

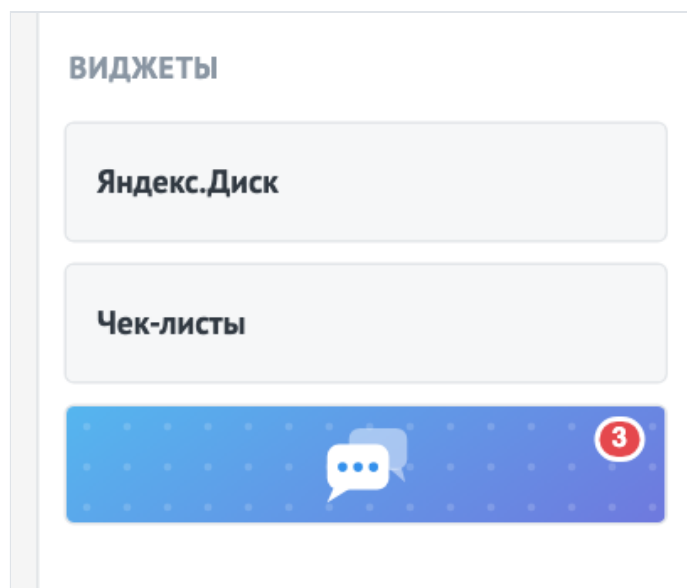
Чат сотрудников в сделке

Для всех, кто ведёт сделки в amoCRM. Чат встроен в карточку сделки, уведомления о новых сообщениях приходят в Telegram. Имена, сделки и сообщения на картинках вымышленные.

Что это

«Чат сотрудников» — переписка коллег прямо в карточке сделки amoCRM. Внутри можно написать коллеге лично, собрать групповой чат по сделке и задать вопрос нейросети. Переписка привязана к сделке и хранится рядом с ней, а не в сторонних мессенджерах. Если вам написали, пока вы не в amoCRM, бот `@amo_chats_bot` пришлёт уведомление в Telegram.

