

bpmonline

CRM-технологии
для OMNI-канального
ритейла



Terrasoft

Алматы

Москва

Киев

Бостон

Лондон

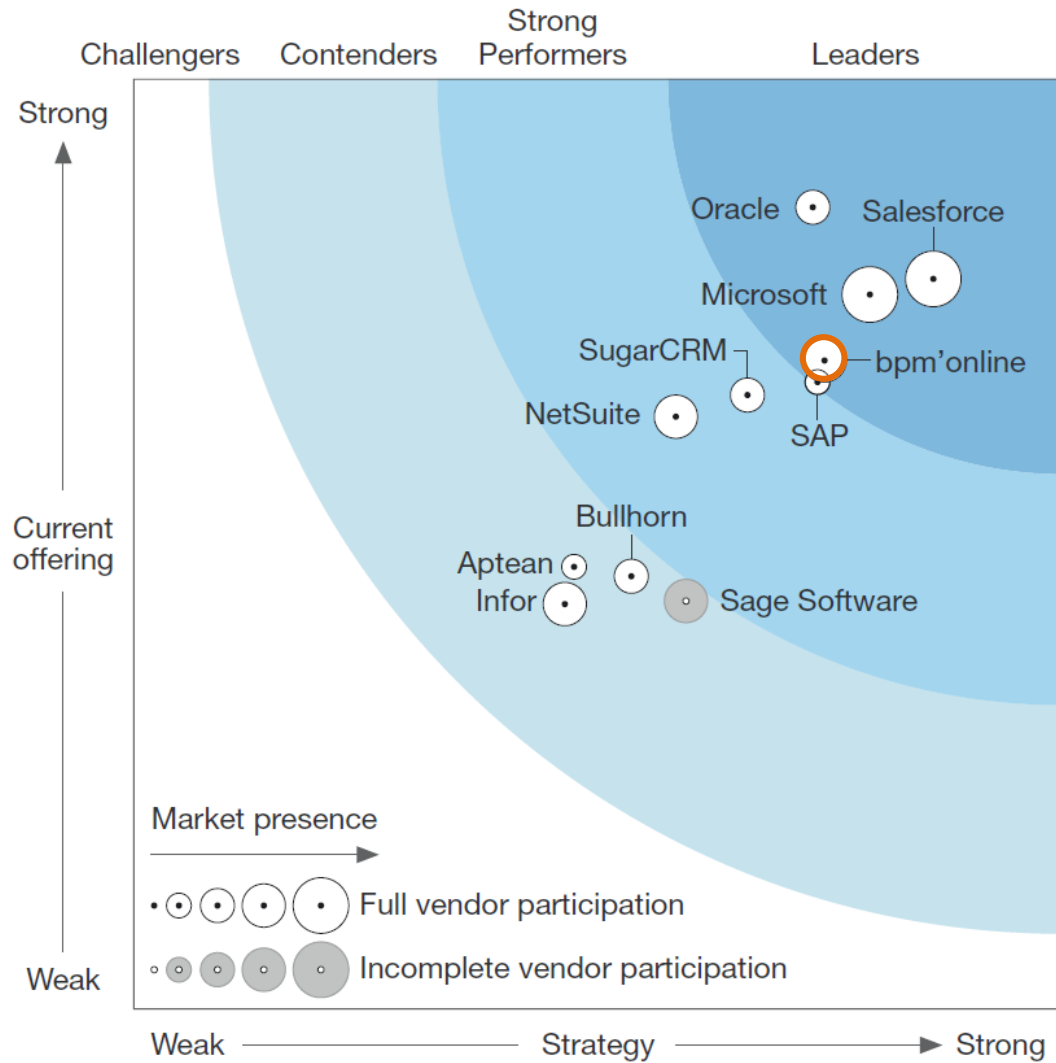
Мельбурн

Сингапур

400⁺
Партнеров



Международное признание



FORRESTER[®]

Врm'online названа лидером
в рейтинге лучших CRM-решений
мира — The Forrester Wave:
CRM Suites, 2016

Международное признание

Все три продукта CRM-линейки bpm'online — marketing, sales и service — включены в Магический Квадрант Gartner



Gartner

**Magic Quadrant
for CRM Lead Management, 2016**



Gartner

**Magic Quadrant
for Sales Force Automation, 2016**



Gartner

**Magic Quadrant
for CRM Customer Engagement Center, 2016**



Самая большая CRM-команда на территории СНГ

Команда из **700** экспертов



ПЭК:
ДОСТАВЛЯЕМ
СБОРНЫЙ ГРУЗ

ГАРС
телеком

ZyXEL

Северсталь

ABB

Яндекс

Century 21

ROZETKA
интернет-супермаркет

ПУМБ

БАНК РОССИЯ

Heinz

TELE2

adidas
GROUP

HomeMe.ru

VimpelCom

L'ORÉAL

Более 6 500 клиентов

vi

hh.ru
HeadHunter

Arzinger

Yota

А
Альфа-Банк

МД

BAYER

PSA PEUGEOT CITROËN

ABLV

HALYK BANK
НАРОДНЫЙ БАНК КАЗАХСТАНА

DAMU

РЖД Логистика

СГК

VIG
VIENNA INSURANCE GROUP

Bayer CropScience

БАНК ЦЕНТР-ИНВЕСТ

BDO

Allianz

БАНК ЦЕНТРОКРЕДИТ

БУКВОЕД
всегда рядом

Быстрые деньги
займы до зарплаты

ВТБ

KredoBank
PKO Bank Polski Group

СОСЕДИ
Всегда выгодно заим!

MERZ

Geocell

УРАЛСИБ

ГАЗПРОМБАНК
ИНВЕСТ

ВСЕРОССИЙСКИЙ БАНК
РАЗВИТИЯ РЕГИОНОВ

DELTA SPORT | 

ГРОЗДЪ



СОСЕДИ 
Всегда выйдете зайти!

adidas
GROUP



simple
...не просто кино

БУКВОЕД
всегда рядом

5 ЭЛЕМЕНТ
ЭЛЕКТРОНИКА • БЫТОВАЯ ТЕХНИКА


CHANEL

Aviakassa

Citilink

более 250 клиентов
из розницы и ecommerce

 HENDERSON
natural choice

BRUNSWICK

СЕТЬ КИНОТЕАТРОВ
формула кино



ЦИТРУС

PANDORA™

di
БУДИНОК
ИГРАШОК


ROZETKA.UA
ИНТЕРНЕТ СУПЕРМАРКЕТ


Ipsos

eva

садовый центр
ПЛАНЕТА
ЛЕТА
я здесь расцветлю!

 велика
КИШЕНЯ

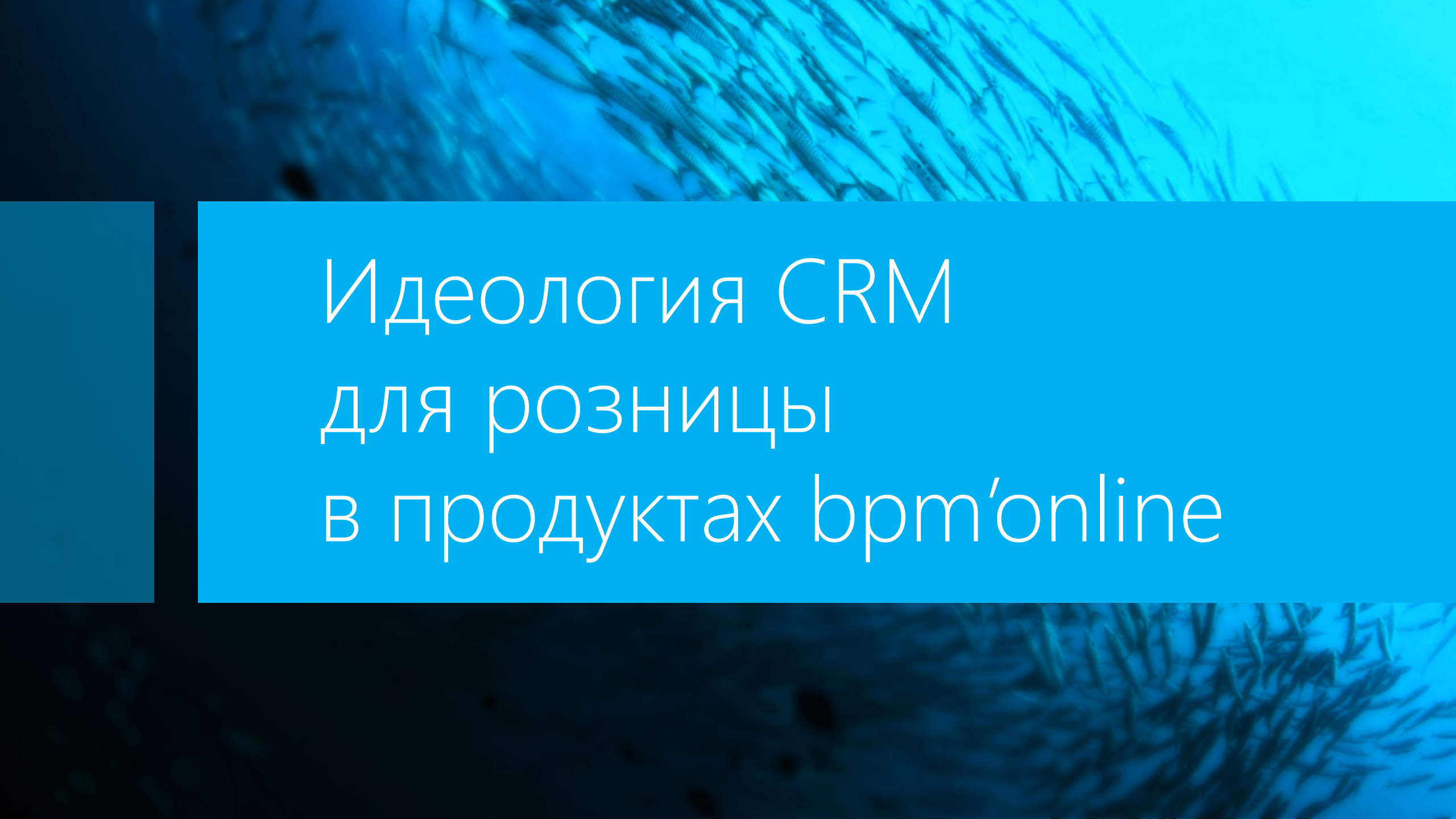
К  ПЕЙКА
ВКУСНО! ДОСТУПНО! УДОБНО!

