

Новый модуль “Запись на услугу”



И снова здравствуйте 🙌

На улице тополиный пух, жара, июль, а мы непрерывно изучаем всё, что только можно изучать, обрабатываем множество различной информации и вот, представляем вашему вниманию, новый модуль - “Запись на услугу” 🎉

Для кого

Модуль “Запись на услугу” предназначен для бизнеса в сфере услуг (салоны красоты, спортивные комплексы и т.д.), где нужна обработка заявок на посещение, подтверждение и напоминание о записи. Чат-бот самостоятельно уточнит у клиента, придет ли он на услугу, и сообщит Вам о подтверждении визита либо об отказе от него. Это сократит время телефонных разговоров или общении в чатах с клиентом.

Самое главное - чат-бот запоминает, когда клиент записывался на услугу и может в автоматическом режиме повторно записать клиента через то время, которое вы укажете.

Модуль полезен не только бизнесу, повышая качество обслуживания и повторные продажи, но и клиенту - быстрая запись и напоминание сохранит ему время и нервы.

Как это работает

Создание и редактирование

Добавление модуля "Запись на услугу" выполняется так же, как и любого другого:

1. Необходимо зайти в "Главное меню"
2. Нажать кнопку "Добавить кнопку"
3. Выбрать "Модульная кнопка"
4. Из выпадающего списка "Действие кнопки" выбрать "Запись на услугу".

Не забудьте назвать кнопку в поле "Название кнопки" перед тем, как нажмете "Создать".

Создание кнопки



Обычная кнопка



Модульная кнопка

Название кнопки 

Записаться 



Действие кнопки

От типа команды зависит поведение пользователя и результат для Вас

Запись на услугу 

ВНИМАНИЕ! В боте можно создавать только по 1 кнопке типа "Бронирование", "Карта лояльности", "Пригласить друзей" и "Запись на услугу"

Отмена

Создать

Вас перебросит на экран редактирования. Кнопка типа "Запись на услугу" состоит из нескольких блоков как показано ниже на развороте экрана и представляет собой некоторую аналогию Smart Sale Interaction Tree, без возможности добавлять, удалять и перемещать блоки.

На любых дисплеях с расширениями вплоть до широкоформатного 4K экран выглядит сжато и необходима боковая прокрутка с помощью колесика мыши либо тачпада ноутбука.



Форма вопросов

Первый блок состоит из 4 шагов-вопросов, которые последовательно будут задаваться пользователю по мере ответа на каждый из них.

1. Первый шаг - запрос даты в формате ДД.ММ.ГГГГ, например 18.06.2019 или 1.6.2019
2. Второй - запрос времени в формате ЧЧ:ММ, например 12:00, 18:40
3. Третий - запрос номера телефона. Пользователь может написать номер телефона с помощью клавиатуры либо воспользоваться кнопкой «Отправить номер телефона»
4. Последний шаг - комментарий - является редактируемым, где вы можете написать любой текст максимальной длиной 256 символов. Данный шаг является опциональным и пользователю в боте будет предоставлена возможность пропустить написание комментария при помощи нажатия на кнопку “Пропустить”.

Форма вопросов

Вопросы, которые будут последовательно заданы пользователю

ШАГ [1/4]

Введите дату посещения в формате ДД.ММ.ГГГГ

ШАГ [2/4]

Введите время посещения в формате ЧЧ:ММ

ШАГ [3/4]

Оставьте контактный номер телефона, чтобы мы могли связаться с вами в непредвиденной ситуации

ШАГ [4/4]

