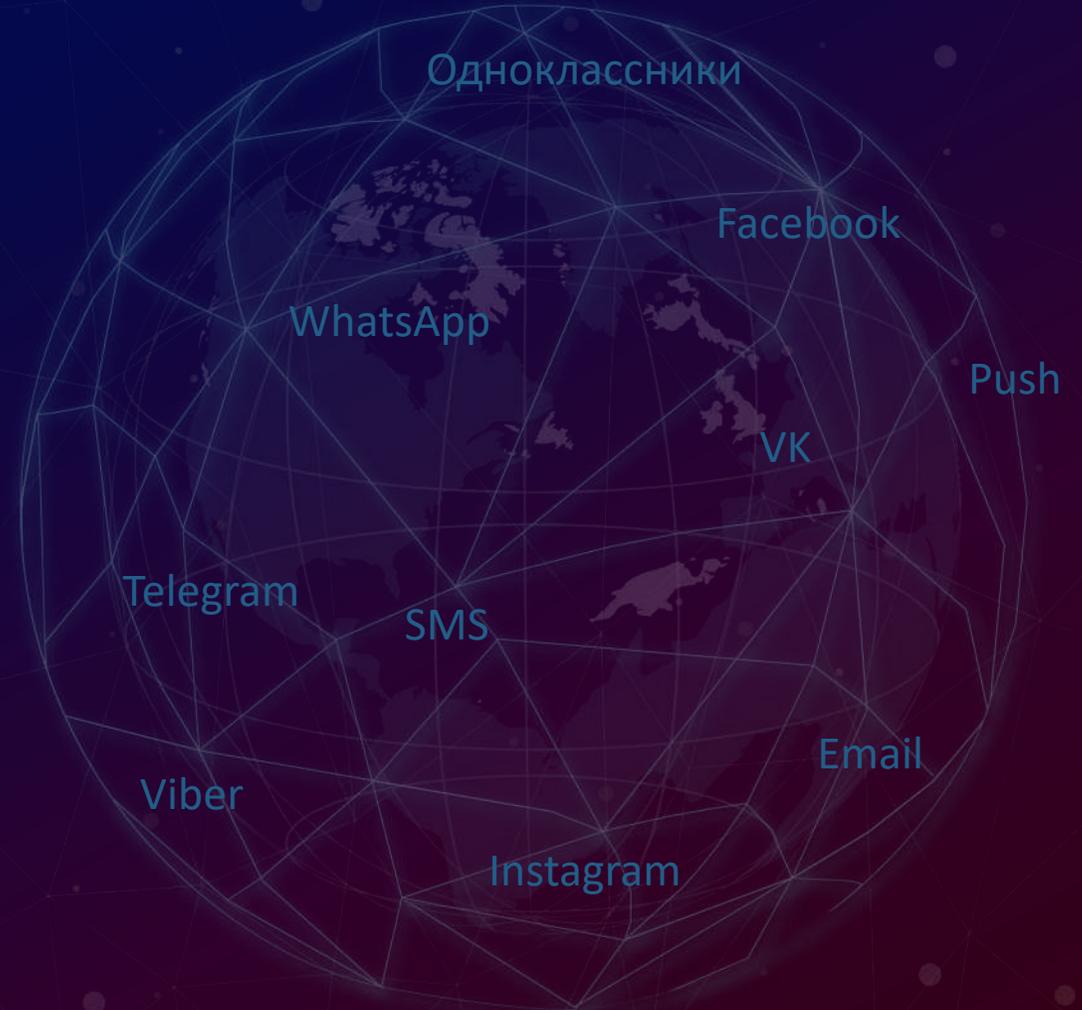


Исследование каналов КОММУНИКАЦИЙ

Какие каналы
самые важные и востребованные
у клиентов в 2023?





