




Главная / Новости / Российский бизнес все чаще выбирает неголосовые ко.....


Российский бизнес все чаще выбирает неголосовые коммуникации для взаимодействия с аудиторией

27.11.2023  80 

CRM-платформа НОТА МОДУС изучила, как российский бизнес взаимодействует с клиентами. Ключевые инсайты исследования в том, что бизнес открыт к экспериментам и тестированию новых решений, а также делает ставку на чат-боты и неголосовые коммуникации. Исследование [опубликовано](#) в издании Cossa.

Тема исследования	Взаимодействие российского бизнеса с аудиторией
Объем изученных данных	Опрос 150 представителей крупнейших российских компаний



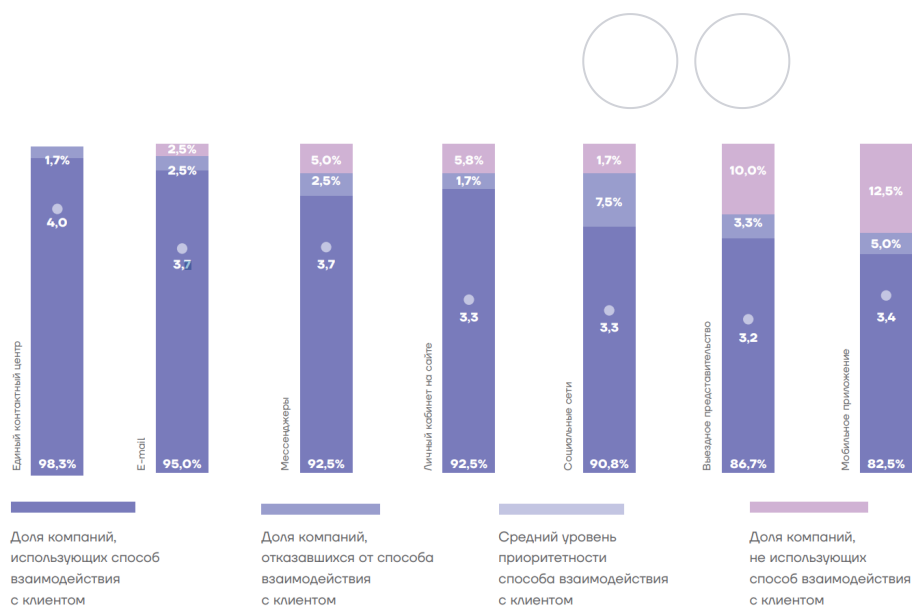
	<p>и неголосовые коммуникации, выход в офлайн, тестирование новых инструментов.</p>  <p>На рынке растет запрос на расширение функциональности CRM-систем и их омниканальность, обеспечивающую взаимодействие с интернет-магазинами и торговыми представителями.</p>
<p>Предыдущая новость</p>	<p>Больше половины россиян хотят видеть мемы в маркетинговых кампаниях брендов</p>

Исследование выявило ключевые тренды взаимодействия с аудиторией за последние годы:

- 1. Персонализация.** Об ее важности в B2C- и B2B-продажах сказали 33% респондентов. Отечественные компании стремятся к индивидуальному подходу в ценообразовании, предложениях, условиях программ лояльности, рекомендациях в мобильных приложениях и триггерных рассылках.
- 2. Чат-боты и неголосовые коммуникации.** Чат-боты стали важным инструментом для общения с клиентом – это отметили 26% респондентов. Также важную роль играют неголосовые коммуникации – например, консультации в социальных сетях и мессенджерах. Около 44% компаний взаимодействуют с клиентами в Telegram, а 73% ведут свои страницы во ВКонтакте. По наблюдению бизнеса, чем моложе клиент, тем меньше он хочет контактировать с менеджерами по телефону.
- 3. Выход в офлайн** как инструмент укрепления репутации и создания доверия – компании организуют встречи, выставки и экскурсии для своей аудитории. В B2B-секторе некоторые готовы раскрывать рецептуру продуктов и сотрудничать с лабораториями, чтобы повысить лояльность клиентов и найти альтернативных поставщиков в соответствии с курсом на импортозамещение.



инструментов.



Распределение компаний по применению способов взаимодействия с клиентами в сегм



У бизнеса растет запрос на расширение функциональности CRM-систем, которые помогают управлять процессом продаж и выстраивать долгосрочные отношения с клиентами. Например, нужна интеграция CRM-платформ с системами планирования ресурсов предприятия (ERP) – это поможет обогатить CRM данными.

Также частое требование к CRM-платформе – омниканальность, обеспечивающая быстрое взаимодействие с интернет-магазинами и торговыми представителями. Бизнес ищет сервисы для формирования персонального ценового предложения, возможности подключения клиента к CRM-чату и инструменты перевода речи в текст. Все это позволяет быстро фиксировать и отслеживать полный клиентский путь.

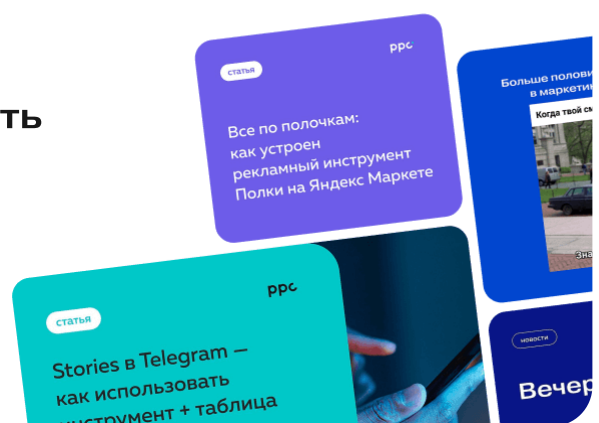
«Исследование интересно широкому кругу лиц. Так, предприниматели смогут рассмотреть взаимодействие с клиентами не только с точки зрения общих трендов, но получают возможность сориентироваться, какие тренды актуальны в каждой из 11 рассмотренных отраслей, узнать специфику в зависимости от типа конечного покупателя (B2B, B2C),

текущих и потенциальных пользователей систем управления взаимоотношениями с клиентами», – отметила Анастасия Рыжкова, руководитель аналитического агентства вендора «ТА (ранее – рейтинг T1).

Напоминаем, что больше половины россиян **хотят видеть** мемы в маркетинговых кампаниях брендов.

Подпишитесь на наш
Telegram-канал, чтобы следить
за последними новостями

Подписаться



Комментариев пока нет

Авторизуйтесь, чтобы оставить комментарий.

Войти



Ваша реклама на rrc.world

от 10 000 ₪ в неделю



[Узнать подробнее](#)



Наш Telegram канал со
свежими новостями из
мира digital

СП valdai45.st.tech РЕКЛАМА



Тягач Валдай 45. Выгода до 996 000 руб.

Фирменный лизинг до 7 лет.
Первоначальный взнос 0%. Гарантия
3 года.

[Характеристики](#)



Дилеры



Нашли ошибку в тексте?
Выделите ее и нажмите CTRL + ENTER

Конфиденциальность

Правила сайта

Медиа

Статьи

Новости

Спецпроекты

Глоссарий

Афиша

Команда курсов

edu@ppc.world

Команда редакции

media@ppc.world

Команда маркетинга

reklama@ppc.world

4.1

14 отзывов

tutortop

Информация

О проекте

Реклама

Контакты

Стать автором

Требования к материалам

Обучение

Курсы



