

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Виджет чата для сайта

Что умеет встраиваемый виджет «Задать вопрос»: как он выглядит для посетителя, какие состояния и функции есть, как подключить его к сайту одной строкой, как настроить и проверить, что делать при сбоях. Снимки, схемы и примеры.

Сборка: 27.10.2026

Все примеры на снимках: вымышленные данные

Онлайн-версия: база знаний

Оглавление

Кратко

Что умеет виджет

Как это выглядит для посетителя

- Кнопка и приветствие

- Разговор

- Меню, оценка и завершение

- Если никто не ответил

Состояния виджета

Согласие и персональные данные

Подключение к сайту

- Одна строка

- Пример для сайта на InSales

- Что делает loader.js

Настройка

Сведения для разработчика сайта

Проверка после подключения

Если что-то не работает

Частые вопросы

Виджет чата для сайта: возможности, подключение, настройка и проверка

Кратко

- **Что это.** Виджет «Задать вопрос» встраивается в сайт одной строкой и превращается в окно чата в правом нижнем углу каждой страницы. Посетитель пишет, менеджер отвечает из раздела «Входящие обращения».
- **Что умеет.** Чат с менеджером, быстрые темы, вложения, форма «Оставьте контакт» и «Перезвоните мне», копия переписки на почту, оценка диалога, показ того, кто на связи, разговор, который не пропадает при переходе между страницами. Работает на телефоне и в тёмной теме.
- **Что передаёт менеджеру.** Какой товар смотрел посетитель, откуда пришёл и с какого устройства, поэтому менеджер не переспрашивает.
- **Подключение.** Одна строка `<script async src="../../../loader.js">` в теме сайта. Ничего устанавливать и менять в шаблонах страниц не нужно, сайт не замедляется.
- **Безопасность.** Окно живёт отдельно от стилей и скриптов сайта, сервер отвечает только сайтам из списка разрешённых адресов, согласие на обработку данных фиксируется, есть ограничения от спама и кнопка аварийного выключения.
- **Если что-то сломалось.** Сайт продолжает работать как обычно, а вместо чата показывается запасной контакт.

