

Разработка многофункционального чат-бота с разветвлённой логикой сценариев

Спроектировали не линейный автоответчик, а полноценную цифровую воронку: с ветками, условиями, сбором данных и доведением пользователя до целевого действия.

чат-бот

ветвления

сбор данных

заявка

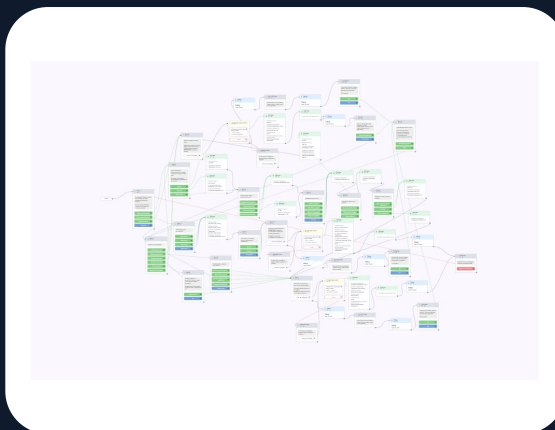
сервисные блоки

Формат кейса

Сценарная логика, UX диалога, автоматизация первичной коммуникации и подготовка обращений для дальнейшей обработки.

Архитектура бота

много сценариев → целевое действие



О проекте

Клиенту требовался чат-бот, который помогает пользователю двигаться по понятному сценарию: выбрать направление, оставить данные и дойти до целевого действия без хаотичной переписки.

Ситуация на старте

Нужно было разработать не простой бот на несколько сообщений, а систему с большим количеством веток, переходов, условий и развилок.

Главная задача

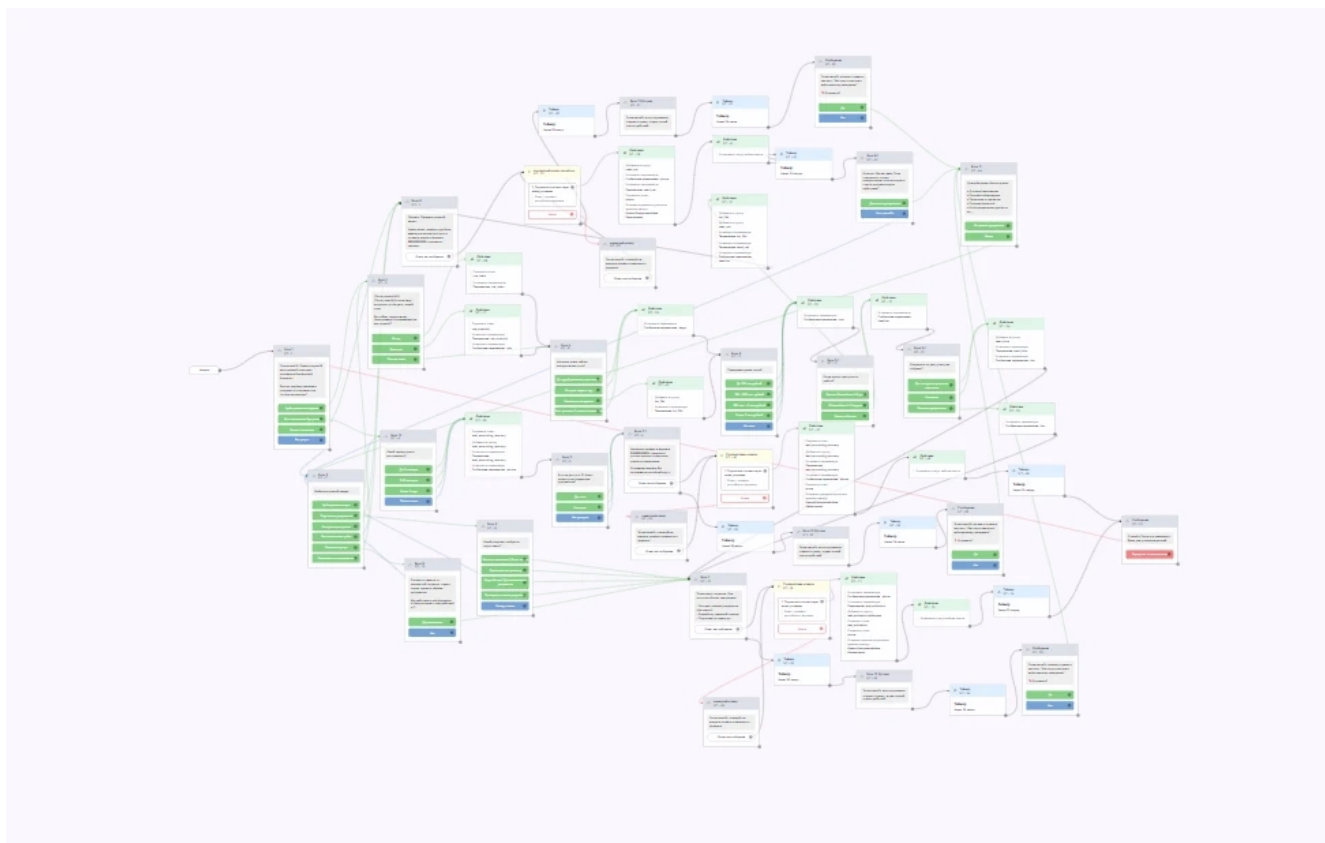
Продумать основную воронку и поведение пользователя на каждом этапе, чтобы человек не терялся в диалоге и постепенно двигался к заявке, консультации или другому целевому действию.