Где найти

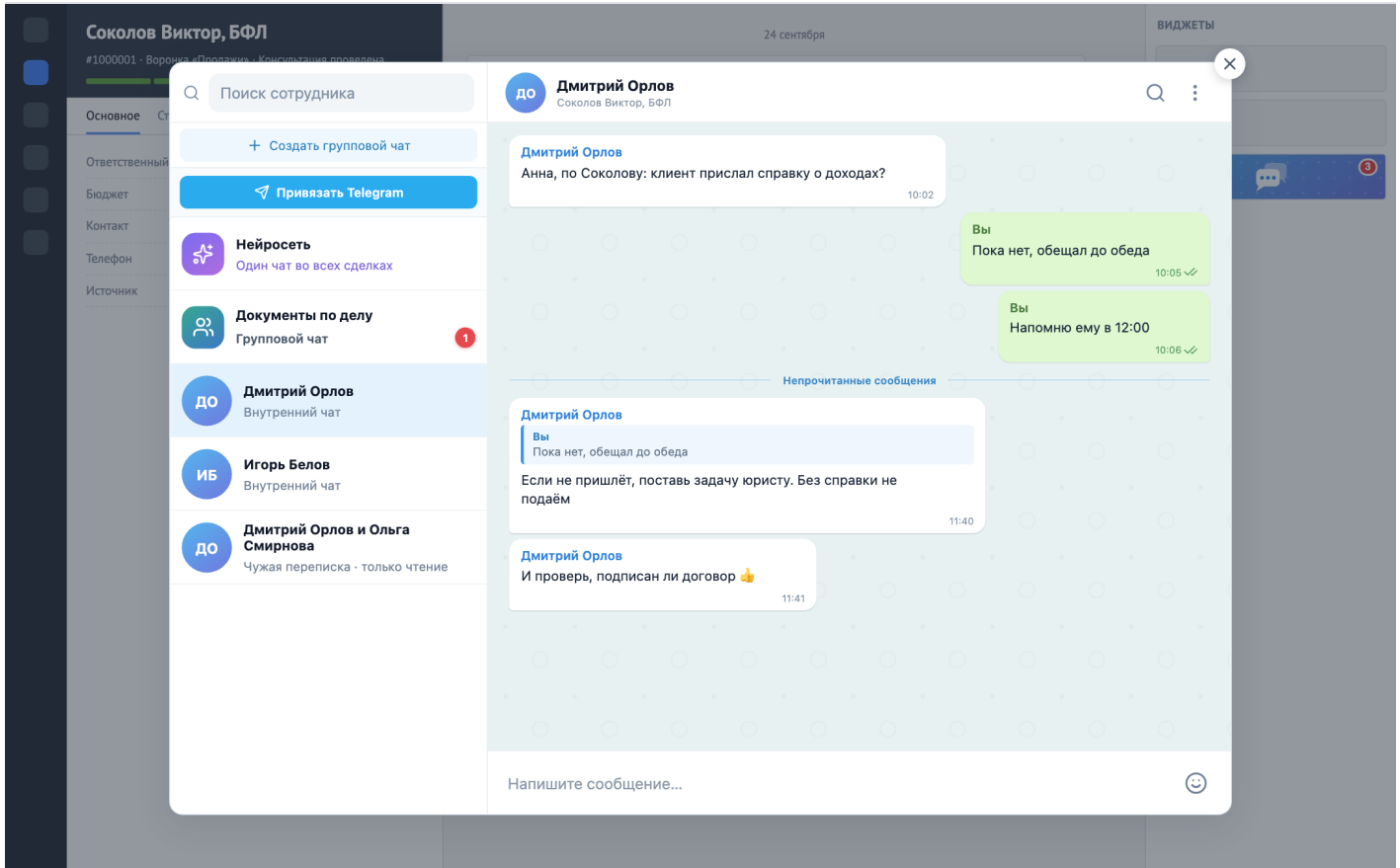


Кнопка чата в колонке виджетов карточки, красная цифра — непрочитанные

- Откройте сделку. В правой колонке виджетов карточки есть голубая плашка с иконкой облачков переписки, без подписи. Если навести на неё курсор, появится подсказка «Открыть чат сотрудников».
- Красная цифра** на плашке — сколько непрочитанных сообщений у вас по этой сделке: в личных диалогах, групповых чатах и в диалоге с нейросетью. Больше 99 показывается как «99+». Цифра обновляется раз в 30 секунд, пока вкладка с карточкой открыта на экране, и сразу после закрытия окна чата.

- Нажмите на плашку, и поверх карточки откроется окно чата. Заккрыть его можно крестиком в углу, клавишей Esc или щелчком по затемнённой области вокруг окна.

