CJM подключения и настройки ИИ-агента в сервисе Jivo

Канал входа
Desktop web

Канал получения
Сайт сервиса «Jivo»

Общее время прохождения пути
19 минут

РЕГИСТРАЦИЯ НА САЙТЕ СЕРВИСА JIVO

Время на этап: 07 минут

1 Переход к регистрации на сайте сервиса

Переход к регистрации

Для начала работы с AI-агентом сервиса пользователю необходимо пройти регистрацию. Для этого нужно выбрать соответствующую кнопку на сайте.

Средняя критичность

Несогласованный лейблинг кнопок

Для перехода к регистрации предусмотрены кнопки с разными названиями — «Зарегистрироваться» и «Подключить AI-оператора». Из-за этого пользователь может не понимать, что обе кнопки ведут к одному и тому же действию, что приводит к неверной траектории их назначения и путанице.

Наличие разных формулировок для одного и того же действия негативно сказывается на юзабилити: это снижает понятность интерфейса и мешает пользователю быстро сориентироваться в нем. В результате могут возникать ошибочные ожидания или действия, что затрудняет переход к целевому сценарию.

Средняя критичность

Отсутствие визуального приоритета у целевого действия

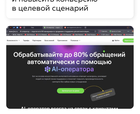
На сайте представлено несколько акцентных кнопок с одинаковым визуальным весом. Из-за отсутствия визуальной иерархии пользователь теряется в обилии акцентных элементов интерфейса. Это перегружает внимание и может привести к тому, что пользователь упустит основной CTA (call-to-action), снижая вероятность перехода к целевому сценарию.

Рекомендации

Кнопки, ведущие к одному и тому же действию, должны иметь одинаковое название во всех частях интерфейса. Это позволит пользователю однозначно интерпретировать их назначение и избежать путаницы

Рекомендации

На экране должна быть одна основная акцентная кнопка (CTA), ведущая к целевому сценарию. Остальные кнопки следует оформлять менее контрастно. Это поможет выстроить чёткую визуальную иерархию, сфокусировать внимание пользователя на ключевом действии и повысить конверсию в целевой сценарий



2 Регистрация на сайте сервиса

Регистрация на сайте сервиса

Для регистрации пользователю нужно ввести email и пароль либо воспользоваться альтернативными способами входа — через Сбер ID, Яндекс или ВКонтакте.

Низкая критичность

Неясное состояние интерфейса

Интерфейс не отображает, на каком этапе находится пользователь — авторизации или регистрации. Из-за этого остается неясно, для чего предназначены поля ввода email и пароля: для создания нового аккаунта или входа в существующий. Это может ввести пользователя в заблуждение, заставить искать другую форму для регистрации, которой нет, и в итоге привести к потере времени и прерыванию сценария.

Рекомендации

Следует явно обозначать текущий этап пользовательского сценария, в рассматриваемом случае — регистрация или авторизация. Это повысит прозрачность интерфейса и поможет пользователю понять, где он находится и что от него требуется.

3 Первичная настройка чата

Первичная настройка чата

После регистрации пользователю предлагается пройти первичную настройку профиля и чата, которая состоит из пяти шагов. На первых двух шагах настраивается внешний вид и базовые параметры чата: необходимо указать имя оператора, при желании добавить аватар, ввести должность или отдел, выбрать цвет фона и тип приветственного сообщения, которое будет отображаться пользователям.

Лучшая практика

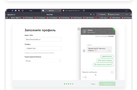
Отображение изменений чата в реальном времени

Во время настройки чата все изменения отображаются в режиме реального времени: при выборе цвета фона он сразу меняется в демонстрационном макете, а при выборе типа приглашения появляются соответствующие шорткаты, которые будут показаны пользователям в реальном чате.
Такое решение помогает пользователю наглядно видеть результат своих действий, экспериментировать с оформлением и контентом, и в итоге настроить чат максимально точно под задачи бизнеса и ожиданий пользовательский опыт.

4 Заполнение профиля

Заполнение профиля

На третьем и четвёртом шагах происходит заполнение профиля — требуется указать адрес сайта, номер телефона, страну ведения бизнеса и обозначить цель использования сервиса.



Низкая критичность

Препятствующие экраны на пути к целевому сценарию

Сразу после регистрации у пользователя всплывает экран с предложением заполнить информацию о компании для улучшения сервиса Jivo. Хотя поля в форме необязательны, они требуют от пользователя дополнительных действий. Это замедляет переход к целевому этапу — подключению администратора.