23 года

На рынке
бизнес-коммуникаций



15 млрд

Сообщений
отправлено за 2022 год



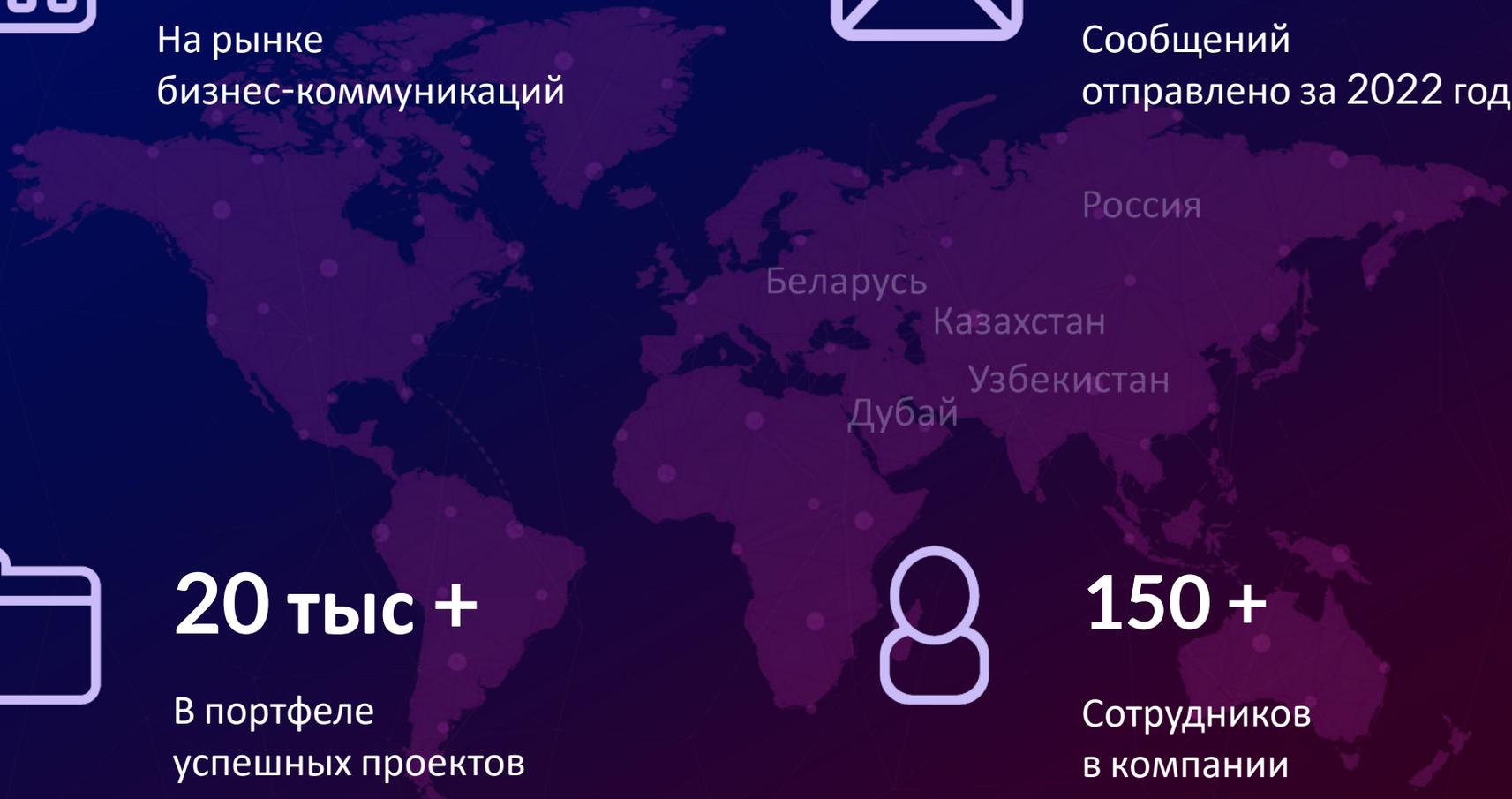
20 тыс +

В портфеле
успешных проектов



150 +

Сотрудников
в компании



SMS TRAFFIC



Платформа для сбора и объединения
клиентских данных из онлайн
и офлайн источников



