



infobip

Виды коммуникаций в контактном центре, задачи омниканального контактного центра

Наталия Архипова
Старший менеджер по развитию клиентов
+7 929 998 8303



Глобальное присутствие



28

дата-центров

65

офисов в мире

800+

подключений к операторам

2000

сотрудников

\$1 млрд

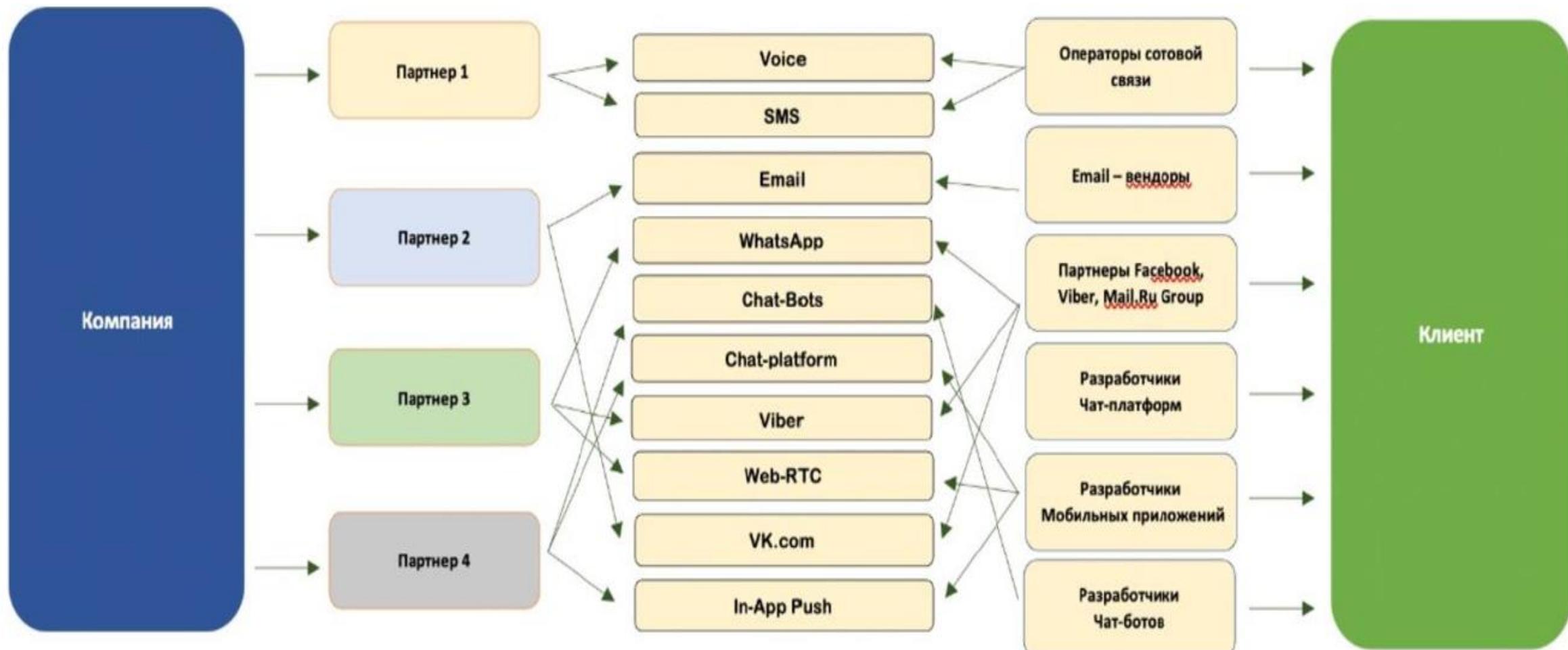
капитализация

12 млрд+

сообщений

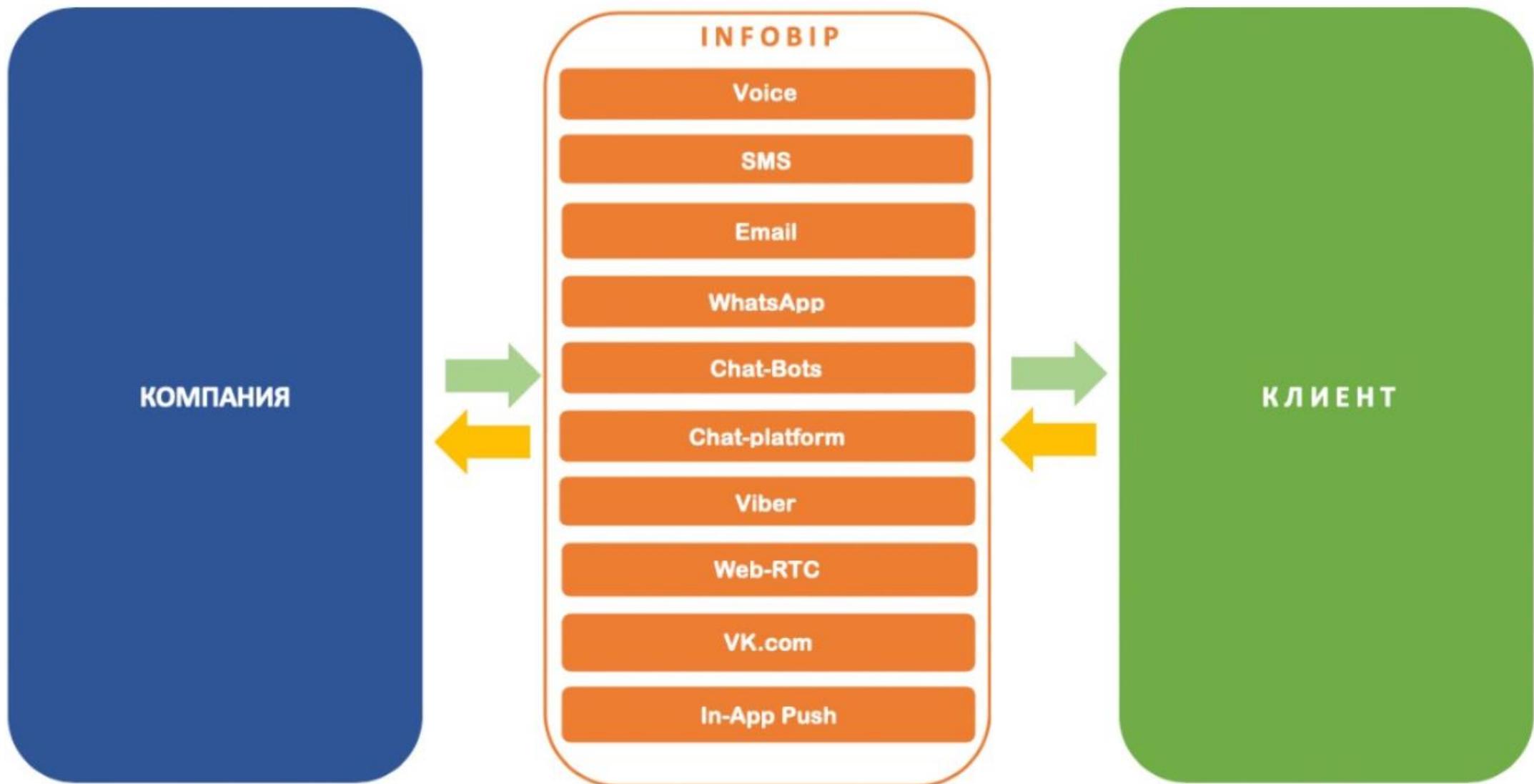


Клиент до





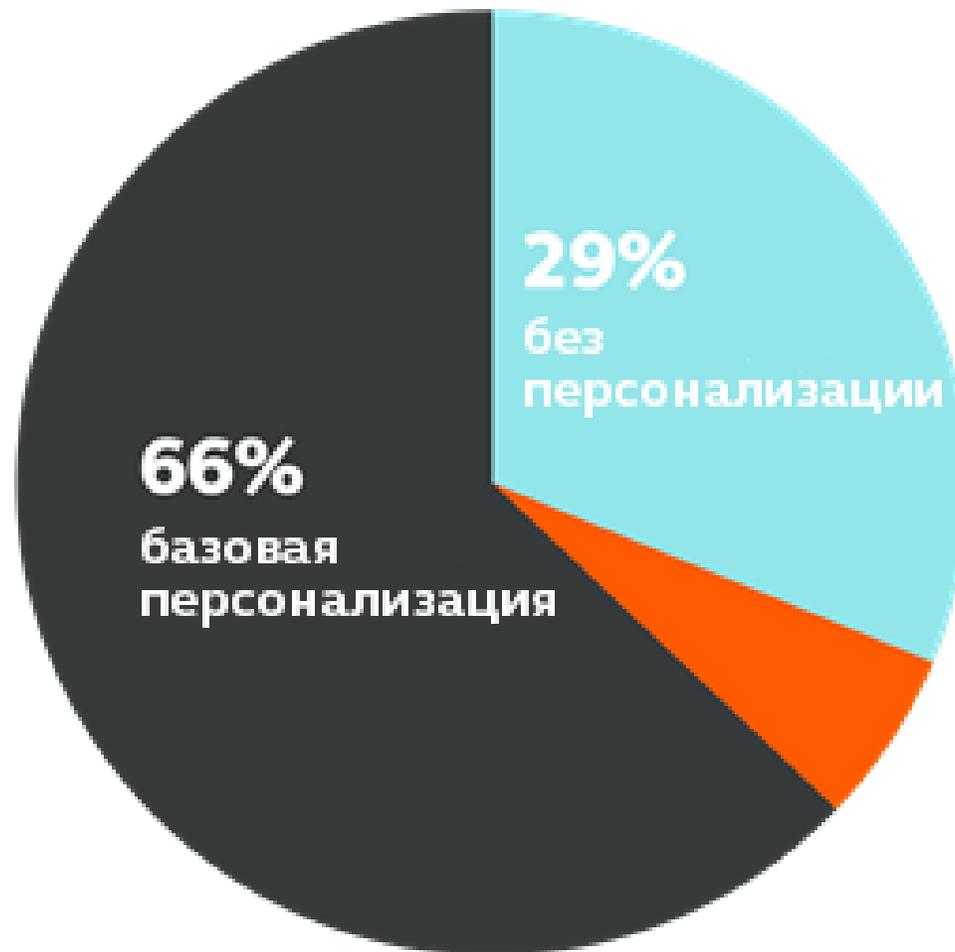
КЛИЕНТ ПОСЛЕ



1. Персонализация на основе данных



- Коммуницируйте с конкретной аудиторией для лучших результатов
- Создавайте релевантный контент для больших конверсий
- Укрепляйте отношения и повышайте уровень удержания



2. Автоматизация на основе событий

- Повышайте релевантность сообщений
- Сделайте коммуникацию более эффективной
- Увеличивайте свой доход

SHOP



Здравствуйтесь, Анна! Добро пожаловать в онлайн-магазин! Мы подготовили для Вас специальные предложения, вдохновляющие коллекции и многое другое!

