



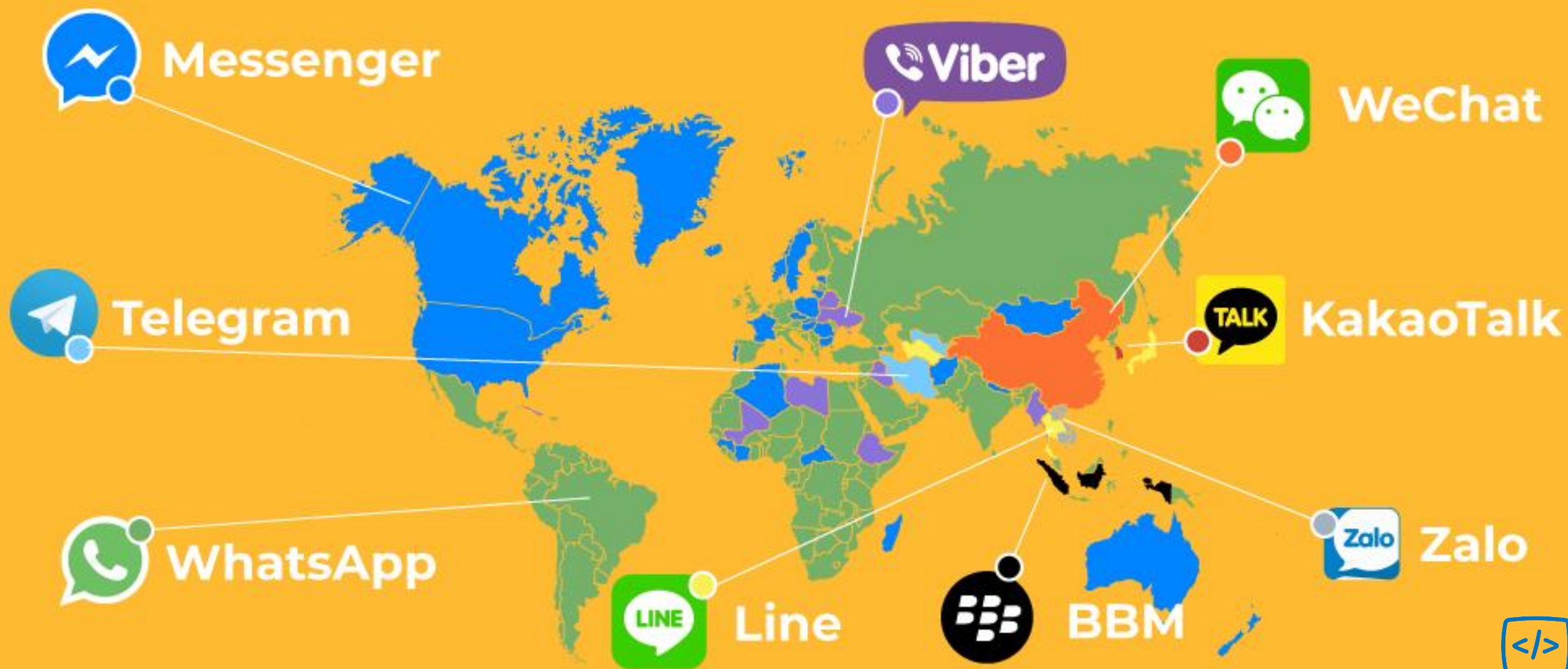
На связи WhatsApp: использование мессенджера в контакт-центрах

Спикер:

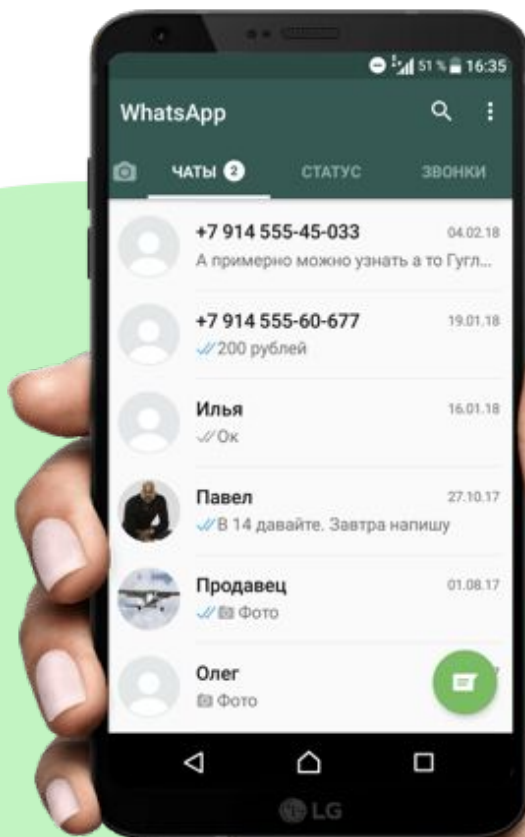
Алексей Перевозчиков
Региональный менеджер
Gupshup



