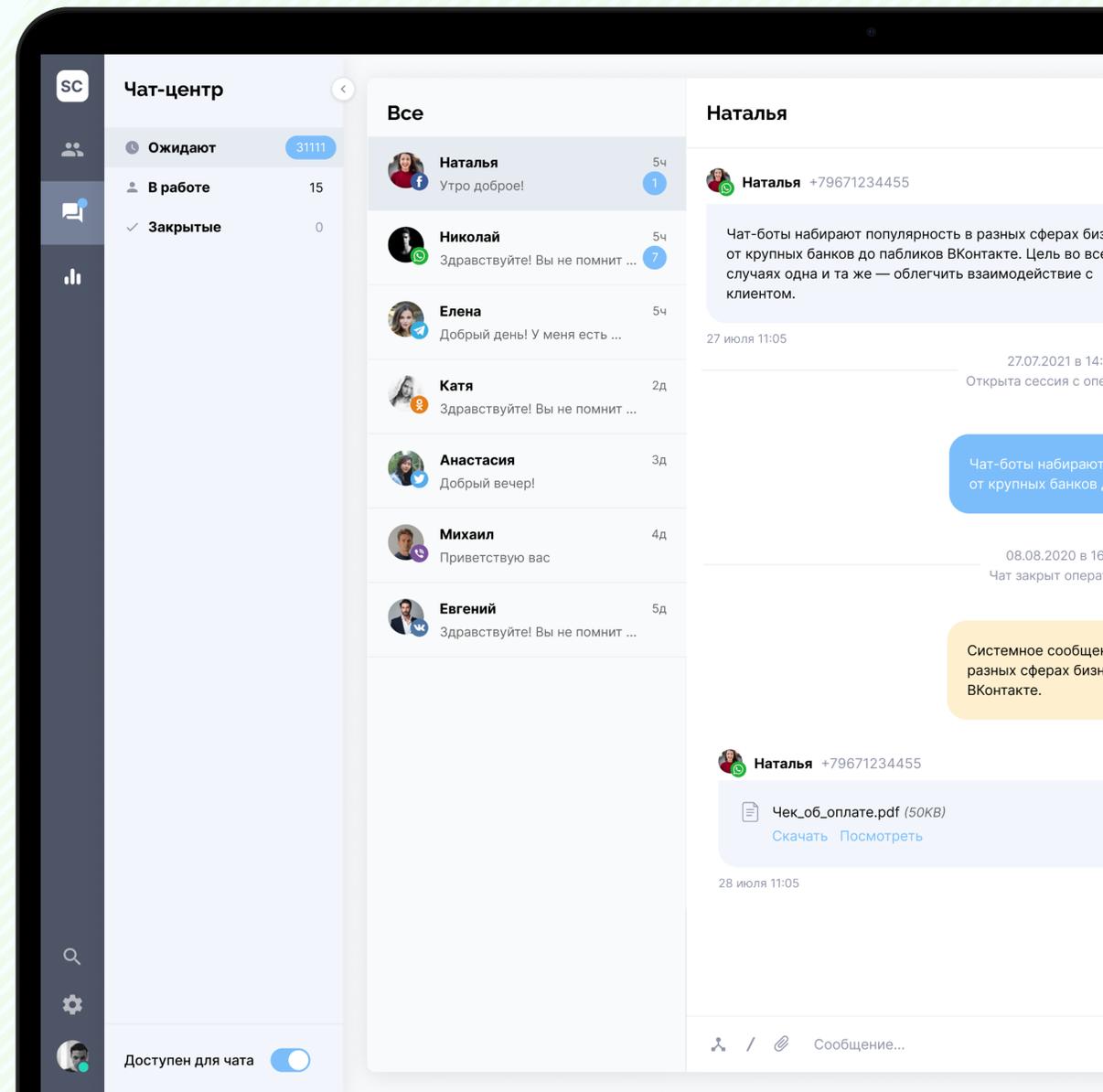


# ОМНИКАНАЛЬНОСТЬ И ТРЕНДЫ ТЕКСТОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ



# SMS Traffic в цифрах

**21 год**

на рынке бизнес-коммуникаций

**2000 +**

клиентов в портфеле, включая крупнейших ритейлеров и банков

**12 млрд**

сообщений отправлено  
