



ЦЕНТРАЛЬНЫЙ ЛОМБАРД

Исполнитель: ООО «Спектр»

Заказчик: ООО «ЛОМБАРД ЦЕНТРАЛЬНЫЙ»

Клиентский чат-бот в WhatsApp для ломбарда



КОНТЕКСТ

Организация ведёт ломбардный бизнес и использует 1С-Рарус: Ломбард как основную учётную систему. Параллельно с развитием личного кабинета на сайте было принято решение создать ещё один удобный канал взаимодействия с клиентами — через мессенджер, которым большинство из них пользуются ежедневно.

Цель — обеспечить клиентам быстрый доступ к информации об их залогах и дать ломбарду инструмент для своевременного информирования клиентов через привычный канал коммуникации.



ЗАДАЧА

- Предоставить клиентам ломбарда возможность получать информацию по своим залогам в мессенджере, без звонков и визитов.
- Автоматизировать информирование клиентов об актуальных тарифах и акциях.
- Наладить канал для отправки уведомлений от ломбарда клиентам.



РЕШЕНИЕ

- Разработан чат-бот в WhatsApp, интегрированный с 1С-Рарус: Ломбард и сайтом организации.
- Через чат-бот клиент может запросить информацию о своих залоговых билетах.
- Реализован доступ к истории начислений и оплат через мессенджер.
- Добавлена возможность узнавать актуальные тарифы и действующие акции ломбарда.
- Настроена отправка уведомлений клиентам от ломбарда через WhatsApp.



РЕЗУЛЬТАТ

- Клиенты получили удобный канал для самообслуживания: основная информация по залогам доступна напрямую в WhatsApp.
- Сократилось число обращений по стандартным информационным запросам.
- Ломбард получил инструмент для оперативного информирования клиентов — об изменениях тарифов, акциях и важных событиях по залогам.



ИНТЕГРИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ

- 1С-Рарус: Ломбард — учётная система;
- Сайт организации;
- WhatsApp — канал коммуникации с клиентами.



РАЗРАБОТАННЫЙ И ДОРАБОТАННЫЙ ФУНКЦИОНАЛ

- Чат-бот в WhatsApp с подключением к учётной системе и сайту;
- Функции бота: просмотр залоговых билетов, история начислений и оплат, информация о тарифах и акциях;
- Механизм отправки уведомлений клиентам от ломбарда через мессенджер.

Даю согласие на размещение кейса на сайте исполнителя.

Представитель заказчика:

Должность:

Ф. И. О.:

Подпись:

директор
Матвеева И.В.
[подпись]

Дата: *25* *05* 20*26* г.

