



Webinar 2019

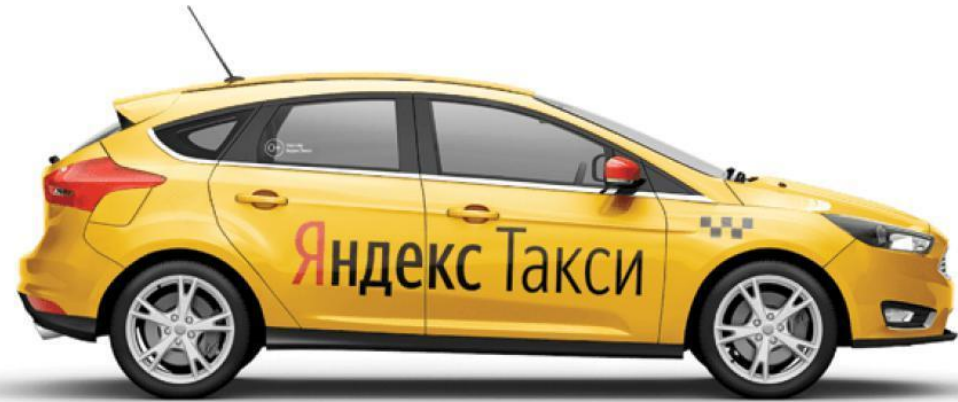


Давайте немного обо мне:



Ахмеров Руслан

- В сфере клиентского сервиса 8 лет
- Бизнес тренер
- Директор по развитию контакт-центра 7line (~100 операторов)
- 4 международных проекта и более 89 Казахстанских проектов



lamoda

Uber

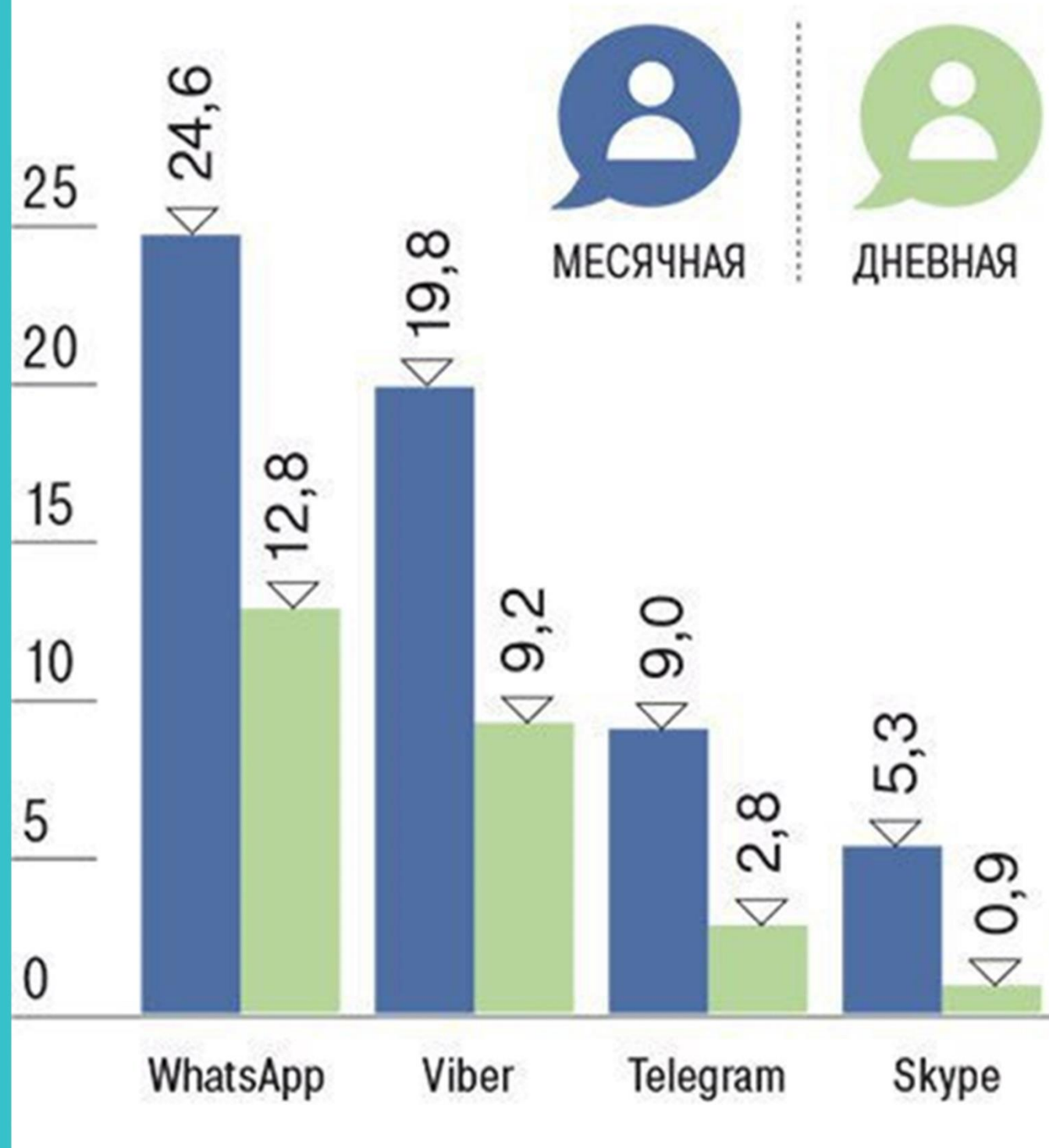
izi Mobile

Chocofood |   

**Тема: Использование
мессенджеров в контакт-
центре и роботизация
процессов коммуникации**

АУДИТОРИЯ МЕССЕНДЖЕРОВ В РОССИИ* (МЛН ЧЕЛ.)**

ИСТОЧНИК: MEDIASCOPE.