за 2021 год

**150 +**

сотрудников в России и СНГ

# SMART CONNECT

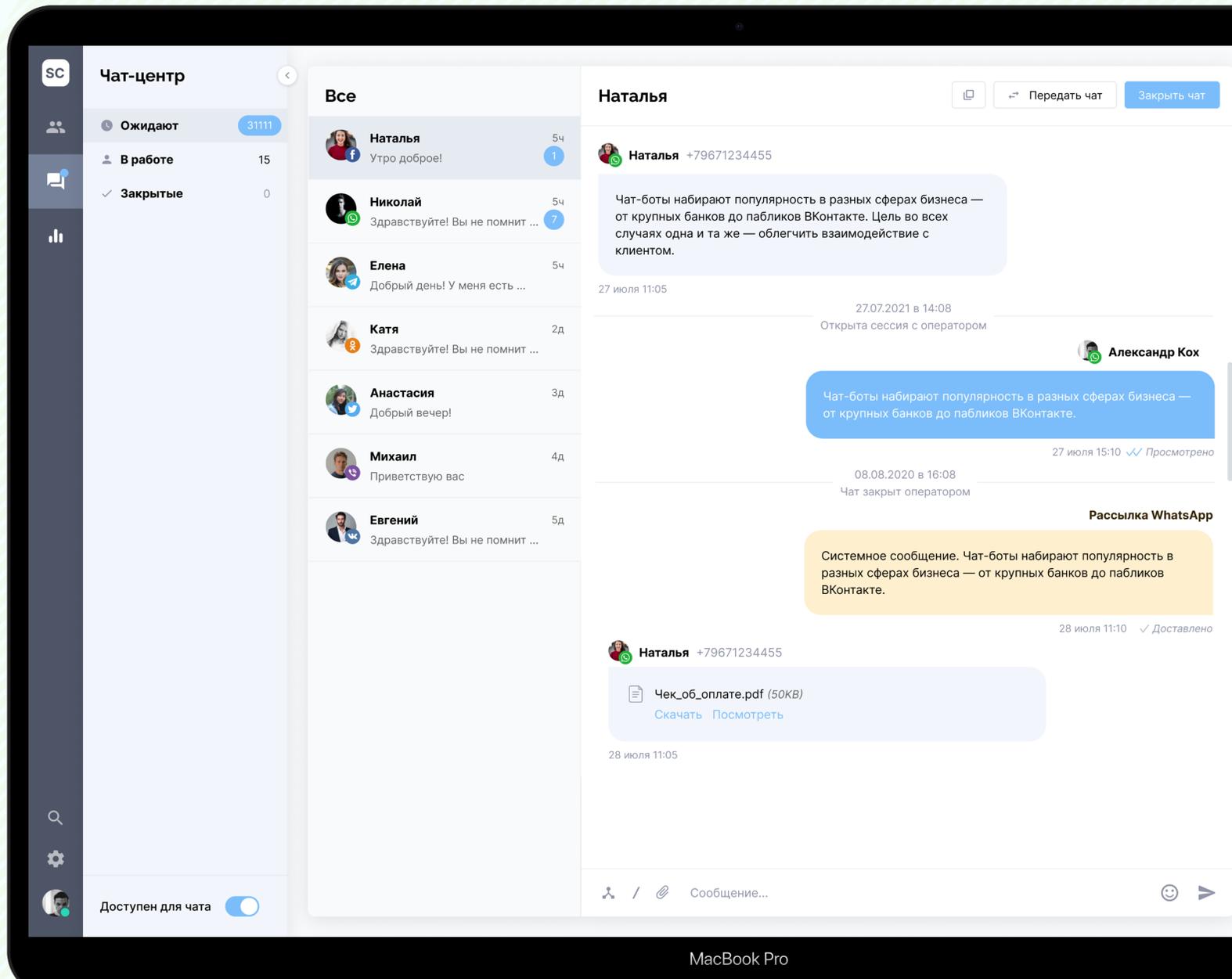
Платформа Smart Connect позволяет отобразить в едином интерфейсе рассылки и диалоги с клиентами в самых востребованных каналах коммуникации для бизнеса, включая платные.