Что нужно было решить

- построить понятную и удобную логику диалога;
- разделить пользователей по разным сценариям;
- автоматизировать первичную коммуникацию;
- сократить нагрузку на менеджеров;
- предусмотреть переходы между ветками;
- сделать бота масштабируемым для расширения.

Схема логики чат-бота

Схема показывает многошаговую систему: пользователь входит в стартовый блок, выбирает сценарий, проходит уточнения, а затем переходит к нужному финальному действию.



Важно: бот спроектирован как гибкая логическая система, а не как линейная цепочка сообщений.

Что было реализовано

Сценарий собран так, чтобы каждый блок выполнял конкретную функцию: направлял пользователя,

учитывал все нюансы, обеспечивал удобство и комфорт использования.

01

Точка входа

Стартовый сценарий встречает пользователя и сразу предлагает понятные варианты действия через кнопки.

02

Разделение по сценариям

Пользователь переходит в нужную ветку в зависимости от запроса, интереса или выбора.

03

Пошаговый сбор данных

Информация собирается последовательно, без перегруза пользователя длинными вопросами.

04

Переходы и условия

Учтены альтернативные маршруты, возвраты к шагам и служебные переходы.

05

Информационные блоки

Бот не только продаёт, но и помогает: объясняет, отвечает и подсказывает следующий шаг.

06

Финальные действия

Сценарий ведёт к заявке, передаче обращения, фиксации ответа или завершению пути.

Путь пользователя внутри бота

Ключевая задача сценарной архитектуры - не заставлять человека думать, что написать, а вести его по логичному маршруту до результата.



Почему это важно

Чем меньше ручного ввода и неопределённости на старте, тем выше вероятность, что пользователь дойдёт до конца сценария и оставит понятное обращение.

Почему бот сложнее стандартного сценария

В проекте важно было не просто собрать кнопки, а спроектировать систему, которую можно развивать, расширять и использовать как часть продаж или сервиса.

01

Большая глубина сценария

Схема содержит много блоков и переходов. Это означает серьёзную работу по логике, UX и поведению пользователя внутри диалога.

02

Разные типы пользователей

Бот не ведёт всех одинаково: маршрут меняется в зависимости от выбора, запроса и этапа прохождения.

03

Высокая гибкость

Структура позволяет добавлять новые ветки, усиливать воронку и внедрять дополнительные функции без пересбора всей системы.

Итоговая логика

Бот помогает пользователю двигаться по маршруту, а бизнесу - получать более структурированные данные.

Что это дало бизнесу

Такой чат-бот забирает на себя часть первичной коммуникации и помогает не терять пользователей на пути к заявке.

01

Автоматизация входящих сообщений

02

Сокращение нагрузки на менеджеров

03

Упрощение пути пользователя

04

Структурированные обращения

05

Рост вероятности целевого действия

Ключевой эффект

Менеджер подключается не к хаотичному сообщению, а к более тёплому и понятному обращению, где уже собраны базовые вводные.

Почему это не просто автоответчик

Стандартный бот отвечает на базовые вопросы. В этом кейсе бот работает как цифровая воронка: направляет, уточняет, возвращает к нужному шагу и доводит до результата.

Простой автоответчик

- один-два сценария;
- ответы без гибкой логики;
- часто не учитывает разные запросы;
- быстро упирается в ручную переписку.

Цифровая воронка

- ✓ продуманная архитектура диалога;
- ✓ много сценариев поведения;
- ✓ ветки под разные типы запросов;
- ✓ логика возвратов и финальных действий.

Польза таких ботов — не только ответы, а понятный маршрут клиента до результата.

Результат проекта

Разработан сложный многофункциональный чат-бот с глубокой логикой сценариев, который автоматизирует коммуникацию, помогает пользователю пройти нужный путь и становится частью системы продаж или клиентского сервиса.

Что делает бот

- ✓ автоматизирует первичную коммуникацию;
- ✓ помогает пользователю двигаться по сценарию;
- ✓ собирает данные и направляет обращения;
- ✓ работает как масштабируемая цифровая структура.

Вывод

Чем сложнее продукт, услуга или воронка клиента, тем важнее не просто наличие чат-бота, а качество его логики.

Креативный поток — проектируем чат-ботов как систему коммуникации и продаж.