

 **билайн бизнес**

**Сервис «Этикетка»**

**Поможет бизнесу  
дозвониться до клиента**



По данным компании Хайа (Hiya)\*\*\*,

бизнес считает

# ГОЛОСОВЫЕ ВЫЗОВЫ **наиболее** предпочтительным каналом КОММУНИКАЦИИ

в сфере клиентской поддержки (41%), продаж (39%) и назначения встреч (35%)

77%

россиян регулярно сталкиваются со спам-звонками

30%

не поднимают трубку с неизвестных номеров

62%

сразу сбрасывают звонок, если звонит робот





# Контактность с абонентами снижается до 20%

Растет нагрузка на операторов и системы

Увеличиваются расходы, снижается доход

Ослабевают связи с клиентами, падает лояльность

 **билайн бизнес**

# Сервис «Этикетка»

Отображение персонализированной информации и целей звонка на экране абонента

 Трансформация рынка телефонии

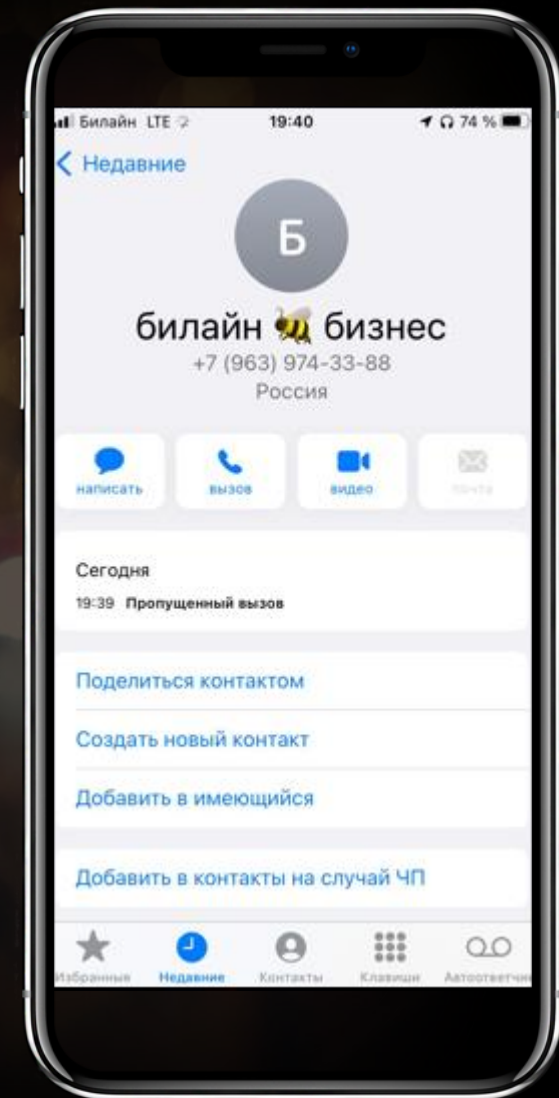


 билайн бизнес

# Сервис «Этикетка»

Отображение персонализированной информации и целей звонка на экране абонента

 Трансформация рынка телефонии



# Эффект для бизнеса

Отображение персонализированной информации и целей звонка на экране абонента.



## Контактность

Этикетка покажет название организации на экране телефона при входящем вызове. Это позволит не пропустить важный разговор и повысить конверсию дозвона.



# Эффект для бизнеса

Отображение персонализированной информации и целей звонка на экране абонента.



## Контактность

Этикетка покажет название организации на экране телефона при входящем вызове. Это позволит не пропустить важный разговор и повысить конверсию дозвона.



## Лояльность

Абоненты воспринимают звонки с неизвестных номеров с настороженностью и более лояльны к диалогу с вашим сотрудником.





# Эффект для бизнеса

Отображение персонализированной информации и целей звонка на экране абонента.



## Контактность

Этикетка покажет название организации на экране телефона при входящем вызове. Это позволит не пропустить важный разговор и повысить конверсию дозвона.



## Лояльность

Абоненты воспринимают звонки с неизвестных номеров с настороженностью и более лояльны к диалогу с вашим сотрудником.



## Усиление бренда

Имиджевые звонки с Этикеткой – конкурентное преимущество, к которому стремится каждый бизнес.





# Текущие возможности продукта



Этикетка на Кириллице или Латинице



Совместимость с голосовыми услугами билайн



Отображение в сети VoLTE (44% абонентов)



Работа на сети билайн и МТС



Планомерное расширение работы в 2G/3G



«Серая» этикетка



Подключение по «прямому» контракту (план 1Q'24)

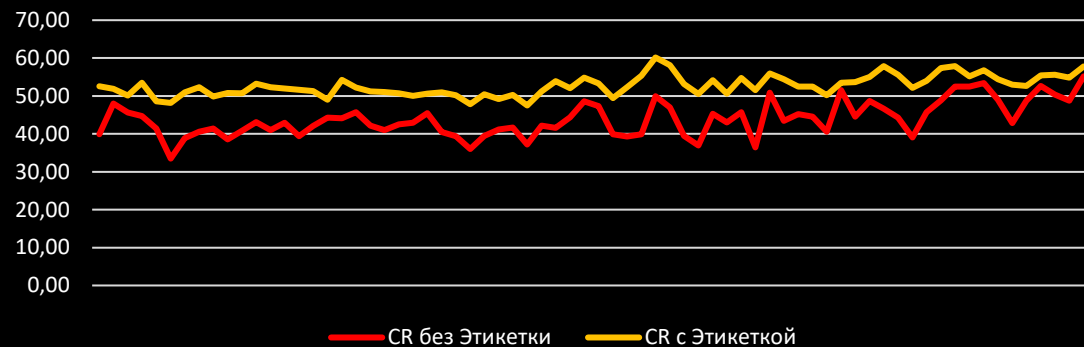


Работа на сети МегаФон и Теле2 (план 1Q'24)