АУДИТОРИЯ РУССКОЯЗЫЧНЫХ КАНАЛОВ В TELEGRAM ДО И ПОСЛЕ БЛОКИРОВКИ МЕССЕНДЖЕРА

ИСТОЧНИКИ: COMBOT, @CROSSER_BOT, @TGINFO, TGSTAT.RU.

КОЛИЧЕСТВО ПРОСМОТРОВ В ДЕНЬ (МЛН)



АКТИВНЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ



* ИССЛЕДОВАНИЕ ПРОВОДИЛОСЬ В МАРТЕ 2018 ГОДА В РОССИЙСКИХ ГОРОДАХ С НАСЕЛЕНИЕМ БОЛЕЕ 100 ТЫС. ЧЕЛОВЕК СРЕДИ ЖИТЕЛЕЙ В ВОЗРАСТЕ ОТ 12 ДО 64 ЛЕТ.
** КОЛИЧЕСТВО ЛЮДЕЙ, КОТОРЫЕ ЗАХОДИЛИ В МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ ХОТЯ БЫ ОДИН РАЗ В МЕСЯЦ ЛИБО ХОТЯ БЫ ОДИН РАЗ В СРЕДНИЙ ДЕНЬ МЕСЯЦА.

WhatsApp обогнал Facebook по числу активных пользователей на мобильных платформах

Число активных пользователей – более 1.5 миллиарда

Колл-центр?
Контакт-центр?

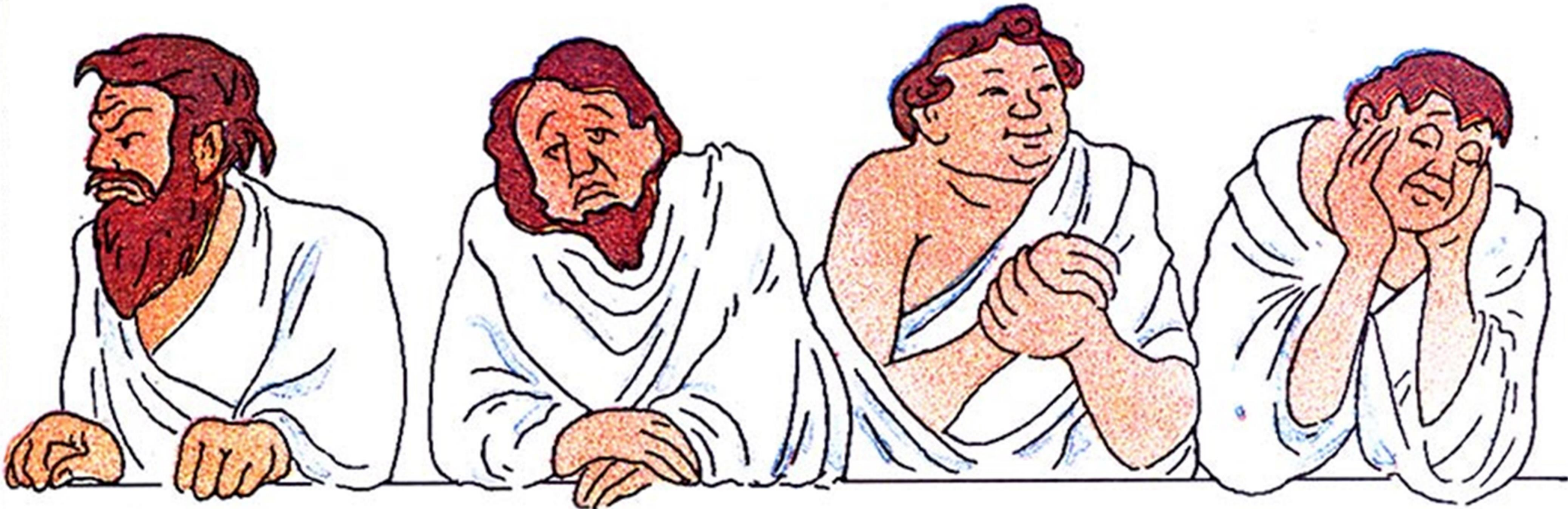
ЗАКОНЧИЛАСЬ ЭРА





Как это произошло?

