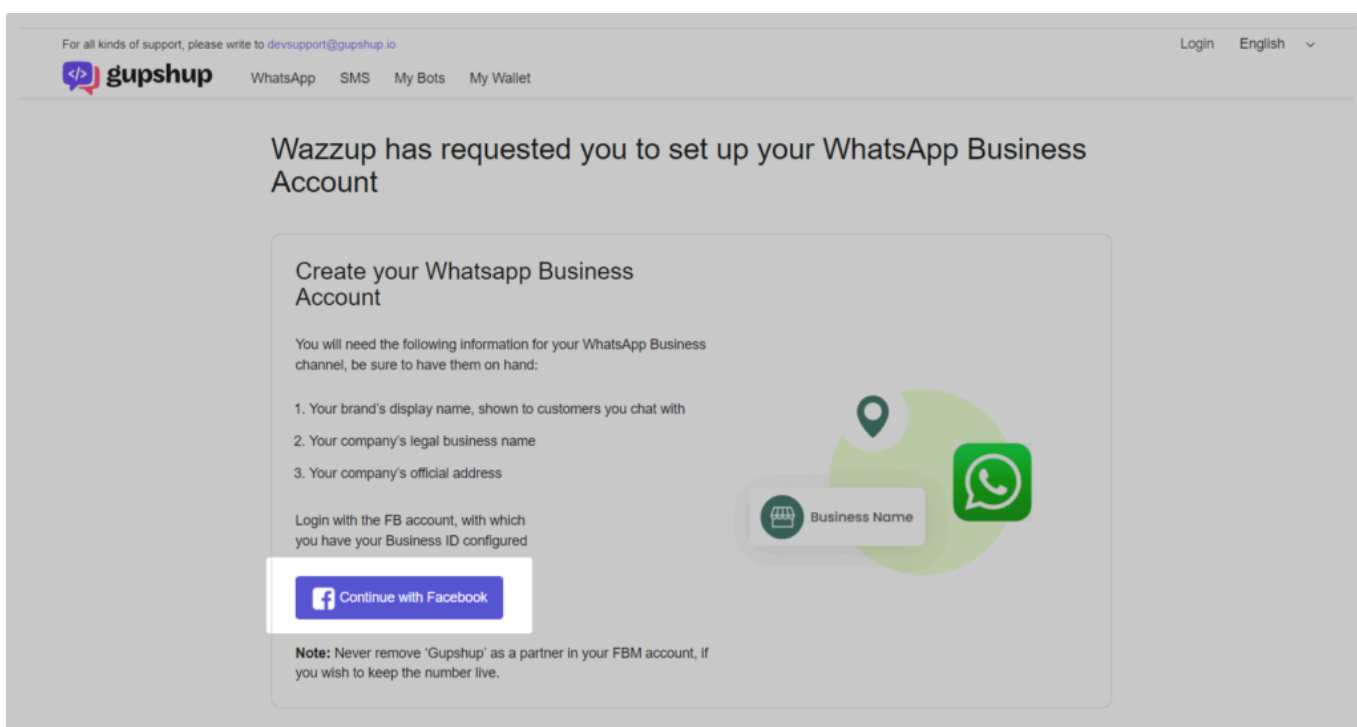
⚠️ Этот номер телефона зарегистрирован в аккаунте WhatsApp Business у другого поставщика бизнес-решений. Если вы продолжите, номер телефона будет перенесен в новый аккаунт WhatsApp Business у поставщика Gupshup. После регистрации вы не сможете отправлять и получать сообщения в предыдущем аккаунте. Подробнее.

Проверьте, что телефон с номером WABA включен и на связи → нажмите «Далее».

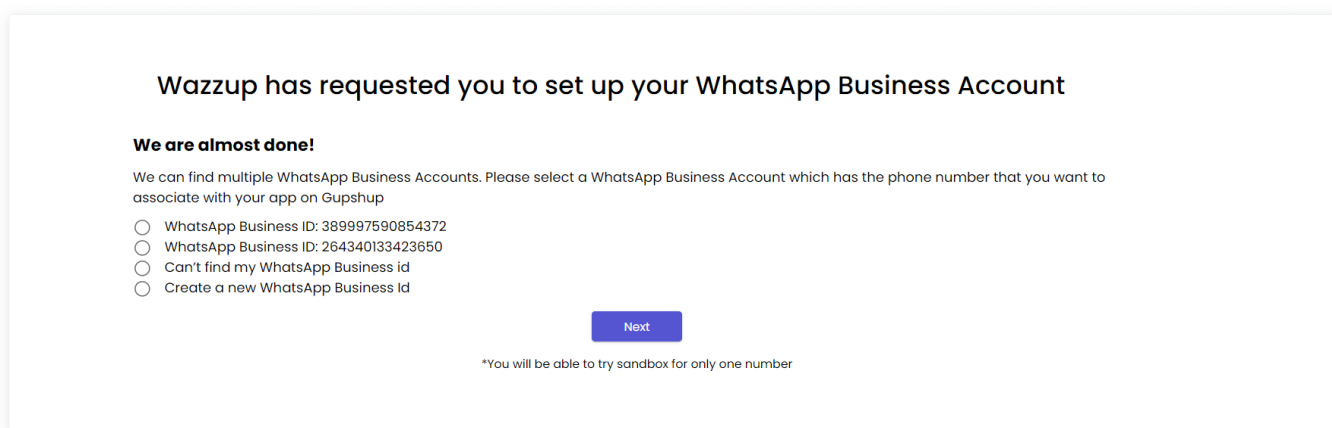
Перед тем, как отправлять код или принять звонок, убедитесь, что телефон работает, на нем есть связь. Следующий код Facebook может отправлять до 3 часов.

8. Введите код и нажмите «Далее» → потом «Продолжить» → и «Завершить».

9. Окно с Facebook закроется. На экране останется вкладка, которая открылась еще в начале. Вот эта:



Вкладка автоматически обновится. На экране появится список ваших аккаунтов WhatsApp Business или выбор номеров, как в пункте 10.

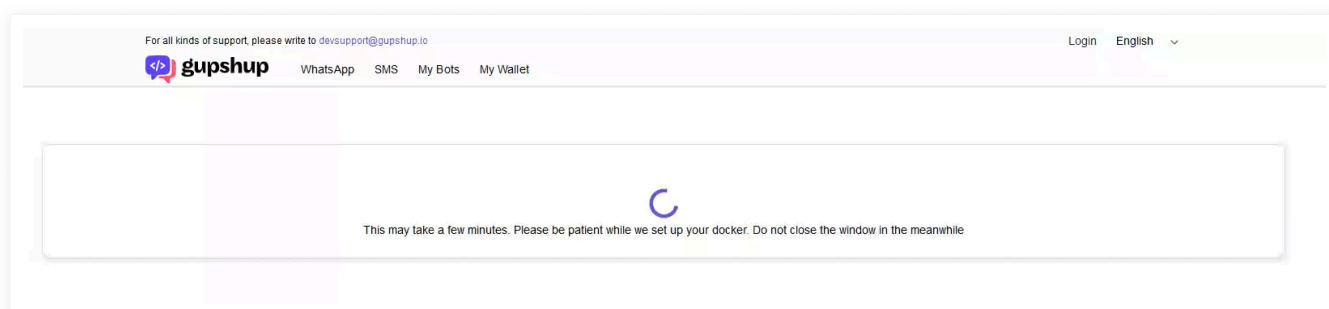


Аккаунты отличаются по ID. Выберите новый, который создали на пятом шаге. Чтобы понять, где он, посмотрите на скриншот со списком аккаунтов WhatsApp Business, который сделали на том же пятом шаге. Вам нужен аккаунт с тем ID, которого нет на скриншоте.

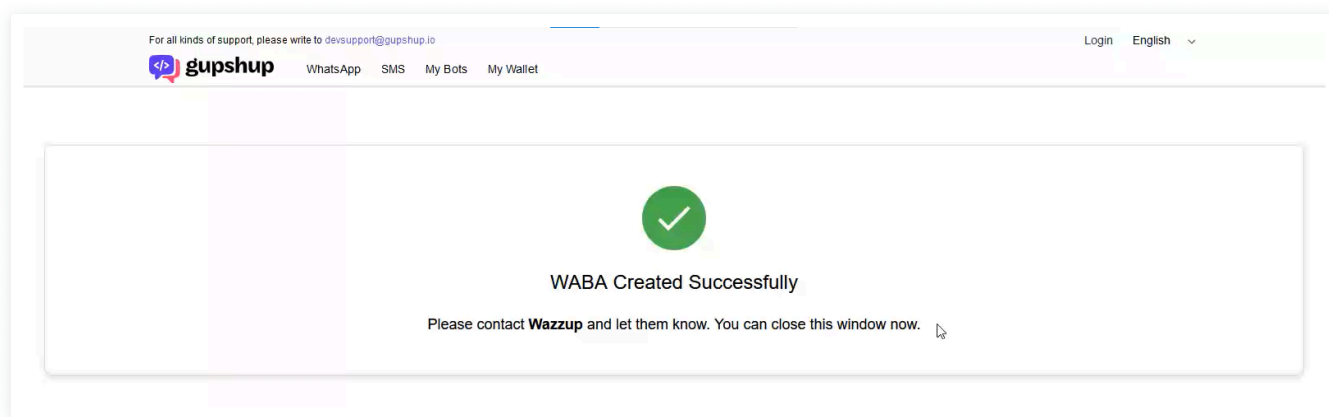
Когда выберете нужный аккаунт, нажмите Next.

10. Выберите номер телефона вашего канала → нажмите Confirm → и еще раз Confirm.

11. Увидите экран с загрузкой:



Дождитесь уведомления о том, что WABA подключена. Только после этого можете закрыть вкладку.



12. Готово! Где-то через 15 минут канал WABA будет в статусе «Активен»

2. Max

К Wazzup можно подключить сколько угодно номеров Max. На каждом номере чаты распределяются между нужными сотрудниками, а руководитель — контролирует переписки. Для подключения нужен телефон с номером, на который зарегистрирован аккаунт в мессенджере Max.

Как подключить Max к Wazzup

Если у вас включен дополнительный пароль защиты (двухфакторная аутентификация), отключите пароль в разделе «Приватность» перед тем, как начнете добавлять канал

1. Зайдите в раздел «Каналы» → «Добавить канал».
2. Выберите Max.
3. Введите номер телефона, который зарегистрирован в Max → нажмите «Получить код».

Добавление канала

Max

Введите номер телефона, к которому привязан ваш аккаунт Max

Код

+ 7

Номер телефона

9111234567

ОТМЕНА

ПОЛУЧИТЬ КОД

4. На указанный номер должен прийти код в СМС. Введите его в личном кабинете → нажмите «Добавить»

Добавление канала

 Max

Введите СМС-код, который пришел на номер +79333994113

ОТМЕНАНАЗАДДОБАВИТЬ

Готово! Канал появится в списке каналов.

В течение 30 секунд загрузятся последние три диалога с сообщениями. Остальные чаты будут подгружаться, когда в них появятся новые сообщения: вы напишете клиенту или он напишет вам. Не загрузятся каналы, GigaChat, чат с Max, «Избранное».

Когда вы добавили свой первый канал Max, у вас есть три дня тестового периода. Вы можете бесплатно пользоваться сервисом и тестировать возможности без ограничений.

3. Instagram

Как подключить Instagram к Wazzup

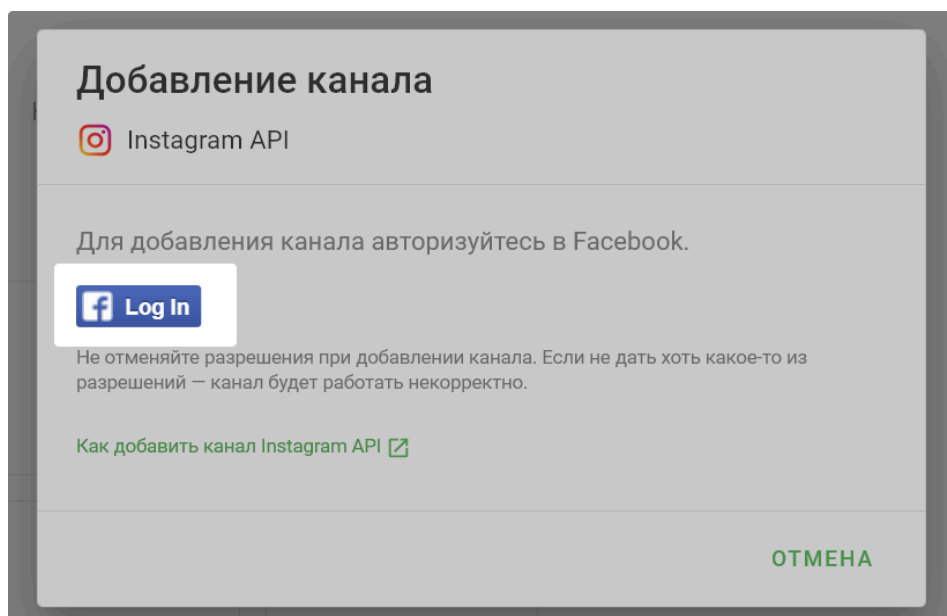
В Wazzup можно подключить только Instagram API — это официальное решение от Instagram. Просто добавляете канал — и спокойно общаетесь с клиентами. Через официальный аккаунт можно переписываться в директе и отвечать на комментарии.

Чтобы начать пользоваться сервисом — подключите канал.

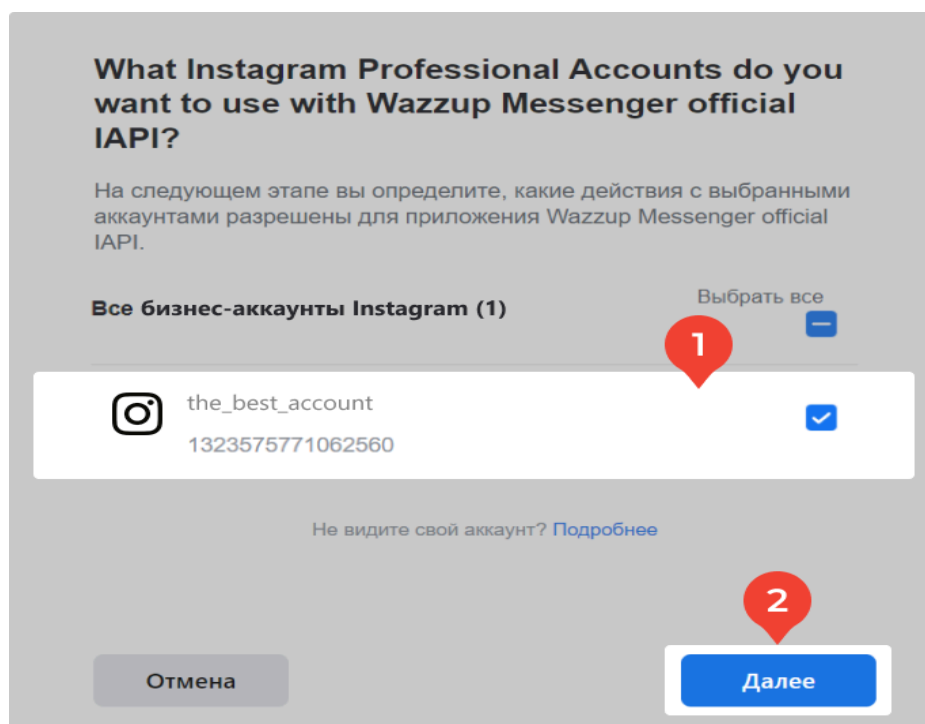
Добавить канал Instagram API вы сможете, если у вас есть бизнес-аккаунт Instagram, привязанный к бизнес-странице Facebook.

Чтобы подключить Instagram API, вам надо залогиниться в Facebook. Если вы в России включите VPN, иначе зайти в Facebook не получится.

1. Перейдите в раздел «Каналы» личного кабинета Wazzup.
2. Нажмите «Добавить канал» и выберите Instagram.
3. Нажмите «Log In». Откроется новое окно с Facebook.



4. Выберите профиль Facebook или авторизуйтесь по логину и паролю.
5. Выберите бизнес-аккаунт Instagram, для которого добавляете канал → «Далее». Можно выбрать сразу несколько аккаунтов.



6. Выберите бизнес-страницу Facebook, к которой привязан этот бизнес-аккаунт Instagram, и нажмите «Далее».

Какие Страницы вы хотите использовать с приложением Wazzup Messenger official IAPI?

На следующем этапе вы определите, что приложение Wazzup Messenger official IAPI может делать с выбранными Страницами.

Все Страницы (2) Выбрать все

	No Art 1323575771062560	☒
	Wazzup 108026042397171	☐

Отмена Назад Далее

7. Оставьте включенными все ползунки. Если что-то отключить и не дать какие-то права приложению Wazzup Messenger Official API — канал будет работать некорректно.

Нажмите «Готово» → немного подождите → нажмите «ОК».

Что разрешено делать приложению Wazzup Messenger official IAPI?

Приложение Wazzup Messenger official IAPI может работать неправильно, если вы выключите эти опции.

Получите email address
gmailgmail @gmail.com ДА

Доступ к профилю и публикациям аккаунта Instagram, связанного с вашей Страницей ДА

Получить доступ к профилю и публикациям в Instagram ДА

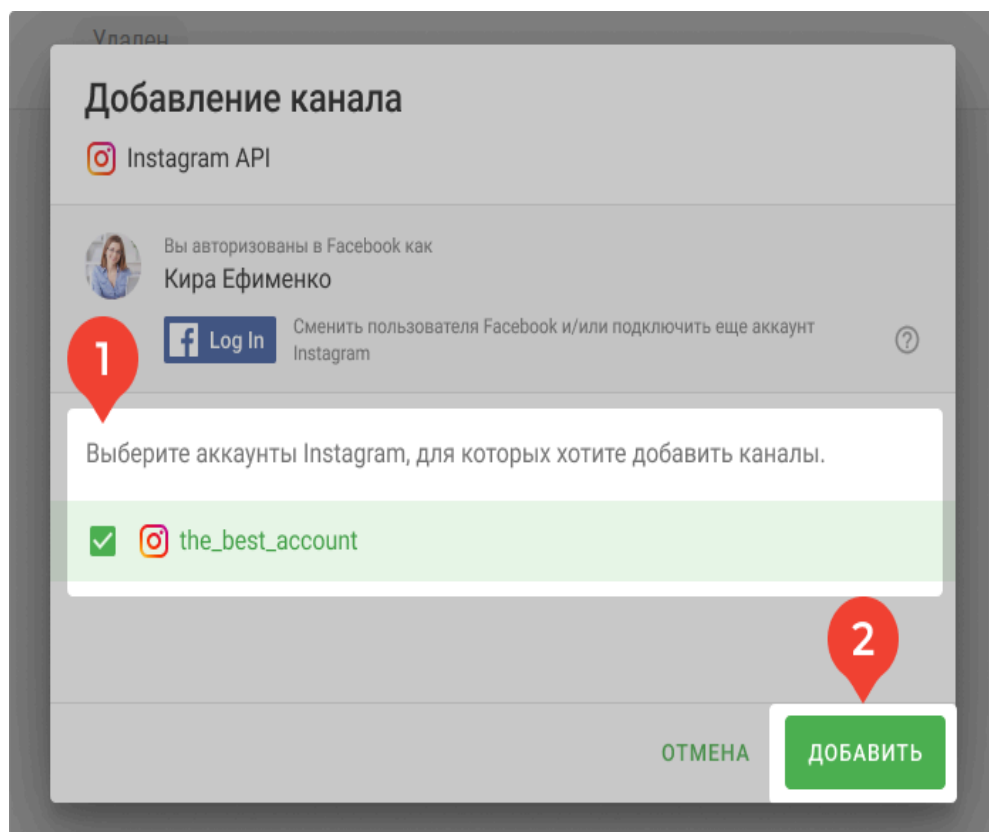
Управляйте комментариями аккаунта Instagram, подключенного к Странице ДА

Управление комментариями в публикациях Instagram ДА

Просмотр сообщений для аккаунта Instagram, подключенного к Странице и управление ими ДА

Отмена Назад Готово

8. Вернитесь на вкладку с личным кабинетом Wazzup. Выберите аккаунт Instagram, для которого надо создать канал, и нажмите «Добавить».



После добавления Instagram появится в списке каналов, а вы начнете получать сообщения из директа и комментарии под постами.

Чтобы продавцы не отвлекались на комментарии вроде «помогу заработать на крипте», а в CRM не создавались «мусорные» сделки — настройте фильтр комментариев или отключите их получение.

Когда вы добавили свой первый канал Instagram, у вас есть три дня на бесплатный тест. Если вам надо добавить несколько каналов — снова нажмите зеленую кнопку «Добавить канал» и выберите аккаунт для создания канала Instagram API.

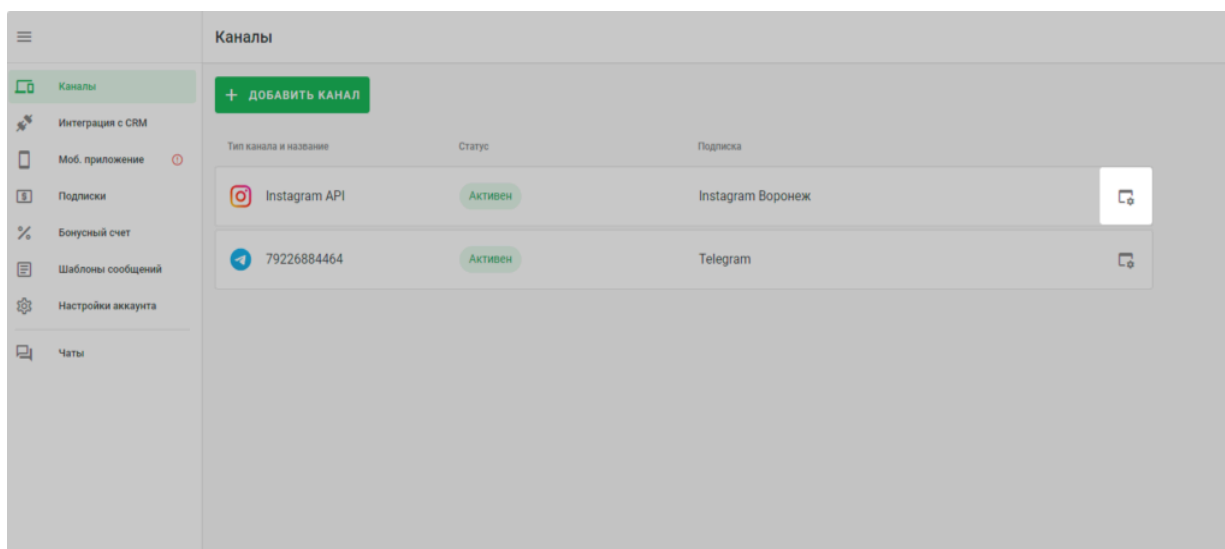
Настройка комментариев из Instagram

Из Instagram приходят не только сообщения в директ, но и комментарии. Каждый комментарий от нового пользователя создает сделку в CRM — продавец может ответить клиенту под постом или в директ.

Если вы не хотите получать комментарии из Instagram — отключите их и переписывайтесь с клиентами только в директе. Или настройте фильтры, чтобы получать только избранные комментарии.

Как отключить комментарии

1. Перейдите в раздел «Каналы» личного кабинета Wazzup.



2. Нажмите значок с шестеренкой справа в строке канала → откроется карточка канала.

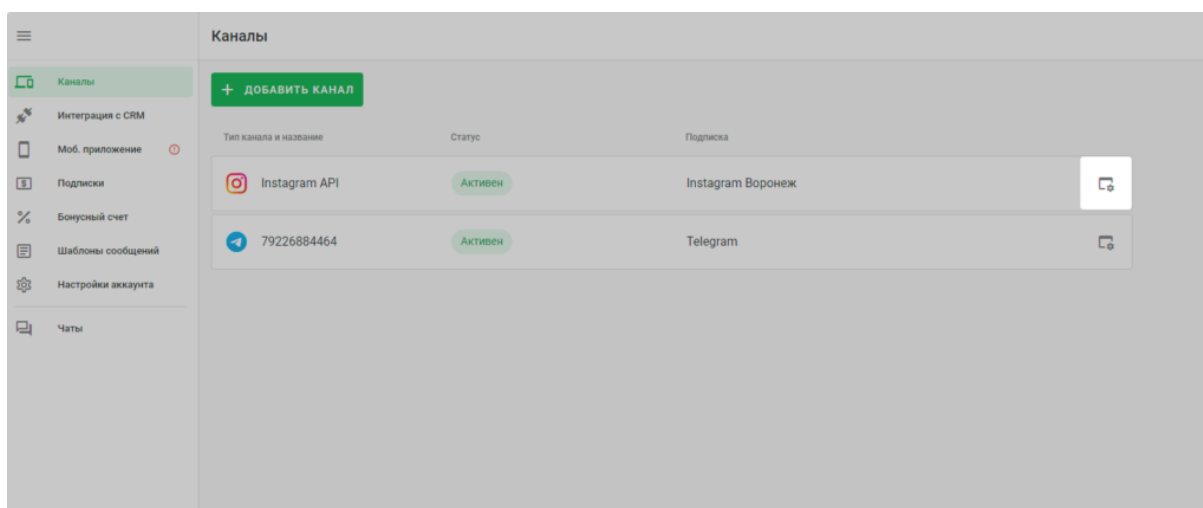
3. Выключите ползунок

Фильтр комментариев из Instagram

Чтобы продавцы не отвлекались на «мусорные» комментарии и тратили время только на заявки — настройте фильтры. Для этого:

1. Перейдите в раздел «Каналы» личного кабинета Wazzup.
2. Нажмите значок с шестеренкой справа в строке канала → откроется карточка канала. Фильтры комментариев настраиваются в п. 3-4.

Настройка комментариев из постов поможет сэкономить время сотрудников на обработку комментариев.



Если у вас есть посты, из которых вы не хотите получать комментарии → выберите «Из всех, кроме перечисленных» и вставьте в поле ввода ссылки на посты.

Если вы редко выкладываете посты, направленные на сбор заявок → выберите «Только из перечисленных» и вставьте ссылки на продающие посты.

Если вы хотите получать все комментарии → выберите «Из всех, кроме перечисленных» и оставьте поле «Ссылки на посты» пустым.

Фильтр от спам-комментариев

Под постами в Instagram часто появляются эмодзи и комментарии, в которых подписчики выражают свое мнение, а не желание купить. Чтобы сотрудники не тратили время на обработку чужих эмоций — настройте фильтр.

Изначально в фильтр добавлены слова «круть», «шикарно» и «великолепно». Вы можете их удалить и добавить свои. Если комментарии содержат любое из слов в фильтре — они не попадут в CRM.

Не забудьте нажать «Сохранить» на верхней панели карточки канала после любых изменений в настройка.

4. Telegram

К Wazzup можно подключить сколько угодно аккаунтов Telegram. На каждом аккаунте чаты распределяются между нужными сотрудниками, а руководитель — контролирует переписки.

Если у вас еще нет аккаунта Telegram, зарегистрируйте его на тот номер, на который уже звонят клиенты. Тогда они смогут звонить и писать на один номер.

Как подключить Telegram в Wazzup

1. Зайдите в раздел «Каналы» → «Добавить канал».
2. Выберите Telegram → Telegram Personal.
3. Отсканируйте QR-код. Если у вас включена двухфакторная аутентификация — введите пароль → «Готово».

После добавления канал появится в «Списке каналов». В течение 30 секунд загрузятся последние три диалога с сообщениями. Остальные чаты будут подгружаться, когда в них появятся новые сообщения: вы напишете клиенту или он напишет вам.

Если планируете работать с групповыми чатами Telegram, сделайте чат публичным до того, как отправлять первое сообщение. После этого, если понадобится, сможете закрыть его обратно.

Как подключить Telegram Bot

Telegram Bot нужен для того, чтобы клиенты могли писать вам в телегу. На новые сообщения будут создаваться сделки, а переписка — сохранится в CRM.

С этого канала нельзя писать клиентам первым. Если вам нужна такая возможность — подключите Telegram Personal

Как подключить:

- Зайдите в раздел «Каналы» → «Добавить канал».
- Выберите Telegram Bot.
- Вставьте токен бота → «Добавить».

Канал добавится в «Список каналов». Чаты появятся, как только клиенты начнут вам писать.

5. ВКонтакте

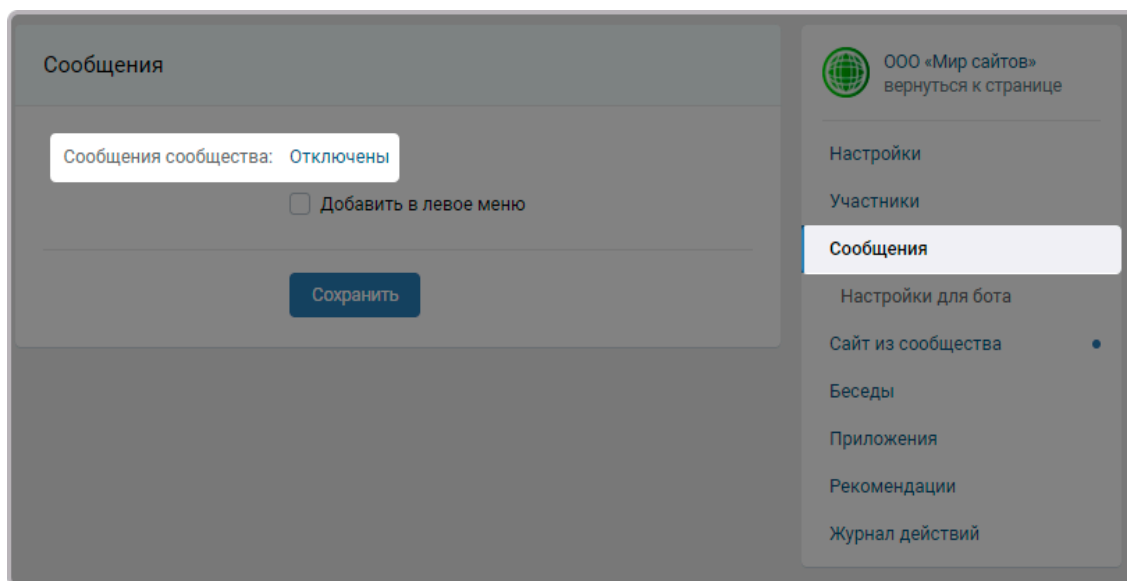
К Wazzup можно подключить сколько угодно сообществ ВКонтакте. Добавить сообщество может только его администратор.

Обращения в личку сообщества и комментарии под постами попадут в CRM. Там продавец сможет отвечать клиентам, а руководитель — смотреть, о чем и как переписываются менеджеры.

Подключить ВКонтакте к Открытым линиям Битрикс24 — нельзя, но вы можете работать через наши чаты в CRM — в них есть всё необходимое.

Как подключить ВКонтакте в Wazzup

1. Зайдите в «Управление» в правой части страницы сообщества ВКонтакте.
2. Выберите «Сообщения» в меню справа:



3. Включите «Сообщения сообщества».
4. Зайдите в личный кабинет Wazzup в раздел «Каналы» → «Добавить канал».
5. Выберите ВКонтакте → «Авторизоваться».
6. Авторизуйтесь ВКонтакте и разрешите доступ к вашему аккаунту.
7. Выберите сообщество ВКонтакте, для которого хотите добавить канал → разрешите доступ к

сообществу. На экране появится просьба не копировать ссылку в адресной строке → скопируйте ссылку. Чтобы скопировать ссылку в Яндекс.Браузере и Safari, кликните правой кнопкой мыши по адресной строке → скопировать адрес.

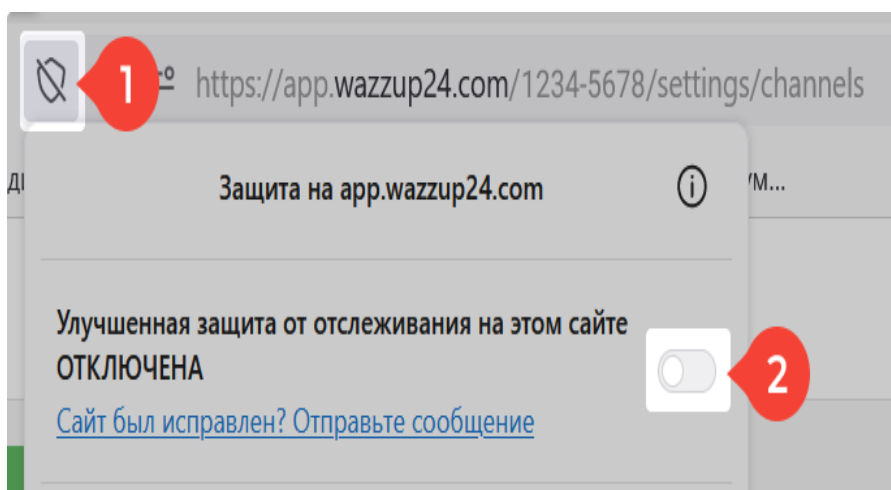
8. Вернитесь в Wazzup и вставьте ссылку → «Добавить».

После добавления канал появится в «Списке каналов» и загрузятся диалоги за последние 7 дней.

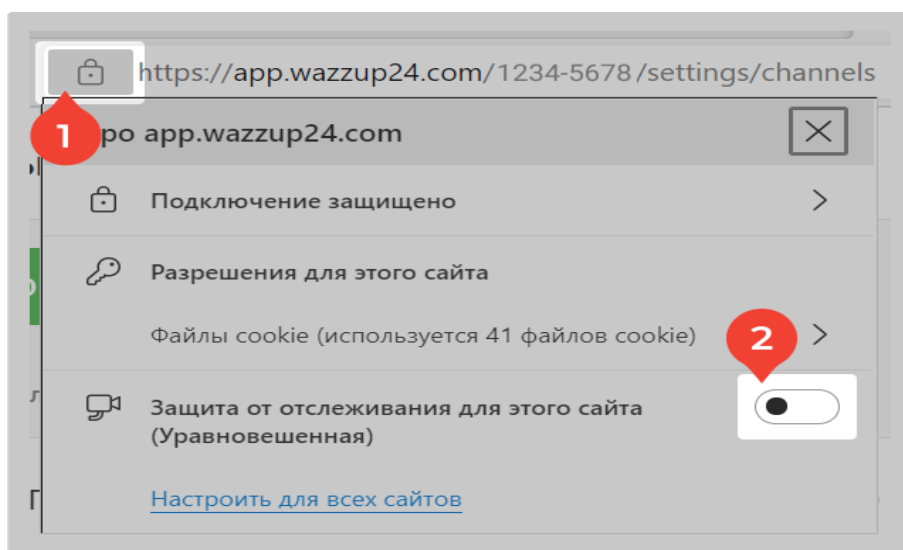
Если не получается авторизоваться в Mozilla Firefox и Microsoft Edge

Нажмите на значок блокировки в начале адресной строки и отключите защиту от отслеживания как показано на скринах.

Mozilla Firefox



Microsoft Edge



6. Авито

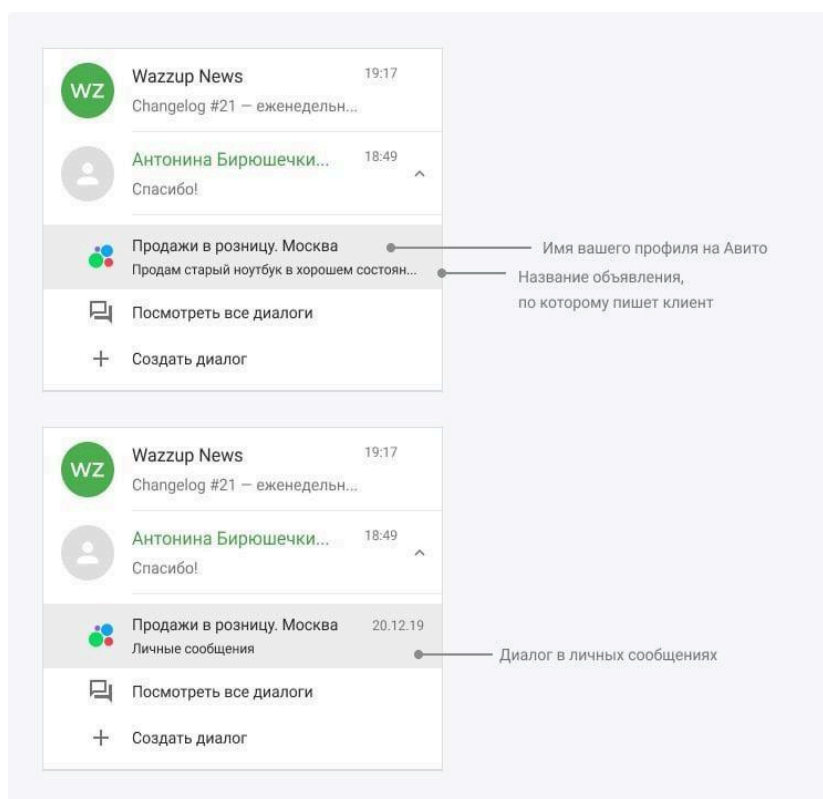
К Wazzup можно подключить сколько угодно профилей Avito.

1. Зайдите в раздел «Каналы» → «Добавить канал».
2. Выберите Avito.
3. Откроется окно для авторизации. Авторизуйтесь в нужном профиле Avito и дайте Wazzup все разрешения.
4. Нажмите «Продолжить».

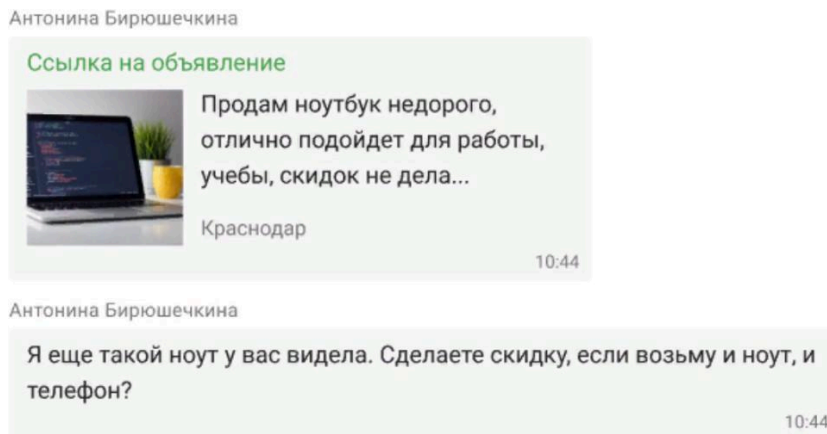
Новый канал появится в списке, в чаты подтянутся три последних переписки. Чтобы все протестировать, у вас будет три бесплатных дня.

Как работают чаты на каналах Avito

На каналах Avito есть два вида чатов — чат по объявлению и чат в личных сообщениях.



Если клиент отправил вам в личные сообщения объявление и задал по нему вопрос, это будет выглядеть так:



В чатах не отображаются сообщения о пропущенных звонках. Увидеть сообщение о пропущенном можно только в приложении Avito.

С канала Avito нельзя писать первым клиенту, с которым еще нет диалога.

Как включить личные сообщения в Avito

Поменяйте категорию профиля с личного на профессиональный: откройте профиль Avito → «Управление профилем» → «Выбор категории».

Укажите категорию профиля, название компании. Дождитесь, пока Avito проверит имя, затем заполните несколько полей с информацией о компании — и готово.

Как создаются сделки и контакты по сообщениям в Avito

На первое сообщение по каждому объявлению создается новый контакт, сделка и чат. Например, если клиент напишет по двум разным объявлениям — в CRM будет два разных контакта этого клиента. В имени каждого контакта будет указано имя клиента и название объявления, по которому он писал. Для работы по этим объявлениям создадутся две разные сделки.

Если сделку закрыли, а клиент написал опять по тому же объявлению — ни новый контакт, ни новая сделка не создадутся. Сообщение отобразится в рамках того же диалога.

По первому входящему в личные сообщения тоже создается отдельный контакт, сделка и диалог. Следующие личные сообщения будут приходить от уже существующего контакта.

7. Viber

К Wazzup можно подключить сколько угодно номеров Viber. На каждом номере чаты распределяются между нужными сотрудниками, а руководитель — контролирует переписки.

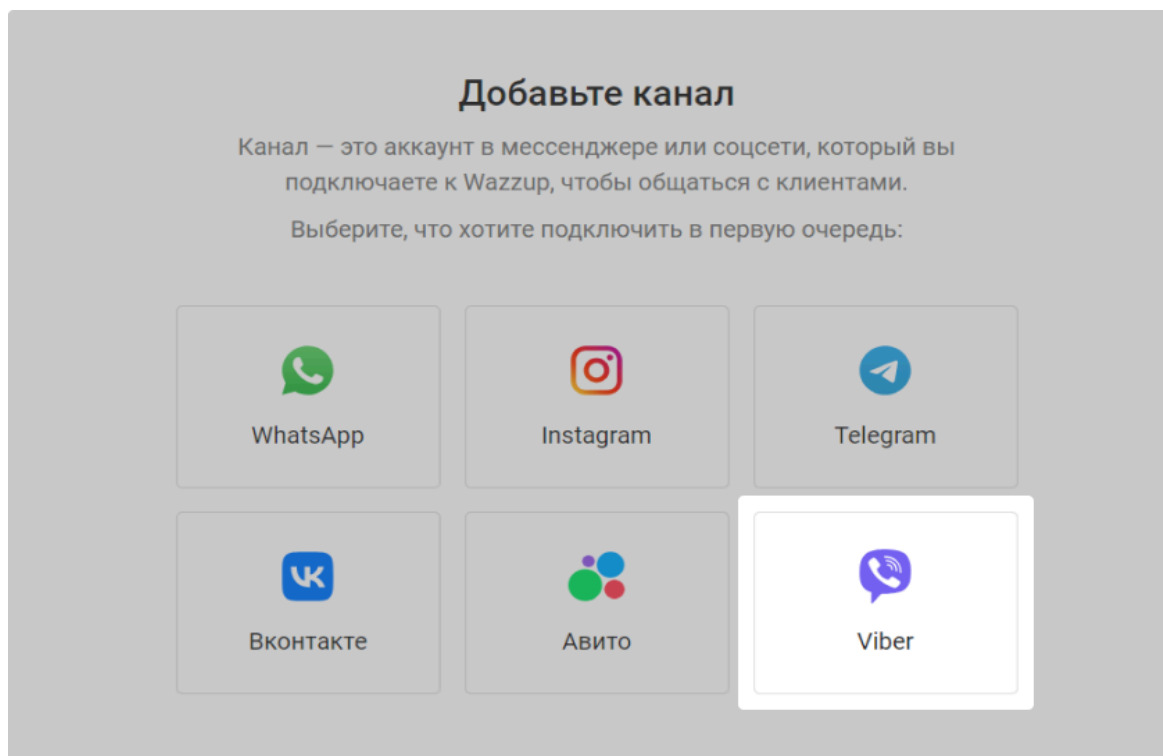
Если у вас еще нет аккаунта Viber, зарегистрируйте его на тот номер, на который уже звонят клиенты. Тогда они смогут звонить и писать на один номер.

Если вы зарегистрировали аккаунт Viber только что, советуем в течение суток переписываться в мессенджере с телефона. Достаточно пообщаться с 10-15 людьми, писать можно что и кому угодно. Если подключить новый номер к Wazzup сразу — есть риск, что его забанят.

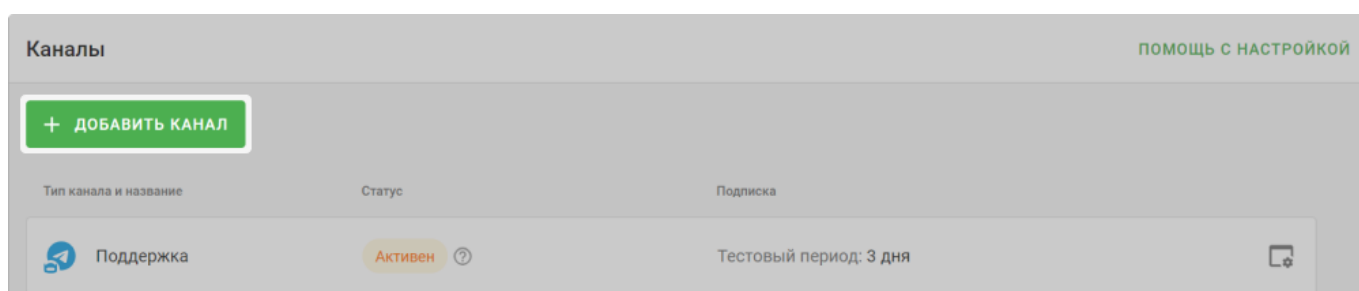
Как подключить Viber в Wazzup

Когда на номере появились активные чаты:

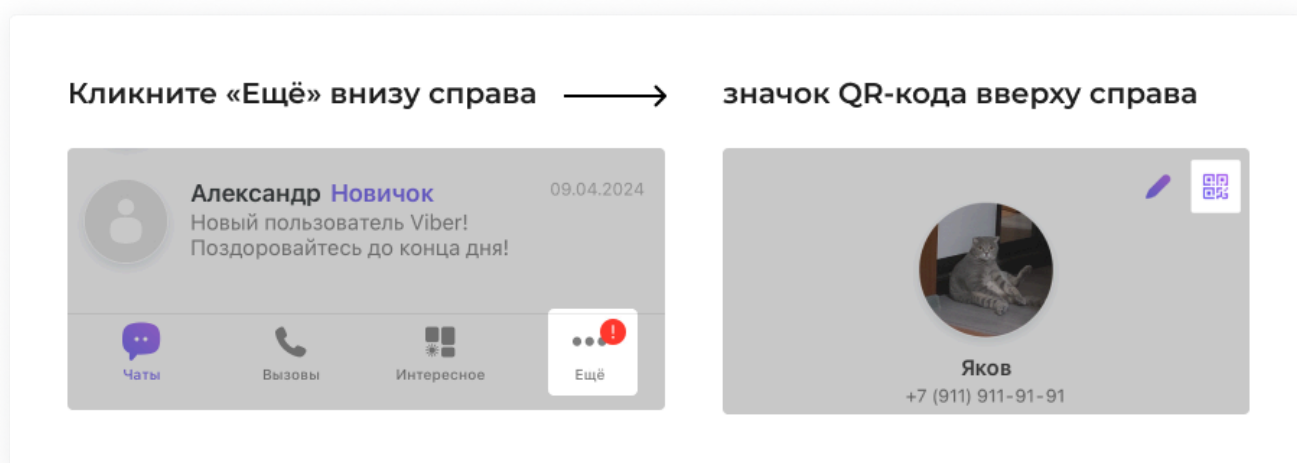
1. Зайдите в раздел «Каналы» в личном кабинете Wazzup.
2. Если подключаете канал впервые, выберите Viber.



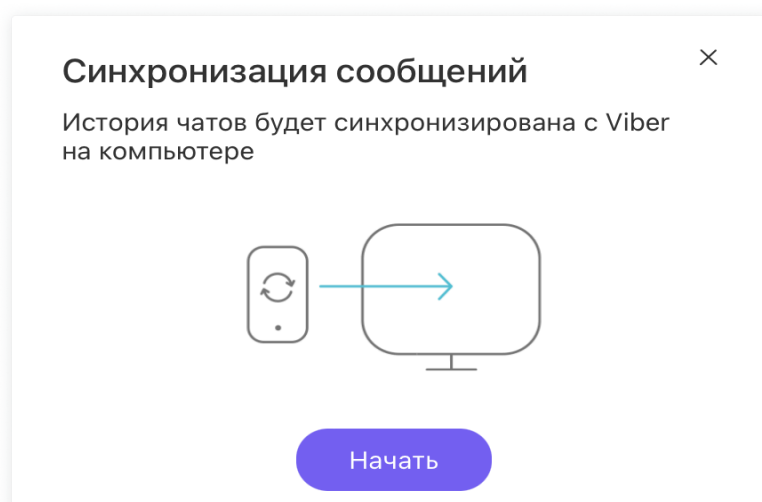
Если к Wazzup уже подключены мессенджеры, нажмите «Добавить канал» → выберите Viber.



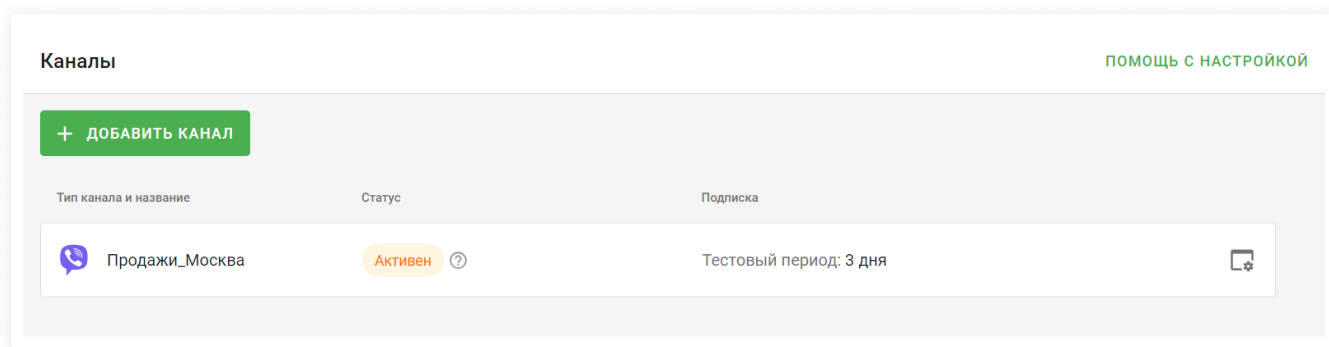
3. Отсканируйте QR-код: в приложении Viber на телефоне нажмите «Ещё» справа внизу → значок QR-кода в правом верхнем углу.



4. Через несколько секунд придет уведомление, что вы вошли в учетную запись с нового устройства. В приложении на телефоне появится предложение синхронизировать чаты — нажмите «Начать».



Готово — в разделе «Каналы» появится Viber.



Загрузятся последние три диалога с сообщениями. Остальные чаты будут подгружаться, когда в них появятся новые сообщения: вы напишете клиенту или он напишет вам.

Когда вы добавили свой первый канал Viber, у вас есть три дня тестового периода. Вы можете бесплатно пользоваться сервисом и тестировать возможности без ограничений.

Потом действуют такие тарифы: — Pro. Можно писать первым, лимит — 500 диалогов в месяц, 3000 ₺ или 18000 ₺ в месяц — Max. без ограничений, 6000 ₺ или 36000 ₺ в месяц

Шаг 2. Подключите Wazzup к CRM

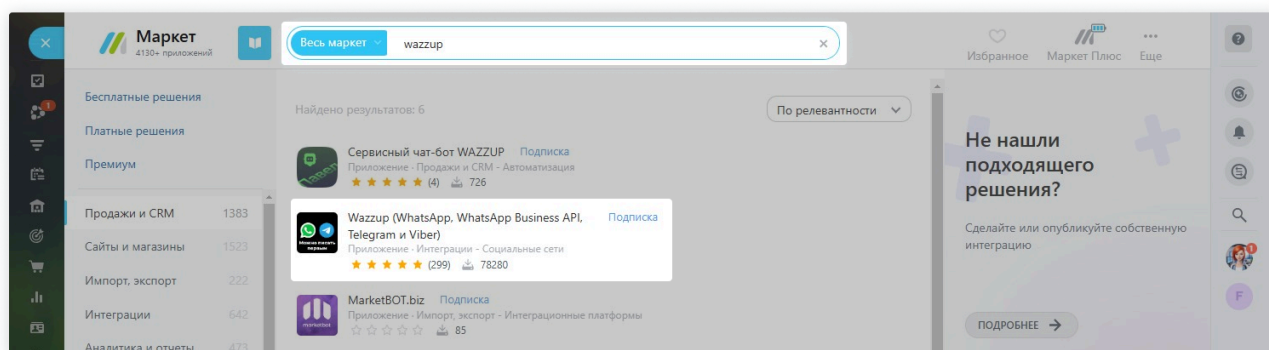
1. Битрикс24

Как подключить Битрикс24

Чтобы подключить интеграцию с Wazzup, вам нужна активная подписка на маркет в Битрикс24. Перед началом настройки убедитесь, что ваша подписка активна.

Как подключить Wazzup из маркетплейса Битрикс24

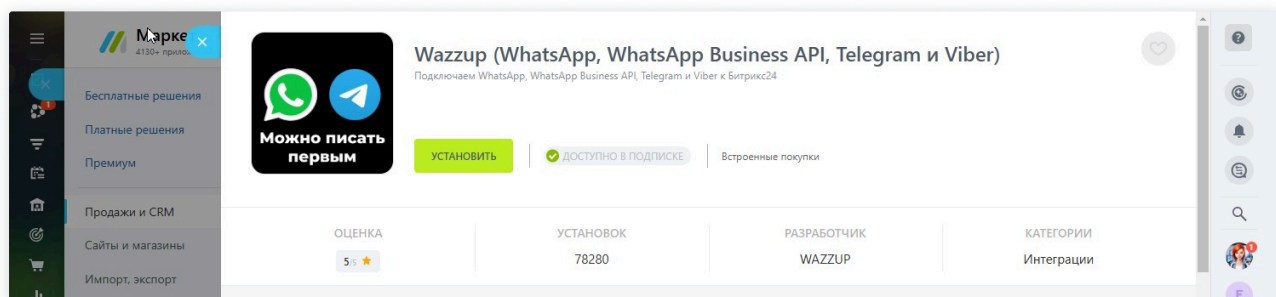
1. Откройте аккаунт в Битрикс24. В сайдбаре слева перейдите в раздел «Приложения» → «Маркет».
2. В поисковую строку введите название приложения «Wazzup» и выберите Wazzup (WhatsApp, WhatsApp Business API, Telegram, Viber).



Установить может только пользователь с правами администратора аккаунта Битрикс24. Если администратор аккаунта сменится — интеграция перестанет работать и ее придется переустановить.

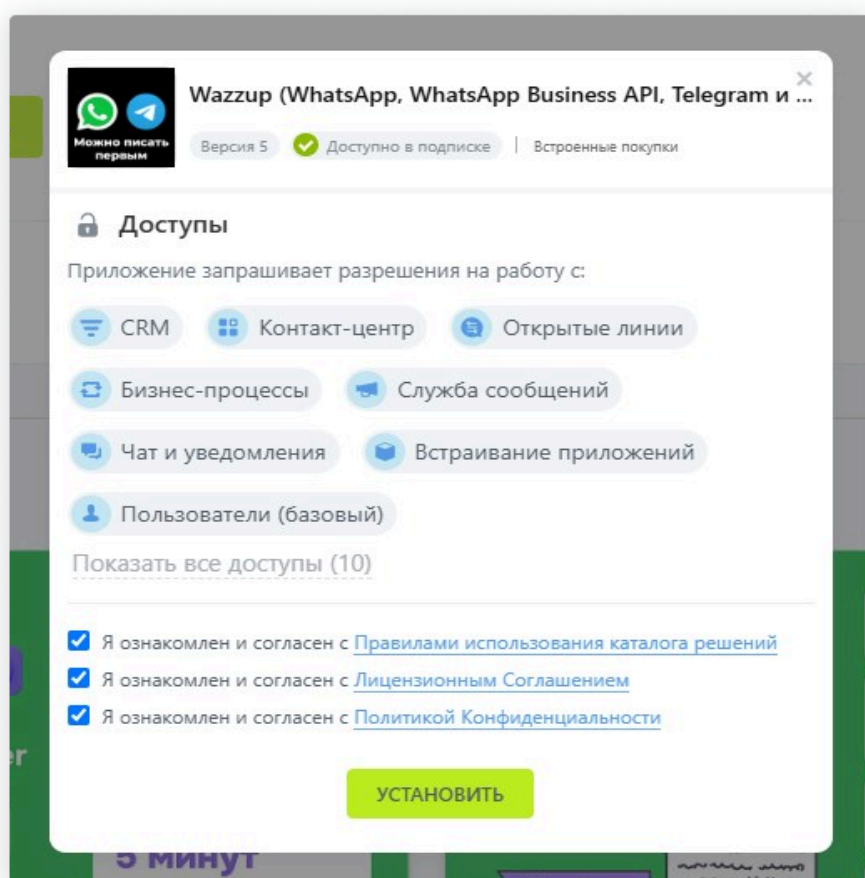
При смене домена на портале Битрикс24, в личном кабинете Wazzup необходимо будет удалить старую интеграцию, а затем установить новую интеграцию с обновленным доменом.

3. В открывшемся окне нажмите «Установить».

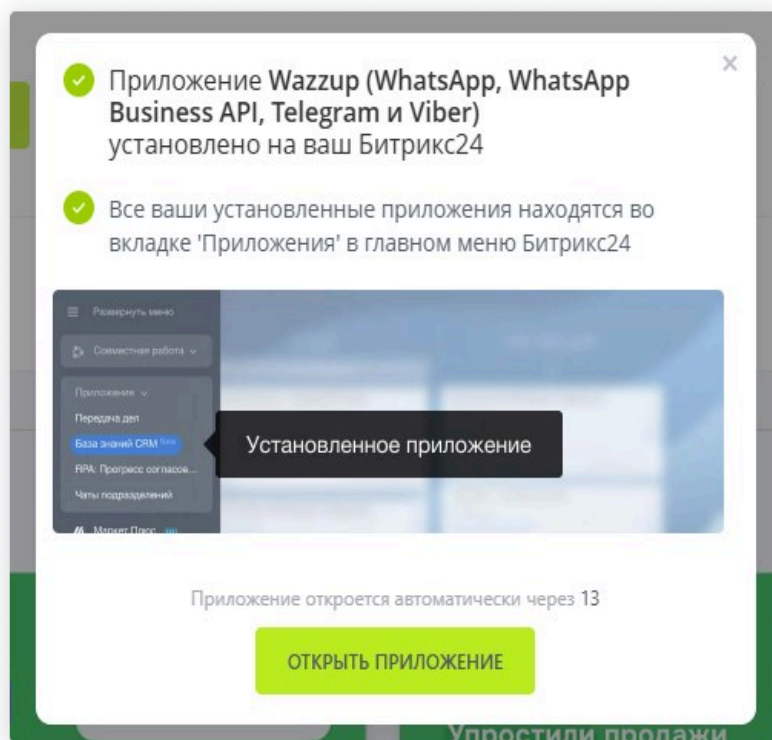


4. Ознакомьтесь с информацией в появившемся окне, правилами использования каталога решений, лицензионным соглашением и политикой конфиденциальности.

Затем нажмите «Установить».

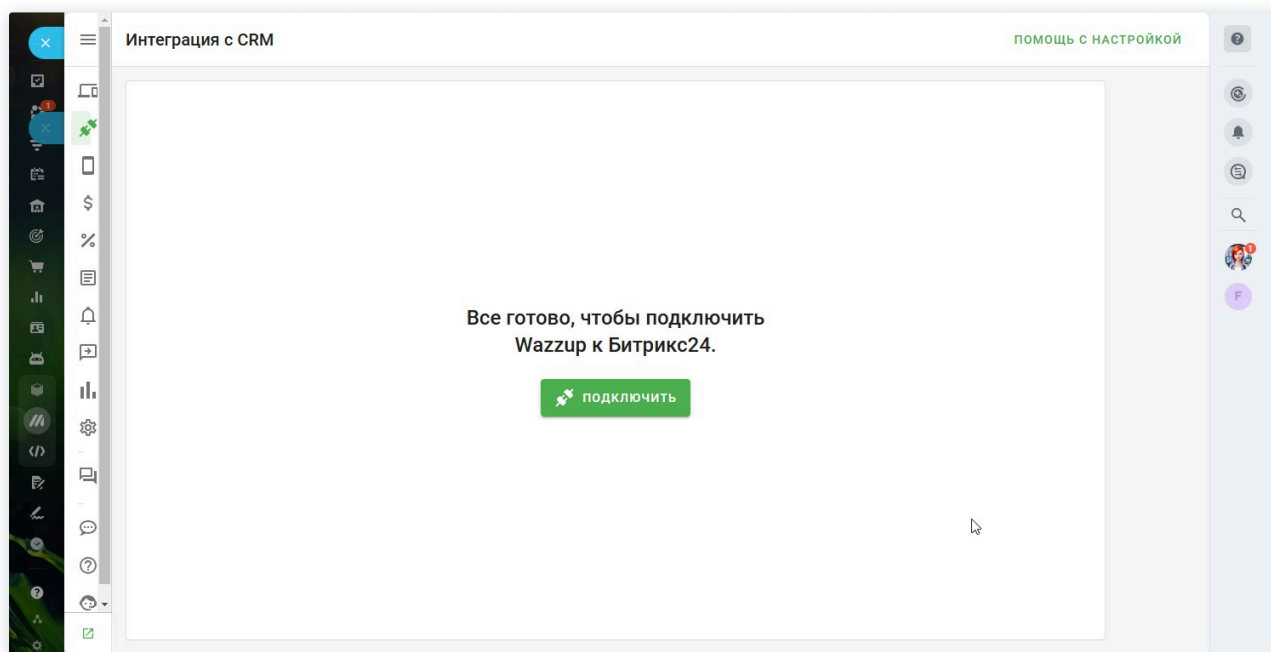


5. Нажмите «Открыть приложение».

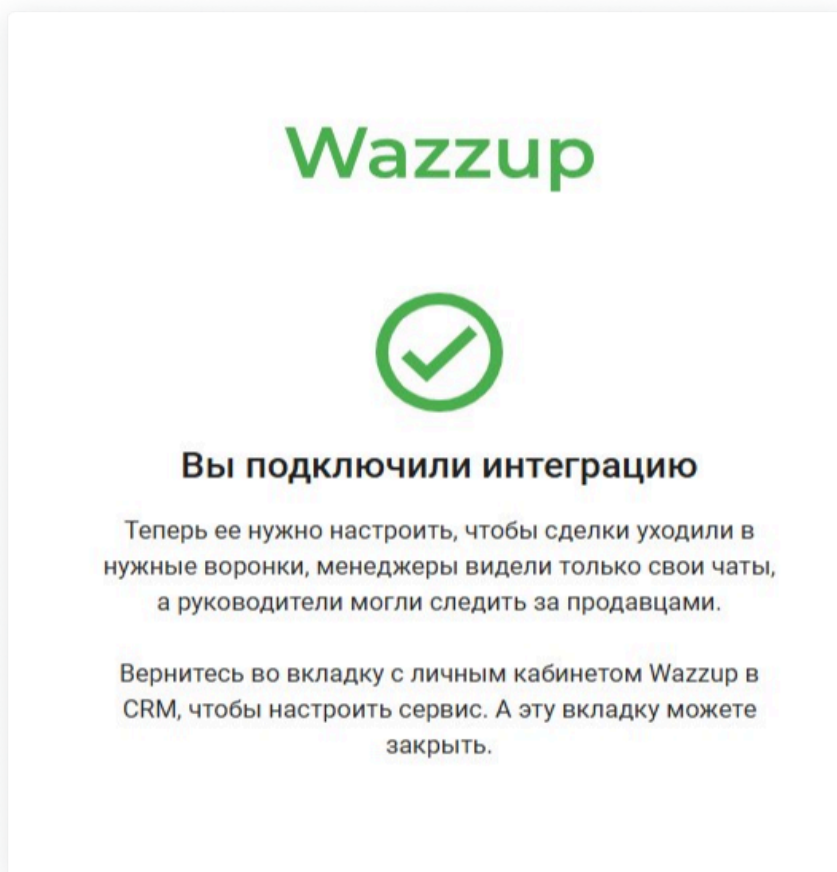


6. В Битрикс24 откроется личный кабинет Wazzup. Залогиньтесь или зарегистрируйтесь в личном кабинете.

7. После откроется раздел «Интеграция с CRM» → нажмите «Подключить».



Откроется новая вкладка с уведомлением об успешном подключении.

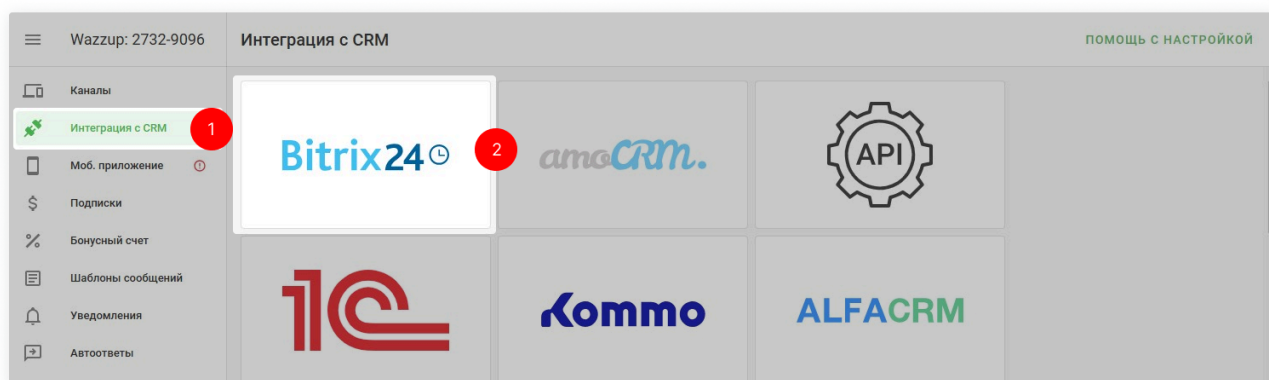


8. Вы подключили Wazzup из маркета Битрикс24.

Если вы еще не подключали мессенджеры, их нужно подключить во вкладке «Каналы».

Как подключить Битрикс24 из Wazzup

1. Откройте аккаунт Wazzup и перейдите в раздел «Интеграция с CRM» → выберите «Битрикс24».



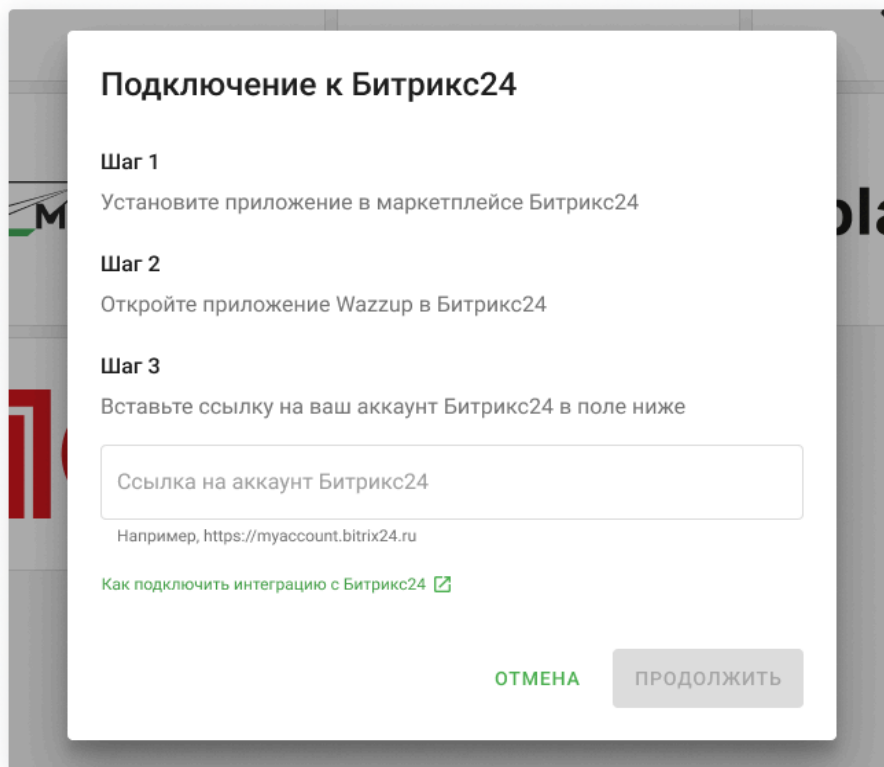
2. Чтобы подключить Wazzup к Битрикс24, выполните шаги 1–5, описанные выше.

Начните с установки приложения в маркетплейсе Битрикс24.

После нажатия «Открыть приложение» в Битрикс24 вернитесь в Wazzup.

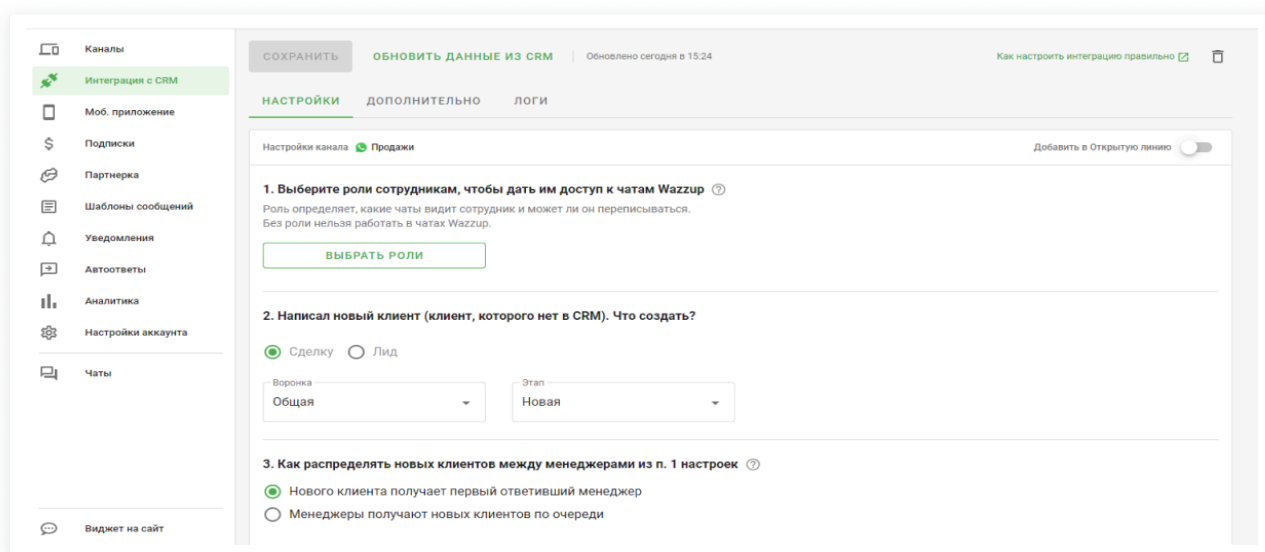
Вставьте ссылку на ваш аккаунт Битрикс24, нажмите «Подтвердить», а затем — «Подключить».

3. После этого откроется новая вкладка с уведомлением об успешном подключении.



Настройте интеграцию с Битрикс24

После подключения настройки отображаются во вкладке «Интеграция с CRM». Там мы настраиваем, какие чаты будут видеть продавцы и как клиенты будут распределяться между ними.

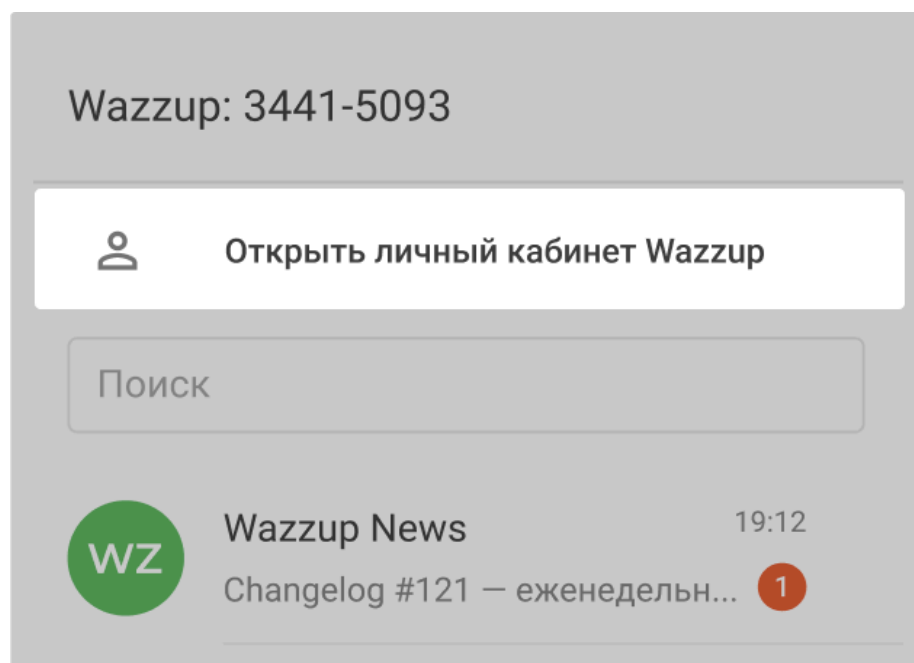


Как настроить интеграцию в Wazzup прямо из CRM

Администратор Битрикс24, который установил Wazzup в CRM, может настраивать работу сервиса прямо в Битрикс.

Для этого нужно перейти в чаты Wazzup из левого меню Битрикс24 → нажать «Открыть личный кабинет Wazzup» → залогиниться.

В личном кабинете внутри Битрикс доступно все то же, что и в кабинете в отдельной вкладке. Например, который открываете на нашем сайте.



Выберите, в каких чатах переписываться

Сначала решите, как хотите переписываться с канала в Битрикс24: в чатах Wazzup или Открытых линиях (ОЛ). Это повлияет на настройки интеграции.

Что выбрать: Wazzup или Открытые линии

В Wazzup удобнее работать продавцам: тут есть статусы сообщений, запись голосовых, можно цитировать сообщения. Чаты Wazzup поддерживают больше мессенджеров: здесь можно работать в WhatsApp Business API и отвечать на комментарии в Instagram. А еще их проще и быстрее настроить.

Открытые линии удобны для работы поддержки, которая не ведет CRM, а работает только с обращениями: там можно передавать клиента другому сотруднику прямо в чате. А еще — видеть

более подробную статистику по работе отдела.

Если будете общаться в чатах Wazzup, переходите к первой настройке «Выберите роли сотрудников». Если в Открытой линии — добавьте канал в ОЛ.

Выберите роли сотрудников

Роль определяет права сотрудника: какие чаты он видит и может ли он переписываться с клиентами. Чтобы назначить роли, нажмите «Выбрать роли» → откроется модальное окно со списком всех сотрудников из CRM. Если в списке отображаются не все сотрудники или воронки, нажмите «Обновить данные из CRM» — все подтянется. Для каждого сотрудника выберите одну из ролей:

- «Менеджер» — может написать только тем клиентам, за которых он назначен ответственным в CRM. Не видит переписку других.
- «Руководитель» — видит все переписки и может написать любому клиенту.
- «Контроль качества» — видит все переписки, но не может ничего написать клиентам.

Мы рекомендуем поставить роль «Руководитель» администратору CRM, который устанавливает интеграцию. Она лучше всего подходит для тестирования сервиса. После тестирования сможете поменять или вовсе отключить роль админу.

Включите ползунок «Получает новых клиентов» тем сотрудникам, на которых нужно создавать сделки, когда напишут новые клиенты. Нажимаем «Применить» → «Готово».

Выбор ролей: укажите права доступа к чатам Как распределить роли ☒

Продажи оптом

Поиск по сотрудникам

Имя сотрудника	Контроль качества [?]	Менеджер [?]	Руководитель [?]	Получает новых клиентов [?]
Выбрать роль для всех	☐	☒	☐	☒
Андрей Андреев (админ)	☐	☒	☐	☒
Артур Богдасорян	☐	☒	☐	☒
Борис Борисович	☐	☒	☐	☒
Роман Костин	☐	☒	☐	☒

ОТМЕНА **ПРИМЕНИТЬ**

Написал новый клиент (клиент, которого нет в CRM). Что создать?

Когда пишет новый клиент, которого еще нет в CRM, сервис автоматически создает либо контакт и сделку, либо лид. Здесь мы выбираем, что нужно создать. Если сделку, то где именно.

Как распределять новых клиентов между менеджерами из п. 1 настроек

Нового клиента получает первый ответивший менеджер. Когда напишет новый клиент — уведомления получают все продавцы из п.1 настроек, у которых включен ползунок «Получает новых клиентов».

Первый ответивший продавец станет ответственным в CRM. Все остальные менеджеры перестанут видеть сообщения от этого клиента и не будут на них отвлекаться

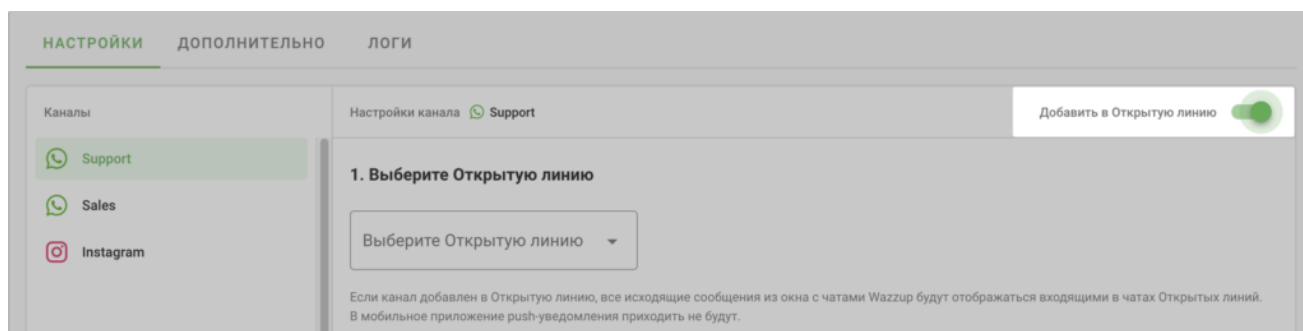
Менеджер получает новых клиентов по очереди. Когда напишет новый клиент, сервис автоматически сделает ответственным одного из продавцов, у которых включен ползунок «Получает новых клиентов» в п.1 настроек. Остальные продавцы сообщения от этого клиента не увидят.

Таким образом, менеджеры будут получать новых клиентов по очереди и не будут отвлекаться на чужие переписки.

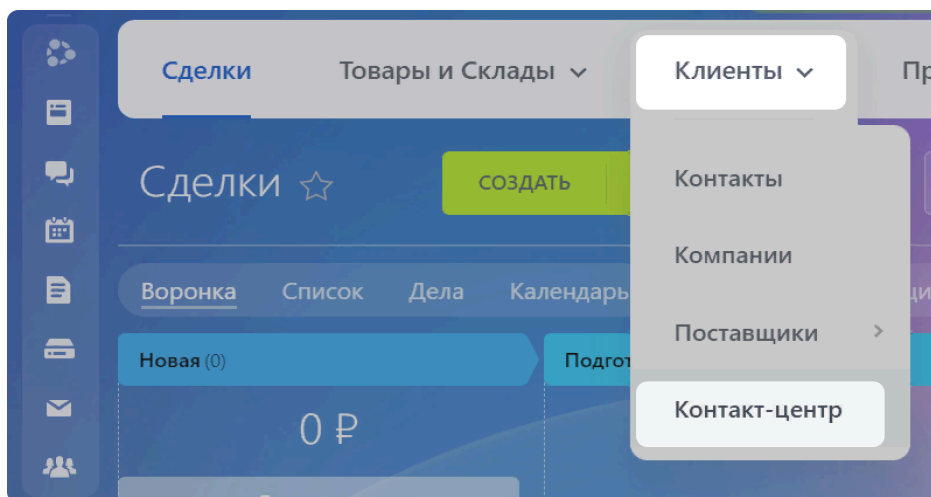
Чтобы распределять клиентов по очереди, включите переключатель «Получает новых клиентов» хотя бы одному сотруднику — без этого система не начнет распределять сделки.

Как настроить интеграцию при работе с Открытыми линиями

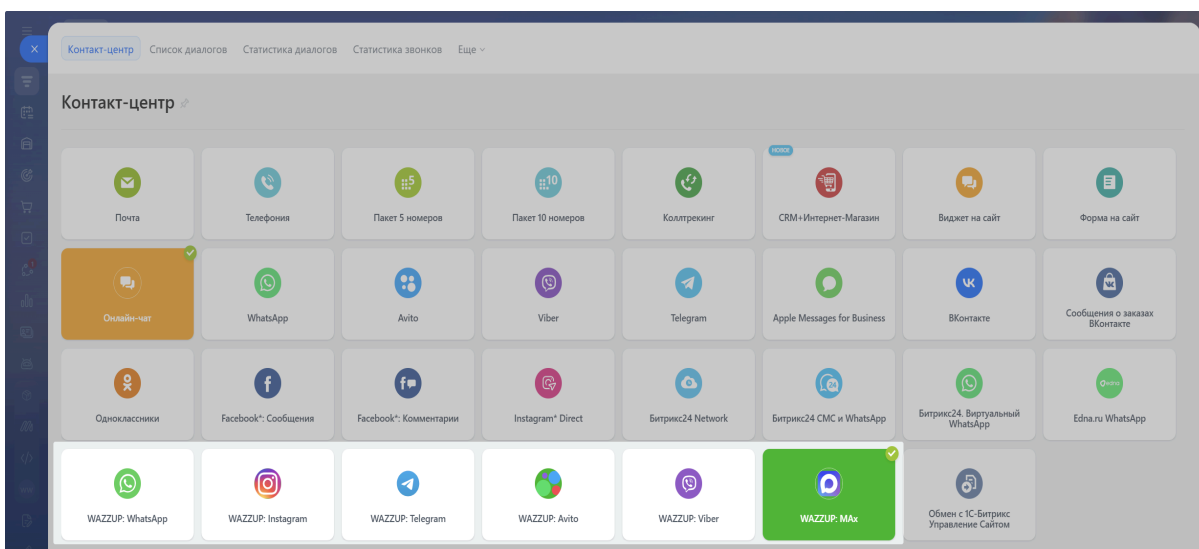
1. В личном кабинете Wazzup в настройках нужного канала нажмите на флажок «Добавить в Открытую линию».



2. Перейдите в Битрикс24 на вкладку «CRM». Зайдите в контакт-центр.



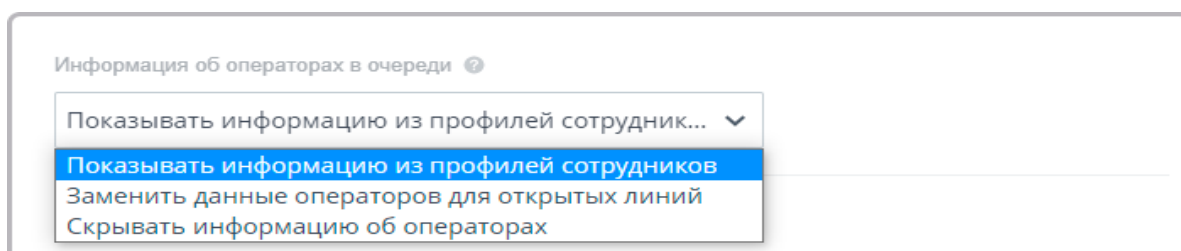
3. Найдите среди приложений Wazzup с нужным типом канала → Нажмите на иконку, выберите нужную Открытую линию.



4. В появившемся окне нажмите кнопку «Настроить» справа от названия Открытой линии.

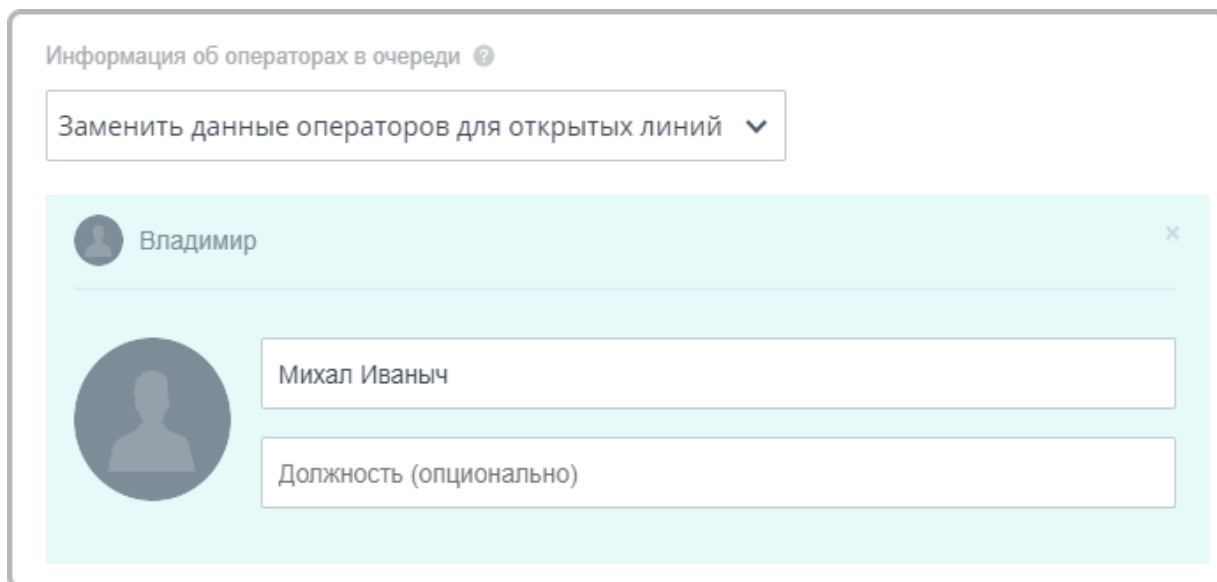
5. Заполните настройки в разделе «Очередь». Для этого нужно создать роли и настроить их права доступа.

6. Выберите нужный пункт в выпадающем меню «Информация об операторах в очереди».



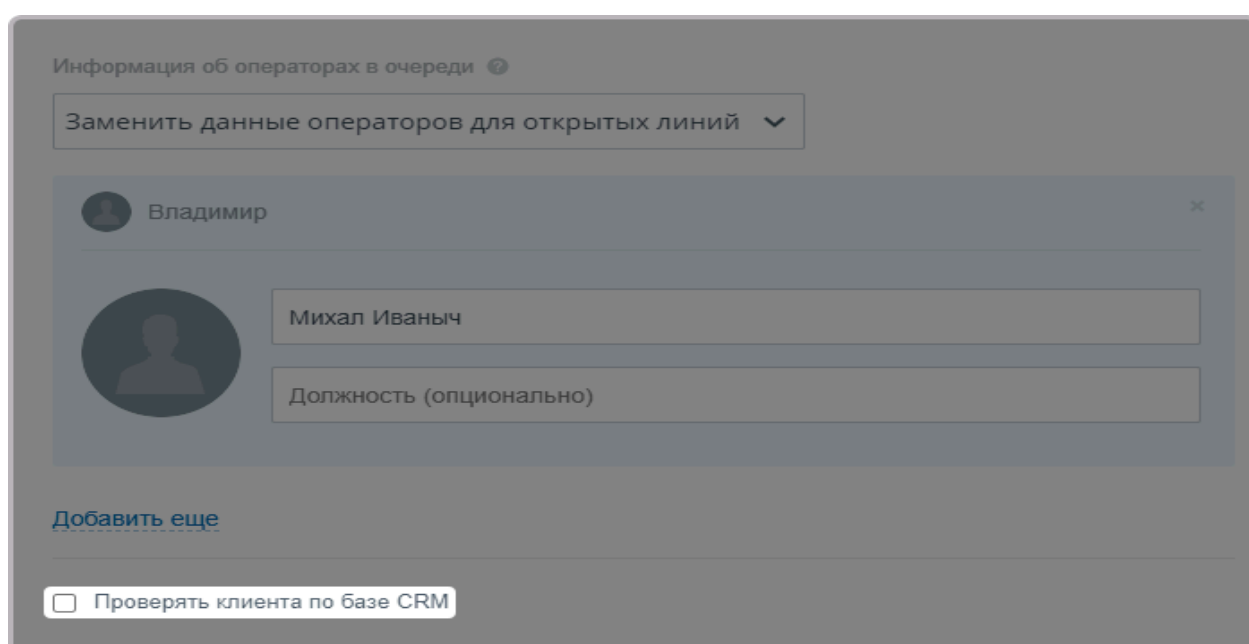
«Показывать информацию из профилей сотрудников» — у каждого исходящего сообщения будет автоматически появляться подпись с именем менеджера.

«Заменить данные операторов для открытых линий» — если хотите показывать подписи, но при этом скрыть настоящие имена менеджеров. Введите для каждого сотрудника псевдоним, который будет отображаться в чате клиента.



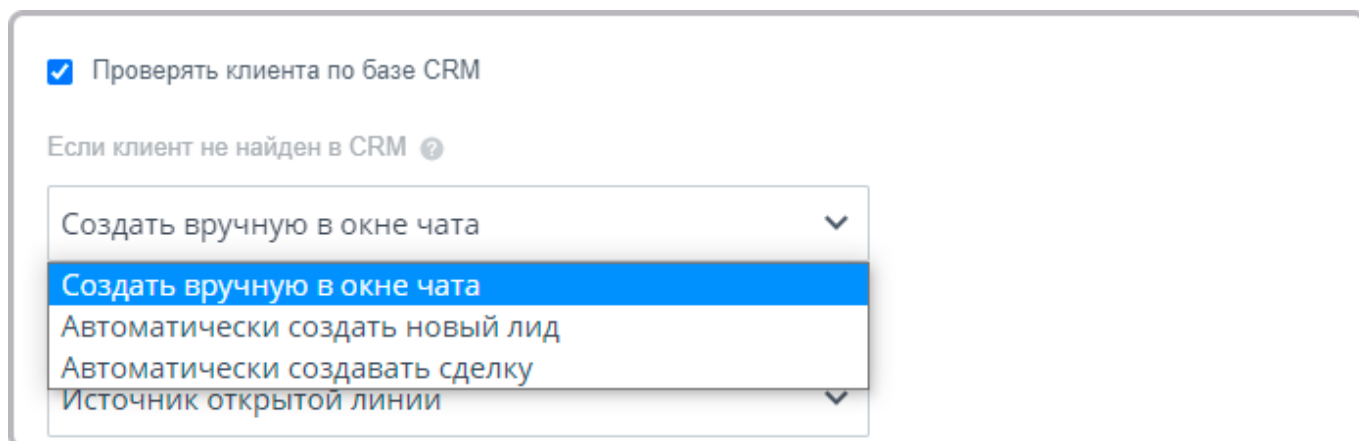
«Скрывать информацию об операторах» — у исходящих сообщений не будет подписи с именем менеджера.

7. Поставьте галочку в пункте «Проверять клиента по базе CRM».



8. Выберите в выпадающем меню «Если клиент не найден в CRM» действие для новых клиентов:

- Создать вручную в окне чата;
- Автоматически создать новый лид;
- Автоматически создать сделку.



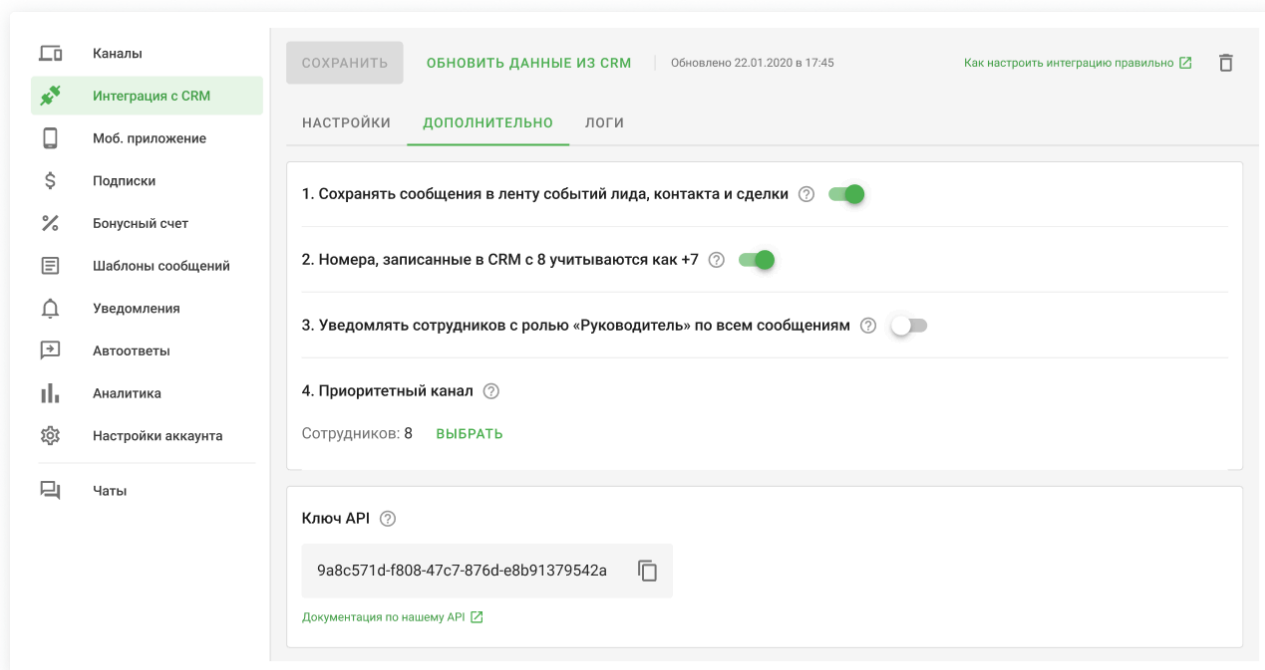
Первый пункт подойдет в том случае, когда не для всех входящих заявок требуется создавать контакт и сделку.

Чтобы создать контакт и сделку из чата, в правом верхнем углу чата Открытых линий нажмите на значок с тремя точками → выберите из списка «Сохранить в CRM».

9. Нажмите «Сохранить».

Выполните дополнительные настройки интеграции с Битрикс24

Дополнительные настройки находятся в разделе «Настройки интеграции» → вкладка «Дополнительно» и действуют сразу на все каналы.



1. Сохранять сообщения в ленту событий лида, контакта и сделки

Менеджеры переписываются в чатах Wazzup и видят всю переписку с клиентами там. Если хотите, чтобы переписка отображалась не только в чатах Wazzup, но и в ленте событий контакта, сделки и лида — включите эту настройку. Если дублировать сообщения в ленту событий не надо — выключите.

Для каналов в Открытых линиях эта настройка не работает. Когда впервые напишет клиент, дело с чатом ОЛ появится в ленте событий, но история переписки не будет там дублироваться. Все сообщения видны только в чате ОЛ.