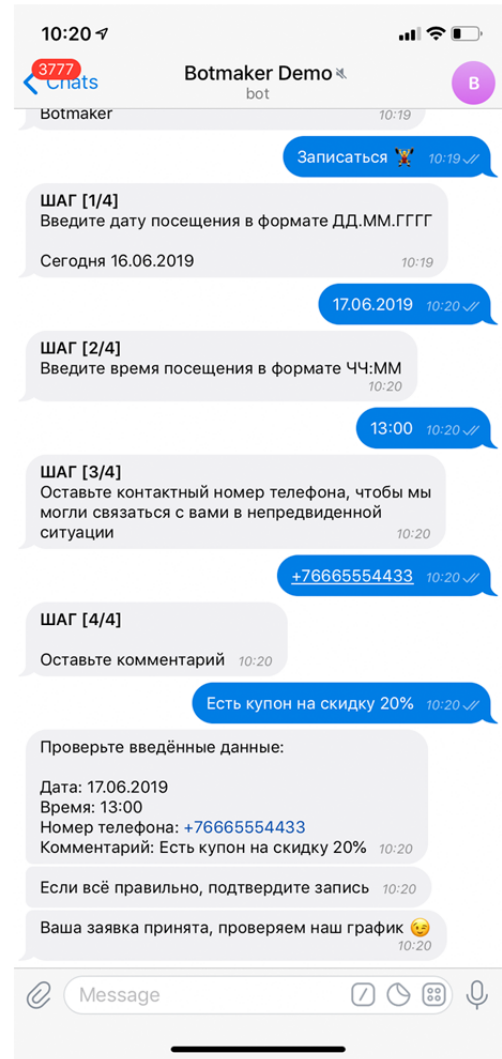
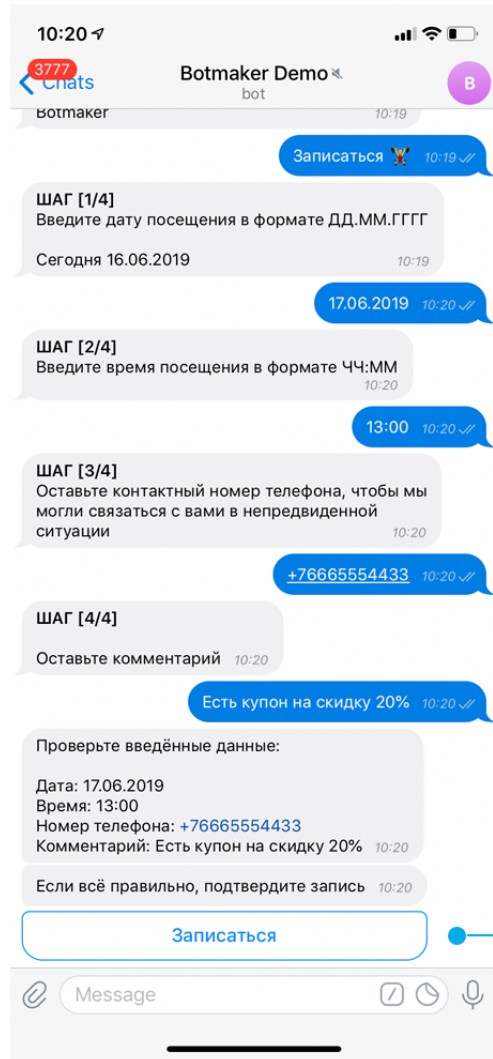
Оставьте комментарий|



20/256

Оповещение о принятии заявки

В этом блоке вы редактируете сообщение, которое получит пользователь после заполнения заявки на запись (3-4 вопроса из пункта выше) и подтвердит правильность ввода нажатием инлайн-кнопки "Подтвердить".



Дайте пользователю понять, что его заявка получена и решение будет вот-вот принято. Важно, чтобы он знал, что время принятия решения не продлится дольше, чем в его ожиданиях.

Оповещение о принятии заявки

Данное сообщение получит пользователь после того, как до конца заполнит заявку

Ваша заявка принята, проверяем наш график 😊



45/256

Административное сообщение

Данный блок демонстрирует экран администраторов после получения заявки. Каждому из них придет сообщение с

1. Именем пользователя
2. Время и дата, на которое он хочет записаться
3. Номер телефона
4. Комментарий в случае, если он его оставил, в противном случае будет просто “-”

Помимо сообщения администратор получит 4 инлайн-кнопки

1. Подтвердить
2. Отклонить
3. Написать пользователю - перебросит в чат к пользователю (ЛС)
4. Изменить дату - позволит изменить дату и время записи пользователя.

Как и когда можно использовать кнопку “Изменить дату”.

Предположим, у вас салон красоты и клиент хочет записаться на одну из услуг, но на выбранное время нет свободных мест. В этом случае администратор может связаться

с клиентом через кнопку “Написать пользователю”, обсудить другую дату и, если консенсус найден, нажать кнопку “Изменить дату”, указать новые данные. Всё сохранится автоматически и время оповещения (напоминания) будет отсчитано от новой даты визита клиента.