ТИПЫ ТЕМПЕРАМЕНТА



Холерик

Меланхолик

Сангвиник

Флегматик

Холерик и Сангвиник - экстраверты

Флегматик и Меланхолик - интроверты

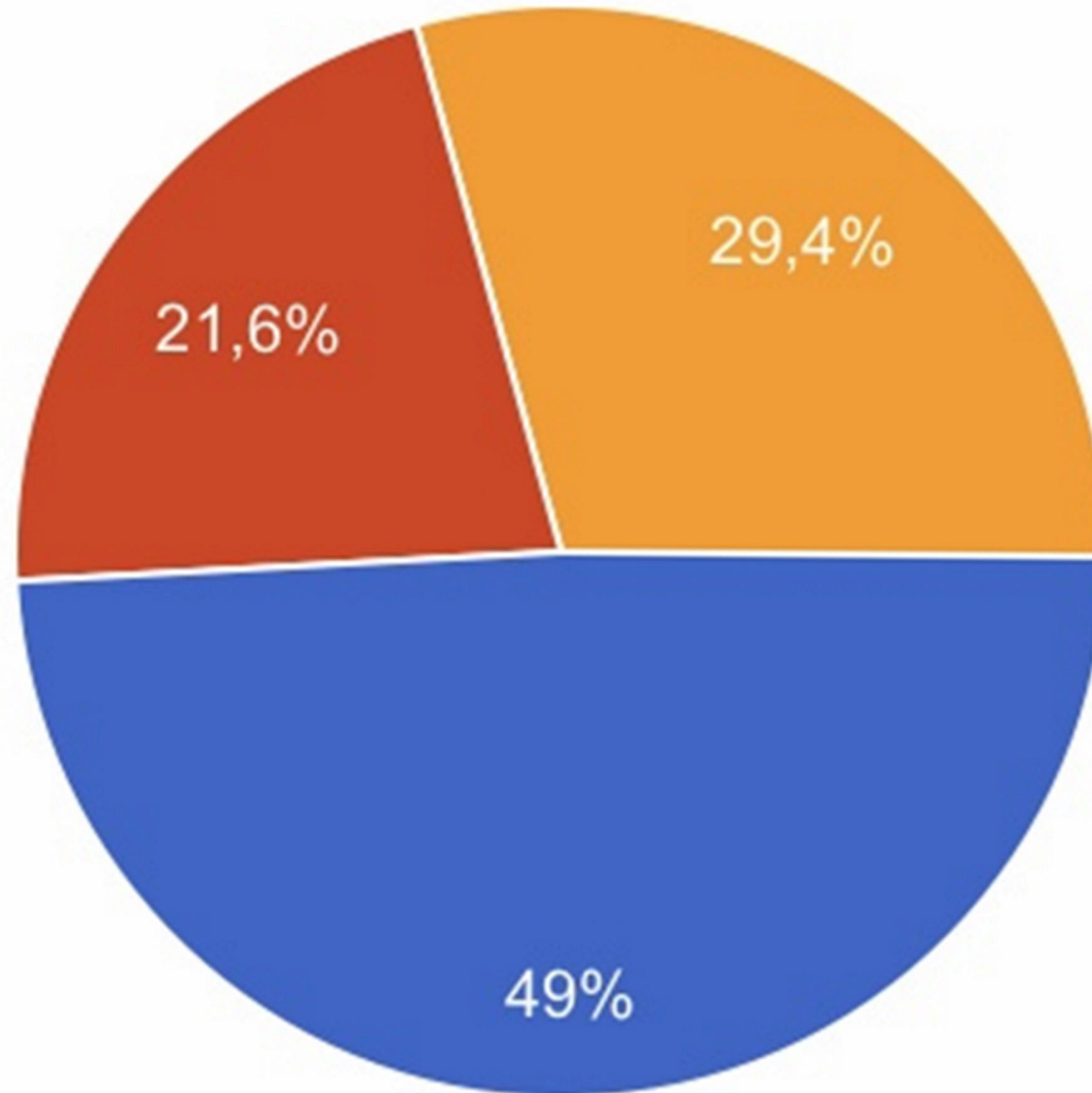
Тенденция к интровертности

- Возможность самому выбирать время на заказ
- Экономия времени
- Не желание говорить с оператором
- Не желание столкнуться с грубостью
- И многое другое

ЧТО ДАЕТ ОБЩЕНИЕ ОНЛАЙН:

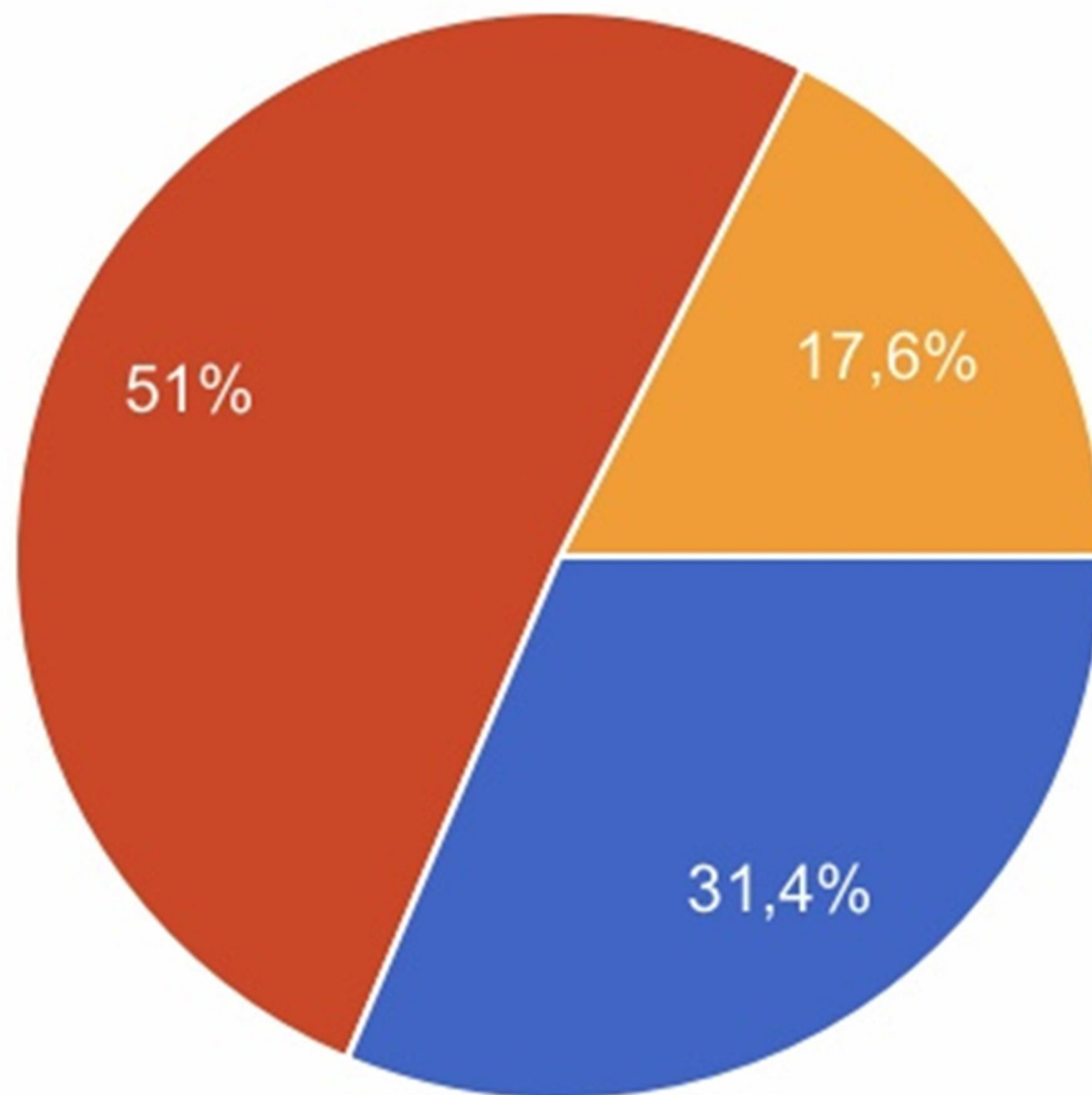


Как Вам удобнее связываться с друзьями?



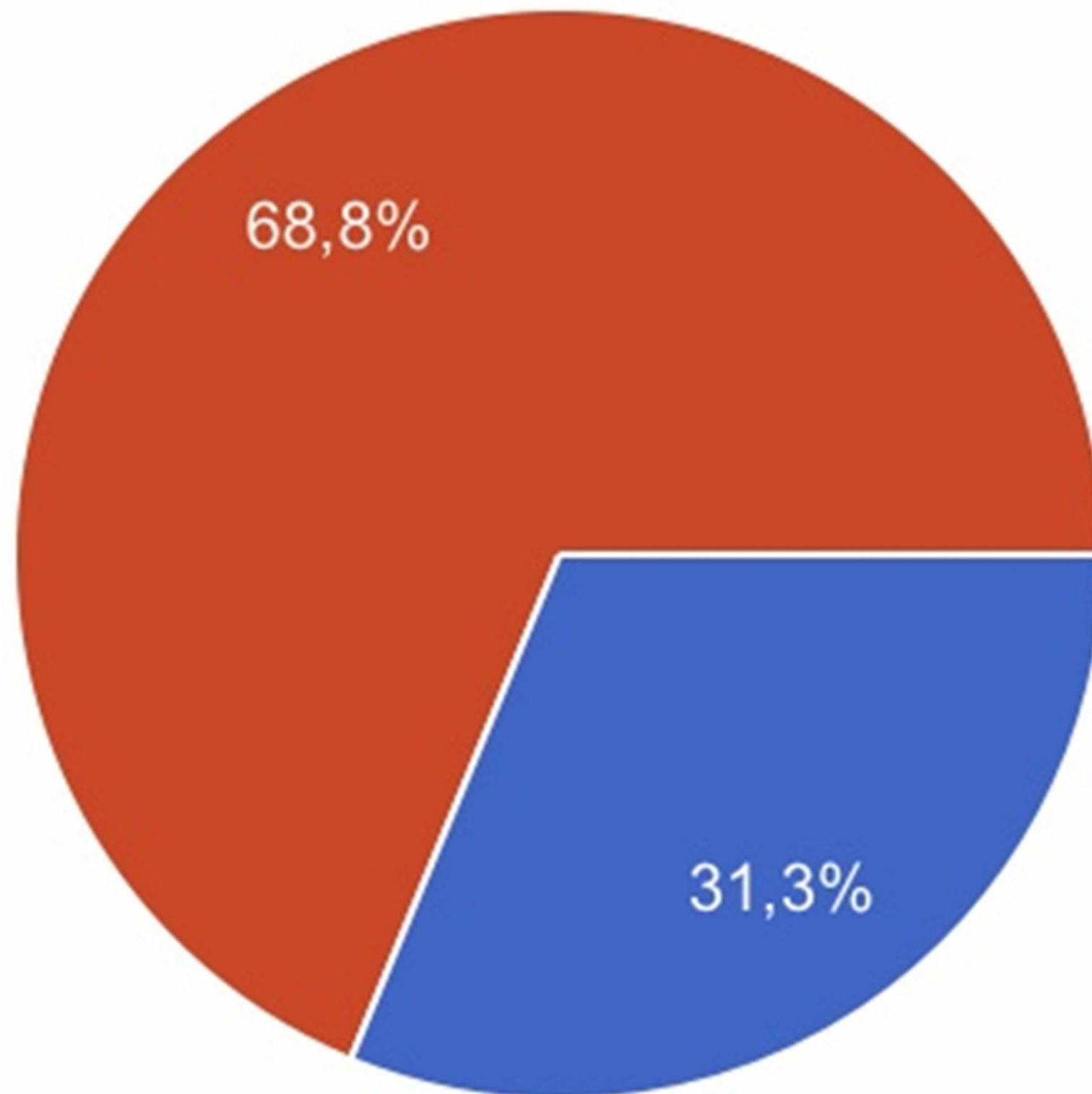
- Мессенджеры
- Социальные сети
- Телефонная связь

Как предпочитаете заказывать еду?



