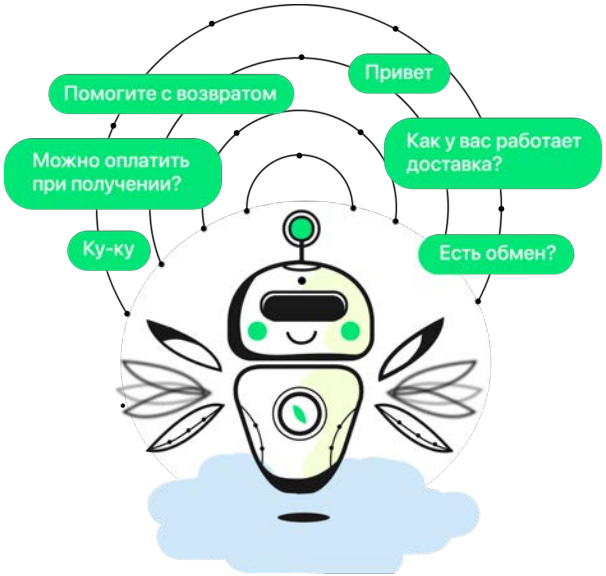
Как мы использовали чат-боты для маркетинга в Jivo и что из этого вышло

Ирина Переметько, CMO



Модель потребления изменилась: клиенты готовы платить за отношение, комфорт, персонализацию

84%

Хотят индивидуального подхода - чтобы компании понимали их потребности и ожидания

57%

Ушли к конкуренту, так как он обеспечил лучший опыт

66%

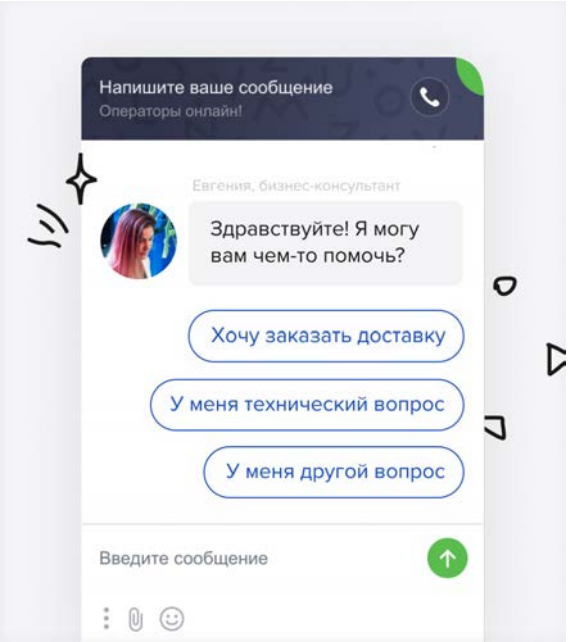
Готовы платить больше за крутой опыт

*Данные SalesForce

Ключевой дифференциатор для бизнеса – доверие клиентов и комфортный клиентский опыт

*Walker

Jivo - о том, как помочь клиенту закрыть свои потребности в общении с бизнесом не только на сайте



Отношения с клиентами -->
Повторные продажи

Фокус на конечном клиенте

Чат - простой способ для бизнеса совершить разворот в сторону опыта клиента

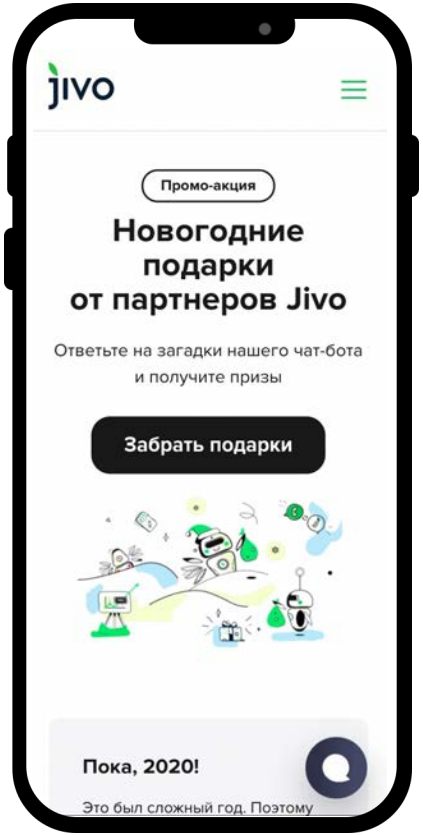
- способ поговорить с клиентами
- решить проблемы с навигацией
- протестировать предложения
- исследовать клиентов, понимать, на какой странице и какие вопросы задают
- тестировать новые инструменты

