



Старт

01

Лидогенерация

Первый раз зашел на сайт

Поп-ап с бонусом за email
Таймаут сразу
Email не определен

Сообщение в чат с бонусом за email
Таймаут 30 сек
Email не определен

Оставил email

Письмо со скидкой на покупку
Таймаут сразу
Email не определен



Carrot quest

Карта автоматизации продаж в eCommerce с использованием чат-бота на сайте

Триггерное событие

Автосообщение

Поп-ап

Чат-бот

Ручное действие

Реплика чат-бота

Письмо

Вариант ответа

Путь сценария

Сообщение в чат

02

Квалификация и продажи с помощью чат-бота

Зашел на сайт

Вызывается чат-бот
«Привет! Помочь выбрать товар?»
Таймаут 3 минуты

Вызывается чат-бот
«Привет! В каком объеме хотите купить?»
Таймаут 30 сек

Да

Сейчас позову помощника :)

Переводим диалог на оператора

Нет

Больше не отвлекаю. Приятного шоппинга!

Оптом

Хочу поговорить с оператором

Переводим диалог на оператора

Условия для оптовиков

Отправляем файл с условиями для оптовиков

В розницу

Нужна помощь с выбором?

Да

Зову на помощь!

Переводим диалог на оператора

Нет

Удачных покупок!

Перейти в каталог

Зашел на страницу Доставка и оплата

Вызывается чат-бот
«Привет! Как я могу помочь?»
Таймаут 15 секунд

У меня вопрос по доставке

Как оформить доставку?

Даем ответ
Таймаут сразу

Я помогу тебе?

Да

Ура! Всегда готов помочь :)

Нет

Прости :(Зову помощника!

Переводим диалог на оператора

Доставляют ли в мой район?

Даем ответ
Таймаут сразу

Я помогу тебе?

Да

Ура! Всегда готов помочь :)

Нет

Прости :(Зову помощника!

Переводим диалог на оператора

Какая стоимость доставки?

Даем ответ
Таймаут сразу

У меня вопрос по заказу

Не могу оформить заказ

Инструкция по оформлению заказа
Таймаут сразу

Я помогу тебе?

Да

Ура! Всегда готов помочь :)

Нет

Прости :(Зову помощника!

Переводим диалог на оператора

Когда привезут мой заказ?

Когда был оформлен заказ?

Более 14 дней назад

Возможно, что-то произошло. Помощник расскажет!

Переводим диалог на оператора

Менее 14 дней назад

Мы доставляем заказ в течение 14 дней :)

Другой вопрос

Переводим диалог на оператора

Зашел в раздел Платья

Вызывается чат-бот
«Привет! Помочь с выбором?»
Таймаут 30 секунд

Нет, спасибо

Да

Какое платье интересует?

Свадебное

Зову на помощь!

Переводим диалог на оператора

Вечернее

Хочешь посмотреть платья из новой коллекции или со скидкой?

Из новой коллекции

Подобрать размер

Отправляем таблицу размеров

Посмотреть весь раздел

Отправляем ссылку на каталог

Со скидкой

Отправляем ссылку на раздел

03

Продажи через чат

Смотрит товары

Сообщение из чата
«Привет! Помочь с выбором?»
Таймаут 30 сек

Отвечает

Оператор приглашает на видеовстречу в Zoom и отправляет ссылку на Calendly для записи
Таймаут сразу

Бронирует время в Calendly

Зашел в раздел

Сообщение из чата
«Привет! Нужна помощь?»
Таймаут сразу

Написал в чат

Оператор приглашает на видеоконсультацию и отправляет ссылку в Zoom
Таймаут сразу

Добавил товары в корзину

Поп-ап с предложением купить на определенную сумму и получить бесплатную доставку
Условие сумма в корзине менее 3000P

Перешел по ссылке, состоялась видеовстреча

04

Возвращение пользователей

Не заходит на сайт

Письмо с бонусом за покупку, акцией, персональным предложением или скидкой
Таймаут от 14 дней с последнего визита
Email определен

и/или

Письмо со сбором обратной связи
Таймаут от 14 дней с последнего визита
Email определен