 585
ювелирная сеть


КОСМО



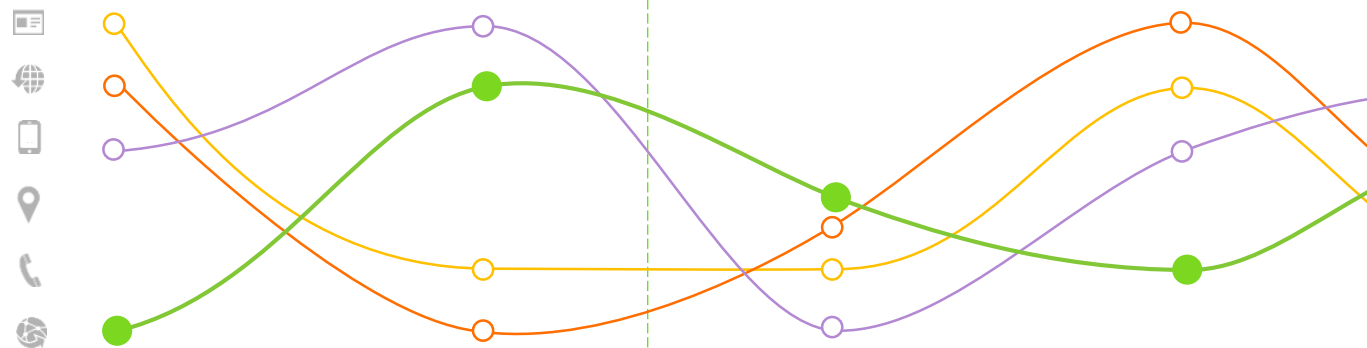
КИНЕМА
ПАРК



Идеология CRM
для розницы
в продуктах bpm'online

Знакомство ▶ Изучение ▶ Сравнение ▶ Решение ▶

Покупка ▶ Обслуживание

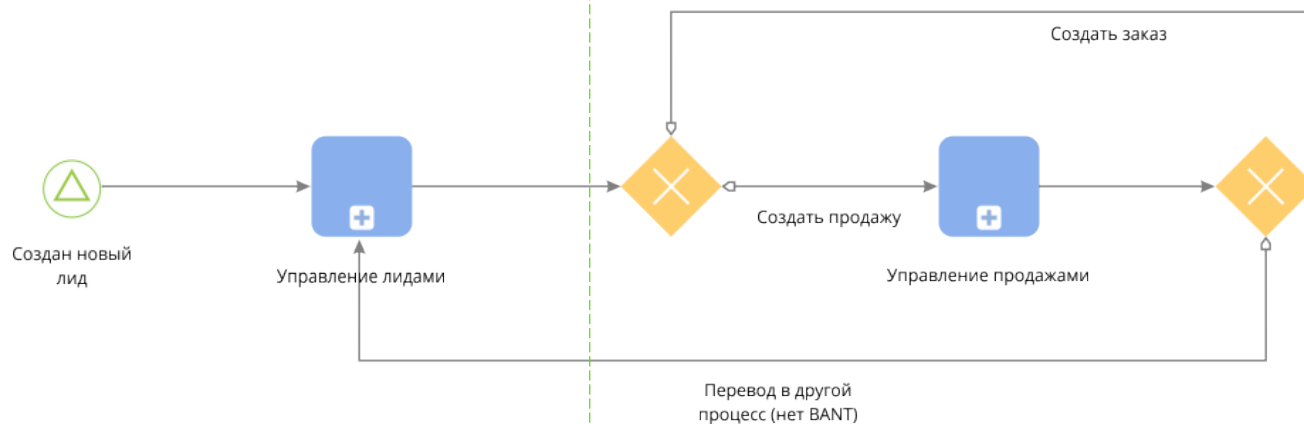


- Путешествие клиента:
- Омниканальное
 - Цифровое
 - Социальное

Как видит путешествие клиент

Процесс ритейлера должен:

- Охватывать полное путешествие клиента
- Содержать лучшую практику
- Быть интеллектуальным (адаптировать путь в зависимости от паттернов поведения клиента)



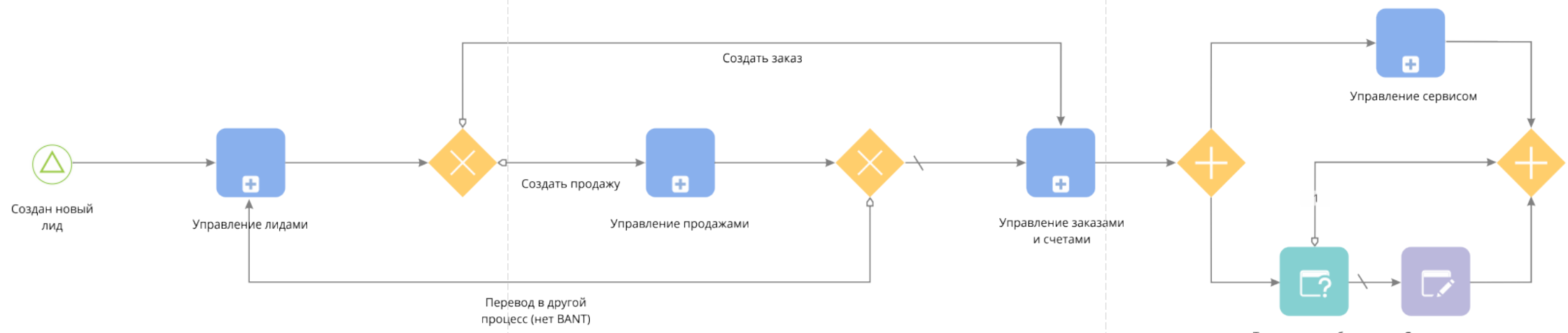
Маркетинг

Продажи

bpm'online
marketing

bpm'online
sales

bpm'online
service



bpm'online

Маркетинг

Продажи

Сервис

Этапы взаимодействия с клиентом

Идентификация
клиентов

1

2

Сегментация

Обработка
заказов и сервис

4

3

Коммуникации
и поощрения

Этапы взаимодействия с клиентом

Идентификация
клиентов

1

2

Сегментация

Обработка
заказов и сервис

4

3

Коммуникации
и поощрения

Идентификация клиентов

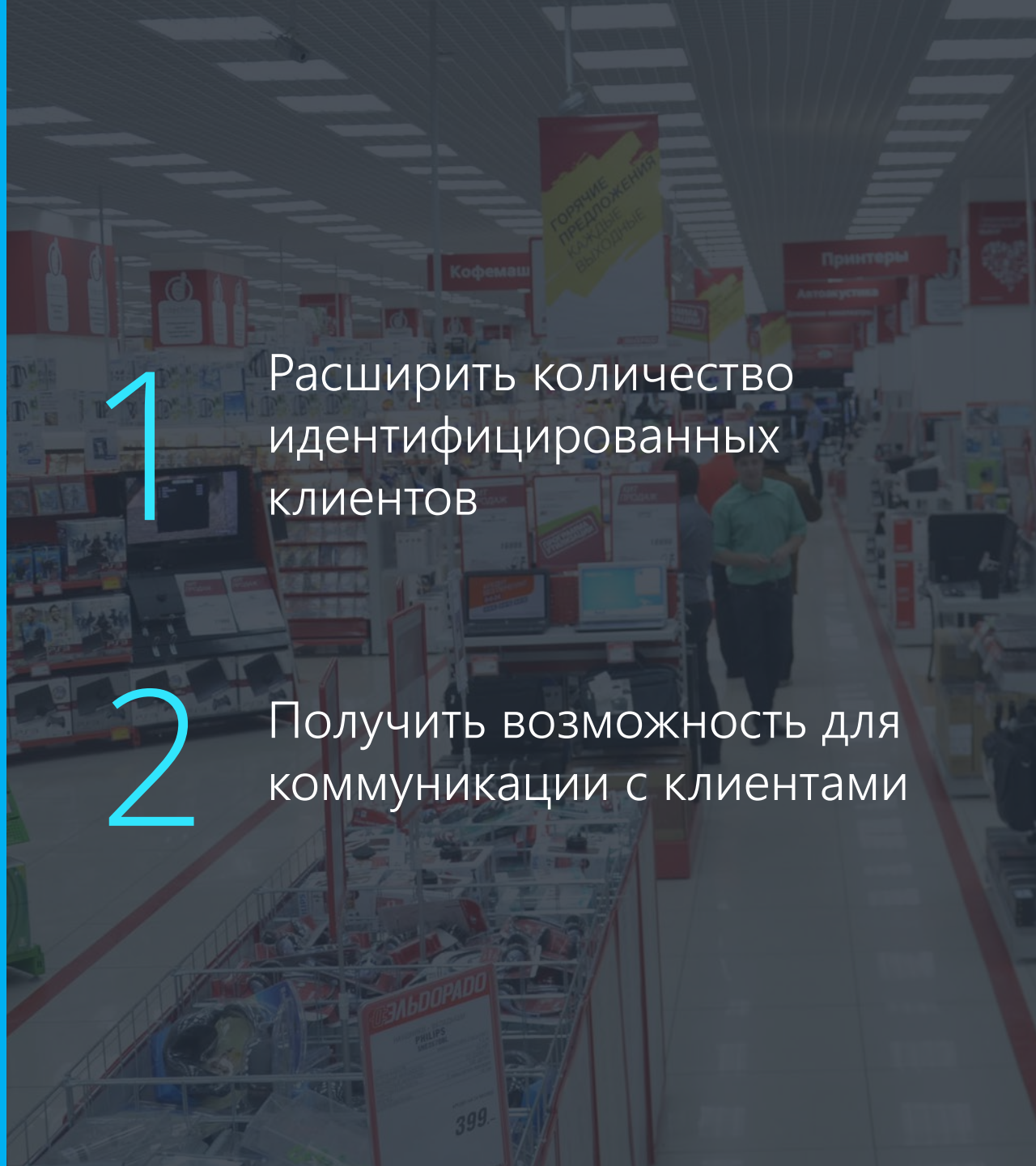
Каких целей
хотим достичь?