Рекомендации

Не стоит показывать экраны, которые не относятся к пользовательскому сценарию, так как это препятствует переходу к необходимым действиям. Вместо этого стоит дать возможность самостоятельно открыть эту форму — например, через отдельную кнопку или пункт в настройках. Такой подход сохраняет контроль за пользователем, не нарушает логику сценария и позволяет тем, кто действительно хочет воспользоваться формой, сделать это в удобный момент.

5 Установка лаунчера

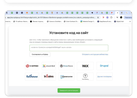
Установка лаунчера

На пятом шаге предлагается установить лаунчер Jivo на нужную операционную систему — MacOS, Windows, Linux, Android или iOS, что позволяет начать работу на выбранной платформе. Пользователь может выбрать вариант «Скачать и продолжить» — в этом случае автоматически начнётся загрузка файла для соответствующей операционной системы и откроется финальный экран. Либо можно выбрать «Я установлю программу позже» — тогда загрузка не начнётся, но также откроется финальный экран.

6 Финальный экран первичной регистрации с информацией об установке чата

Финальный экран первичной регистрации

Финальный экран содержит строку с кодом чата и инструкции по его установке на различные платформы. На этом этапе пользователь может завершить регистрацию и перейти в личный кабинет, чтобы продолжить настройку и работу с сервисом — установка кода на сайт не является обязательным условием для входа и может быть выполнена позже.



УСТАНОВКА ЧАТА НА САЙТ

Время на этап: 06 минут 30 секунд

7 Заполнение информации о компании в лаунчере

Заполнение информации о компании в лаунчере

При первом запуске лаунчера появляется окно с формой, в которой требуется указать информацию о компании: платформу, на которой создан сайт, отрасль бизнеса, роль пользователя, количество сотрудников, используемую CRM-систему и телефонию. Все поля являются необязательными и предназначены для улучшения качества работы сервиса, о чём сообщается в форме.

Далее пользователю предлагается добавить сотрудников компании, указав их имена и адреса электронной почты. Альтернативный вариант — скопировать ссылку-приглашение, по которой коллеги смогут самостоятельно присоединиться к команде в Jivo. Этот шаг можно так же пропустить.

8 Главный экран с перечнем основного функционала сервиса

Главный экран с перечнем основного функционала сервиса

После шага с добавлением сотрудников в Jivo отображается главный экран с базовыми функциями сервиса и инструкцией по подключению чата к сайту. В инструкции объясняется, что для установки необходимо вставить специальную строку кода (код сразу доступен на экране). Также предлагается пригласить команду, подключить дополнительные каналы (например, ВКонтакте, Авито и другие сервисы) и оформить подписку.

Лучшая практика

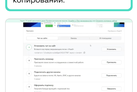
Главный экран как инструмент онбординга

После регистрации пользователь сразу попадает на главный экран, где представлены ключевые возможности сервиса и поэтапная инструкция по первым действиям. Такой формат обеспечивает плавное погружение в сервис: клиент не остается один на один с новым интерфейсом, а получает руководство, которое помогает пошагово освоить функционал и начать использовать сервис.

Лучшая практика

Быстрое копирование кода для подключения чата

В строке с кодом предусмотрена специальная кнопка для мгновенного копирования, позволяющая обойтись без ручного выделения текста.
Такая реализация позволяет снизить риск ошибок при копировании.



9 Раздел с инструкциями по установке чата на разные платформы

Раздел установки чата на сайт

При нажатии на кнопку «Установить» на главном экране в поле добавления чата открывается страница с инструкциями по установке для сени платфорн. На этой странице также доступен код для вставки на сайт и кнопка его копирования в буфер обмена. Кроме того, пользователь может перейти к расширенному списку инструкций для подключения чата на другие доступные платформы.

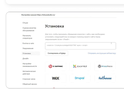
Низкая критичность

Низкая контрастность интерактивного элемента

Строка с кодом отображается серым цветом, а кнопка копирования не имеет акцентного оформления. В результате элемент выглядит неинтерактивным, и пользователи могут не распознать возможность копирования или даже не заметить сам код.

Рекомендации

Следует сделать строку с кодом визуально контрастной. А кнопку для копирования следует выделить акцентным цветом, чтобы пользователь сразу понимал, что она интерактивна и предназначена для быстрого копирования.

