



**MANGO**  
OFFICE

облачные  
бизнес-  
коммуникации

# Мессенджер-маркетинг

Сервис для организации массовых рассылок СМС и WhatsApp прямо из Контакт-центра Mango Office



# Популярность sms-рассылок и рассылок в WhatsApp среди клиентов

Российский рынок sms-рассылок увеличился на 20% в 2022 году. Тренд обусловлен невозможностью запускать рекламу в привычных соцсетях, бизнес ищет альтернативные способы привлечь клиентов.

Активнее всего к старым-добрым SMS-рассылкам прибегают салоны красоты и оптики, стоматологические и медицинские клиники, службы такси, общепит. Также среди заказчиков стало больше мастерских по ремонту бытовой техники и смартфонов.

WhatsApp в бизнесе – это более миллиона потенциальных клиентов и максимальная лояльность существующих:

**50%** клиентам удобно получать консультации через WhatsApp

**43%** клиентов согласны получать рекламные рассылки в WhatsApp

**39%** клиентов предпочитают WhatsApp в качестве канала обслуживания

Наше предложение позволит организовать мессенджер-маркетинг прямо из Контакт-центра Манго Офис, без необходимости подключать и оплачивать и поддерживать сторонние сервисы



# Мессенджер-маркетинг в КЦ Манго Офис – сервис для организации массовых рассылок СМС и WhatsApp



## Есть все необходимое для месседж-маркетинга:

- Массовые рассылки смс на всех операторов в любую страну
- Массовые рассылки в WhatsApp: 40% клиентов отвечают на рассылки в WhatsApp, если они релевантные и нечастые
- Каскадные рассылки - поэтапно в оба канала: гарантированная доставка оффера каждому клиенту. (Сначала в WhatsApp - если не доставлено – то СМС)
- Автоматизация отправок: запланируете дату и время рассылки, если не нужно делать это прямо сейчас
- Сегментация аудитории для создания персональных рассылок с помощью тематик и адресной книги
- Отчеты об эффективности по результатам рассылки
- Чат-боты\* для автоматизации воронок

\*оплачивается отдельно



### WhatsApp

Массовая рассылка WhatsApp-сообщений



### SMS

Массовая рассылка SMS-сообщений



### Каскадная рассылка сообщений WhatsApp - SMS

Отправляется WhatsApp-сообщение, а если клиент его не получает, то отправляется SMS-сообщение