2. Номера, записанные в CRM с 8, учитываются как +7

Менеджеры часто заносят номера телефонов в CRM через восьмерку: 89164569812. WhatsApp работает по всему миру и воспринимает 8 в начале номера телефона как первую цифру международного кода страны — такие коды у азиатских стран.

Оставьте настройку включенной, если у вас в CRM есть номера, записанные через 8. Такие номера мы будем считать российскими. В CRM номер останется таким, как записали. Выключите эту настройку, если у вас есть клиенты из Азии.

3. Уведомлять «Руководителей» по всем сообщениям

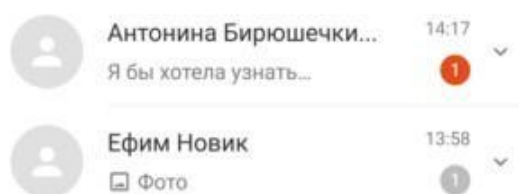
Эта настройка может понадобиться, если в пункте настроек «Выберите роли сотрудников» у вас есть продавцы с ролью «Руководитель».

Включите настройку, если продавцам с ролью «Руководитель» нужно, чтобы уведомления приходили из всех чатов, включая те, за которые они не назначены ответственными.

С выключенной настройкой работает так:

Продавцу с ролью «Руководитель» приходят уведомления только в чатах, за которые он ответственен. Значки «неответченных» в таких чатах будут красного цвета.

Из чатов других продавцов уведомления не приходят, а значки «неответченных» — серого цвета.



4. Уведомлять о новых сообщениях в чат-боте Битрикс24

В Битрикс24 есть бот, через который Wazzup присылает уведомления о новых сообщениях. Бот отправляет оповещения со звуком по чатам на каналах, которые не подключены к Открытым линиям (ОЛ).

Если настройка выключена, сотрудники узнают о входящих только в виджете Wazzup — бот в Битрикс24 ничего не пришлет. Поэтому если продавцы проверяют переписки время от времени, лучше включить уведомления через чат-бот, чтобы сразу узнавать о новых сообщениях.

Эта настройка действует для каждого пользователя чатов. Если чат-бот выключен, но активна дополнительная настройка в п. 3, сотрудники с ролью «Руководитель» продолжают получать оповещения о всех входящих только в виджете.

Если канал работает через Открытую линию, уведомления отправляет Битрикс24 в чат ОЛ. Поэтому настройка никак не повлияет на каналы, подключенные к ОЛ.

5. Приоритетный канал

В этот пункт настроек попадают сотрудники, у которых есть доступ к нескольким каналам WhatsApp или Telegram. Если таких сотрудников у вас нет — этого пункта в интерфейсе не будет.

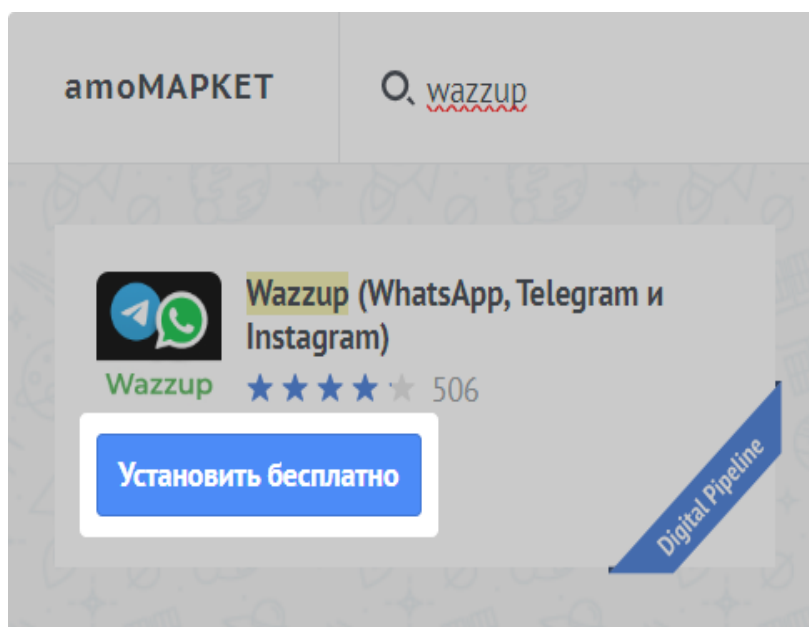
Для каждого менеджера выберите канал, с которого по умолчанию будут уходить сообщения, если менеджер напишет клиенту первым.

Если менеджеру нужно отправить сообщение с другого канала — без проблем. При отправке сообщения он сможет его поменять.

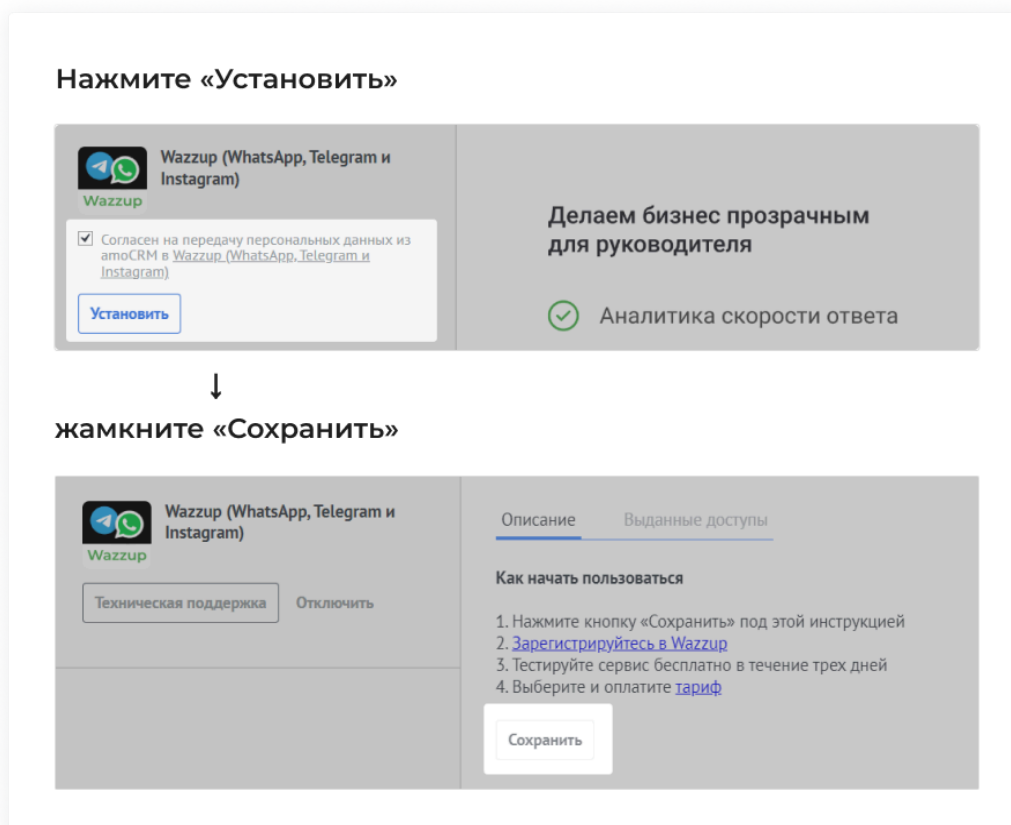
2. AmoCRM

Как подключить AmoCRM

1. Перейдите в раздел «amoMarket» в CRM. Введите в поиске «Wazzup» → нажмите «Установить бесплатно».



2. Откроется новое окно с описанием приложения. Нажмите «Установить» → кликните «Сохранить». Кнопка может выглядеть некликабельной, но вы все равно на нее нажмите — она работает.



3. Перейдите в раздел «Интеграция с CRM».

4. Выберите amoCRM, вставьте ссылку на свой аккаунт, нажмите «Продолжить» → «Подключить». Откроется вкладка с amoCRM.

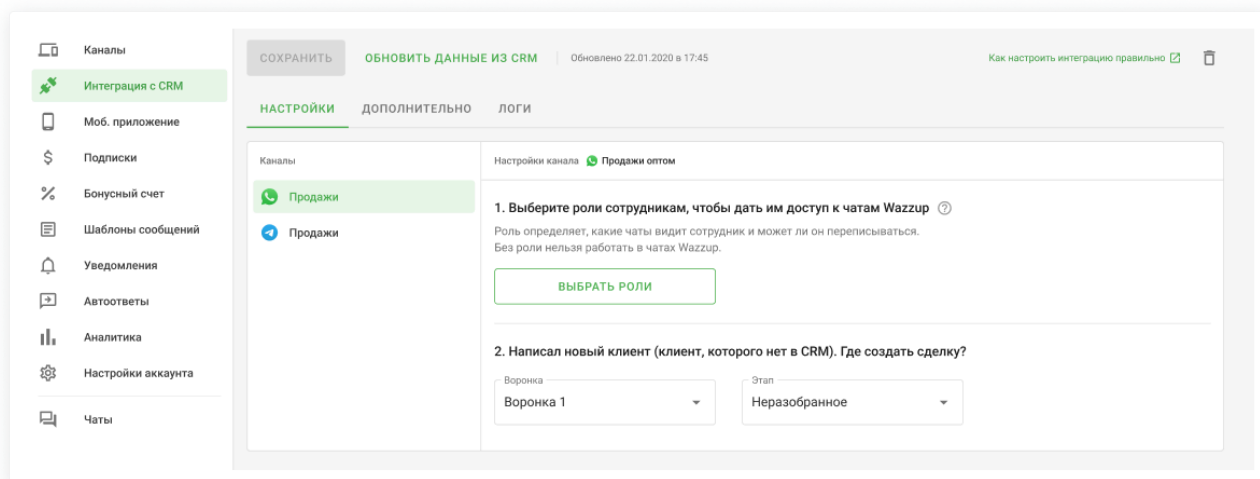
5. Выберите аккаунт amoCRM → «Разрешить».

6. На экране появится уведомление, что интеграция подключена → нажмите «Настроить интеграцию».

Раздел «amoМаркет» доступен только администраторам портала amoCRM. Если вы его не видите, обратитесь к администратору вашей CRM.

Настройте интеграцию с amoCRM

Чтобы настроить интеграцию, зайдите в раздел «Интеграция с CRM». Там настройте, какие чаты будут видеть продавцы и как клиенты будут распределяться между ними.



1. Выберите роли сотрудников

Роль определяет права сотрудника: какие чаты он видит и может ли он переписываться с клиентами. Чтобы назначить роли, нажмите «Выбрать» → откроется модальное окно со списком всех сотрудников из CRM.

Если в списке отображаются не все сотрудники или воронки, нажмите «Обновить данные из CRM» — все подтянется.

Для каждого сотрудника выберите одну из ролей:

«Менеджер» — может написать из чатов Wazzup только тем клиентам, за которых он назначен ответственным в CRM. Не видит переписку других.

«Руководитель» — видит все переписки и может написать любому клиенту.

«Контроль качества» — видит все переписки, но не может ничего написать клиентам.

Сотрудники с ролью «Менеджер» могут писать из чатов Wazzup только тем клиентам, за которых они отвечают в CRM. Но из чатов ато продавец с ролью «Менеджер» может отправить сообщение любому клиенту — неважно, какой сотрудник назначен ответственным.

Если важно, чтобы «Менеджер» видел только свои сделки и не мог написать из чатов ато клиенту другого продавца, нужно настроить права пользователей в атоCRM. Но тогда, если кто-то из сотрудников заболеет или уйдет в отпуск, придется менять ответственного за клиента. Или нужны сотрудники, у которых будет доступ ко всем чатам — тогда они быстро смогут подключиться к

работе без смены ответственного.

Руководителю — как ни странно — ставьте роль «Руководитель».

Сотруднику, который проверяет работу продавцов — ставьте роль «Контроль качества».

Выбор ролей: укажите права доступа к чатам Как распределить роли

Продажи оптом

Поиск по сотрудникам

Имя сотрудника	Контроль качества	Менеджер	Руководитель	Получает новых клиентов
Выбрать роль для всех	☐	☒	☐	☒
Андрей Андреев (админ)	☐	☒	☐	☒
Артур Богдасорян	☐	☒	☐	☒
Борис Борисович	☐	☒	☐	☒
Роман Костин	☐	☒	☐	☒

ОТМЕНА ПРИМЕНИТЬ

Написал новый клиент (клиент, которого нет в CRM). Где создать сделку?

Здесь мы выбираем, где создавать сделки и как их распределять между менеджерами.

Если ответственным нужно сделать первого ответившего продавца.

Если выбрать этап «Неразобранное», все менеджеры из п. 1 получают уведомления о новых сообщениях. Как только один из продавцов примет «Неразобранное» — создается сделка, а продавец станет ответственным за клиента в CRM. Остальные продавцы перестанут видеть в чатах Wazzup сообщения от этого клиента и не будут на них отвлекаться.

Если при настройке интеграции вы указали, что новые заявки попадают в этап «Неразобранное», все сотрудники с ролью «Менеджер» и «Руководитель» будут получать уведомление о новой заявке

Если нужно распределять клиентов между продавцами по очереди.

Выберите этап и воронку, в которой будет создаваться сделка. Когда напишет новый клиент, сервис

автоматически создаст сделку и поставит ответственным за клиента одного из продавцов, у которого включен ползунок «Получает новых клиентов». Остальные менеджеры не увидят сообщения от этого клиента. Таким образом, продавцы будут получать новых клиентов по очереди и не будут отвлекаться на чужие переписки.

В верхней панели нажмите «Сохранить».

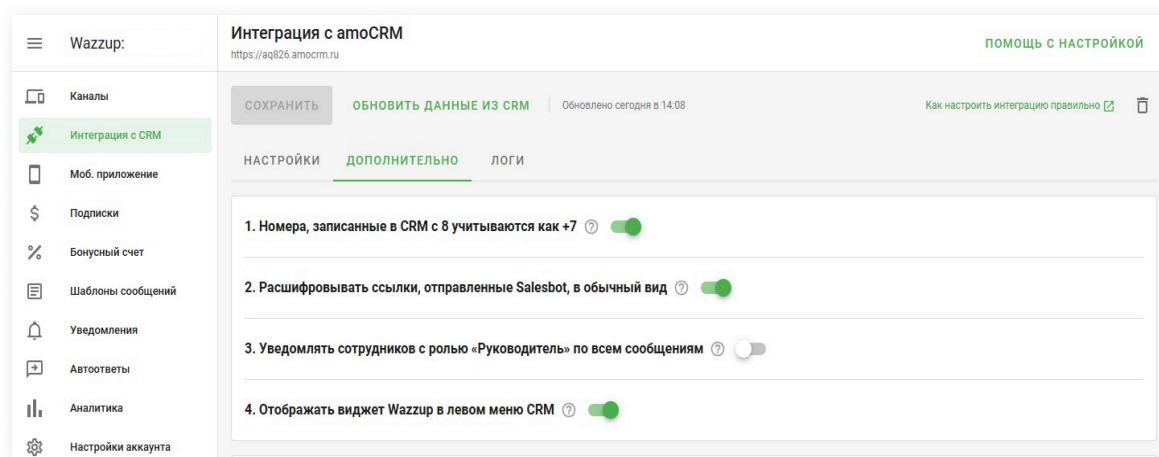
Все, вы настроили, какие чаты будут видеть продавцы и как клиенты будут распределяться между ними.

Появится окно с предложением протестировать чаты. Мы автоматически отправим вам на первый добавленный канал WhatsApp, WhatsApp Business API (WABA) или Telegram тестовое сообщение. Вы сможете сразу перейти в чаты и протестировать интеграцию или сделать это позже.

Если у вас есть продавцы с доступом к нескольким каналам или сотрудники с ролью «Руководитель» выполните еще пару настроек.

Выполните дополнительные настройки интеграции с amoCRM

Дополнительные настройки находятся в разделе настройки интеграции → вкладка «Дополнительно» и действуют сразу на все каналы.



1. Номера, записанные в CRM с 8, учитываются как +7

Менеджеры часто заносят номера телефонов в CRM через восьмерку: 89164569812. WhatsApp работает по всему миру и воспринимает 8 в начале номера телефона как первую цифру международного кода страны — такие коды у азиатских стран.

Оставьте настройку включенной, если у вас в CRM есть номера, записанные через 8. Такие номера

мы будем считать российскими. Сообщения будут уходить в Воронеж, а не в Тяньцзинь.

В CRM номер останется таким, как записали.

Выключите эту настройку, если у вас есть клиенты из Азии. Ну и проверьте, что продавцы умеют записывать номера в CRM в международном формате.

2. Расшифровывать ссылки, отправленные Salesbot, в обычный вид

Если вы настроили автоматизацию через SalesBot и отправляете какую-то ссылку, то SalesBot автоматически сократит ее, чтобы потом отследить переходы по этой ссылке. Выглядеть будет так: <https://amo.si/F/UB54UX/LZTX3U>

Если вам не нужно отслеживать переходы по ссылкам — включите эту настройку. Мы автоматически расшифруем ссылку и отправим ее в том виде, в котором вы ее вставили в Salesbot. Люди будут видеть, на какой сайт переходят, и у них будет больше доверия к ссылке.

3. Уведомлять «Руководителей» по всем сообщениям

Эта настройка может понадобиться, если в пункте настроек «Выберите роли сотрудников» у вас есть продавцы с ролью «Руководитель».

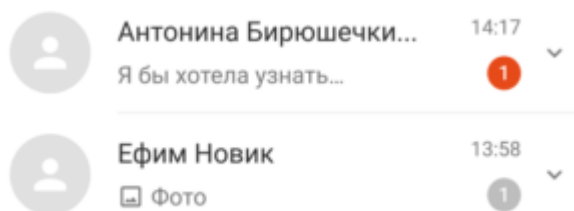
Включите настройку, если продавцам с ролью «Руководитель» нужно, чтобы уведомления приходили из всех чатов, включая те, за которые они не назначены ответственными.

Так работают интернет-магазины и отделы поддержки: клиенты приходят с простыми вопросами и не важно, кто на них ответит. Отвечает первый, кто смог.

С выключенной настройкой работает так:

Продавцу с ролью «Руководитель» приходят уведомления только в чатах, за которые он ответственен. Значки «неответченных» в таких чатах будут красного цвета.

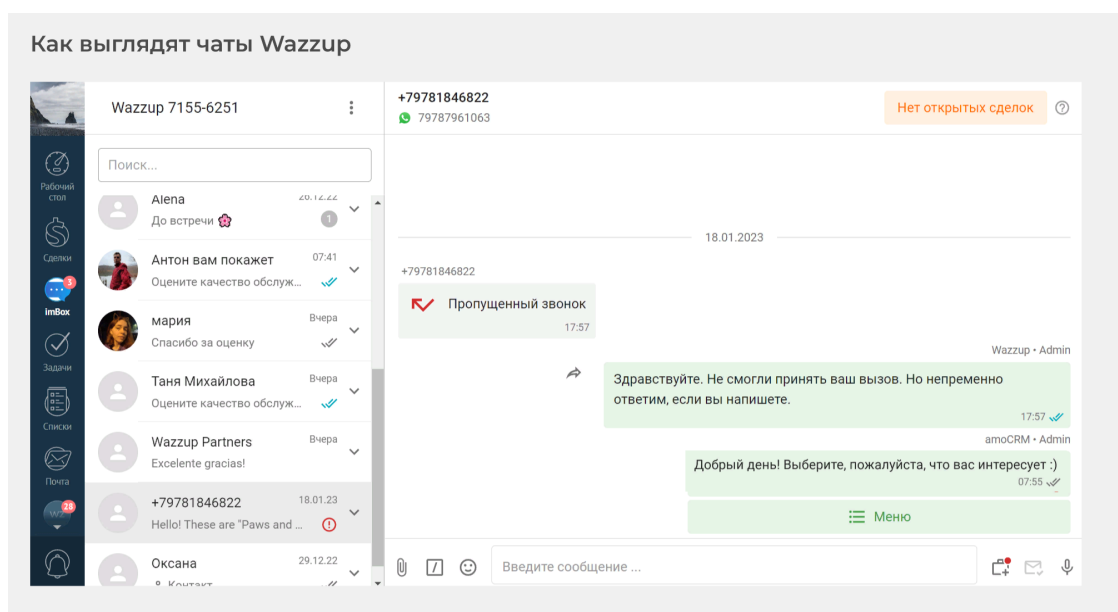
Из чатов других продавцов уведомления не приходят, а значки «неответченных» — серого цвета.



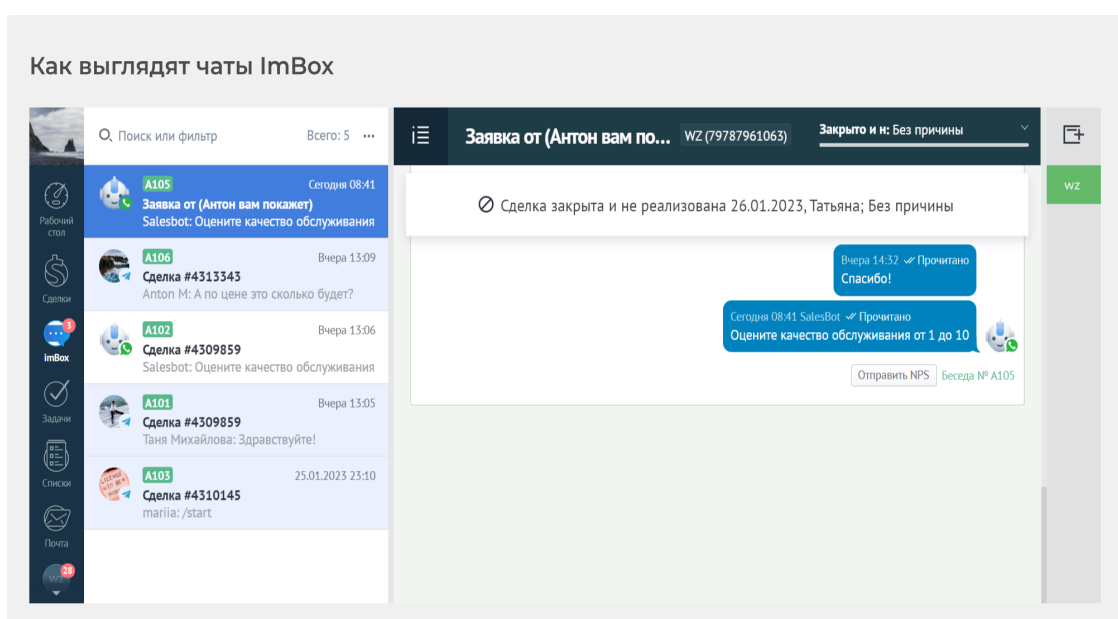
Так работают классические отделы продаж, где руководитель не только контролирует менеджеров, но и ведет собственных клиентов.

4. Отображать виджет Wazzup в левом меню CRM

После подключения интеграции на левой панели меню amoCRM появляется кнопка Wazzup. По клику на нее открываются чаты, доступные менеджеру — но только те, которые есть в Wazzup. Если вы получаете сообщения из других источников (например, обращения через сайт), их в списке не будет.



В amoCRM есть и собственные чаты — в виджете imBox. Туда попадают переписки с клиентами из всех источников — соцсетей, с сайта, и из Wazzup в том числе. Это основное отличие чатов amo от наших.



Виджеты могут работать одновременно, но это неудобно — синхронизации между ними нет. Если в нашем виджете отметить, что сообщение не требует ответа — в imBox оно все еще будет считаться сообщением, на которое надо ответить.

Поэтому лучше отключить один из виджетов.

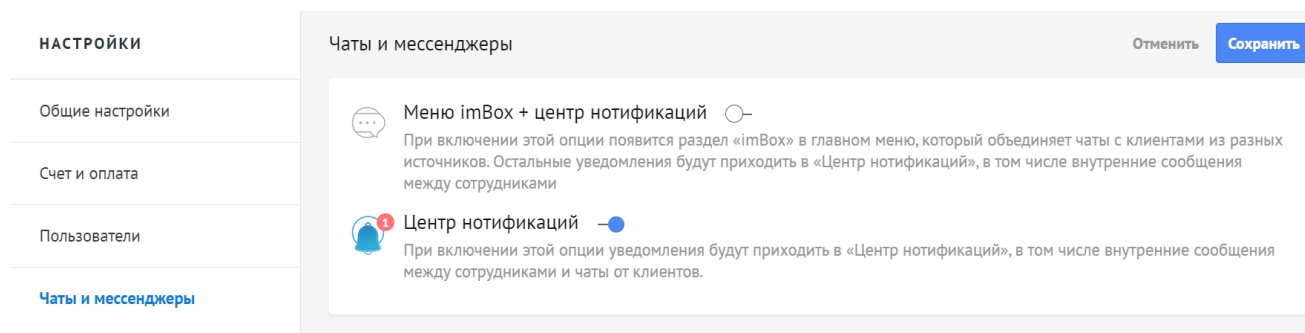
Как спрятать чаты Wazzup из левого меню

Отключите настройку «Отображать виджет Wazzup в левом меню CRM». Тогда кнопка со всеми чатами исчезнет, но продавец все еще сможет зайти в чат Wazzup с конкретным клиентом из карточки.

Как отключить чаты ImBox

Оставьте включенной настройку «Отображать виджет Wazzup в левом меню CRM».

Перейдите в amoCRM. Нажмите «Настройки» на левой панели в amo → «Чаты и мессенджеры» → отключите ползунок в первом пункте.



5. Приоритетный канал

В этот пункт настроек попадают сотрудники, у которых есть доступ к нескольким каналам WhatsApp или Telegram. Если таких сотрудников у вас нет — этого пункта в интерфейсе не будет.

Для каждого менеджера выберите канал, с которого по умолчанию будут уходить сообщения, если менеджер напишет клиенту первым.

Если менеджеру нужно отправить сообщение с другого канала — без проблем. При отправке сообщения он сможет его поменять.

3. 1С

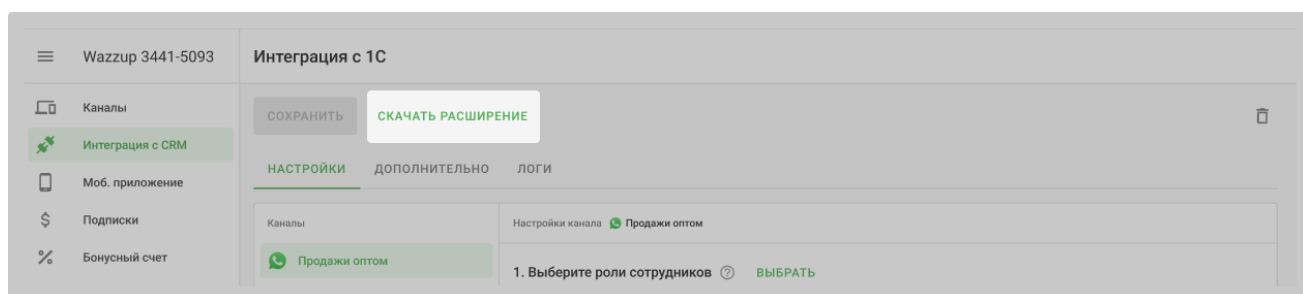
Вы можете подключить Wazzup к конфигурации 1С:Управление нашей фирмой (1С:УНФ), 1С:Управление торговлей (1С:УТ) и 1С:Розница 3.0.

Подключение делится на 3 этапа: надо скачать в Wazzup расширение, загрузить его в 1С и дать сотрудникам доступ к приложению.

Перед подключением узнайте вашу версию 1С. Если версия вашей 1С не соответствует требованиям, то вы не сможете подключить Wazzup. Если у вас 1С:УНФ 3.0.12 или выше, убедитесь, что ваша платформа — не ниже 8.3.27. Расширение работает только с ней.

Этап 1. Скачайте расширение в личном кабинете Wazzup

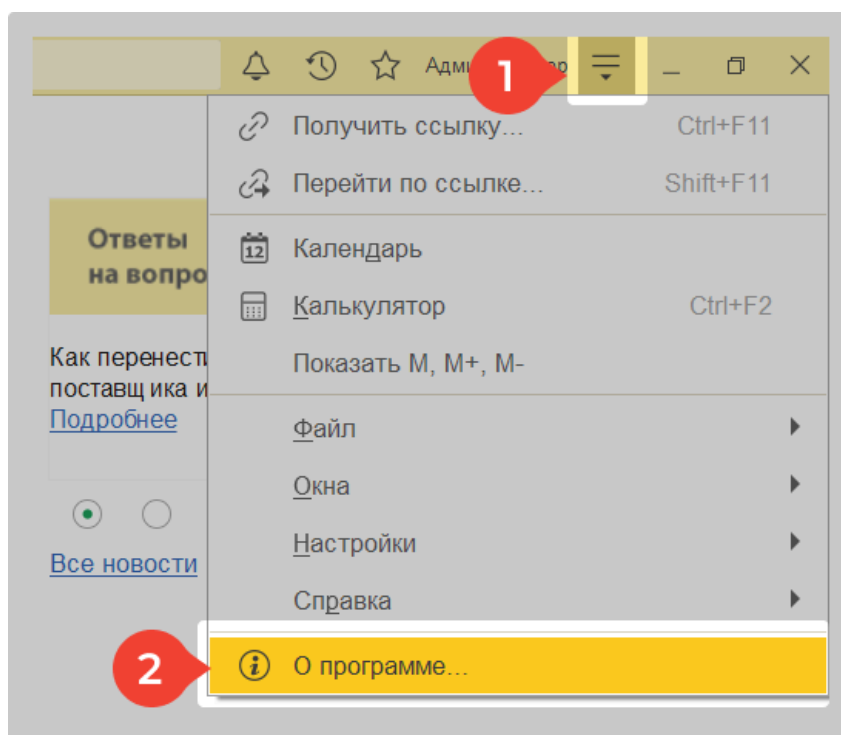
1. Перейдите в раздел «Интеграция с CRM».
2. Выберите 1С → жамкните «Продолжить» → скопируйте ключ API. Этот ключ вам скоро пригодится.
3. Скачайте расширение Wazzup по кнопке вверху для вашей конфигурации и версии 1С.



Как узнать версию 1С

В правом верхнем меню нажмите на кнопку «Сервис и настройки» → выберите «О программе».

Откроется окно с информацией о вашей 1С, в самом начале будет указана версия программы.



Вы можете подключить Wazzup к следующим версиям 1С:

1С:Розница 3.0 (версия 3.0.6.171 и выше),

1С:Управление торговлей (1С:УТ) (версия 11.5.15.111 и выше),

1С:Управление нашей фирмой (1С:УНФ) (версия 3.0.4 и выше),

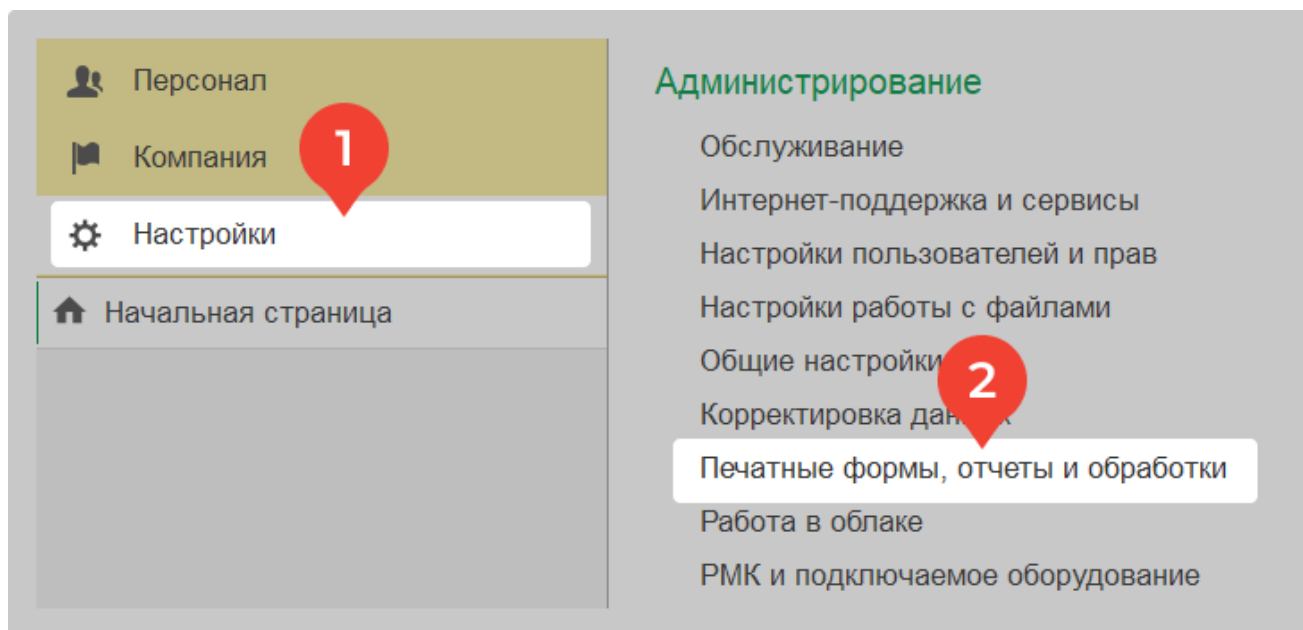
1С:Управление нашей фирмой (1С:УНФ) (версии 1.6 — 3.0.3),

1С:Управление нашей фирмой (1С:УНФ) (версии 3.0.12 и выше — только при использовании платформы 1С 8.3.27 и выше).

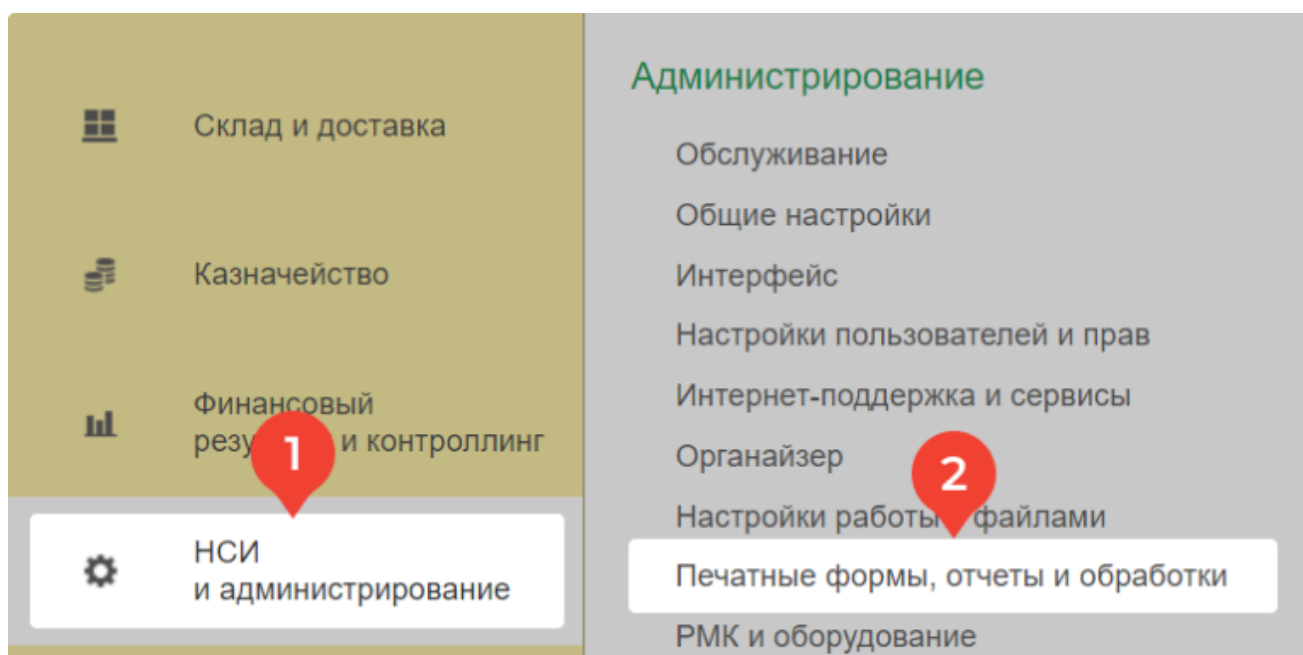
Этап 2. Загрузите расширение в 1С

1. Войдите в 1С от имени администратора.

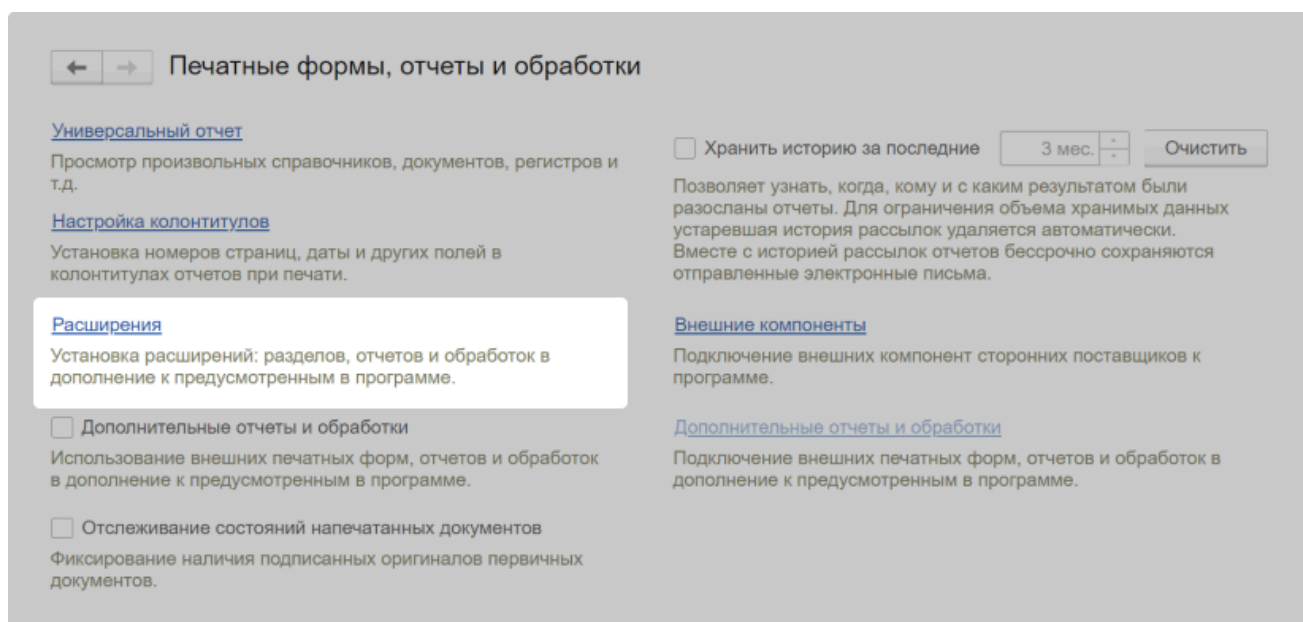
2. В 1С:УНФ и 1С:Розница перейдите во вкладку «Настройки» → в разделе «Администрирование» выберите «Печатные формы, отчеты и обработки».



В 1С:УТ перейдите во вкладку «НСИ и администрирование» → в разделе «Администрирование» выберите «Печатные формы, отчеты и обработки».

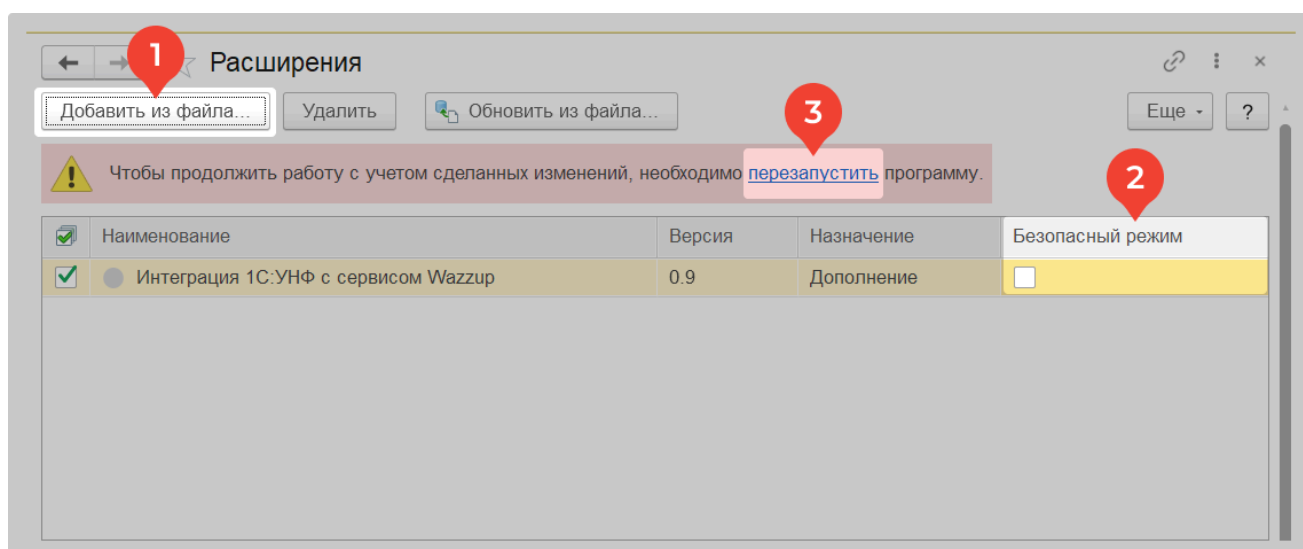


3. Выберите «Расширения».



4. Выберите «Добавить из файла» → Продолжить → выберите на компьютере расширение Wazzup, которое вы скачали на этапе 1.

5. В списке появится расширение «Интеграция 1С: УНФ с сервисом Wazzup». Отключите «Безопасный режим» — в последнем столбике не должно быть галочки. Нажмите «перезапустить».



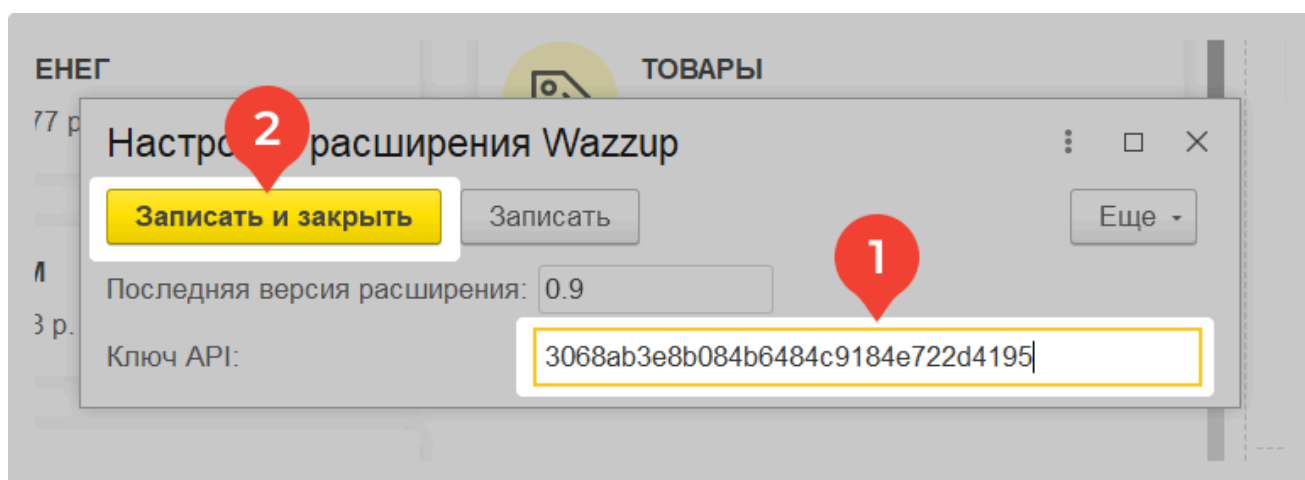
Этап 3: Выдайте сотрудникам доступ к расширению

Когда приложение снова запустится, откроется описание расширения. Это описание можно закрыть по правой нижней кнопке.

1. В левом меню появится зеленая кнопка Wazzup. Нажмите ее → нажмите «Настроить расширение».



2. Откроется окно со строчкой для ввода ключа API. Вставьте сюда ключ API, который скопировали в личном кабинете Wazzup → нажмите «Записать и закрыть» → Да.



Где взять ключ API

В личном кабинете Wazzup. Перейдите в настройки интеграции → вкладка «Дополнительно».

Внизу страницы скопируйте ключ.

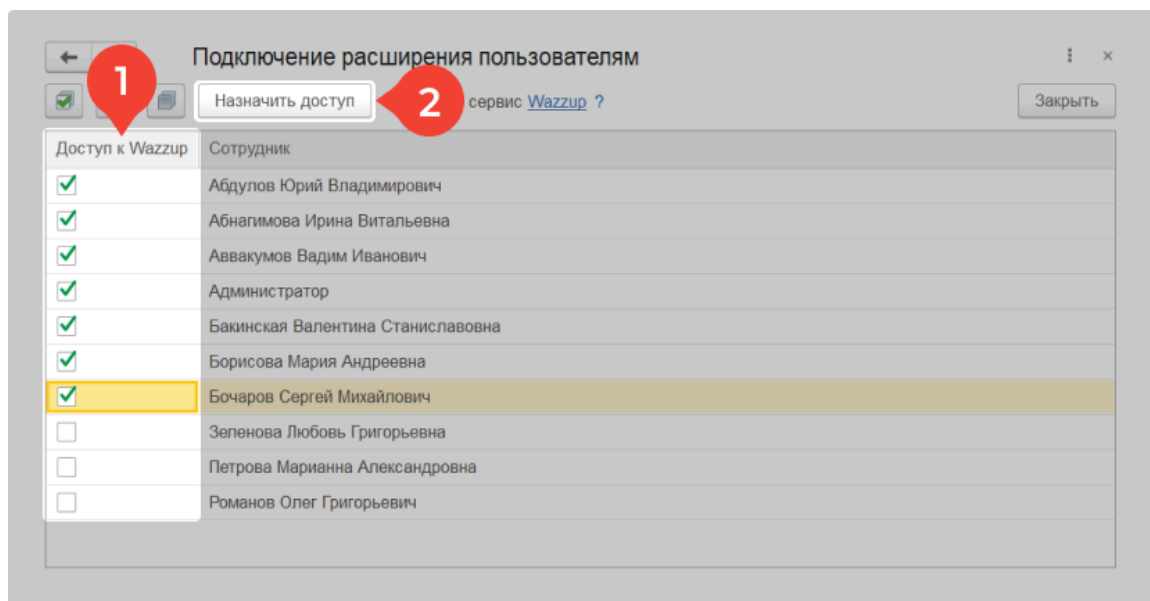
Ключ API

595b37c68ffc4eef84d3505ccd533c05



[Документация по нашему API](#) 

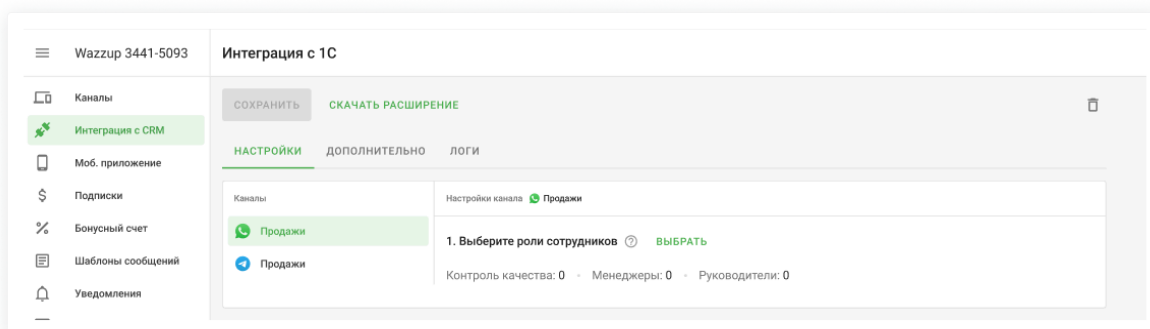
3. Когда данные выгрузятся, откроется окно со всеми пользователями CRM. Выберите сотрудников, которые будут работать с Wazzup → нажмите «Назначить доступ».



Готово — вы подключили Wazzup к 1С. Теперь настройте интеграцию в личном кабинете Wazzup.

Настройте интеграцию с 1С

Настройки отображаются во вкладке «Интеграция с CRM» после подключения интеграции. Если у вас подключено несколько каналов, интеграцию для каждого канала нужно настроить отдельно.



Выберите роли сотрудников

Роль определяет права сотрудника — какие чаты он видит и может ли он переписываться с клиентами. Существует три роли:

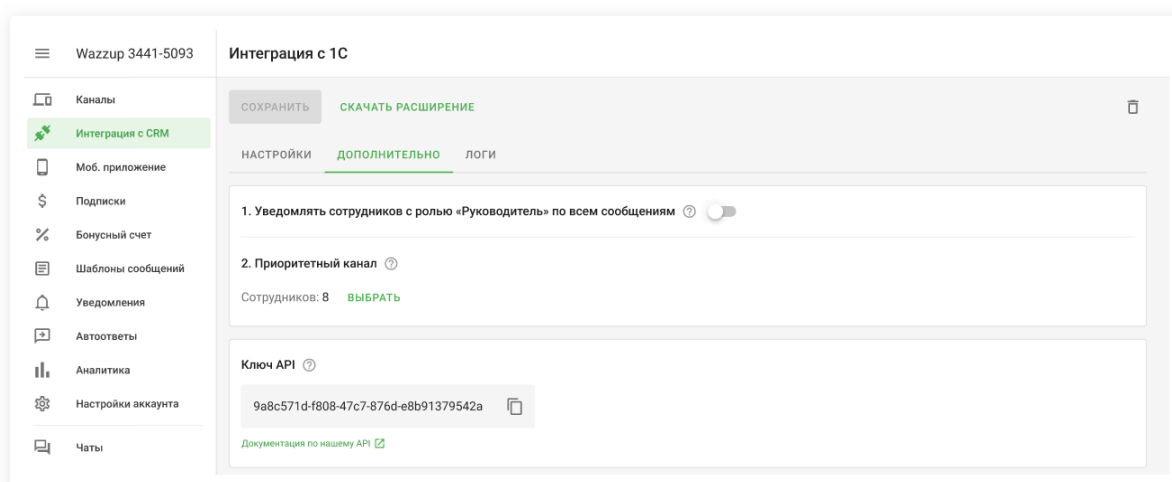
- Контроль качества — проверяет работу менеджеров. Видит переписку всех менеджеров, но не может ничего написать

- Менеджер — общается с клиентами и работает с заказами. Может написать только тем клиентам, за которых он назначен ответственным в CRM. Не видит переписку других менеджеров.
- Руководитель — руководит и ведет крупные сделки. Видит переписку всех менеджеров и может написать любому клиенту.

По кнопке «Выбрать» открывается окно с выбором ролей сотрудников. Ползунок «Получает новых клиентов» дает право работать с новыми клиентами. Если напишет клиент, которого пока нет в 1С, сообщение увидят сотрудники, которым включите эту настройку.

Выполните дополнительные настройки

Дополнительные настройки действуют сразу на все каналы.



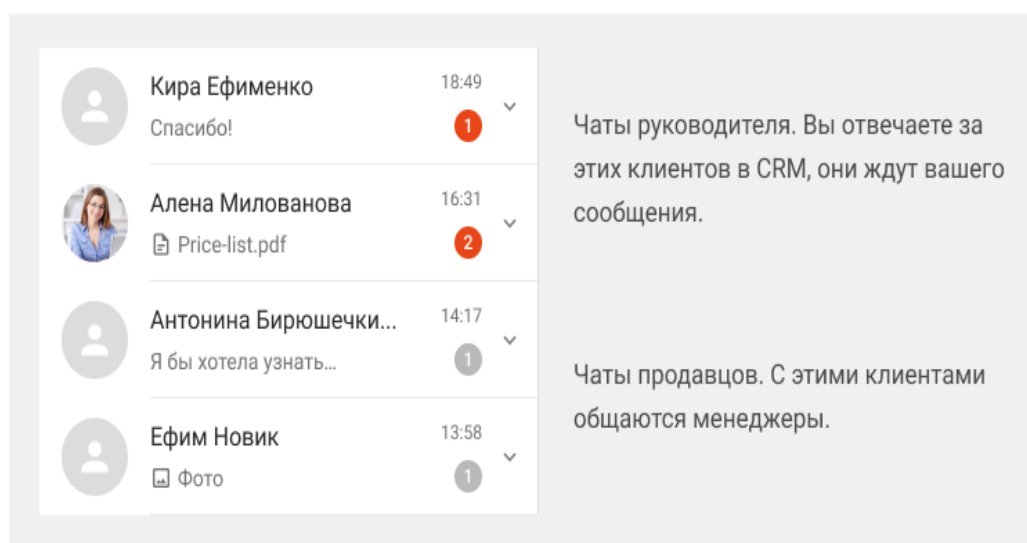
1. Уведомлять «Руководителей» по всем сообщениям

Эта настройка может понадобиться, если в пункте настроек «Выберите роли сотрудников» у вас есть продавцы с ролью «Руководитель».

Включите настройку, если продавцам с ролью «Руководитель» нужно, чтобы

уведомления приходили из всех чатов, включая те, за которые они не назначены ответственными.

С выключенной настройкой работает так:



Продавцу с ролью «Руководитель» приходят уведомления только в чатах, за которые он ответственен. Значки «неответченных» в таких чатах будут красного цвета. Из чатов других продавцов уведомления не приходят, а значки «неответченных» — серого цвета.

2. Приоритетный канал

В этот пункт настроек попадают сотрудники, у которых есть доступ к нескольким каналам WhatsApp или Telegram. Если таких сотрудников у вас нет — этого пункта не будет.

Для каждого менеджера выберите канал, с которого по умолчанию будут уходить сообщения, если менеджер напишет клиенту первым. Если менеджеру нужно отправить сообщение с другого канала — без проблем. При отправке сообщения он сможет его поменять.

4. HubSpot

Подключите Wazzup к HubSpot

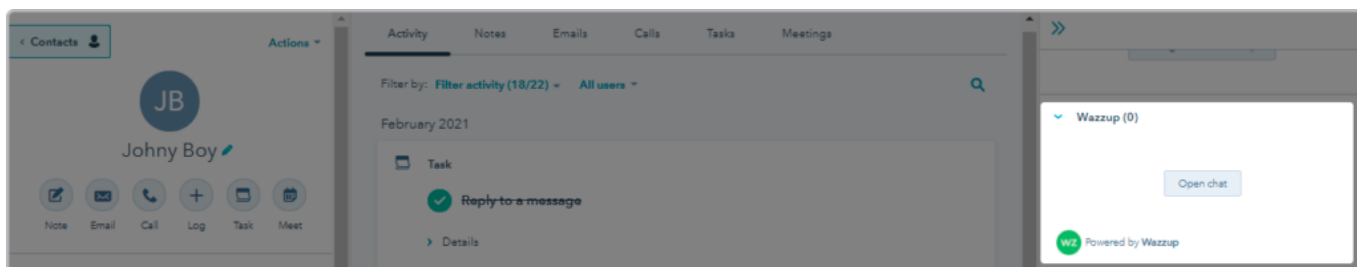
Перед интеграцией добавьте каналы Instagram и WhatsApp.

1. Перейдите в «Интеграция с CRM» в личном кабинете Wazzup.
2. Выберите «HubSpot» в появившемся окне.
3. Вставьте ваш домен HubSpot и нажмите «Продолжить» и затем «Подключить».
4. Выберите аккаунт HubSpot, для которого будет установлена интеграция с Wazzup.

5. Нажмите «Connect app».

6. Готово — вы подключили интеграцию с HubSpot.

Теперь при поступлении новых сообщений будут создаваться контакт и сделка. В карточках контакта и сделки можно открыть виджет Wazzup с индивидуальным чатом. Если вы открыли этот чат из карточки контакта, там будет отображаться переписка с этим контактом. Если вы открыли этот чат из карточки сделки, там будет отображаться переписка с контактами, участвующими в сделке.

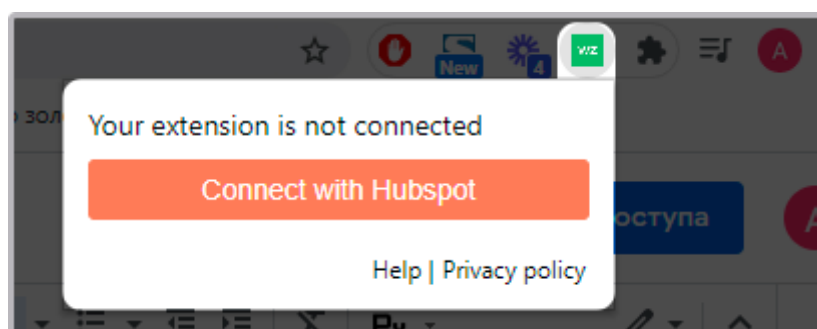


Чтобы получить доступ к общему чату, где отображаются все ваши диалоги, добавьте кнопку общего чата.

Добавить кнопку с общим чатом

Добавить кнопку с общим чатом Wazzup могут пользователи браузеров на движке Chromium: Chrome, Opera, Vivaldi, Microsoft Edge, Yandex Browser, Brave, Colibri.

1. Установите расширение из Chrome Web Store.
2. Нажмите на иконку расширения «Wazzup for HubSpot» на верхней панели браузера.
3. Нажмите «Connect with HubSpot»:



4. Выберите аккаунт Hubspot, для которого будет устанавливаться связь с расширением. Это должен быть тот же аккаунт, который вы выбрали при установке интеграции с Wazzup.

5. Нажмите «Connect app».

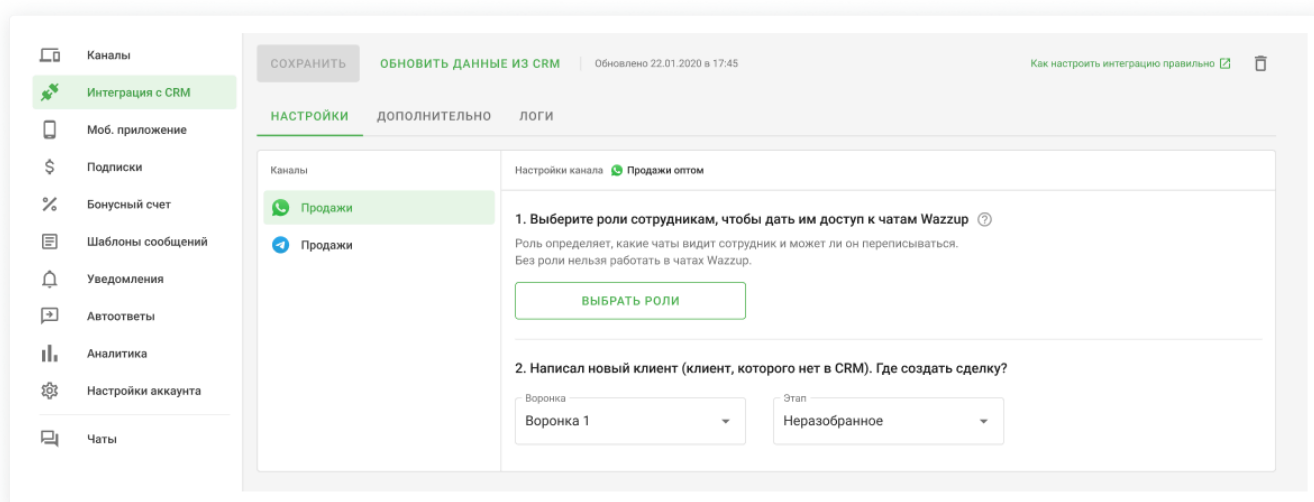
6. Готово — вы добавили кнопку общего чата на верхнюю панель HubSpot:



Чтобы все работало как надо, — сделки уходили в нужные воронки, продавцы видели только свои чаты, а руководители могли следить за продавцами — интеграцию нужно настроить.

Настройте интеграцию с HubSpot

Настройки отображаются во вкладке «Интеграция с CRM» после подключения интеграции. Если у вас подключено несколько каналов, интеграцию для каждого канала нужно настроить отдельно.



1. Выберите роли сотрудников

Роль определяет права сотрудника — какие чаты он видит и может ли он переписываться с клиентами. Существует три роли:

Контроль качества — проверяет работу менеджеров. Видит переписку всех менеджеров, но не может ничего написать.

Менеджер — общается с клиентами и ведёт сделки. Может написать только тем клиентам, за которых он назначен ответственным в CRM. Не видит переписку других менеджеров.

Руководитель — руководит и ведёт крупные сделки. Видит переписку всех менеджеров и может написать любому клиенту.

По кнопке «Выбрать роли» открывается окно с выбором ролей сотрудников.

Ползунок «Получает новых клиентов» позволяет сотруднику участвовать в распределении новых клиентов по очереди, когда появляется сделка.

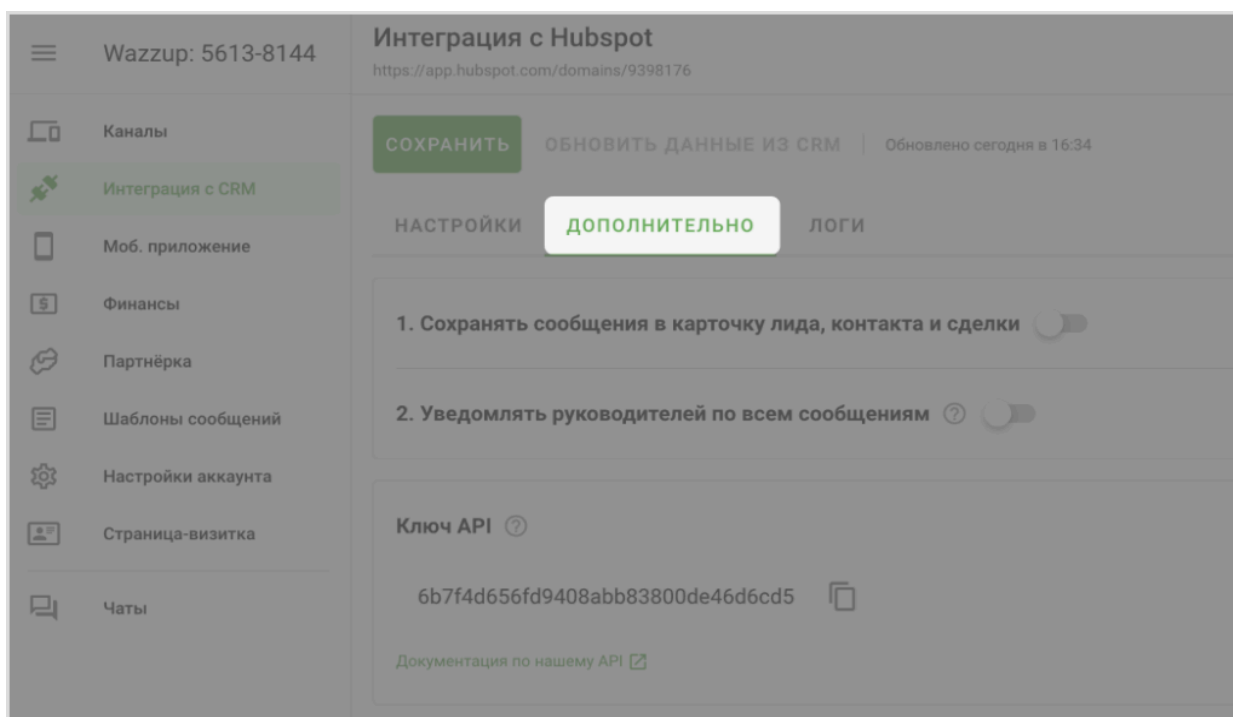
Появится окно с предложением протестировать чаты. Мы автоматически отправим вам на первый добавленный канал WhatsApp, WhatsApp Business API (WABA) или Telegram тестовое сообщение. Вы сможете сразу перейти в чаты и протестировать интеграцию или сделать это позже.

2. Написал новый клиент (клиент, которого нет в CRM). Где создать сделку?

Выберите, в какой воронке на каком этапе создать сделку. Контакт создастся автоматически.

Дополнительные настройки

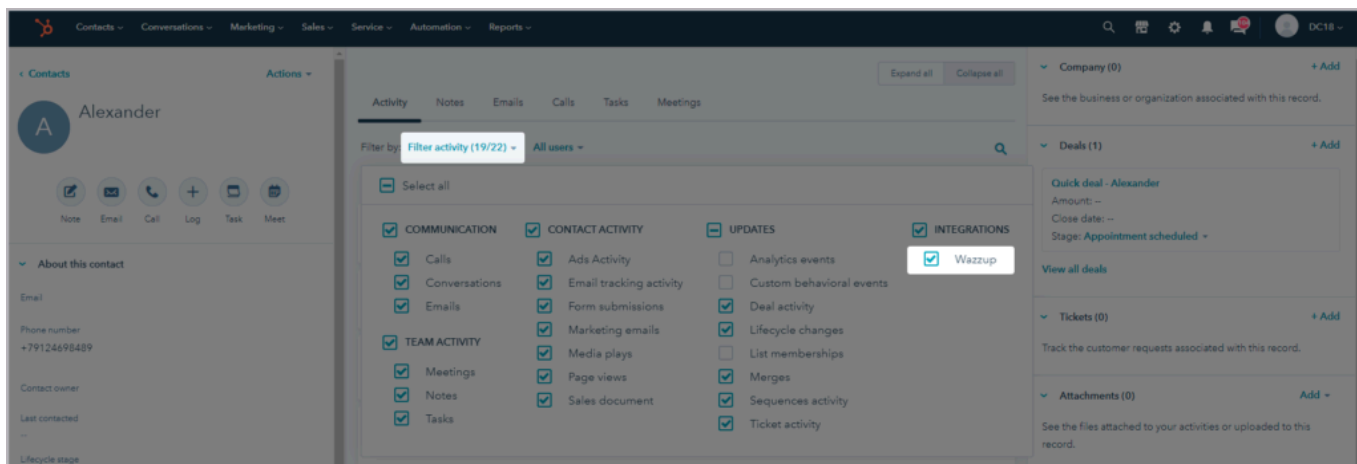
Дополнительные настройки действуют сразу на все каналы.



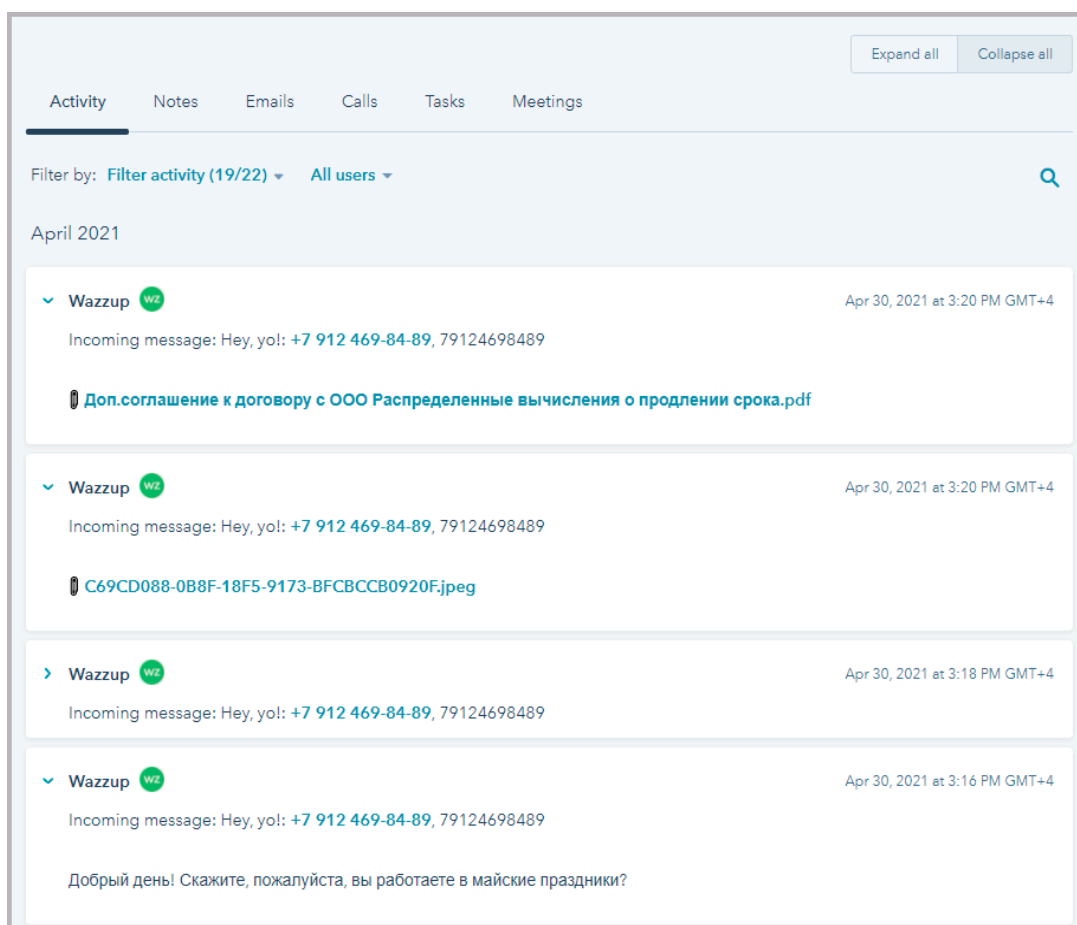
1. Сохранять сообщения в ленту событий лида, контакта и сделки

Включите настройку, чтобы сохранять сообщения в ленте событий лида, контакта или сделки.

В Hubspot в карточке лида, контакта или сделки откройте окно с фильтрами ленты событий и поставьте галочку напротив Wazzup.



Теперь новые сообщения будут отображаться в ленте событий. Чтобы прочитать текст сообщения нажмите на треугольник в левом верхнем углу. Медиафайлы и документы в сообщениях в ленте событий отображаются в виде ссылок.



2. Уведомлять руководителей по всем сообщениям

Если настройка включена, у сотрудников с ролью «руководитель» на кнопке с окном со всеми чатами будет сумма неотвеченных руководителя и неотвеченных остальных сотрудников. Руководители будут получать push-уведомления в мобильном приложении по всем клиентам — в том числе и по тем, за которых они не назначены ответственными в CRM.

Если настройка выключена, у сотрудников с ролью «руководитель» на кнопке с окном со всеми чатами будут неотвеченные только от тех клиентов, за которых руководитель назначен ответственным в CRM. Руководители будут получать push-уведомления в мобильном приложении только по тем клиентам, за которых они назначены ответственными в CRM.

5. Zoho CRM

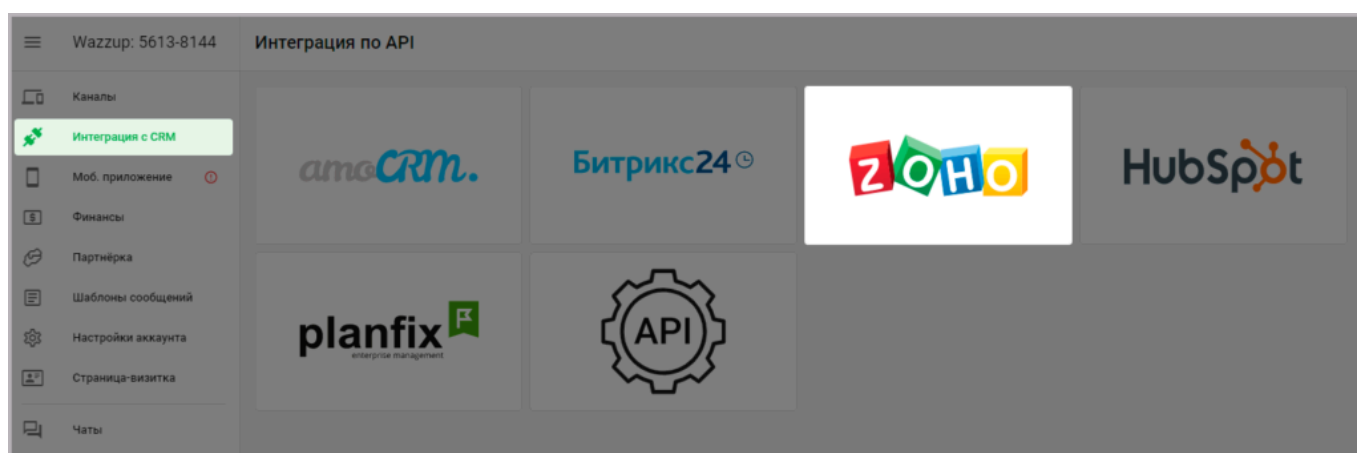
Подключите Wazzup к Zoho CRM

Подключить интеграцию с Wazzup могут:

пользователи Zoho CRM тарифов Enterprize, Ultimate, Plus;

пользователи Zoho One или других продуктов Zoho, в составе которых есть Zoho CRM с функционалом тарифов Enterprize, Ultimate, Plus.

1. Нажмите на значок Zoho в разделе Интеграция с CRM личного кабинета Wazzup:



2. Вставьте ссылку на аккаунт Zoho CRM и нажмите «Продолжить» → «Подключить».

3. Нажмите «Принять» на открывшейся странице с разрешениями Zoho.

4. Нажмите на ссылку для установки расширения Wazzup в Zoho CRM:

WAZZUP

Интеграция успешно добавлена.

Теперь нужно **установить расширение Wazzup для Zoho CRM.**

После этого останется только настроить расширение в **личном кабинете.**

Если возникнут вопросы - пишите в техподдержку:



5. Поставьте галочки напротив согласия с пользовательским соглашением и предоставлением данных. Нажмите «Continue».

6. Выберите пользователей, которым будет доступно расширение в аккаунте: только админы, все пользователи или только конкретные пользователи. Нажмите «Confirm».

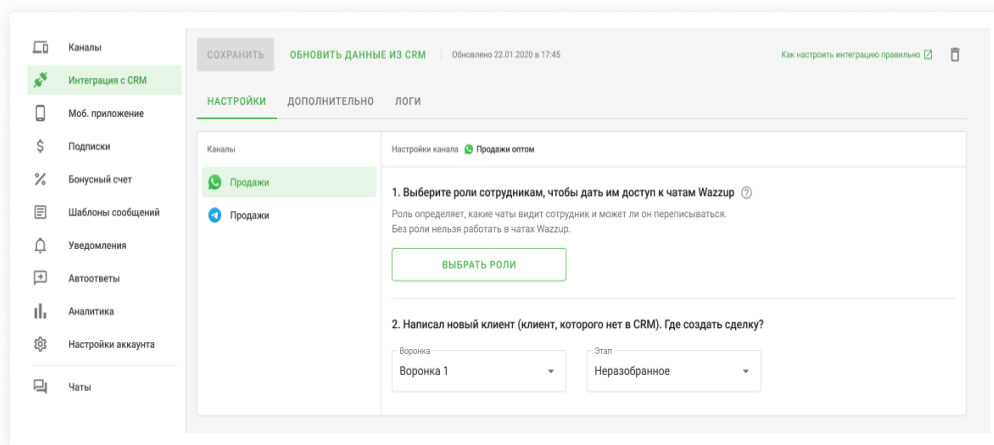
7. Готово — вы подключили интеграцию с Zoho.

Чтобы все работало как надо, — сделки уходили в нужные воронки, продавцы видели только свои чаты, а руководители могли следить за продавцами — интеграцию нужно настроить.

Настройте интеграцию с Zoho CRM

С Zoho CRM вы сможете автоматически создавать сделки, писать клиентам из чата Wazzup и настраивать роли сотрудников. В этой статье покажем, как подключить Zoho CRM к Wazzup и управлять интеграцией.

После подключения все настройки отображаются на вкладке «Интеграция с CRM». Если у вас несколько каналов, для каждого из них потребуется задать настройки отдельно. Это позволит точно управлять правами сотрудников и логикой распределения клиентов для каждого мессенджера.



1. Выберите роли сотрудников

Роль определяет права сотрудника — какие чаты он видит и может ли он переписываться с клиентами. Существует три роли:

Контроль качества — проверяет работу менеджеров. Видит переписку всех менеджеров, но не может ничего написать.

Менеджер — общается с клиентами и ведёт сделки. Может написать только тем клиентам, за которых он назначен ответственным в CRM. Не видит переписку других менеджеров.

Руководитель — руководит и ведёт крупные сделки. Видит переписку всех менеджеров и может написать любому клиенту.

По кнопке «Выбрать роли» открывается окно с выбором ролей сотрудников.

Ползунок «Получает новых клиентов» дает право сотруднику участвовать в распределении новых клиентов.

Если создается сделка или лид, менеджер участвует в распределении клиента по очереди и получает право стать ответственным за клиента в CRM.

В верхней панели нажмите «Сохранить».

Все, вы настроили, какие чаты будут видеть продавцы и как клиенты будут распределяться между ними.

Появится окно с предложением протестировать чаты. Мы автоматически отправим вам на первый добавленный канал WhatsApp, WhatsApp Business API (WABA) или Telegram тестовое сообщение. Вы сможете сразу перейти в чаты и протестировать интеграцию или сделать это позже.

2. Написал новый клиент (клиент, которого нет в CRM). Где создать сделку?

Для создания сделки выберите в левом выпадающем списке название воронки — «Стандартная», в правом выпадающем списке название этапа. При создании сделки контакт создастся автоматически.

Для создания лида в левом выпадающем списке выберите «Лид», в правом выпадающем списке — его статус.

Дополнительные настройки

Дополнительные настройки действуют сразу на все каналы.

1. Сохранять сообщения в карточку лида, контакта и сделки

Чтобы посмотреть сохраненные сообщения, зайдите в пункт Wazzup Log на левой панели в карточке лида, контакта или сделки в Zoho CRM.

Если настройка отключена — пункт Wazzup log на левой панели будет, но сообщения там отображаться не будут.

2. Уведомлять руководителей по всем сообщениям

Сотрудники с ролью «руководитель» будут получать push-уведомления в мобильном приложении по всем клиентам — в том числе и по тем, за которых руководители не назначены ответственными в CRM.

Если настройка выключена, сотрудники с ролью «руководитель» будут получать push-уведомления в мобильном приложении только по тем клиентам, за которых они назначены ответственными в CRM.

3. Приоритетный канал

В этот пункт настроек попадают сотрудники, у которых есть доступ к нескольким каналам WhatsApp или Telegram. Выберите, с какого канала уйдет сообщение, если сотрудник напишет клиенту первым.

6. ПланФикс

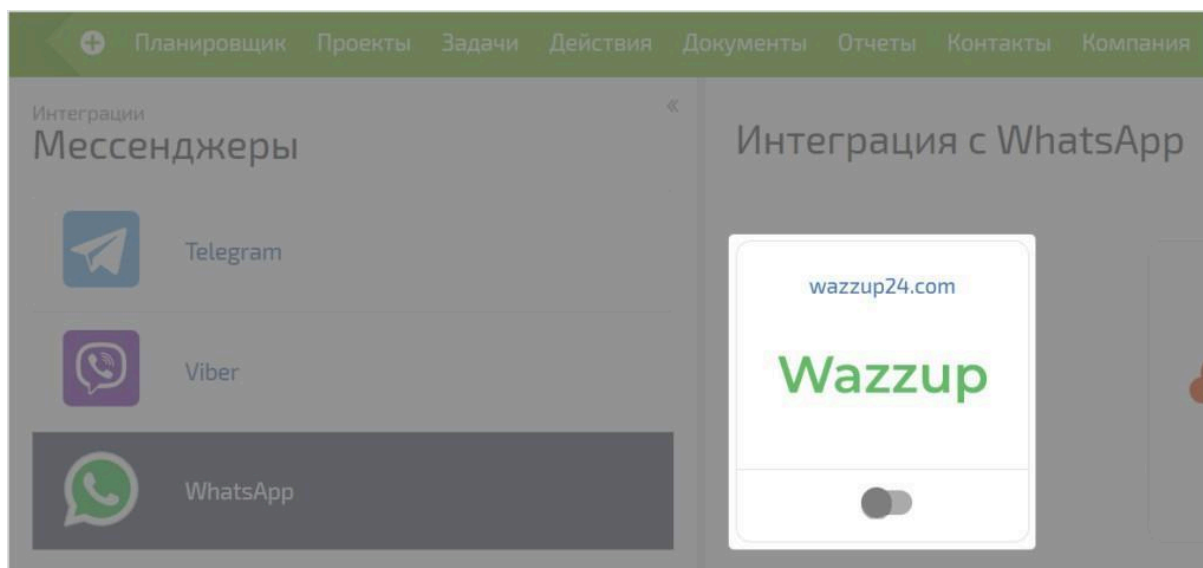
Как подключить ПланФикс

1. Перейдите в раздел «Интеграция с CRM» в личном кабинете Wazzup и выберите «Planfix».
2. Скопируйте ключ авторизации.
3. Перейдите в Planfix и нажмите на иконку меню ☰ в правом верхнем углу → раздел «Управление аккаунтом» → «Интеграции».

Обязательно включите в Planfix и интеграцию WhatsApp, и интеграцию Instagram. Даже если у вас в Wazzup нет такого канала.

Если что-то из этого не включить — интеграция работать не будет.

4. Зайдите в «Мессенджеры» → «WhatsApp».
5. Нажмите на ползунок под логотипом Wazzup:



6. Введите почту от личного кабинета Wazzup и ключ авторизации, который вы скопировали из личного кабинета. Нажмите «Сохранить».
7. Зайдите в «Управление аккаунтом» → «Интеграции» → «Социальные сети» → «Instagram».

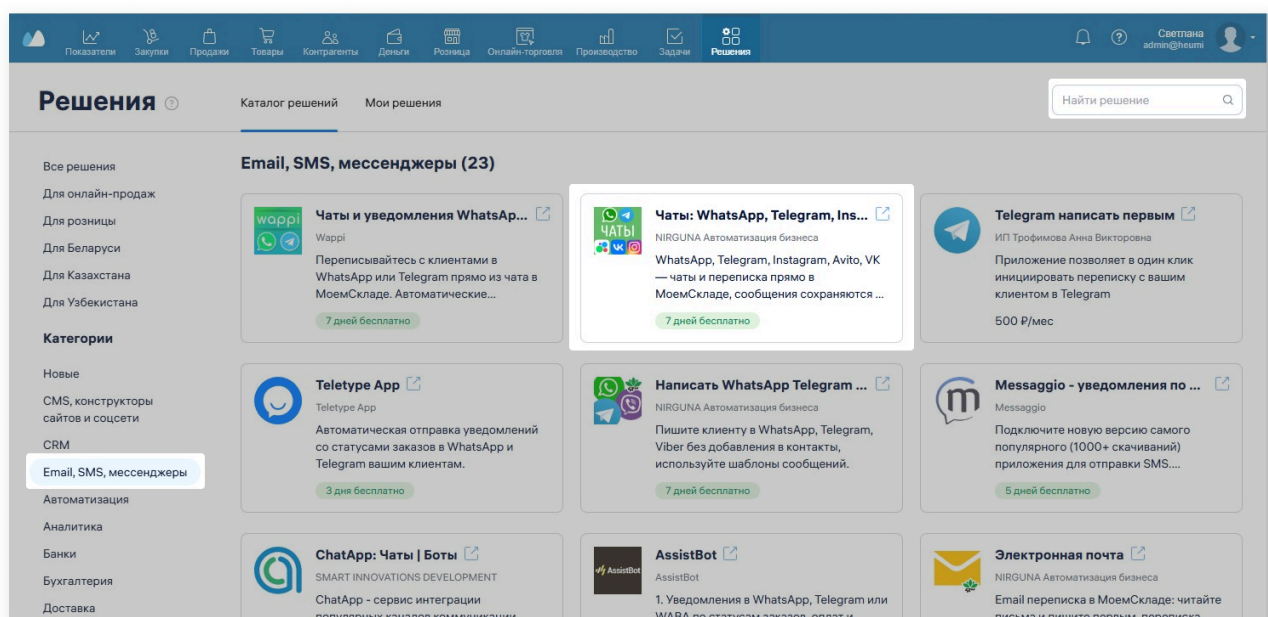
8. Нажмите на ползунок под логотипом Wazzup.
9. Введите почту от личного кабинета Wazzup и ключ авторизации, который вы скопировали из личного кабинета. Нажмите «Сохранить».
10. Вернитесь в личный кабинет Wazzup, добавьте ссылку на аккаунт в ПланФикс и нажмите «Подключить».
11. Обновите страницу с настройками интеграции. На экране появится уведомление, что интеграция завершена.

7. МойСклад

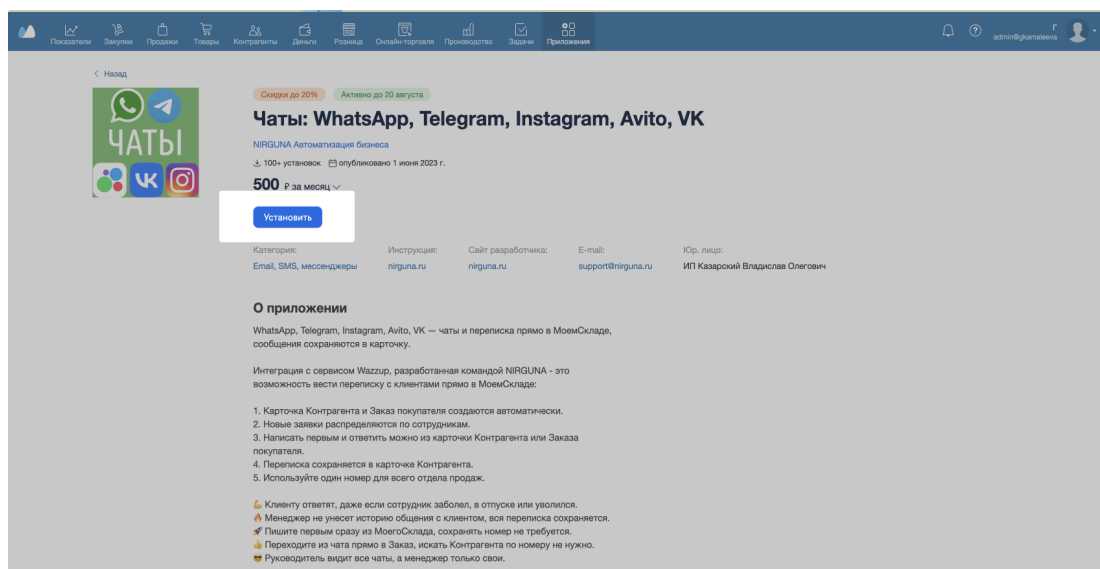
Для начала работы в личном кабинете «МоегоСклада» необходимо выполнить следующие действия:

1. Откройте приложение «Чаты: WhatsApp, Telegram, Instagram, Avito, VK»

Либо в меню сверху откройте раздел «Приложения» → перейдите в категорию «Email, SMS, мессенджеры» или введите в поисковую строку «Чаты: WhatsApp, Telegram, Instagram, Avito, VK» и откройте приложение.



2. Нажмите «Установить».



3. Перейдите в приложение «Чаты:…» — откроется форма, где вы можете указать свои контакты, чтобы с вами связались и помогли с настройкой приложения. Но это необязательно — можно сразу нажать на серую кнопку «Продолжить без указания контактов».

Чаты: WhatsApp, Telegram, Instagram, Avito, VK

Подключение

Заполните поля ниже и начните настройку приложения:

Чтобы мы могли связаться с вами и помочь с настройкой, а также в случае неполадок

Ваш телефон:

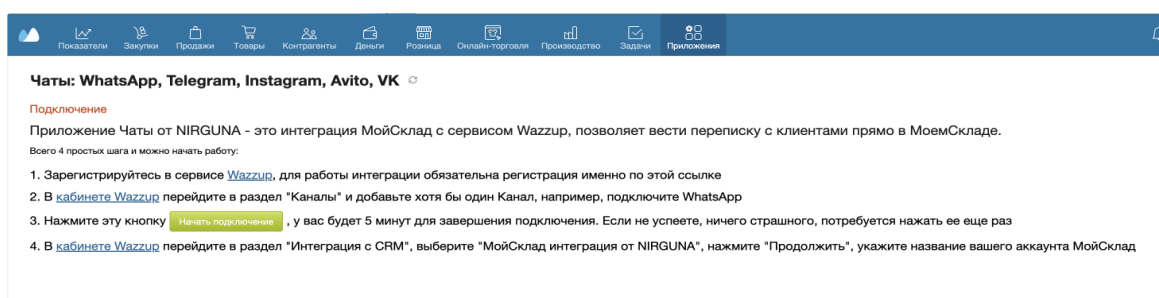
Email адрес:

Дополнительный комментарий:

☐ Даю свое согласие, чтобы могли связаться по указанным контактам

[Продолжить](#) [Продолжить без указания контактов](#)

4. Оставьте вкладку с появившейся страницей открытой и ничего пока не делайте — мы вернемся сюда на 6 шаге.

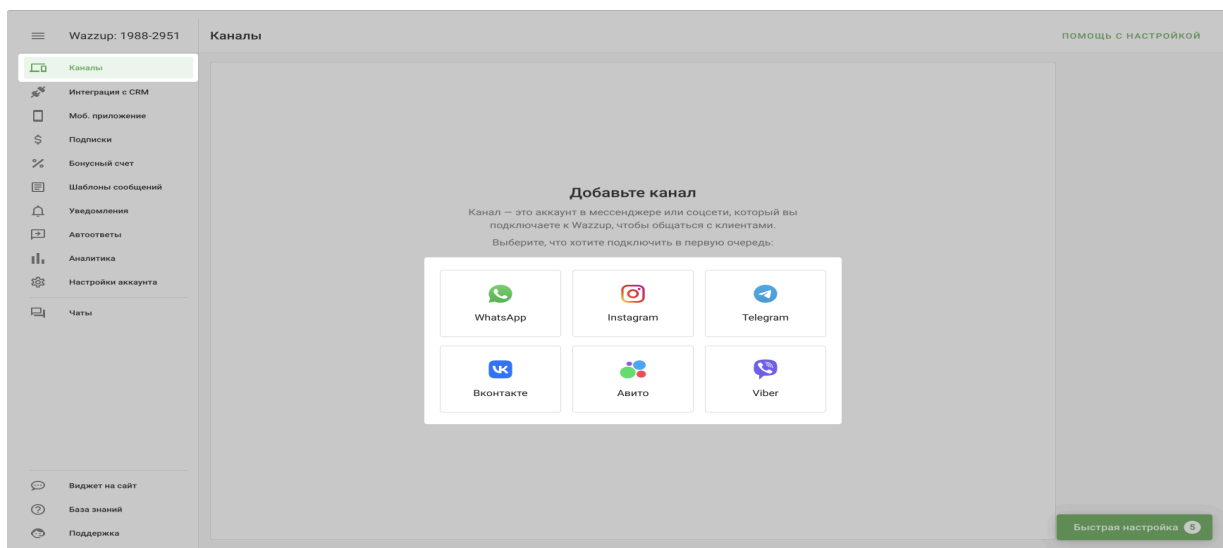


Теперь можно переходить к интеграции с Wazzup. Рекомендуем открыть соседнюю вкладку в вашем браузере:

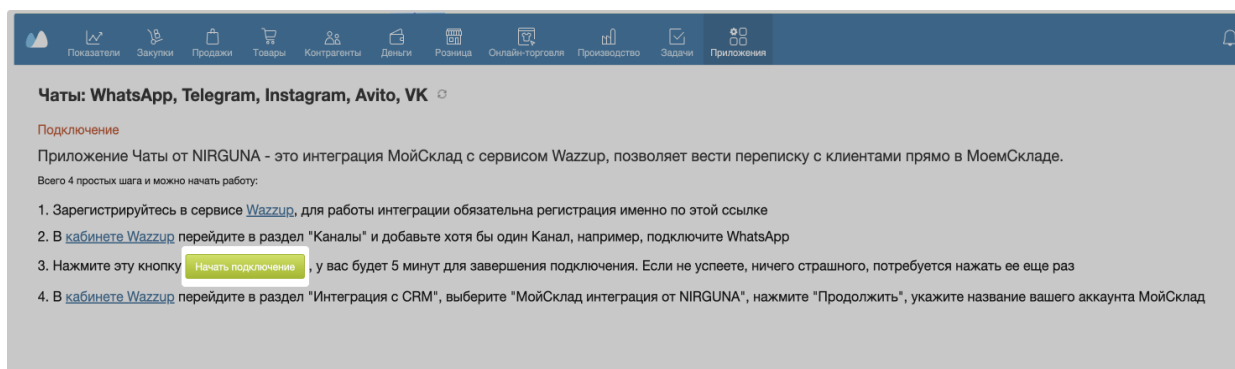
5. Зарегистрируйтесь в Wazzup по этой ссылке — важно перейти именно по ней. Нужно будет ввести ваш email, имя, телефон и придумать пароль для входа.

The image shows two side-by-side screenshots of the Wazzup registration process. The left screenshot is titled 'Регистрация' (Registration) and features a form with an email field containing 'g*****eva@yandex.ru' and a green 'ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬСЯ' (Register) button. Below the button, there is a small text link: 'Регистрируясь в Wazzup, вы соглашаетесь с нашей политикой конфиденциальности и условиями использования'. At the bottom, there is a link: 'Уже есть аккаунт? Войти в Wazzup'. The right screenshot is titled 'Аккаунт создан' (Account created) and features a form with fields for 'Имя пользователя' (Username) and 'Пароль' (Password), and a green 'ПРОДОЛЖИТЬ' (Continue) button.