САЙТЫ



МОБИЛЬНЫЕ
ПРИЛОЖЕНИЯ



CRM



КОЛЛ-ЦЕНТР



ХРАНИЛИЩЕ
ДАнных



АНАЛИТИКА



КОММУНИКАЦИИ



ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ



РЕКЛАМНЫЕ
КАБИНЕТЫ

СХДР



Все каналы коммуникации с клиентами
в одном приложении



Viber Business Messages
Viber Public



Notify.Mail.ru



Одноклассники



ВКонтакте



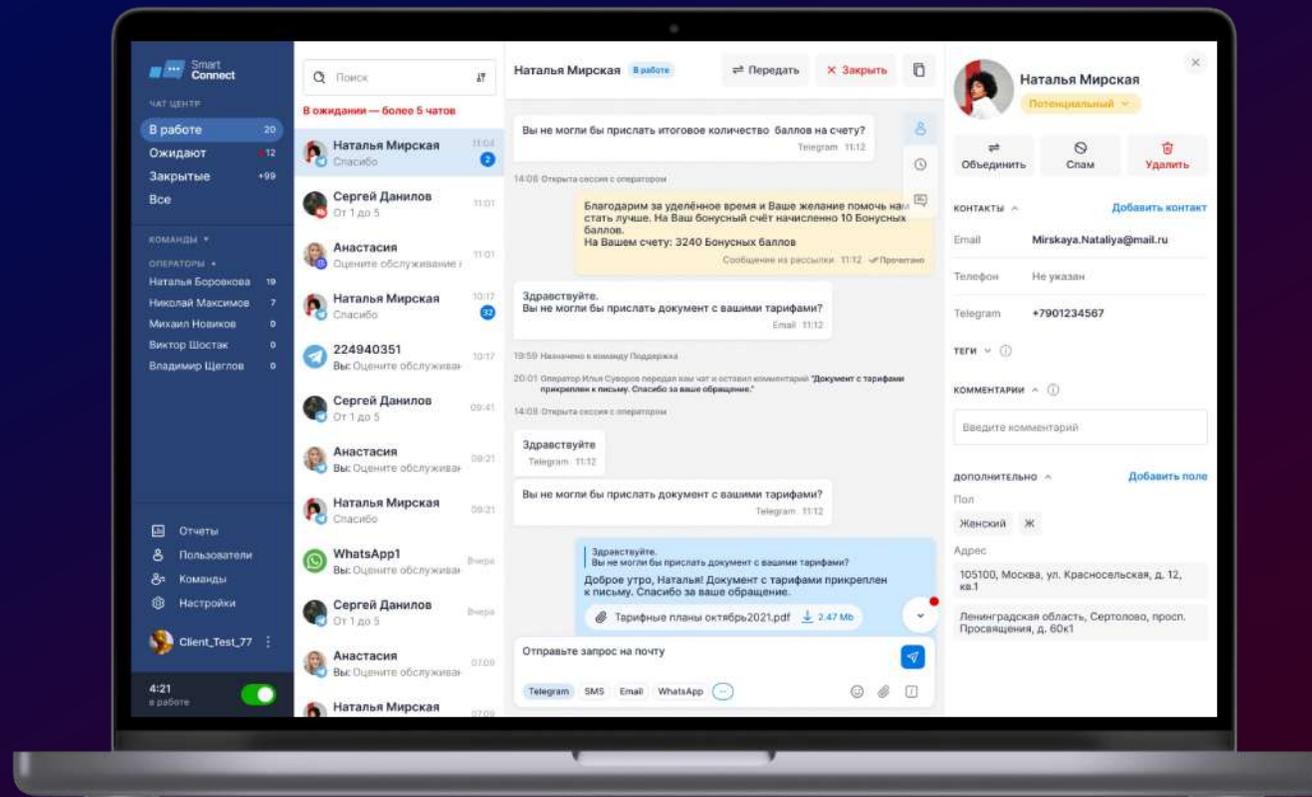
