

Примеры сценариев чат-бота

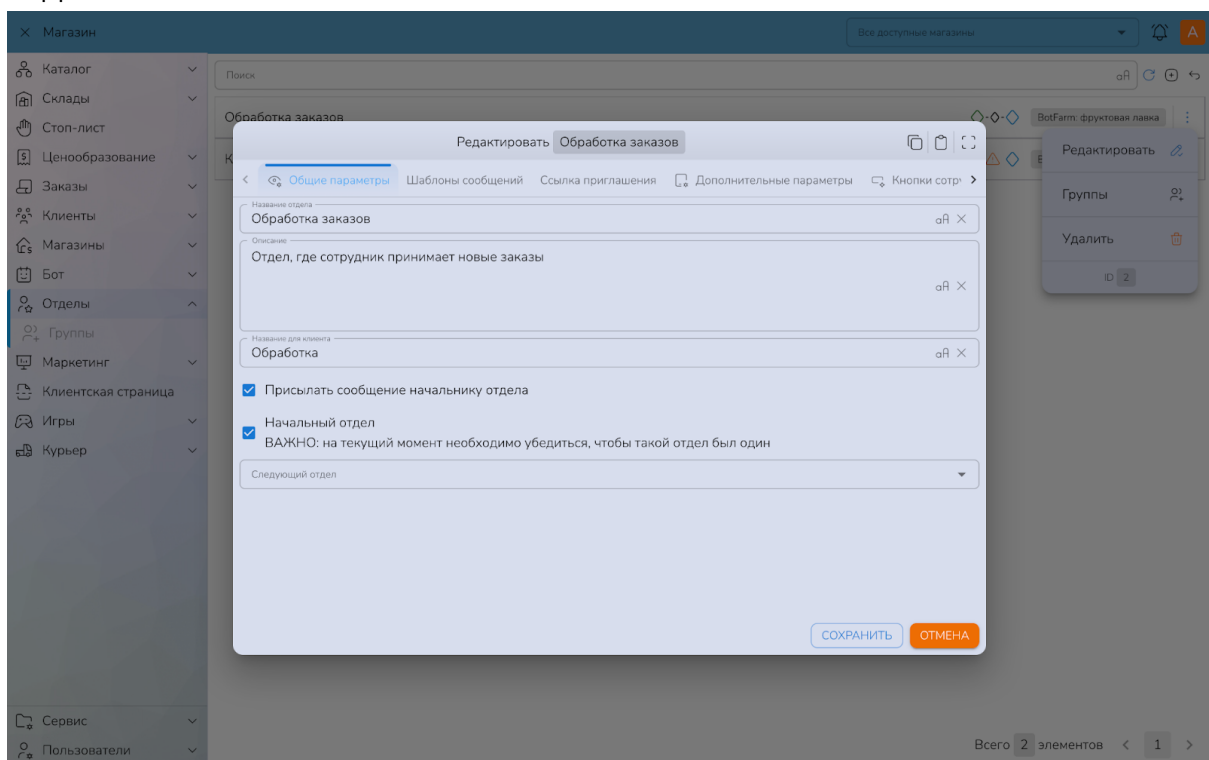
1. Подтверждение заказа

Кейс: клиент оформляет заказ, сотруднику приходит уведомление с кнопками «Принять/Отклонить», клиент получает подтверждение.

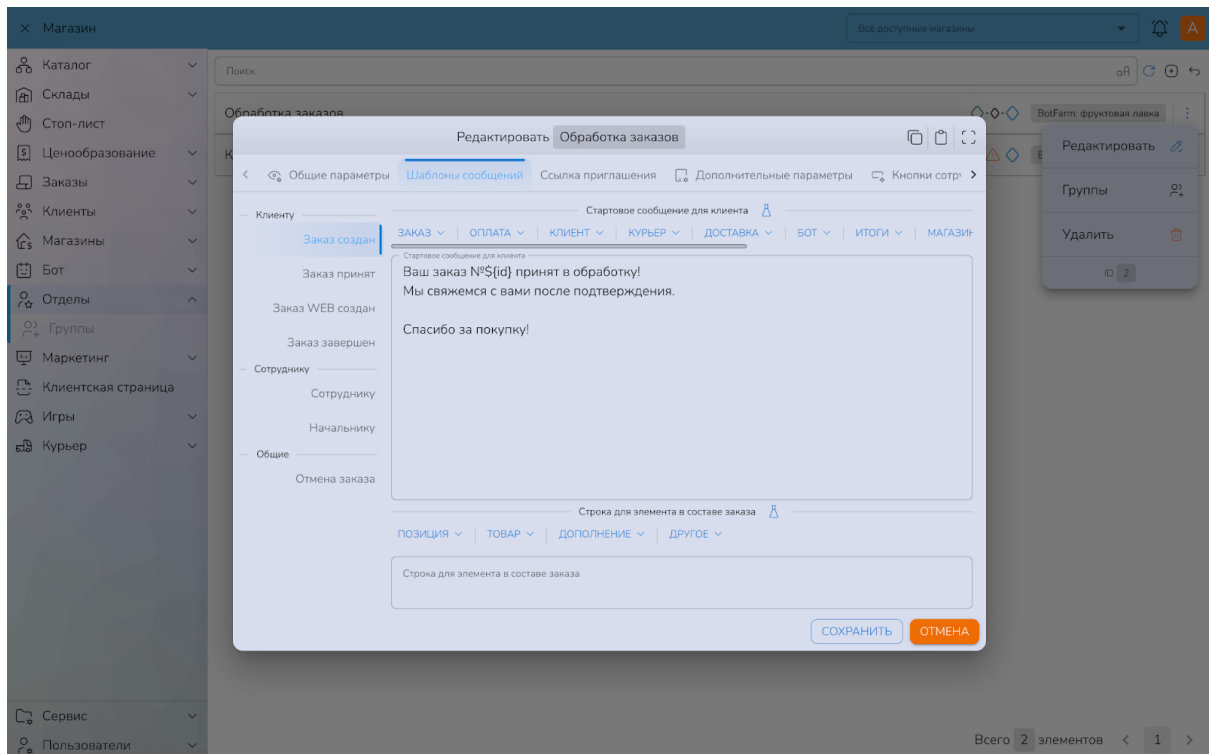
Где настраивается: **раздел «Отделы»**

Что нужно сделать:

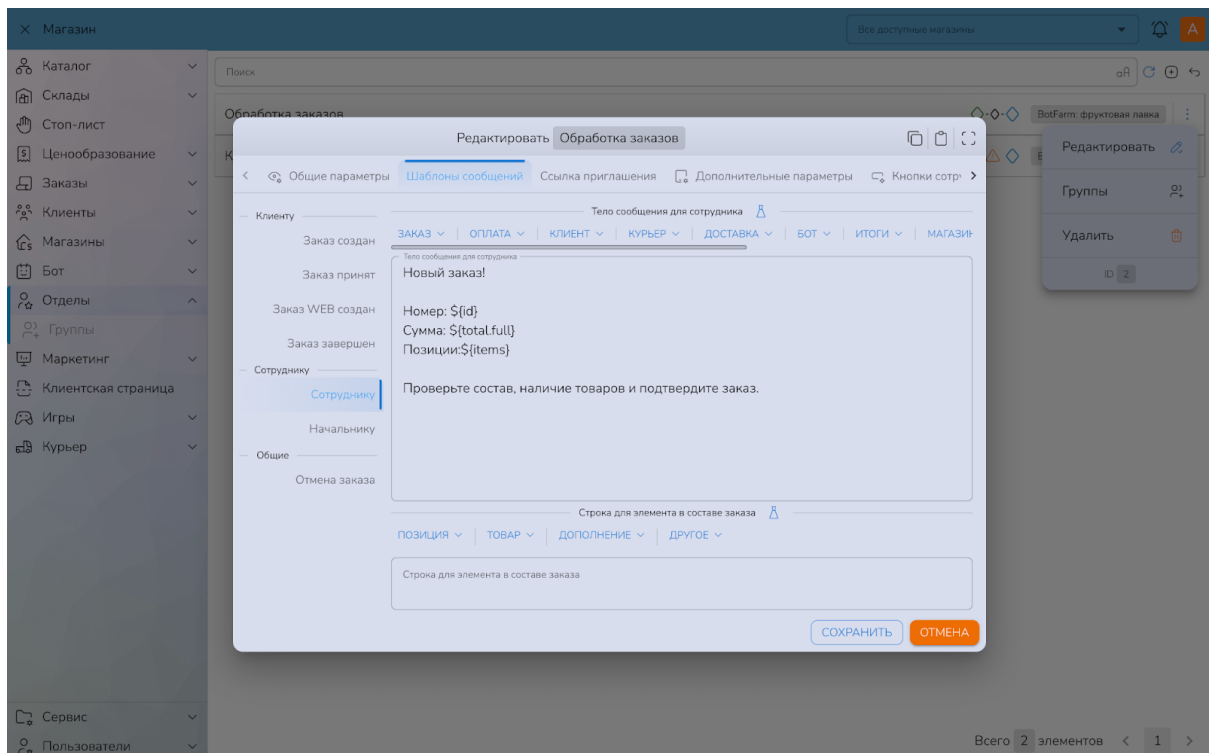
1. **Создать отдел** с названием «Обработка заказов».
 2. Включить **галочку** «Присылать сообщение начальнику отдела».
- отдела».



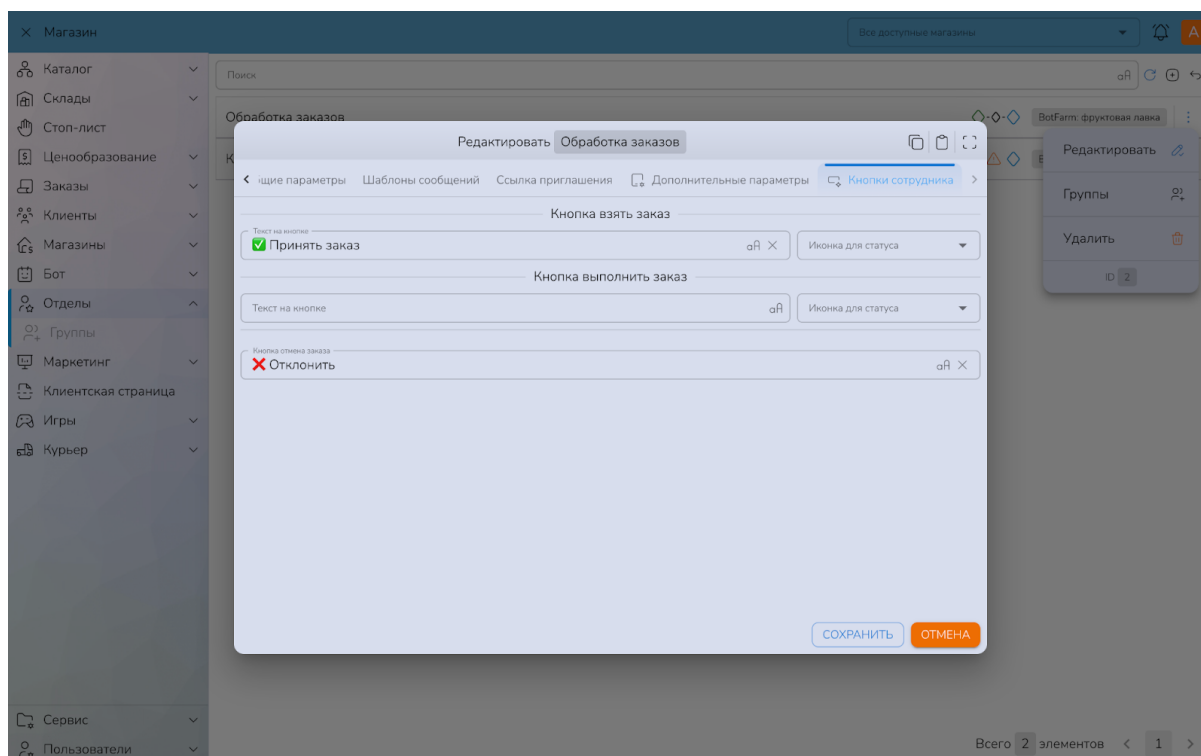
3. В **шаблоне сообщения для клиента** (событие: создан) указать текст подтверждения, что заказ принят в обработку.



4. В сообщении для сотрудника — вставить шаблон с деталями заказа.



5. В кнопках сотрудника добавить кнопку « Принять заказ» (тип: взять заказ) и кнопку « Отклонить» (тип: отменить заказ).



6. После создания отдела — **сгенерировать ссылку приглашения** и выдать ее сотруднику, чтобы он начал получать заказы.

Такой сценарий подходит для магазинов с ручной модерацией заказов: сотрудники могут фильтровать заказы, принимать или отклонять вручную.

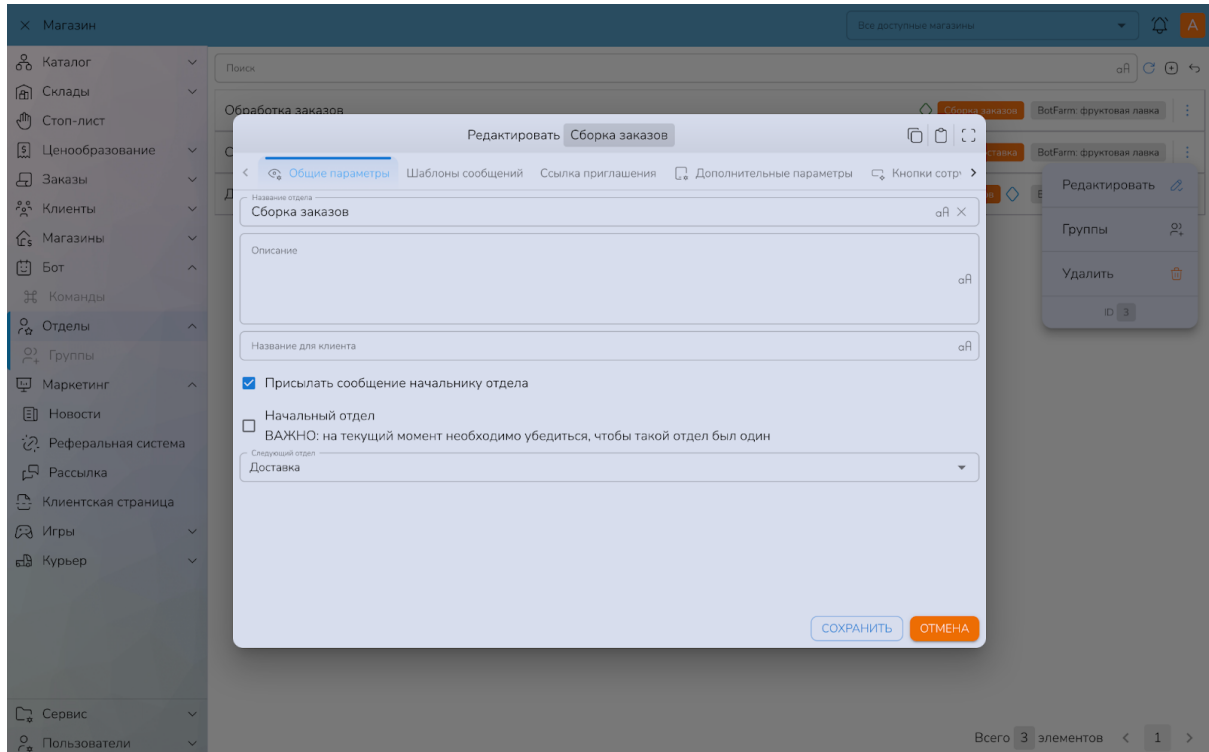
2. Сборка заказов

Кейс: заказ клиента принят и отправлен на сборку.