Административное сообщение

Сообщение с панелью управления, которое получают все администраторы после полного заполнения заявки пользователем

Пользователь @username хочет записаться на
12:00 10.10.2010

Телефон: +76665554433

Комментарий: Есть купон на скидку 20%

Подтвердить

Изменить дату заявки

Отклонить

Написать пользователю



Отклонение заявки

В этом блоке вы можете оповестить пользователя об отклонении заявки и попросить его либо связаться с менеджером самому для выяснения обстоятельств (в случае необходимости), либо сказать, что в течении N-ого времени менеджер свяжется с ним сам. Главное, необходимо донести до пользователя информацию о том, что заявка не была одобрена и он не испытал негативного отношения к заведению ожидая, что всё хорошо.

Отклонение заявки

Сообщение, которое бот отправит пользователю, когда администратор отклонит заявку

Ваша заявка отклонена. Вы можете написать нашему менеджеру @manager_username для получения детальной информации|



111/256

Подтверждение записи

Оповестите об успешной регистрации и скажите, что он будет оповещен за сутки до посещения.

Подтверждение записи

Сообщение, которое бот отправит пользователю, когда администратор подтвердит запись

Ваша запись подтверждена администрацией. Ждем вас :)|



53/256

Изменение даты

После того, как администратор обсудит новые дату-время визита с пользователем (если необходимо) и запишет их, пользователю отправится 2 сообщения:

1. Системное, с указанием новых даты и времени визита
2. Любое сообщение, которое вы посчитаете уместным

Изменение даты

Сообщения, которые бот отправит пользователю, когда администратор изменит дату записи

Системное сообщение

Дата записи изменена администратором на
HH:MM DD.MM.YYYY

Дата посещения изменена



23/256

Напоминание за 24 часа

Данный блок позволяет вам сформировать сообщение, которое получит пользователь за сутки до посещения. Обратите внимание на таблицу расписания отправки сообщений ниже.

Вместе с текстовым сообщением будут отправлены 2 инлайн-кнопки, названия которых вы можете отредактировать.

⚠ Будьте внимательны, верхняя кнопка - положительное решение, нижняя - отрицательное. Названия кнопок никак не повлияют на работу бота, а ошибка может привести к тому, что все заявки будут всегда отклоняться пользователями.

Таблица расписания отправки напоминаний:

Время создания	Дата и время	Дата и время напоминания
----------------	--------------	--------------------------

заявки (текущее реальное время)	визита (указанные в заявке)	
Сегодня	Завтра	Напоминания не будет
Сегодня в любое время	Послезавтра между 10:00 и 20:00	Завтра в то время, которое указал пользователь в записи, то есть ровно за 24 часа
Сегодня в любое время	Послезавтра после 20:00	Завтра в 20:00
Сегодня в любое время	Послезавтра до 10:00	Завтра в 10:00

Пример 1.

Пользователь зашел в бота и оформил заявку 01.01.2019 с желанием посетить заведение 15.01.2019 в 12:30, администратор увидел и подтвердил её только 08.01.2019. Напоминание пользователю придет 14.01.2019 в 12:30.

Пример 2.

Пользователь зашел в бота и оформил заявку 12.06.2019 желая посетить салон красоты 14.06.2019 в 09:00, администратор тут же подтвердил заявку. Пользователь получит напоминание о посещении 13.06.2019 в 10:00.

Пример 3.


Пользователь зашел в бота и оформил заявку 12.06.2019 желая посетить салон красоты 13.06.2019 в 09:00, администратор тут же подтвердил заявку. В таком случае напоминание не будет отправлено пользователю.

Данная таблица расписания выработана исходя из пула данных об активности пользователей на определенные действия и понимание, что рано утром и ночью получение сообщений пользователями будет интерпретировано как негативное либо не повлечет никакого ответного действия.

Напоминание за 24 часа

Сообщение, которое бот отправит пользователю за 24 часа до заданного времени посещения.


Подробнее о выборе времени отправки можно ознакомиться в [обучающей статье](#) нашего блога

Напоминаем вам, что вы регистрировали  заявку на посещение. Хотим уточнить, придете ли вы?


