

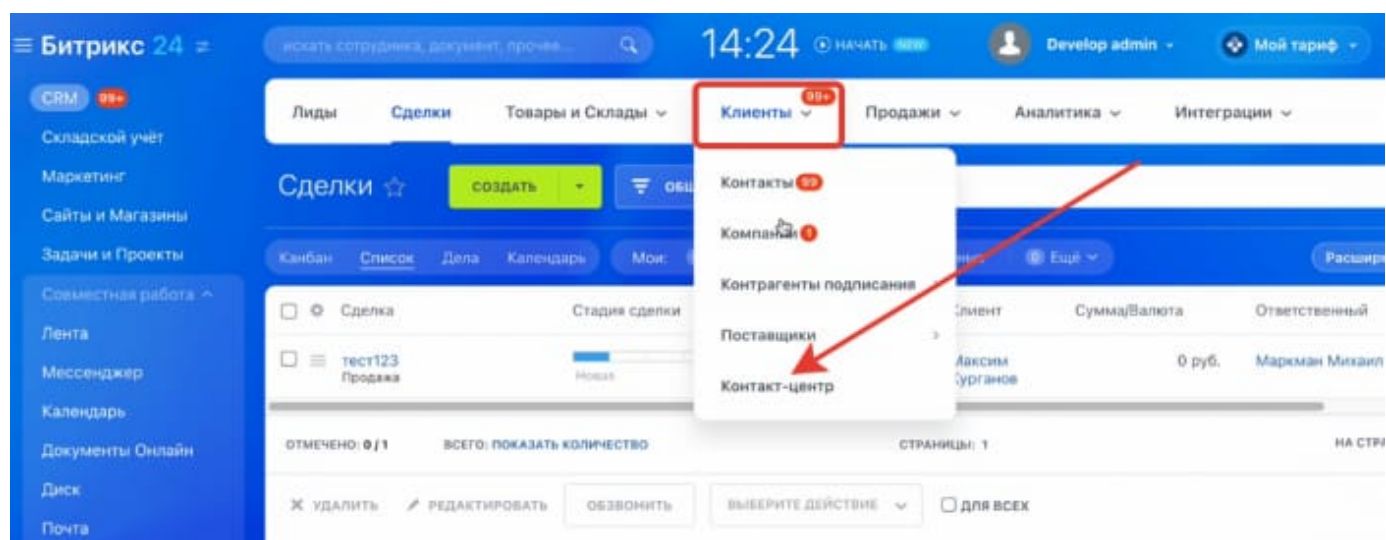
Битрикс24 + чаты. Как подключить автоответы

Обновлено 22 сентября 2026 г.

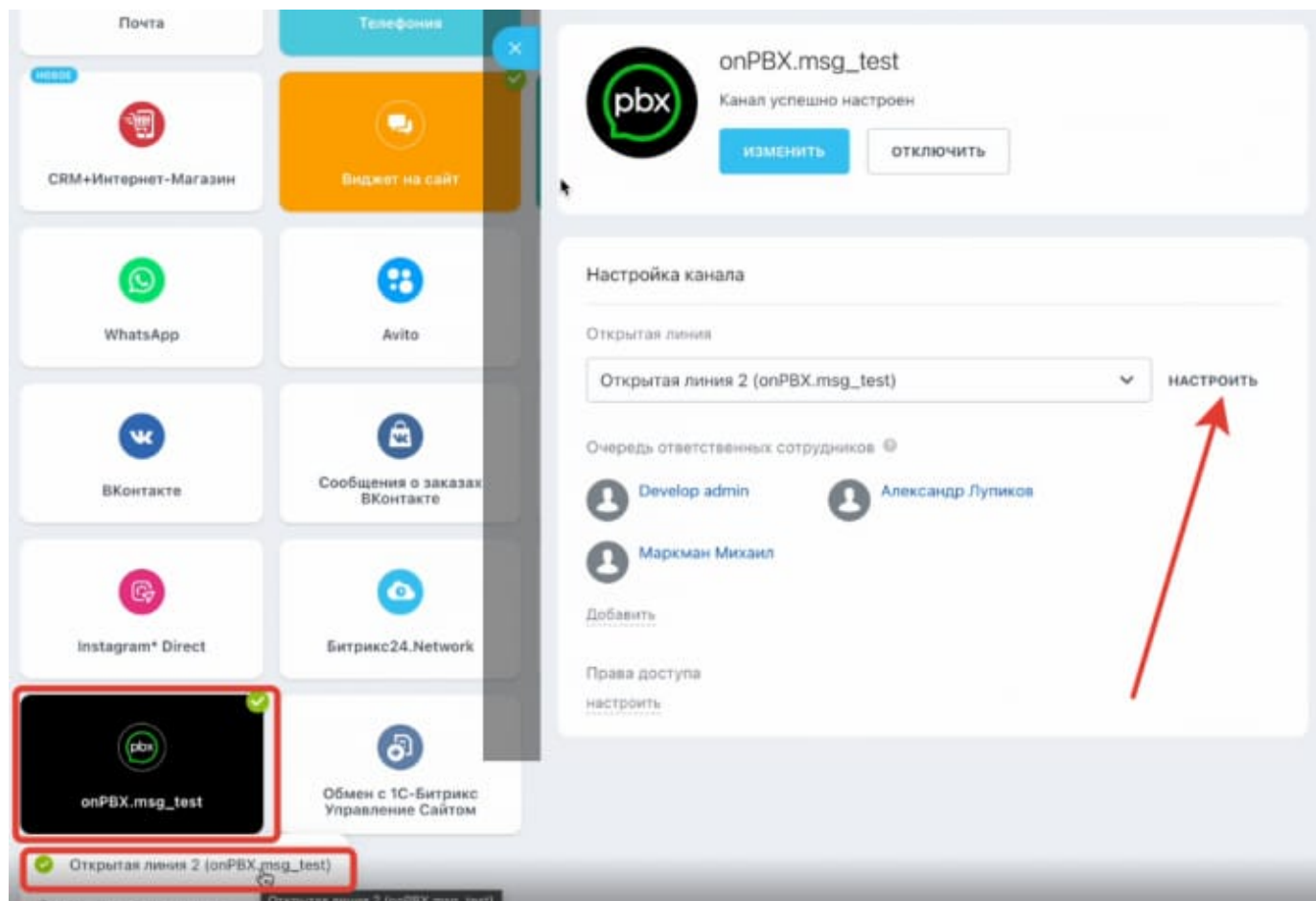
Автоответы в Битрикс24 настраиваются просто. Вам понадобятся доступ администратора в Битрикс24 и подключённые в onlinePBX чаты: [Telegram](#) или [WhatsApp](#).