# Выгоды от использования сервиса:



## Прогрев аудитории

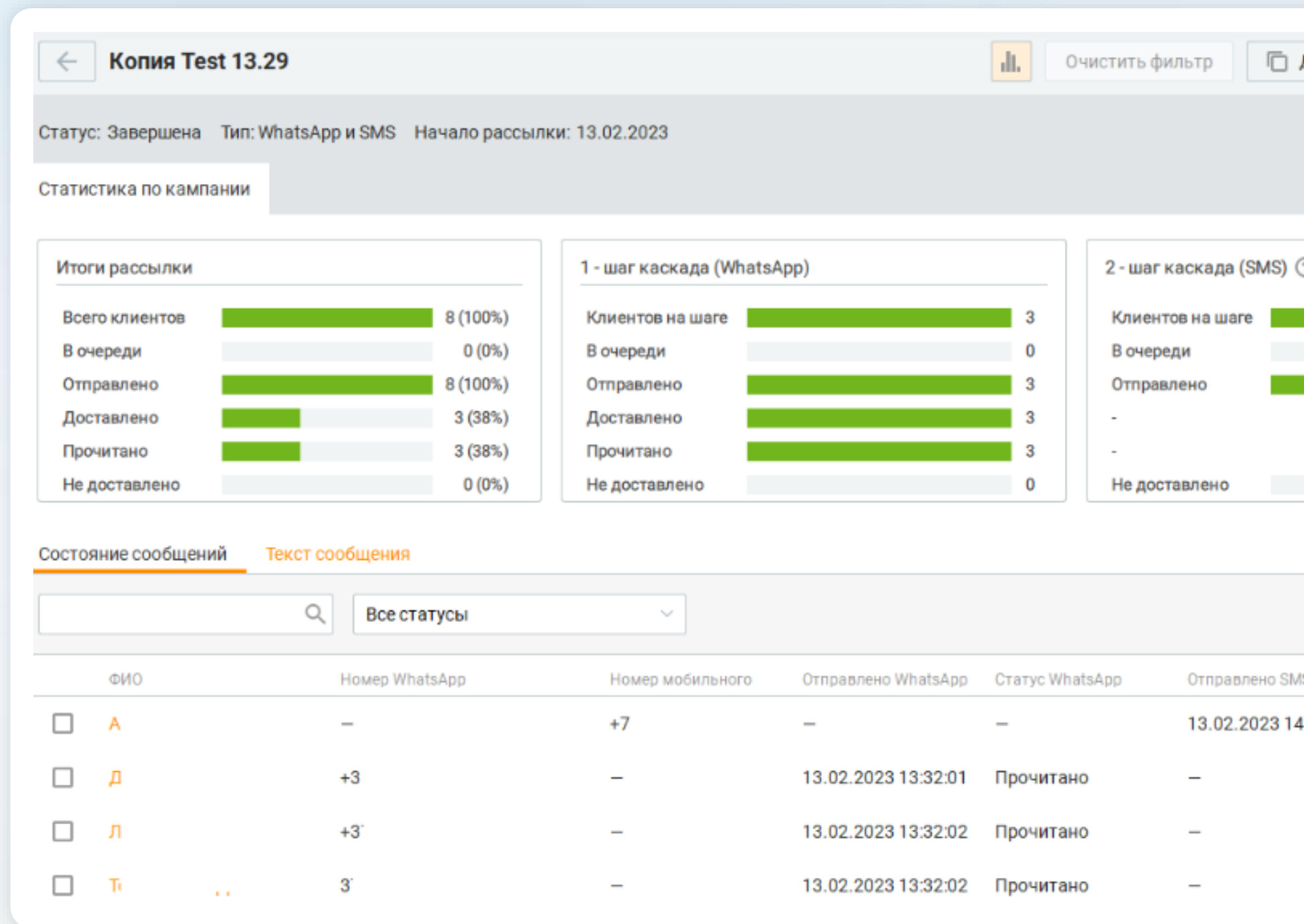
- Расширяйте аудиторию с помощью опросов
- Поддерживайте контент-маркетинг и рекламные кампании
- Привлекайте клиентов полезным контентом

## Увеличивайте продажи:

- Оповещайте об акциях и спецпредложениях
- Напоминайте о брошенной корзине
- Отправляйте сообщения о скидке

## Удерживайте клиентов и увеличивайте допродажи:

- Оповещайте о персональных скидках
- Сообщайте статус заказа и напоминайте о визите
- Поздравляйте с Днем рождения и другими праздниками



# Как работает сервис Мессенджер-маркетинг MANGO OFFICE



Варианты и параметры рассылки

**Текст рассылки**  
Вы выбрали вариант рассылки «WhatsApp, потом SMS». Процесс происходит в 2 шага – отправка WhatsApp-сообщений, а если сообщение будет не доставлено, отправляется SMS. Заполните соответствующие шаблоны

Шаблон WhatsApp-сообщения: Шаблон с кнопками и переменной

Текст WhatsApp-сообщения: Добрый день, ФИО! Выберите один из вариантов.

Шаблон SMS-сообщения: Шаблон для проверки полей

Имя отправителя: COM-PRO

Текст SMS-сообщения: Обязательное: 1- ФИО, 2- Номер WhatsApp, 3- Мобильный. Пользовательское: Полюшко

Символов: 44/280 SMS: 1

Отмена ← Назад Далее →

Добавить клиентов из адресной книги

Импортировать из файла .csv

MANGO OFFICE | СТАТУС: На линии | ПРИНИМАТЬ ЗВОНКИ: krupitski2@tst-devpg-mir | ИСХОДЯЩИЙ НОМЕР: 72527954912 – Первый