WhatsApp Business API



Telegram



Чат на сайте





Единый профиль клиента



История рассылки



Чат-боты



Чат в рассылках



Кастомизация под заказчика

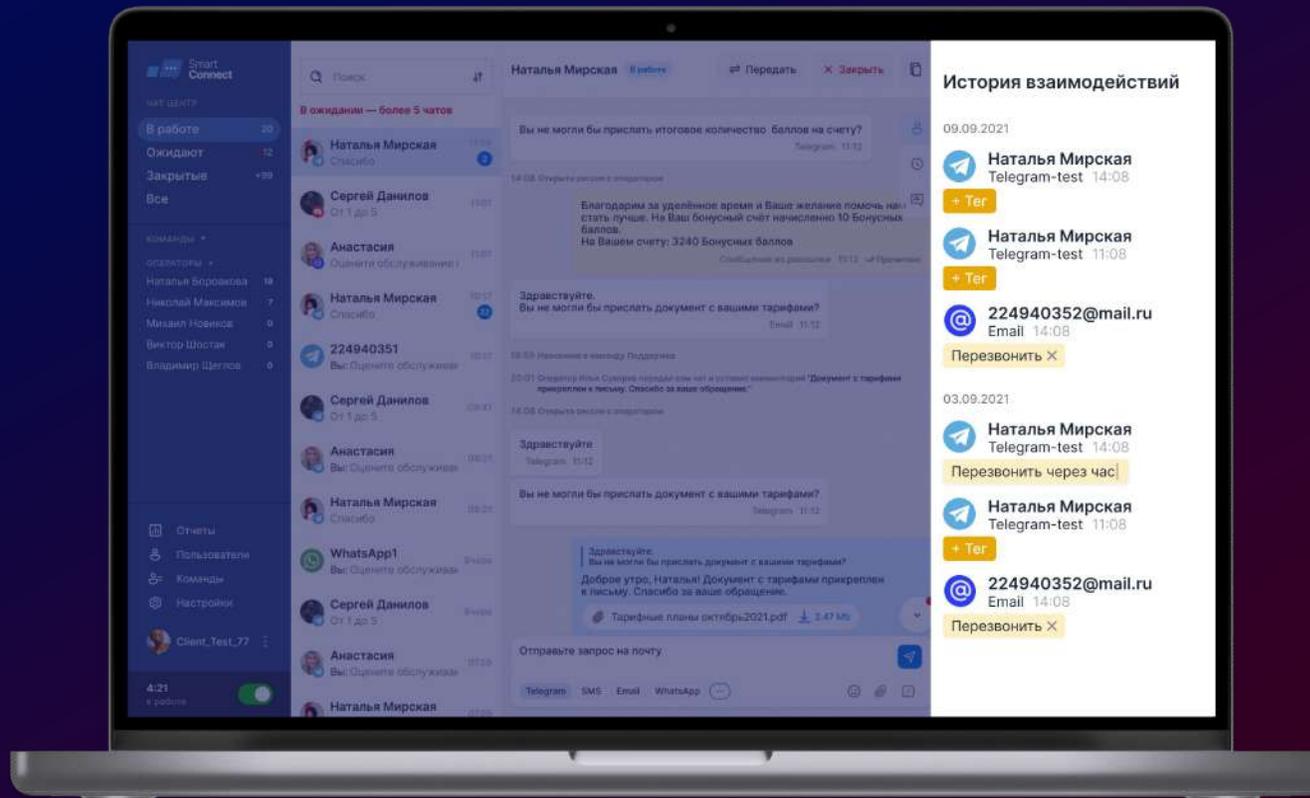


SaaS и On-Premise



Онлайн-мониторинг

Широкие возможности в рамках одной платформы



SMART CONNECT

Исследование каналов коммуникаций

