

Как создать бота в ОкоCRM

[ОкоCRM](#) — CRM-система, которую используют для работы с клиентами, автоматизации продаж. В ОкоCRM вы сможете настраивать воронку продаж, работать с клиентской базой, анализировать продажи. Ещё ОкоCRM обеспечивает омниканальность — собирает заявки или вопросы клиентов из любых источников: из чата на сайте, мессенджеров, почты, соцсетей, по телефону.

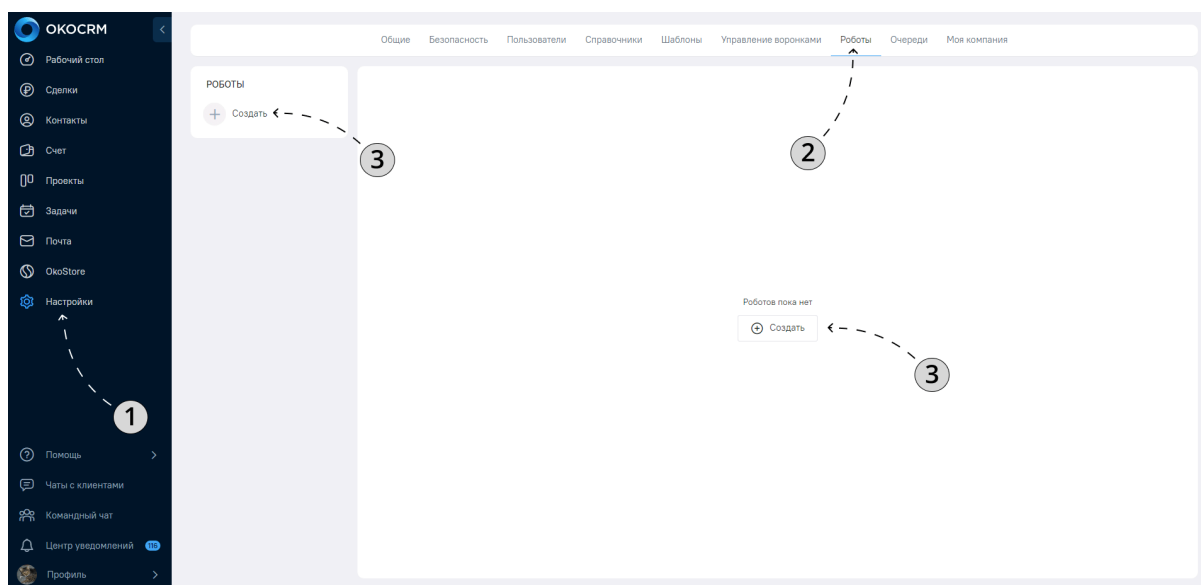
Здесь можно бесплатно создать бота для ВК и других источников заявок. Для этого есть по-code конструктор, в котором легко настроить чат-бота по готовым инструкциям. Вы можете сделать сразу несколько ботов, например, для приёма оплат и для рассылок. Создание ботов бесплатное, входит в стоимость подписки на ОкоCRM, ничего доплачивать не нужно.

Чтобы протестировать бота, можно бесплатно зарегистрироваться в ОкоCRM. У вас будет неделя, чтобы изучить конструктор и возможности чат-бота, а по запросу в техподдержку добавят ещё неделю. Для его создания и настроек [используйте инструкцию](#).

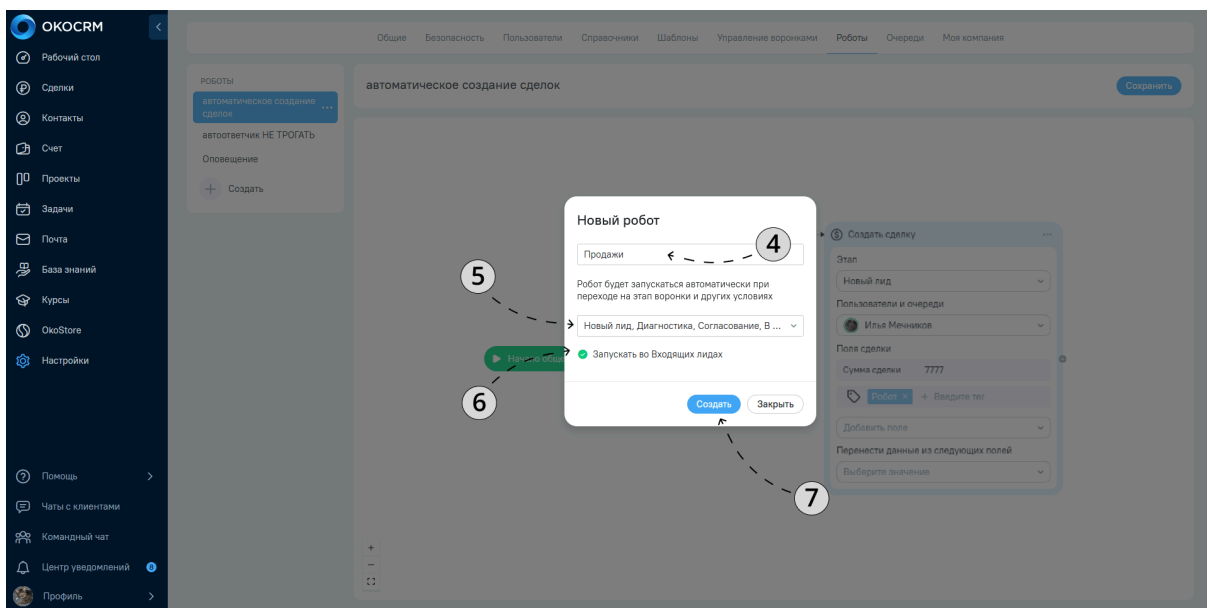
Чтобы бот работал в ВК, подключите интеграцию с соцсетью в разделе ОкоStore. Это бесплатно, есть [инструкция по настройке](#).

Как создать чат-бота в ОкоCRM:

1. На боковой панели выберите модуль «Настройки»
2. Откройте раздел «Роботы», так в ОкоCRM называются боты
3. Чтобы добавить нового бота, кликните по плюсу