89/256

Дата и время записи: HH24:MM DD.MM.YYYY

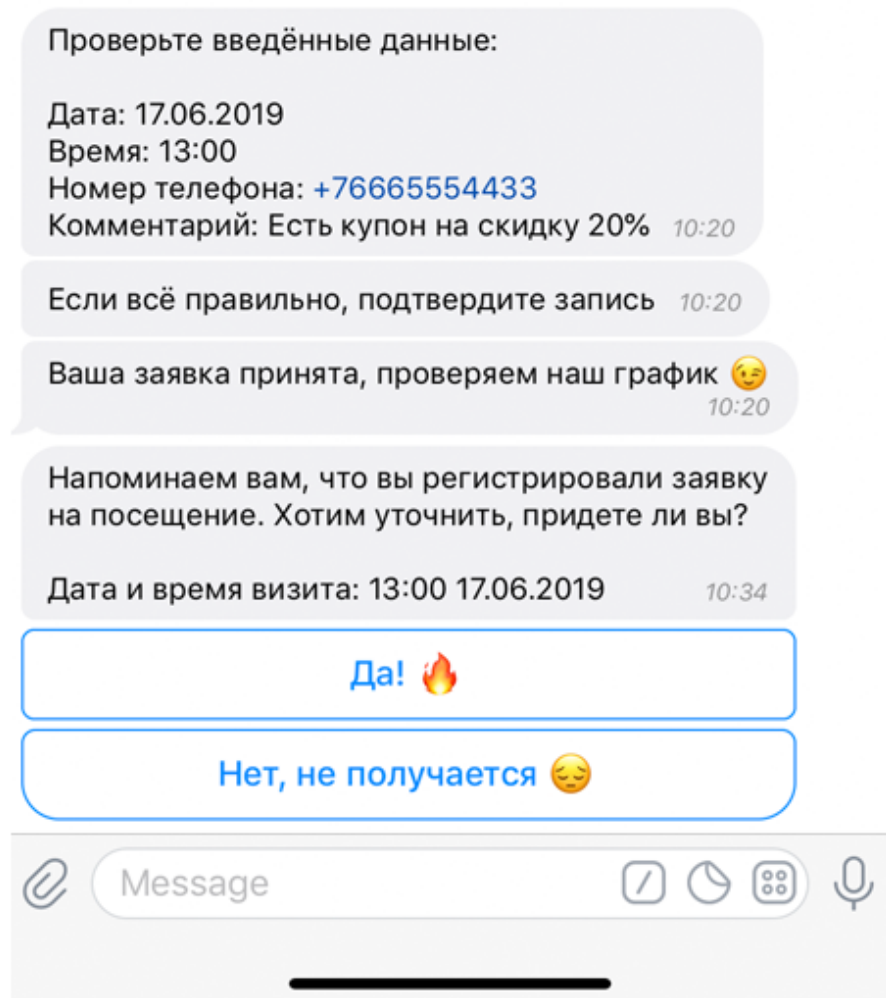
Кнопка подтверждения

Да! 

Кнопка отказа

Нет, не получается 

В боте данное сообщение выглядит следующим образом:



Отказ от посещения

Получив напоминание, пользователь решил отказаться от посещения. Все администраторы получают уведомление, что конкретный пользователь отказался от посещения, а сам он получит оформленный вами ответ бота.

Попросите пользователя указать причину отказа в одной из созданных в боте форм. Надеемся, что у вас есть форма, которая собирает отзывы клиентов. Получая негативные отзывы и(или) просто причины отказа от посещения можно значительно улучшить любой бизнес.

Отказ от посещения

Сообщение, которое получит пользователь после отказа от посещения

Очень жаль 😞 Мы будем рады услышать 😊
причину отказа (кнопка "Оставить отзыв")

78/256

Подтверждение посещения

Сообщите пользователю, что вы помните о его визите и ждете.

В некоторых случаях можете напомнить совершить какое-либо действие или не забыть взять с собой что-либо, например взять с собой паспорт.

Подтверждение посещения

Сообщение, которое получит пользователь после подтверждения посещения

Шикарно! Ждем вас 😊



21/256

Период повторного напоминания

Пользователь оформил заявку, вы ее согласовали, за сутки до визита он подтвердил посещение - последнее действие пользователя является триггером к созданию таймера отправки оффера.

Вы можете выбрать, через какой промежуток времени (дни или месяцы, в зависимости от бизнеса) пользователь получит сообщение.

Например, салоны красоты могут настроить данный параметр на "14 дней" для отправки предложения девушкам и женщинам подправить маникюр или прическу.

Период повторного напоминания

Временной промежуток после даты посещения, через который пользователь получит оффер

5

Месяцев



Напоминание после посещения (оффер)

Через указанный в предыдущем пункте промежуток времени пользователь получит сообщение с призывом записаться к вам еще раз.