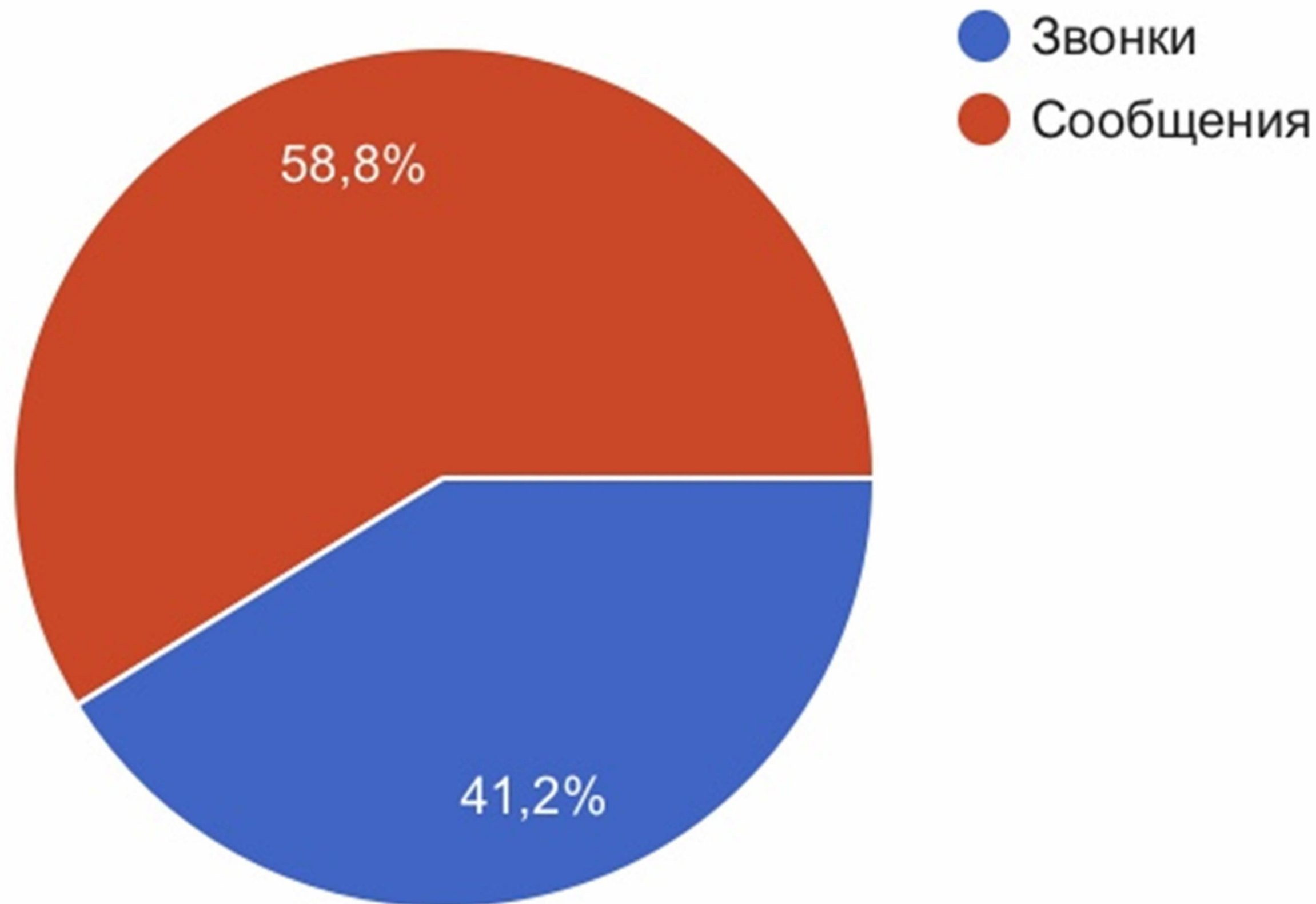
- Через мессенджеры
- Заказ "на месте"
- По телефону

Каким Вы видите будущий мир?



- Рекламные агентства, как и в настоящее время, обзванивают лидов
- Рекламные агентства отправляют исключительно сообщения

Что в большей степени экономит Ваше время?



КЕЙСЫ

Яндекс такси

35% обращений WhatsApp

Кассир.кз

26% обращений WhatsApp

Заказчик скрыт

2% обращений WhatsApp

Важно понимать откуда идет
маркетинговый канал

ВЫВОД

- 1) Анкетирования, опросы
- 2) Замер показателей с разных источников
- 3) Поиск маркетинговых каналов с которых идет приоритет сообщений.