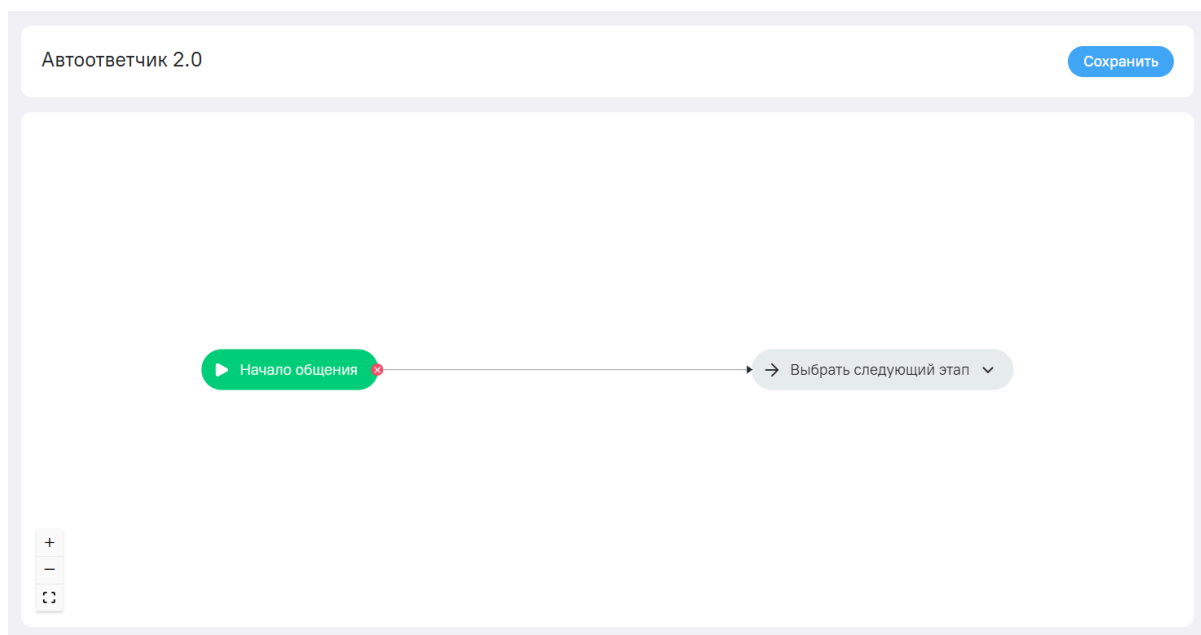


- После этого заполните поля в открывшемся окне. Придумайте, как назвать чат-бота
- Бот будет работать с клиентами по воронке продаж, это раздел «Сделки» в ОкоCRM. Теперь в выпадающее выберите воронку и этап, когда бот начнёт работать.
- Если оставить галочку рядом с пунктом «Запускать во Входящих лидах», бот будет запускаться, как только человек напишет в мессенджер. Если галочку убрать, бот начнёт работать только с покупателями, с которыми есть сделки
- В конце нажмите «Создать»



Наш бот готов, но он пока ничего не умеет

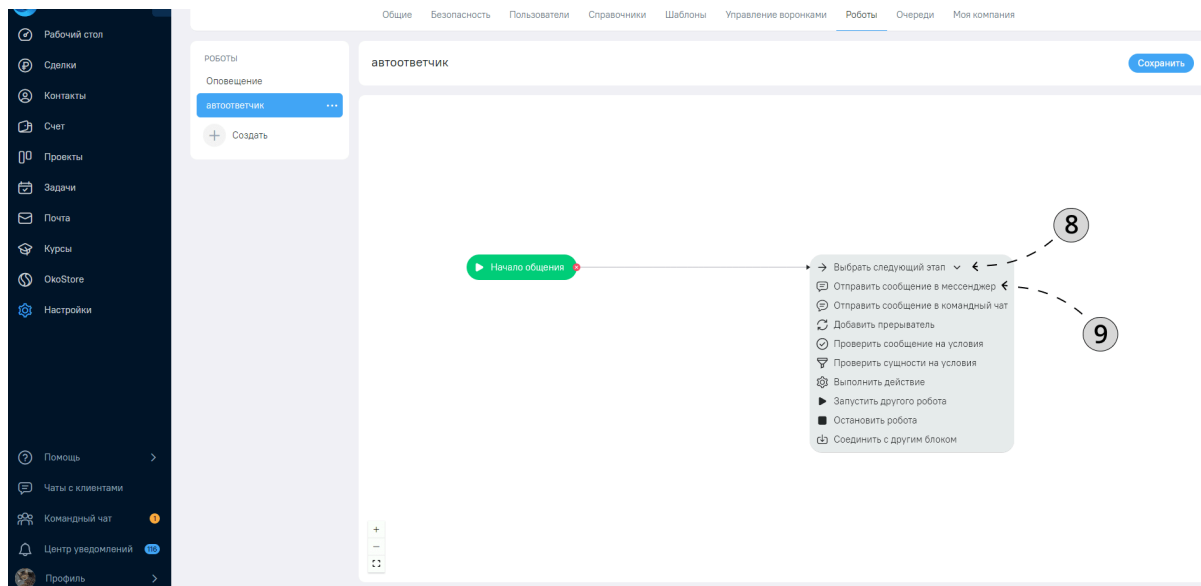
Чтобы бот начал работать, нужно задать ему сценарий. Это делают в таком конструкторе ↓



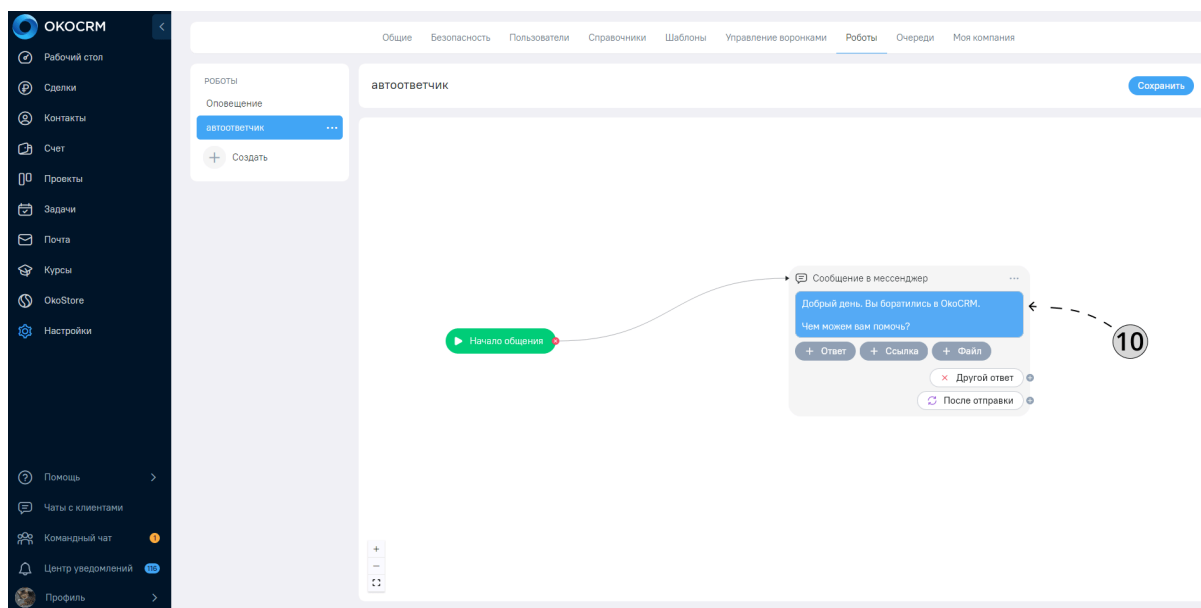
Это «пустой» чат-бот, без заданных команд он ничего не ответит клиентам

Чтобы настроить чат-бота:

8. Нажмите «Выбрать следующий этап»
9. Вы увидите выпадашку, в которой есть варианты команд. Допустим, чтобы робот переслал в командный чат в ОкоCRM смску покупателя, нажмите «Отправить сообщение в командный чат». Можно выбрать и любую другую команду, у примеру, отправку сообщений в мессенджер — это ответ клиенту



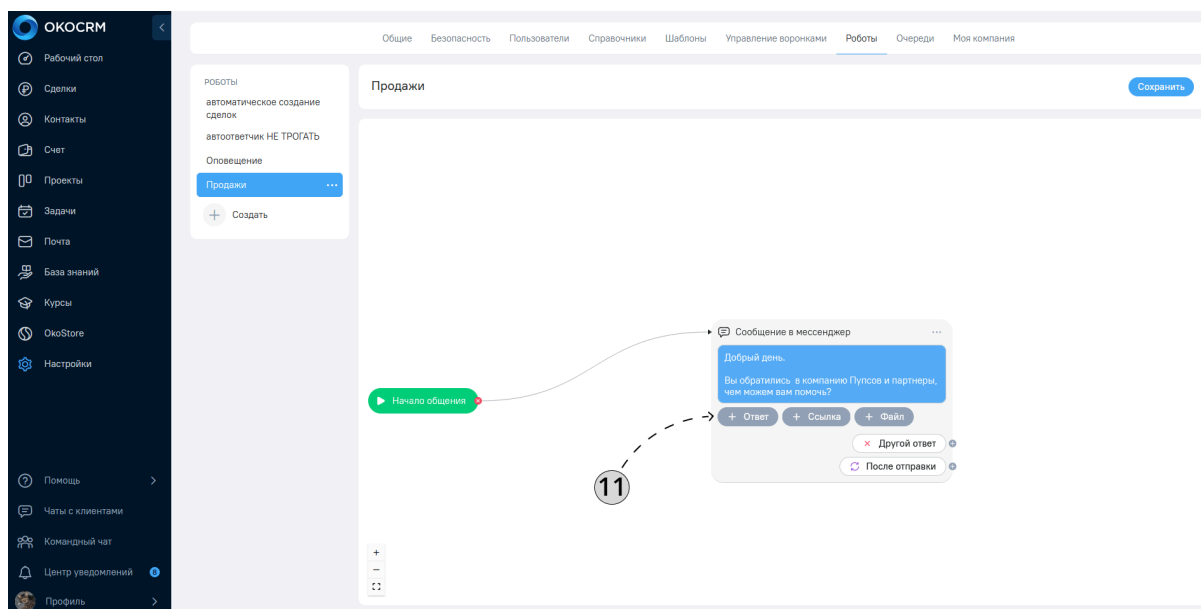
10. Теперь нужно задать текст, который бот отправит покупателю. Введите его в окно



