

Разработка чат-бота ВКонтакте для производителя спанбонда

Собрали сценарную логику, чтобы пользователь быстрее переходил от первого сообщения к заявке.

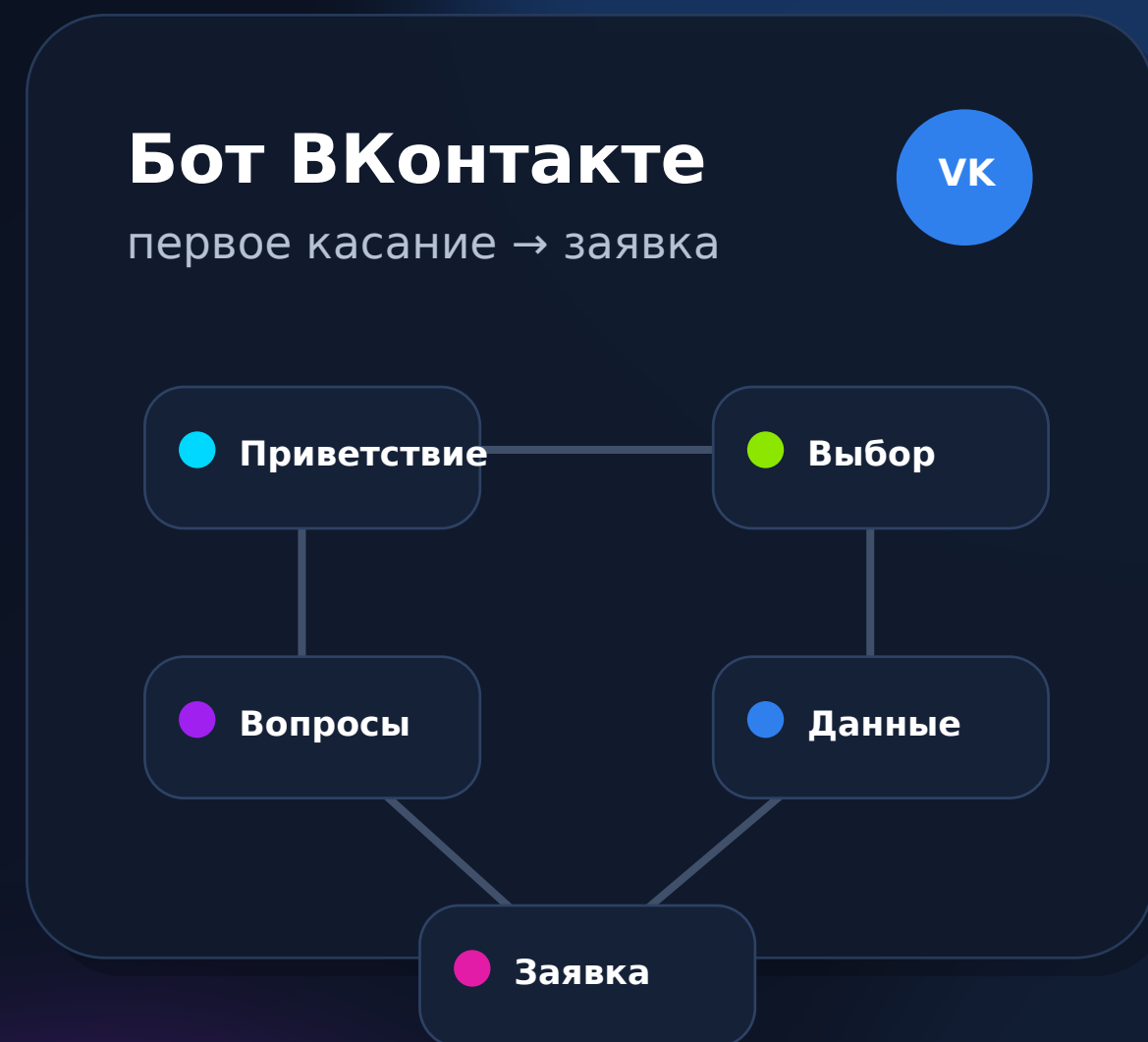
чат-бот

ветвления

сбор данных

заявка менеджеру

Формат кейса: сценарная логика бота, коммуникационная воронка, передача заявки менеджеру



0 проекте

Клиенту требовалось сделать сообщество ВКонтакте рабочей точкой входа для обращений: без хаотичной переписки, потери заявок и постоянных повторных ответов менеджеров.

