

Антон
Плаковский

Руководитель
группы продуктового
маркетинга, VK

Как автоматизировать сообщества с помощью VK Customer Experience Hub

Будьте на связи с клиентами 24/7
и избавьтесь от рутины

Цели у бизнеса всегда одинаковые

Больше зарабатывать,
меньше тратить



Максимизировать отдачу
от рекламы



Возвращать «спящих»
клиентов



Разгрузить сотрудников
от рутины



Общение с клиентом приносит больше денег



99%

проверяют свою
почту каждый день



56%

респондентов

назвали email-маркетинг
самым эффективным
каналом для удержания
клиентов



до 50%
рабочего дня

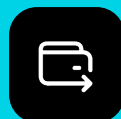
тратится на рутинные
задачи

VK CXhub

Простой визуальный конструктор чат-ботов, email и SMS-рассылок поможет всегда отвечать на запросы клиентов и вовремя напоминать о себе



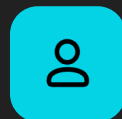
Удобный
интерфейс



Бесплатный тариф
до 200 клиентов
на платформе



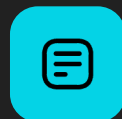
Общение с клиентами
во множестве каналов



Единый профиль клиента
и просмотр истории



Интеграция с внешними
системами

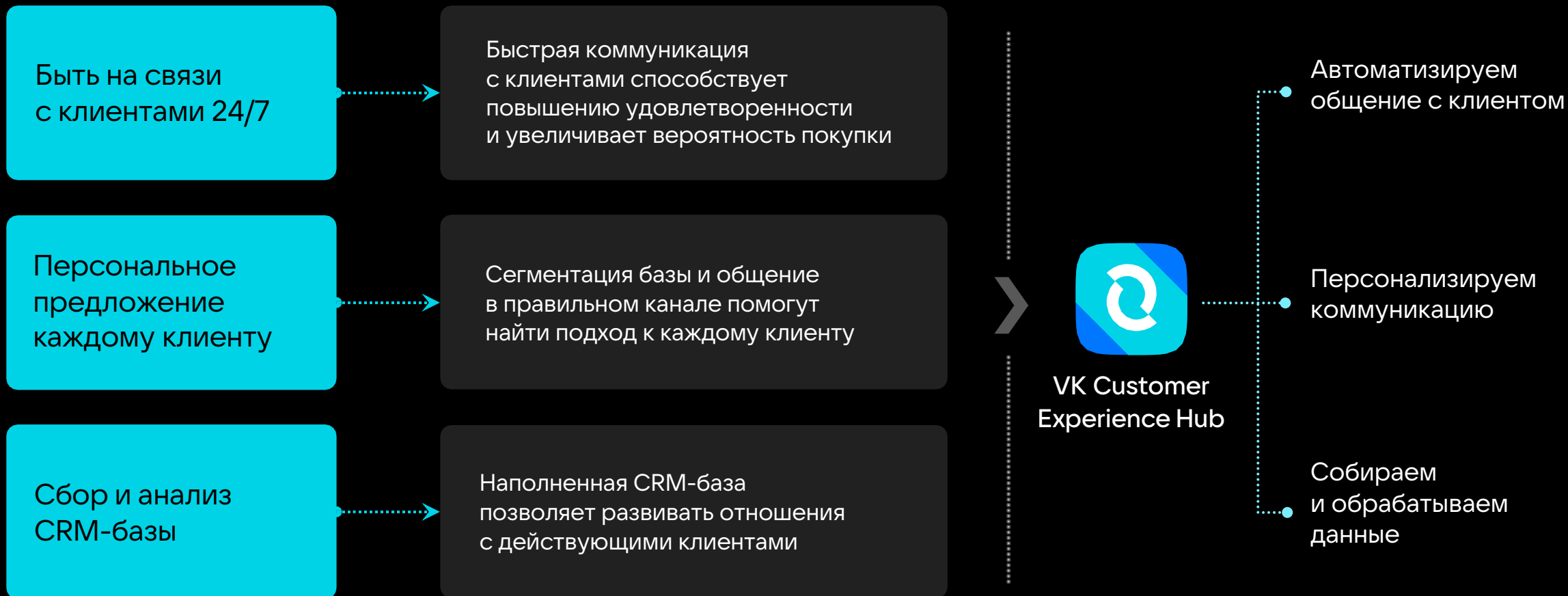


Готовые шаблоны сценариев коммуникаций
в разных каналах (чат-бот, e-mail, SMS)



