



infobip

Цифровая эра в бизнесе

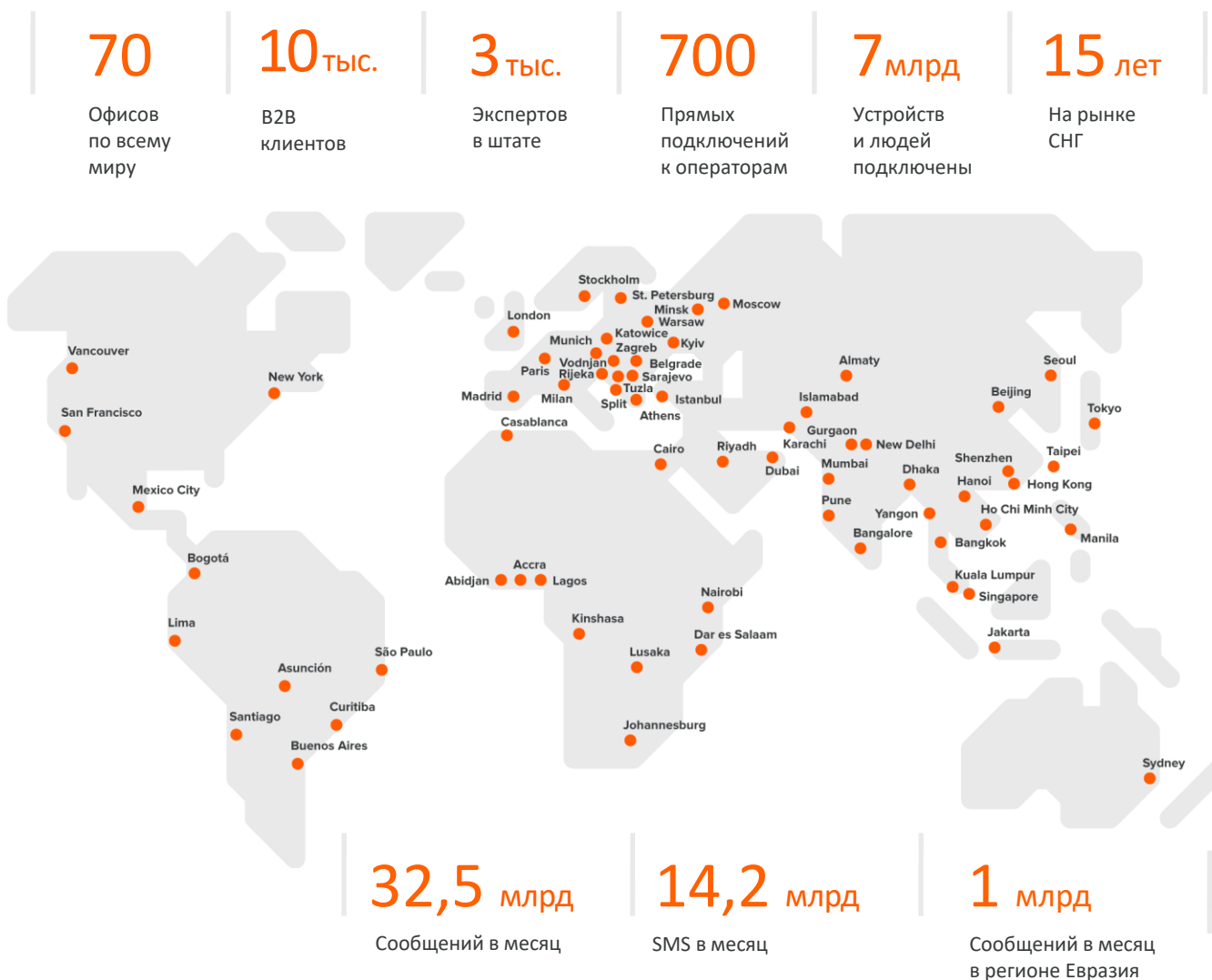
Как адаптировать бизнес к меняющейся среде без дополнительных вложений

