



# ОТ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ К ОБМЕНУ СООБЩЕНИЯМИ КАК ДИАЛогоВАЯ КОММЕРЦИЯ МЕНЯЕТ ПУТЬ КЛИЕНТА

Алан Рэнжер, Вице-Президент, Развитие Рынка, LivePerson

A man with a beard and a headset is sitting at a desk in a call center. He is looking down with a distressed expression, his hand covering his eyes. The background is a blurred office environment. The image has a dark blue overlay.

# 268

МИЛЛИАРД ЗВОНКОВ

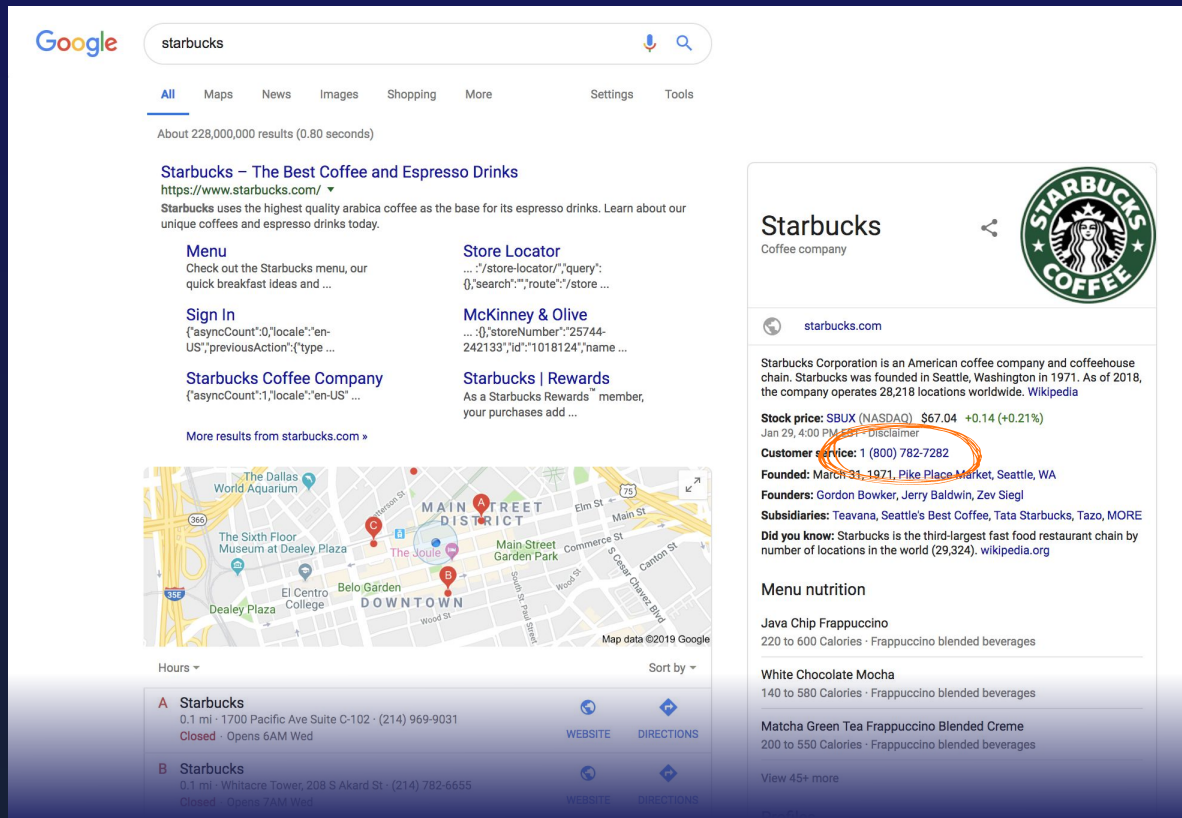
(СТОЯТ \$1.2 ТРИЛЛИОНА)