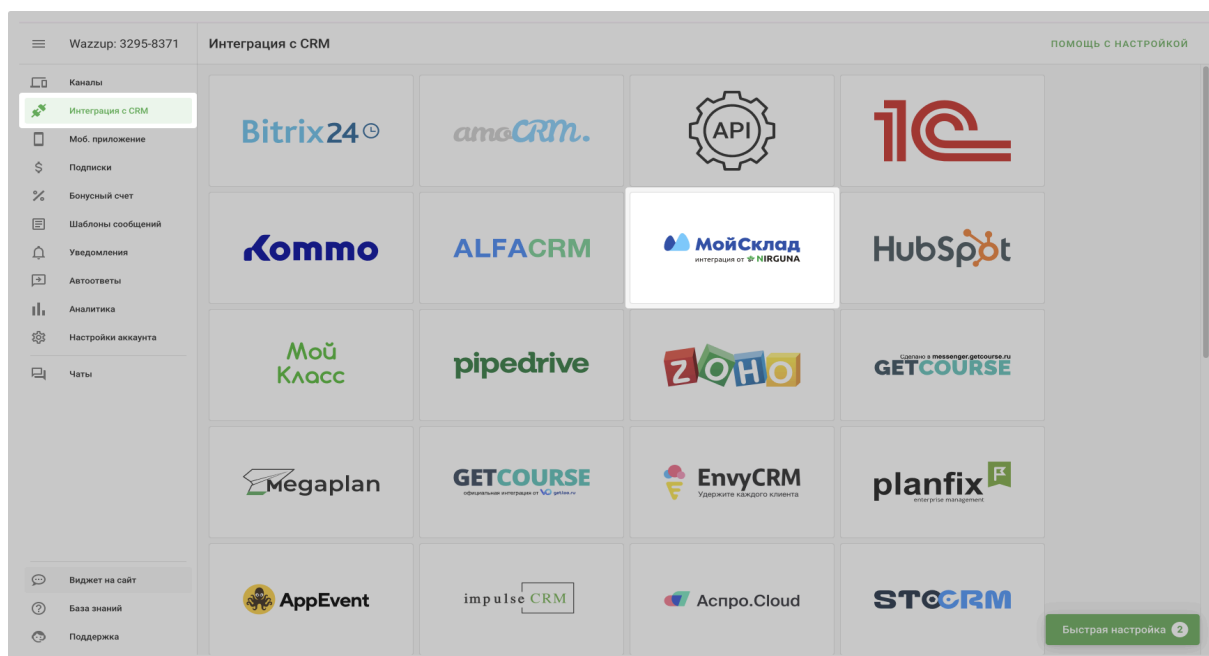
6. Перейдите в раздел «Каналы» и добавьте хотя бы один канал, например WhatsApp. Следуйте подсказкам на экране.



7. Вернитесь в приложение «Чаты...» в МоемСкладе и нажмите на зеленую кнопку «Начать подключение». Запустится таймер на 5 минут: столько времени дается на интеграцию с Wazzup. Если вы не успеете, нажмите на кнопку еще раз и отсчет начнется заново.



8. Переключитесь на вкладку с личным кабинетом Wazzup. Перейдите в раздел «Интеграция с CRM» и кликните на «МойСклад интеграция от NIRGUNA». Далее нажмите «Продолжить» → «Подключить».



9. В открывшемся окне введите название вашего аккаунта МойСклад и номер аккаунта Wazzup. Ниже подсказки, где их искать.

Подключение МойСклад

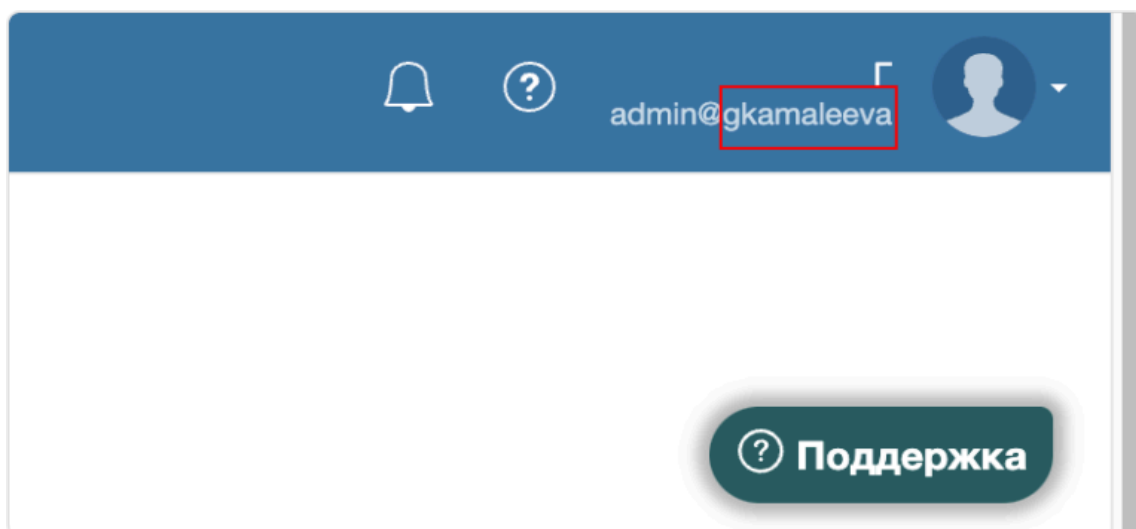
Введите название вашего аккаунта МойСклад:

admin@

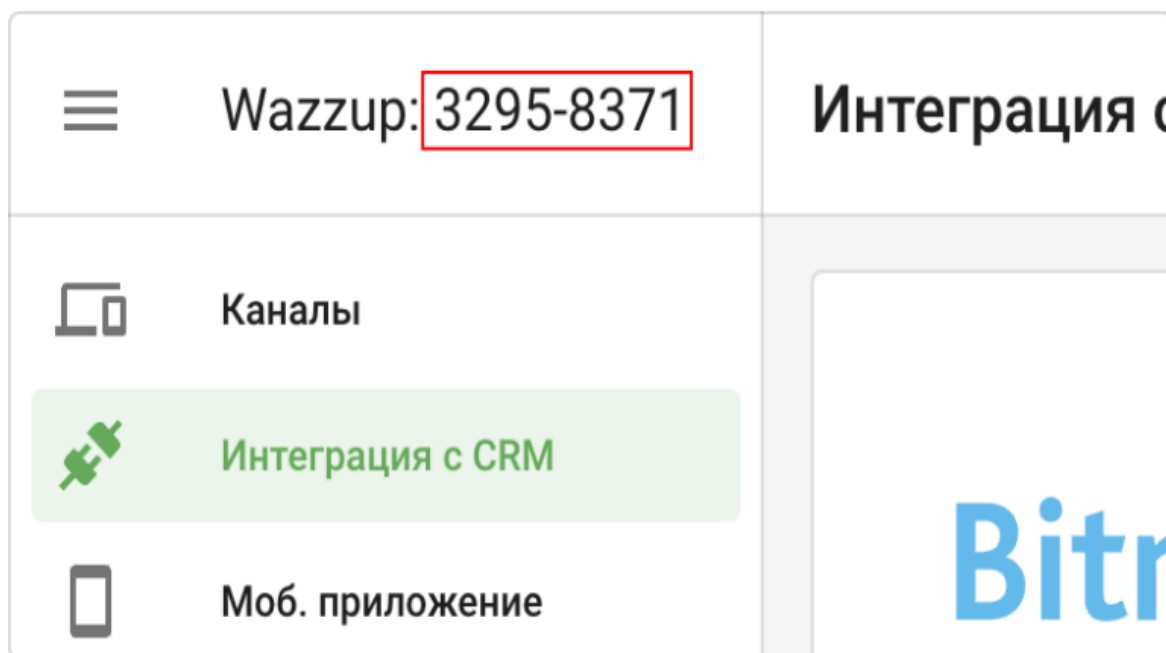
Введите номер вашего аккаунта Wazzup:

[Подключить](#)

Название аккаунта МойСклад можно найти в правом верхнем углу. Скопируйте и вставьте только данные после «@».

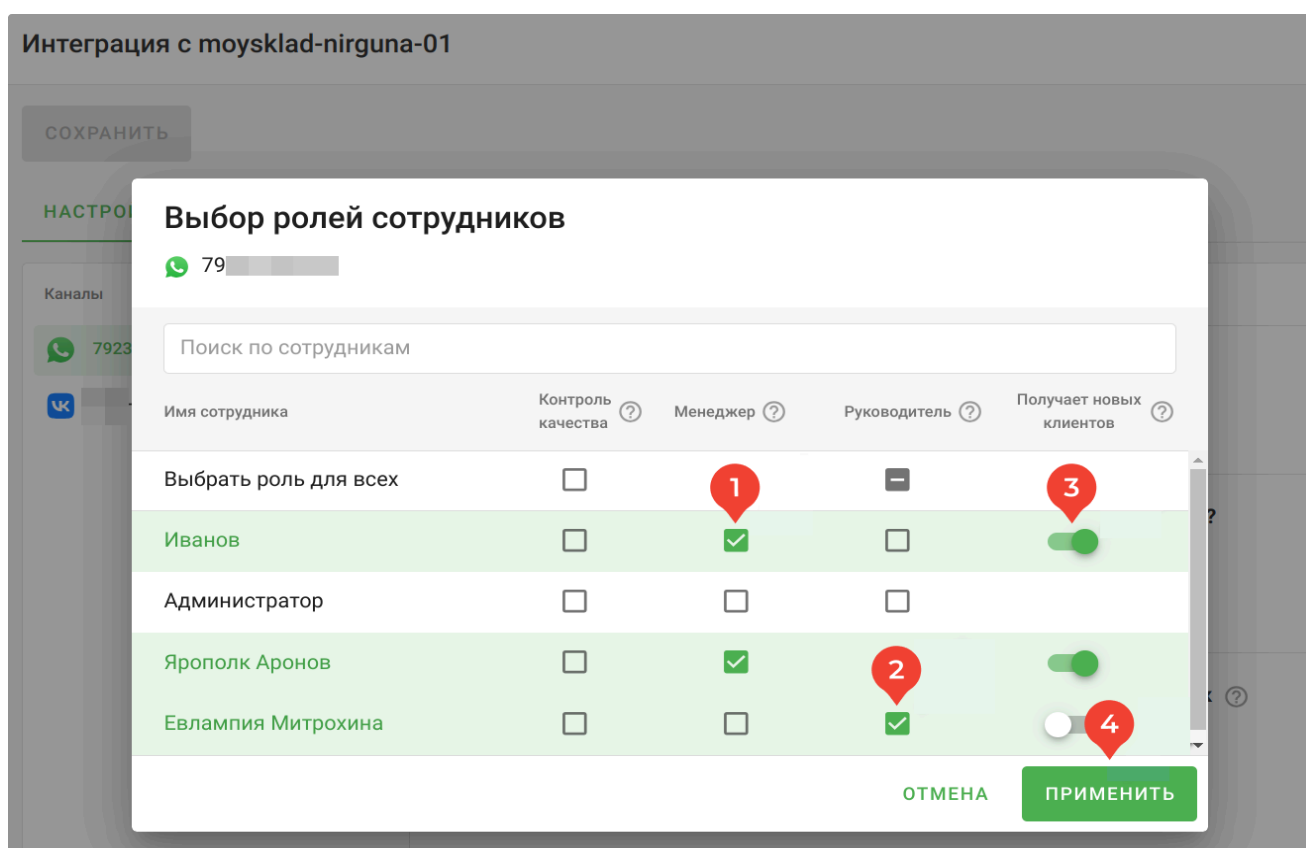
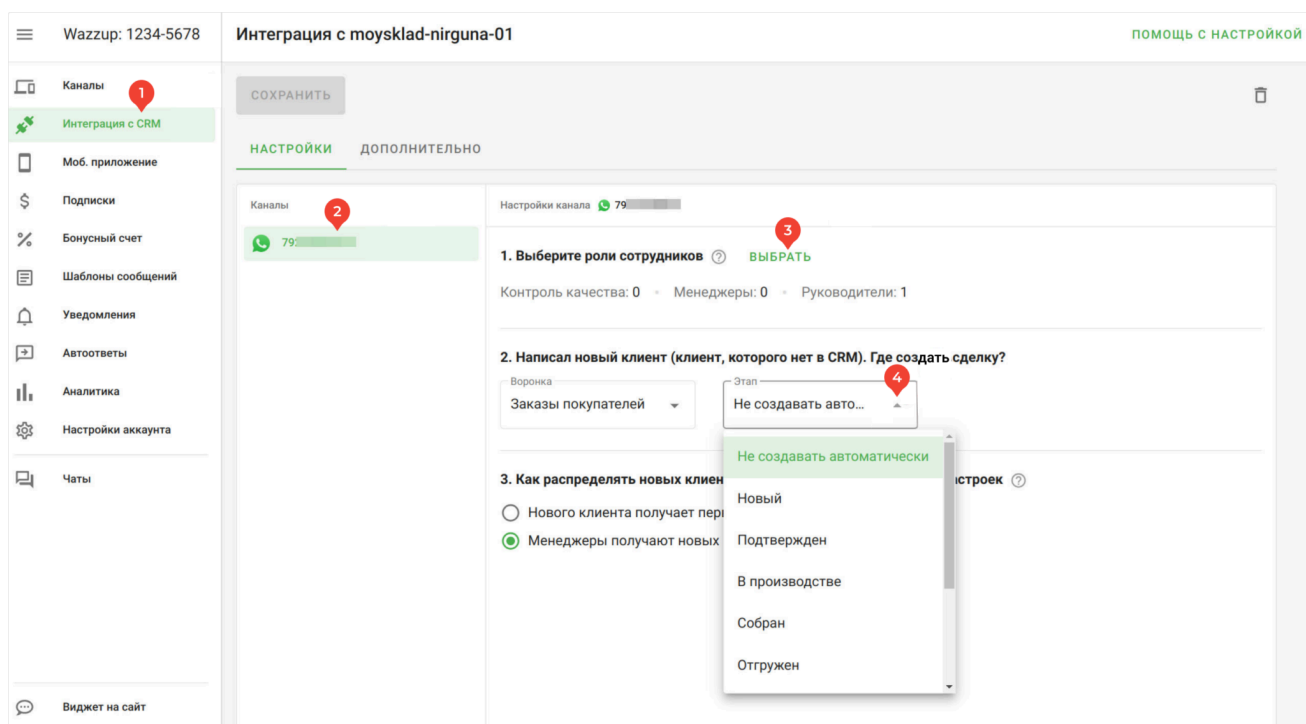


Номер аккаунта Wazzup находится в левом верхнем углу (8 цифр).



10. После успешного подключения откроется страница МоегоСклада с приложением.

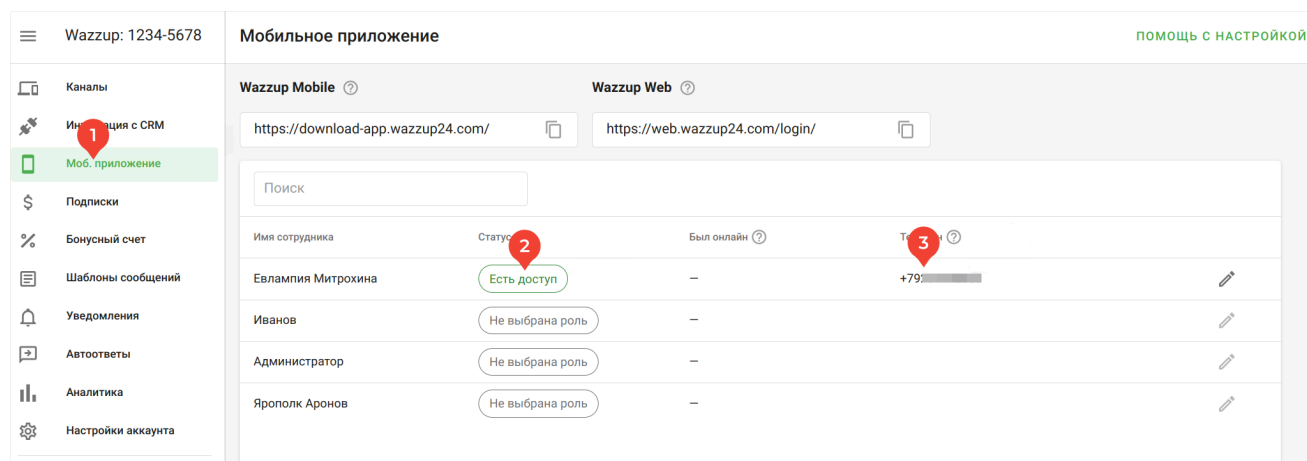
11. Вернитесь в личный кабинет Wazzup в раздел «Интеграция с CRM», чтобы завершить настройку. Выберите роли для сотрудников и настройте автоматическое создание заказа. Роли распределяются отдельно для каждого канала.



— Контроль качества — видит переписку всех менеджеров, но не может ничего написать. — Менеджер — может написать только тем клиентам, за которых он ответственный в CRM. Не видит переписку других менеджеров. — Руководитель — видит переписку всех менеджеров и может написать любому клиенту.

12. После распределения ролей нужно дать сотрудникам доступ к Wazzup.

В Wazzup авторизация менеджеров происходит по личному номеру телефона. Важно, чтобы номера телефонов сотрудников были указаны и в МоемСкладе.



Готово.

8. Альфа CRM

1. В личном кабинете Wazzup в разделе «Каналы» подключите WhatsApp, WhatsApp Business API или Telegram.
2. В разделе «Интеграция с CRM» выберите ALFACRM → нажмите «Продолжить» → «Подключить».
3. Откроется новая вкладка с CRM. Введите название своего аккаунта CRM в формате demo.s20.online → нажмите «Подключить». Название аккаунта можно посмотреть в адресной строке, где прописан URL страницы.

< Подключение Wazzup

Укажите название аккаунта ALFACRM, например,
demo.s20.online

Название CRM

testirovschik.s20.online ✓



Подключить >

4. Откроются настройки SMS в CRM. Wazzup подключается как провайдер для SMS рассылок, но сообщения будут уходить в мессенджеры.

В поле «Каналы» выберите подключенный канал. Ниже поставьте галочку «Создание лида на лету: При входящем сообщении с неизвестного номера». Когда клиент впервые напишет вам, в CRM автоматически создастся лид.

Остальные настройки не меняйте. Нажмите на кнопку «Сохранить».

SMS

1. Выберите поставщика

Поставщик: WhatsApp/Telegram - wazzup24.com (V3) ✕ ▼

Инструкция: [Помощь в интеграции WazzupV3](#)

2. Пропишите настройки от поставщика

API ключ *: 14766128c6d343e28a4da5f0fe6cf2

Канал: Менеджер Ксения (whatsapp) ▼

3. Дополнительные настройки

Создание лида на лету ☒ При входящем сообщении с неизвестного номера

Сохранить

Отмена

5. Вернитесь на вкладку с Wazzup → обновите страницу.

В первом пункте раздела «Интеграция с CRM» выберите роли для сотрудников. Роль определяет права сотрудника: какие чаты он видит и может ли он переписываться с клиентами. Чтобы назначить роли, нажмите «Выбрать роли» → откроется модальное окно со списком всех сотрудников из CRM.

Для каждого сотрудника выберите одну из ролей:

«Менеджер» — может написать только тем клиентам, за которых он назначен ответственным в CRM. Не видит переписку других.

«Руководитель» — видит все переписки и может написать любому клиенту.

«Контроль качества» — видит все переписки, но не может ничего написать клиентам.

Мы рекомендуем поставить роль «Руководитель» администратору CRM, который устанавливает интеграцию. Она лучше всего подходит для тестирования сервиса. После тестирования сможете поменять или вовсе отключить роль админу.

Если нужно видеть все сообщения, которые приходят на номер

Если сотрудникам нужно видеть все сообщения, которые приходят на номер, — ставьте им роль «Руководитель». Это удобно для интернет-магазинов и отделов поддержки, потому что не надо дополнительно распределять чаты:

Клиенты приходят с простыми вопросами и не важно, кто на них отвечает. Отвечает первый, кто смог.

При посменном графике не нужно дополнительно распределять чаты между сотрудниками, отвечает тот, кто сегодня на работе.

Если на сообщения с канала отвечает только один продавец

Если на сообщения с канала отвечает только один продавец — ставьте ему роль «Руководитель». Даже если в CRM случится косяк с ответственными или что-то глюканет — он будет видеть сообщения, поступающие на номер и сможет ответить клиенту.

Включите ползунок «Получает новых клиентов» тем сотрудникам, на которых нужно создавать сделки, когда напишут новые клиенты. Нажимаем «Применить» → «Готово».

Выбор ролей: укажите права доступа к чатам

Как распределить роли [?](#)

Продажи оптом

Имя сотрудника	Контроль качества ?	Менеджер ?	Руководитель ?	Получает новых клиентов ?
Выбрать роль для всех	☐	☒	☐	☒
Андрей Андреев (админ)	☐	☒	☐	☒
Артур Богдасорян	☐	☒	☐	☒
Борис Борисович	☐	☒	☐	☒
Роман Костин	☐	☒	☐	☒

ОТМЕНА
ПРИМЕНИТЬ

Второй и третий пункты настроек не меняйте — в интеграции с Альфа CRM они ни на что не влияют

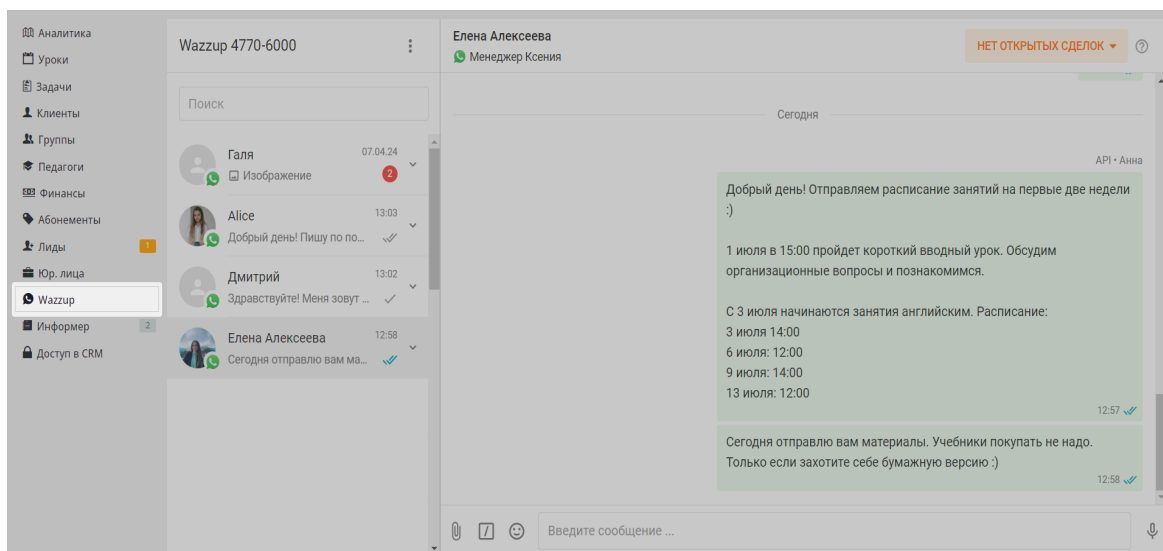
Сохраните настройки.

Готово — теперь можно тестировать сервис.

Где находятся чаты Wazzup в Альфа CRM и как ими пользоваться

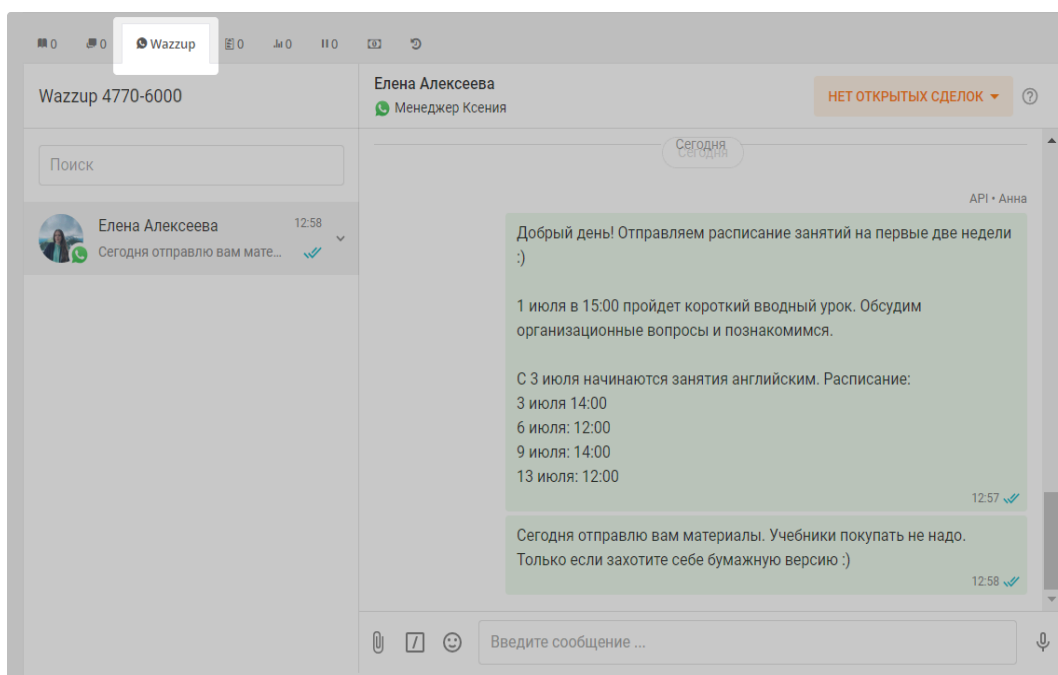
В чаты можно перейти по кнопке Wazzup в левой панели меню или в карточке клиента.

Чтобы попасть в список всех доступных вам чатов, кликните на кнопку Wazzup в меню слева. При клике на контакт, откроется диалог с ним.

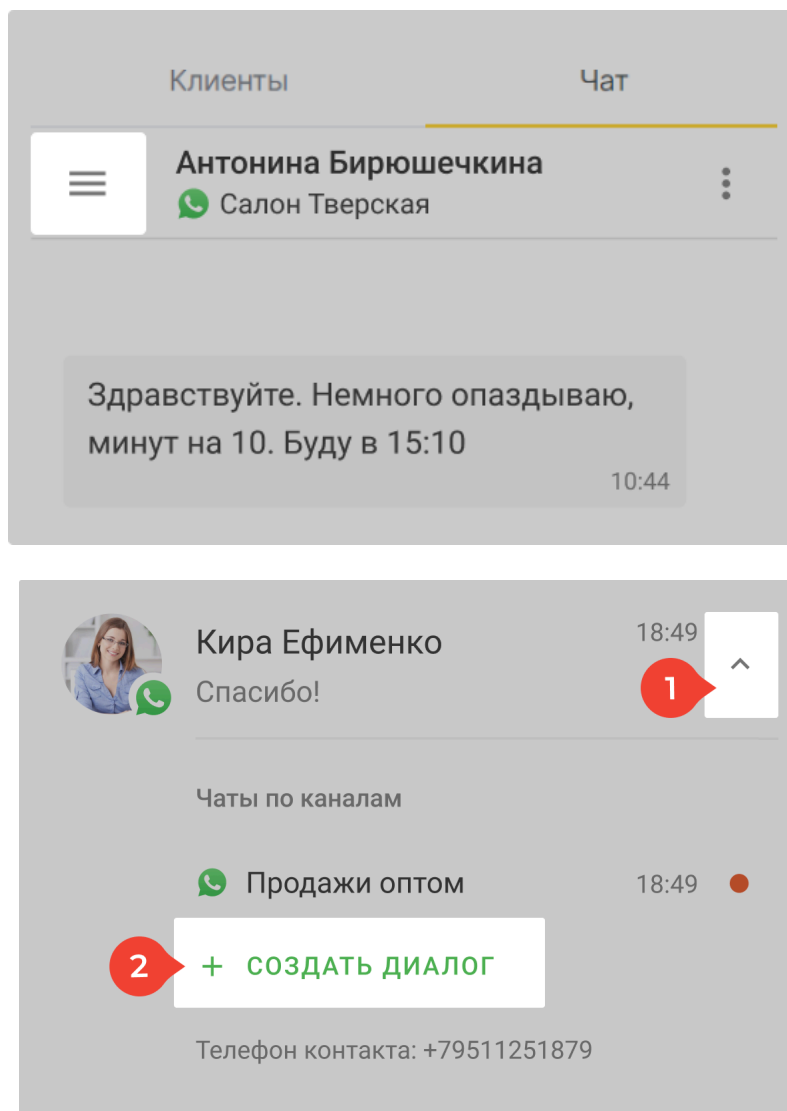


В этом окне удобно работать, когда много переписывается и надо переключаться между чатами.

Чтобы открыть диалог из карточки клиента, нажмите на значок WhatsApp в нижнем меню в карточке.



Чтобы написать клиенту по номеру телефона, номер должен быть добавлен в карточку как «Мобильный». Если у клиента указано несколько номеров, то можно выбрать на какой написать. Для этого нажмите на три полоски рядом с именем клиента → «Создать диалог» → выберите нужный номер и нажмите «Создать».

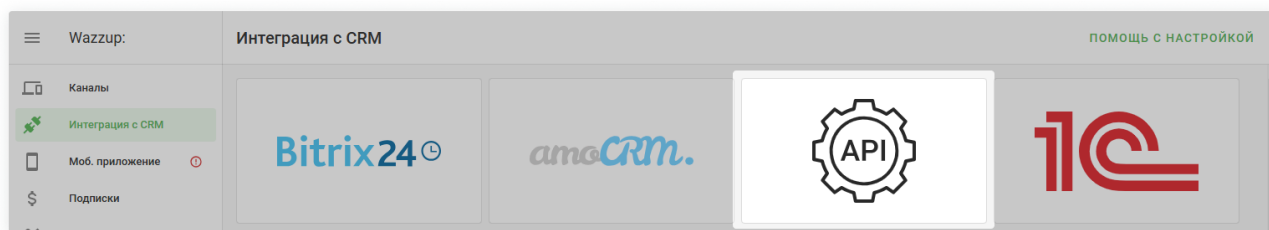


Историю сообщений можно также посмотреть в карточке клиента в разделе коммуникации. Входящие будут отмечены как комментарий от Service Account.

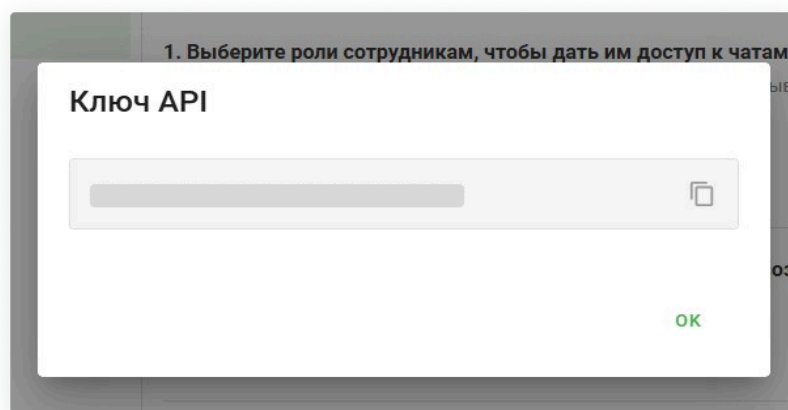
9. АвтоДилер Онлайн

Некоторые CRM работают с Wazzup, но их нет в нашем маркетплейсе в разделе «Интеграция с CRM». В этом случае подключить приложение нужно по API:

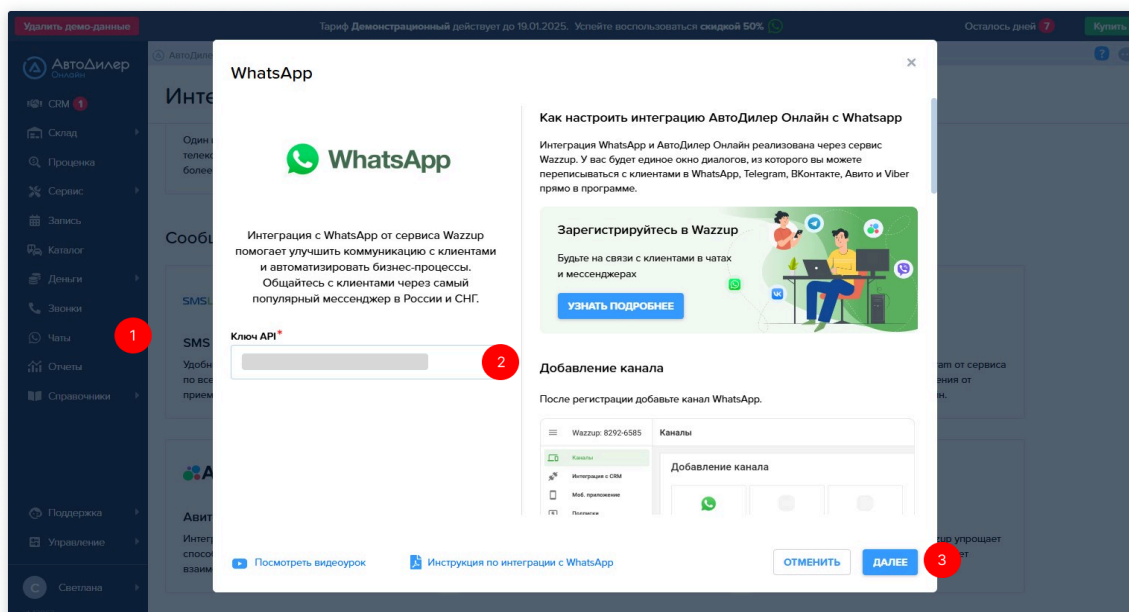
1. Сперва подключите мессенджер в разделе «Каналы».
2. В разделе «Интеграция с CRM» кликните API → нажмите «Подключить».



3. Откроется окно с ключом API. Этот ключ нужно скопировать и использовать в вашей CRM.



4. Перейдите в АвтоДилер Онлайн → откройте раздел «Чаты» → выберите WhatsApp → вставьте ключ API в форме окна интеграции в АвтоДилер Онлайн → нажмите кнопку «Далее».



5. Когда сделаете всё необходимое в АвтоДилер Онлайн, вернитесь в Wazzup → нажмите «Ок», чтобы закрыть окно с ключом. Если ключ еще понадобится в будущем, вы сможете найти его во вкладке «Дополнительно».

В разделе останутся настройки интеграции.

Не все настройки могут работать для вашей CRM. Чтобы узнать, какие настройки действуют, напишите в поддержку вашей CRM или загляните в инструкции

1. Выберите роли сотрудников

Роль определяет права сотрудника: какие чаты он видит и может ли он переписываться с клиентами. Чтобы назначить роли, нажмите «Выбрать роли» → откроется модальное окно со списком всех сотрудников из CRM.

Для каждого сотрудника выберите одну из ролей:

«Менеджер» — может написать только тем клиентам, за которых он назначен ответственным в CRM. Не видит переписку других.

«Руководитель» — видит все переписки и может написать любому клиенту.

«Контроль качества» — видит все переписки, но не может ничего написать клиентам.

Мы рекомендуем поставить роль «Руководитель» администратору CRM, который устанавливает интеграцию. Она лучше всего подходит для тестирования сервиса. После тестирования сможете поменять или вовсе отключить роль админу.

Включите ползунок «Получает новых клиентов» тем сотрудникам, на которых нужно создавать сделки, когда напишут новые клиенты. Нажимаем «Применить» → «Готово».

Выбор ролей: укажите права доступа к чатам

Как распределить роли [?](#)

Продажи оптом

Имя сотрудника	Контроль качества ?	Менеджер ?	Руководитель ?	Получает новых клиентов ?
Выбрать роль для всех	☐	☒	☐	☒
Андрей Андреев (админ)	☐	☒	☐	☒
Артур Богдасорян	☐	☒	☐	☒
Борис Борисович	☐	☒	☐	☒
Роман Костин	☐	☒	☐	☒

ОТМЕНА
ПРИМЕНИТЬ

2. Написал новый клиент (клиент, которого нет в CRM). Где создать сделку?

Когда пишет новый клиент, которого еще нет в CRM, сервис автоматически создает контакт и сделку. Здесь мы выбираем, на каком этапе создать сделку.

3. Как распределять новых клиентов между менеджерами из п. 1 настроек

— Нового клиента получает первый ответивший менеджер

Когда напишет новый клиент — уведомления получают все продавцы из п.1 настроек, у которых включен ползунок «Получает новых клиентов».

Первый ответивший продавец станет ответственным в CRM. Все остальные менеджеры перестанут видеть сообщения от этого клиента и не будут на них отвлекаться.

— Менеджер получает новых клиентов по очереди

Когда напишет новый клиент, сервис автоматически сделает ответственным одного из продавцов, у которых включен ползунок «Получает новых клиентов» в п.1 настроек. Остальные продавцы сообщения от этого клиента не увидят.

Таким образом, менеджеры будут получать новых клиентов по очереди и не будут отвлекаться на чужие переписки.

Если у вас несколько каналов — выполните эти настройки для каждого канала

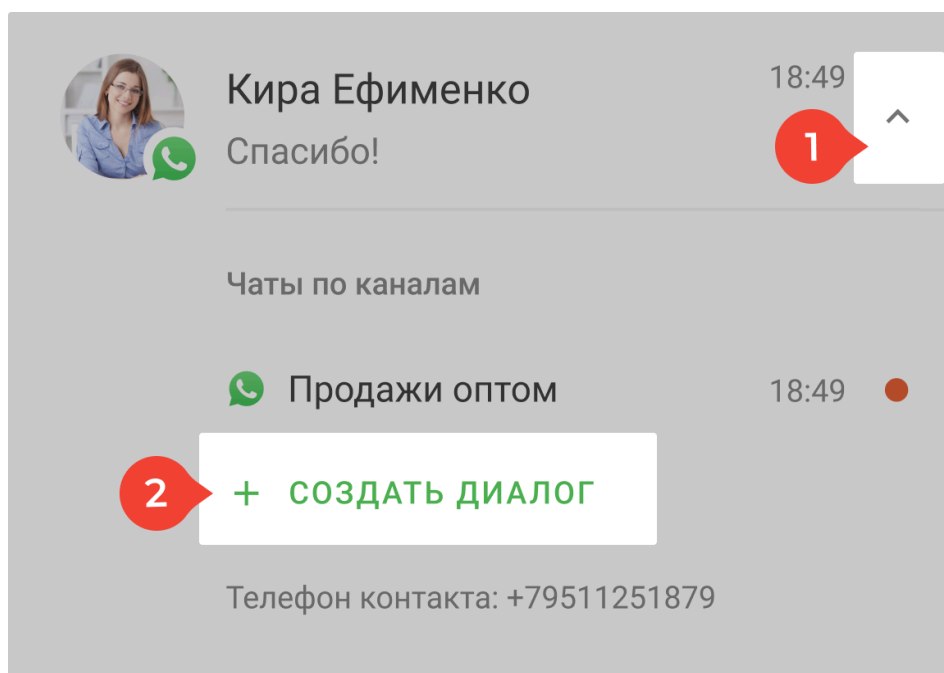
В верхней панели нажмите «Сохранить».

Где находятся чаты Wazzup в АвтоДилер Онлайн и как ими пользоваться

В чаты можно перейти по кнопке Wazzup в левой панели меню или в карточке клиента.

Чтобы попасть в список всех доступных вам чатов, кликните на кнопку «Чаты» в меню слева. При клике на контакт, откроется диалог с ним.

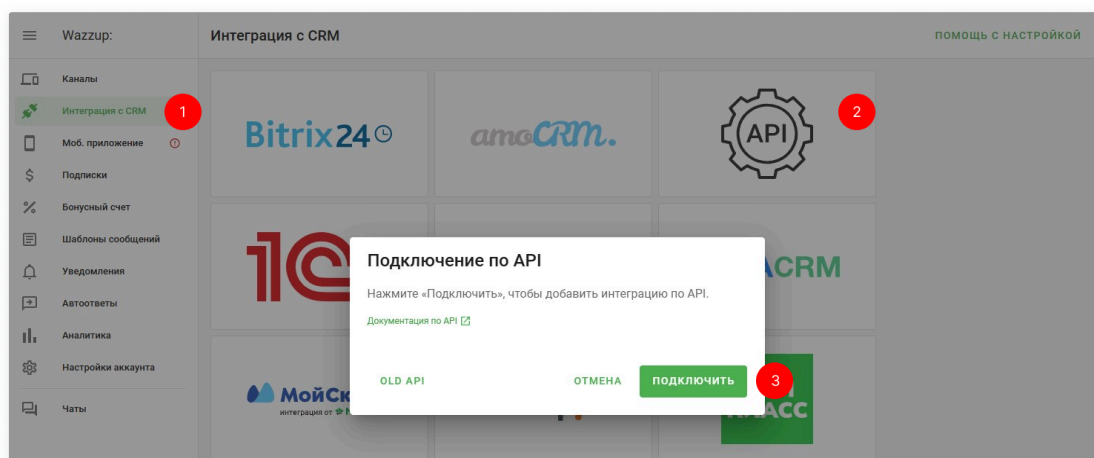
Если у клиента указано несколько номеров, то можно выбрать на какой написать. Для этого нажмите на стрелочку рядом с именем клиента → «Создать диалог» → выберите нужный номер и нажмите «Создать».



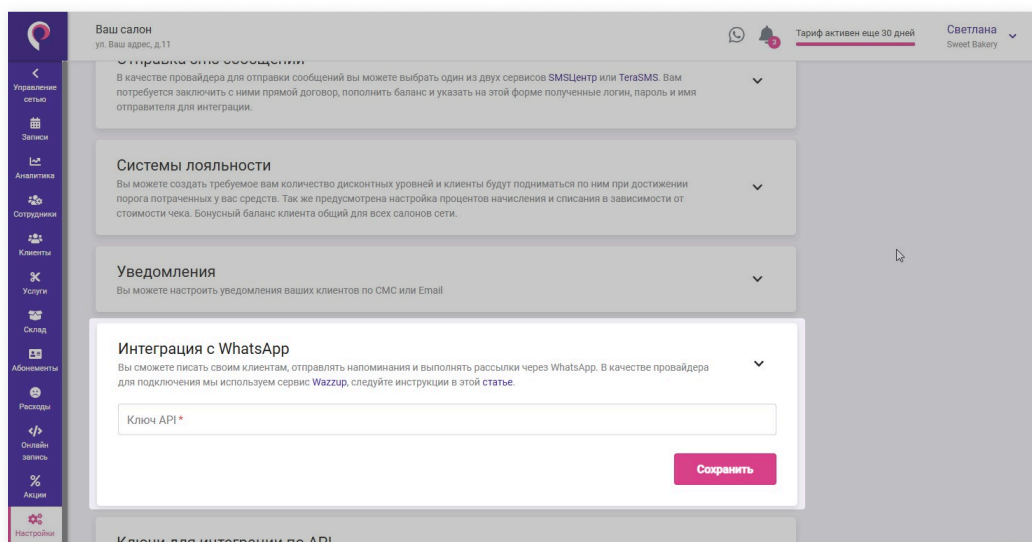
10. ПрофиГид

Чтобы настроить ПрофиГид для работы с Wazzup необходимо:

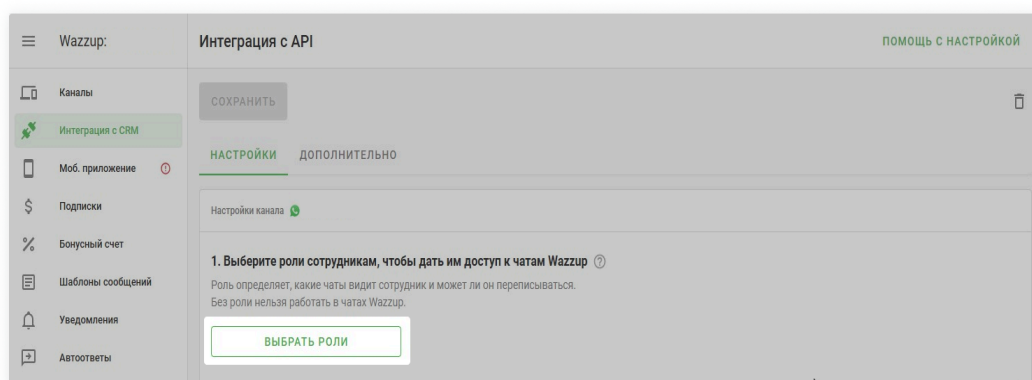
1. В личном кабинете в разделе «Каналы» подключите WhatsApp, WhatsApp Business API или Telegram.
2. Откройте раздел «Интеграции с CRM» и выберите пункт API → скопируйте ключ, который будет показан на экране.



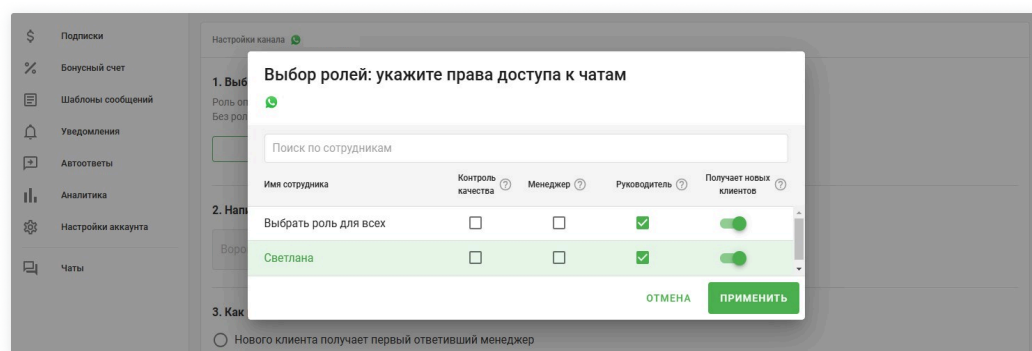
3. Откройте ПрофиГид → перейдите в «Настройки» → вставьте ключ API в «Интеграция с WhatsApp» и нажмите «Сохранить».



4. Вернитесь в раздел «Интеграция с CRM» и нажмите «Выбрать роли». Укажите сотрудников, которые будут работать с этим каналом связи.

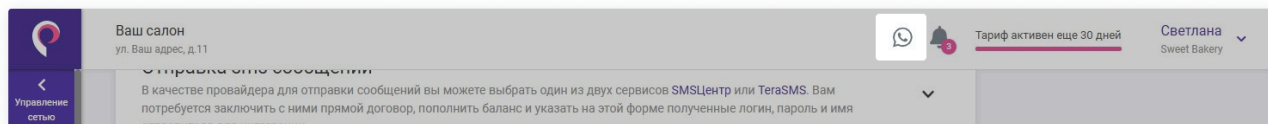


5. Чтобы администратор мог просматривать переписку и взаимодействовать с любым клиентом, отметьте роль Руководитель. Нажмите «Применить», а затем «Сохранить».

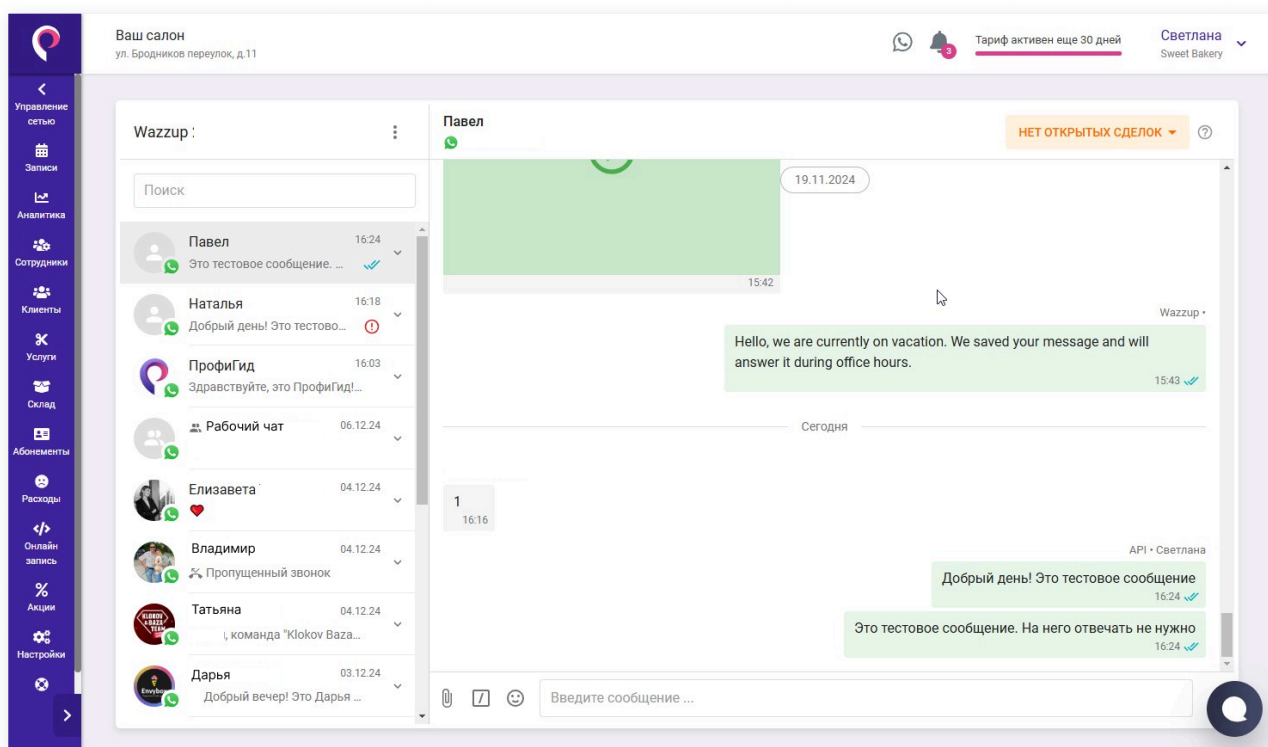


Где находятся чаты Wazzup в ПрофиГид и как ими пользоваться

1. Чтобы увидеть список всех чатов, нажмите на соответствующую иконку в верхней части сайта ПрофиГид.



2. Теперь вы можете с клиентами можно прямо из карточки их профиля, используя Wazzup.



3. Если у клиента указано несколько номеров, то можно выбрать на какой написать. Нажмите на стрелочку вниз в карточке клиента. Нажмите на стрелочку вниз в карточке клиента, затем:

Выберите «Создать диалог» → нужный номер → «Создать».

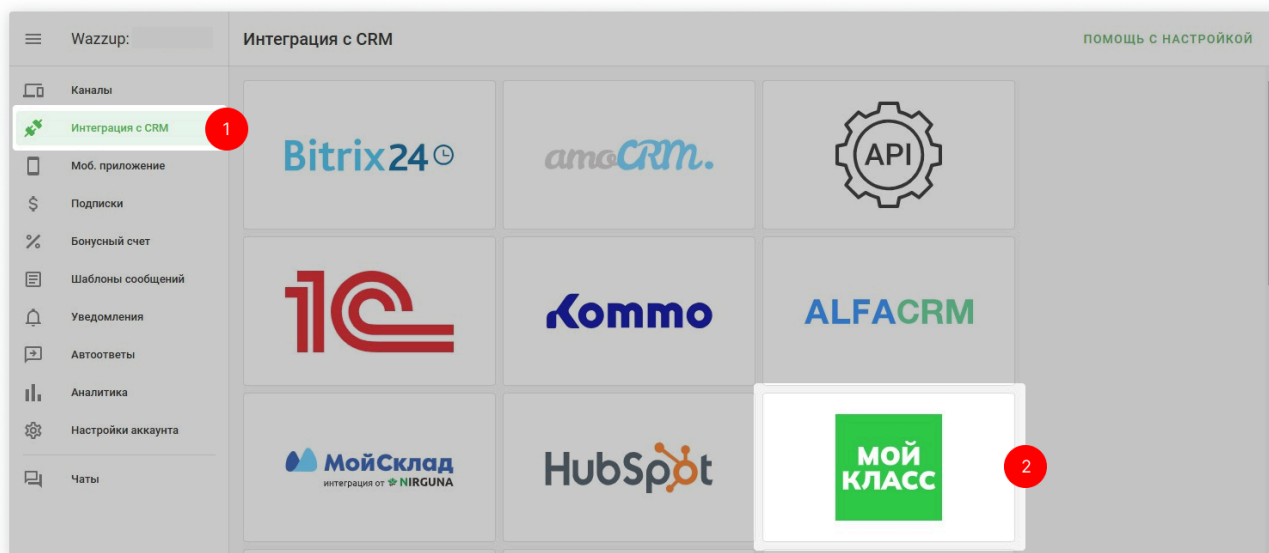
Или выберите другой номер для отправки сообщения.

Готово.

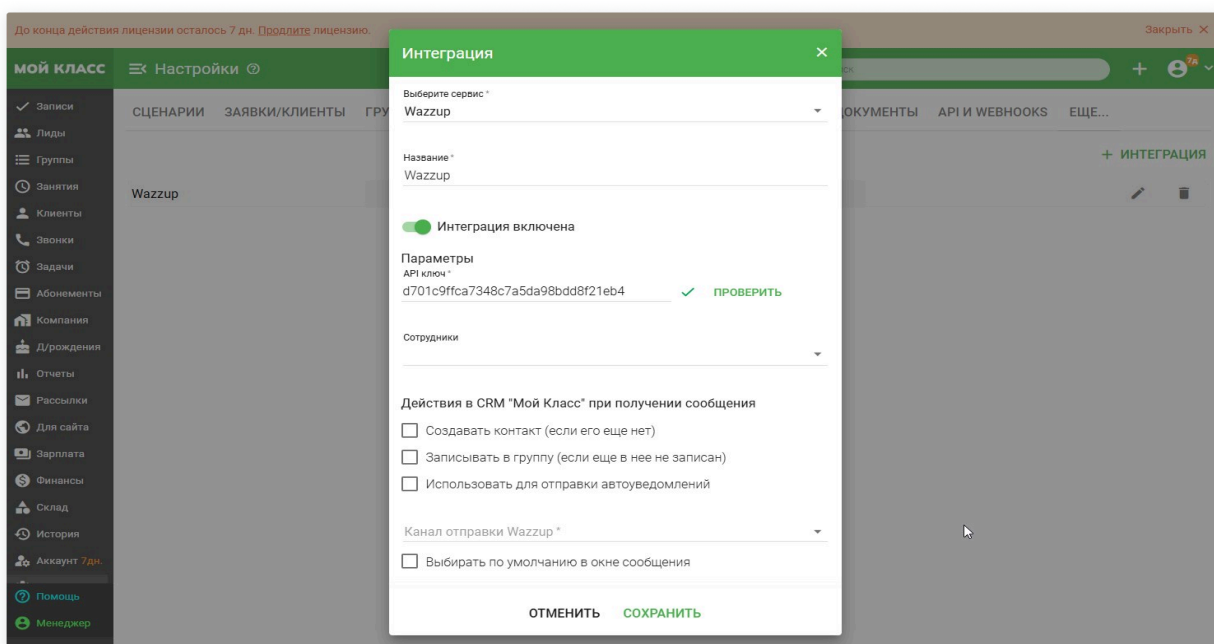
11. Мой Класс

Интеграция Wazzup с «Мой Класс» позволяет объединить WhatsApp, Instagram, Telegram, ВКонтакте и Avito в одном интерфейсе, автоматизировать коммуникацию и упрощает рутину для ваших сотрудников.

1. Войдите в свой аккаунт Wazzup.
2. В личном кабинете в разделе «Каналы» подключите WhatsApp, WhatsApp Business API или Telegram.
3. Перейдите в «Интеграция с CRM», выберите «Мой Класс» и нажмите «Подключить» → в открывшемся окне подтвердите действие.

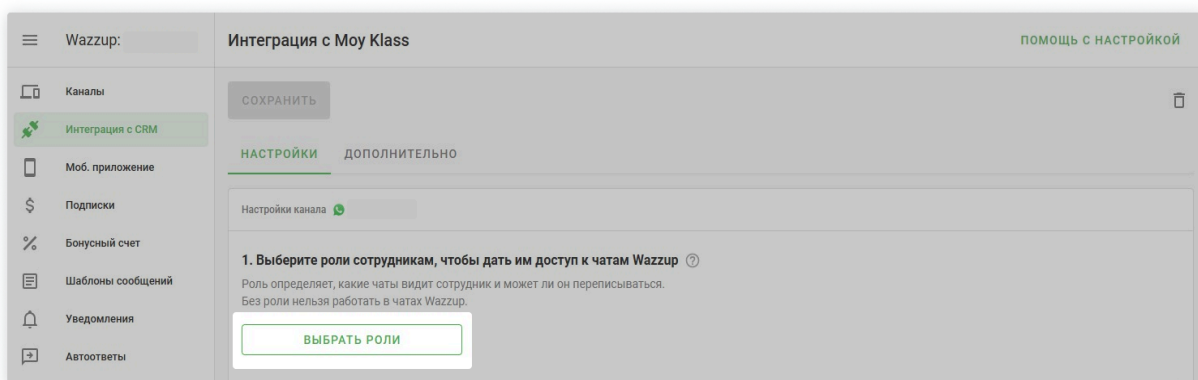


4. CRM Мой Класс автоматически откроется во вкладке. Убедитесь, что вы авторизованы под владельцем аккаунта или сотрудником с нужными доступами.
5. Заполните необходимые данные в появившемся окне «Интеграция». Проверьте название интеграции и убедитесь, что API-ключ совпадает.



6. Укажите сотрудников, которые будут иметь доступ к чатам. Если ответственный менеджер не указан, контакт не будет создан в Wazzup.

7. Вернитесь в Wazzup и перейдите в «Интеграция с CRM» и нажмите на «Выбрать роли», чтобы назначить роли и права сотрудников.

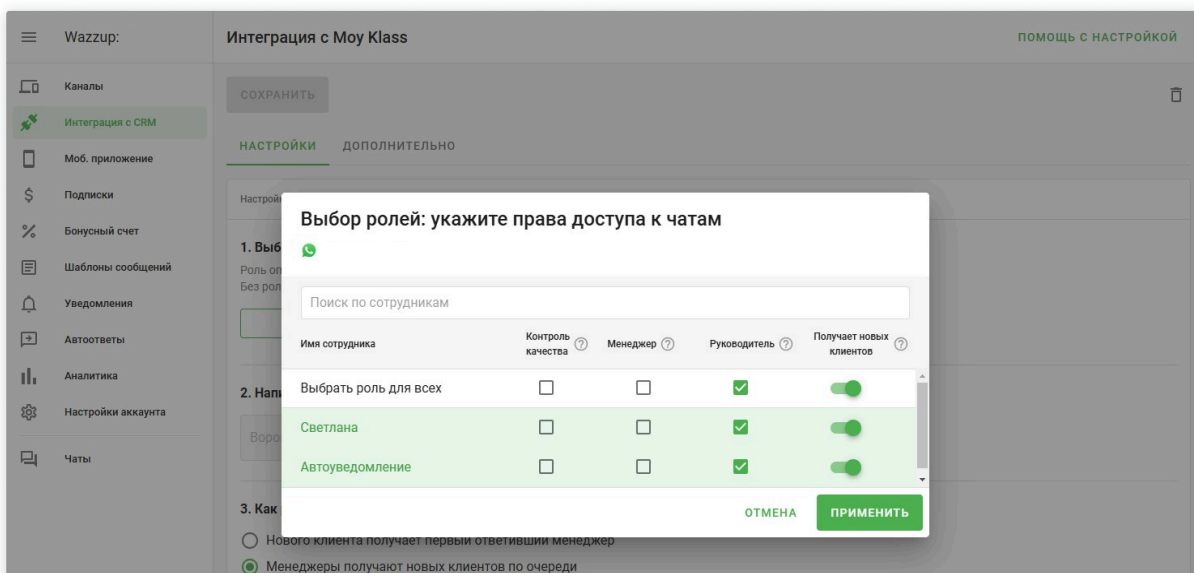


Вы можете выбрать:

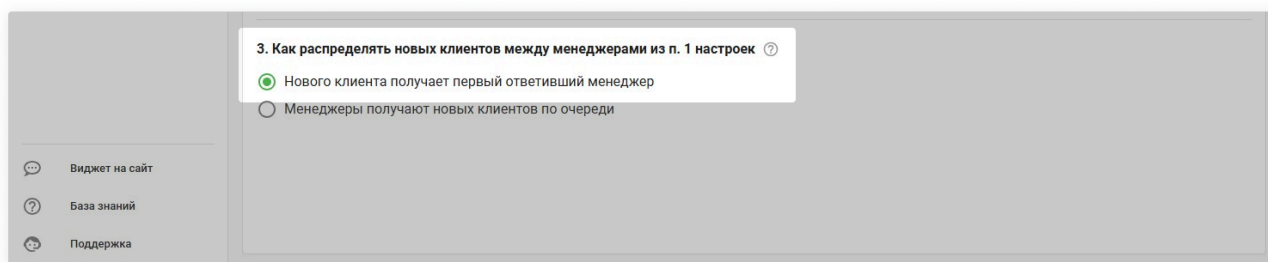
Контроль качества — видит переписку, но не пишет.

Менеджер — работает только со своими клиентами.

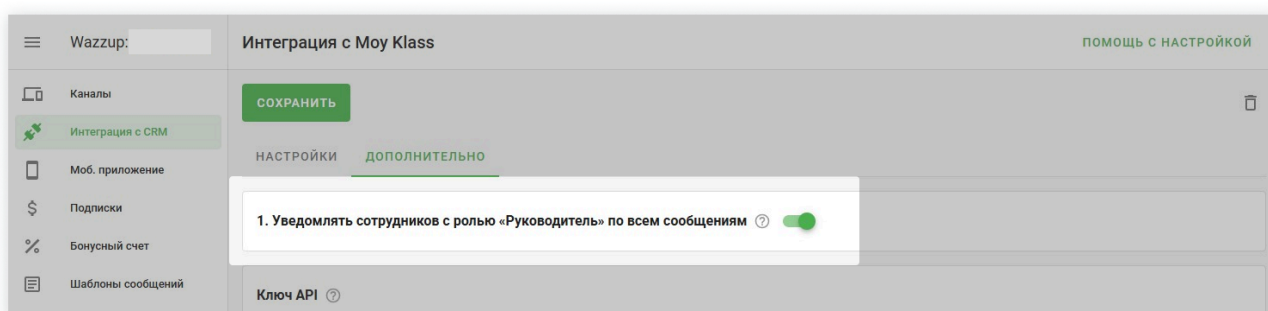
Руководитель — видит всех клиентов, пишет всем.



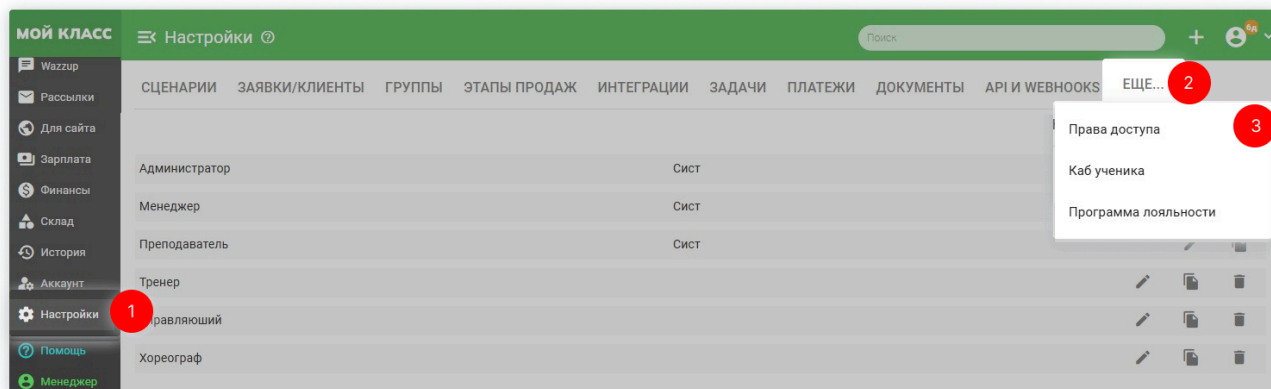
Чтобы менеджеры получали новых клиентов автоматически, активируйте в п. 3 первый чекбокс.



В разделе «Дополнительно» настройте уведомления для руководителей.

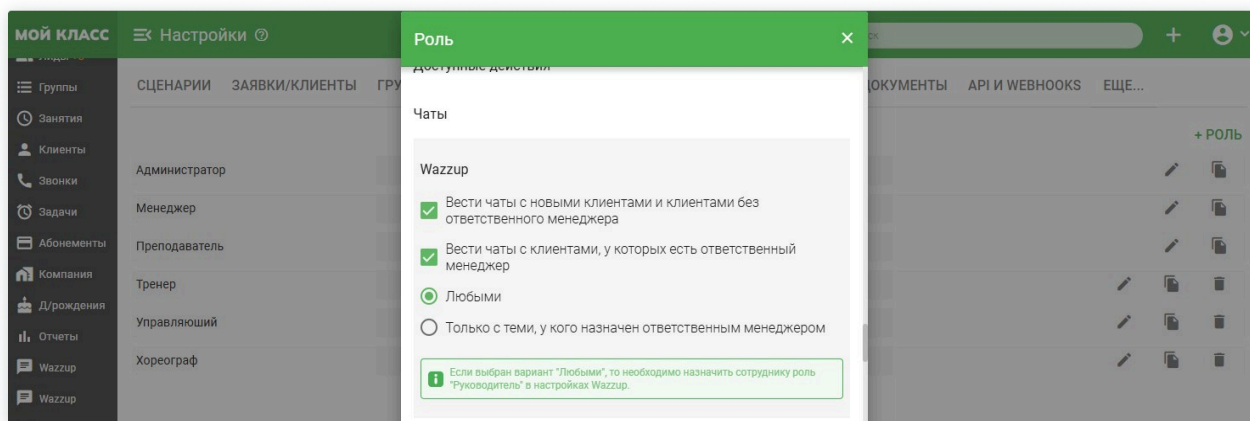


Настройте права доступа в CRM Мой класс. Перейдите в «Настройки» → «Еще» → «Права доступа».



Здесь задаются разрешения, кто и как может работать с клиентами:

1. Вести чаты с новыми клиентами. Менеджеры смогут видеть и отвечать на сообщения от клиентов, за которыми пока не закреплён ответственный.
2. Вести чаты с клиентами, у которых есть ответственный. Настройка для руководителей или сотрудников с расширенными правами.



8. Убедитесь, что роли и права в Wazzup совпадают с настройками в CRM, чтобы избежать ошибок.

9. После завершения настройки в CRM слева появится раздел «Чаты». В нем будут отображаться чаты и сообщения из подключенных каналов.

12. EnvyCRM и Envybox

Wazzup позволяет писать клиентам в мессенджеры из EnvyCRM. Лиды и сделки создаются автоматически, а шаблоны ускоряют ответы.

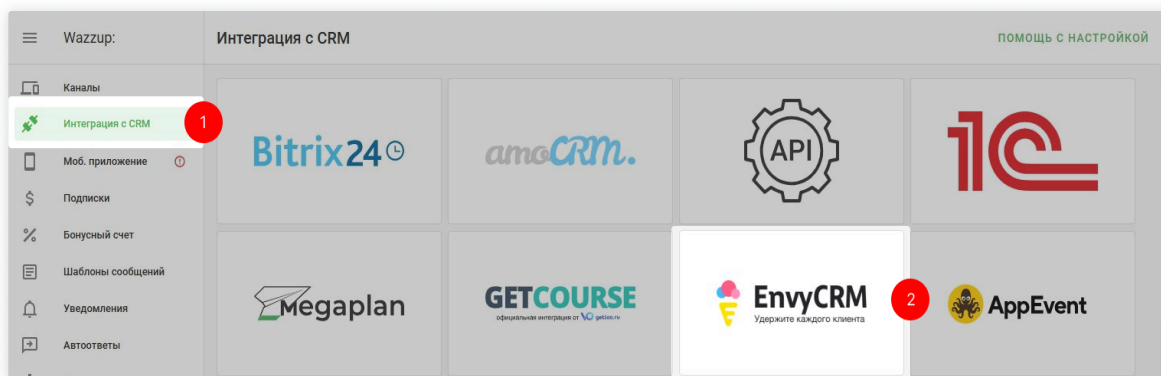
Как подключить Wazzup к EnvyCRM

Подключение займет всего несколько минут. Вот пошаговая инструкция:

1. Перейдите в личный кабинет Wazzup. В разделе «Каналы» подключите необходимые мессенджеры: WhatsApp, WhatsApp Business API, Telegram и другие.

Из WhatsApp лиды будут поступать только из личных диалогов. Передача лидов из групп не поддерживается.

2. В личном кабинете Wazzup выберите вкладку «Интеграция с CRM» → найдите EnvyCRM в списке доступных интеграций → нажмите «Продолжить» → «Подключить».



3. Введите адрес вашей CRM в формате https://ваш_домен.envycrm.com/, нажмите «Продолжить».

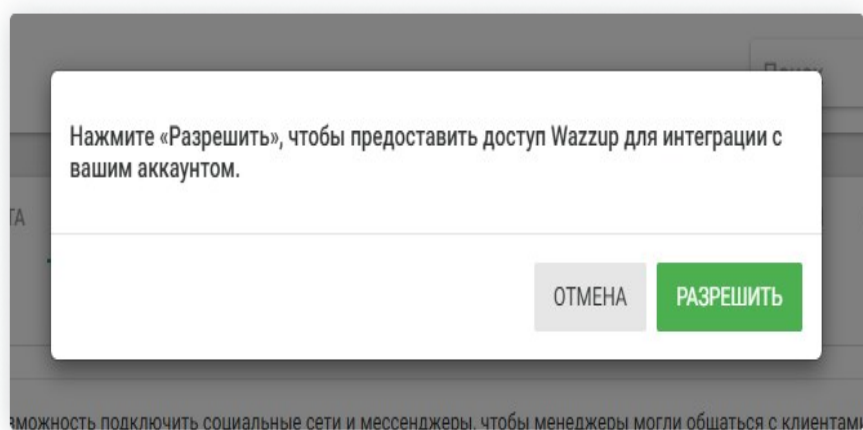
Интеграция Wazzup с Вашей CRM

<https://s t.envycrm.com/>

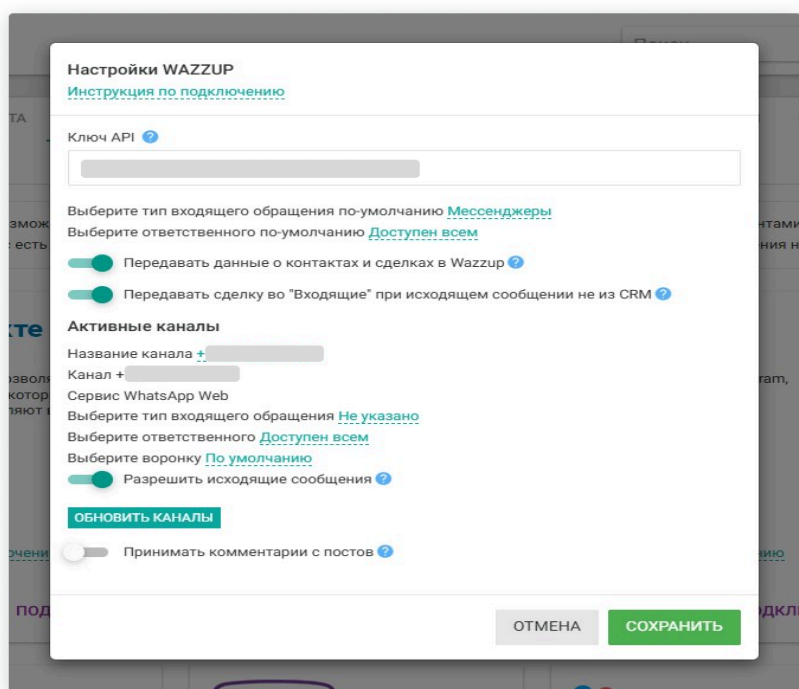
Введите адрес CRM (пример: <https://myaccount.envycrm.com/>)

ПОДКЛЮЧИТЬ

4. В открывшемся окне нажмите «Разрешить».



5. Интеграция подключена. Теперь нужно настроить активные каналы и сохранить изменения



6. Вернитесь в Wazzup, откройте «Интеграция с CRM» и нажмите «Выбрать роли». Укажите сотрудников, которые будут работать с этим каналом связи.

Выбор ролей: укажите права доступа к чатам

Поиск по сотрудникам

Имя сотрудника	Контроль качества ?	Менеджер ?	Руководитель ?	Получает новых клиентов ?
Выбрать роль для всех	☐	☐	☒	☒
Светлана	☐	☐	☒	☒

ОТМЕНА ПРИМЕНИТЬ

7. Чтобы администратор мог просматривать переписку и взаимодействовать с любым клиентом, отметьте роль Руководитель. Нажмите «Применить», а затем «Сохранить».

Для каждого сотрудника выберите роль:

Менеджер — работает только со своими клиентами.

Руководитель — видит всех клиентов и может общаться с любым контактом.

Контроль качества — только просматривает переписки.

8. Настройте активные каналы → нажмите «Сохранить».

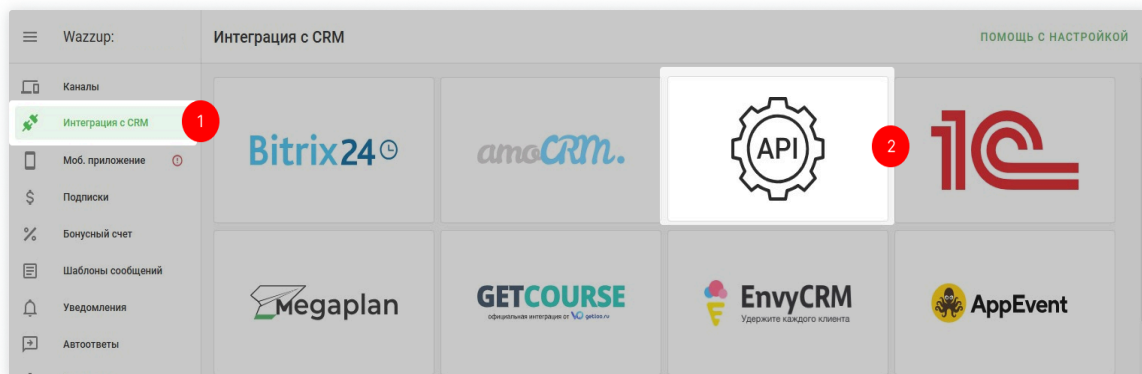
После переподключения интеграции между сервисом и CRM ранее начатые диалоги в WhatsApp станут недоступными. Для отправки сообщения клиенту через WhatsApp после переподключения необходимо использовать кнопку «Написать в WhatsApp», расположенную рядом с номером телефона в карточке клиента.

Как подключить Wazzup к Envybox

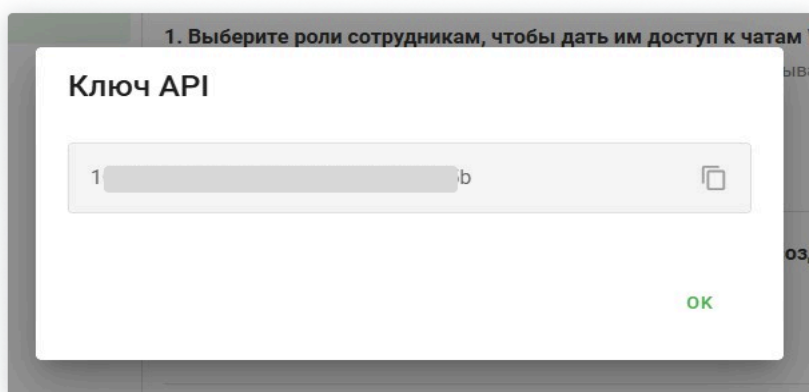
Если вы используете онлайн-чат Envybox, его также можно подключить к Wazzup через API.

Шаги подключения:

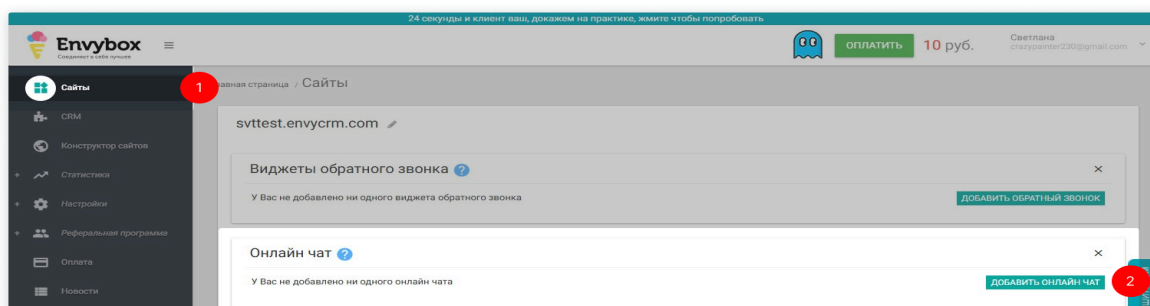
1. Перейдите в личный кабинет Wazzup. В разделе «Каналы» подключите необходимые мессенджеры: WhatsApp Web или Instagram.
2. Откройте вкладку «Интеграция с CRM» → выберите пункт API → «Подключить».



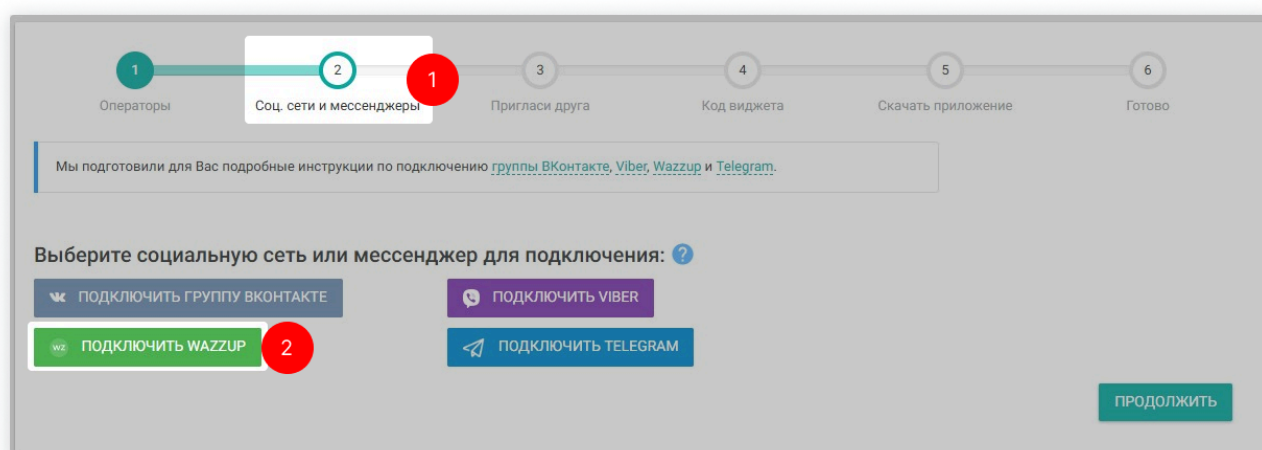
3. Скопируйте ключ, который будет показан на экране.



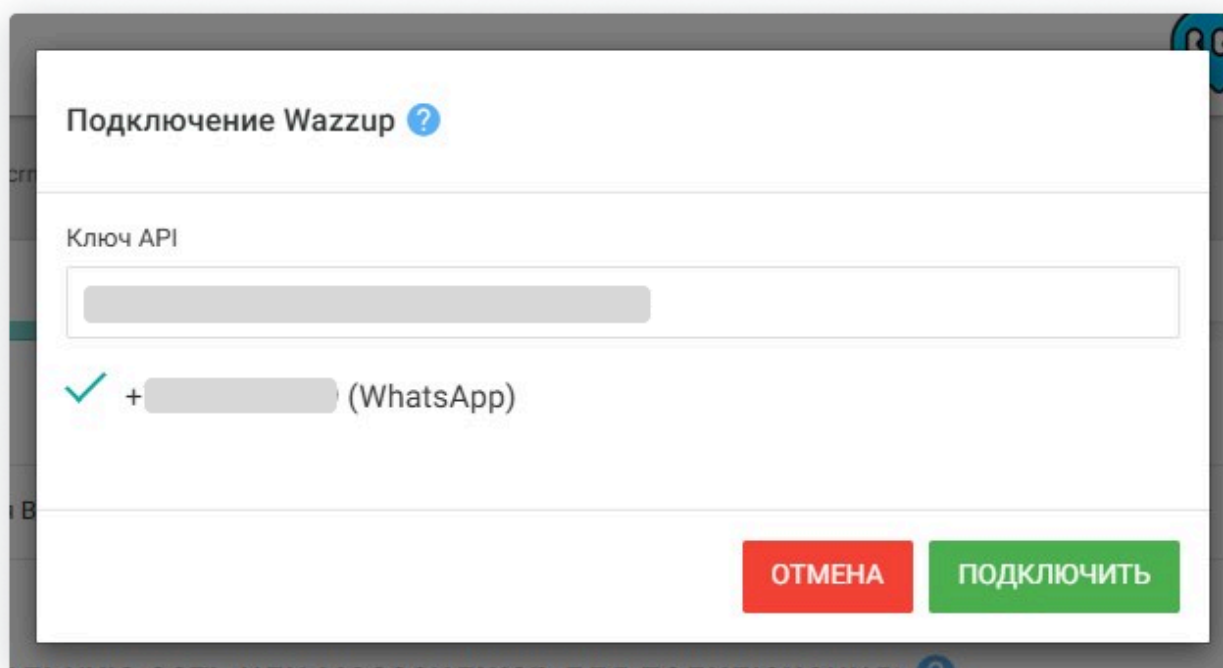
3. Перейдите в кабинет Envybox и слева выберите «Сайты» → найдите «Онлайн чат» и нажмите «Добавить онлайн чат».



4. Перейдите во вкладку «Соц. сети и мессенджеры», нажмите кнопку «Подключить Wazzup».



5. В открывшееся окно вставьте API-ключ и нажмите на клавишу Enter → выберите каналы для подключения и нажмите «Подключить».



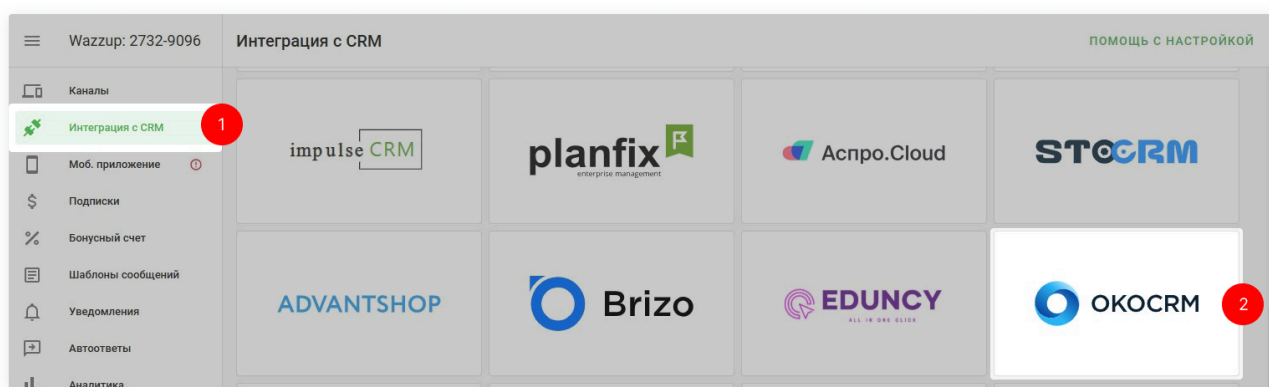
6. Интеграция успешно подключена. Теперь в Онлайн-чат будут поступать сообщения с выбранных вами каналов.

13. OкоCRM

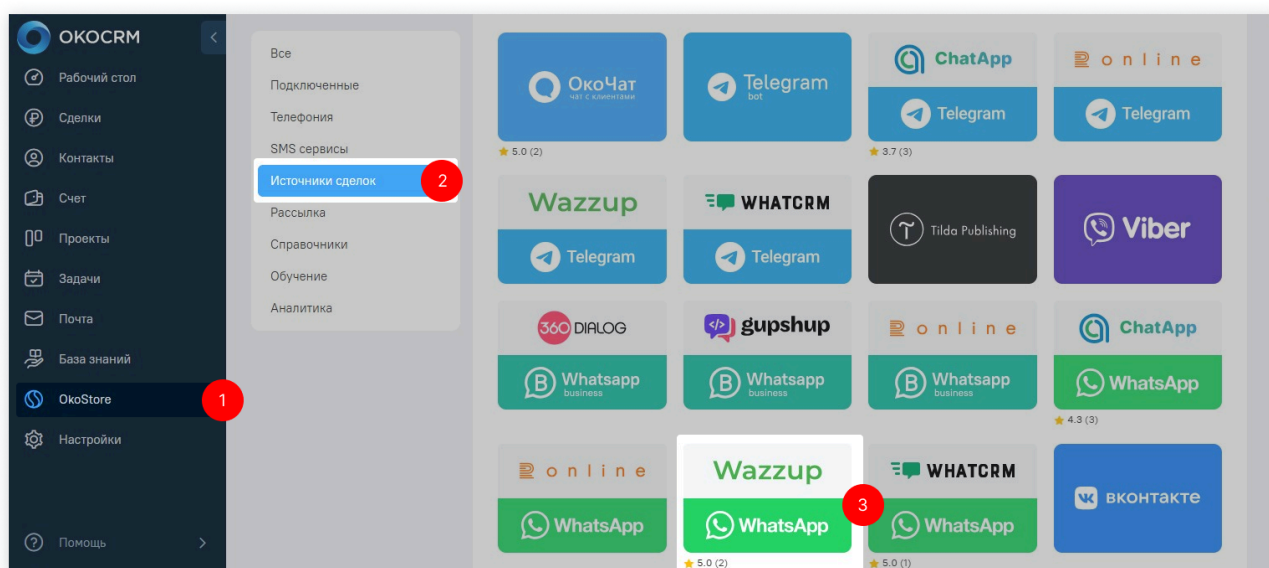
Как подключить WhatsApp

Подключение займет всего пару минут. Следуйте инструкции ниже, чтобы всё настроить быстро и без лишних сложностей:

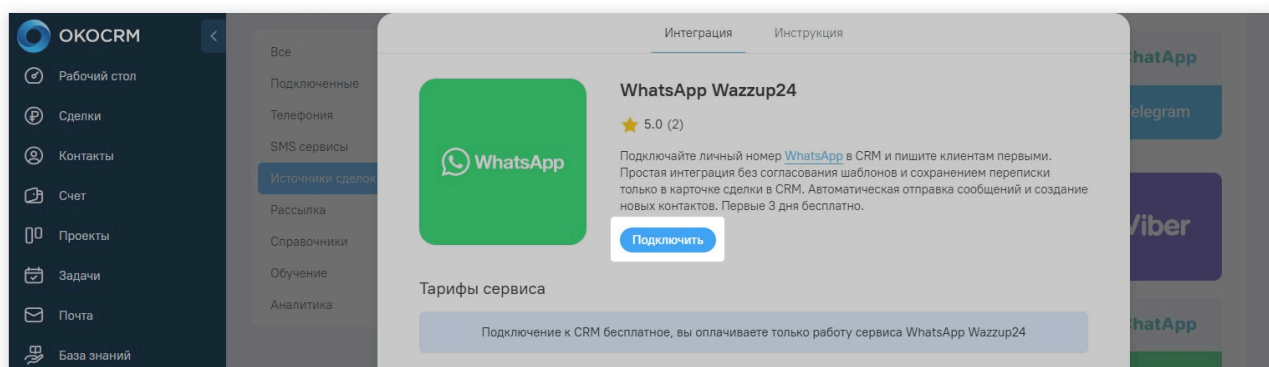
1. Перейдите в личный кабинет Wazzup. В разделе «Каналы» подключите WhatsApp.
2. В личном кабинете Wazzup выберите вкладку «Интеграция с CRM» → найдите OкоCRM в списке доступных интеграций → нажмите «Продолжить» → «Подключить».



3. Перейдите в раздел «OкоStore» → откройте вкладку «Источники сделок» → нажмите на иконку «WhatsApp Wazzup».



4. Нажмите кнопку «Подключить».



Для корректной работы приложения необходим API ключ. Если вы вошли в личный кабинет Wazzup, то он подтянется автоматически. Получить его вы можете в личном кабинете Wazzup во вкладке «Интеграция с CRM» → «Дополнительно».

Интеграция автоматически синхронизируется с текущей авторизацией OкоCRM в вашем браузере.

Чтобы администратор мог просматривать переписку и взаимодействовать с любым клиентом, отметьте роль Руководитель. Нажмите «Применить», а затем «Сохранить».

Для каждого сотрудника выберите роль:

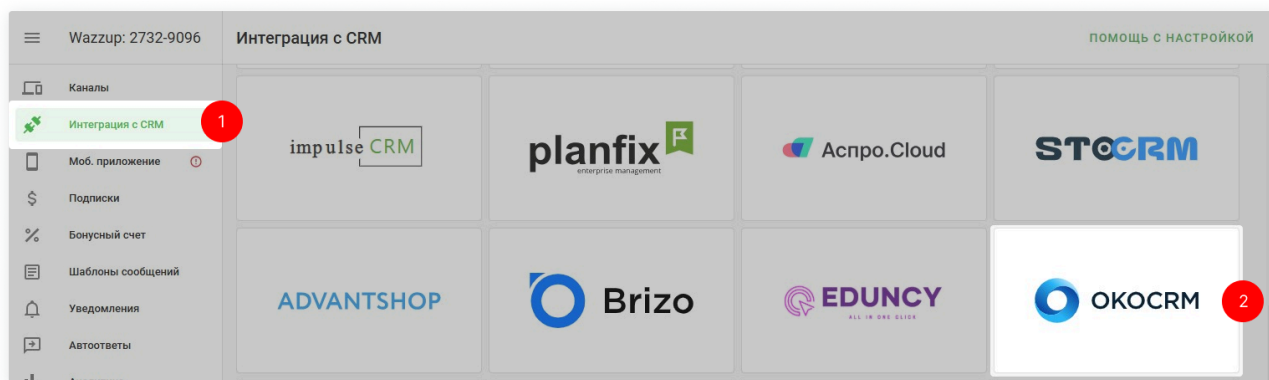
Менеджер — работает только со своими клиентами.

Руководитель — видит всех клиентов и может общаться с любым контактом.

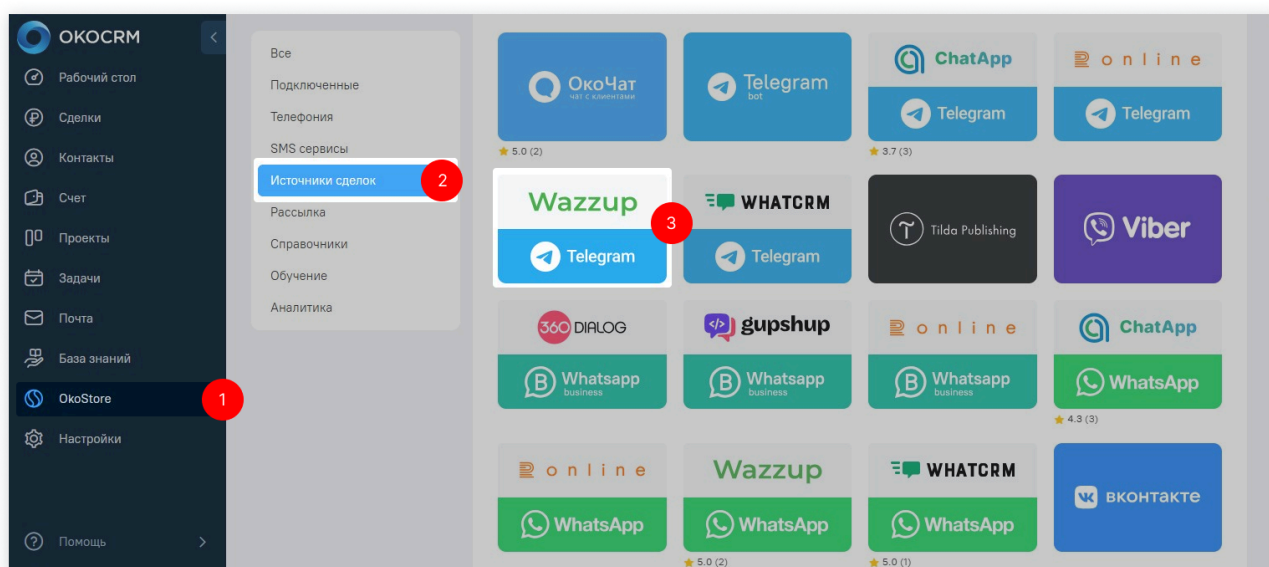
Контроль качества — только просматривает переписки.

Как подключить Telegram

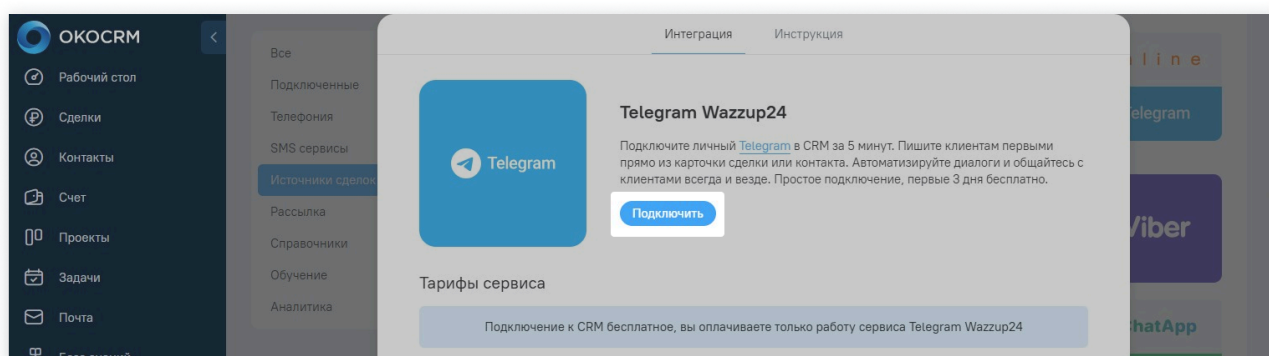
1. Перейдите в личный кабинет Wazzup. В разделе «Каналы» подключите Telegram.
2. В личном кабинете Wazzup выберите вкладку «Интеграция с CRM» → найдите OкоCRM в списке доступных интеграций → нажмите «Продолжить» → «Подключить».



3. Перейдите в раздел «ОkoStore» → откройте вкладку «Источники сделок» → нажмите на иконку «Telegram Wazzup».



4. Нажмите кнопку «Подключить».



Интеграция подключится автоматически, используя вашу текущую авторизацию в ОкоCRM через браузер.

Где находятся чаты Wazzup в OкоCRM

В чаты можно перейти по кнопке Wazzup в левой панели меню или в карточке клиента.

Если номер клиента отсутствует в системе OкоCRM, сообщение отобразится в разделе «Чаты с клиентами» на вкладке «Входящие лиды».