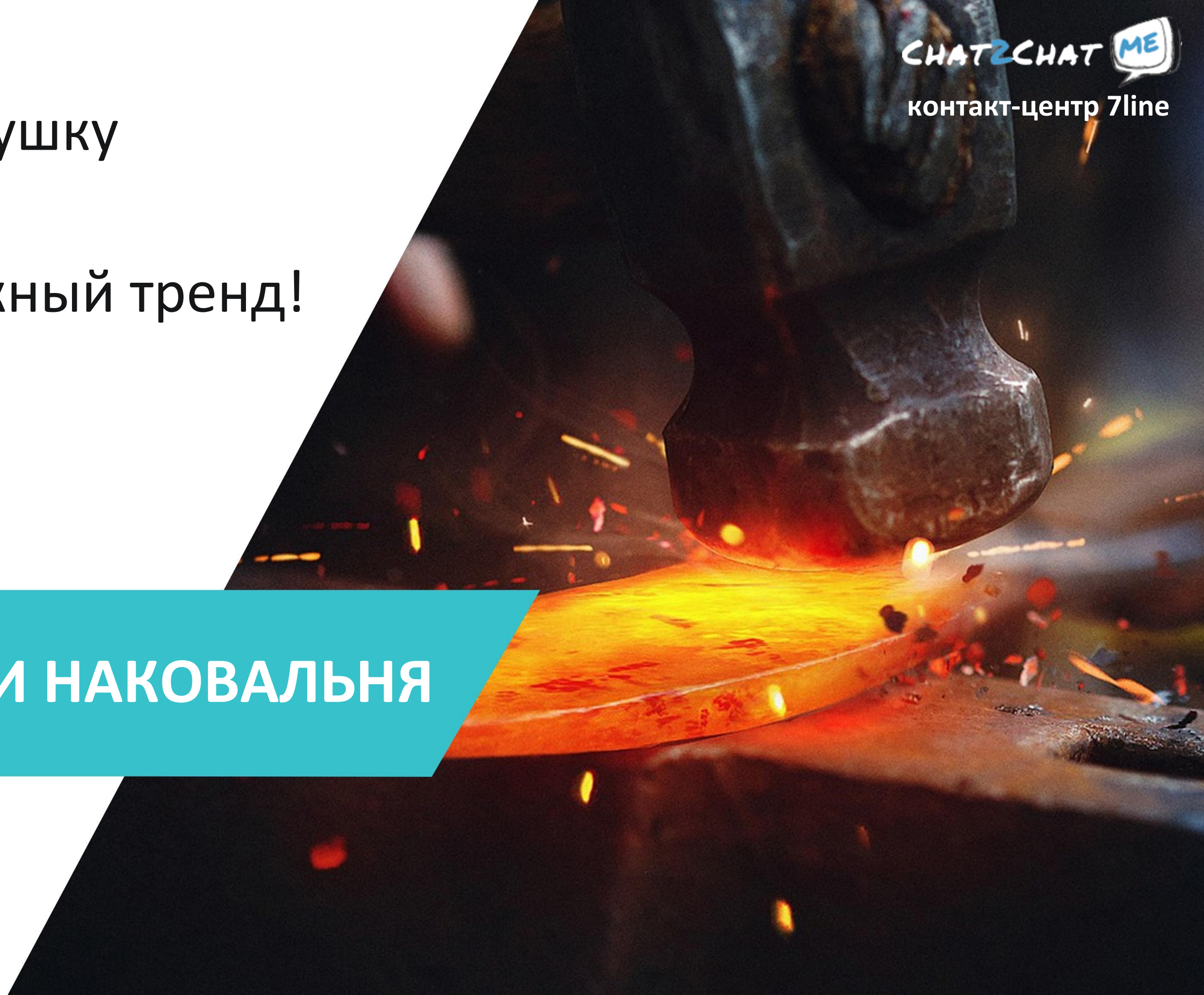
**КАК ПОДОБРАТЬ ИНСТРУМЕНТ
ДЛЯ КОММУНИКАЦИИ:**

**Скорость – основной
способ завоевать покупателя**

Не попадите в ловушку
роботизации!

Не прозевайте нужный тренд!

ВАЖНО! МОЛОТ И НАКОВАЛЬНЯ



- 1) Распознавание речи по телефону**
- 2) Имитация разговора по телефону**
- 3) Имитация разговора по мессенджеру**
- 4) Использование скайпа, звонков с сайта**
- 5) Проч.**

- 1) Перезвон по заявке сайта
- 2) Перезвон - не успели поднять телефон
- 3) Прием заказов через мессенджеры

ПРИМЕРЫ РОБОТИЗАЦИИ И АВТОМАТИЗАЦИИ:

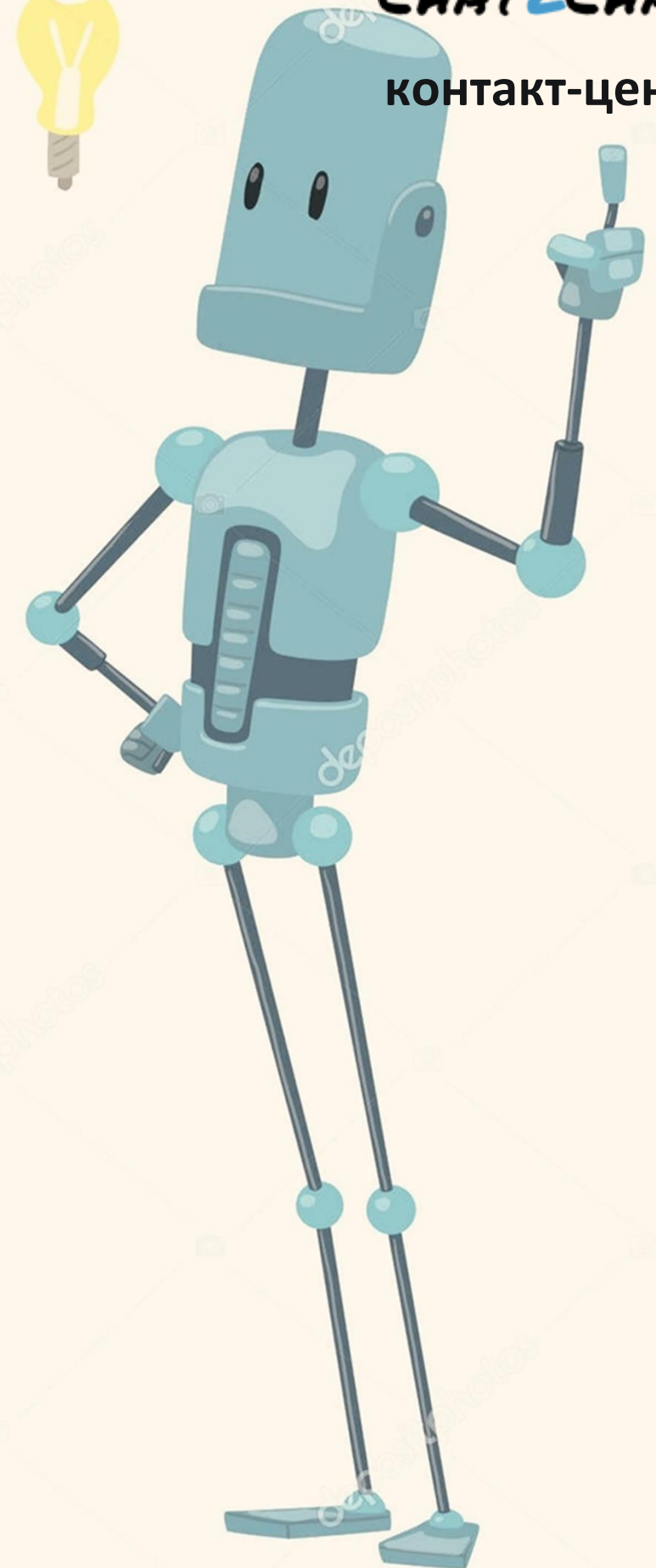


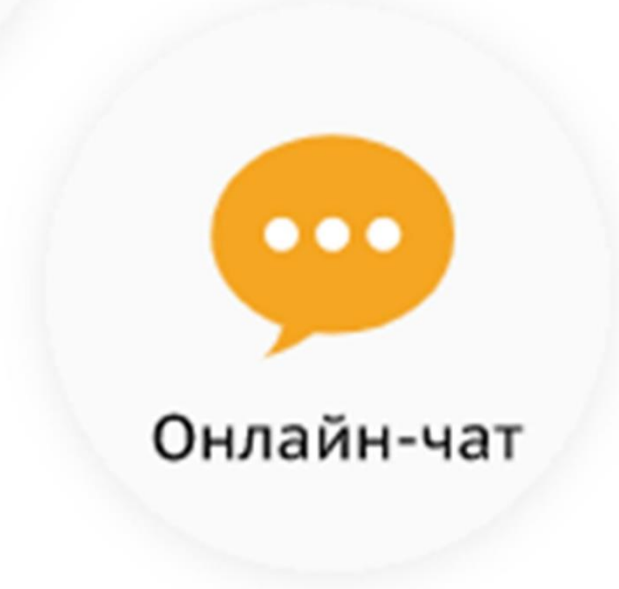
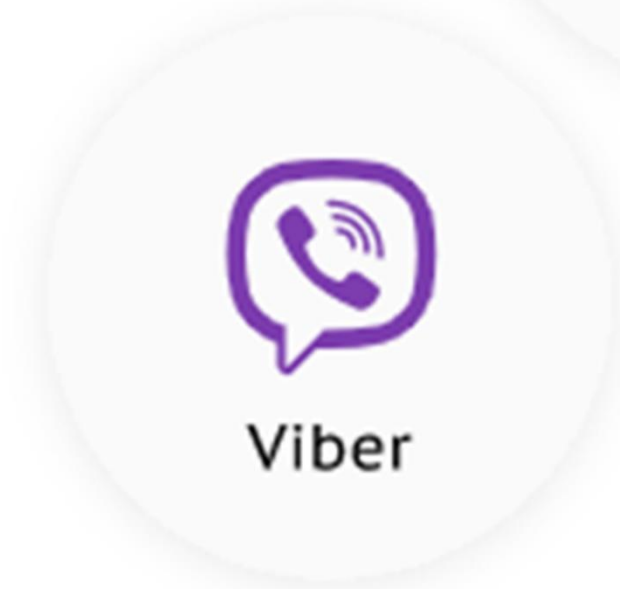
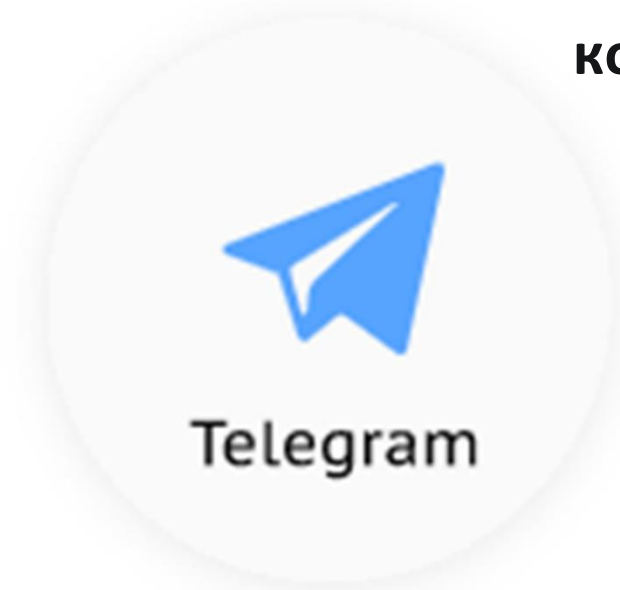
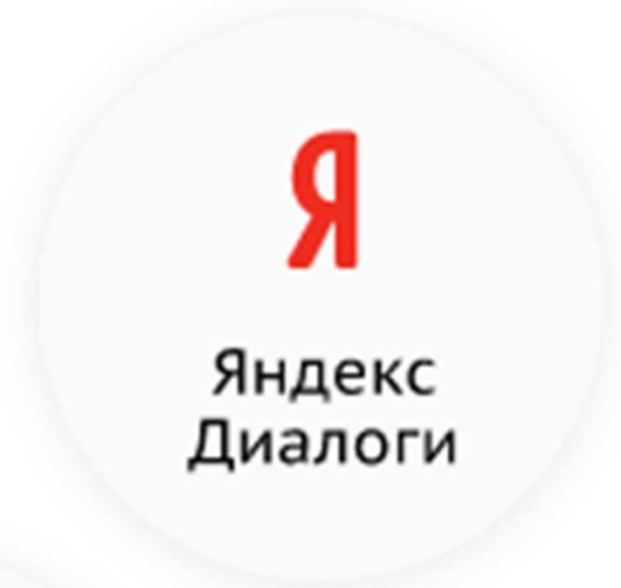
**Процесс работы
контакт-центра - должен быть
максимально оптимизирован
и целостно обоснован**

