



**DOT**®

**DIGITAL AGENCY**

**РАЗРАБОТКА ЧАТ-БОТОВ**



# DIGITAL-АГЕНТСТВО ПОЛНОГО ЦИКЛА

**С 1997**

года на рынке digital-услуг

**100+**

действующих клиентов  
в различных сферах

**ТОП-3**

ключевых рейтингов  
digital-агентств

## 1 МЕСТО

**Adindex**

Категория "Digital production"(2018, 2019, 2020, 2021, 2022 г.)

Категория "Полный цикл Digital-услуг"(2021, 2022 г.)

Спецпроекты и нестандартные активации (2023г.)

**Рейтинг Рунета**

Категория "SMM среди агентств,оказывающих услуги для крупнейших компаний России и мира" (2021, 2022 г.)

## 2 МЕСТО

**Adindex**

Креатив и стратегия (2022 г.)

**Рейтинг Рунета**

Категория "SMM среди агентств, оказывающих услуги для крупнейших компаний России и мира" (2023 г.)

 **TAGLINE AWARDS**

Лучшее Social Media (2022 г.)

## 3 МЕСТО

**Adindex**

Рейтинг SMM-агентств (2022 г.)

SMM/PR/SERM (2022 г.)

 **TAGLINE AWARDS**

Лучшее управление комьюнити (2022 г.)

  
**RUWARD**

Digital-агентство полного цикла (2018 г.)

# ЧАТ-БОТЫ



программы, способные автоматически общаться с пользователями через текстовые сообщения или голосовые команды



Работают в режиме 24/7



Ведут одновременный диалог с любым кол-вом пользователей



Там, где удобно вашей аудитории: мессенджеры, социальные сети, сайт, email



Автоматизируют бизнес-процессы



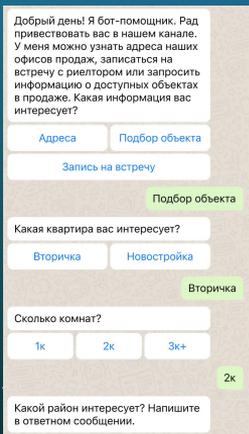
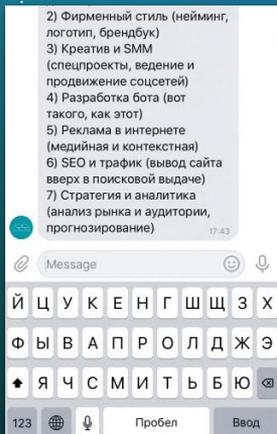
Повышают лояльность

# ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ



## Оформление заказа

Бот проверит наличие товара, оформит заказ, поможет его оплатить прямо в интерфейсе мессенджера



## Обучение

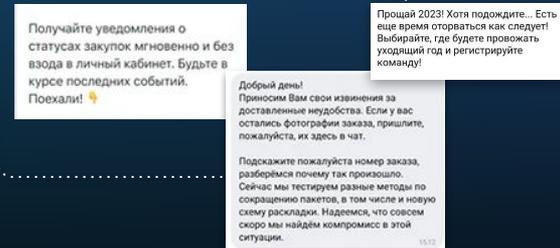
и ответы на вопросы пользователей



## Сбор отзывов



## Рассылка сообщений



## Дополнительные

### Сбор статистики

Запоминают ответы пользователей, анализируют их

### Игры

Взаимодействуют с пользователями с помощью интерактивных игровых механик

### Бизнес-процессы

Принимают заявки на обслуживание IT. Напоминают о задачах. Присылают документы

### Помощь HR

Знакомят с компанией, присылают важные новости и уведомления.

# КЕЙС DOT & COOPERVISION

## ЗАДАЧИ:



Создание удобного канала коммуникации с родителями.



Адаптация образовательных материалов бренда CooperVision к эпохе mobile first.



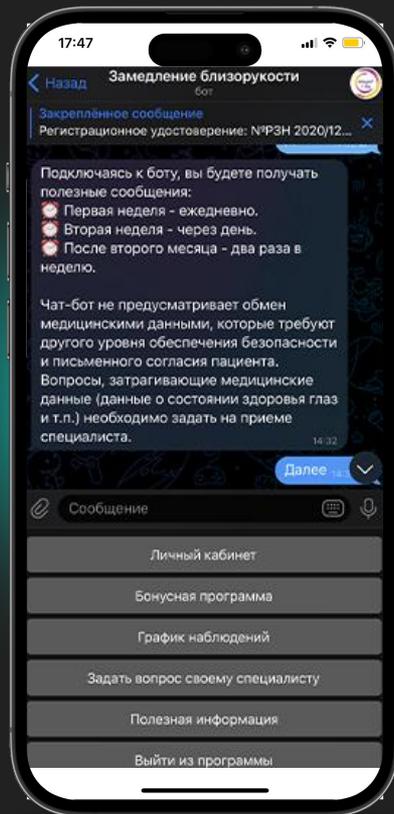
Организация предоставления обратной связи от специалиста.