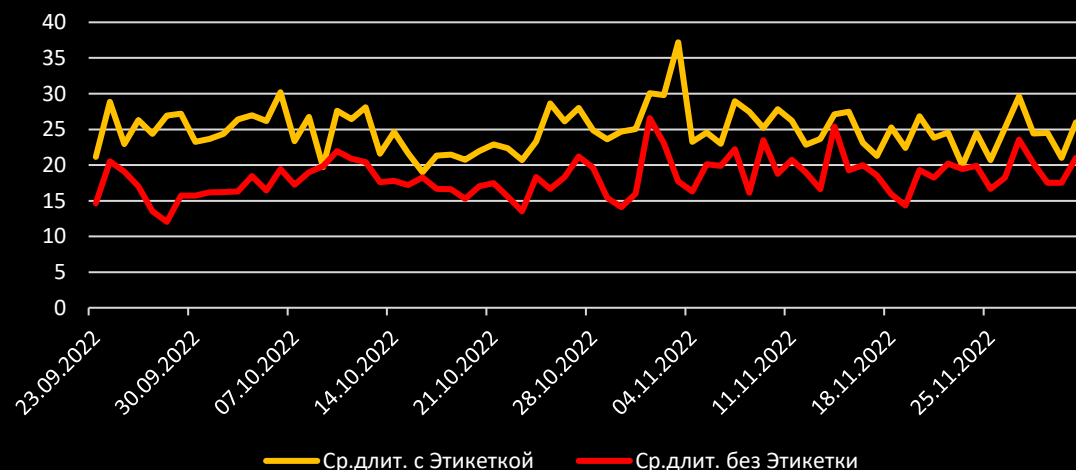
# Кейс клиента #1

Деятельность клиента – социальные опросы и исследования

Контактность при звонках (%)



Средняя длительность (сек)



Срок исследования

3 месяца

Без этикетки

Contact rate

43,9%

Длительность

18,6 сек

С этикеткой

Contact rate

52,7%

Длительность

24,8 сек

Динамика

Увеличение  
контактности

+20%

Увеличение  
длительности

+33%

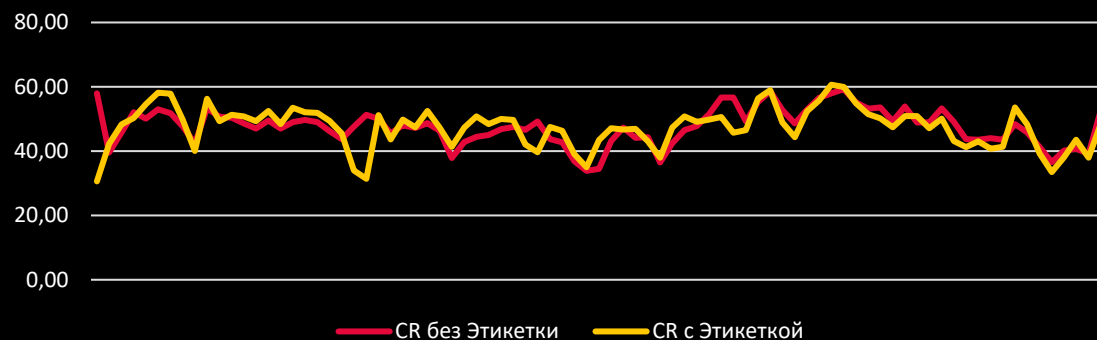
Выводы клиента

- Рост количества успешных соединений
- Рост средней длительности разговора
- Сравнение проводилось на релевантных базах абонентов

# Кейс клиента #2

Деятельность клиента – банковское дело, поддержка клиентов

Контактность при звонках (%)



Средняя длительность (сек)



Срок исследования

5 месяцев

Без этикетки

Contact rate

46,2%

Длительность

13,6 сек

С этикеткой

Contact rate

47,4%

Длительность

17,6 сек

Динамика

Увеличение  
контактности

+3%

Увеличение  
длительности

+30%

Выводы клиента

- Рост количества успешных соединений
- Рост средней длительности разговора
- Клиенты лояльнее относятся к звонкам с этикеткой

# Стратегия продукта «Этикетка»



*Трансформация рынка телефонии*

## 100% звонков с Этикеткой

Обезличенные вызовы уйдут в прошлое

# Примеры подписей в «Этикетке»

## Название ЮЛ

ООО Ромашка  
ООО Romashka

## Товарный знак

Ромашка  
Romashka

## Домен

romashka.ru

## Цели звонка

Ромашка – Служба доставки  
Компания Ромашка: Отдел  
кадров  
ООО Ромашка: Иван Петрович П.  
Служба курьерской доставки

ИЛИ

## Цели звонка

Доставка ромашек  
Dostavka romashek

Протестировать сервис



Для абонентов с VoLTE



**+7(968)369-44-73**

Наберите номер и дождитесь перезвона



Остались  
**ВОПРОСЫ?**  
Свяжитесь со  
**МНОЙ**