Окно чата



Окно чата: слева список чатов сделки, справа открытый диалог

Слева — список, справа — открытая переписка. В списке сверху вниз:

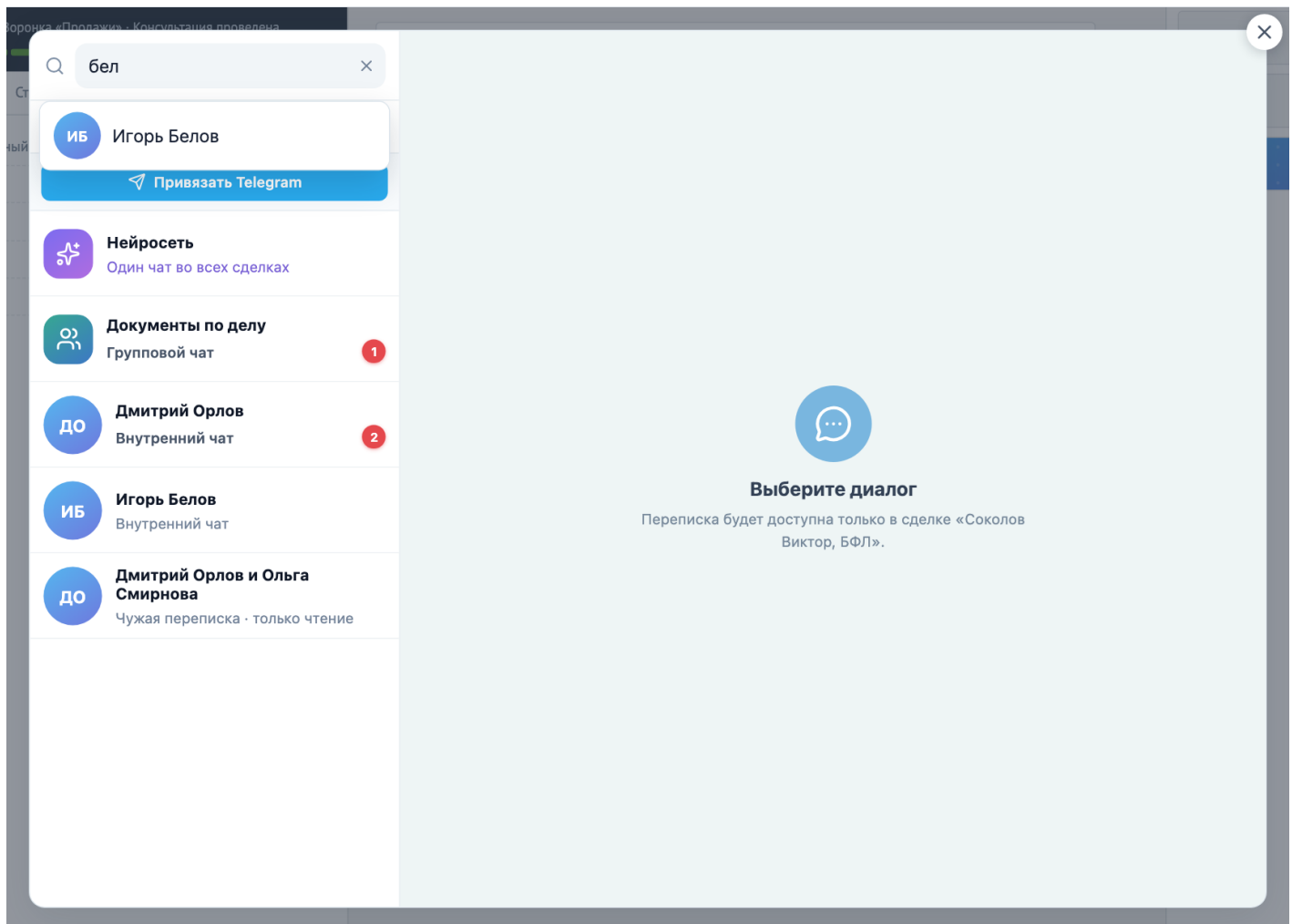
- **«Поиск сотрудника»** — начать личный диалог с коллегой.
- **«+ Создать групповой чат»**.
- **«Привязать Telegram»** — видна, пока Telegram не привязан. Подробнее — в разделе «Уведомления в Telegram».
- **«Нейросеть»** с подписью «Один чат во всех сделках» — всегда первая строка.
- Групповые чаты сделки, в которых вы состоите (подпись «Групповой чат»).
- Личные диалоги по этой сделке: сначала ваши («Внутренний чат»), затем переписка других сотрудников («Чужая переписка · только чтение»).

