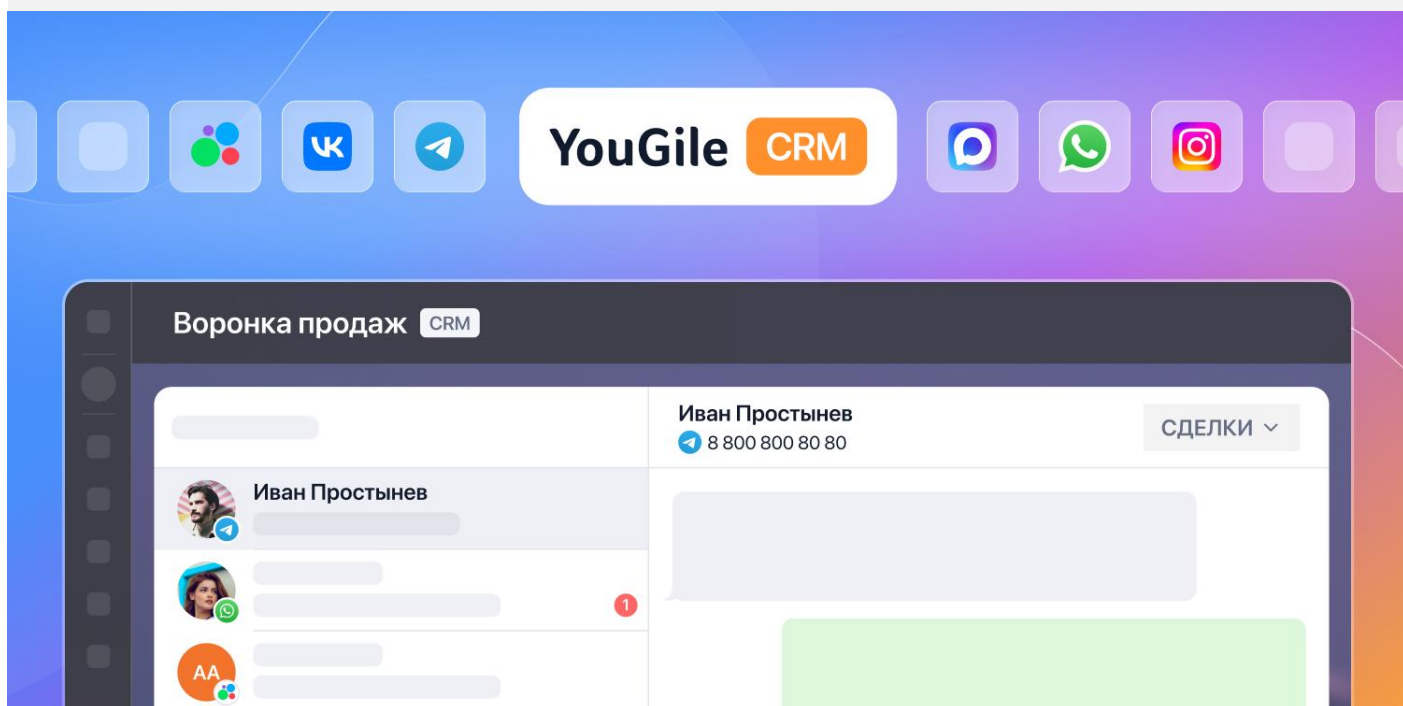


Гайд по каналам в CRM



Гайд по каналам в CRM *(гайд регулярно обновляется)*

Это руководство поможет вам собрать все обращения клиентов из мессенджеров, с сайта и почты в одну воронку YouGile. Вы больше не потеряете ни одного сообщения, а все чаты будут систематизированы по сделкам.

Как работать с этим гайдом:

1. Если вы только начинаете: мы разберем плюсы и минусы каждого варианта, чтобы вы могли принять взвешенное решение.
2. Если уже выбрали канал для подключения: для каждого канала есть четкая пошаговая инструкция.