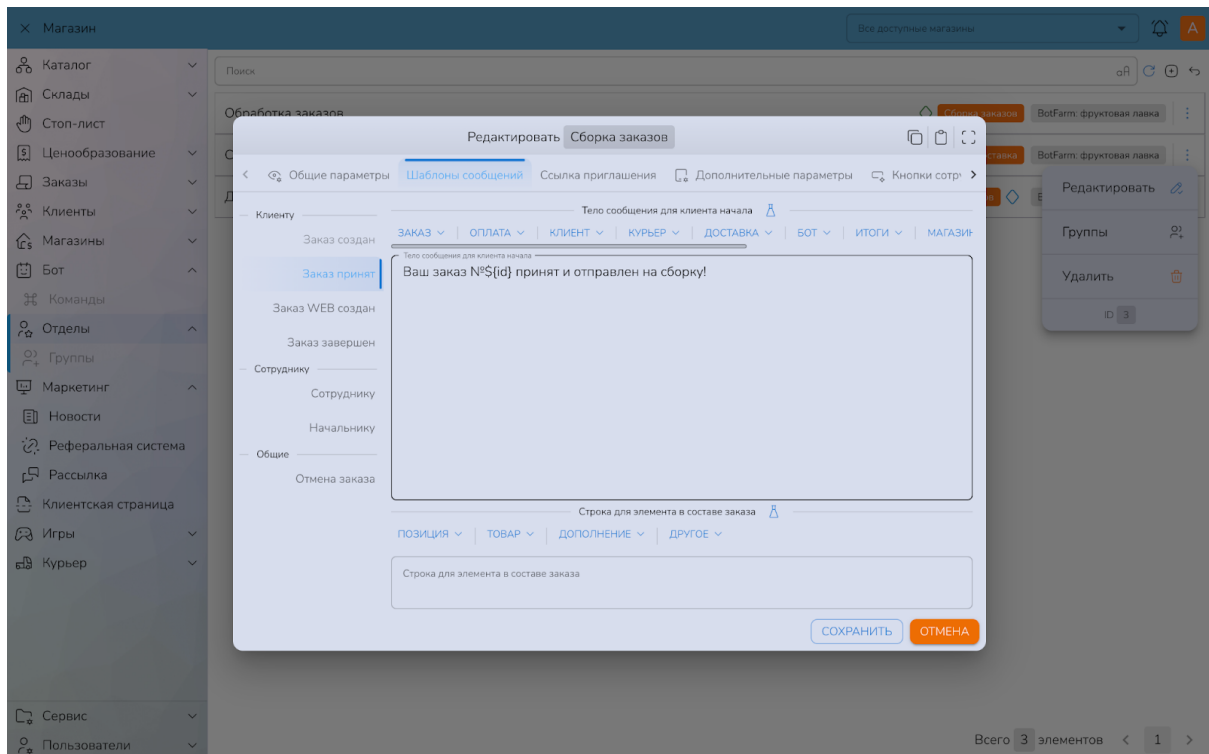
Где настраивается: **раздел «Отделы»**

Что нужно сделать:

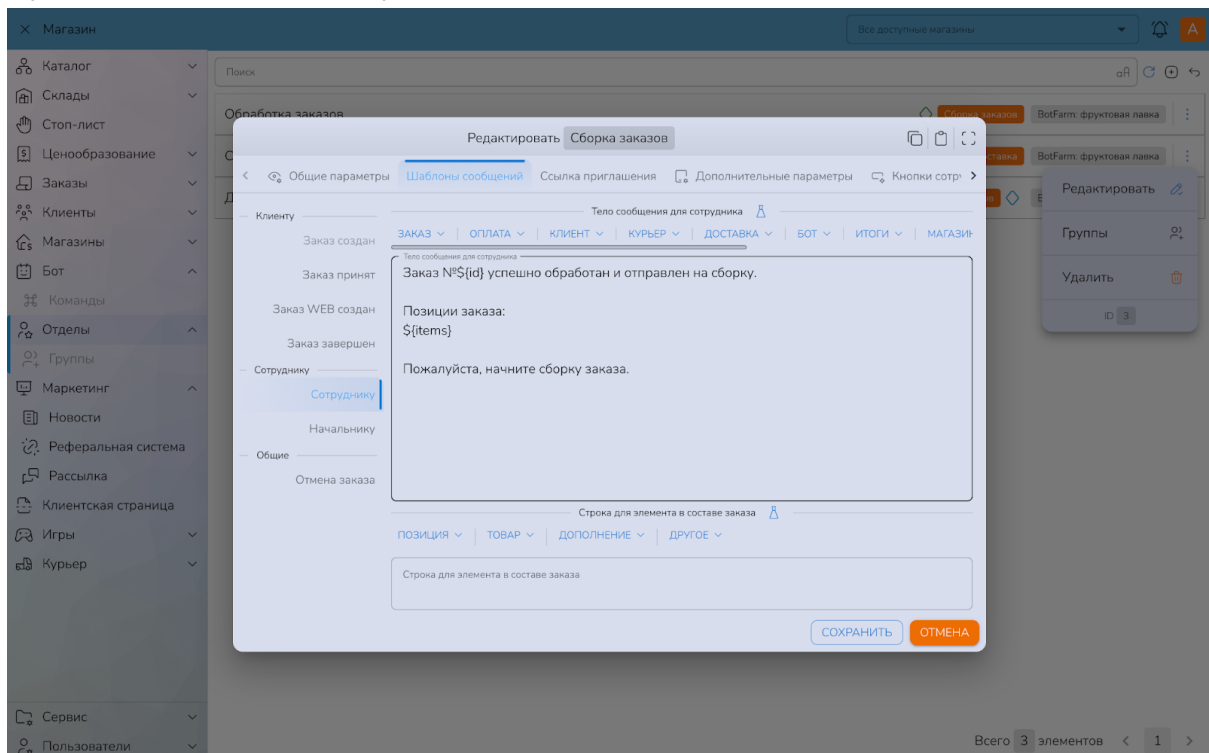
1. **Создать отдел** с названием «Сборка заказов».
 2. Включить **галочку** «Присылать сообщение начальнику отдела».
- отдела».