Предлагаем вам **10% скидку на первый заказ!**

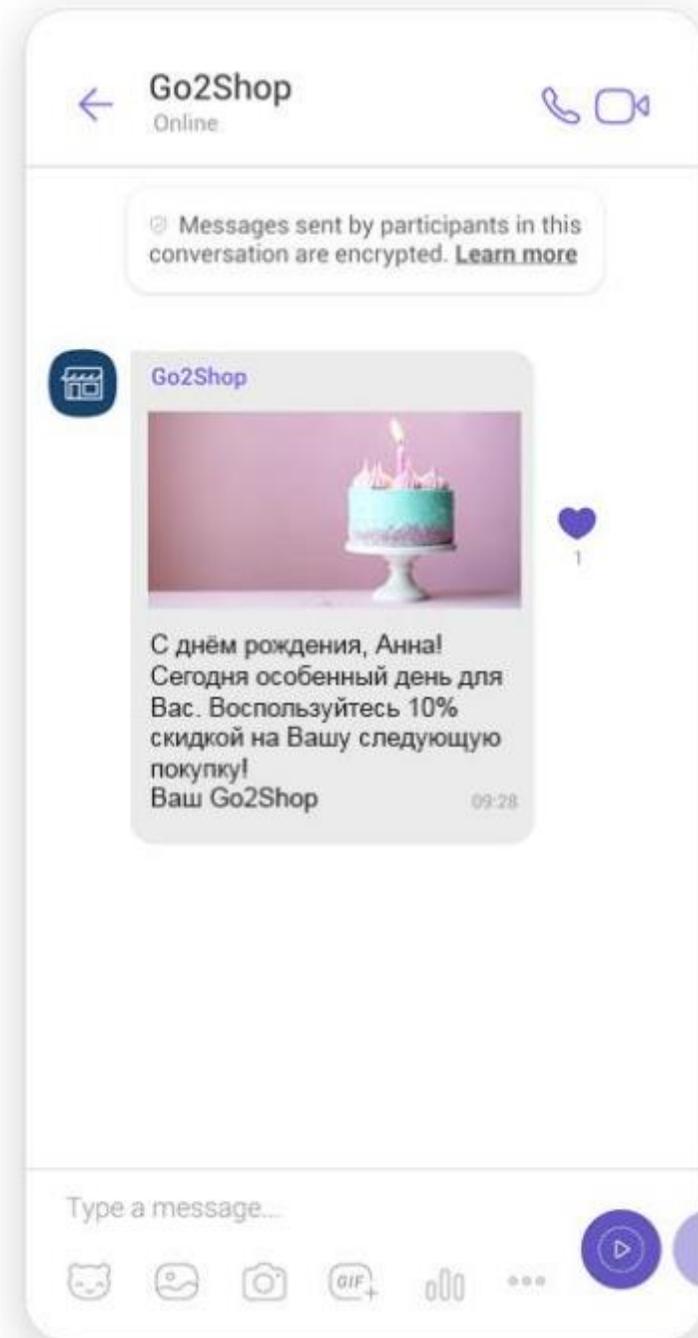
В МАГАЗИН

MOMENTS

Что это?

