

Как пользоваться чатами в Битрикс24

Обновлено 22 сентября 2026 г.

О нюансах использования чатов в Битрикс24: как первому написать клиенту и как отвечать на входящее сообщение.

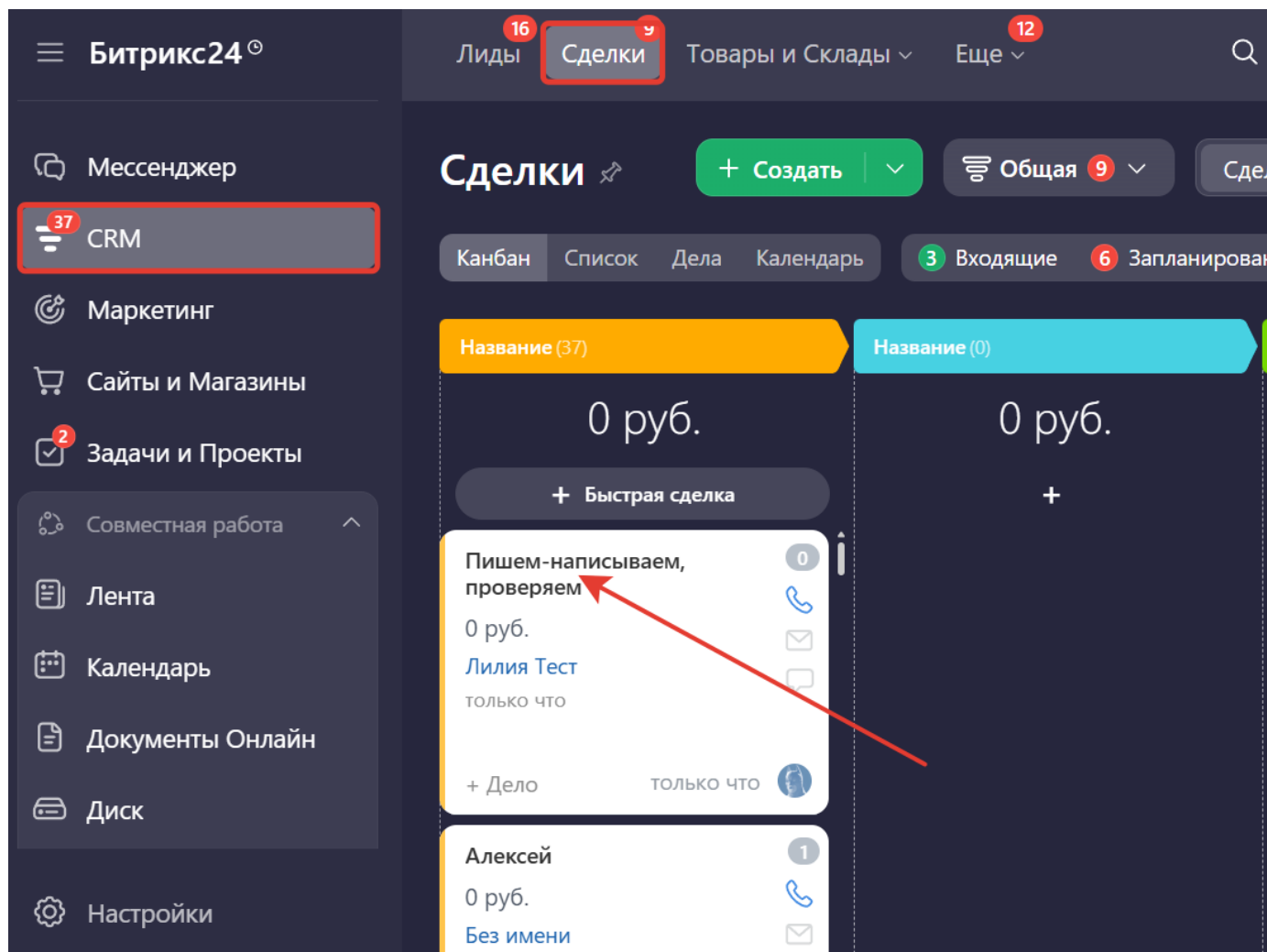
Подключение чатов

Перед началом работы настройте интеграцию с одним из мессенджеров по инструкциям: [WhatsApp](#) или [Telegram](#). Также необходимо настроить интеграцию [onlinePBX + Битрикс24](#).