На этом этапе у нас готов такой сценарий: покупатель что-то пишет в чат, в ответ бот здоровается. Если ничего не настроить после этого, бот не будет реагировать на следующие действия клиента. Поэтому надо добавить все возможные варианты вопросов или действий людей, для них составить варианты действий бота.

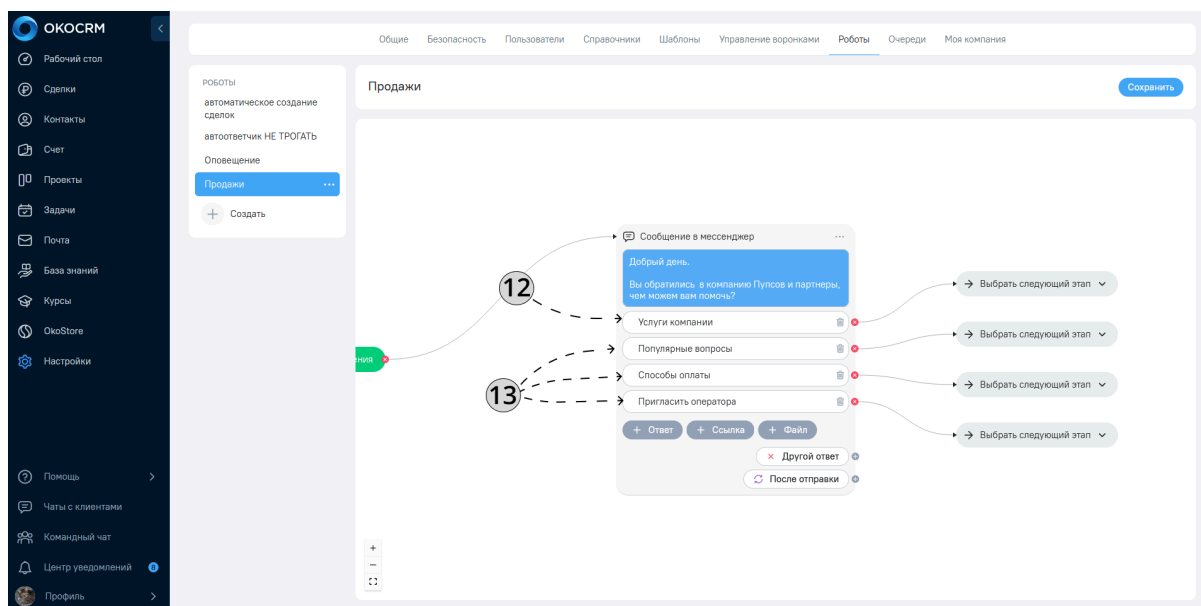
Для этого:

11. Нажимаем на «Ответ». Это поможет нам сделать несколько кнопок, с их помощью пользователи будут выбирать команды для чат-бота. К примеру, кликая по кнопке «Цены», люди увидят прайс



12. На этом шаге напишите название кнопки, которое будет отражать содержание определённой информации

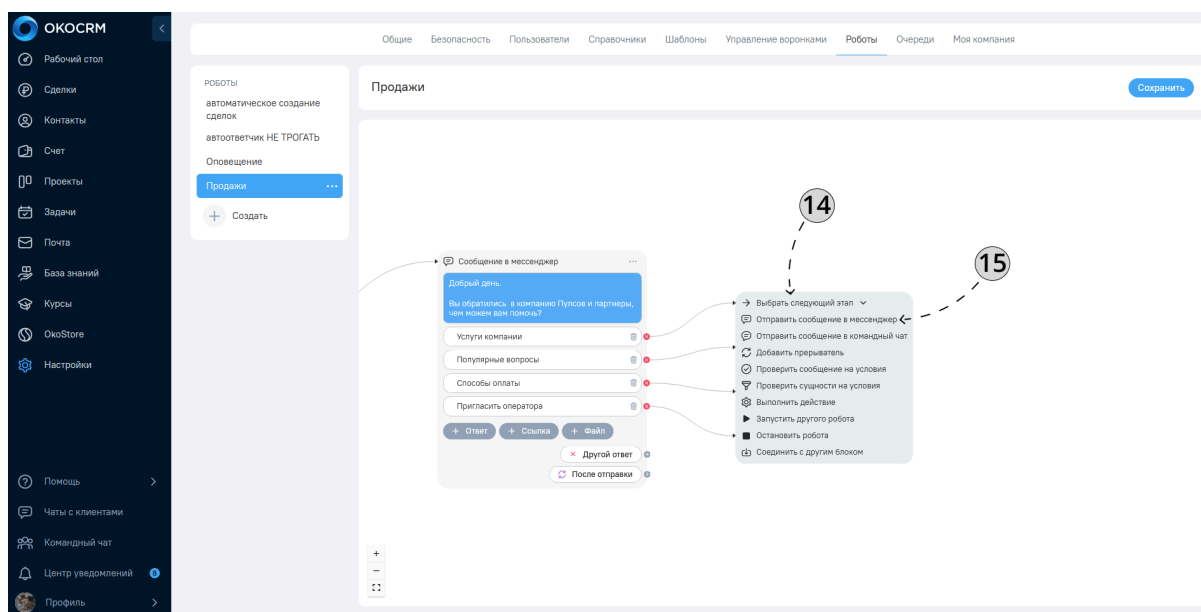
13. Если хотите, создайте другие кнопки



На предыдущих этапах мы добавили кнопки, которые покупатель увидит в чат-бота. Чтобы клиент получил ответ, важно добавить действия бота — что он сделает, когда человек нажмёт на ту или иную кнопку.