1

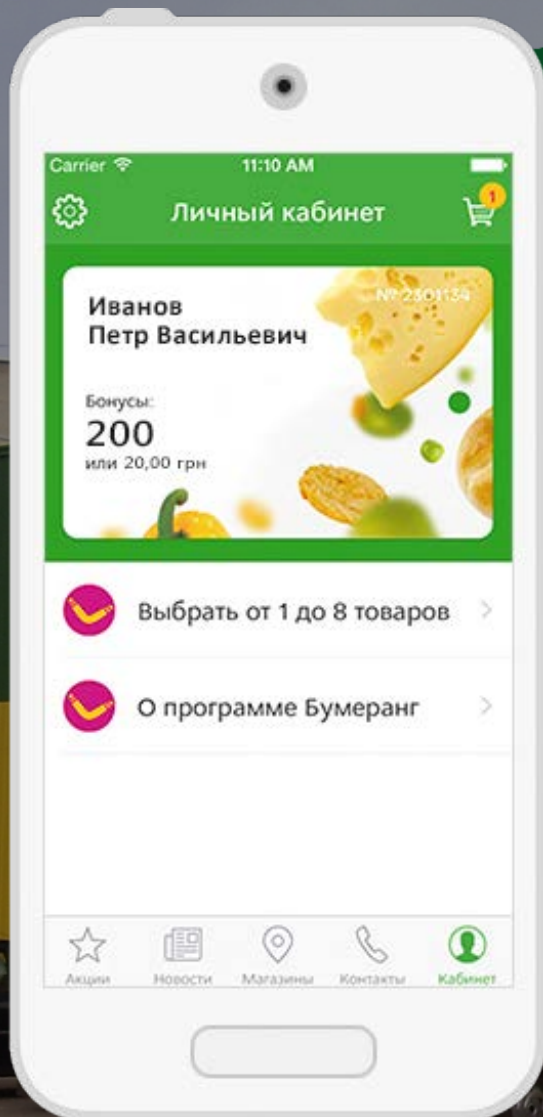
Расширить количество
идентифицированных
клиентов

2

Получить возможность для
коммуникации с клиентами



Контактные



Пластиковые карты:

- Самый распространенный идентификатор;
- Постоянно присутствуют в кошельке покупателя;
- Дорогостоящие;
- Старомодны для части ЦА.

Электронные карты, QR, приложение

- Стоимость существенно ниже;
- Нет риска утери;
- Ограничивают ЦА;
- Нет ощущения «теплого лампового» пластика в руках.

Номер мобильного:

- Удобно, не нужно носить пластик в кошельке;
- Стоимость существенно ниже;
- Могут ограничивать ЦА;

- Мгновенная валидация контактных данных;
- Нет ощущения «теплого лампового» пластика в руках;
- Могут замедлять обслуживание очереди на кассе.

Бесконтактные

RFID, iBeacon:

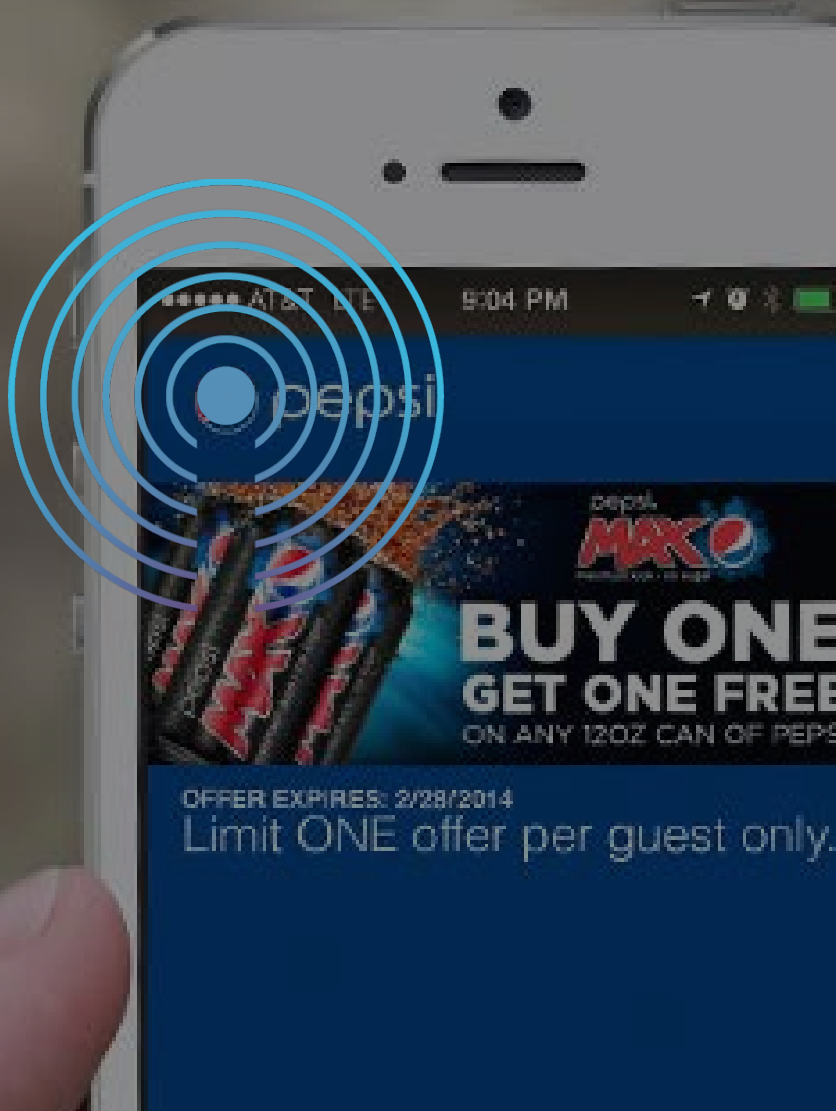
- Удобство использования;
- Ограничивают ЦА;
- Достаточно дорогостоящие;
- Нет ощущения «теплого лампового» пластика в руках.

Фемтосоты:

- Определение по номеру мобильного;
- Очень широкий охват;
- Законодательные ограничения;
- Только канал коммуникаций, нет истории покупок.

Wi-Fi:

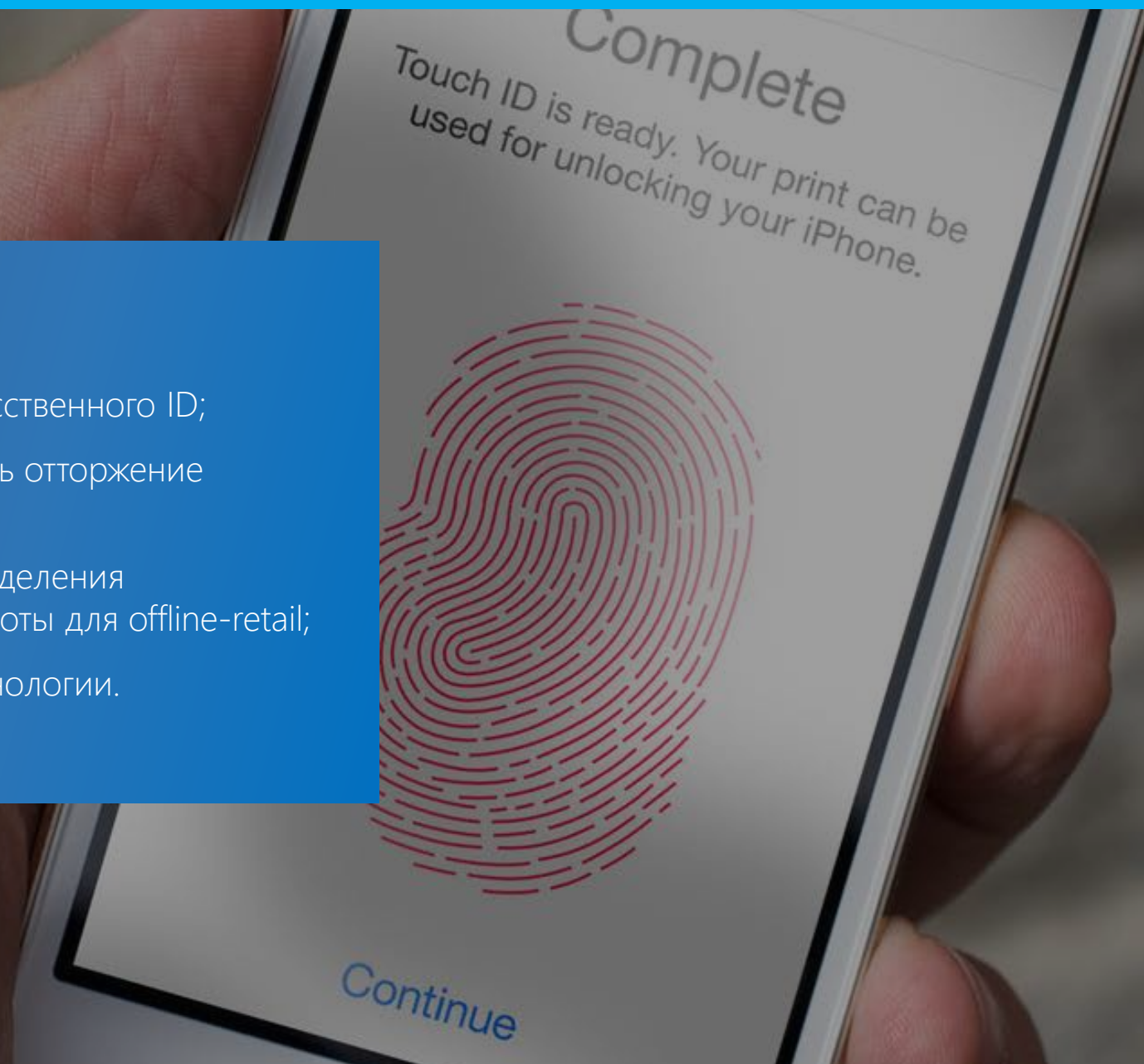
- Определение по MAC;
- Широкий охват;
- Только канал коммуникаций, нет истории покупок.



Иновационные

Биометрика:

- Никакого искусственного ID;
- Могут вызывать отторжение у части ЦА;
- Точность определения и скорость работы для offline-retail;
- Стоимость технологии.



