

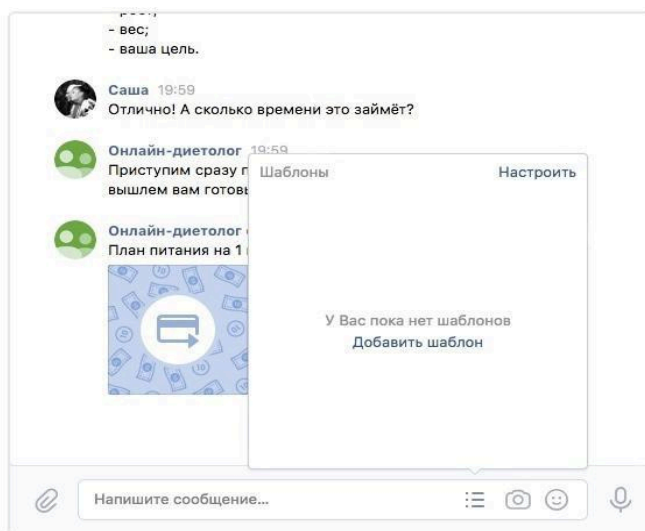
КАК АВТОМАТИЗИРОВАТЬ СООБЩЕНИЯ В СООБЩЕСТВЕ

Сообщения в сообществе для бизнеса ВКонтакте — удобный инструмент для общения с вашими потенциальными или текущими клиентами. Если у вас большой поток обращений и обрабатывать каждый из них вручную нет времени, вы можете легко автоматизировать процесс. Рассказываем, какие функции в сообщениях могут быть полезны вашему бизнесу.

Шаблоны ответов

Бывает, что разные клиенты задают похожие вопросы. Например, сколько времени занимает доставка, в какие часы вы открыты или когда к вам можно записаться. Чтобы каждый раз не набирать ответ вручную, вы можете создать шаблон в сообщениях.

Из поля для ввода ответа клиенту можно перейти в настройки шаблонов — нажмите на иконку списка в правой части.



Добавление шаблонов

A screenshot of the 'Добавить шаблон' (Add template) form. The form has a blue header with the title 'Добавить шаблон'. It contains several input fields: 'Название:' with the value 'Новый заказ', 'Текст:' with the value 'Здравствуйте, {user name}! Спасибо, что обратились к нам. Пришлите, пожалуйста, информацию о себе:'. Below the text field are several buttons for 'Подсказки' (Hints): 'Имя', 'Фамилия', 'Ваше имя', 'Ваша фамилия', 'Сообщество', and 'Приветствие'. At the bottom of the form are two buttons: 'Отмена' and 'Сохранить'.

Добавление шаблонов

Добавьте несколько шаблонов с ответами на популярные вопросы и реагируйте на обращения ещё быстрее. В пару кликов рассказывайте об услугах, условиях доставки или наличии товара.

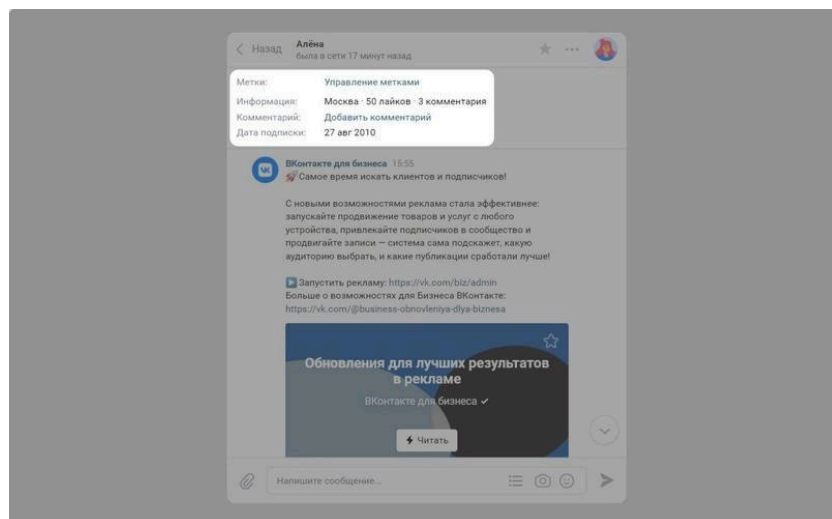
Задайте название шаблону и впишите текст. А для персонализации используйте Подсказки. Например, «Имя» изменится на имя собеседника, «Приветствие» — на фразу «Добрый день» или «Добрый вечер».

Теги и метки

В сообщениях сообщества вам доступны данные о возрасте, городе и активности пользователей. Загляните в диалог, прежде чем задавать уточняющий вопрос, — возможно, в нём уже есть нужная вам информация!