Для этого:

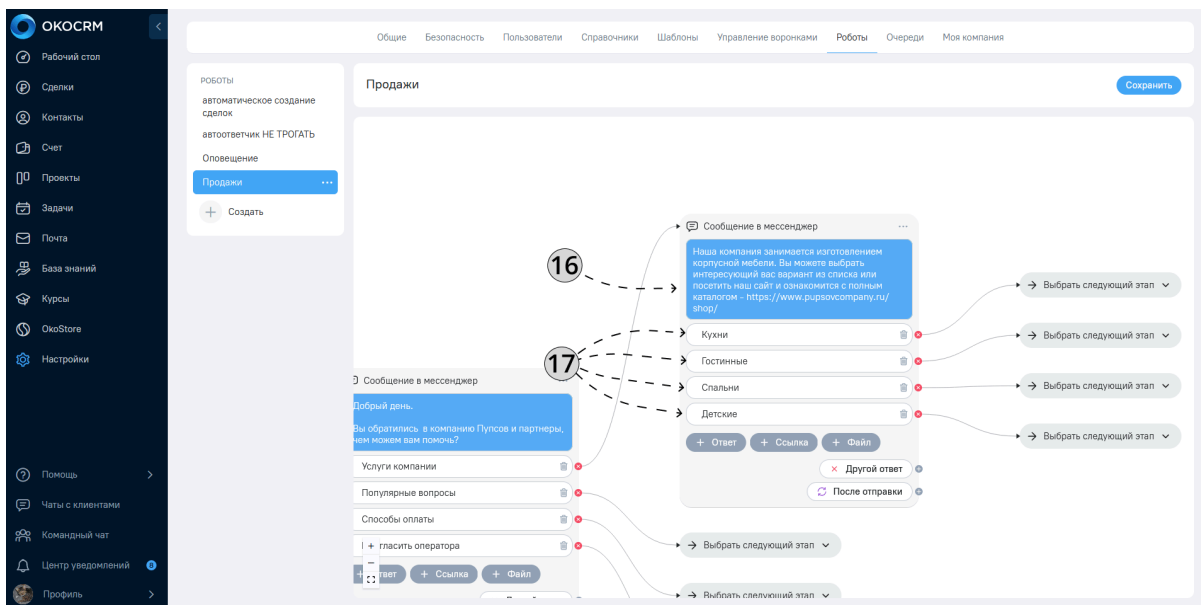
14. Нужно выбрать один из вариантов действий в блоке, который появился напротив ответов
15. Вы можете выбрать любую нужную команду или добавить ответ, который бот отправит покупателю. Для последнего нажмите на «Отправить сообщение в мессенджер»



16. Теперь снова пишем сообщение, которое отправит бот. Например, он может рассказать о предоставляемых услугах, сроках гарантии на товар или условиях

партнёрской программы. В ответах можно отправлять не только текст, но и файлы

17. Прописываем ответы для всех кнопок



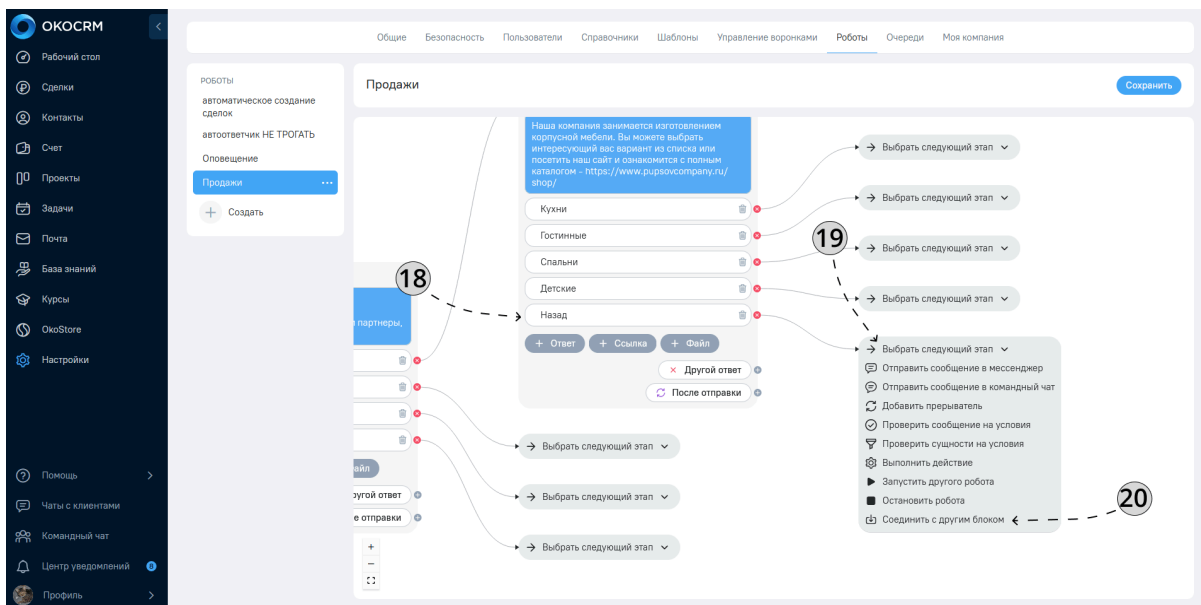
Ещё рекомендуем для каждого этапа общения бота с покупателями создавать кнопки «Назад», «Вернуться в главное меню», «Связаться с менеджером». Так клиентам будет комфортнее использовать чат-бот.

Как это сделать, на примере кнопки «Назад».

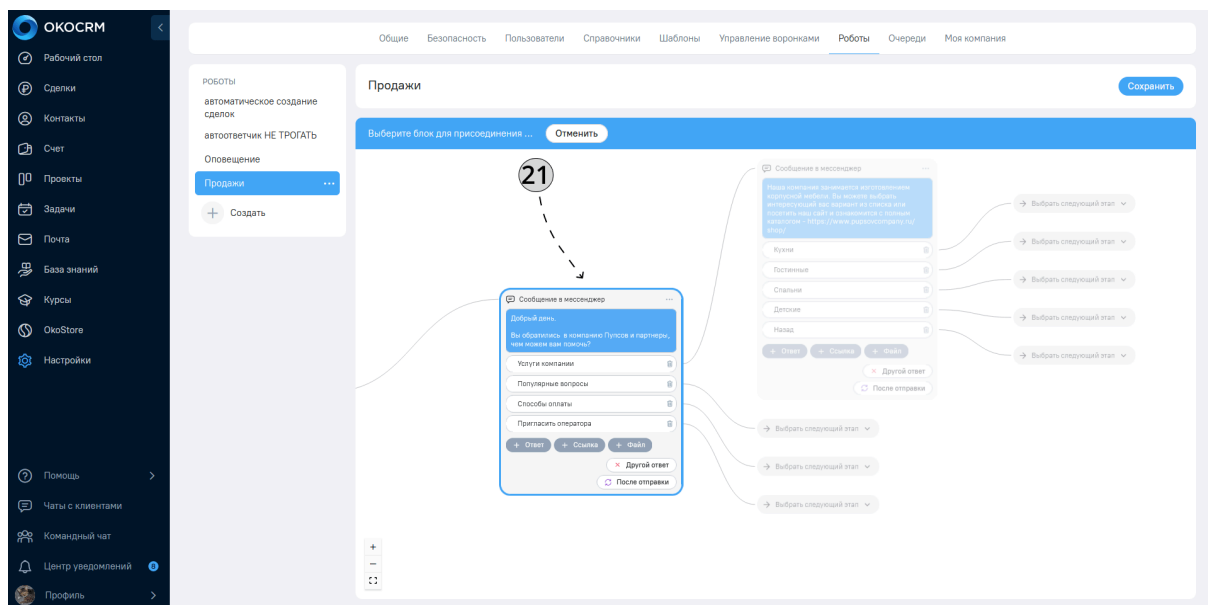
18. Сначала добавляем кнопку, называем её, то есть повторяем шаги 11-13.