Другие каналы

SMS, Push

Telegram

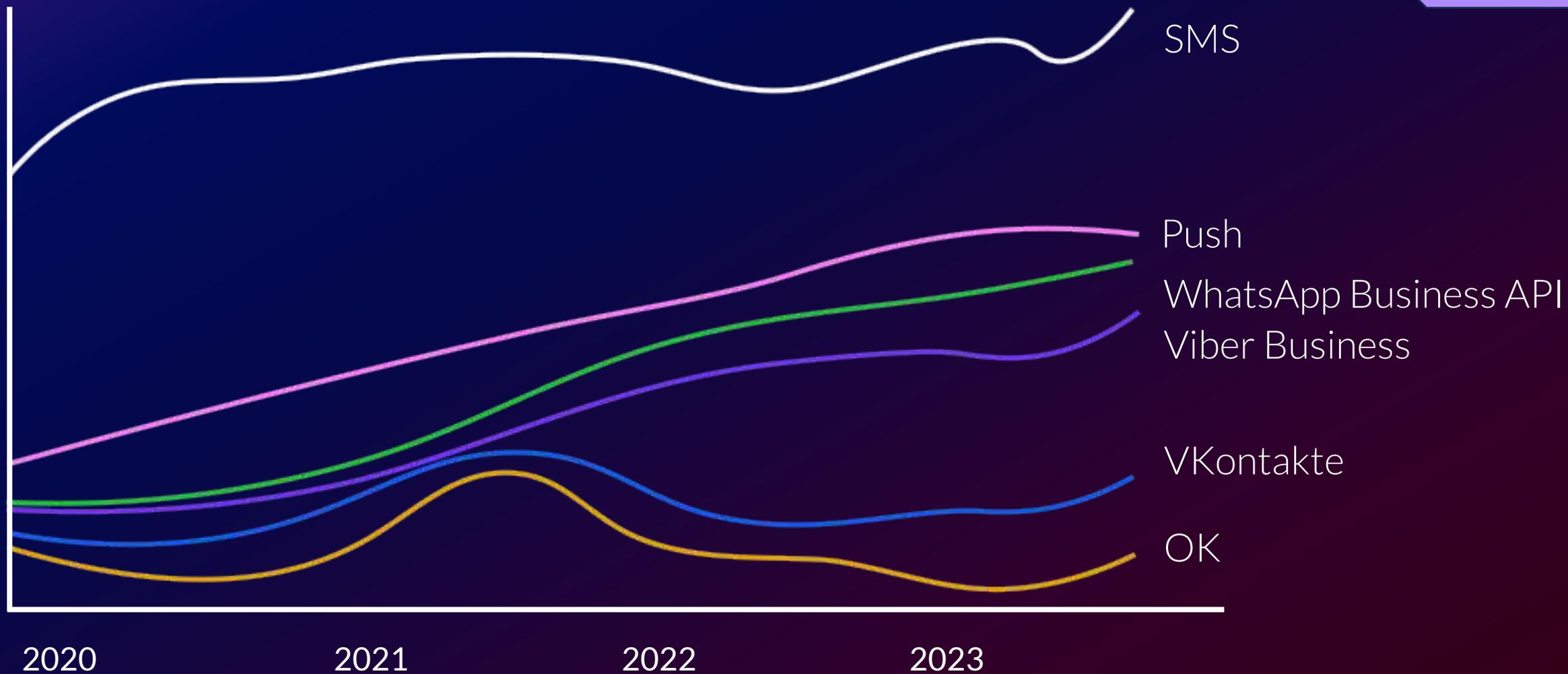
Odnoklassniki

VK

WhatsApp

Viber

КАНАЛЫ РАССЫЛОК



* Данные исследования SMS TRAFFIC 2023



Население
в России



144,7 млн

Пользователей в
интернете



127,6 млн

Пользователей в
соц. сетях



106 млн

Пользователей
старше 18 лет



79,9 %



Ср. время
в соц. сетях



2ч 16мин