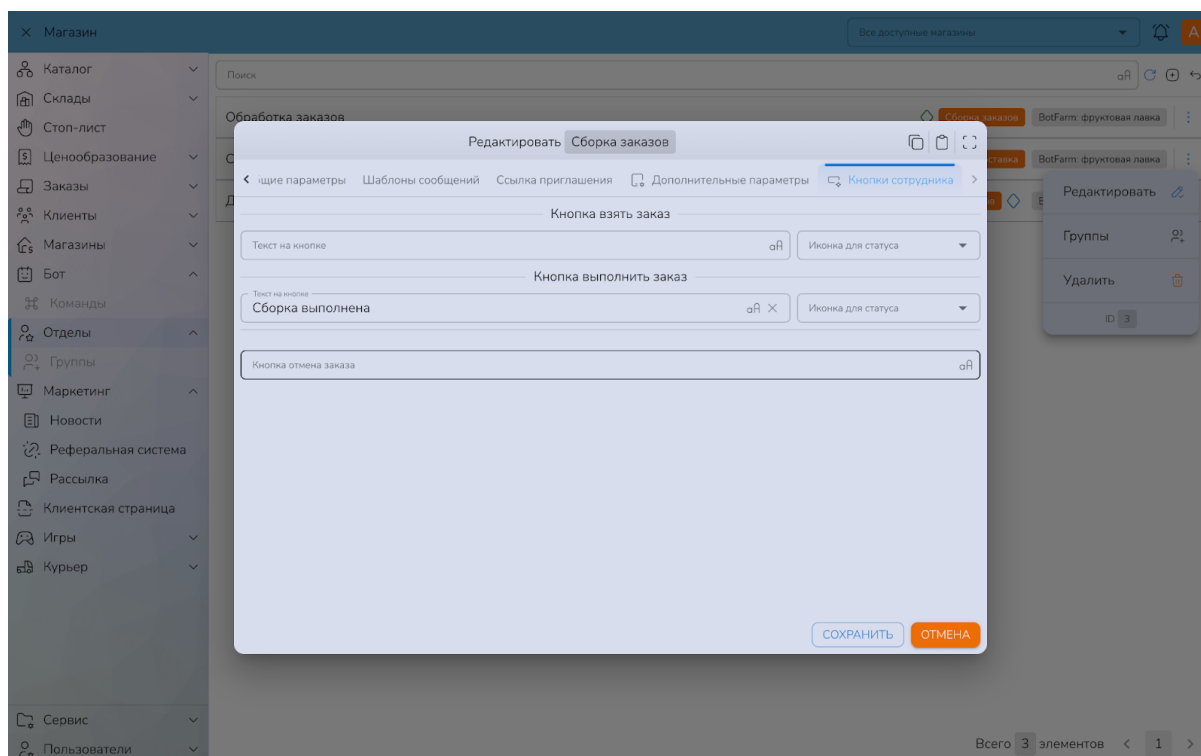
3. В **шаблоне сообщения для клиента** (событие: принят) указать текст подтверждения, что заказ принят и отправлен на сборку.



4. В **сообщении для сотрудника** — вставить шаблон с просьбой начать собирать заказ.



5. В **кнопках сотрудника** добавить кнопку «Сборка выполнена».



6. После создания отдела — **сгенерировать ссылку приглашения** и выдать ее сотруднику, чтобы он начал получать заказы на сборку.

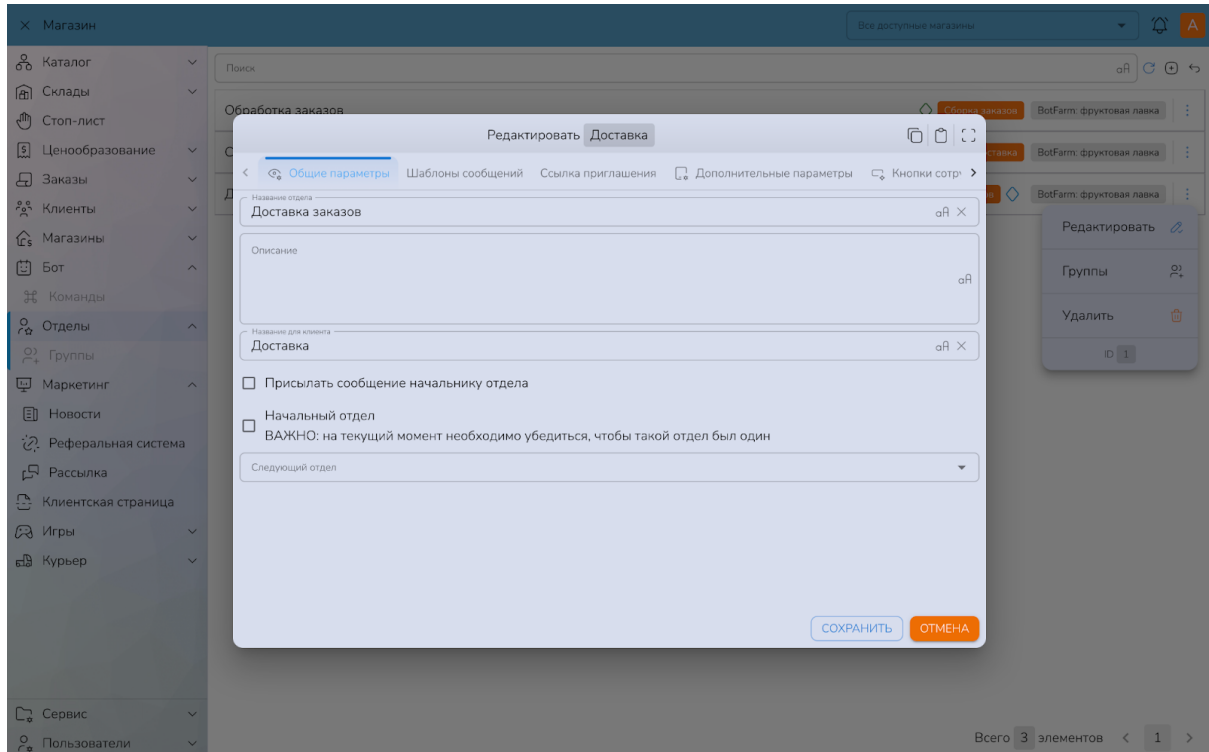
3. Доставка заказов

Кейс: заказ клиента собран и передан в доставку.

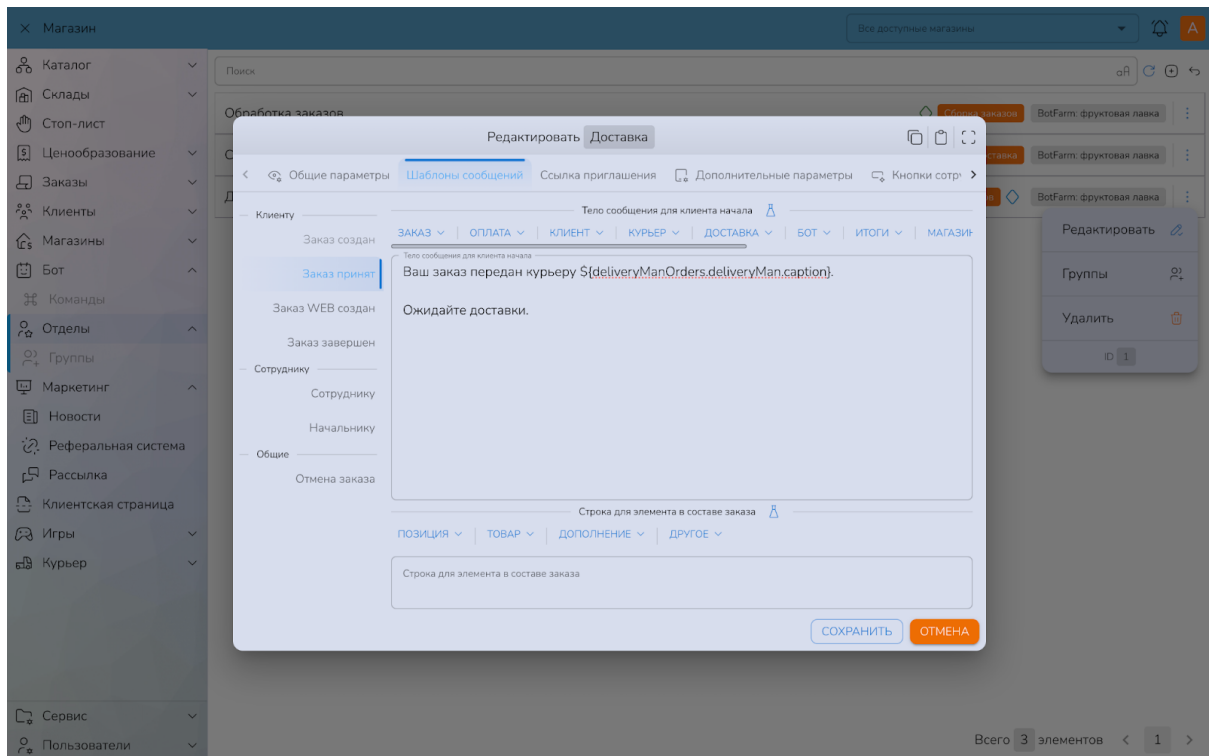
Где настраивается: **раздел «Отделы»**

Что нужно сделать:

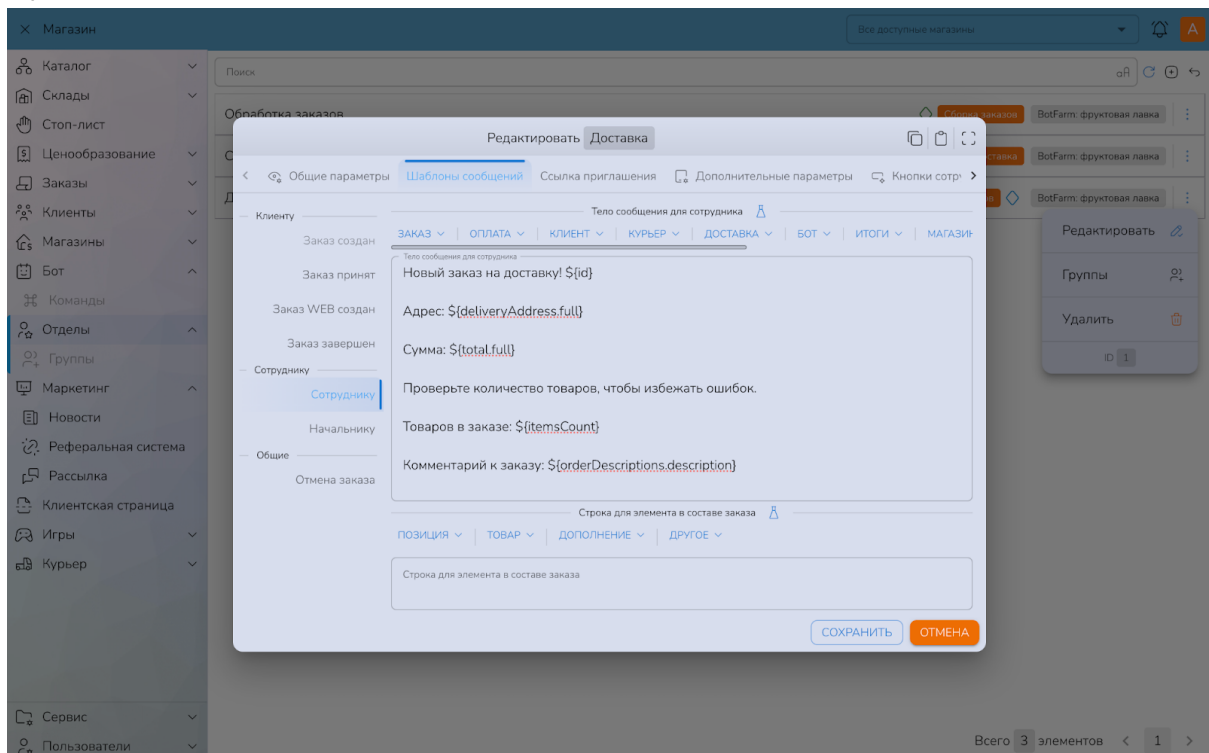
1. **Создать отдел** с названием «Доставка заказов».
 2. Включить **галочку** «Присылать сообщение начальнику отдела».
- отдела».



3. В **шаблоне сообщения для клиента** (событие: принят) указать текст подтверждения, что заказ собран и отправлен в доставку.



4. В сообщении для сотрудника — вставить шаблон с просьбой начать доставлять заказ.



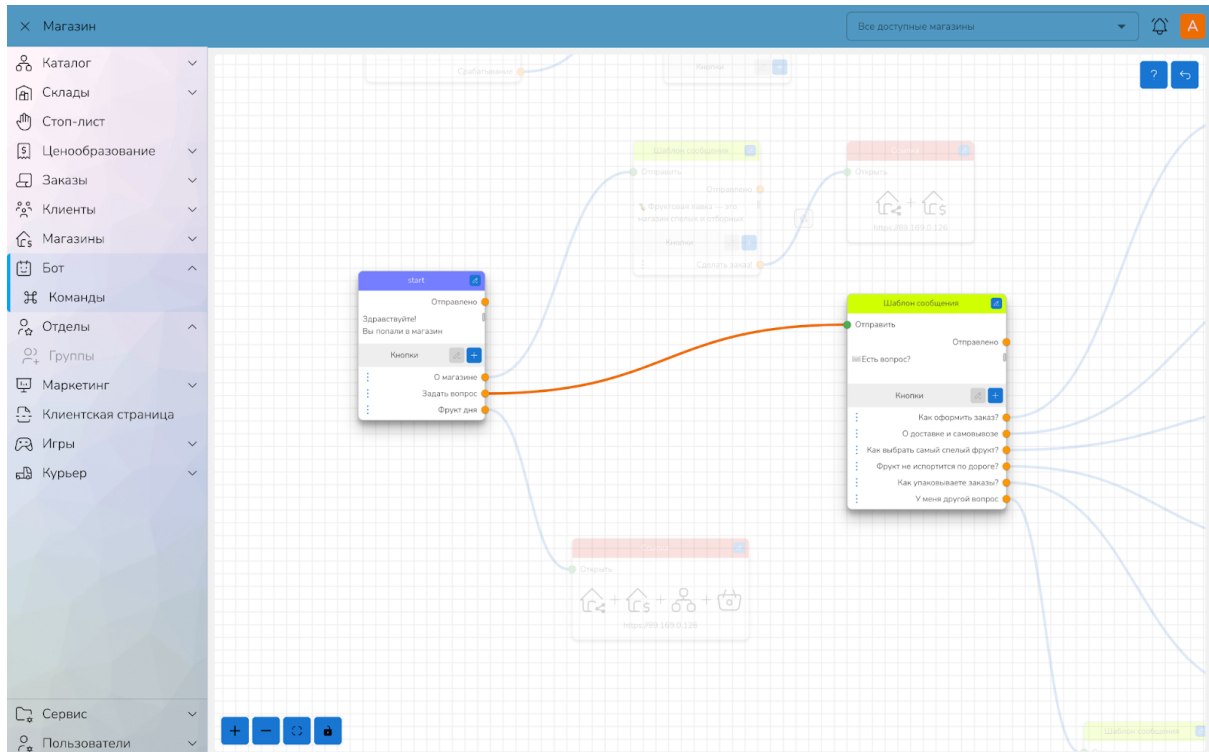
5. После создания отдела — сгенерировать ссылку приглашения и выдать ее сотруднику, чтобы он начал получать заказы на сборку.