автоматизация
омниканального маркетинга

- Умные рассылки
- Омниканальность
- Продажи
- Сокращение расходов



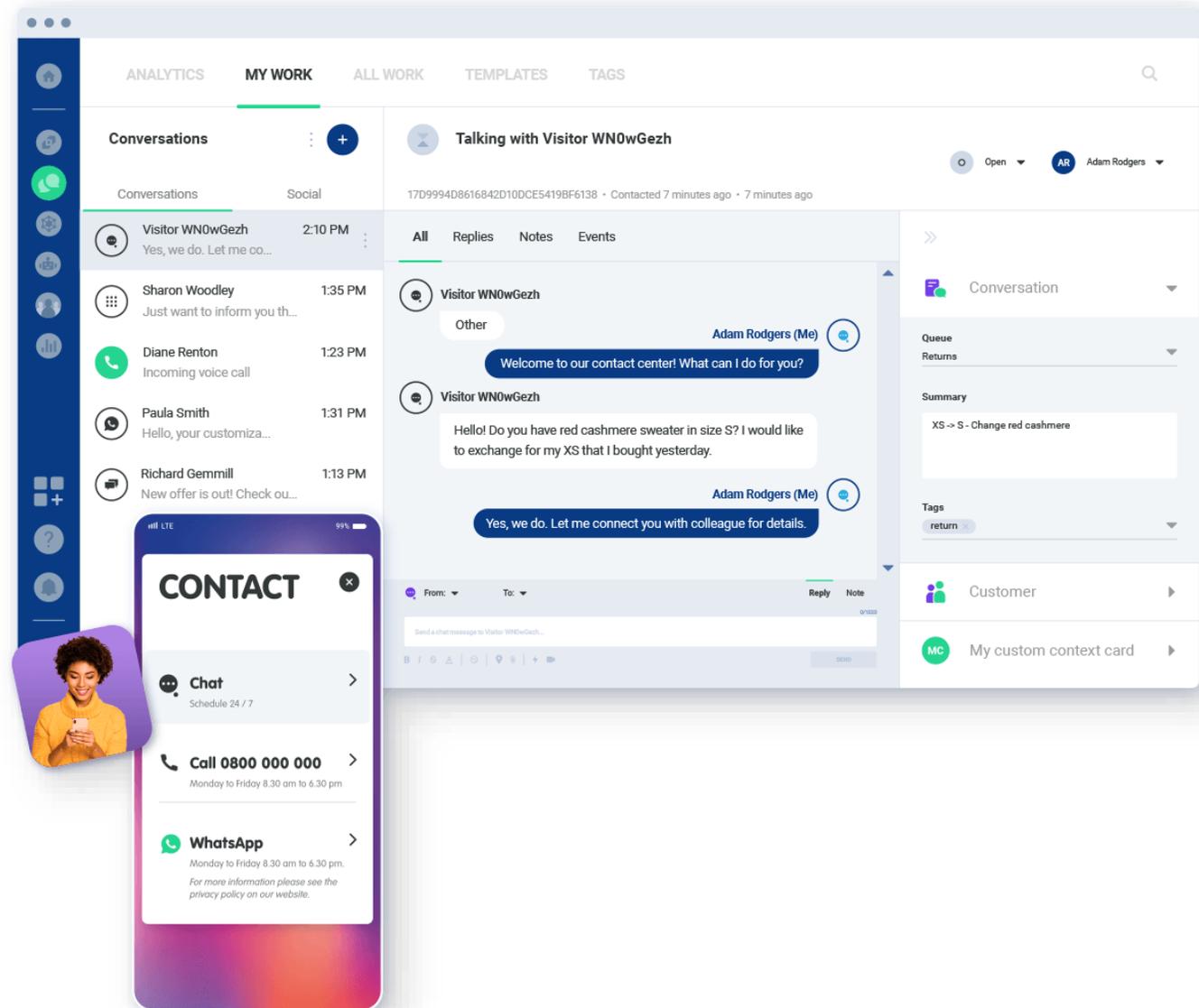
CONVERSATIONS



Что это?

омниканальный контактный центр

- Поддержка всех голосовых и неголосовых каналов коммуникаций
- Поддержка исходящих и входящих звонков
- Наличие мобильного приложения для операторов контактного центра
- Возможность инициировать диалог с клиентом в чате и в звонке



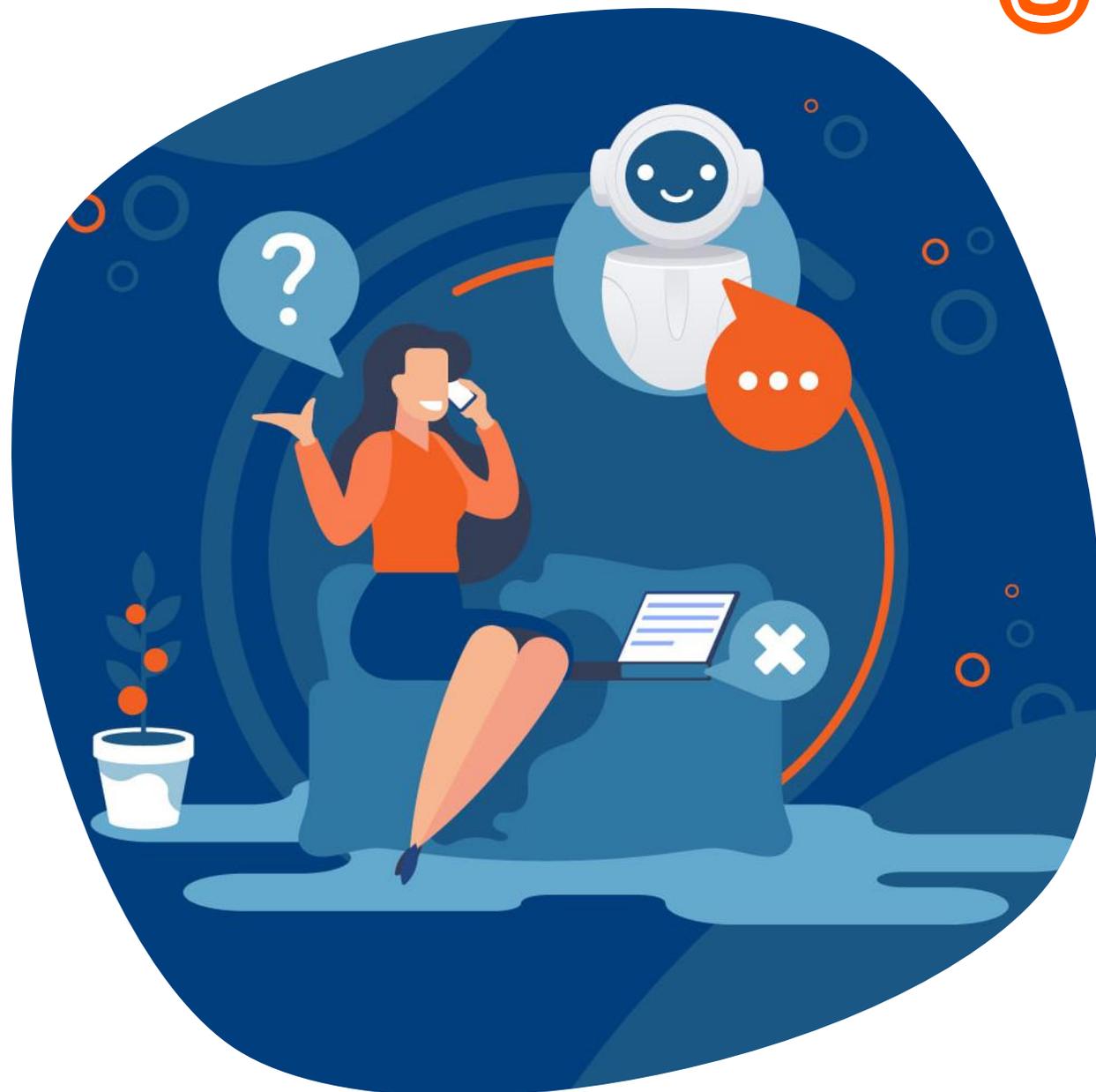
ANSWERS



Что это?