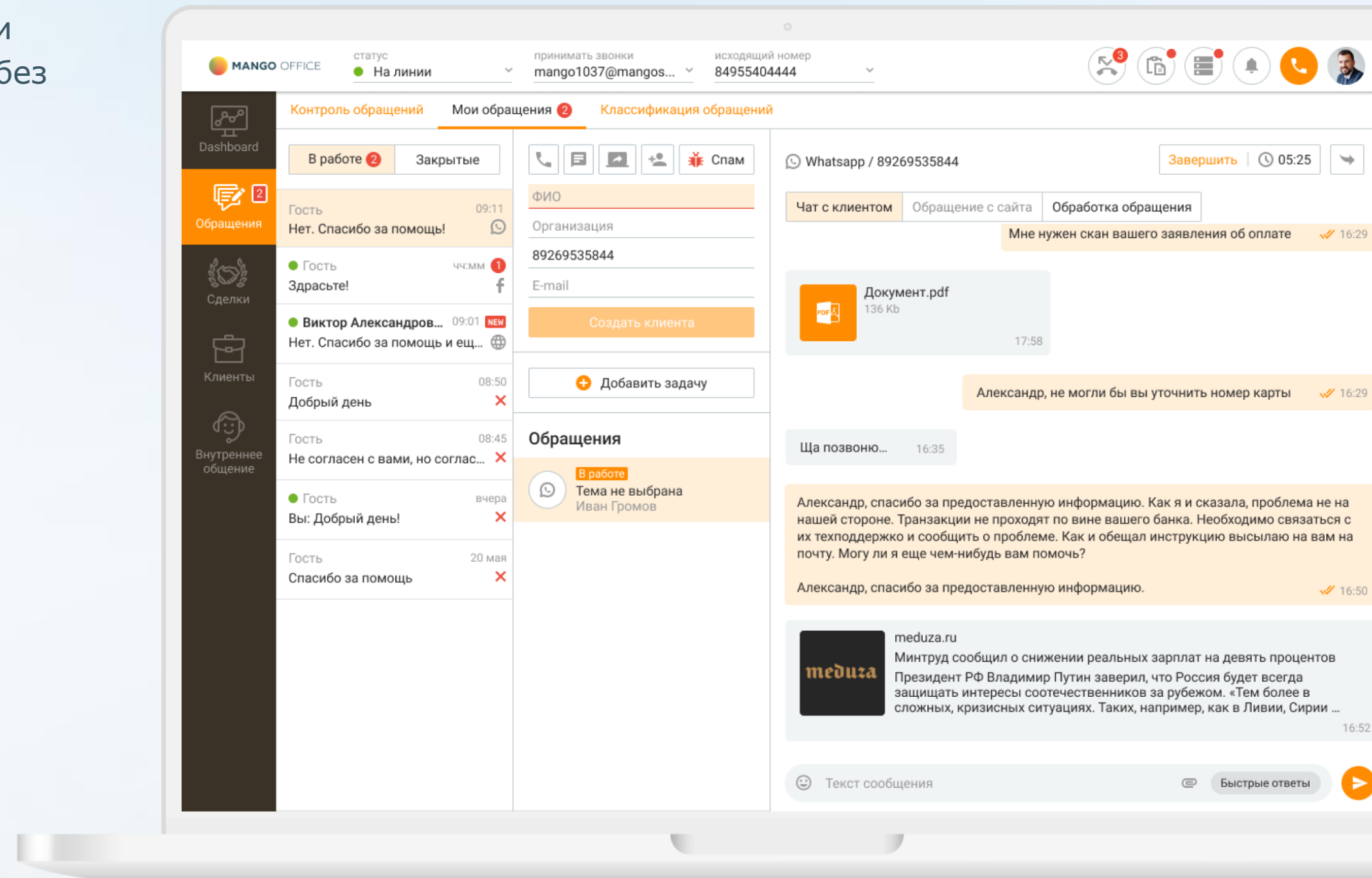
Текстовые рассылки | Настройка полей

+ Добавить компанию | За последний месяц | Поиск | Фильтры

Канал	Название	Статус	Создал	Создана	Начало кампании	Отправлено WhatsApp
<input type="checkbox"/>	Копия Test wasms	Запланирована	Базиль Базилье	21.02.2023 17:27:00	21.02.2023 17:27:00	1
<input type="checkbox"/>	789987	Завершена	Базиль Базилье	24.02.2023 16:41:01	24.02.2023 16:42:00	0
<input type="checkbox"/>	sfsdfsdfsdfsdf	Завершена	Базиль Базилье	24.02.2023 18:57:17	24.02.2023 18:58:00	0
<input type="checkbox"/>	15.09 Test waSms	Завершена	Базиль Базилье	23.02.2023 15:09:43	23.02.2023 15:11:00	2
<input type="checkbox"/>	Texsst status2	Завершена	Базиль Базилье	14.02.2023 16:27:38	14.02.2023 16:30:00	3
<input type="checkbox"/>	Test sms	Завершена	Базиль Базилье	15.02.2023 15:00:53	15.02.2023 15:01:00	0
<input type="checkbox"/>	Test wa	Завершена	Базиль Базилье	15.02.2023 15:03:09	15.02.2023 15:05:00	1
<input type="checkbox"/>	Test ksks	Завершена	Базиль Базилье	15.02.2023 15:09:40	15.02.2023 15:10:00	3
<input type="checkbox"/>	Test Ksks	Завершена	Базиль Базилье	15.02.2023 18:22:00	15.02.2023 18:22:00	3
<input type="checkbox"/>	Текстовые рассылки	Завершена	Базиль Базилье	16.02.2023 13:52:57	16.02.2023 13:54:00	0
<input type="checkbox"/>	test sms	Завершена	Базиль Базилье	16.02.2023 14:00:00	16.02.2023 14:00:00	0
<input type="checkbox"/>	Test sms 15/15	Завершена	Шанталь Шанталье	16.02.2023 15:15:24	16.02.2023 15:16:00	0