Ср. кол-во
соц. сетей



4,9

Женская
аудитория



54,8 %

Мужская
аудитория



45,2 %

Мобильная
версия



40,92 %

Десктопная
версия



57,77 %

Планшетная
версия



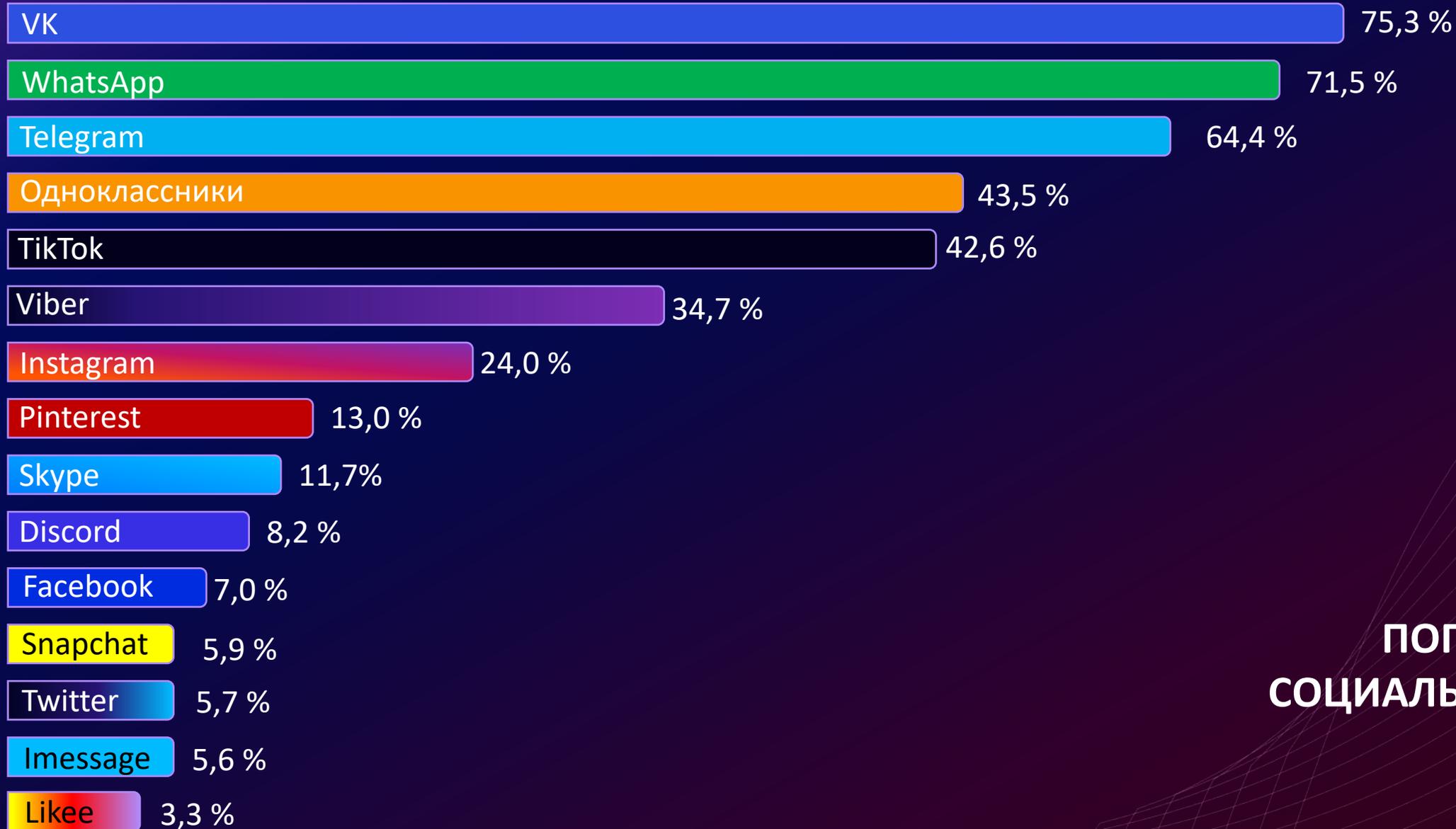
1,29 %

Другие
версии



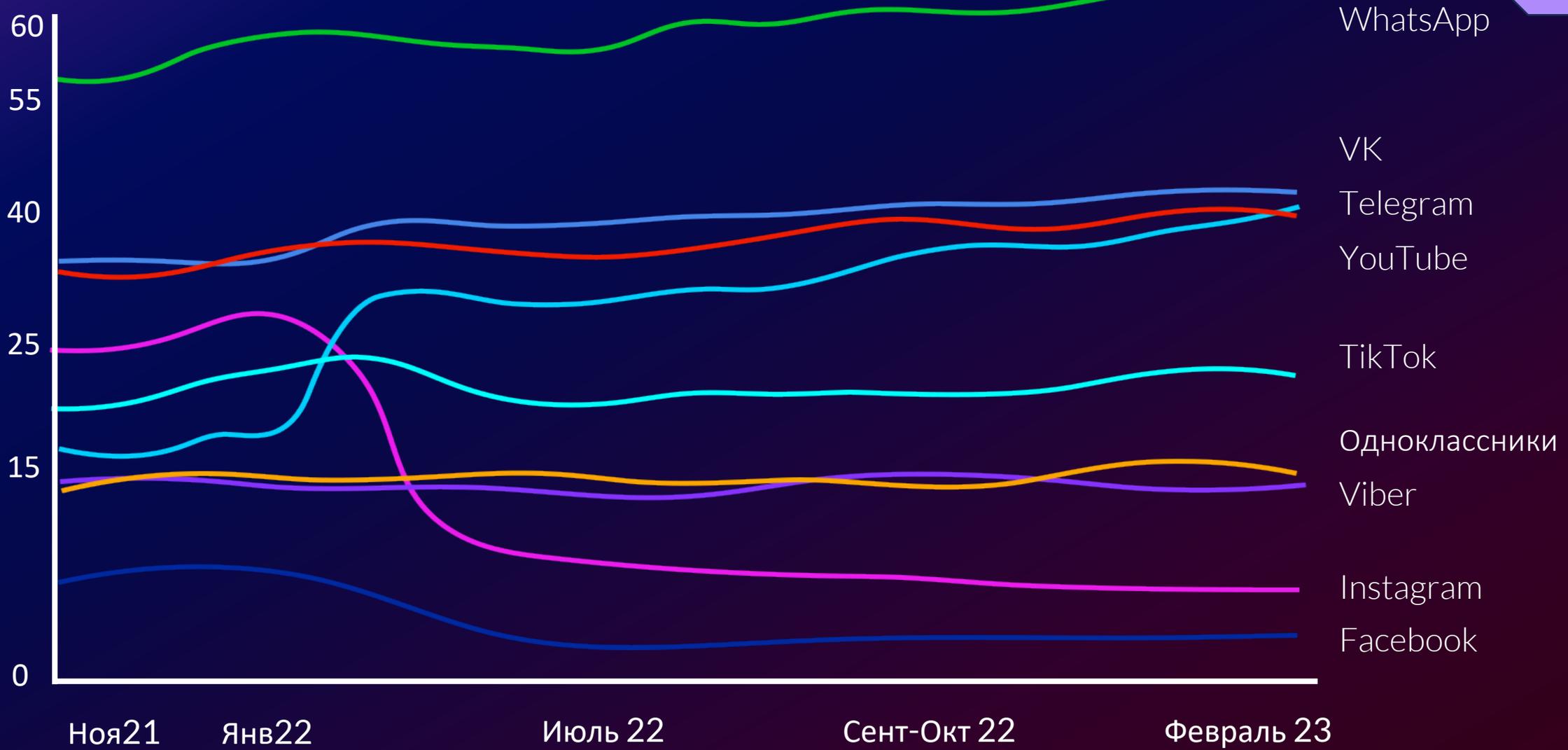
0,01 %

2023



ПОПУЛЯРНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ В РОССИИ