Поблагодарите за прошлый визит и сделайте мягкое и интересное предложение, от которого клиент почувствует заботу о себе и не сможет отказаться.

Напоминание после посещения (оффер)

Через заданный промежуток времени бот напомнит пользователю о повторном посещении

Почти пол года назад вы приходили к нам. 😊

Надеемся, что вам понравилось. 😊

Хотите посетить нас еще раз?

105/512

Кнопка-СТА, начинающая форму записи

Конечно! 😊

20

Всё это может значительно повысить лояльность клиентов и увеличить оборот бизнеса.

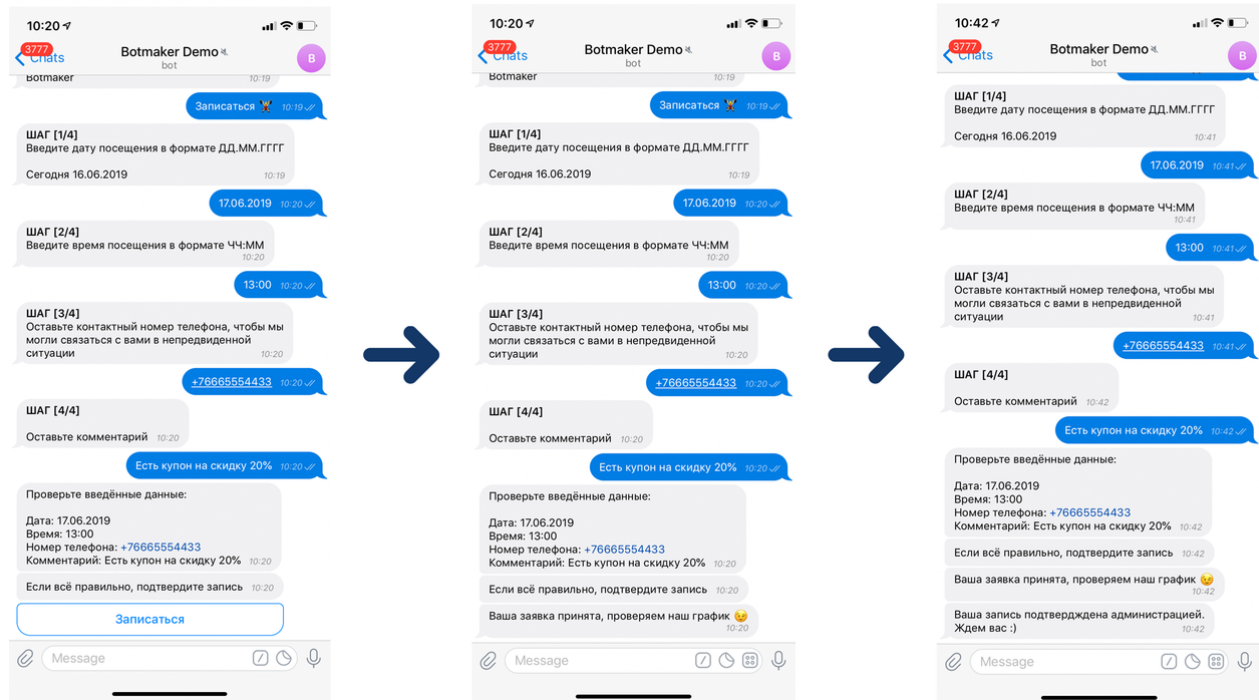
Технические особенности

- Обратите внимание, что все редактируемые блоки позволяют вводить только 256 символов, за исключением последнего (Оффера), где доступно 512 символов, а названия кнопок не могут быть больше 32 символов;
- Время отправки напоминаний и оффера обрабатывается по часовому поясу GMT+3 (Москва);