<input type="checkbox"/>	Test sms 15/16	Завершена	Базиль Базилье	16.02.2023 15:16:20	16.02.2023 15:17:00	0

# Почему это интересно?

- Уникальное решение, объединяющее в себе технологии для коммуникаций и маркетинга: все в одном сервисе без интеграций:
- Коммуникации: телефония и текстовые каналы, омниканальность, контроль качества коммуникаций и эффективности работы сотрудников
- Мессенджер-маркетинг: массовые текстовые рассылки, чат-бот





# Что можно сделать с помощью маркетинговых рассылок:



## Увеличить продажи на 20%:

40% клиентов отвечают на рассылки в WhatsApp, если они релевантные и нечастые.

## Сократить расходы на привлечение клиентов на 15-20%

Удержание клиента обходится в 5-20 раз дешевле, чем привлечение нового.

## Повысить конверсию на 15%

по сравнению с e-mail и SMS.

Использование каскадов поможет гарантировать доставку оффера каждому клиенту. Рассылка релевантных сообщений после первого контакта с потенциальным клиентом может поднять конверсию на 112%.

- Уведомлять об акциях и скидках
- Напоминать о важных событиях



# Почему выбирают MANGO OFFICE



## Российское ПО

MANGO OFFICE — российский поставщик облачных решений для бизнеса. Все серверы компании находятся на территории РФ. Продукты включены в реестр Российского ПО

## Кастомные проекты

В арсенале MANGO OFFICE широкая линейка IT-продуктов и более 300 разработчиков, что позволяет создавать индивидуальные проекты под ваши бизнес-задачи