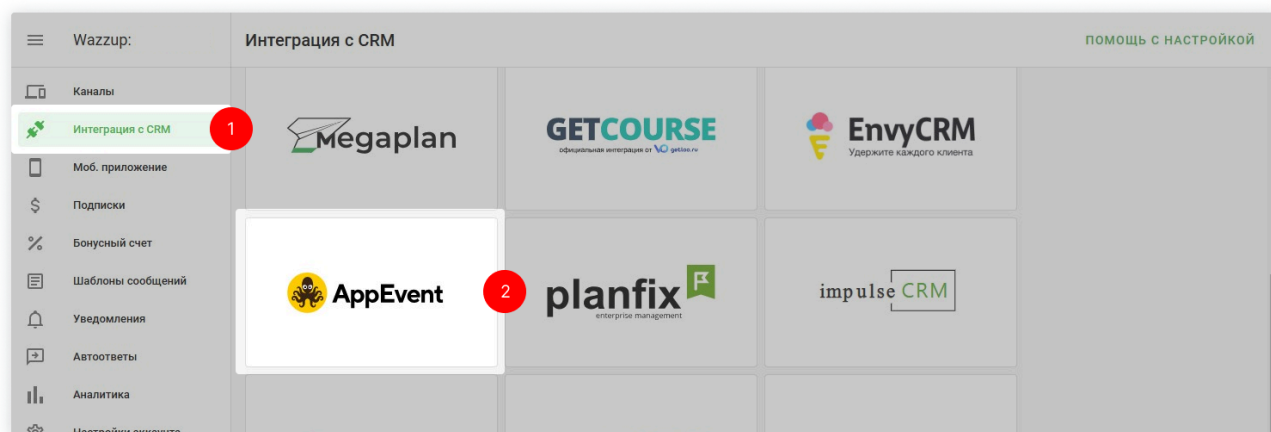
Если номер уже сохранён в системе, переписка продолжится во вкладке «Чат» внутри карточки клиента или сделки.

14. AppEvent

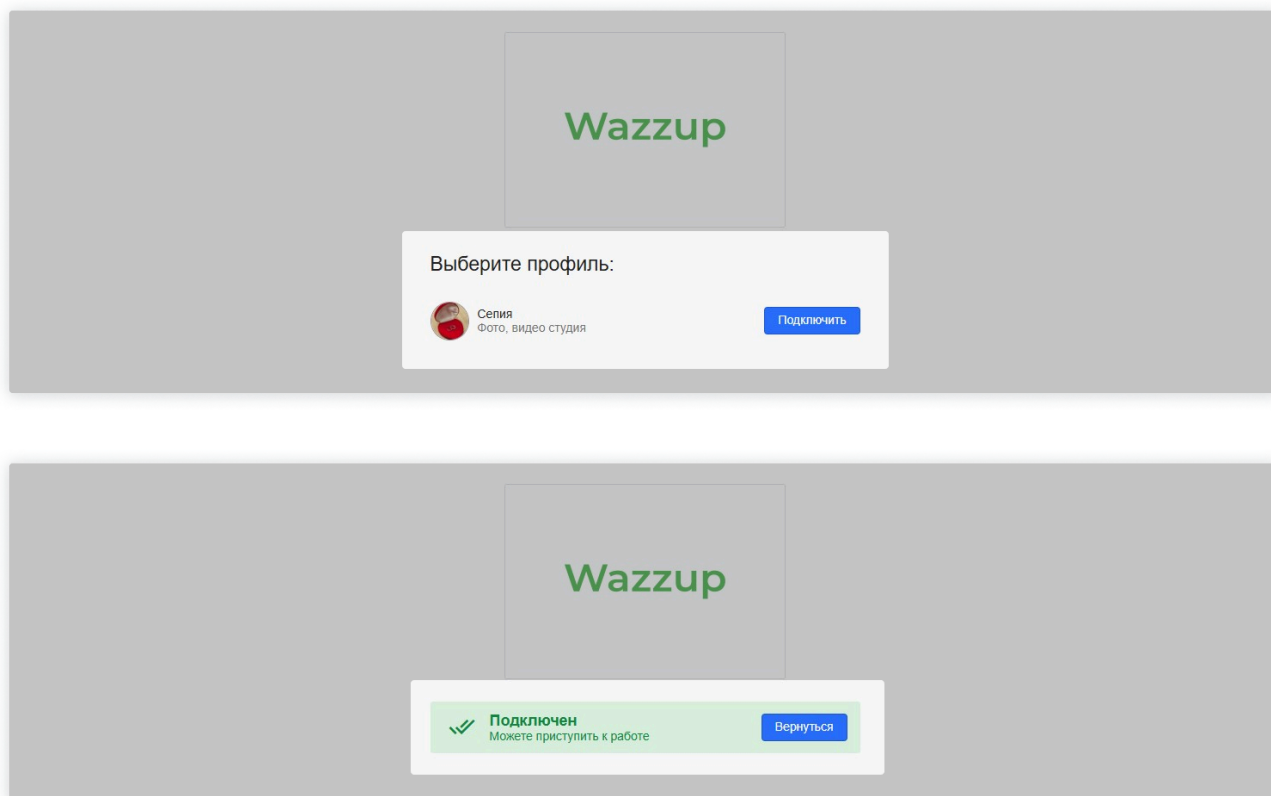
Для интеграции с CRM AppEvent и настройки связи с Wazzup, следуйте пошаговой инструкции.

Настройка интеграции

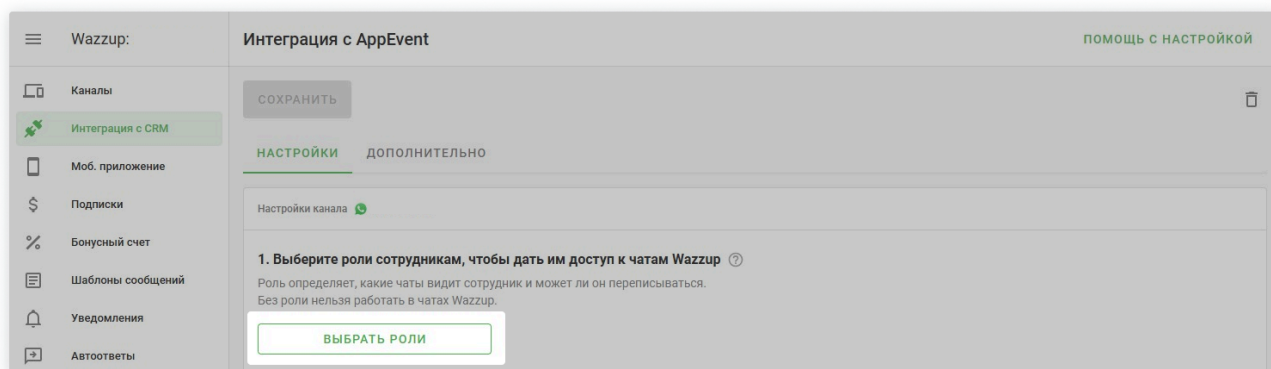
1. В личном кабинете в разделе «Каналы» подключите WhatsApp, WhatsApp Business API или Telegram.
2. Откройте вкладку «Интеграция с CRM», выберите AppEvent. В появившемся окне нажмите «Продолжить» → «Подключить».



4. В новой вкладке откроется ваша компания или список компаний. Найдите нужную и нажмите «Подключить» → «Вернуться».



5. Вернитесь в «Интеграция с CRM», нажмите на кнопку «Выбрать роли» и назначьте права для сотрудников:

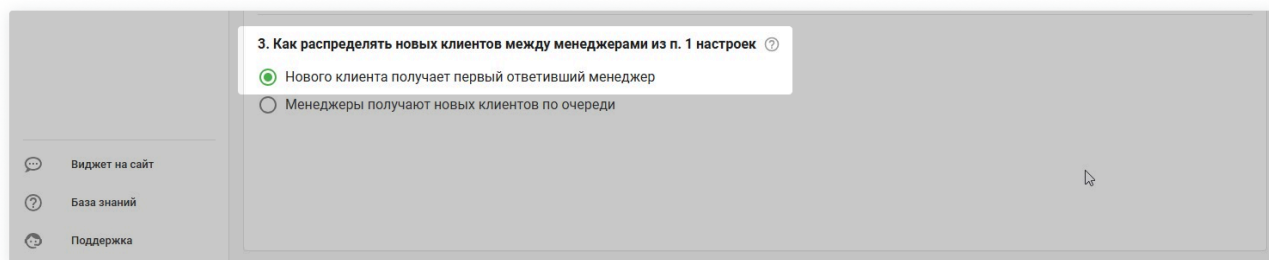


Контроль качества — видит переписку, но не пишет.

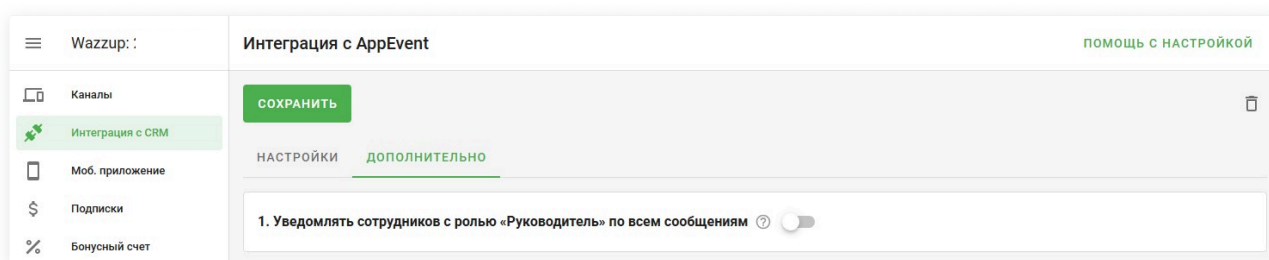
Менеджер — работает только со своими клиентами.

Руководитель — видит всех клиентов, пишет всем.

Чтобы менеджеры получали новых клиентов автоматически, активируйте в 3 пункте первый чекбокс.

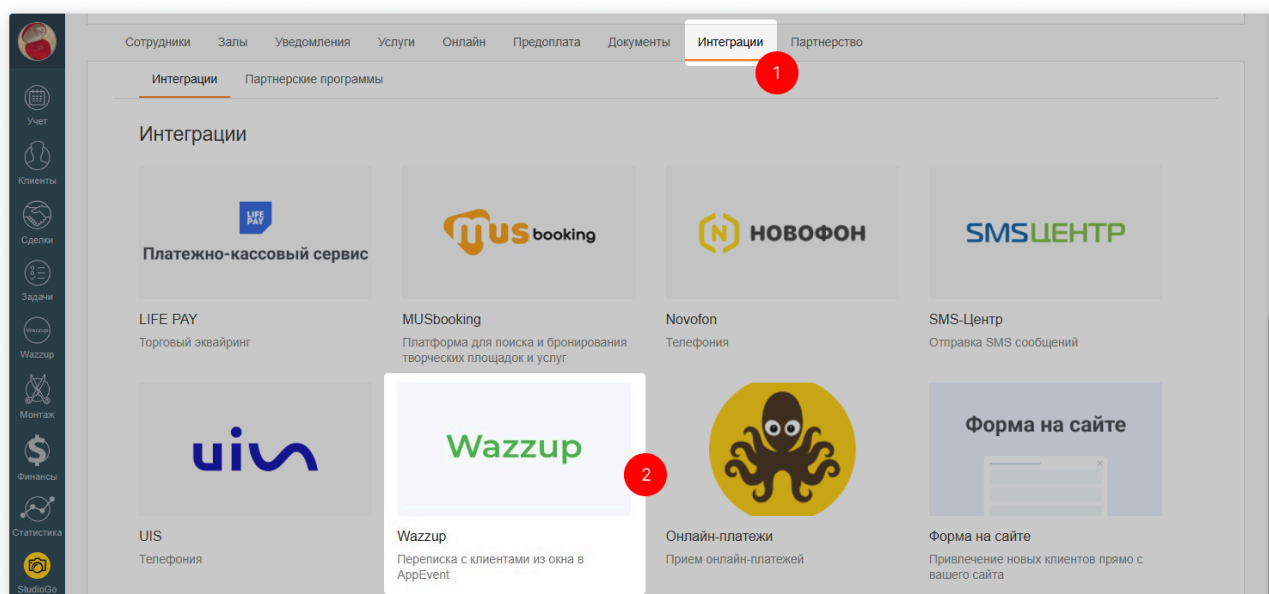


7. В разделе «Дополнительно» настройте уведомления для руководителей.

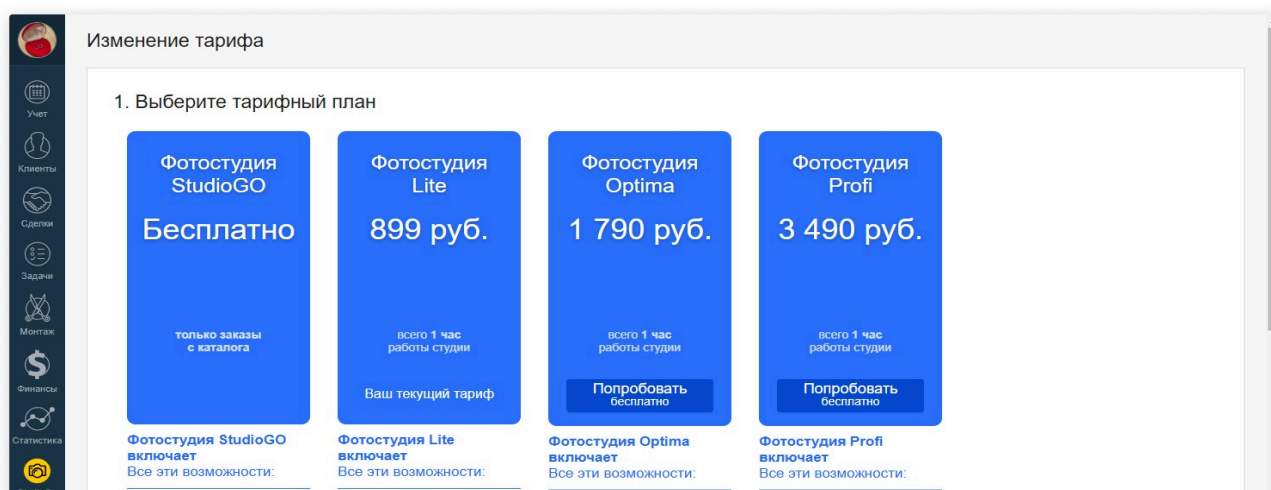


8. Нажмите «Сохранить», чтобы все ваши настройки сохранились.

9. В AppEvent зайдите в профиль компании, откройте вкладку «Интеграции», выберите Wazzup и подключите.

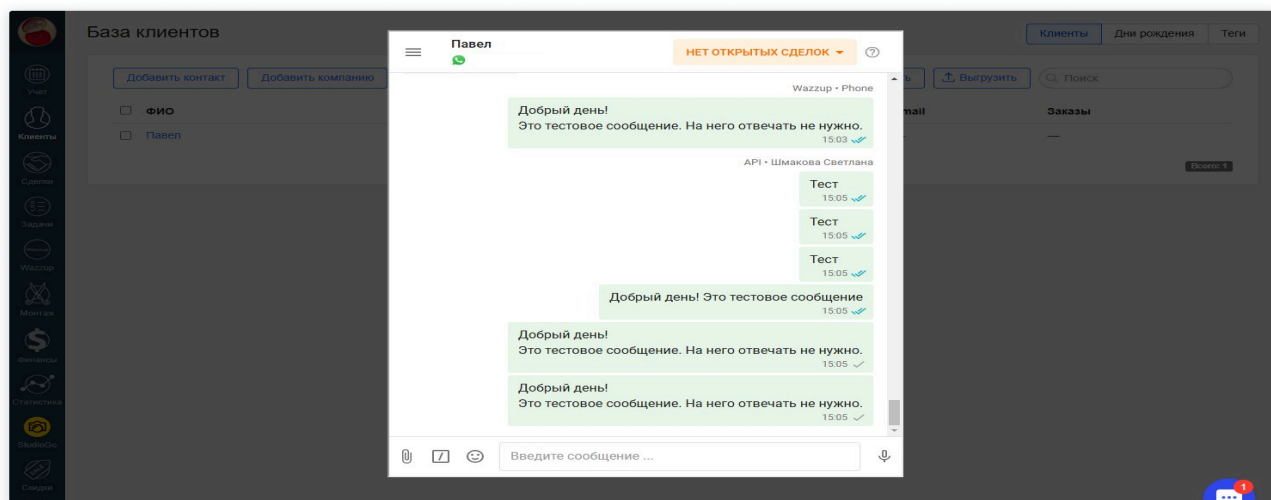


Выберите тариф, который подходит именно вам.



После успешной настройки статус изменится на «Подключено».

Теперь вы можете общаться с клиентами через WhatsApp или другие каналы прямо из профиля вашей компании. Для этого откройте карточку клиента и выберите Wazzup.



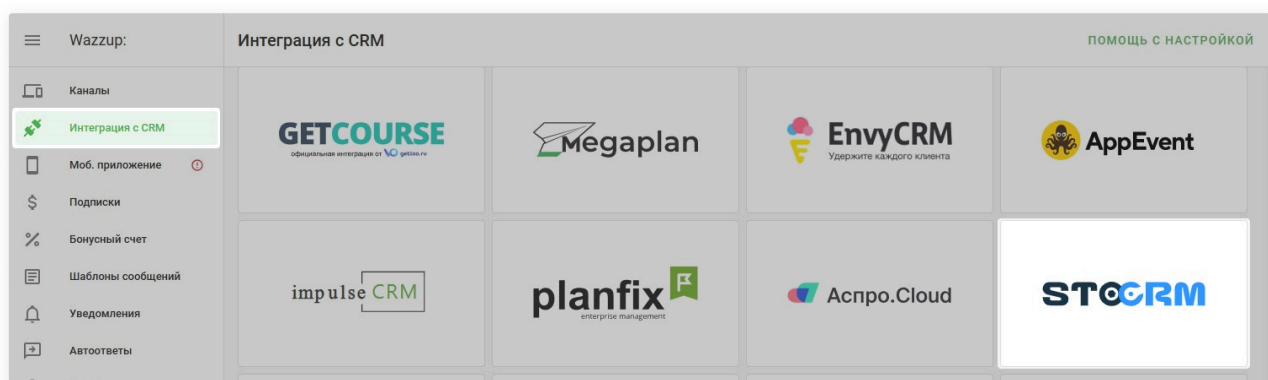
Настройка филиалов

1. Для новых филиалов не нужен отдельный номер. Скопируйте API-ключ в личном кабинете Wazzup, вставьте его в AppEvent в разделе «Интеграции» филиала и нажмите «Подключить».
2. Настройте уведомления и перейдите обратно в личный кабинет Wazzup, чтобы настроить роли для сотрудников. Настройте уведомления и роли сотрудников. Если сотрудники есть в обеих компаниях, назначьте роли и для оригинала, и для дубля. После этих шагов интеграция будет активна в филиале.

15. STOCRM

Как подключить интеграцию

1. Чтобы подключить канал, перейдите в личный кабинет Wazzup → раздел «Каналы» → подключите WhatsApp.
2. В личном кабинете Wazzup откройте «Интеграция с CRM» → выберите STOCRM → нажмите «Продолжить» → «Подключить».



3. Настройте роли сотрудников, кто будет работать с чатами, и назначьте им доступ.

Выберите роли сотрудников

Роль определяет права сотрудника: какие чаты он видит и может ли он переписываться с клиентами. Чтобы назначить роли, нажмите «Выбрать роли» → откроется модальное окно со списком всех сотрудников из CRM.

Для каждого сотрудника выберите одну из ролей:

Контроль качества — видит переписку всех менеджеров, но не может ничего написать.

Менеджер — может написать только тем клиентам, за которых он ответственный в CRM.

Не видит переписку других менеджеров.

Руководитель — видит переписку всех менеджеров и может написать любому клиенту.

Мы рекомендуем поставить роль «Руководитель» администратору CRM, который устанавливает интеграцию. Она лучше всего подходит для тестирования сервиса.

После тестирования сможете поменять или вовсе отключить роль админу.

Включите ползунок «Получает новых клиентов» тем сотрудникам, на которых нужно создавать сделки, когда напишут новые клиенты. Нажимаем «Применить» → «Готово».

Выбор ролей: укажите права доступа к чатам

📞 Продажи

Поиск по сотрудникам

Имя сотрудника	Контроль качества ?	Менеджер ?	Руководитель ?	Получает новых клиентов ?
Выбрать роль для всех	☐	☐	☒	☒
Лешанкова Светлана Сергеев...	☐	☐	☒	☒

ОТМЕНА ПРИМЕНИТЬ

Написал новый клиент (клиент, которого нет в CRM). Где создать сделку?

Когда пишет новый клиент, которого еще нет в CRM, сервис автоматически создает контакт и сделку. Здесь мы выбираем, на каком этапе создать сделку.

Как распределять новых клиентов между менеджерами из п. 1 настроек

— Нового клиента получает первый ответивший менеджер

Когда напишет новый клиент — уведомления получают все продавцы из п.1 настроек, у которых включен ползунок «Получает новых клиентов».

Первый ответивший продавец станет ответственным в CRM. Все остальные менеджеры перестанут видеть сообщения от этого клиента и не будут на них отвлекаться.

— Менеджер получает новых клиентов по очереди

Когда напишет новый клиент, сервис автоматически сделает ответственным одного из продавцов, у которых включен ползунок «Получает новых клиентов» в п.1 настроек. Остальные продавцы сообщения от этого клиента не увидят.

Таким образом, менеджеры будут получать новых клиентов по очереди и не будут отвлекаться на чужие переписки.

В верхней панели нажмите «Сохранить».

4. Чтобы настроить воронку, проверить API, откройте «Маркетинг» → «Интеграции» → выберите «Wazzup24» в STOCRM. Далее откройте карточку Wazzup → вкладка «Установка».

Укажите поля для изменения существующей интеграции

Комментарий

Настроить UTM для каналов **Настроить**

Настроить воронки продаж для каналов **Настроить**

Версия API (2/3) 3

API Ключ*

Воронка продаж по-умолчанию* ① Автосервис

Создавать сделки в воронке по-умолчанию ① ☐

Активно* ☒

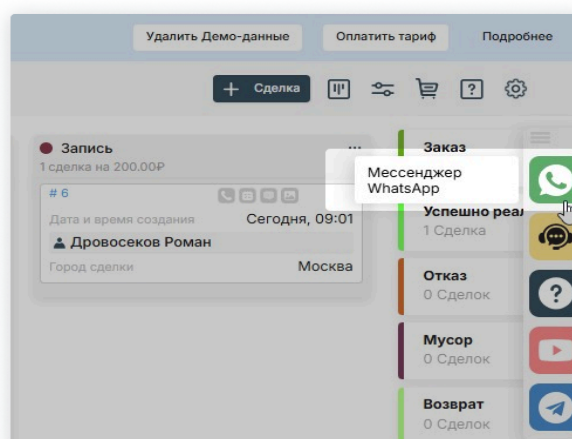
* - обязательные поля для заполнения

Изменить **Заккрыть**

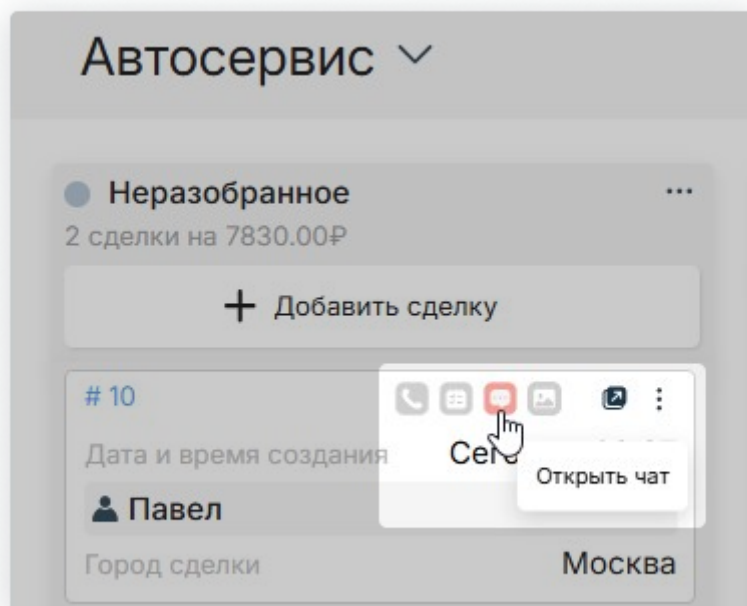
7. Чаты клиентов появятся в STOCRM, а переписка сохранится в CRM.

Где находятся чаты Wazzup в STOCRM

В чаты можно перейти по кнопке Wazzup в правой панели меню.



Если номер уже сохранён в системе, переписка продолжится во вкладке «Чат» внутри карточки клиента или сделки.



16. Pyrus

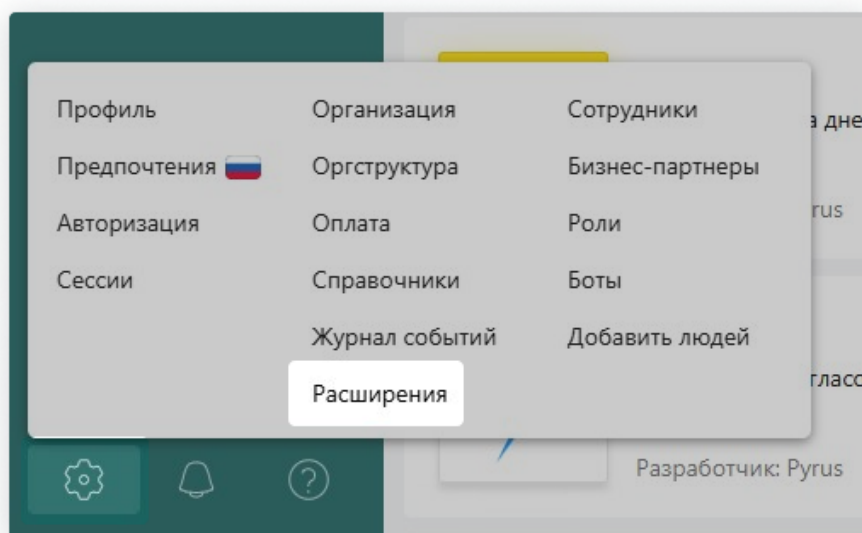
Перед началом подключения интеграции выполните следующие шаги:

1. В личном кабинете Wazzup откройте раздел «Каналы» и подключите WhatsApp.
2. Перейдите в раздел «Интеграция с CRM» → выберите API → нажмите «Подключить» → скопируйте API-ключ.

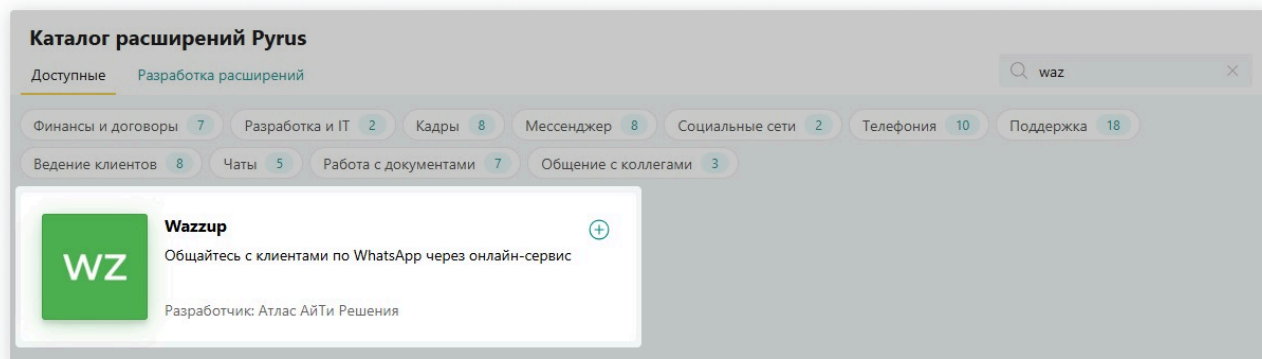


Способ 1: через расширения Pyrus

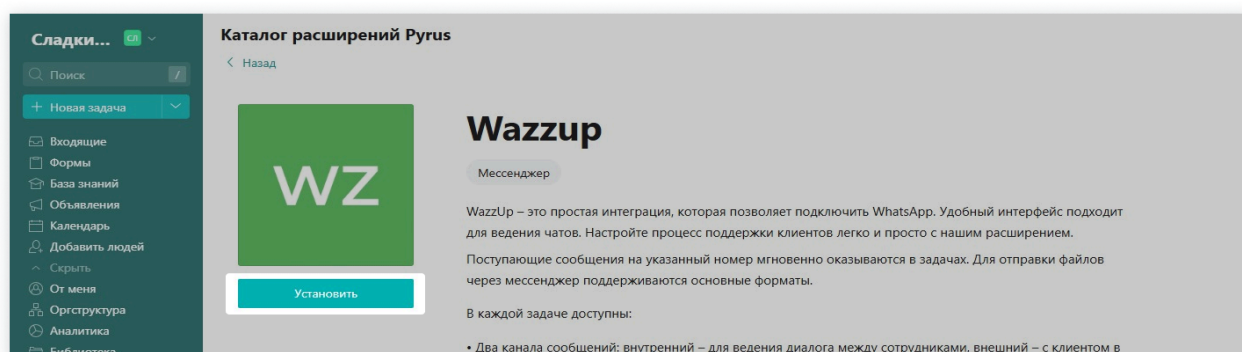
1. Откройте Pyrus → нажмите на шестеренку внизу слева → выберите «Расширения».



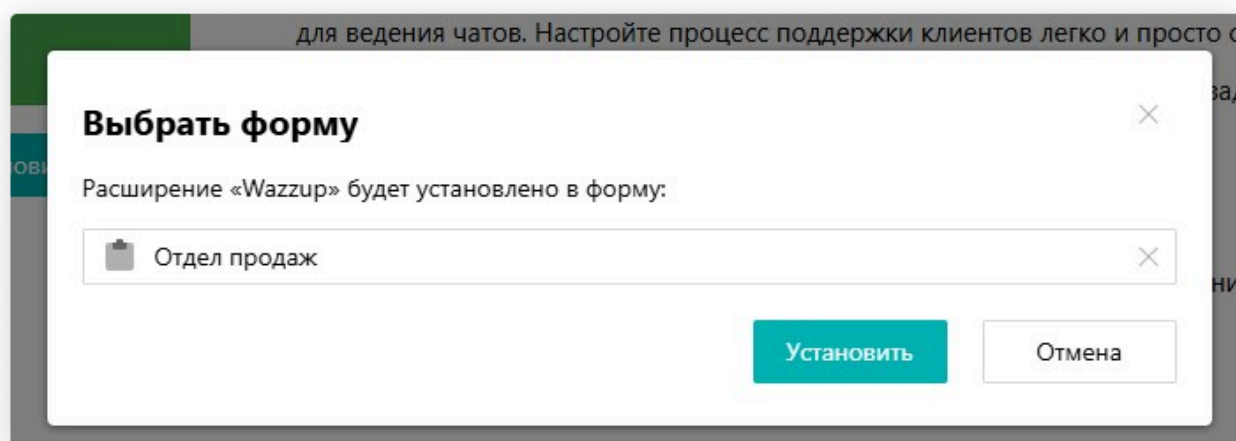
2. Найдите Wazzup → нажмите на карточку модуля.



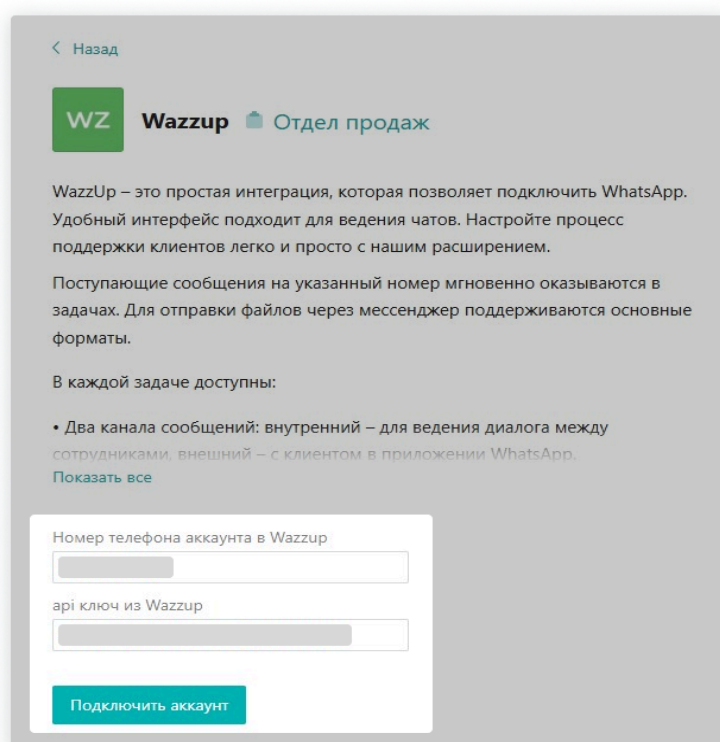
3. Нажмите «Установить».



4. Выберите форму и снова нажмите «Установить».



5. Введите номер телефона и вставьте API-ключ Wazzup → нажмите «Подключить аккаунт».

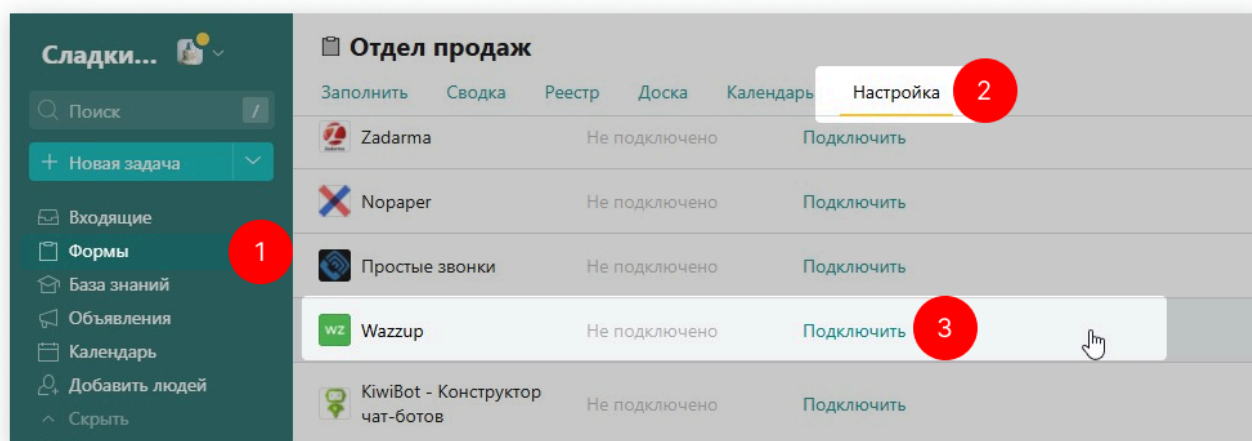


Способ 2: через настройки формы

1. В меню слева выберите «Формы» → откройте нужную форму.

2. Перейдите в «Настройки» формы → найдите раздел «Расширения».

3. Найдите Wazzup и нажмите «Подключить».



4. Введите номер телефона и вставьте API-ключ Wazzup → нажмите «Подключить аккаунт».

Назад

WZ Wazzup Отдел продаж

WazzUp – это простая интеграция, которая позволяет подключить WhatsApp. Удобный интерфейс подходит для ведения чатов. Настройте процесс поддержки клиентов легко и просто с нашим расширением.

Поступающие сообщения на указанный номер мгновенно оказываются в задачах. Для отправки файлов через мессенджер поддерживаются основные форматы.

В каждой задаче доступны:

- Два канала сообщений: внутренний – для ведения диалога между сотрудниками, внешний – с клиентом в приложении WhatsApp.

[Показать все](#)

Номер телефона аккаунта в Wazzup

API-ключ из Wazzup

Подключить аккаунт

Завершающие настройки для обоих способов

1. Перейдите в «Настройки». Сопоставьте поля формы:

Номер телефона клиента (должно быть поле с типом «Телефон»).

Имя отправителя (должно быть поле с типом «Текст»).

Назад Wazzup Согласование платежа

Поля формы

Связь полей расширения и полей формы

Номер телефона клиента → Телефон

Имя отправителя → Цель расхода

При создании задачи автоматически заполнить поля

Выберите поле «Выбор» или «Справочник» из формы

При комментировании задачи автоматически заполнить поля

Выберите поле «Выбор» или «Справочник» из формы

2. Внизу страницы найдите раздел «Этапы». Выберите этапы, на которых будет работать расширение. После всех настроек нажмите «Сохранить».

Назад Wazzup Отдел продаж Сохранить

Приветственное сообщение

Оставьте пустым, если не хотите ничего отправлять.

После закрытия диалога

☐ Создавать новую задачу при повторном обращении через

24 часа

Этапы

Этапы, на которых будет активно расширение *

- ☒ 1. Работа с клиентом
- ☒ 2. Согласование
- ☒ 3. Подписание договора
- ☒ 4. Приемка
- ☒ 5. Завершение сделки

3. На странице расширения включите переключатель «Статус» в положение «Активировано».

СТАТУС ☒ Активировано

АККАУНТ

Переподключить аккаунт Настройки

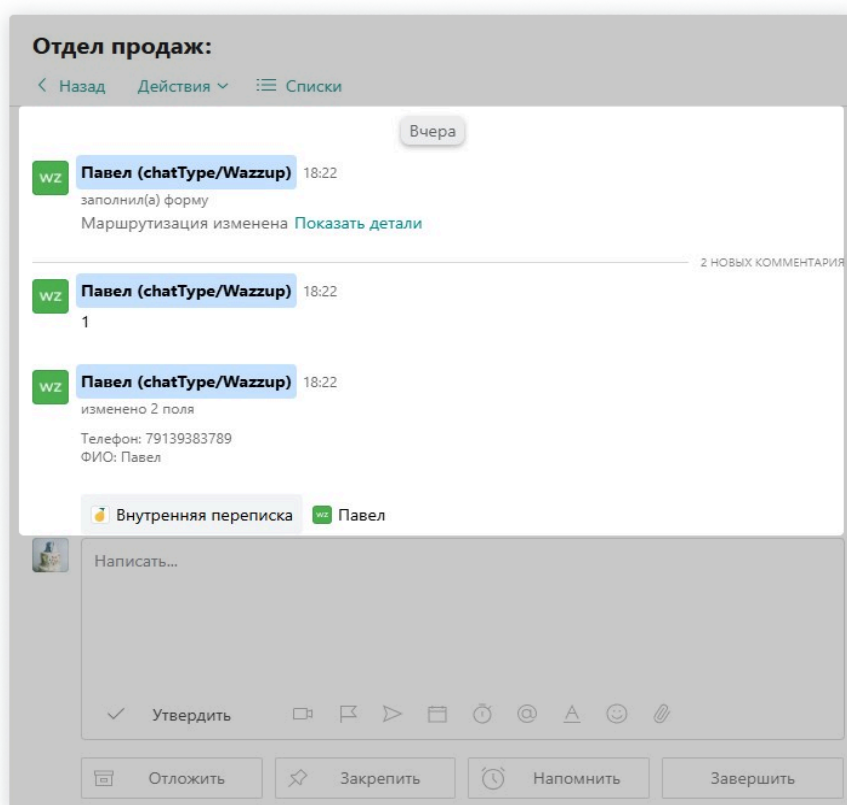
Если позже измените настройки, нажмите «Переподключить аккаунт», чтобы обновить их.

Интеграция готова — можно отправлять сообщения клиентам через Wazzup.

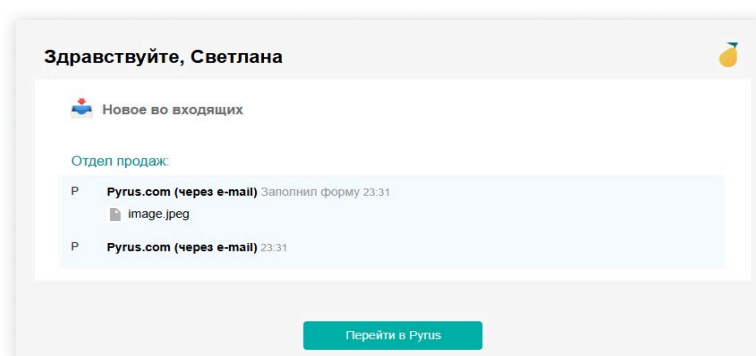
Где находятся чаты Wazzup в Pyrus

После подключения модуля Wazzup чаты с клиентами будут доступны в нескольких местах.

Перейдите в раздел «Входящие» и откройте задачу. В этом окне вы увидите диалог с клиентом, а также вести переписку.



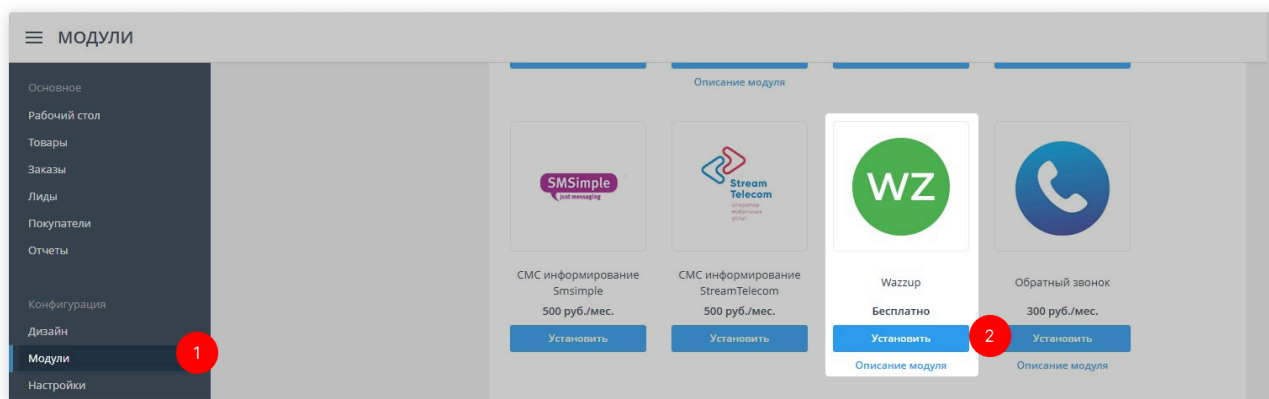
Если в настройках включены уведомления по почте, то вы получите письмо с текстом сообщения.



17. Адвантшоп

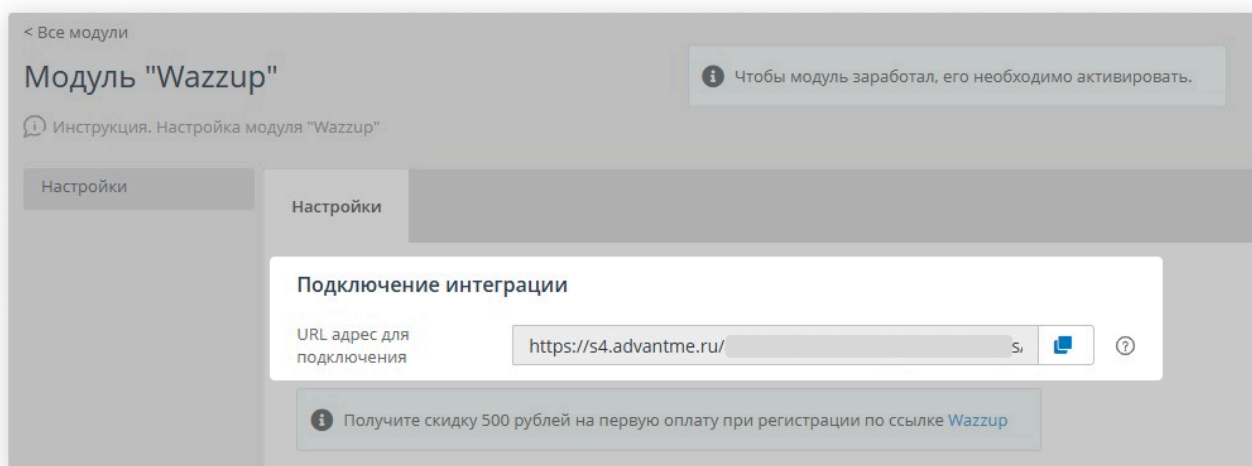
Подключите Wazzup

1. В личном кабинете Wazzup в разделе «Каналы» подключите WhatsApp, WhatsApp Business API или Telegram.
2. Войдите личный кабинет в Адвантшоп.
3. В меню справа откройте «Модули» → «Связь с клиентом». Найдите Wazzup → нажмите «Установить».

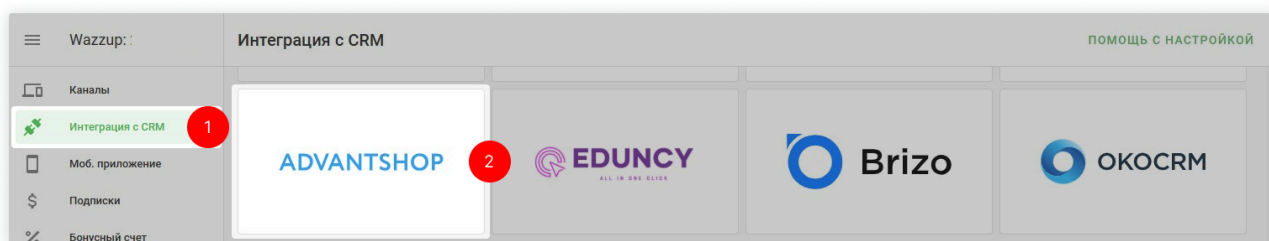


Модуль Wazzup можно установить только в магазине версии 11.0.1 и выше. Если у вас более старая версия, обновите Адвантшоп перед установкой.

4. Перейдите в «Настройки» Адвантшоп → скопируйте «URL-адрес для подключения» (он должен выглядеть так: домен/WazzupAdminSettings/WazzupConnect).

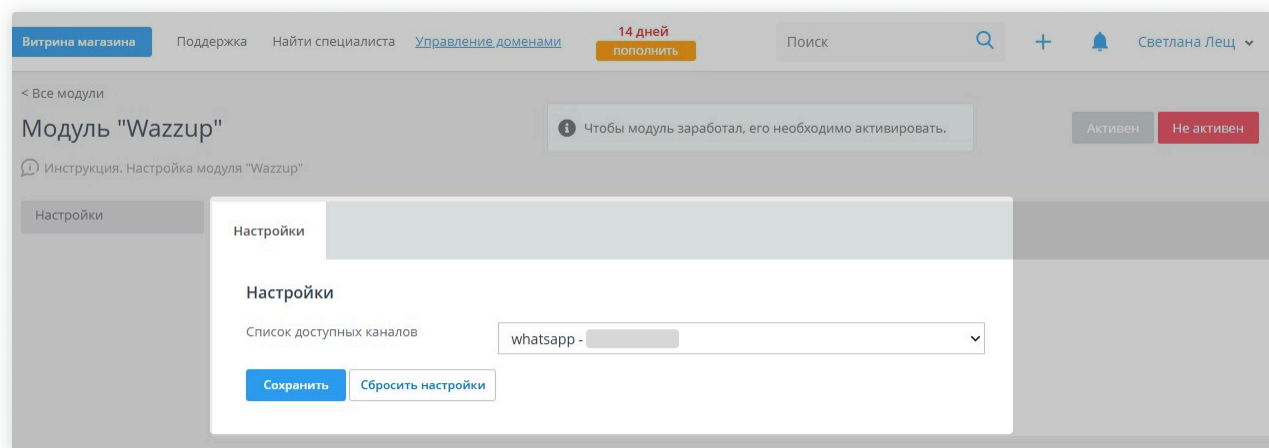


5. В личном кабинете Wazzup откройте «Интеграция с CRM».

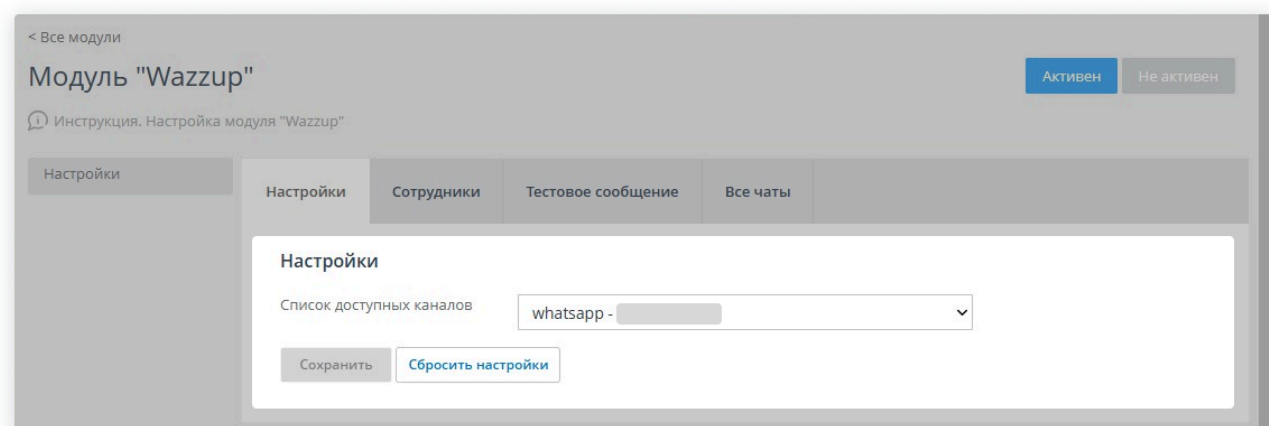


6. Выберите Адвантшоп, вставьте скопированный URL и нажмите «Продолжить» → «Подключить».

7. Откроется страница настроек модуля. Выберите канал, с которого хотите работать, и нажмите «Сохранить».



8. После сохранения появятся новые вкладки: «Сотрудники» и «Тестовое сообщение».



9. Перейдите во вкладку «Сотрудники» и нажмите «Добавить». Все сотрудники магазина

загрузятся в Wazzup автоматически.

10. Вернитесь во вкладку Wazzup и обновите страницу.

11. В разделе «Интеграция с CRM» → «Настройки» выберите «Выбрать роли».

Доступные роли:

Менеджер — может писать только клиентам, за которых он назначен ответственным. Не видит переписку других.

Руководитель — видит все переписки и может писать любому клиенту.

Контроль качества — видит все переписки, но не может писать клиентам.

Имя сотрудника	Контроль качества ?	Менеджер ?	Руководитель ?	Получает новых клиентов ?
Выбрать роль для всех	☐	☐	☒	☒
Светлана Лещ	☐	☐	☒	☒

ОТМЕНА ПРИМЕНИТЬ

Включите ползунок «Получает новых клиентов» у сотрудников, которым нужно автоматически назначать входящие заявки.

12. Нажмите «Применить» → «Готово».

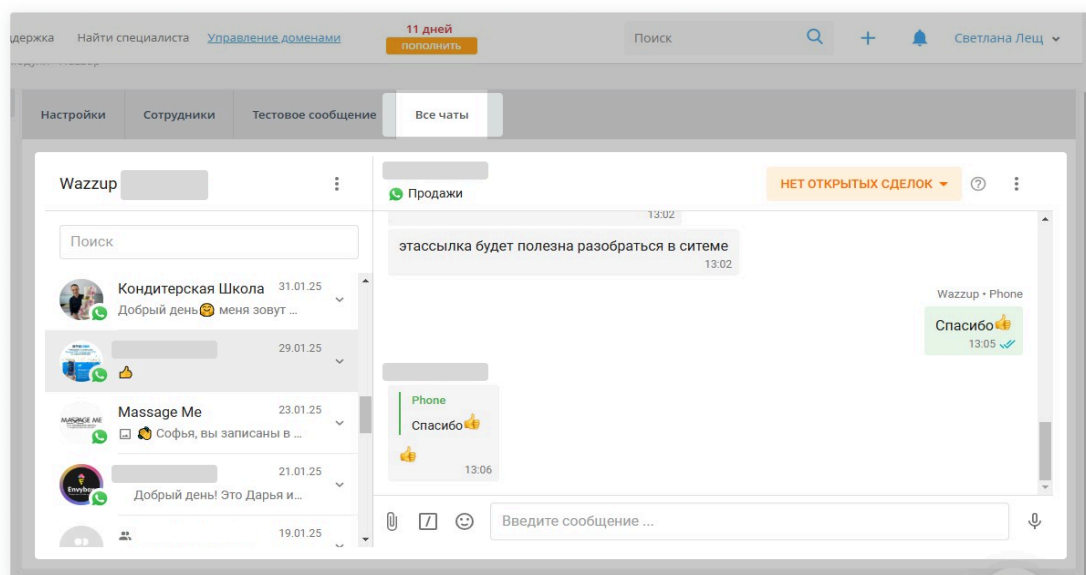
13. Сохраните настройки.

Готово — теперь можно тестировать сервис.

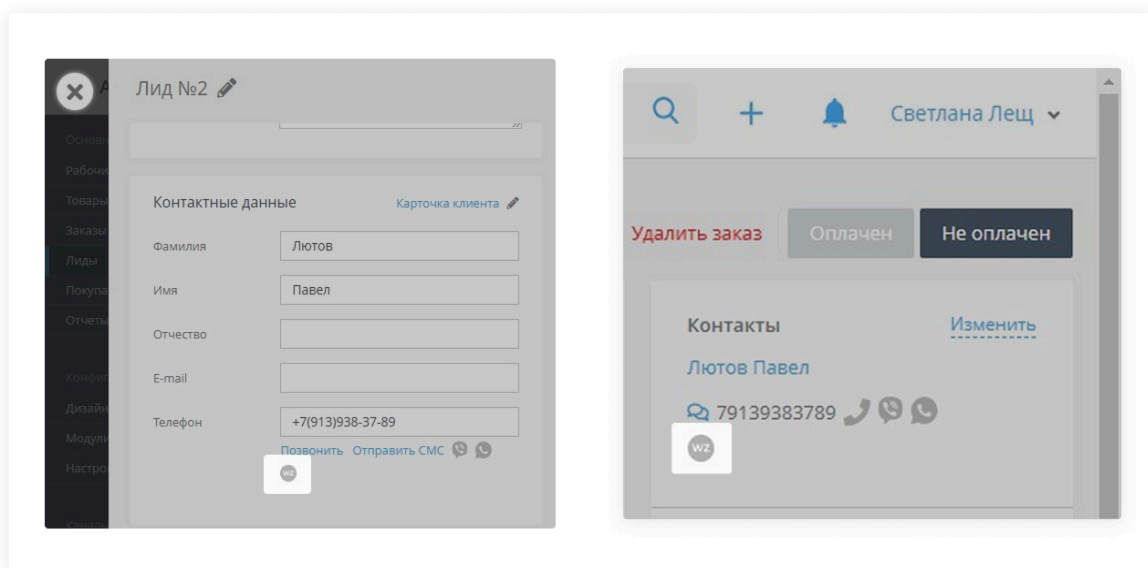
Где находятся чаты Wazzup в Адвантшоп

После подключения модуля Wazzup чаты с клиентами будут доступны в двух местах:

В разделе «Модули» → Wazzup → вкладка «Все чаты» Здесь отображаются все диалоги с клиентами, привязанные к вашему аккаунту Wazzup. Вы можете искать нужные переписки, фильтровать чаты по статусу и сотрудникам.



В карточке клиента → значок Wazzup Если клиент уже есть в вашей CRM, его переписка появится прямо в карточке. Нажмите на значок Wazzup, чтобы открыть диалог и продолжить общение.



18. impulseCRM

Как подключить Wazzup к impulseCRM

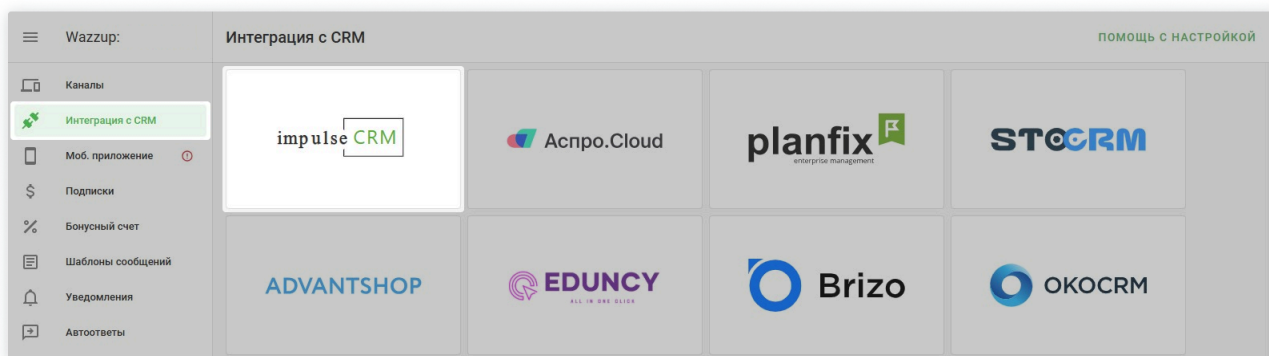
Для начала работы в личном кабинете impulseCRM необходимо выполнить следующие действия:

1. Войдите в аккаунт impulseCRM и скопируйте ссылку со своим доменом (например, <https://domain.impulsecrm.ru/auth/wazzup>, где domain — ваш домен).

2. В личном кабинете Wazzup в разделе «Каналы» подключите WhatsApp, WhatsApp Business API, Telegram, Instagram и VK.

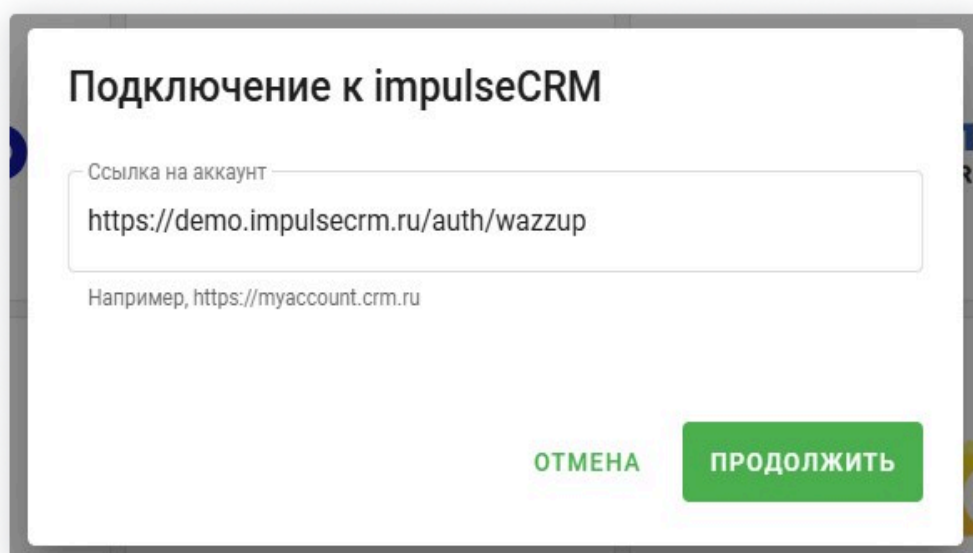
Автоуведомления и массовые рассылки работают только с WhatsApp и WhatsApp Business API. Если используете другие каналы — эти функции будут недоступны.

3. В разделе «Интеграция с CRM» выберите impulseCRM → вставьте скопированный ранее домен → нажмите «Продолжить» → «Подключить».



4. На странице impulseCRM скопируйте ссылку.

Вернитесь в Wazzup вставьте ссылку <https://domain.impulsecrm.ru/auth/wazzup> и замените в ней domain на свой домен, в конце ссылки обязательно должно быть /auth/wazzup.



Подключение к impulseCRM

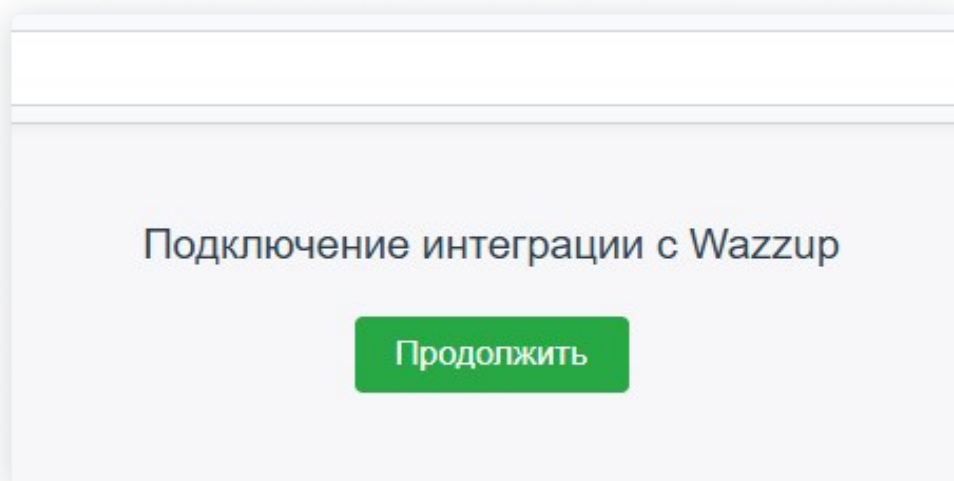
Ссылка на аккаунт

`https://demo.impulsecrm.ru/auth/wazzup`

Например, `https://myaccount.crm.ru`

ОТМЕНА ПРОДОЛЖИТЬ

5. Откроется окно impulseCRM с настройкой интеграции и нажмите «Продолжить».



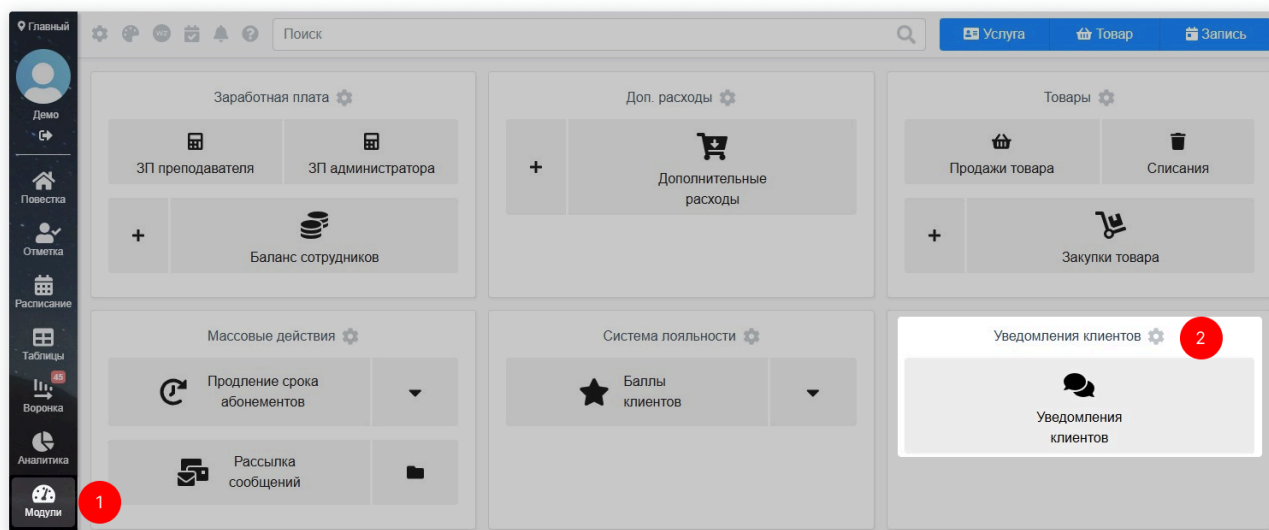
Подключение интеграции с Wazzup

Продолжить

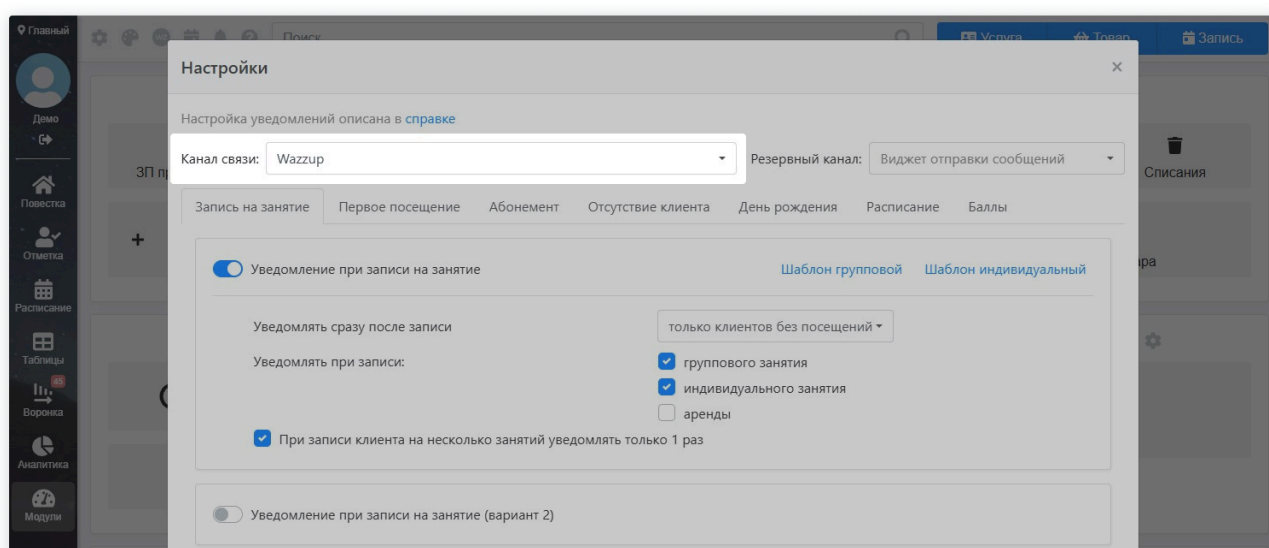
Подключение может занять 5–10 минут. Как только всё будет готово, вы увидите сообщение об успешном подключении.

Во время подключения не закрывайте вкладку, не перезагружайте страницу и не выходите со страницы — иначе интеграция может не установиться.

6. Чтобы подключить уведомления клиентам перейдите в раздел «Модули» → выберите «Уведомления клиентов».

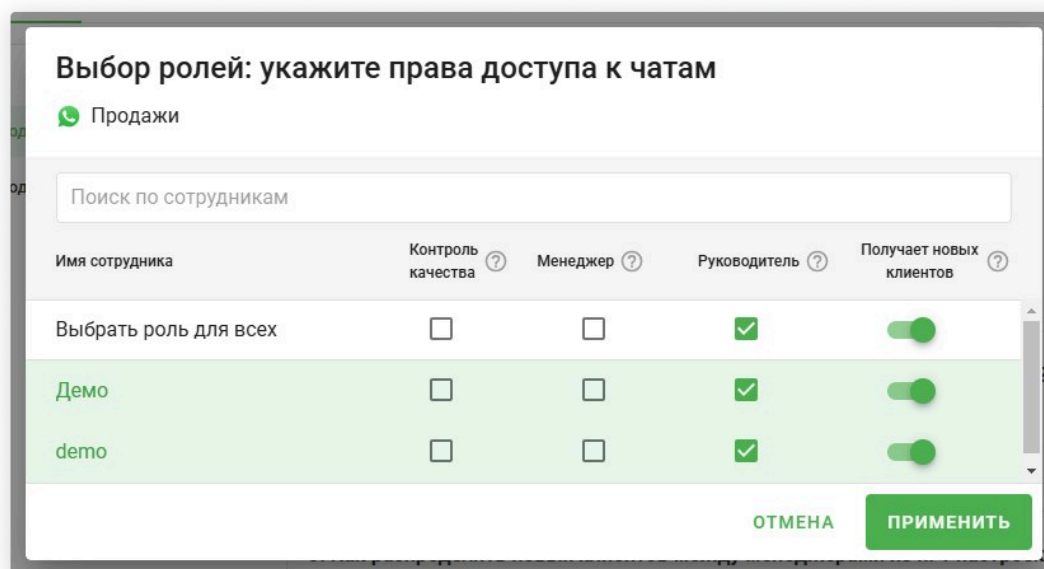


7. В настройках выберите канал связи Wazzup и укажите, какие уведомления хотите получать → нажмите «Сохранить».



8. Вернитесь в Wazzup и обновите страницу.

9. В первом пункте раздела «Интеграция с CRM» выберите роли для сотрудников.



Роль определяет права сотрудника: какие чаты он видит и может ли он переписываться с клиентами. Чтобы назначить роли, нажмите «Выбрать роли» → откроется модальное окно со списком всех сотрудников из CRM.

Для каждого сотрудника выберите одну из ролей:

«Менеджер» — может написать только тем клиентам, за которых он назначен ответственным в CRM. Не видит переписку других.

«Руководитель» — видит все переписки и может написать любому клиенту.

«Контроль качества» — видит все переписки, но не может ничего написать клиентам.

Мы рекомендуем поставить роль «Руководитель» администратору CRM, который устанавливает интеграцию. Она лучше всего подходит для тестирования сервиса. После тестирования сможете поменять или вовсе отключить роль админу.

Включите ползунок «Получает новых клиентов» тем сотрудникам, на которых нужно создавать сделки, когда напишут новые клиенты. Нажимаем «Применить» → «Готово».

10. В третьем пункте для каждого канала настройте распределение новых клиентов и нажмите «Сохранить».

НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Каналы

Продажи

Продажи

Настройки канала Продажи

1. Выберите роли сотрудникам, чтобы дать им доступ к чатам Wazzup ?

Роль определяет, какие чаты видит сотрудник и может ли он переписываться. Без роли нельзя работать в чатах Wazzup.

ВЫБРАТЬ РОЛИ

2. Написал новый клиент (клиент, которого нет в CRM). Где создать сделку?

Воронка

3. Как распределять новых клиентов между менеджерами из п. 1 настроек ?

☐ Нового клиента получает первый ответивший менеджер

☒ Менеджеры получают новых клиентов по очереди

11. Перейдите в раздел «Дополнительно» → включите уведомления → нажмите «Сохранить».

Wazzup:

Каналы

Интеграция с CRM

Моб. приложение

Подписки

Бонусный счет

Шаблоны сообщений

Уведомления

Автоответы

Аналитика

Интеграция с impulseCRM

СОХРАНИТЬ

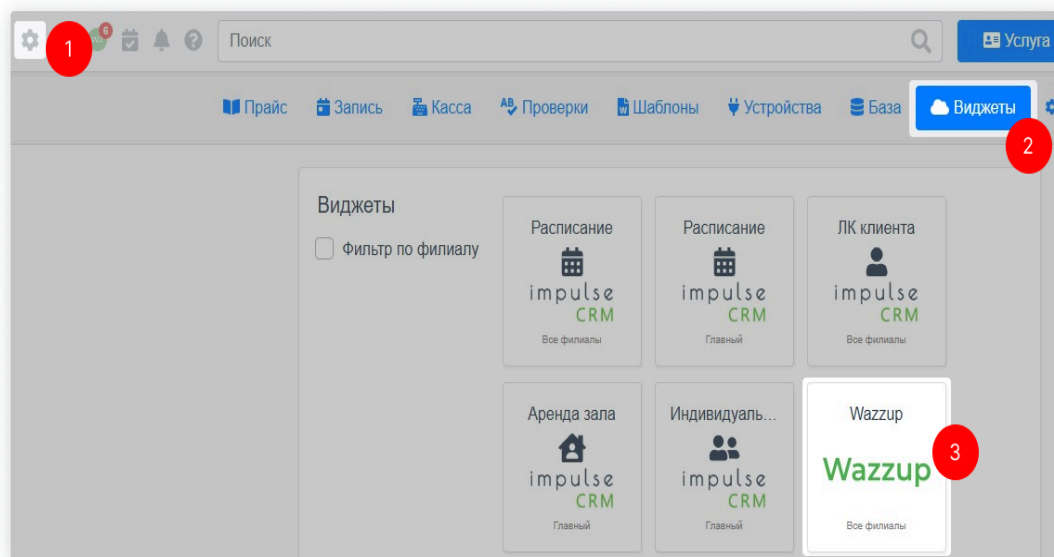
НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНО

1. Уведомлять сотрудников с ролью «Руководитель» по всем сообщениям ?

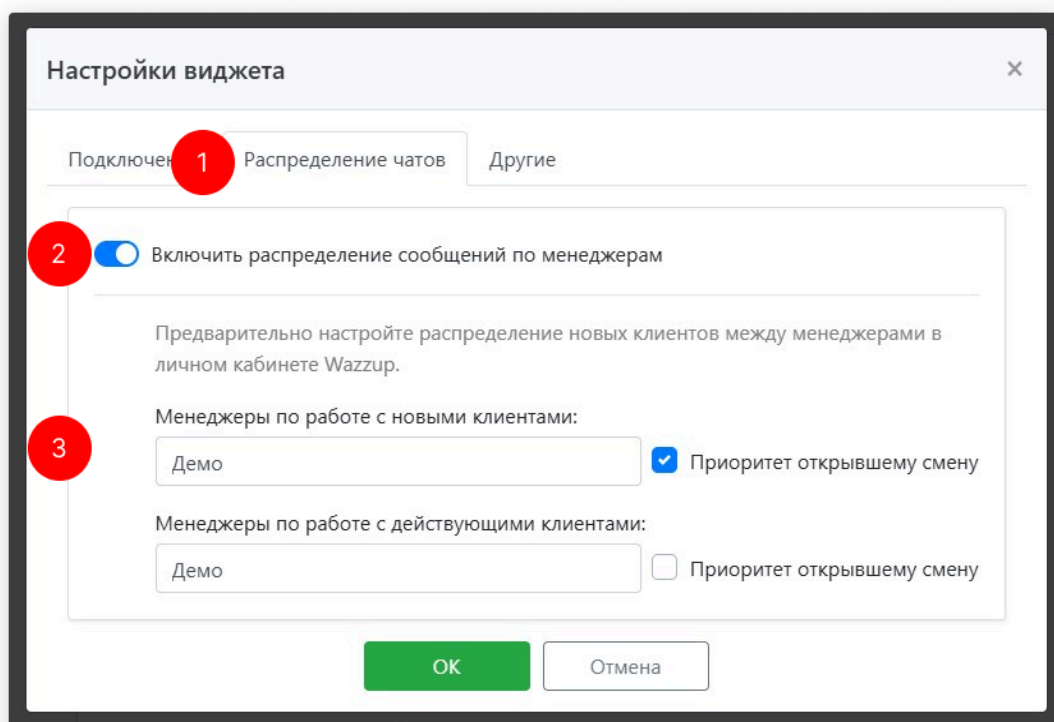
Ключ API ?

Документация по нашему API

12. Вернитесь в impulseCRM → в левом верхнем углу кликните на шестеренку → откройте раздел «Виджеты» → дважды кликните на виджет Wazzup.



13. Нажмите «Настройки» → включите распределение чатов, укажите нужные настройки, нажимаем «ОК» и «Сохранить».

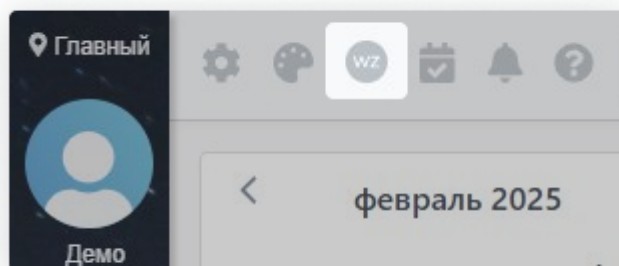


Настройка распределения сообщений успешно завершена. Теперь чаты будут автоматически назначаться сотрудникам согласно установленным параметрам.

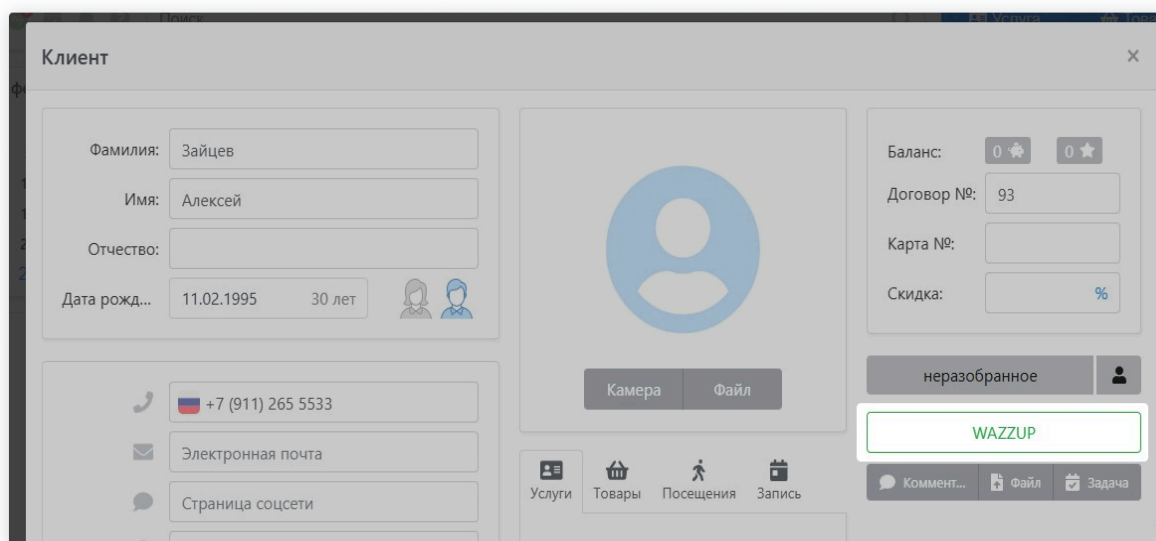
Где найти чаты Wazzup в impulseCRM

Перейти в чаты можно через кнопку Wazzup в верхней панели меню или в карточке клиента.

Чтобы открыть список всех доступных чатов, нажмите кнопку Wazzup в левом меню. Выберите контакт и кликните на него — откроется диалог с ним.



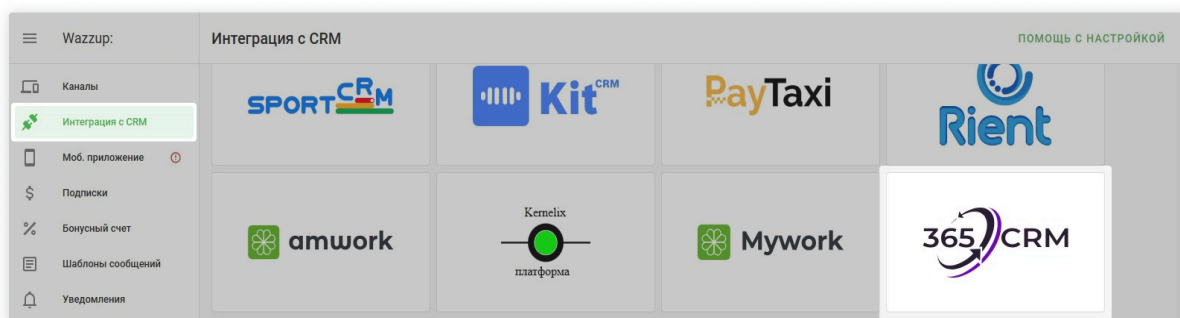
Для начала переписки с клиентом откройте его карточку и нажмите кнопку чата Wazzup.



19. 365CRM

Как подключить Wazzup к 365CRM

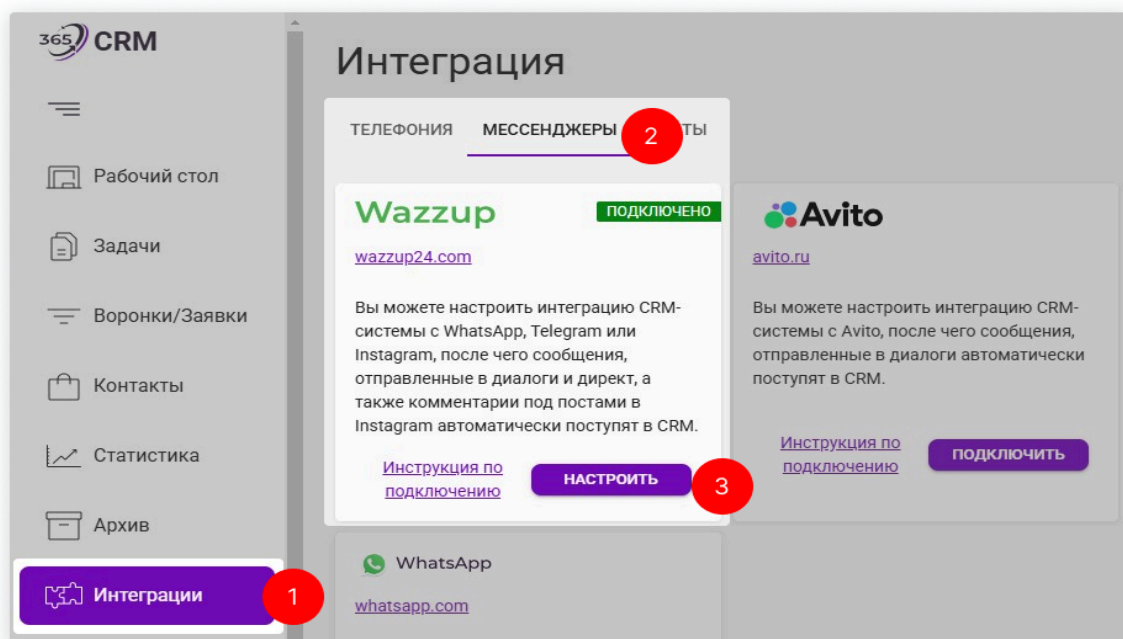
1. В личном кабинете Wazzup в разделе «Каналы» подключите WhatsApp, WhatsApp Business API или Telegram.
2. Перейти в раздел «Интеграция с CRM» → выберите 365CRM → нажмите «Продолжить» → «Подключить».



3. После успешного подключения откроется окно настройки интеграции 365CRM с Wazzup.

После подключения интеграции автоматически будут подключены автоответы.

4. Откройте раздел «Интеграции» → «Мессенджеры» → «Wazzup» → «Настроить».



Перед добавлением подключения убедитесь, что воронки в 365CRM настроены.

5. Нажмите «Добавить подключение» → укажите название подключения, выберите канал, воронку и этап, а также закрепите ответственных сотрудников.

Добавление подключения

Название
Тестовое подключение

☒ Продажи ☐ Продажи

Выберите воронку
Тест 1

Этап
Первичный контакт

Сотрудник
Светлана

ОТМЕНА ГОТОВО

6. Вернитесь в личный кабинет Wazzup, обновите страницу.

7. Затем вернитесь в личный кабинет Wazzup в раздел «Интеграция с CRM» и настройте роли для добавленных каналов.

НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Каналы

Продажи

Продажи

Настройки канала Продажи

1. Выберите роли сотрудникам, чтобы дать им доступ к чатам Wazzup ?
Роль определяет, какие чаты видит сотрудник и может ли он переписываться.
Без роли нельзя работать в чатах Wazzup.

ВЫБРАТЬ РОЛИ

2. Написал новый клиент (клиент, которого нет в CRM). Где создать сделку?

Воронка
Тест 1

Этап
Первичный контакт

3. Как распределять новых клиентов между менеджерами из п. 1 настроек ?

☒ Нового клиента получает первый ответивший менеджер

☐ Менеджеры получают новых клиентов по очереди

Для каждого сотрудника выберите одну из ролей:

Контроль качества – видит переписку всех менеджеров, но не может писать сообщения.

Менеджер – может общаться только с клиентами, за которых отвечает в CRM, и не видит чаты других менеджеров.

Руководитель – имеет доступ ко всем чатам и может писать любому клиенту.

Выбор ролей: укажите права доступа к чатам

WhatsApp Продажи

Поиск по сотрудникам

Имя сотрудника	Контроль качества ?	Менеджер ?	Руководитель ?	Получает новых клиентов ?
Выбрать роль для всех	☐	☐	☒	☒
Светлана	☐	☐	☒	☒

ОТМЕНА ПРИМЕНИТЬ

Мы рекомендуем поставить роль «Руководитель» администратору CRM, который устанавливает интеграцию. Она лучше всего подходит для тестирования сервиса.

Если необходимо, чтобы с клиентом работал только его менеджер, установите для сотрудников роль «Менеджер». Включите ползунок «Получает новых клиентов» тем сотрудникам, на которых нужно создавать сделки, когда напишут новые клиенты. Нажимаем «Применить» → «Готово».

8. Во втором пункте для каждого подключенного канала необходимо проверить верность воронки и этапа.

НАСТРОЙКИ | дополнительно

Каналы

- WhatsApp Продажи
- Telegram Продажи

Настройки канала WhatsApp Продажи

1. Выберите роли сотрудникам, чтобы дать им доступ к чатам Wazzup ?

Роль определяет, какие чаты видит сотрудник и может ли он переписываться. Без роли нельзя работать в чатах Wazzup.

ВЫБРАТЬ РОЛИ

2. Написал новый клиент (клиент, которого нет в CRM). Где создать сделку?

Воронка: Тест 1

Этап: Первичный контакт

3. Как распределять новых клиентов между менеджерами из п. 1 настроек ?

☒ Нового клиента получает первый ответивший менеджер

☐ Менеджеры получают новых клиентов по очереди

9. В третьем пункте для каждого канала настройте распределение новых клиентов и нажмите «Сохранить».

НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Каналы

- Продажи
- Продажи

Настройки канала **Продажи**

1. Выберите роли сотрудникам, чтобы дать им доступ к чатам Wazzup ?
 Роль определяет, какие чаты видит сотрудник и может ли он переписываться. Без роли нельзя работать в чатах Wazzup.

ВЫБРАТЬ РОЛИ

2. Написал новый клиент (клиент, которого нет в CRM). Где создать сделку?

Воронка: Тест 1
 Этап: Первичный контакт

3. Как распределять новых клиентов между менеджерами из п. 1 настроек ?

☒ Нового клиента получает первый ответивший менеджер
☐ Менеджеры получают новых клиентов по очереди

10. Перейдите в раздел «Дополнительно», если необходимо, чтобы сотрудник с ролью «Руководитель» получал уведомления по всем сообщениям.

НАСТРОЙКИ ДОПОЛНИТЕЛЬНО

1. Уведомлять сотрудников с ролью «Руководитель» по всем сообщениям ? ☒

Ключ API ?

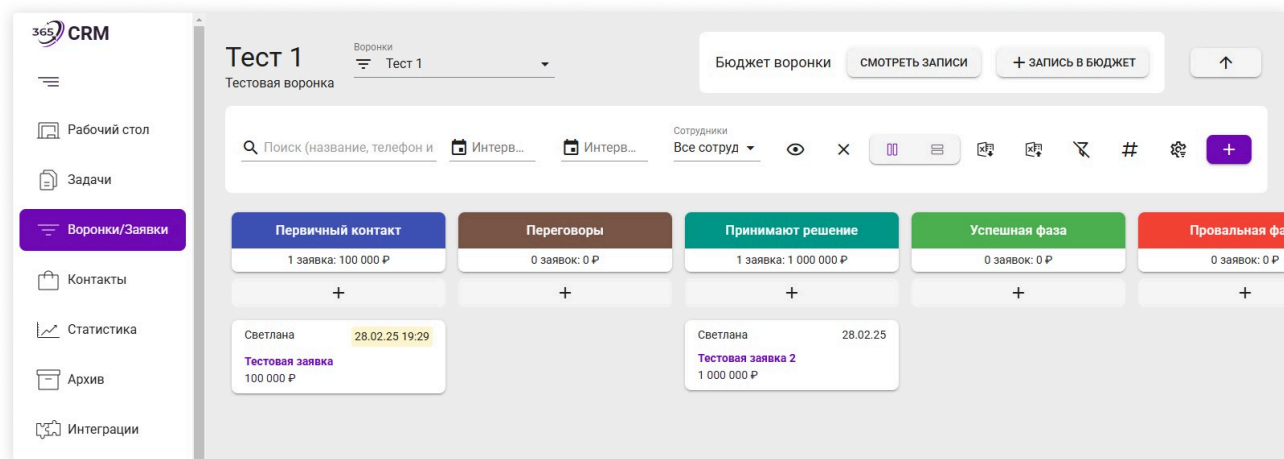
[Документация по нашему API](#)

11. Сохраните настройки.

Готово — теперь можно работать.

Где найти чаты Wazzup и как они работают

Когда клиент напишет в подключенный канал, в CRM автоматически создастся заявка в выбранной воронке на указанном этапе.



Чтобы перейти к переписке, откройте заявку и нажмите на карту клиента. Затем выберите раздел «Мессенджеры» и перейдите в чат. В этом окне можно вести диалог прямо из CRM.

20. Flowlu

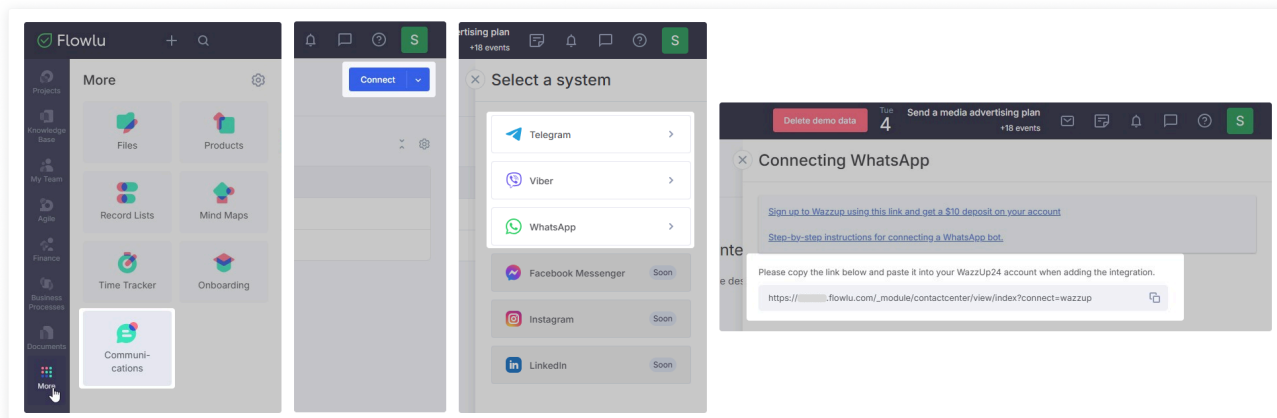
Интеграция Wazzup с Flowlu позволит подключить WhatsApp, WhatsApp Business или Telegram для комфортной коммуникации с клиентами.

Как подключить Wazzup к Flowlu

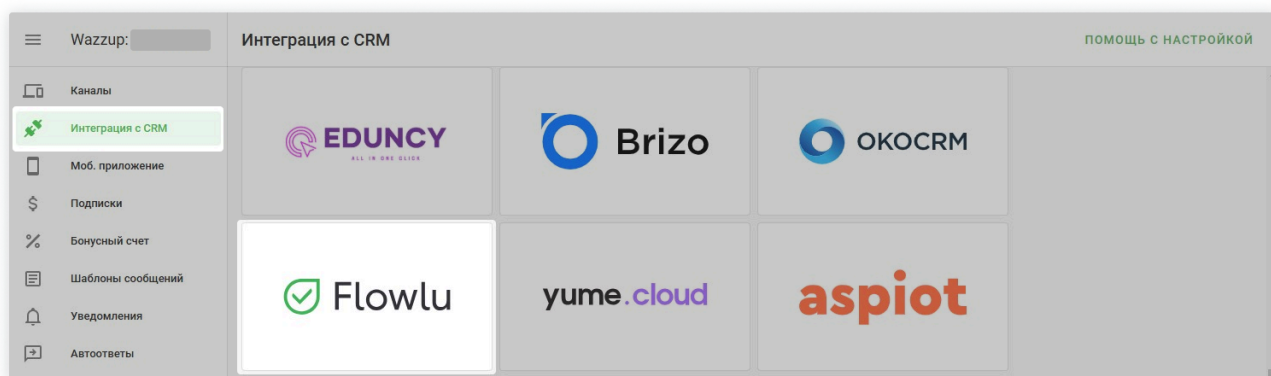
Чтобы настроить интеграцию Wazzup с Flowlu, выполните следующие шаги:

1. В личном кабинете Wazzup в разделе «Каналы» и подключите WhatsApp, WhatsApp Business API или Telegram.

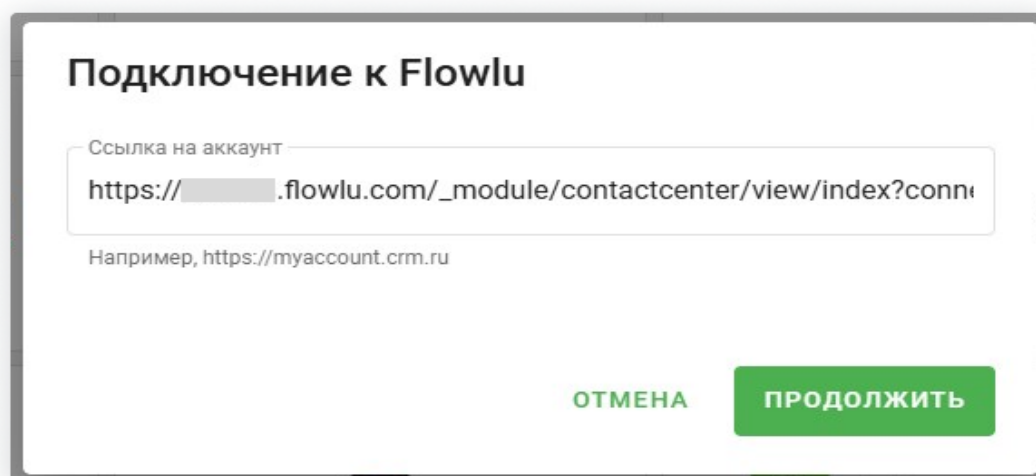
2. В сайдбаре слева нажмите на «More» → выберите «Communications» → нажмите на «Connect» → выберите WhatsApp или Telegram → скопируйте ссылку.