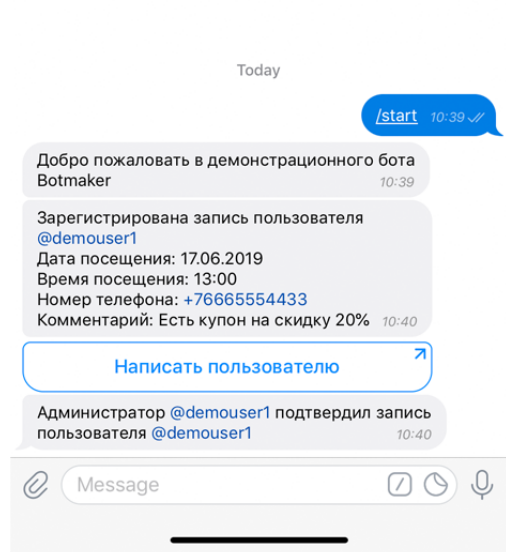
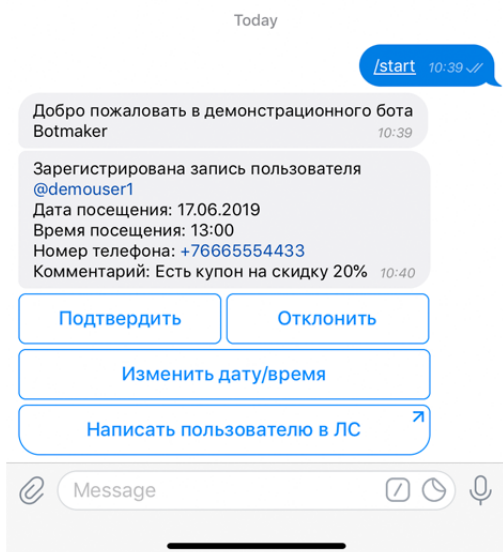
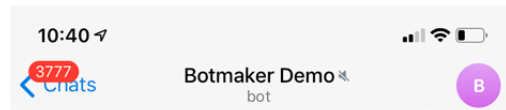
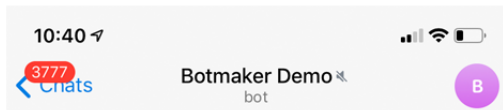
- ДД.ММ.ГГГГ (DD.MM.YYYY) представляет собой значение даты, например, 01.01.2019 или 1.1.2019;
- ЧЧ:ММ (НН:ММ / НН24:ММ) представляет собой значение времени, например, 12:30.

Использование в боте

Со стороны пользователя



Со стороны администратора



Получение всех заявок с их статусами и датами можно получить в файле XLSX перейдя в меню Аналитика и нажав на кнопку "Статистика записей", как показано на рисунке ниже

Today


[/start](#) 10:41 ✓✓


Добро пожаловать в демонстрационного бота Botmaker 10:41

 Аналитика 10:43 ✓✓

В данном разделе представлена полная аналитика по Вашему боту 10:43

Статистика записей 10:43 ✓✓

 **Записи.xlsx**
8,5 KB

Данные обо всех записях на услугу в боте 10:43 



Message



А ещё

1. Поправили редактирование названия кнопок, чтобы курсор не прыгал во время набора текста;

2. Добавили новую ветку в SSIT при выборе режима “Ожидание ввода текста” и поправили некоторые крайне редкие неприятные последствия при создании SSIT;
3. Добавили кнопку “Отправить в ЛС” в модульные кнопки типа “Пригласить друга”, чтобы пользователю не надо было копировать ссылку, а он мог просто отправить её сразу в нужный чат/группу;
4. Тоже самое, что и в п.3 только для предоставления доступа администраторам;
5. Изменили тип эмодзи на сайте, чтобы при выборе некоторых из них (например, цифры от 0 до 9) не происходило ничего ужасного;
6. Внесли изменения в Excel-отчетах по Аналитике;
7. Изменили генерацию списка приглашенных пользователей в кнопке типа “Пригласить друга”. Теперь в сообщении можно увидеть список до 10 пользователей. При приглашении в бота от 11 до 150 человек - будет генерироваться Telegraph ссылка со списком этих пользователей. При превышении лимита приглашений в 150 человек - кнопка будет как и раньше генерировать ссылку приглашения и отображать общее количество приглашенных человек, но не будет отображать список пользователей и их статус в боте. Мы работаем над этим и надеемся, что в следующем обновлении придумаем как сделать список пользователей удобным и понятным независимо от их количества;
8. Множество различных улучшений, включая ускорение работы ботов.

Если у вас появились предложения по улучшению модуля, пожалуйста, пишите нам, даже если изменение кажется огромным, сложным и нереальным. Нам это очень важно.

Оставить отзыв и рекомендацию можно через сайт или основного нашего бота <https://tg.botmaker.co/botmakerco>.

Ваша команда Botmaker 🍌❤️

Последнее редактирование: 16.06.2019