СРЕДНЕСУТОЧНЫЙ ОХВАТ



* Mediascope Cross Web, Вся Россия

САМЫЙ ПОПУЛЯРНЫЙ МЕССЕНДЖЕР ПО РЕГИОНАМ



WhatsApp



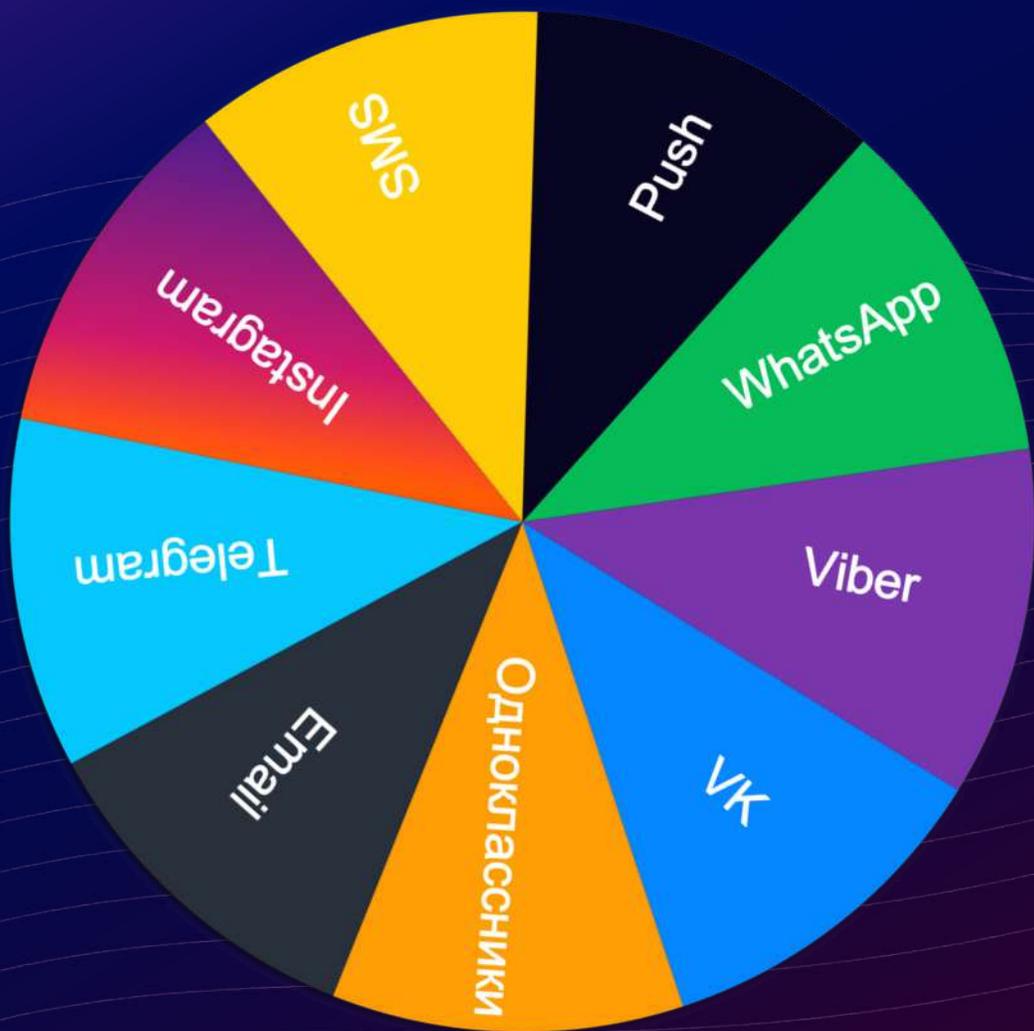
Telegram



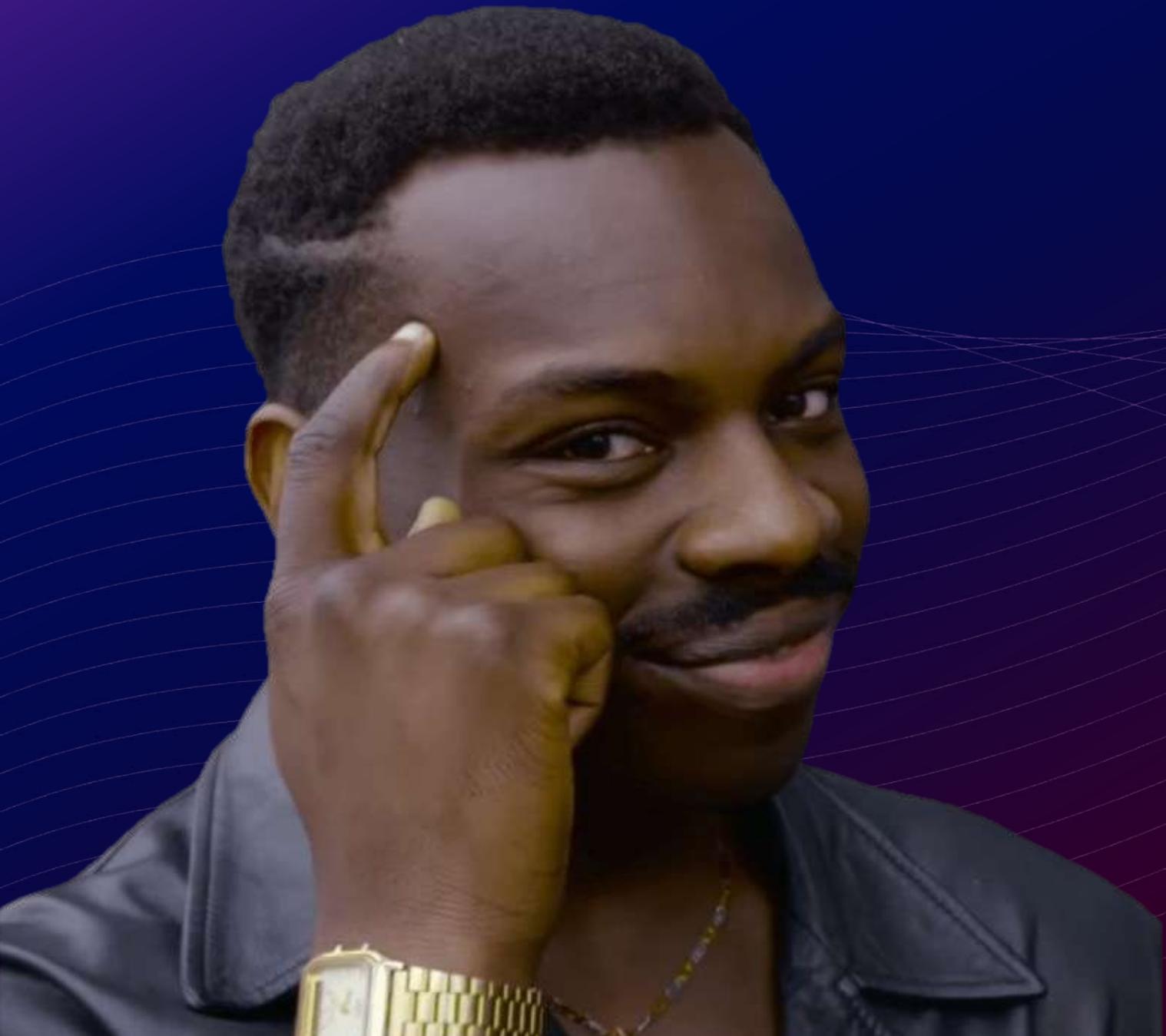
Viber



* По данным Яндекс поиска 2018-2019



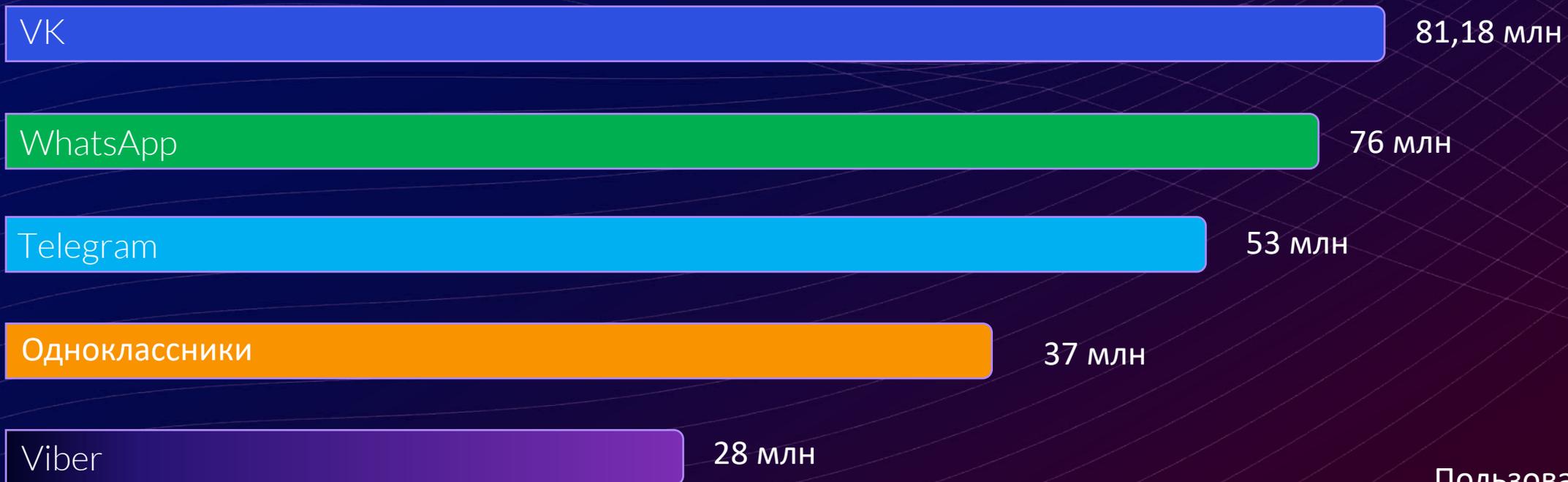
Какой канал
**Самый важный
и востребованный
в 2023?**



