Техническое задание на AI менеджера для пяти кабинетов Avito

Цель: создать AI бота для переписки с клиентами в пяти кабинетах Avito по двум направлениям — остекление и отделка балконов, а также ремонт окон. Главный результат — больше качественных заявок на выезд инженера или мастера.

1 Анализ успешных диалогов и скрипт продаж

- Собрать из пяти кабинетов переписки, которые менеджеры отметили как важные и которые привели к заявке на замер
- Проанализировать работающие вопросы, фразы, приемы, боли клиентов, причины согласия и отказа. По результатам создать два скрипта: для балконов и для ремонта окон.
- Структура диалога: приветствие → выявление потребности → уточнение проблем и пожеланий → подходящее решение → ориентир по цене → работа с возражениями → предложение замера.
- Бот должен понимать назначение балкона (кабинет, отдых, хранение), предлагать уместные варианты остекления, утепления и отделки; по ремонту окон — уточнять симптомы и возможный вид работ.
- Отрабатывать «дорого», «долго», «обманете», «подумаю» и другие возражения. Цены, сроки, гарантии и схема оплаты — только из утвержденных данных компании.

2 Реактивация старых диалогов

- Находить старые обращения без замера, определять первоначальную потребность и предлагать вернуться к вопросу.
- Подбирать персональные сообщения с действующими скидками, сезонными акциями и подарками (например, тёплый пол, шкаф, скидка на отделку), если они подходят клиенту.
- Не писать тем, кто уже отказался от контактов; соблюдать разрешённые правила и ограничения исходящих сообщений Avito.

3 Общение с новыми клиентами

- Автоматически отвечать на новые сообщения в пяти кабинетах, опираясь на созданный скрипт и контекст переписки. Главная задача — довести человека до согласия на выезд.
- Уметь отправлять фотографии подходящих выполненных проектов из загруженного портфолио, предлагать актуальные акции, подарки и несколько вариантов решений.
- Давать предварительный ценовой ориентир из прайс-листа, а точную стоимость предлагать определить после замера. Сложные вопросы переводить менеджеру.

4 Настраиваемый график работы

- В панели управления задавать дни недели и часы автоответов отдельно для каждого кабинета. Пример: ежедневно с 19:00 до 10:00 следующего дня по московскому времени.
- В остальные часы бот не отвечает; возможность включить, выключить или временно остановить его вручную. Не отправлять ответ одновременно с менеджером.

5 Передача заявок менеджеру

- Если клиент согласился на выезд и бот получил телефон и адрес, автоматически передать заявку менеджеру в Telegram либо MAX.
- Состав сообщения: услуга, имя (если известно), телефон, адрес, задача клиента, удобные дата и время, номер кабинета и ссылка на диалог Avito. Статус — «ожидает подтверждения менеджера».
- Не создавать повторную заявку по одному и тому же согласованному выезду; сохранять историю передачи и результат подтверждения.