

ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ И ТРЕНДЫ ТЕКСТОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ



SMS Traffic в цифрах

21 год

на рынке бизнес-коммуникаций

70 тыс +

успешных проектов

12 млрд

сообщений отправлено
за 2021 год

150 +

сотрудников в России и СНГ

Тренды каналов текстовых коммуникаций 2022

1

Ужесточение законодательства, связанного с рекламой и защитой персональных данных

2

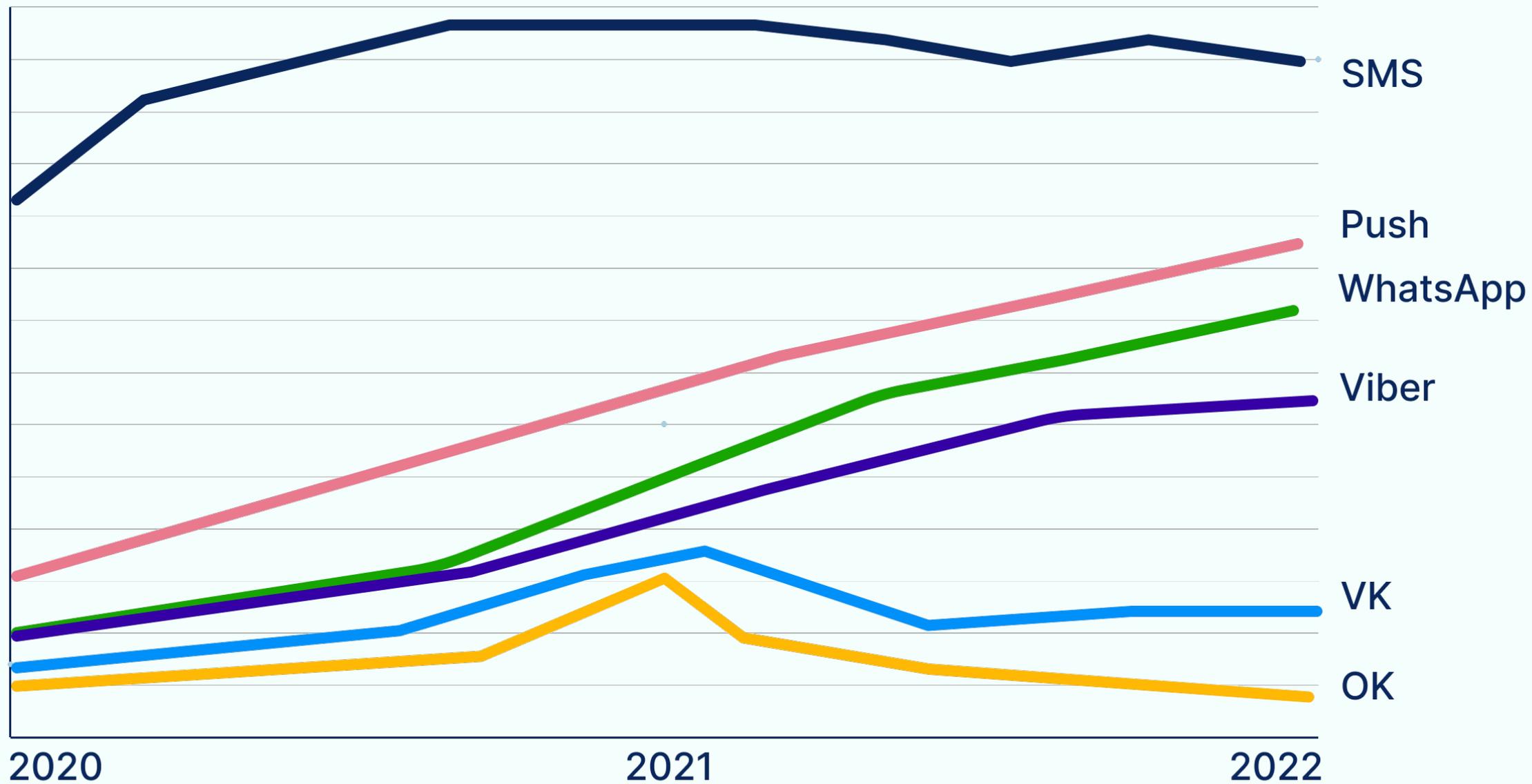
Коммуникации становятся дороже из-за: курса, роста цен, меньше "бесплатных" опций