Эра Messaging 2.0



Статистика WhatsApp

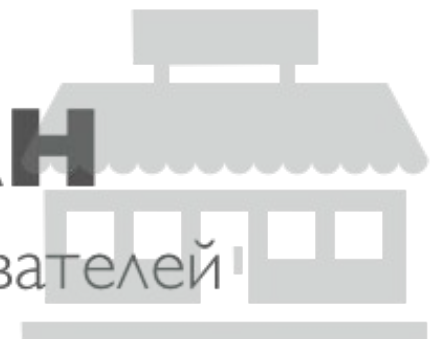


2 млрд
пользователей

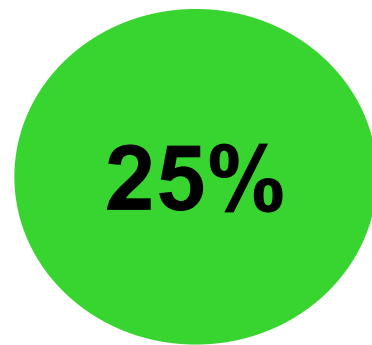


180
в
странах мира

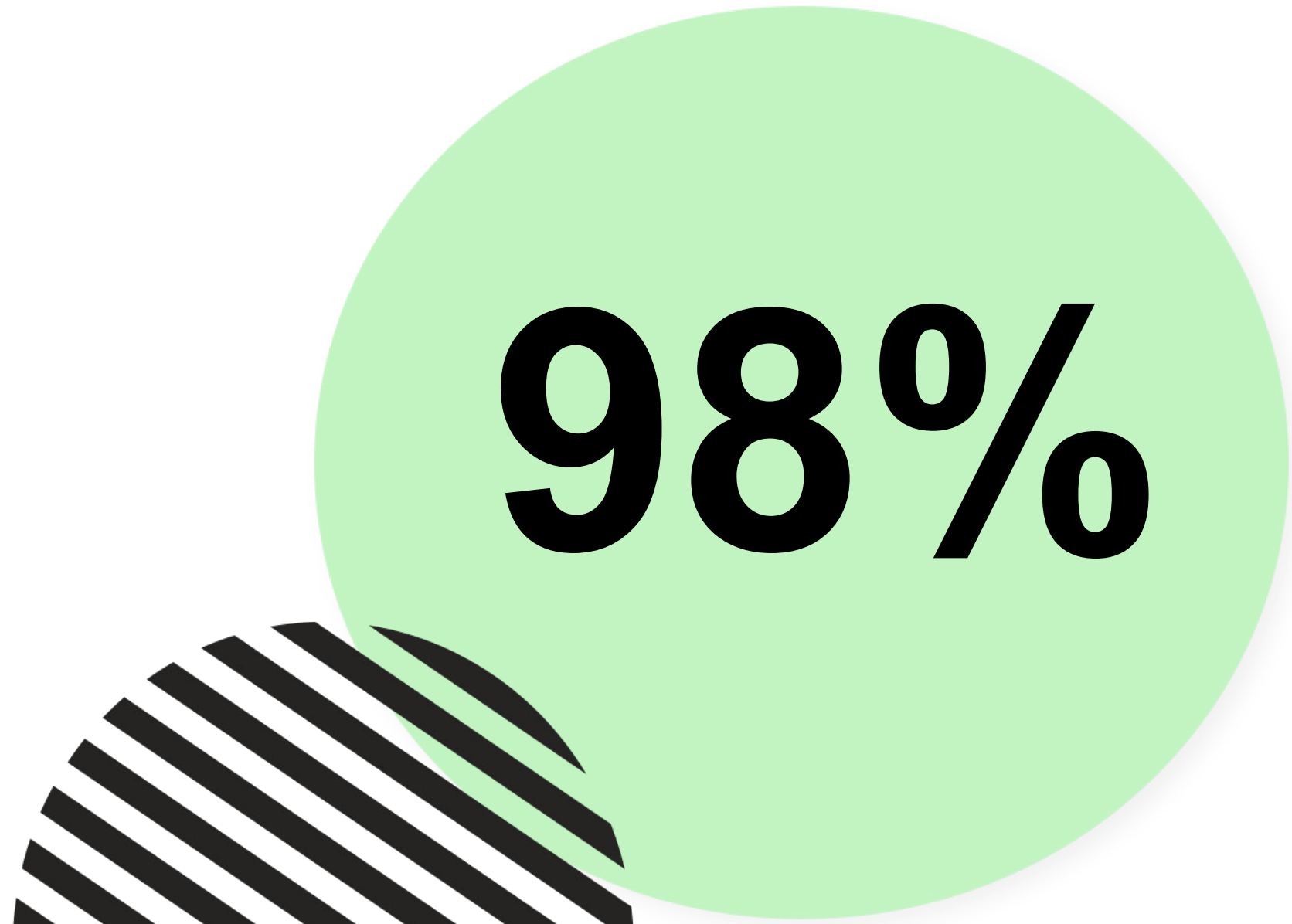
5 млн
бизнес-пользователей



**OpenRate
email**

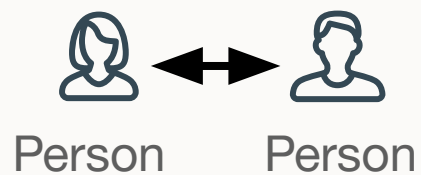


**OpenRate
WhatsApp**



Экосистема WhatsApp

Пользовательское приложение WhatsApp



Приложение WhatsApp Business App



Business API



Август 2018 года

Запуск WhatsApp Business API

WhatsApp Business API находится в ограниченном публичном доступе

Доступ можно получить через официального провайдера

- **Служба поддержки**

- **Сценарии IVR**

Перенаправление звонков в WhatsApp

- **Сбор обратной связи**

- **Рассылка уведомлений**

- **Промо-уведомления
(up-sales & cross-sales)**

- **Чат-боты**



Почему официальный WhatsApp?