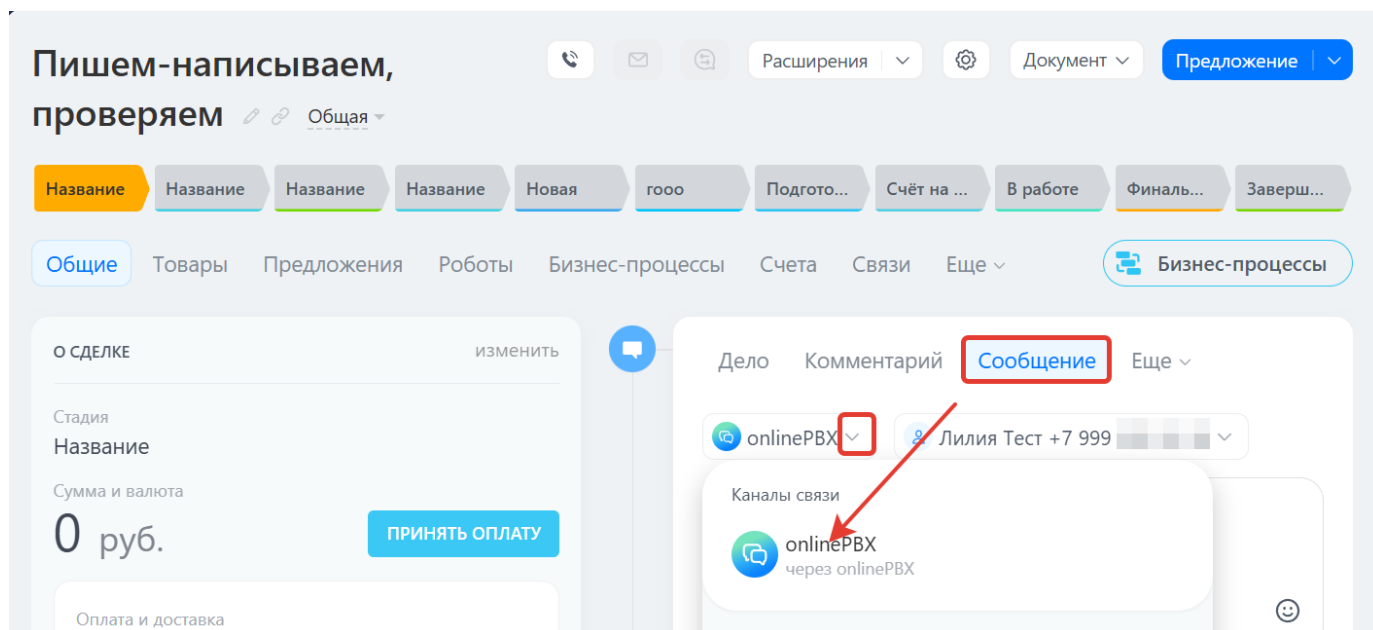
Не стоит подключать сразу оба канала (Telegram и WhatsApp), так как для Битрикс24 между ними разницы нет. Можно попасть в неприятную ситуацию, когда клиент написал в один канал, а ваш ответ пришёл ему в другой.☹

Как первому написать клиенту

В Битрикс24 перейдите в «CRM», откройте «Сделки» (или «Лиды»), выберите нужную карточку клиента.