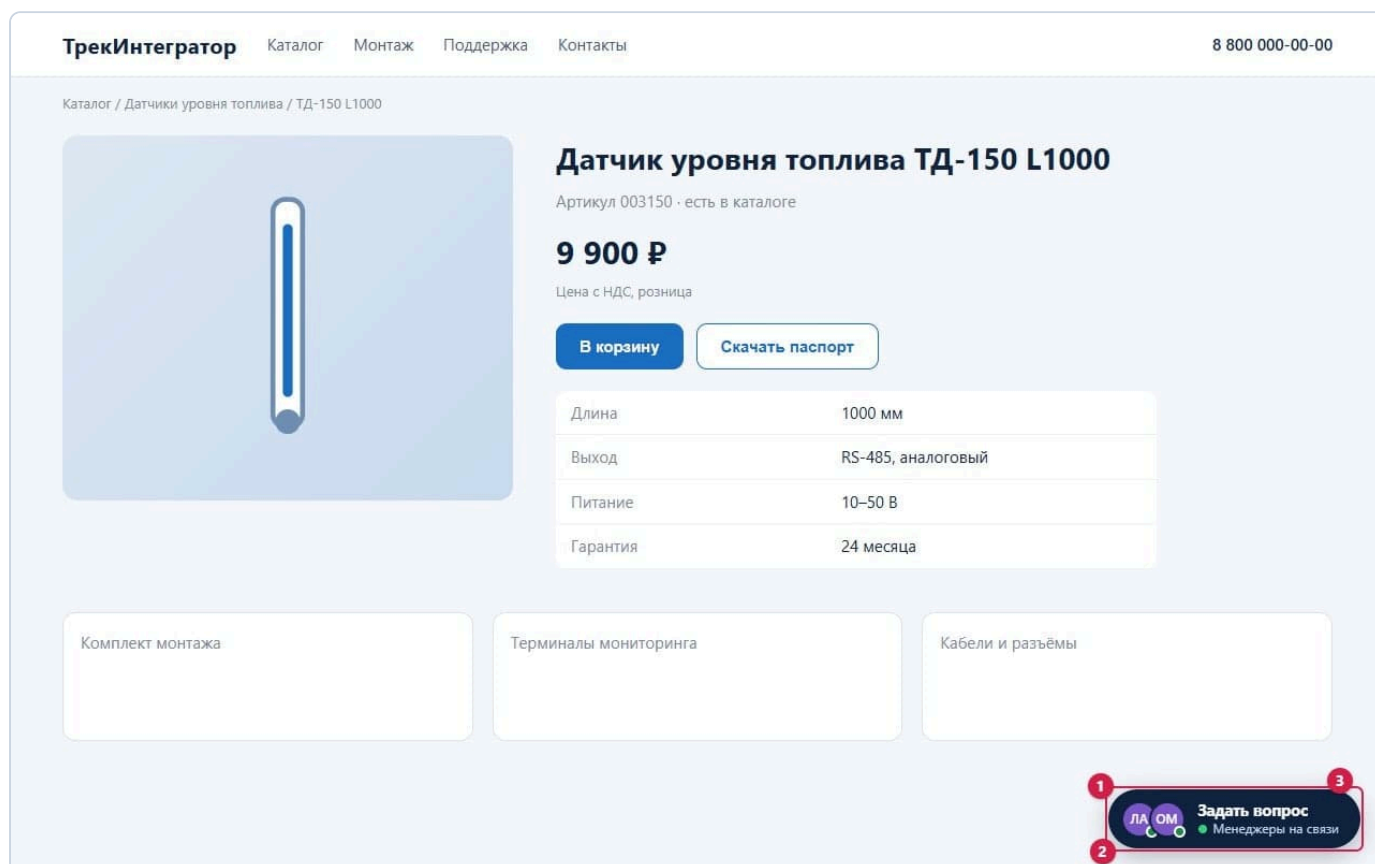
Что умеет виджет

Возможность	Как работает для посетителя
Кнопка «Задать вопрос»	Закреплена в правом нижнем углу, показывает, есть ли кто-то на связи, и открывается одним нажатием без регистрации
Быстрые темы	Кнопки «Подобрать датчик», «Цена и КП», «Техподдержка», «Перезвоните мне»: сообщение отправляется одним нажатием. Набор тем настраивает руководитель
Чат с менеджером	Менеджер подключается к чату, посетитель видит его имя и должность и слышит, когда тот печатает
Вложения	Скрепка: до трёх файлов за раз (jpg, png, pdf, docx, xlsx, zip), каждый до 10 МБ
Форма контакта	Если никто не ответил, после первого сообщения виджет просит имя и телефон или почту
«Перезвоните мне»	Короткая форма только с телефоном
Копия переписки	Меню чата: «Отправить переписку на почту» (не чаще трёх раз в час)
Оценка	Меню чата: от 1 до 5 звёзд и комментариев, виден менеджеру
Продолжение разговора	Разговор хранится в браузере: при переходе на другую страницу или обновлении он на месте
Контекст страницы	Название и артикул открытого товара, источник перехода и метки передаются менеджеру автоматически

Возможность	Как работает для посетителя
Тёмная тема и телефон	Виджет подстраивается под тему устройства; на узком экране окно занимает весь экран
Клавиатура	Enter отправляет, Shift+Enter переносит строку, Esc сворачивает окно; элементы доступны с клавиатуры и подписаны для программ чтения с экрана

Как это выглядит для посетителя

Кнопка и приветствие



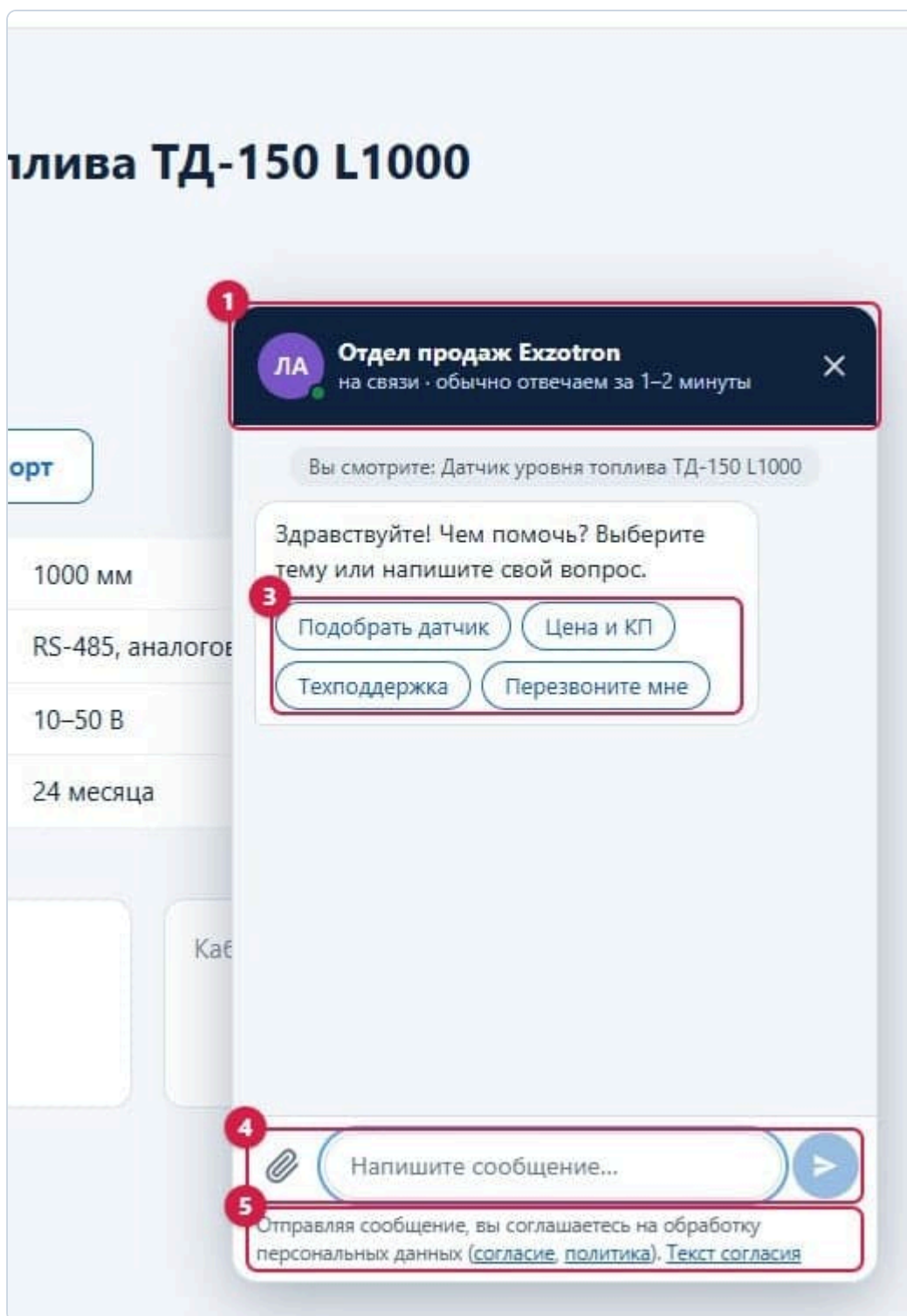
Кнопка чата: менеджеры на связи

В правом нижнем углу кнопка «Задать вопрос». Под надписью видно, кто сейчас отвечает: аватары менеджеров на связи и подпись «Менеджеры на связи».