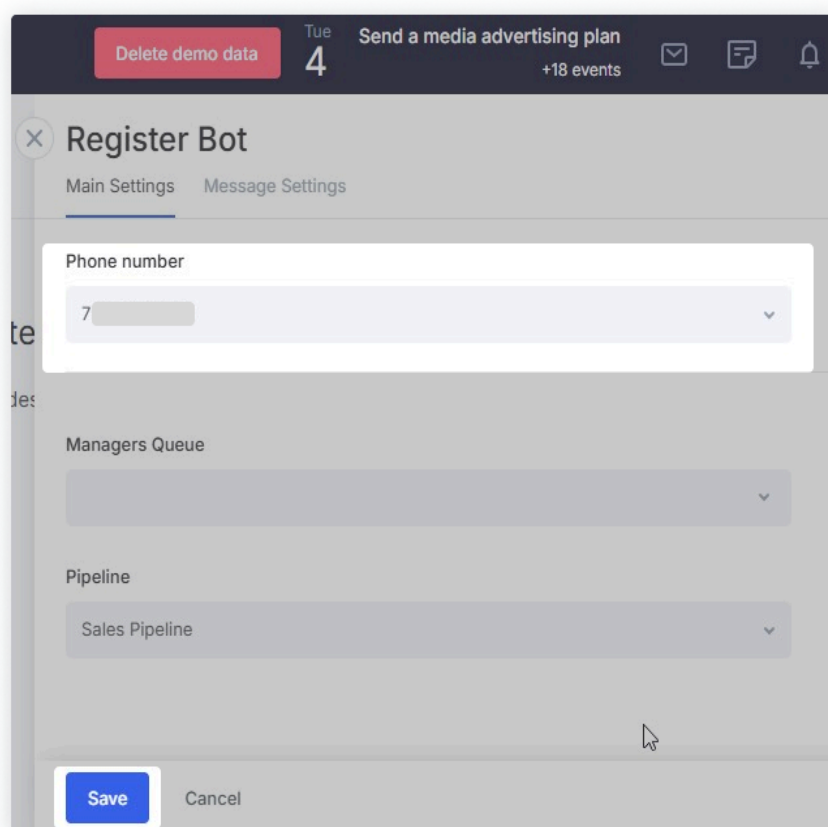
3. Вернитесь в Wazzup, откройте раздел «Интеграция с CRM» → выберите Flowlu.



4. Вставьте скопированный URL и нажмите «Продолжить» → «Подключить».



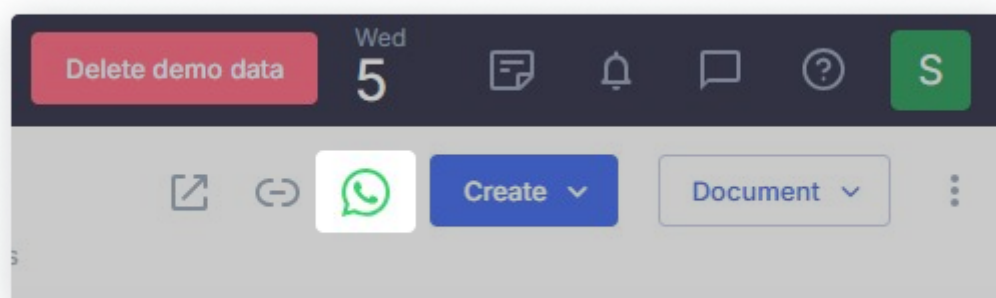
5. В появившемся окне проверьте номер телефона и нажмите «Save».



6. После успешного подключения вы сможете изменить настройки интеграции в Flowlu, например: назначить очередь менеджеров, выбрать воронку CRM, в которую будут попадать новые чаты и тд.

Где находятся чаты Wazzup в Flowlu

Для перехода в чаты нажмите на кнопку Wazzup в верхней панели меню.



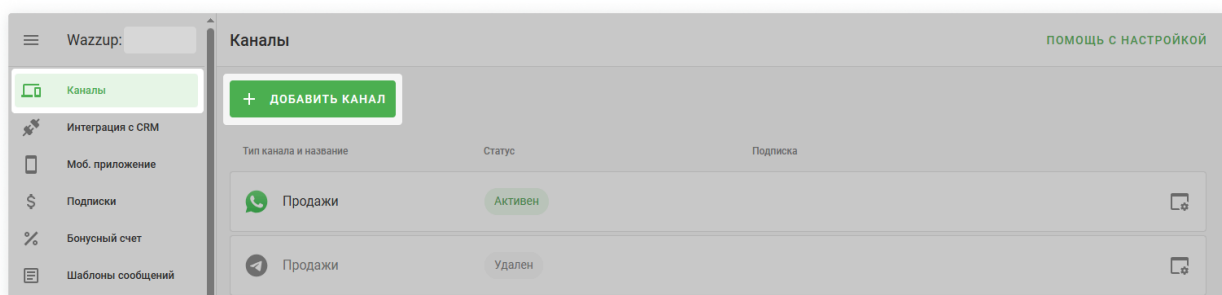
После этого откроется чат с клиентом.

21. MAG.Travel

Для отправки уведомлений туристам в WhatsApp вы можете подключить Wazzup. Вы сможете делать рассылки и вести переписку с клиентами прямо из MAG.Travel.

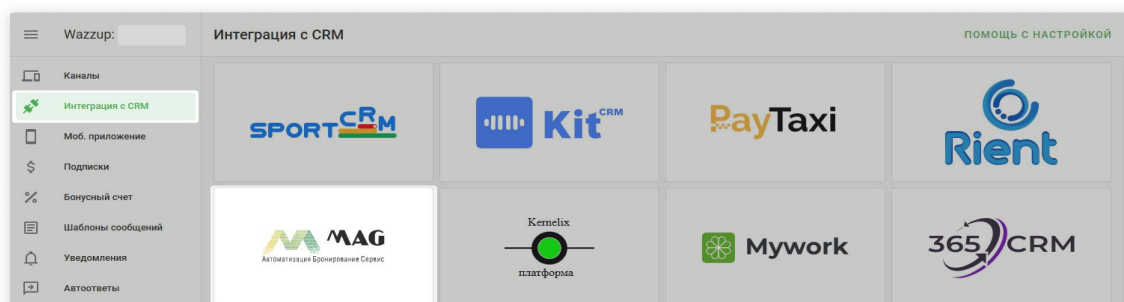
Как подключить Wazzup к MAG.Travel

1. Зарегистрируйтесь или войдите в личный кабинет Wazzup.
2. В личном кабинете Wazzup в разделе «Каналы» подключите WhatsApp. После подключения все чаты из этого канала появятся в Wazzup, а затем и в CRM.

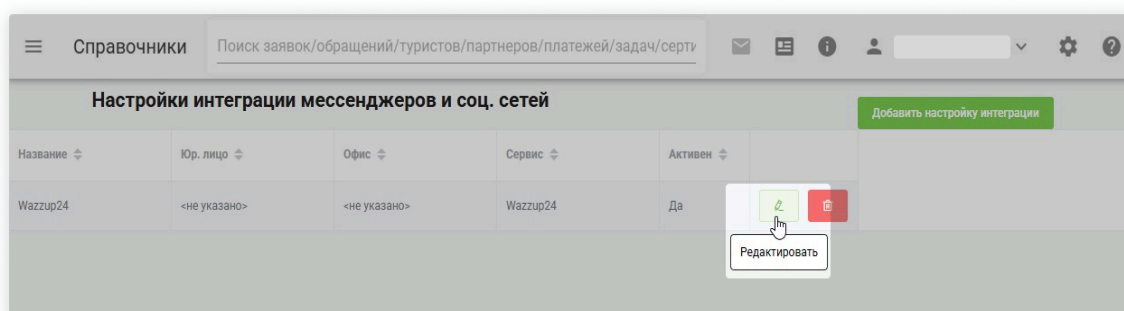


Если вы подключаете личный аккаунт, частная переписка может стать доступна другим сотрудникам. Рекомендуем либо ограничить список сотрудников при тестировании, либо использовать рабочий профиль WhatsApp.

3. Откройте раздел «Интеграции с CRM» и выберите «MAG» → нажмите «Продолжить» → «Подключить».



4. В открывшемся окне появится раздел настройки интеграции. Чтобы внести изменения, нажмите «Редактирование» (значок карандаша).



5. При необходимости выберите юридическое лицо и офис или оставьте настройки без изменений.

Где найти чаты Wazzup в CRM и как с ними работать

Чтобы написать клиенту, откройте путёвку и перейдите в раздел «Переписка». Введите текст сообщения в поле и нажмите «Отправить туристу».

Выберите туриста, выберите канал отправки «Wazzup» и подтвердите отправку, нажав «Отправить».

	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Паспорт
☒	Лещ	Павел	Владиринович		265893

Выберите канал для отправки сообщения

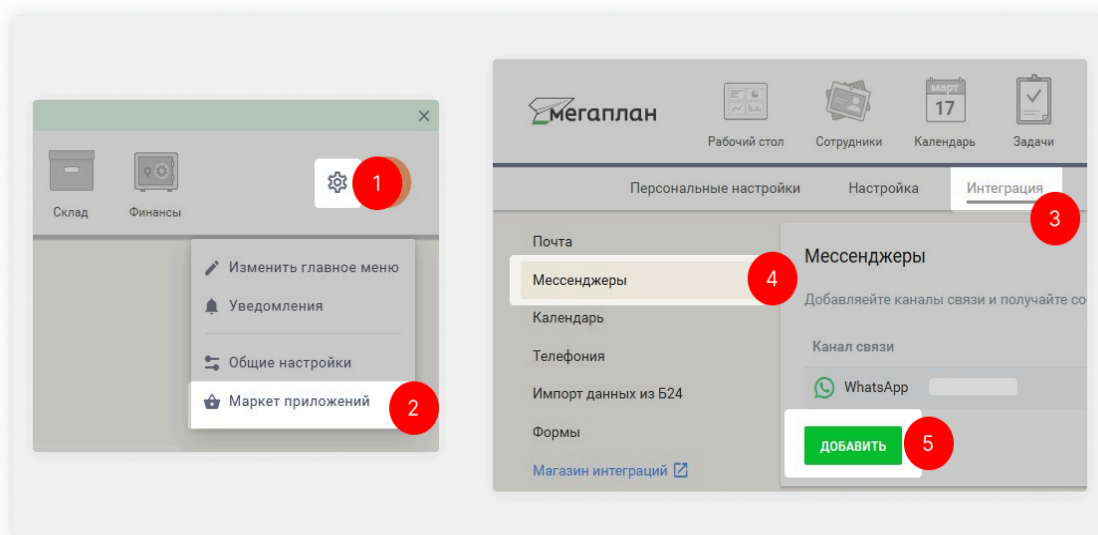
☐ Отправить на почту
☒ Wazzup24

Отмена Отправить

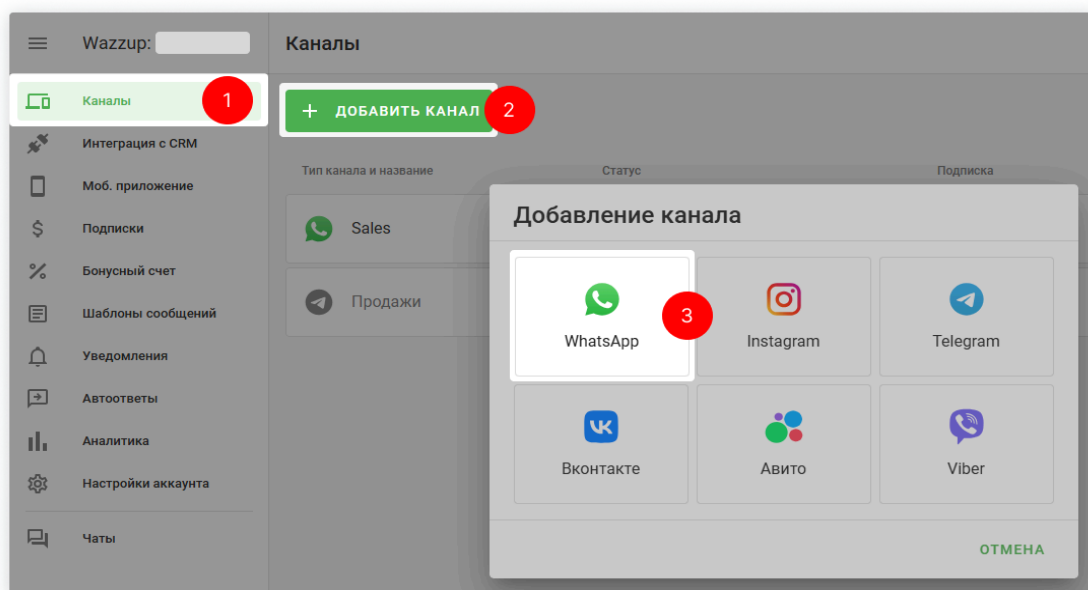
22. Мегаплан

Как подключить Wazzup к Мегаплан

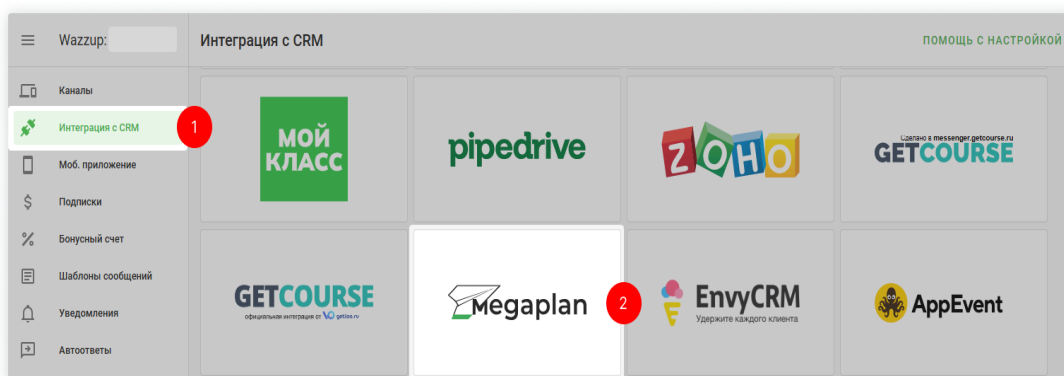
1. Откройте настройки Мегаплан → выберите «Маркет приложений» → откройте вкладку «Интеграция» → «Мессенджеры» и нажмите «Добавить»



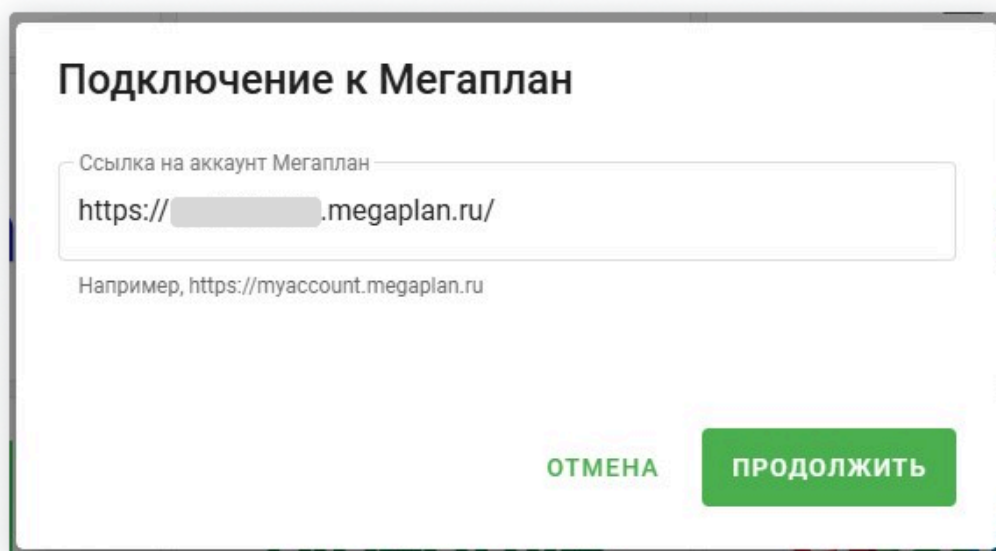
2. Выберите WhatsApp как канал связи → нажмите «Далее» → «Настроить Wazzup24».
3. Зарегистрируйтесь или войдите в аккаунт Wazzup.
4. Откройте вкладку «Каналы», выберите WhatsApp и следуйте инструкциям для подключения.



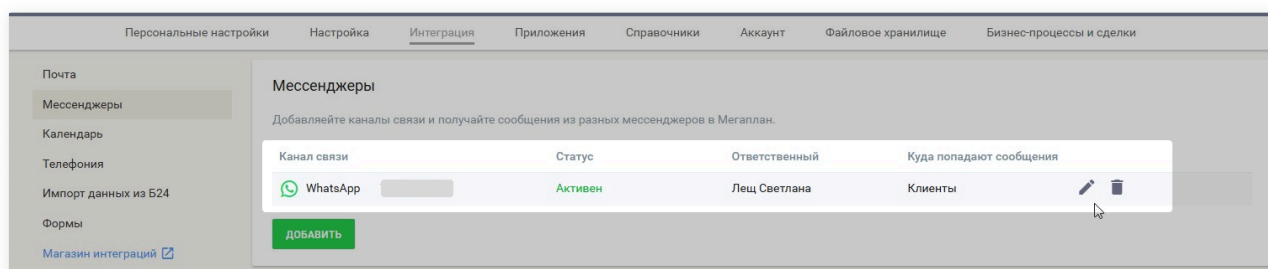
5. После откройте раздел «Интеграция с CRM» → выберите в списке Мегаплан.



6. Вернитесь в Мегаплан и скопируйте ссылку на аккаунт → вернитесь в Wazzup и вставьте в появившемся окне нажмите → «Продолжить» → «Подключить».



7. Подтвердите синхронизацию с Wazzup, нажав «Да, обновить». В личном кабинете Wazzup статус интеграции изменится на «Активна».



8. Нажмите «Редактировать» (значок карандаша) напротив канала связи, чтобы указать

сотрудников, которые будут принимать сообщения из WhatsApp и на кого будут назначаться новые клиенты.

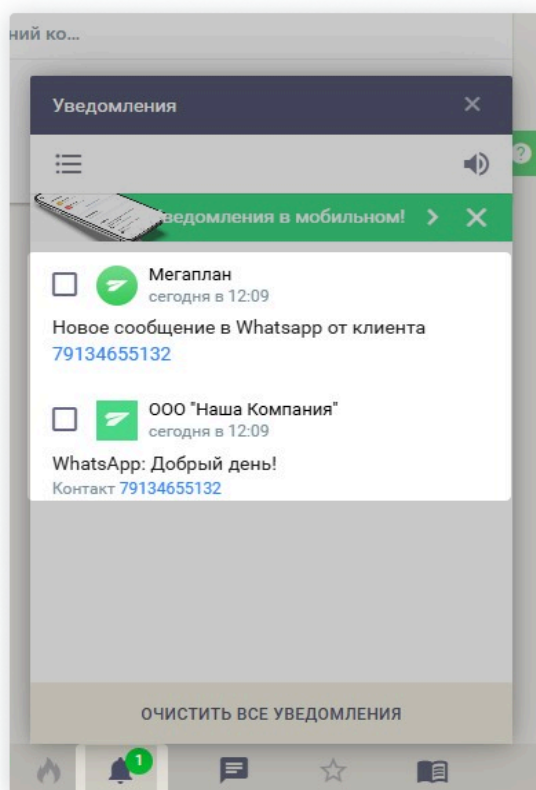
Чтобы отключить канал связи с WhatsApp, перейдите в «Настройки» → «Интеграция» → «Мессенджеры». Напротив подключенного номера нажмите значок корзины и подтвердите удаление.

Если у вашей компании несколько направлений, вы можете назначить ответственных сотрудников для разных номеров. Например, один номер можно использовать для техподдержки, а другой — для отдела продаж.

Готово! Теперь WhatsApp-сообщения будут автоматически отображаться в Мегаплане.

Где находятся чаты Wazzup в Мегаплан

После подключения интеграции с Wazzup все переписки с клиентами через WhatsApp автоматически появляются в Мегаплан.



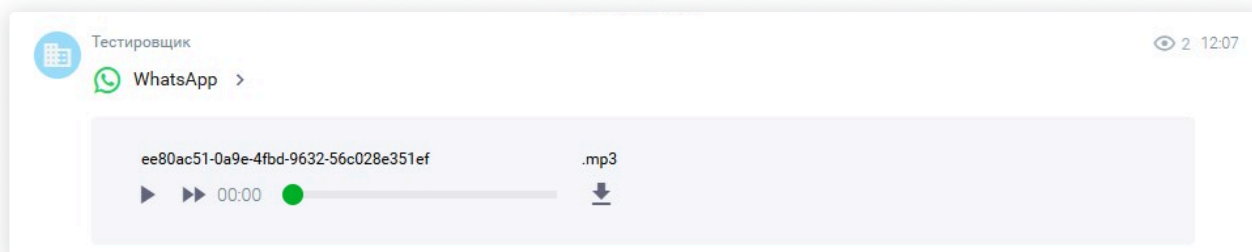
Все сообщения из WhatsApp можно найти в карточке клиента или процесса. В журнале доступны несколько вкладок:

Журнал — включает историю изменений, комментарии и сообщения из мессенджеров.

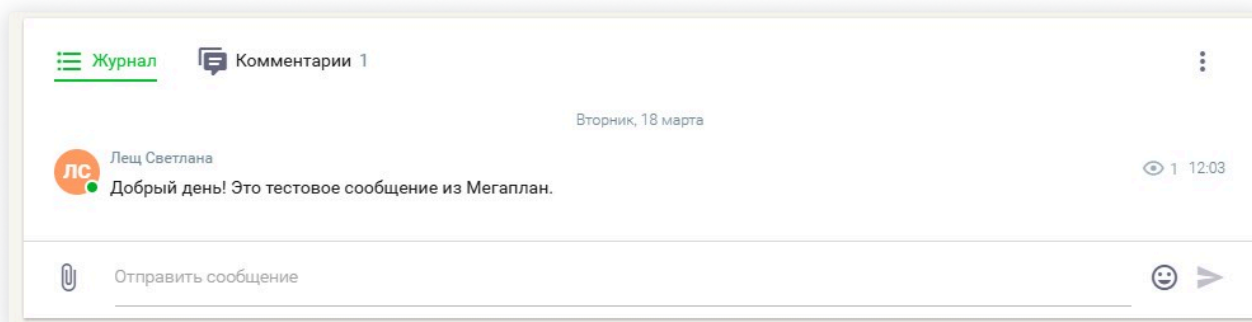
Комментарии — содержит только комментарии внутри карточки.

WhatsApp — показывает исключительно переписку из WhatsApp.

Голосовые сообщения можно прослушать прямо в карточке клиента или процесса.



Менеджеры могут отвечать клиентам прямо из карточки клиента или процесса. Ответ клиента появится в том же разделе, откуда было отправлено сообщение.



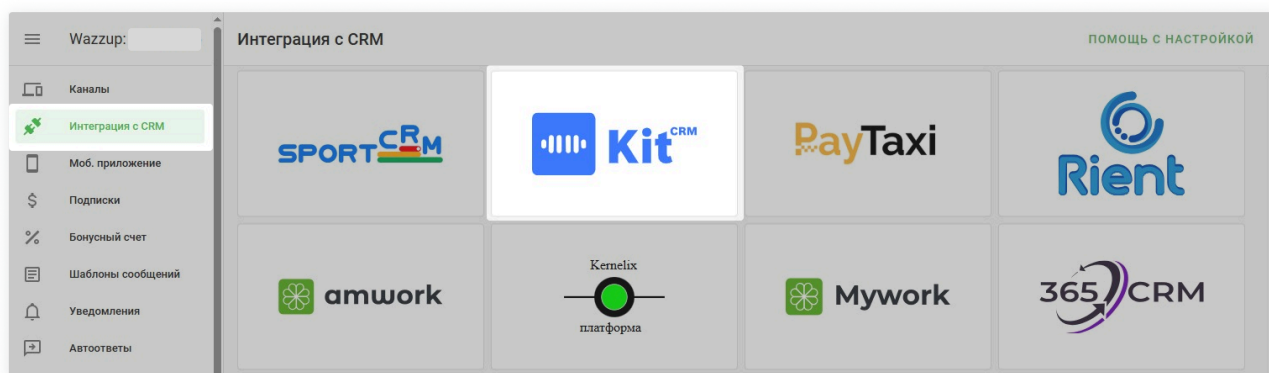
Если включён сбор входящих сообщений в процесс, новые сообщения автоматически привяжутся к соответствующему процессу или создадут новый.

23. KitCRM

Интеграция Wazzup с KitCRM позволяет подключить и обрабатывать сообщения из всех доступных каналов: WhatsApp, Telegram, Viber, ВКонтакте, Авито, Instagram.

Настройка интеграции

1. Перед началом настройки необходимо войти в аккаунт KitCRM и скопировать ссылку на аккаунт (например, <https://myaccount.crm.ru>).
2. Перед началом настройки необходимо зарегистрироваться в Wazzup или войти в аккаунт.
3. В личном кабинете откройте раздел «Каналы» и выберите канал, через который будете общаться с клиентами. Выберите, например, WhatsApp, Telegram или Viber и следуйте инструкциям для подключения.
4. После откройте раздел «Интеграция с CRM» → выберите в списке KitCRM.



5. Вставьте ссылку на аккаунт KitCRM (например, <https://myaccount.crm.ru>) → нажмите «Продолжить» → «Подключить».
6. Вернитесь в личный кабинет Wazzup в раздел «Интеграция с CRM», чтобы завершить настройку. Выберите роли для сотрудников, которые будут иметь доступ к каналам Wazzup24.

Доступные роли:

Менеджер — может писать только клиентам, за которых он назначен ответственным. Не видит переписку других.

Руководитель — видит все переписки и может писать любому клиенту.

Контроль качества — видит все переписки, но не может писать клиентам.

Выбор ролей: укажите права доступа к чатам

 Sales

Поиск по сотрудникам

Имя сотрудника	Контроль качества ?	Менеджер ?	Руководитель ?	Получает новых клиентов ?
Выбрать роль для всех	☐	☒	☒	
Светлана	☐	☐	☒	☒
Лещ Светлана	☐	☒	☐	☒

ОТМЕНА ПРИМЕНИТЬ

Мы рекомендуем поставить роль «Руководитель» администратору CRM, который устанавливает интеграцию. Она лучше всего подходит для тестирования сервиса. После тестирования сможете поменять или вовсе отключить роль админу

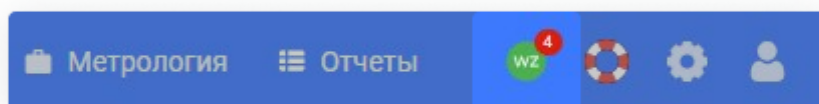
Включите ползунок «Получает новых клиентов» тем сотрудникам, на которых нужно создавать сделки, когда напишут новые клиенты.

7. Нажмите «Применить» → «Готово».

8. Сохраните настройки.

Где находятся чаты Wazzup в KitCRM

В правом верхнем углу KitCRM появится кнопка с логотипом Wazzup24 и счетчиком новых сообщений. Нажмите на неё, чтобы открыть список чатов с контрагентами.

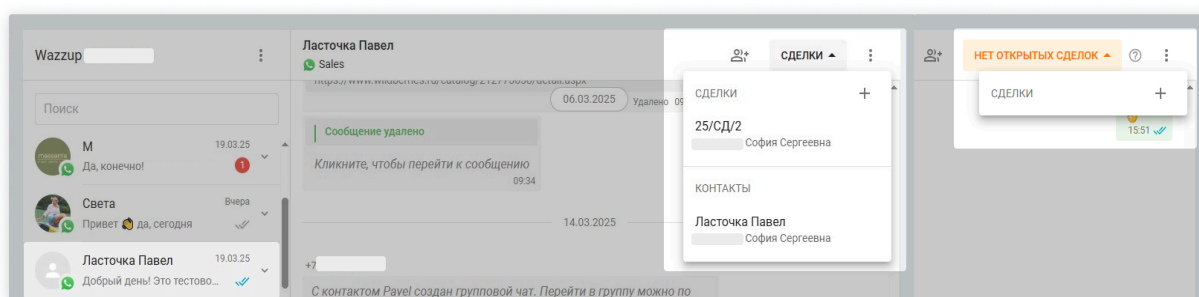


Можно отвечать прямо из KitCRM, использовать шаблоны и отправлять файлы.

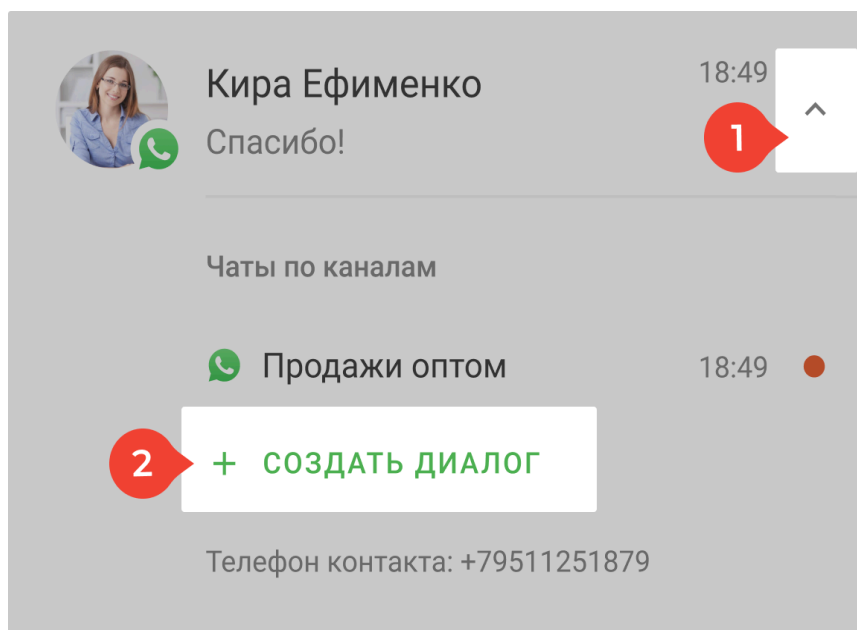
Для создания нового диалога перейдите в карточку заказа или клиента и нажмите на значок Wazzup напротив номера.

The screenshot shows the Wazzup interface for a customer card. At the top, there's a header with '№ 25/СД/2 Заказ' and a 'Печать' button. Below the header, there's a section for 'Владелец' with a date '21.03.2025 11:27' and a dropdown for 'Наблюдатель' set to 'Я'. There are also buttons for 'Новый', 'В работе', 'Отложить', 'Перезвонить', 'Завершен', and 'Отменить'. A search bar is present with the text 'Поиск по наименованию, код, артикул'. Below the search bar is a table with columns: Код, Фото, Наименование, Тип, Ед. изм., Цена, Количество, and Сумма. The table is currently empty with the message 'Позиции не выбраны'. Below the table, there's a section for 'Контакты', 'Финансы', and 'Фотоотчет'. The main section is titled 'Ласточка Павел' with a 'Редактировать' button. Below this, there's a 'Телефон' field with a '+7' prefix and a 'wz' icon. At the bottom, there are fields for 'Филиал' (ИП Иванов), 'Тип контрагента' (Физ. Лицо), and 'Регион' (Москва).

Чтобы создать сделку или перейти в уже существующую, откройте нужный диалог в Wazzup и нажмите на «Сделки», либо на «Нет открытых сделок» → «+ Создать».



Если у клиента указано несколько номеров, можно выбрать на какой написать. Для этого нажмите на стрелочку вниз в карточке клиента и выберите нужный номер.



Кроме того, можно общаться с персоналом через чаты Wazzup в KitCRM.

KitCRM							
Справочник Каталог Заказы Контрагенты Объекты Персонал Финансы Партнеры Логистика Метрология Отчеты							
Сотрудники График мастеров							
Сотрудники 3 Фильтр Поиск по ФИО, адресу, телефону, email + Сотрудник							
Цвет	№ ↓	ФИО специалиста	Адрес проживания	Статус	Контакты	Роль сотрудника	Макс задог
	K3P/3	тестовой тест	Новосибирская обл, г Новосибирск, мкр Академгородок	Работает	+7 test@mail.com	Администратор	
	K3P/2	Лещ Светлана	Новосибирская обл, г Новосибирск	Работает	+79139111111 ms92@indigo-book.com	Администратор	

24. Аспро.Cloud

С Wazzup все входящие сообщения из WhatsApp будут попадать в портал Аспро.Cloud. Вы сможете отвечать на них прямо в CRM, работать со сделками и контрагентами, а главное — писать первым любому клиенту WhatsApp.

Подключение Wazzup к Аспро.Cloud

1. Перейдите в личный кабинет Wazzup. В разделе «Каналы» подключите WhatsApp.
2. Вернитесь в Аспро.Cloud перейдите в раздел «Ещё» → «Список модулей» → «Коммуникации».
3. Нажмите «Установить» → «Подключить» и выберите «WhatsApp».
4. Скопируйте ссылку.
5. В Wazzup откройте «Интеграция с CRM», выберите Аспро.Cloud.
6. Вставьте скопированную ссылку, нажмите «Продолжить» → «Подключить».
7. В Аспро.Cloud проверьте номер телефона, в «Очередь менеджеров» выберите ответственных и сохраните.
8. После сохранения нажмите на бота, чтобы дать ему название, добавить еще один номер или изменить очередь менеджеров. Чтобы изменения сохранились, нажмите «Сохранить». Чтобы отключить бота, в правом верхнем углу переключите «Активен» в положение «Неактивен».

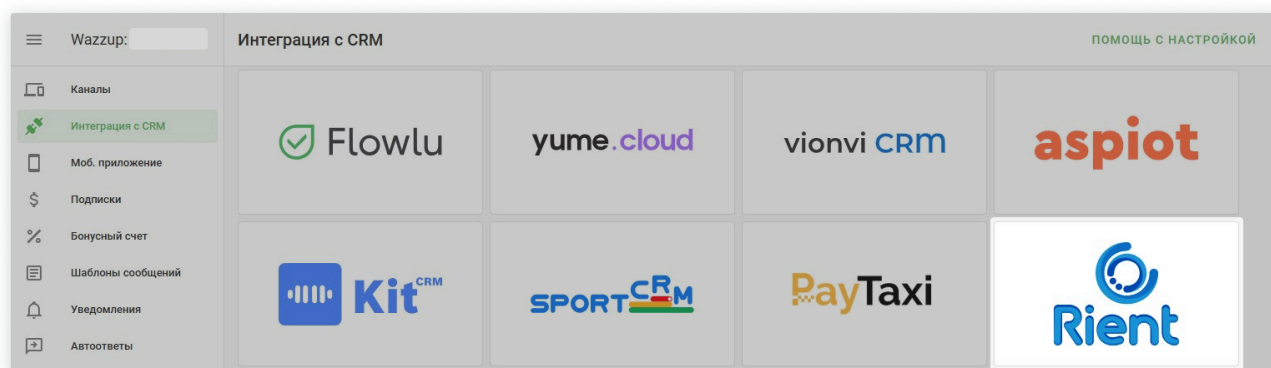
В соседней вкладке «Настройки сообщений» включите или отключите автоответы.

Готово! Теперь WhatsApp подключён к Аспро.Cloud.

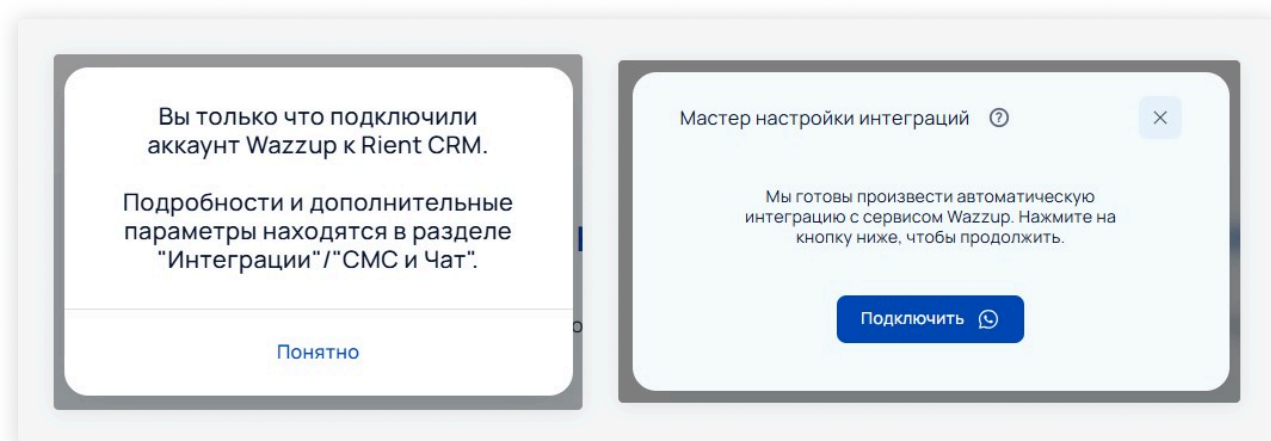
25. Rient

Как подключить интеграцию

1. Зарегистрируйтесь или войдите в личный кабинет Wazzup.
2. Войдите в аккаунт Rient.
3. В личном кабинете Wazzup в разделе «Каналы» подключите WhatsApp
4. Откройте «Интеграция с CRM» → выберите Rient → нажмите «Продолжить» → затем «Подключить».



5. Откроется новая вкладка. Нажмите «Понятно» → затем «Подключить».



6. В меню нажмите на «Интеграции» → «Смс и чат». Здесь вы можете внести изменения в интеграцию или добавить филиалы.
7. Вернитесь в Wazzup в раздел «Интеграция с CRM», настройте роли сотрудников, которые будут

работать с чатами, и назначьте им доступ.

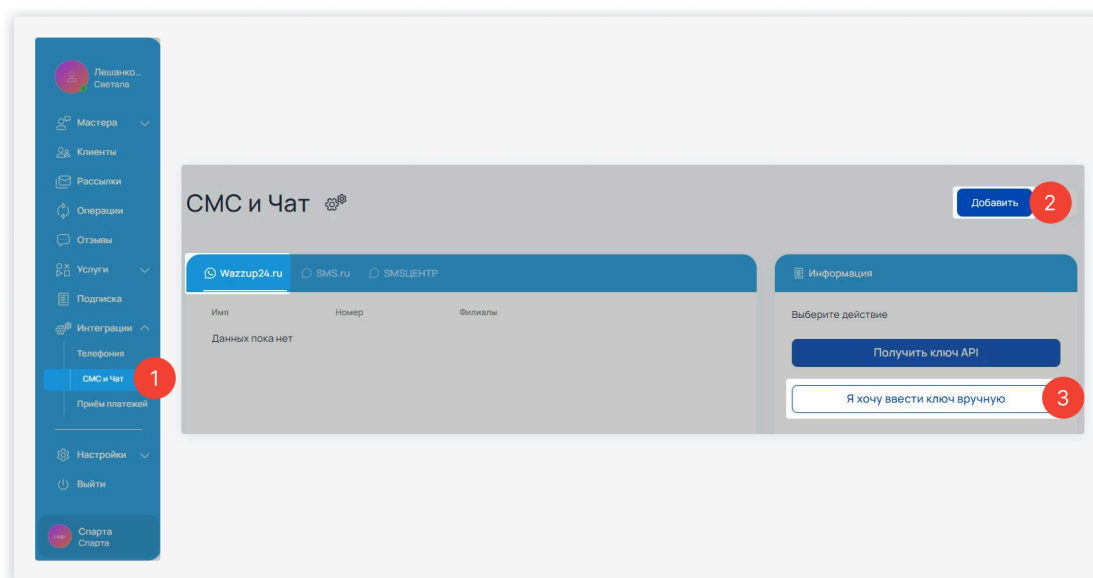
8. Готово!

Как подключить интеграцию через API

1. Зарегистрируйтесь или войдите в личный кабинет Wazzup.
2. Войдите в аккаунт Rient.
3. Вернитесь в Wazzup и в разделе «Интеграция с CRM» кликните API → нажмите «Подключить» → скопируйте API ключ.



3. Откройте Rient и в меню найдите раздел «Интеграции» → «Смс и чат».
4. Нажмите кнопку «Добавить» и выберите «Я хочу ввести ключ вручную».



Ваш номер телефона при регистрации в Rient и Wazzup должен совпадать, как и при добавлении

API-ключа.

5. Заполните информацию, вставьте ранее скопированный ключ API. Сохраните ваши действия.

Информация

Имя: Светлана

Номер: +7

Ключ API:

Добавить филиалы: Спарта

Удалить Сохранить

Техническая поддержка

При необходимости добавьте филиалы, где будет действовать созданный канал, и нажмите «Сохранить».

5. Вернитесь в Wazzup и в разделе «Интеграция с CRM», настройте роли сотрудников, которые будут работать с чатами, и назначьте им доступ.

Выбор ролей: укажите права доступа к чатам

WhatsApp Sales

Поиск по сотрудникам

Имя сотрудника	Контроль качества ?	Менеджер ?	Руководитель ?	Получает новых клиентов ?
Выбрать роль для всех	☐	☐	☒	☒
Светлана	☐	☐	☒	☒

ОТМЕНА ПРИМЕНИТЬ

Для каждого сотрудника выберите одну из ролей:

Контроль качества — видит переписку всех менеджеров, но не может ничего написать.

Менеджер — может написать только тем клиентам, за которых он ответственный в CRM. Не видит переписку других менеджеров.

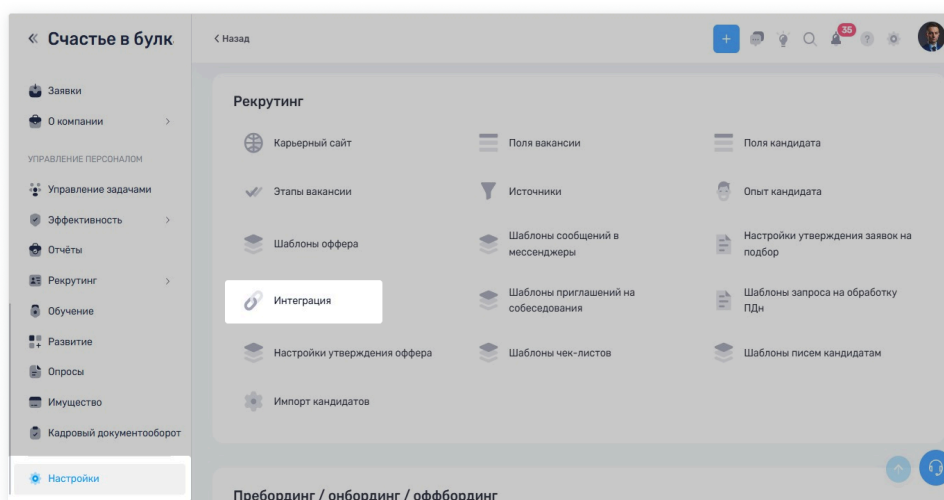
Руководитель — видит переписку всех менеджеров и может написать любому клиенту.

6. Готово!

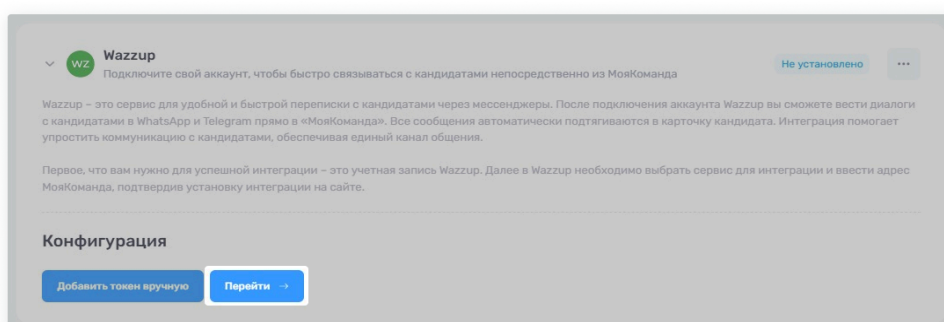
26. МояКоманда

Подключение интеграции в личном кабинете

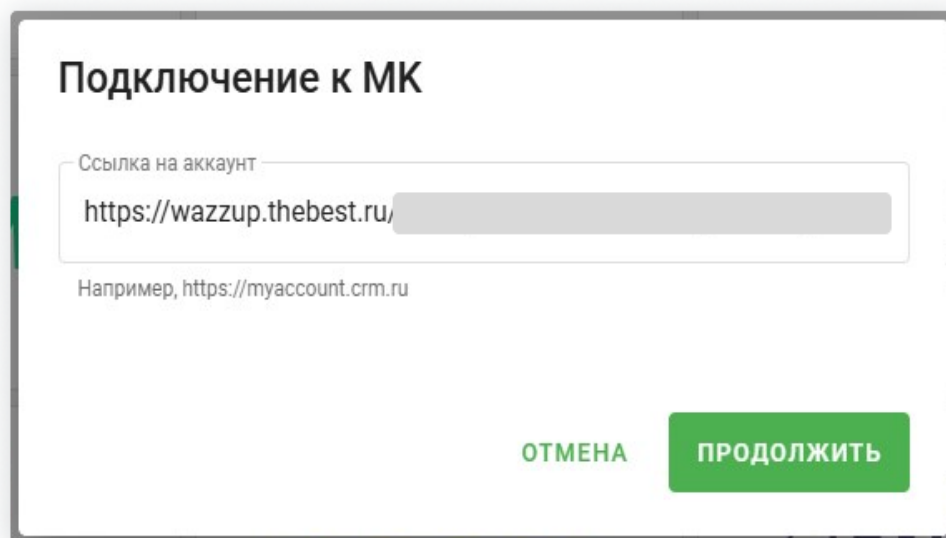
1. Перейдите в личный кабинет МояКоманда → «Настройки» → «Интеграция».



2. Найдите Wazzup и нажмите «Перейти».



3. Вас перебросит на сайт Wazzup. Здесь зарегистрируйтесь или войдите в личный кабинет.
4. В разделе «Каналы» подключите WhatsApp или Telegram. Если не подключить канал, то система не будет работать корректно.
5. Перейдите во вкладку «Интеграция с CRM» и выберите МояКоманда. Откроется окно, где нужно вставить ссылку из МояКоманда.



Подключение к МК

Ссылка на аккаунт

<https://wazzup.thebest.ru/>

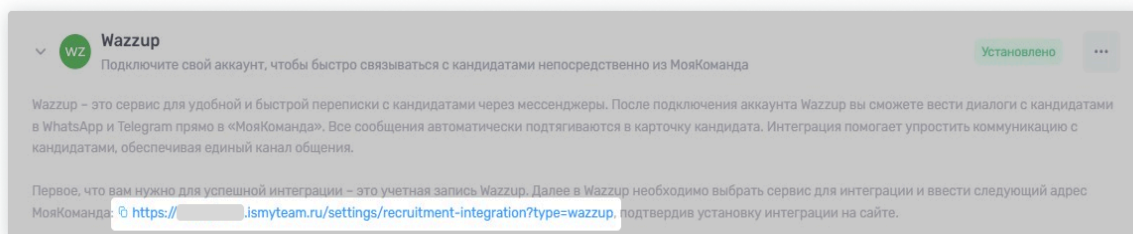
Например, <https://myaccount.crm.ru>

ОТМЕНА ПРОДОЛЖИТЬ

Где взять ссылку?

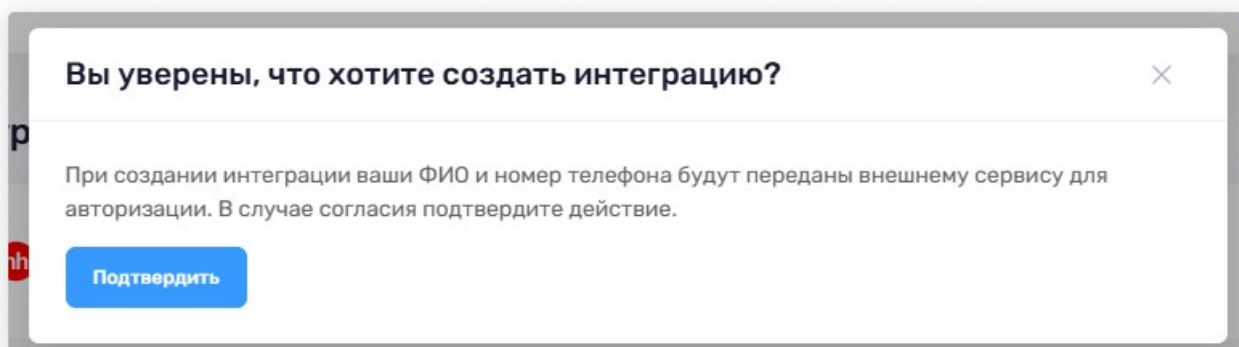
Скопируйте ссылку из раздела «Настройки» → «Рекрутинг».

Формат ссылки: <https://{домен}/settings/recruitment-integration?type=wazzup>, где {домен} — адрес вашего аккаунта, например wazzup.thebest.ru.

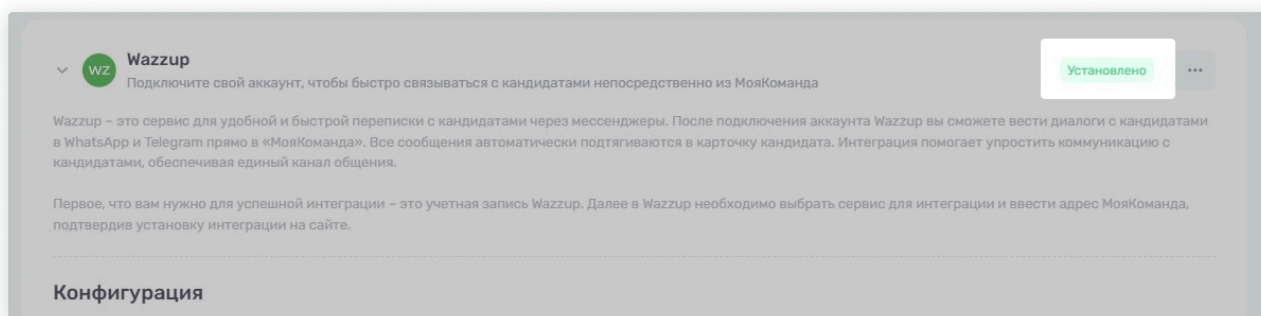


Нажмите «Продолжить» → «Подключить».

6. Далее вернитесь на страницу интеграции в МояКоманда и нажмите кнопку «Подтвердить».



7. Статус интеграции автоматически изменится на «Установлено».

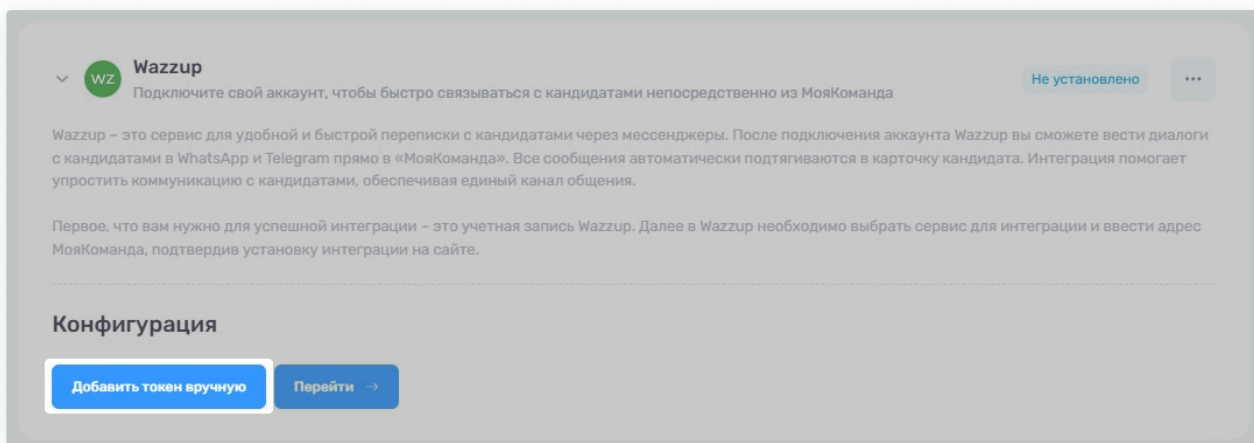


Готово!

Подключение интеграции по API

1. Перейдите в личный кабинет МояКоманда → «Настройки» → «Интеграция».

2. Найдите Wazzup и нажмите «Добавить token вручную».



3. Вас перебросит на сайт Wazzup. Здесь зарегистрируйтесь или войдите в личный кабинет.
4. В разделе «Каналы» подключите WhatsApp или Telegram. Если не подключить канал, то система не будет работать корректно.
5. Откройте вкладку «Дополнительно» и скопируйте API ключ.

The screenshot shows the 'Интеграция с МК' (Integration with MK) settings page. At the top right is a link 'ПОМОЩЬ С НАСТРОЙКОЙ'. Below it is a 'СОХРАНИТЬ' (Save) button. The 'НАСТРОЙКИ' (Settings) tab is active, and the 'ДОПОЛНИТЕЛЬНО' (Additional) sub-tab is selected. A toggle switch for '1. Уведомлять сотрудников с ролью «Руководитель» по всем сообщениям' is turned off. Below this is a 'Ключ API' (API Key) field with a question mark icon. The key is partially visible as '3' followed by a masked area ending in '38'. A copy icon is to the right of the field. At the bottom left of the key field is a link 'Документация по нашему API'.

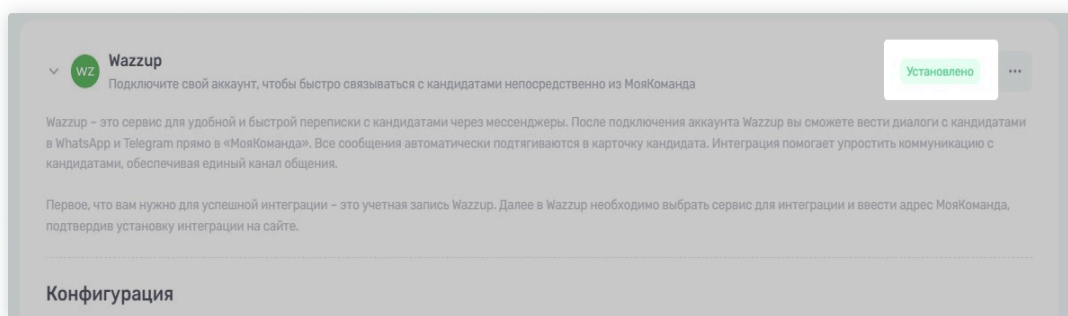
6. Вернитесь на страницу интеграция в МояКоманда → вставьте ключ в поле для токена → нажмите «Сохранить».

The screenshot shows the Wazzup integration configuration page. At the top left is the Wazzup logo and name. Below it is a description of the service and a link to the integration settings. A 'Не установлено' (Not installed) button is at the top right. The 'Конфигурация' (Configuration) section contains a 'Токен' (Token) field with the same masked API key '3...38'. Below the token field are 'Сохранить' (Save) and 'Отменить' (Cancel) buttons. At the bottom right are up and help icons.

7. Подтвердите создание интеграции.

The screenshot shows a confirmation dialog box with the title 'Вы уверены, что хотите создать интеграцию?' (Are you sure you want to create an integration?). The text inside says: 'При создании интеграции ваши ФИО и номер телефона будут переданы внешнему сервису для авторизации. В случае согласия подтвердите действие.' (When creating an integration, your name and phone number will be passed to an external service for authorization. In case of agreement, confirm the action.). At the bottom is a blue 'Подтвердить' (Confirm) button.

8. Статус интеграции автоматически изменится на «Установлено».

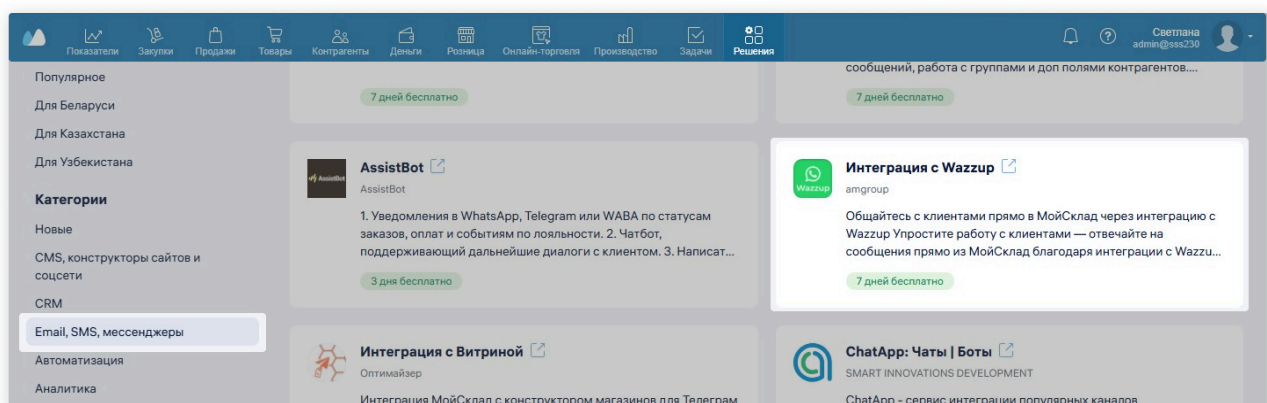


Готово!

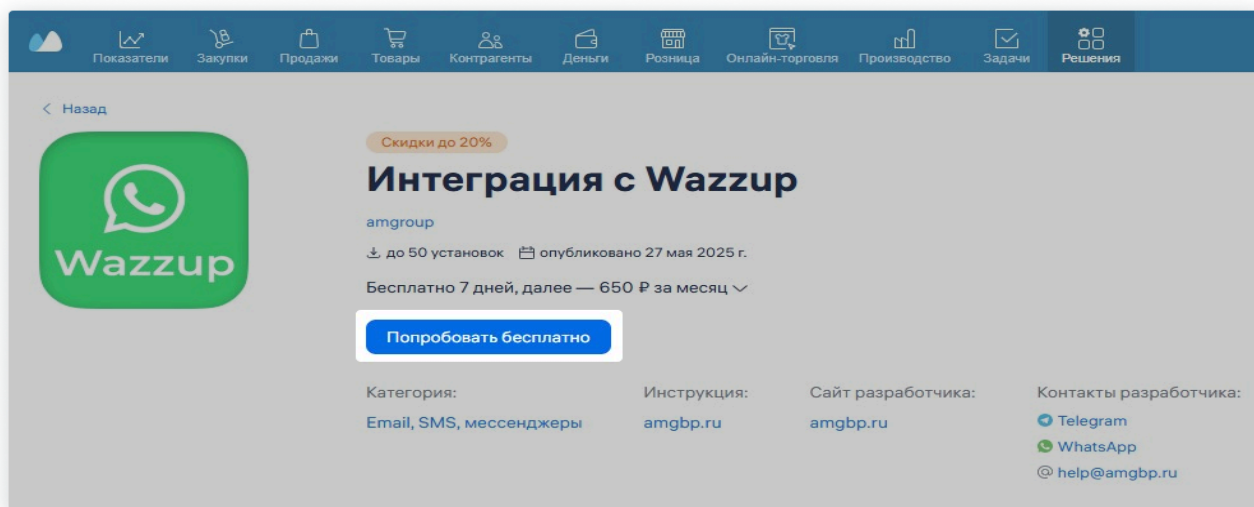
27. МойСклад (Amgroup)

Перед началом подключения интеграции выполните следующие шаги:

1. В личном кабинете Wazzup откройте раздел «Каналы» и подключите WhatsApp.
2. Откройте МойСклад → в разделе «Решения» → «Email, SMS, мессенджеры» → выберите «Интеграция с Wazzup».



3. Нажмите «Попробовать бесплатно».



4. Укажите имя и телефон — это поможет, если нужна будет поддержка. Нажмите «Сохранить».

Интеграция с Wazzup

Подключение Настройки Обновления Написать в поддержку

Подключение

Зарегистрируйтесь в Wazzup и попробуйте 3 дня бесплатно

Для работы интеграции укажите API ключ или подключите интеграцию через маркетплейс Wazzup. [Подробнее](#)

API ключ Введите API ключ

Укажите номер телефона для получения инструкции по настройке в WhatsApp (можно пропустить)

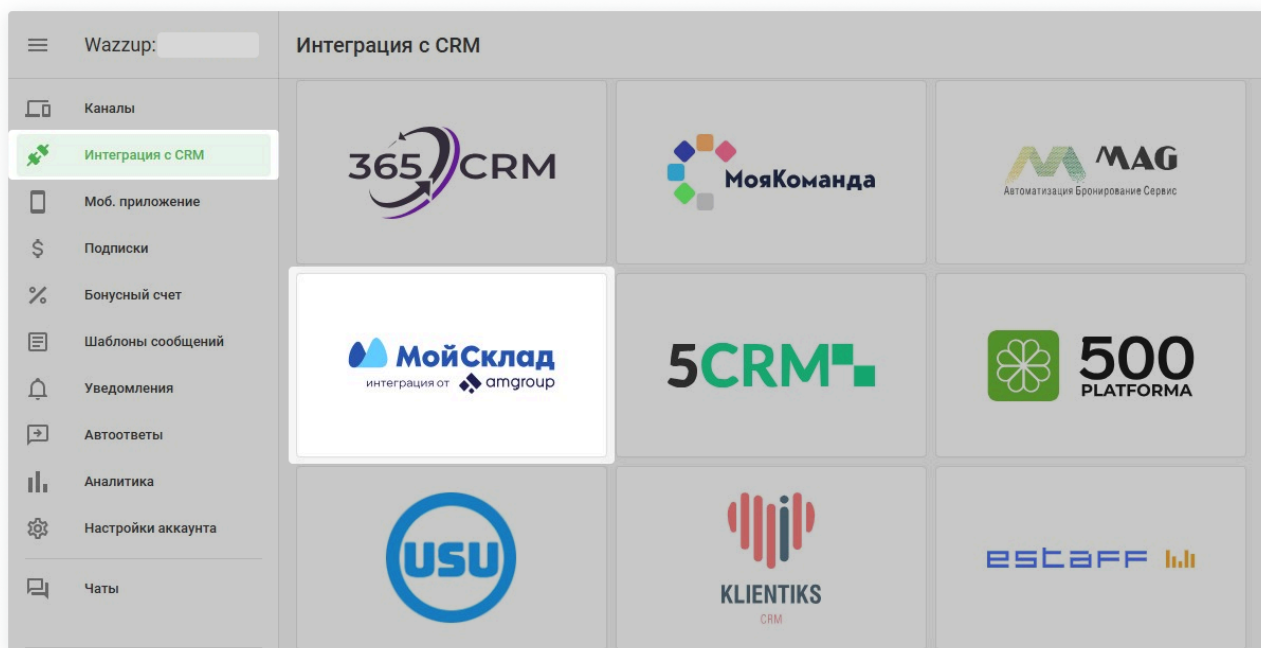
Имя

Телефон

Указывая номер телефона вы даете согласие на [обработку персональных данных](#)

Сохранить

5. Перейдите в личный кабинет Wazzup → раздел «Интеграция с CRM» → выберите «МойСклад интеграция от Amgroup».



6. Нажмите «Продолжить», затем «Подключить».

7. Откроется страница авторизации. Укажите название аккаунта МойСклад — система проверит, установлено ли решение. Название аккаунта должно быть в формате — admin@admin.

Подключение МойСклад от amgroup

Укажите название аккаунта МойСклад с которого установлено решение "Интеграция с Wazzup" от amgroup. Мы проверим установку решения, и автоматически подключим сервис Wazzup. После успешного подключения, откроется страница настроек решения.

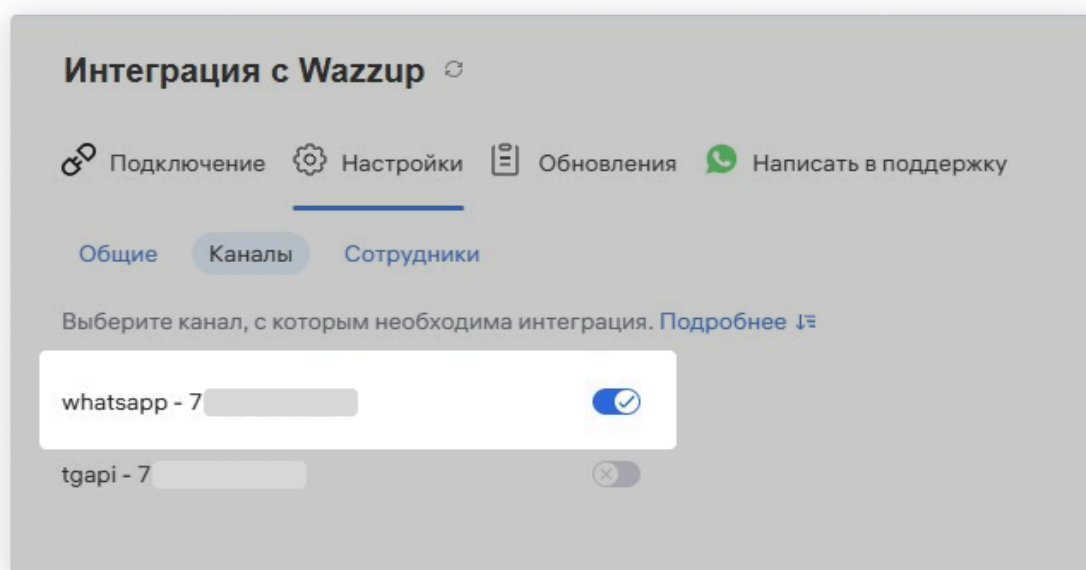
Название аккаунта МойСклад

admin@sss230

Подключить

8. Если всё ок, интеграция подключится автоматически. Вас перенаправит на страницу с настройками решения, выберите вкладку «Настройки» → «Каналы» → выберите канал, с которым необходима интеграция.

Например, если вы подключили ранее WhatsApp в Wazzup, то тут нужно выбрать WhatsApp.



Готово!

Шаг 3. Включите уведомления о работе сервиса

Подключите уведомления в Telegram, чтобы быстро все исправить, если отвалится интеграция, упадет канал или закончится подписка.

1. Откройте раздел «Уведомления» личного кабинета Wazzup.
2. Перейдите по ссылке или отсканируйте QR-код. Чтобы считать код, используйте камеру телефона или приложение для сканирования QR.

Если уведомления нужно подключить другому сотруднику — перешлите ему ссылку.

При переходе по ссылке сотрудник попадет в чат с ботом. Пусть нажмет «Старт», если зашел с мобильного. Или «Запустить» — с десктопной версии.

3. В списке «Уведомления получают» появится ваш сотрудник. По умолчанию у него включатся все уведомления.

Уведомления для раздела «Подписки»

Мы заранее предупредим, что подписка вот-вот закончится — чтобы вы точно всё успели продлить и ничего не отключилось в неподходящий момент.

Уведомления приходят с указанием названия и типа подписки:

за 7 дней до отключения,

за 3 дня до отключения,

в день окончания подписки, за 15 часов до отключения — так что проверьте Telegram.

и в день отключения — сообщим, что подписка уже отключилась.

Советуем включить эти уведомления сотруднику, который отвечает за оплату — например, бухгалтеру.

Уведомления для раздела «Интеграция с CRM»

Эти уведомления придут, если интеграция перестанет работать. Например, она отвалится, если вы удалите из CRM сотрудника, который устанавливал интеграцию.

Чтобы она снова заработала, нужно зайти в личный кабинет → раздел «Интеграция с CRM» и нажать «Переподключить».

Подключите эти уведомления тому, кто имеет доступ к личному кабинету Wazzup.

Уведомления для каналов

Уведомления придут, если с каналом что-то произойдет и он перестанет работать. Чтобы канал снова заработал, нужно зайти в личный кабинет и переподключиться.

Включите уведомления тому, кто отвечает за работу личного кабинета.

Когда настроите все уведомления, нажмите «Сохранить».

Готово!

Шаг 4. Подключите сотрудникам мобильное приложение

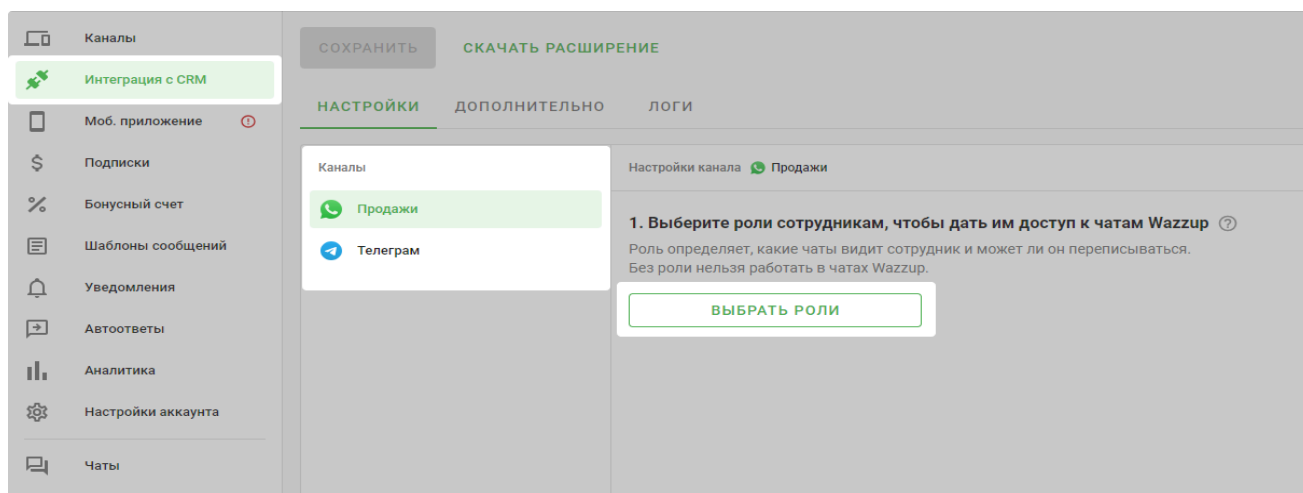
1. Как дать сотрудникам доступ к приложению

Ваши сотрудники могут переписываться с клиентами не только в чатах Wazzup в CRM, но и в наших приложениях:

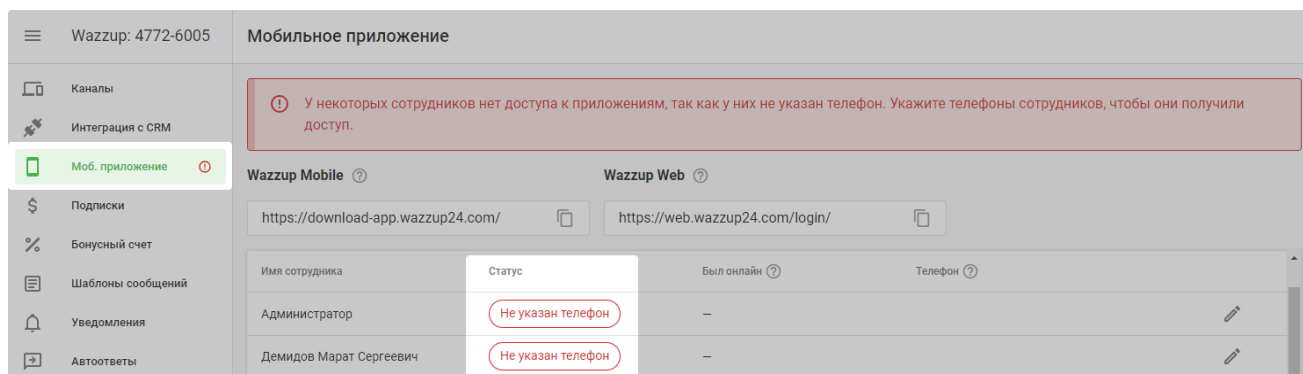
- в мобильном приложении;
- с рабочего стола — в приложении для ПК;
- или в браузере — через Wazzup Web.

Сотрудники могут пользоваться как одним приложением, так и всеми сразу.

1. Перейдите в раздел «Интеграция с CRM» → «Выбрать роли». Откроется модальное окно со списком сотрудников. Там же вы найдете подсказки, как распределить роли и что они означают. Если у вас несколько каналов, выберите сотрудникам роли на каждом из них.



2. Перейдите в раздел «Мобильное приложение». Вы увидите список всех сотрудников. У сотрудников со статусом «Не указан телефон» пока нет доступа к приложениям Wazzup, именно они нас интересуют.



3. Чтобы дать доступ, нажмите на карандаш справа от имени сотрудника → введите телефон сотрудника (на него будут приходить СМС-коды для входа) → «Изменить». Статус сотрудника поменяется на «Есть доступ».

Имя сотрудника	Статус	Был онлайн ?	Телефон ?	
Администратор	Есть доступ	—	+9989 [REDACTED] 487	
Данилов Денис Леонтьевич	Не выбрана роль	—		

4. На указанный телефон придет СМС со ссылкой для скачивания мобильного приложения. По ссылке сотрудник может установить приложение и авторизоваться по телефону, который вы указали.

Ограничение: СМС придет только 20 сотрудникам. Если сотрудник не получит СМС, предложите ему скачать мобильное приложение Wazzup.

5. Когда сотрудник зайдет в мобильное приложение, Wazzup Web или приложение для ПК, статус сотрудника поменяется на «Пользуется». Правее в колонке «Был онлайн» появится дата последнего входа.

Имя сотрудника	Статус	Был онлайн ?	Телефон ?	
Администратор	Пользуется	Сегодня	+9989 [REDACTED] 487	
Данилов Денис Леонтьевич	Не выбрана роль	—		

2. Как установить и настроить приложения

Мобильное приложение

Скачайте приложение Wazzup из любого маркетплейса. Войдите в чаты по номеру телефона, который администратор личного кабинета Wazzup указал в разделе «Мобильное приложение».

Wazzup Web

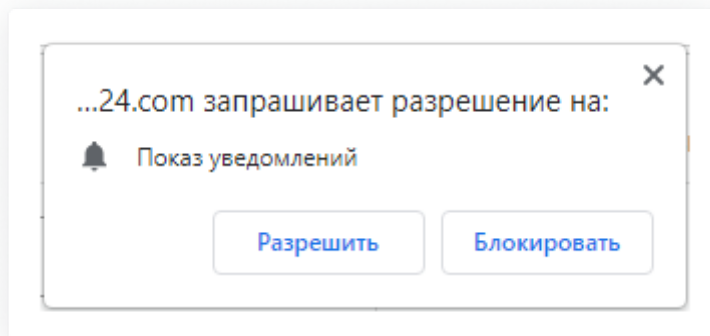
Шаг 1. Войдите в Wazzup Web по номеру телефона, который администратор личного кабинета указал в разделе «Мобильное приложение».

Шаг 2. Настройте уведомления.

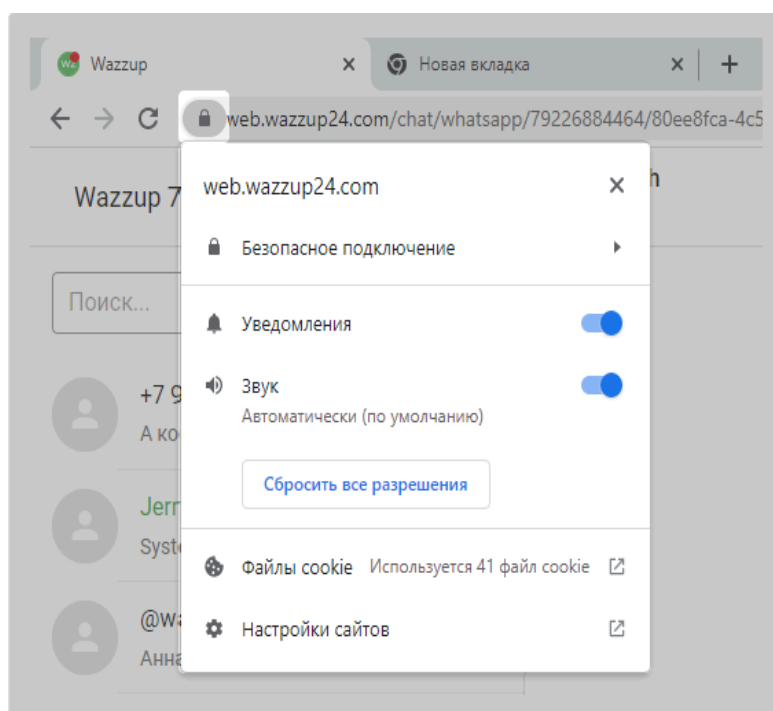
Для пользователей Windows

Google Chrome

Разрешите показ уведомлений при входе в Wazzup Web.



Если в настройках вашего браузера стоит запрет на показ уведомлений или при первом входе вы их заблокировали — нажмите на значок замка в адресной строке слева от адреса сайта → включите показ уведомлений и воспроизведение звука → обновите страницу.



Проверьте работу оповещений:

Перейдите в любую другую вкладку браузера или сверните его.

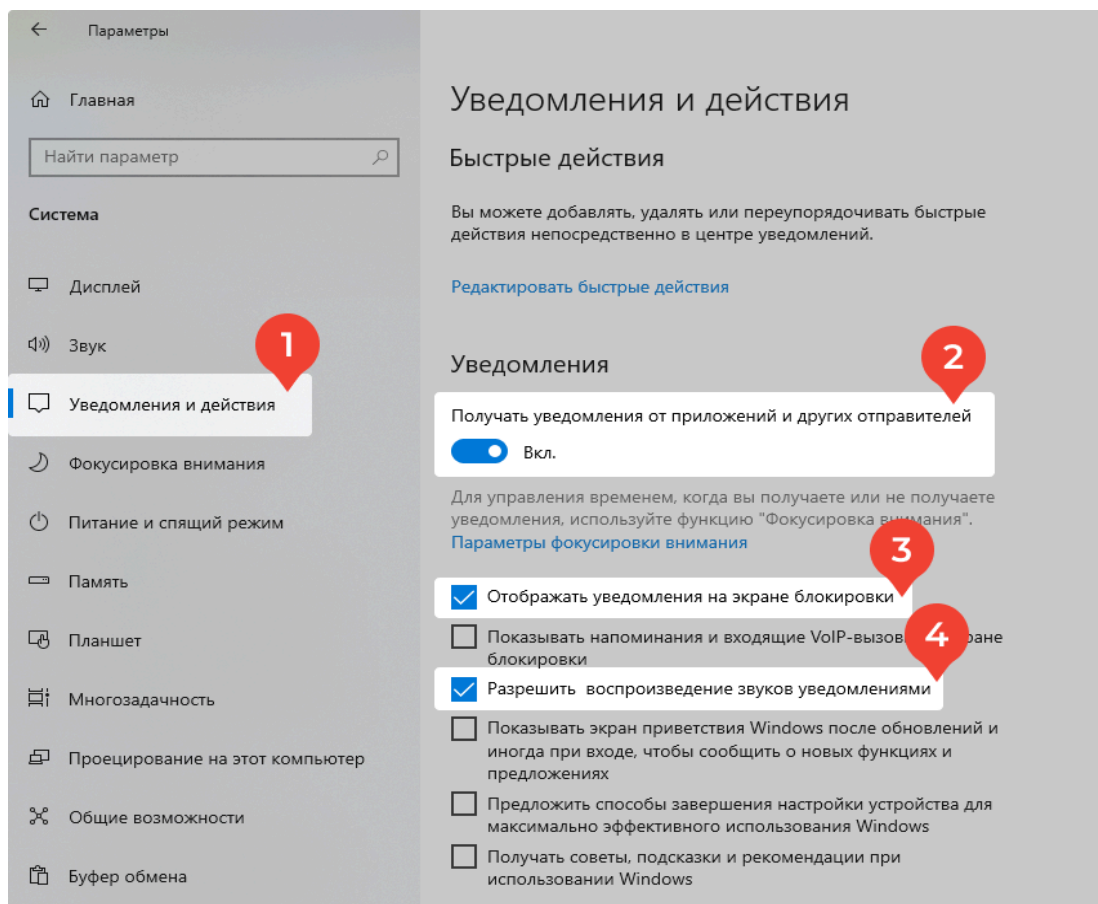
Пришлите сообщение в свой канал → должно сработать звуковое оповещение, в нижнем правом

углу всплывет окошко пуш-уведомления, значок вкладки браузера сменится на красный кружок с чемоданом.

Если звук есть, а всплывающего пуш-уведомления нет:

Откройте в Windows меню «Пуск» → «Параметры» (значок шестеренки) → «Система».

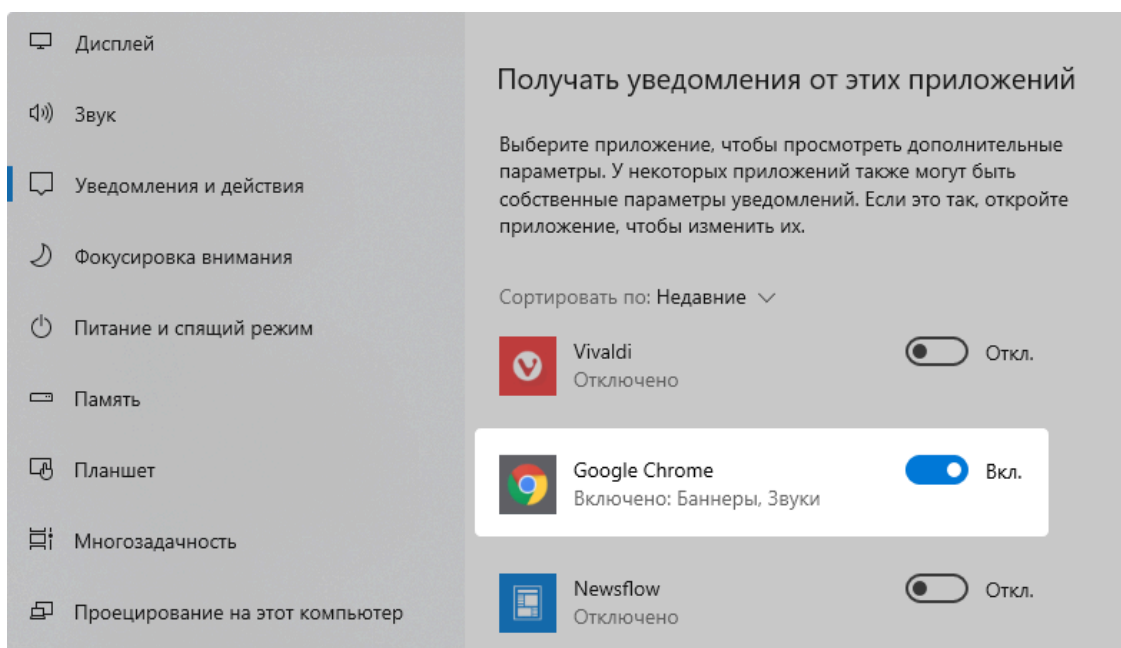
Выберите в левом меню «Уведомления и действия»



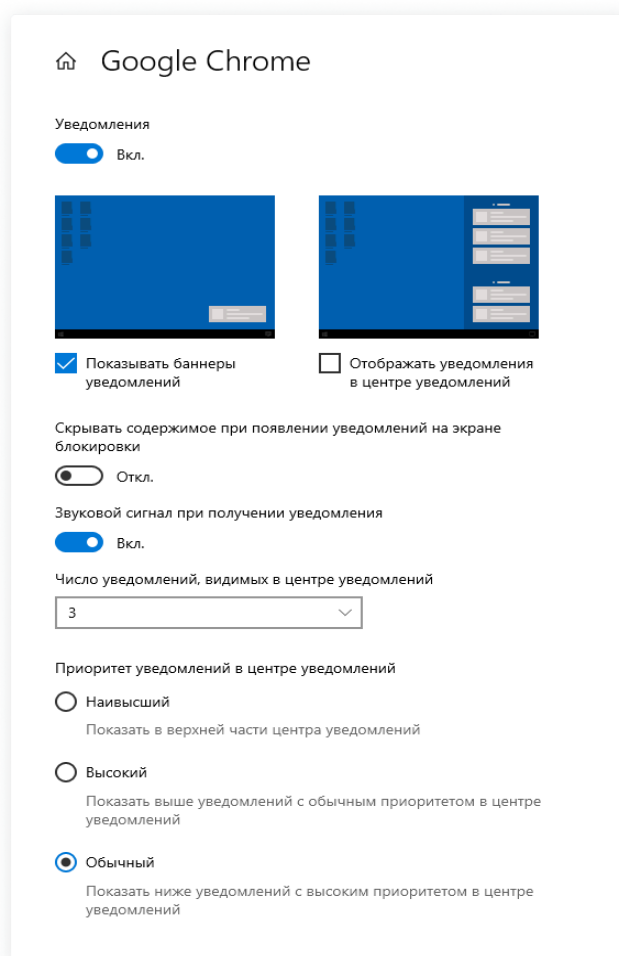
Включите «Получать уведомления от приложений и других отправителей».

Поставьте галочки в пунктах «Отображать уведомления на экране блокировки» и «Разрешить воспроизведение звуков уведомлениями».

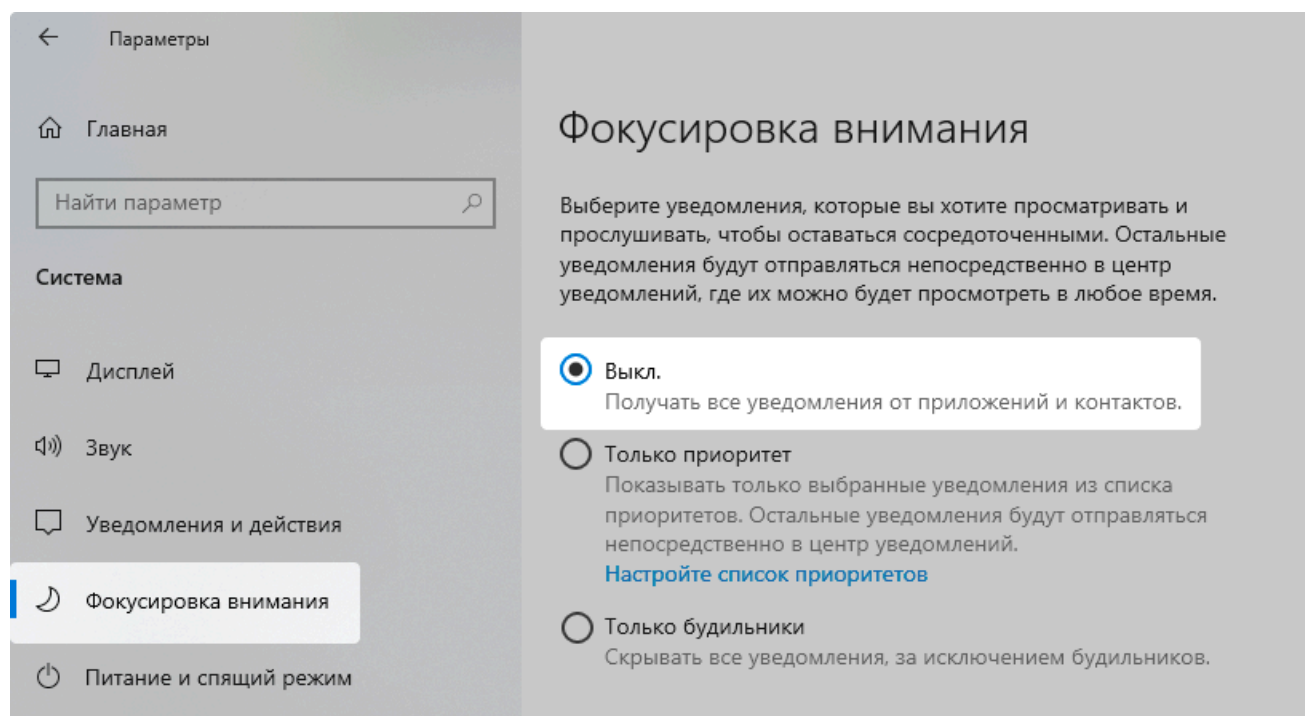
Промотайте страницу ниже и убедитесь, что в разделе «Получать уведомления от этих приложений» включен показ уведомлений для браузера Google Chrome.



6. Нажмите на строку с Google Chrome и в открывшемся окне выберите нужные параметры отображения пуш-уведомлений.



7. Зайдите в раздел «Фокусировка внимания».

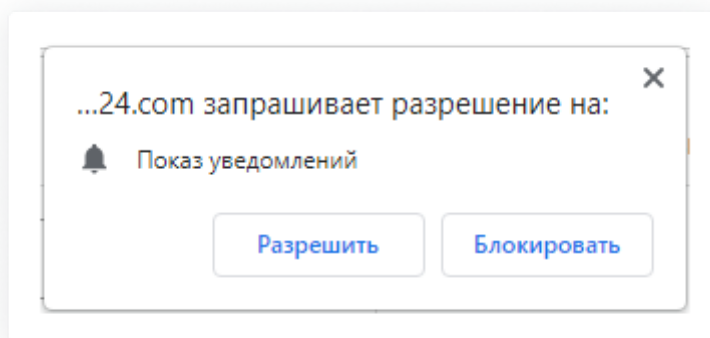


Выберите «Выкл.»

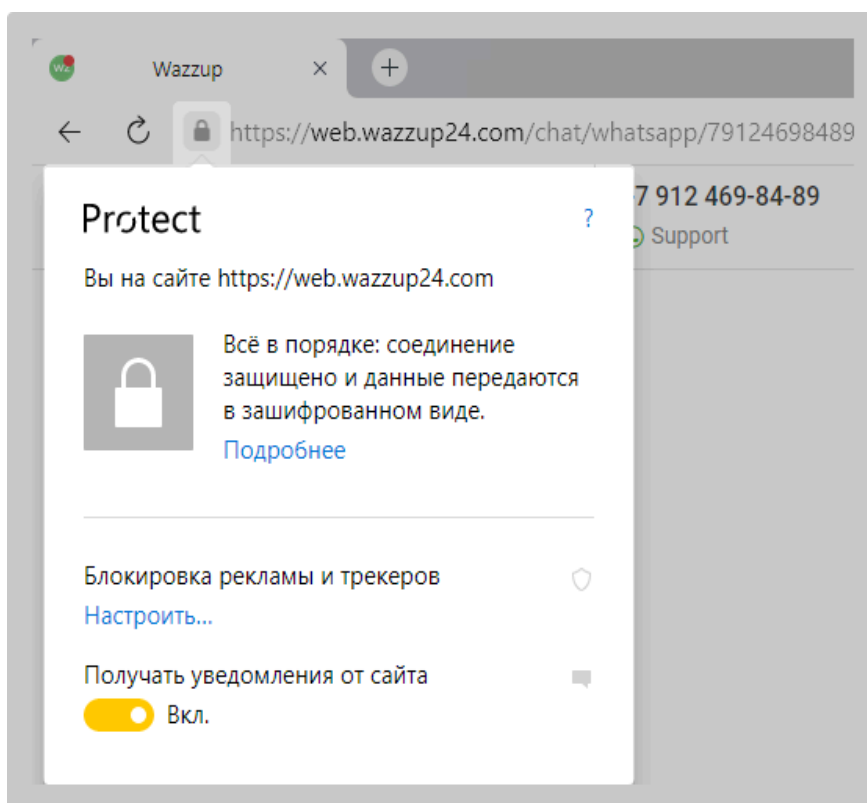
9. Готово. Снова проверьте работу уведомлений.

Яндекс.Браузер

Разрешите показ уведомлений при входе в Wazzup Web.



Если в настройках вашего браузера стоит запрет на показ уведомлений или при первом входе вы их заблокировали — нажмите на значок замка в адресной строке слева от адреса сайта → включите показ уведомлений → обновите страницу.



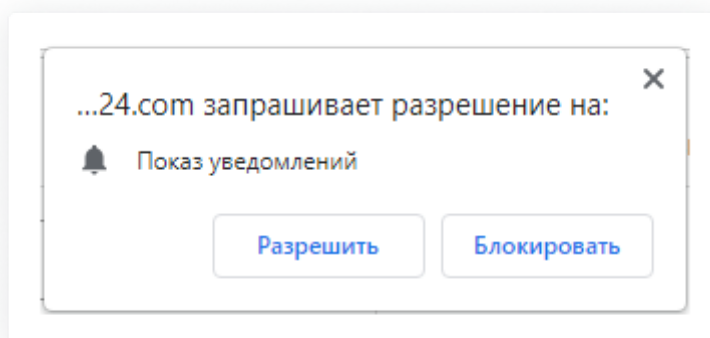
Проверьте работу оповещений:

- Перейдите в любую другую вкладку браузера или сверните его.
- Пришлите сообщение в свой канал → должно сработать звуковое оповещение, в нижнем правом углу всплывет окошко пуш-уведомления, значок вкладки браузера сменится на красный кружок с чемоданом.

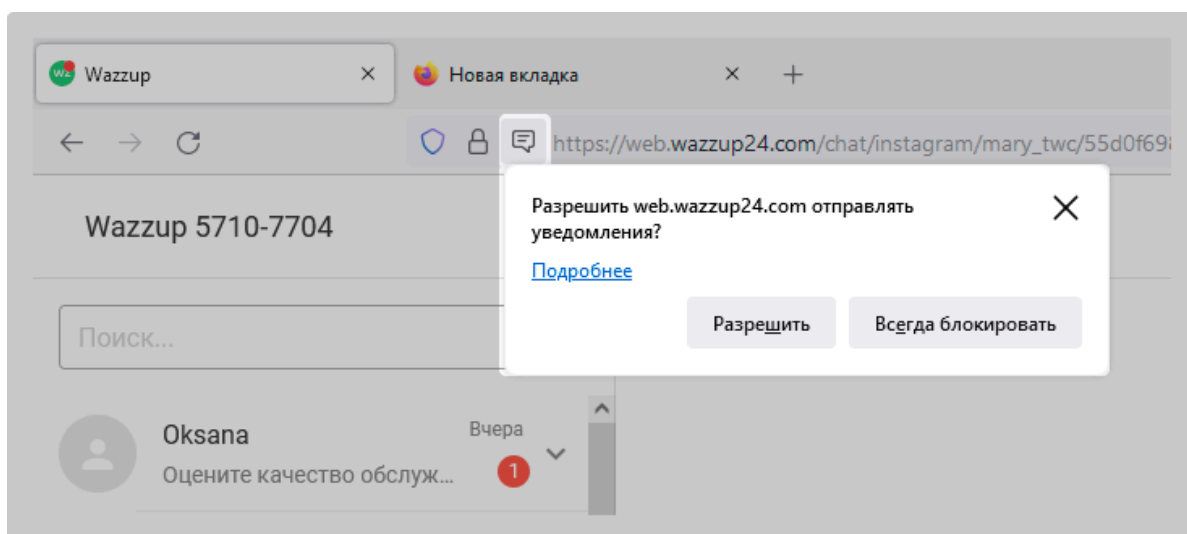
Готово!