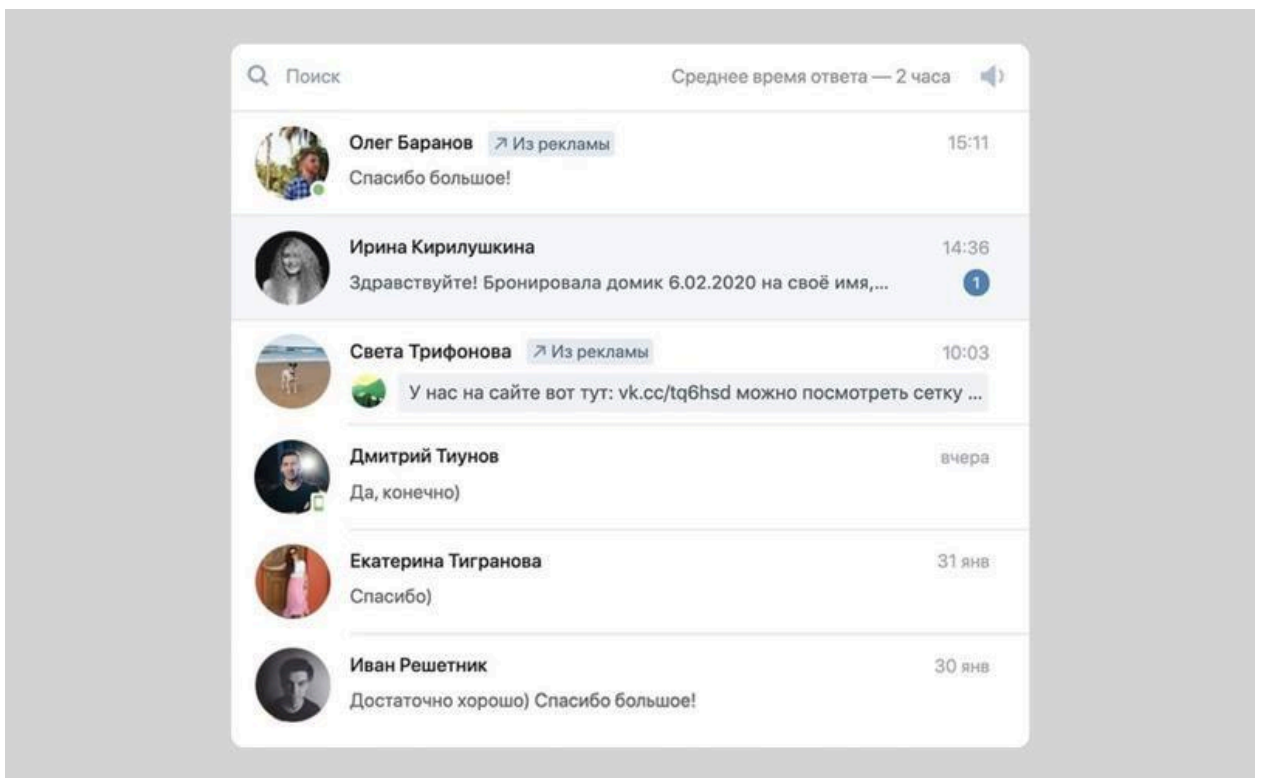
Кроме того, вы самостоятельно можете указывать до 20 тегов в сообщениях — их увидят и другие администраторы. Можно размечать диалоги любыми удобными словами: например, «Постоянный клиент» или «Партнёр».

Чтобы обрабатывать сообщения ещё быстрее — используйте комментарии. Они пригодятся на случай, когда нужно написать клиенту позднее или указать больше информации, чем возможно с помощью тега.



В дополнение с основным меткам есть метки «из рекламы».

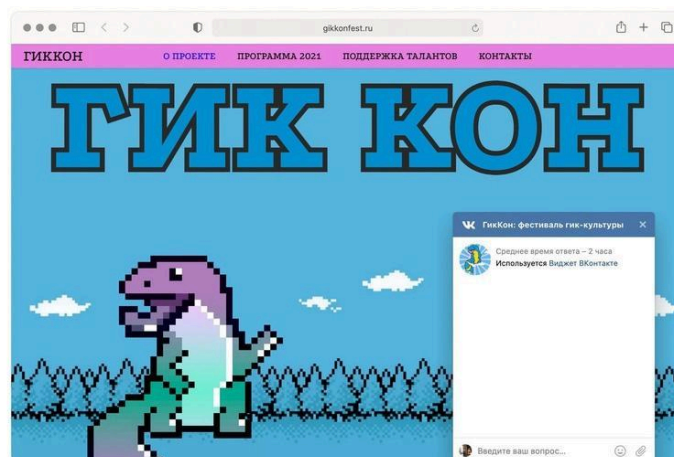
Сообщения, которые пользователи отправляют после взаимодействия с рекламой, помечаются специальным тегом и попадают в отдельную папку. При клике на тег вы увидите конкретное объявление, с которого написал клиент.



Виджет «Сообщения сообщества»

Если у вас есть сайт, установите на него виджет [«Сообщения сообщества»](#). Это быстрый, легкий и бесплатный способ связаться с пользователями ВКонтакте.

Виджет упростит ваше общение с клиентами — это привычный для пользователей интерфейс, вся история переписки сохраняется, и к ней можно вернуться в любой момент. Кроме того, поддерживаются вложения: аудиозаписи, видеоролики, изображения, голосовые и исчезающие сообщения. И да, в виджет можно встроить чат-бот.



Пример виджета «Сообщения сообщества» на сайте фестиваля «ГикКон»

Клиентам **не придется дополнительно регистрироваться** и указывать контактные данные — сообщение отправится от имени личной страницы ВКонтакте.

Для активации виджета перейдите в «Управление сообществом» → «Сообщения» и разрешите его использование.

Пункт настроек виджета

В настройках укажите список разрешенных доменов — адрес сайта, где должен отображаться виджет, а также сообщение для статуса «Не в сети» и другие параметры.

Перед использованием виджета убедитесь, что [Сообщения](#) включены в настройках Страницы бизнеса.

После завершения настроек сгенерируйте код виджета для вставки на сайт по этой [ссылке](#) и установите там полученный код. Сделать это поможет [документация](#).