Кнопка чата, когда на связи никого нет

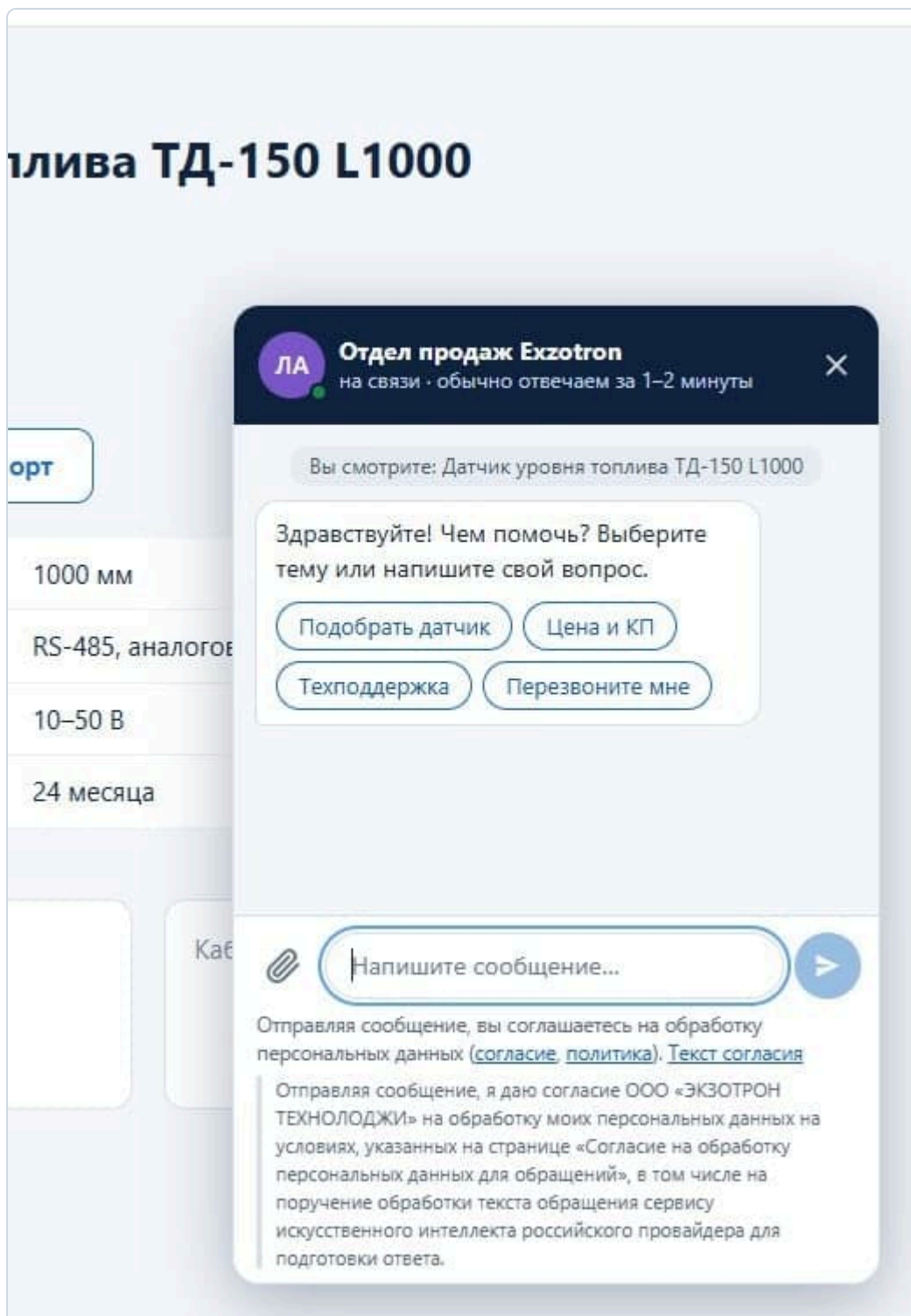
Если на связи никого нет или идёт нерабочее время, значок меняется на «Отвечаем в рабочее время». Написать всё равно можно.



