

Telegram-бот Uclinic — чек-лист интервью и шаблон протокола

Источник контекста: u-clinic.ru

1) Чек-лист интервью (заполняется во время встречи, вопросы без «техники»)

- ☐ Общее видение и цели
 - Зачем вам бот? (можно несколько вариантов):
 - ☐ собирать заявки
 - ☐ записывать на приём
 - ☐ отвечать на частые вопросы
 - ☐ показывать акции
 - ☐ опросы удовлетворённости
 - ☐ другое: _____
 - Пример: «хотим, чтобы люди сами записывались и меньше звонили»
 - Ответ: _____
 - Как поймём, что всё работает хорошо? Укажите желаемые цифры за месяц:
 - заявок: _____
 - записей: _____
 - среднее время ответа бота (сек): _____
 - Пример: «не больше 5 секунд до ответа, 100 записей в месяц»
 - Ответ: _____
 - Что бот делает сам, а что передаёт администратору? Отметьте:
 - ☐ подбирает услугу
 - ☐ принимает заявку
 - ☐ отвечает на вопросы
 - ☐ переводит к сотруднику, если: _____
 - Пример: «если человек просит цену на редкую процедуру — к администратору»
 - Ответ: _____
- ☐ Аудитория и роли
 - Для кого бот в первую очередь?
 - ☐ новые клиенты
 - ☐ наши пациенты
 - ☐ молодые (до 25)
 - ☐ мужчины
 - ☐ другое: _____
 - Пример: «хотим фокус на новых клиентах»
 - Ответ: _____
 - Нужны ли разные сценарии для разных людей? (например, новичкам — объяснения попроще): да/нет. Если да — как отличать: __
 - Пример: «если из рекламы по лазеру — показывать сразу про лазер»
 - Ответ: _____

Клиника
Сергей Родик.

- ☐ администратор [] врач [] маркетолог. Что каждый может делать: __
- Ответ: _____
- ☐ Откуда люди попадут в бота
 - Отметьте:
 - ☐ с сайта
 - ☐ по QR-коду в клинике
 - ☐ из соцсетей
 - ☒ из рекламы
 - ☐ другое: _____
 - Пример: «QR на ресепшен и кнопка на сайте»
 - Ответ: _____
 - Нужны ли разные ссылки для разных источников, чтобы видеть, откуда пришли? да/нет.
Если да — где планируете размещать: __
 - Ответ: _____
 - На сайте нужна кнопка «Написать в Telegram»? да/нет. Нужен ли перенос переписки из WhatsApp в Telegram? да/нет
 - Ответ: _____
- ☐ Что бот должен уметь (сценарии)
 - Как удобнее записываться? Выберите главное:
 - () выбрать процедуру
 - () выбрать врача
 - () выбрать дату
 - Если нужные варианты заняты — что предлагаем: _____
 - Пример: «показать соседние даты и предложить другого врача»
 - Ответ: _____
 - Нужен ли простой опрос-подбор процедуры (3–5 вопросов)?
 - () нет
 - () да, простой
 - () да, подробный
 - Какие вопросы важно задать: _____
 - Ответ: _____
 - Как показывать цены?
 - () полный прайс
 - () ориентировочно «от-до»
 - () не показывать, предложить спросить администратора
 - Пакеты/курсы и выгода: _____
 - Ответ: _____
 - Акции: что показывать в боте (кратко) и откуда берём информацию (сайт/файл/таблица): _____
 - Ответ: _____
 - Вопросы и ответы: какие темы должны быть обязательно (например, «что нельзя перед процедурой», «что делать после»): _____
 - Ответ: _____

