

# Автоматизированный онлайн-консультант для сайта

Поможет вам получать обращения от клиентов в любое время суток 24/7 без затрат на операторов.



# Что такое онлайн-консультант и зачем он нужен?

**ЧАТ-БОТ КОНСУЛЬТАНТ** – это приложение, способное поддерживать письменный диалог с пользователем, выбирающее ответы из базы данных и реагирующее на некий набор команд. Боты могут круглосуточно консультировать клиентов по различным вопросам, решать проблемы, с которыми столкнулся человек при работе с сайтом или более детально описывать работу компании.

## КОМУ ПОДХОДИТ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СЕРВИСА



Брокерам и компаниям, которые продают объемы застройщика



Девелоперам и застройщикам



Сайтам проектов недвижимости

## РЕШАЕМЫЕ ЗАДАЧИ

### 1. Ознакомление с продуктом и демонстрация его конкурентных преимуществ

Потенциальный клиент понимает выгоды от приобретения продукта/услуги. Сервис обеспечивает быструю связь с клиентом, один оператор может вести одновременно сразу несколько диалогов.

### 2. Формирование доверия

Онлайн-консультант, развернуто отвечающий на вопросы потенциальных клиентов, помогает сформировать доверительные отношения и убрать барьер неизвестности. Чат – привычный способ общения в интернете, пользователям проще получить консультацию по переписке, чем совершить звонок.

### 3. Получение контактов потенциальных клиентов

Клиенты добровольно оставляют контакты, когда снят барьер неизвестности и менеджер уже начал работать с клиентом. Оператору доступна информация о пользователе, а также история диалогов.

# Функционал

- ★ Один чат-бот может вести **неограниченное количество диалогов** одновременно, без потери качества, а телефонный разговор -только 1. Это позволяет обработать больше потенциальных клиентов.
- ★ Все общение происходит в окне **внутри сайта**. Нет перехода в сторонние приложения.
- ★ Операторы **мгновенно отвечают** на все задаваемые вопросы – это удерживает посетителя сайта.
- ★ **База ответов увеличивается** по мере накопления данных. Это сводит к минимуму число потерянных чатов.
- ★ Онлайн-чат **интегрируется с CRM** системой.
- ★ **Персонализация предложений** в диалогах, в зависимости от поведения посетителя сайта.

# Варианты работы чат-бота

## 1. Режим работы во внерабочее время

**Чат-бот включен с 21:00 до 9:00, когда сотрудники не работают.**

**Подойдет, даже если у вас на сайте уже есть онлайн-чат.**

Время работы call-центра обычно – с 9:00 до 21:00, в оставшееся время в трубку клиенту предлагается позвонить позднее, в рабочее время. Основной трафик приходит с контекстной рекламы, там с помощью настроек, количество показов рекламных объявлений во внерабочее время сильно сокращается. Начиная с 21:00 и по 9:00 рекламный трафик на сайте практически отсутствует. Агентства и заказчики руководствуются тем, что раз некому обработать обращение клиента, то и расходовать средства на рекламу в этот период не имеет смысла.

**А что, если научиться собирать подобные лиды и пойти по пути не сокращения, а увеличения эффективности рекламных компаний?**

Снимаем ограничение на показы контекстной рекламы и клиенты активно переходят на сайт до 00:00 и с 6:00 до 9:00 часов. Это говорит о том, что интерес к недвижимости сохраняется во внерабочее время и за счет рекламной активности вполне можно обеспечить поток трафика, например по локации или конкурентов.

## 1. Режим работы 24/7

**Чат-бот включен круглосуточно, сбор лидов идет параллельно с первой линией.**

Как только клиент оставляет контакт – бот передает его в отдел продаж или в CRM. Вместе с контактом передается история диалога и источник рекламы (UTM метка).

**Максимальный результат.**

# Бизнес - эффект

## УВЕЛИЧЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ



Для многих клиентов, которые не готовы позвонить сотрудникам, обращение в чат –это психологически более легкий способ общения. Благодаря активным приглашениям в диалог, сомневающиеся посетители будут вовлечены в общение. Особенно это актуально во вне рабочее время.



## ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ

Поддержка в чате становится стандартом для компаний, которые заботятся о качестве обслуживания.



## СНИЖЕНИЕ СТОИМОСТИ ЛИДА

За счет увеличения общего количества обращений без значительного увеличения рекламного бюджета, стоимость лида снижается.