19. Жмём «Выбрать следующий этап»

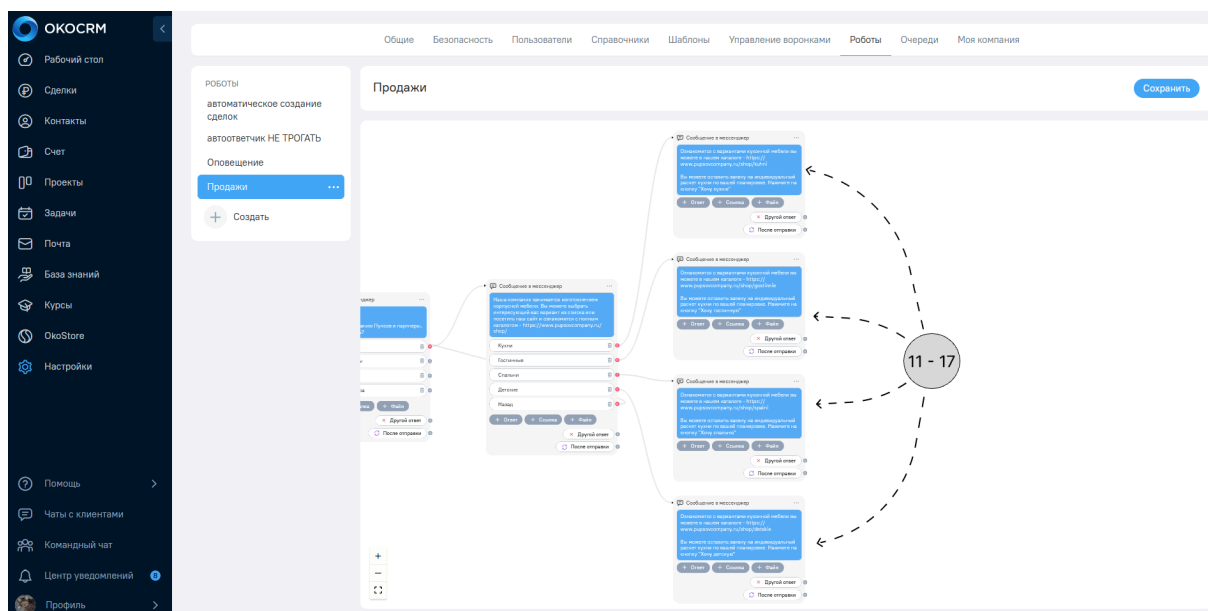
20. Жмём «Соединить с другим блоком»



21. Объединяем кнопку «Назад» с первым блоком. После таких настроек покупатель, нажав на неё, вернётся к предыдущему меню. То есть к тому блоку, который мы выбрали на этом шаге



Это пример самого простого чат-бота для VK, который можно создать в [OkoCRM](#). По такой же схеме вы можете настроить любые ответы для бота. Например, клиент сможет уточнить график работы компании, узнать, какие услуги она предоставляет, изучить прайс, почитать отзывы. Чтобы добавить всю эту информацию, настраивают кнопки и ответы бота, как в пунктах 11–17.



Роботы [OkoCRM](#) могут работать не только консультантами, но и менеджерами. Если человек готов платить деньги, робот создаст карточку сделки в OkoCRM, поможет

сделать оплату или подключить у этого менеджера. У обычных ботов в ВК последней опции нет.

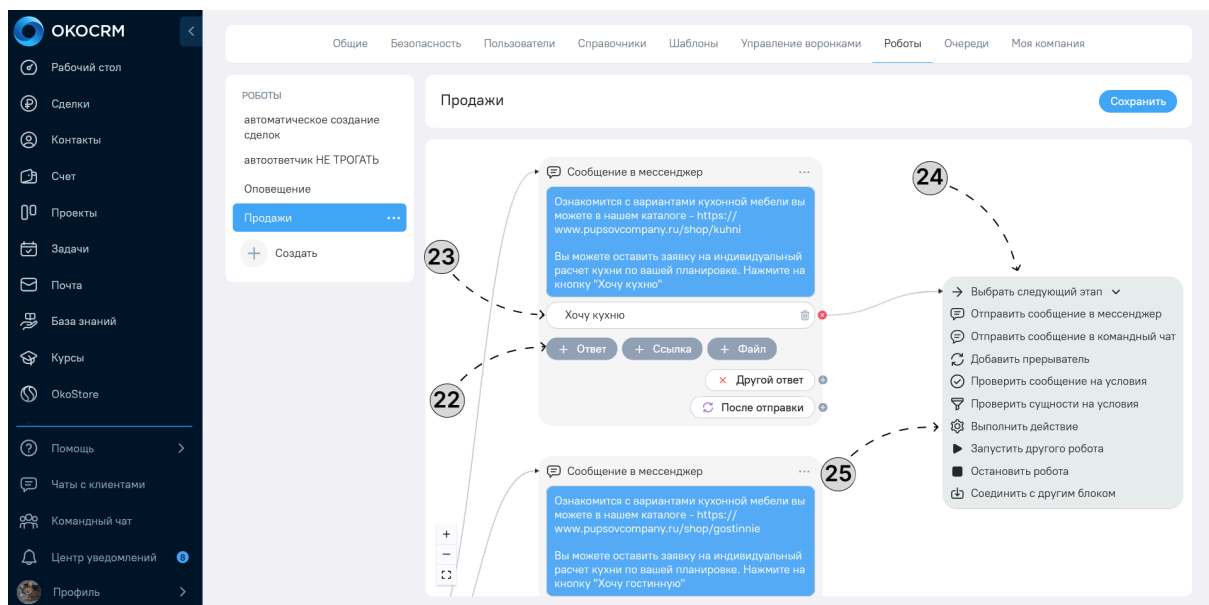
Чтобы робот завёл карточку сделки:

22. Добавьте новый ответ

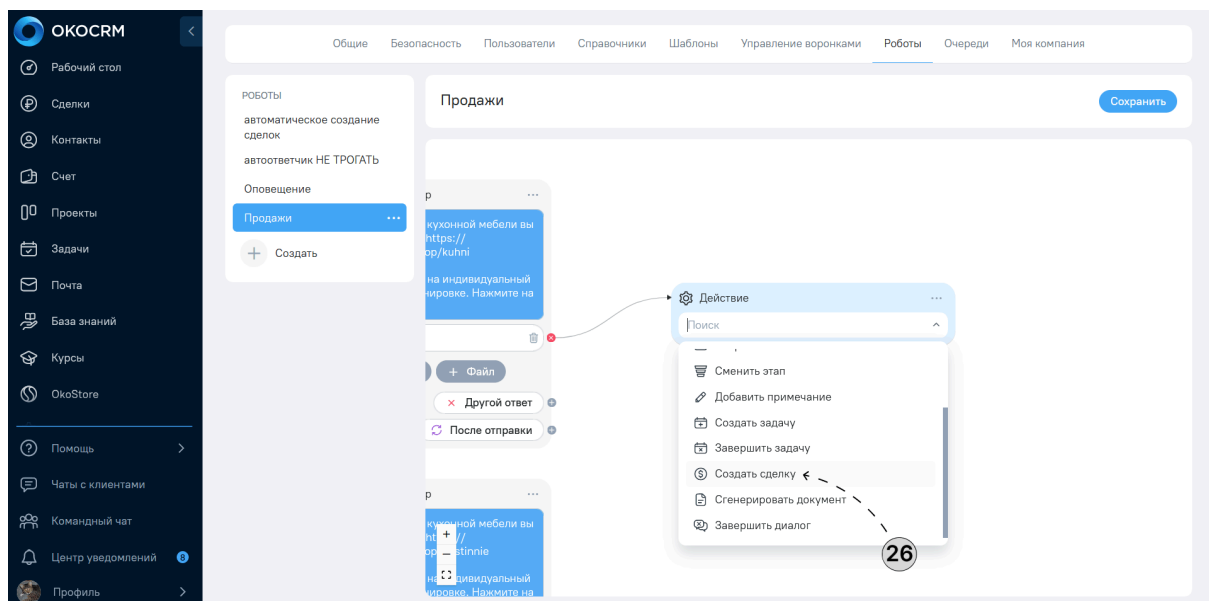
23. Напишите название кнопки. Это может быть «Оформить заказ» или «Хочу кухню»

24. Жмите «Выбрать следующий этап»

25. Жмите «Выполнить действие»



26. Теперь выберите опцию «Создать сделку»