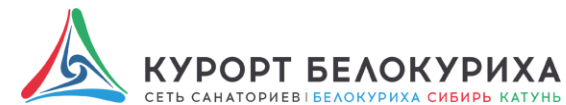
# Нас выбирают



## Цифровые сервисы



## Отдых и туризм



## Е-com и розница



## Образование



Skillbox

## Финансы



ЭТП ГПБ  
Электронная торговая площадка  
Группа Газпромбанка

## Производство



# Экосистема MANGO OFFICE

**MANGO**  
OFFICE

**Виртуальная АТС**

**Инструменты Martech**

Колтрекинг

E-mail-трекинг

Сквозная аналитика

**Контакт-центр**

Контроль качества

Сделки

WallBoard

Роботы

Mango Talker

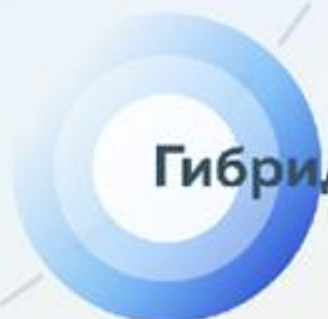
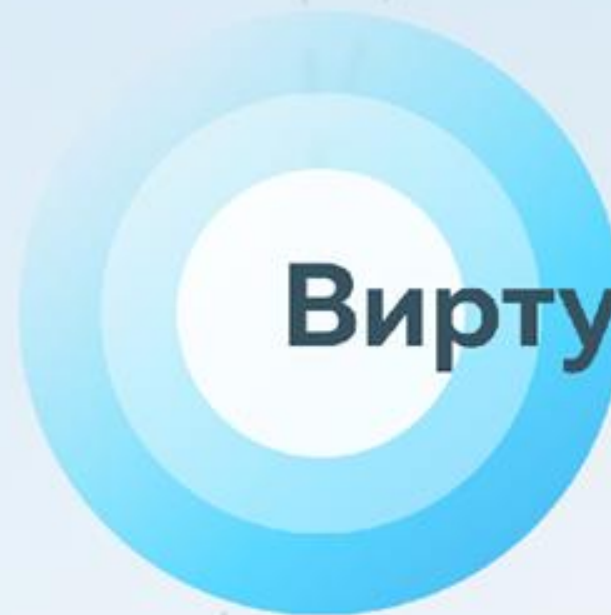
Речевая аналитика

SIP-Trunk

Гибридное облако

Партнерская программа

Интеграции



# О компании

**MANGO OFFICE** — российский разработчик программного обеспечения и сервисов для коммуникаций. Один из ведущих поставщиков SaaS-решений и лидер отечественного рынка виртуальных АТС.

Компания создает технологичные продукты для отраслей реального сектора экономики. В продуктовой линейке MANGO OFFICE более 100 решений класса Unified Communications.

**№1**

лидер рынка  
облачных АТС

**21**

год на рынке облачной  
телефонии

**99,9%**

отказоустойчивость

**60 000**

компаний клиентов  
по всей России

**100**

городов в России

**500 000**

пользователей

**4 млн**

звонков в день совершают  
наши клиенты

**300**

разработчиков  
в команде

**24/7**

техподдержка  
и обслуживание клиентов

\* в рейтинге Market.CNews за 2021 год

\* по доходам согласно исследованию «ТМТ Консалтинг» за 2021 год



# По данным исследования HubSpot о предпочтениях пользователей в видах коммуникации с брендом, 45% выбирают отправить сообщение



«ВКонтакте», при регулярном постинге и бустинге постов, вы в лучшем случае получите 5-10% охвата от количества подписчиков.

А в мессенджерах открытие сообщений составляет 80-90%, т.е. из 1000 человек, которые подписаны на рассылку, 800-900 человек откроет сообщение и прочитает его.