Красный кружок с числом у строки — непрочитанные в этом чате. Как только вы открываете чат, его сообщения отмечаются прочитанными.

В заголовке открытого диалога — имя коллеги и название сделки, в групповом чате — список участников. Если чат не выбран, справа написано «Выберите диалог» и «Переписка

будет доступна только в сделке «...»».

Личный диалог с коллегой



Поиск сотрудника: начните вводить имя и выберите человека из списка

1. В поле **«Поиск сотрудника»** начните вводить имя или фамилию. Под полем появится список подходящих сотрудников. Если никого нет, будет «Ничего не найдено».
2. Нажмите на человека. Если диалог с ним по этой сделке уже есть, он откроется. Если нет, создастся новый.
3. Напишите сообщение и нажмите Enter или синюю стрелку справа (она появляется, когда в поле есть текст). Shift+Enter — перенос строки.

Диалог принадлежит сделке. С тем же коллегой в другой сделке будет отдельный диалог со своей историей.

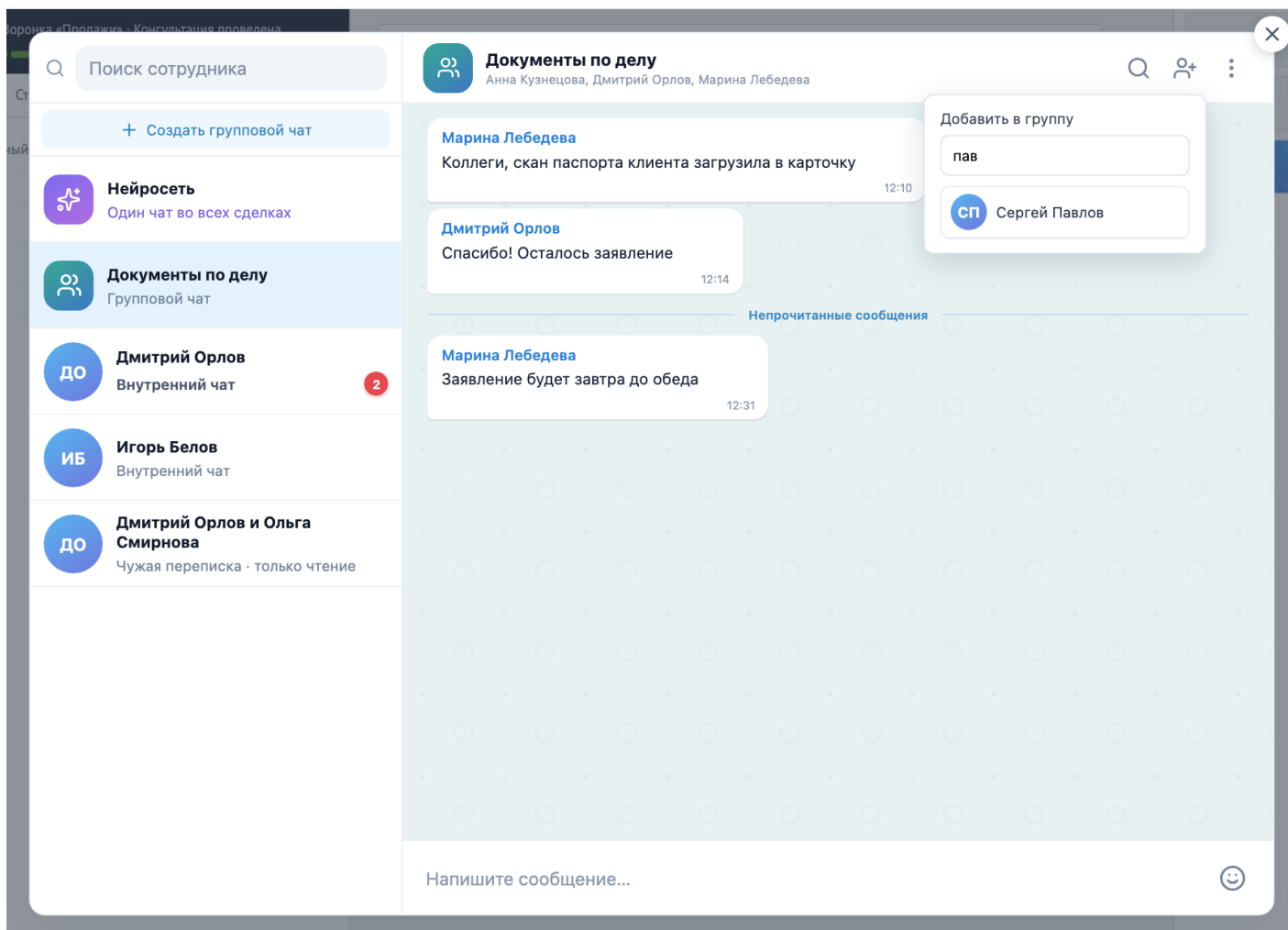
Личные диалоги по сделке видят все, кто открывает эту сделку. Посторонние могут их только читать: писать в диалог могут лишь двое его участников. Если переписка не для

всех, используйте групповой чат. Его видят только участники.

Сообщения

- **Галочки у ваших сообщений:** одна ✓ — отправлено, две ✓✓ — прочитано.
- **«Непрочитанные сообщения»** — линия в переписке, с которой начинается непрочитанное.
- **Ответить на сообщение:** наведите на него курсор, рядом появится стрелка «Ответить на сообщение». Над полем ввода появится «Ответ для ...» с цитатой. Крестик справа отменяет ответ. Ответ показывается с цитатой исходного сообщения.
- **Смайлы:** значок смайлика справа от поля ввода открывает панель из 40 эмодзи.
- **Поиск по переписке:** лупа в заголовке чата. Показываются только сообщения с введённым текстом. Ищет среди уже загруженных сообщений: чтобы найти что-то старое, сначала закройте поиск и прокрутите переписку вверх, тогда подгрузится более ранняя история.
- Новые сообщения в открытом чате появляются сами, обновлять страницу не нужно.