Какие каналы можно подключить к YouGile CRM:

Через Wazzup

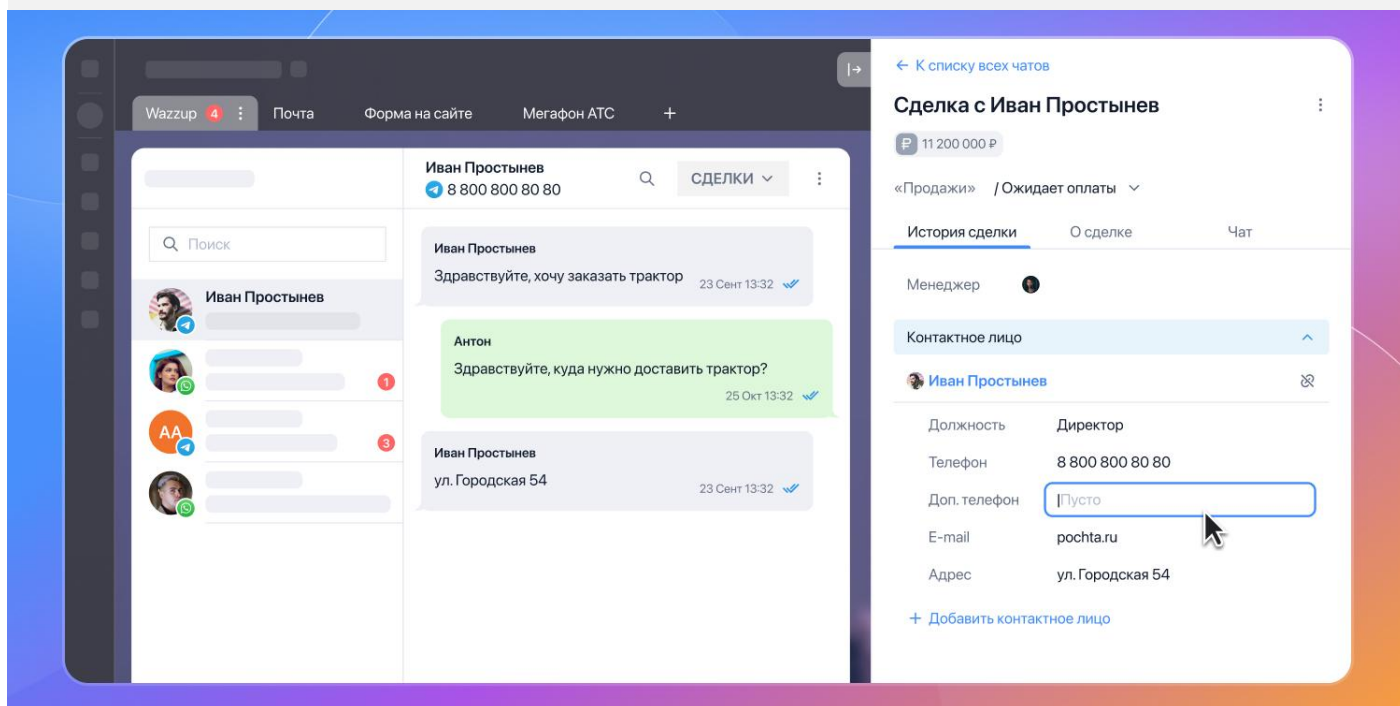
- Telegram
- Telegram bot
- Whatsapp
- WABA
- Авито

- Vk
- Max
- Instagram*

Через расширения YouGile

- Почта
- Форма с сайта

Интеграция с мессенджерами через [Wazzup](#)



Как это работает?