- **Доступ к официальному WhatsApp API**
- **Возможность пропуска большого трафика**
- **Стабильная работа**
- **Вас не заблокируют**
- **Доступны функции WhatsApp для повышения конверсии («Кнопки», «Списки»)**
- **Доступ к обновлениям функционала от WA**
- **Возможность получения «зеленой галочки»**



Стоимость HSM

~3,6 рублей/сообщение

Шаблон рассылки нужно согласовывать

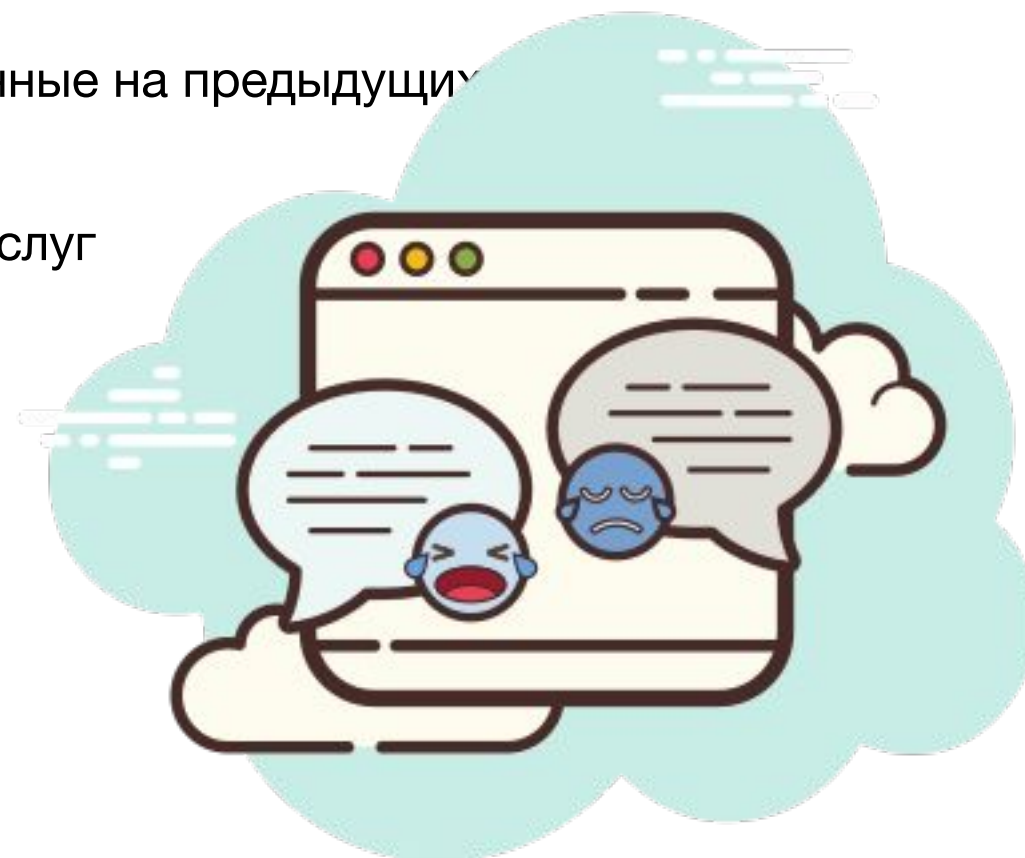
согласование происходит в течение 24 часов

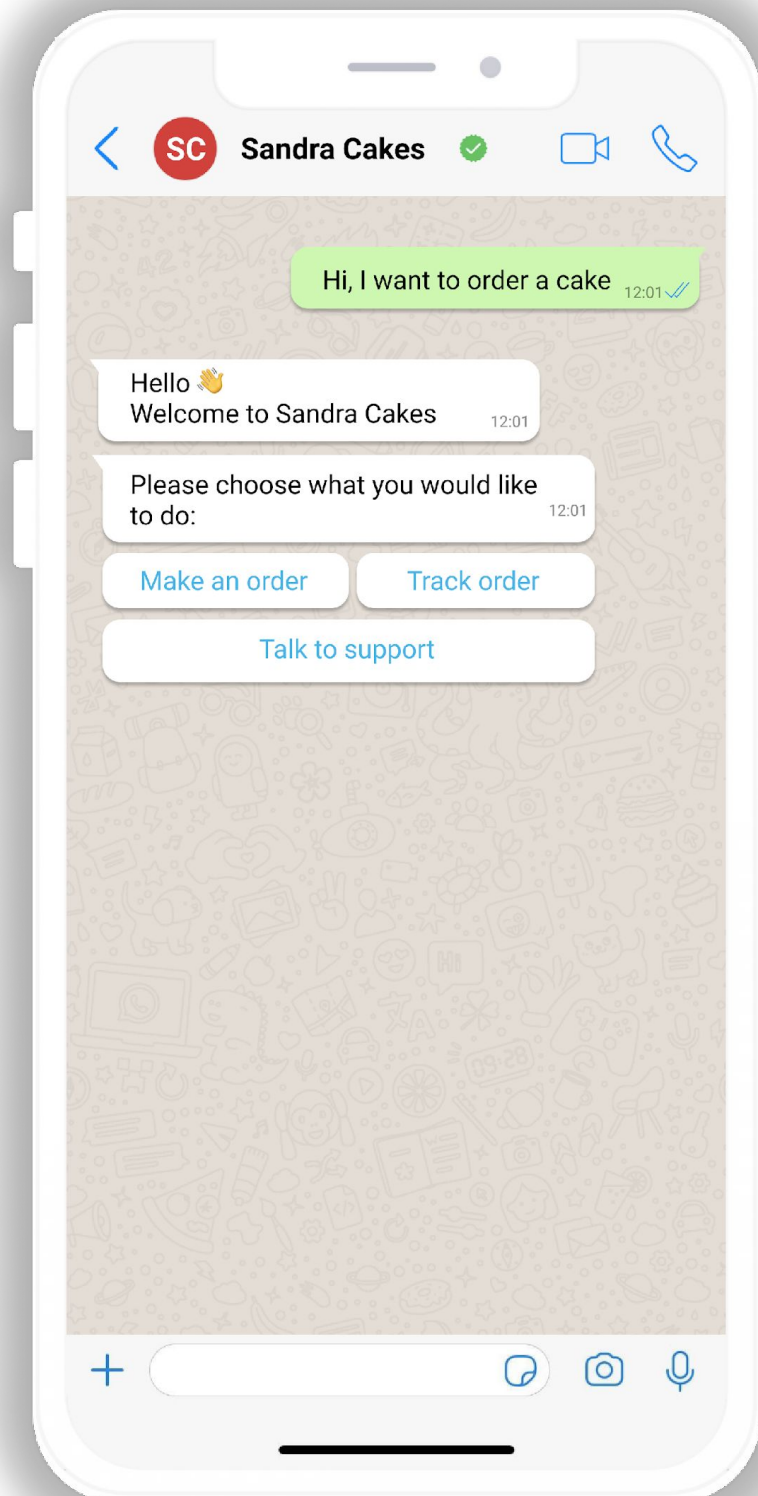
Какие сообщения разрешены:

- транзакционные сообщения
- рекомендации товаров/услуг, основанные на предыдущих покупках
- релевантные предложения товаров/услуг
- полезные оповещения
- напоминания о записи на прием

Запрещено:

отправлять спам



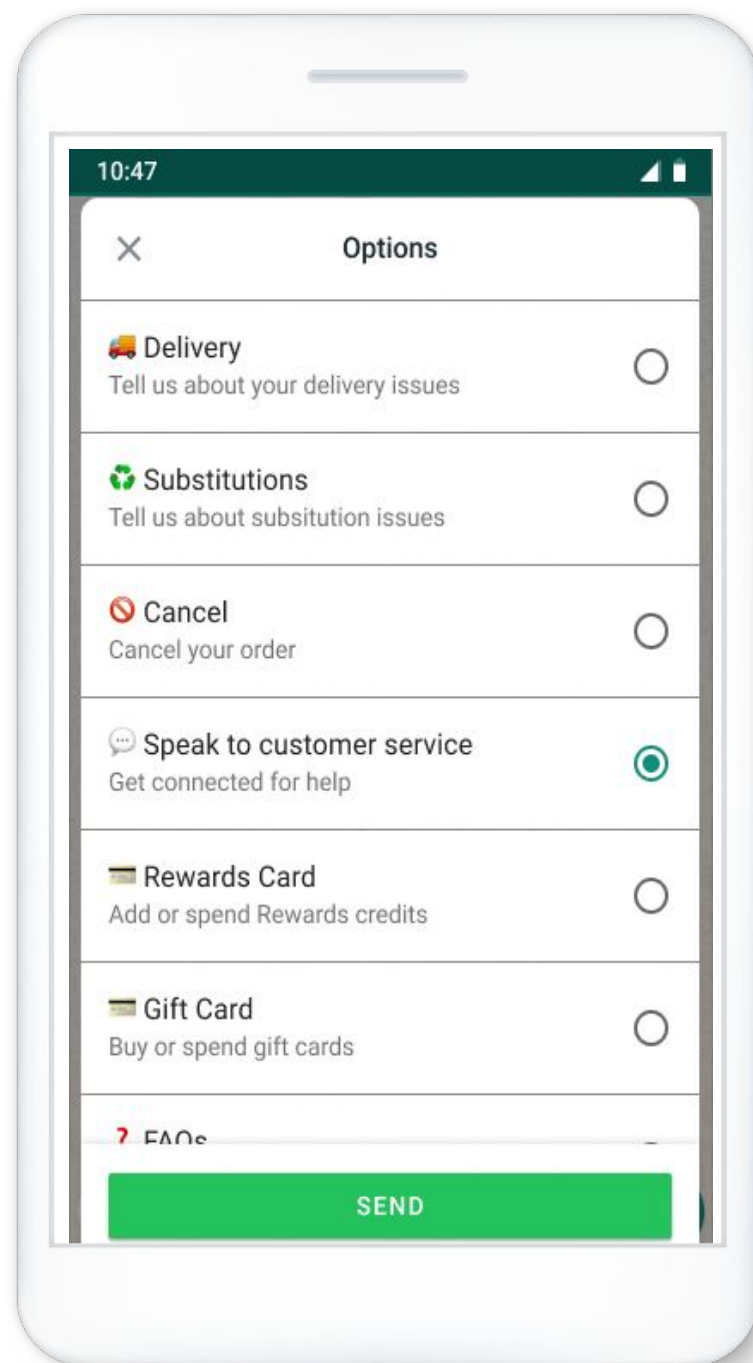


Виды кнопок:

1. Призыв к действию
2. Быстрые ответы

Преимущества:

- более качественный клиентский опыт
- автоматизация обработки запросов
- сокращение времени отклика
- привлечение трафика (ссылка на сайт)



Сценарии использования:

- выбор категории (для e-commerce)
- список магазинов или локаций
- список товаров/услуг для заказа
- список часто задаваемых вопросов
- меню категорий запроса



AWARENESS

IVR Deflection

Enables businesses to shift customer calls to WhatsApp where they may be able to:

- Provide better service as WhatsApp enables customers to share photos, videos, and other media to share their customer issues
- Improve agent efficiency by shifting customer issues to WhatsApp where agents can handle more conversations at once
- Reduce overall costs of customer service phone operations



Technical process overview for IVR deflection

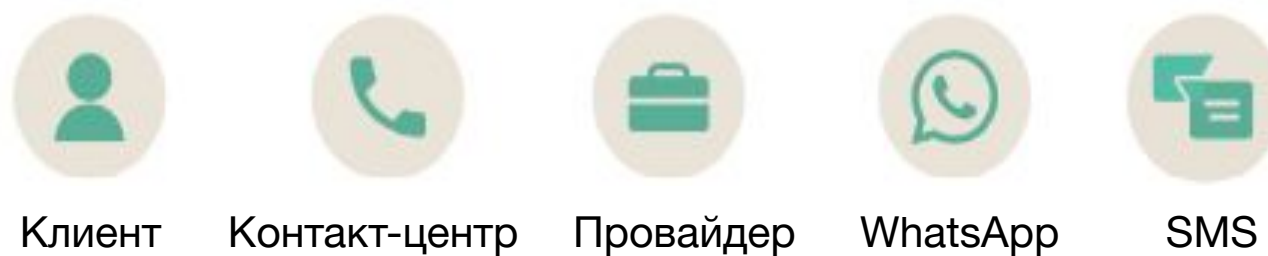


Перенаправление IVR

Позволяет бизнесу перенаправлять звонок клиента в WhatsApp, в котором возможно:

- предоставление лучшего сервиса, поскольку WhatsApp позволяет отправлять фотографии, видео или другие файлы, для более подробного описания проблемы клиента
- повышение эффективности обработки запросов клиентов благодаря перенаправлению звонков в WhatsApp, т.к. операторы могут обрабатывать несколько запросов одновременно
- сокращение расходов на операторов контакт-центра

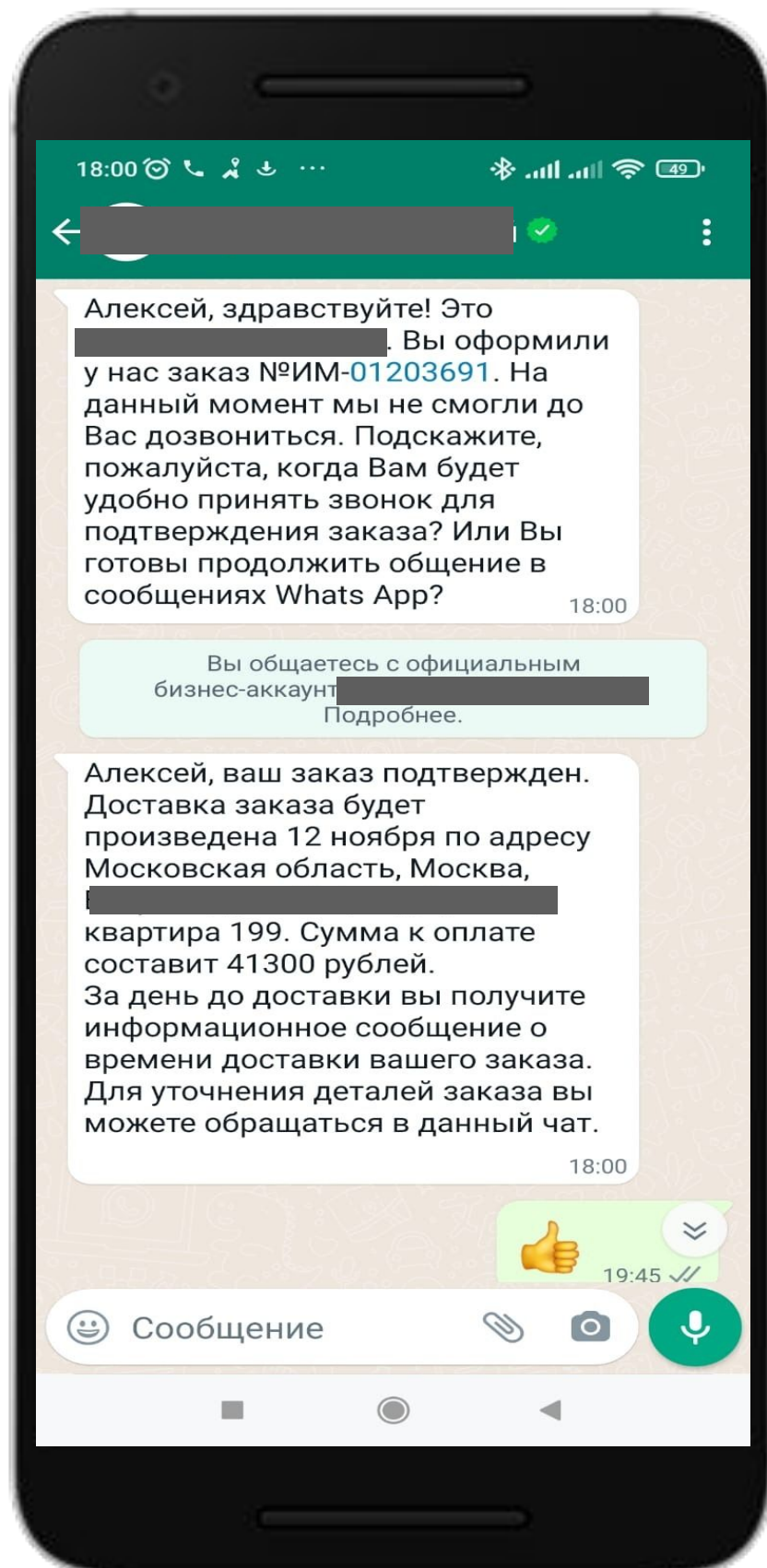
Обзор процесса передачи IVR в чат WhatsApp