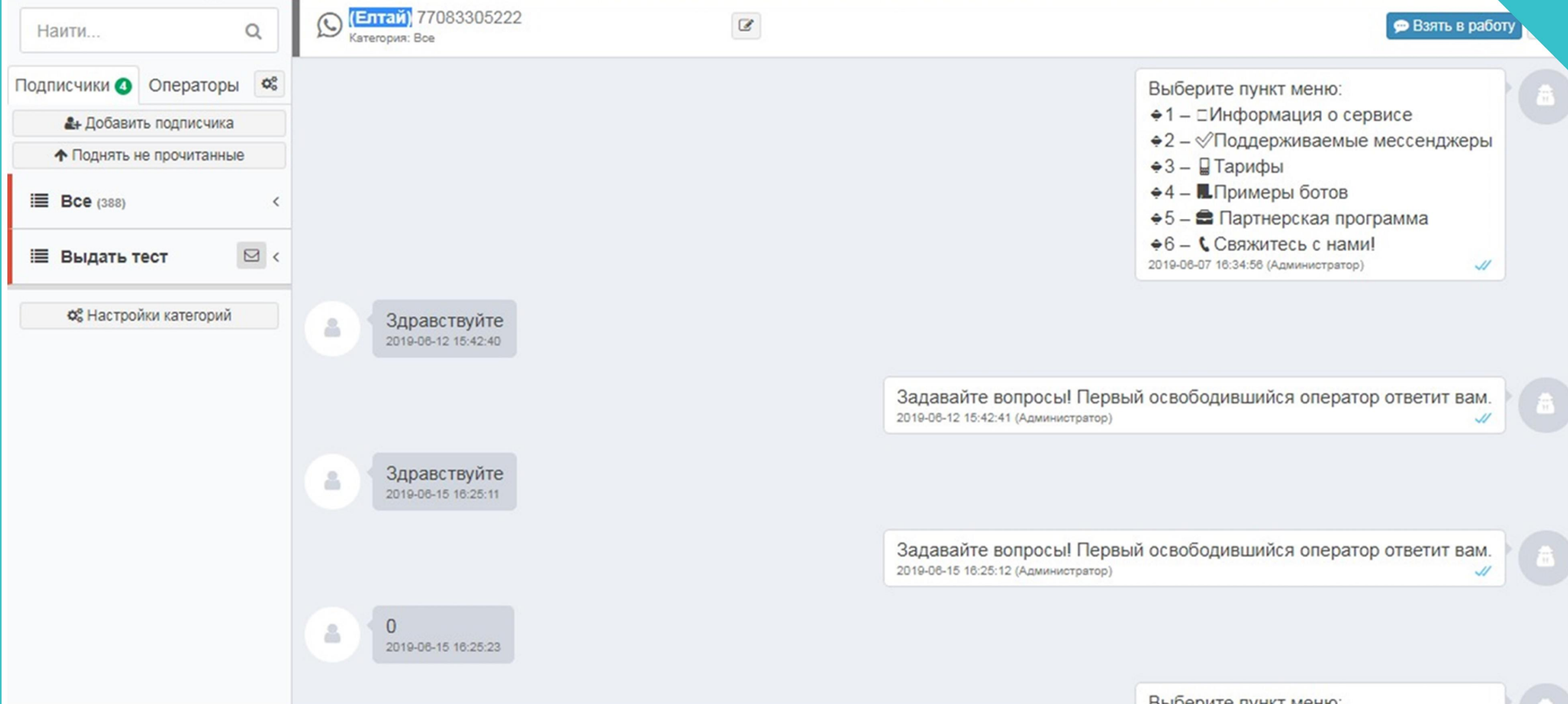
Chat2chat.me –
платформа онлайн
маркетинга



CHAT2CHAT ME
контакт-центр 7line







Система единого окна

Сервис позволяет отвечать на сообщения лидов одновременно десяти операторам

Огромный комплекс возможностей

CHAT2CHAT ME
контакт-центр 7line

Множество инструментов



Вся команда
работает с одним
номером **WhatsApp**

Автоботы



amoCRM.

U-ON Travel

1e®

planfix 
teamwork management

- 1) система единого окна
- 2) подключены все мессенджеры
- 3) многоканальный ватсап
- 4) Автосообщения
- 5) Фиксируется вся история сообщений
- 6) Нельзя забыть про сообщение
- 7) Интеграция с Амо

ВОЗМОЖНОСТИ

Услуга Chat2Chat включает в себя автоматического бота, помощника продаж, который может исполнять обязанности оператора.



Почему Chat2Chat.me?



Стабильность!

Наш сервис работает без коннекта с телефоном!



Лёгко в использовании!

Мы научим Вас пользоваться Chat2Chat всего за 20 минут!



Chat2Chat всегда под рукой!

Если Вы не в офисе, то не стоит переживать. У нас имеется мобильное приложение.



Многофункциональность!

Наш сервис многосторонен.



Мы притягиваем клиентов!

Бот заманивает людей.



Используем современное