интеллектуальный чат-бот для автоматизации клиентского сервиса

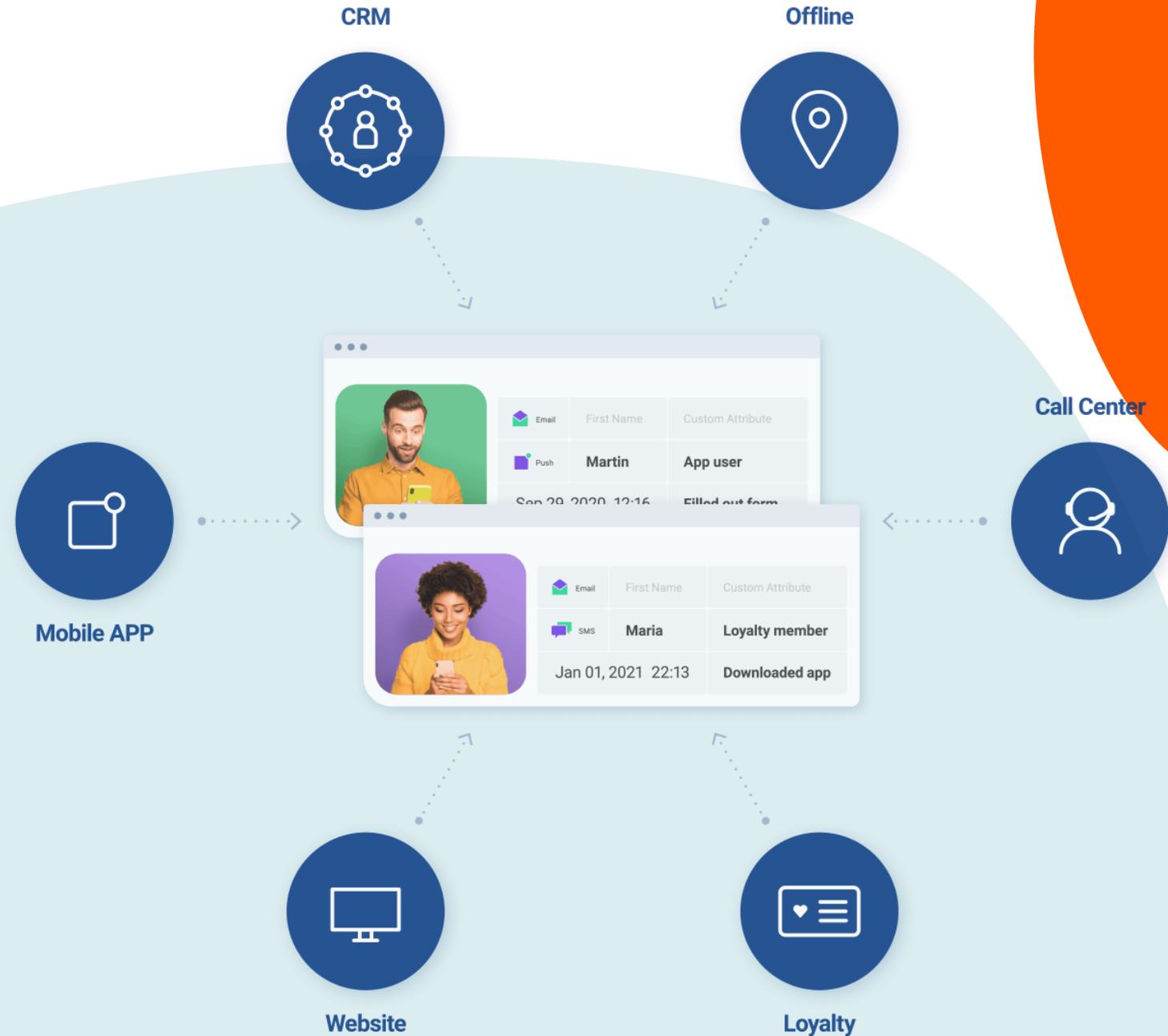
- **Оmnиканальность**
- **Обработка естественного языка**
- **Интеграция со всеми возможными системами заказчика**
- **Распознавание намерений пользователя**
- **Возможность переводить диалог на оператора call-центра**



PEOPLE

Что это?

модуль, который интегрируется с любой системой по API и подтягивает любые данные клиента





Martin Steward

Last contacted: 34mins ago | via WhatsApp

START CONVERSATION

SEND BROADCAST



Overview

Contact Information

Attributes & Events

Consents

Basic information

Gender	Male
Birth Date	06.06.1976
Address	111 Town Square Place
City	Jersey City
State	New Jersey
Country	USA
Phone Number	+1 77 21 7219 873
Email Address	martin.steward@e...

Activity Feed



-  **Opened SMS** 17.11h, 03 Jul 2020
-  **Received SMS** 17.09h, 03 Jul 2020
-  **Purchase happened** 16.05h, 03 Jul 2020
-  **City updated to New Jersey** 16.00h, 03 Jul 2020





Мария открыла вклад в своем банке

First Name: **Мария**
Last Name: **Мельникова**
Member Since: **10.12.2019**
Тел.: **+7 903 1655040**
email: **mmelnikova@gmail.com**

City: **Москва**

Gender: **Женский**
Age: **29**

Type of account:
Сберегательный счет

First Name: **Мария**
Last Name: **Мельникова**
Member Since: **10.12.2019**
GSM: **+7 903 1655040**
email: **mmelnikova@gmail.com**

City: **Москва**

Gender: **Female**
Age: **29**

Type of account:
Сберегательный счет

CRM



Мария хочет купить автомобиль и начинает поиск подходящего кредита на сайте банка