Портрет клиента 360°

- Социально-демографические данные по клиентам
- Средства связи и предпочитаемые каналы коммуникаций
- Отслеживание покупательской и непокупательской активности: действия на сайте, история заказов и обращений
- История коммуникаций
- Статус клиента и динамика его изменения

Карты GO

> Заккрыть Действия ▾

Номер *	040366483	Состояние	Зарегистрирована
Контакт	Сергей Воронков	Счет	1202844087
Тип	Бонусная	Категория	Основная

< Основная информация Участие в акции **Заказы** Остатки Лента

☰ Заказы ☰

Номер ▾	Дата	Тип заказа	Состояние	Торговая точка	Сумма оплаты
35	24.06.2015 3:00	Покупка	4. Завершен	Магазин на Демеевке	60,00
34	24.06.2015 3:00	Покупка	4. Завершен	Магазин на Демеевке	60,00
33	24.06.2015 3:00	Покупка	4. Завершен	Магазин на Демеевке	60,00
32	24.06.2015 3:00	Покупка	4. Завершен	Магазин на Демеевке	60,00
31	24.06.2015 3:00	Покупка	4. Завершен	Магазин на Демеевке	60,00
30	24.06.2015 3:00	Покупка	4. Завершен	Магазин на Демеевке	60,00

Авдоров Сергей Валентинович

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ДЕЙСТВИЯ ▾



95%

13:29,

Россия

ФИО*

Авдоров Сергей Валентинович

Категория

VIP-покупатели

Мобильный телефон

726 46 29

Email

avdorov@gmail.com

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (1)



Встреча с клиентом

12.09.2016 | Шарков Денис

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

МЕСТО РАБОТЫ

ИСТОРИЯ

КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ

ФАЙЛЫ И ПРИЛОЖЕНИЯ

События сайта

Дата/время

Тип события

Тип потребности

30.08.2016 15:05

Просмотр товара на сайте

30.08.2016 15:18

Поиск товара

30.08.2016 15:52

Просмотр действующих акций

Бытовая техника

Покупки

Артикул

Дата покупки

245

17.09.2016 17:00

004

15.09.2016 15:00

256

11.09.2016 16:15

045

01.09.2016 11:30

167

12.09.2016 12:00

Обращения

SR_86

Тема

Неактуальные цены на сайте



Ответственный

Дата регистрации

Портрет клиента 360°

- Социально-демографические данные по клиентам
- Средства связи и предпочитаемые каналы коммуникаций
- Отслеживание покупательской и непокупательской активности: действия на сайте, история заказов и обращений
- История коммуникаций
- Статус клиента и динамика его изменения

Авдоров Сергей Валентинович

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ДЕЙСТВИЯ ▾



100%

14:58,
Минск

ФИО*

Авдоров Сергей Валентинович

Мобильный телефон

495 726 46 29

Email

avdorov_s@gmail.com

СЛЕДУЮЩИЕ ШАГИ (1)



Рассылка "Новинки компании"

29.08.2016 | Шарков Денис

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ МЕСТО РАБОТЫ ИСТОРИЯ КАНАЛЫ КОММУНИКАЦИИ

События сайта

Дата/время	Тип события	Тип потребности
16.08.2016 15:05	Поделиться в Facebook	
16.08.2016 15:18	Регистрация на сайте	
16.08.2016 15:52	Просмотр обзора продукта	Техника
19.08.2016 14:48	Вопрос в чате	
16.08.2016 15:35	Вопрос в чате	
16.08.2016 14:51	Успешная авторизация	
19.08.2016 14:28	Переход на Community	
19.08.2016 14:23	Клик по баннеру	Техника
19.08.2016 14:12	Просмотр новостей компании	
16.08.2016 15:30	Вопрос в чате	

Обращения

SR_86	Тема
	Вопрос по доставке

Трекинг действий на сайте

- Отслеживание действий посетителей на сайте
- Сохранение истории посещения сайта как до, так и после регистрации лида
- Трекинг каналов и источников генерации лидов
- Отслеживание кампаний, благодаря которым получен лид

Рассылка "Новинки"	3
Рассылка "Новинки"	5
Рассылка "Акции"	5
Рассылка "Акции"	1
Переход с сайта "http://www.tehshop.com/"	9
Переход с сайта "http://www.tehshop.com/"	8
Переход с сайта "http://www.tehshop.com/"	7
Рассылка "Акции"	4

Этапы взаимодействия с клиентом

Идентификация
клиентов

1

2

Сегментация

Обработка
заказов и сервис

4

3

Коммуникации
и поощрения

Сегментация клиентов

Каких целей
ХОТИМ достигчь?

1

Уменьшение оттока

2

Увеличение частоты продаж
более маржинальных товаров

3

Расширение количества потребностей,
которые закрывает клиент

4

Персональное предложение
для каждого клиента

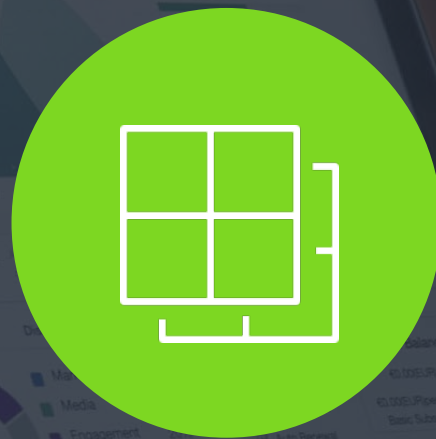
5

Выявление групп клиентов со схожим
поведением для повышения
эффективности коммуникаций

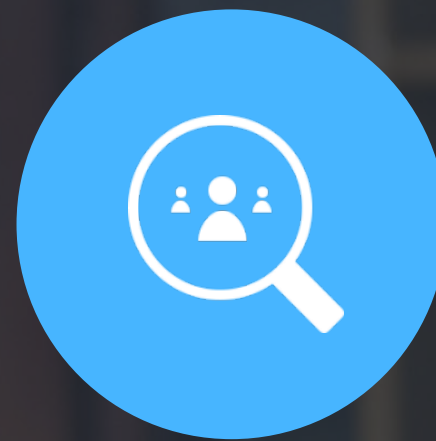
Инструменты анализа



Классификация
Кластеризация



RFM



Data mining



ДОБАВИТЬ КОНТАКТ

ДЕЙСТВИЯ ▾

← Применить Сохранить ×

Таргетированная акция 1

Заказ (по колонке Контакт) существует

Продукт в заказе (по колонке Заказ)

существует

Продукт.Бренд =

Ушастый нянь

<Добавить условие>

<Добавить условие>

<Добавить условие>

Фильтр ▾ Tag

	Авдоров Сергей Валентинович	Мобильный телефон 726 46 29
	Валевский Андрей Георгиевич	Мобильный телефон 515 87 90
	Варенская Ольга Константиновна	Мобильный телефон 811 17 27
	Елисеев Андрей Николаевич	Мобильный телефон 384 02 18
	Жаврук Виталий	Мобильный телефон 893 11 04
	Комаров Александр Андреевич	Мобильный телефон +7 495 672 98 10
	Наринская Виктория	Мобильный телефон 762 83 11
	Ольга Константиновна	Мобильный телефон 580 21 13
	Омелин Виталий	Мобильный телефон 318 05 20
	Панькив Руслан Артемиевич	Мобильный телефон 7112 255
	Перминова Алиса Сергеевна	Мобильный телефон 555 45 89
	Петриченко Кирилл Олегович	Мобильный телефон 482 03 68
	Поветникова Евгения Германовна	
	Подчасов Игнатий Андриянович	
	Полевщиков Владимир	
	Помелова Полина Трофимовна	

Сегментация

Сегментация на базе социально-демографических данных

Статические и динамически наполняемые сегменты

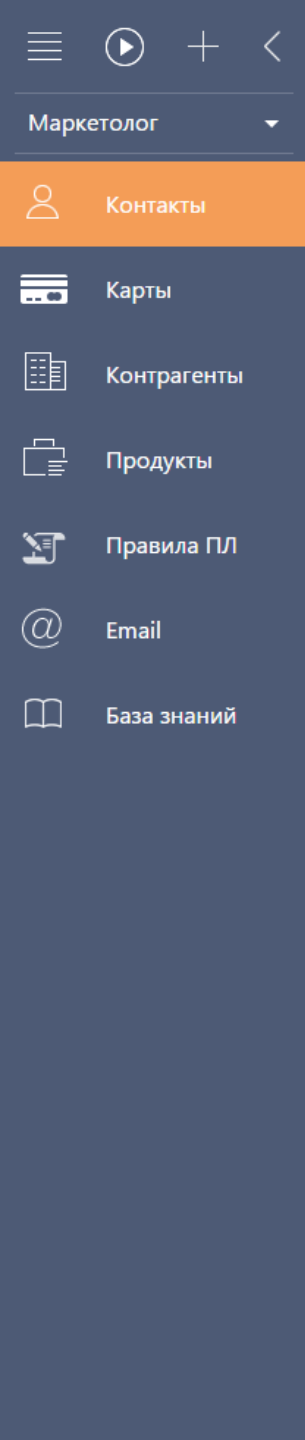
Сегментация на базе поведенческих характеристик

Сегментация по отклику на коммуникации:

- Открытия писем
- Переходы по ссылкам
- Отписки

Сегментация по покупательской и непокупательской активности:

- История покупок и заказов
- Активность на сайте
- История сервисных обращений



Контакты

Добавить контакт Действия

← Применить Сохранить ×

RFM

R-сегмент = 1; 2

M-сегмент = 5; 4

Не использовать SMS = Да

Мобильный телефон заполнено

Средство связи контакта (по колонке Контакт)

не существует

И

И Не актуальный = Да

<Добавить условие>

<Добавить условие>

<Добавить условие>

Что я могу для вас сделать?