Как перейти в настройки автоответов

Откройте стартовую страницу в Битрикс24, перейдите в Клиенты > Контакт-центр.



В открывшемся списке найдите виджет onlinePBX, нажмите на него и в контекстном меню выберите нужный подключённый номер. Справа откроется вкладка с параметрами, нажмите «Настроить».



Настройка ответов в нерабочее время

В открытом ранее разделе выберите вкладку «Рабочее время». В этой вкладке нужно указать ваше рабочее время и сообщение, которое будет отправляться клиентам в нерабочее время и выходные. Далее включите чекбокс «Настройка рабочего времени Открытой линии», укажите часовой пояс и график работы: рабочее время и выходные дни. В пункте «Обработка обращения в рабочее время» выберите пункт «Отправить текст». Ниже напишите сообщение, которое будет отправляться клиентам в нерабочее время и нажмите «Сохранить».

Настройка

Рабочее время

Очередь

Рабочее время

Соглашения

Автоматические действия

Оценка качества

Чат-боты

KPI

Прочее

Настройка рабочего времени

☒ Настройка рабочего времени Открытой линии

Выбор часового пояса

(UTC +03:00) Europe/Moscow

Режим работы

09:00 18:30

Выходные дни

Понедельник
Вторник
Среда
Четверг
Пятница
Суббота
Воскресенье

Праздничные дни

Пример: 1.01,2.01,7.01,23.02,8.03,1.05,9.05,12.06,4.11,12.12

Обработка обращения в нерабочее время

Отправить текст

Текст автоматического ответа

Добро пожаловать!

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

☒ Рабочее время настраивается одинаково на все дни, более гибкой настройки не предусмотрено.

Настройка ответов по другим параметрам

В открытом ранее разделе выберите вкладку «Автоматические действия». Здесь настройка гибкая, зависит от бизнес-процессов, поэтому обязательных пунктов немного:

1. Включите чекбокс «Отправлять автоматически ответ на сообщение клиента»;
2. Выберите вариант отправки сообщения — один раз при первом обращении или при каждой новой сессии;
3. Напишите текст сообщения;
4. Нажмите «Сохранить».

Настройка

Очередь

Рабочее время

Соглашения

Автоматические действ...

Оценка качества

Чат-боты

KPI

Прочее

Автоматические действия

☒ Отправлять автоматически ответ на сообщение клиента

☐ Только один раз – при первом обращении в компанию

☒ На каждое первое сообщение в новом диалоге

Текст автоматического ответа

Добро пожаловать в Открытую линию компании!

☒ Использовать CRM-форму для запроса контактной информации в онлайн-чате

CRM-форма

Форма контактных данных для открытых линий

Создать форму

Правила показа формы

После первого сообщения клиента

Форма появится после первого сообщения клиента.

☐ Назначить ответственным оператора, принявшего диалог

Время до отметки обращения как неотвеченного

1 минута

Действие если операторы не ответили на обращение

Ничего не делать

Действие при завершении обращения клиента

Отправить текст

Текст автоматического ответа

Спасибо, что обратились в нашу компанию.

Время до полного закрытия обращения (с момента закрытия его оператором)

10 минут

Время последней активности для автозакрытия диалога

4 часа

Будет выполнено действие

Ничего не делать

Список для хранения быстрых ответов

Будет создан автоматически

Создать

Быстрые ответы сэкономят время ваших операторов на частые вопросы клиентов. Любой ответ можно сохранить как быстрый и использовать его при общении с клиентом.

Подробнее

☒ Наблюдение за набором текста

Ускорьте ответы операторов и удивите своих клиентов, отвечая практически мгновенно на вопросы. Пока клиент набирает текст сообщения, оператор уже видит его и может готовить ответ.

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

Остальные настройки позволяют указать, что делать, если никто из операторов за определённый промежуток времени не ответил, через какое время закрывать обращение и прочее.

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/bitriks24-chaty-kak-podklyuchit-avtootvety>