## Бесплатные каналы

-  Telegram
-  Одноклассники
-  Viber Bot
-  ВКонтакте
-  E-mail

## Платные каналы

-  Viber Business Messages
-  WhatsApp Business API
-  Notify.Mail.ru



The screenshot displays the Smart Connect 'Чат-центр' (Chat Center) interface on a MacBook Pro. The interface is organized into three main sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation icons for 'SC', user management, chat management, and a status indicator. The status section shows: 'Ожидают' (Waiting) with 31111 users, 'В работе' (Working) with 15 users, and 'Закрываемые' (Closing) with 0 users. At the bottom, there is a 'Доступен для чата' (Available for chat) toggle switch.
- Central Chat List:** Titled 'Все' (All), it lists active chats with user avatars and names: Наталья (5ч, 1 unread), Николай (5ч, 7 unread), Елена (5ч), Катя (2д), Анастасия (3д), Михаил (4д), and Евгений (5д). Each entry includes a preview of the latest message.
- Right Chat Window:** Shows a conversation with 'Наталья' (+79671234455). It features a system message: 'Чат-боты набирают популярность в разных сферах бизнеса — от крупных банков до пабликов ВКонтакте. Цель во всех случаях одна и та же — облегчить взаимодействие с клиентом.' (Chatbots are gaining popularity in various business spheres — from large banks to VK public groups. The goal in all cases is the same — to facilitate interaction with the client.) The chat history includes a session opening by an operator on 27.07.2021 at 14:08 and a session closing by an operator on 08.08.2020 at 16:08. A 'Рассылка WhatsApp' (WhatsApp Broadcast) system message is also visible, dated 28 июля 11:10. The current message from Наталья includes a PDF attachment 'Чек\_об\_оплате.pdf (50KB)' with 'Скачать' (Download) and 'Посмотреть' (View) options. The interface includes standard chat controls like 'Передать чат' (Transfer chat) and 'Заккрыть чат' (Close chat).

# Тренды каналов текстовых коммуникаций 2022

1

Актуальных каналов текстовых коммуникации стало меньше

2

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

3

Сессии приходят на смену сообщениям

4

Ужесточение законодательства, связанного с рекламой и защитой персональных данных

# У нас было...

- 2 канала бизнес-коммуникаций,
- Данные за 1Q2022,
- 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%**