# Прогнозные показатели и стоимость

1. РОСТ ОБЩЕГО КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ ДО 10%

2. СНИЖЕНИЕ СРЕДНЕЙ СТОИМОСТИ ОБРАЩЕНИЙ НА 8-9%

3. СТОИМОСТЬ СЕРВИСА ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТАНТА 30 000 руб./мес.

В стоимость входит:

- Настройка и обновление базы диалогов;
- Адаптация виджета к дизайну сайта;
- Обновления платформы;
- Аналитика и отчетность по чатам.

4. СРОК ЗАПУСКА 1 НЕДЕЛЯ!

# Кейсы

## Внедрение чат-бота на сайт «Олимпийская деревня Новогорск»

### Описание проекта:

«Химки Групп» создает редкий формат недвижимости и целое направление в сфере строительства жилья нового поколения. Флагманский проект компании — семейный спортивно-образовательный кластер «Олимпийская деревня Новогорск» — одна из самых успешных практик жилого строительства в стране, объединившая в единую концепцию жилые комплексы бизнес-класса и рекордное количество объектов социальной инфраструктуры общей площадью 35 000 кв м.

### Цель внедрения чат-бота:

- Увеличение количества обращений с сайта
- Снижение стоимости обращений
- Проверить гипотезу об увеличении обращений в ночное и нерабочее время.

### Описание внедрения:

На сайт <http://odnovogorsk.ru> настроена масштабная рекламная компания и это настоящая проверка для чат-бота в «боевых» условиях. Блок с консультантом разместили в правой части сайта, рядом с виджетом заказа обратного звонка.

Большинство конкурентов сокращают количество показов рекламы в ночное и нерабочее время, по причине того, что некому обработать клиентов. Автоматизированный консультант работает онлайн 24ч в сутки. Значит, мы можем проверить гипотезу и не уменьшать рекламу в этот период.

The image shows a screenshot of the website for the 'Олимпийская деревня Новогорск' project. On the left, a chat window is open with a contact named 'Борис'. The chat messages are as follows:

2018-05-28 16:29:08

Стоимость квартир у нас от 7 113 582 руб. За квадратный метр от 146 370 руб.

Согласитесь, не так уж дорого за готовые квартиры бизнес-класса.

В продаже от 1 до 5 комнатные квартиры и таунхаусы.

Укажите, пожалуйста, Ваш контактный номер - с Вами свяжется наш менеджер и обязательно подберет для Вас предложения по привлекательной стоимости!

At the bottom of the chat window, there is a phone number input field: +7(\_\_\_\_)\_\_\_\_-\_\_\_\_-\_\_\_\_.

On the right side of the website, a chatbot interface is visible. It features a header with 'ХИМКИ ГРУПП' and navigation buttons: 'ВЫБРАТЬ КВАРТИРУ', 'ЗАКАЗАТЬ ЗВОНОК', and '+7 (495) 135-12-87'. Below the header, there are several property cards with images and titles: 'ТЕРРАСНЫЕ ДОМА НА БЕРЕГУ РЕКИ', 'СОБСТВЕННЫЙ ОСТРОВ ОТДЫХА', 'СВОЯ НАБЕРЕЖНАЯ', and 'ПРИРОДНЫЙ ПАРК 248 ГА'. Each card has a 'ВЫБРАТЬ КВАРТИРУ' button. There are also cards for 'РИВЬЕРА КВАРТИРЫ' (109 units) and 'ТАУНХАУСЫ' (20 units). At the bottom of the website, there is a footer with '© РА «Химки Групп», 2018' and 'Онлайн-консультант'.