Просмотр страниц по кредитам на сайте записывается как "событие" и добавляется в профиль Марии → ей будет отправляться рекламная информация по кредитам



TARGET



PEOPLE MODULE



**BROADCAST
& FLOW**



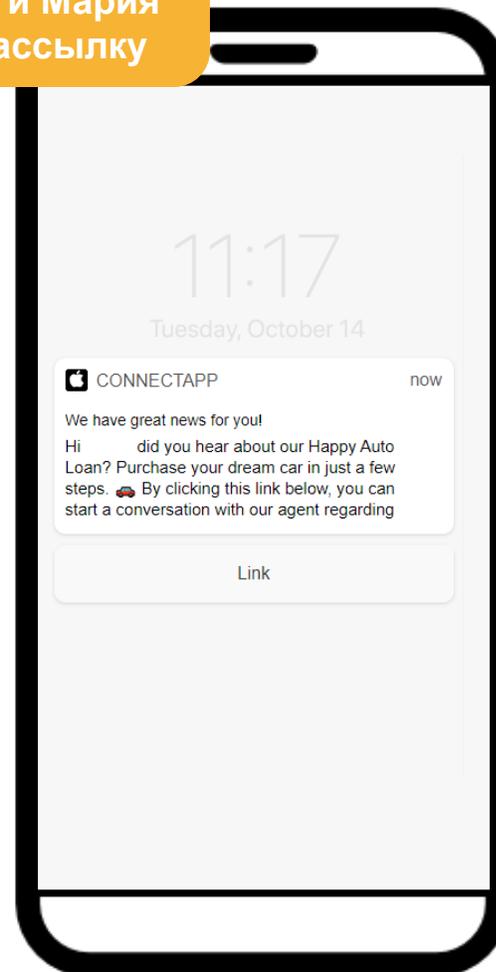
ANALYZE





Создается осенняя
кампания по
автокредитам, и Мария
включена в рассылку

Мария получает пуш-
уведомление с
предложением продолжить



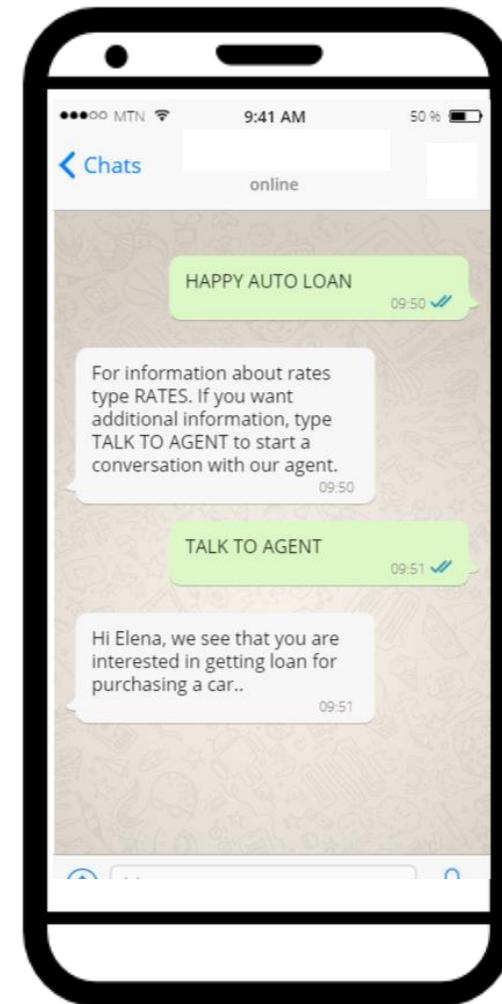


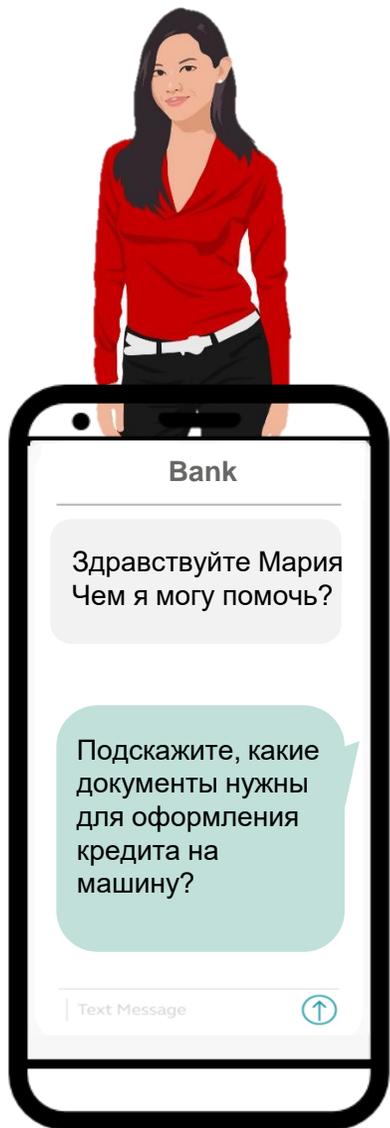
Мария открывает сообщение и начинает чат в WhatsApp с ботом банка и отправляет слово LOAN.