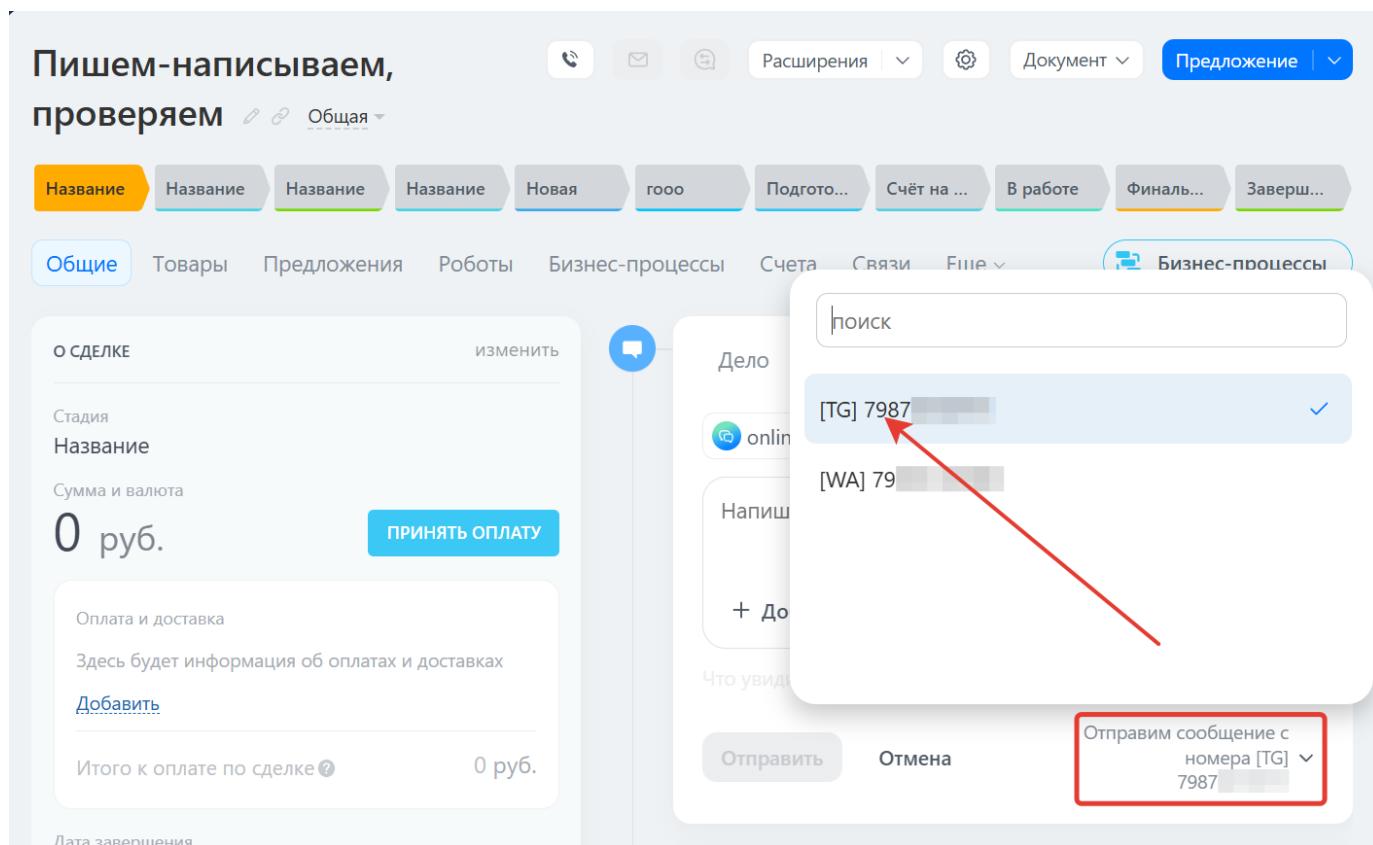


В открывшейся карточке перейдите в раздел «Сообщение» и выберите в выпадающем списке канал связи «onlinePBX».