3

Сессии приходят на смену сообщениям



Каналы рассылки в 2020 - 2022



Выявленные проблемы

- Компании не обрабатывают ответы клиентов на рассылки и теряют лояльность
- Маркетинг и поддержка разделены и никак не связаны друг с другом
- Потеря конверсии при переходе из рассылок на сайт
- Рассылки не из бизнес-аккаунтов Viber и WhatsApp приводят к блокировке аккаунтов
- Поддержка и продажи не в контексте обращений с рассылки



У нас было...

- 2 канала бизнес-коммуникаций,
- 40 компаний из разных отраслей,
- Суммарный трафик более 50 млн. отправленных сообщений за квартал.



Доля ответов абонентов от доставленных сообщений



Viber Business Messages

до **21%**



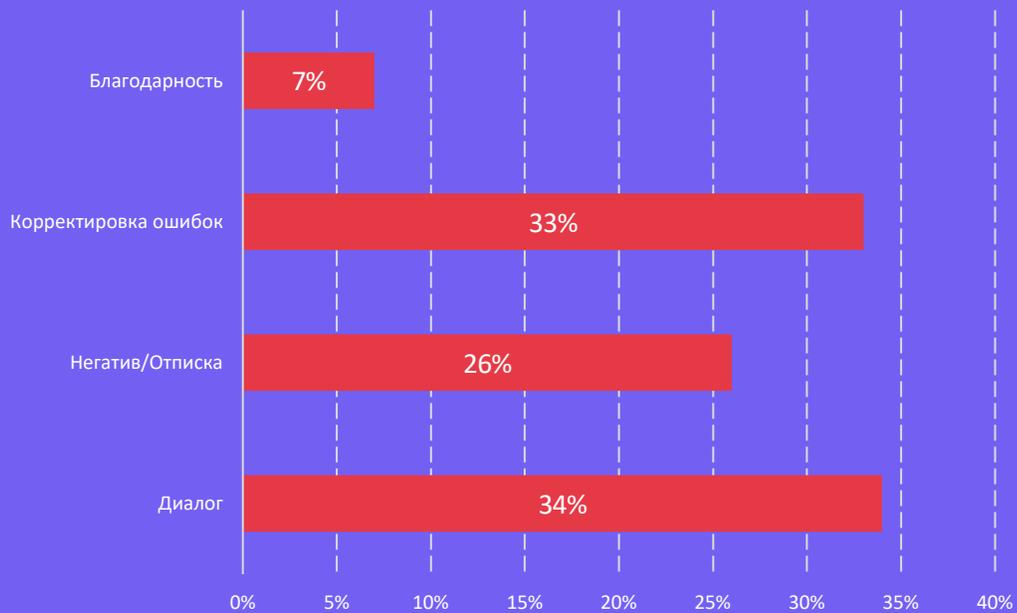
WhatsApp Business
API

до **40%**

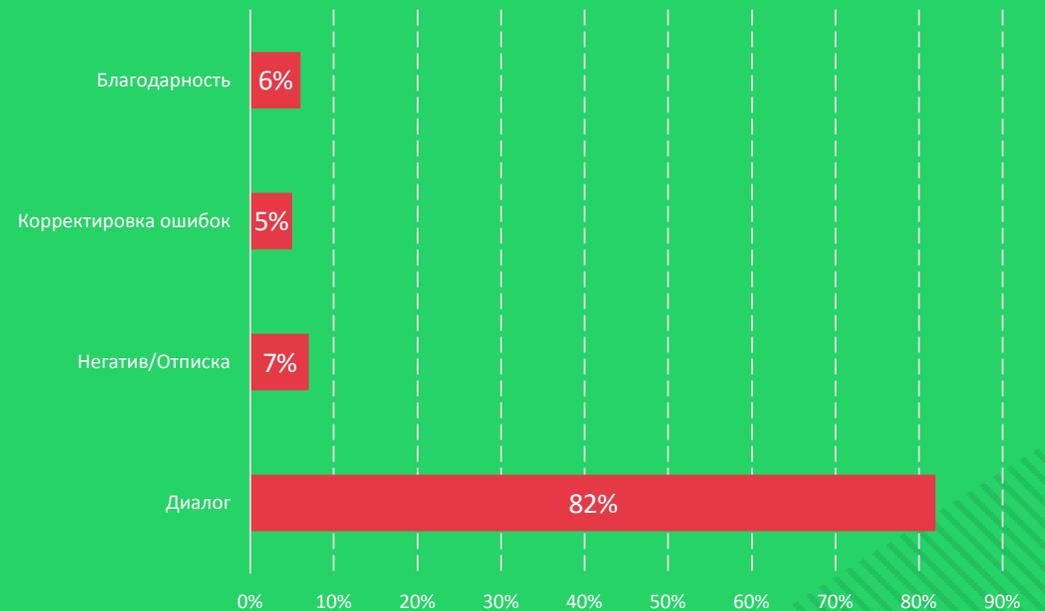
Сплит по содержанию текстов ответов



Viber Business Messages



WhatsApp Business
API





SMART CONNECT

Платформа Smart Connect позволяет отобразить в едином интерфейсе рассылки и диалоги с клиентами в самых востребованных каналах коммуникации для бизнеса, включая платные.