**95%** СМС открываются в течение трех минут после доставки



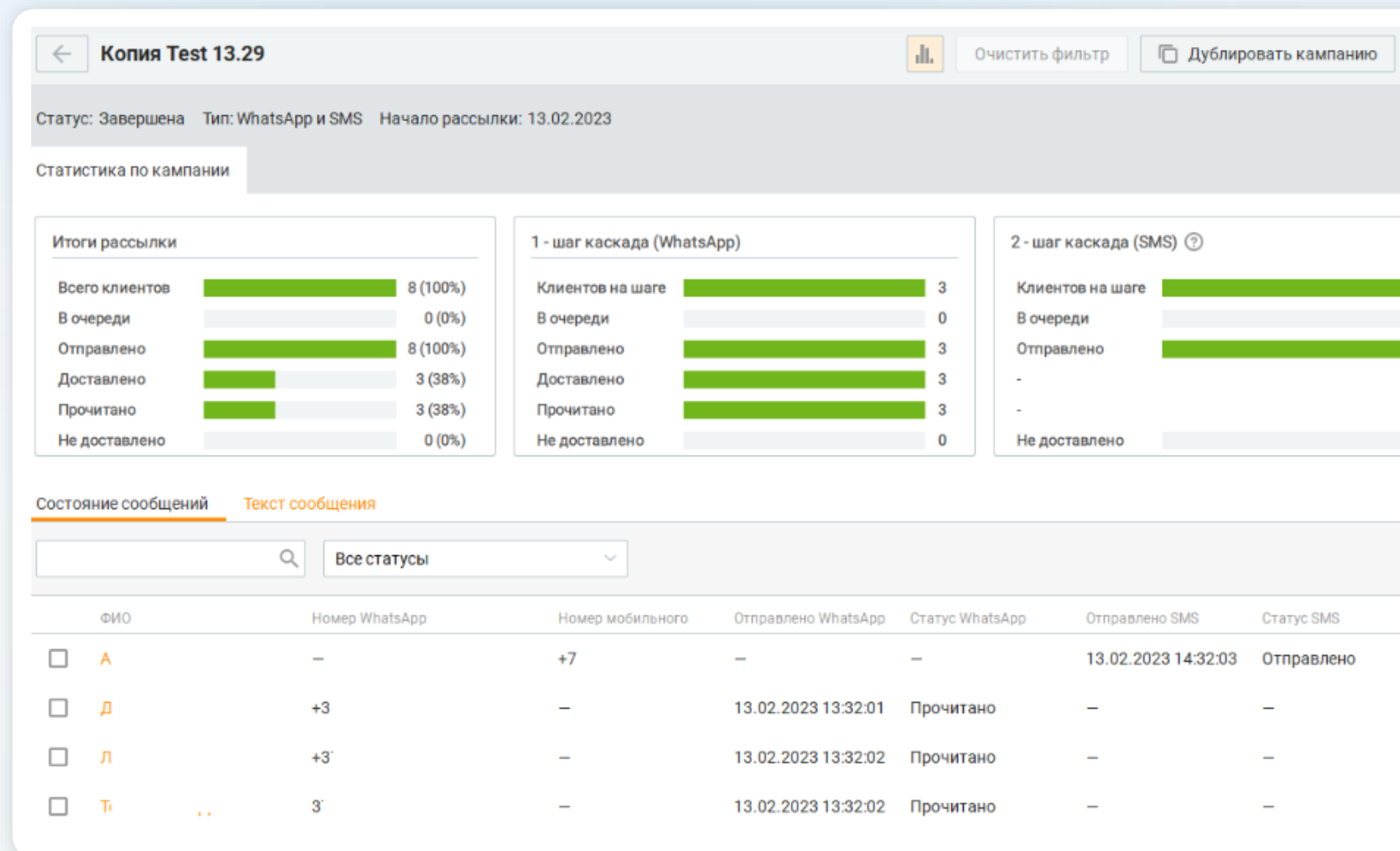
Публикации «ВКонтакте»  
**10-15%**

Мессенджеры  
**80-90%**

# Задачи, которые решает мессенджер-маркетинг



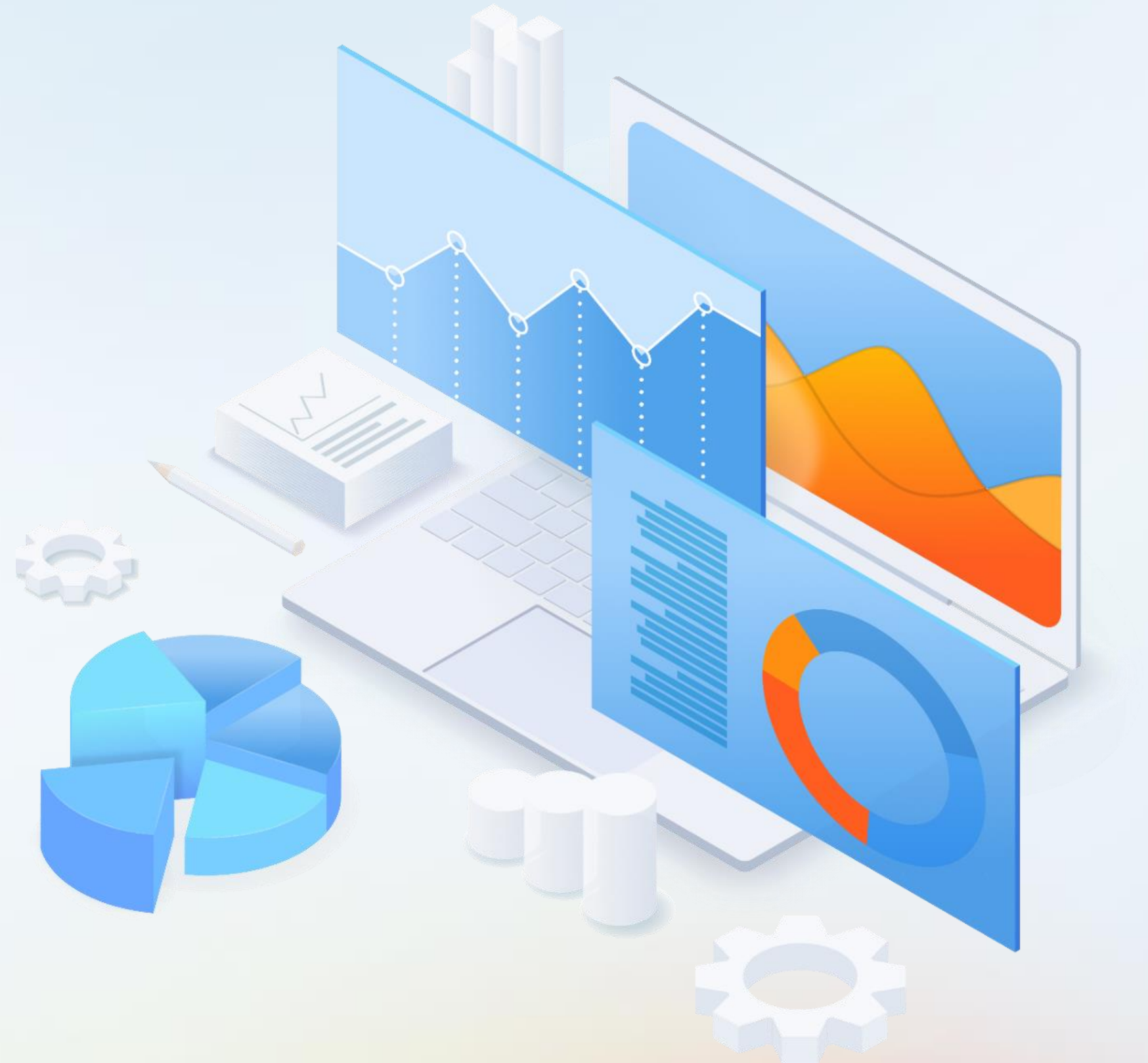
- Снижает затраты на рекламный охват большой аудитории
- Упрощает знакомство новых пользователей с продуктом и компанией
- Повышает эффективность отдела продаж и техподдержки
- Укрепляет лояльность за счет персонализации и личного контакта
- Увеличивает продажи за счет повышения лояльности клиентов
- Способствует росту среднего чека с помощью проработанных воронок
- Помогает просто и быстро оповещать клиентов обо всем, что им важно