Открытый чат: приветствие, быстрые темы и согласие

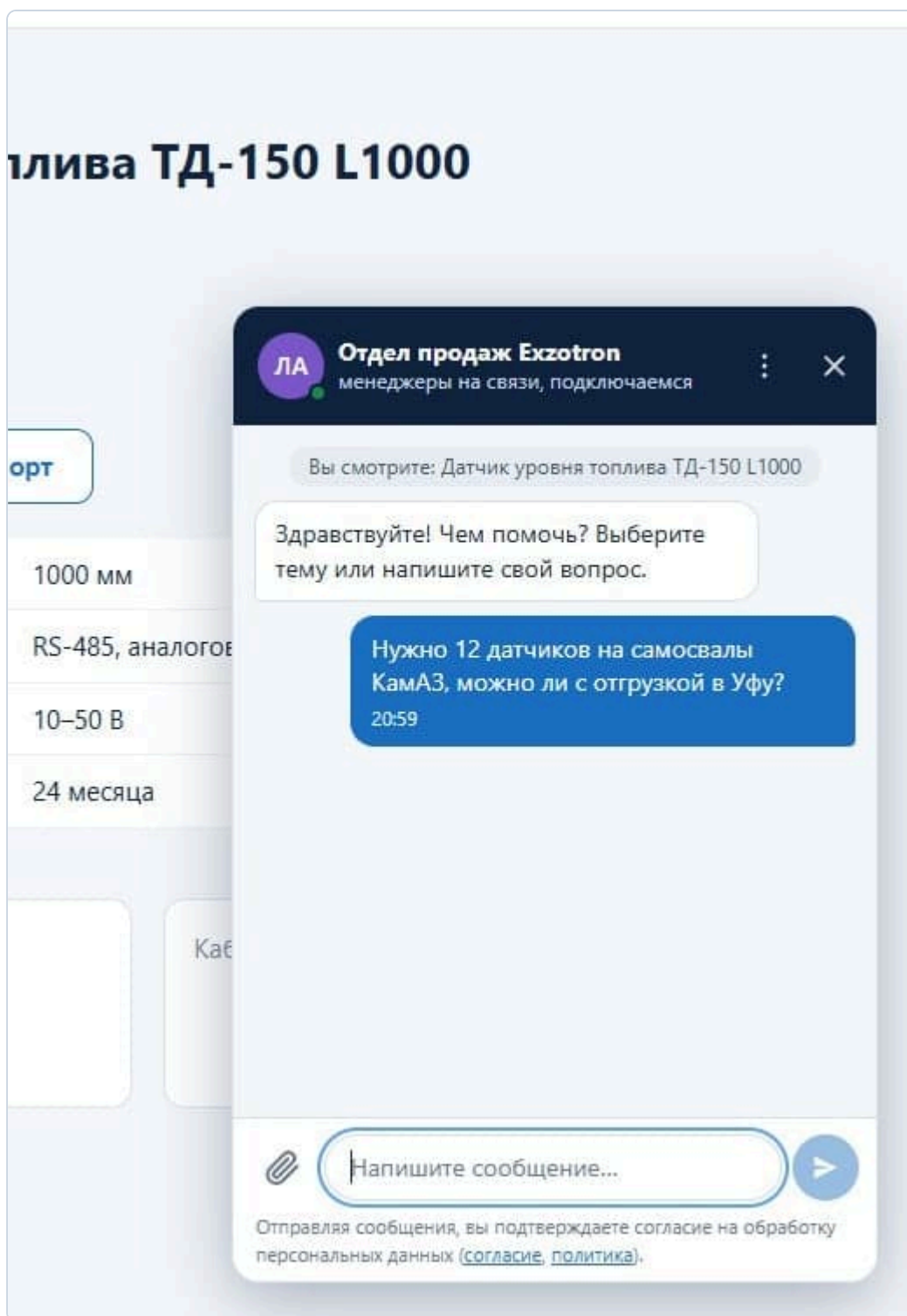
1. Шапка: кто отвечает и обычный срок ответа.
2. «Вы смотрите: ...»: название открытого товара, которое видит и менеджер.
3. Быстрые темы. Первые три отправляют готовую фразу и помечают обращение направлением «Продажи» или «Техподдержка».
4. Поле ввода и скрепка для файлов.

5. Строка согласия на обработку персональных данных. Отдельной галочки нет: нажатие «Отправить» считается согласием, ссылки «согласие» и «политика» ведут на страницы сайта, кнопка «Текст согласия» раскрывает полный текст.



