

Реалізація чатбота FitBot для автоматизації клієнтської підтримки у фітнес-студії

Проект був спрямований на створення та навчання чатбота FitBot для фітнес-студії. Основна мета — автоматизація взаємодії з клієнтами, включаючи відправку повідомлень, передачу запитів співробітників та підтримку клієнтського сервісу. Для виконання завдань використовувався функціонал Zapier.

Цілі проекту

1. Підвищення ефективності клієнтського обслуговування.
2. Мінімізація ручної праці співробітників.
3. Прискорення обробки запитів клієнтів.
4. Створення зручного інструменту для передачі інформації.

Етапи реалізації

1. Аналіз потреб клієнта

- Визначення основних завдань, які повинен вирішувати чатбот (обробка запитів, автоматизація відправки листів, передача діалогів).
- Вибір платформи Zapier як основного інструменту інтеграції та автоматизації.

2. Вибір інструментів

- Платформа Zapier — для створення автоматизацій.
- Gmail — для передачі електронних повідомлень.
- Платформа для чатботів — для реалізації функціоналу взаємодії з клієнтами.

3. Реалізація

- **Автоматизація відправки повідомлень:**
 - При натисканні клієнтом кнопки «Покликати людину» активується інтеграція Zapier, яка надсилає сповіщення на вказану адресу електронної пошти через Gmail.
- **Передача діалогів клієнтів:**
 - Інтеграція для передачі історії діалогів на корпоративну електронну адресу компанії.
- **Тестування та виправлення:**
 - Перевірка коректності роботи всіх автоматизацій та їх оптимізація.

4. Тестування та запуск

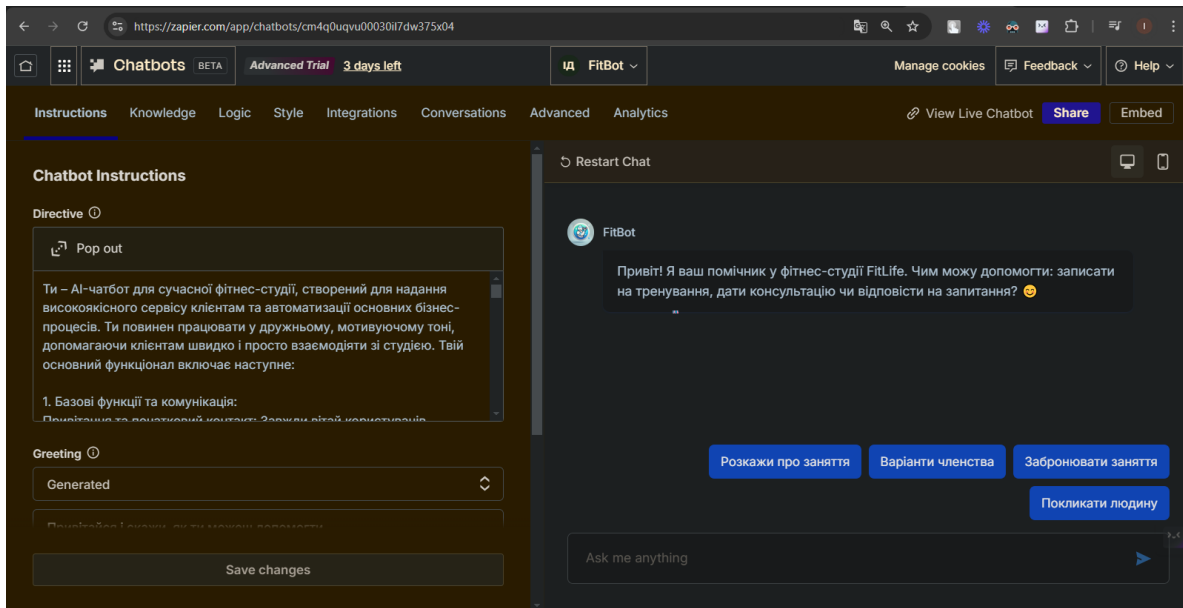
- Проведено внутрішнє тестування функціоналу.
- Запуск чатбота у live-режимі.

Результати

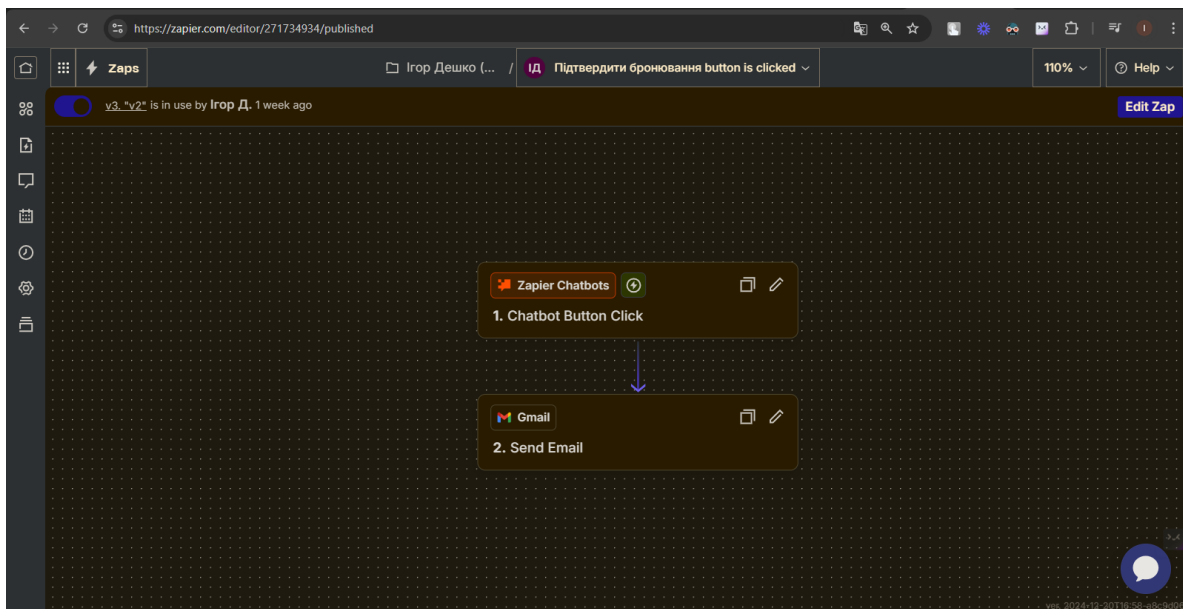
- Прискорено час відповіді на запити клієнтів.
- Знижено навантаження на співробітників.
- Покращено прозорість комунікацій з клієнтами.

Інструментарій для створення чатбота (візуальне представлення)

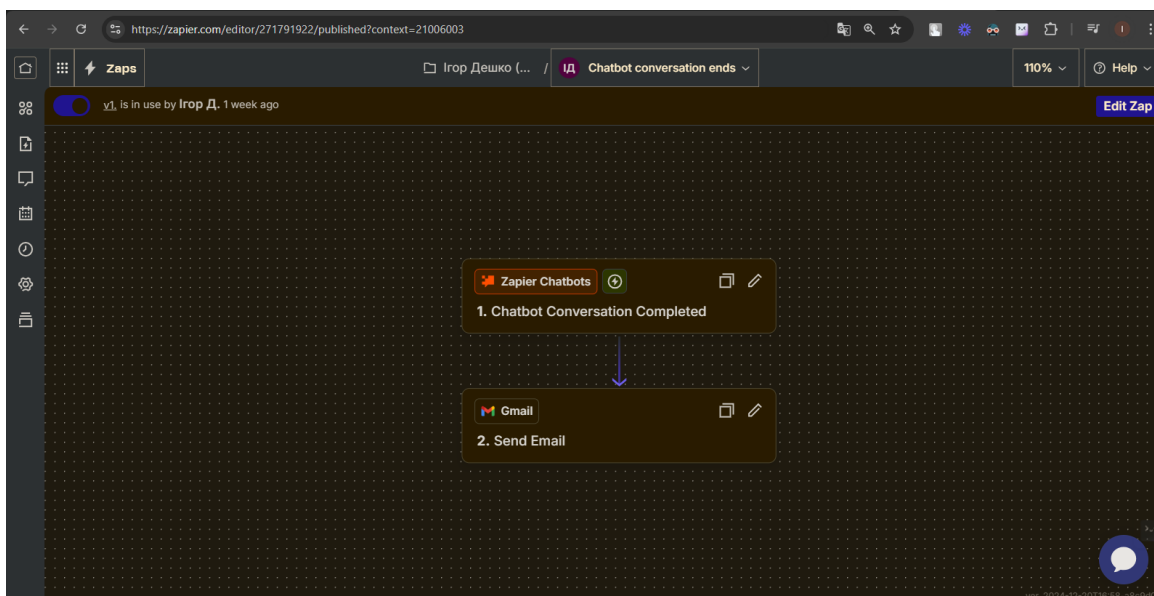
Створення та навчання чатбота фітнес-студії – функціонал Zapier



Створення автоматизації для відправки повідомлення на ел. пошту у разі натиснення клієнтом кнопки «Покликати людину» - автоматизація відправки від Zapier Chatbots до Gmail



Передачі діалогів клієнтів на ел. адресу компанії – інтеграція в Zapier



Live-версія чатбота