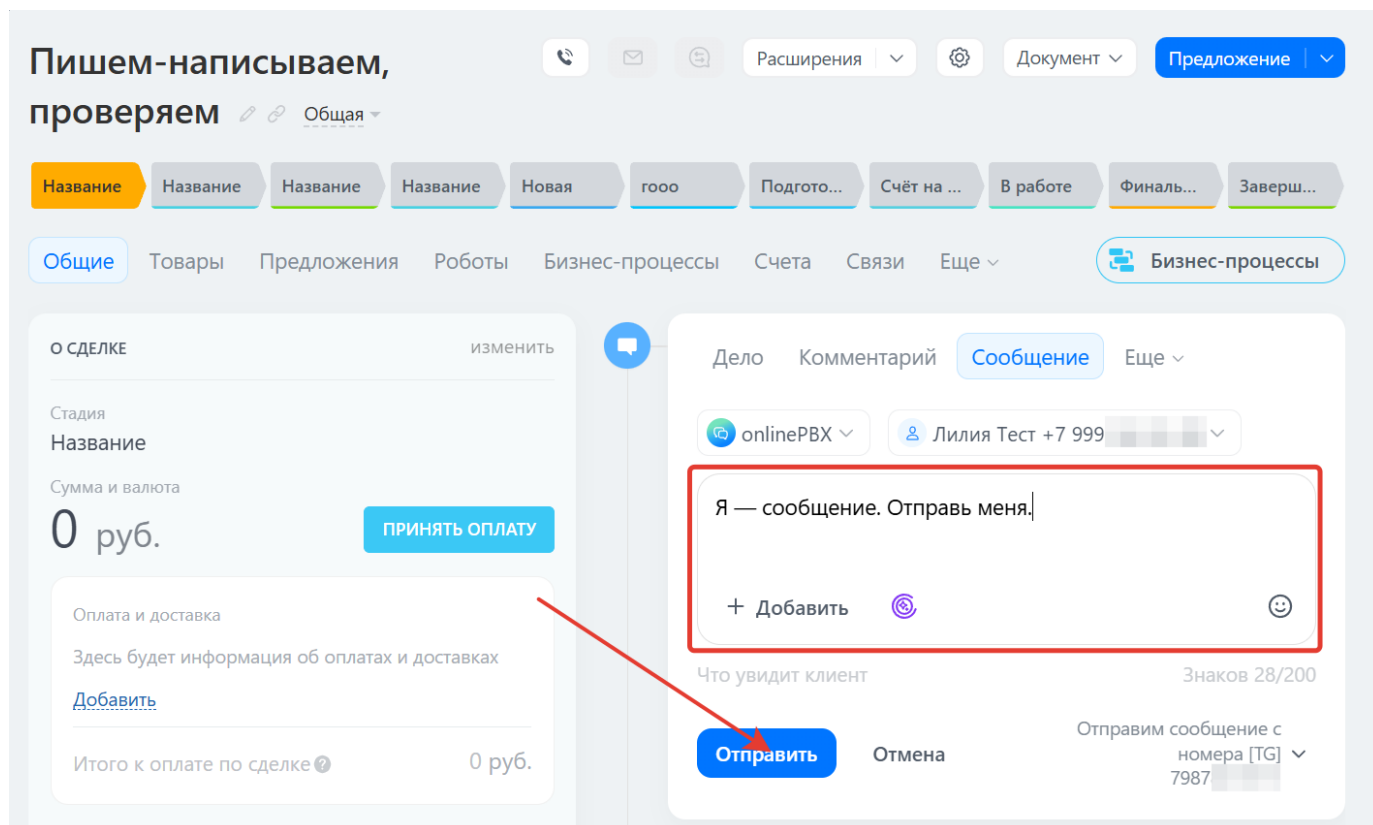


Далее нажмите на поле внизу «Отправим сообщение с номера...» и выберите номер, с которого необходимо отправить сообщение клиенту, например, [TG] 7987XXXXXXX, где 7987XXXXXXX –

номер, который вы указали при подключении в панели управления onlinePBX в разделе «Чаты».



Введите текст сообщения и нажмите «Отправить».



До первого ответа клиента действуют следующие ограничения:

- Можно отправить не более 200 символов.
- Нет возможности добавить вложения.

После ответа клиента ограничения снимутся.

Через несколько секунд в ленте событий сущности отобразится событие о вашем сообщении и статус доставки.

0 руб. [ПРИНЯТЬ ОПЛАТУ](#)

Оплата и доставка

Здесь будет информация об оплатах и доставках

[Добавить](#)

Итого к оплате по сделке 0 руб.

Дата завершения
23 декабря 2025

Клиент

Контакт
Лилия Тест
+7 999

[Выбрать поле](#) [Создать поле](#) [Удалить раздел](#)

ДОПОЛНИТЕЛЬНО [изменить](#)

Тип сделки
Продажа

[Пригласить к обсуждению](#)

[Что нужно сделать](#)

[Создайте дело](#)
Запланируйте следующий шаг по сделке, чтобы не забыть о клиенте