1. Вы регистрируетесь в [Wazzup по ссылке](#) и настраиваете нужные мессенджеры в личном кабинете.
2. Вы подключаете готовую интеграцию Wazzup через [расширение YouGile](#).
3. Все чаты мессенджеров подключаются YouGile, вся коммуникация фиксируется к сделке

[Подробная инструкция по подключению Wazzup к YouGile](#)

Важно о тарифах:

- В YouGile эта интеграция бесплатна.
- В сервисе Wazzup действуют собственные тарифы (есть бесплатный с ограничениями и платные с расширенными возможностями).
- Wazzup предоставляет 3 бесплатных дня тестирования на максимальном тарифе.

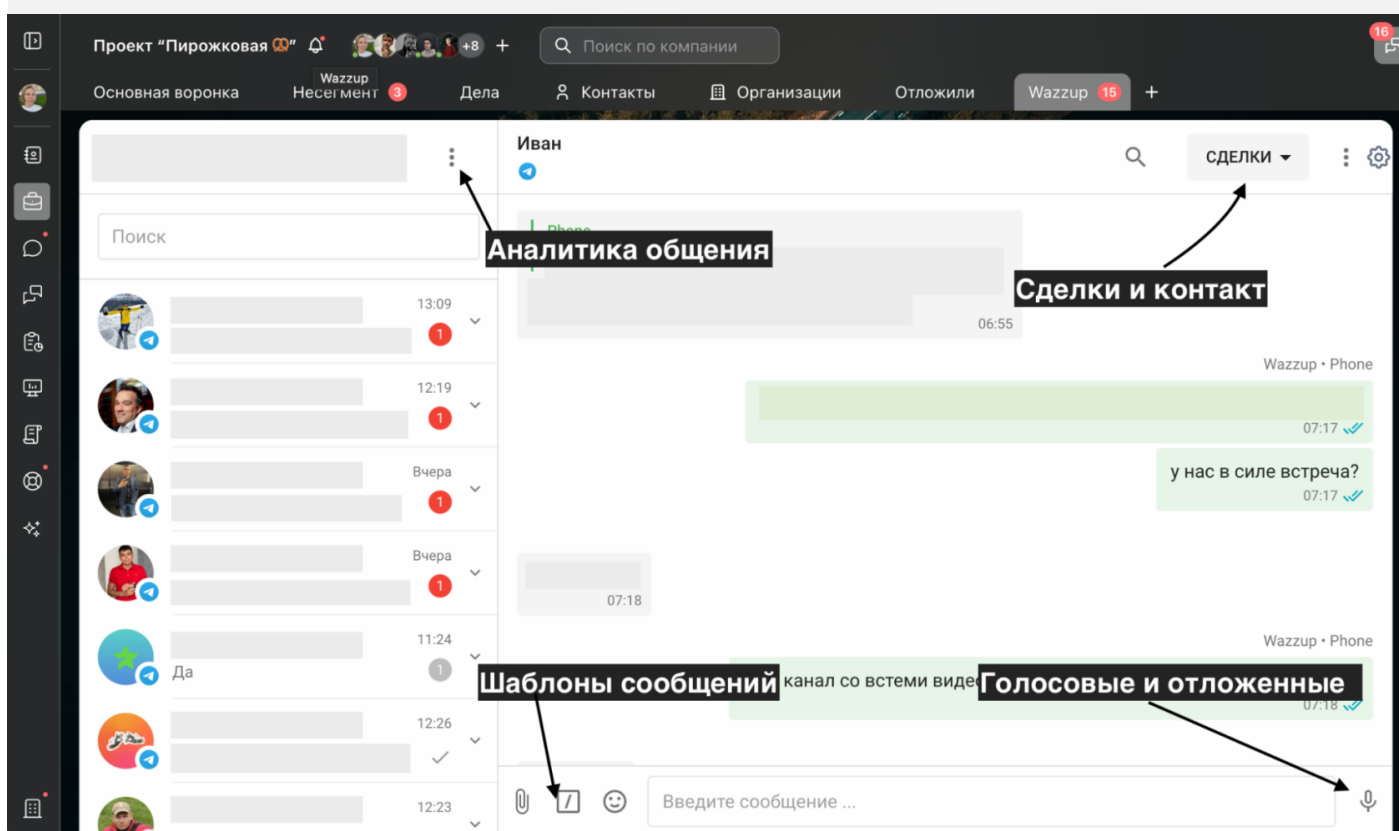
Главный совет по бесплатному тестированию Wazzup:

Чтобы эффективно использовать тестовый период, сначала:

1. определитесь, какой именно канал вы хотите протестировать «в бою».
2. настройте процессы в CRM-проекте: воронка, поля, дела ([как вести дела читайте тут](#))
3. подключите к работе сотрудников, чтобы проверить интеграцию на реальных клиентах и заказах

так вы сможете за 3 дня полноценно оценить работу YouGile CRM.

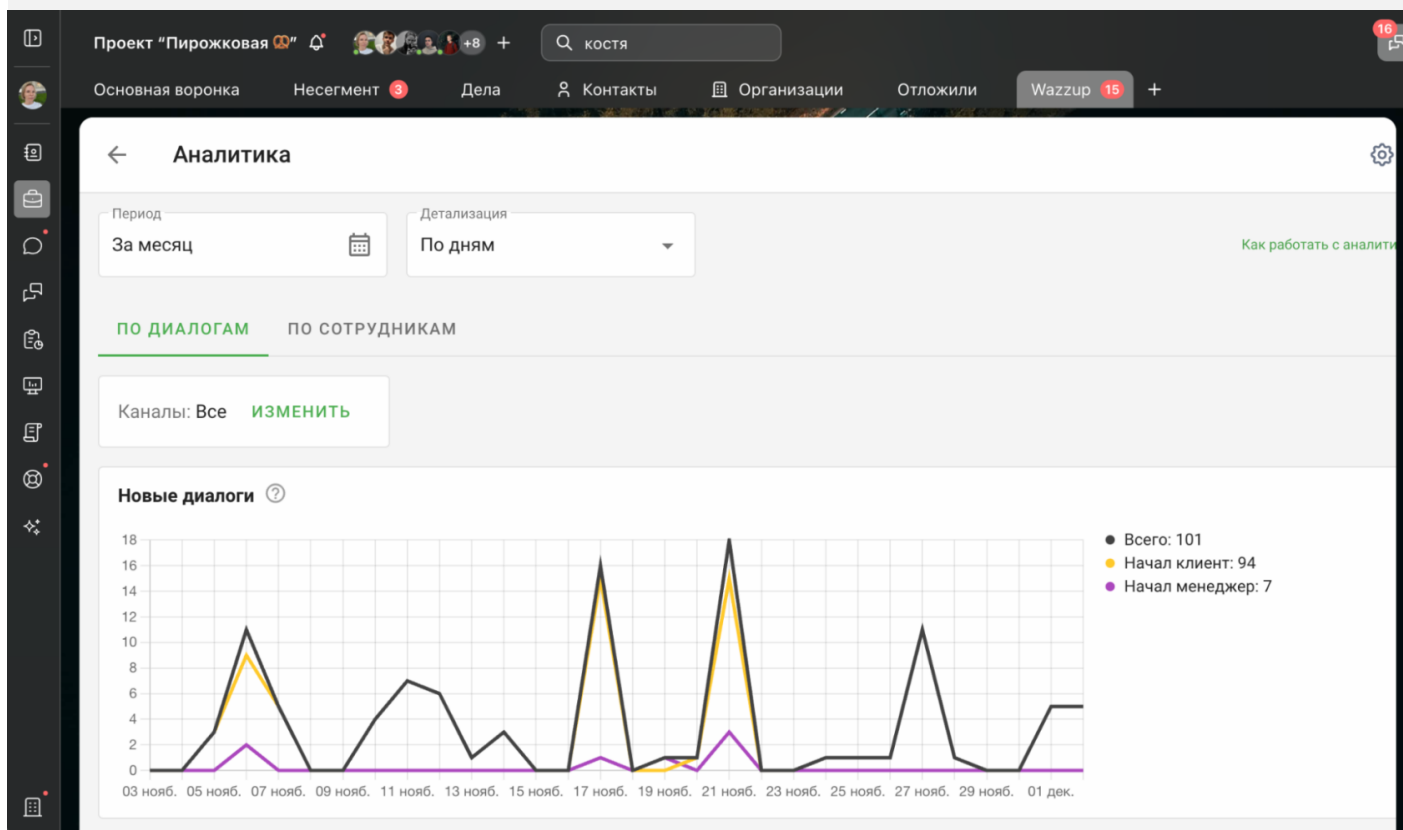
Полезные функции Wazzup для работы в YouGile