FireFox

Разрешите показ уведомлений при входе в Wazzup Web.



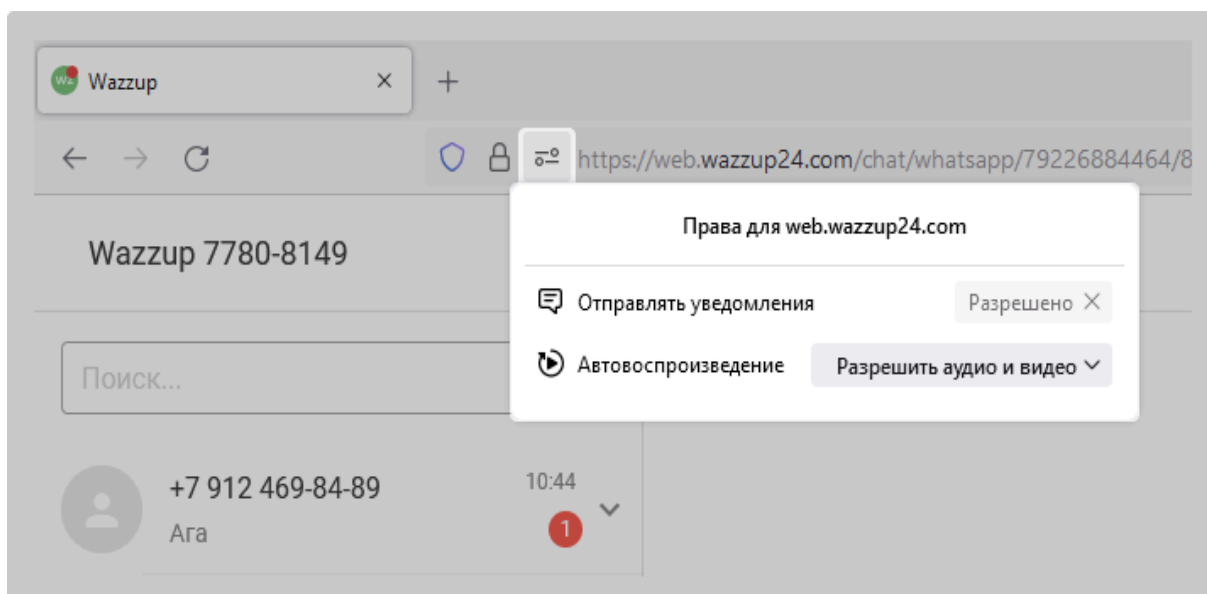
Если в настройках вашего браузера стоит запрет на показ уведомлений или при первом входе вы их заблокировали — нажмите на значок «сообщение» в адресной строке слева от адреса сайта → включите показ уведомлений → обновите страницу.



Проверьте работу оповещений:

- Перейдите в любую другую вкладку браузера или сверните его.
- Пришлите сообщение в свой канал → должно сработать звуковое оповещение, в нижнем правом углу всплывет окошко пуш-уведомления, значок вкладки браузера сменится на красный кружок с чемоданом.

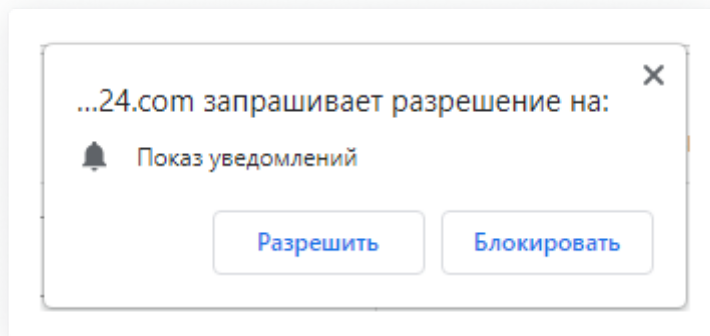
Если пуш-уведомление всплывает, а звука нет — нажмите значок «настройки» в адресной строке слева от адреса сайта → разрешите автовоспроизведение аудио и видео → обновите страницу.



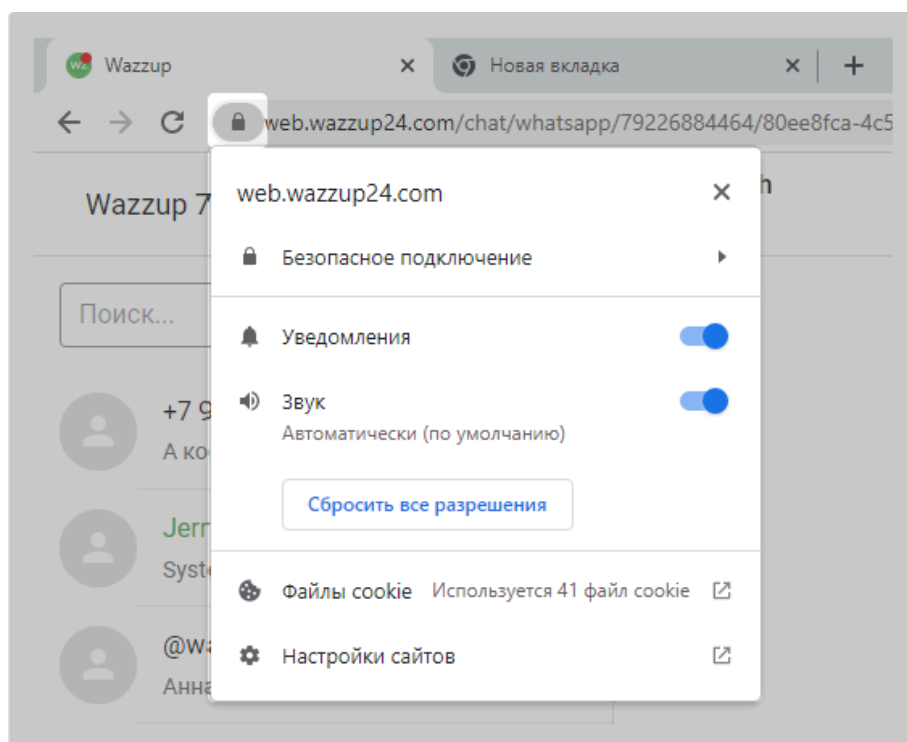
Для пользователей MacOS

Google Chrome

Разрешите показ уведомлений при входе в Wazzup Web.



Если в настройках вашего браузера стоит запрет на показ уведомлений или при первом входе вы их заблокировали — нажмите на значок замка в адресной строке слева от адреса сайта → включите показ уведомлений и воспроизведение звука → обновите страницу.



Проверьте работу оповещений:

- Перейдите в любую другую вкладку браузера или сверните его.
- Пришлите сообщение в свой канал → должно сработать звуковое оповещение, в нижнем

правом углу всплывет окошко пуш-уведомления, значок вкладки браузера сменится на красный кружок с чемоданом.

Если звук есть, а всплывающего пуш-уведомления нет:

Откройте «Системные настройки» → «Уведомления».

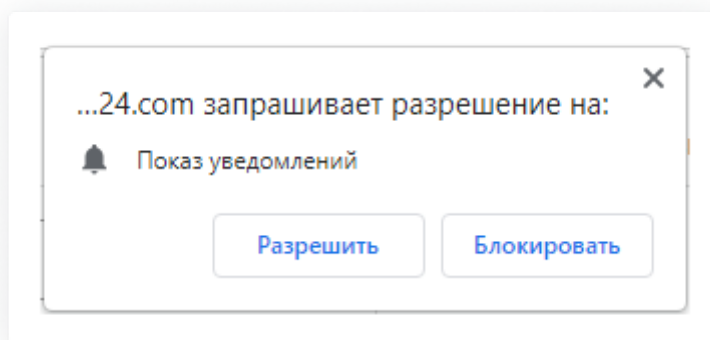
В списке приложений будет 2 значка Google Chrome. Включите уведомления и в первом, и во втором.

Если нет ни звука, ни пуш-уведомлений:

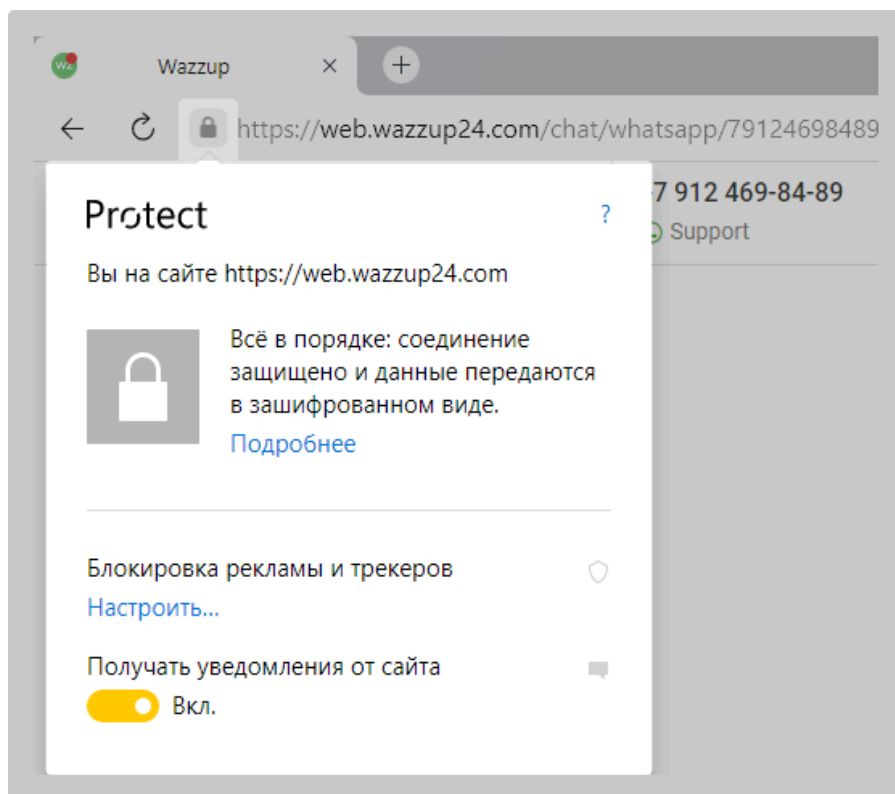
Выключите режим «Не беспокоить»: «Центр управления» в правом верхнем углу экрана → значок полумесяца «Do not Disturb» или «Не беспокоить».

Яндекс Браузер

Разрешите показ уведомлений при входе в Wazzup Web.



Если в настройках вашего браузера стоит запрет на показ уведомлений или при первом входе вы их заблокировали — нажмите на значок замка в адресной строке слева от адреса сайта → включите показ уведомлений → обновите страницу.



Проверьте работу оповещений:

- Перейдите в любую другую вкладку браузера или сверните его.
- Пришлите сообщение в свой канал → должно сработать звуковое оповещение, в нижнем правом углу всплывет окошко пуш-уведомления, значок вкладки браузера сменится на красный кружок с чемоданом.

Если звук есть, а всплывающего пуш-уведомления нет:

Откройте «Системные настройки» → «Уведомления».

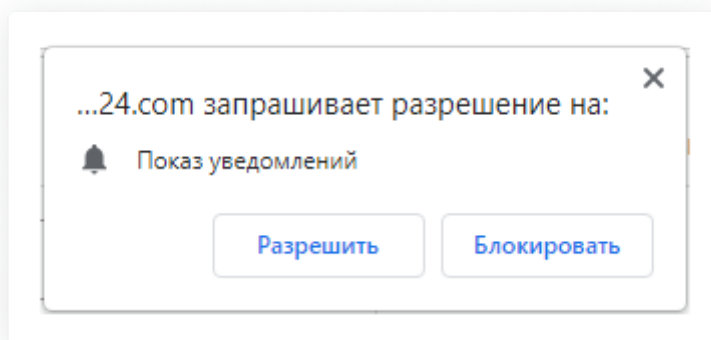
Выберите в списке приложений Яндекс.Браузер и включите показ уведомлений.

Если нет ни звука ни пуш-уведомлений:

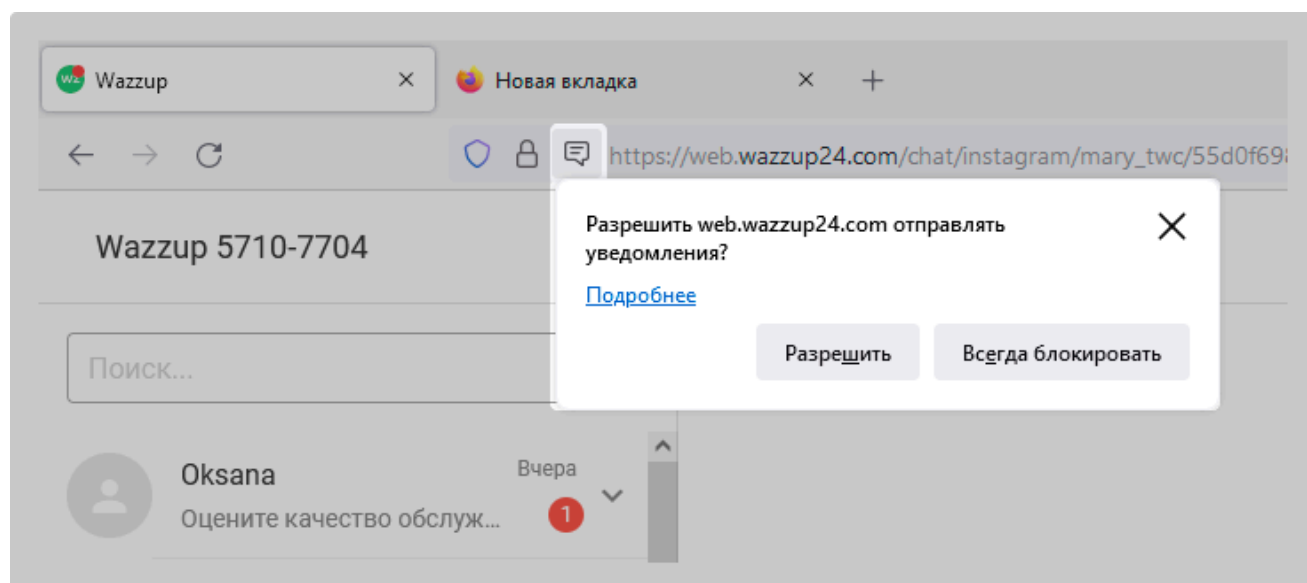
Выключите режим «Не беспокоить»: «Центр управления» в правом верхнем углу экрана → значок полумесяца «Do not Disturb» или «Не беспокоить».

FireFox

Разрешите показ уведомлений при входе в Wazzup Web.



Если в настройках вашего браузера стоит запрет на показ уведомлений или при первом входе вы их заблокировали — нажмите на значок «сообщение» в адресной строке слева от адреса сайта → включите показ уведомлений → обновите страницу.



Проверьте работу оповещений:

- Перейдите в любую другую вкладку браузера или сверните его.
- Пришлите сообщение в свой канал → должно сработать звуковое оповещение, в нижнем правом углу всплывет окошко пуш-уведомления, значок вкладки браузера сменится на красный кружок с чемоданом.

Если звук есть, а всплывающего пуш-уведомления нет:

Откройте «Системные настройки» → «Уведомления».

Выберите в списке приложений Firefox и включите показ уведомлений.

Если нет ни звука, ни пуш-уведомлений:

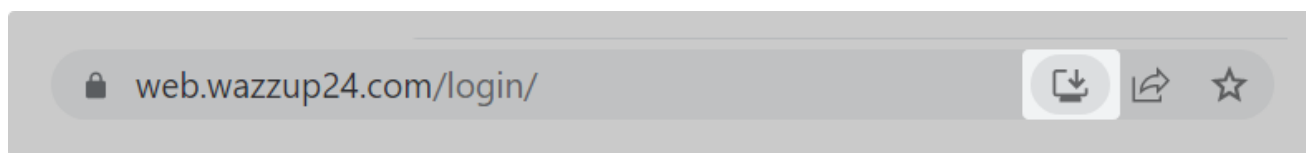
Проверьте, не включен ли режим «Не беспокоить»: «Центр управления» в правом верхнем углу экрана → значок полумесяца «Do not Disturb» или «Не беспокоить».

Если пуш-уведомление всплывает, а звука нет — нажмите значок «настройки» в адресной строке слева от адреса сайта → разрешите автовоспроизведение аудио и видео → обновите страницу.

Приложение для ПК

Приложение можно скачать через браузеры Google Chrome, Яндекс.Браузер или Microsoft Edge.

1. Откройте браузер на компьютере, перейдите на страницу Wazzup Web.
2. Нажмите на кнопку загрузки приложения в адресной строке.



3. Нажмите «Установить» на выпавшей подсказке браузера.

В Microsoft Edge на этом этапе нужно настроить быстрый доступ: поставить галочки в нужных настройках в выпавшем меню. Потом ярлык на рабочем столе создать не получится.

Приложение откроется сразу после установки.

4. Войдите по номеру, который указал руководитель на странице «Мобильное приложение» в личном кабинете.
5. Добавьте ярлык на рабочий стол или закрепите приложение на панели быстрого доступа в нижней части экрана. Для того кликните правой кнопкой мыши по иконке Wazzup — «Закрепить».

Как добавить ярлык на рабочий стол

Яндекс.Браузер: нажмите на меню ☰ в приложении → «Дополнительно» → «Дополнительные инструменты» → «Создать ярлык».

Microsoft Edge: настройте на этапе установки (пункт 3).

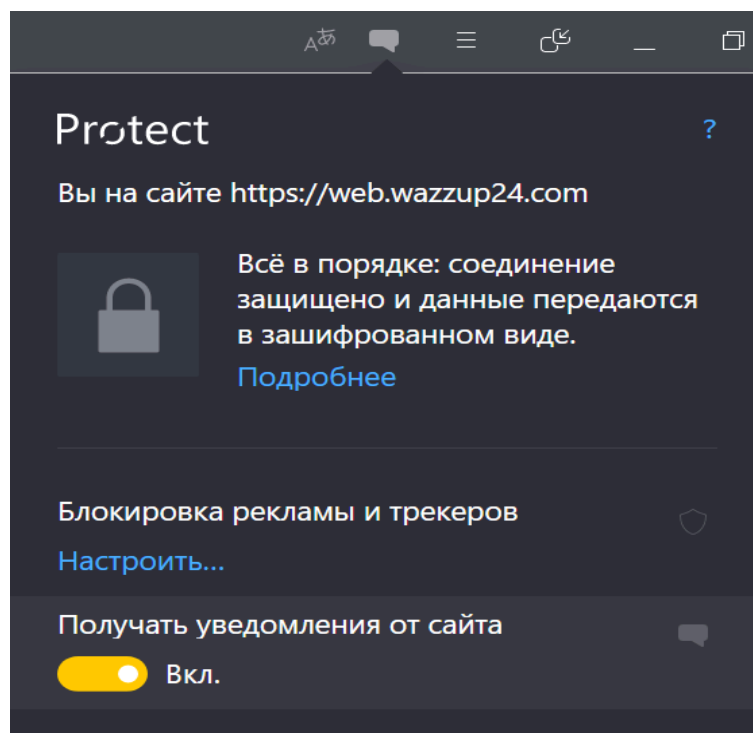
Google Chrome: ярлык появляется автоматически.

На каждое новое сообщение поверх всех окон будут всплывать пуши со звуковым сигналом, а на значке приложения будет отображаться количество неотвеченных сообщений. Чтобы все работало как надо — проверьте, что уведомления включены в браузере.

Яндекс.Браузер

Яндекс.Браузер не поддерживает значок с количеством неотвеченных на иконке приложения. Включить можно только пуш-уведомления.

Меню ☰ на верхней панели в приложении — «О приложении» — настройка «Получать уведомления от сайта». После включения настройки нужно обновить страницу.



Google Chrome

Кнопка «Меню» в верхней панели приложения — «О приложении» — «Уведомления».

Microsoft Edge

Кнопка «Меню» в верхней панели приложения — «Настройка разрешений для приложений» — «Уведомления» — «Разрешить».

Шаг 5. Оплатите сервис

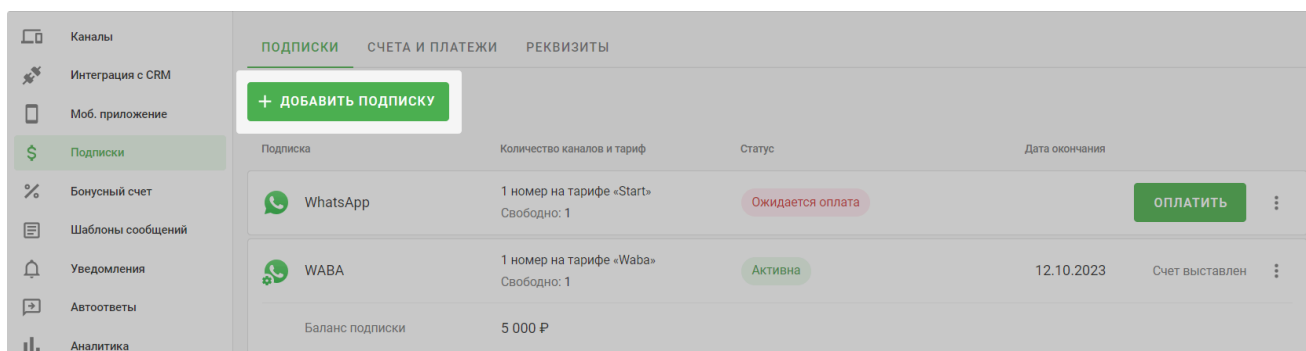
После регистрации вы получаете 3 дня для бесплатного тестирования сервиса. Чтобы продолжить пользоваться сервисом после окончания трехдневного периода, добавьте и оплатите подписку.

WhatsApp, Max, Telegram, Instagram API и Авито — оформите подписку самостоятельно, если вы подключаете WhatsApp Business API (WABA), просто оплатите текущую подписку — создавать новую не нужно.

Для Вконтакте и Telegram Bot автоматически создается бесплатная подписка. Если условия бесплатной подписки (до 500 диалогов в месяц) не подходят, вы можете купить подписку с тарифом Pro или Max и переписываться без ограничений.

Как создать и оплатить новую подписку

1. Зайдите в раздел «Подписки» в личном кабинете Wazzup → нажмите «Добавить подписку».



2.

Выберите, для какого канала оформляете подписку.

3. Укажите количество каналов, выберите тариф и срок подписки. Чем больше срок подписки, тем ниже цена за канал в пересчете на день работы.

Добавление подписки

WhatsApp

Количество номеров

— 1 +

Выберите тариф (цены указаны за 1 номер в месяц) Сравнение тарифов ☒

START 1 000 ₽ - Нельзя писать первым 100 диалогов в месяц	INBOX 2 000 ₽ - Нельзя писать первым - Расшифровка аудиосообщений
PRO 4 000 ₽ ☒ - Можно писать первым 500 диалогов в месяц	MAX 6 000 ₽ - Можно писать первым - Нет лимита диалогов - Расшифровка аудиосообщений

Выберите срок подписки

1 месяц ☒	6 месяцев Скидка 10%	1 год Скидка 20%
--	--------------------------------	----------------------------

Итого к оплате **4 000 ₽**

[ОТМЕНА](#) [ПРОДОЛЖИТЬ](#)

В одну подписку можно добавить несколько аккаунтов

По ссылке или в карточках с ценами можете узнать про отличия тарифов

Нажмите «Продолжить».

4. Если оформляете подписку для WABA, введите сумму баланса → Продолжить.

5. Выберите способ оплаты.

Если на счету есть бонусы, можете оплатить ими подписку частично или полностью.

Если оплачиваете банковской картой или через СБП — заработает автопродление, чтобы сервис неожиданно не отключился.

При безналичной оплате деньги могут идти до 3 рабочих дней. А подписка заработает, когда мы получим оплату на расчетный счет Wazzur. Поэтому, если надо оплатить сервис срочно, лучше выбирайте оплату картой или СБП.

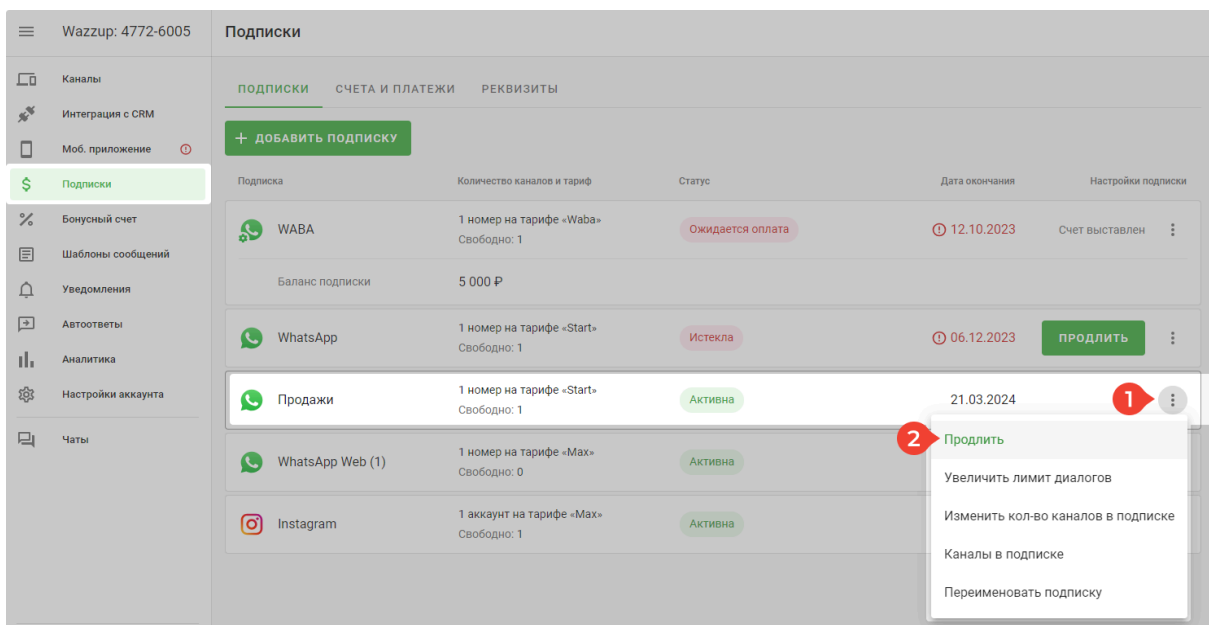
Как продлить подписку

Вы можете заранее продлить подписку, не дожидаясь её окончания. Для этого:

1. Перейдите в раздел «Подписки».
2. В левом списке найдите подписку, которую хотите продлить.

3. Нажмите на три точки справа («Настройки подписки») в строке с нужной подпиской → «Продлить».

Когда до окончания текущей подписки останется несколько дней, кнопка «Продлить» появится автоматически в разделе «Подписки»



Как пополнить баланс подписки WABA

У WABA есть баланс подписки, который используется для оплаты сессий общения с клиентами, цена которых зависит от страны регистрации номера телефона и типа сессии.

1. Перейдите в раздел «Подписки» в личном кабинете Wazzup.
2. Найдите нужную подписку WABA и нажмите на три точки справа → «Пополнить баланс».
3. Введите сумму пополнения (минимальная сумма – 10 Р).
4. Нажмите «Продолжить» и выберите способ оплаты.
5. Завершите оплату.

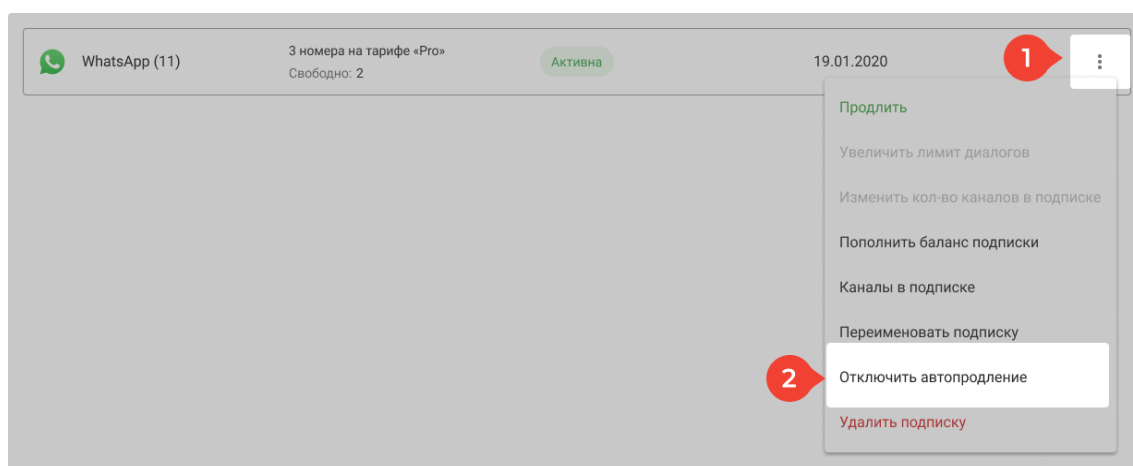
Как работает автопродление

Автопродление включается, когда оплачиваете сервис картой или через СБП. Следующая оплата списывается за два часа до окончания подписки. Продляем сервис на срок последней подписки по

тому же тарифу.

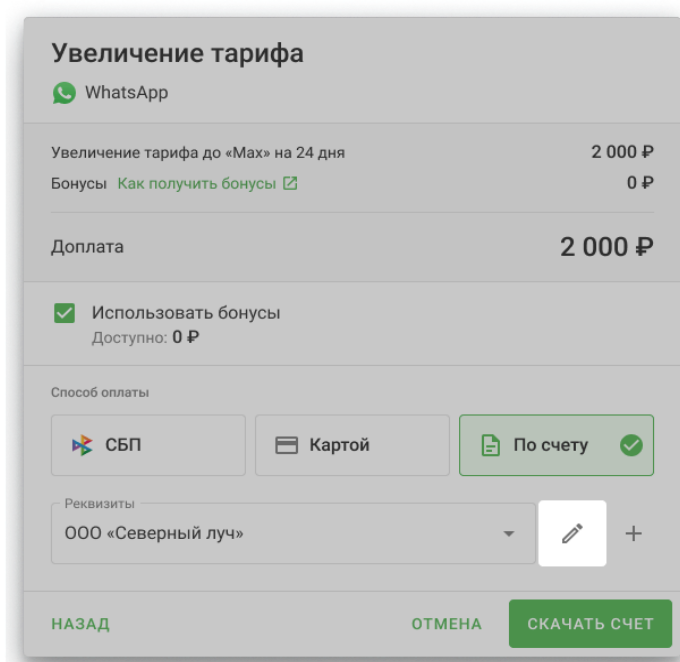
Если решите отключить автопродление:

1. Перейдите в раздел «Подписки».
2. Нажмите на три точки в строке с нужной подпиской → «Отключить автопродление».
3. Выключите настройку → Сохранить.

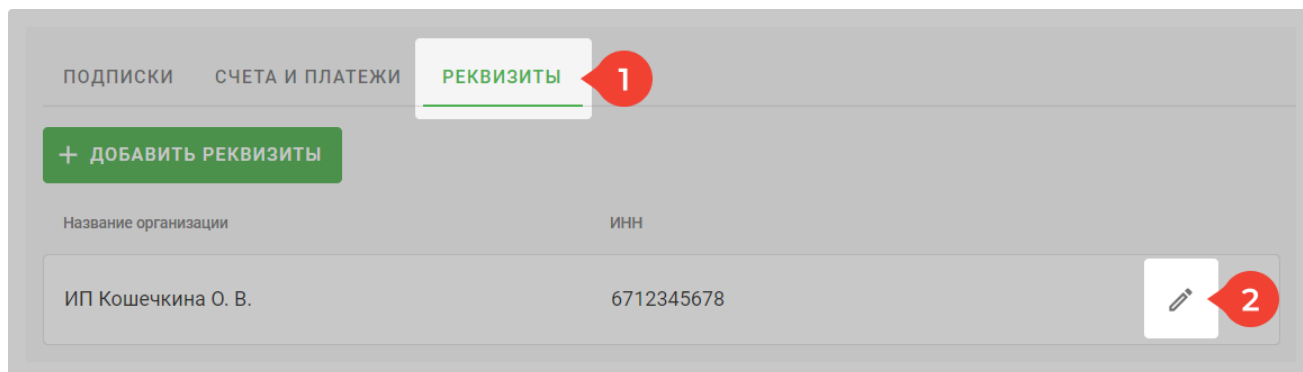


Как поменять реквизиты для безналичной оплаты

Первый способ: отредактировать реквизиты, когда выберете способ оплаты. Для этого нажмите на «карандаш» справа от нужных реквизитов → укажите верные данные → сохраните их.



Второй способ: поменять данные во вкладке «Реквизиты». Для этого тоже нажмите на карандаш справа от нужной организации.

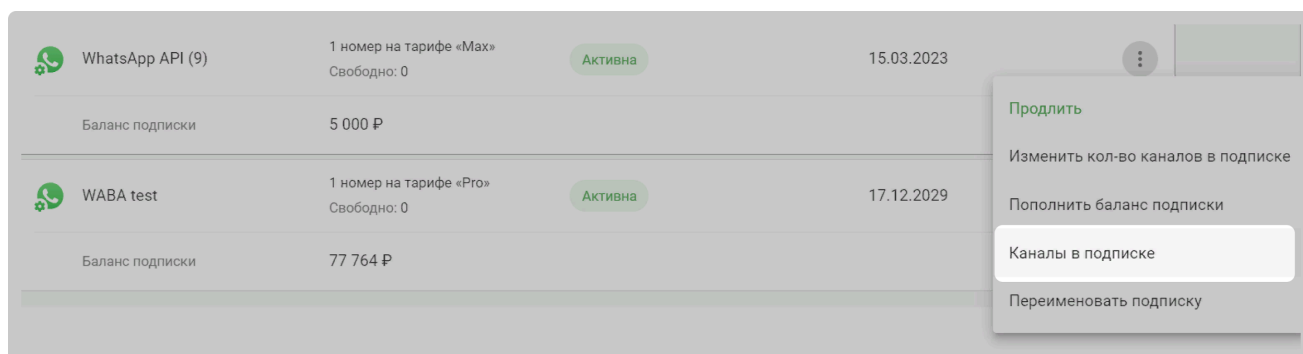


Как добавить другой канал в подписку

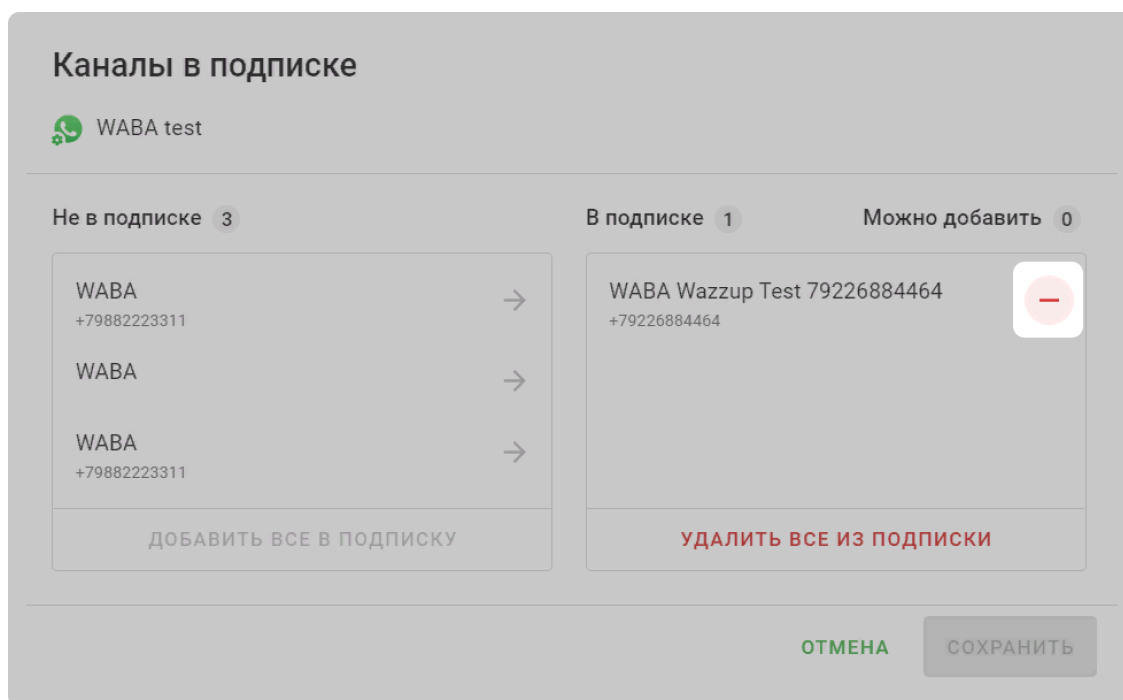
Каналы добавятся в подписку автоматически после оплаты. Например, если у вас в аккаунте 2 канала WhatsApp и вы добавляете подписку на 1 канал, то Wazzup случайным образом выберет канал и добавит его в подписку.

Чтобы поменять канал в подписке:

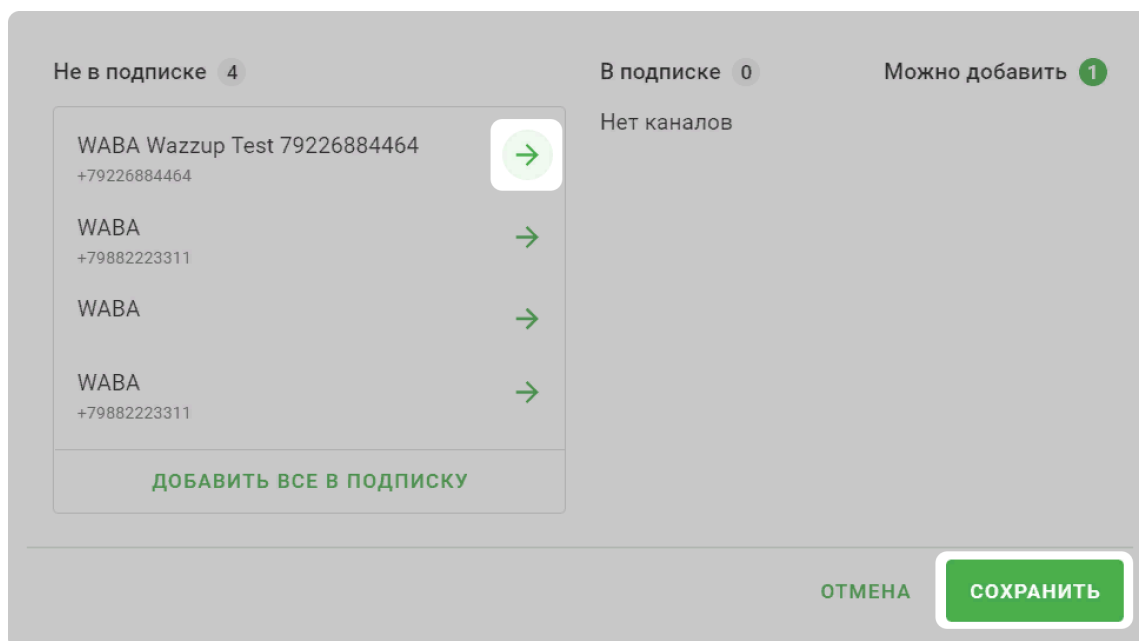
1. В строке подписки нажмите  и выберите «Каналы в подписке»:



2. Нажмите на минус в правой колонке у канала, который хотите убрать из подписки:

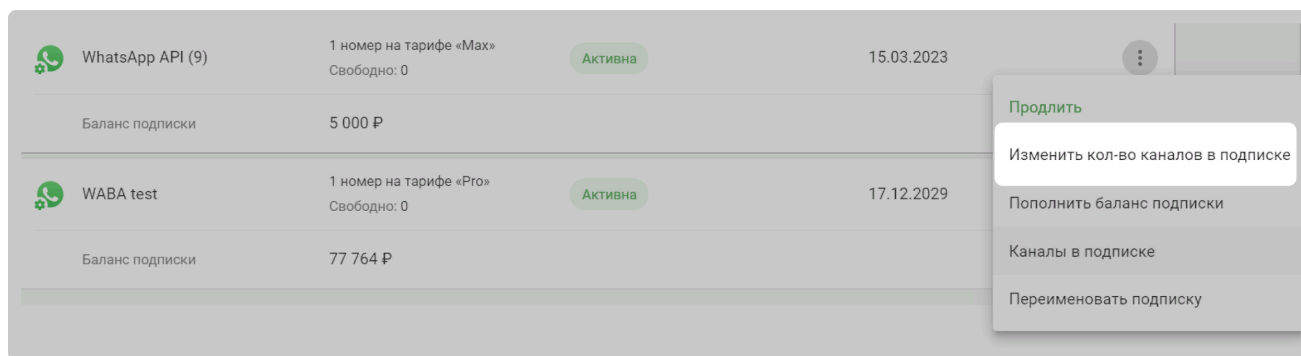


3. Нажмите на стрелочку в левой колонке у канала, который хотите добавить в подписку → «Сохранить».

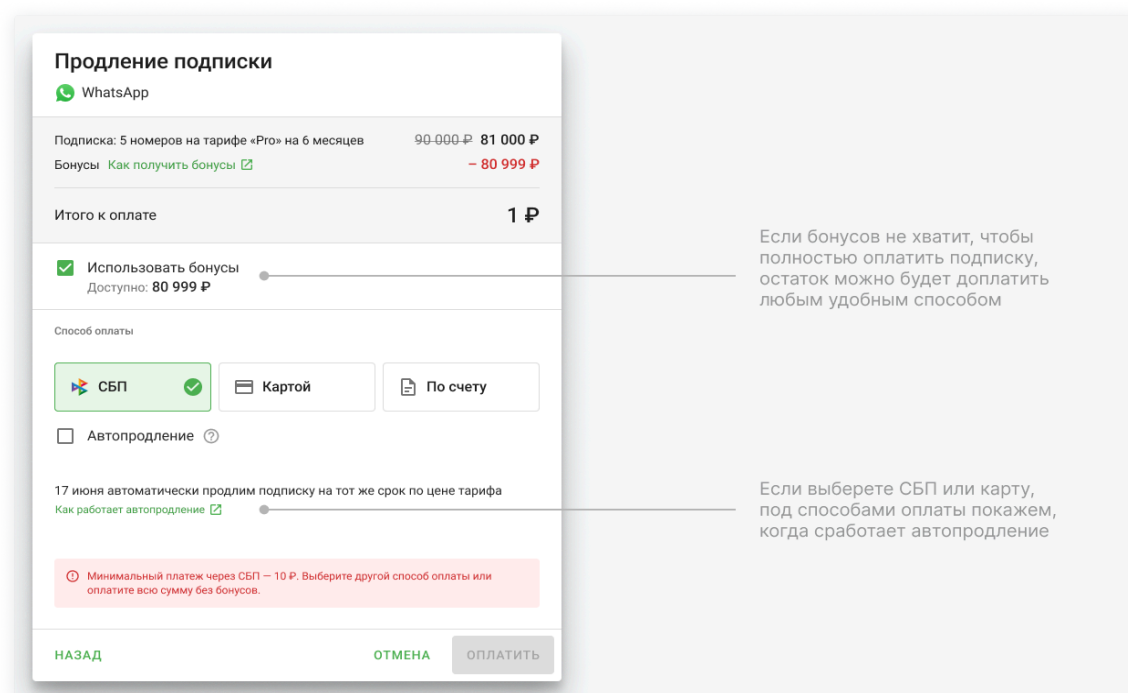


Как изменить количество каналов в подписке

1. Зайдите в раздел «Подписки» в личном кабинете Wazzup.
2. Нажмите иконку  справа от подписки и выберите «Изменить кол-во каналов в подписке».



3. Введите новое количество каналов. Например: у вас подписка на 1 канал, хотите добавить ещё 4 — введите «5». Было 5 каналов, хотите убрать 4 — введите «1».
4. Нажмите «Продолжить» или «Изменить» в зависимости от того, увеличиваете вы или уменьшаете количество каналов.
5. Если увеличиваете количество каналов, выберите способ оплаты и доплатите нужную сумму.
6. Готово — вы изменили количество каналов в подписке.



Нажмите «Оплатить».

6. Готово — вы создали подписку.

Что делать, если деньги по счету еще не зачислены?

Деньги, оплаченные по безналу, поступают на баланс в течение трех рабочих дней.

Если вам срочно нужно запустить рассылку или подключить канал, можно пополнить баланс подписки банковской картой или через СБП – в этом случае деньги зачисляются сразу.

Как рассчитываем доплату при увеличении количества каналов

Рассчитаем сумму за то количество дней, которое осталось до окончания текущей подписки.

Допустим, вы оплатили 6 месяцев на тарифе «Pro». До конца подписки осталось 24 дня. Вы решили добавить еще 4 канала. В этом случае нужно доплатить за 24 дня работы 4 каналов на тарифе «Pro».

Изменение количества каналов в подписке

WhatsApp

Параметры текущей подписки	
Тариф	PRO
Количество номеров	1
Дата окончания	22.01.2021 (через 24 дня)

Новое количество номеров в подписке

—

+

Доплата

(5 - 1) x 4000 Р x 24/30 ?

12 800 Р

ОТМЕНА
ПРОДОЛЖИТЬ

Как рассчитываем новый срок подписки при уменьшении количества каналов.

Рассчитаем, сколько дней было оплачено для удаленных из подписки каналов, и увеличим срок подписки на столько же дней.

Например, вы оплатили подписку на 5 каналов. До конца подписки осталось 24 дня. Вы решили убрать из подписки 4 канала. В этом случае ваша подписка продлится на 4 x 24 дней.

Изменение количества каналов в подписке

WhatsApp Web

Параметры текущей подписки

Тариф	PRO
Кол-во номеров	5
Дата окончания	22.01.2021 (через 24 дня)

Количество номеров в подписке

—

+

Новая дата окончания подписки **21.06.2021**

Подписка увеличится на 96 дней

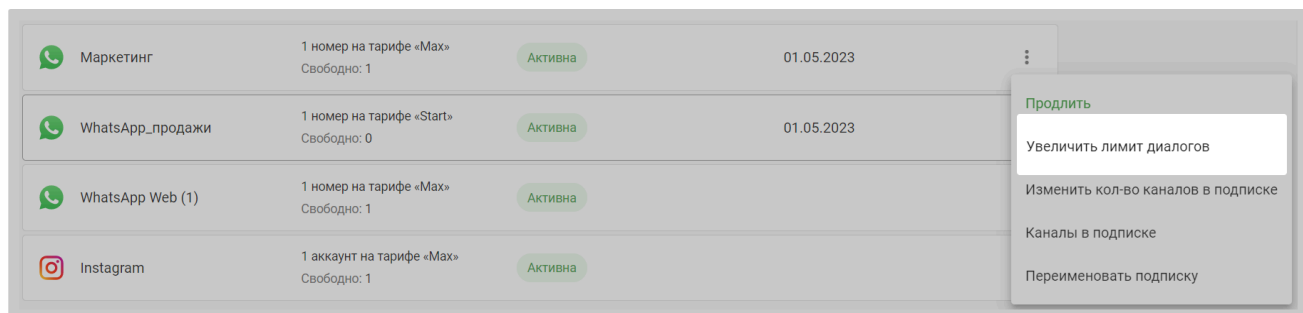
4/1 x 24 дней ?

ОТМЕНА
ИЗМЕНИТЬ

Как увеличить лимит диалогов в подписке

Чтобы увеличить лимит диалогов, нужно перейти на другой тариф. При этом лимит не изменится, если вы просто продлите подписку на прежнем тарифе — счётчик диалогов обновляется автоматически 1-го числа каждого месяца, независимо от даты оплаты.

1. Зайдите в раздел «Подписки» в личном кабинете Wazzup.



2. Нажмите иконку  справа от подписки и выберите «Увеличить лимит диалогов».

3. Выберите новый и нажмите «Продолжить».

4. Выберите способ оплаты и доплатите разницу в цене на оставшийся срок подписки.

5. Готово — вы увеличили лимит диалогов.

Как рассчитываем доплату при изменении тарифа

В примере доплата рассчитана по формуле $(6000 \text{ ₹} - 1000 \text{ ₹}) \times 1 \times 24/30$, где:

$(6000 \text{ ₹} - 1000 \text{ ₹})$ — разница стоимости тарифов;

1 — количество каналов в подписке;

24/30 — дней до окончания подписки.

Увеличение подписки

 WhatsApp

Параметры текущей подписки

Количество номеров	1
Дата окончания	27.02.2025 (через 24 дня)

Выберите тариф (цены указаны за 1 номер в месяц) [Сравнение тарифов](#)

START Текущий

1 000 ₹

- Нельзя писать первым
- 100 диалогов в месяц

INBOX

2 000 ₹

- Нельзя писать первым
- Расшифровка аудиосообщений

PRO

4 000 ₹

- Можно писать первым
- 500 диалогов в месяц

MAX

6 000 ₹

- Можно писать первым
- Нет лимита диалогов
- Расшифровка аудиосообщений

Доплата

$(6\,000 \text{ ₹} - 1\,000 \text{ ₹}) \times 1 \times 24 / 30$

4 000 ₹

[ОТМЕНА](#) [ПРОДОЛЖИТЬ](#)

Как подобрать тариф

Тарифы для каналов WhatsApp, Max, Telegram Personal, Viber

	Start	Inbox	Pro	Max
Можно писать первым	Да	Нет	Да	Да
Лимиты диалогов в месяц	50	500	500	Без ограничений
Групповые чаты	Есть для каналов Max, Telegram Personal. Нет для WhatsApp, Viber	Есть для каналов Max, Telegram Personal. Нет для WhatsApp, Viber	Есть для WhatsApp, Max, Telegram Personal. Нет для Viber	Есть для WhatsApp, Max, Telegram Personal. Нет для Viber
Расшифровка голосовых сообщений	Нет	Нет	Нет	Да
Цена в рублях / месяц	1000	2 000	4 000	6 000
Цена в долларах и евро / месяц	15	30	45	90
Цена в тенге / месяц	6 000	12 000	24 000	36 000

Тарифы для каналов ВКонтакте и Telegram Bot

	Free	Max
Возможность писать первым	Нет	Нет
Лимиты диалогов в месяц	500	Без ограничений
Расшифровка голосовых сообщений	Нет	Да
Цена в рублях / месяц	0	4 000
Цена в долларах и евро / месяц	0	45
Цена в тенге / месяц	0	24 000

Тарифы для каналов Instagram и Авито

	Inbox	Max
Можно писать первым	-	-
Лимиты диалогов	500	без ограничений
Расшифровка голосовых сообщений	-	Инстаграм — да Авито — нет
Цена в рублях / месяц	2 000	4 000
Цена в долларах и евро / месяц	30	45
Цена в тенге / месяц	12 000	24 000

Выбрать тариф для канала WABA намного проще — он один. Тариф так и называется — WABA:

- можно писать первым
- количество диалогов в месяц не ограничено
- доступно распознавание голосовых

Как выбрать тариф

Шаг первый: если подбираете тариф для каналов WhatsApp, Max, Telegram Personal или Viber, определитесь, нужно ли вам писать клиенту первым. Если да, то тариф Inbox не подойдет.

Шаг второй: посчитайте, сколько у вас лидов в месяц. Количество лидов должно быть меньше, чем количество диалогов на тарифе, иначе вы не сможете переписываться со всеми клиентами из Wazzup.

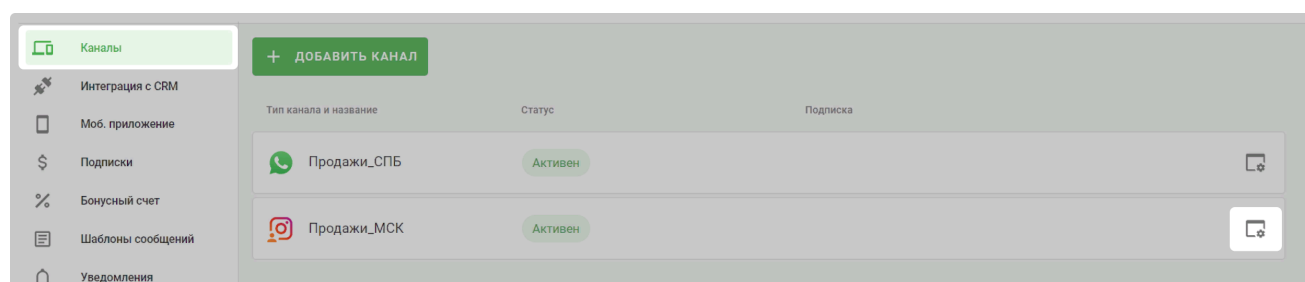
Диалог — это переписка, в которой было хотя бы одно исходящее сообщение. Например, если вы написали клиенту 1 числа, вся дальнейшая переписка с этим аккаунтом до конца месяца будет считаться одним диалогом.

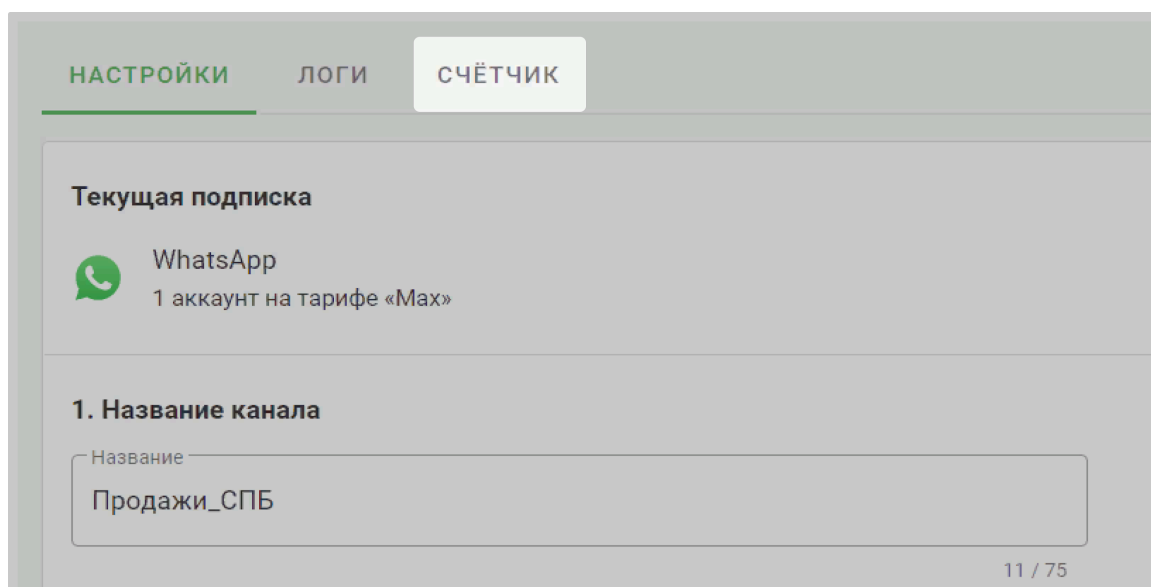
Например, вы подключаете WhatsApp. Если у вас в среднем до 500 лидов в месяц, то вам подойдет тариф Pro. А если больше — Pro будет мало, лучше выбрать тариф Max.

Выбранный тариф можно приобрести на месяц, полгода или год. При оплате сразу за 6 месяцев — скидка 10%, за год — 20%. Актуальные цены можно посмотреть на сайте Wazzup или при добавлении подписки в личном кабинете.

Как проверить, хватает ли мне диалогов?

Количество использованных диалогов можно отслеживать в личном кабинете Wazzup в настройках каналов: «Каналы» → «Перейти в карточку канала» → вкладка «Счетчик».





В столбце справа — количество новых диалогов в день, слева — сколько всего диалогов в этом месяце. Если вы начнёте приближаться к лимиту, в графе «Комментарий» появится рекомендация перейти на тариф выше.

НАСТРОЙКИ	ЛОГИ	СЧЁТЧИК	
Дата	Новых диалогов в этот день	Всего диалогов в этом месяце	Комментарий
14.08.22	+2	98 из 500	
13.08.22	+6	6 из 500	
12.08.22	+21	90	Последний день тестового периода. Вам подойдет тариф: «max»
11.08.22	+20	69	
10.08.22	+27	49	Вы сменили тариф на «pro»
09.08.22	+22	22	

Я переплачу, если буду повышать тариф?

Нет. При переходе на более высокий тариф вы оплачиваете только разницу в стоимости. Мы берём деньги только за оставшееся время до конца текущего периода, а не за весь месяц целиком.

Важно знать: если вы продлеваете тот же тариф в середине месяца, это не прибавит диалоги — счётчик всё равно обновится 1 числа. Чтобы получить больше диалогов сразу, нужно именно сменить тариф.

Как оплачивать сервис

Зайдите в раздел «Подписки» личного кабинета Wazzup, нажмите «Добавить подписку». Выберите нужный мессенджер, количество каналов, тариф и срок использования сервиса, который хотите оплатить.

Сколько стоит WhatsApp Business API

Оплата WhatsApp Business API (WABA) состоит из двух частей: подписки и шаблонов.

Оплата подписки WABA

Оплата подписки — это абонентская плата за использование сервиса. Стоимость подписки равна:

- 6 000 ₺ (36 000 ₺) при оплате WABA на месяц,
- 5 400 ₺ (32 400 ₺) за месяц при оплате WABA на 6 месяцев,
- 4 800 ₺ (28 800 ₺) за месяц при оплате WABA на год.

На тарифе WABA доступна интеграция с CRM, все плюшки Wazzup и нет лимитов на диалоги — вы можете общаться с любым количеством клиентов в месяц.

Оплата шаблонов

Чтобы начать переписку с новым клиентом, нужно отправить шаблон WABA. По ходу переписки их тоже можно использовать, например при автоматизации и общении в ботах.

За отправку шаблона Meta списывает оплату (но есть исключения — о них ниже). Цена за шаблон зависит от двух условий:

В какой стране находится клиент (определяется по коду его телефонного номера)

Категории шаблона

Есть три категории шаблонов:

Маркетинг (Marketing) — рекламные рассылки, акции или предложения, запросы на оценку, новинки.

Услуги (Utility) — подтверждение заказов, оповещения, напоминания, ответы на вопросы клиентов (если оно отправлено вне окна обслуживания). В интерфейсе Wazzup категория обозначена как «Оповещения, напоминания, вопросы для клиентов».

Одноразовый пароль (Authentication) — одноразовые пароли для подтверждения входа.

В таблицах указана примерная стоимость, рассчитанная по максимальному курсу: 125 рублей за 1 EUR/USD, 600 тенге за 1 EUR/USD. Это не окончательная сумма, а ориентир — чтобы вы могли прикинуть верхнюю границу расходов.

Фактическая стоимость зависит от курса на день оплаты. Актуальные данные система подтянет автоматически из официальных источников (ЦБ РФ для рублей, НБРК для тенге).

Деньги за сообщения мы списываем в валюте вашего личного кабинета.

Прайс в рублях

Страна	«Оповещения, напоминания, вопросы для клиентов», ₽	«Одноразовые пароли», ₽	«Маркетинг», ₽
Россия	7,63	8,18	15,31
Казахстан	1,48	5,81	11,53
Аргентина	6,5	7,01	11,8
Бразилия	1,52	6,02	11,94
Чили	3,83	10,07	16,97
Колумбия	0,05	1,45	2,4
Египет	0,99	0,99	20,5

Франция	5,72	13,19	27,34
Германия	10,51	14,66	26,07
Индия	0,28	0,28	2,07
Индонезия	3,83	5,74	7,86
Израиль	1,01	3,23	6,73
Италия	5,72	7,22	13,19
Малайзия	2,67	2,67	16,41
Мексика	1,91	4,56	8,32
Нидерланды	9,54	13,74	30,5
Нигерия	1,29	1,29	9,87
Пакистан	1,04	1,04	9,04
Перу	3,83	7,19	13,42
Саудовская Аравия	2,19	2,19	8,67
Южная Африка	1,45	1,45	7,24
Испания	3,83	6,52	11,73

Турция	1,01	1,59	2,07
Объединенные Арабские Эмираты	3	3	7,35
Великобритания	4,2	6,85	10,1
Северная Америка	0,76	2,58	4,77
Остальные страны Африки	0,76	2,74	4,29
Остальные страны Азиатско-Тихоокеанского региона	3	8,12	13,97
Остальные страны Центральной и Восточной Европы	6,73	10,63	16,41
Остальные страны Латинской Америки	2,17	8,48	14,11
Остальные страны Среднего Востока	3	3,39	6,5
Остальные страны Западной Европы	5,74	7,22	11,3
Другие страны	1,48	5,81	11,53

Прайс в тенге

Страна	«Оповещения, напоминания, вопросы для клиентов», ₸	«Одноразовые пароли», ₸	«Маркетинг», ₸
Россия	34,19	36,67	68,58
Казахстан	6,61	26,03	51,64
Аргентина	29,13	31,4	52,88
Бразилия	6,82	26,96	53,5
Чили	17,15	45,14	76,02
Колумбия	0,21	6,51	10,74
Египет	4,44	4,44	91,82
Франция	25,61	59,08	122,5
Германия	47,1	65,69	116,82
Индия	1,24	1,24	9,3
Индонезия	17,15	25,72	35,22
Израиль	4,54	14,46	30,16
Италия	25,61	32,33	59,08

Малайзия	11,98	11,98	73,54
Мексика	8,57	20,45	37,29
Нидерланды	42,76	61,56	136,65
Нигерия	5,78	5,78	44,21
Пакистан	4,65	4,65	40,49
Перу	17,15	32,22	60,11
Саудовская Аравия	9,81	9,81	38,84
Южная Африка	6,51	6,51	32,43
Испания	17,15	29,23	52,57
Турция	4,54	7,13	9,3
Объединенные Арабские Эмираты	13,43	13,43	32,95
Великобритания	18,8	30,68	45,24
Северная Америка	3,41	11,57	21,38
Остальные страны Африки	3,41	12,29	19,21

Остальные страны Азиатско-Тихоокеанского региона	13,43	36,36	62,59
Остальные страны Центральной и Восточной Европы	30,16	47,61	73,54
Остальные страны Латинской Америки	9,71	38,01	63,21
Остальные страны Среднего Востока	13,43	15,18	29,13
Остальные страны Западной Европы	25,72	32,33	50,61
Другие страны	6,61	26,03	51,64

Прайс в долларах

Страна	«Оповещения, напоминания, вопросы для клиентов», \$	«Одноразовые пароли», \$	«Маркетинг», \$
Аргентина	0,04452	0,04805	0,08091
Бразилия	0,01047	0,04124	0,08183
Чили	0,02619	0,069	0,11639
Колумбия	0,00026	0,01008	0,01637
Египет	0,00681	0,00681	0,14049
Франция	0,03928	0,09047	0,18749
Германия	0,07201	0,10055	0,17872
Индия	0,00183	0,00183	0,01401
Индонезия	0,02619	0,03928	0,05381
Израиль	0,00694	0,02213	0,04622
Италия	0,03928	0,04949	0,09047
Малайзия	0,01833	0,01833	0,1126
Мексика	0,01309	0,03129	0,05708

Нидерланды	0,06546	0,09427	0,20909
Нигерия	0,00877	0,00877	0,06756
Северная Америка	0,00524	0,01768	0,03273
Пакистан	0,00707	0,00707	0,06193
Перу	0,02619	0,04936	0,09204
Россия	0,05237	0,05617	0,105
Саудовская Аравия	0,01506	0,01506	0,05957
Южная Африка	0,00995	0,00995	0,04962
Испания	0,02619	0,04478	0,08052
Турция	0,00694	0,01087	0,01427
ОАЭ	0,02056	0,02056	0,05028
Великобритания	0,0288	0,04687	0,06926
Остальные страны Среднего Востока	0,02056	0,02331	0,04465
Остальные страны Западной Европы	0,03928	0,04949	0,07751

Остальные страны Латинской Америки	0,01479	0,05826	0,09689
Остальные страны Центральной и Восточной Европы	0,04622	0,07293	0,1126
Остальные страны Азиатско-Тихоокеанского региона	0,02056	0,05564	0,09584
Остальные страны Африки	0,00524	0,01885	0,02946
Другие страны	0,01008	0,0398	0,07908

Прайс в евро

Страна	«Оповещения, напоминания, вопросы для клиентов», €	«Одноразовые пароли», €	«Маркетинг», €
Аргентина	0,03692	0,0398	0,06703
Бразилия	0,00864	0,03417	0,06782
Чили	0,02173	0,05722	0,09636
Колумбия	0,00026	0,00825	0,01362
Египет	0,00563	0,00563	0,11639
Франция	0,03247	0,07489	0,15528
Германия	0,0597	0,08327	0,14808
Индия	0,00157	0,00157	0,01178
Индонезия	0,02173	0,0326	0,04465
Израиль	0,00576	0,01833	0,03823
Италия	0,03247	0,04098	0,07489
Малайзия	0,01519	0,01519	0,09322
Мексика	0,01087	0,02592	0,04726

Нидерланды	0,0542	0,07803	0,17322
Нигерия	0,00733	0,00733	0,05604
Северная Америка	0,00432	0,01466	0,0271
Пакистан	0,00589	0,00589	0,05132
Перу	0,02173	0,04085	0,0762
Россия	0,04334	0,04648	0,08694
Саудовская Аравия	0,01244	0,01244	0,04923
Южная Африка	0,00825	0,00825	0,04111
Испания	0,02173	0,03705	0,06664
Турция	0,00576	0,00903	0,01178
ОАЭ	0,01702	0,01702	0,04177
Великобритания	0,02383	0,03889	0,05735
Остальные страны Африки	0,00432	0,01558	0,02435
Остальные страны Азиатско-Тихоокеанского региона	0,01702	0,04609	0,07934

Остальные страны Центральной и Восточной Европы	0,03823	0,06036	0,09322
Остальные страны Латинской Америки	0,01231	0,04818	0,08013
Остальные страны Среднего Востока	0,01702	0,01925	0,03692
Остальные страны Западной Европы	0,0326	0,04098	0,06415
Другие страны	0,00838	0,03299	0,06546

Что можно отправлять бесплатно:

Если клиент первым написал вам, у вас открывается 24-часовое диалоговое окно. В этот активный диалог можно бесплатно отправлять:

- обычные сообщения или шаблоны Wazzup, потому что они уходят как простые сообщения;
- шаблон категории «Услуги». Но это только в рамках активной 24-часовой диалоговой сессии: когда сессия закончится, отправка шаблона «Услуги» снова станет платной;

шаблоны WABA только с текстом или текстом и кнопками типа «Быстрый ответ». Магия, которая работает в нашем сервисе: отправим их как обычные сообщения, поэтому Meta ничего не возьмет за шаблон.

Как это работает на практике

Если вы отправили клиенту один шаблон из категории «Маркетинг» и два из «Услуг», система будет считать каждое из них отдельно. При этом есть одно исключение: если шаблоны «Услуги» отправлены в течение 24 часов после того, как клиент сам вам написал, за них платить не нужно.

Всё, что выходит за рамки этого окна — тарифицируется. Это касается и «Услуг», и «Одноразовый пароль», и «Маркетинга». Один шаблон — одно платное сообщение.

Если клиент первым написал вам в WhatsApp, открывается 24-часовое окно. В это время вы можете бесплатно отправлять шаблоны из категории «Услуги». Но шаблоны категории «Маркетинг» при этом всегда остаются платными — даже внутри открытого окна.

Откуда списываются деньги

У WABA-подписки есть баланс. После отправки шаблона с него автоматически списывается оплата в валюте личного кабинета Wazzup.

Вам не придется проводить никакие оплаты вручную или ждать, пока они пройдут. Надо только следить, чтобы на балансе были деньги. Подключите уведомления в личном кабинете — мы будем вас оповещать, когда деньги подходят к концу.

Как сэкономить на оплате сервиса

1. Делитесь с друзьями, коллегами и другими хорошими людьми своей реферальной ссылкой. Так они смогут оценить сервис, которым вы пользуетесь, а еще получат 500 рублей на бонусный счет.
2. Получайте 20% с оплат всех, кто зарегался в Wazzup по ссылке. Будем начислять вам бонусы в течение года с момента регистрации друга.
3. Самая приятная часть программы — используйте бонусы при оплате сервиса.

Вот пример, сколько вы можете сэкономить:

если друг оплатит 2 канала WhatsApp на тарифе Pro на полгода — вы получите на бонусный счет 6480 рублей. За эти бонусы можно 2 месяца бесплатно пользоваться WhatsApp или Telegram на тарифе Pro. Еще и на другую подписку останется.

Как оплатить сервис бонусами

Бонусами можно оплатить часть своей подписки или подписку полностью. Для этого при добавлении подписки оставьте галочку напротив «Использовать бонусы».

Добавление подписки

 WhatsApp

Подписка: 1 номер на тарифе «Pro» на 6 месяцев	18 000 ₽ 16 200 ₽
Бонусы Как получить бонусы 	- 16 200 ₽
Итого к оплате	0 ₽

☒ Использовать бонусы
Доступно: 50 690 ₽

Шаг 6. Настройте автоматизацию

1. AmoCRM

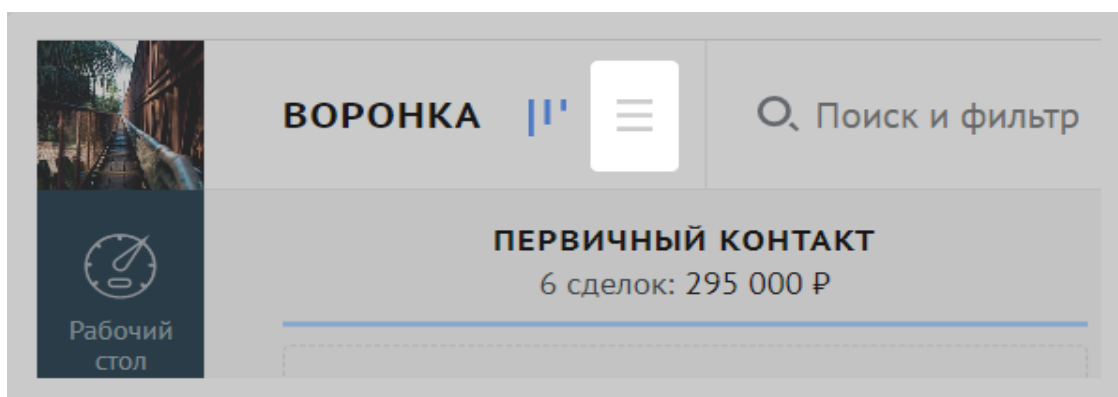
Как сделать рассылку в amoCRM

Способ 1: для быстрых массовых оповещений

Напомним, что рассылку можно отправить только тем, с кем у вас уже есть переписка. А еще сообщения уйдут во все существующие чаты с клиентом.

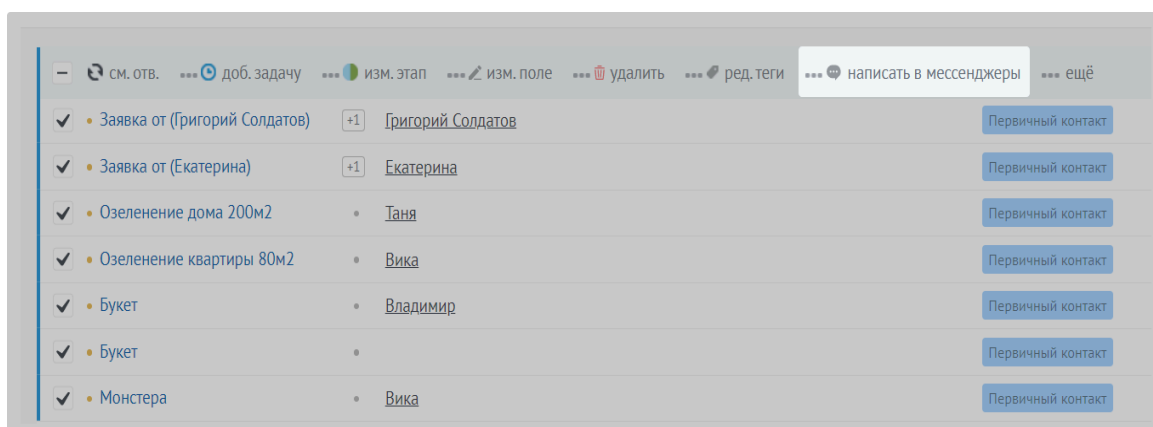
Если вы писали клиенту с трех разных каналов WhatsApp — он получит три сообщения. Из-за этого вероятность отправиться в бан взлетает. Так что лучше используйте этот способ только для важных оповещений.

1. Перейдите в раздел «Сделки» → отобразите их списком.



2. Выберите сделки, контактам из которых нужно отправить сообщение.

3. Нажмите «Написать в мессенджеры».



4. Введите сообщение → Отправить.

Сообщение уйдет во все существующие чаты с клиентом.

Способ 2: для маркетинговых рассылок

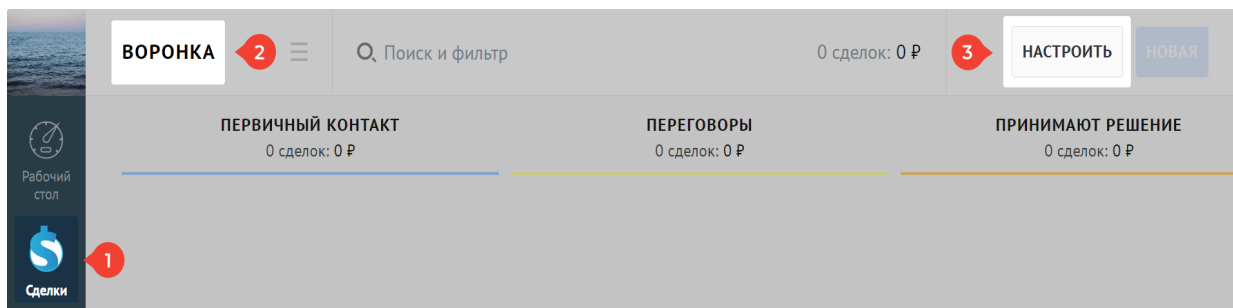
Для такой рассылки нужен Salesbot — это бот amoCRM, который может выполнять разные автоматические действия.

Мы разберем настройку бота на примере. Представим, что:

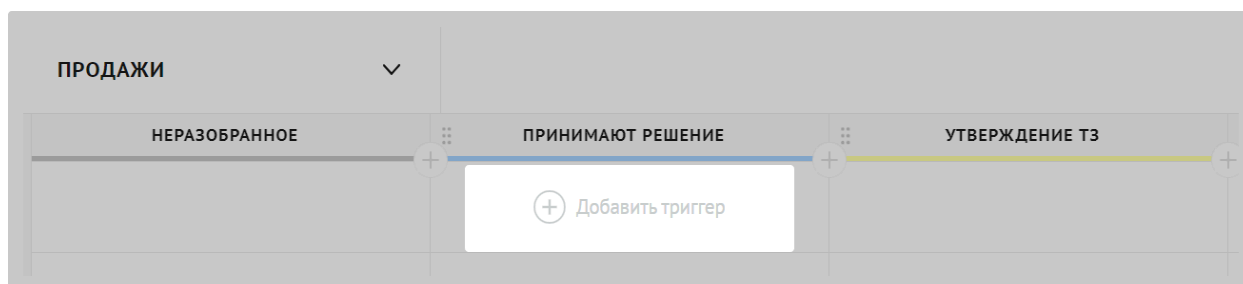
- пишем в WhatsApp;
- отправляем письма по базе клиентов, которые оставляли заявку, но ничего так и не купили;
- рассказываем об акции;
- отправляем письмо, как только настроим бота.

Шаг 1. Выберем условия, при которых рассылка уйдет клиенту

1. Перейдите в раздел «Сделки» → откройте нужную воронку → нажмите в правом верхнем углу «Настроить»



2. Нажмите на пустую ячейку под тем этапом, на котором хотите делать рассылку — так создадим триггер.



3. Выберите Salesbot — он будет первым в списке.

4. Выберите условия, при которых должна запускаться рассылка.

После перехода в этап
Запуск Salesbot: Salesbot #

Для всех сделок, у которых:

Добавить условие

Выполнить: После перехода или создания в этапе

Сообщение будет отправлено контакту, если у него есть социальный профиль

Работает: Всегда

Оставлять сообщение непрочитанным ☐

Сообщения, на которые ответил Salebot будут помечаться как неотвеченные

Salesbot [Изменить](#)

Бот не выбран или [+ Создать нового бота](#)

Создайте нового бота или выберите существующего

☒ Применить триггер к текущим сделкам в статусе

Готово Отменить

Поле «Для всех сделок, у которых». Если хотите написать всем-всем контактам на этапе, оставьте поле пустым.

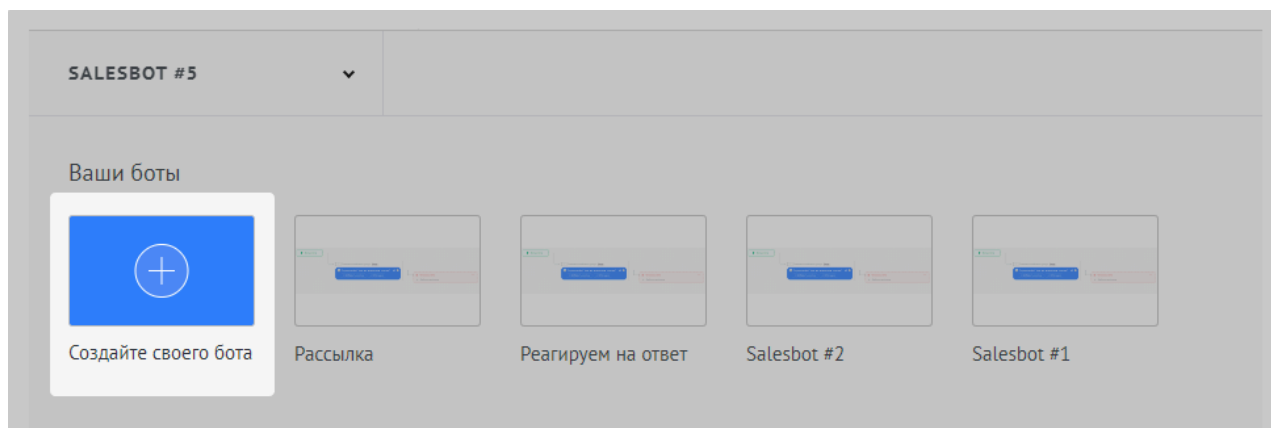
Поле «Выполнить». Выберите «После перехода или создания в этапе».

Поле «Работает: Всегда» можно не менять. Если делаем рассылку в тот же момент, оно ни на что не влияет.

Выберите «Применить триггер к текущим сделкам в статусе».

Нажмите «+ Создать нового бота».

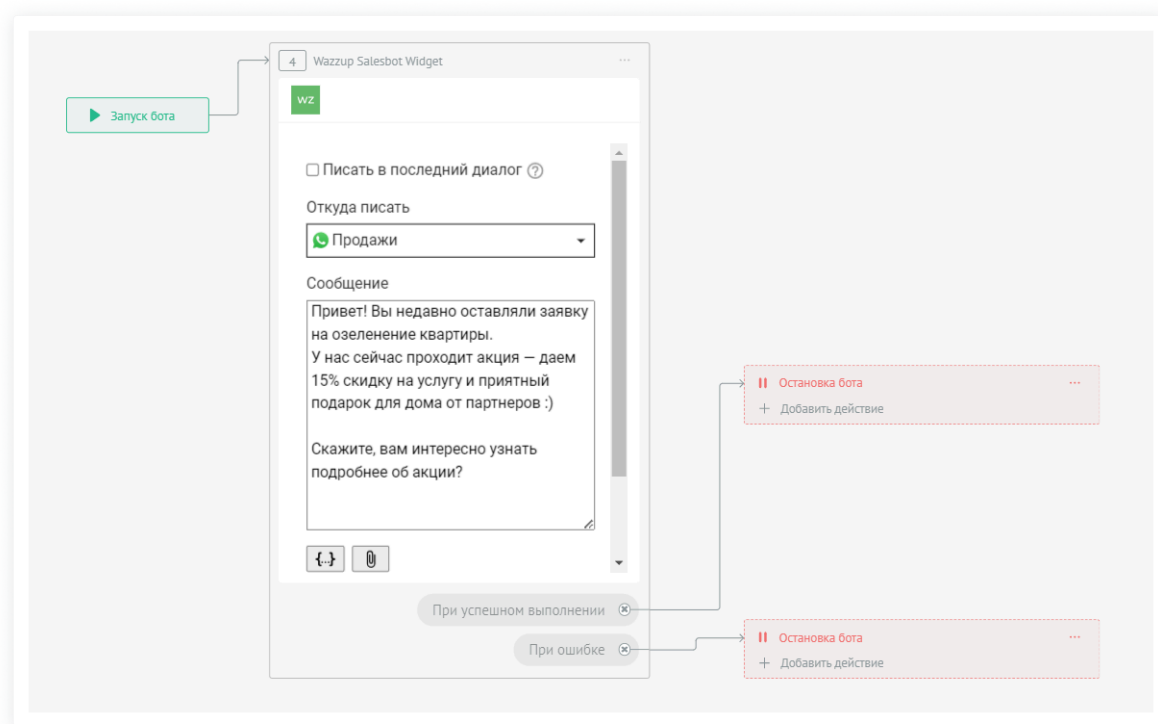
5. На панели «Ваши боты» выберите «Создайте своего бота». Откроется редактор бота.



Шаг 2. Добавляем сообщение, которое уйдет клиентам

Создайте по инструкции бота, который будет отправлять сообщение. Как следующий шаг и «При ошибке», и «При успешном выполнении» выберите «Остановка бота».

У нас получился бот, как на скриншоте ниже.



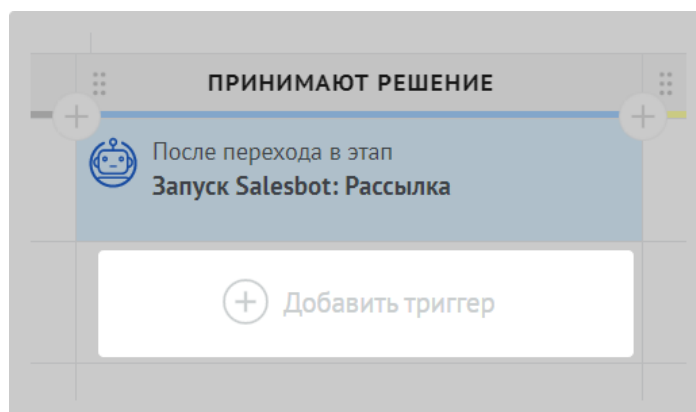
Шаг 3. Указываем, что должно произойти, когда ответит клиент

Когда сохраните бота с сообщением, снова окажетесь в настройках воронки.

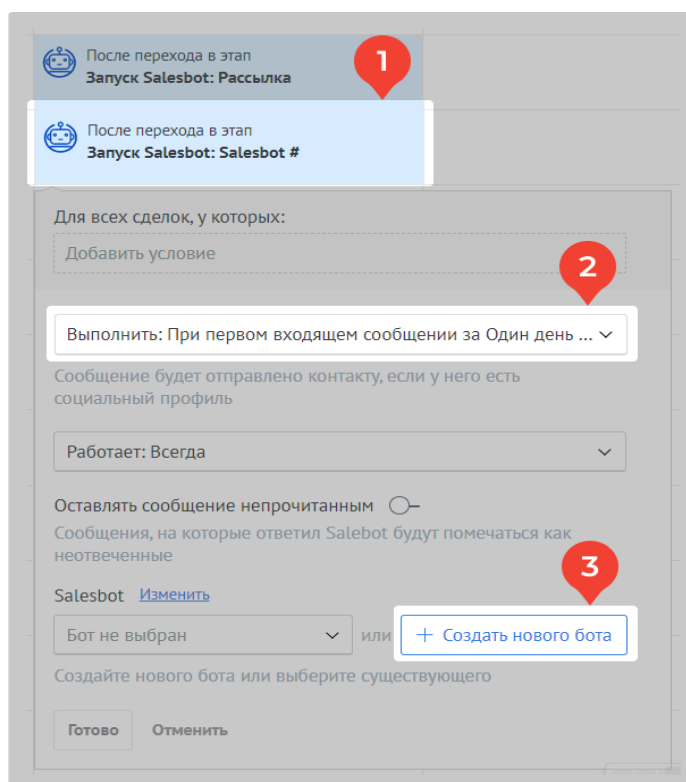
На этом шаге мы делаем так, чтобы после ответа клиента бот выполнял действие, которое нам

нужно. Например, переводил сделку на другой этап или создавал задачу менеджеру.

1. Нажмите на ячейку под ботом с рассылкой → выберите Salesbot.



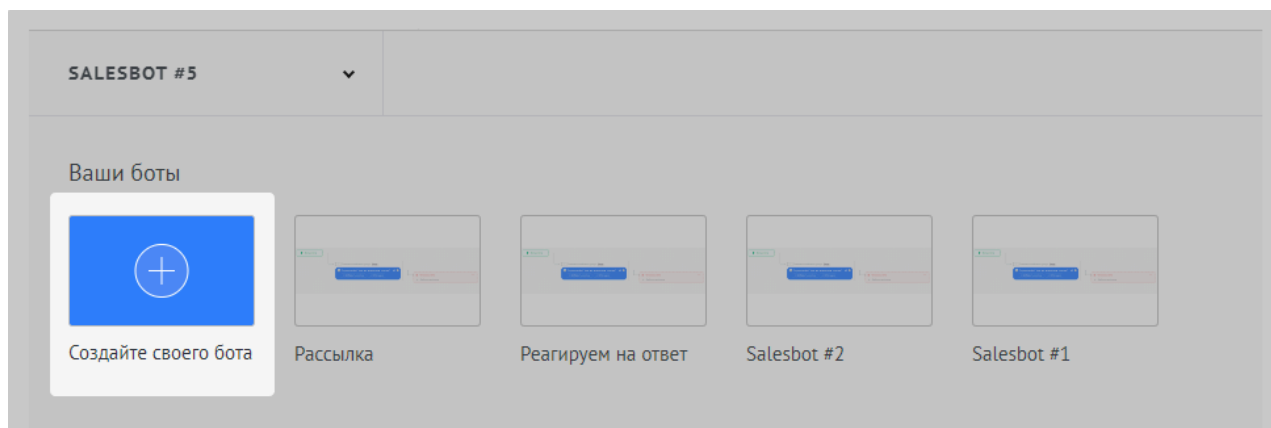
2. Заполните условия срабатывания:



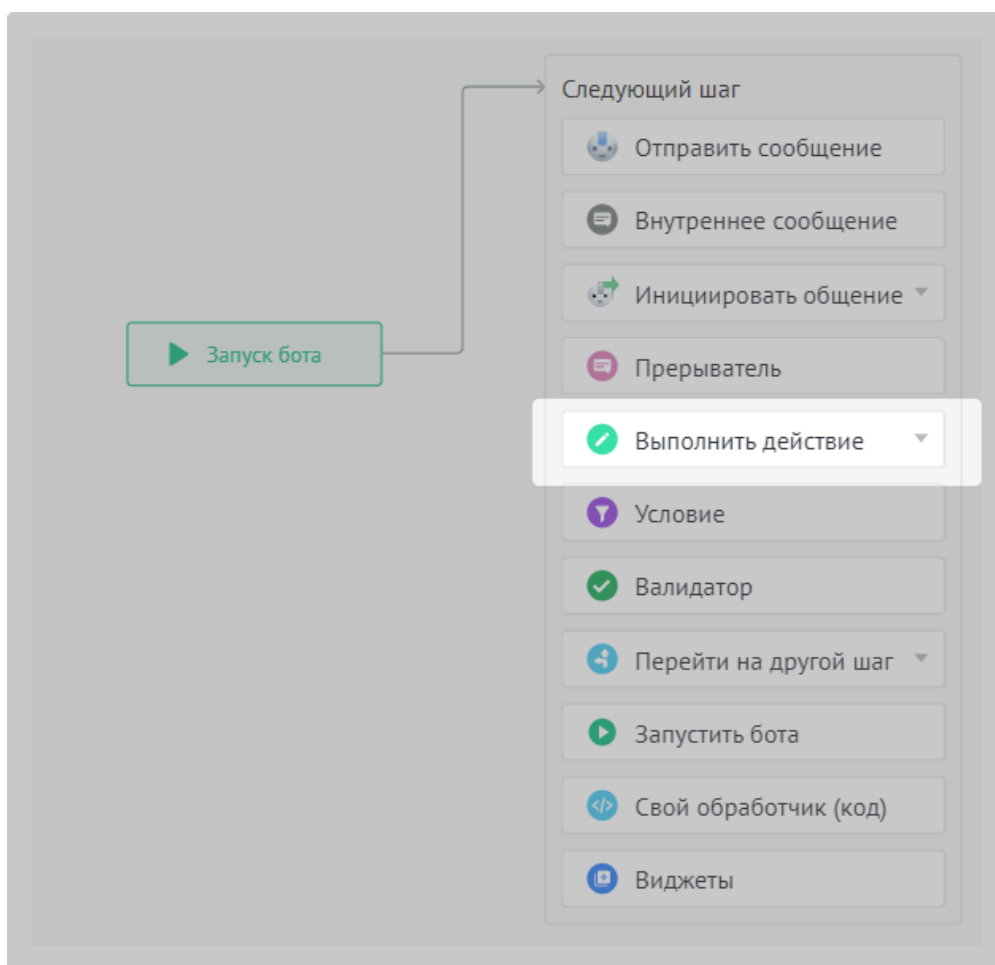
в поле «Выполнить» укажите «При первом входящем сообщении за день в любом источнике». Остальные настройки можете не менять.

Нажмите «+ Создать нового бота».

3. На панели «Ваши боты» выберите «Создайте своего бота». Откроется редактор бота.

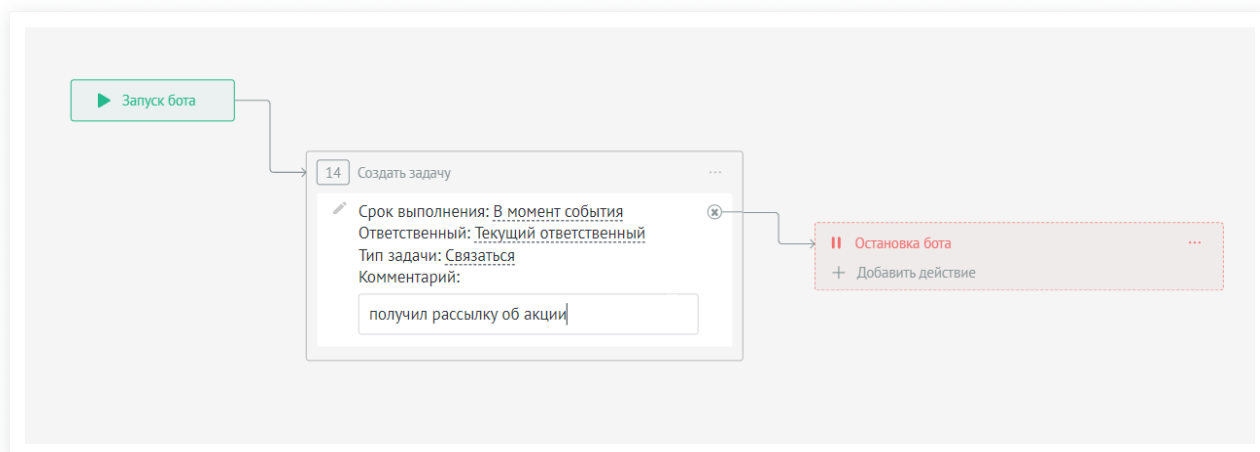


4. В модальном окне «Следующий шаг» выберите «Выполнить действие».



Укажите действие, которое боту нужно сделать. В нашем примере мы поставим продавцу задачу связаться с клиентом. После разговора он решит, как поступить со сделкой.

Следующим шагом выберите «Остановка бота».



5. Нажмите «Сохранить» в правом верхнем углу. Редактор бота закроется.

6. В настройках триггера нажмите «Готово».

7. В правом верхнем углу нажмите «Сохранить» — рассылка уйдет клиентам.

Как происходит рассылка

Сообщения уходят не сразу, а по очереди. Если у вас много контактов, может показаться, что рассылка зависла. На самом деле, сообщения уходят — но нужно подождать.

Если захотите изменить настройку бота с рассылкой, когда откроете условия срабатывания триггера — галочка напротив «Применить триггер к текущим сделкам в этапе» исчезнет. Не ставьте галочку заново — иначе рассылка еще раз уйдет всем клиентам на этапе.

Если вдруг кому-то из клиентов не уйдет сообщение — вы получите уведомление об ошибке. Там будет сказано, что пошло не так.

Что делать с ботами после рассылки

Если хотите, чтобы рассылка отправлялась всем клиентам, которые переходили на этап с ботом — можете ничего не менять. Как только сделка окажется на этапе с ботом — клиенту улетит письмо.

Если больше не будете делать рассылку, можно:

либо удалить оба триггера из воронки,

либо прописать в обоих триггерах условия, при которых рассылка не сможет уйти клиентам.

Если удалить оба триггера из воронки, сами боты останутся в черновиках. Если захотите снова

сделать рассылку, сможете создать новый триггер и использовать бота, которого собирали ранее.

Чтобы удалить триггер, нажмите на него → нажмите на красный значок корзины в правом нижнем углу настроек триггера.

После перехода в этап
Запуск Salesbot: Рассылка

Для всех сделок, у которых:

Добавить условие

Выполнить: После перехода в этап

Сообщение будет отправлено контакту, если у него есть социальный профиль

Работает: Всегда

Оставлять сообщение непрочитанным ☐ —
Сообщения, на которые ответил Salebot будут помечаться как неотвеченные

Salesbot [Изменить](#)

Рассылка или [+ Создать нового бота](#)

Создайте нового бота или выберите существующего

☐ Применить триггер к текущим сделкам в статусе

Готово Отменить

Если указать такое условие для срабатывания триггера, которому не будет соответствовать ни одна сделка — рассылке будет некому уходить. Подойдет условие со скриншота ниже. Если не продаете яхты и элитную недвижимость, конечно.