Проведение опросов по опыту использования.



Геймификация процесса потребления информации.



## Сделали в рамках проекта

Разработали 2 разных бота для Telegram:

- Для родителей детей с миопией
- Для специалистов (офтальмологов)

Адаптировали все обучающие материалы к потреблению в смартфоне. Сразу после покупки линз материалы доступны для потребителя.

Помогли родителям научить детей пользоваться линзами на основе современного и мобильного образовательного материала.

Настроили взаимодействие врач-пациент внутри ботов.

Запустили регулярные опросы для родителей пациентов.

86%

родителей активно пользуются ботом

47%

пользователей дают обратную связь

# КЕЙС DOT & БРИСТОЛЬ

Создали чат-бот, который выступает посадочной страницей для рекламного трафика в Телеграм.



1. Сделали чат-бот с рецептами и пейрингами

2. Запустили рекламу и прошли модерацию

3. В чат-боте добавили ссылки на сообщества, каталоги и коммерческую информацию

4 325

Максимальное количество подписчиков, принявших участие в конкурсе

1,7K+

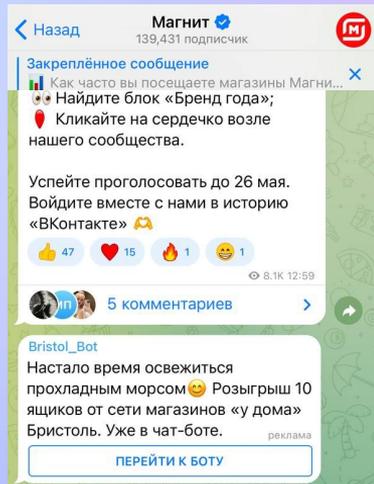
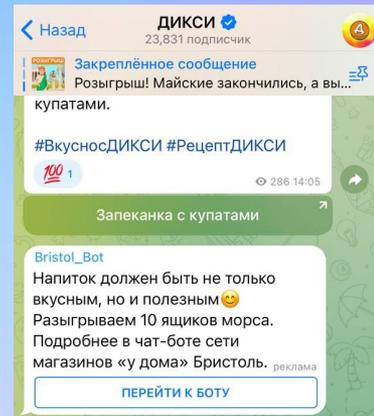
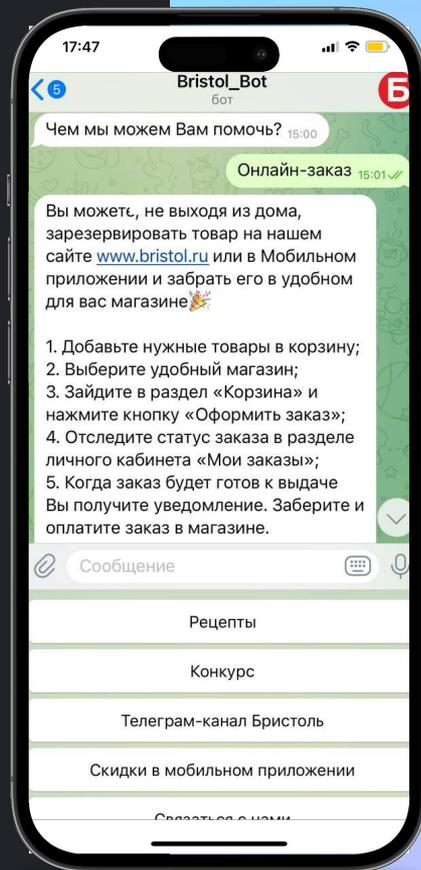
переходов на конкурсы ВК и TG