Эти функции настраиваются в личном кабинете Wazzup и работают внутри подключенных мессенджеров, делая вашу коммуникацию в YouGile быстрее и эффективнее.

1. **Автоответы:** идеальны для мгновенного подтверждения заявки или ответа в нерабочее время. [Инструкция](#)
2. **Шаблоны ответов:** создайте библиотеку готовых текстов для частых вопросов. Отправка в 1 клик экономит время менеджеров. [Инструкция](#)
3. **Отложенные сообщения:** планируйте отправку сообщений на удобное время — например, напоминание клиенту или ответ в рабочее время, если заявка пришла ночью.

4. **Мобильное приложение Wazzup:** отвечайте на сообщения клиентов прямо с телефона. [Инструкция](#)
5. **Аналитика по общению:** как и сколько переписываются менеджеры, среднее время ответа [Инструкция](#)



Telegram

Через сервис Wazzup вы можете подключить Telegram к YouGile двумя разными способами.

	Telegram bot	Telegram Personal (номер)
	Подключается ваш личный аккаунт или рабочий номер телефона	Создается отдельный Telegram-бот через @BotFather
Подключение	Нужно самостоятельно создать бота через официальный канал Telegram, телефонный номер не нужен	Вам нужно купить симку с обычным номером и зарегистрироваться в Telegram
Переписка	Нельзя писать первому	Можно писать первому

Автоответы	Широкие возможности (если запрограммировать): • Выполняет команды • высылает материалы по запросу • Задаёт вопросы по скрипту • Информировать	Доступны только простые быстрые автоответы 1 сообщением
Рассылки и массовые оповещения	Запрещены	Без Telegram Premium высокий риск блокировки
Бесплатный тариф смотреть тарифы	да	нет

Как подключить личный Telegram-аккаунт

К Wazzup можно подключить сколько угодно аккаунтов Telegram.

[Инструкции по подключению Telegram Personal](#)

Главный совет по общению с номера в Telegram

Бесплатный личный Telegram считает коммерческую активность спамом. Если с нового рабочего номера писать незнакомцам, вас быстро заблокируют.

Есть два рабочих пути:

- Для личного общения: купите Telegram Premium на этот номер. Без Premium лимиты очень жёсткие (не более 5-7 новых чатов в день)
- Для рассылок и автоответов: создайте чат бота в подписке “Telegram для бизнеса”. У ботов более гибкие лимиты для официальной коммуникации.

Читайте подробнее, [как избежать блокировки](#)

Как подключить Telegram-бота

Telegram Bot — это специальная программа, которая умеет общаться с людьми прямо в чате Telegram по заранее заданным правилам. При этом через бота может общаться ваш сотрудник точно также, как в обычном чате.

Запрограммировать бота можно с помощью программиста или без кода с помощью сервисов.