4. FAQ

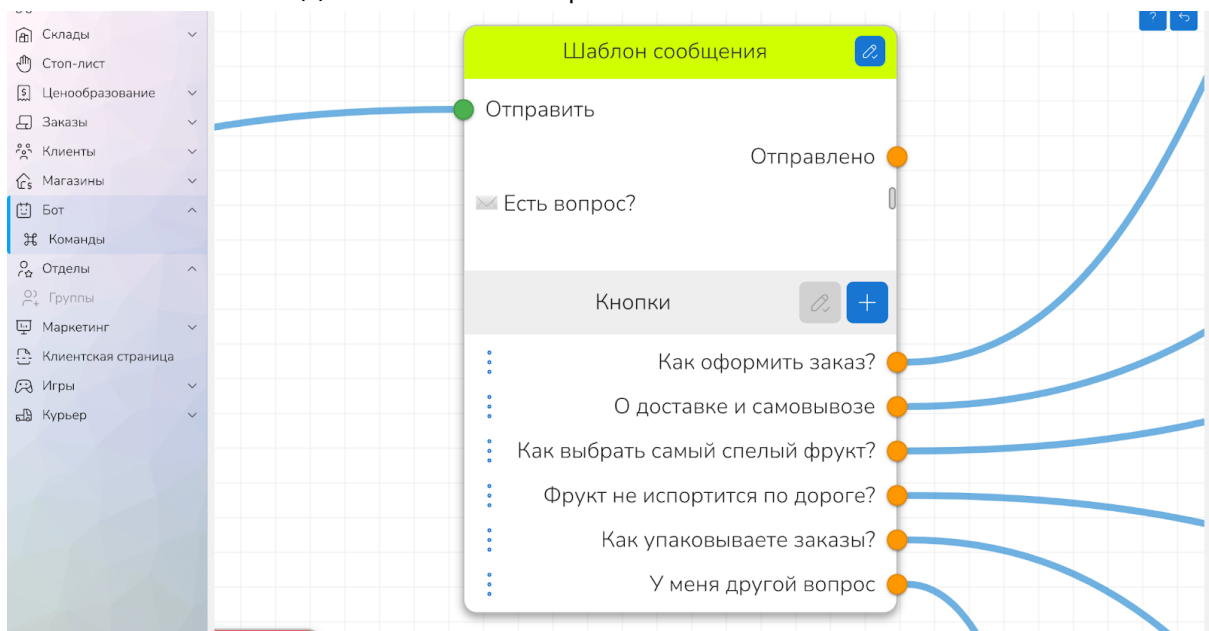
Кейс: клиенту нужно быстро найти ответ на популярные вопросы
Где настраивается: **раздел «Боты» → «Команды»**

Что нужно сделать:

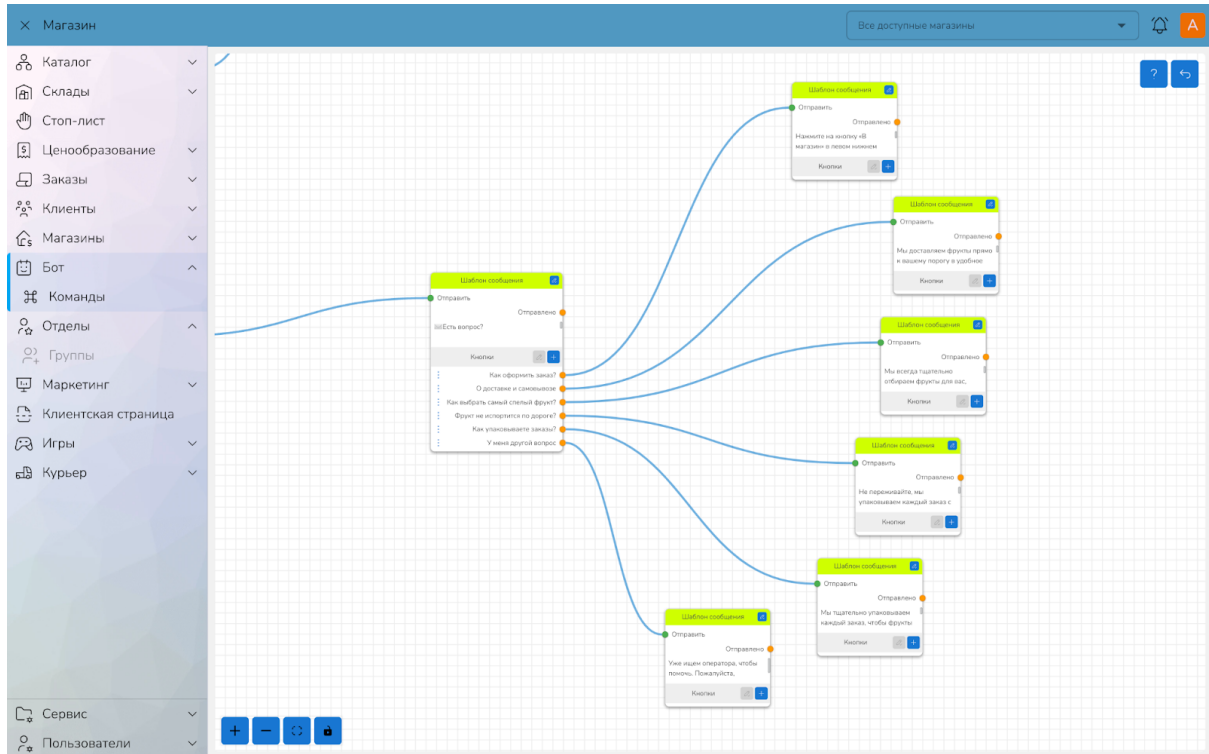
1. Создать корневую **кнопку «Часто задаваемые вопросы»**.



2. При ее нажатии предоставить пользователю **список из кнопок** с часто задаваемыми вопросами.



3. Создать под каждый ответ блок формата «Шаблон сообщения» и соединить с соответствующей кнопкой.



Команды автоматически доступны клиенту при открытии бота.

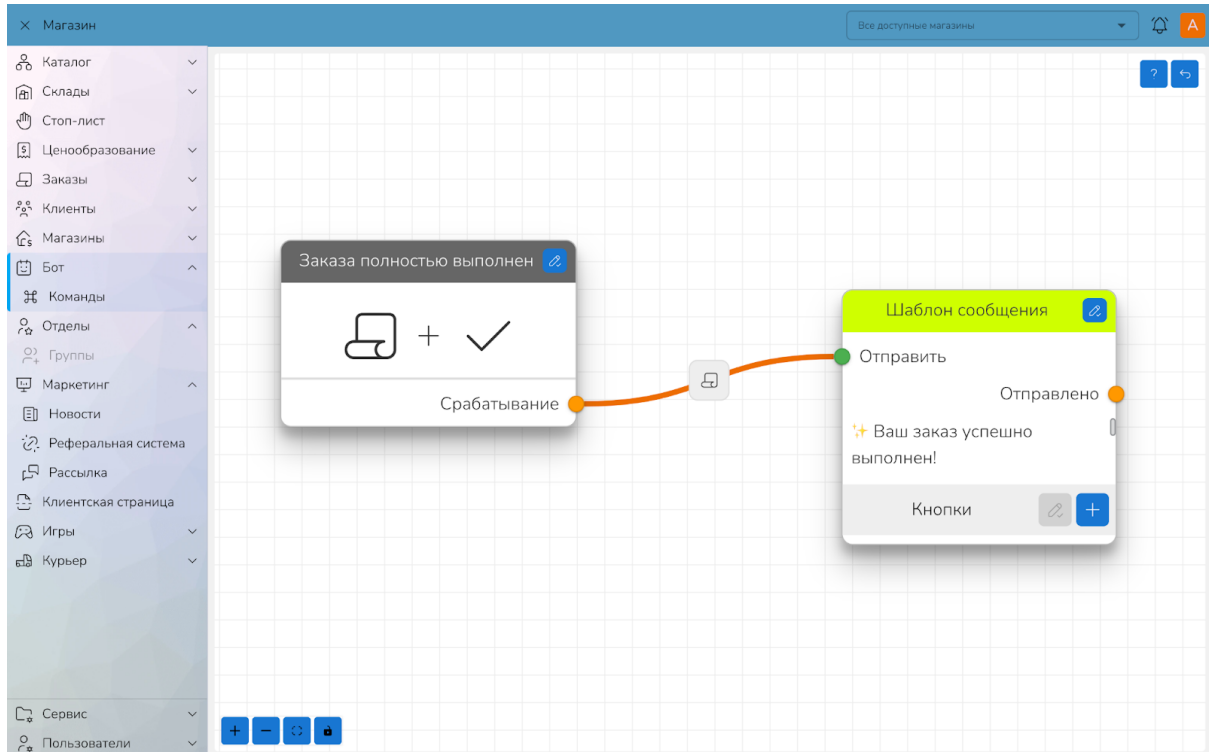
5. Сбор обратной связи

Кейс: получение отзыва после завершения заказа

Где настраивается: **раздел «Боты» → «Команды»**

Что нужно сделать:

1. Создать **триггер «Заказ полностью выполнен»**
2. Создать **шаблон сообщения** с просьбой об отзыве и соединить его со срабатыванием триггера.