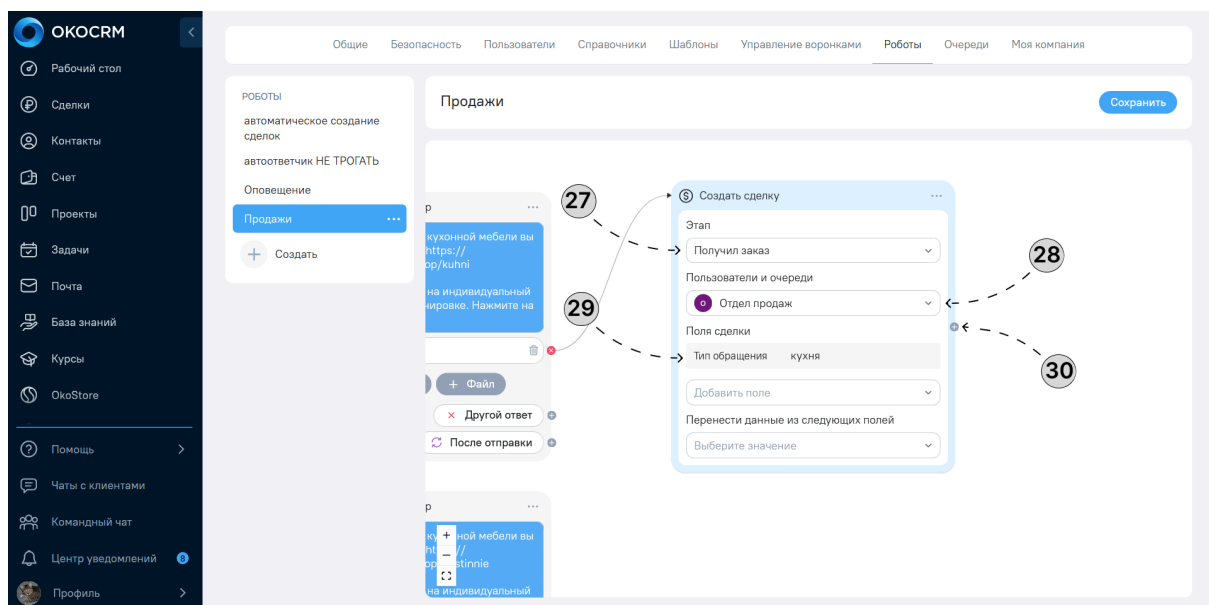
27. Осталось выбрать, в какую воронку продаж и на какой этап бот добавит сделку. Например, это может быть этап «Оформление заказа» или «Подписание договора»

28. За сделкой должен быть закреплён менеджер. Выберите ответственного, можно себя.

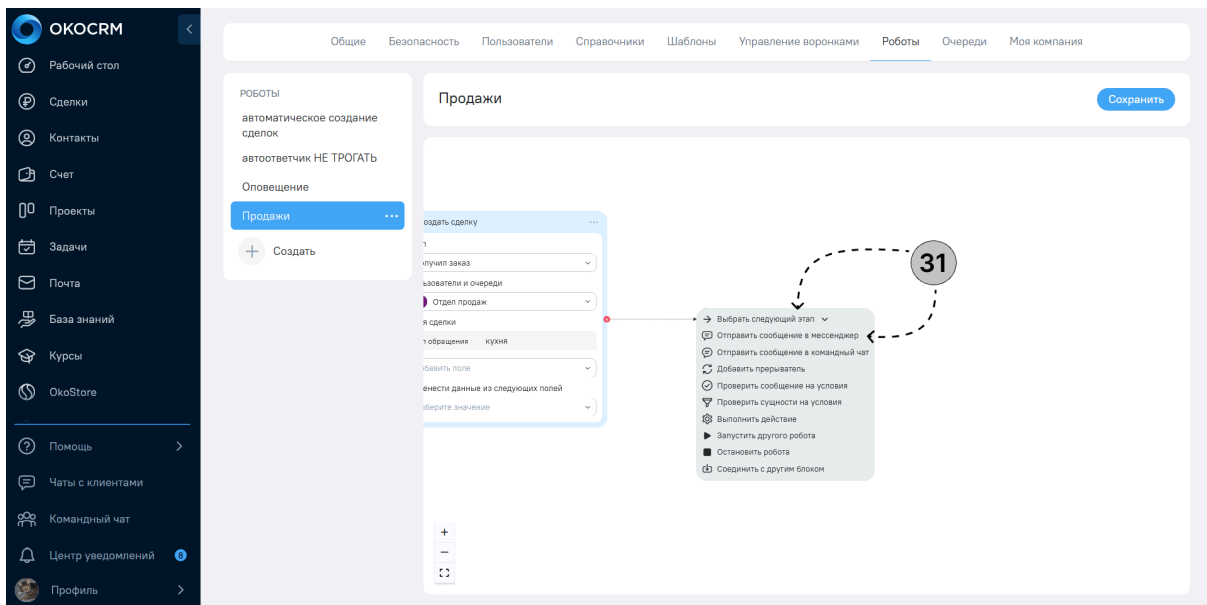
29. Робот подтягивает ключевые данные по сделке в карточку. К примеру, если вы в поле типа обращения укажете «Кухня» (так клиент изначально интересовался кухнями и пришёл к заключению сделки по кнопке «Кухня»), именно эти данные окажутся в карточке сделки

Это важно: в поле «Перенести данные из следующих полей» не надо что-либо менять.

30. Далее настраиваем новый этап работы бота, жмём на плюс



31. «Выбрать следующий этап» → «Отправить сообщение в мессенджер»

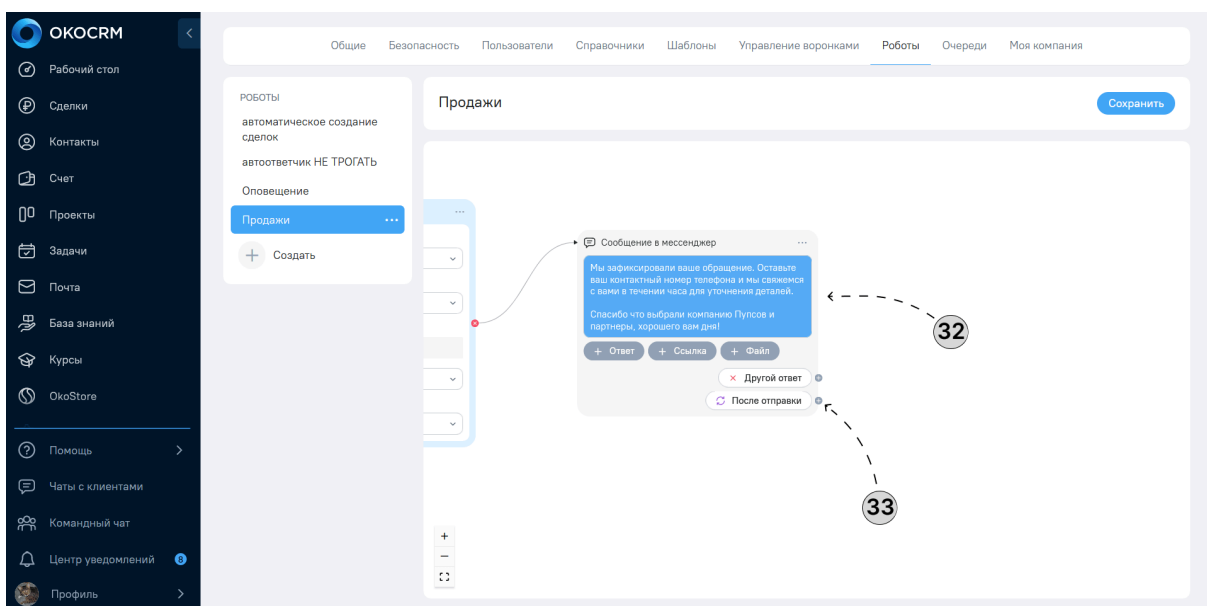


Сейчас мы не только настроили добавление сделки в OкоCRM

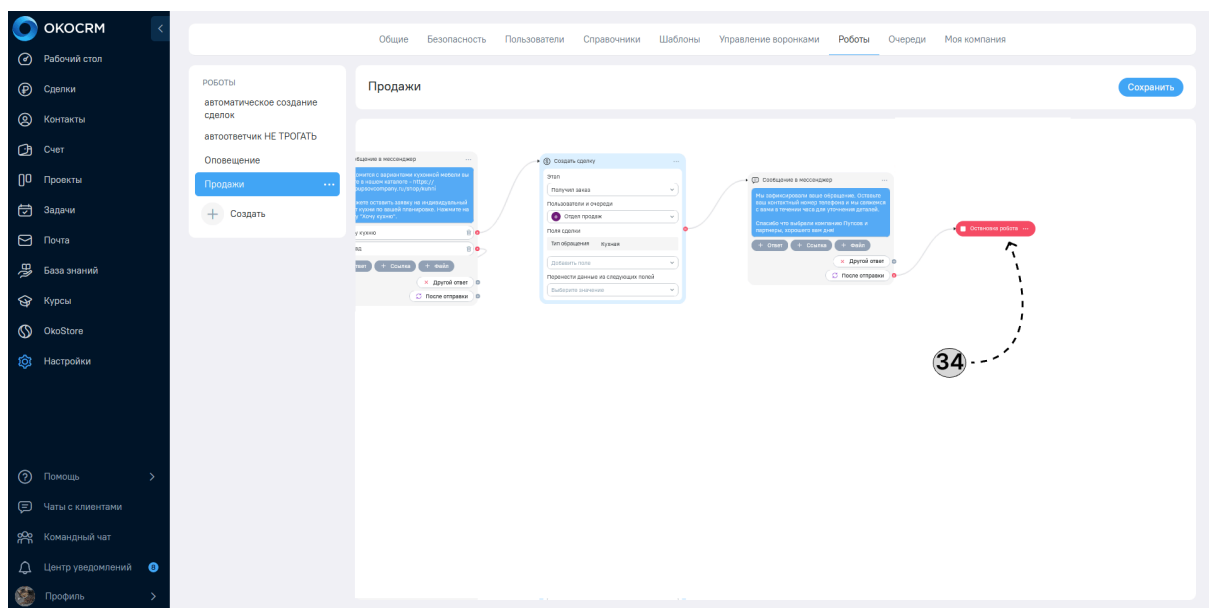
Ещё сделаем так, чтобы бот уведомил об этом клиента

32. Вводим текст sms, которую отправит бот

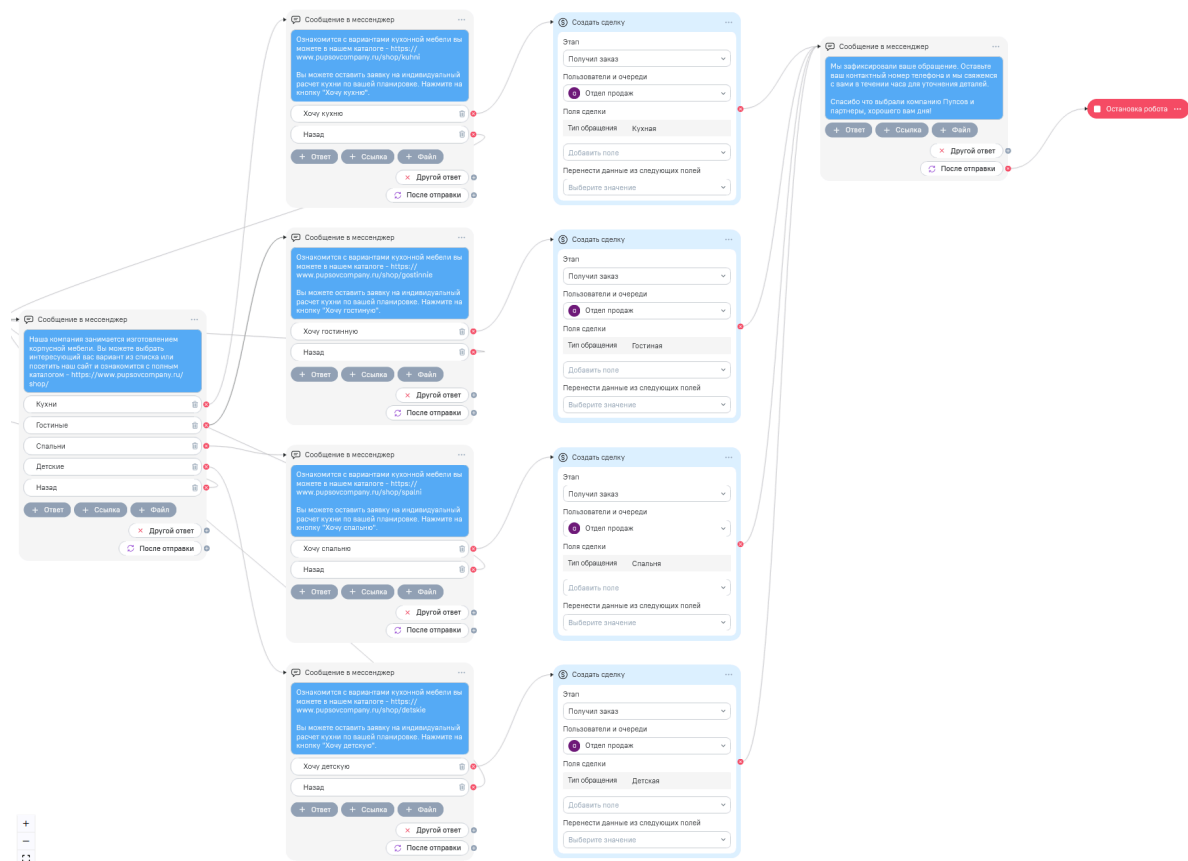
33. Кликаем по плюсику рядом с кнопкой «После отправки»



34. Выбираем команду «Остановить робота». Это значит, что после создания карточки сделки и отправки сообщения бот больше ничего делать не будет



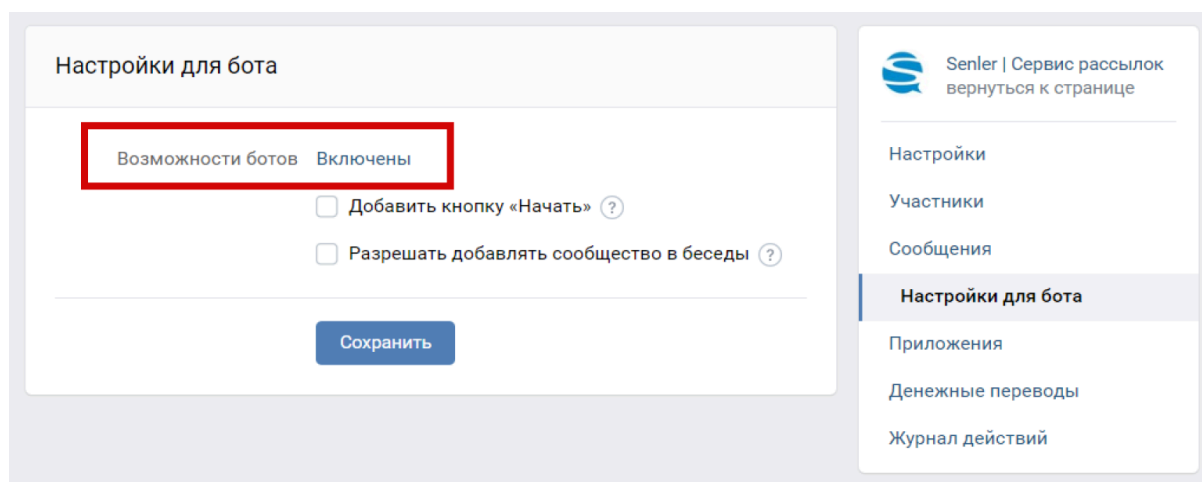
В итоге настроенный чат-бот в конструкторе будет выглядеть так ↓