Конструктор сегментов исходя
из данных внутри платформы

VK Схhub помогает бизнесу автоматизировать процессы



Управление данными

Сбор персональных и поведенческих данных



- данные из CRM-системы
- данные о взаимодействии с рекламными размещениями
- данные о поведении на сайтах и в приложениях
- данные из сторонних источников

Управление данными о клиентах



- дедупликация данных
- создание единого профиля клиента
- сегментация клиентов по разным признакам и поведению
- долгосрочное хранение данных и истории взаимодействия с клиентом

Активация данных в рекламных кампаниях



- формирование нестандартных сегментов
- повышение конверсии на лендингах
- построение сложных цепочек коммуникаций (реклама – директ)

✓ Дополнительные возможности

Сбор кастомных сегментов



Формирование набора кастомных сегментов по согласованным KPI в соответствии с целями бренда

Анализ аудитории



Построение портретов аудитории, включающих в себя социально-демографический профиль и ТОП аффинитивных интересов



Кейсы

Как автоматизировать процесс регистрации на мероприятия

Что было:



- несколько каналов регистрации. У каждого канала свой ответственный
- таблица с регистрациями, которую нужно было разбирать по несколько признаков вручную и согласовывать с аккаунт-менеджерами
- обратная коммуникация с участниками через нескольких подрядчиков

Проблема:



- старт приглашения за 3 недели до начала мероприятия
- 60% времени сотрудника тратилось на обработку запросов и постановку задач к/а
- 10 часов времени сrm-маркетолога на рассылки доп.косты на разработку ботов и рассылки в каналы месенджеров



telegram_id	vk_id	name	surname	mobile_number	meeting_format	company	position
-	117273446	Наталья	Карачаилов	+79122899949	Онлайн	ООО "ПарникКом"	Директор по маркетингу, рекламе и PR
-	107867516	Андрей	Восковен	+79194520304	Онлайн	Right Sight	Таргетолог
-	194488834	Вероника	Макарова	+79829631506	Онлайн	ООО Триумф	Маркетолог
-	363202112	Евгения	Чемпион	+79920056369	Онлайн	Застройщик Бруника	интернет-маркетолог
-	2967841	Валерия	Сафарова	+79178867300	Онлайн	Sabai	Маркетолог
-	147163157	Марина	Макарова	+79220272372	Онлайн	WARPPOINT	Руководитель SMM-направления
-	8961479	Кристина	Кабалина	+79517980797	Онлайн	Adiak	СМО
-	719735078	Олегина	Девелопмент	+79659463397	Онлайн	Самозанятый, таргетолог	таргетолог
-	10907595	Татьяна	Некрасова	+79026338282	Онлайн	ООО "Боттепелл"	Руководитель отдела маркетинга
-	11340538	Макс	Бондаренко	+79028723930	Онлайн	ИП Бондаренко Максим Вадимович	Директор
-	88353893	Людмила	Казанцева	+79221432124	Онлайн	Школа шитья Факура	Руководитель, собственник франшизы
-	67472876	Виталий	Колмаков	+79098744744	Онлайн	SMM маркетинг	таргетолог
-	438780686	Дарья	Михеева	+79536087821	Онлайн	ИП Михеева Дарья Васильевна	Собственник
-	2087541	Иван	Баринев	+79630379058	Онлайн	ЦСП "Ритгидро"	Руководитель отдела маркетинга
-	3605406	Ирина	Николаева	+79122879595	Онлайн	ИП Николаева Ирина Викторовна, консультационные услуги	директор
-	20873604	Лана	Хорраева	+79526500749	Онлайн	in marketing	Старший менеджер
-	594732091	Kristina	Katayeva	+79221565225	Онлайн	WONDER LAB	интернет-маркетолог
-	459105344	Александра	Вольнец	+79127779839	Онлайн	Самозанятая	Таргетолог
-	58897002	Наталья	Ишени	+79506356328	Онлайн	Диалог Регионы	Таргетолог
-	6219408	Аня	Шер	+79525228130	Онлайн	Napoleon IT	Рг директор
-	39374022	Александр	Рудой	+79324765529	Онлайн	Work-marketing	Таргетолог
-	1548797	Марина	Сосненко	+79020256969	Онлайн	Евробеби	Маркетолог розничного отдела
-	32649089	Екатерина	Чегодаева	+79098001714	Онлайн	Агентство ЗАПУСК	тех директор
-	131562708	Анастасия	Журавлева	+79220250025	Онлайн	Фрилансер	Таргетолог
-	153677214	Ильнур	Гильманов	+79968270279	Онлайн	ООО ГИЛЬМАНОВ ГРУПП	Директал-продвижение
-	1473743	Владислав	Амлетшин	+79029519406	Онлайн	ип амлетшин	маркетолог
-	437011574	Арсений	Смирнов	+79387097159	Онлайн	АрсенийАртМаркет	Руководитель отдела комплексного рр