# ВЭБ-САЙТЫ ТОЛЬКО УХУДШАЮТ СИТУАЦИЮ

## 60-80% ЗВОНКОВ “ПРИХОДЯТ” С ВЭБ-САЙТОВ





“

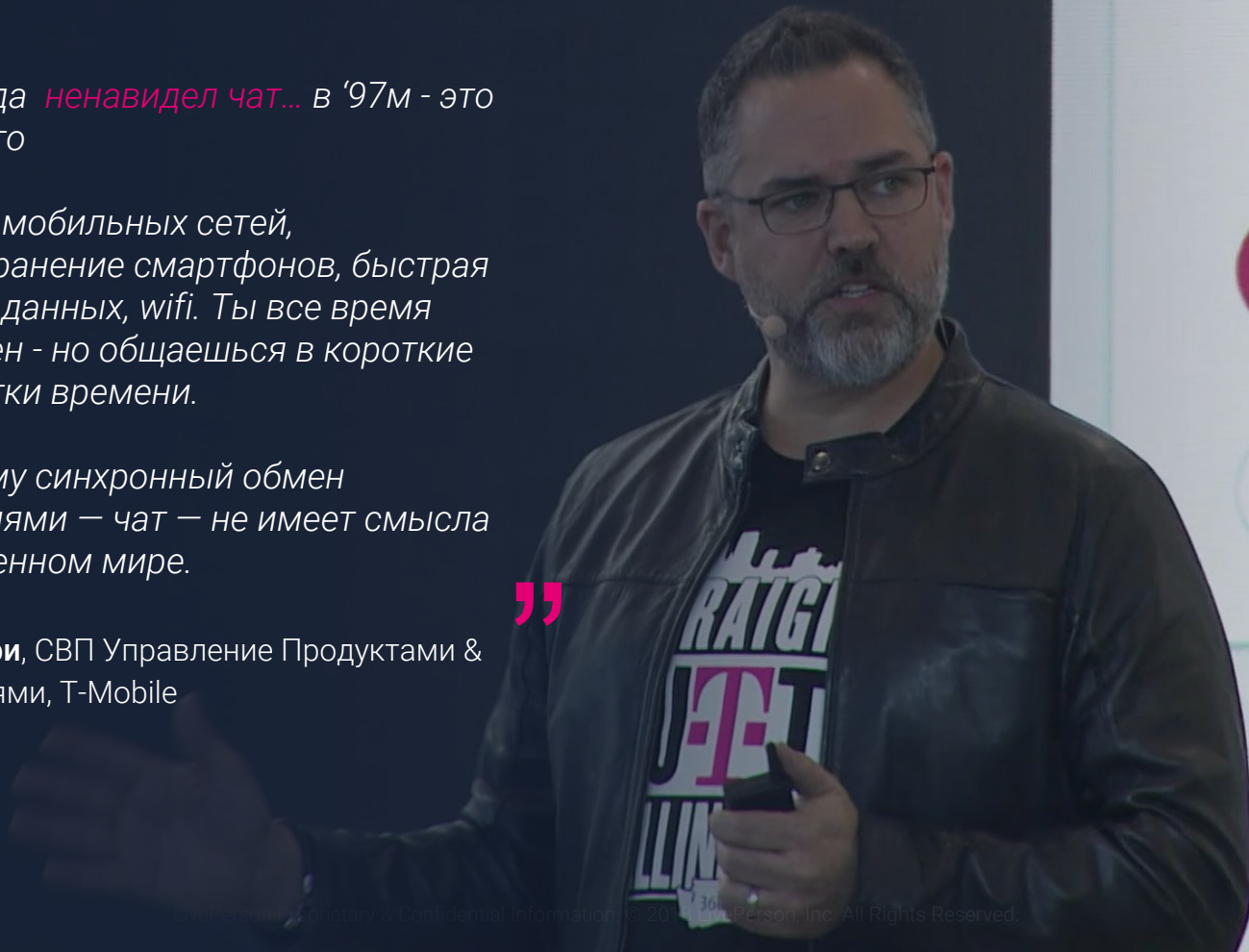
Я не всегда *ненавидел чат...* в '97м - это было круто

*Развитие мобильных сетей, распространение смартфонов, быстрая передача данных, wifi. Ты все время подключен - но общаешься в короткие промежутки времени.*

*Вот почему синхронный обмен сообщениями — чат — не имеет смысла в современном мире.*

”

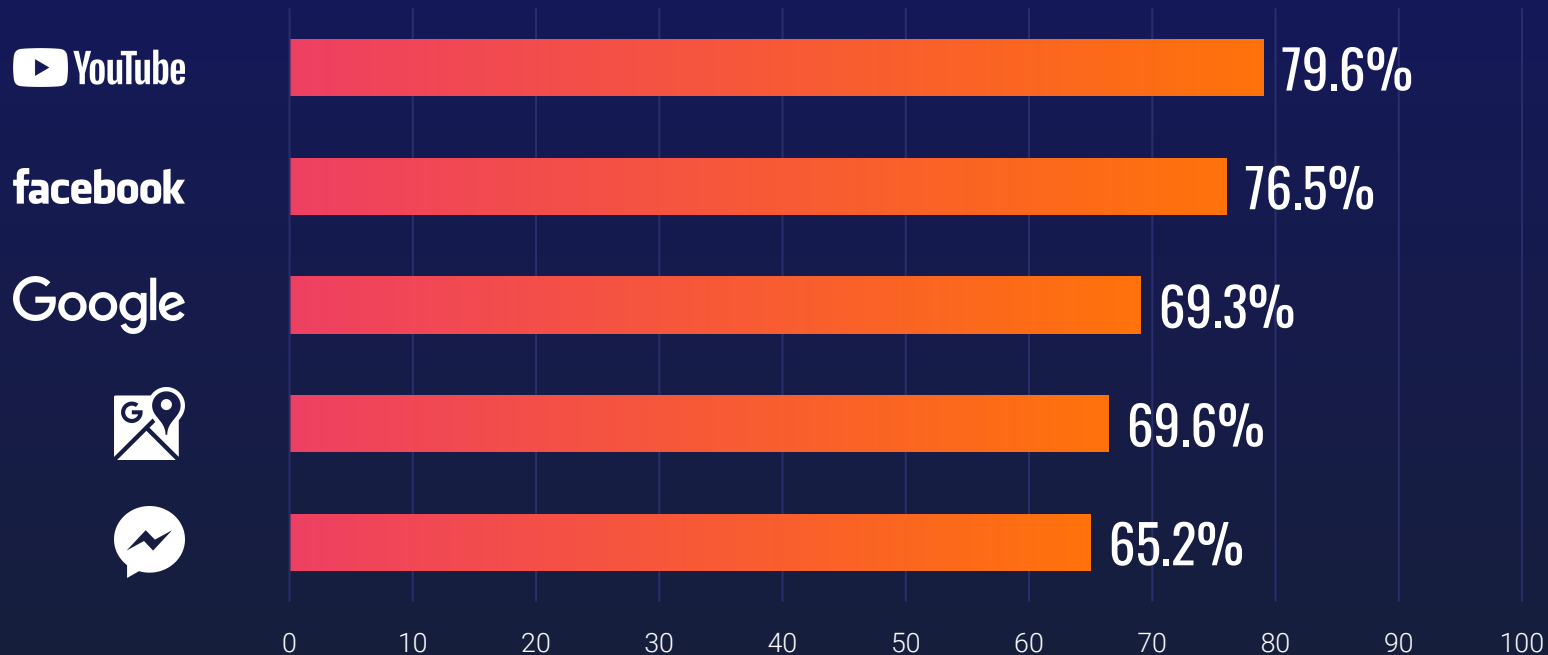
**Роберт Гэри**, СВП Управление Продуктами & Технологиями, T-Mobile



