Telegram-бот поддержки

Как подключить бота, получать уведомления и работать с обращениями из Telegram.

Бот дополняет портал: всё, что вы делаете в Telegram, сохраняется в обращении на портале, и наоборот.

Подключение

1. Войдите на портал и откройте профиль.
2. Нажмите **«Подключить Telegram»** — откроется бот.
3. Нажмите **Start**. Бот подтвердит подключение.

Ссылка одноразовая и действует 30 минут. Отключить бота можно там же, в профиле.

Что умеет бот

Действие	Как
Получать уведомления	Автоматически: новые ответы, смена статуса, задачи онбординга, напоминания о сроках
Ответить в обращение	Сделайте Reply на сообщение бота об этом обращении
Создать обращение	/new Тема — описание со следующей строки. Можно отправить фото или документ с такой подписью
Посмотреть открытые обращения	/tickets
Помощь	/help

> **Примечание:** Файлы из Telegram до 20 МБ автоматически прикрепляются к обращению.

Какие уведомления приходят

Каналы (e-mail и Telegram) включаются отдельно в профиле. На самом портале уведомления хранятся всегда — значок колокольчика вверху. Уведомления приходят на языке, выбранном в профиле.

См. также: Как работает поддержка.