

Презентация технологии SMS CRM для мобильного маркетинга.

Оставить клиента в покое? — НИКОГДА!

Теоретически: с умом выстроенная коммуникация с покупателем — один из самых результативных способов повышения продаж.

Практически: затраты на привлечение нового клиента в 5 раз больше, чем на удержание постоянного. Довольный клиент расскажет о компании 5-ти своим знакомым, недовольный — 10-ти.

К чему приведёт СВЯЗЬ с клиентом?

Теоретически: система CRM (управление отношениями с клиентами) — «современная бизнес-стратегия, нацеленная на рост и увеличение доходности бизнеса путём повышения лояльности клиентов на протяжении всего цикла взаимодействия с ними». (Microsoft Corporation)

Практически: с увеличением показателя удержания клиентов на 5% прибыль компании возрастет на 50–100%.

— Алло, мы вас слушаем: на связи всё население России...

Человек — существо социальное. Поэтому уровень жизни всегда отражает уровень развития коммуникационных технологий. Современные каналы общения — это мобильная связь и Интернет.

Проникновение мобильной связи в России практически приближается к 100%. На 2009 год количество активных абонентов составило 96,4 млн. человек (по данным MForum Analytics).

Построение маркетинговой коммуникации по средствам мобильной связи (голосовой и SMS-сообщений) — одно из самых перспективных направлений продвижения товаров и услуг на рынке.

Говорить с умом (бла-бла в бабло)

Чтобы обойти конкурентов, есть два пути.
Первый — совершенствовать само производство, что требует больших капиталовложений.
Другой — совершенствовать сам механизм продаж, повышая эффективность коммуникаций с клиентом.

Компания «ПО.РУ» 6 лет занимаемся разработкой и внедрением программного обеспечения и различных приложений. В 2008 году мы предложили на рынок инновационную технологию SMS CMR — уникальный инструмент персонального взаимодействия с клиентов посредством мобильного маркетинга.

Поколение «Большого пальца» — на смену Большому брату

Современная молодежь набирает SMS одним пальцем быстрее, чем взрослые вводят тот же текст на компьютере.

Общение с помощью SMS — легко, удобно, дешево, а главное, вы всегда уверены, что оно достигнет своей цели. Здесь нет понятий «пропущенный звонок» или «вне зоны действия». Если не в момент получения, то после абонент обязательно просмотрит сообщение; если не моментально, то потом, в зоне доступа, абонент получит SMS.

Сообщаем:

— мобильной связью пользуется вся возрастная аудитория (от 7 до 70 лет)

— 94% SMS читается абонентами

— 34% пользователей в возрасте 18—24 лет отправляют более 36 SMS в неделю

— 23% населения отправляют SMS чаще 1 раза в день

Существует большое разнообразие технологий вовлечения абонентов в общение с брендом посредством SMS: оповещение о новых предложениях и скидках, поступлении новинок, напоминание о запланированном визите, уведомления о статусе заказа, персональные приглашения и поздравления, горячая линия «вопрос-ответ».

Привлекательность SMS-контактов — с мобильного телефона намного удобнее клиенту реагировать и включаться в процесс коммуникации. Нет проблемы дозвониться, найти время для встречи или возможность выйти в Интернет.

$$\text{SMS CRM} = \text{IQ}^2 + \text{♥}^2$$

Где найти такого чуткого менеджера с «большим пальцем», который справится с рассылкой SMS по всей базе клиентов? Проблему человеческого фактора решает искусственный интеллект SMS CRM — технологии, которая заменяет десятки умных менеджеров и отзывчивость их сердец.

Задатки гения:

- установление прямой связи между сотрудниками компании, работающими на компьютере, и клиентами, использующими мобильный, посредством автоматической трансформации системой e-mail сообщения в SMS и наоборот;
- возможность обратной связи с клиентом: схема «отправка SMS—ответное SMS абонента—ответное SMS системы» позволяет системе «общаться» с клиентом, а также самостоятельно обрабатывать данные feedback клиента в виде статистических данных;
- автоматическое определение получателя;
- генерация сообщения и отправка;
- брендинг сообщения (в поле отправителя пишется имя вашей компании);
- управление оперативным взаимодействием с клиентами по сервисному и послепродажному обслуживанию;
- генерация отчётов, анализ результатов, составление прогнозов и рейтингов;
- анализ и сегментация покупателей по персональным данным и сумме сделок.

На самом деле коробочные решения — это одарённость. Гениальность проявляется в возможности заточить SMS CRM под ваши конкретные цели и решить персональные задачи мобильного маркетинга любой сложности.

Продажная душа

«Дайте мне точку опоры, и я переверну весь мир».

Менеджер Архимед

Ваши менеджеры могут управлять процессом гораздо эффективнее — дайте им такую возможность. Интеллектуальная SMS CRM технология позволяет с большей отдачей выполнять маркетинговые задачи, осуществлять продажи и поддержку потребителей.

Что даёт внедрение SMS CRM технологии:

- Увеличение объёма продаж за счёт автоматизации работы с информационной базой клиента и историей сделок. Возрастает частота и быстрота заключения сделок. Легко отслеживать тенденции потребительского рынка. Возможность сфокусироваться на самых лояльных и прибыльных клиентах.
- Увеличение количества заключённых сделок в результате автоматизации цикла продаж, простоты и удобства в обращении с информационной базой о товарах и услугах компании, возможности прогнозирования потребительских ожиданий.
- Снижение издержек на выполнение ручных и рутинных операций: автоматическая система контроля, рассылки и оповещения клиентов.
- Повышение производительности сотрудников за счёт концентрации на более важных делах.
- Повышение лояльности клиентов в результате более тесного и частого контакта с возможностью обратной связи. Значительно улучшается качество сервиса, в том числе послепродажного обслуживания заказчиков.

Это только стандартные возможности. Что вы думаете, если человек, проходя мимо вашего магазина или офиса, получит SMS: «направо пойдёшь — скидку найдёшь»?

Связанные одной целью, скованные одной цепью

Забудьте про броуновское движение. Не отпускайте своих потребителей: меняйтесь вместе с ними и двигайтесь вместе с ними вперёд. Чем больше клиентов остаётся с вами, тем больше ваша масса и, следовательно, ускорение. Обгоняйте своих конкурентов, используя SMS CRM технологию.