Решение

Сбор и сегментация заявок в CXhub автоматически, вывод данных в таблицу автоматически, после согласования аккаунт-менеджера автоматическая отправка сообщений



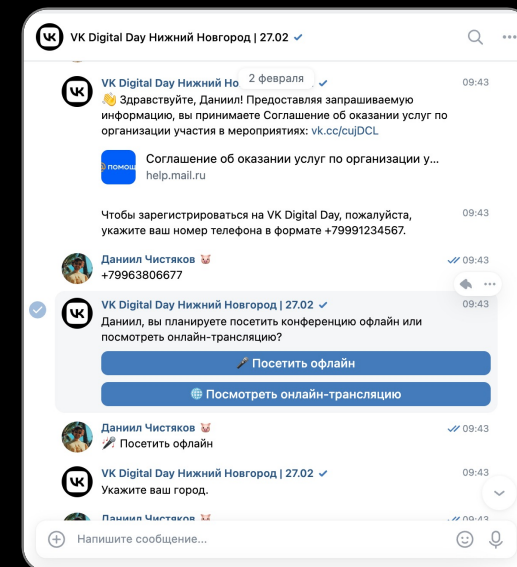
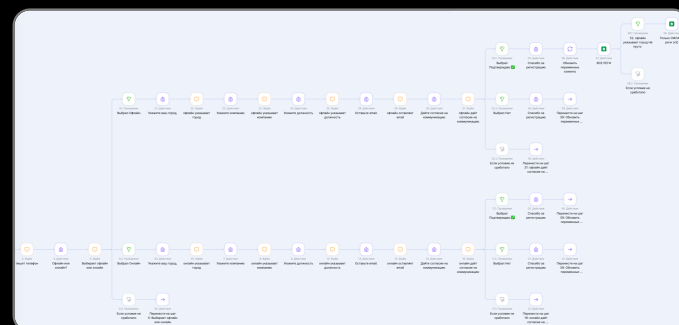
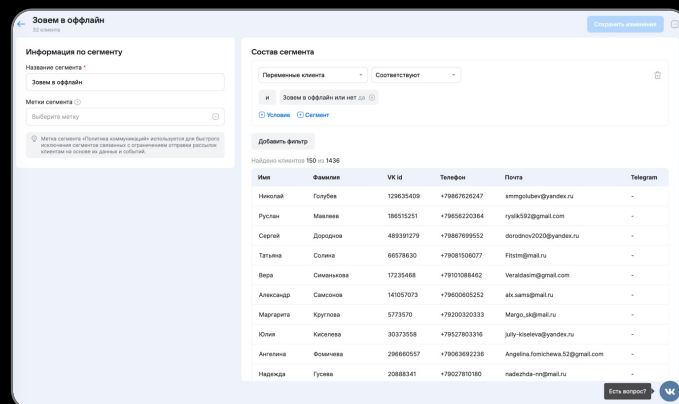
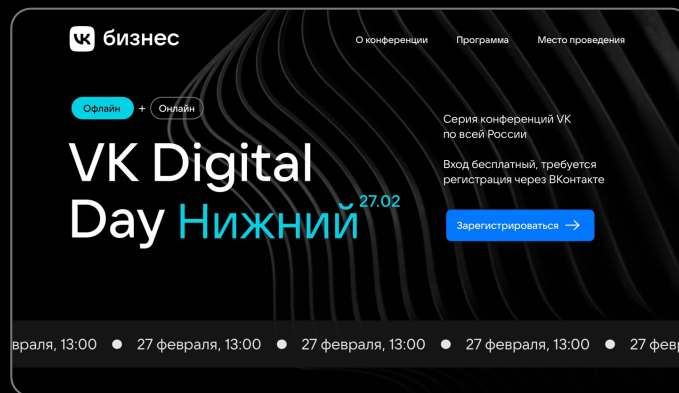
3 часа