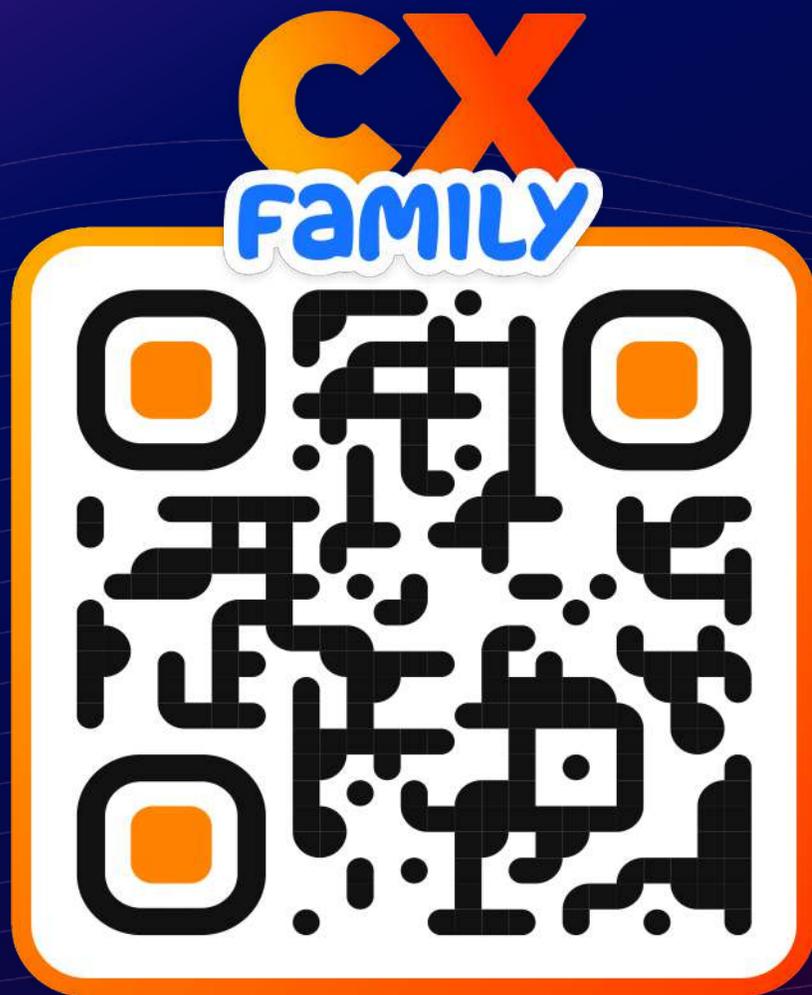
НАДО
БЫТЬ
ВЕЗДЕ

МЕСЯЧНАЯ АУДИТОРИЯ СОЦ.СЕТЕЙ

2023 



Пользователей в
соц. сетях
 106 млн

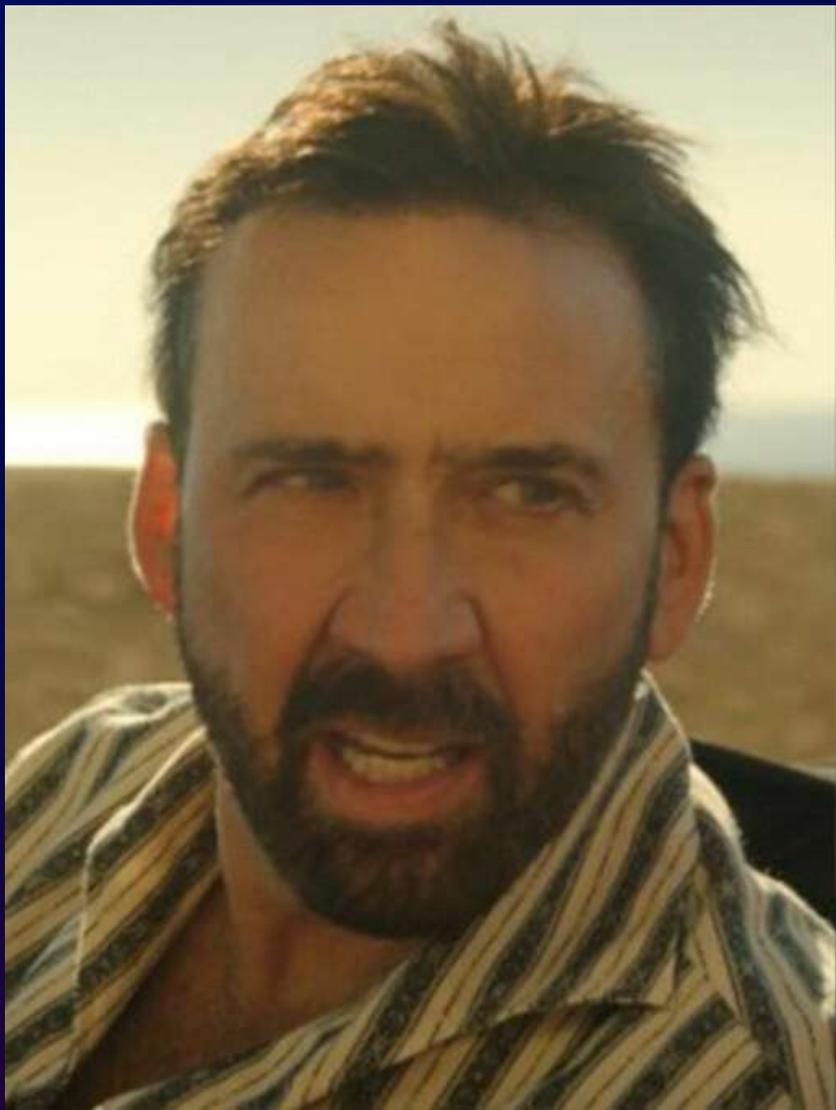


Больше исследований
и бизнес-кейсов

<https://t.me/cxfamily>

**МОЖНО ЛИ ГРАМОТНО
ПОСТРОИТЬ
КОММУНИКАЦИИ
С КЛИЕНТОМ?**

**КЛИЕНТ, СНОВА ПОЛУЧИВШИЙ
«МЕГАПРЕДЛОЖЕНИЕ»
ОТ КОМПАНИИ**



**КОМПАНИЯ, ГОТОВЯЩАЯ
ОЧЕРЕДНУЮ «СУПЕРАКЦИЮ»
ЧЕРЕЗ 7 ДНЕЙ**



Доставляемость
сообщений



85%

Открываемость
сообщений



81%

Процент отписок



9%

Отклик
в чате



21%

WhatsApp Business API

Сравнение показателей за 2023 и 2022

КАК УЛУЧШИТЬ ПОКАЗАТЕЛЬ

Доставляемость
сообщений



▼ 85% ^{-6%}

Используйте только свои базы
клиентов

Актуализируйте базу хотя бы раз
в 6 месяцев

Доставляемость
сообщений

Открываемость
сообщений

Процент
отписка

Отклик
в чате

WhatsApp Business API

Сравнение показателей за 2023 и 2022

Открываемость сообщений



▼ 81%^{-5%}

КАК УЛУЧШИТЬ ПОКАЗАТЕЛЬ

Сегментация и персонализация

Разделение потоков информации по каналам

Никакого спама в мессенджерах!

Сокращение текстов сообщений

Доставляемость сообщений

Открываемость сообщений

Процент отписок

Отклик в чате

WhatsApp Business API

Сравнение показателей за 2023 и 2022

Процент
отписок



▲ 9% +3%

КАК УЛУЧШИТЬ ПОКАЗАТЕЛЬ

Получение согласия рассылку

Отправка актуальной
и полезной информации

Никакого спама!

Возможность отписаться от рассылки

Использовать отписку в несколько
шагов

Доставляемость
сообщений

Открываемость
сообщений

Процент
отписок

Отклик
в чате

WhatsApp Business API

Сравнение показателей за 2023 и 2022

КАК УЛУЧШИТЬ ПОКАЗАТЕЛЬ

Отклик
в чате



▲ 21% ^{+5%}

Подключить чат в рассылке

Настроить бота для обработки сценариев

Консультация с живым представителем компании

Доставляемость
сообщений

Открываемость
сообщений

Процент
отписка

Отклик
в чате

ПОДЫТОЖИМ



РЕЦЕПТ УСПЕШНЫХ КОММУНИКАЦИЙ



Будьте во всех каналах,
где есть
ваш клиент



Разделите потоки
информации
по каналам



Собирайте все активности
по каналам
в профиле клиента



Сегментируйте
и персонализируйте
базу



Увеличьте отклик
за счёт чата
в рассылках



Настройте на чат
в рассылках бота
и операторов



Используйте
двухуровневую отписку

БУДЕМ НА СВЯЗИ



Кюрегян Максим

Product manager

m.kyuregyan@smstraffic.ru