## Статистика:

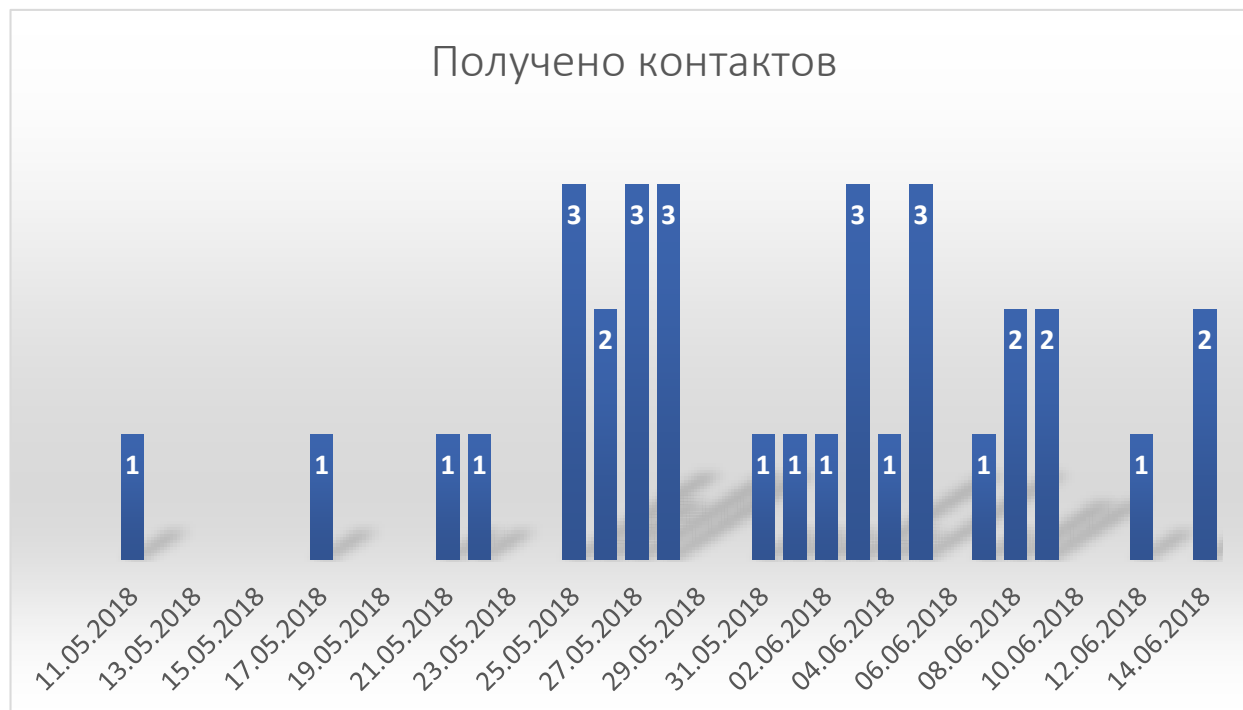
За отчетный период с 11.05.2018 г по 11.06.2018 г. получено **30** контактов из трафика **38671** визит.

Клиенты показали высокий интерес к общению, конверсия из визита в диалог составила **1 %**.

Общее количество обращений увеличилось на **6 %**

За счет применения чат-бота, средняя стоимость обращений снизилась на **6 %**

Из них 38% получены в нерабочее время. На основе этих данных можно сделать вывод, об эффективности работы рекламы в этот период и увеличить количество показов рекламы в нерабочее время.





# Кейсы

## Внедрение чат-бота на сайт «Орехово. Дом у парка»

### Описание проекта:

17-этажный комплекс апартаментов «ОРЕХОВО. Дом у парка» находится в уютном старомосковском районе «Орехово-Борисово» на расстоянии 1 минуты пешком от метро «Орехово» и в двух минутах пешком от парка «Царицыно».

### Цель внедрения чат-бота:

- Увеличение количества обращений с сайта
- Снижение стоимости обращений
- Изучение взаимодействия посетителей сайта с чат-ботом

### Описание внедрения:

Проект <http://www.orehovodom.ru> стал первым сайтом ЖК, на котором появился чат-бот непосредственно в окне на сайте, без перехода в сторонние приложения. Нам было очень интересно, как посетители сайта будут реагировать и общаться с ботом. Стоит заметить, что на сайте установлены еще несколько онлайн-сервисов для коммуникации с клиентами. Это онлайн-чат с живым консультантом и заказ такси до объекта и проста заказ обратного звонка. Таким образом, у чат-бота есть серьезная конкуренция.