0 секунд



1 минута



О компании:

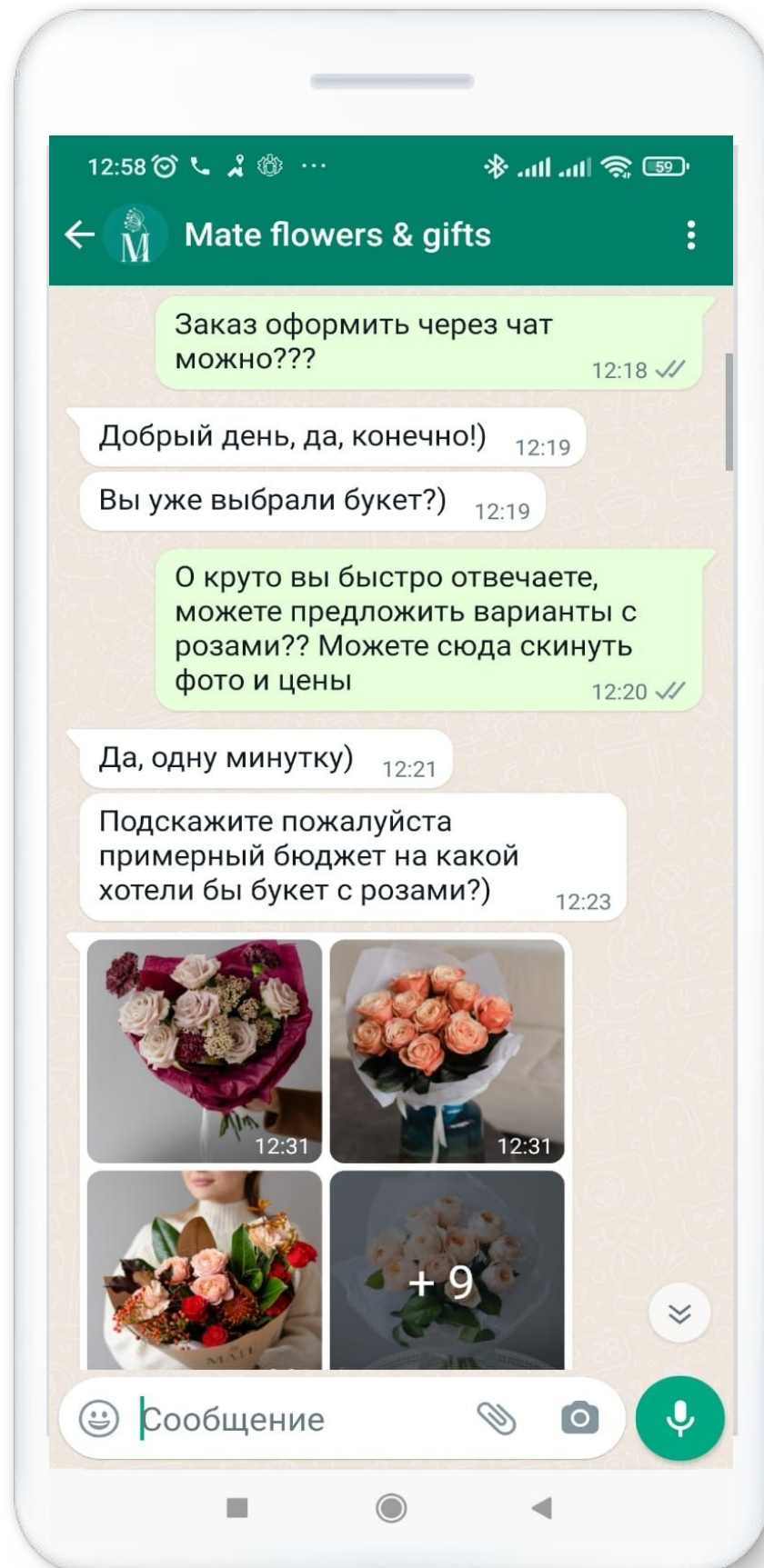
Мебельный ритейлер

Как используют:

- перенаправление обращений из IVR в WhatsApp
- уведомления клиентам при пропущенных звонках от клиентов или недоступности абонента
- уведомления о заказах
- коммуникация с клиентами (служба поддержки)

Результаты:

- сократилось количество неоформленных заказов из-за пропущенных звонков
- сокращение расходов на контакт-центр