Светлана Будашова

Эксперт по внедрению омниканальных решений

Infobip – облачная коммуникационная платформа, мировой лидер рынка мобильных сообщений*

Infobip – это технологии, ресурсы и экспертиза для быстрого построения стабильного и безопасного взаимодействия с гражданами в цифровых каналах связи – от простой отправки сообщений до полноценного диалога



ГЛАВНЫЕ ТРЕНДЫ И ВЫЗОВЫ ДЛЯ БАНКОВСКОЙ ИНДУСТРИИ



Технологии сформировали новые тренды в поведении людей:



Продажи из офлайна постепенно переходят в онлайн (eCommerce, онлайн банкинг) – сначала только поиск и сравнение параметров продуктов и услуг, потом онлайн покупки, онлайн бронирование (отели, билеты и пр.), онлайн банкинг



Выход в Интернет со стационарного компьютера, потом со смартфонов и планшетов

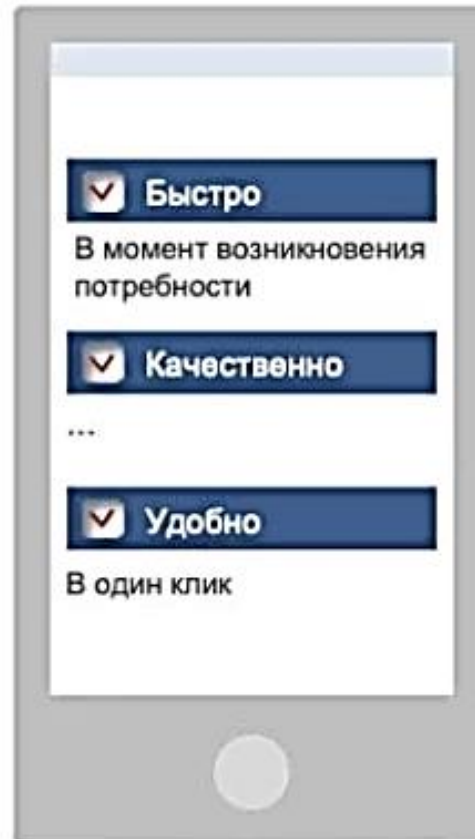


Общение с родственниками и друзьями из емейлов перетекло сначала в соц сети, потом в мессенджеры – обмен опытом, рекомендации друзей



Покупки переходят с сайтов в приложения

Вслед за поведением меняются требования клиентов к банковским услугам:



Банки удовлетворяют потребности, внедряя технологии:



Digital marketing – Конкурируют за внимание клиента в онлайн – контекстная реклама, контентное продвижение, social media marketing, таргетинг и ретаргетинг



Big Data & predictive analytics – Учатся лучше понимать потребности своего клиента – внешние данные, пиксели, cookies, склонностные модели, рекомендации (next best offer)



On-demand economy – борются за скорость реакции на потребность (внедрение модулей real-time маркетинга, чатов и чат-ботов)



Personalization – персонализированный динамический контент, A/B-тестирование, Customer journey and omni-channel management – внедряют платформы для управления омни-канальностью



Новые каналы коммуникации – пуш-уведомления, мессенджеры, соц сети, боты

ХОРОШИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИЙ ОПЫТ – ЭТО СЛЕДСТВИЕ ХОРОШЕЙ СТРАТЕГИИ ВОВЛЕЧЕНИЯ ПОКУПАТЕЛЕЙ



Приветствие



Вовлечение



Удержание

Продemonстрируйте новому клиенту ценность вашего продукта, автоматически отправляя персональные коммуникации

Покажите клиентам, что вы понимаете их потребности, отправляя коммуникацию в зависимости от контекста и действий клиента

Укрепляйте взаимоотношения с клиентами через точечные и своевременные коммуникации

Вовлеченные клиенты больше покупают, активнее продвигают бренд и демонстрируют высокую лояльность. Полностью вовлеченные клиенты в среднем приносят на 23% больше прибыли и выручки

1. ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ НА ОСНОВЕ ДАННЫХ: ВАШЕ КОНКУРЕНТНОЕ ПРЕИМУЩЕСТВО



Коммуницируйте с конкретной аудиторией для лучших результатов

- Собирайте данные о клиентах и их поведении и создавайте различные сегменты для точечной коммуникации и увеличения конверсий

Создавайте релевантный контент для больших конверсий

- Дни массовых рассылок прошли. Будьте на шаг впереди конкурентов, доставляя персонализированные сообщения релевантные для вашей аудитории

Укрепляйте отношения и повышайте уровень удержания

- Персональные сообщения дают понять вашим покупателям, что вы о них заботитесь! Покупатели чувствуют свою причастность с брендом



только
5% МАРКЕТОЛОГОВ
создают кампании с
гипер-персонализацией
Будьте среди них!

2. АВТОМАТИЗАЦИЯ НА ОСНОВЕ СОБЫТИЙ



Повышайте релевантность сообщений

- Вместо массовых коммуникаций реагируйте на действия клиентов

Сделайте коммуникацию более эффективной

- Сообщения отправляются автоматически после того, как произойдет событие, поэтому вам не придется вручную создавать повторяющиеся кампании

Увеличивайте свой доход

- Проектируйте коммуникационные кампании для каждого этапа жизненного цикла клиента – от приветственных сообщений до просьбы оставить отзыв о товаре

SHOP



Здравствуйте, Анна! Добро пожаловать в онлайн-магазин! Мы подготовили для Вас специальные предложения, вдохновляющие коллекции и многое другое!

Предлагаем вам **10% скидку на первый заказ!**

В МАГАЗИН

3. ОМНИКАНАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Обеспечивают присутствие бренда там, где клиенты

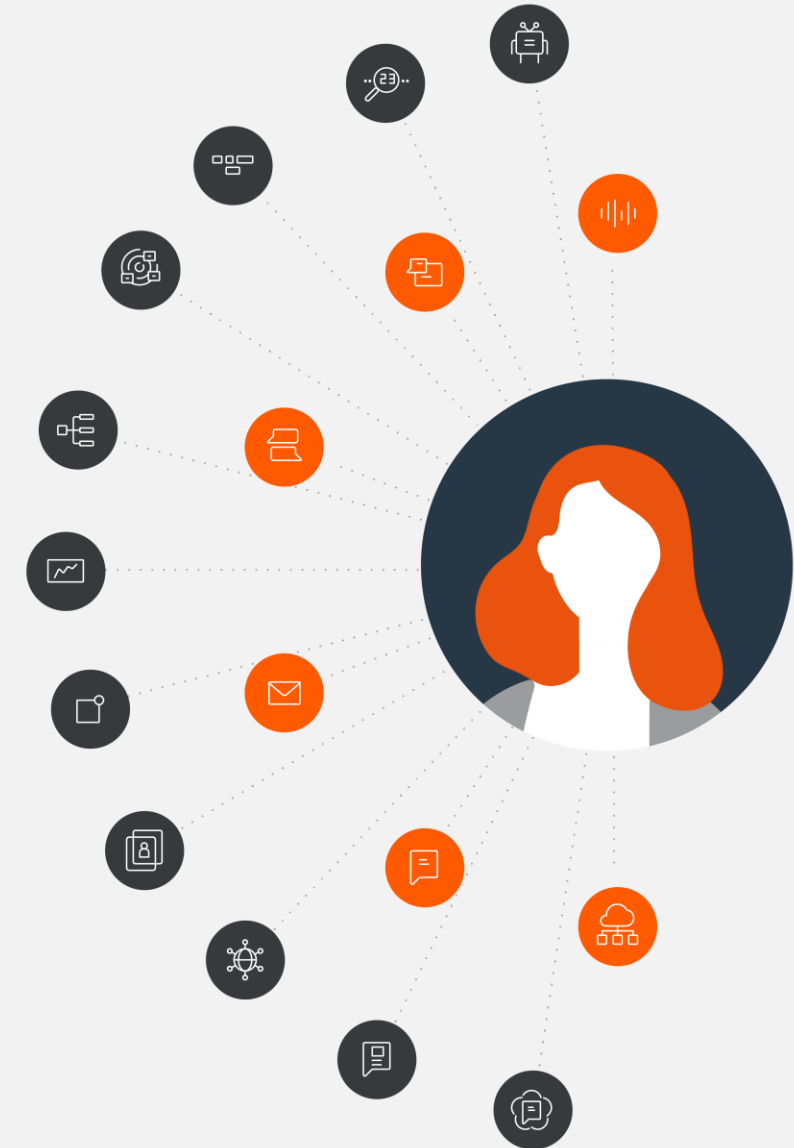
- Общайтесь с клиентом в удобном для него канале связи: мессенджеры, мобильные приложения и др.