составление
и постановка ТЗ



15 часов

время сборки
и теста бота



Результаты

Весь процесс автоматизации и коммуникации с участниками автоматизирован. Сэкономлено порядка 80 часов рабочего времени сотрудников маркетинга, которые они не потратили на рутинные задачи



2200+
регистраций



1057
регистраций офлайн



200 000 ₺
экономия костов



1200
регистраций онлайн



Период:

1 февраля – 27 февраля 2024 года

Следующие шаги



Размещение шаблона в библиотеке шаблонов VK CXhub



VK CXhub



cxhub.ru



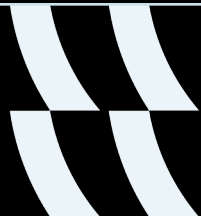
Курс от обучающей
платформы VK
для бизнеса

VK CXhub: платформа
автоматизации маркетинга

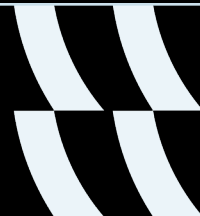


expert.vk.com/courses





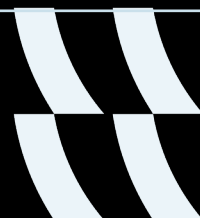
Эксперт
по продвижению
ВКонтакте



Опыт работы
с чат-ботами
с 2018 года



Маркетолог сервиса
геймификации
ActiveBot
2019-2020 г.



Запустила более
250 ботов

для разных проектов
и целей — для информирования,
развлечения, продаж



team



Алёна Страхова

@alena_strahova

Интерактив — как это работает

💬 Пишите в личные сообщения группы

« Чат-боты и рассылки. VK Customer Experience Hub»

Поддержка

1

Ключевую фразу **«хочу предсказание»** и оцените шаблон **«Предсказания»**

2

Ключевое слово **«лотерея»** и оцените шаблон **«Лотерея скидок»**



<https://vk.cc/cwMgue>

Почему откладывается автоматизация?

- ❗ Сложно разобраться в теме
- ⋮
- ✘ Не хватает навыков
- ⋮
- 🕒 Нужно много времени для подключения и создания
- ⋮
- ☹️ Страшно допустить ошибку при создании бота и что-то упустить
- ⋮
- Нет идей, что придумать для своего бизнеса

Шаблон — готовая схема чат-бота

Преимущества шаблонов VK CXhub:



Универсальные для любой ниши



Легко запустить. Не нужно разбираться
в схемах, всё продумано за вас



Просто доработать и адаптировать
шаблон под ваши цели

Как быстро запустить чат-бота с VK Customer Experience Hub

Всего 5 шагов.

Справится даже тот, кто никогда не пробовал.