● Проблема на старте

- менеджеры тратили время на одинаковые вопросы
- потенциальные клиенты терялись на первом контакте
- входящие сообщения приходили без структуры

● Цель разработки

- быстро встречать нового пользователя
- помогать сориентироваться по продукции
- собирать первичные данные
- доводить клиента до заявки и передавать её менеджеру

Ключевая идея: бот должен работать не как автоответчик, а как управляемый сценарий продаж внутри сообщества ВКонтакте.

Что нужно было решить

Перед разработкой сценария важно было не просто подключить кнопки, а выстроить понятную коммуникационную логику для разных типов обращений.

01

Автоматизировать ответы на первичные вопросы

02

Сократить нагрузку на менеджеров

03

Выстроить понятную логику общения в VK

04

Собрать данные о клиенте до подключения менеджера

05

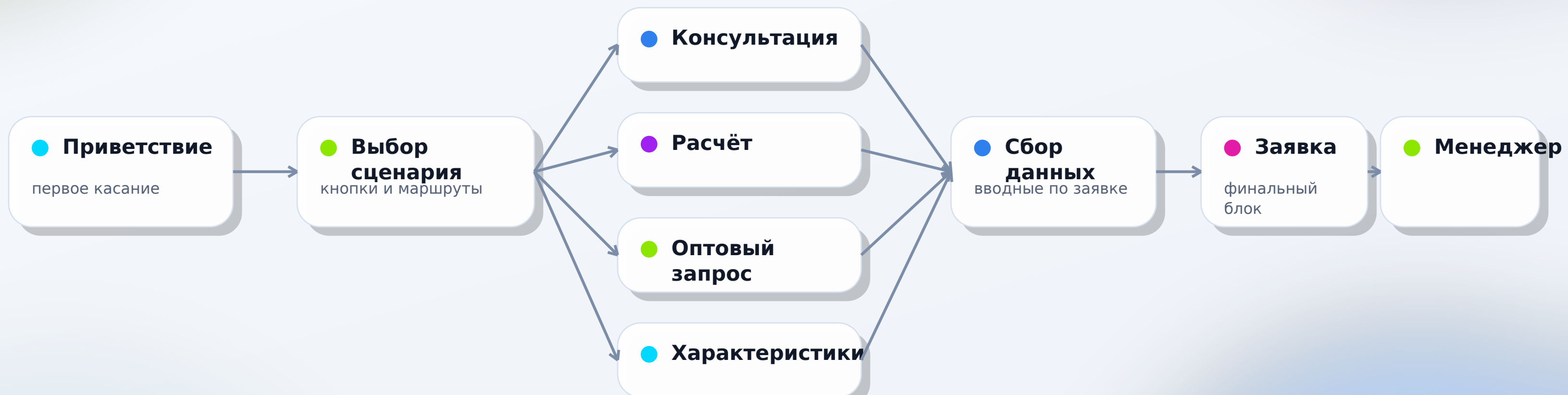
Учесть розничные и оптовые запросы

06

Исключить потерянные сообщения и хаотичную переписку

Схема логики чат-бота

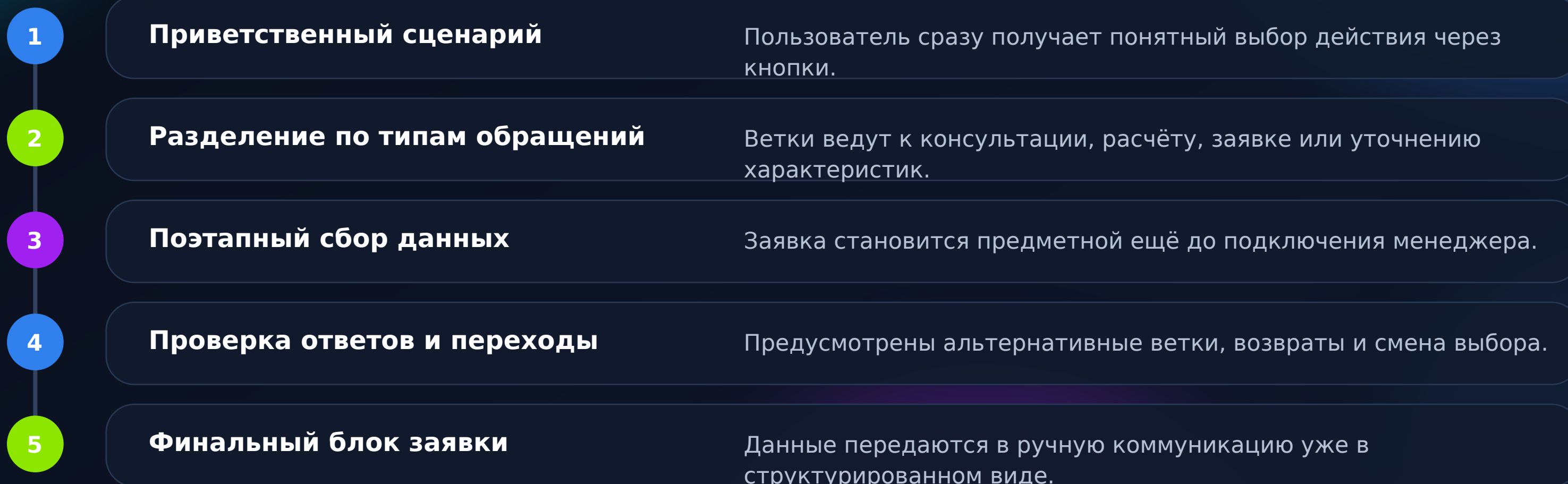
Сценарий построен как многошаговая система с ветвлениями: пользователь выбирает направление, отвечает на уточняющие вопросы и постепенно формирует заявку.



Важно: бот не заставляет пользователя писать всё вручную - он ведёт его по понятному маршруту до целевого действия.

Что было реализовано