24 Р

за подписчика бота. В 4 раза дешевле, чем подписчик в канал ритейлера

made by DOT

@Bristol\_Chat\_Bot



# КЕЙС DOT & КОРД

## ЗАДАЧИ:



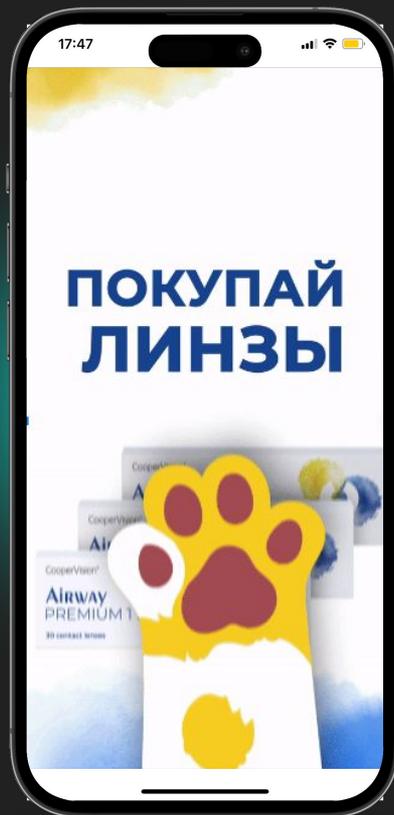
Отслеживание покупок.  
Стимулирование продаж.



Рассылка пользователям обучающих  
материалов по использованию линз.



Вовлечение пользователей в  
процесс обучения. Геймификация.



## Сделали в рамках проекта

Разработали бота для Telegram:

Адаптировали обучающие материалы для мобильных устройств и настроили рассылки полезных роликов на тему здоровья и заботы о зрении.

Прописали сценарии мини-квизов. Обеспечили вовлечение пользователей, через подарки за правильные ответы в опросах. За каждый правильный ответ дарятся баллы.

Добавили игру на внимательность, где нужно искать спрятанный товар. Вместе с этой игрой проходят конкурсы.

Обеспечили интеграцию с CRM системой для отслеживания частоты покупок, пересечения разных товаров, возвращаемости клиентов.

8000+

запусков бота

64%

снижение расходов  
на рекламу

# КЕЙС DOT & ДА!

## ЗАДАЧИ:



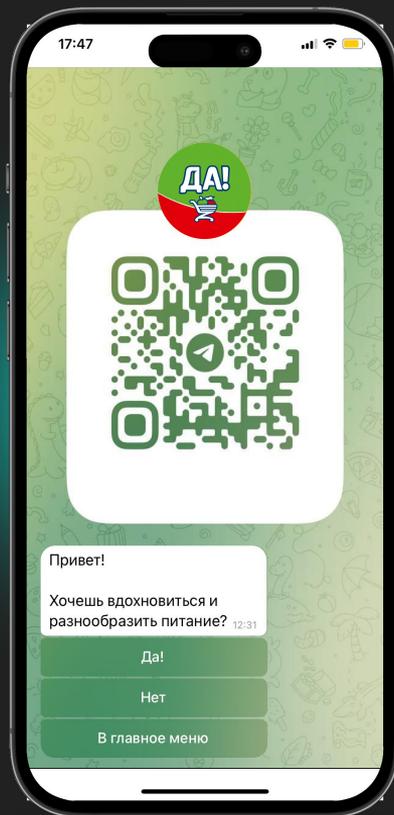
Стимулирование продаж.  
Ознакомление с ассортиментом магазина.



Адресная рассылка пользователям с  
информацией об акциях и событиях ДА!



Снижение стоимости привлечения  
подписчика в Telegram.



## Сделали в рамках проекта

Разработали бота для Telegram:

Прописали сценарии подбора рецептов под нужный случай, ключевой набор ингредиентов на основе рекомендаций с калоражем из ассортимента продуктов магазина ДА!

Нативно интегрировали призыв к покупке в сценарии мини-квизов.

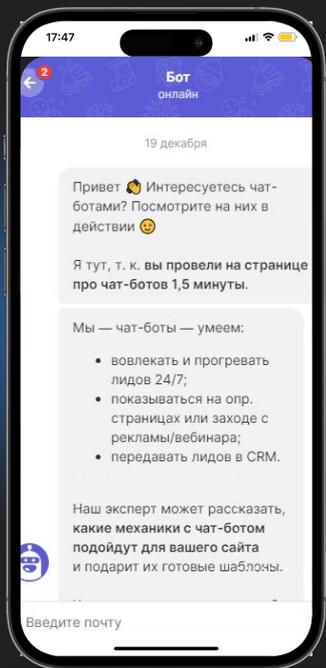
Адаптировали материалы для мобильных устройств (рецепты) в текстовом и видео формате. Настроили рассылки видео роликов пользователям бота.