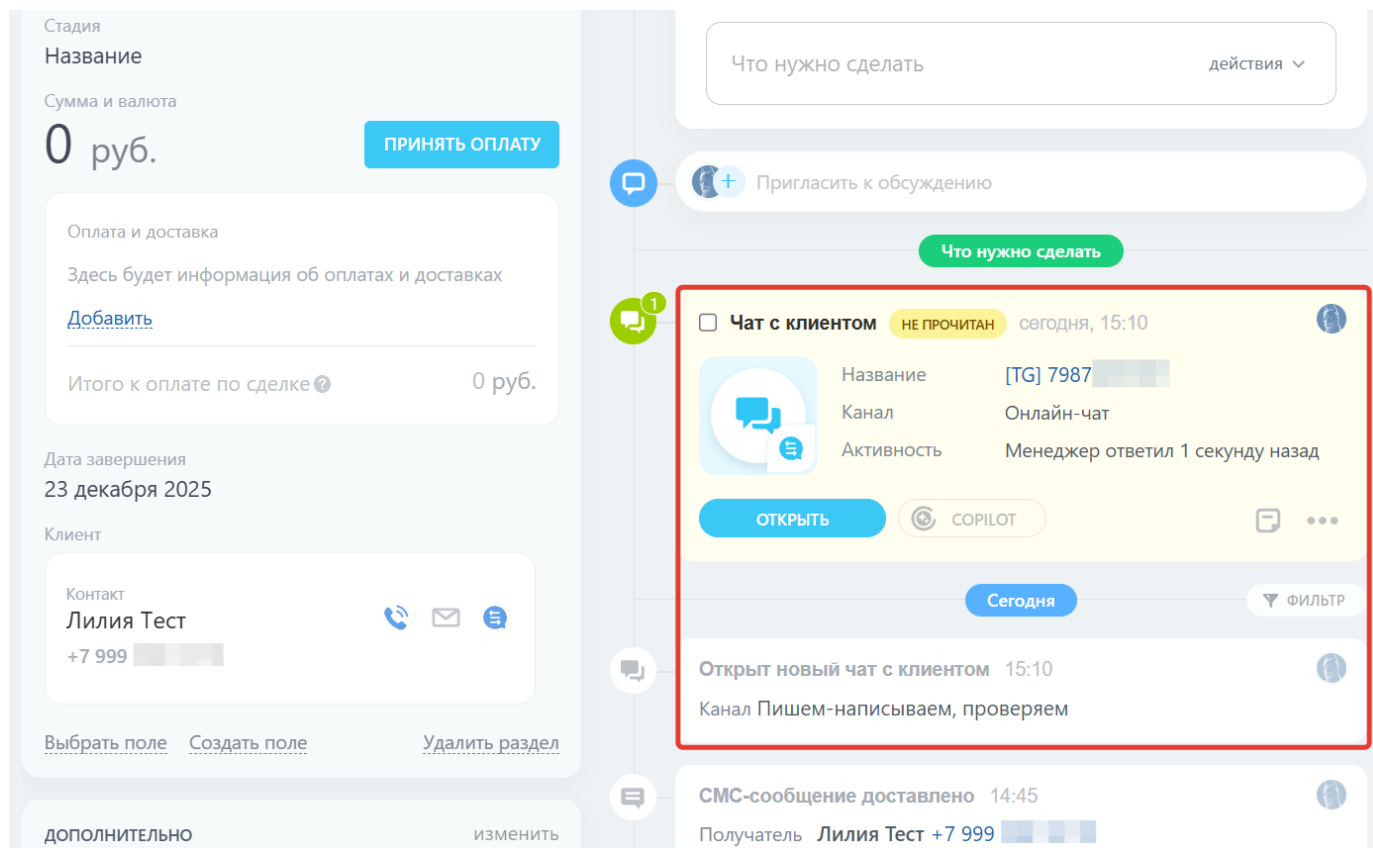
[Сегодня](#) [ФИЛЬТР](#)

СМС-сообщение доставлено 14:45
Получатель **Лилия Тест +7 999**

Отправлено СМС-сообщение 14:45
Я сообщение. Меня отправили.
Отправлено через [onlinePBX] [TG] 7987
Клиент **Лилия Тест +7 999**
[ОТПРАВИТЬ ЕЩЁ РАЗ](#)