Сценарий выстроен так, чтобы каждый шаг приближал пользователя к понятной и структурированной заявке.



Бизнес-эффект чат-бота

1 Быстрая обработка входящих

Ответ появляется сразу, без ожидания свободного менеджера.

2 Экономия времени команды

Менеджеры подключаются на этапе тёплого и уже уточнённого обращения.

3 Более качественные заявки

Первые вводные собираются до ручной коммуникации.

4 Удобство для клиента

Пользователь проходит короткий маршрут кнопками, без лишнего текста.

5 Выше шанс дойти до заявки

Меньше хаоса на старте - меньше потерь в первом контакте.

Почему это важно для спанбонда

Клиенту нужно быстро понять: подходит ли материал, какие есть варианты, как оформить запрос и куда передать данные для расчёта.

Результат проекта

Для производителя спанбонда разработан чат-бот ВКонтакте с многошаговой логикой общения, который помогает бизнесу быстрее обрабатывать входящий спрос.

- ✓ автоматизирует первичную коммуникацию
- ✓ структурирует обращения
- ✓ снижает нагрузку на менеджеров
- ✓ повышает удобство для пользователя
- ✓ помогает собирать заявки прямо внутри сообщества

Вывод

Чат-бот эффективен в производственных и B2B/B2C-нишах: клиент быстро получает ориентир, а бизнес - структурированные данные без потерь.

Чат-бот - это не автоответчик, а цифровая точка входа в продажи.