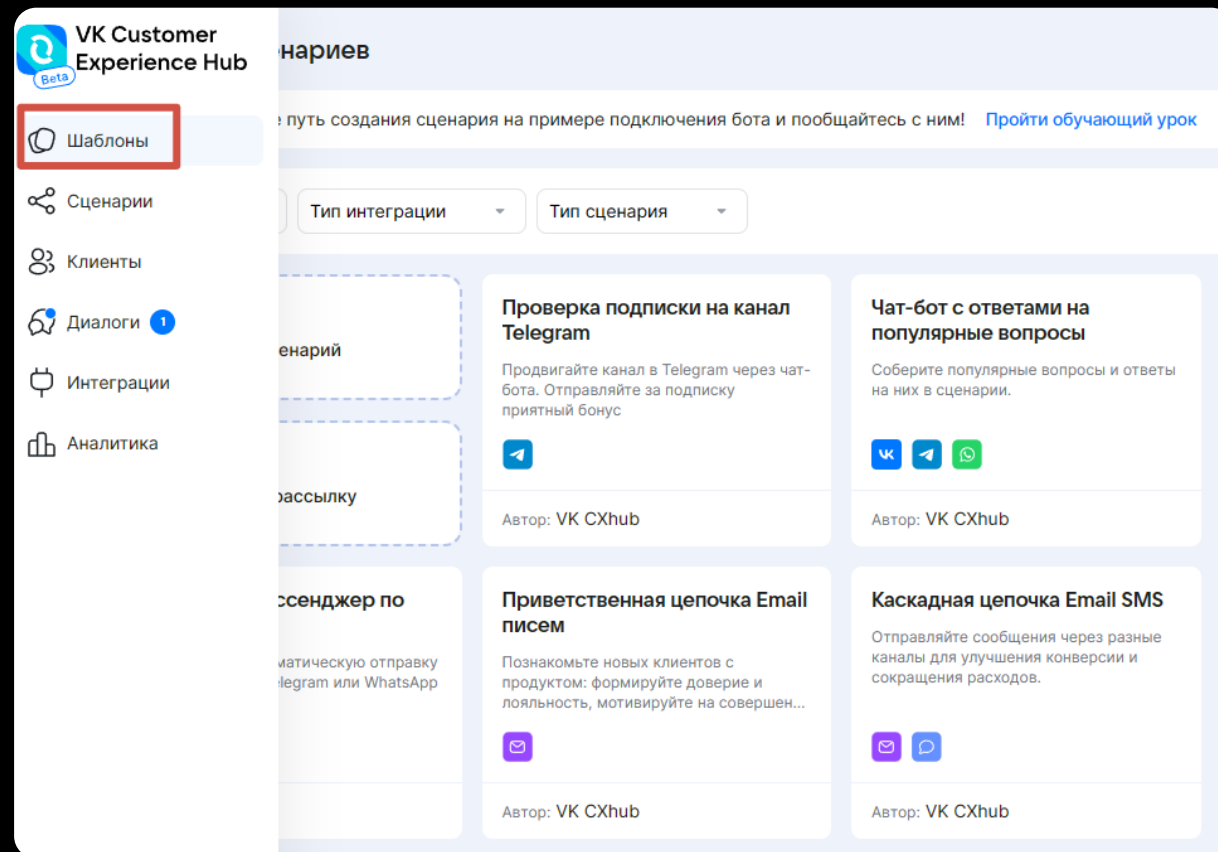
1

Зарегистрируйтесь на VK CXhub trk.mail.ru/c/qtcf81



2

Перейдите в раздел «Шаблоны» для выбора



Как быстро запустить чат-бота с VK Customer Experience Hub

3

Нажмите
«Использовать шаблон»

Шаблоны сценариев

Пройдите путь создания сценария на примере подключения бота и пообщайтесь с ним! [Пройти обучающий урок](#)

Полезность: Польза | Тип интеграции: Тип интеграции | Тип сценария: Тип сценария

- Добавление клиентов в список VK Рекламы из...**
Клиент попал в сегмент VK CXhub? Добавляйте его в список пользователей VK Рекламы
Автор: VK CXhub
- Запуск чат-бота по кодовому слову**
Укажите кодовое слово на которое чат-бот будет реагировать сообщением клиенту. Добавьте нужные шаги в...
Автор: VK CXhub
- Email по запросу API из внешней системы**
Вызывайте отправку уведомлений из внешних систем, а письмо настраивайте в VK CXhub.
Автор: VK CXhub
- Корректировка ФИО, пола клиентов в DaData**
Проверяйте ФИО и пол клиента через DaData, сохраняйте корректные данные в VK CXhub
Автор: VK CXhub
- Игра: лотерея скидок**
Увеличивайте продажи. Чат-бот отправляет сообщение с кнопками, под которыми скрыты скидки
Автор: Алёна Страхова