Обеспечили интеграцию с CRM системой для отслеживания частоты покупок, пересечения разных товаров, возвращаемости клиентов.

Платформы



# ТИПОВЫЕ КЕЙСЫ | ОТДЕЛ ПРОДАЖ



## Создание авто воронок:



- Отправит сообщение.
- Запросит контактные данные.
- Проверит наличие товара.
- Оформит заказ/запишет на осмотр/тест драйв.
- Направит данные в crm/erp-систему.
- Предложит доп.товары.
- Примет оплату.

## Информирование:



- Проинформирует о статусе заказа, акциях/скидках.
- Направит уведомление/промокод.
- Запросит обратную связь.

Результат внедрения

**60%**

снижение расходов на рекламу.

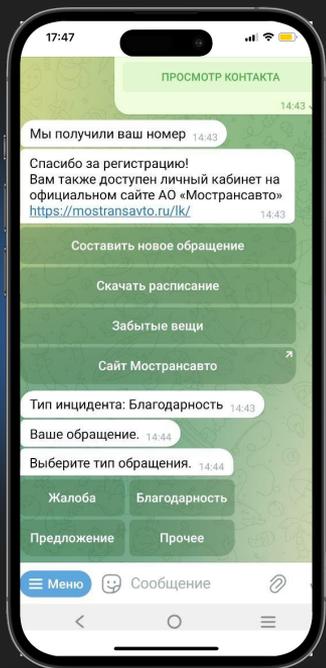
**30%**

сокращение трудозатрат на информирование

**x6**

конверсия с мобильного трафика

# ТИПОВЫЕ КЕЙСЫ | CALL-ЦЕНТР



## Поддержка и консультирование:



- Квалифицирует запрос.
- Ответит на часто задаваемые вопрос по сценарию.
- Задаст уточняющие вопросы.
- Примет рекламацию и направит информацию в ERP/CRM.
- Если алгоритм не описан в ТЗ (сложный запрос), переведет на оператора.

## Информирование:



- Автоматически проинформирует о статусе обращения через выбранный канал коммуникаций.
- Запросит обратную связь.

Результат внедрения

60%

снижение ФОТ

80%

NPS

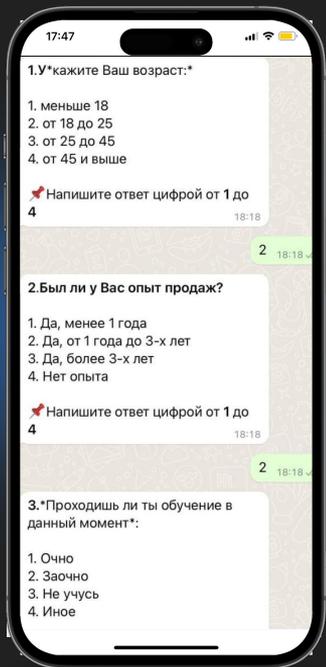
90/10

SL

94%

FCR

# ТИПОВЫЕ КЕЙСЫ | HR-БОТ



## Подбор персонала:



- Расскажет о компании и вакансиях.
- Проверит знания кандидата.
- Запросит контактные данные и запишет на собеседование.

## Онбординг и адаптация:



- Ознакомит с регламентами и документами.
- Расскажет о правилах компании.
- Проведет обучение, тестирование.
- Поможет с коммуникациями.
- Будет вести календарь.
- Проинформирует о статусе задачи.
- Пришлет необходимые документы, справки, образцы заявлений.