После перехода в этап
Запуск Salesbot: Рассылка

Для всех сделок, у которых:

Бюджет: от 90 000 000 000 до 90 000 000 001 ₽

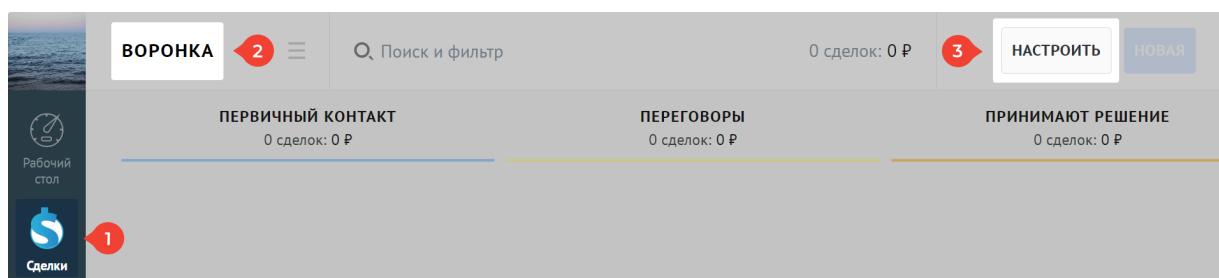
Как написать клиенту в мессенджеры с помощью Salesbot

Salesbot — это бот, которого можно запрограммировать на выполнение определенных действий. Например, если у вас есть номер клиента, но вы с ним еще не переписывались — с помощью Salesbot можно инициировать общение.

Здесь мы говорим только про WhatsApp, Max, WABA, Viber и Telegram. О том, как с помощью Salesbot отправить сообщение в Instagram, рассказали в другой инструкции.

Как создать бота

Перейдите в раздел «Сделки» → откройте нужную воронку → нажмите в правом верхнем углу «Настроить»



Нажмите на пустую ячейку под тем этапом, при переходе в который должен срабатывать бот → выберите Salesbot

Откроются настройки бота. Выберите: событие (триггер), по которому бот должен срабатывать, время, в которое он будет запускаться.

Также можете добавить условие, при котором бот отправит сообщение контакту из сделки.

В нашем примере, бот будет запускаться, когда сделку перевели в этап «Переговоры». Он будет срабатывать всегда и для всех сделок, которые перевели на выбранный этап.

После нажмита «+ Создать нового бота»

ПЕРЕГОВОРЫ ПРИНИМАЮТ РЕШЕНИЕ

После перехода в этап
Запуск Salesbot: Salesbot #

Для всех сделок, у которых:

Добавить условие 1

Выполнить: После перехода в этап

Сообщение будет отправлено контакту, если у него есть социальный профиль 2

Работает: Всегда

Оставлять сообщение непрочитанным ☐

Сообщения, на которые ответил Salebot будут помечаться как неотвеченные

Salesbot [Изменить](#)

Бот не выбран или + Создать нового бота 3

Создайте нового бота или выберите существующего

☐ Применить триггер к текущим сделкам в статусе

Готово Отменить

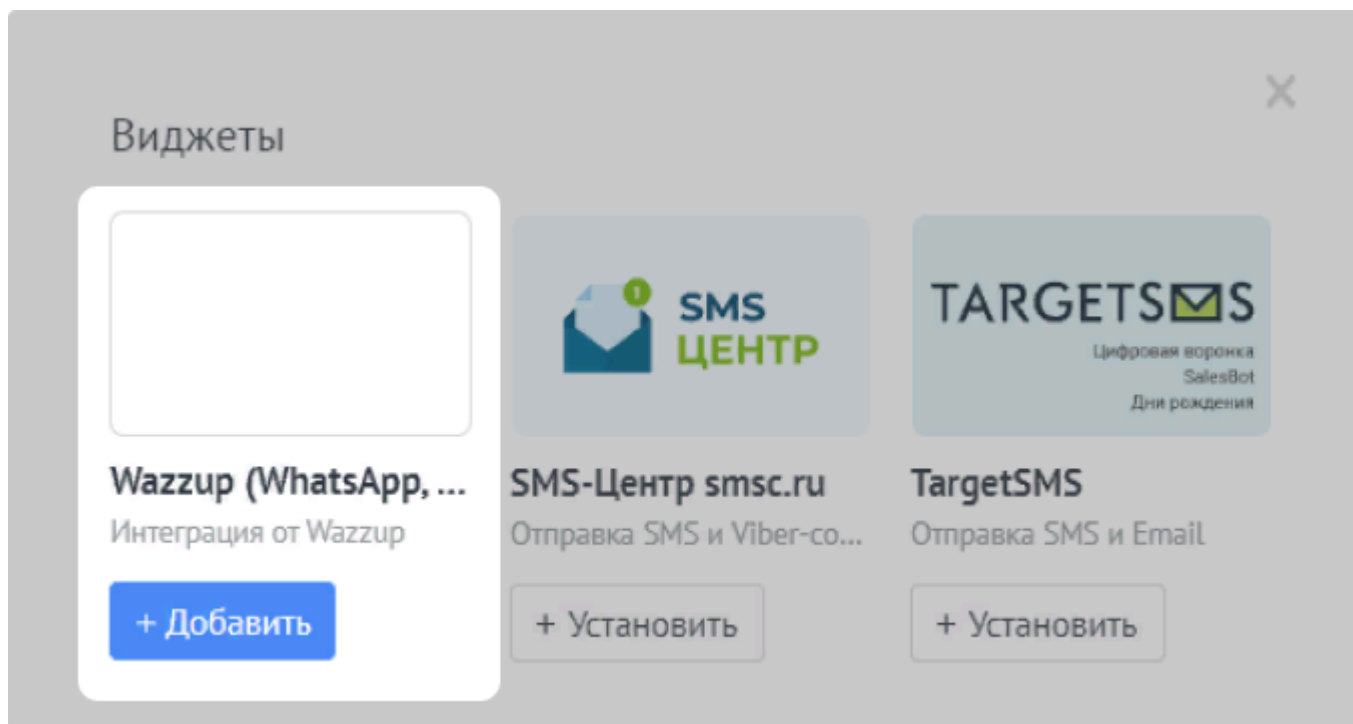
Откроется редактор бота. На панели «Ваши боты» выберите «Создайте своего бота» Как настроить бота на отправку сообщений

Вы создали бота. Теперь выберите, как хотите отправлять сообщение:

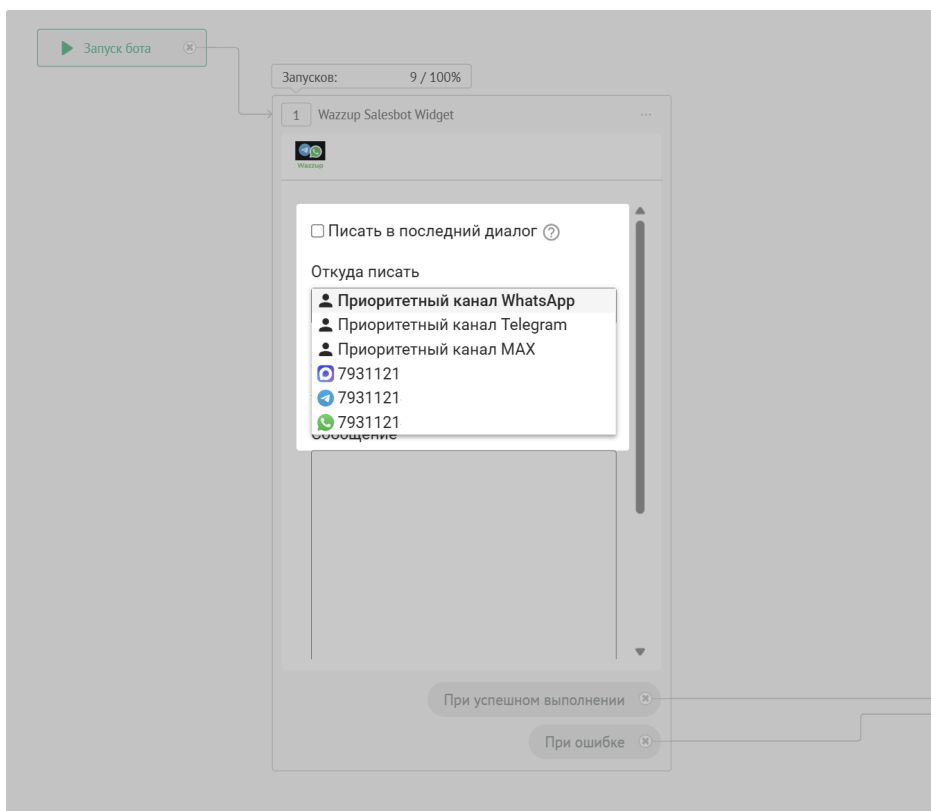
- через стандартные шаги amoCRM
- через виджет Wazzup в Salesbot.

Как написать с помощью виджета Wazzup в Salesbot

1. В списке «Следующий шаг» выберите в самом конце «Виджеты» → найдите Wazzup → «+ Добавить».



2. Выберите, с какого канала писать клиенту. От этого будет зависеть, куда уйдет сообщение



Если поставить флажок напротив «Писать в последний диалог», сообщение уйдет в диалог, в котором было последнее входящее или исходящее сообщение, в том числе автоматическое. Оно

отправится на тот же номер или юзернейм клиента, с того же канала.

Если последнего диалога нет, то сообщение будет отправлено с канала, который выбрали в разделе «Откуда писать, если диалогов нет». Оно уйдет основному контакту в сделке, если он указан, или на первый номер, юзернейм в карточке.

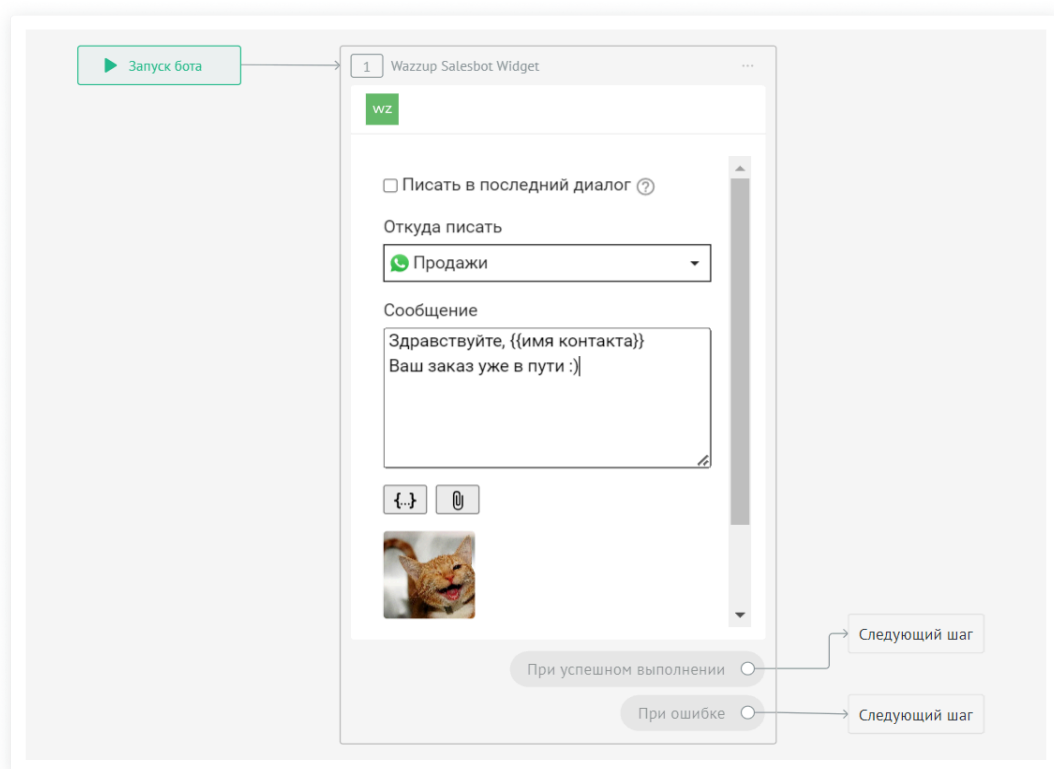
Если не ставить флажок и выбрать канал в разделе «Откуда писать», сообщения будут уходить основному контакту в сделке, если он указан, или на первый номер, юзернейм в карточке. Неважно, есть ли с клиентом переписка.

Если пишете в Telegram, сначала попробуем создать чат по юзернейму. Если он не указан, то по номеру телефона. Так сделано, потому что если писать по номеру телефона чаще, чем раз в 3 минуты — Telegram может заблокировать аккаунт.

3. Напишите сообщение, которое будет уходить клиентам.

С канала WhatsApp, Max, Telegram и Viber можно отправить текстовое сообщение с вложением — изображением, видео, документом.

В сообщение можно добавить переменную из CRM. Например, имя клиента или номер заказа. Для этого нажмите на кнопку {...} под полем для сообщения.



Чтобы найти переменную и не листать весь список вручную, вы можете воспользоваться поиском. Для этого в верхней пустой строке начните вводить название переменной или элемента CRM, например «Имя».

С канала WABA можно отправить только шаблон. В списке отобразятся все шаблоны, которые доступны в личном кабинете.

Заполните переменные. Это можно сделать вручную, а можно подставить данные из CRM. Чтобы в сообщении автоматически подтягивались данные из CRM, кликните на стрелочку рядом с нужной переменной → выберите поле, из которого надо брать информацию.

Прикрепите файл, если у вас шаблон с медиа.

У вас может отображаться и поле ввода сообщения для каналов WhatsApp, Max, Viber и Telegram, и список шаблонов WABA. Так происходит, если у вас есть разные типы каналов, и вы хотите отправлять сообщение с приоритетного канала ответственного или в последний диалог.

Заполните оба поля. Если сообщение будет уходить с канала WhatsApp, Max, Viber или Telegram, Salesbot поймет, что нужно отправить текст из поля «Сообщение». Если с канала WABA — то бот отправит выбранный шаблон. Сразу с двух каналов сообщения не уйдут — только с одного.

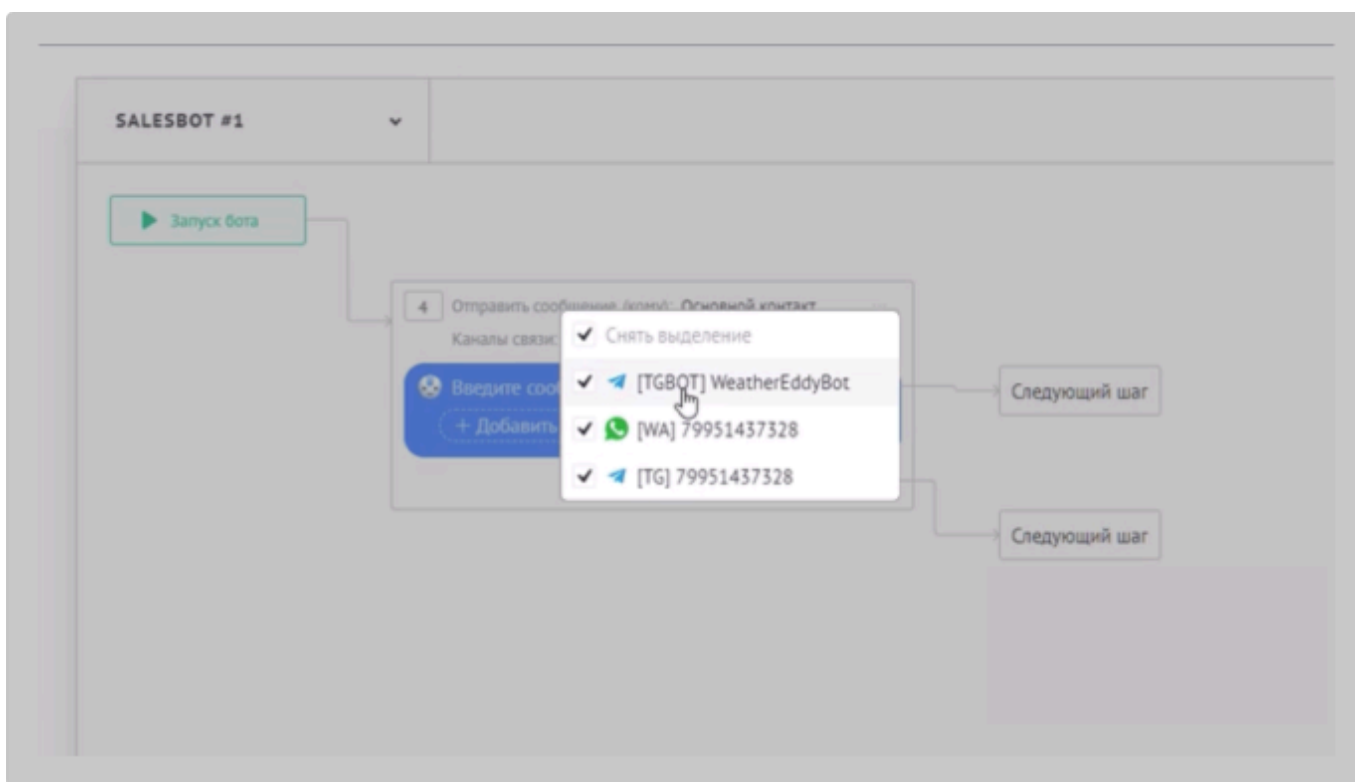
4. Как следующий шаг и «При ошибке», и «При успешном выполнении» выберите «Остановка бота».

Готово! Вы настроили Wazzup в Salesbot. Сохраните настройки в правом верхнем углу.

Как написать с помощью шагов Salesbot

1. В списке «Следующий шаг» выберите «Отправить сообщение». Бот напишет клиенту, а если чата нет — создаст новый.

В настройках шага «Отправить сообщение» можно выбрать канал для общения с клиентом. Для этого кликните на «Каналы связи» и отметьте нужный. Если этого не сделать, бот отправит сообщение со всех каналов.

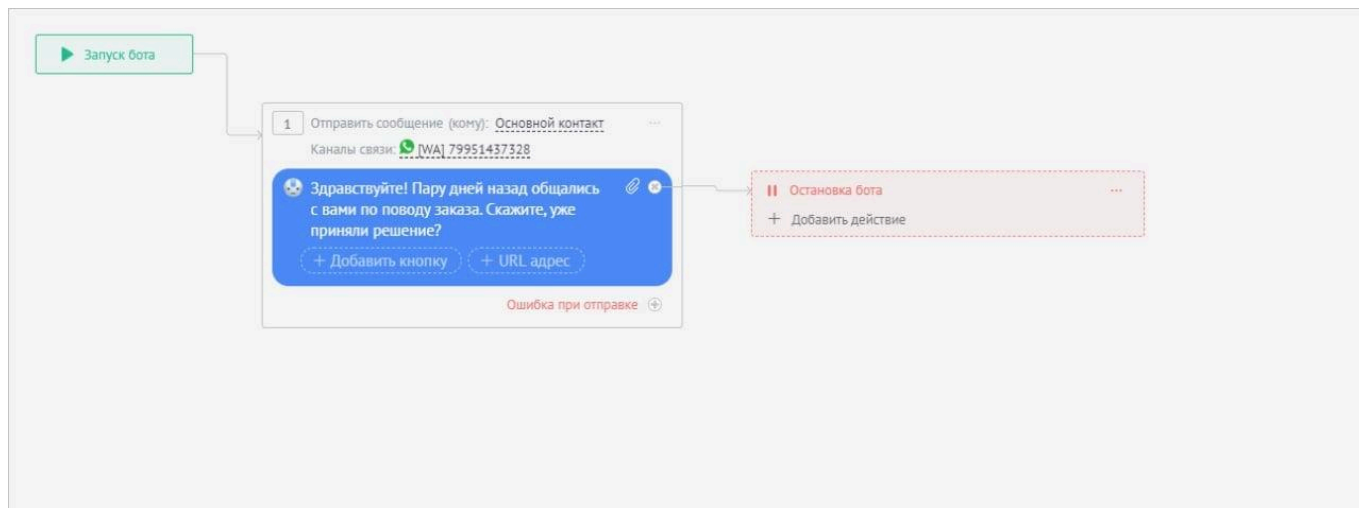


Раньше в Salesbot новые чаты создавал шаг «Инициировать общение». Сейчас шаг «Отправить сообщение» делает то же самое, только еще дает возможность выбрать канал, поэтому советуем сразу использовать его.

Если бот уже создавал чат с клиентом через шаг «Инициировать общение» и теперь напишет ему через «Отправить сообщение» или наш виджет, то чат задублируется в карточке. Это не повлияет на автоматизацию, но если будут бесить — лишний чат можно открепить. Тогда переписка по нему пропадет из карточки в ато.

2. Напишите сообщение для клиента.
3. Как следующий шаг выберите «Остановка бота».

Получится вот такой бот:



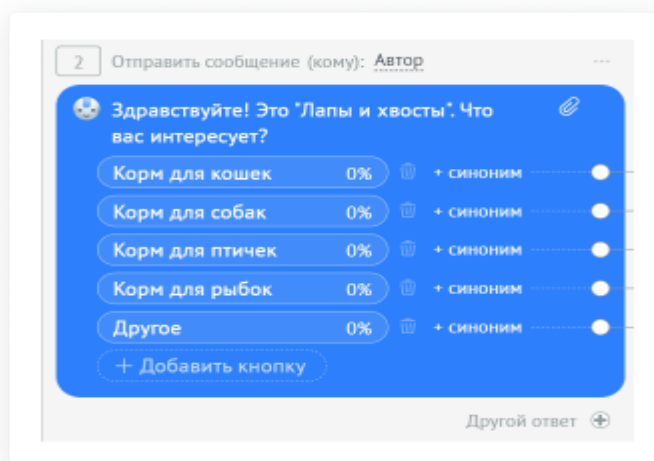
Как отправить сообщение WABA с кнопками Salesbot

С каналов WhatsApp Business API (WABA) можно отправлять сообщения с 1-10 кнопками Salesbot. Такое сообщение уйдет, только если открыта 24-часовая переписка WABA.

Сообщение с кнопками Salesbot не подходит, чтобы начать 24-часовую переписку. Чтобы начать беседу с сообщения с кнопками, нужен согласованный с Meta шаблон — в него можно добавить не больше трех кнопок. Такой шаблон нужно создать и отправить на модерацию в личном кабинете Wazzup.

Как отправить сообщение с кнопками Salesbot

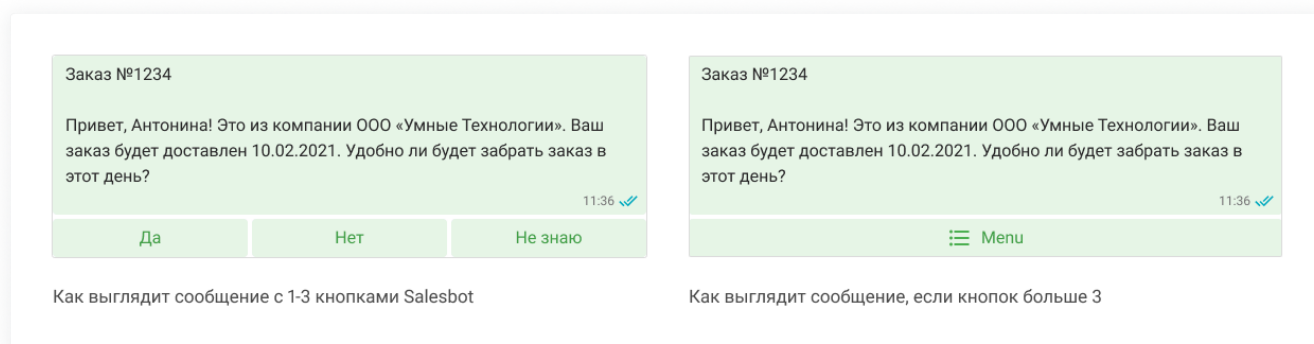
При настройке Salesbot в нужном месте процесса добавьте шаг «Отправить сообщение». Напишите текст и добавьте кнопки:



На кнопке нельзя написать больше 20 символов.

Сообщение, в котором больше трех кнопок, отобразится в чате клиента и в вашем чате Wazzup с кнопкой Menu. По клику на нее откроется список кнопок.

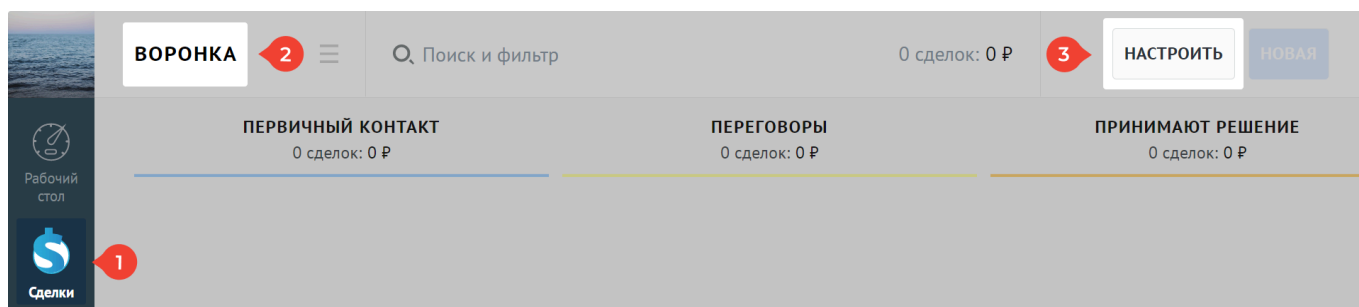
Сообщение, в котором больше десяти кнопок, отправится не полностью. Клиент получит только первые десять вариантов ответа.



Если с клиентом есть только один диалог, сообщение уйдет только туда. Если с клиентом есть несколько диалогов, Salesbot отправит сообщение во все.

Как писать в Instagram с помощью Salesbot

1. Перейдите в раздел «Сделки» → откройте нужную воронку → нажмите в правом верхнем углу «Настроить»



2. Нажмите на пустую ячейку под тем этапом, при переходе в который должен срабатывать бот → выберите Salesbot

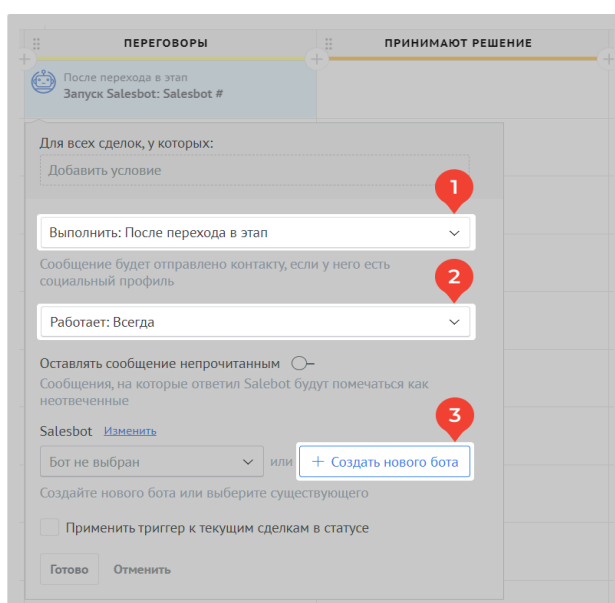
3. Откроются настройки бота. Выберите:

- событие (триггер), по которому бот должен срабатывать,
- время, в которое он будет запускаться.

Также можете добавить условие, при котором бот отправит сообщение контакту из сделки.

В нашем примере, бот будет запускаться, когда сделку перевели в этап «Переговоры». Он будет срабатывать всегда и для всех сделок, которые перевели на выбранный этап.

После нажмите «+ Создать нового бота»



4. Откроется редактор бота. На панели «Ваши боты» выберите «Создайте своего бота».

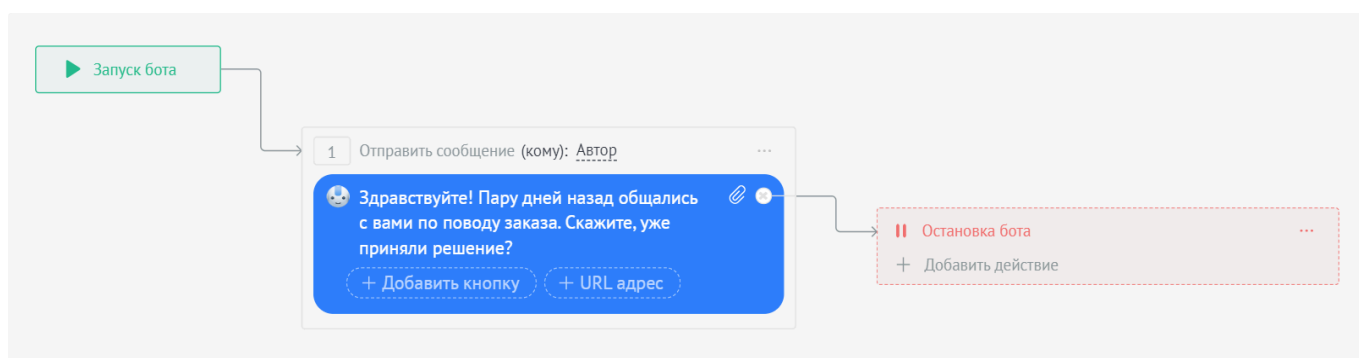
5. В списке «Следующий шаг» выберите «Отправить сообщение».

Бот напишет во все существующие чаты с клиентом. Если с клиентом помимо чата в Instagram есть чат в других мессенджера — сообщение уйдет и туда.

6. Напишите сообщение для клиента.

7. Как следующий шаг выберите «Остановка бота».

Получится вот такой бот:

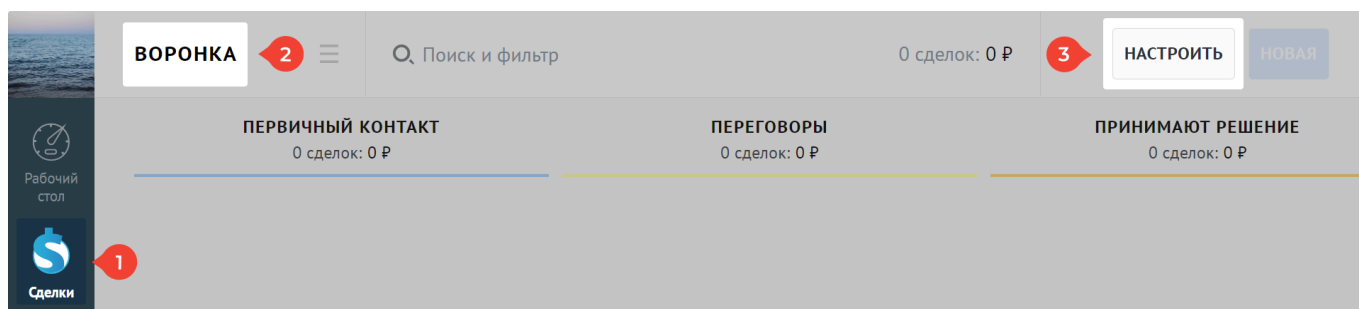


Готово!

Как писать в WhatsApp с помощью триггера

В amoCRM можно автоматически создавать чат с клиентом, когда сделка переходит на определенный этап. Для этого добавьте в настройках воронки триггер — так в amo называется автоматическое действие.

1. Зайдите в «Сделки» на левой панели amoCRM → откройте нужную воронку → выберите «Настроить» в правом верхнем углу.



2. Нажмите на пустую ячейку в этапе, на котором должно отправляться сообщение клиенту → «+ Добавить триггер»
3. Откроется окно. Наберите «Wazzur» в поиске и нажмите «Добавить»:
4. Выберите условие, при котором должно уходить сообщение. Если вы хотите, чтобы триггер сработал и на тех клиентов, которые уже есть в этой воронке — поставьте галочку напротив «Применить триггер к текущим сделкам в статусе»:
5. Введите сообщение в поле «Отправить сообщение в WhatsApp». Если вы оставите поле сообщения пустым — чат будет создан, но никакого сообщения клиенту не уйдет.

Для всех сделок, у которых:

Добавить условие

Выполнить: После перехода в этап ▼

Отправить сообщение в WhatsApp

Привет :)

Номер телефона канала в формате «79125468709»

☐ Применить триггер к текущим сделкам в статусе

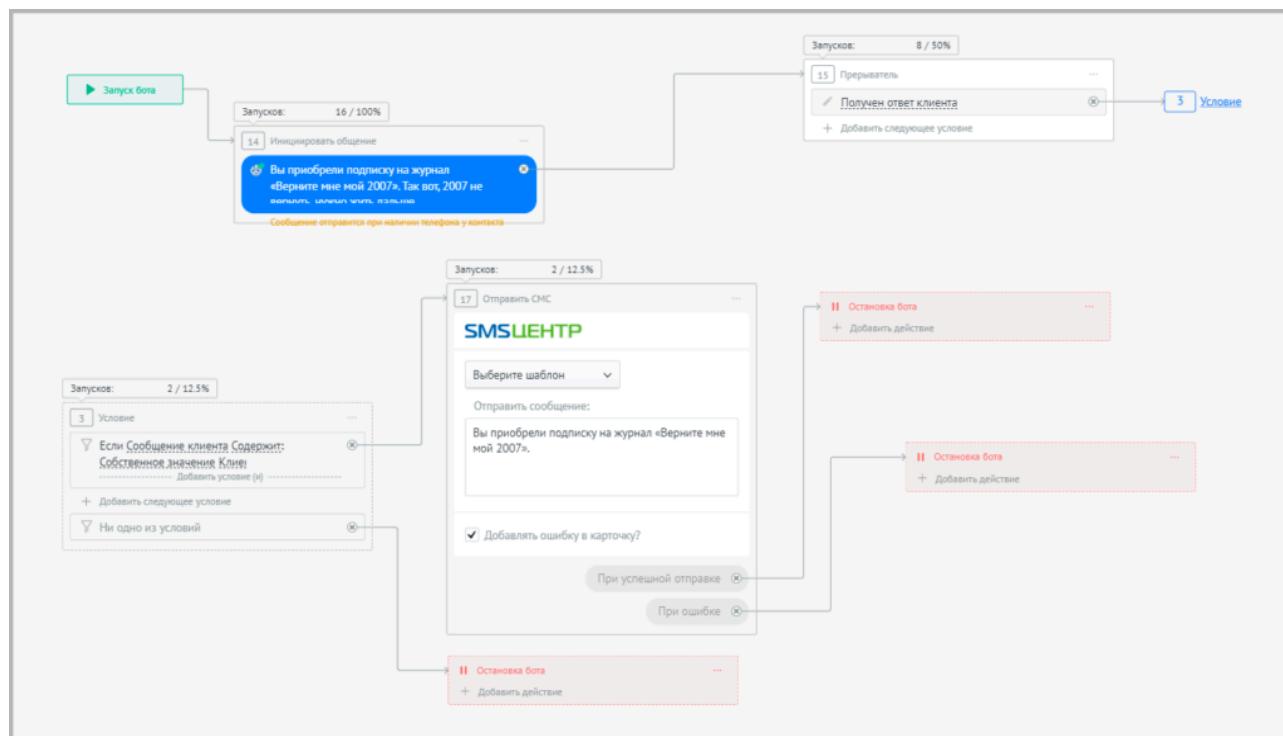
6. Введите номер телефона канала для отправки сообщения в поле «Номер телефона канала в формате 79125468709» и нажмите «Готово». Если номер канала введен неверно или этот канал удален из сервиса — сообщение не отправится. В сделку придет оповещение об ошибке.

Если оставить это поле незаполненным — сообщение отправится с канала менеджера, который назначен ответственным за клиента.

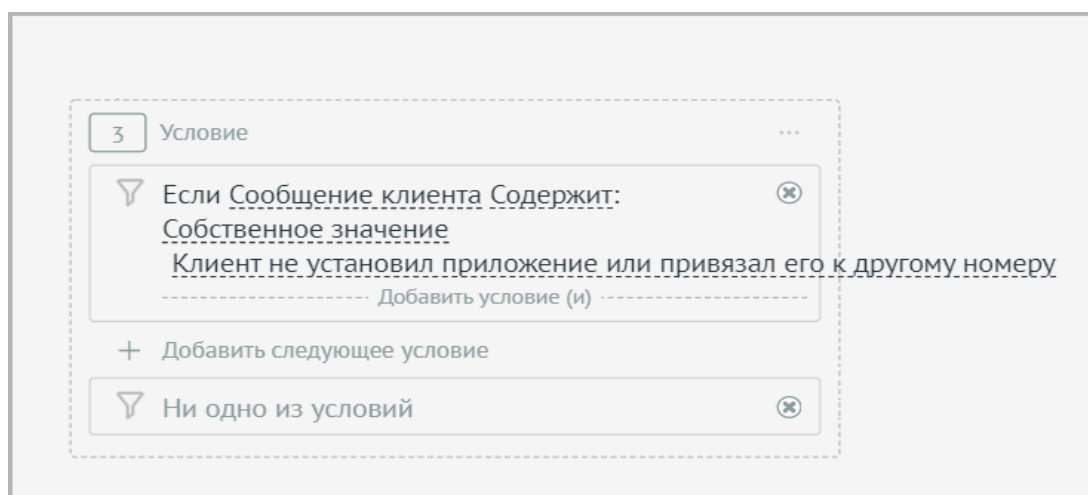
Если у клиента на номере нет WhatsApp — чат не создастся. В чат сделки придет оповещение об ошибке, и в сделке проставится тег «нет WA».

Как в amoCRM отправить СМС, если у клиента нет WhatsApp

Salesbot можно настроить так, чтобы он сначала отправил сообщение клиенту в WhatsApp, а если на номере клиента нет WhatsApp — Salesbot отправит SMS. Вот схема такого процесса:



1. Выберите «Отправить сообщение» и введите сообщение.
2. Добавьте Прерыватель «Получен ответ от клиента».
3. Добавьте Условие «Сообщение клиента содержит: Собственное значение» и введите текст «Клиент не установил приложение или привязал его к другому номеру».



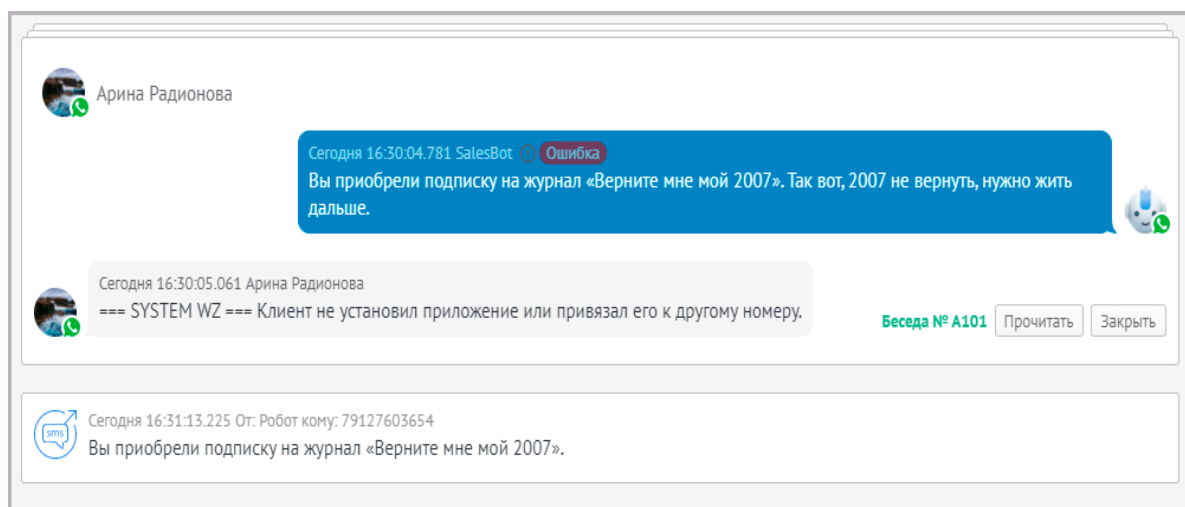
4. Добавьте виджет сервиса по отправке SMS при срабатывании условия и введите текст сообщения. Если в списке виджетов Salesbot нет вашего сервиса по отправке SMS, читайте следующий раздел.

5. Добавьте остановку бота.

6. Добавьте остановку бота в ветке условия, когда оно не выполняется.

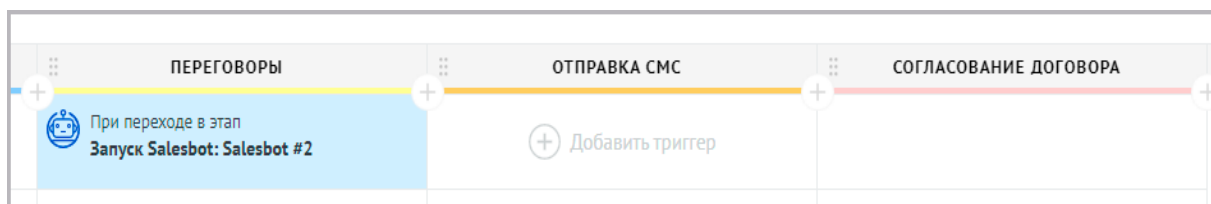
7. Нажмите «Сохранить».

Так сообщение от Salesbot будет выглядеть в карточке сделки:



Если в списке виджетов Salesbot нет вашего сервиса по отправке SMS

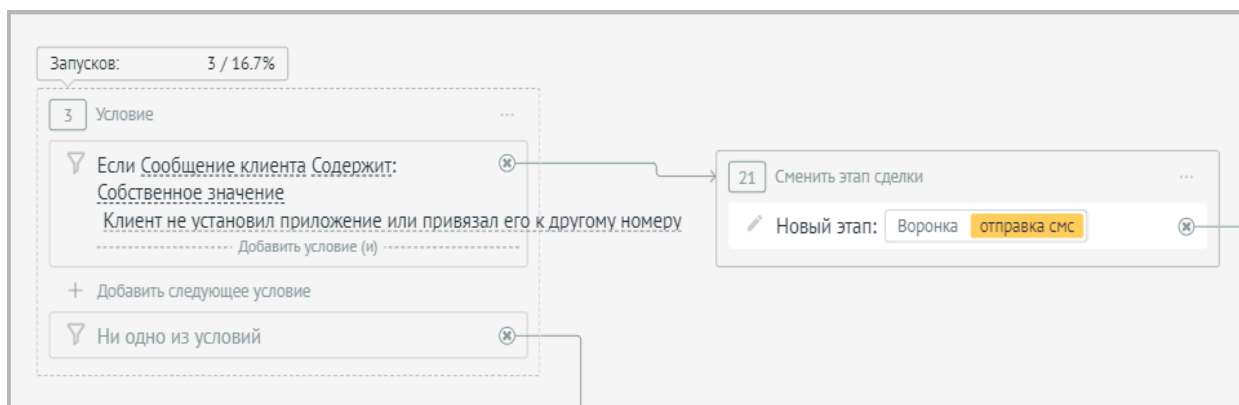
1. Создайте еще один этап в воронке после этапа с Salesbot.



2. Нажмите «Добавить триггер» и в поиске наберите название вашего сервиса по отправке SMS.

3. Добавьте виджет и введите сообщение.

4. Зайдите в настройки Salesbot и после «Условия» добавьте «Выполнить действие» → «Сменить этап сделки».



5. Выберите ваш этап с виджетом отправки SMS.
6. Добавьте остановку бота.
7. Добавьте остановку бота в ветке условия, когда оно не выполняется.
8. Нажмите «Сохранить».

Как работать с шаблонами WABA в Salesbot

Тут описан старый способ работы с шаблонами WABA в боте. Он все еще рабочий, но есть более простое и быстрое решение — отправлять шаблоны с помощью виджета Wazzup в Salesbot. Спойлер: там не придется возиться с кодом.

Шаблоны WABA можно автоматически отправлять через Salesbot по событию, например, когда сделка переходит на следующий этап воронки. С помощью бота можно написать клиенту первым и отвечать на его сообщения.

Чтобы добавить в бот шаблон WABA, нужен его код. Код появится в личном кабинете, когда шаблон пройдет модерацию:

1. Перейдите в «Шаблоны» → вкладка «Шаблоны WABA».
2. Нажмите на «карандаш» в строке с нужным шаблоном → откроется редактор шаблона, где вы найдете код.

Название шаблона

Название шаблона для быстрого поиска в чатах
test_template_123

Теги шаблона

17 / 50

Выберите язык и категорию шаблона

Язык
Английский

Шаблон могут отклонить, если выбранный язык не будет совпадать с языком текста шаблона

Категория
Маркетинг

Шаблон могут отклонить, если выбрать неправильную категорию

Выберите каналы

Аккаунт WhatsApp Business
Wazzup

Каналы WABA
79934976594

Код шаблона

@template: 55ce87c8-c94b-4358-bdee-0079bcb451f4 { }

Как выбрать категорию

Скопируйте код и добавьте его в бота. Дальше всё зависит от того, какой у вас шаблон.

Текстовый шаблон без переменных и вложений

Код шаблона выглядит так: @template: 2a6b105a-54d6-4a2b-9749-1a75188b102e { }

В нем не надо ничего менять: просто скопируйте и добавьте в Salesbot. Дописывать что-то к шаблону тоже не нужно — тогда сообщение не уйдет.

Шаблон с переменными

Если у вас шаблон с переменными, нужно заполнить их значениями полей amoCRM или текстом. Чтобы в сообщения подтягивались значения полей amoCRM:

1. Удалите текст headerVarN, bodyVarN внутри квадратных скобок. Сами скобки оставьте, как есть.

```
@template: ad8006ab-57e9-4b37-93f8-e09bc327339f
{ [[headerVar1]]; [[bodyVar1]]; [[bodyVar2]] }
```

Переменные в заголовке

Переменные в основном тексте

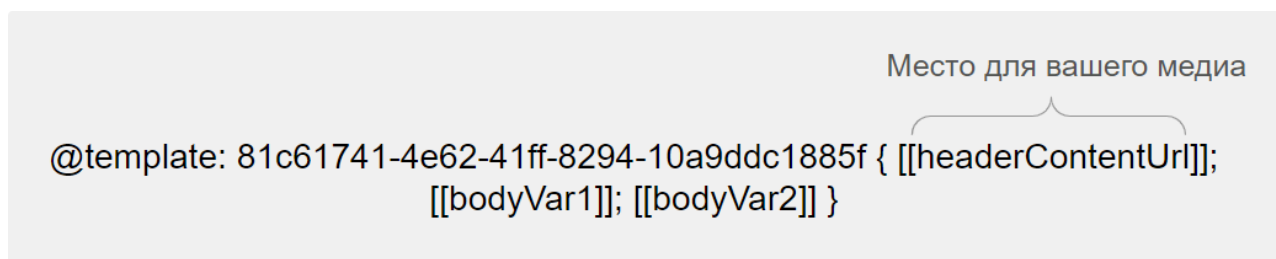
2. Внутри скобок поставьте пробел → введите [→ выберите нужную переменную из списка.

Должно получиться так: `[[ [переменная] ]]`.

Или пропишите переменную в фигурных скобках по инструкции. Должно получиться так: `[[ {переменная} ]]`.

Шаблон с медиа: картинками, видео и документами

Чтобы прикрепить медиа, добавьте вместо `headerContentUrl` ссылку на файл. Используйте прямую ссылку на файл — не подойдут те, которые ведут на Google Диск, Яндекс.Диск или другое облачное хранилище.



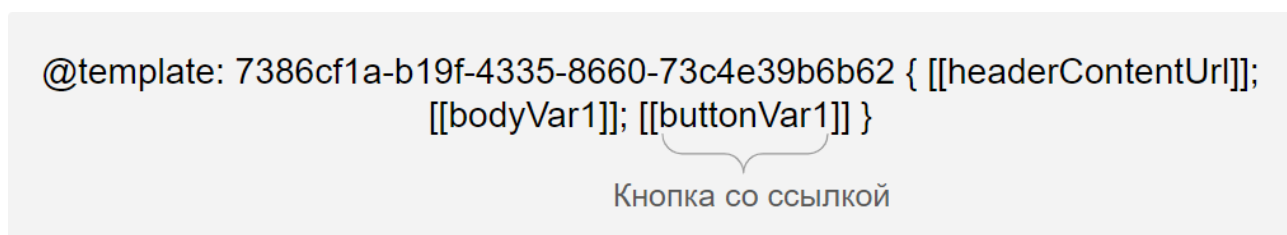
Убедитесь, что ссылка рабочая и ведет на нужный файл. Если в шаблоне будет нерабочая ссылка — сообщение не отправится. В карточке сделки оно отобразится как сообщение с ошибкой, а в чатах Wazzup будет показываться с красным крестиком.

Добавить можно только тот тип медиа, который вы выбрали при создании шаблона. Например, если вы согласовали шаблон с изображением, прикрепляйте только картинки — отправить видео или документ не получится.

Если нужно проверить, какой тип медиа можно прикрепить к сообщению, зайдите в раздел «Шаблоны WABA» → нажмите на «карандашик» в строке с шаблоном → посмотрите тип в заголовке шаблона.

Шаблон с кнопками: как заполнить переменную в ссылке

В самой кнопке уже прописана часть ссылки. Поэтому вместо `buttonVarN` добавьте в скобки только недостающую часть ссылки из поля amoCRM.

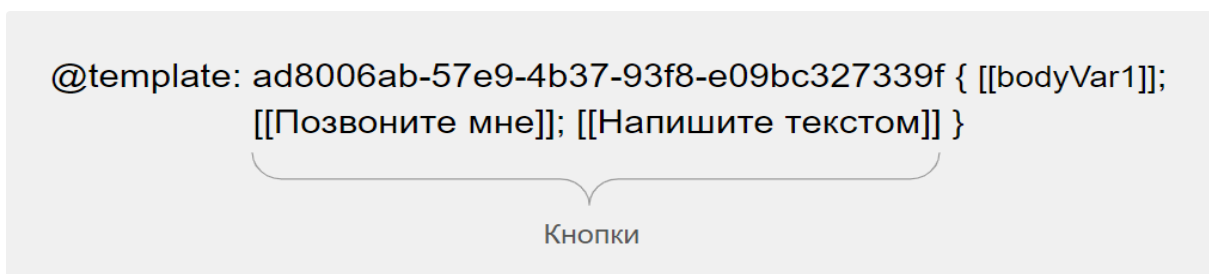


1. Удалите текст `buttonVarN` внутри квадратных скобок. Сами скобки оставьте, как есть.
2. Внутри скобок поставьте пробел → введите `[` → выберите нужную переменную из списка. Должно получиться так: `[[ [переменная] ]]`.

Или пропишите переменную в фигурных скобках по инструкции. Должно получиться так: `[[ {{переменная}} ]]`.

Шаблоны с кнопками: как отвечать клиенту

1. Вставьте код шаблона в нужный этап бота. Добавить в код новые кнопки или переписать их текст — нельзя.

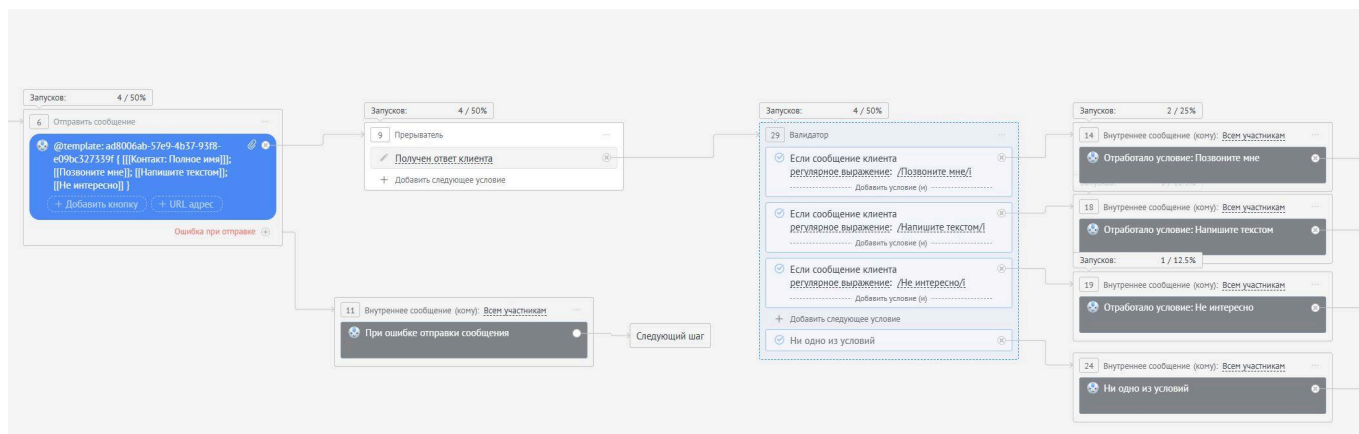


2. Создайте на следующем этапе «Валидатор» и пропишите для кнопок условия:

«Если сообщение клиента» → замените «содержит» на «регулярное выражение» → напишите текст кнопки в таком виде: `/текст кнопки/`

3. Присвойте следующий шаг каждому условию.

4. Готово. Получается бот с такой структурой: код шаблона с кнопками → валидатор с условиями → реакция на каждую кнопку.



2. Битрикс

Как написать из Бизнес-процессов

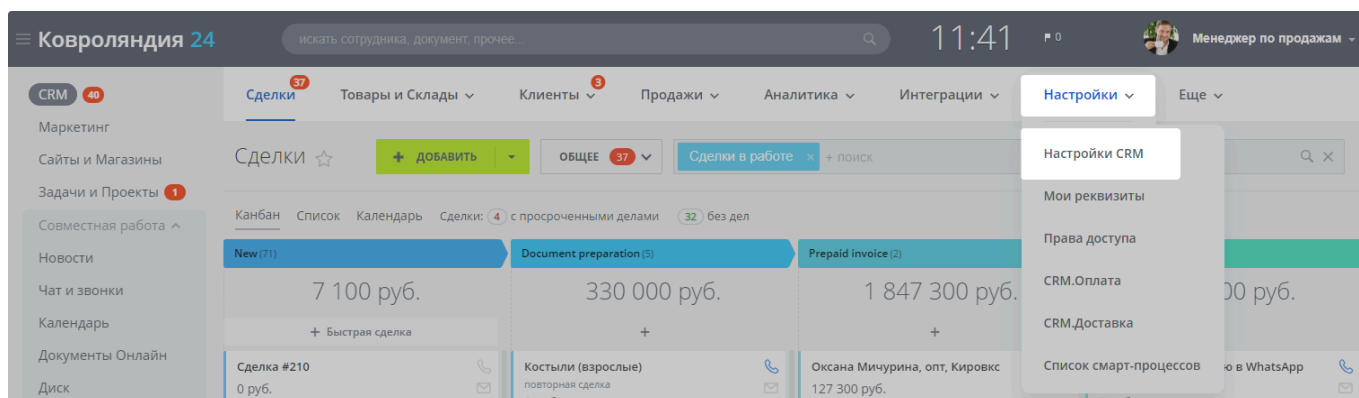
Переписку с клиентами можно автоматизировать с помощью Бизнес-процессов. Например, сделать рассылку по клиентам через канал WABA, отправить сообщение, если сделка или лид перешли с этапа на этап и другое.

В этой статье рассказываем, как автоматически писать клиентам с WhatsApp, Max, WABA, Viber и Telegram.

Как отправить сообщение

Для примера добавим Бизнес-процесс, который будет отправлять сообщение при создании сделки:

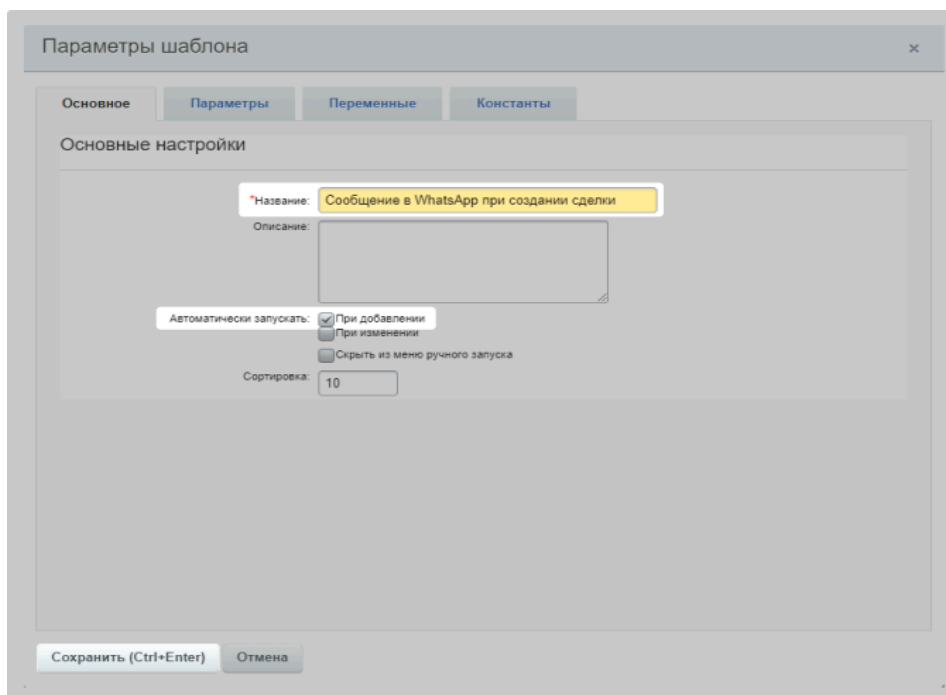
1. Зайдите в раздел «CRM» на левой панели Битрикс24 → вкладка «Настройки» на верхней панели → пункт «Настройки CRM».



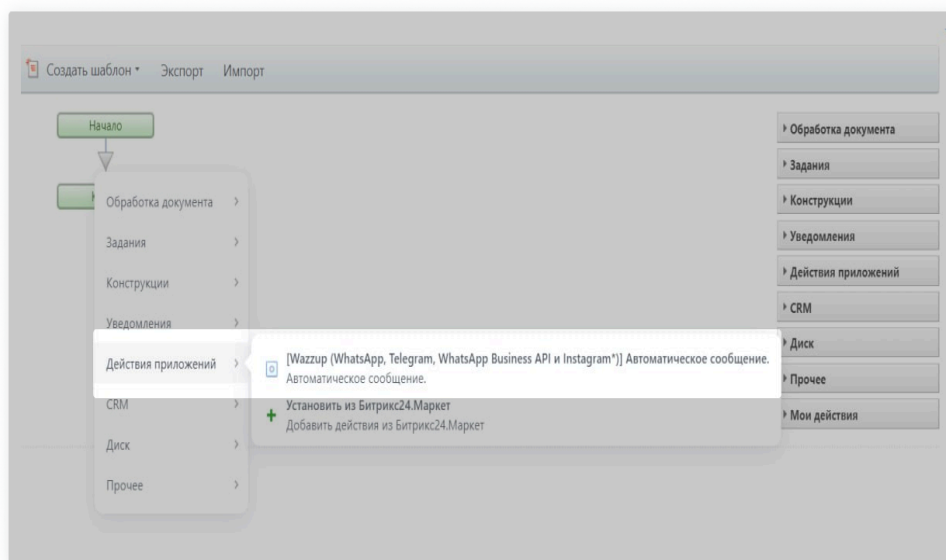
2. Нажмите слева «Роботы и бизнес-процессы» → «Бизнес-процессы».
3. Выберите сущность, с которой будет работать бизнес-процесс: лид, контакт, сделка, компания и т.д.

В нашем примере это «Сделка» → «+ Добавить шаблон».

4. Впишите название шаблона в открывшемся окне → оставьте галочку в пункте «При добавлении» → Сохранить.

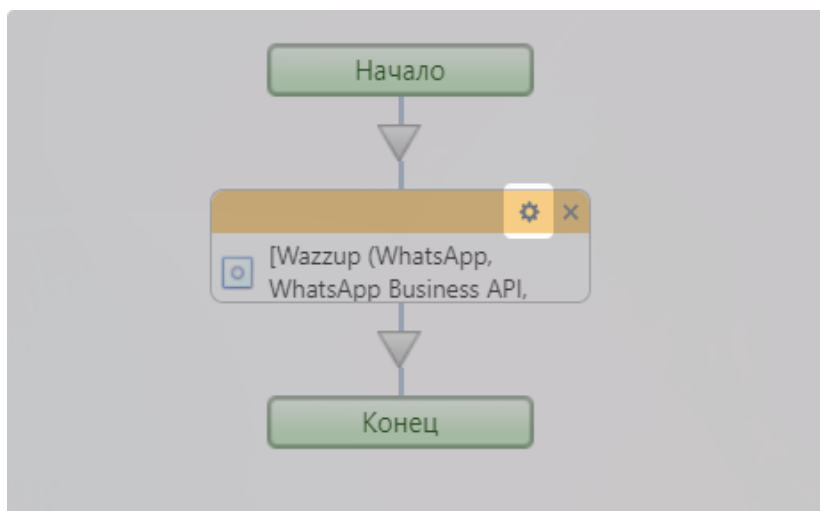


5. Нажмите на треугольник между «Начало» и «Конец» → Действия приложений → Автоматическое сообщение.



Если кнопки «Автоматическое сообщение» нет, зайдите в личный кабинет Wazzup и в настройках интеграции нажмите кнопку «Обновить данные из CRM»

6. Нажмите шестеренку на созданном действии. Откроется настройка параметров действия.



Если у вас есть каналы в Открытых линиях, в начале будет настройка «Отобразить сообщение в Открытой линии». Оставьте «галочку», если в ОЛ нужно подтягивать сообщение, которое уходит через активити.

Сообщения, которые отправили из чатов Wazzup или активити Wazzup, отображаются в Открытых линиях как входящие. Если решите подтягивать исходящие из активити в Открытые линии — вам будут приходить уведомления о тех сообщениях, которые вы отправили клиенту. Например, рассылка ушла 15 клиентам → в ОЛ отобразятся 15 диалогов, в которые ушли сообщения → вы получите 15 уведомлений о новых сообщениях.

7. Выберите, как хотите писать клиентам.

Писать в последний диалог. Если выбрать «Писать в последний диалог», сообщение уйдет в диалог, в котором было последнее входящее или исходящее сообщение, в том числе автоматическое. Оно отправится на тот же номер клиента или юзернейм, с того же канала.

Если последнего диалога нет, то сообщение отправится:

- с канала, который выбрали в разделе «Откуда писать, если диалогов нет»;
- на номер или юзернейм из того поля Битрикс24, которое выбрали в «Куда писать, если диалогов нет».

Сообщение Wazzup

Заголовок: [Wazzup] TEST [Ид] [Комментарий]

☒ Писать в последний диалог ⓘ

Куда писать, если диалогов нет: {{Контакт: Телефон (текст)}}

Откуда писать, если диалогов нет: 79511251878

Шаблон WABA: Тестовый

Тестовый заголовок

Привет, []! Наша компания [] находится по адресу []. Ваш заказ будет доставлен []. Удобно ли будет забрать заказ в этот день?

С уважением, команда «Рокета».

Да Нет Не знаю

Писать с конкретного канала на номер или юзернейм из определенного поля Битрикс24:

- в поле «Откуда писать» выберите канал, с которого должны уходить сообщения;
- в «Куда писать» выберите поле Битрикс24, из которого нужно взять контактные данные для отправки сообщения.

В «Куда писать» можно добавить несколько полей CRM — тогда сообщение уйдет на указанные номера и юзернеймы из всех этих полей. Если в одном поле записано сразу несколько номеров или юзернеймов — сообщение уйдет на первый из них.

Сообщение Wazzup

Заголовок: [Wazzup] TEST [Ид] [Комментарий]

☐ Писать в последний диалог ⓘ

Куда писать: {{Контакт: Телефон (текст)}}

Откуда писать: 79511251878

Шаблон WABA: Тестовый

Тестовый заголовок

Привет, []! Наша компания [] находится по адресу []. Ваш заказ будет доставлен []. Удобно ли будет забрать заказ в этот день?

С уважением, команда «Рокета».

Да Нет Не знаю

Если выбираете «Приоритетный канал ответственного»:

В настройках активити очистите поле «Запускать от имени»,

Нажмите на три точки справа от поля → откройте список «Поля документа» → выберите переменную «Ответственный».

8. Напишите сообщение, которое будет уходить клиентам.

С канала WhatsApp, Max, Telegram и Viber можно отправить текстовое сообщение с вложением — изображением, видео, документом.

В сообщение можно добавить переменную из CRM. Например, имя клиента или номер заказа. Для этого нажмите на кнопку {...} под полем для сообщения.

Чтобы найти переменную и не листать весь список вручную, вы можете воспользоваться поиском. Для этого в верхней пустой строке начните вводить название переменной или элемента CRM, например «Имя».

С канала WABA можно отправить только шаблон. В списке отобразятся все шаблоны, которые доступны в личном кабинете.

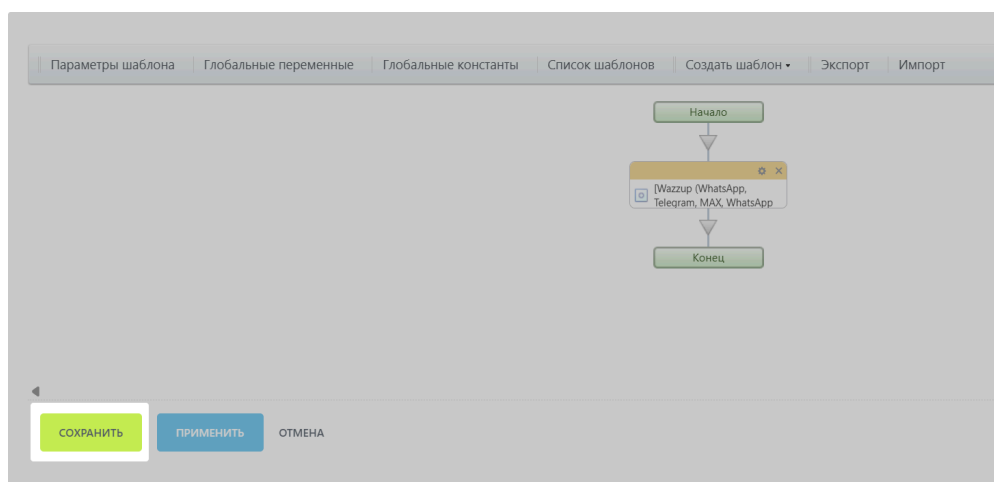
Заполните переменные. Это можно сделать вручную, а можно подставить данные из CRM. Чтобы в сообщение автоматически подтягивались данные из Битрикс, кликните на стрелочку рядом с нужной переменной → выберите поле, из которого надо брать информацию.

Прикрепите файл, если у вас шаблон с медиа.

У вас может отображаться и поле ввода сообщения для каналов WhatsApp, Max, Viber и Telegram, а также список шаблонов WABA. Так происходит, если у вас есть разные типы каналов, и вы хотите отправлять сообщение с приоритетного канала ответственного или в последний диалог.

Заполните оба поля. Если сообщение будет уходить с канала WhatsApp, Max, Viber или Telegram, Бизнес-процесс поймет, что нужно отправить текст из поля «Сообщение». Если с канала WABA — то бот отправит выбранный шаблон. Сразу с двух каналов сообщения не уйдут — только с одного.

Когда введете сообщения, нажмите «Сохранить» → откроется редактор Бизнес-процесса. Там нужно еще раз нажать «Сохранить».



Бизнес-процесс готов — при создании новой сделки клиенту уйдет сообщение.

Как добавить робота в Битрикс24

Переписку с клиентом в WhatsApp, Max, Viber и Telegram можно автоматизировать с помощью роботов. При создании нового лида, сделки или при переходе сделки на определенный этап робот создаст чат с клиентом и отправит в него сообщение.

Роботы — один из способов автоматизации в Битрикс24. Они выполняют простые действия и доступны на всех тарифах.

Если у вас тариф «Профессиональный» или «Энтерпрайз», то вы можете использовать еще и Бизнес-процессы. С ними можно реализовать более сложные цепочки автоматизации — не только для сделок, заказов, лидов и задач, но и других сущностей.

Какие роботы могут отправлять сообщения

Есть два способа отправить сообщение: с помощью робота Битрикс24 или робота Wazzup.

В роботе Битрикс24 можно написать сообщение и выбрать, когда и при каких условиях оно уйдет.

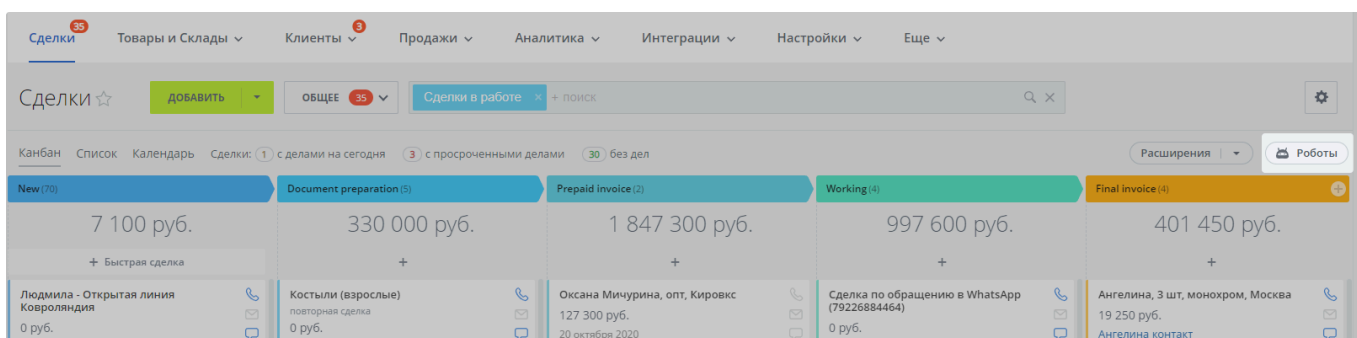
У нашего робота есть все возможности нативного из Битрикс24. А еще можно выбирать каналы для отправки, писать в последний диалог, удобно отправлять шаблоны WABA и прикреплять медиа без ссылок.

Оба варианта годятся, если хотите автоматизировать что-то простое, например писать клиенту в Telegram «Спасибо за заказ», когда сделка закрыта. Но лучше использовать робота Wazzup — так больше возможностей для настройки.

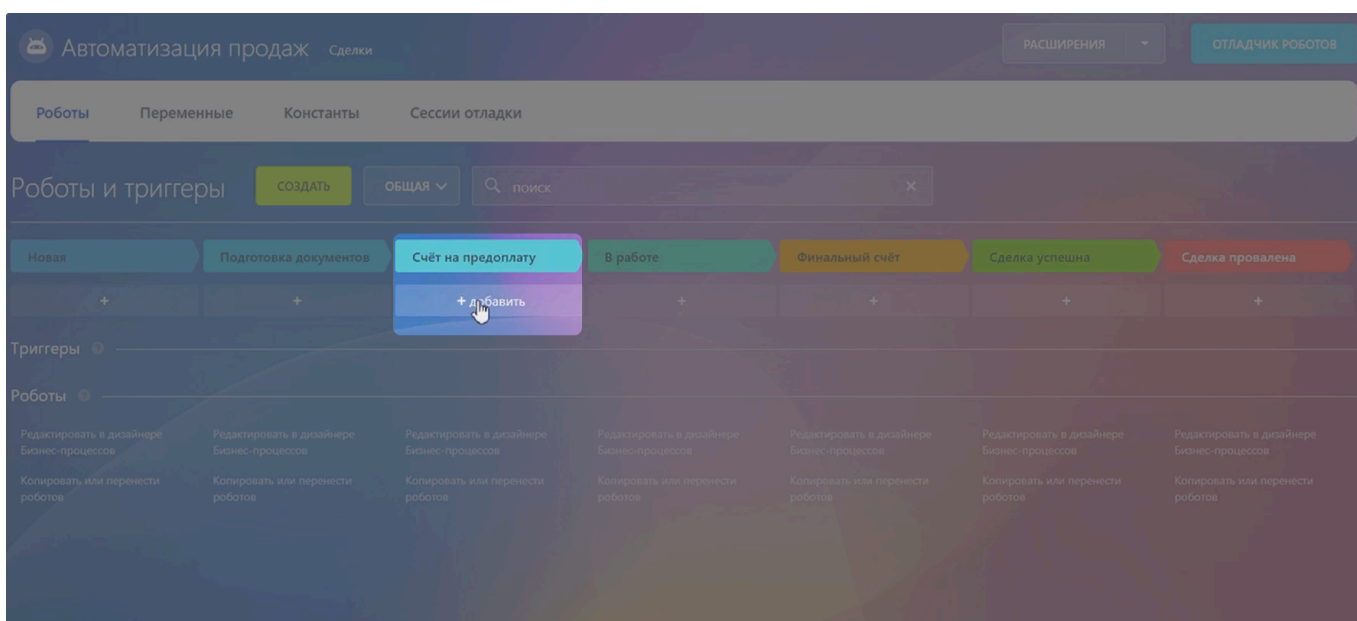
Как добавить и настроить робота

Первые шаги настройки одинаковые — нужно добавить робота.

1. Зайдите в раздел CRM на левой панели Битрикс24. Справа над этапами воронки кликните на иконку робота.



2. В разделе «Роботы» в нужном месте процесса нажмите «+». Либо нажмите на зеленую кнопку «Создать» и выберите стадию процесса.



Готово!

Как отправить рассылку с помощью CRM-маркетинга в Битрикс24

Битрикс24 позволяет делать рассылки в разделе «Маркетинг». Сообщения можно отправить через WhatsApp, Max, WABA, Telegram и Viber.

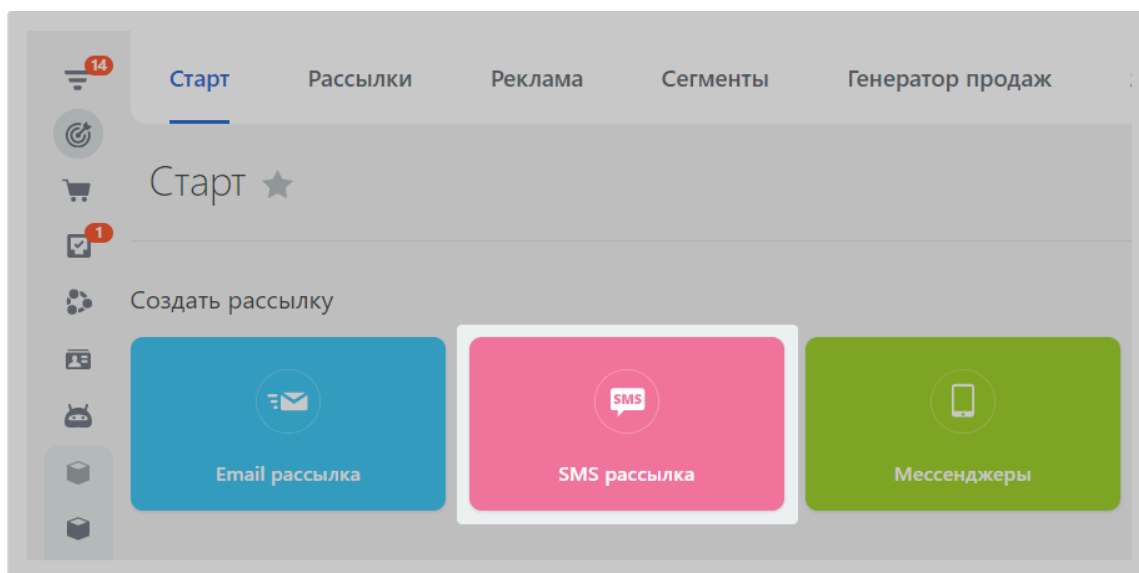
Если планируете делать рассылку, не перебарщивайте и будьте осторожны. Помните, что если получателю не понравится сообщение, он может вас заблокировать.

Сообщения уйдут с канала сотрудника, который запускает рассылку. Если у него нет доступа к каналам — рассылка не уйдет.

Работает только с номерами телефонов. Нельзя отправить сообщение на Telegram-ник или ID.

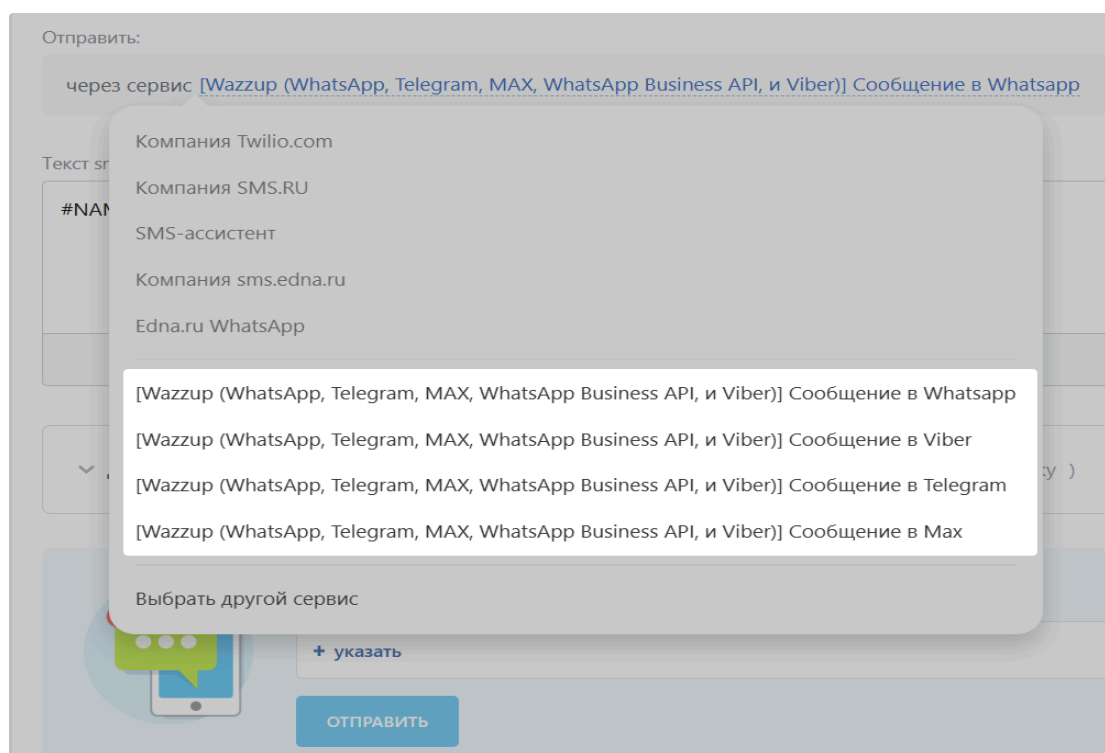
Если у сотрудника есть доступ к нескольким каналам, рассылка уйдет с приоритетного.

1. Во вкладке «Старт» → в разделе «Создать рассылку» выберите «SMS рассылка». Хотя выбираем этот тип, сообщения все равно уйдут в мессенджеры.



2. Выберите шаблон рассылки.

3. В разделе «Отправить:» выберите, с какого канала хотите отправлять сообщения.



4. Введите текст сообщения и выберите настройки рассылки → нажмите «Сохранить».
5. Выберите время, в которое хотите отправить рассылку → жамкните «Сохранить».

Как отправлять сообщения с WABA

Через CRM-маркетинг можно отправлять сообщения и с WABA, но с нюансами:

Не отправятся шаблоны с кнопками и переменными, которые подтягивают данные из Битрикс24.

Можно отправить шаблон со ссылкой на файл.

1. Вместо текста нужно вставить код шаблона. Найти его можно в личном кабинете Wazzup.

Wazzup: [логин]

← Редактирование шаблона Шаблон Оповещений 2

Шаблон в статусе «Активен». Редактировать можно только название шаблона, теги и каналы WABA

СОХРАНИТЬ

Название шаблона

Название шаблона для быстрого поиска в чатах

Шаблон Оповещений 2

Теги шаблона

19 / 50

Выберите язык и категорию шаблона

Язык

Русский

Шаблон могут отклонить, если выбранный язык не будет совпадать с языком текста шаблона

Категория

Оповещения, напоминания, вопросы для клиентов

Шаблон могут отклонить, если выбрать неправильную категорию

Выберите каналы

Аккаунт WhatsApp Business

Wazzup

Каналы WABA

Код шаблона

@template: 10d0e347-1d74-420c-bb55-c3ff7bbb23af {}

Как выбрать категорию

2. Если шаблон с вложением, замените headerContentUrl на ссылку на файл.

Отправить:

через сервис [Wazzup (WhatsApp, WhatsApp Business API, Telegram и Viber)] Сообщение в Whatsapp

Текст sms:

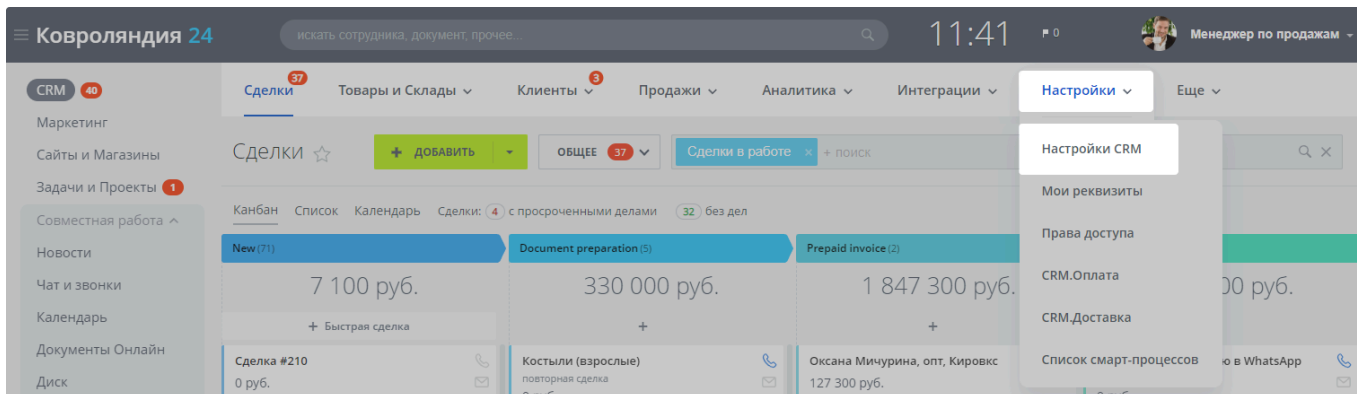
@template: 5cf14838-e3cd-4005-9491-2f54ec5e4f07 ([headerContentUrl])

знаков 73 из 160, 1 sms

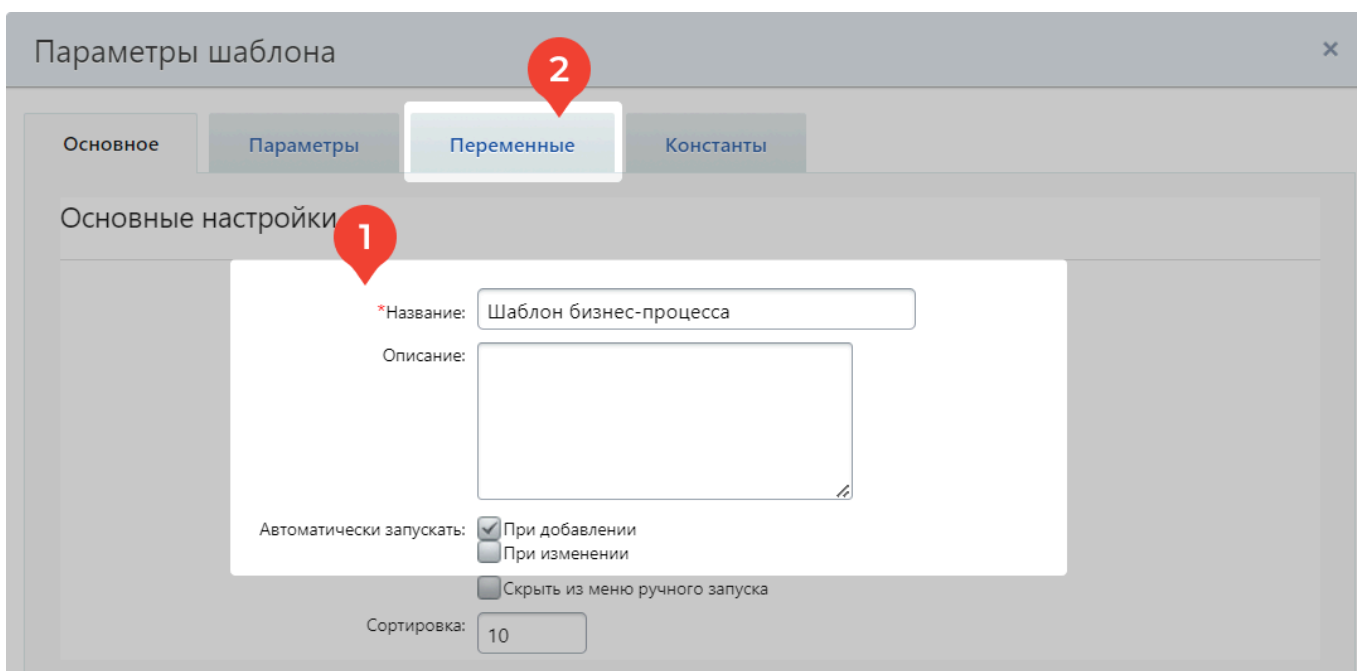
Как в Битрикс отправить СМС, если у клиента нет WhatsApp

Если Бизнес-процесс (БП) не смог отправить сообщение клиенту в WhatsApp, потому что на номере нет мессенджера — БП может прислать СМС. Для этого настройте БП на отправку СМС, когда приходит ошибка 405. Как это сделать:

1. Зайдите в раздел «CRM» на левой панели Битрикс24 → вкладка «Настройки» на верхней панели → пункт «Настройки CRM».



2. Нажмите слева «Роботы и бизнес-процессы» → «Бизнес-процессы».
3. Выберите сущность, с которой будет работать бизнес-процесс → «+ Добавить шаблон».
4. Впишите название шаблона в открывшемся окне → оставьте галочку в пункте «При добавлении» → откройте вкладку «Переменные».



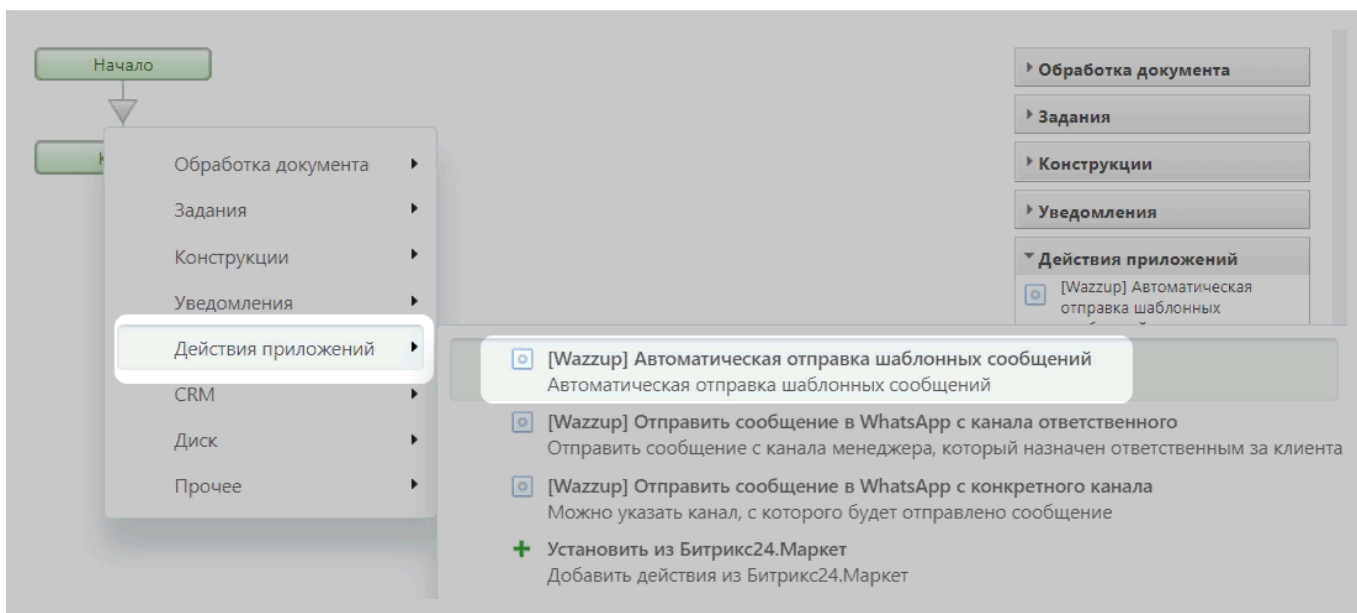
5. Нажмите «Добавить переменную».

The screenshot shows the 'Parameters of the template' dialog box with the 'Variables' tab selected. The title bar is 'Параметры шаблона'. Below the tabs (Основное, Параметры, Переменные, Константы), the section 'Переменные бизнес-процесса' is visible. A button 'Добавить переменную' is in the top right. Below it is a table with columns: Название, Идентификатор, Тип, Обязательный, Множественный, and Действия.

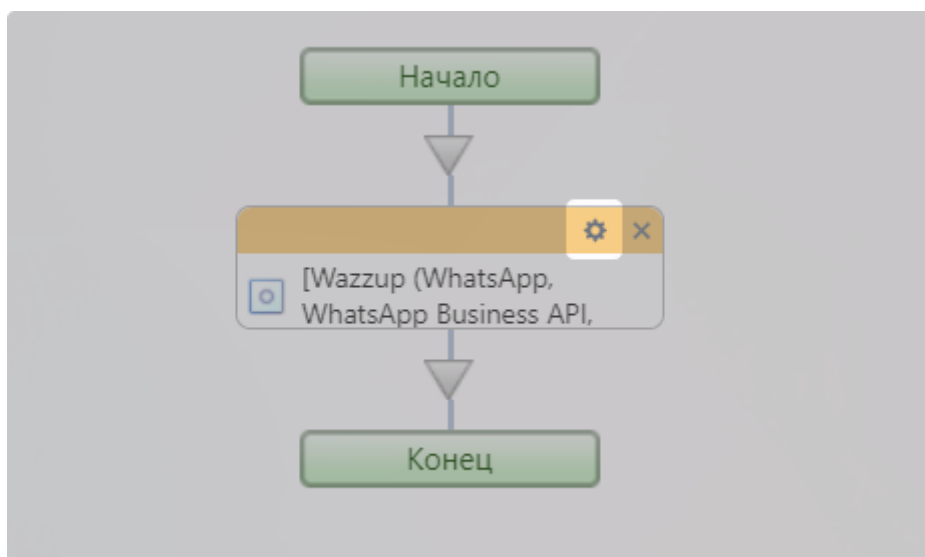
6. Заполните две строки: «Название» и «Идентификатор». Можете ввести любые значения на латинице. Тип переменной оставьте — «Строка» → нажмите ОК → Сохранить.

The screenshot shows the 'Parameters of the template' dialog box with the 'Variables' tab selected. A red circle with the number '1' points to the 'Идентификатор' field, which contains 'Variable'. Another red circle with the number '2' points to the 'Название' field, which also contains 'Variable'. Below these fields are 'Описание:', 'Тип:' (set to 'Строка'), 'Обязательный:', 'Множественный:', and 'Значение по умолчанию:'. At the bottom are 'OK' and 'Отмена' buttons.

7. Нажмите на треугольник между «Начало» и «Конец» → Действия приложений → Автоматическая отправка шаблонных сообщений.



8. Нажмите шестеренку на созданном действии. Откроется настройка параметров действия.

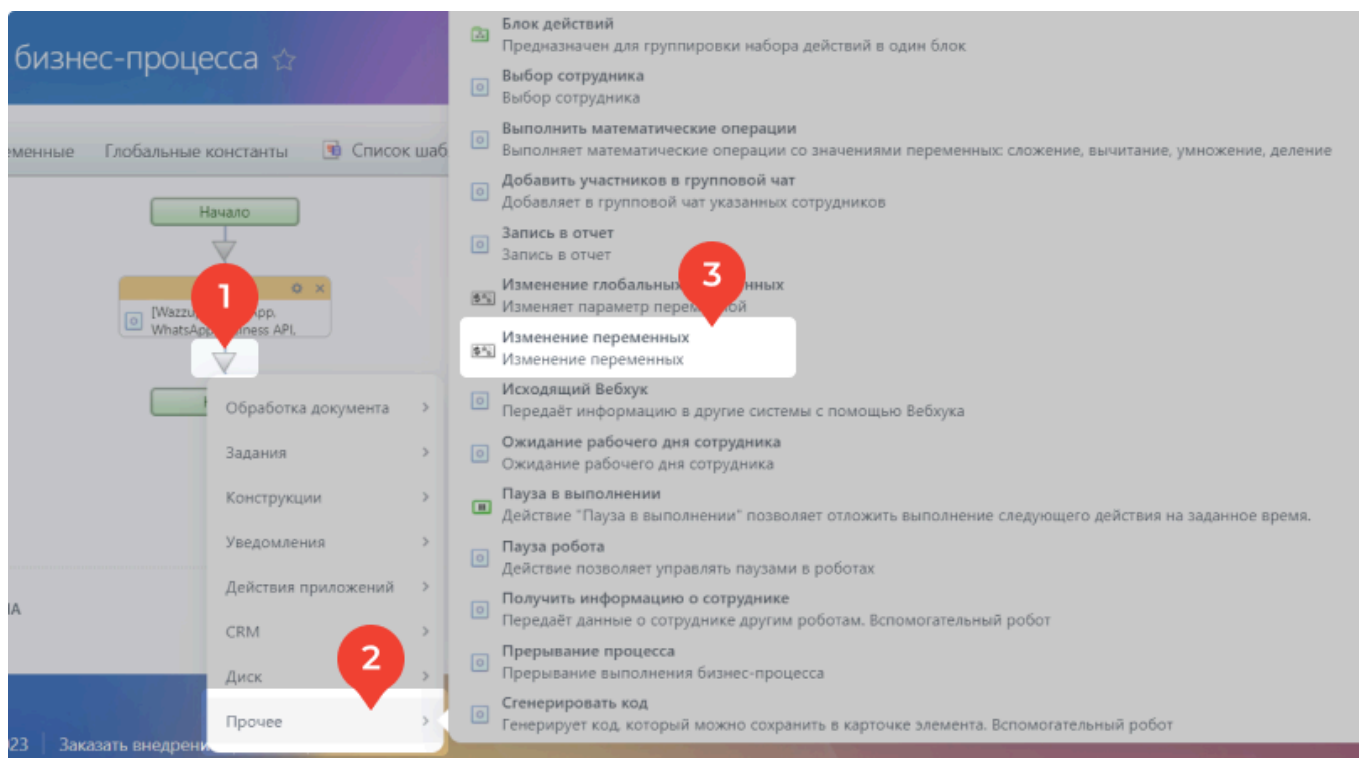


9. Настройте действие по инструкции и добавьте сообщение, которое будет уходить пользователю.