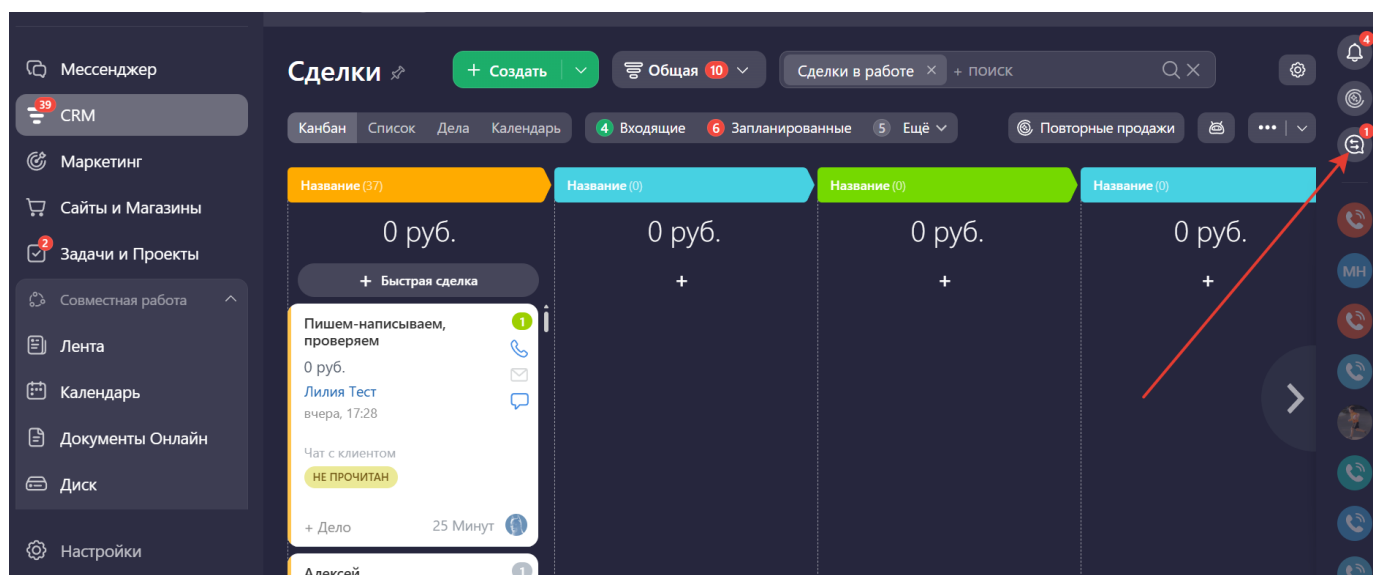
[Вчера](#)

После того, как клиент ответит на приглашение в чат (ответит на сообщение) или при условии, что клиент напишет первым, сверху в подразделе «Что нужно сделать» появится дело «Чат с клиентом», куда вы сможете перейти для дальнейшей переписки.

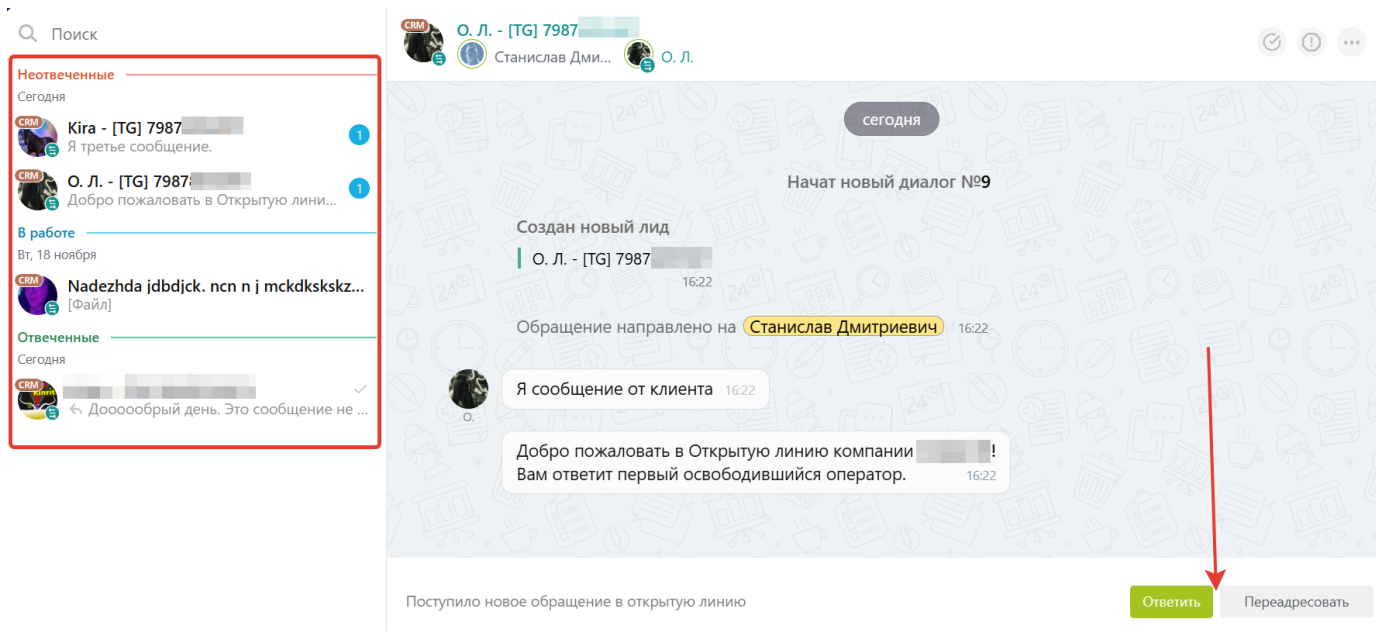


Как отвечать на сообщения

Для работы с полученными сообщениями перейдите в раздел «Контакт-центр» в правой части экрана.