Использовать шаблон

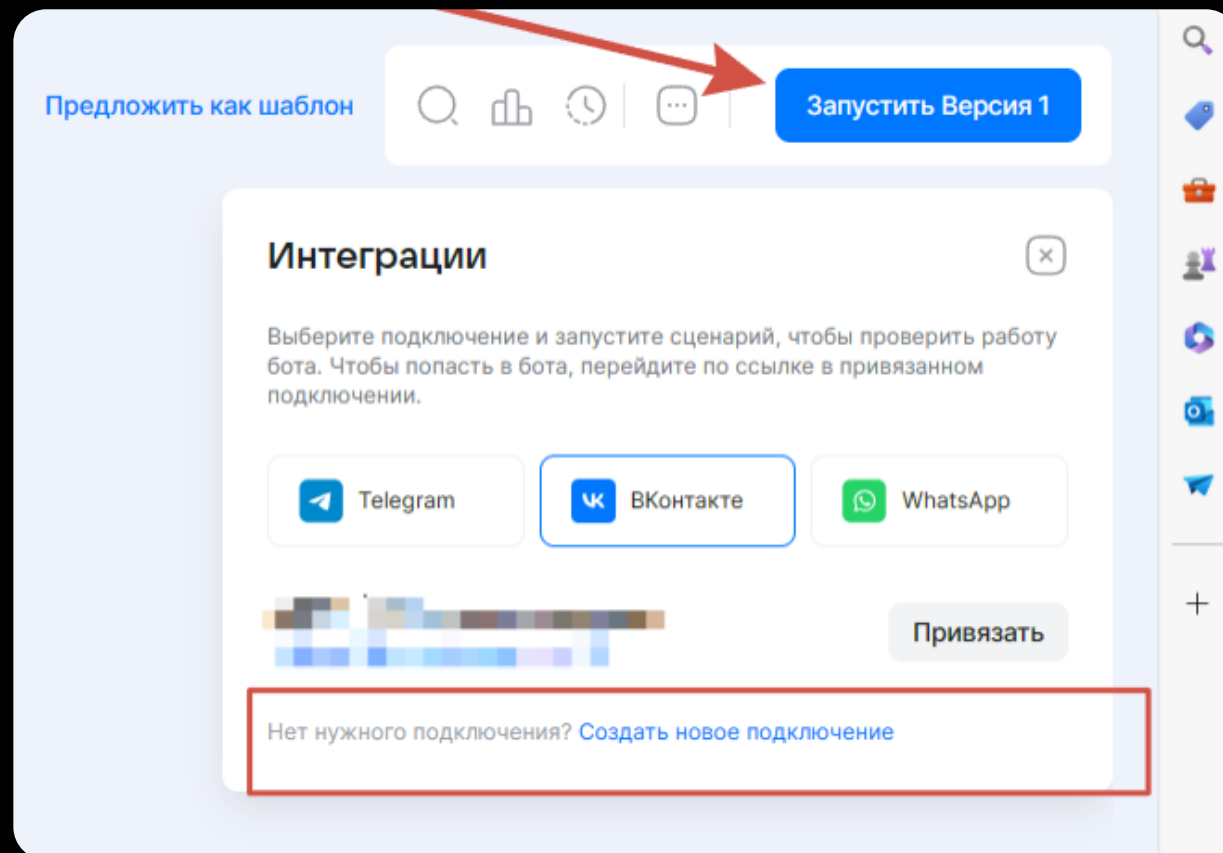
Как быстро запустить чат-бота с VK Customer Experience Hub

4

Нажмите
«Запустить версия 1»

5

Создайте подключение со своей группой, следуя подсказкам



Где можно разместить

ключевое слово
для запуска чат-бота

 Пост

 История

 Прямой эфир

 Реклама

 Клипы

Преимущества использования шаблонов

на примере сценариев «Предсказания», «Лотерея скидков»

➤ Определяем цель

Развлечение аудитории — шаблон

Предсказания

Продажи — шаблон

Лотерея скидков

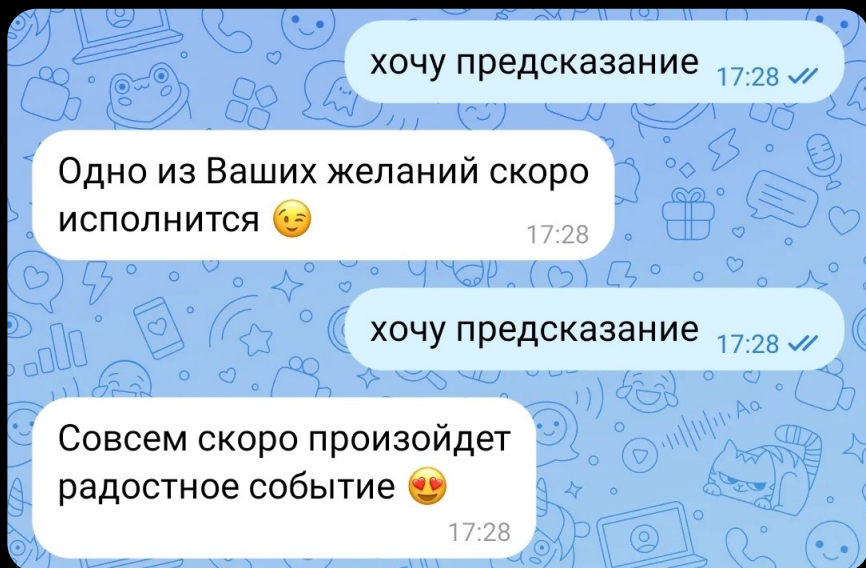
Шаблон «Предсказания»