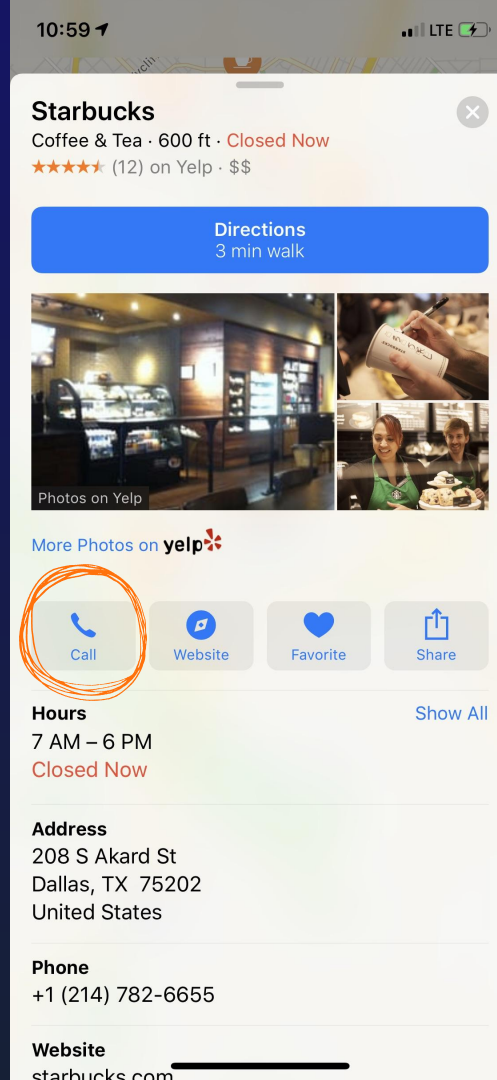
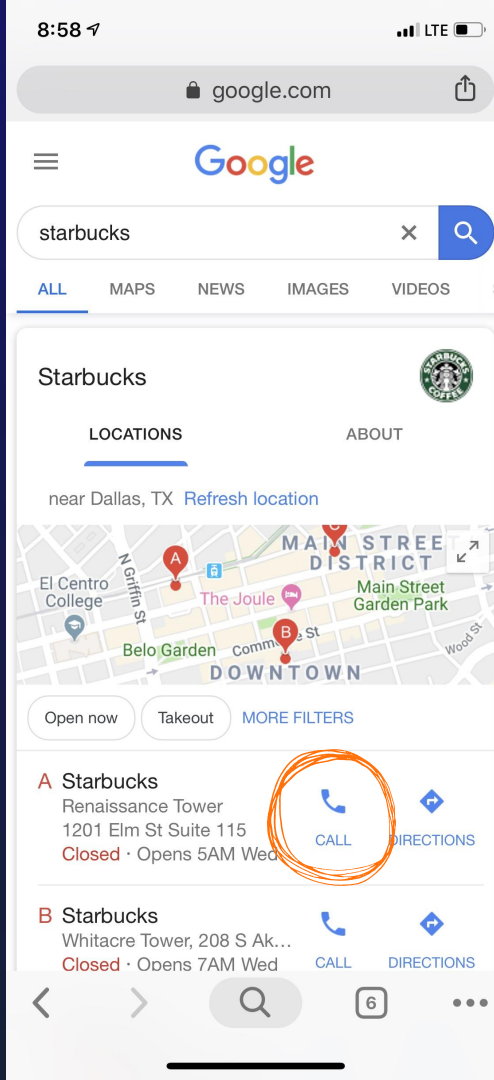
# КЛИЕНТЫ ПРОВОДЯТ СУТКИ В СВОИХ ПРИЛОЖЕНИЯХ