Раскрытый текст согласия

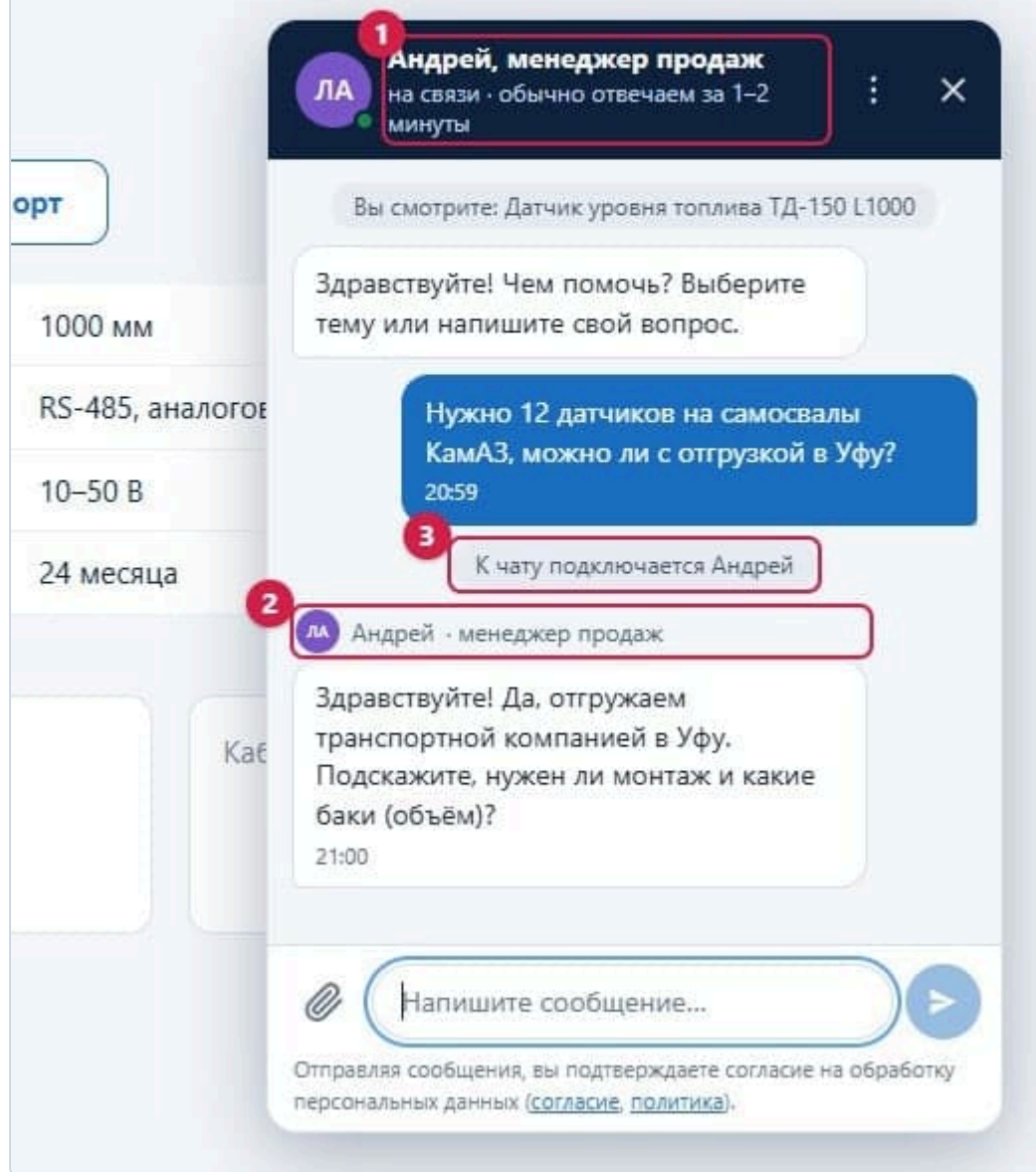
Разговор



Сообщение отправлено, менеджер ещё не подключился

Пока менеджер не взял чат, посетитель видит «менеджеры на связи, подключаемся».

топлива ТД-150 L1000



Менеджер подключился и ответил

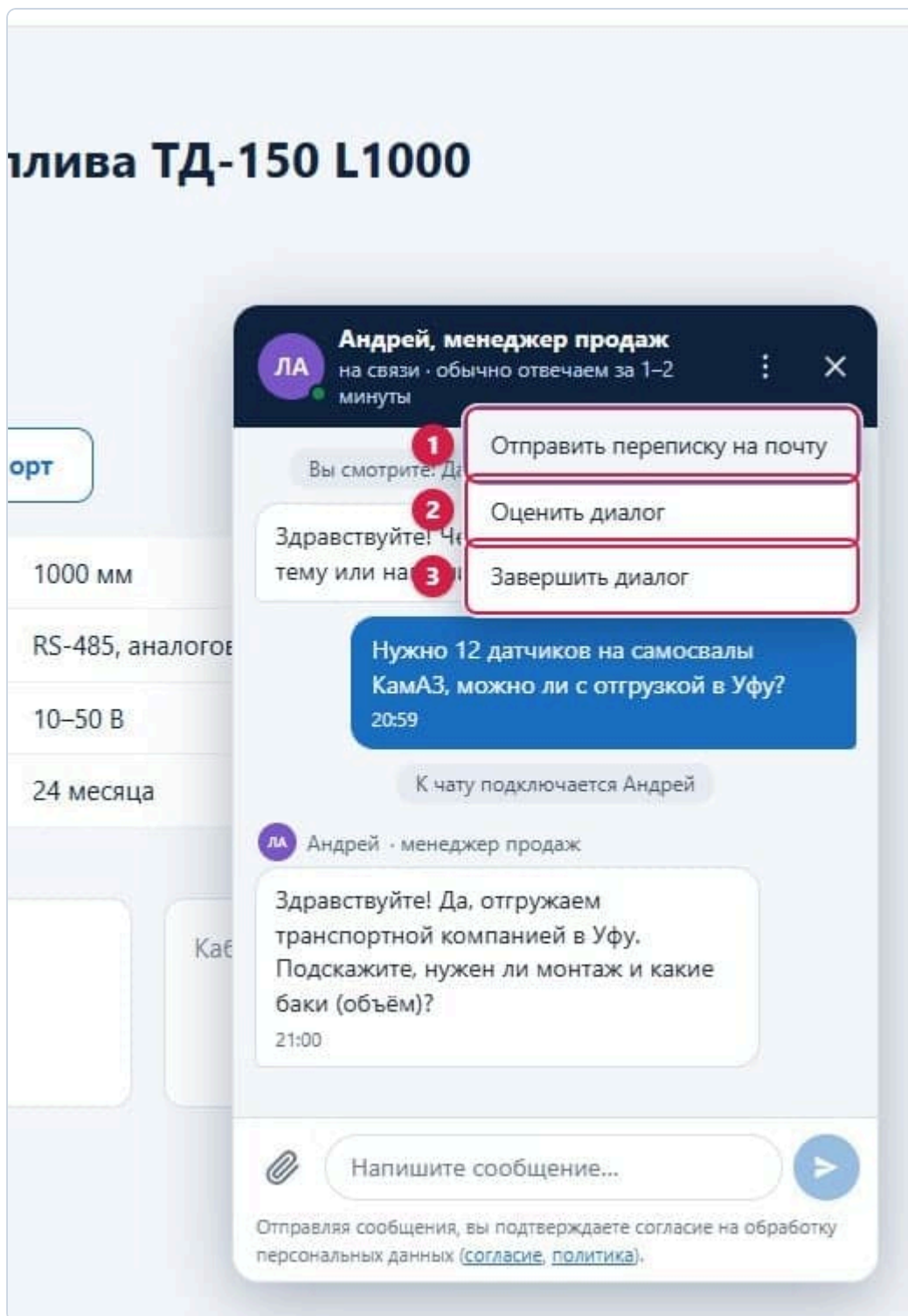
После подключения в шапке появляются имя и должность менеджера (фамилия посетителю не показывается), а в переписке строка «К чату подключается ...». Пока менеджер печатает, посетитель видит «[имя] печатает».

Пример диалога.