Групповой чат

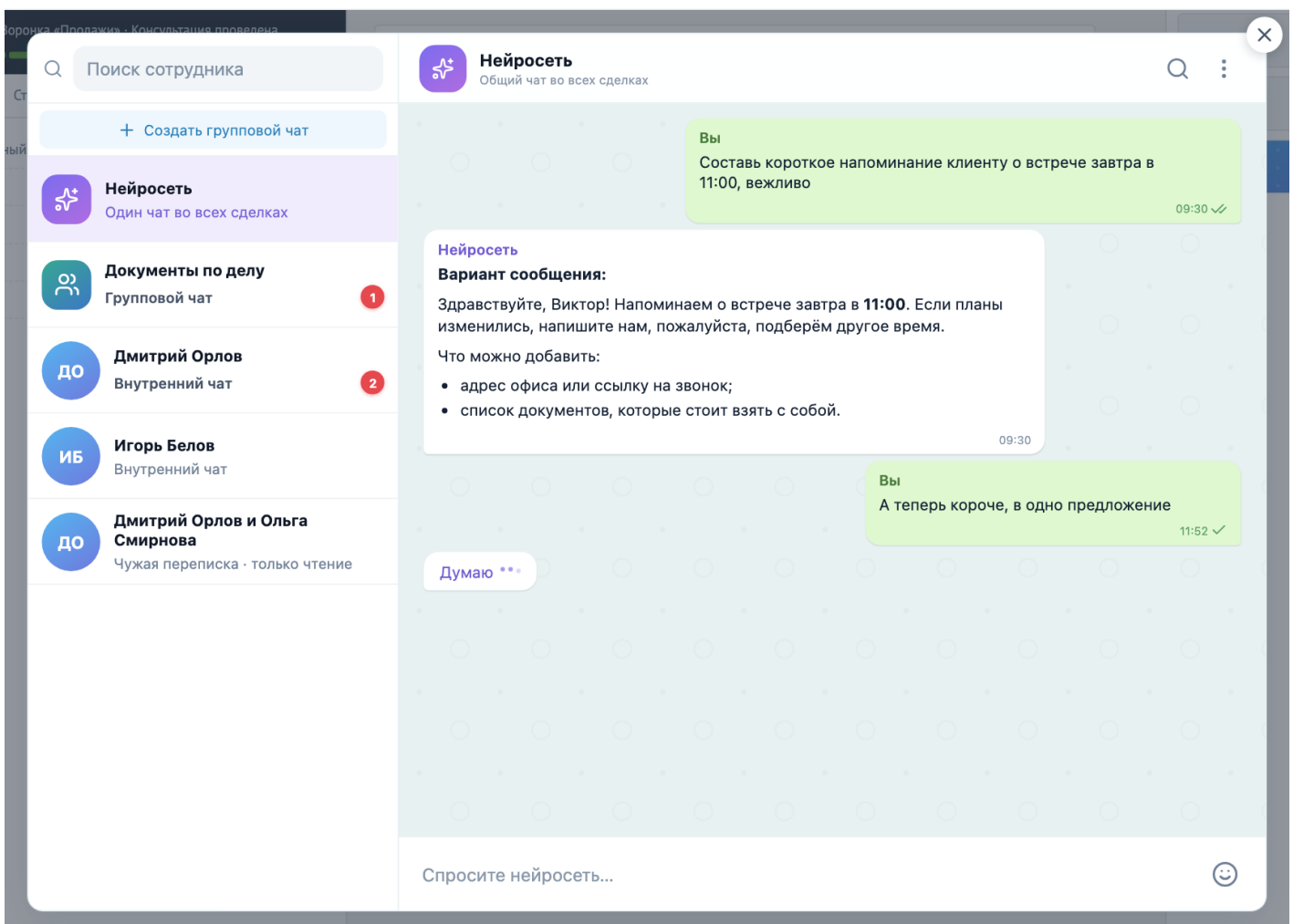


Групповой чат: участники под названием, добавление участника

- **Создать:** нажмите «+ Создать групповой чат», впишите название (до 100 символов) и нажмите «Создать». Вы сразу становитесь участником, чат откроется.
- **Добавить участника:** значок человечка с плюсом в заголовке чата, затем в окне «Добавить в группу» начните вводить имя и нажмите на сотрудника. Тех, кто уже в чате, список не показывает. Добавлять может любой участник.
- **Выйти из группы:** в заголовке чата → «Выйти из группы». Чат пропадёт из вашего списка. Вернуть вас может любой оставшийся участник.

Групповой чат тоже привязан к сделке и виден только в ней. Переименовать или удалить его нельзя, убрать из чата другого человека тоже нельзя.