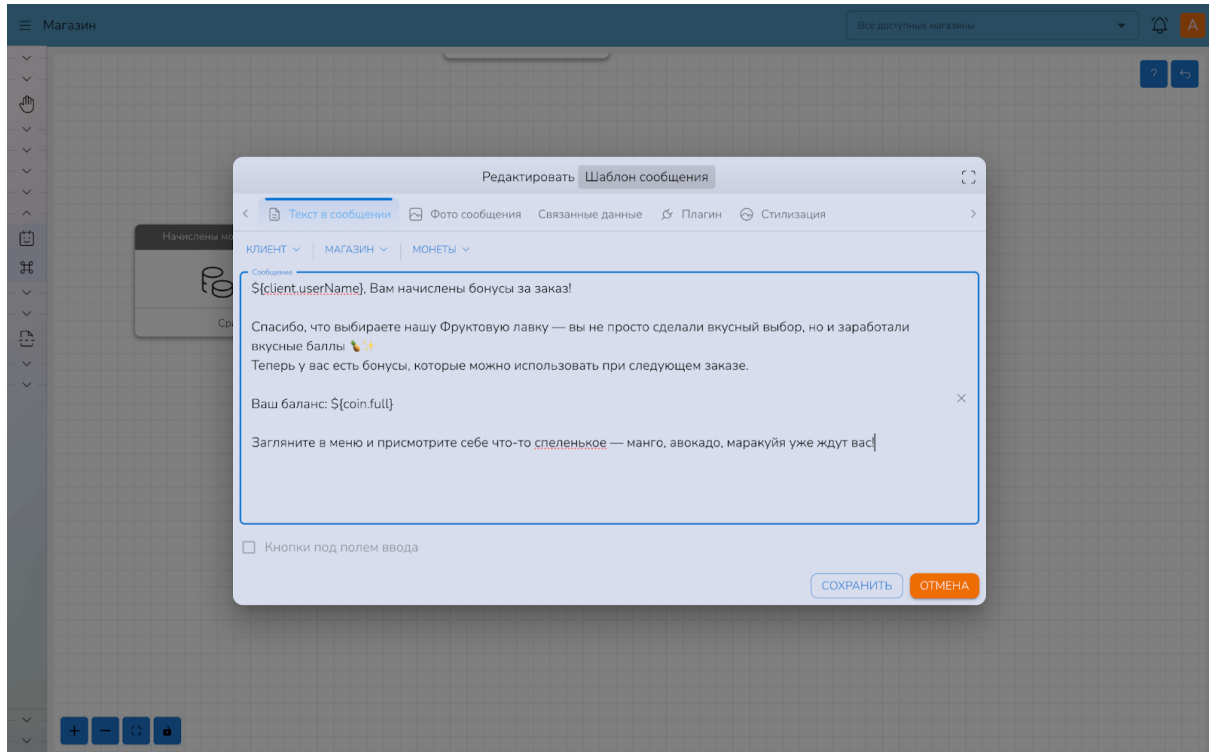
6. Уведомление о начислении баллов

Кейс: программа лояльности в формате начисления баллов

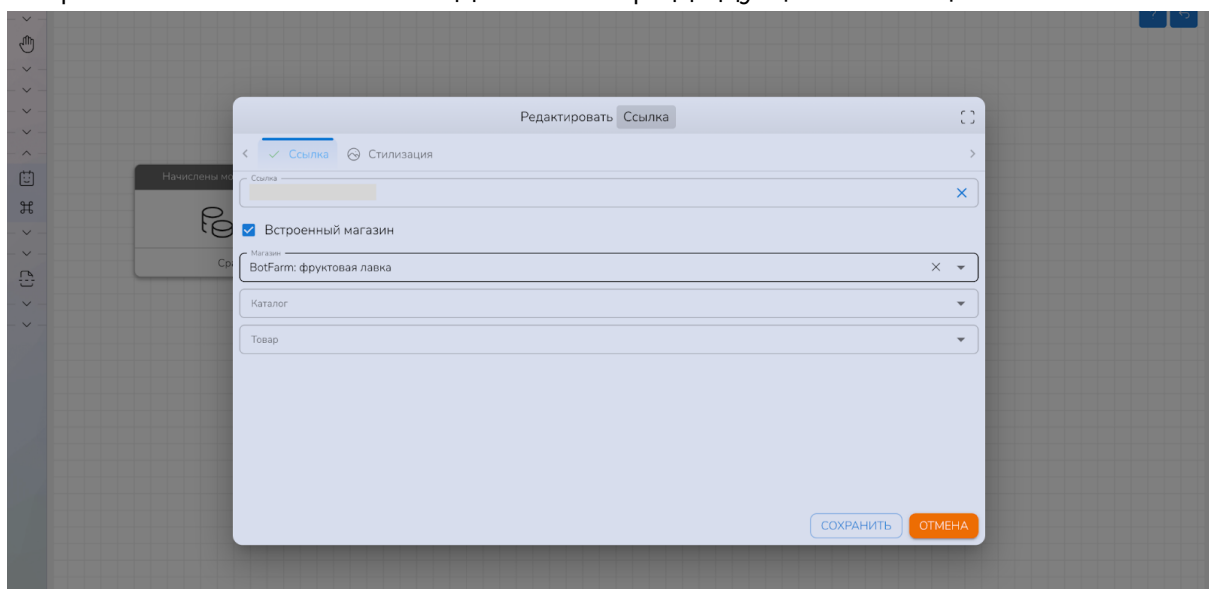
Где настраивается: **раздел «Боты» → «Команды»**

Что нужно сделать:

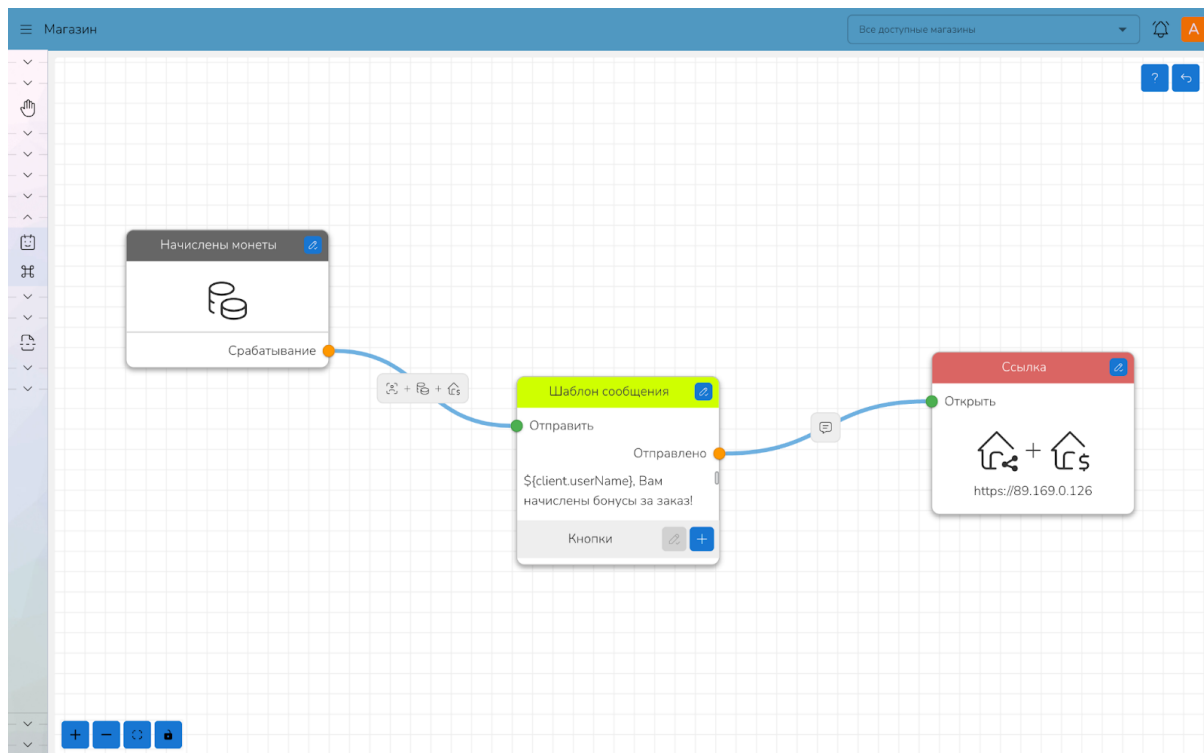
1. Создать **триггер «Начисление монет»**
2. Создать **шаблон сообщения** с уведомлением и соединить его со срабатыванием триггера.



3. Создать **новый блок «Ссылка»**, выбрать в нем ссылку на встроенный магазин и соединить с предыдущим сообщением.



Готовая цепочка выглядит так:



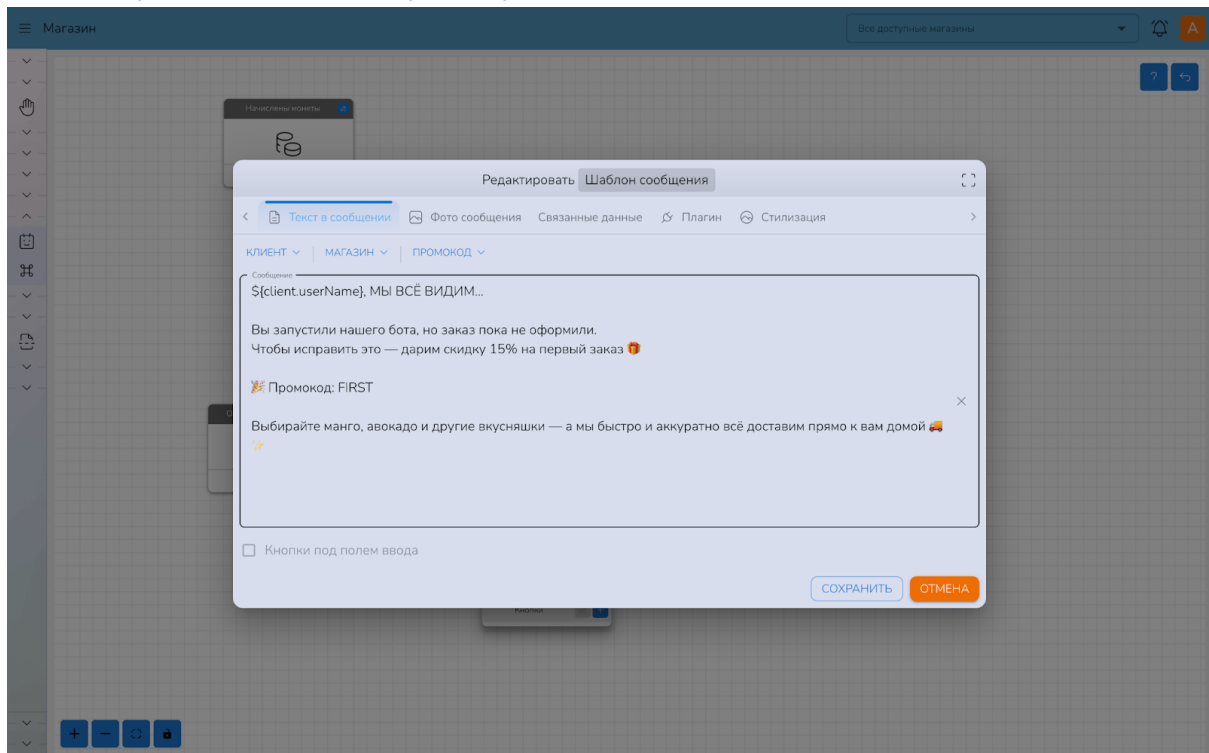
7. Выдача промокода

Кейс: стимулирование первой покупки с помощью промокода на первый заказ

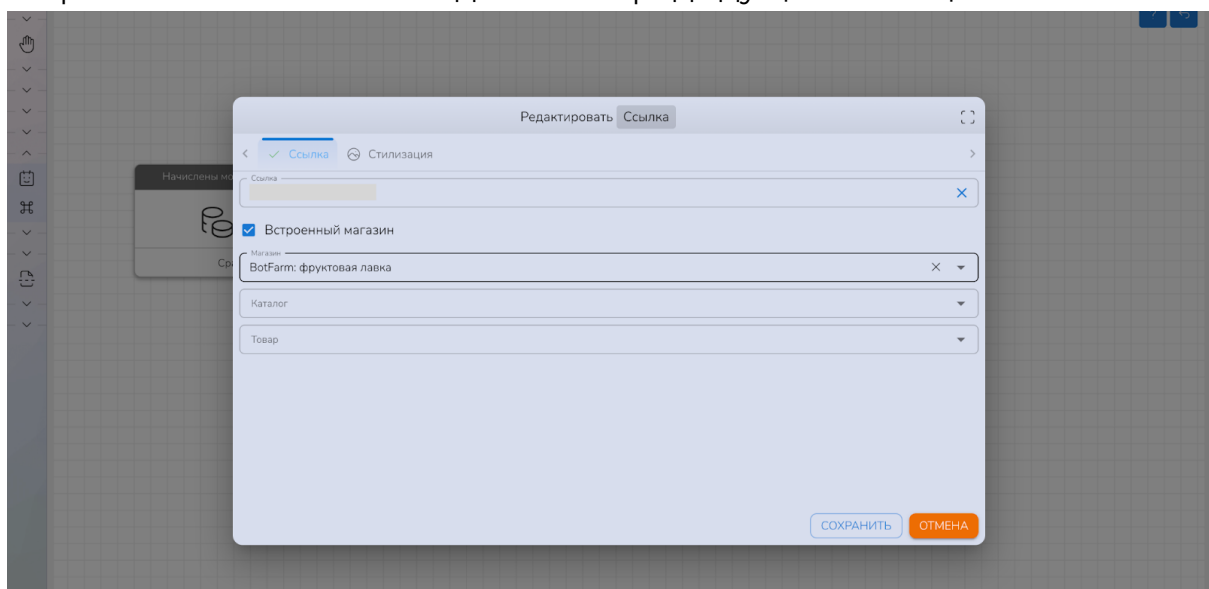
Где настраивается: **раздел «Боты» → «Команды»**

Что нужно сделать:

1. Создать **триггер «Отправка промокода»**
2. Создать **шаблон сообщения** с уведомлением и соединить его со срабатыванием триггера.



3. Создать **новый блок «Ссылка»**, выбрать в нем ссылку на встроенный магазин и соединить с предыдущим сообщением.



Готовая цепочка выглядит так:

