

Многоканальные системы B2C коммуникаций, как неотъемлемая часть современной системы продаж финансовых организаций.





1. Основные каналы коммуникации с клиентами – E-mail и СМС.
2. Стоимость СМС-рассылок продолжает повышаться. При этом маркетинговые бюджеты сокращаются.
3. Трафик E-mail увеличился, но канал не сможет стать полноценной заменой СМС, т.к.
 - Не является оперативным
 - Не накоплена достаточная база клиентских e-mail
4. B2C-коммуникации в мессенджерах представляли из себя СПАМ, которая со временем была успешно блокирована разработчиками мессенджеров.
5. Вместе с тем это показало отличный способ заработка для мессенджеров



Мессенджеры и соцсети решили «легализовать» B2C-коммуникацию, сделав ее удобной для Клиентов и ненавязчивой для пользователей.

Мобильные приложения в целом становятся новыми каналами B2C-коммуникаций. Это могут быть не только мессенджеры и социальные сети, но и мобильное приложение самого Банка.

Мессенджер	Статус
Viber	Сервис Viber Service Messages появился в 2015. Компания SMS Traffic обработала уже более 70 млн. Viber – сообщений.
Telegram	Реализация через механизм ботов
Whatsapp	Ян Кум заявил о начале разработки данного сервиса, пока на этапе проработке концепта
Facebook	Сервис Messenger for Business тестируется в США
Skype	Существует продукт Skype for Business, Microsoft его развивает.
VK	Возможна коммуникация между администрацией сообществ VK и его участниками



- Автоматический выбор оптимального канала доставки для каждого абонента
- Управление правилами приоритезации транспортных каналов
- Ведение учета отправленных сообщений Клиенту (хранение истории и биллинг)
- Возможность перепосылки недоставленных сообщений по «запасному» каналу
- Подключение к сервису не потребует доработок ИТ-систем Клиента.
- В Viber рассылка идет от имени Альфа-имени клиента с логотипом клиента. Возможна рассылка текстовых сообщений до 1000 символов.

Спасибо за внимание!
Вопросы?