Нейросеть

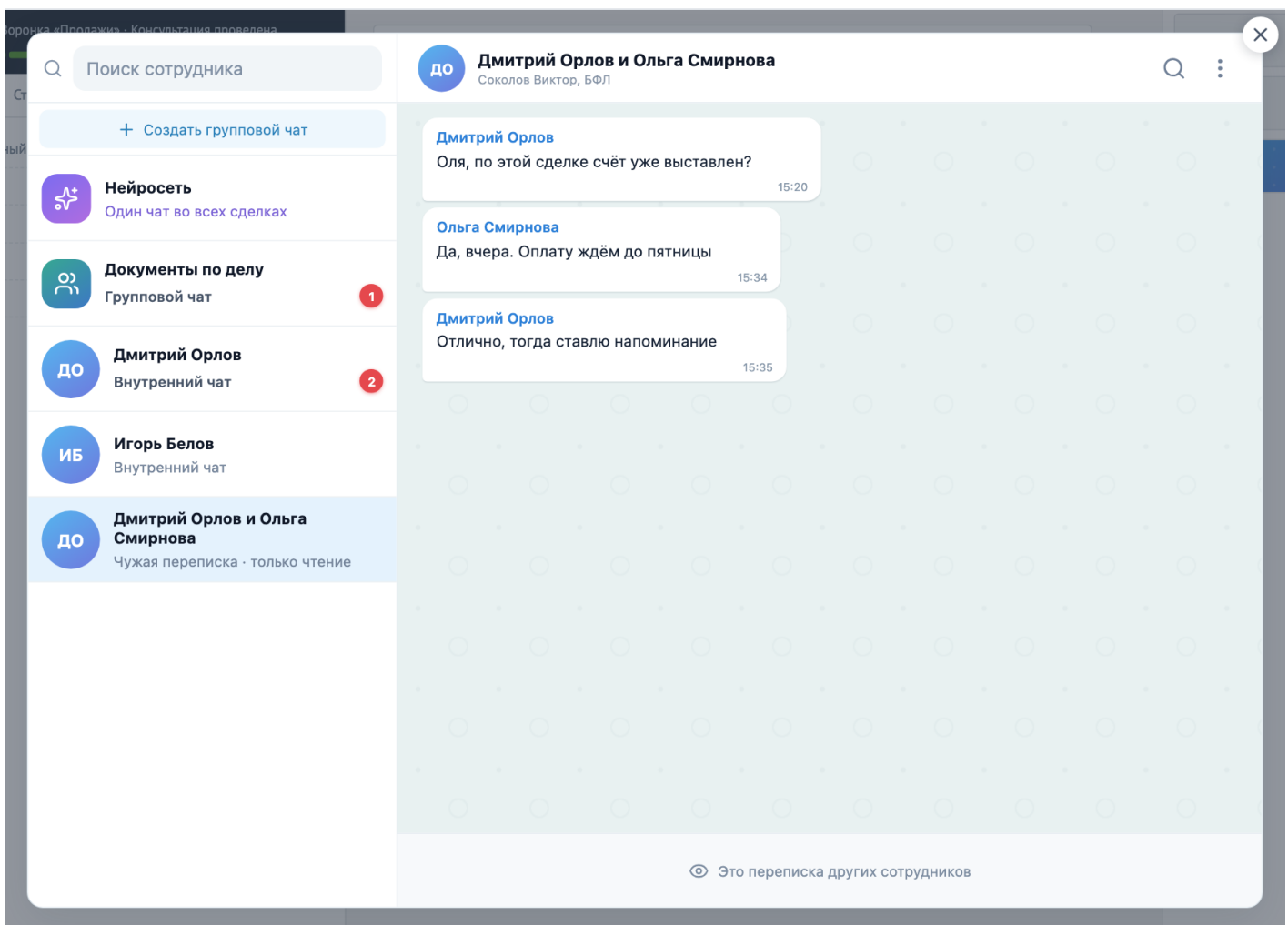


Диалог с нейросетью: ответ с форматированием и «Думаю...», пока готовится следующий

- Строка «**Нейросеть**» — ваш личный диалог. Он один на все сделки: в любой сделке откроется та же история. Кроме вас, его никто не видит.

- Напишите вопрос в поле «Спросите нейросеть...» и отправьте. Пока ответ готовится, в чате висит **«Думаю...»**. Ответ может идти до трёх минут.
- Если нейросеть не ответила, придёт сообщение «Не удалось получить ответ ассистента. Попробуйте повторить вопрос.» — задайте вопрос ещё раз.
- Нейросеть не видит карточку сделки и вашу переписку с коллегами. Всё, что нужно для ответа, пишете в самом вопросе.
- Уведомлений в Telegram об ответах нейросети не приходит.

