

# Мобильная коммуникация с потребителем

*SMS, Push, Viber и другие каналы.*

**Асхат Сейтенов**



26 февраля 2016

**infobip** МЕЖДУНАРОДНЫЙ ПРОВАЙДЕР МОБИЛЬНЫХ  
СЕРВИСОВ, СОЕДИНЯЮЩИЙ БИЗНЕСЫ И МОБИЛЬНЫХ  
ОПЕРАТОРОВ ВО ВСЕМ МИРЕ

**200K** КЛИЕНТОВ

**800+** ОПЕРАТОРОВ  
В ПОКРЫТИИ

**190** СТРАН

**40+** ОФИСОВ



**infobip**

## СЕРТИФИКАТЫ БЕЗОПАСНОСТИ



## НАГРАДЫ И ПРЕМИИ

# ЛУЧШИЙ A2P SMS ПРОВАЙДЕР



# Решения для ритейла

Использование SMS рассылок и других мобильных сервисов в вашей коммуникации с потребителями.

# Как использовать мобильные сервисы в ритейле

- ✓ Карта лояльности
- ✓ Короткие номера
- ✓ SMS опросы
- ✓ Индивидуальные поздравления
- ✓ Push нотификации
- ✓ Viber

# Карта лояльности

Клиент совершает покупку и информация об изменении баланса попадает CRM систему компании.

**CRM система осуществляет запрос** на платформу Infobip, где передается текст сообщения Клиенту, например, «Баланс Вашей карты составляет XXXX. Спасибо, за покупку, Ваш любимый магазин»

Платформа Infobip обрабатывает данные и отправляет Клиенту SMS с полученным текстом.

Также может быть организован **двусторонний обмен сообщениями**. Когда потребитель отправляет на короткий номер запрос «баланс» и получает ответ «Баланс Вашей карты составляет XXXX»



# Короткий номер

Короткий номер – номер формата 1234, общий или выделенный, который используется, для получения сообщений от клиентов. Используется в первую очередь для поддержки различных рекламных акций и розыгрышей, для проведения интерактивных телевизионных проектов.

SMS, отправленное на короткий номер может тарифицироваться для конечного пользователя как премиальное либо как обычное.

## Пример

Клиент участвует в розыгрыше, который проводит гипермаркет к своему юбилею и направляет на короткий номер ключевое слово

Например, на номер 1234 сообщение ПРИЗ.

Клиент получает в ответ сообщение с текстом «Спасибо за участие, выигравшие номера смотрите на [www.XXX.kz](http://www.XXX.kz)»



# SMS опросы

SMS опрос основан на сервисе двустороннего обмена сообщениями.

Чтобы покупатели оперативно отвечали на SMS-опрос, вы можете разработать для них систему бонусов. Например, скидки на определенные товары или небольшие подарки гарантированно порадуют Клиентов!

Абоненту высылается запрос на участие, и в случае положительного ответа далее он получает один за другим вопросы анкеты с вариантами ответов.

Статистику по ответам вы можете посмотреть в режиме реального времени или выгрузить в формате excel за определенный период.

## Пример

Запрос на участие: «Ответьте на пять вопросов от бренда XXXX и станьте участником розыгрыша подарочной карты на 25000 тенге. Отправьте «1», начать опрос»





# Индивидуальные поздравления (SMS или Voice)

Если ваша CRM система содержит дни рождения ваших клиентов, то отличный повод лишний раз проконтактировать с ними – это настроить автоматическую смс-рассылку с индивидуальными поздравлениями, или даже звонки от системы по технологии предлагающие подарок или скидку.

После настройки шаблонов и загрузки файла с информацией по клиентам (либо интеграции с вашей CRM системой для регулярного обновления этих данных) будет формировать для именинников поздравления в автоматическом режиме по заданному образцу.



# PUSH-уведомления



## ГЕО ФУНКЦИИ

Точный таргетинг



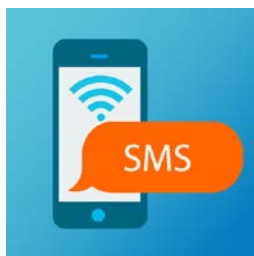
## КАНАЛЫ

Сегментация



## ПЛАНИРОВАНИЕ

Рассылка по  
расписанию



## SMS КАК РЕЗЕРВНАЯ

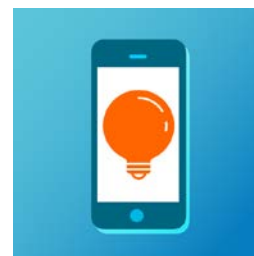
### АЛЬТЕРНАТИВА

При отсутствии  
интернета



## СТАТИСТИКА

Поведенческая  
аналитика



## УПРАВЛЕНИЕ

### РОЛЯМИ

Особые  
пользователи

# Viber

Теперь вы можете сделать свой официальный канала в Viber и официально отправлять своим подписчикам сообщения через мессенджер.



Функционал:

- ✓ размещение логотипа компании в аватарке канала,
- ✓ бронирование имени канала русскими или английскими буквами,
- ✓ тарификация по доставленным сообщениям (сокращение расходов),
- ✓ подробные статусы доставки, отправки, просмотра и т.д.

**Пример сообщения:**

«Благодарим за заказ номер 12345, статус доставки вы можете отслеживать на сайте [website.ru/status](http://website.ru/status)»

**Спасибо!**  
**Ваши вопросы?**