



AI АВТОМАТИЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙ

ГЕНЕРАЦІЯ ЛІДІВ ТА ЗБІЛЬШЕННЯ
КОНВЕРСІЇ ЗАВДЯКИ ЧАТ БОТАМ

Кейс: запуск нового продукту: BBL- терапія Rinarh (США).

Ніша: Салон краси **BEAUTYandHEALS By Tetiana Rykhlivska** (косметологія).

У вересні 2025 відкрили запис на інноваційну процедуру у боротьбі з недоліками шкіри, яка безболісно та ефективно бореться з розацеа, куперозом, пігментацією, набряками та всіма проявами старіння шкіри. Не потребує реабілітації. Результат помітно після першої процедури. Курс для закріплення результату та введення шкіри в стабільну ремісію - 6 процедур з інтервалом у 3-4 тижні. Основний канал залучення клієнтів — реклама та органічні звернення через Instagram / Facebook, запис — через директ та месенджери без фіксації у єдиній системі, записи були хаотичні та губилися.

Problem Statement (Проблема):

- Мало лідів (20-30 на місяць) і недостатньо записів на новий продукт *BBL terapia Rinarh* (до 10 на місяць).
- Швидке охолодження лідів, бо новинка викликає сумніви та довгий цикл рішення.
- Недозавантаження графіка та втрата виручки.

Команда втрачала ліди через повільну комунікацію та несвоєчасні відповіді, не було системної фіксації контактів і джерел звернень. Потенційні клієнти просто “перегорали” та відкладали запис на потім.

Конверсія падала на етапі надання консультації через дзвінки у незручний час та довгі пояснення. Інформація губилася у нескінченних переписках.

Цілі: 3 січня 2026 року пояснити цінність та зняти страхи новинки. Зібрати дані про 50 лідів на міс. та отримати запис на 25 процедур на міс.

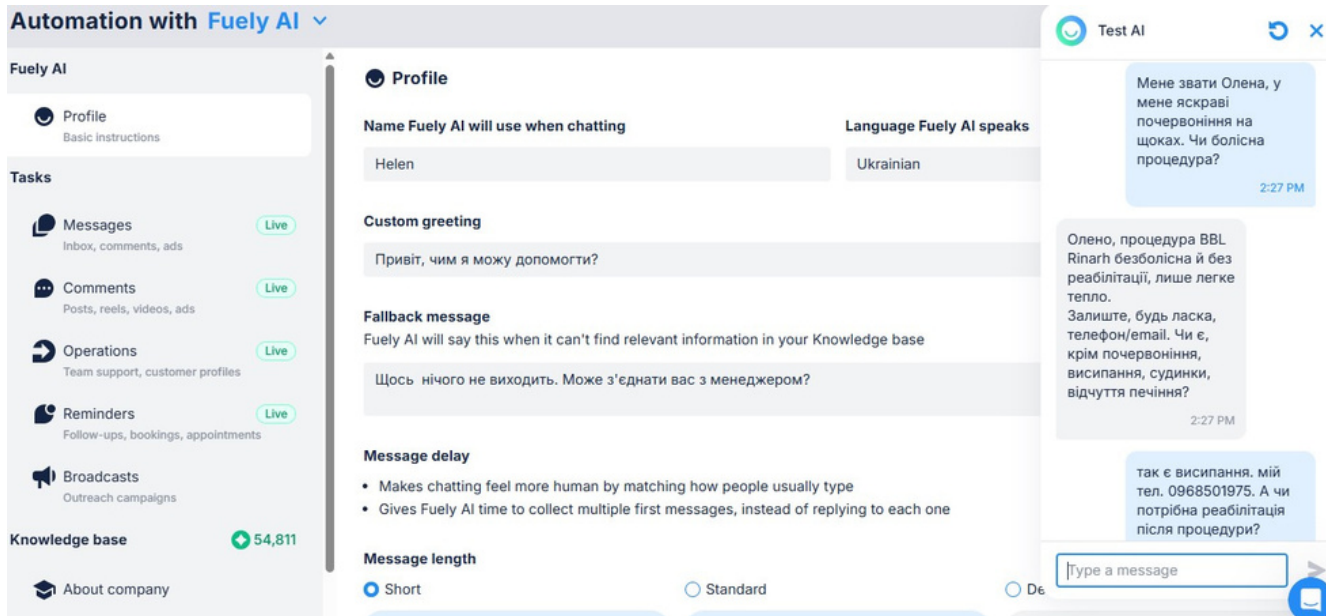
Рішення (Solution):

Створили чат-боти та голосові агенти у месенджерах як основний вхід у воронку до запису на процедуру BBL. Тепер чат-боти виконують такі ключові функції:

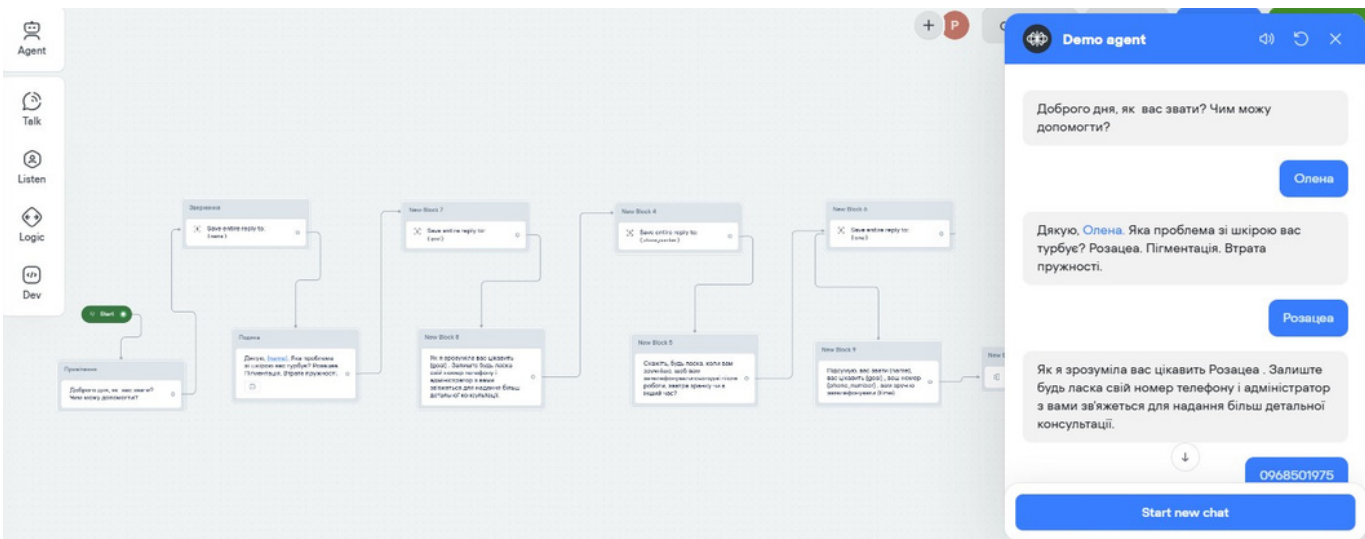
1. Автоматичний перший контакт 24/7 (вітає користувача, пояснює основні моменти щодо процедури, уточнює інтерес)
2. Прогрів клієнта до продажу (попередньо відповідає на типові запити)
3. Збирають базову інформацію (емейл, телефон, зручний час для дзвінка)
4. Передають теплому ліда адміну і зберігає всі дані в єдиній системі Google Sheets .

Процес (Process):

- Аудит. Проаналізовано реальні переписки з клієнтами, виділено часто згадувані питання щодо BBL та IPL, зафіксовано основні причини, через які клієнти не доходили до запису.
- Проектування сценаріїв чат-ботів та розробка логіки діалогів.



- Тестування: перевірено сценарії (збір даних, використання правильних відповідей на конкретні питання, уточнення отриманих даних, передача даних).



Результати (Results):

1. Швидкість відповіді. Користувач отримує відповідь упродовж 2х секунд, без очікування оператора. Завдяки чат боту кількість лідів у січні сягнула 55 - це на 25 лідів більше ніж у грудні, або на 83% більше.
2. Якісний прогрів. Усі ліди отримують однакову, коректну інформацію. Бот має високий % автоматизації - 90%. Це означає що з 55 звернень бот самостійно заклав 50 з повним комплектом даних.
3. Зменшення навантаження на адміністратора. Більше не треба пояснювати базові речі та повторювати однакові повідомлення. Бот має високий рівень конверсії лідів у клієнтів. З 55 лідів - 27 стали клієнтами, що становить 49% конверсії.
4. Зростання готовності до запису. Потенційні клієнти приходять до адміністратора вже підготовленими: з розумінням ціни, з розумінням кількості процедур, без базових страхів і заперечень. У січні маємо 27 записів, тоді як грудні було 10, тобто на 170% більше.
5. Контроль над лідами. Жодне звернення не губиться: всі контакти фіксуються, всі події зберігаються у системі Google Sheets - Klaviyo.

BVL	вер 25	жов 25	лист 2025	гру 25	січ 26	Дельта січ/гру
к-ть лідів	20	28	30	30	55	25
к-ть записів	5	7	10	10	27	17
конверсія, %	25%	25%	33%	33%	49%	16%

Використані інструменти:

- ChatGPT — підготовка сценаріїв діалогів і текстів для ботів
- chatfue — розробка текстового чат боту
- voiceflow — розробка голосового чат боту
- Google Sheets — журнал подій та тестування сценаріїв
- Klaviyo — зберігання контактів і подальша email-комунікація

Висновок:

Чат-боти та голосові асистенти стали значимим елементом воронки продажу BVL-процедури. Вони не лише автоматизували відповіді, а фактично взяли на себе роль первинного консультанта. Завдяки чат-ботам та голосовим асистентам бізнес отримав: керований потік лідів, стабільний прогрів клієнтів і можливість масштабувати рекламу без пропорційного збільшення навантаження на адміністратора. Отже маємо ефективне та придатне для подальшого розвитку рішення.