



НОВЫЕ КАНАЛЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С КЛИЕНТАМИ

Воробьев Алексей
РИЦ 224







DIGITAL IN 2018

ESSENTIAL INSIGHTS INTO INTERNET, SOCIAL MEDIA, MOBILE, AND ECOMMERCE USE AROUND THE WORLD

we
are
social



Hootsuite™

ЯНВАРЬ
2018

ОБЗОР ЦИФРОВОГО МИРА

КЛЮЧЕВЫЕ СТАТИСТИЧЕСКИЕ ИНДИКАТОРЫ

КОЛИЧЕСТВО
ЛЮДЕЙ



7.593

МИЛЛИАРДА

URBANISATION:

55%

ИНТЕРНЕТ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ



4.021

МИЛЛИАРДА

PENETRATION:

53%

АКТИВНЫЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ
СОЦ. СЕТЕЙ



3.196

МИЛЛИАРДА

PENETRATION:

42%

ПОЛЬЗОВАТЕЛИ
СМАРТФОНОВ



5.135

МИЛЛИАРДА

PENETRATION:

68%

АКТИВНЫЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ
СОЦ. СЕТЕЙ ЧЕРЕЗ
СМАРТФОНЫ



2.958

МИЛЛИАРДА

PENETRATION:

39%

we
are
social



we
are
social



ЯНВАРЬ
2018

ПОКАЗАТЕЛИ РОСТА

ПО СРАВНЕНИЮ С ПРЕДЫДУЩИМ ГОДОМ

ИНТЕРНЕТ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ



we
are
social

+7%

SINCE JAN 2017

+248 МИЛЛИОНОВ

АКТИВНЫЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ
СОЦ.СЕТЕЙ



+13%

SINCE JAN 2017

+362 МИЛЛИОНОВ

АКТИВНЫЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ
СОЦ.СЕТЕЙ



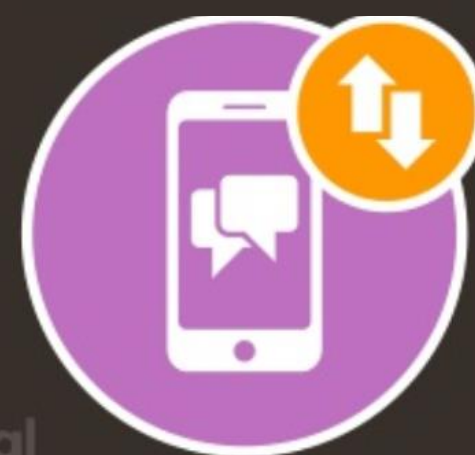
we
are
social

+4%

SINCE JAN 2017

+218 МИЛЛИОНОВ

АКТИВНЫЕ
ПОЛЬЗОВАТЕЛИ
СОЦ.СЕТЕЙ ЧЕРЕЗ
СМАРТФОНЫ



+14%

SINCE JAN 2017

+360 МИЛЛИОНОВ

ЯНВАРЬ
2018

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ WEB ТРАФФИКА ПО УСТРОЙСТВАМ