Фильтр Ter

ФИО	Пол	E-mail
Королева Нина Ивановна	Женский	
Железнов Александр Евгеньевич	Мужской	9374415@gmail.co
Божко Оксана Витальевна	Женский	
Головлева Лариса Анатольевна	Женский	lara1940@rambler.
Логинов Сергей Евгеньевич	Мужской	lse1202@mail.ru
Швицова Ирина Валентиновна	Женский	
Абрамов Александр Иванович	Мужской	
Чуричкова Любовь Семеновна	Женский	
Водогреева Зоя Николаевна	Женский	vodogreeva_irina@
Пичужкин Николай Геннадьевич	Мужской	fedor061@mail.ru
Елена Павлинова Александровна	Женский	lenochka.pavlinova
Елена Бондаренко Александровна	Женский	lenok131092@mail
сергей серенков владимирович	Мужской	serenkov56@mail.r
Никишина Надежда Александровна	Женский	
Симоненко Яна Вячеславовна	Женский	simonenko321@ma
Эдуард Брюханов Васильевич	Мужской	ya.ed0502@yandex
Еременко Марина Викторовна	Женский	
Скопченко Михаил Евгеньевич	Мужской	Greek80@mail.ru
Карушева Надежда Петровна	Женский	nkarusheva@yande
Ратушная Наталья Юрьевна	Женский	
Чернов Анатолий Физулиевич	Женский	poligon08@mail.ru

Сегментация

Сегментация на базе социально-демографических данных

Статические и динамически наполняемые сегменты

Сегментация на базе поведенческих характеристик

Сегментация по отклику на коммуникации:

- Открытия писем
- Переходы по ссылкам
- Отписки

Сегментация по покупательской и непокупательской активности:

- История покупок и заказов
- Активность на сайте
- История сервисных обращений

Скоринг

- Скоринг клиентов по значимости
- Скоринг готовности к покупке
- Универсальные механики скоринга для ранжирования любых данных в системе
- Гибкая настройка скоринговых моделей
- Пользовательская настройка правил скоринга

Постоянные покупатели / Правило скоринга

Что я могу для вас сделать? >

bpmonline

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Название правила* Ценность потребителя

Условие начисления балла

Действия ▾

Категория = А

Пол = Женский

Контакт.Страна = Беларусь

И Контакт.Город = Витебск; Гомель; Минск

<Добавить условие>

Контакт.Дата рождения ≥ 01.01.1980

Заказ.Сумма оплаты ≥ 450,00

<Добавить условие>

Сколько баллов начислять?

Количество баллов

Какое количество раз начислять?

Каждый раз

Каждый раз, но не более раз

Как долго действует балл?

Всегда

дней

Этапы взаимодействия с клиентом

Идентификация
клиентов

1

2

Сегментация

Обработка
заказов и сервис

4

3

Коммуникации
и поощрения

Поощрения

Какого результата
ХОТИМ ДОСТИЧЬ?

1

Получить дополнительный инструмент для сбора персональных данных и предпочтений

2

Увеличить жизненный цикл клиента

3

Стимулировать целевое поведение или покупку целевого товара

Акция

Сохранить

Отмена

Действия ▾

Ви

Название * Дополнительные бонусы за покупки в сети

Период с 01.10.2016

Период по 31.10.2016

Тип * Акция

Статус

Опубликован

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ УСЛОВИЯ НАЧИСЛЕНИЯ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ ПРОДУКТЫ ТОРГОВЫЕ ТОЧКИ ПРАЗДНИЧНЫЕ ДНИ ЛЕНТА

Размер вознаграждения

Начислить 10,00

Метод По покупке

Тип бонусов Денежный

Условия

Количество покупок в месяц 2

Минимальная сумма покупки 0,00

Покупка акционного продукта

В день рождения

Активация бонусов

Активировать через, дн. 0

Дата активации

Активировать при начислении

Срок действия бонусов

В течение дней 0

Действуют до

До конца месяца

Процессинг

Создание и запуск различных правил начисления:

- Бонусов
- Дисконтов
- Подарочных сертификатов
- Купонов

Возможность выбора конкретного товара или группы товаров для применения скидки, начисления бонусов

Выбор сегмента клиентов, к которым применяется правило

Правила ПЛ

Закреть Действия ▾

Название *	Дополнительная скидка на товары		
Период с	16.05.2016	Период по	22.05.2016
Тип *	Купоны	Статус	
% скидки	10,00	Номинал	0,00
Минимальная сумма покупки	5 000,00		
Количество продуктов в чеке	2		
		Опубликован	<input type="checkbox"/>

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ЦЕЛЕВАЯ АУДИТОРИЯ ТОРГОВЫЕ ТОЧКИ ПРОДУКТЫ ЛЕНТА

Добавить ▾ ⋮

Торговая точка ↕

Хризантема

Локомотив

Делюкс

Омега

Виста AP

Продуктовый

Восточные сладости

Маркет №1

Купоннинг

- Управление эмиссией и погашением купонов, подарочных карт, сертификатов
- Купоны на товар или категорию товара
- Купоны на скидку вне зависимости от приобретаемой продукции
- Генерация диапазона купонов или подарочных карт
- Логистика подарочных карт в торговые точки
- Рассылка купонов участникам программы лояльности

Непокупательская активность

>

Название **Share/Поделись/Расскажи о статусе набранных баллов**

Период с **01.09.2016** Период по **30.09.2016**

Тип **Непокупательская активность** Статус

Опубликован

< [Основная информация](#) [Условия начисления](#) [Лента](#) >

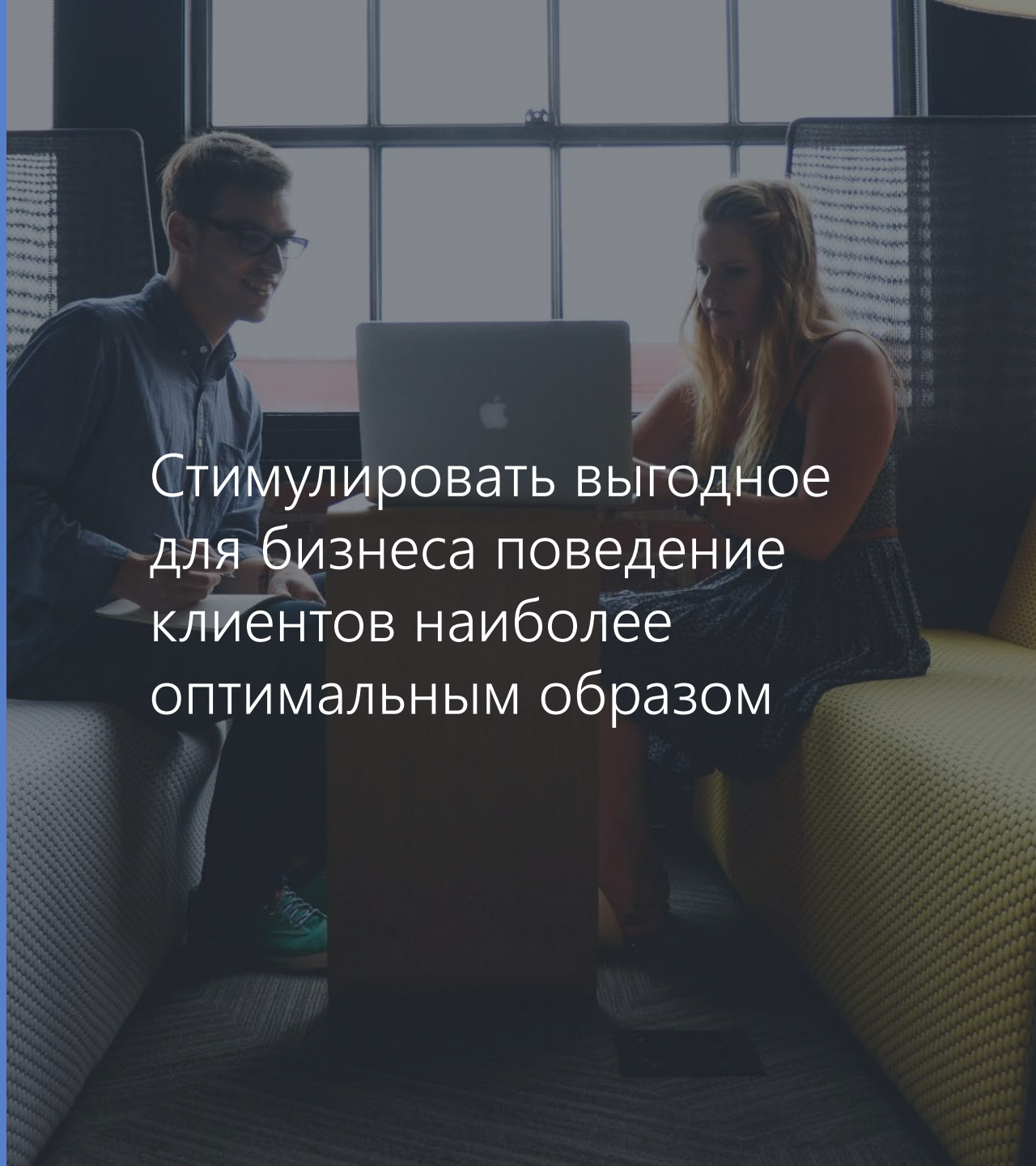
Размер вознаграждения	5,00	Тип бонусов	Статусный
Максимально бонусов в день	15,00	Максимально бонусов в месяц	200,00
Тип события сайта	Расскажи о статусе набранных баллов	Периодичный	<input checked="" type="checkbox"/>

Непокупательские активности

Поощрение клиентов за непокупательскую активность:

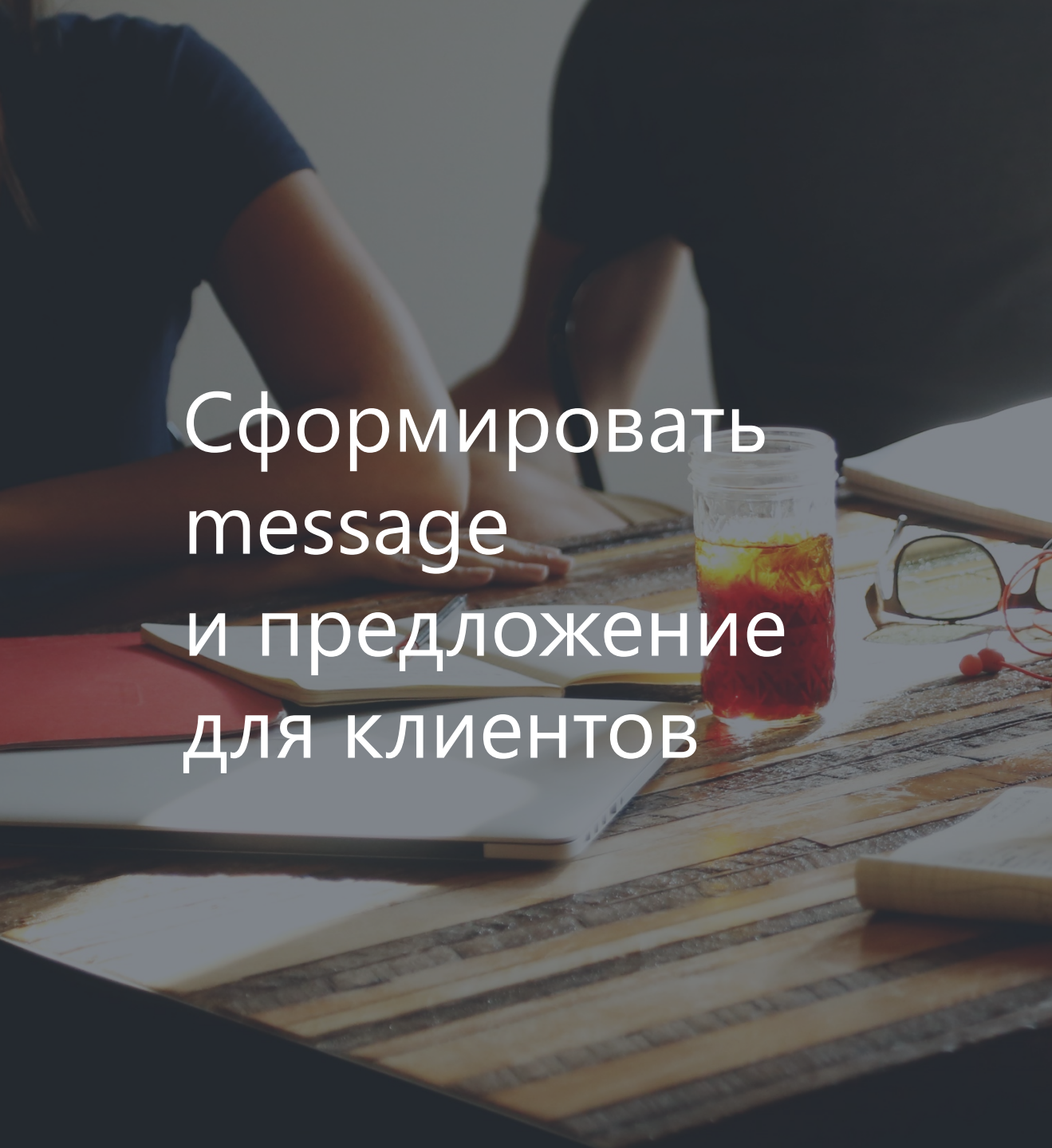
- Бонусы за чекины
- За действия в социальных сетях — share/like/пост
- Аналитика по действиям в социальных сетях

Персонализированные коммуникации

A man and a woman are sitting at a table in a modern office or meeting space. The man is on the left, wearing glasses and a blue shirt, looking towards the woman. The woman is on the right, with long blonde hair, wearing a dark sleeveless top, looking at a laptop on the table. The background shows a window with a grid pattern and some office furniture.

Стимулировать выгодное
для бизнеса поведение
клиентов наиболее
оптимальным образом

Какого результата
хотим достичь?

A person is working at a desk with a laptop, glasses, and a drink. The text is overlaid on the left side of the image.

Сформировать
message
и предложение
для клиентов

Индивидуальная скидка,
купон или бонус

Индивидуальная подборка
товаров на основе истории
покупок

Спецпредложение
на обслуживание
или тех.поддержку

Контент с учетом геолокации
клиента или особого события
в его жизни

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ПРЕДПРОСМОТР



2 Изображения (50%) + 2 Текста (50%)



2 Текста (50%) + 2 Изображения (50%)



3 Изображения (33%) + 3 Текста (33%)



3 Текста (33%) + 3 Изображения (33%)



HTML

А вы уже успели порадовать себя специальными "осенними" продуктами? Не теряйте ни минуты! Мы подготовили для вас лучшие акционные предложения. Большая осенняя распродажа MORE SALE - скидки до - 50%, только до конца сезона!



Скидка 15% на акционные

Скидка 23% на косметику

Каждая вторая позиция TM

Email-маркетинг

- Библиотека шаблонов рассылок
- Визуальный дизайнер контента
- Индивидуализация сообщения при помощи макросов
- Ручной или отложенный запуск рассылки
- Ограничение количества коммуникаций за период
- Сплит-тесты рассылок
- Учет всех событий по рассылкам: открытия, Hard/Soft bounce, переходы по ссылкам
- Управление отписавшимися контактами
- Аналитика по итогу рассылки
- Карта переходов по ссылкам

Синяя кнопка или зеленая кнопка

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Название* Синяя кнопка или зеленая кнопка

Описание В шаблонах рассылки кнопка "купить" различается по цвету — синяя либо зеленая

Ответственный Мирный Евгений

Начало 19.09.2016

Сравнение рассылок в сплит-тесте

Название	Отправка завершена	Получателей, кол-во	Открытия, %	Переходы, %
Скидки до 50% на прошлую коллекцию	19.09.2016 14:28	2 400	95,83	83,33
Скидки до 50% на прошлую коллекцию	19.09.2016 14:30	2 400	57,28	37,02

Открытия

95,83%

2 300

Переходы

83,33%

2 000

Soft Bounce

8,3%

200

Hard Bounce

8,3%

200

Email-маркетинг

- Визуальный дизайнер контента
- Библиотека шаблонов рассылок
- Индивидуализация сообщения при помощи макросов
- Ручной или отложенный запуск рассылки
- Ограничение количества коммуникаций за период
- Сплит-тесты рассылок
- Учет всех событий по рассылкам: открытия, Hard/Soft bounce, переходы по ссылкам
- Управление отписавшимися контактами
- Аналитика по итогу рассылки
- Карта переходов по ссылкам

Скидки до 50% на акционную обувь

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ДЕЙСТВИЯ ▾

Название: Скидки до 50% на акционную обувь

Состояние: Выполнена

Когда отправлять: запускать вручную

ШАБЛОН АУДИТОРИЯ ПАРАМЕТРЫ АНАЛИЗ ПЕРЕХОДОВ **ИТОГИ РАССЫЛКИ** ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ ЛЕНТА

Открытия

57,45%

2 700

Переходы

31,91%

1 500

Soft Bounce

2,13%

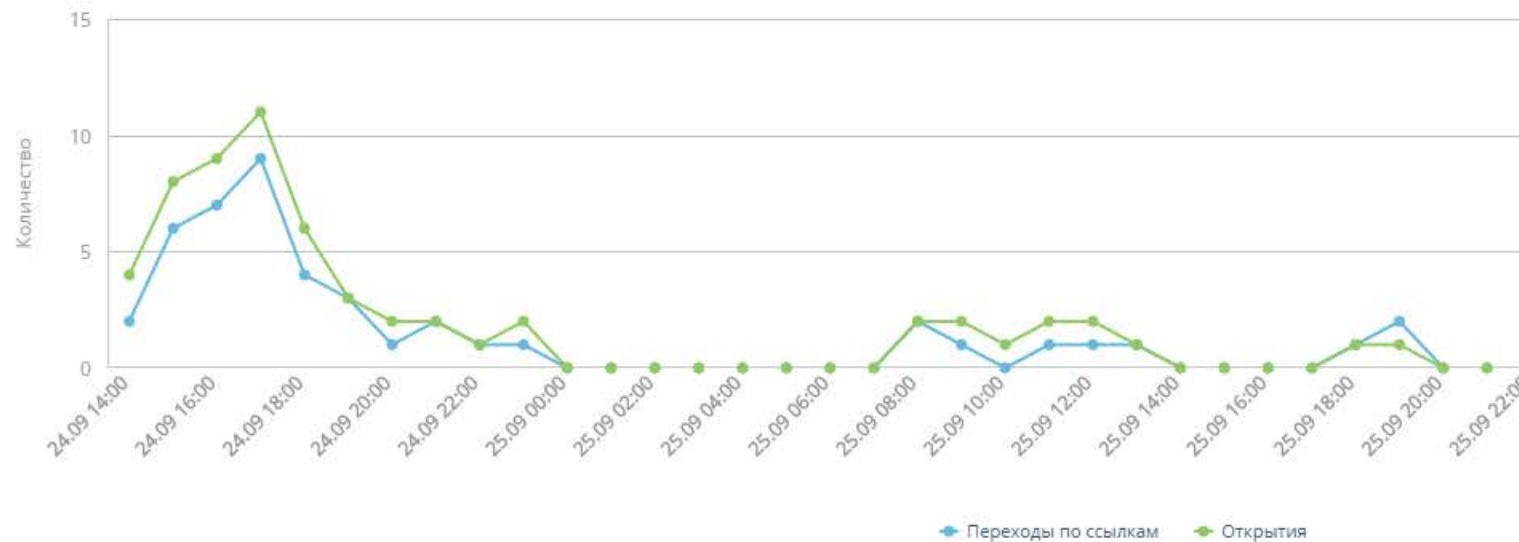
100

Hard Bounce

0,00%

0

График открытий/переходов



Ошибки доставки

Email-маркетинг

- Визуальный дизайнер контента
- Библиотека шаблонов рассылок
- Индивидуализация сообщения при помощи макросов
- Ручной или отложенный запуск рассылки
- Ограничение количества коммуникаций за период
- Сплит-тесты рассылок
- Учет всех событий по рассылкам: открытия, Hard/Soft bounce, переходы по ссылкам
- Управление отписавшимися контактами
- Аналитика по итогу рассылки
- Карта переходов по ссылкам

Скидки до 50% на акционную обувь

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ДЕЙСТВИЯ ▾



Название * Скидки до 50% на акционную обувь

Состояние Выполнена

Когда отправлять запускать вручную

ШАБЛОН АУДИТОРИЯ ПАРАМЕТРЫ АНАЛИЗ ПЕРЕХОДОВ ИТОГИ РАССЫЛКИ ФАЙЛЫ И ПРИМЕЧАНИЯ ЛЕНТА

Карта кликов



Ноутбуки

50



Смартфоны



Бытовая химия

40



Одежда и обувь



Алкогольные напитки

Email-маркетинг

- Визуальный дизайнер контента
- Библиотека шаблонов рассылок
- Индивидуализация сообщения при помощи макросов
- Ручной или отложенный запуск рассылки
- Ограничение количества коммуникаций за период
- Сплит-тесты рассылок
- Учет всех событий по рассылкам: открытия, Hard/Soft bounce, переходы по ссылкам
- Управление отписавшимися контактами
- Аналитика по итогу рассылки
- Карта переходов по ссылкам

SMS-рассылки

СОХРАНИТЬ

ОТМЕНА

ДЕЙСТВИЯ ▾



НАЧАТЬ ОТПРАВКУ

Название *	Новая коллекция в сети Компании
SMS-провайдер *	Rapporto
Адрес отправителя *	Компания
Использовать только этот провайдер	<input checked="" type="checkbox"/>
Состояние *	В планах
Отправить с *	07.09.2016
Текст SMS	[#Адресат. Приветствие#], завтра в нашей сети ожидается новая коллекция. Ждем Вас!

