

## Техническое задание по разработке чат-бота в Telegram

### О нас:

Компания Роузбери является поставщиком свежих срезанных цветов и сопутствующей продукции в цветочные магазины Москвы и близлежащих регионов. Мы одна из немногих компаний которые работают по принципу дарксторов и наши клиенты доверяют нам, поэтому им не приходится приезжать на склад и самостоятельно проверять качество продукции. Абсолютно все продажи осуществляются дистанционно, клиенты заказывают цветок по телефону или в чате с менеджером, наши водители доставляют товар прямо в магазин клиента в торговые дни, если клиенту нужно доставить товар со свободной продажи, то мы готовы отправить его партнерскими курьерами 24/7.

### Принципы:

В нашей компании мы руководствуемся принципами добросовестной торговли и лояльности по отношению к клиентам. Наша задача обеспечить клиента максимальным комфортом и выгодой при работе с нами. Мы работаем на LTV и дорожим нашими отношениями с клиентами.

### Проблемы:

В ходе развития и расширения товарной матрицы, а также привлечения большего количества клиентов мы столкнулись с проблемой - менеджеры не справляются с возросшей нагрузкой или делают это с потерей качества. Клиент может ожидать ответа на свой вопрос о цене, фотографии или наличия того или иного товара на складе некоторое количество времени, достаточное для того, чтобы принять решение о покупке в другом месте.

### Решение:

В связи с тем, что Telegram развивающаяся социальная сеть (уже даже не мессенджер) руководством компании было принято решение организовать торговлю через чат бота в Telegram, с условием, что это будет комфортно покупателю.

### Требования к чат-боту:

- 1. Возможность быстро и удобно познакомить пользователя с ассортиментом.** Каталог нужно собрать таким образом, чтобы пользователю было удобно в нем ориентироваться, перемещаться между категориями и делать выбор, несмотря на то,

что товарная матрица очень широкая, и не все постоянно есть в наличии. Должен быть внедрен поиск по ключевым словам, возможность добавлять товар в избранное и подписываться на уведомления о его поступлении на склад. Цветы в опте торгуются пачками, в каждой пачке разное количество стеблей в зависимости от производителя. Например, эквадорские розы всегда по 25 стеблей в пачке, а российские розы бывают по 5/10/15/20 стеблей. Но стоимость на рынке принято считать за стебель, а не за пачку.

- 2. Добавление товара в корзину.** Как указано выше, цветы торгуются стеблями, но кратко пачкам. В текущей версии Puzzlebot дает продавать товары единицами и мы продаем пачками, соответственно цену указываем за пачку, и у клиента создается ощущение, что у нас дорого, хоть это и не так. Также, если клиенту нужно 300 стеблей одного сорта, то ему нужно самостоятельно просчитать количество пачек в зависимости от производителя и, например, если это эквадорские розы, то 12 раз кликнуть добавить. Хочется чтобы у клиента появлялась карточка товара, с фотографией и стоимостью за стебель, и появлялись кнопки с количеством 25/50/75/100, нажимая на которые в корзину добавляется соответствующее количество.
- 3. Переход в корзину из любого пункта в меню и возврат.** На текущий момент корзина имеющаяся в Puzzlebot нас устраивает, но неудобно, что ее содержимое можно посмотреть только из каталога. Хочется чтобы доступ к корзине был всегда под рукой и можно было в один клик проверить содержимое и потом вернуться к каталогу и продолжить покупки.
- 4. Товарные остатки.** Весь учет товара ведется в системе Мой Склад, необходимо реализовать интеграцию с этой системой, чтобы не продать больше чем есть в наличии. Также интеграция должна позволять в автоматическом режиме резервировать товары в Моем складе и добавлять новых контрагентов с их телефонами и адресами. Мы видим это следующим образом: Клиент регистрируется в чат-боте, в мой склад добавляется новый контрагент с информацией которую указал клиент (ИНН организации, Имя контактного лица, Телефон, Режим работы), клиент завершает оформление заказа и данные о заказе тут же регистрируются в Моем Складе как новый заказ, менеджеру в свою очередь приходит уведомление из Моего Склада о поступлении нового заказа и если необходимо он видит все контакты заказчика связывается с клиентом.
- 5. Профиль.** Должна быть реализована функция изменения профиля. Так как клиент при первом заказе указывает контактные данные и адрес, то они сохраняются по умолчанию и при оформлении следующих бот должен предлагать доставить по уже сохраненным данным или изменить их если нужно. Некоторые клиенты имеют сеть магазинов, соответственно от имени одного юридического лица может быть зарегистрировано несколько адресов, при оформлении заказа в таком случае должны быть предложены на выбор эти сохраненные адреса.
- 6. Обратная связь.** Одна из основных причин, почему Роузбери сделала выбор в пользу чат-бота, а не обычного сайта - возможность взаимодействия с клиентом в режиме одного окна. А также возможность делать рассылки с акциями и спецпредложениями, уведомлять клиентов о статусе заказа и о том, когда прибудет курьер в привычном и удобном формате чата.
- 7. Красивое оформление.** Телеграмм сегодня позволяет встраивать анимированные стикеры. Это не продукт первой необходимости, но очень бы хотелось иметь возможность добавить интересных и красивых фишек с помощью таких анимированных стикеров, особенно интересно это выглядит если стикер был

отправлен с премиум аккаунта, потому что он анимированы на весь экран. Не будем забывать, что наш цветочный бизнес все-таки про красоту.