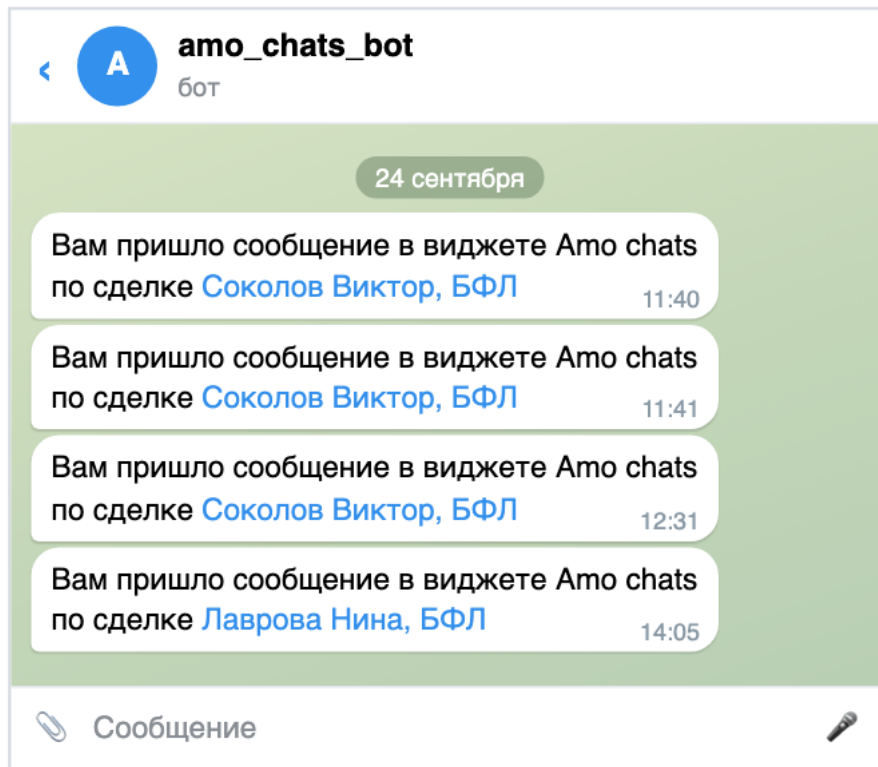
Чужая переписка



Чужой диалог открывается только на чтение

Строки «Чужая переписка · только чтение» — диалоги других сотрудников по этой сделке. В названии — имена обоих. Открыть и прочитать можно, но вместо поля ввода внизу написано **«Это переписка других сотрудников»**. Ваше чтение не отмечает сообщения прочитанными у участников.

Уведомления в Telegram

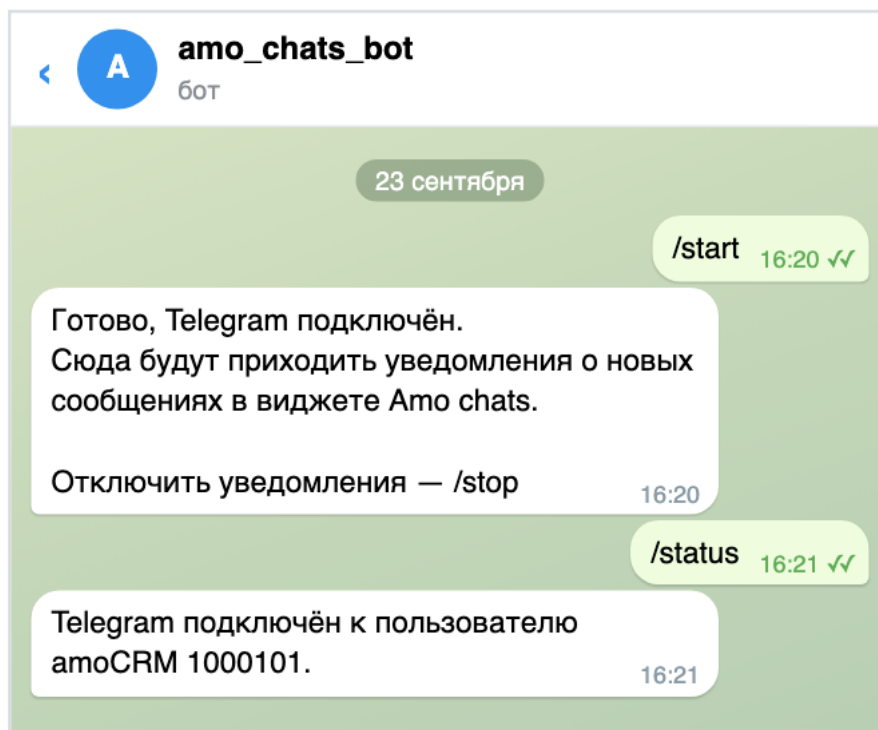


Уведомления бота: по одному на каждое новое сообщение

Бот @amo_chats_bot пишет, когда коллега прислал сообщение в ваш личный диалог или в групповой чат, где вы состоите:

- Уведомление приходит на каждое новое сообщение, даже если этот чат у вас сейчас открыт.
- Текста сообщения и имени отправителя в уведомлении нет, только название сделки. Нажмите на название — откроется карточка сделки в amoCRM, а там кнопка чата.
- Если название сделки неизвестно, вместо него будет «Сделка №...» с номером.