- Контакты/как добраться/парковка: что важно показать (часы работы 10:00–21:00, кнопка «позвонить», карта): _____
- Ответ: _____
- «Перезвоните мне»: за сколько времени перезваниваем и кто перезванивает: _____
- Ответ: _____
- Когда подключать живого человека (администратора)? Примеры фраз/ситуаций: _____
- Ответ: _____
- ☐ Куда попадают заявки и откуда берём информацию
 - Куда отправлять новые заявки:
 - ☐ в таблицу
 - ☐ на email
 - ☐ в вашу систему (CRM)
 - Укажите конкретно: _____
 - Пример: «в Google Таблицу и письмо на admin@... »
 - Ответ: _____
 - Нужно ли показывать свободные даты прямо в боте?
 - () нет
 - () да, из вашей системы расписания (название/кто отвечает): _____
 - Ответ: _____
 - Откуда брать список услуг/акций/цен:
 - ☐ с сайта
 - ☐ из файла/таблицы
 - ☐ из вашей системы
 - Как часто обновляется: _____
 - Ответ: _____
 - Напоминания о визите: когда присылать (например, за день и за 3 часа), где:
 - () в боте
 - () СМС
 - () email
 - Тексты напоминаний: _____
 - Ответ: _____
 - Фото «до/после»: нужно ли загружать в боте? да/нет. Если да — где хранить и сколько времени: _____
 - Ответ: _____
- ☐ Платежи (при необходимости)
 - Нужна ли предоплата/бронь через бота?
 - () нет
 - () да
 - Если да — как удобнее платить:
 - () по ссылке картой
 - () через СБП

Редко - перезвонить
чтобы не слышать

- () рассрочка

- Сколько брать предоплату (₽ или %):

- Ответ: _____
- Если человек отменил — за сколько часов до визита можно вернуть деньги? Как именно возвращаем: __
- Ответ: _____
- Как передавать суммы в системы (технический момент — заполним сами, если что). Если есть пожелания: __
- Ответ: _____

☐ Как бот должен говорить с людьми

- Выберите стиль:

- () дружелюбно
- () нейтрально
- () официально
- Можно ли эмодзи/стикеры? да/нет
- Пример желаемого сообщения: _____

- Ответ: _____

- Нужны ли другие языки, кроме русского? () нет () да, какие: __

- Ответ: _____

- Кто будет давать тексты и проверять их перед запуском? Укажите ответственных: __

- Ответ: _____

- ☐ Меню бота

- Что должно быть в главном меню (отметьте):

- ☐ Записаться
- ☐ Подобрать процедуру
- ☐ Акции
- ☐ Цены
- ☐ Специалисты
- ☐ Частые вопросы
- ☐ Контакты
- ☐ Другое: _____

- Ответ: _____

- Нужен ли поиск по процедурам или симптомам? да/нет. Если да — какие слова точно должны находиться: __

- Ответ: _____

- Сохранять ли «избранное» и «историю» для удобства повторных визитов? да/нет. Если да — какие именно элементы: __

- Ответ: _____

удобнее
боковья
начать

→ 4702112

☐ Данные пользователя

- Какие данные просим у человека:
 - ФИО (да/нет)
 - телефон (да/нет)
 - дата рождения (да/нет)
 - Когда лучше спрашивать: сразу / после выбора услуги / только при записи
- Пример: «телефон — обязательно, ФИО — при записи»
- Ответ: _____
- Нужно ли связывать с медицинской картой (если человек уже был у нас)? да/нет. Если да — по каким данным ищем: __
- Ответ: _____
- Нужна ли проверка номера телефона через Telegram/код? да/нет. Согласие на рассылки (галочка): да/нет
- Ответ: _____

у доктора
или ед

☐ Напоминания и сообщения

- Напоминания о визите: за сколько времени отправлять (например, за 1 день и за 3 часа)? Где отправлять:
 - в боте
 - СМС
 - email
 - Ответ: _____
- Сообщения «после процедуры»: что присылать и через сколько дней (например, рекомендации по уходу на 1-й, 7-й день): __
- Ответ: _____
- Напоминания вернуться (если человек давно не был): через сколько дней и что предложить: __
- Ответ: _____

☐ Что и как будем измерять

- Какие цифры хотите видеть каждую неделю/месяц? (например, сколько заявок, сколько записей, сколько людей дошли до конца записи): _____
- Ответ: _____
- Нужно ли понимать, откуда пришёл человек (сайт, QR, реклама)? да/нет. Где важнее всего это видеть: __
- Ответ: _____
- Какие действия отслеживать внутри бота (списком): __
- Ответ: _____

☐ Закон и безопасность (простыми словами)

- Нужно ли просить согласие на обработку телефона/ФИО и где хранить эти данные: _____
- Ответ: _____
- Важные предупреждения по медицине: есть ли возрастные ограничения (например, 18+), нужны ли стандартные фразы-дисклеймеры: __
- Ответ: _____

- Кто в компании отвечает за доступ к данным и что делать при проблемах (например, если кто-то пожаловался): __
- Ответ: _____