5 НАИБОЛЕЕ ПОПУЛЯРНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ В США ПО СОСТОЯНИЮ НА СЕНТЯБРЬ 2018

Источник: Statista



НО МОБИЛЬНЫЕ  
ПРИЛОЖЕНИЯ  
ДЕЛАЮТ ВСЕ  
ЕЩЕ ХУЖЕ





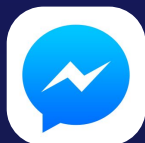
# КЛИЕНТЫ ПРОВОДЯТ СУТКИ В СВОИХ МЕССЕНДЖЕРАХ

7.8 ТРИЛЛИОНОВ SMS В ГОД 



**1.5 МЛРД**

пользователей/месяц



**1.3 МЛРД**

пользователей/месяц



**1 МЛРД**

пользователей/месяц



**1 МЛРД**

пользователей/месяц



**803 МЛРД**

пользователей/месяц



**300 МЛРД**

пользователей/месяц



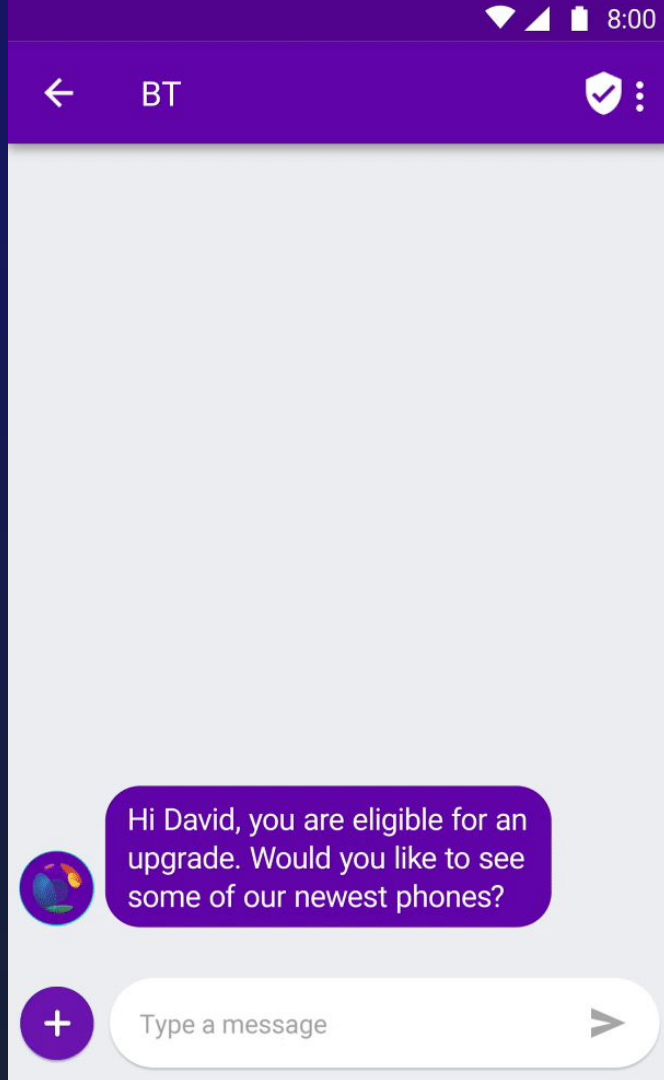
**291 МЛРД**

пользователей/месяц

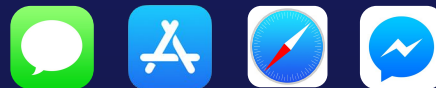


**203 МЛРД**

пользователей/месяц



## ЧТО ТАКОЕ ДИАЛогоВАЯ КОММЕРЦИЯ?

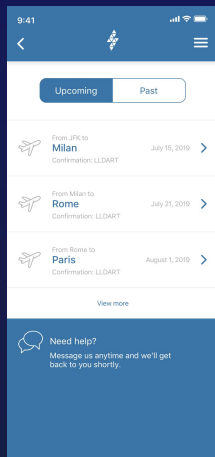


Диалоговая коммерция доступна через SMS, сообщения, “голосового помощника”, а также через мобильные приложения и веб-сайты, принадлежащие брендам.

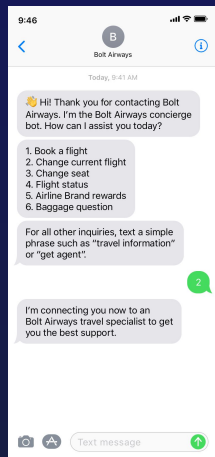
Клиенты отправляют брендам сообщения о том, что им нужно - в своем режиме, используя естественный для себя язык.