Кто	Сообщение
Посетитель	Нужен датчик уровня на бак 400 литров, ставим на самосвал

Кто	Сообщение
(система)	К чату подключается Сергей
Менеджер	Здравствуйте! Подойдёт датчик ТД-150 нужной длины. Напишите, пожалуйста, высоту бака, и я подготовлю предложение
Посетитель	Высота 1100 мм
Менеджер	Принял, пришлю коммерческое предложение на почту в течение часа. Какой адрес указать?

Меню, оценка и завершение



Меню чата

Кнопка с тремя точками открывает меню: «Отправить переписку на почту», «Оценить диалог», «Завершить диалог». После закрытия чата можно оценить диалог или начать новый.

топлива ТД-150 L1000

порт

1000 мм

RS-485, аналогов

10-50 В

24 месяца

Каб

ЛА

Андрей, менеджер продаж
на связи · обычно отвечаем за 1-2
минуты

⋮

✕

Вы смотрите: Датчик уровня топлива ТД-150 L1000

Здравствуйте! Чем помочь? Выберите тему или напишите свой вопрос.

Нужно 12 датчиков на самосвалы КамАЗ, можно ли с отгрузкой в Уфу?

20:59

К чату подключается Андрей

ЛА

Андрей · менеджер продаж

Оцените диалог

★

★

★

★

★

Комментарий

Что можно улучшить (необязательно)

Отправить

Отмена

Оценка диалога

Если никто не ответил

ТД-150 L1000

ЭК Отдел продаж Exzotron
вне рабочего времени · пн–пт 09:00–18:00 (МСК)

ТД-100 L500 для юрлица.
21:00

1

Оставьте контакт
Мы сохранили ваш вопрос. Оставьте контакт, и менеджер ответит в рабочее время.

Как к вам обращаться:

Сергей

Телефон или e-mail

+7 900 000-00-00 или name@mail.ru

☒ Согласен на обработку персональных данных ([согласие](#), [политика](#))

Отправить **Не сейчас**

Напишите сообщение...

Отправляя сообщения, вы подтверждаете согласие на обработку персональных данных ([согласие](#), [политика](#)).

Форма «Оставьте контакт»

Сообщение сохраняется сразу. Чтобы менеджер смог связаться, виджет предлагает оставить имя и телефон или почту. После отправки обращение помечается «нужен менеджер», а посетитель видит подтверждение.

топлива ТД-150 L1000

порт

1000 мм

RS-485, аналогов

10–50 В

24 месяца

Ка

ЭК

Отдел продаж Exzotron
вне рабочего времени · пн–пт 09:00–18:00 (МСК)

⋮

×

Вы смотрите: Датчик уровня топлива ТД-150 L1000

Здравствуйте! Чем помочь? Выберите тему или напишите свой вопрос.

Здравствуйте! Нужен счёт на 5 датчиков ТД-100 L500 для юрилица.

21:00

✓

Спасибо! Менеджер свяжется с вами в рабочее время.





Отправляя сообщения, вы подтверждаете согласие на обработку персональных данных ([согласие](#), [политика](#)).

Контакт отправлен

Кнопка «Перезвоните мне» открывает такую же форму, но спрашивает только телефон.

лива ТД-150 L1000

ЛА

Отдел продаж Exzotron
на связи · обычно отвечаем за 1–2 минуты

×

ТехподдержкаПерезвоните мне

Перезвоните мне

Оставьте номер телефона, и менеджер перезвонит. Менеджер свяжется в рабочее время: пн–пт 09:00–18:00 (МСК).

Как к вам обращаться

Сергей

Телефон

+7 900 000-00-00

☐ [Согласен на обработку персональных данных \(согласие, политика\)](#)

ОтправитьОтмена



Напишите сообщение...



Отправляя сообщение, вы соглашаетесь на обработку персональных данных ([согласие](#), [политика](#)). [Текст согласия](#)

Форма «Перезвоните мне»

Состояния виджета

Виджет «Задать вопрос»: что видит посетитель
Один и тот же виджет подстраивается под время работы и под то, есть ли кому ответить.

Менеджеры на связи (рабочее время)
кнопка «Отвечаем быстро»; менеджер подключается к чату, посетитель видит его имя и должность

Рабочее время, но никого нет
сообщение сохраняется, виджет просит оставить контакт, ответит первый освободившийся менеджер

Нерабочее время
подпись «Отвечаем в рабочее время»; сообщение и контакт сохраняются, ответ утром

Сервер недоступен или чат выключен
вместо чата запасной контакт: телефон и почта; сайт при этом работает как обычно

Согласие на обработку данных
запрашивается один раз при первом сообщении, со ссылками на согласие и политику

Продолжение разговора
разговор сохраняется в браузере: при переходе на другую страницу и после обновления он на месте

Копия переписки
посетитель может отправить её себе на почту, оценить ответ и завершить чат

Состояния виджета

Ситуация	Что видит посетитель	Что происходит с обращением
Менеджеры на связи, рабочее время	«Менеджеры на связи», обычный срок ответа	Менеджер получает всплывающую карточку и подключается
Рабочее время, но никто не на связи	«Подключаемся», затем форма контакта	Обращение ждёт в «Не распределены», срок ответа считается
Нерабочее время, выходной	«Отвечаем в рабочее время», форма контакта	Срок ответа начнёт идти с начала рабочего дня
Сервер недоступен более 5 секунд	Кнопка с запасным контактом (по умолчанию письмо на корпоративный адрес)	Сайт работает как обычно
Чат выключен кнопкой	Запасной контакт вместо чата	Новые сообщения не принимаются, открытые чаты остаются у менеджеров
Адрес сайта не в списке разрешённых	Окно не открывается	Запросы отклоняет сервер (см. настройку)