5 конструкторов Telegram-ботов

1. [SaleBot.pro](#) — автоворонки и мультиканальные боты с визуальным редактором и готовыми интеграциями
2. [PuzzleBot.top](#) — Telegram-бот без кода: мини-приложения, платный доступ, рассылки и статистика
3. [BotHelp.io](#) — единая база подписчиков и мощные рассылки в нескольких мессенджерах, старт за 15 минут
4. [Botman.pro](#) — простые сценарии, триггеры и шаблоны для Telegram и VK, удобен для быстрого MVP
5. [Chatra.io](#) — онлайн-чат и простой бот для сайта, дополнение к Telegram-боту для захвата лидов с веба

Инструкции:

[Инструкция по подключению Telegram бота к Wazzup](#)

[Подробный гайд по работе с ботом](#)

Создаём Telegram-бота через BotFather

1. Найдите @BotFather в Telegram и запустите бота (кнопка START).
2. Создайте нового бота: введите команду /newbot или нажмите «Create a New Bot» в мини-приложении.
3. Укажите данные бота:
 - Название (видно клиентам, можно на русском).
 - Юзернейм (уникальный адрес, латиницей, должен оканчиваться на bot).
4. Скопируйте токен из финального сообщения от BotFather. Этот токен понадобится для подключения бота в Wazzup.

Важно: Токен — это пароль вашего бота. Храните его в надёжном месте и никому не передавайте.

Главный совет по Telegram-боту

Чтобы бот был удобнее для живого общения с клиентами, активируйте в его настройках Business-режим.

- В стандартном (inline) режиме все диалоги с разными клиентами идут одним общим потоком.
- В Business-режиме для каждого клиента автоматически создаётся отдельный чат, как при общении с человеком. Это гораздо удобнее и привычнее.

Привяжите этого бота к аккаунту с Telegram Premium. Это даст боту расширенные лимиты на рассылку и снизит риск случайных блокировок за активность.

[Подробнее про возможности бизнес аккаунта](#)

Whatsapp

Существует два способа подключить WhatsApp к CRM: с помощью интеграции с обычным WhatsApp (далее в тексте просто WhatsApp) и официальное решение Meta — WhatsApp Business API (WABA).

Оба варианта позволяют менеджерам вести переписку с клиентами из CRM, но отличаются по возможностям, ограничениям и задачам, которые решают.

[Подробнее о различиях можно почитать тут](#)

	WABA	WhatsApp
Подключение	Настройка канала займет несколько минут, но чтобы переписываться без ограничений, нужно потратить время на верификацию	Начать использовать канал можно через пару минут, переписываться без ограничений можно сразу
Переписка	Есть ограничения на количество переписок в 24 часа	Нет ограничений
Стабильность	Наиболее стабильное решение для общения в WhatsApp	Неофициальное, менее стабильное решение
Рассылки и массовые оповещения	Разрешены	Запрещены

Авито

В «Авито» чат с клиентом автоматически привязывается к конкретному объявлению. В YouGile это выглядит как обычный диалог, но с важным контекстом: в чате сразу указано, с какого объявления пришло сообщение. Это позволяет мгновенно понять, о каком товаре или услуге спрашивает клиент.

Все переписки по разным объявлениям собираются в единую ленту YouGile, сохраняя привязку к исходным позициям. Так вы всегда держите в фокусе, что именно интересует покупателя, и можете отвечать точнее и быстрее.

[Инструкция по подключению Авито](#)

Мах

Подключите чаты из мессенджера МАХ через Wazzup. Доступны оба варианта подключения:

- Личный аккаунт (номер телефона): Клиенты пишут вам на ваш номер в МАХ как на обычный контакт.
- Официальный бот: Создайте бота для автоматизированного общения, рассылок или приема заявок.