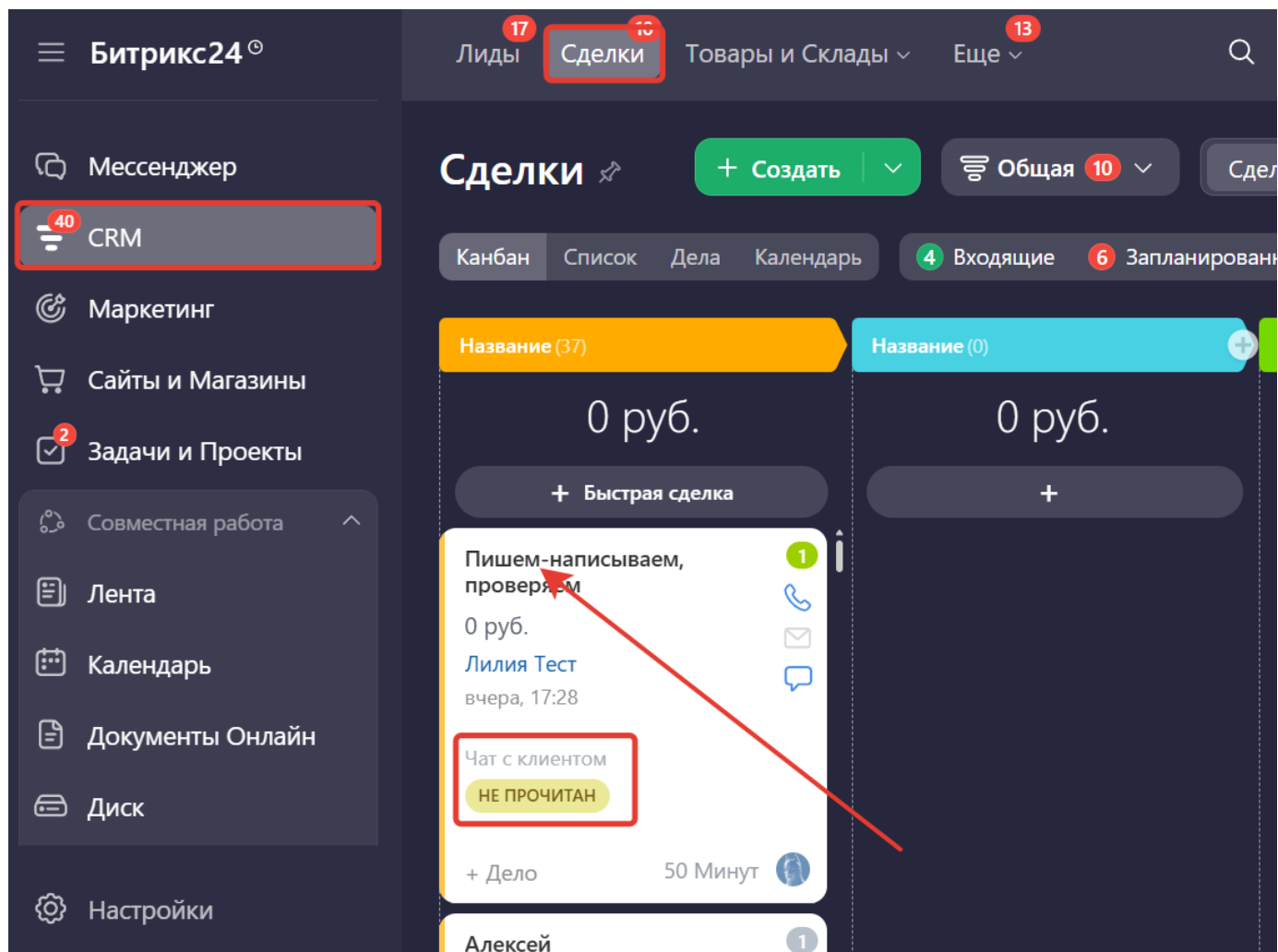


В открывшемся окне вы увидите диалог с клиентом, который написал последним, а слева будут отображаться чаты с другими клиентами. Чтобы обработать сообщение, в правом нижнем углу нажмите «Ответить» чтобы начать диалог с клиентом или «Переадресовать», если нужно передать сообщение коллеге.