В ответ на ключевую фразу

хочу предсказание

чат-бот отправляет

сообщение с ПОЗИТИВНЫМ ОТВЕТОМ.



*пример
ответа бота*

Шаблон «Предсказания»

Преимущества:

● ●
Можно использовать
в контенте для развлечения
аудитории

● ●
Просто заменить
тексты и адаптировать
их под нишу

● ●
Легко переделать
в поздравления, пожелания
к инфоповодам

● ●
Цикличный (пользователь
может писать ключевую
фразу несколько раз

● ●
Можно добавить в один
из ответов скидку

Шаблон «Лотерея скидок»



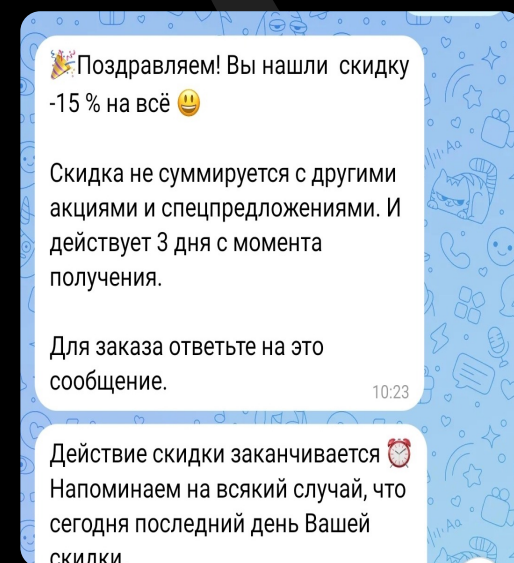
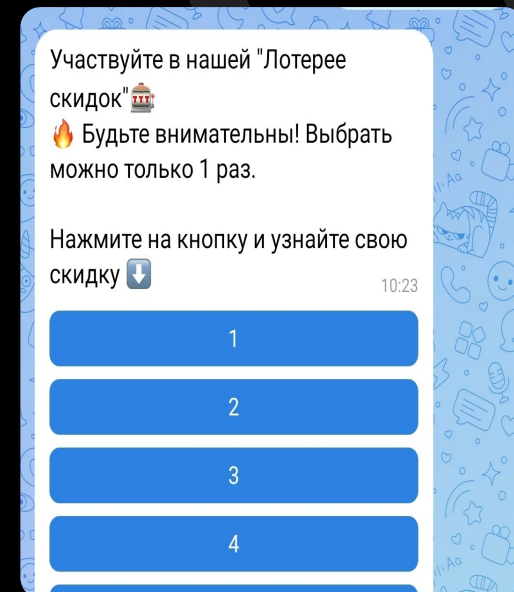
В ответ на ключевую фразу чат-бот отправляет **сообщение с кнопками**.



Пользователь нажимает кнопку и получает сообщение с размером скидки. В универсальном шаблоне **5, 10, 15%**.



Через 3 дня уходит **напоминание** о том, что действие скидки заканчивается



*пример
ответа бота*

Шаблон «Лотерея скидков»

Преимущества:

● стимулирует продажи

● напоминает о сроках действия скидки через 3 дня

● выбор кнопки создает иллюзию выбора и влияния на результат

● Распределение скидок случайным образом (защита от «читеров»)

● Можно распределить % выданных скидок

● Скидки можно заменить на подарки к заказу

● Участвовать можно только 1 раз

Важные моменты при проведении стимулирующих акций

Стоит помнить — не все скидки будут реализованы. Это нормально.