Clip st

КОМПЬЮТЕРЫ



43%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

-3%

СМАРТФОНЫ



52%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

+4%

ПЛАНШЕНЫ



4%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

-13%

ДРУГИЕ УСТРОЙСТВА



0.14%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

+17%

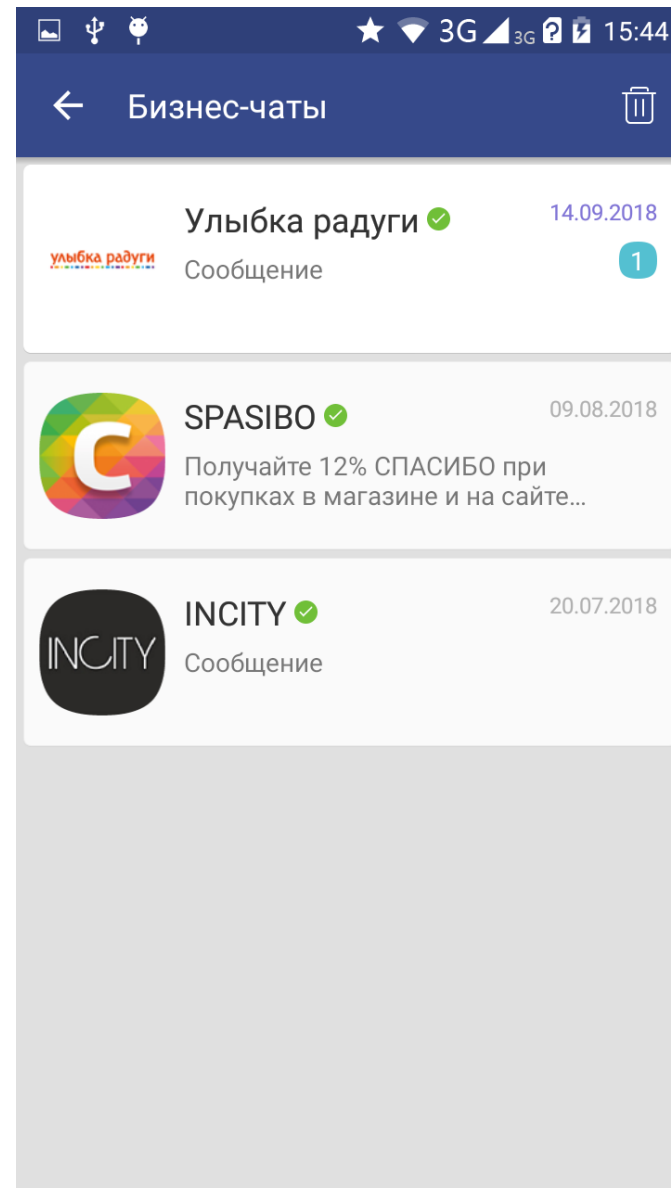
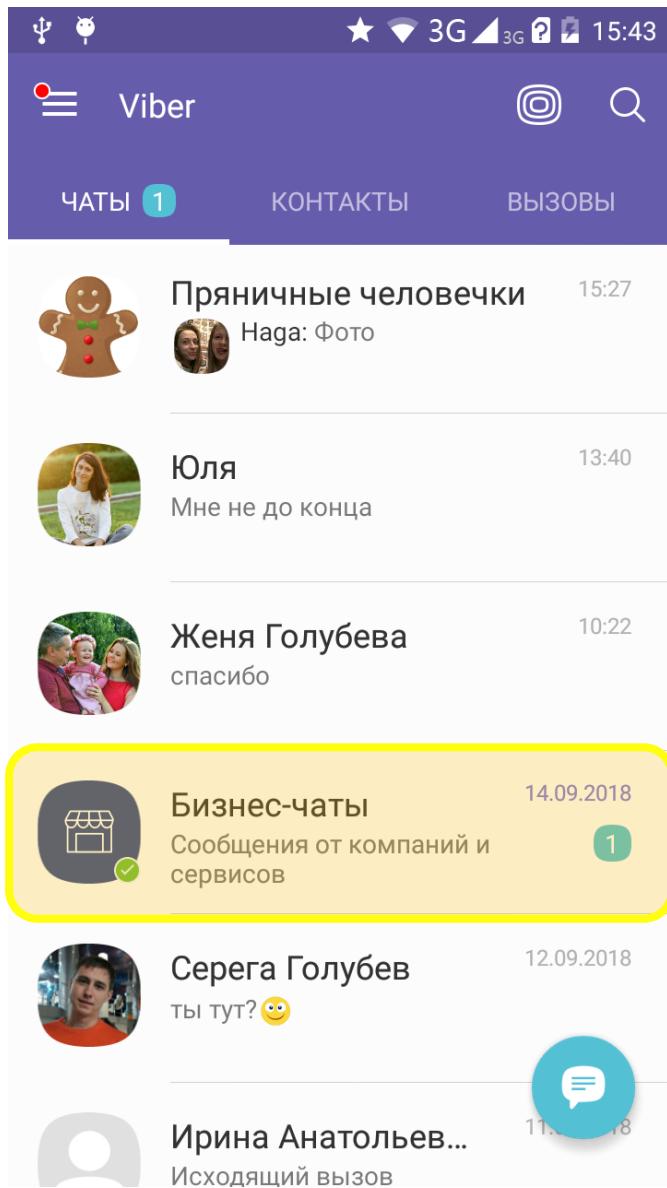


we
are
social

NEWS MINE









КЕЙС № 1:

Общение клиента со специалистами РИЦ

Сотрудник клиента
пишет в РИЦ через
любой удобный ему
канал



Передача чата
между
специалистами

Специалисту РИЦ
показывается, что есть
входящее сообщение.
Обработка вопроса.

- Отображение информации о клиенте, контактном лице
- Передача документов через диалог
- Хранение переписки

КЕЙС № 2: Использование чат-ботов

Сотрудник клиента
пишет в РИЦ через
любой удобный ему
мессенджер
(поддерживающий
технология) команду
на исполнение



Инф. система
согласно
запрошенной
команде, выполняет
действие



/счет за август 2019

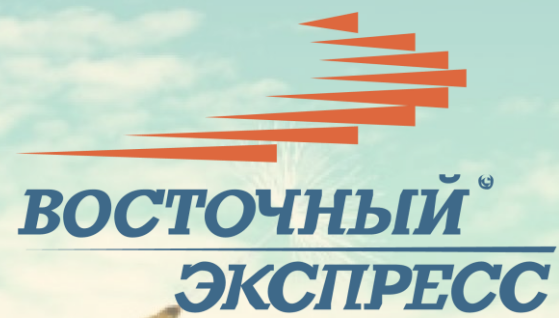
/акт сверки июль 2019

/расписание семинаров

Кейс № 3: Доставка контента



**СПАСИБО ЗА
ВНИМАНИЕ !**



**ВОСТОЧНЫЙ[®]
ЭКСПРЕСС**