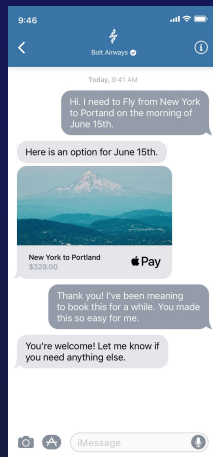
# НАКОНЕЦ, ПОЯВИЛСЯ МЕССЕДЖИНГ ДЛЯ БИЗНЕСА



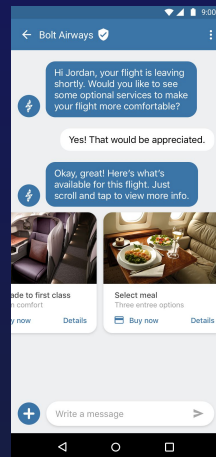
Эпп и вэб



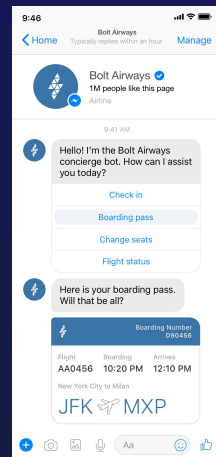
SMS



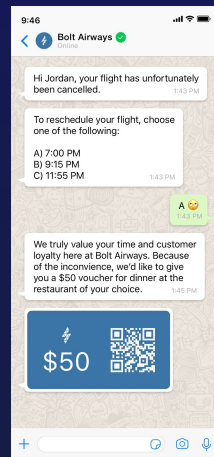
Apple Business Chat



Google RCS Business Messaging



Facebook Messenger



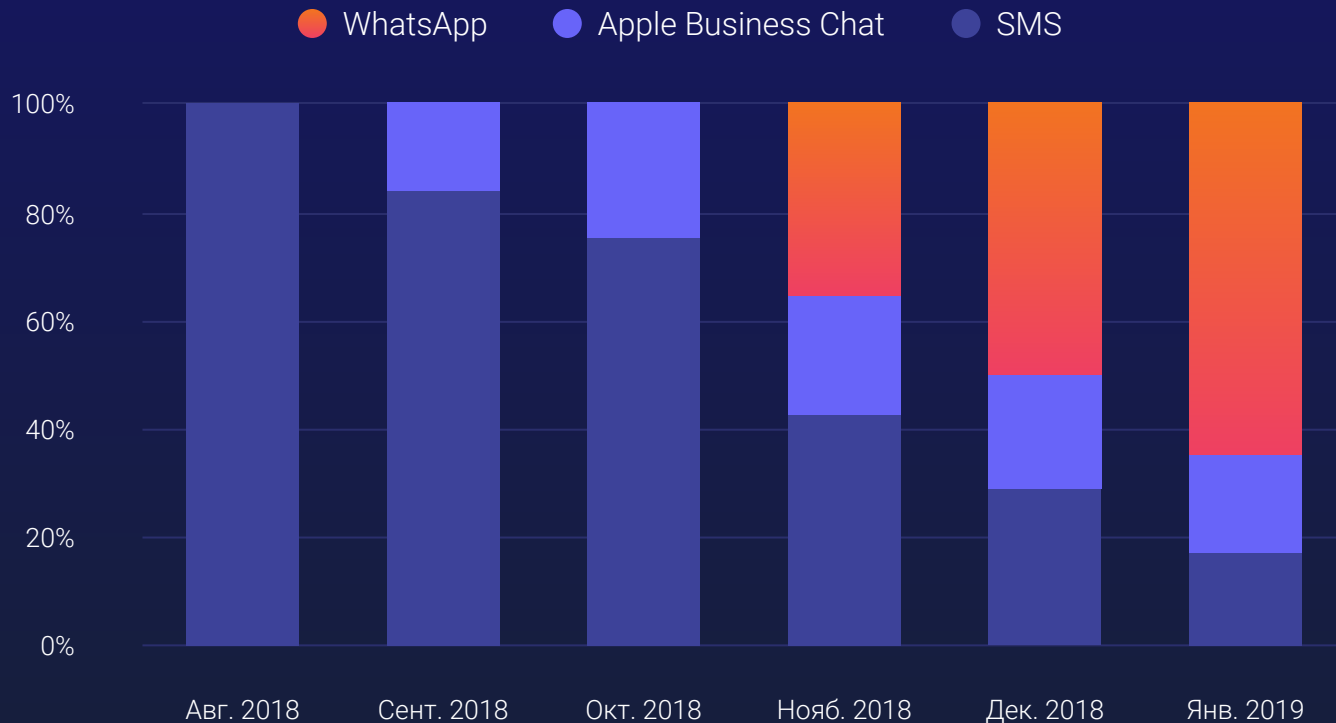
WhatsApp



“Голосовые помощники”