Ответственный *	Supervisor
Тип адреса SMS-клиента (TON) *	Национальный
Индикатор номерного плана клиента (NPI) *	National
Правило ПЛ	
Время начала отправки	12:00

ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

ИТОГИ РАССЫЛКИ

ЛЕНТА



SMS-рассылки

- Настройка массовых и триггерных sms-рассылок
- Формирование целевой аудитории получателей рассылки
- Интеграция с любым сервисом для отправки сообщений по протоколу SMPP
- Возможность одновременной работы с несколькими провайдерами
- Обработка очереди входящих sms-сообщений

Push-уведомления

> Сохранить Отмена Действия Отправить

Название * phones_160716
Тип * Новости
Когда отправлять * Моментально
Время жизни, мин * 7 200

Состояние * Выполнена

Шаблон Аудитория Параметры Аналитика Лента

Тема * Популярные товары

Кол-во знаков: 33 / 35

Ссылка на картинку * http://www.company.ru

Ссылка в уведомлении * http://www.company.ru

Трекинг переходов на сайт

Utm_source * push

Utm_campaign * phones_160716

Utm_medium * push

Utm_term

Utm_content

Шаблон

Шаблон Все самые популярные модели смартфонов в магазинах Компании.

Кол-во знаков: 52 / 45

bpmonline Все самые популярные модели смартфонов в магазинах Компании. notification.company.ru

Превышено допустимое количество символов Push-уведомления

PUSH-уведомления

- Интеграция с мобильным приложением для отправки персонализированных Push-уведомлений
- Отслеживание отклика на Push-уведомления
- Возможность формирования web-пушей через Google Cloud Messaging

Триггерные кампании

Визуальный дизайнер кампаний

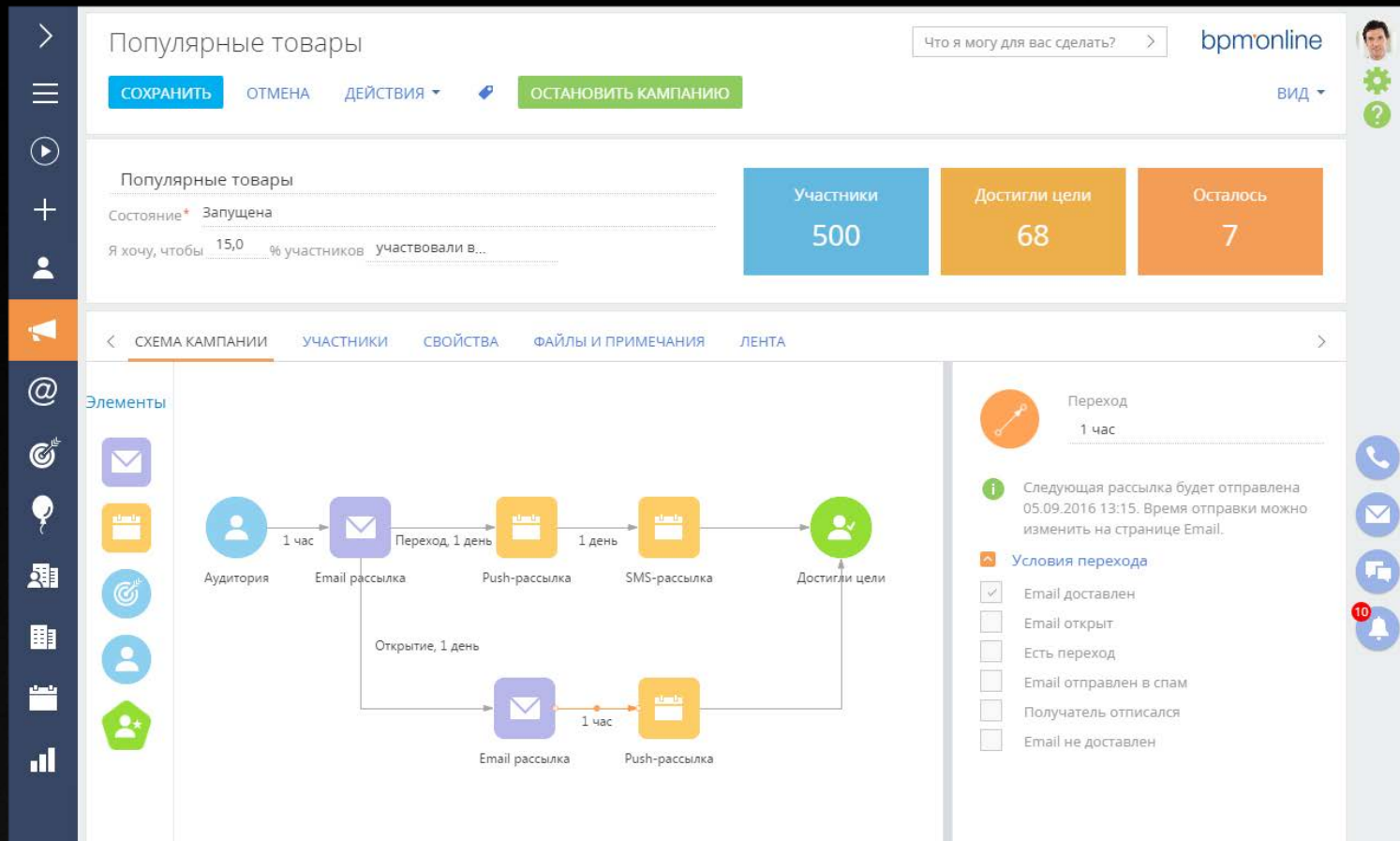
Запуск кампаний вручную для заданной аудитории либо по событию для каждого участника

Триггерные письма, отправляемые по событию (мгновенно или в заданное время):

- Активность на сайте (сравнение товаров, брошенная корзина и пр.)
- Покупательская активность (покупка товара, отсутствие покупок, прочее)
- Данные профиля (день рождения, количество покупок, прочее)
- Комбинация событий разных типов

Автоматизированные цепочки писем

Генерация лидов из кампаний



Триггерные кампании

Визуальный дизайнер кампаний

Запуск кампаний вручную для заданной аудитории либо по событию для каждого участника

Триггерные письма, отправляемые по событию (мгновенно или в заданное время):

- Активность на сайте (сравнение товаров, брошенная корзина и пр.)
- Покупательская активность (покупка товара, отсутствие покупок, прочее)
- Данные профиля (день рождения, количество покупок, прочее)
- Комбинация событий разных типов

Автоматизированные цепочки писем

Генерация лидов из кампаний

OpenRate

23%



ClickRate

4,5%



Ecommerce
Conversion
Rate

2,5%



Этапы взаимодействия с клиентом

Идентификация
клиентов

1

2

Сегментация

Обработка
заказов и сервис

4

3

Коммуникации
и поощрения

Управление заказами и счетами

- Единый реестр всех заказов компании
- Полная история заказов
- Формирование заказа
- Автообработка заказа полученного через сайт
- Управление счетами и контроль оплат
- Аналитика по заказам и счетам:
 - Воронка заказов
 - Динамика заказов и оплат
 - Анализ заказов и оплат в различных срезах

Подбор продуктов в Заказ №ORD-35

bpmonline

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Поиск по названию или коду

Позиций: 6 на сумму: 78613.00

	Код	Название	Цена, руб.	Склад	Колич...	Единица из...
[-] Каталог						
[-] Компьютерная техника						
[+] Аксессуары	524584	Intel Core i5-4670K	8 700,00	125	1,00	штук
[+] Видеокарты	937289	Intel Core i7-4930K	21 900,00	101		штук
[+] ИБП	975355	Видеокарта ASUS GTX750TI-2GD5	18 099,00	40		штук
[+] Материнские платы	922306	Видеокарта ASUS GTX750TI-OC-2GD5	17 092,00	50	1,00	штук
[+] Мыши	577231	Видеокарта Asus R9280X-DC2T-3GD5	13 600,00	51		штук
[+] Ноутбуки	586652	Видеокарта ASUS TURBO-GTX960-OC-2GD5	24 566,00	20		штук
[+] Планшеты	933308	Видеокарта MSI GTX 980Ti 6GD5	60 899,00	40		штук
[+] Процессоры	416652	Видеокарта MSI R7 260 1GD5 OC	12 566,00	20		штук
[+] Роутеры	522662	Гарнитура ASUS ROG Cerberus (90YH0061-B1UA00)	5 366,00	10	1,00	штук
[+] Программное обеспечение	511663	Гарнитура ASUS ROG Vulkan ANC (90-YAH14110-UA00)	12 452,00	10		штук
[-] Услуги	123660	Гарнитура Logitech G230 Stereo Gaming Headset	6 589,00	10		штук
[+] Поддержка	321661	Гарнитура Logitech USB Headset H390	2 988,00	10		штук
[+] Разработка	331669	Геймпад Logitech F310 Gamepad	2 455,00	50	1,00	штук
[+] Избранные	221668	Геймпад Logitech Wireless Gamepad F710	3 266,00	50		штук
[+] Все	231665	ИБП APC Back-UPS ES 700VA (BE700G-RS)	11 423,00	10		штук
	281666	ИБП APC Back-UPS Pro 900VA (BR900G-RS)	25 566,00	10		штук

Единое окно оператора контакт-центра

- Обработка очереди заказов, обращений
- Выполнение массовых коммуникаций: email, звонки, лента
- Текущие показатели эффективности: персональные, командные
- Выделенный канал общения супервизора с операторами

The screenshot displays the bpmonline operator interface, titled "Единое окно" (Unified Window). The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** A vertical navigation menu with icons for home, play, plus, user profile, calendar, chat, and phone.
- Top Header:** Includes the text "Что я могу для вас сделать?" (What can I do for you?), the bpmonline logo, and a user profile icon.
- Order List (ЗАКАЗЫ):** A table with columns for "Заказ" (Order), "Дата создания" (Creation Date), and "Состояние" (Status).

