Бизнеске арналған чат-бот мессенджерлерде

WhatsApp, Telegram және Instagram-да клиенттерге қосымша адам жалдамай, лезде және тәулік бойы қалай жауап беруге болады. Жеті дайын сценарий және 30 минутта құрастыру.

БҰЛ ГАЙДТА

01 **Бизнеске бот не үшін керек — және ол не істей алмайды** 2-бет

02 **Салалар бойынша жеті дайын сценарий** 3-бет

03 **AISAR-да ботты 30 минутта құрастыру** 4-бет

04 **10 қате, бан алдын алу және іске қосу чек-парағы** 5–6-бет

01 БОТ НЕ ҮШІН КЕРЕК

Бот — сатушы емес. Бот — сүзгі және тіркеуші.

Бот алғашқы аптада-ақ командаңызды үш мәселеден құтқарады.

1

Түнгі және демалыс күнгі өтінімдер

Клиент кеңсе ашық кезде емес, өзіне ыңғайлы кезде жазады. Таңертеңгі жауап көбіне кеш: ол көршіңізге жазып үлгерді.

2

Бір сұрақтар қайта-қайта

«Қанша тұрады», «қайда орналасқансыздар», «сенбіде жұмыс істейсіздер ме» — кіріс хабарламалардың жартысына дейін. Менеджер сатудың орнына соларға жауап береді.

3

Контекст жоғалады

Атысыз, қызметсіз, уақытсыз «Сәлеметсіз бе?». Менеджер диалогты нөлден бастайды, клиент бәрін қайталайды.

МҮМКІНДІКТЕРІ ТУРАЛЫ ШЫНЫН АЙТСАҚ

БОТ ЖАҚСЫ ІСТЕЙТІНІ

— кез келген уақытта лезде жауап береді
— 2–4 сұрақ қойып, жауаптарды клиент карточкасына жазады
— мәзірді батырмалармен көрсетеді
— уақытқа жазады немесе өтінім жинайды
— түсінбегенінің бәрін адамға береді

БОТ ІСТЕЙ АЛМАЙТЫНЫ

— күрделі әрі қымбат өнімді сатпайды — тек мәмілеге дайындайды
— клиент стандартты емес сұрақты мәтінмен жазса, менеджерді алмастырмайды
— әлсіз ұсыныстың түзетпейді — бот жауапты жылдамдатады, бірақ оны сенімдірек етпейді

Бот диалогтың алғашқы 60 секундына жауап береді. Қалғанының бәріне — адам.

02 СЦЕНАРИЙЛЕР

Бір кеште құрастырылатын жеті сценарий

Әрқайсысында: ботты не іске қосады, ол не сұрайды және менеджер не алады. AISAR-да әрқайсысы дайын үлгі ретінде бар немесе 4–6 блоктан құрастырылады.

САЛА ЖӘНЕ СЦЕНАРИЙ	ҚАЛАЙ ЖҰМЫС ІСТЕЙДІ ЖӘНЕ МЕНЕДЖЕР НЕ АЛАДЫ	AISAR ҮЛГІСІ
Сұлулық салоны, студия Қызметке жазылу	«Жазылу», «Бағалар», «Менеджер» батырмалары бар сәлемдесу → «Жазылу» басылса: қызмет → ыңғайлы күн → телефон → «Жазып қойдым, әкімші растайды». Менеджер таңертең телефоны мен уақыты көрсетілген өтінімді көреді.	**«Чаттағы негізгі мәзір» + «Сұрау және сақтау» блогы**
Клиника, стоматология Жазылу және қабылдауға дайындық	«Жазылу», «Талдауға дайындық», «Мекенжай және жұмыс уақыты» батырмалары. Жазылғаннан кейін бот жадынама жібереді. Нәтиже: өтінім және «алдында тамақ ішуге бола ма…» деген қоңыраулар азаяды.	**«Кеңеске жазу»**
Мектеп, курстар, репетитор Оқушыны іріктеу	Сұрақтар: жасы, мақсаты, форматы, ыңғайлы уақыты → клиент карточкасындағы өрістер толтырылады → менеджер дайын ұсыныспен хабарласады.	**«Мини-сауалнама арқылы іріктеу»**
Дүкен, шоурум Баға, қолда бары, тапсырыс күйі	«Баға», «бар ма» деген кілт сөздер → каталогқа сілтемемен жауап; «тапсырыс» → тапсырыс нөмірін сұрау → операторға беру.	**«Кілт сөз бойынша жауап» + «Операторға беру»**
Қызметтер: жөндеу, клининг, су жеткізу Өтінімді есептеу	3–4 сұрақ (ауданы, мекенжайы, мерзімі) → «Есебін бір сағат ішінде жібереміз» → менеджерге тапсырма.	**«Өнім ұсыну» немесе нөлден құрастыру**
Кафе, тамақ жеткізу Мәзір және тапсырыс	«Мәзір», «Тапсырыс беру», «Тапсырысым қайда» батырмалары → мәзірге сілтеме, «Тапсырыс беру» басылса — операторға беру.	**«Чаттағы негізгі мәзір»**
Кез келген бизнес Жұмыс уақытынан тыс жауап	Хабарлама түнде немесе демалыс күні келсе: «Сағат 9:00-де жауап береміз. Атыңыз бен сұрағыңызды қалдырыңыз — ұмытпаймыз». Мұны бәріне бірінші қосқан жөн.	**«Жұмыс уақытынан тыс жауап»**