Увеличивают охват и вовлеченность

- Процент открытия и конверсия увеличиваются.
97% руководителей маркетинга заметили **увеличение дохода после внедрения омниканального подхода** (исследование компании Forrester Research)

Унифицируют коммуникацию

- Используйте единообразные сообщения для событий, устройств и всех точек взаимодействия с клиентом для создания целостного впечатления от Вашего бренда. И все это в рамках одного пользовательского интерфейса



ВАРИАНТЫ РЕАЛИЗАЦИИ:



- ▶ Написать систему самим
- ▶ Нанять разработчиков для написания
- ▶ Обратиться в компанию с мировой экспертизой в построении омниканальной коммуникации и чат ботов, получить полноценный консалтинг и омниканальный сервис

ОБЛАКО ПРОЩЕ И НАДЕЖНЕЕ ON-PREMISE РЕШЕНИЙ

ON PREMISE

✓ Железо

- Обслуживание
 - Обновление
 - Ремонт

✓ Поддержка

✓ Софт

- Самостоятельное обновление

ОБЛАЧНОЕ РЕШЕНИЕ

✓ Подписка в месяц

ОБЛАКО ВЫГОДНЕЕ И ФУНКЦИОНАЛЬНЕЕ ON-PREMISE РЕШЕНИЙ

Контакт-центр 400 операторов	On Premise [KZT]	Infobip [KZT]
Цена за рабочее место	1 354 500	
Голос	+	+
Аналитика	+	+
Канал WhatsApp		+
Канал Telegram		+
Канал Instagram / Facebook		+
Все обращения в одном окне		+
Соответствие мировым стандартам безопасности данных	+	+

ВЫГОДНЕЕ

ФУНКЦИОНАЛЬНЕЕ

ОБЛАЧНЫЕ РЕШЕНИЯ INFOBIP НАДЕЖНЕЕ РЕШЕНИЙ ON-PREMISE



Информационная безопасность решений **Infobip** построена по строгим мировым стандартам защиты персональных данных и соответствует требованиям каждой страны присутствия

- ! Работа омниканальных провайдеров аналогична работе операторов связи, ни один оператор связи не может работать on-premise
- ! Если кто-то устанавливает on-premise решение он создает иллюзию безопасности, так как все сообщения продолжают поступать через биллинг и сети омниканального провайдера
- ! Работать полностью on-premise – это создать омниканальную разработку внутри компании, что является сверх дорогим решением

СОБСТВЕННЫЕ СЕРВЕРА INFOBIP В КАЗАХСТАНЕ

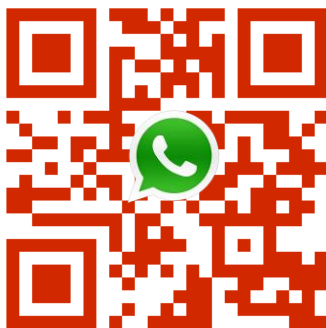
Обеспечивают выполнение требований о локальном хранении персональных данных при работе с иностранными мессенджерами



Дата-центр it-grad.kz



“



”

[BOT.INFOVIP.KZ](https://bot.infovip.kz)