Согласие и персональные данные

- Согласие запрашивается один раз, при первой отправке: нажатие «Отправить» считается согласием. На сервере сохраняются версия текста и время. Повторно согласие запрашивается, только если версия текста изменилась.
- В браузере посетителя (в локальном хранилище) лежат только служебные значения: идентификатор разговора, отметка о согласии, сведения о переходе и введённый контакт. Если хранилище недоступно, виджет работает до закрытия вкладки.
- На сервере хранятся переписка, вложения, контакт (если посетитель его оставил), страница, источник, тип устройства и версия согласия.
- Срок хранения: анонимные чаты без контакта удаляются через 12 месяцев после последнего сообщения, обращения с контактом или клиентом через 3 года. Открытые обращения не удаляются.
- Ссылки «согласие» и «политика» должны вести на опубликованные страницы сайта. Подготовьте их до включения чата.

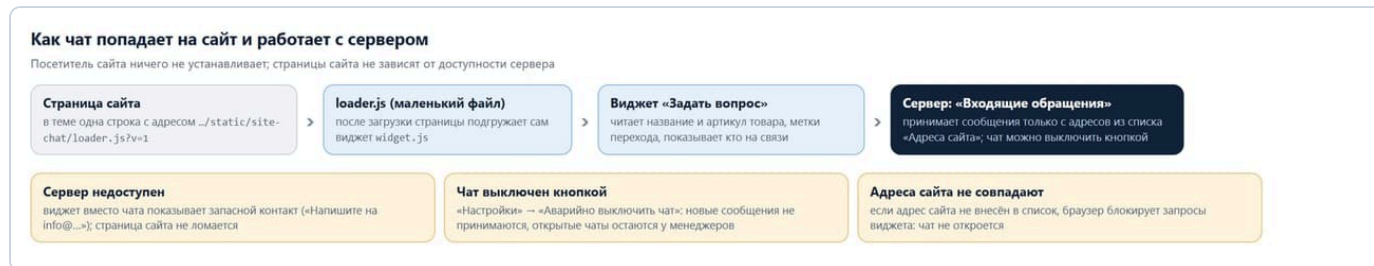
Подключение к сайту

Одна строка

Добавьте в тему сайта, в общий шаблон страниц перед закрывающим тегом `</body>` :

```
<script async src="https://<адрес сервера>/static/site-chat/loader.js?v=1"></script>
```

Вместо `<адрес сервера>` подставьте адрес сервера системы (его выдаёт администратор). Больше ничего устанавливать не нужно.



Как виджет попадает на сайт

Пример для сайта на InSales

1. Откройте «Сайт» → «Счётчики и коды».
2. В поле «HTML-разметка для вывода на всех страницах магазина» вставьте строку `<script ...>` из примера выше (в конец поля).
3. Нажмите «Сохранить».
4. Откройте любую страницу магазина в обычном окне: справа внизу должна появиться кнопка «Задать вопрос».

Если на странице уже есть другой чат (например, чат другого сервиса), уберите его, чтобы кнопки не накладывались друг на друга.

Что делает loader.js

- Небольшой файл `loader.js` после загрузки страницы подгружает сам виджет и не блокирует показ сайта.
- Адрес сервера берётся из строки подключения. При необходимости его можно задать атрибутом `data-base` (например, `data-base="https://chat.example.ru"`).
- Параметр `v=1` в адресе меняют, когда нужно обновить виджет у всех посетителей, минуя кэш браузера.
- Повторное подключение игнорируется: на странице всегда один виджет.

Настройка

Настройки находятся в разделе «Входящие обращения» → «Настройки» (видны руководителю).

ВХОДЯЩИЕ

Все обращения

Не распределены

Мои

Ждут ответа клиента

Закрытые

КОНТРОЛЬ

Команда на связи

Настройки

Настройки

Чат на сайте

Чат включён

Аварийно выключить чат

Кнопка мгновенно отключает виджет на сайте. Открытые чаты остаются у менеджеров, настройки ниже не меняются.

График работы

В рабочее время на сайте показывается, что менеджеры на связи; вне его чат принимает вопрос и просит оставить контакт.

Рабочие дни

☒ пн

☒ вт

☒ ср

☒ чт

☒ пт

☐ сб

☐ вс

4

09:00

По

18:00

5

Часовой пояс

Москва (Europe/Moscow)

6

Текст графика для посетителей

пн-пт 09:00-18:00 (МСК)

Составить

График работы и аварийное выключение

Напишите на info@exzotron.ru

Быстрые темы

Кнопки под приветствием в чате. Порядок как в списке.

Подобрать датчик

Продажи

Хочу подобрать датчик уровня топлива

☐ Перезвонить

Цена и КП

Продажи

Подскажите цену и можно ли получить коммерческое г

☐ Перезвонить

Техподдержка

Техподдержка

Нужна техническая поддержка

☐ Перезвонить

Перезвоните мне

☒ Перезвонить

+ Добавить тему

Адреса сайта

Виджет отвечает только сайтам из этого списка. Адрес с протоколом, без пути: https://www.exzotron.com

https://exzotron.com

https://www.exzotron.com

+ Добавить адрес

Быстрые темы и адреса сайта

Что	Для чего
Адреса сайта	Список адресов, которым отвечает сервер. Адрес пишется с протоколом и без пути: https://www.example.ru . Если сайт доступен с www и без, внесите оба. Адрес не внесён: браузер блокирует запросы, окно не открывается
Быстрые темы	Название кнопки, направление (продажи или техподдержка), текст сообщения. Отметка «Перезвонить» превращает кнопку в форму «Перезвоните мне»
График работы	Рабочие дни и часы, часовой пояс. От него зависят подпись «Отвечаем в рабочее время» и срок первого ответа
Тексты	Приветствие, подпись запасного контакта, подсказки
Запасной контакт	Что показать, если сервер недоступен

Что	Для чего
Аварийное выключение	Кнопка «Аварийно выключить чат»: сайт перестаёт принимать сообщения, пока вы не нажмёте «Включить чат»

Изменения вступают в силу после «Сохранить». Виджет обновляет настройки сам, перезагружать сайт не нужно.