# БУДЬТЕ ТАМ, ГДЕ ВАШИ КЛИЕНТЫ: ЕВРОПЕЙСКИЙ ТЕЛЕКОМ РЫНОК



# 200+ БРЕНДОВ ИСПОЛЬЗУЮТ МЕССЕДЖИНГ

## 1Е ПОКОЛЕНИЕ

### БЕТА

Ранние версии  
месседжинга - с  
помощью чата

## 2Е ПОКОЛЕНИЕ

## 3Е ПОКОЛЕНИЕ

2015

2016

2017

2018



L'OREAL

Cellcom



clearlink

STRAYER UNIVERSITY



Deutsche Telekom



环球易购

TESCO mobile



KDDI



Bright Horizons FAMILY SOLUTIONS



EarthLink

SPORT CHEK

medibank

BBVA Bancomer

e-on

BOSS

ESTÉE LAUDER

TalkTalk

Frontier COMMUNICATIONS

NLON

SAWNEE

BBVA Bancomer

e-on

BOSS

ESTÉE LAUDER

aramark

virgin atlantic

hotwire

The New York Times

buddybank



PADDYPOWER



THE COSMOPOLITAN of LAS VEGAS



citi

LIBERTY GLOBAL

intuit

AustralianSuper



BOSE

Диалоги





# ПОСТОЯННО НА СВЯЗИ - ЧЕРЕЗ ВСЬ ПУТЬ КЛИЕНТА



## 01 УЗНАТЬ

I am not happy with my current provider and am looking for a better wireless service.

## 02 ПРИНЯТЬ РЕШЕНИЕ

Can I keep my current iPhone? Or do I need to purchase a new one?

## 03 КУПИТЬ

Great! Thank you for all of your help! I would like to purchase a mid-tier plan.

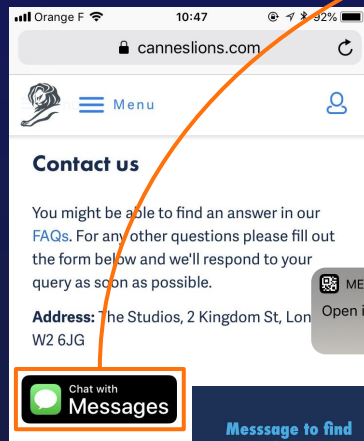
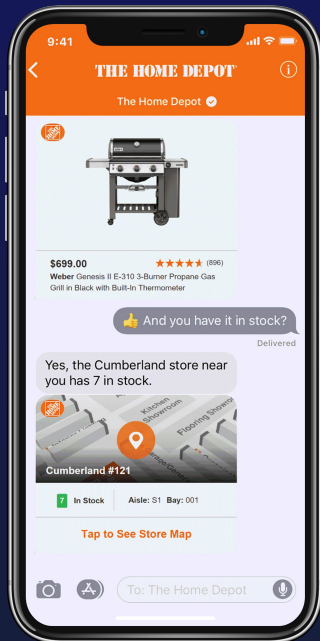
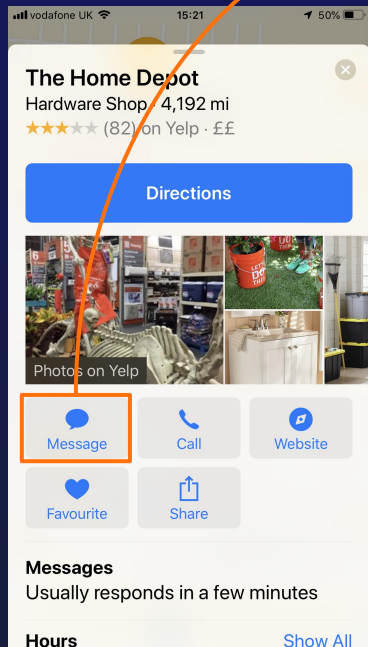
## 04 ПОПРОСИТЬ ПОМОЧЬ

Can you walk me through the process of setting up automatic payments?

## 05 КОММУНИЦИРОВАТЬ СНОВА

👋 Hi Robert! We have a new plan available for you. Would you like to learn more?

# “ТОЧКИ ВХОДА”: КЛИЕНТ НАЧИНАЕТ ОБЩЕНИЕ

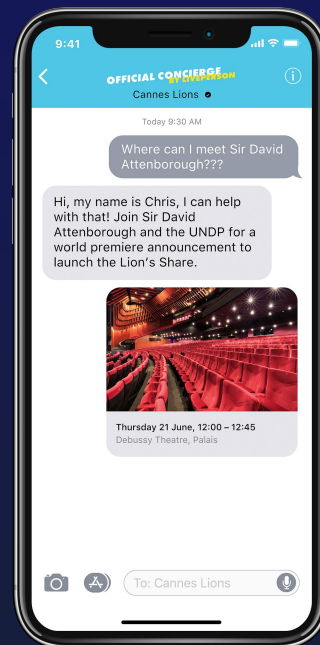


Message to find everything you need using the official Cannes Lions Concierge service.