> **ЖЕТІ СЦЕНАРИЙ ЕРЕЖЕСІ**
>
> Бір бот — бір міндет. «Бәрін бір ботқа» жинамаңыз — үш шағын бот бір үлкен боттан жақсы жұмыс істейді.

03 AISAR-ДА ҚҰРАСТЫРУ

Қалай құрастырылады — шолу

Скриншоттары бар қадамдық нұсқаулық — **docs.aisar.app/ru/howto/chatbot-builder** анықтамасында (орыс тілінде). Мұнда жұмыс көлемін түсіну үшін жол картасы ғана.

1 **Триггер**
«Хабарлама» → нақты арна (WhatsApp пен Telegram екеуі де болса, «Кез келген арна» емес) → «Жаңа хабарлама».

2 **Батырмалары бар сәлемдесу**
«WhatsApp-қа хабарлама жіберу» блогы (немесе өз мессенджеріңіздікі), мәтін және үш батырмаға дейін. Лимиттен асса, клиент нөмірленген тізімді көріп, нөмірмен жауап бере алады.

3 **Тармақтар**
«Жауап күту» блогы, «Әр жауапқа жеке тармақ» режимі. «Басқа жауап» шығысын міндетті түрде қосыңыз — бұл мәтінмен жазған клиент.

4 **Деректер жинау**
«Сұрау және сақтау» блогы: сұрақ, жауап түрі «Телефон», phone айнымалысы. Қате болса, бот өзі қайта сұрайды.

5 **Адамға беру**
«Менеджерге беремін» хабарламасы және «Жауапты тағайындау» блогы.

6 **Ережелер**
«Ережелер» қойындысы → «Қайта өту саясаты»: әдепкіде «Тек бір рет» — мәзір үшін «Аяқталғаннан 24 сағат кейін» қойыңыз. Сол жерде «Мазаламау» және хабарламалар лимиті.

7 **Тексеру**
«Қауіпсіз тексеру» (ештеңе жіберілмейді) → өз нөміріңізде «Жанды тест».

8 **Жариялау**
«Жоба» күйін «Жарияланған» күйіне ауыстырып, сақтаңыз. «Орындалулар» қойындысын қадағалаңыз.

БАСТАУДЫҢ ҮШ ЖОЛЫ

Дайын үлгі, сөзбен сипаттау (конструктор жобаны өзі құрастырады) немесе бос кенеп. Алғашқы бот үшін үлгіні алыңыз.

БАТЫРМАЛАР ЛИМИТІ

WhatsApp Business
3 батырмаға дейін, мәтіні 20 таңбаға дейін

Telegram Bot
хабарлама астында 10 батырмаға дейін

Instagram, Messenger
13 батырмаға дейін, мәтіні 20 таңбаға дейін

Басқа арналар және лимиттен асса
нөмірленген тізім: клиент нұсқаның нөмірімен немесе атауымен жауап береді

МАҢЫЗДЫ

Жіберу блогы мессенджерге байланған: WhatsApp-қа арналған бот пен Telegram-ға арналған бот — логикасы бірдей екі бөлек сценарий.

04 ҚАТЕЛЕР ЖӘНЕ БАН АЛДЫН АЛУ

Ботты «істемейтін» ететін 10 қате

Боттарға түсетін шағымдардың оннан тоғызы — осы тармақтар туралы. Басып шығарып, жарияламас бұрын тексеріп шығыңыз.