Она получает возможность выбора нескольких вариантов, в конце концов выбирая опцию "пообщаться с агентом" прямо в мобильном приложении

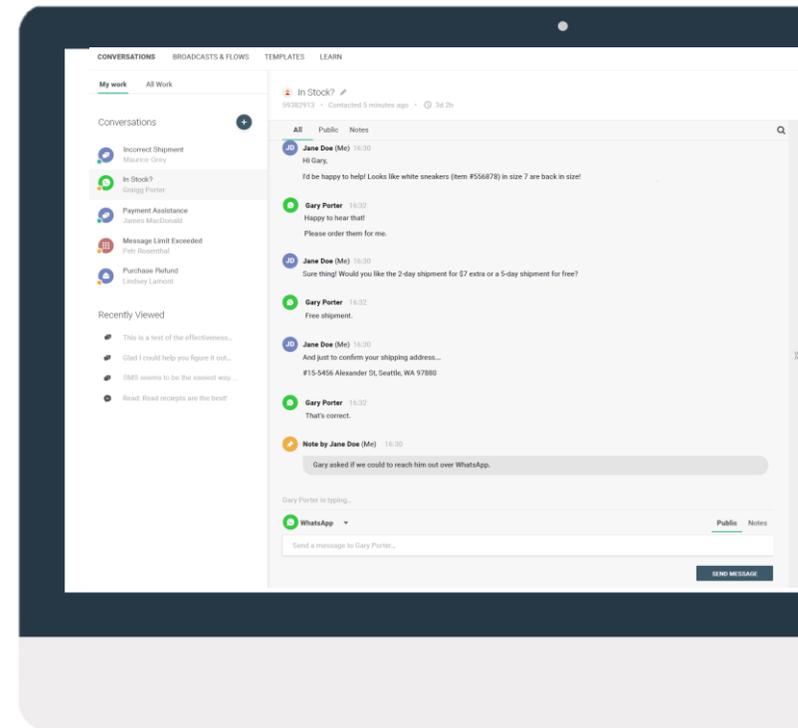


Чат бот определяет, что именно хочет узнать Мария, и сохраняет эту информацию в приложении Conversations перед переключением на агента





Начинается разговор с агентом банка и Мария спрашивает все, что она хочет узнать об автокредитах



В приложении Conversations начинается чат с Марией. Все вопросы и ответы сохраняются



Мария оформила автокредит – теперь она в группе клиентов, которые скоро станут адресатами рекламной кампании по страхованию авто от банка совместно с партнером

Мария получает обычную выписку по email.
Вскоре она также получает персональное предложение по страхованию авто совместно с Allianz



First Name: **Мария**
Last Name: **Мельникова**
Member Since: 10.12.2019
Тел.: +7 903 1655040
email: mmelnikova@gmail.com

City: **Москва**

Gender: **Женский**
Age: **29**

Type of account: **Сберегательный счет**

Loan
Happy Auto Loan

First Name: Мария
Last Name: Мельникова
Member Since: 10.12.2019
GSM: +7 903 1655040
email: mmelnikova@gmail.com

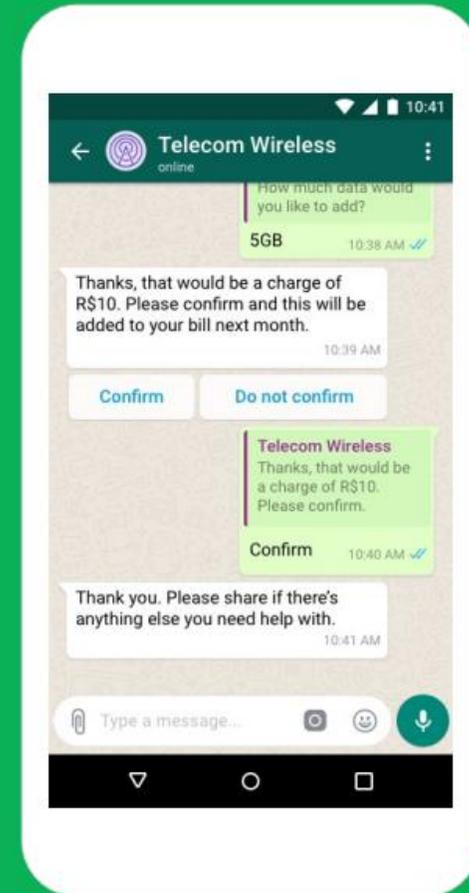
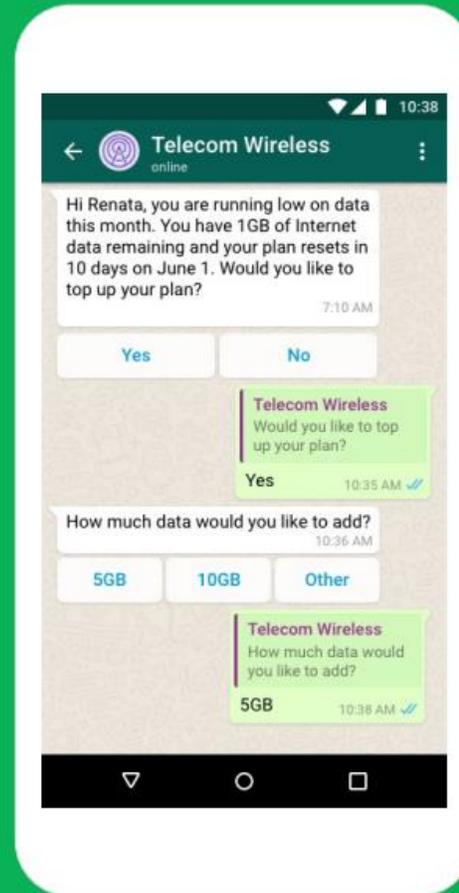
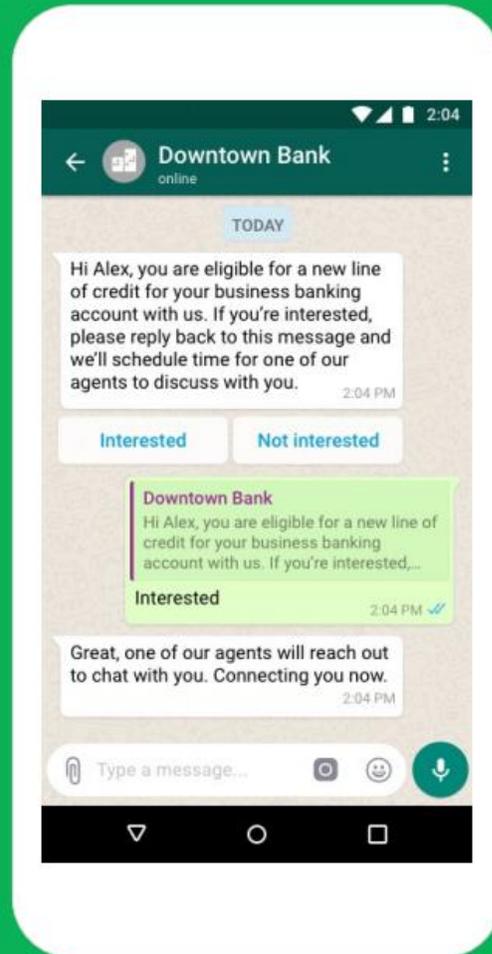
City: Москва