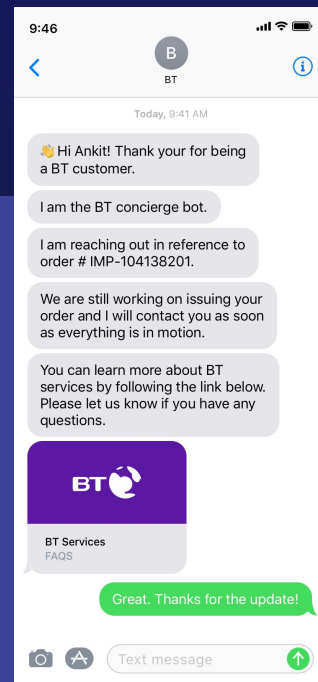
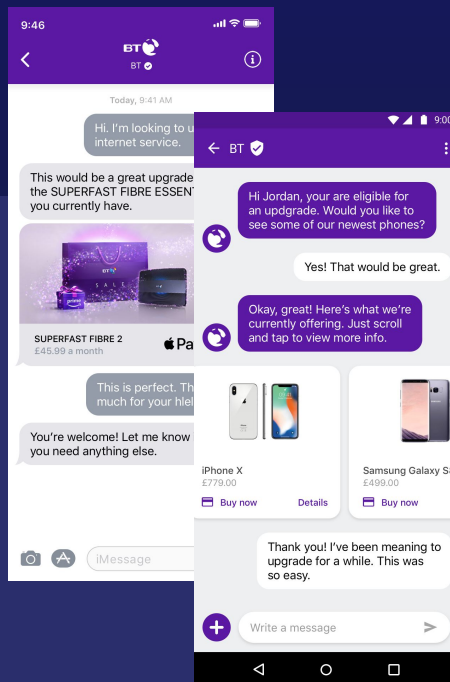
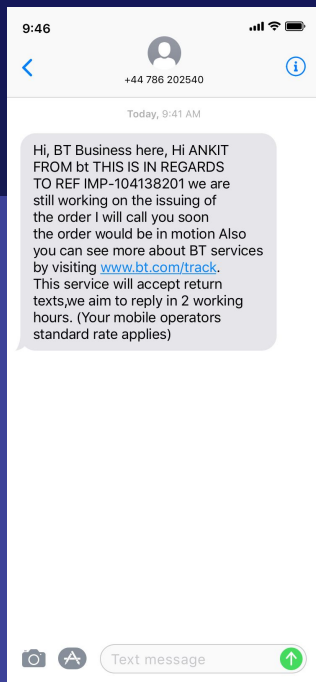
Just scan the QR code with an iPhone and see why the world's leading brands are going conversational with LivePerson.



POWERED BY  
LIVEPERSON



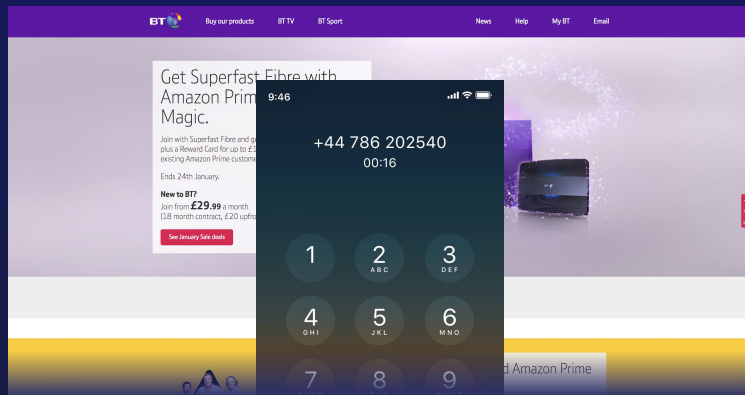
# “ТОЧКИ ВХОДА”: БРЕНД НАЧИНАЕТ ОБЩЕНИЕ





# КЛИЕНТАМ НРАВИТСЯ, ЧТО ОНИ МОГУТ ОТПРАВЛЯТЬ СООБЩЕНИЯ В СВОЕМ РЕЖИМЕ, И ПОЛНОСТЬЮ КОНТРОЛИРОВАТЬ ОБЩЕНИЕ

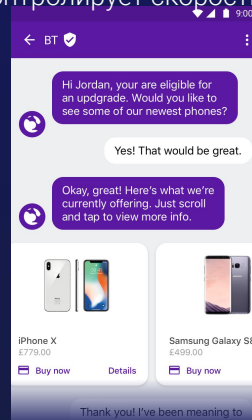
Голос/чат имеет много неудобств  
1:1 синхронное общение предполагает долгое время на  
“удержании”



