

Скорость обработки заявок и ответов на формы

Привет, партнёр! 🤝

Сегодня сделали небольшое обновление, связанное с обработкой пользовательских форм.

Для кого

Мы ранее часто сталкивались с проблемой, что одним и тем же людям, которые оставляют заявки или отзывы, разные администраторы ботов или менеджеры пишут по несколько раз!

Теперь решение этой проблемы есть и выглядит оно следующим образом.

После того, как заявка или отзыв приходит в бота, все администраторы его видят и первый, кто увидит заявку может нажать кнопку «Пометить как обработанный», таким образом все другие администраторы это увидят и не будут писать данному пользователю.

Данное обновление нацелено на увеличение качества обслуживания пользователей менеджерами конкретного бизнеса. Используя данный инструмент владелец бизнеса или управляющий будет знать сколько времени тратят менеджеры на обработку заявок в боте.

Как это работает

Суть обновления в том, что для каждого оповещения о заполнении любой формы (кнопка типа Форма) теперь будет приходиться измененная инлайн-клавиатура, содержащая новую кнопку “Пометить как обработанный” (прим. ответ).

Последовательность действий может выглядеть следующим образом:

1. Пользователь заполнил форму до конца
2. Все администраторы получили оповещение
3. Менеджер А берет данную заявку в работу
4. Менеджер А, обработав (пообщавшись с клиентом) конкретную заявку, нажимает на кнопку “Пометить как обработанный”, после чего Бот регистрирует время конца обработки и оповещает всех администраторов, изменяя сообщение из пункта 2, о том, что менеджер А обработал данную заявку за N минут.

После того, как любой менеджер нажимает кнопку “Пометить как обработанный”, заявка считается обработанной и никто из менеджеров не может изменять её статус.

Пример на скриншотах

Менеджеры получили сообщение о заполнении формы и кто-то взял заявку в работу

16:29 ↵



Botmaker Demo

bot



От 1 миллиона рублей 16:29 ✓✓

Есть опыт? 16:29

Как к вам можно обращаться? 16:29

Botmaker 16:29 ✓✓

В какое время лучше связываться? 16:29

Любое 16:29 ✓✓

Спасибо за ответ! 16:29

Зарегистрирован ответ на форму кнопки 🚀
Оставить заявку от пользователя
[@botmaker_demo](#) в 16:29, 16 Сентябрь 2019 16:29

[Смотреть ответ](#)

Ответ пользователя botmaker_demo. Время:
16:29, 16 Сентябрь 2019

Вопрос: **Сколько планируете инвестировать?**

Ответ: **От 1 миллиона рублей**

Вопрос: **Есть опыт?**

Ответ: Да

Вопрос: Как к вам можно обращаться?

Ответ: Botmaker

Вопрос: В какое время лучше связываться?

Ответ: Любое

16:29

Ответить



Удалить

Пометить как обработанный



Message



Измененное сообщение

16:29 ↗



Botmaker Demo
bot



Есть опыт? 16:29

Как к вам можно обращаться? 16:29

Botmaker 16:29 ✓✓

В какое время лучше связываться? 16:29

Любое 16:29 ✓✓

Спасибо за ответ! 16:29

Зарегистрирован ответ на форму кнопки 🚀
Оставить заявку от пользователя
[@botmaker_demo](#) в 16:29, 16 Сентябрь 2019

Администратор [@botmaker_demo](#) обработал
ответ пользователя в 16:29 16.09.2019 за **1 минут**
16:29

[Смотреть ответ](#)

Ответ пользователя botmaker_demo. Время:
16:29, 16 Сентябрь 2019

Вопрос: **Сколько планируете инвестировать?**

Ответ: **От 1 миллиона рублей**

Вопрос: **Есть опыт?**

Ответ: **Да**

Вопрос: **Как к вам можно обращаться?**

Ответ: **Botmaker**

Вопрос: **В какое время лучше связываться?**

Ответ: **Любое**

16:29

Ответить



Удалить



Message