# Преимущества мессенджер-маркетинга



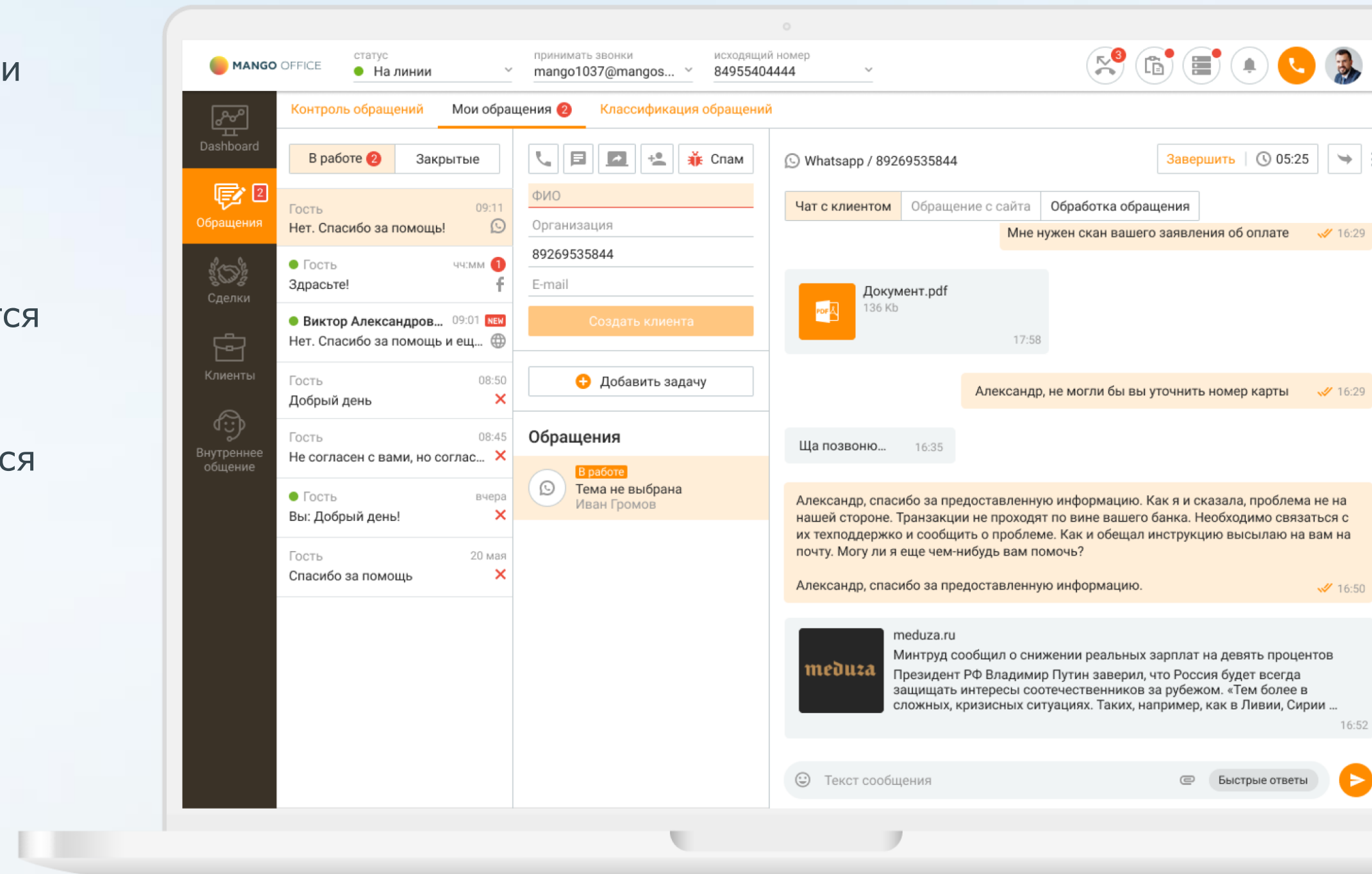
- Пользователи сразу читают сообщения\* и могут мгновенно на них отвечать
- Упрощается идентификация – по мобильному номеру можно определить клиента и сохранить его номер для дальнейшей коммуникации
- В мессенджере можно проводить полный цикл покупки





# Возможности мессенджер-маркетинга в Контакт-центре

- Простая и удобная коммуникация: клиент сам выбирает - звонок, мессенджер, email или соцсети
- Нет пропущенных обращений: в нерабочие часы ответит робот или чат-бот
- Контроль качества обслуживания: предоставляется отчетность историческая и реального времени
- Персонализированные коммуникации. Сохраняется вся информация о клиенте и единая история обращений





# Каскадные рассылки



Используйте каскадные рассылки - поэтапно в оба канала: клиент обязательно получит ваше сообщение

## Преимущества каскадных рассылок в мессенджер-маркетинге:

1. Повышение эффективности коммуникации
2. Увеличение отклика аудитории
3. Улучшение конверсии за счет более точных настроек маркетинговых сообщений под потребности аудитории