The image shows a screenshot of the website 'Орехово. Дом у парка' with a chatbot interface overlaid. The website header includes navigation links: 'О проекте', 'Галерея', 'Расположение', 'Апартаменты', 'Инвестиции', 'Как купить', and 'Контакты'. A phone number '+7 (499) 688-88-51' is visible in the top right. The main banner features the text 'Орехово' and 'Готовые апартаменты с отделкой и мебелью' with a price tag 'от 5,5 млн руб.'. A chatbot window is open, showing a conversation with 'Михаил'. The chatbot messages include: 'акциях:', 'да', and a promotional message: 'Новая акция: Скидка 5% (от базовой цены) на 5 апартаментов. Для Вашего удобства предлагаю Вам получить консультацию нашего специалиста, он ориентирует Вас по нашим предложениям с учетом бюджета. Укажите, пожалуйста, Ваш контактный номер, наш менеджер свяжется с Вами.' The chatbot input field contains the text: 'Здравствуйте! Я чат-бот консультант сайта orehovodom.ru. Расскажите мне о наших скидках и акциях!'. A 'Записаться на просмотр' button is visible on the right side of the website. The chatbot footer includes the text 'разработка: ai-chat.ru'.

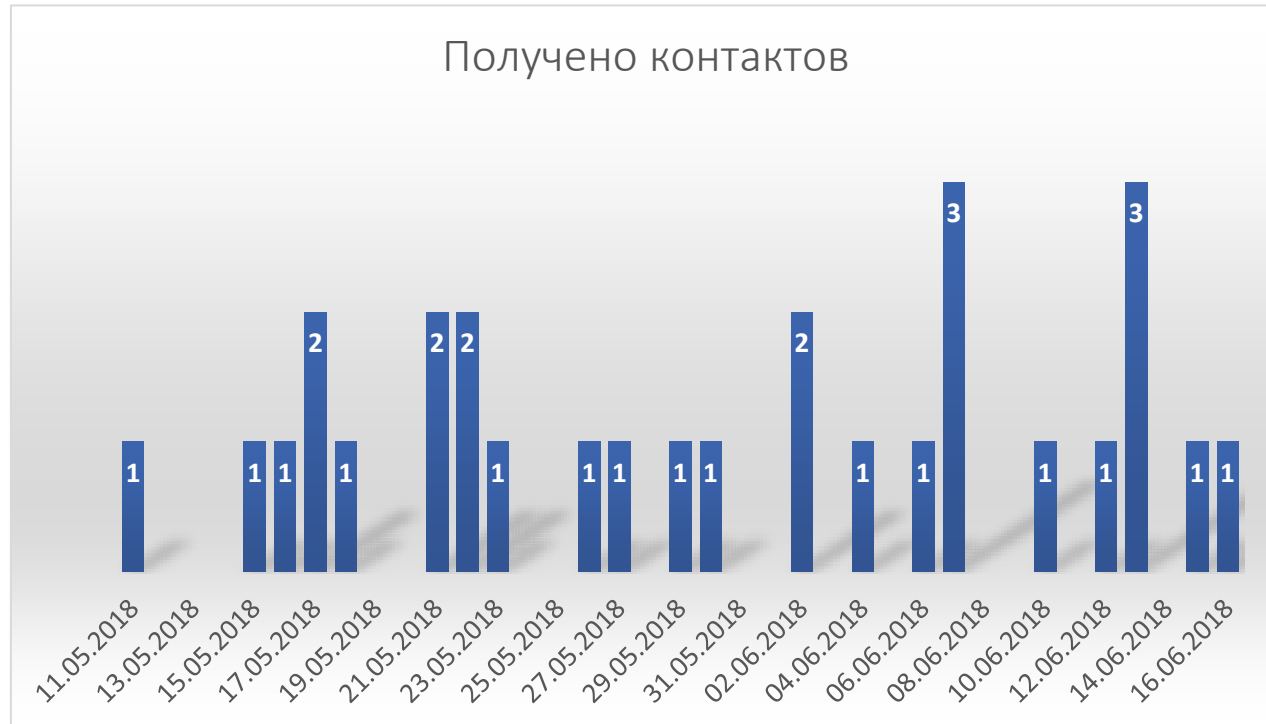
## Статистика:

За отчетный период с 11.05.2018 г по 11.06.2018 г. получено **23** контакта из трафика **15623** визит

Клиенты показали высокий интерес к общению, конверсия из визита в диалог составила **1 %**.

Общее количество обращений увеличилось на **24 %**

За счет применения чат-бота, средняя стоимость обращений снизилась на **24 %**



Спасибо за внимание!

Козин Виталий

Основатель проекта «Ai Chat»

+7 (495) 021-57-76

hello@ai-chat.ru