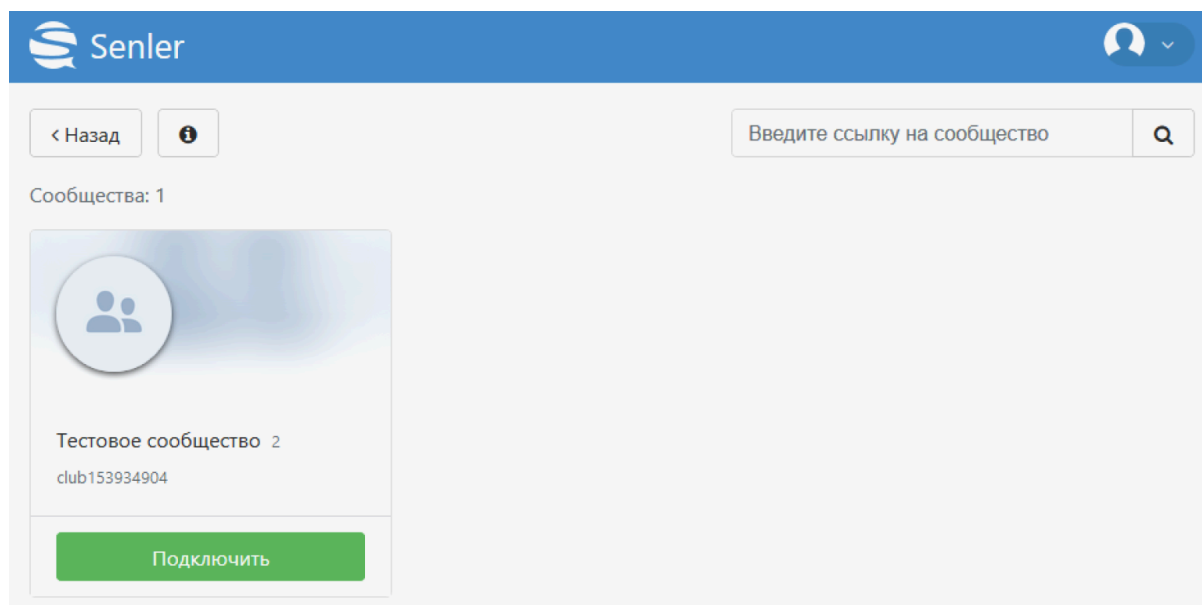
[Инструкция по настройке роботов в OкоCRM →](#)

Как создать бота в Senler

Перейдите на вкладку «Управление сообществом» во «ВКонтакте» и активируйте опцию «Возможности ботов». Важно убедиться, что в сообществе включены сообщения.



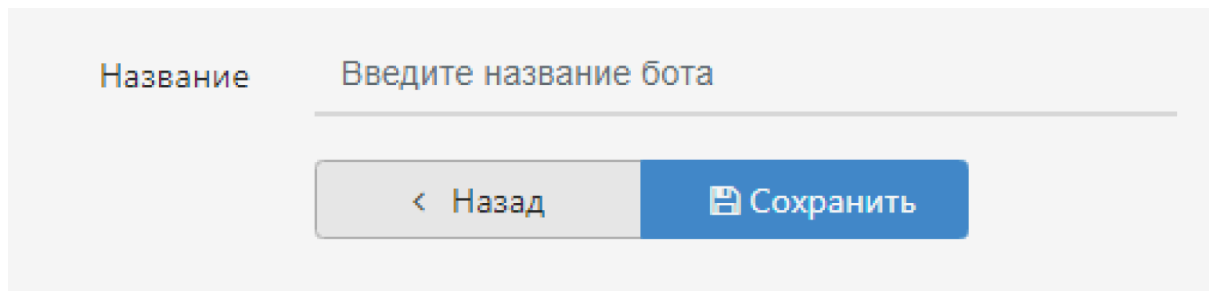
После этого зайдите на сайт [Senler](#) и нажмите на кнопку «Перейти в кабинет». При регистрации для работы сервиса необходимо подтвердить все права доступа, которые запросит приложение. Потом войдите в раздел «Подключение сообществ» в кабинете сервиса и выберите нужное сообщество для интеграции с ботом. Дайте разрешение на все виды доступа, которые запросит приложение.



Перед началом работы важно ознакомиться с правилами для ботов «ВКонтакте». За их нарушение соцсеть может отключить бота. Вот некоторые из них:

- Запрещено использовать подписку на сообщество, лайки, репосты и подписку на рассылку как обязательное условие работы бота.
- Если бот должен выполнить функцию в будущем, в ответ на вызов команды он должен прислать информацию о том, когда её выполнит.
- Бот должен выполнить обещанное пользователю действие не позднее чем через 24 часа после получения запроса.

Чтобы создать бота в Senler, нужно задать его название и нажать «Сохранить».

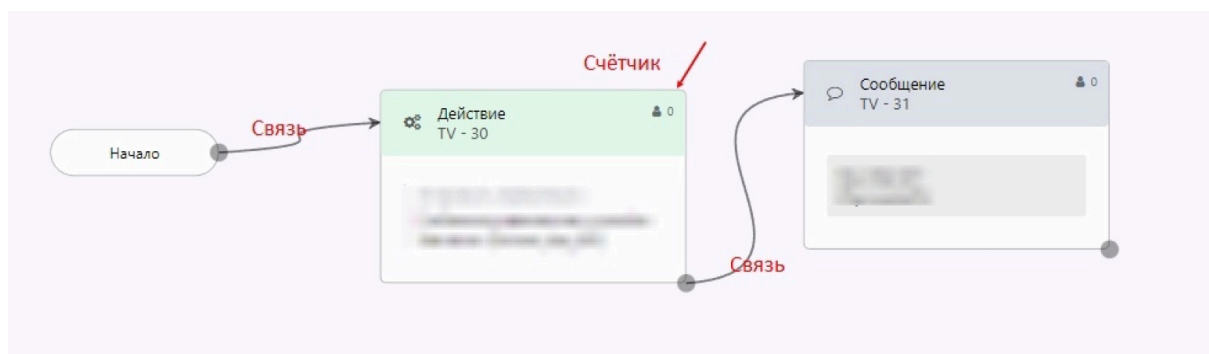


The screenshot shows a form for creating a bot. At the top, there is a label 'Название' (Name) and a text input field containing 'Введите название бота' (Enter the bot name). Below the input field, there are two buttons: a grey button with a left arrow and the text '< Назад' (Back), and a blue button with a save icon and the text 'Сохранить' (Save).

После этого вас перенаправят в графический редактор, где работа с ботом будет разделена на блоки.

Каждый блок в чат-боте Senler состоит из трёх основных элементов:

- «Вход» — с его помощью управление передаётся текущему шагу.
- «Выход» — с его помощью управление передаётся следующему шагу сразу после выполнения текущего. В шаге может присутствовать несколько выходов в зависимости от типа блока.
- Счётчик пользователей, которые приступили к выполнению шага или приступали к нему ранее.



Дальше чат-бот нужно настроить по тому же принципу, что и ОкоCRM, то есть выстроить его работу по нужному сценарию с помощью блоков конструктора. Вам будут доступны блоки:

- сообщение
- таймер
- действие
- условие
- группа условий

[Полная инструкция настроек →](#)