Заказ	Дата создания	Состояние
258	08.09.2016 12:48	Оформление
247	09.09.2016 13:12	В работе
233	19.09.2016 14:41	В работе
173	21.09.2016 16:48	Не обработан
259	22.09.2016 12:32	Оформление
267	24.09.2016 17:43	Не обработан
287	24.09.2016 17:56	В работе
167	25.09.2016 11:28	Не обработан
- Message Feed:** A list of messages from a "Supervisor" in the "Новости компании" (Company News) channel. The messages include:
 - A message about time zone settings: "В вашем продукте установлен часовой пояс по умолчанию, он автоматически будет вам предлагаться при формировании рабочих календарей. Чтобы изменить данное значение откорректируйте системную настройку 'Часовой пояс по умолчанию'".
 - A message recommending standard workweek settings: "Рекомендуем установить стандартные настройки рабочей недели, сокращенных и праздничных дней в 'Типовом календаре'. Если вы предоставляете сервисы по разным графикам, то создайте соответствующие календари в справочнике 'Календари'".
 - A message welcoming users to bpm'online marketing: "Добро пожаловать в bpm'online marketing! Начните знакомство с просмотра короткого ролика и обзора продукта на сайте. Избавьтесь от рутины и фокусируйтесь на интересных и креативных задачах. Все остальное доверьте bpm'online marketing. Ну или почти все ☺".
- Summary Cards:** Three large colored cards displaying key metrics:
 - Blue card: "Принято заказов за сегодня" (Orders accepted today) with the value 40.
 - Orange card: "Сумма принятых заказов" (Sum of accepted orders) with the value 2140,00.
 - Green card: "Средняя сумма заказа" (Average order sum) with the value 53,50.
- Right Sidebar:** A vertical menu with icons for phone, email, chat, and a notification bell with a red "4" badge.

Аналитика

Анализ отклика по акциям

Динамика активных участников
ПЛ и их оттока

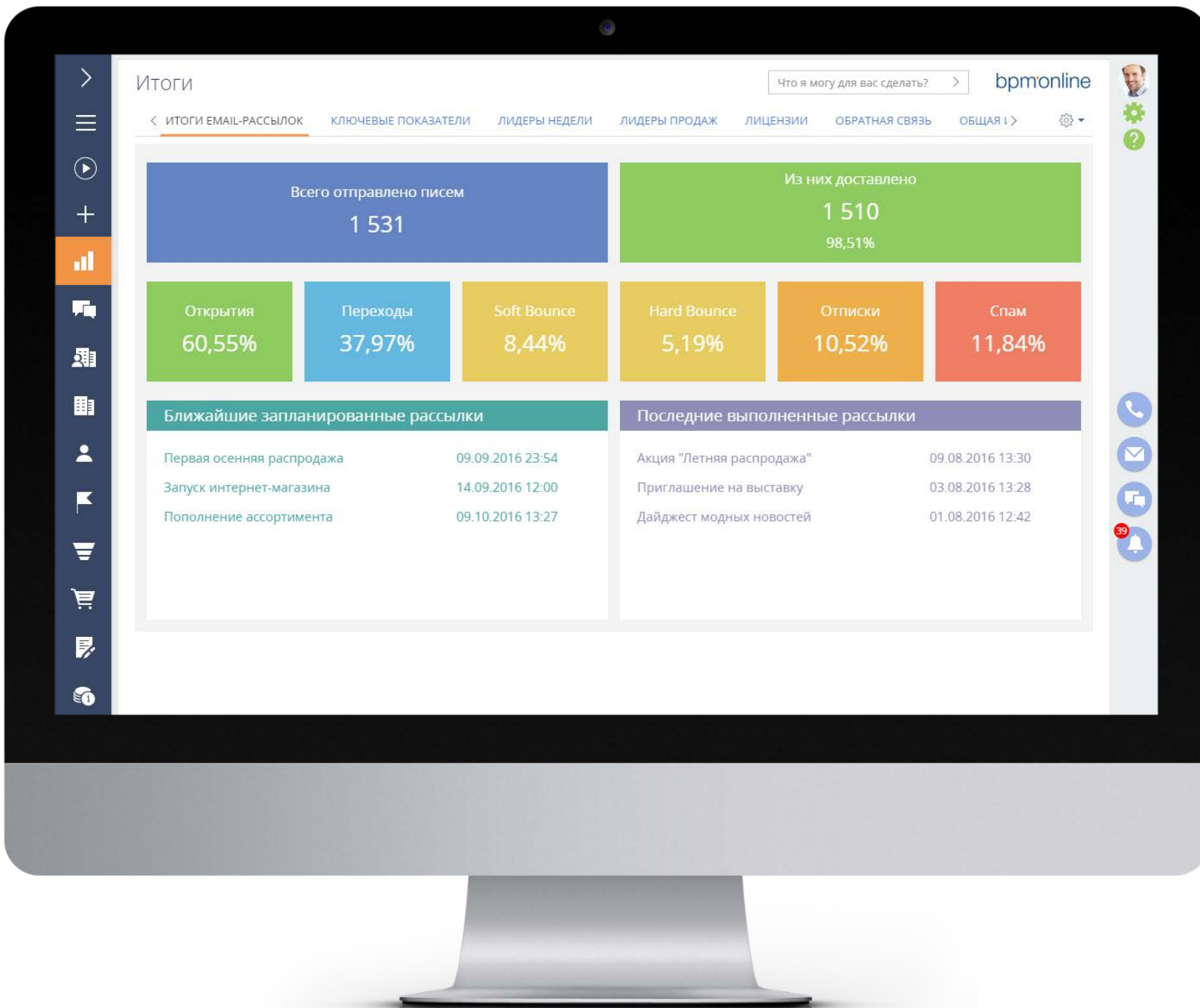
RFM-анализ

Анализ покупок с учётом
параметров карт (дата выдачи,
регион выдачи):

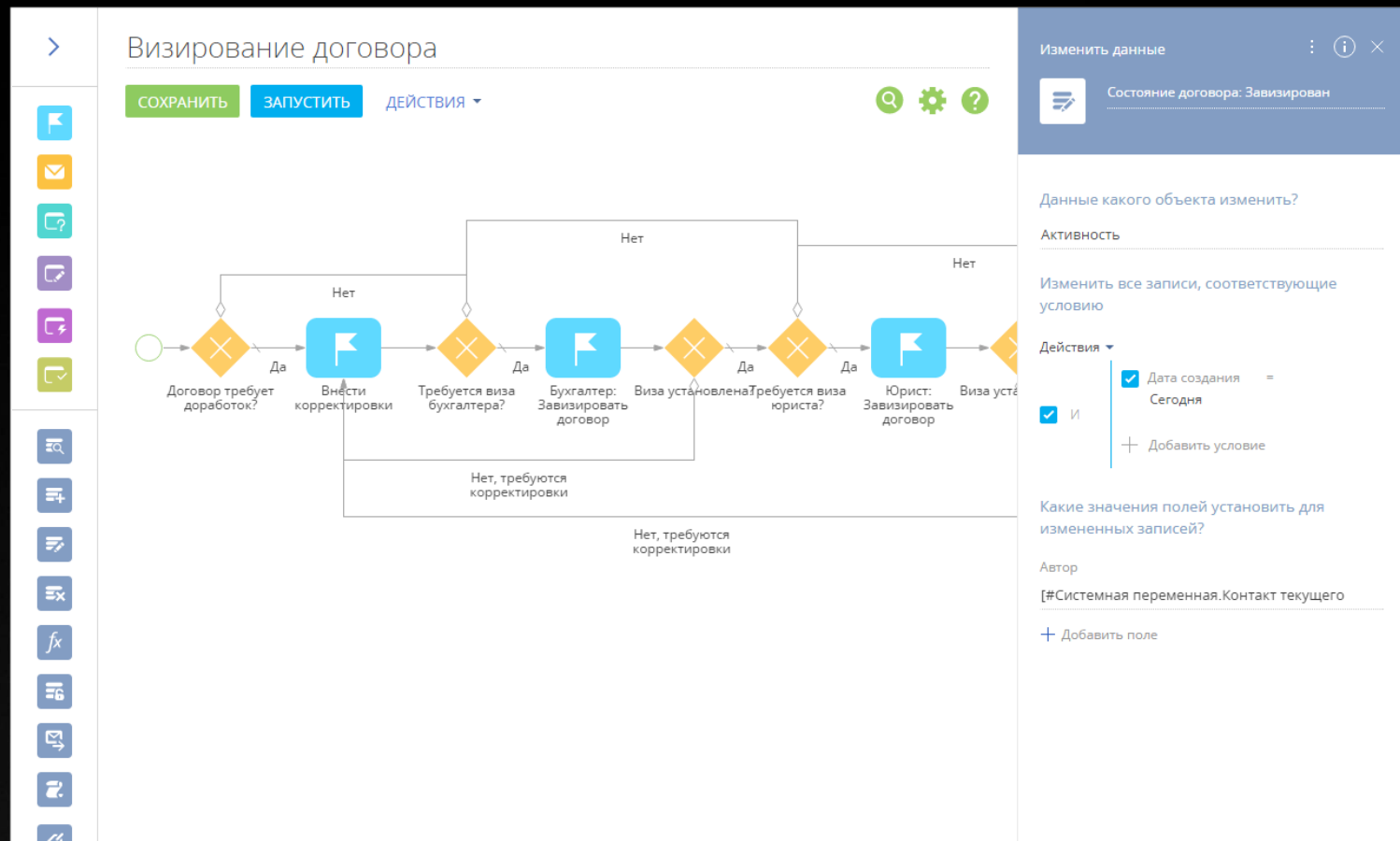
- Количество покупок
- Сумма покупок
- Средний чек

Аналитика по динамике
привлечения, эффективности
каналов лидогенерации

Итоги кампаний, мероприятий
и рассылок



Управление бизнес-процессами



- DCM-технологии для управления динамическими процессами
- Моделирование структурированных процессов в нотации BPMN
- Библиотека процессов: готовые процессы по управлению продажами, настройка собственных процессов компании
- Журнал процессов: сохранение истории выполнения процессов
- Аналитика: статистика по выполнению процессов, настраиваемые дэшборды

marketing

- Портрет клиента 360°
- Сегментация
- Скоринг
- Программа лояльности
- Триггерные кампании
- Email-маркетинг, СМС, Мессенджеры
- Управление мероприятиями
- Маркетинговый календарь

sales

- Управление заказами и счетами
- Автоматическая обработка заказов
- Управление полевыми продажами
- Планирование продаж
- Управление товарным каталогом
- Управление договорами
- Управление документооборотом

service

- Омниканальные коммуникации
- Единое окно оператора
- Управление очередями
- Портал самообслуживания
- Управление обращениями
- Управление знаниями
- Каталог сервисов
- Управление уровнем сервиса
- ITIL-процессы

Группа компаний

Terrasoft.

Алматы

+7 (727) 312-26-62

info@terrasoft.ru

www.terrasoft.ru