

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»



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

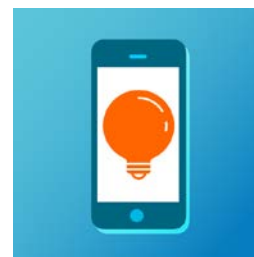
АЛЬТЕРНАТИВА

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»

Спасибо!
Ваши вопросы?