Бесплатные каналы



Telegram



Одноклассники



Viber Bot



Вконтакте



E-mail

Платные каналы



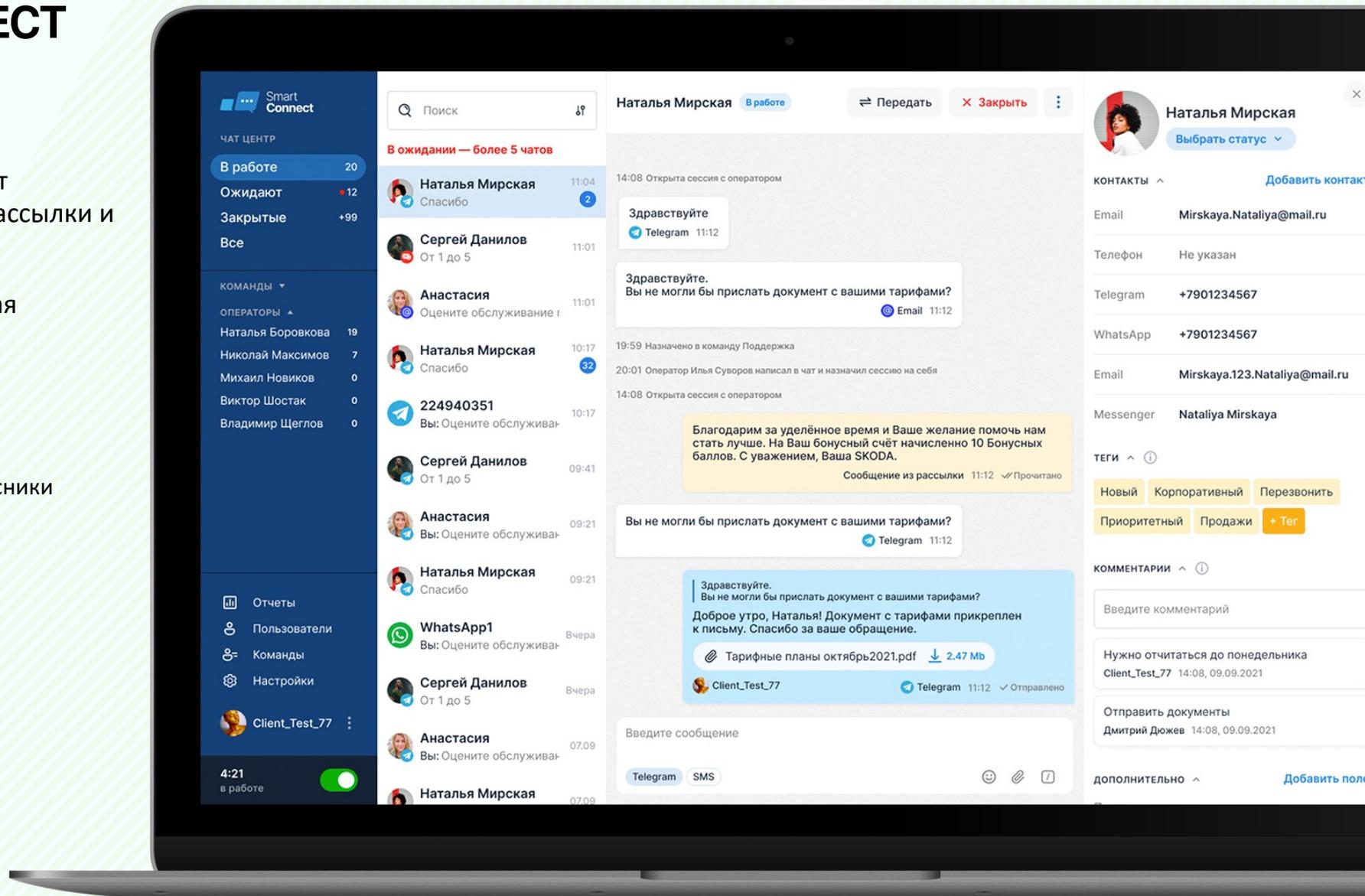
Viber Business Messages



WhatsApp Business API



Notify.Mail.ru



Прямые коммуникации

Поддержка

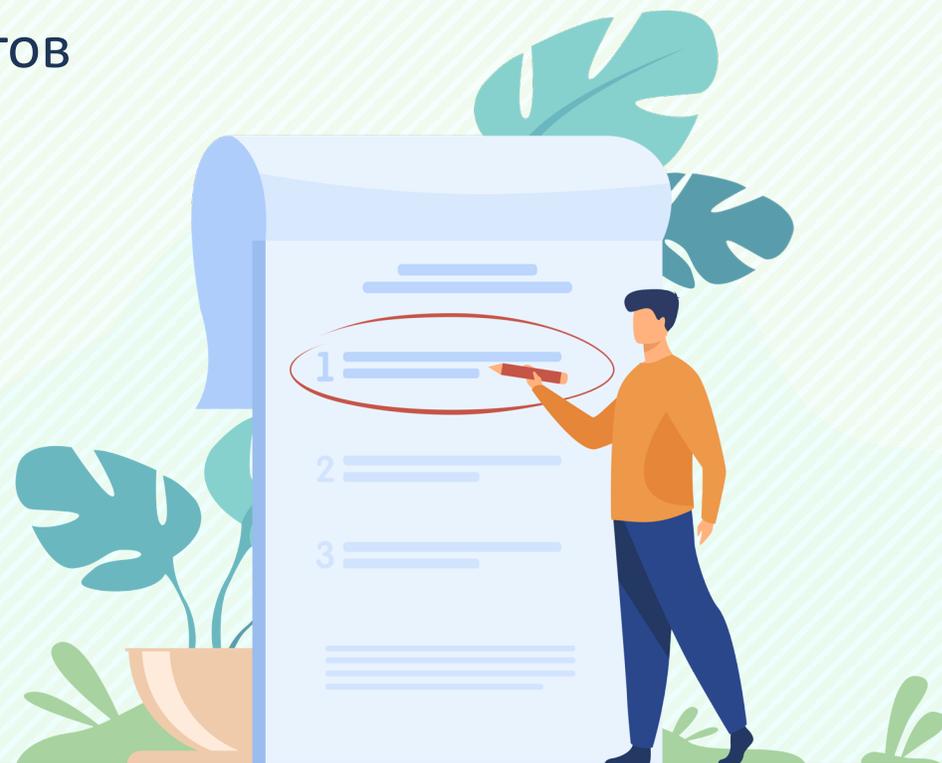


Прямые коммуникации + Поддержка



Итоги:

- Абоненты активно используют возможность общения в рассылках
- Рассылки являются не только каналом привлечения, но и каналом поддержки клиентов
- Активность маркетинга можно подружить с продажами и поддержкой
- Отображение истории рассылки сокращает время на отработку клиентов и позволяет быть в контексте



Будем на связи



Кюрегян Максим

Product manager SMS Traffic

m.kyuregyan@smstraffic.ru