Обслуживание в таком  
режиме приводит к ошибкам  
и повторным звонкам

Месседжинг - удобная форма общения  
для клиентов

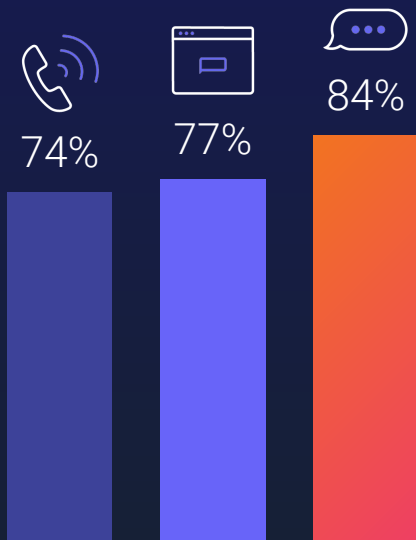
Клиент контролирует скорость общения,



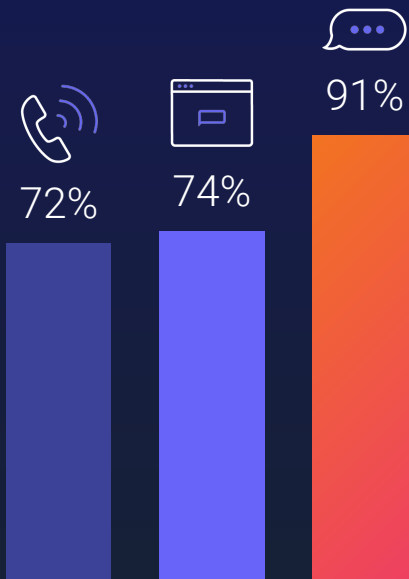
● Время клиента ● Время агента

# ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КЛИЕНТОВ ВЫШЕ

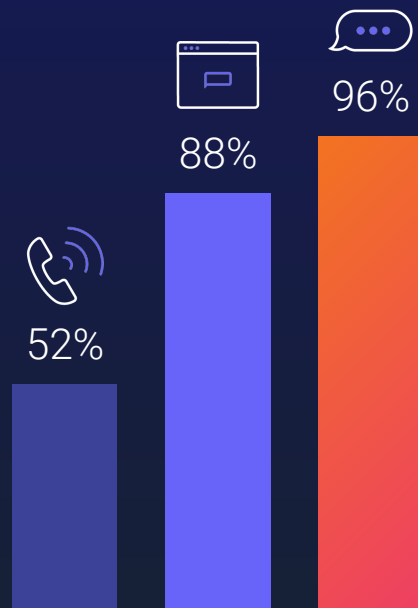
CSAT Средние значения по  
всем индустриям



CSAT Средние значения в  
телеком индустрии



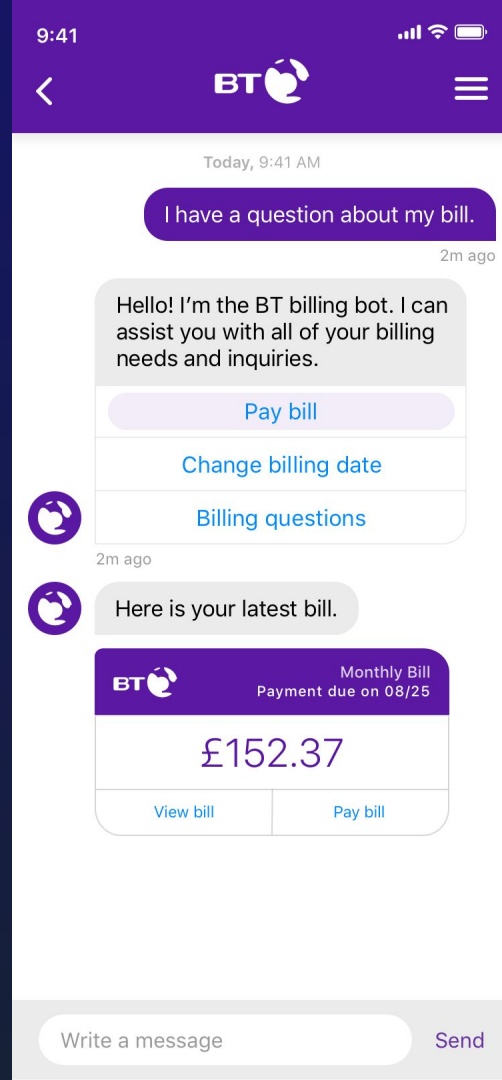
CSAT Лидирующих  
телеком брендов



# ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ РАЗВИВАЕТ ДИАЛоговую КОММЕРЦИЮ — БЕЗ НЕГО НЕВОЗМОЖНО МАСШТАБИРОВАНИЕ

Боты для диалога с клиентами и многое другое:

- + Маршрутизация
- + Помощь агентам
- + Управление
- + Бизнес идеи



# ПЕРЕХОД ОТ ЧАТА/ГОЛОСА К МЕССЕДЖИНГУ МЕНЯЕТ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАВСЕГДА



30% снижение входящей телефонной нагрузки в пользу месседжинга



Агенты становятся в два раза более эффективными



Месседжинг снижает операционные затраты до 50%



Агенты гораздо более довольны работой при использовании месседжинговой платформы



“Текущесть кадров” снижается



CSAT увеличивается на 17 пунктов по сравнению с голосом



# ОТ ТЕЛЕФОННЫХ ЗВОНКОВ К ОБМЕНУ СООБЩЕНИЯМИ КАК ДИАЛогоВАЯ КОММЕРЦИЯ МЕНЯЕТ ПУТЬ КЛИЕНТА

Алан Рэнжер, Вице-Президент, Развитие Рынка, LivePerson