Результат внедрения

**40%**

снижение ФОТ

**70%**

сокращение  
трудозатрат на  
информирование

**83%**

eNPS

# КТО ИСПОЛЬЗУЕТ



Гос.сектор



Банки



Маркетплейсы  
и ритейл



Предприятия  
сферы услуг



Операторы ЖКХ



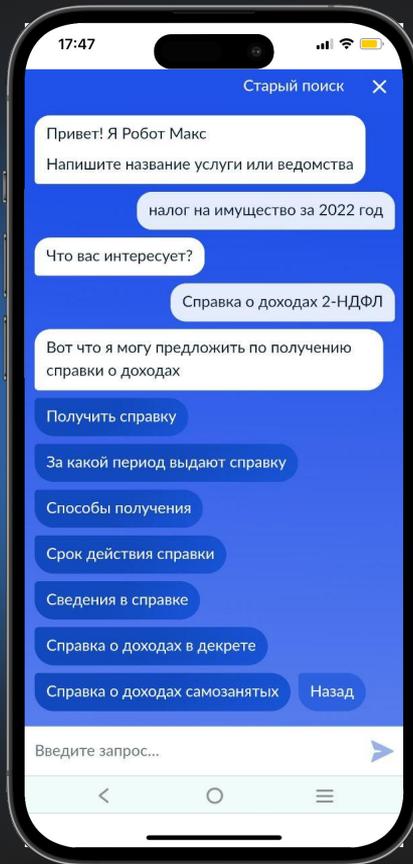
Horeca



Туризм



HR



Операторы  
сотовой связи



Медицинские  
учреждения



Строительные  
developer'ы



Медиа



Учреждения сферы  
образования



Логистические  
компании



Страховые  
компании



Службы доставки  
и такси

# ЗАЧЕМ БИЗНЕСУ ЧАТ-БОТ



## Экономическая эффективность

Разработка чат-ботов обходится дешевле, чем создание мобильных приложений, так как не требует разработки сложного интерфейса.



## Повышение лояльности клиентов

Чат-боты помогают укреплять лояльность клиентов за счет более тесного и персонализированного общения.



## Простота интеграции и масштабирование

Легко интегрируются с существующими системами через API и легко масштабируются на различные платформы и мессенджеры.



## Удобство для пользователей

Пользователи взаимодействуют с чат-ботами в привычных для них мессенджерах, что повышает их удобство и доступность.



## Автоматизация продаж и маркетинга

Снижают расходы на рекламу, увеличивают трафик, взаимодействуют с лидами. Можно настроить биллинг, up-sale, аналитику.



## Доступность и надежность

Работают даже при медленном интернете и на простых смартфонах, что обеспечивает широкий охват аудитории.

# ВАРИАНТЫ РЕАЛИЗАЦИИ



## Использование платформы-конструктора



### Простота и скорость разработки

Готовые шаблоны и интуитивно понятные интерфейсы позволяют быстро создать базовый чат-бот без глубоких знаний в программировании.

### Экономия ресурсов

Не требуют значительных вложений времени и денег, особенно подходят для малого и среднего бизнеса.

### Легкость внесения изменений

Удобно обновлять и модифицировать бота, используя визуальные редакторы.



### Ограниченная функциональность

Готовые решения могут не удовлетворить специфические нужды бизнеса.

### Зависимость от платформы

Изменения в платформе могут повлиять на работу бота.

## Создание собственного бота с нуля



### Гибкость и индивидуализация

Можно создать уникальный чат-бот, полностью соответствующий требованиям и интегрированный с бизнес-процессами компании.

### Расширенный функционал

Возможность реализации сложных сценариев и интеграции с различными системами и базами данных.

### Масштабируемость

Находится в облаке и доступен для доработок и модификации в любой момент времени.



### Большие затраты времени и ресурсов

Разработка с нуля требует большего времени и специализированных знаний в области программирования.

**Требует постоянной технической поддержки и разработки.**

# ЭТАПЫ ПРОЕКТА



## Брифинг и аналитика

Определение задач и целевой аудитории. Анализ бизнес-процессов и существующих каналов коммуникации между потребителями и организацией. Определение возможности реализации бота на основе конструктора или отдельного сервера.



## Запуск и настройка

Финальное тестирование, настройка продакшн сервера, интеграция в проект и планирование следующих итераций. Обучение сотрудников работы с чат-ботом и предоставление консультаций по использованию.



## Планирование и проектирование

Создание сценариев для разных веток диалога бота, что позволяет предвидеть различные ситуации общения с клиентами. Проектирование прототипы, чтобы визуализировать работу бота до его полного разворачивания.



## Мониторинг и оптимизация

Анализ работы бота, мониторинг эффективности и сбор обратной связи для улучшения функционала и удовлетворения пользовательских потребностей. Внедрение кастомных решений и компонентов, адаптирование под конкретные платформы.



## Разработка

Дизайн интерфейса. Настройка тестового сервера. Интеграция с другими системами (внешними системами, CRM, ERP, API, электронные магазины или базы данных и др). Демонстрация и корректировка.



## Сервис, поддержка и администрирование

Обновление функционала, исправление ошибок, мониторинг производительности. Обучение бота новым навыкам и знаниям, адаптация к изменяющимся потребностям пользователей.



СДЕЛАЕМ ЭТО  
ВМЕСТЕ!

Что думают о нас клиенты?  
Почитайте отзывы

[Читайте отзывы](#)



+7 (495) 665-35-26  
info@dot.ru