Gender: Female
Age: 29

Type of account: **Сберегательный счет**

CRM

WhatsApp маркетинговые сообщения

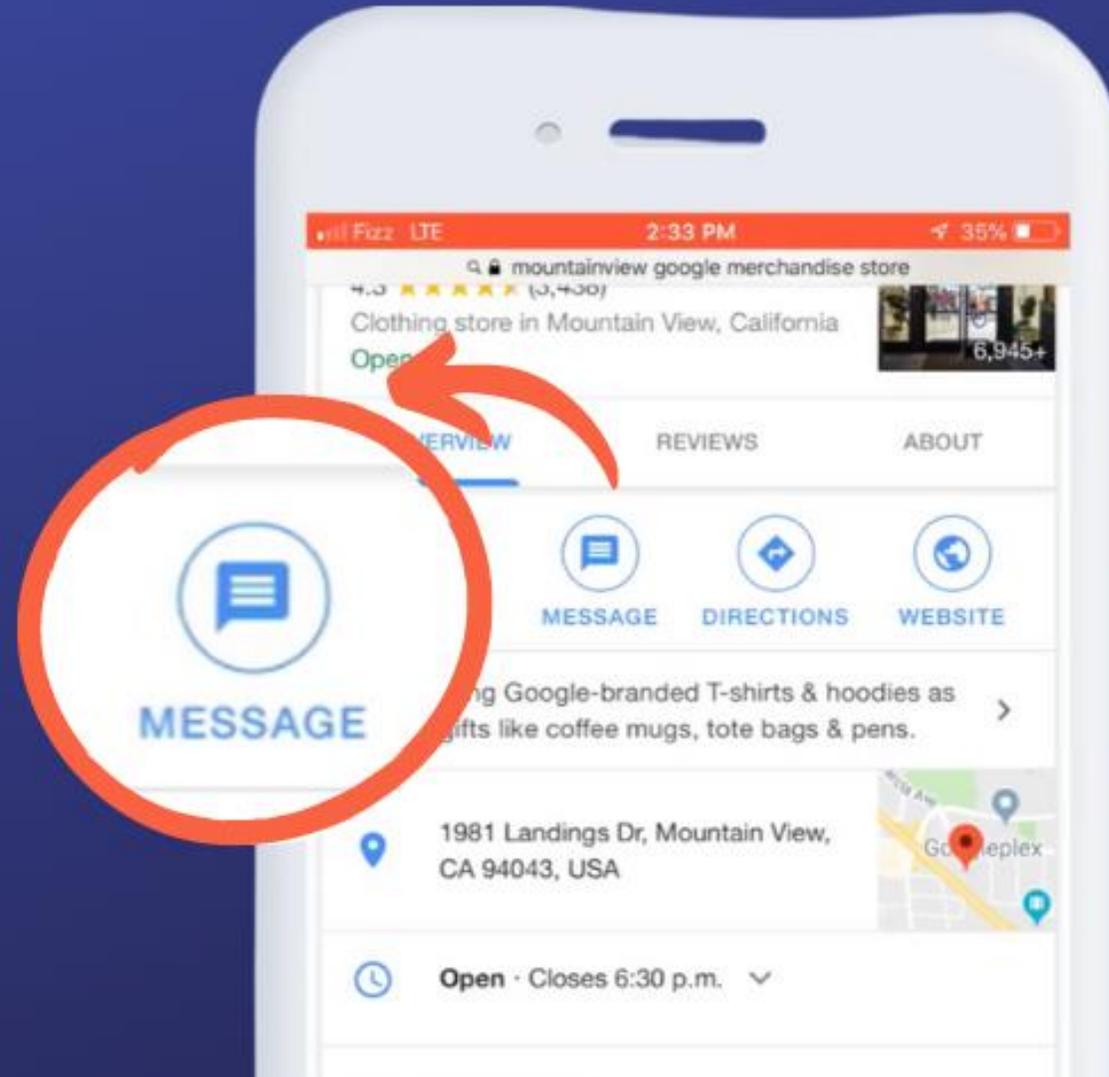


Instagram posts and direct



Google Business Messages

What Is
Google's
Business
Messages



Звонки из вашего приложения



Twitter posts



**Бесплатная абонентская плата за WhatsApp
НАВСЕГДА**



WhatsApp 22