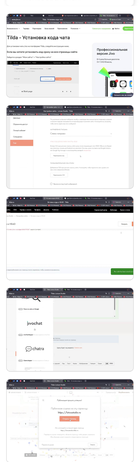


10 Установка чата на сайт

Установка чата на сайт

После выбора инструкции по подключению чата на сайт для конкретной платформы (в рассматриваемом случае — Tilda) открывается страница в браузере с пошаговым руководством.

Процесс подключения чата на сайте, созданном на платформе Tilda, включает несколько этапов:
1. В настройках сайта необходимо добавить HTML-код, который ранее предлагался для копирования, и сохранить изменения.
2. Затем требуется добавить Jivo Chat виджет в конструкторе сайта и вставить тот же код в соответствующее поле.
3. После выполнения этих шагов необходимо опубликовать страницы сайта, чтобы чат стал доступен для пользователей.



ДОБАВЛЕНИЕ AI-АГЕНТА И ИНТЕГРАЦИЯ ЧАТА С СЕРВИСОМ YCLIENTS

Время на этап: 05 минут 30 секунд (без тестирования); 12 минут (с тестированием)

11 Подключение AI-администратора салона через сервис «YCLIENTS»

Подключение AI-администратора салона

Для подключения AI-администратора салона, синхронизированного с сервисом онлайн-записи «YCLIENTS» необходимо перейти в «модули» в разделе расширений. Далее после нажатия на подключение AI-администратора салона пользователя переводит в браузер на страницу авторизации в сервисе «YCLIENTS», после авторизации открывается страница Jivo AI в разделе «интеграции» в «YCLIENTS». На странице необходимо нажать «подключить» для перехода к этапу настройки и подключения AI агента. Однако перед этим открывается форма в браузере, где пользователю необходимо предоставить Jivo AI доступ к данным в «YCLIENTS» — это необходимо для синхронизации расписания, услуг и информации о специалистах.

Высокая критичность

Непрозрачные требования к подключению AI-администратора

В описании услуги «AI-администратор салона» не указано, требуется ли наличие или предварительная настройка AI-оператора — одного из основных продуктов Jivo. Из-за этого неясно, можно ли подключить и использовать AI-администратора самостоятельно или для корректной работы необходимо предварительно активировать AI-оператора. Такая неопределённость снижает прозрачность сценария подключения и может привести к неверным ожиданиям и ошибочным действиям со стороны пользователя. Например, пользователь может ошибочно подключить AI-оператора, который стоит 12 900 рублей, хотя в действительности этот функционал ему не нужен.

Средняя критичность

Отсутствие навигации к инструментам ИИ

Услуга подключения «AI-администратор салона» не имеет очевидного пути в интерфейсе приложения — маршрут к ней скрыт достаточно глубоко: главный экран → раздел «Управление» → «Расширения» → «Модули» → «AI-администратор салона». Из-за этого пользователю трудно самостоятельно обнаружить функцию: чтобы найти её, приходится либо тратить время на поиск и переходы между разделами, либо обращаться в поддержку. Такая реализация снижает доступность сервиса и усложняет переход к целевому действию — если цель пользователя — подключить AI-консультанта, который сможет консультировать клиентов и записывать их на услуги в сервисе «YCLIENTS».

Низкая критичность

Название не отражает сути функции

Название элемента «AI-администратор салона», отвечающего за подключение интеграции чата с сервисом «YCLIENTS», не даёт четкого понимания, что этот функционал предназначен именно для синхронизации с сервисом «YCLIENTS».

Рекомендации

В описании услуги необходимо однозначно указывать требования для подключения функции, чтобы пользователь точно понимал, какие продукты или модули нужны для корректной работы функции.
В данном случае стоит явно уточнить, что «AI-администратор салона» работает автономно и не требует предварительного подключения AI-оператора. Это позволит избежать ошибочных действий и ненужных расходов.

Рекомендации

Следует повысить доступность услуги, сделав путь к ней более очевидным. Для этого можно:
- добавить информационное сопровождение — например, подсказку или баннер с указанием, где найти раздел с AI-услугами;
- или сократить путь к функции, разместив раздел с AI-инструментами в более заметной зоне интерфейса — например, вынести его на главный экран или добавить отдельной вкладкой в таббар.

Такой подход упростит поиск, сократит время на выполнение целевого действия и повысит вероятность подключения AI-консультанта пользователем

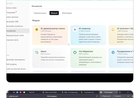
Рекомендации

Чтобы пользователь чётко понимал функционал и знал, с чем ему предстоит взаимодействовать, название должно ясно отражать ключевые особенности подключаемой услуги.
В данном случае следует уточнить, что речь идет о подключении AI-администратора салона через сервис «YCLIENTS».