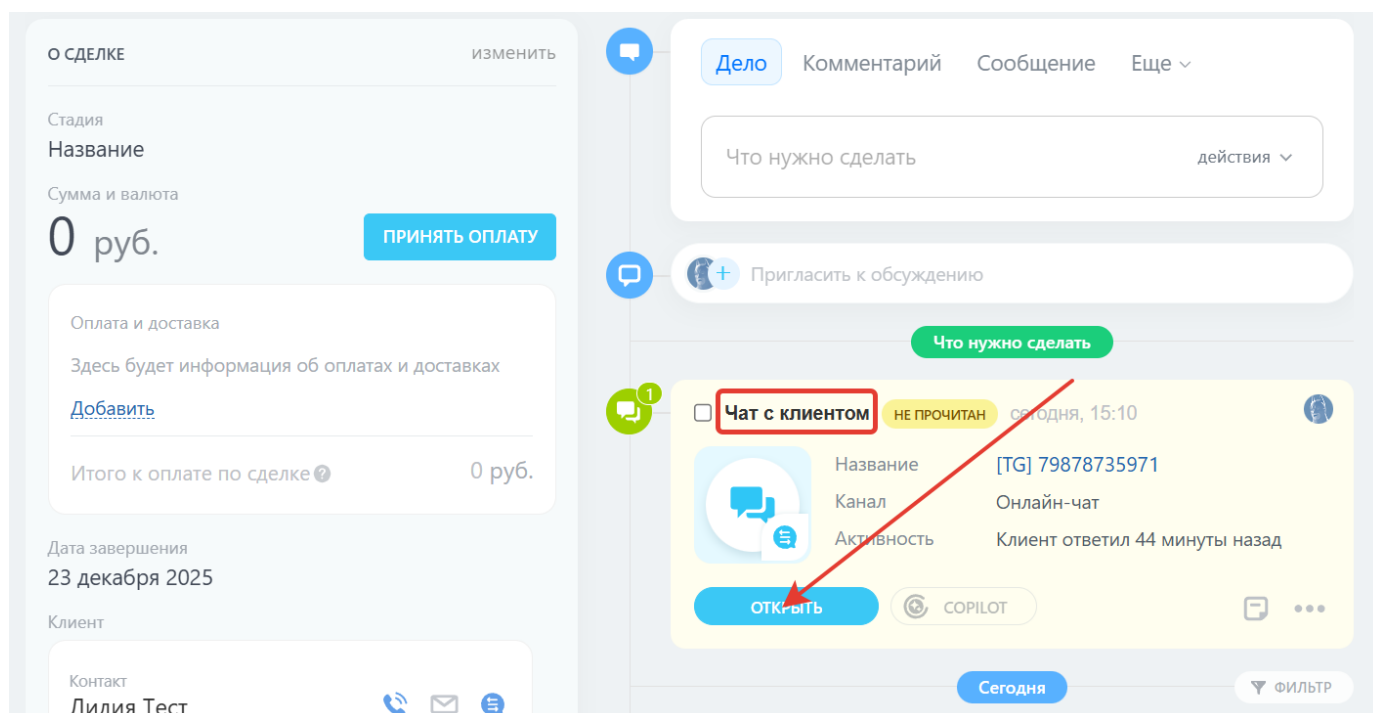


Отображение чатов в списке лидов и сделок

Клиентов с чатами также можете увидеть через раздел «CRM». Для этого перейдите в раздел «CRM» и далее на вкладку «Сделки» (или «Лиды»). Если у карточки есть надпись «Чат с клиентом» — это значит, что клиент вам написал. Нажмите на название сделки (лида), чтобы перейти в неё.



Для перехода к диалогу, находящемуся в Контакт-центре, выберите дело «Чат с клиентом» и нажмите на кнопку «Открыть».



Ограничение на размер вложений при переписке с клиентом:

- В WhatsApp из Битрикс24 можно отправить до 120 Мбайт (свыше 70 Мбайт будут отправлены не файлом, а ссылкой на его скачивание).
- В Telegram из Битрикс24 можно отправить 500 Мбайт.

Рекомендации клиентам

Не гарантируют, но снижают вероятность блокировки номера следующие действия:

- Отправляйте сообщения порционно, а не всем подряд.
- Отправляйте в Битрикс24 не более одного сообщения в секунду.

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/kak-polzovatsya-chatami-v-bitriks24>