Сведения для разработчика сайта

- **Изоляция.** Окно создаётся в изолированном «теновом» дереве страницы (Shadow DOM): стили сайта на него не влияют, а стили виджета не меняют сайт. Поверх страницы окно рисуется с максимальным слоем, закреплено в правом нижнем углу.
- **Размер.** Загрузчик около одного килобайта, сам виджет около 70 КБ без внешних библиотек. Файлы кэшируются браузером на сутки.
- **Запросы.** Виджет ходит на сервер системы по защищённому соединению: создание сессии, отправка сообщений, получение новых сообщений примерно раз в 3 секунды, отправка файлов. Идентификатор сессии передаётся заголовком `X-Chat-Token`. Сервер отвечает только адресам из списка разрешённых.
- **Политика безопасности сайта (CSP).** Если на сайте включена строгая политика, разрешите загрузку скриптов с адреса сервера (`script-src`), запросы к нему (`connect-src`) и встроенные стили виджета (`style-src 'unsafe-inline'`).
- **Хранилище.** Используется локальное хранилище браузера (ключи `exz_chat_*`), файлы cookie виджет не ставит.
- **Что читается со страницы.** Адрес и заголовок страницы, название, артикул и цена товара из разметки страницы, метки перехода (utm), страница, с которой пришёл посетитель, тип устройства и язык. Значения полей форм сайта не читаются.
- **Ограничения от спама.** Сообщение до 4000 символов, не более 30 сообщений за 10 минут с одного посетителя, слишком быстрая отправка (быстрее секунды) отклоняется, три файла до 10 МБ.
- **Браузеры.** Современные версии Chrome, Edge, Firefox, Safari и их мобильные версии. В узком окне (до 600 пикселей) чат раскрывается на весь экран.

Проверка после подключения

1. Откройте страницу сайта в обычном окне и нажмите «Задать вопрос».
2. Напишите вопрос и нажмите Enter.
3. В системе, у пользователя со статусом «на связи», должна всплыть карточка «Новый чат с сайта».
4. Нажмите «Подключить чат», ответьте и убедитесь, что ответ появился в окне на сайте.
5. Откройте сайт с телефона и проверьте, что окно раскрывается на весь экран.
6. Закройте окно и обновите страницу: разговор должен остаться на месте.
7. Отправьте письмо на корпоративный адрес с другого ящика: через минуту оно должно появиться в списке «Не распределены».

Если что-то не работает

Симптом	Вероятная причина	Что сделать
Кнопки «Задать вопрос» нет	Строка не добавлена или добавлена не на все страницы	Проверьте исходный код страницы: должна быть строка <code>loader.js</code> . Сохраните изменение и обновите страницу без кэша (Ctrl+F5)
Кнопка есть, окно не открывается или ничего не отправляется	Адрес сайта не внесён в список разрешённых	Добавьте адрес с протоколом и без пути, с <code>www</code> и без
Вместо чата кнопка с запасным контактом	Сервер недоступен или чат выключен	Проверьте «Настройки»: не нажато ли «Аварийно выключить чат». Если нет, обратитесь к администратору
Менеджер не видит новый чат	Никто не «на связи»	Менеджеры включают статус «На связи». Обращение ждёт в «Не распределены»
Виджет перекрывает другую кнопку на сайте	Другой плавающий элемент в том же углу	Сдвиньте элемент сайта или уберите лишний чат
Посетитель не может приложить файл	Больше трёх файлов, файл больше 10 МБ или недопустимый тип	Сообщите ограничения посетителю
Строгая политика безопасности блокирует загрузку	В CSP не разрешён адрес сервера	Добавьте адрес в <code>script-src</code> и <code>connect-src</code>
Ссылки «согласие» и «политика» не открываются	Страницы сайта не опубликованы	Опубликуйте страницы согласия и политики

Аварийное выключение. При сбое или спам-атаке откройте «Настройки» → «Аварийно выключить чат» и подтвердите. Сообщения перестанут приниматься, открытые чаты останутся у менеджеров. Когда причина устранена, нажмите «Включить чат».

Откат. Чтобы убрать виджет с сайта, удалите строку `loader.js` из темы сайта.

Частые вопросы

Нужно ли посетителю вводить имя и телефон, чтобы написать? Нет. Достаточно вопроса и нажатия «Отправить». Контакт запрашивается, только если никто не ответил.

Чат не пропадёт, если посетитель перейдёт на другую страницу? Нет. Разговор хранится в браузере и продолжается на следующей странице и после обновления.

Как менеджер узнаёт, о каком товаре спрашивают? Виджет передаёт название и артикул открытой страницы. Менеджер видит их в карточке обращения.

Замедляет ли виджет сайт? Нет. Он загружается после показа страницы и не блокирует её.

Можно ли поставить виджет на несколько сайтов? Да. Добавьте в список разрешённых адресов каждый сайт и подключите ту же строку на каждом.

Что видит посетитель в нерабочее время? Подпись «Отвечаем в рабочее время». Он может написать и оставить контакт, обращение сохранится, срок ответа начнётся с начала рабочего дня.

Можно ли временно отключить чат? Да, кнопкой «Аварийно выключить чат» в настройках. Строку с сайта удалять не нужно.