☐ Нагрузка и поддержка

- В пиковые периоды (акции/реклама) сколько людей может прийти в бот в день примерно? _____
- Ответ: _____
- Если бот «задумается» — сколько секунд ожидания комфортно для клиента? __
- Ответ: _____
- Кто будет следить за ботом ежедневно: имя/роль. За сколько минут должен отреагировать администратор, если нужен человек: __
- Ответ: _____

60 человек +
днем

☐ Технические моменты (можно пропустить, если неважно)

- Есть ли предпочтения по среде размещения (ваш сервер/облако) или это не принципиально? _____
- Ответ: _____
- Все настройки будем хранить «как пароли», не внутри кода. Есть ли у вас требования по этому? __
- Ответ: _____
- Нужны ли письма/уведомления, если бот сломается? Куда слать: __
- Ответ: _____
- Есть ли домен/адрес, на который бот должен быть «подвешен», или это неважно? __
- Ответ: _____

☐ Передача на живого человека

- В какие часы оператор точно отвечает? _____
- Ответ: _____
- Что писать человеку, если сейчас нерабочее время? (например, «ответим завтра с 10:00 до 21:00») __
- Ответ: _____

с 10:00 до 21:00

☐ Кто и как будет менять тексты/акции/цены

- Нужна ли простая страница/таблица, где можно править:
 - ☐ FAQ
 - ☐ акции
 - ☐ цены
 - ☐ расписание
 - ☐ тексты
 - Кто это будет делать: _____
- Ответ: _____
- Нужно ли согласование и предварительный просмотр перед публикацией? да/нет. Если да — кто согласовывает: __
- Ответ: _____

на
сайт

☐ Акции

- Какие бывают акции (например, скидка %, абонемент на курс, подарок): _____

• Ответ: _____

- Нужны ли промокоды/купоны и как проверять их действительность: __

• Ответ: _____

☐ Запуск

- Когда хотим первую рабочую версию (MVP)? Дата: _____

_____. Что обязательно должно в неё войти:

• Ответ: _____

- Кого обучим пользоваться ботом (администраторов/врачей)? Нужны ли короткие инструкции/скрипты: __

• Ответ: _____

- Как расскажем клиентам о боте (сайт, QR в клинике, соцсети): __

• Ответ: _____

2) Шаблон протокола встречи (MoSCoW, решения, риски)

Встреча: Дата/время

Участники: Имена/роли

Повестка: Кратко

2.1 MoSCoW приоритизация

- Must have (обязательно в MVP)

- ☐ Запись на прием: __
- ☐ Квиз-подбор процедуры: __
- ☐ FAQ по ключевым услугам: __
- ☐ Интеграция с CRM/таблицей лидов: __
- ☐ Напоминания о визите: __

- Should have (высокий приоритет, после Must)

- ☐ Пакеты/акции с купонами: __
- ☐ Карточки врачей и запись к конкретному врачу: __
- ☐ Поиск по процедурам/симптомам: __

- Could have (желательно, если останется ресурс)

- ☐ Реактивация и персональные предложения: __
- ☐ Медиа «до/после» (с политикой хранения): __
- ☐ Платежи/предоплата в боте: __

- Won't have (вне текущего релиза)

- ☐ __

Связь.
минуту Б2С
и мисс

Бот

Визит
в процесс.

Облачная
Версия.

Серверная

2.2 Ключевые решения

- Интеграции (CRM/API расписания/платежи): __
- Данные пользователя и согласия ПДн: __
- Контент и тональность: __
- Маршруты эскалации/операторы: __

2.3 Риски и зависимости

- Риски (правовые/технические/ресурсные): __
- Зависимости (подрядчики/ИТ/юристы/врачи): __
- План смягчения/план В: __

2.4 Следующие шаги и сроки

- Ответственные/дедлайны по Must-задачам: __
- Согласование макетов/текстов/скриптов: __
- Подготовка окружений (dev/stage/prod), домен для вебхуков, переменные окружения: __

3) Артефакты на выходе после серии интервью

- Карта пользовательских потоков (запись/подбор/FAQ/эскалация).
- Спецификация интеграций (эндпоинты, форматы, коды ошибок).
- Схема данных (поля пользователя, лид, запись, платеж, согласия).
- ТЗ на MVP (с MoSCoW, KPI, метриками аналитики и планом релиза).

Один раз записать
серию пользовательских потоков?