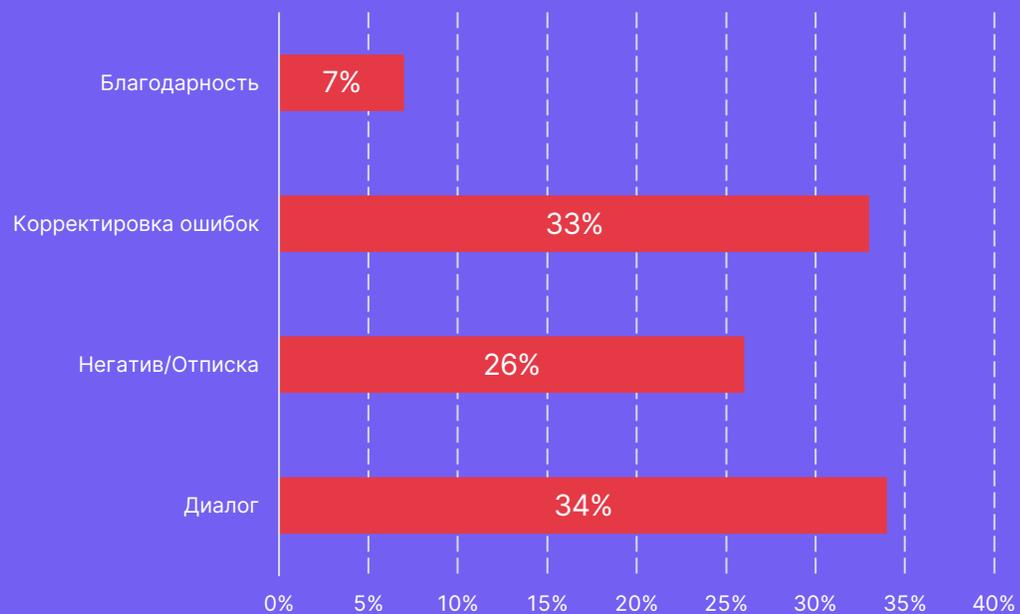
WhatsApp Business  
API

до **40%**

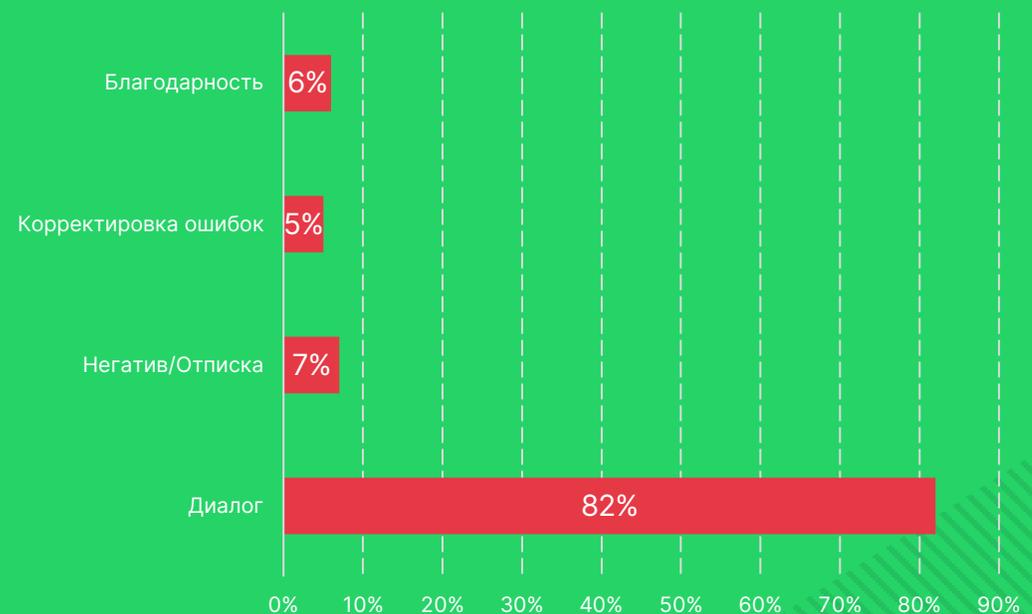
# Сплит по содержанию текстов ответов



**Viber Business  
Messages**



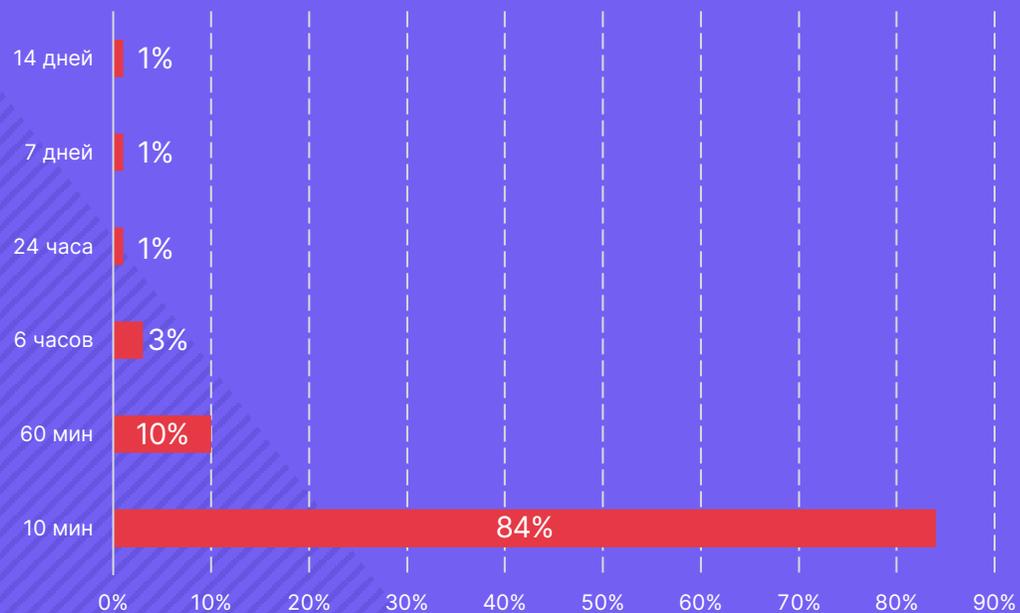
**WhatsApp Business  
API**



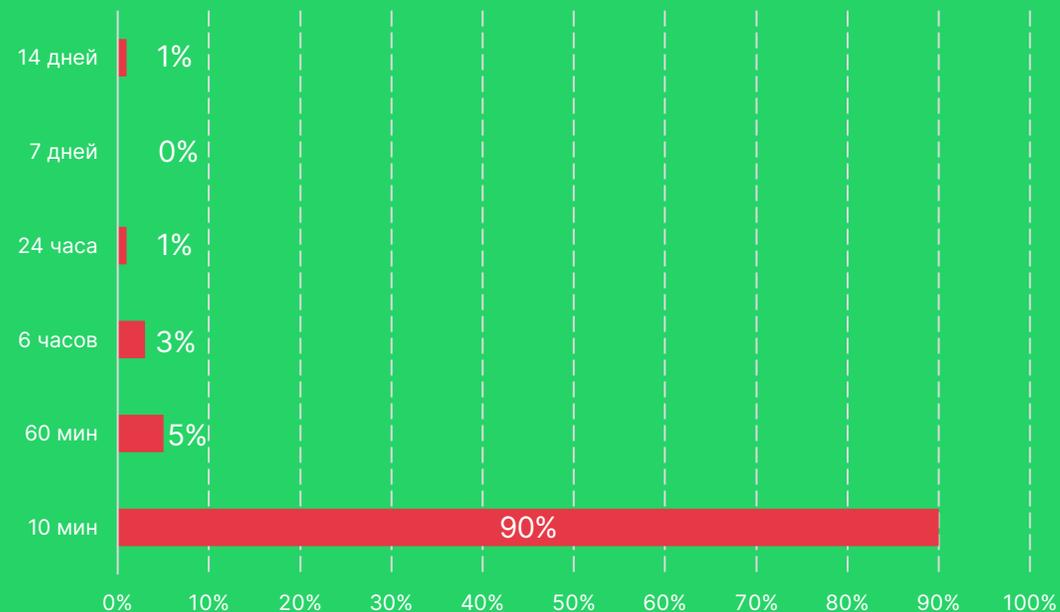
# Сплит по времени ответов с момента доставки



Viber Business Messages



WhatsApp Business API



# Поддержка клиентов



**Прямые коммуникации**

# Поддержка клиентов



## Прямые коммуникации

# Будем на связи



**Ястребков Глеб**

CMO SMS Traffic

[g.yastrebkov@smstraffic.ru](mailto:g.yastrebkov@smstraffic.ru)