Лучшая практика

Автоматический переход к авторизации и релевантному разделу партнёрского сервиса

После нажатия на кнопку подключения AI-администратора салона пользователь автоматически перенаправляется в браузер на страницу авторизации партнёрского сервиса — «YCLIENTS», а после успешного входа — сразу в релевантный раздел интеграции Jivo AI.
Такое решение упрощает процесс подключения: пользователю не нужно самостоятельно искать нужный раздел. Это сокращает количество шагов, снижает риск ошибок при поиске нужной интеграции и обеспечивает бесшовный сценарий настройки интеграции.



12 Предоставление доступа к данным «YCLIENTS»

Предоставление доступа к данным «YCLIENTS»

Перед переходом к настройке AI-администратора необходимо выбрать, для каких филиалов будет подключена интеграция. На следующем экране пользователь получает информационное оповещение о необходимости предоставить доступ к данным, необходимым для корректной работы сервиса. По умолчанию отмечены разделы: клиентская база, форма записи, обзор, финансы, лояльность, журнал записи и настройки.
После подтверждения доступа открывается экран с настройкой и интеграцией AI-администратора.

13 Настройка AI-администратора

Настройка AI-администратора

При подключении интеграции на первом этапе настройки необходимо ввести имя AI-ассистента и название компании (на этапе регистрации ранее указывалось имя живого оператора, а теперь требуется задать имя для AI-администратора, синхронизированного с «YCLIENTS»)

Данные о компании вводятся в отдельное поле, где в плейсхолдере приведён пример корректного заполнения: «У нас работают профессиональные стилисты. Мы делаем окрашивание, стрижки и уход за волосами. Запись за 3 дня, отмена за 12 часов, предоплата 30%. Принимаем наличные, карты и переводы по QR-коду». Пример демонстрирует, что следует указать всю ключевую информацию, необходимую для обучения сервиса, перечень услуг, условия оплаты, записи и отмены, а также способы оплаты.

Высокая критичность

Отсутствие информации об ограничении символов в поле ввода

В поле ввода данных о компании есть ограничение на количество символов, однако пользователя об этом не информируют. Интерфейс позволяет вводить неограниченное количество символов, после чего пользователь может перейти на следующий экран для выбора канала работы AI-оператора. Однако при попытке создать AI-оператора в чате на сайте возникает ошибка, причину которой пользователь не получает. Это может привести к трате времени на выяснение источника проблемы или, в худшем случае, к тому, что пользователь откажется от использования функции вовсе.

Рекомендации

При наличии ограничений в полях ввода важно предоставить пользователю информацию об этом ограничении. Например, следует отобразить лимит символов рядом с полем ввода и показывать, сколько символов уже введено.

14 Подключение канала работы и тестирование бота

Подключение канала работы и тестирование бота

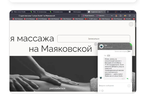
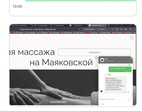
На третьем этапе предлагается протестировать AI-администратора в формате диалога, чтобы увидеть, как он будет работать в реальном чате. На последнем, 4-м этапе, появляется аналитика по наиболее часто запрашиваемой услуге и специалисту, к которому чаще всего обращаются. Для завершения настройки необходимо нажать кнопку «Перейти в ИИ-аналитику», которая переводит в раздел «ИИ-аналитика», где можно выбрать предустановленные вопросы, например, о наиболее часто выбираемом времени для записи. На эти вопросы сервис может предоставить ответы на основе собранных данных.

На сайте в чате появляется AI-оператор, который консультирует пользователей по услугам компании, предлагает доступное время, отображённое в «YCLIENTS», для записи и непосредственно записывает на услуги.

15 Тестирование работы чата с подключенными модулями

Тестирование работы чата на сайте

Во время тестирования была смоделирована ситуация, в которой пользователь описывает свою проблему — жалуется на боль в шее. Бот уточняет характер боли и желаемый эффект (расслабляющий или лечебный), после чего предлагает подходящие варианты массажа и специалистов.

После выбора специалиста бот показывает доступное время, синхронизированное с системой «YCLIENTS», и предлагает записаться. Пользователь подтверждает запись, ввода имя и номер телефона, после чего данные автоматически передаются в «YCLIENTS».

Если пользователь решает отменить запись, она также автоматически удаляется из системы. При повторном обращении бот не предлагает уже занятые временные слоты