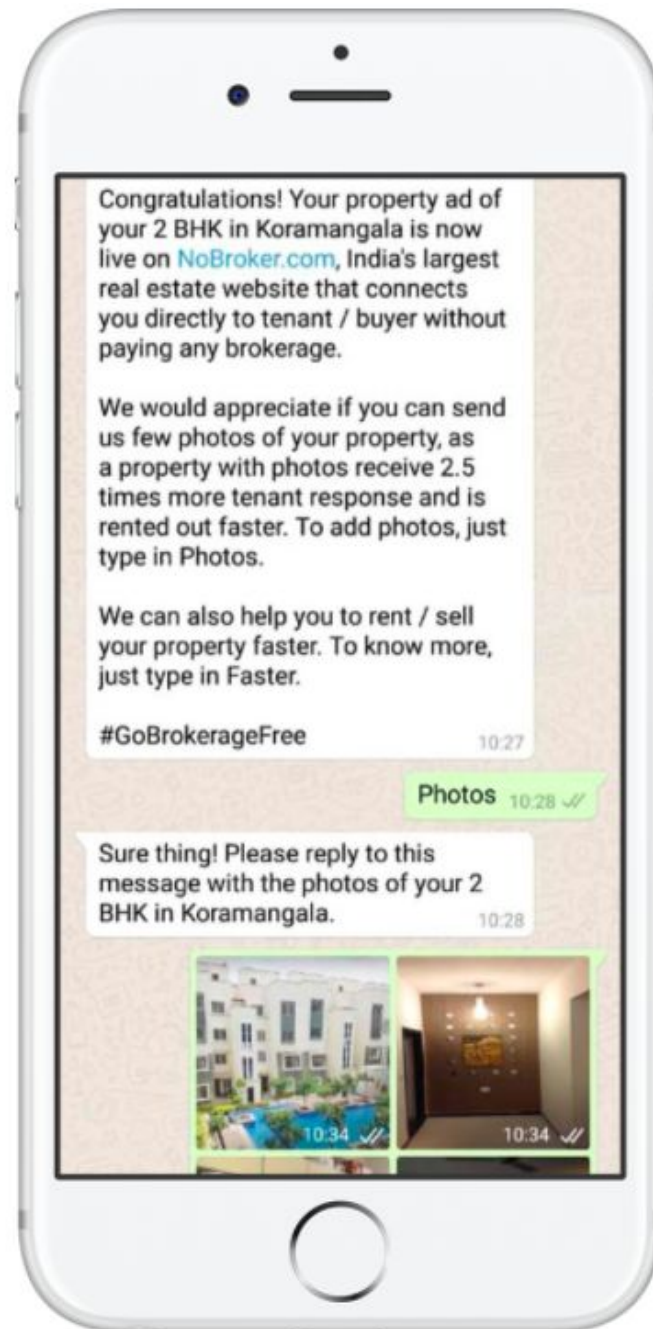
О компании:
Мастерская авторских букетов и подарков.

Как используют:

- Принимают заявки на доставку
- Отправляют ссылку на оплату
- Рассылки промо сообщений для реактивации текущей базы

Результаты:

- Реактивация старой базы
- Увеличение заказов
- Рост конверсии



О компании:

онлайн-база недвижимости

Как используют:

- коммуникация с владельцами недвижимости
- сбор фотографий недвижимости

Результаты:

- в **20** раз увеличился годовой возврат от инвестиций
- почти **втрое** увеличилось количество сдаваемой и продаваемой недвижимости
- загрузка фотографий сократилась с **3 дней** до **6 минут**



О компании:

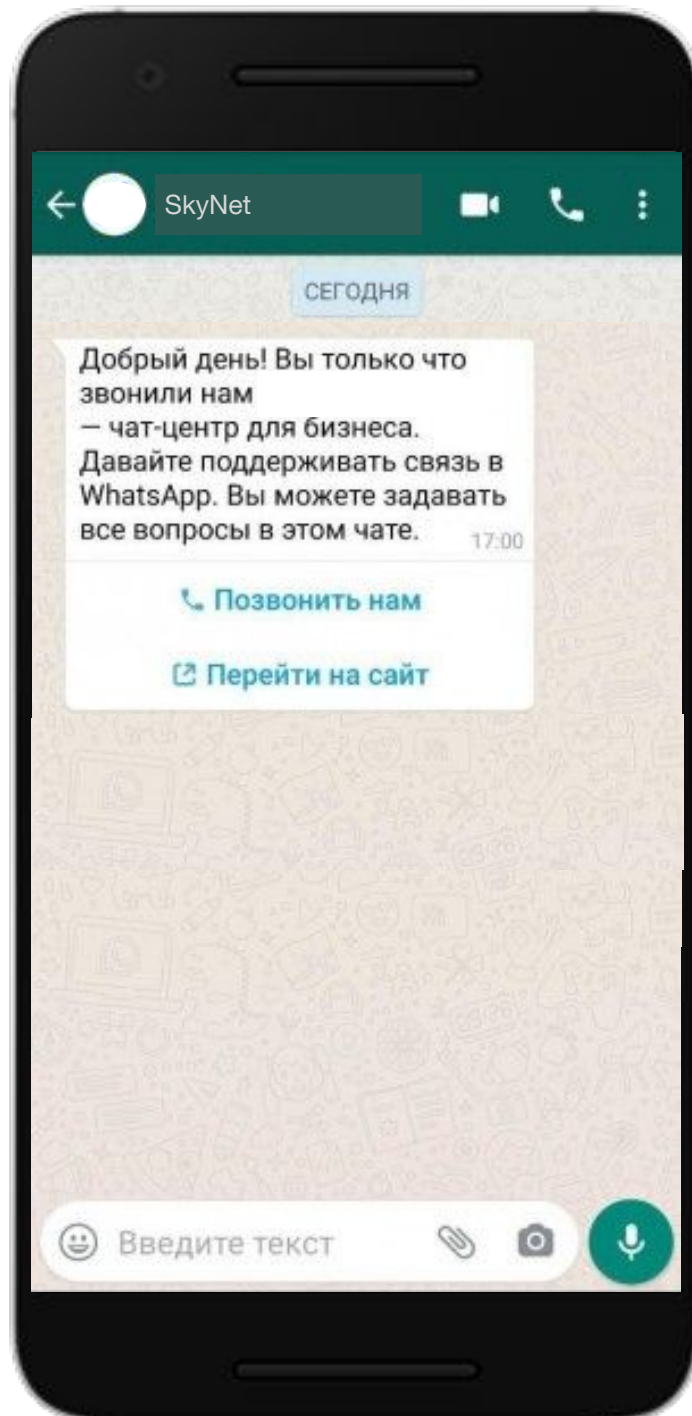
сеть больниц SISOL Salud Camana в Перу

Как используют:

- предоставляют общую информацию о COVID, симптомах, мерах защиты, часах приема пациентов
- проведение консультаций по состоянию здоровья, при наличии симптомов предлагает запись к врачу

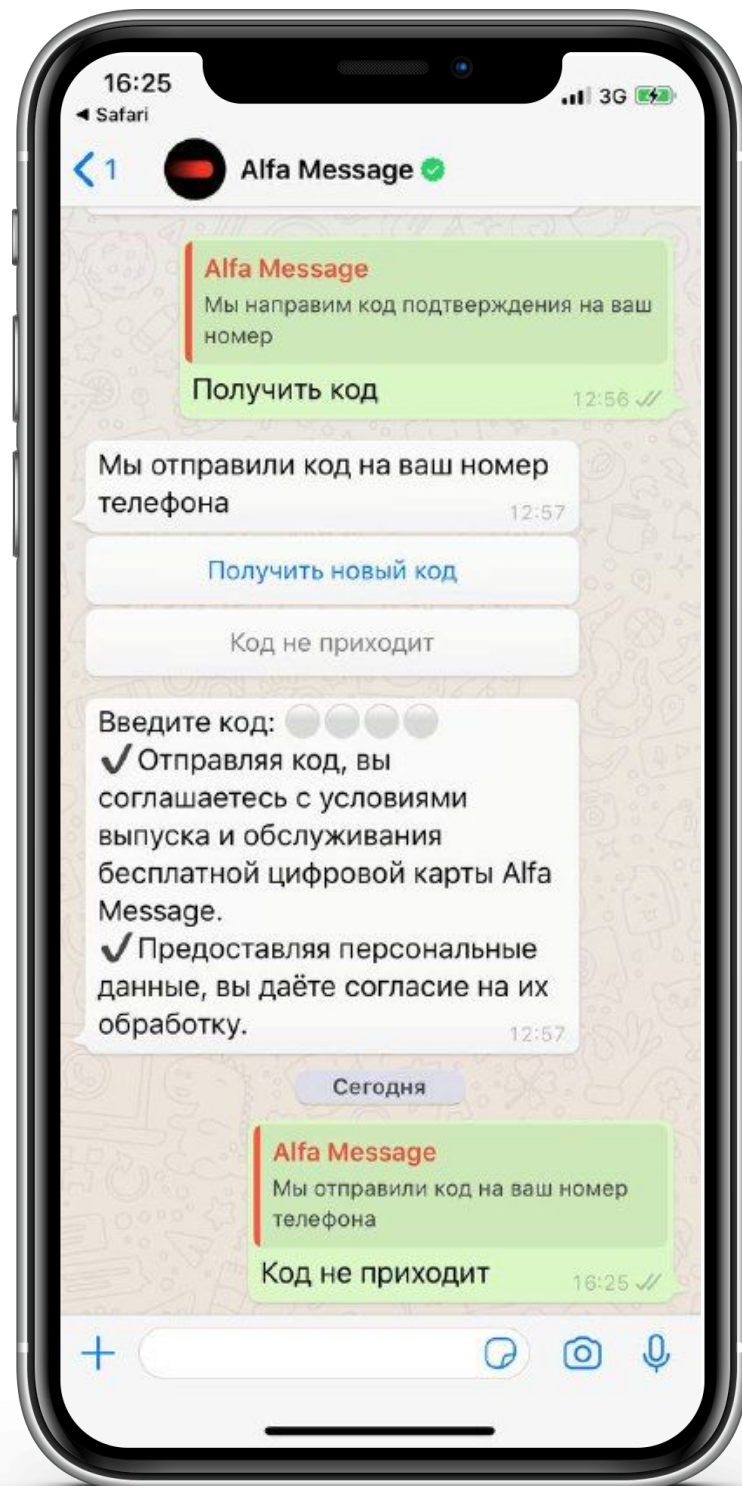
Результаты:

- перенесена нагрузка с Call-центра в WhastApp (ранее информация предоставлялась по телефону)
- автоматизация обработки обращений пациентов
- значительное сокращение времени ответа



Преимущества:

- сокращение нагрузки на Call-центр
- обработка пропущенных звонков
- удобный способ сбора медиа-файлов (например, при запросе документов)
- улучшение качества клиентского опыта
- привлечение трафика (ссылка на сайт)



О компании:

один из крупнейших банков в России

Чат-бот помогает зарегистрировать визуальную карту без обращения в отделение банка:

- клиент пишет в WhatsApp
- банк отправляет код подтверждения на привязанный номер телефона
- клиент указывает данные
- выпускается виртуальная карта

Стоимость отправки шаблонных сообщений (HSM)

- Комиссия WhatsApp для Казахстана – 0,038 USD
- Комиссия Gupshup – 0,001 USD

Стоимость сессионных сообщений (входящие и исходящие)

- Комиссия WhatsApp – 0
- Комиссия Gupshup – 0,001 USD

Никакой абонентской платы и стоимости подключения

Что для этого нужно сделать?

- запустите свой канал
www.gupshup.io
или
- напишите нам на rusales@gupshup.io



Спасибо!



alexey@gupshup.io

Подписывайтесь на нашу страницу в Facebook
www.facebook.com/gupshuprussia