[Инструкция по подключению Мах](#)

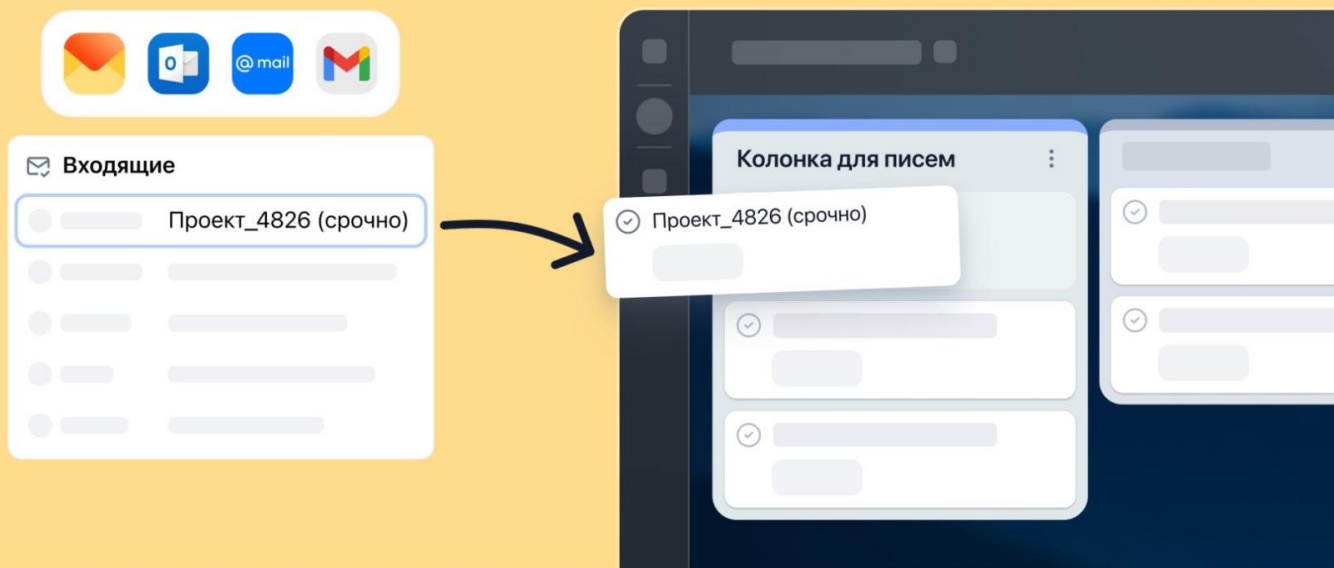
Социальные сети: VK и Instagram*

[Инструкция по подключению Vk](#)

[Инструкция по подключению Instagram](#)

Почта

Письма с вашей почты в YouGile



Настройте прямое создание сделок в YouGile из входящих писем. Это превращает ваш почтовый ящик в полноценный источник заявок.

Как это работает:

Подключите ящик по протоколу IMAP. Подключать можно личную почту и корпоративную почту на домене.

Новое письмо = новая сделка. Тема письма становится названием сделки, а текст и вложения сохраняются в её истории.

Главные возможности:

- Несколько ящиков в одном проекте: подключайте разные адреса к разным колонкам
- Автоматические ответы: Настройте автоматические ответы при приеме заявки и при ее выполнении.

[Инструкция по подключению корпоративной почты](#)

Форма с сайта

Сейчас интеграция с формой с сайта работает по следующей схеме:

Сайт → Ваша почта → YouGile (сделка).

Что важно сделать:

1. Настройте на сайте, чтобы форма отправляла данные на email-адрес, который вы будете использовать для заявок.
2. Подключите этот самый email-адрес как канал связи в настройках вашего CRM-проекта YouGile.

[Инструкция для приема заявок с сайта на Tilda в YouGile](#)

Главный совет

Настройте прием заявок на новый адрес почты и не используйте его для других целей - так вы избежите спама.

**деятельность корпорации Meta Platforms Inc признана экстремистской и запрещена на территории Российской Федерации*

Revision #4

Created 2025-12-01 15:47:01 UTC by Юлианна

Updated 2025-12-02 14:15:29 UTC by Юлианна