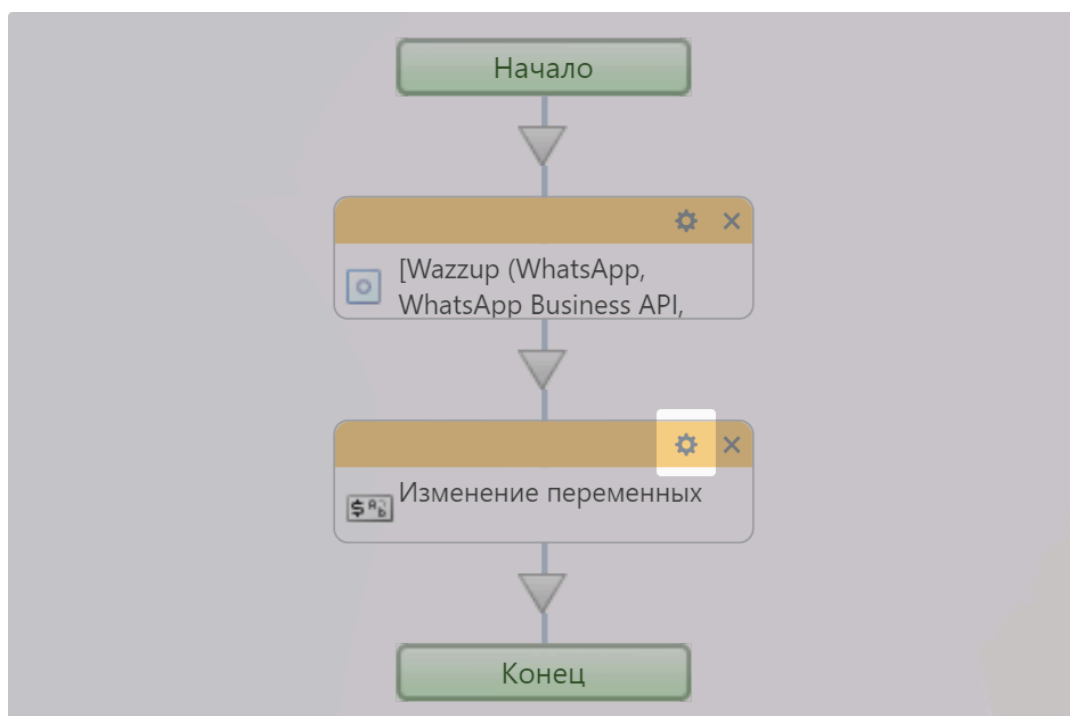
При создании новой сделки запустится Бизнес-процесс. Если у получателя на номере нет WhatsApp — Wazzup вернет в Битрикс 405 ошибку, в журнале Бизнес-процесса будет примечание с ее описанием:

ДАТА	НАЗВАНИЕ	ПРИМЕЧАНИЕ
13.04.2021 15:04:27	[WAZZUP] Отправить сообщение в whatsapp	Произошла ошибка: на номере не подключён WhatsApp
ВСЕГО: 1		

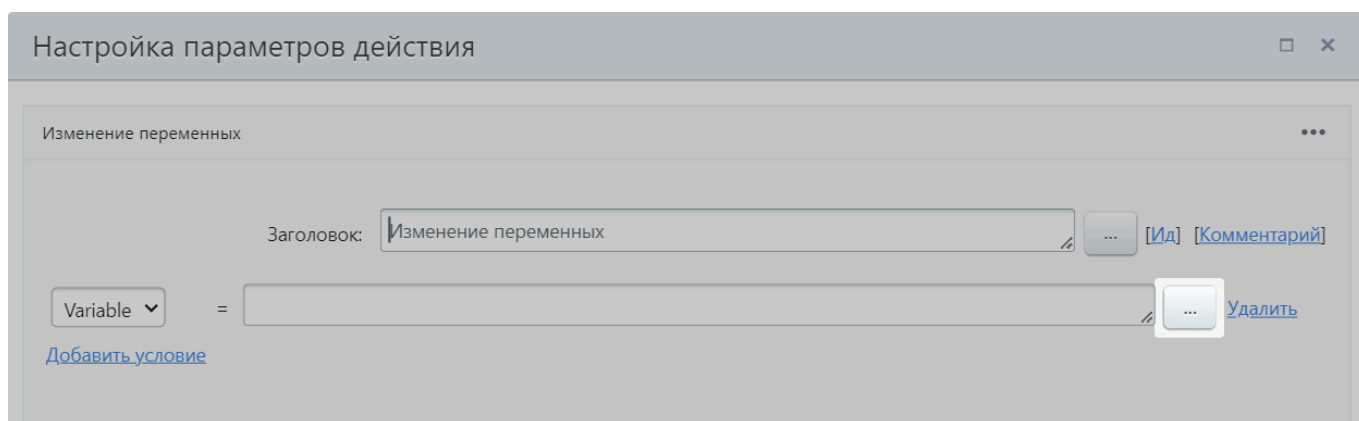
10. Нажмите на треугольник между действием по отправке сообщения в WhatsApp и кнопкой «Конец» → «Прочее» → «Изменение переменных»:



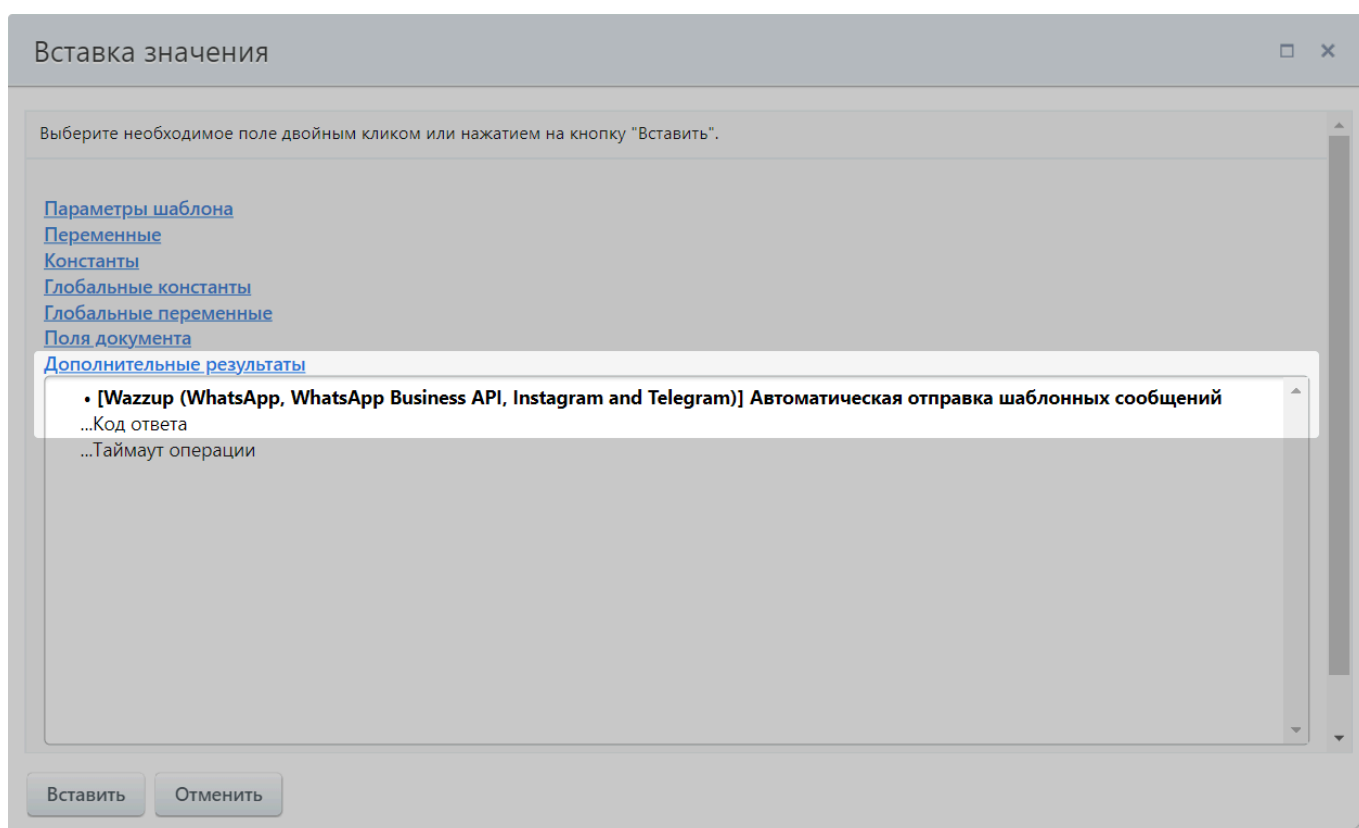
11. Нажмите на шестеренку на действии «Изменение переменных»:



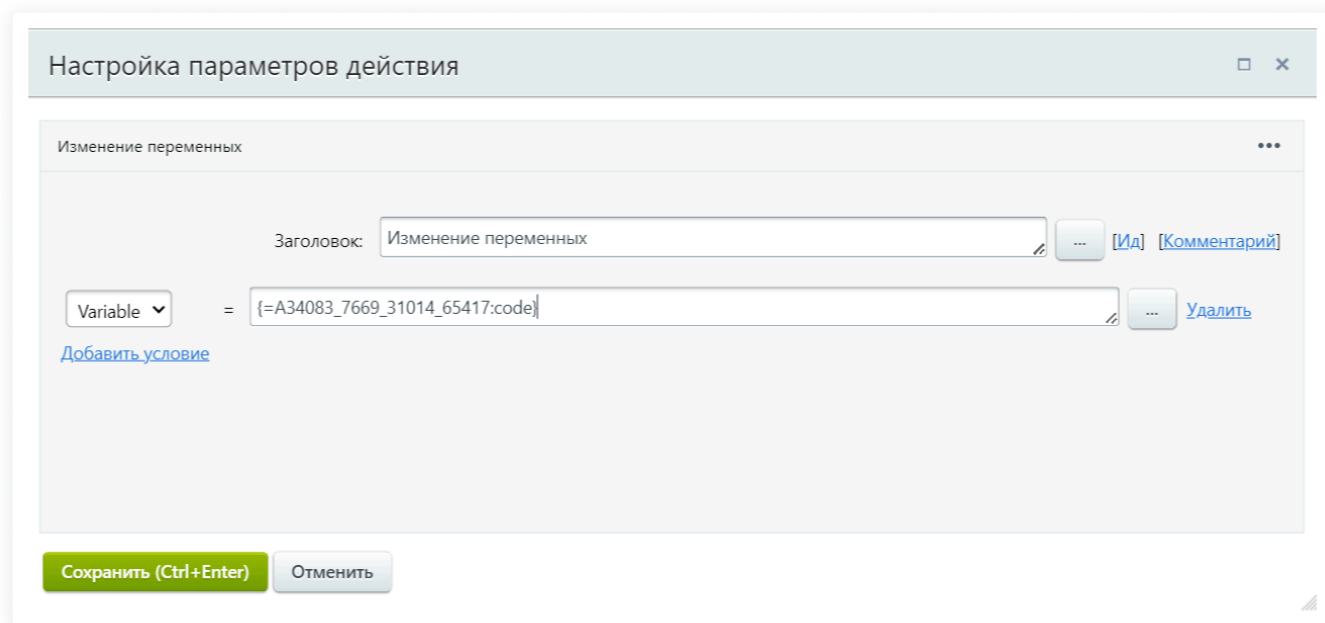
12. Убедитесь, что в выпадающем меню выбрана та переменная, которую вы создавали. Рядом с этой строкой нажмите на кнопку с тремя точками:



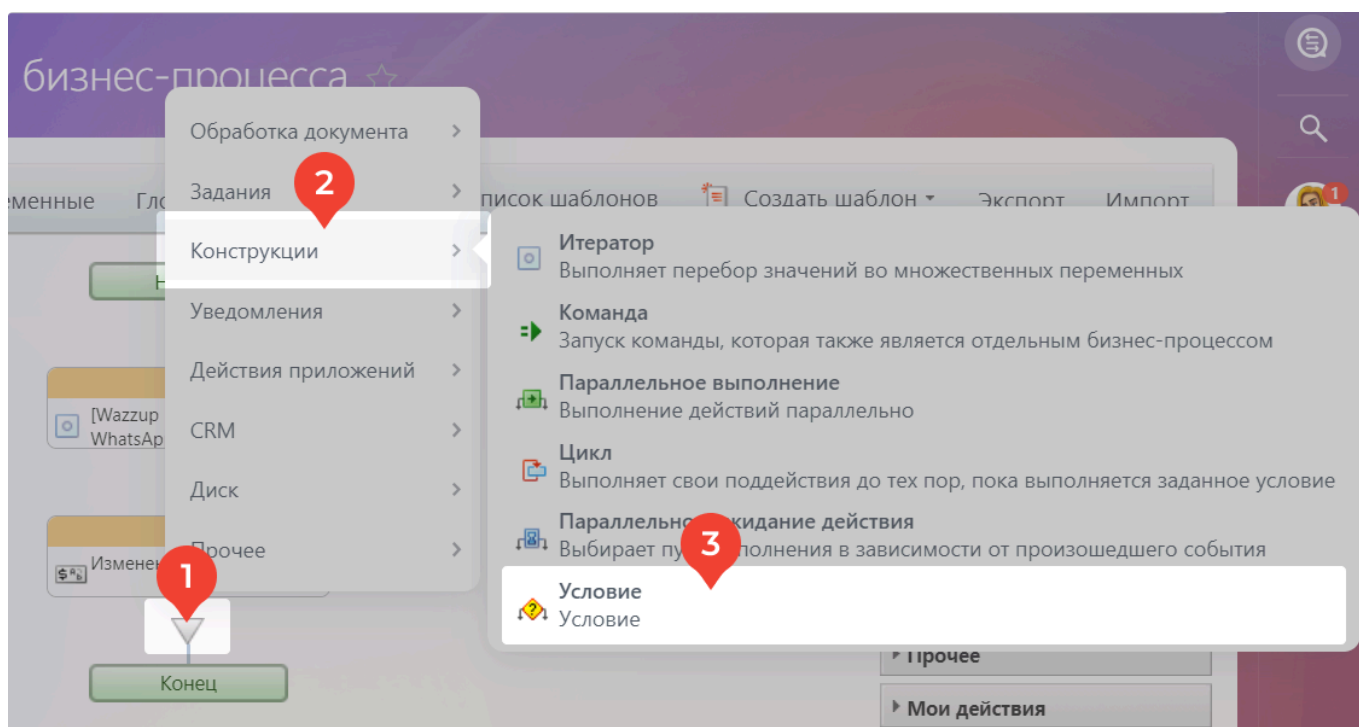
13. Нажмите в открывшемся окне на ссылку «Дополнительные результаты» → «[WAZZUP] Автоматическая отправка шаблонных сообщений» → дважды кликните «...Код ответа»:



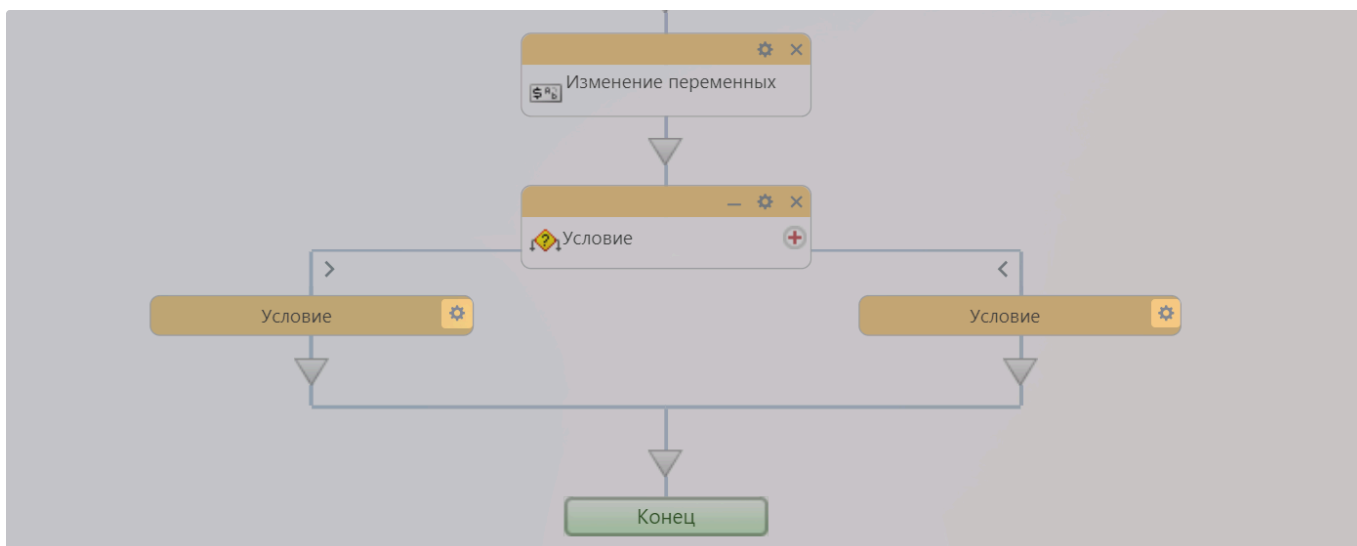
14. Появится код в строке с переменной. Нажмите «Сохранить».



15. Нажмите треугольник под действием «Изменение переменных» → «Конструкции» → «Условие»:



16. Кликните на любую из веток на шестеренку на «Условии»:



17. Выберите «Тип условия» → «Значение переменной». Из выпадающего списка «Свойство или переменная» — вашу переменную. «Условие» → «равно». В строку «Значение» впишите «405». Сохраните.

Настройка параметров действия

Заголовок:
Условие

Тип условия:
Значение переменной

Свойство или переменная:
Variable

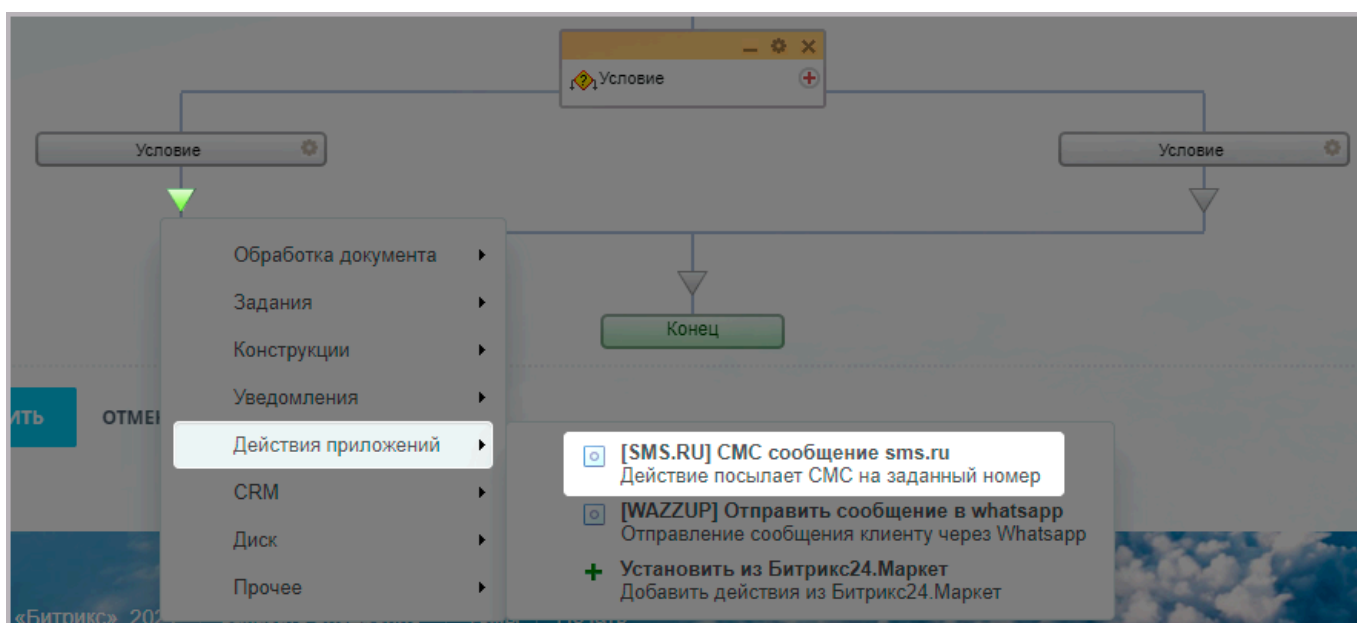
Условие:
равно

Значение:
405

Добавить условие

Сохранить (Ctrl+Enter)
Отменить

18. Нажмите на треугольник под условием, которое вы настроили → «Действия приложений» и выберите ваше приложение для отправки СМС:



19. Нажмите шестеренку на созданном действии.

20. Заполните поля для отправки СМС, введите текст сообщения и нажмите «Сохранить»:

The screenshot shows the 'Настройка параметров действия' (Action Parameter Settings) dialog box. The title is 'Настройка параметров действия'. The main heading is 'Действие посылает СМС на заданный номер' (Action sends SMS to a specified number). The fields are as follows:

- Заголовок:** [SMS.RU] CMC сообщение sms.ru
- Имя отправителя:** По-умолчанию
- Номер для отсылки сообщения:** Введите номер абонента для отправки смс. Value: {{Контакт: Телефон (текст)}}
- Транслит:** Нет
- Сообщение смс:** Введите строку, которую вы хотите отправить. Value: Новый заказ! Сумма заказа {{Сумма}} Ориентировочная дата доставки {{Предполагаемая дата закрытия}}
- Запускать от имени:** Анастас Пополунидзе [1]

At the bottom, there are two buttons: 'Сохранить (Ctrl+Enter)' (Save) and 'Отменить' (Cancel).

21. Сохраните Бизнес-процесс, нажав в левом нижнем углу кнопку «Сохранить».

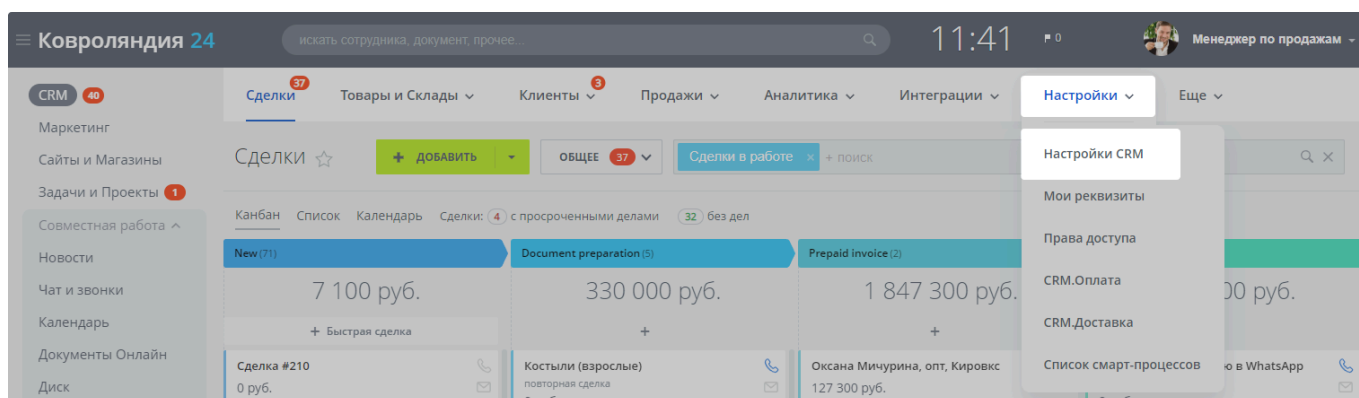
Теперь при создании сделки клиенту будет отправляться сообщение в WhatsApp, а если у него на номере нет WhatsApp — отправится СМС:

Журнал бизнес-процесса		
ДАТА	НАЗВАНИЕ	ПРИМЕЧАНИЕ
06.05.2021 14:52:05	[SMS.RU] СМС сообщение sms.ru	{ "status": "OK", "status_code": 100, "sms": { "79124696819": { "status": "OK", "status_code": 100, "sms_id": "202118-1000000", "cost": "4.80" }, "79127603654": { "status": "OK", "status_code": 100, "sms_id": "202118-1000001", "cost": "4.80" } }, "balance": 120.4 }
06.05.2021 14:52:03	[WAZZUP] Отправить сообщение в whatsapp	Произошла ошибка: на номере не подключён WhatsApp
ВСЕГО: 2		

Как в Битрикс24 написать в Telegram, если у клиента нет WhatsApp

Если Бизнес-процесс (БП) не смог отправить сообщение клиенту в WhatsApp, потому что на номере нет мессенджера — БП может написать в Telegram. Для этого настройте БП на отправку сообщения, когда приходит ошибка 405. Как это сделать:

1. Зайдите в раздел «CRM» на левой панели Битрикс24 → вкладка «Настройки» на верхней панели → пункт «Настройки CRM».



2. Нажмите слева «Роботы и бизнес-процессы» → «Бизнес-процессы».
3. Выберите сущность, с которой будет работать бизнес-процесс → «+ Добавить шаблон».
4. Впишите название шаблона в открывшемся окне → оставьте галочку в пункте «При добавлении» → откройте вкладку «Переменные».

Параметры шаблона

Основное Параметры Переменные Константы

Основные настройки

*Название: Шаблон бизнес-процесса

Описание:

Автоматически запускать: ☒ При добавлении ☐ При изменении ☐ Скрыть из меню ручного запуска

Сортировка: 10

5. Нажмите «Добавить переменную».

Параметры шаблона

Основное Параметры Переменные Константы

Переменные бизнес-процесса

Добавить переменную

Название	Идентификатор	Тип	Обязательный	Множественный	Действия
----------	---------------	-----	--------------	---------------	----------

6. Заполните две строки: «Название» и «Идентификатор». Можете ввести любые значения на латинице. Тип переменной оставьте — «Строка» → нажмите ОК → Сохранить.

Параметры шаблона

Основное Параметры Переменные Константы

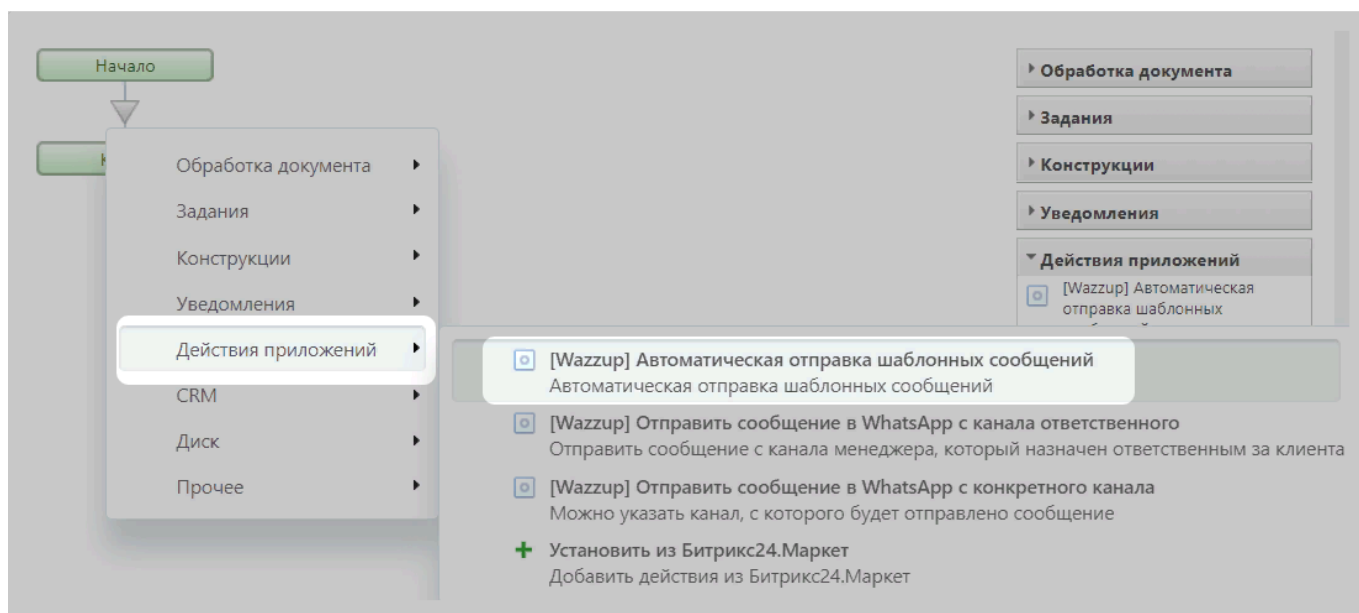
Переменные бизнес-процесса

Добавить переменную

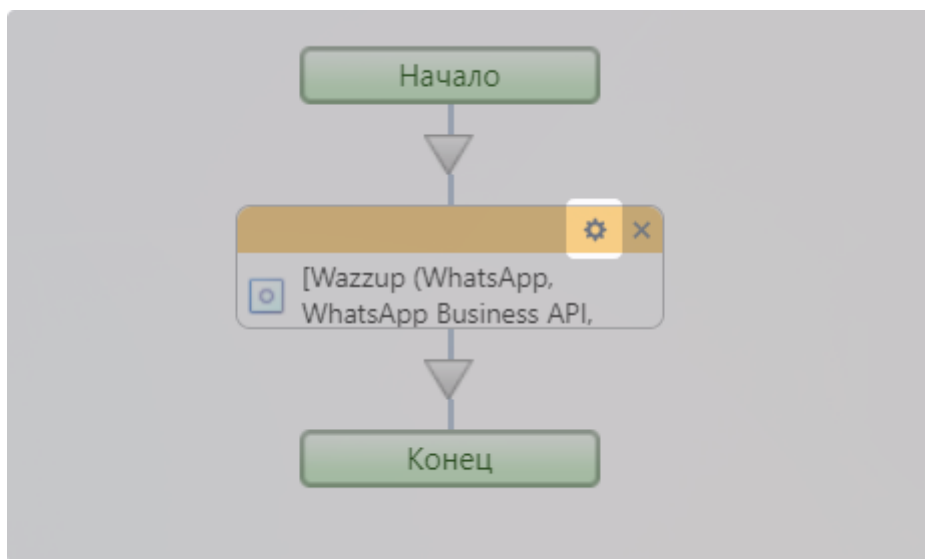
*Идентификатор:	Variable
*Название:	Variable
Описание:	
Тип:	Строка
Обязательный:	☐
Множественный:	☐
Значение по умолчанию:	

OK Отмена

7. Нажмите на треугольник между «Начало» и «Конец» → Действия приложений → Автоматическая отправка шаблонных сообщений.



8. Нажмите шестеренку на созданном действии. Откроется настройка параметров действия.

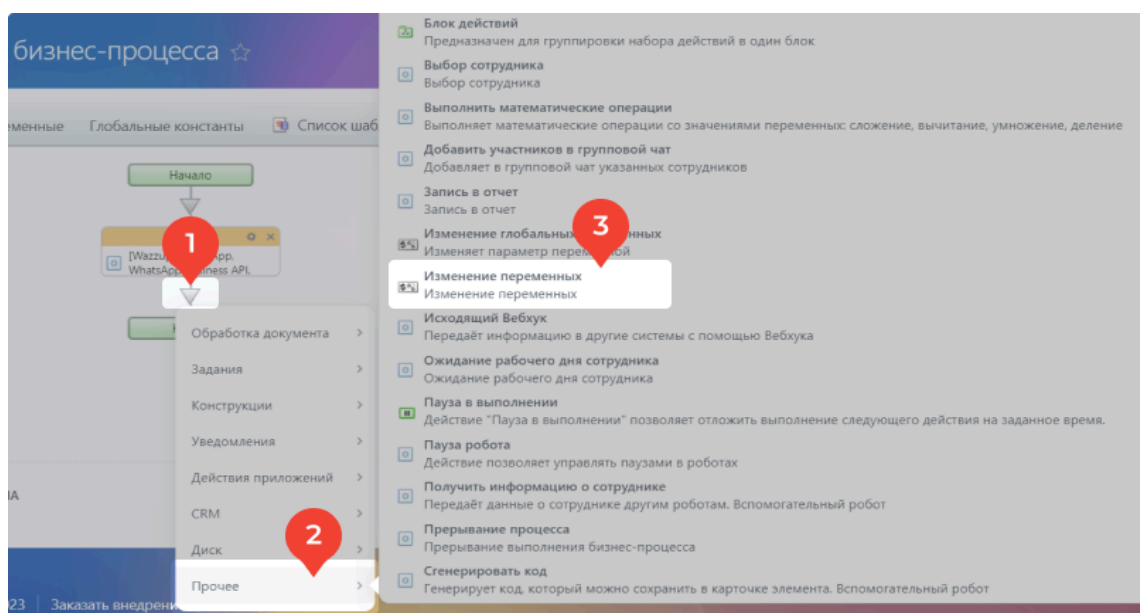


9. Настройте действие по инструкции и добавьте сообщение, которое будет уходить пользователю.

При создании новой сделки запустится Бизнес-процесс. Если у получателя на номере нет WhatsApp — Wazzup вернет в Битрикс 405 ошибку, в журнале Бизнес-процесса будет примечание с ее описанием:

DATA	НАЗВАНИЕ	ПРИМЕЧАНИЕ
13.04.2021 15:04:27	[WAZZUP] Отправить сообщение в whatsapp	Произошла ошибка: на номере не подключён WhatsApp
ВСЕГО: 1		

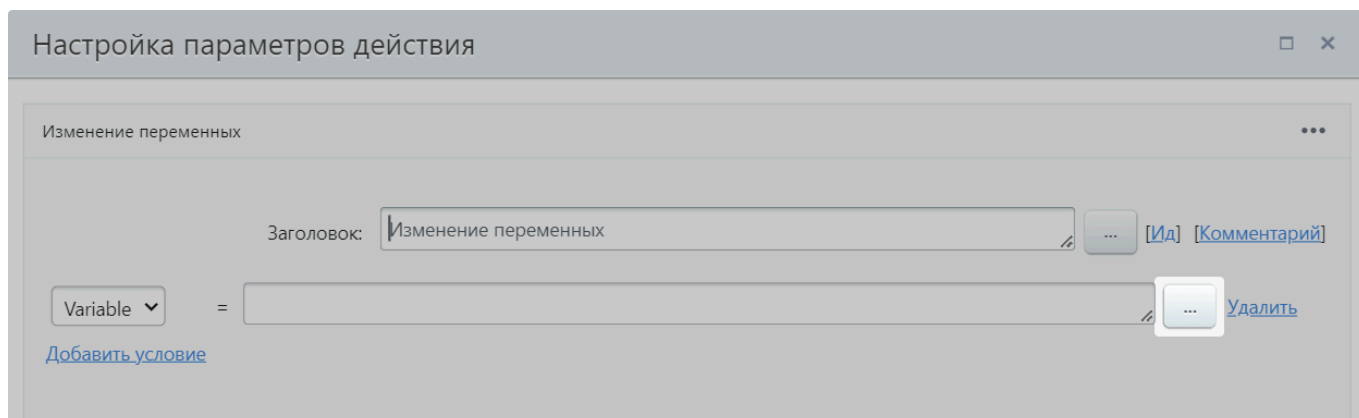
10. Нажмите на треугольник между действием по отправке сообщения в WhatsApp и кнопкой «Конец» → «Прочее» → «Изменение переменных»:



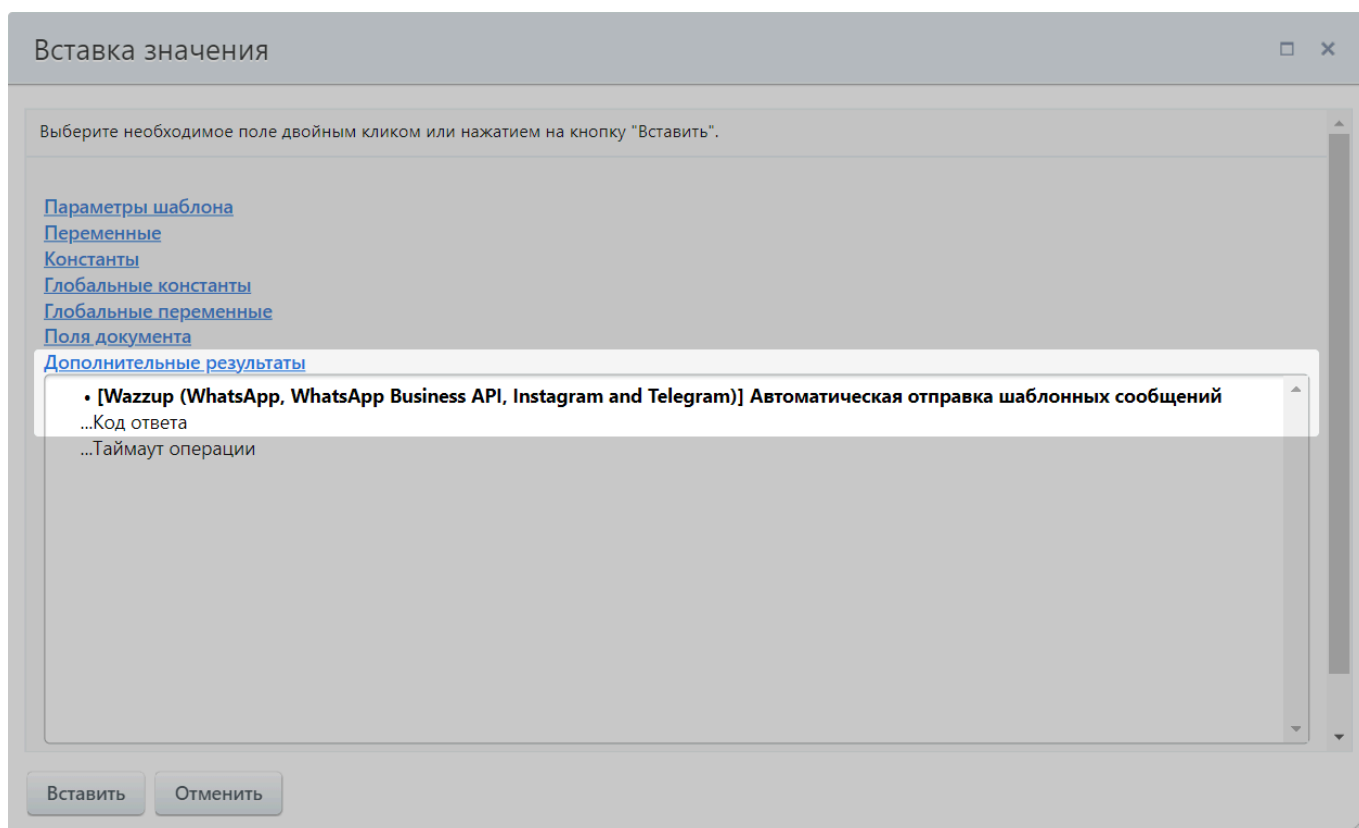
11. Нажмите на шестеренку на действии «Изменение переменных»:



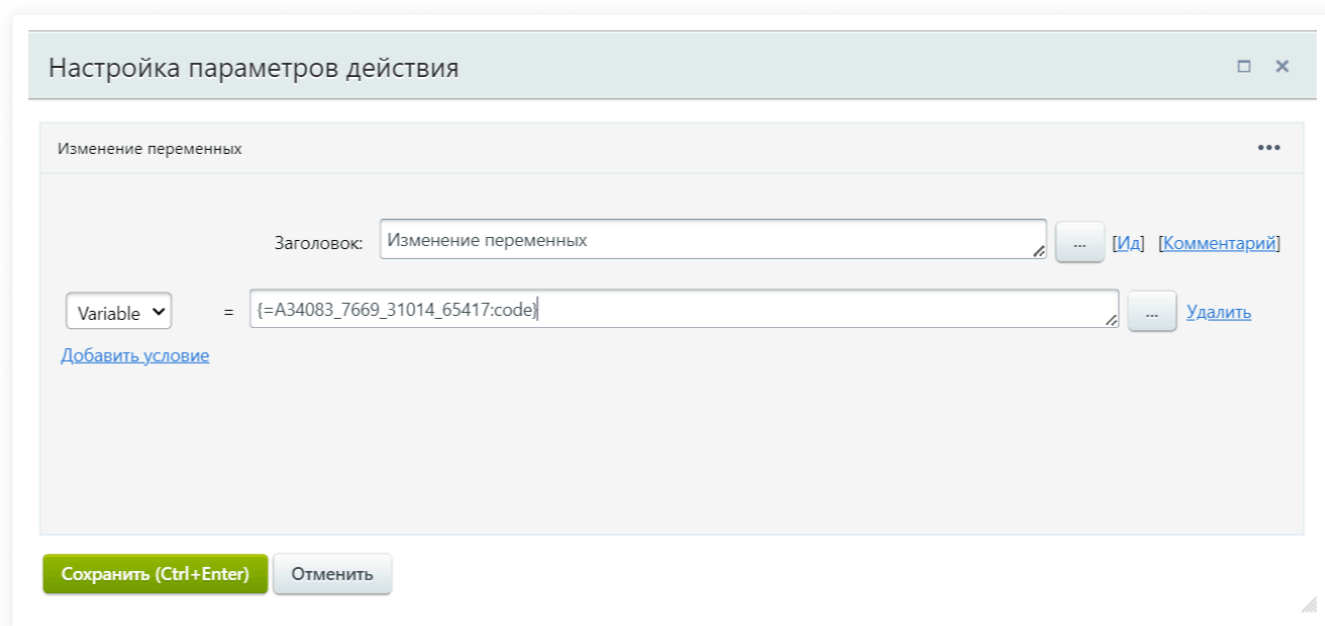
12. Убедитесь, что в выпадающем меню выбрана та переменная, которую вы создавали. Рядом с этой строкой нажмите на кнопку с тремя точками:



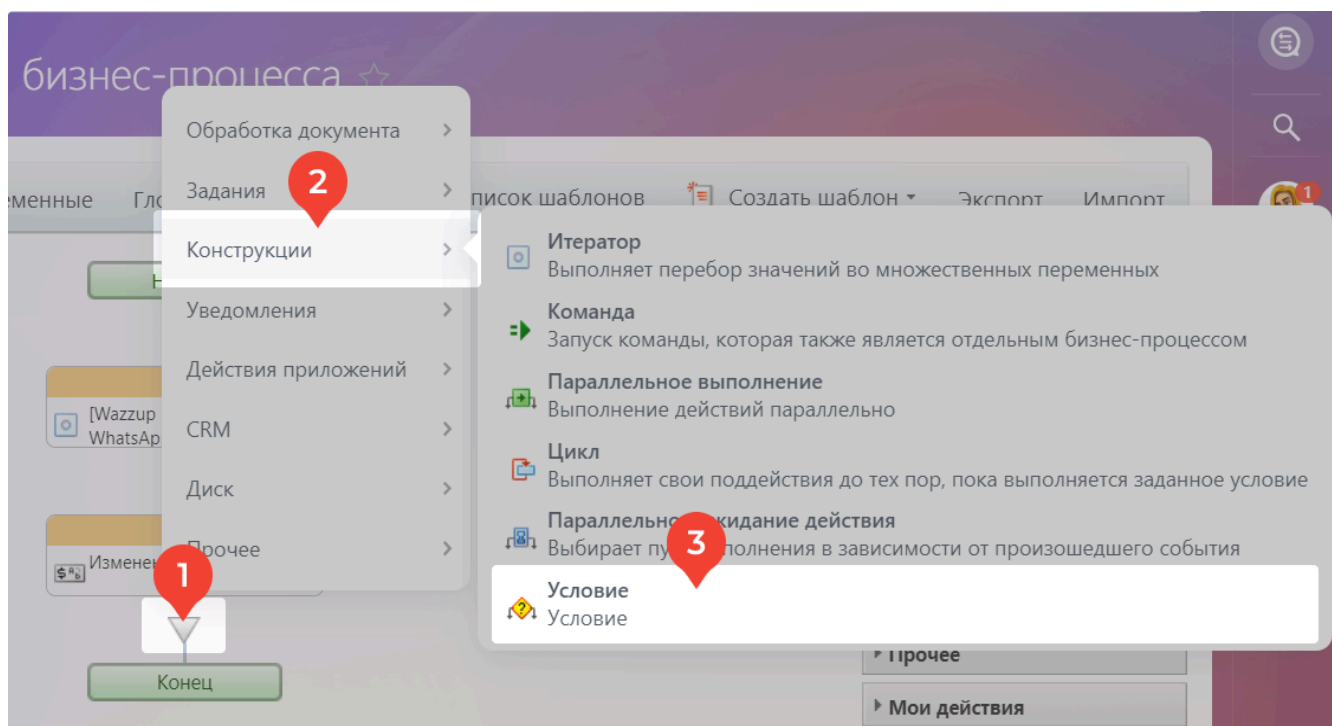
13. Нажмите в открывшемся окне на ссылку «Дополнительные результаты» → «[WAZZUP] Автоматическая отправка шаблонных сообщений» → дважды кликните «...Код ответа»:



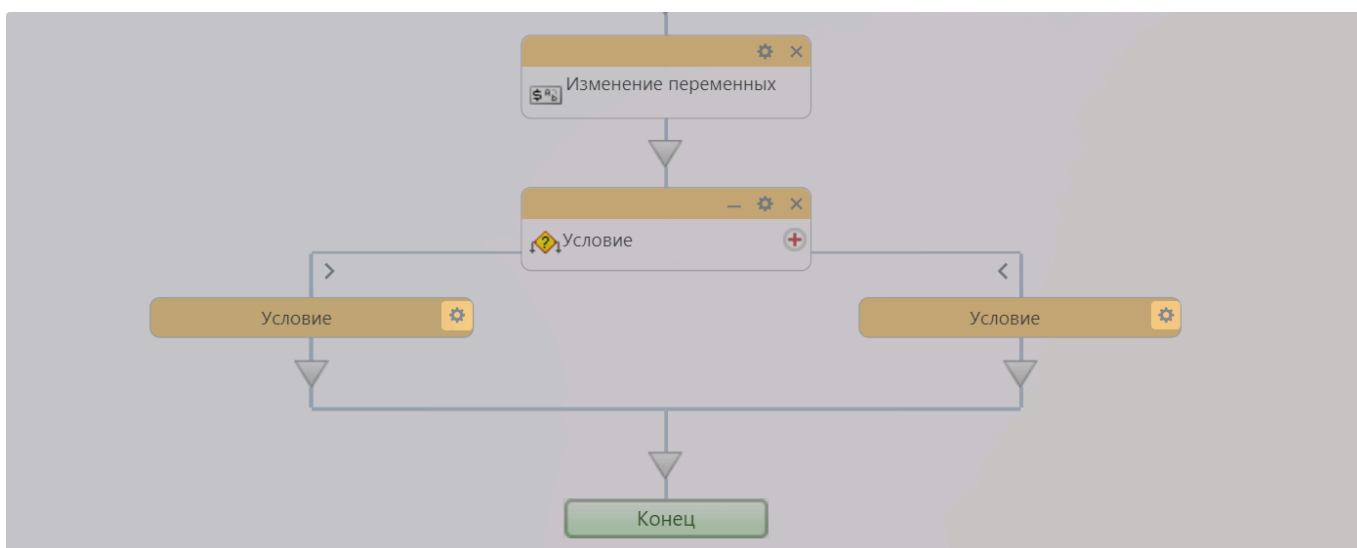
14. Появится код в строке с переменной. Нажмите «Сохранить».



15. Нажмите треугольник под действием «Изменение переменных» → «Конструкции» → «Условие»:



16. Кликните на любую из веток на шестеренку на «Условии»:



17. Выберите «Тип условия» → «Значение переменной». Из выпадающего списка «Свойство или переменная» — вашу переменную. «Условие» → «равно». В строку «Значение» впишите «405». Сохраните.

18. Нажмите на треугольник между «Начало» и «Конец» → Действия приложений → Автоматическая отправка шаблонных сообщений.

19. Нажмите шестеренку на созданном действии. Откроется настройка параметров действия.



20. Настройте действие по инструкции на отправку сообщения в Telegram и добавьте сообщение, которое будет уходить пользователю.

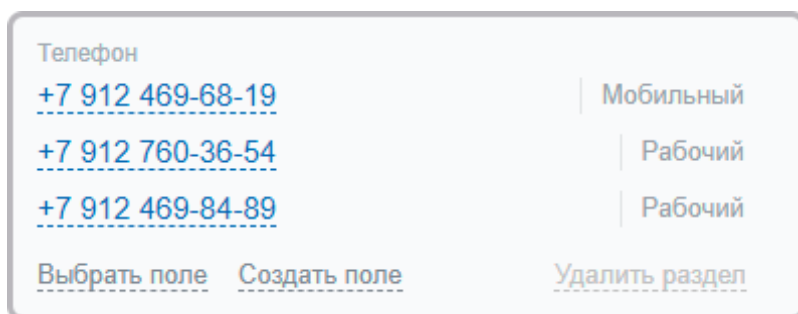
21. Сохраните Бизнес-процесс, нажав в левом нижнем углу кнопку «Сохранить».

Теперь при создании сделки клиенту будет уходить сообщение в WhatsApp, а если у него на номере нет WhatsApp — в Telegram.

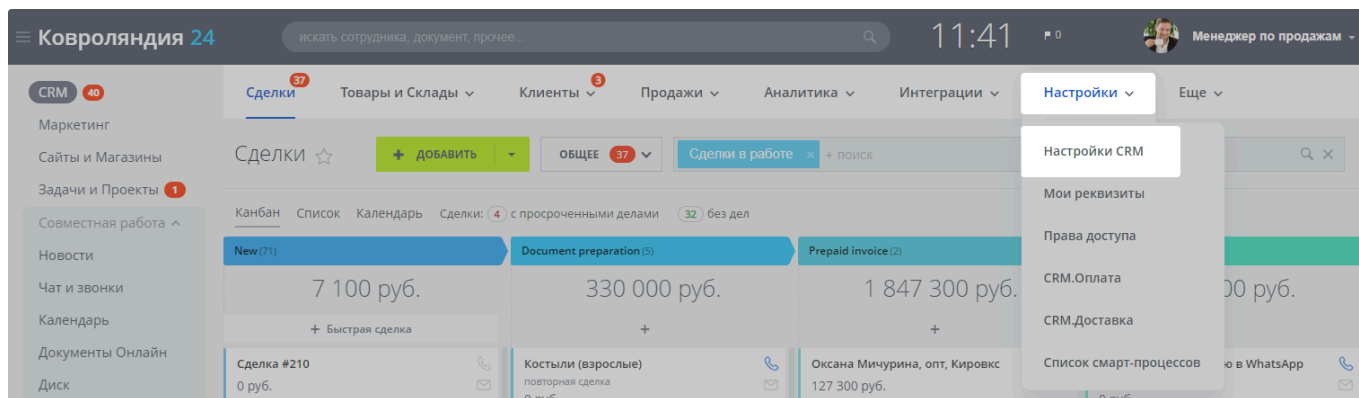
Как задать приоритетный номер клиента в Бизнес-процессе

Вы можете задать приоритетный номер при отправке сообщения из Бизнес-процесса — сначала мы попробуем отправить сообщение на него, а если на нём не будет WhatsApp, проверим другие номера контакта.

Разберем это на примере контакта с 3 номерами телефонов. По умолчанию при добавлении Битрикс24 назначает всем номерам тип — «Рабочий». Поменяем одному номеру тип на «Мобильный». В нашем случае на этом номере не будет WhatsApp.



1. Зайдите в раздел «CRM» на левой панели Битрикс24 → вкладка «Настройки» на верхней панели → пункт «Настройки CRM».



2. Нажмите слева «Роботы и бизнес-процессы» → «Бизнес-процессы».

3. Выберите сущность, с которой будет работать бизнес-процесс → «+ Добавить шаблон».

4. Впишите название шаблона в открывшемся окне → оставьте галочку в пункте «При добавлении» → откройте вкладку «Переменные».

Параметры шаблона

Основное Параметры **Переменные** Константы

Основные настройки

*Название: Шаблон бизнес-процесса

Описание:

Автоматически запускать: ☒ При добавлении ☐ При изменении ☐ Скрыть из меню ручного запуска

Сортировка: 10

5. Нажмите «Добавить переменную».

Параметры шаблона

Основное Параметры Переменные **Константы**

Переменные бизнес-процесса

[Добавить переменную](#)

Название	Идентификатор	Тип	Обязательный	Множественный	Действия
----------	---------------	-----	--------------	---------------	----------

6. Заполните две строки: «Название» и «Идентификатор». Можете ввести любые значения на латинице. Тип переменной оставьте — «Строка» → нажмите ОК → Сохранить.

Параметры шаблона

Основное Параметры Переменные **Константы**

Переменные бизнес-процесса

*Идентификатор: Variable

*Название: Variable

Описание:

Тип: Строка

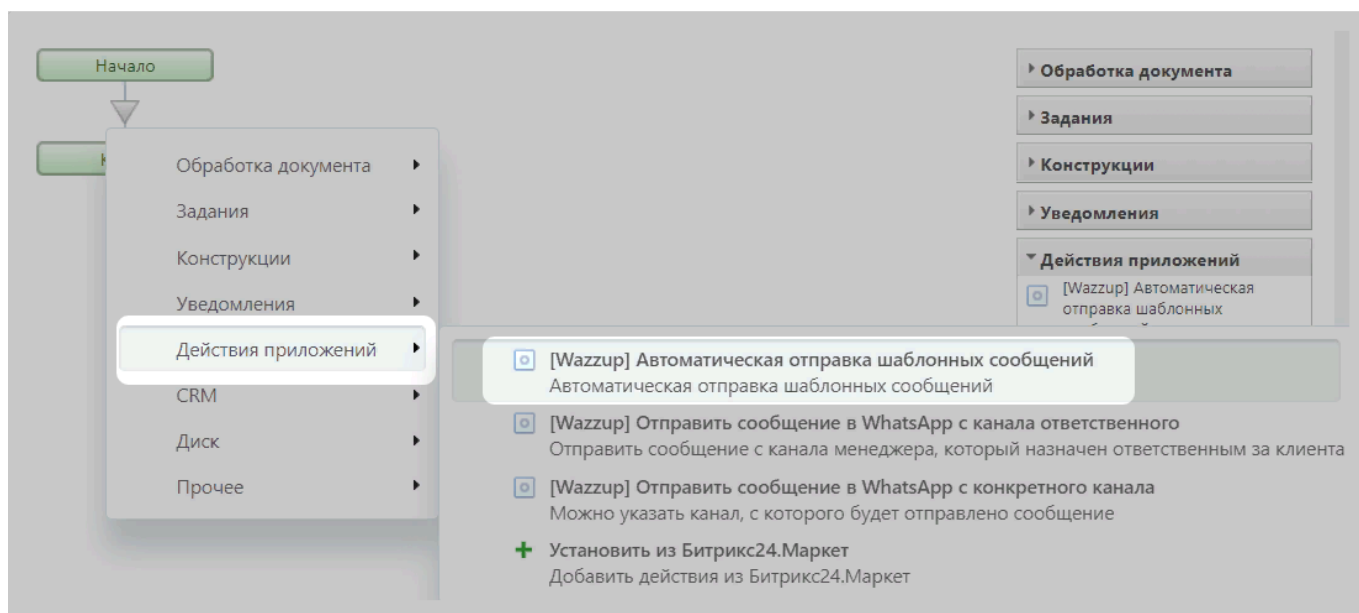
Обязательный: ☐

Множественный: ☐

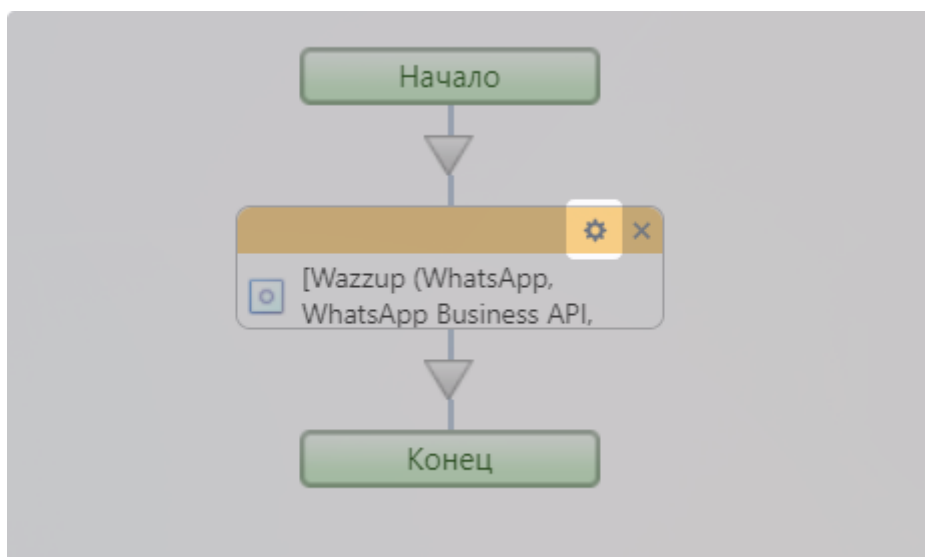
Значение по умолчанию:

ОК Отмена

7. Нажмите на треугольник между «Начало» и «Конец» → Действия приложений → Автоматическая отправка шаблонных сообщений.



8. Нажмите шестеренку на созданном действии. Откроется настройка параметров действия.



9. Нужно, чтобы в первую очередь сообщение отправлялось на «Мобильный номер» из карточки контакта. Поэтому в поле «Куда писать» выбираем «Контакт: Мобильный телефон (текст)».

После этого введите сообщение, которое хотите отправить клиенту и нажмите «Сохранить».

Заголовок: [Wazzup (WhatsApp, WhatsApp Business API, Instagram and Telegram)]
Автоматическая отправка шаблонных сообщений [\[Ид\]](#) [\[Комментарий\]](#)

☐ Писать в последний диалог ?

Куда писать: {{Контакт: Мобильный телефон (текст)}} {..}

Откуда писать: **Приоритетный канал WhatsApp**

Если приоритетным каналом окажется WABA, то отправим шаблон WABA.
Если приоритетным каналом окажется WhatsApp — то сообщение WhatsApp из второго поля ниже.

При выполнении этого действия Wazzup запросит у Битрикс24 «Мобильный телефон» из контакта и проверит его. Если с номером есть связанный аккаунт WhatsApp, то на него отправится сообщение.

Если Wazzup обнаружит, что на номере нет аккаунта WhatsApp, он отправит в Битрикс24 ошибку. Нам нужно настроить Бизнес-процесс так, чтобы при получении ошибки, Wazzup искал WhatsApp на остальных номерах контакта.

10. Нажмите на треугольник между действием по отправке сообщения в WhatsApp и кнопкой «Конец» → «Прочее» → «Изменение переменных»:

бизнес-процесса ☆

Глобальные константы Список шаблонов

Начало

1 [Wazzup (WhatsApp, WhatsApp Business API, Instagram and Telegram)]

2 Обработка документа > Задания > Конструкции > Уведомления > Действия приложений > CRM > Диск > Прочее >

3 Изменение переменных

Блок действий
Предназначен для группировки набора действий в один блок

Выбор сотрудника
Выбор сотрудника

Выполнить математические операции
Выполняет математические операции со значениями переменных: сложение, вычитание, умножение, деление

Добавить участников в групповой чат
Добавляет в групповой чат указанных сотрудников

Запись в отчет
Запись в отчет

Изменение глобальных переменных
Изменяет параметр переменной

Изменение переменных
Изменение переменных

Исходящий Вебхук
Передаёт информацию в другие системы с помощью Вебхука

Ожидание рабочего дня сотрудника
Ожидание рабочего дня сотрудника

Пауза в выполнении
Действие "Пауза в выполнении" позволяет отложить выполнение следующего действия на заданное время.

Пауза робота
Действие позволяет управлять паузами в роботах

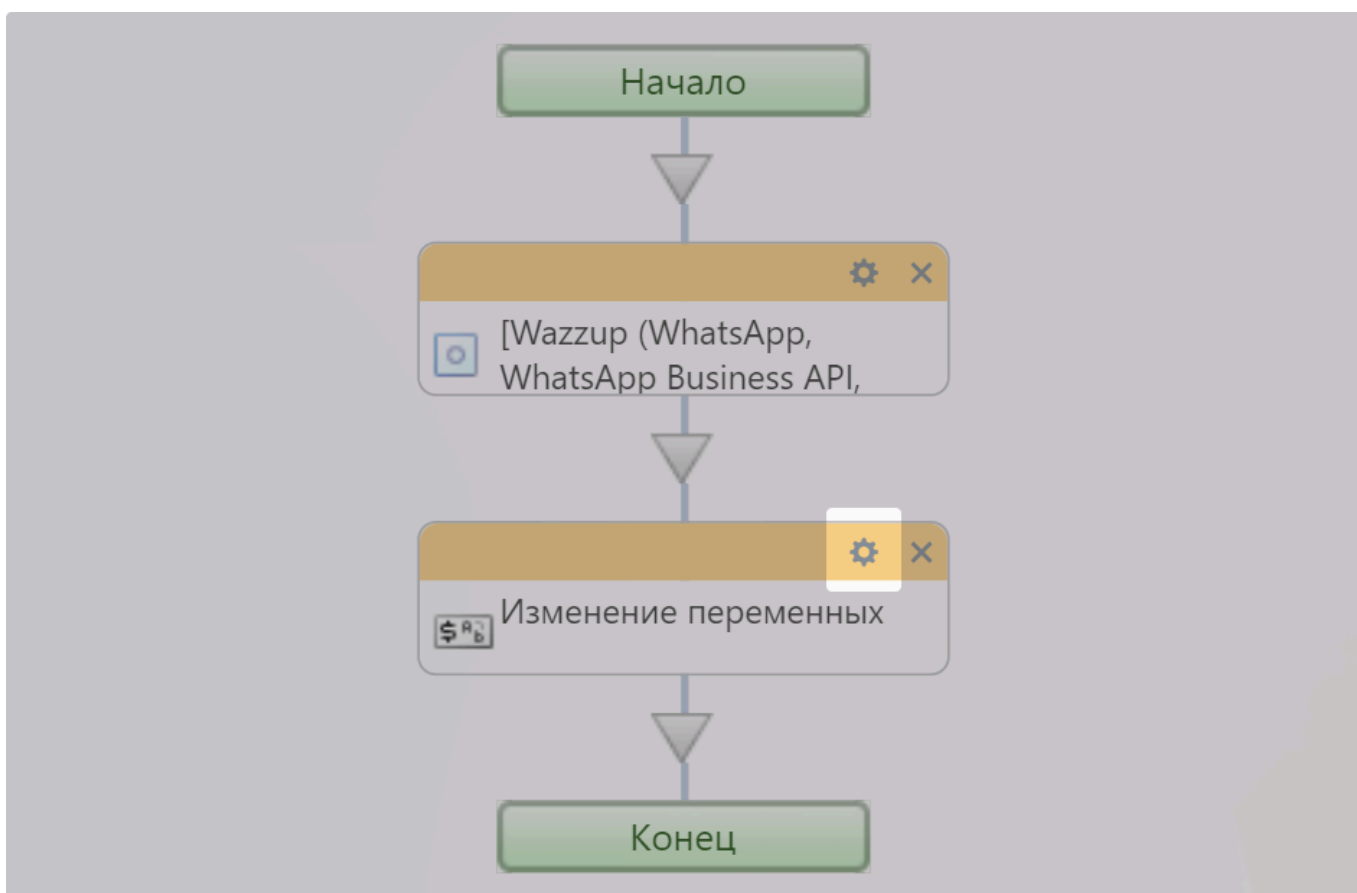
Получить информацию о сотруднике
Передаёт данные о сотруднике другим роботам. Вспомогательный робот

Прерывание процесса
Прерывание выполнения бизнес-процесса

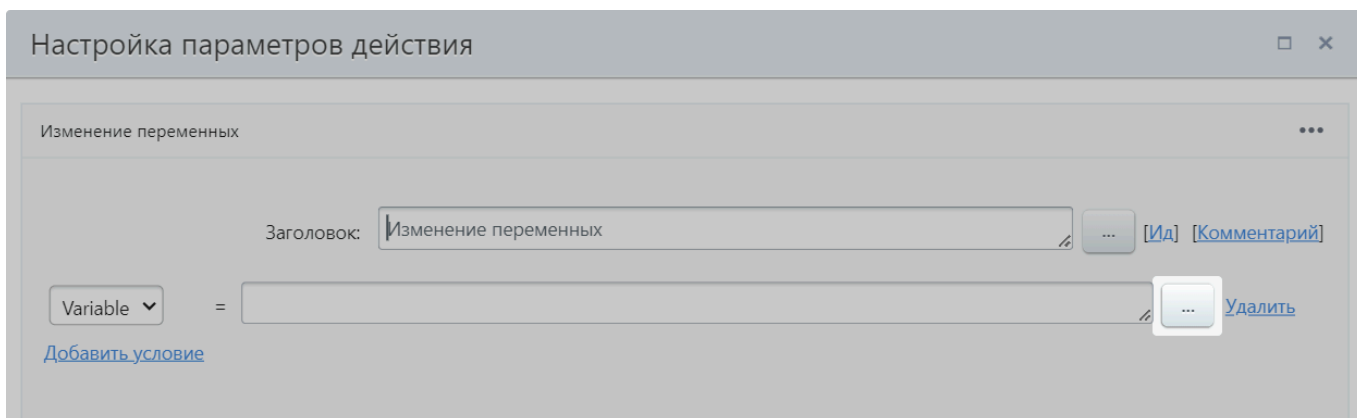
Сгенерировать код
Генерирует код, который можно сохранить в карточке элемента. Вспомогательный робот

23 | Заказать внедрение

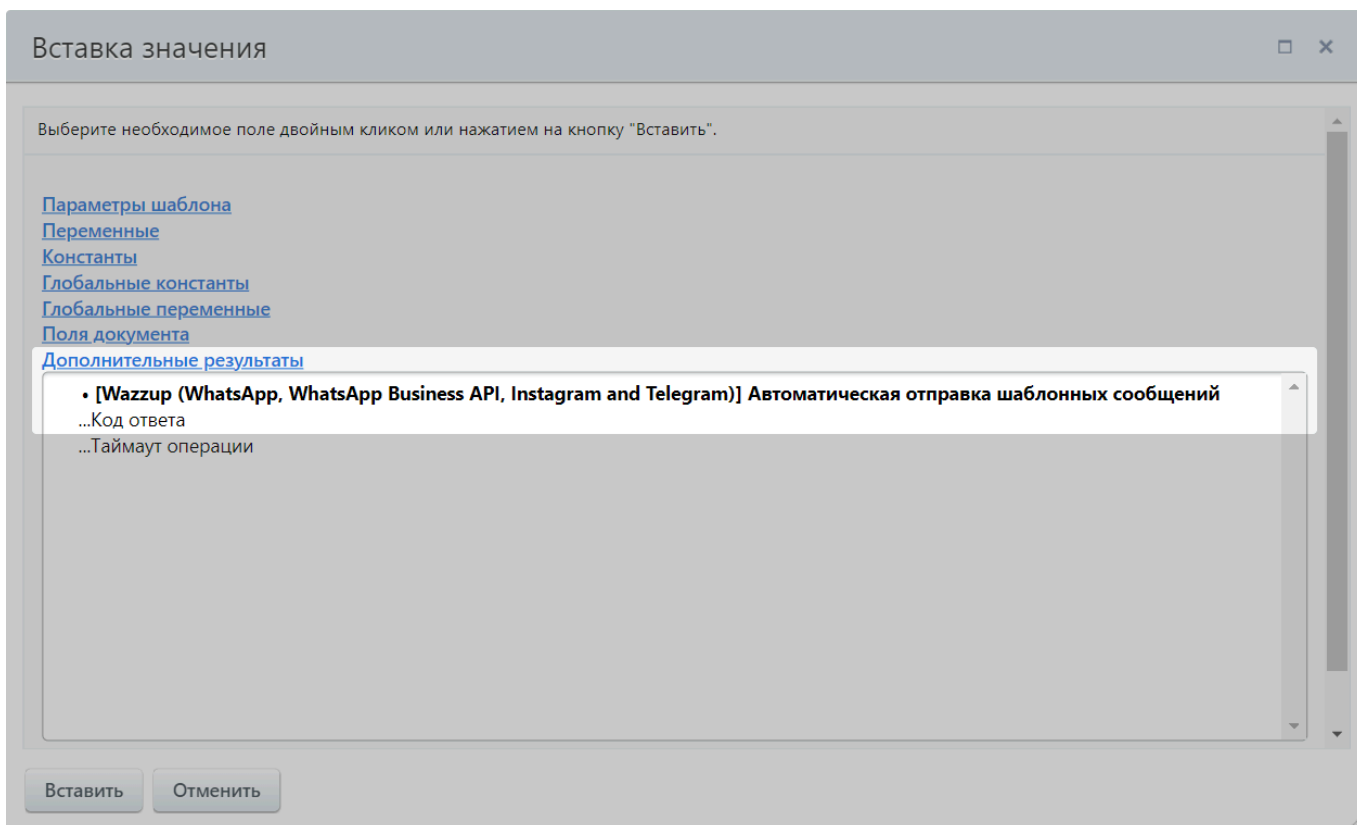
11. Нажмите на шестеренку на действии «Изменение переменных»:



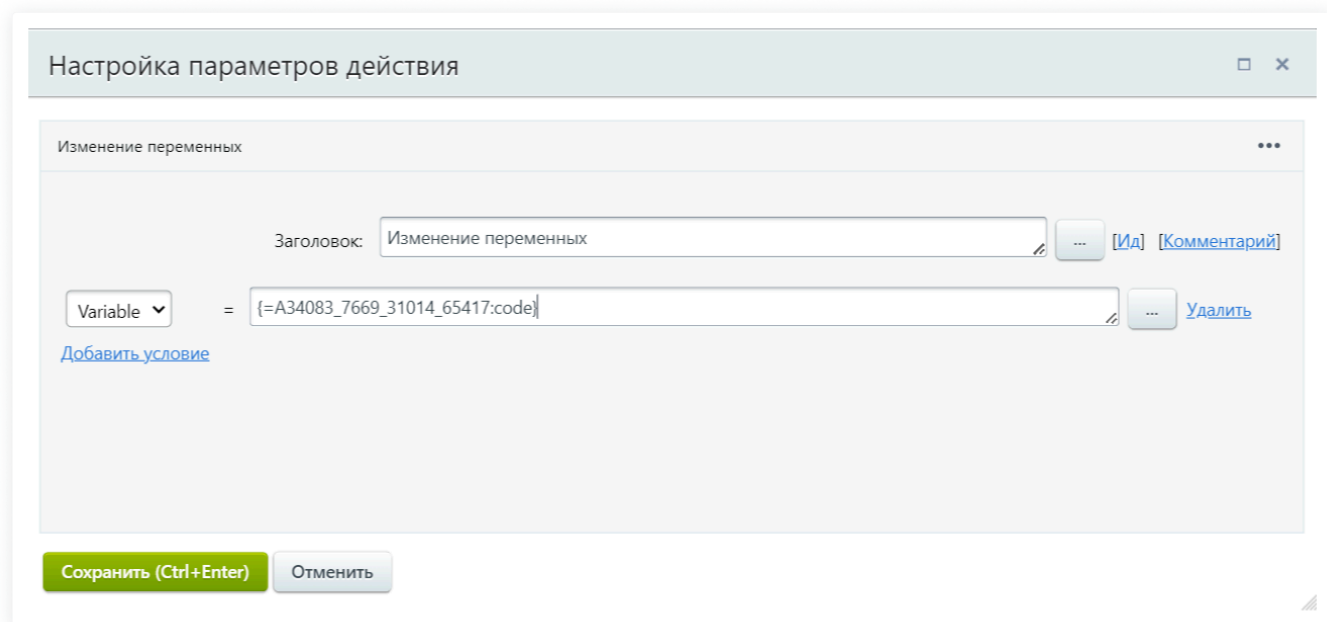
12. Убедитесь, что в выпадающем меню выбрана та переменная, которую вы создавали. Рядом с этой строкой нажмите на кнопку с тремя точками:



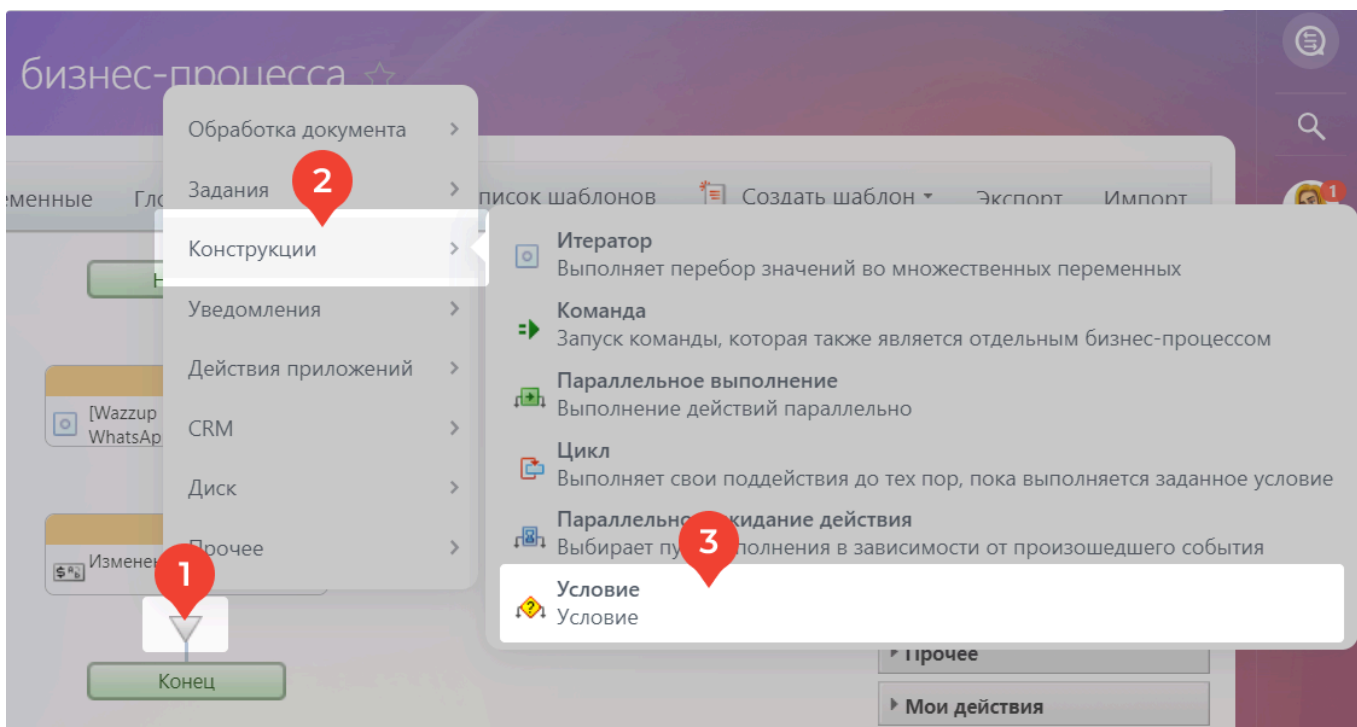
13. Нажмите в открывшемся окне на ссылку «Дополнительные результаты» → «[WAZZUP] Автоматическая отправка шаблонных сообщений» → дважды кликните «...Код ответа»:



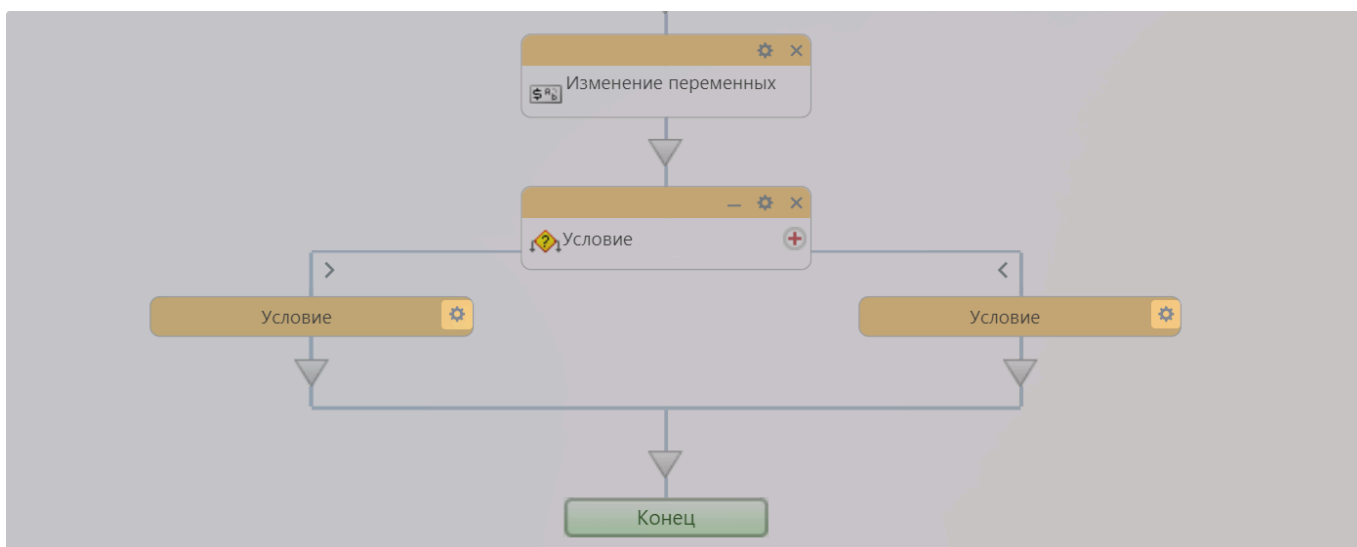
14. Появится код в строке с переменной. Нажмите «Сохранить».



15. Нажмите треугольник под действием «Изменение переменных» → «Конструкции» → «Условие»:



16. Кликните на любую из веток на шестеренку на «Условии»:



17. Выберите «Тип условия» → «Значение переменной». Из выпадающего списка «Свойство или переменная» — вашу переменную. «Условие» → «равно». В строку «Значение» впишите «405». Сохраните.

18. Нажмите на треугольник под условием, которое вы настроили → Действия приложений → Автоматическая отправка шаблонных сообщений.

Нужно, чтобы Битрикс24 взял из карточки контакта все номера и передал их в Wazzup. Рядом со строкой «Номер телефона получателя» нажмите кнопку с тремя точками и выберите «Контакт: Телефон (текст)». Введите сообщение, которое хотите отправить клиенту и нажмите «Сохранить».

Бизнес-процесс готов. Сохраните его.

В примере выше Битрикс24 передал в Wazzup «Мобильный номер». Wazzup не нашел на номере WhatsApp и вернул в Битрикс24 ошибку с кодом 405. Битрикс24 получил ошибку и передал в WhatsApp все номера контакта. Wazzup проверил их и отправил сообщение на номер с WhatsApp. В журнале бизнес-процесса это запишется так:

Журнал бизнес-процесса

⚙	ДАТА ^	НАЗВАНИЕ	ТИП	СТАТУС	ПРИМЕЧАНИЕ
	22.12.2020 21:38:21	[WAZZUP] Отправить сообщение в whatsapp	Пользовательская запись	Выполняется	Произошла ошибка: на номере не подключён WhatsApp
	22.12.2020 21:38:22	[WAZZUP] Отправить сообщение в whatsapp	Пользовательская запись	Выполняется	Сообщение успешно отправлено, message id: 93188535-2a36-413b-b926-92c7382438a4

Как работать с шаблонами WABA в Роботах Битрикс24

Шаблоны WhatsApp Business API можно автоматически отправлять с помощью Роботов и Бизнес-процессов по событию, например, когда сделка переходит на следующий этап воронки. Так можно написать клиенту первым и отвечать на его сообщения.

Чтобы отправить шаблон WABA через Бизнес-процессы, используйте наше активити. Там можно выбрать шаблон из списка и не заморачиваться с кодом.

Настройка параметров действия

Сообщение Wazzup

Заголовок: [Wazzup] TEST

... [Ид] [Комментарий]

☐ Писать в последний диалог ?

Откуда писать

79511251878

Шаблон WABA

Тестовый

Тестовый заголовок

Привет, [Валера]! Наша компания
 ООО «Умные Технологии для развития и сопровождения малого и
 находится по адресу [Компании: Адрес]. Ваш заказ будет
 доставлен 10.02.2021. Удобно ли будет забрать заказ в этот
 день?

 С уважением, команда «Ракета».

Да

Нет

Не знаю

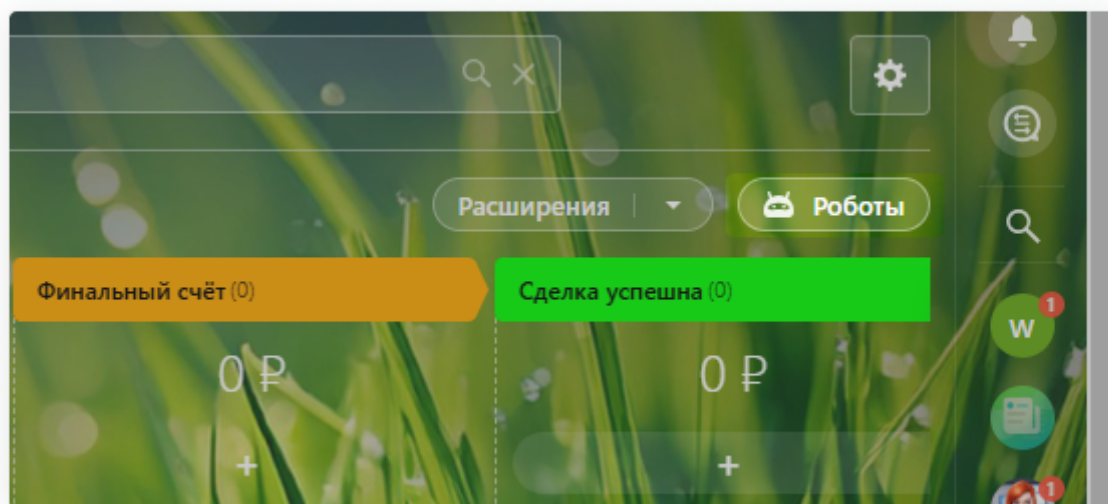
Если в сущности указаны несколько номеров телефонов, сообщение отправится на первый номер.

Сохранить (Ctrl+Enter)

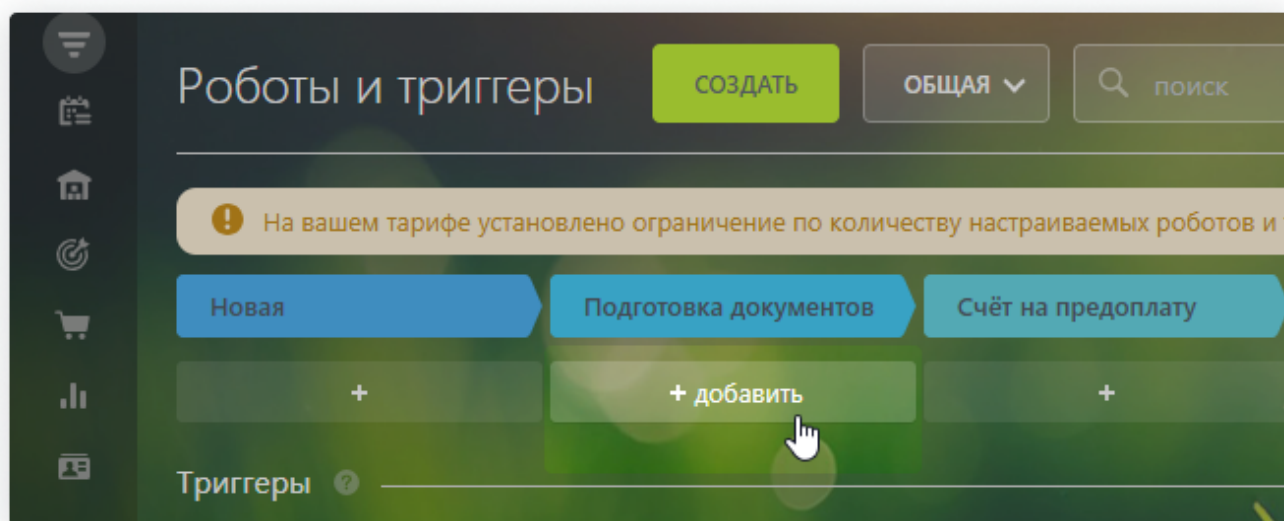
Отменить

Быстрое добавление WABA-шаблонов

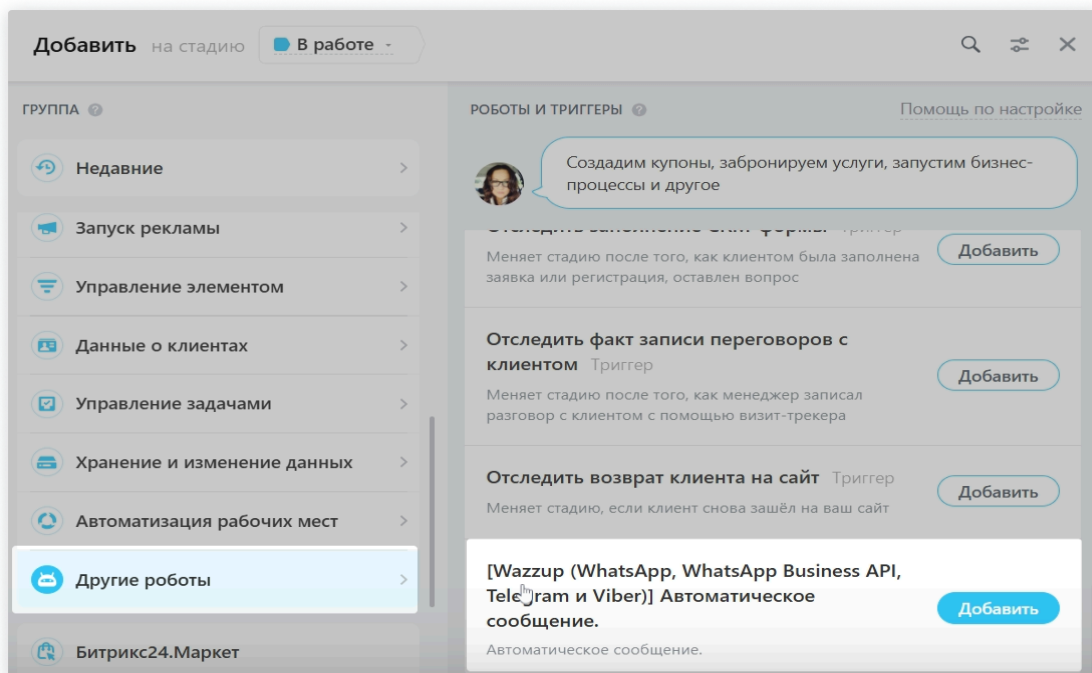
1. Откройте Битрикс24 и перейдите в раздел CRM.
2. В правом верхнем углу нажмите на кнопку «Роботы».



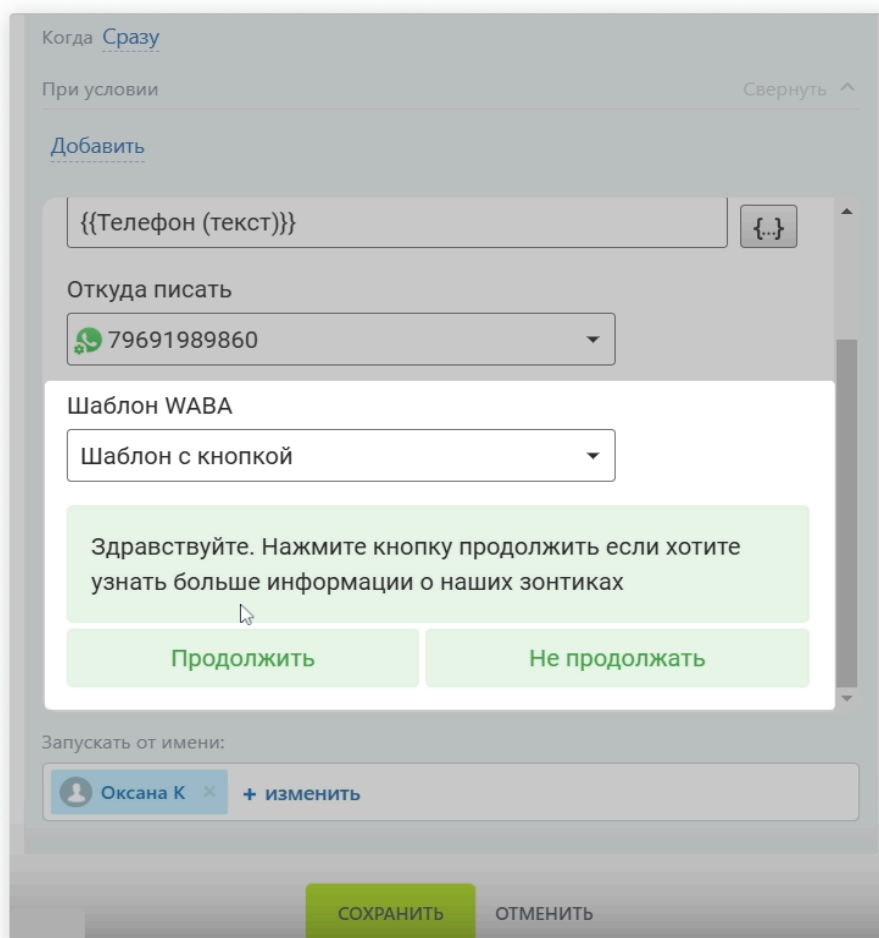
3. Выберите раздел, в который нужно добавить робота, и нажмите на «+».



4. В появившемся окне найдите раздел «Другие роботы» → выберите «Wazzup (WhatsApp, WhatsApp Business API, Telegram и Viber) Автоматическое сообщение» → нажмите «Добавить».



5. В новом окне настройте робота под свои задачи. Тут вы можете выбрать подходящий шаблон WABA из выпадающего списка «Шаблон WABA».



Способ добавления робота с помощью кода

Чтобы добавить в Робота шаблон WABA, нужен его код. Код появится в личном кабинете, когда шаблон пройдет модерацию:

1. Перейдите в «Шаблоны» → вкладка «Шаблоны WABA».
2. Нажмите на «карандаш» в строке с нужным шаблоном → откроется редактор шаблона, в котором находится код.

Название шаблона

Название шаблона для быстрого поиска в чатах
test_template_123

Теги шаблона

17 / 50

Выберите язык и категорию шаблона

Язык
Английский

Шаблон могут отклонить, если выбранный язык не будет совпадать с языком текста шаблона

Категория
Маркетинг

Шаблон могут отклонить, если выбрать неправильную категорию

Выберите каналы

Аккаунт WhatsApp Business
Wazzup

Каналы WABA
79934976594

Код шаблона

@template: 55ce87c8-c94b-4358-bdee-0079bcb451f4 { }

Как выбрать категорию

Скопируйте код. Дальше всё зависит от того, какой у вас шаблон.

Текстовый шаблон без переменных и вложений

Код шаблона выглядит так: @template: 2a6b105a-54d6-4a2b-9749-1a75188b102e { }

В нем не надо ничего менять: просто скопируйте и добавьте. Дописывать что-то к шаблону тоже не нужно — тогда сообщение не уйдет.

Шаблон с переменными

Если у вас шаблон с переменными, нужно заполнить их значениями полей Битрикс24 или текстом. Чтобы в сообщения подтягивались значения полей CRM:

1. Удалите текст headerVarN, bodyVarN внутри квадратных скобок. Сами скобки оставьте, как есть.

```
@template: ad8006ab-57e9-4b37-93f8-e09bc327339f
{ [[headerVar1]]; [[bodyVar1]]; [[bodyVar2]] }
```

Переменные
в заголовке

Переменные
в основном тексте

2. Оставьте курсор внутри скобок. Нажмите на три точки справа → выберите из списка сущность и поле, значение которого хотите подставлять в переменную. Должно получиться так: `[[ { поле } ]]`.

Чтобы заполнить переменную текстом, вместо `headerVarN` и `bodyVarN` в скобках напишите необходимый текст. Должно получиться так: `[[хороший текст]]`.

Шаблон с медиа: картинками, видео и документами

Чтобы прикрепить медиа, добавьте вместо `headerContentUrl` ссылку на файл. Используйте прямую ссылку на файл — не подойдут те, которые ведут на Google Диск, Яндекс.Диск или другое облачное хранилище.

```
@template: 81c61741-4e62-41ff-8294-10a9ddc1885f { [[headerContentUrl]];
[[bodyVar1]]; [[bodyVar2]] }
```

Место для вашего медиа

Убедитесь, что ссылка рабочая и ведет на нужный файл. Если в шаблоне будет нерабочая ссылка — сообщение не отправится. В карточке сделки оно отобразится как сообщение с ошибкой, а в чатах Wazzup будет показываться с красным крестиком

Добавить можно только тот тип медиа, который вы выбрали при создании шаблона. Например, если вы согласовали шаблон с изображением, прикрепляйте только картинки — отправить видео или документ не получится.

Если нужно проверить, какой тип медиа можно прикрепить к сообщению, зайдите в раздел «Шаблоны WABA» → нажмите на «карандашик» в строке с шаблоном → посмотрите тип в

заголовке шаблона.

Шаблон с кнопками: как заполнить переменную в ссылке

В самой кнопке уже прописана часть ссылки. Поэтому вместо `buttonVarN` добавьте в скобки только недостающую часть ссылки из поля Битрикс24.

```
@template: 7386cf1a-b19f-4335-8660-73c4e39b6b62 { [[headerContentUrl]];  
[[bodyVar1]]; [[buttonVar1]] }
```

Кнопка со ссылкой

1. Удалите текст `buttonVarN` внутри квадратных скобок. Сами скобки оставьте, как есть.
2. Оставьте курсор внутри скобок. Нажмите на три точки справа → выберите из списка сущность и поле, значение которого хотите подставлять в переменную. Должно получиться так: `[[ { поле } ]]`.

Готово!