- [ ] **Бірінші экранда «Менеджер» батырмасы жоқ**
  Клиент мәзірде қамалып қалады.
- [ ] **«Басқа жауап» шығысы қосылмаған**
  Клиент мәтінмен жазды, бот үнсіз.
- [ ] **Мәзір-ботта «Тек бір рет» қайта өту саясаты тұр**
  Бір рет жауап берді, содан кейін үнсіздік.
- [ ] **Бот өзін таныстырмады**
  Клиент адаммен сөйлесіп отырмын деп ойлап, ашуланады.
- [ ] **WhatsApp-та үштен көп батырма немесе 20 таңбадан ұзын жазу**
  Батырмалар тізімге айналады.
- [ ] **Бот нөмірін қалдырмағандарға бірінші жазады**
  WhatsApp-та бұл ережені бұзу және бұғатталудың тура жолы.
- [ ] **Түнде хабарлама жіберіледі**
  «Мазаламау» қосылмаған.
- [ ] **Телефон тексерусіз жиналады**
  Карточкада «ертең хабарласамын» деген жазу тұрады.
- [ ] **Бәріне бір бот**
  12 батырма, мәзірдің 5 деңгейі — соңына ешкім жетпейді.
- [ ] **«Орындалулар» қойындысын ешкім қарамайды**
  Қателер мен «Өткізіп жіберілді» күйлері апталап жиналады.

БАН АЛДЫН АЛУ: WHATSAPP ҮШІН ҮШ ЕРЕЖЕ

КЕЛІСІМ

Бот өзі бірінші жазғандарға жауап береді. Бірінші болып тек нөмірін өзі қалдырып, хабарлама алуға келіскен адамға жазуға болады — «базадан» емес, нақты әрекет аясында (өтінім, сатып алу).

24 САҒАТ

WhatsApp Business API-да клиенттің соңғы хабарламасынан кейін бизнесте еркін диалогқа 24 сағат бар; одан кейін — тек бекітілген шаблондар. Клиентті үш күннен кейін қарапайым мәтінмен «қуып жететін» бот хабарламаны жеткізбейді (WABA) немесе нөмірді тәуекелге тігеді (жеке WhatsApp).

ҚАРҚЫН ЖӘНЕ РЕАКЦИЯ

Жеке нөмірден бірдей хабарламалардың кенет көбеюі — бұғаттаудың басты белгісі. Клиенттер жауап беріп жатса — нөмір аман.

Жеке WhatsApp үшін бан алдын алудың толық чек-парағы — «Жеке WhatsApp немесе WABA» гайдында: **aisar.app/guides/whatsapp-vs-waba**

Дереккөз: WhatsApp Business Messaging Policy, business.whatsapp.com/policy

ІСКЕ ҚОСУ ЧЕК-ПАРАҒЫ

Бір кеште іске қосу чек-парағы

Ботты «Жарияланған» күйіне ауыстырмас бұрын тексеретін сегіз тармақ.

- [ ] **Арна қосылған және «Автоматтандыруға рұқсат» қосулы**
- [ ] **3-беттен бір сценарий таңдалды**
- [ ] **Сәлемдесу мәтінінде компания атауы және «бот» немесе «автожауапкер» сөзі бар**
- [ ] **Батырмалар үшеуден аспайды, әрқайсысы 20 таңбаға дейін**
- [ ] **«Басқа жауап» пен «Менеджер» адамға апарады**
- [ ] **Қайта өту саясаты: «Аяқталғаннан 24 сағат кейін»**
- [ ] **Қауіпсіз тексеру мен жанды тесттен өтті**
- [ ] **Бір аптадан кейін «Орындалулар» ашылып, қаралды**

AISAR НЕ БЕРЕДІ

Барлық мессенджерлер бір терезеде

WhatsApp (QR арқылы жеке және Business API), Telegram және Telegram-бот, Instagram, Messenger, сайттағы тірі чат.

Кодсыз бот конструкторы

Салалар бойынша үлгілер, тармақтар, деректер жинау, операторға беру, «Мазаламау» ережелері.

Команда және бақылау

Диалогтарды бөлу, клиент карточкасы, әр бот бойынша «Орындалулар» қойындысы.

ИИ-қызметкер

Мәзір жетпей қалғанда клиенттердің еркін сұрақтарына жауап береді.

Тегін байқап көру — my.aisar.app/register

Триал 7 күн, карта қажет емес

Қадамдық нұсқаулық (орыс тілінде) — **docs.aisar.app/ru/howto/chatbot-builder**