Чтобы увеличить конверсию в заказ:

- Не сужайте скидки. Если у вас ассортимент 10 товаров, то дайте скидку на всё, а не на один вид.
- Скидка должна быть привлекательной и чуть выше, чем в обычных акциях

01

Обозначайте сроки и порядок реализации скидки

02

Понятно обозначайте стимул к участию (что получит пользователь) и целевое действие с ссылкой на сообщения группы (какое ключевое слово нужно написать для запуска чат-бота)

03

Если акции проходят редко, **то готовьте пользователей** к будущей акции. Сообщите заранее дату и призывайте подписаться на уведомления сообщества, чтобы не пропустить

04

Как анализировать результаты активности

1

Статистика поста

Об интересе говорят показатели переходов в группу из новостной ленты

2

Число участников

Оцените количество диалогов с ботом

3

Количество заказов

Сравните эти показатели с другими активностями в группе, акциями, постами. И на основании цифр делайте выводы.

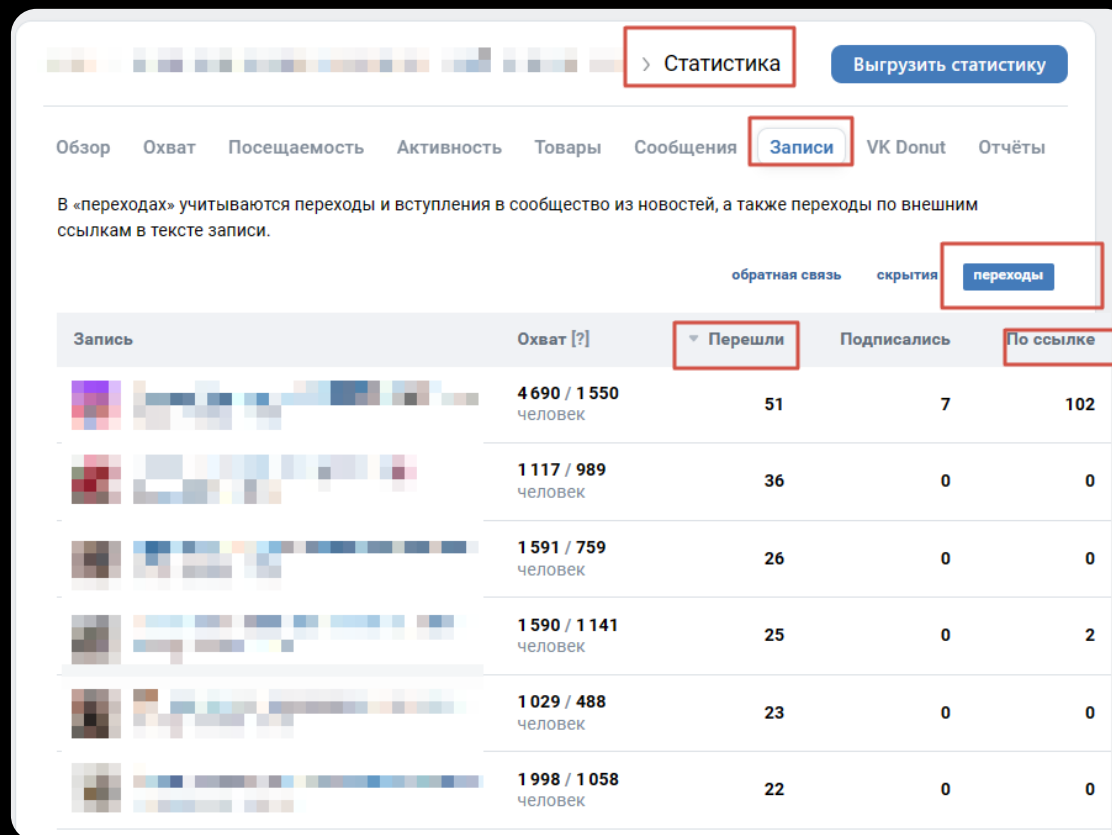
Так же если автоматические интерактивы редкие можно провести опрос и попросить оставить обратную связь. Это поможет понять эмоциональный отклик аудитории на будущее.

Как анализировать результаты активности

1

Статистика поста

Об интересе говорят показатели переходов в группу из новостной ленты



Резюмируем

01

Автоматизация с помощью VK Customer Experience Hub — это просто

02

Используйте универсальные шаблоны для лёгкого старта

03

Чат-боты избавят от рутины и помогут в решении бизнес задач

**Спасибо
за внимание!**