Как подключить



Привязка: «Запустить» в боте, затем проверка командой /status

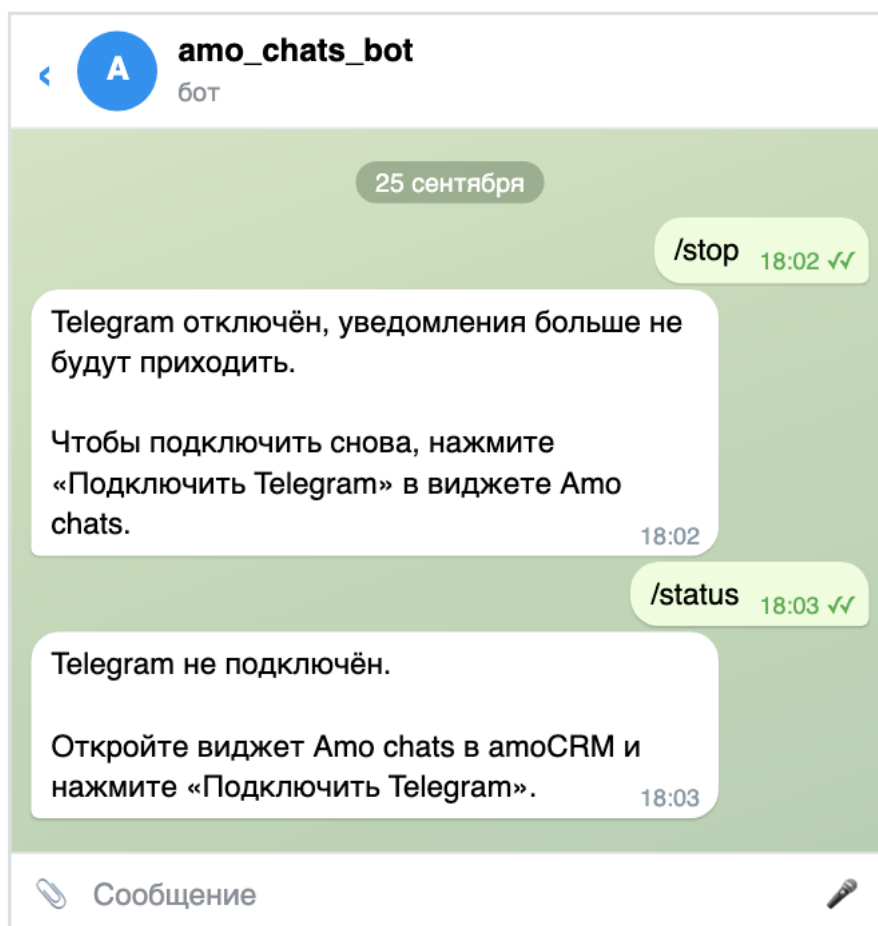
1. Откройте окно чата в любой сделке и нажмите **«Привязать Telegram»**. Пока готовится ссылка, на кнопке написано «Создаём ссылку...».
2. Откроется новая вкладка со ссылкой на бота. Откройте её в Telegram и нажмите **«Запустить»** (Start).
3. Бот ответит «Готово, Telegram подключён». Кнопка «Привязать Telegram» в чате больше не показывается.

К одному сотруднику привязывается один Telegram. Если привязать другой аккаунт, прежний перестанет получать уведомления.

Бот в сообщениях называет кнопку «Подключить Telegram», в самом чате она подписана «Привязать Telegram». Это одна и та же кнопка.

Команды бота

Команда	Что делает
<code>/status</code>	проверить привязку. Ответ «Telegram подключён к пользователю amoCRM ...» с вашим номером в amoCRM или «Telegram не подключён»
<code>/stop</code>	отключить уведомления. После этого в чате снова появится кнопка «Привязать Telegram»
<code>/help</code>	список команд. Бот присылает его же в ответ на любой другой текст



Если заблокировать бота в Telegram, привязка снимется так же, как после `/stop`.

Что важно знать

- **Только текст.** Файлы, фото и голосовые отправить нельзя. Документы кладите в карточку сделки, а в чат пишите, где они.
- **Отправленное не редактируется и не удаляется.**
- **У сообщений только время, без даты.**
- **В amoCRM чат ничего не пишет.** Переписка не попадает в ленту сделки, в примечания и задачи.
- **Список чатов обновляется при открытии окна.** Если коллега создал с вами диалог или добавил вас в группу, пока окно открыто, закройте и откройте его снова.

Если что-то не так

- **Нет плашки чата в карточке.** Перезагрузите страницу. Если плашки всё равно нет, сообщите разработчикам через `@donu1a_bug_hunter_bot`.
- **Красная плашка с текстом в правом верхнем углу окна** — запрос не прошёл. Закройте и снова откройте окно или перезагрузите карточку. Если плашка появляется снова, напишите в `@donu1a_bug_hunter_bot` и приложите её текст.
- **Красный «!» у вашего сообщения** — сообщение не отправилось. Повторной отправки нет: напишите его заново.
- **«Думаю...» висит долго.** Ответ нейросети может идти до трёх минут. Если ответа нет, задайте вопрос ещё раз.
- **Не приходят уведомления.** Отправьте боту `/status`. Если ответ «Telegram не подключён», нажмите «Привязать Telegram» в чате. Если кнопки в чате нет, а бот пишет «не подключён», сообщите разработчикам через `@donu1a_bug_hunter_bot`.
- **Не могу написать в диалог**, внизу «Это переписка других сотрудников». Это чужой диалог. Чтобы написать коллеге, найдите его через «Поиск сотрудника».