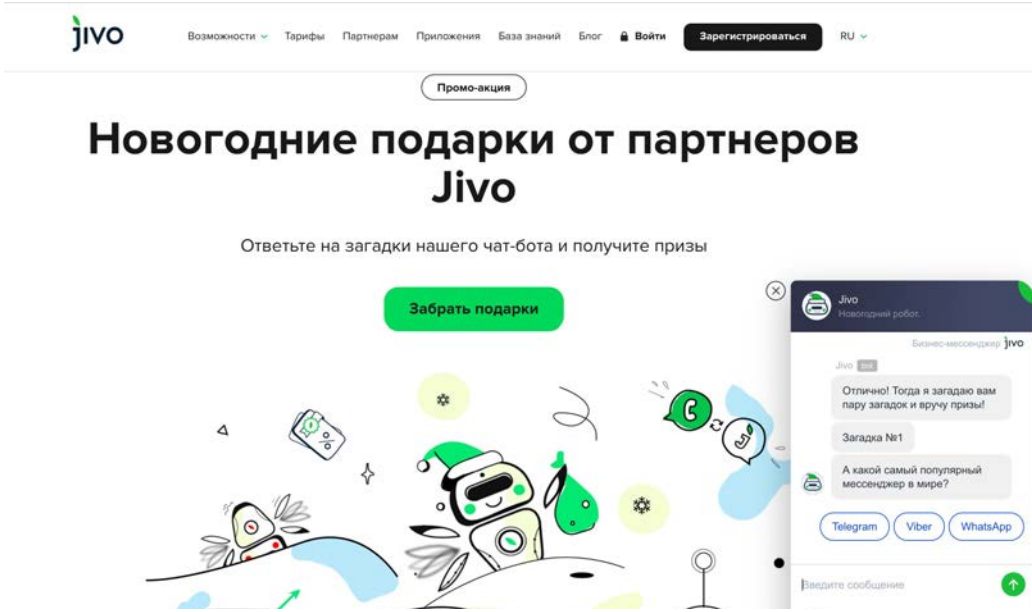
Маркетинговый шум усилился и дальше будет только нарастать 🤯

- Конкуренция за внимание клиента
- Поиск новых нестандартных подходов
- Попытки достучаться до чувств клиента ❤️

Мы решили проверить, как использование 🤖 в маркетинговых активностях повлияет на метрики и поможет улучшить клиентский опыт.

Опыт #1 - новогодний чат-бот с викториной и подарками

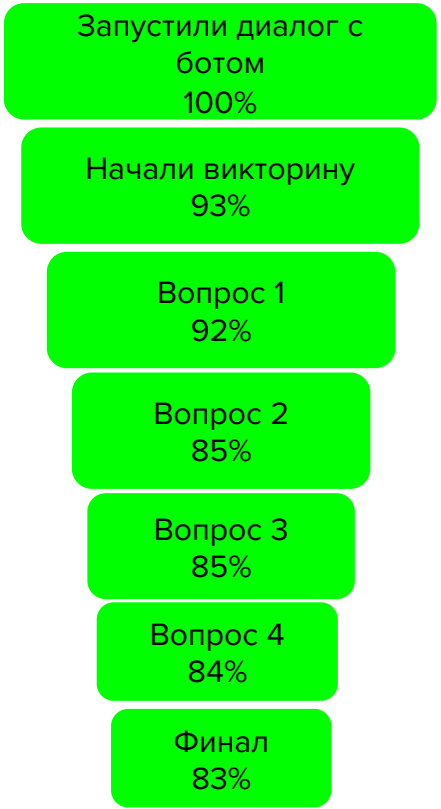




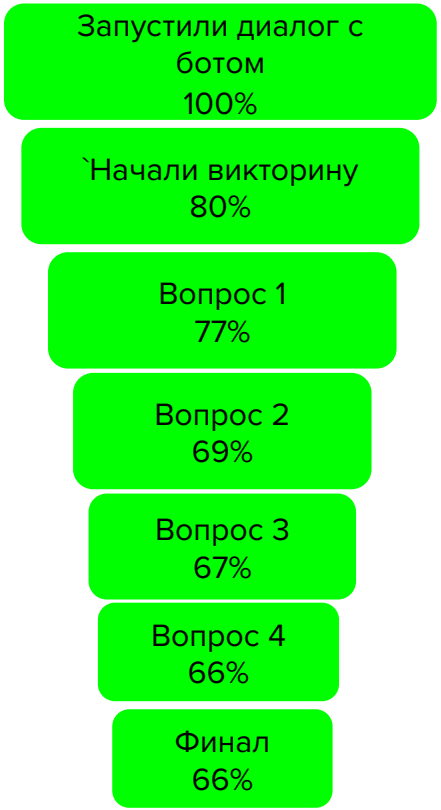
Aimylogic

jivo

Что из этого получилось



бесплатные



платные

Всего взаимодействовало порядка 5К пользователей

Партнеры получили от 200 до 1 тыс переходов по своим предложениям

jivo

Какие выводы мы сделали

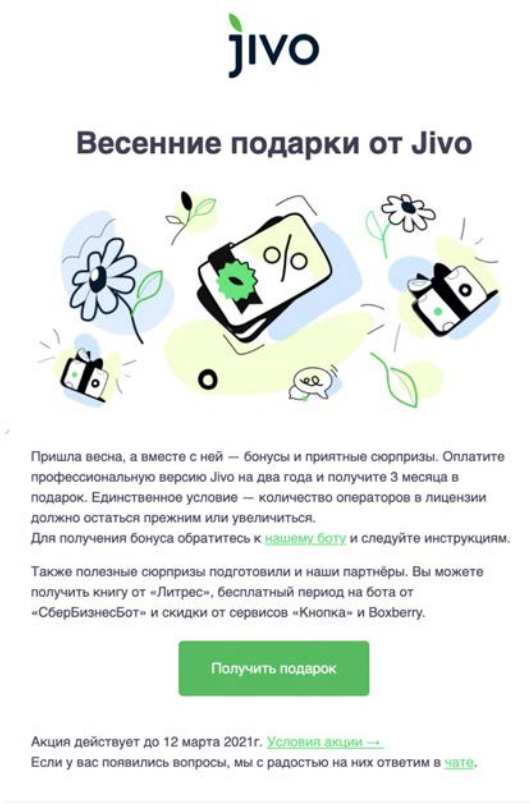
Клиенты позитивно реагируют на интерактив с подарками

Платные пользователи дорожат своим временем, вовлекаются хуже, чем бесплатные

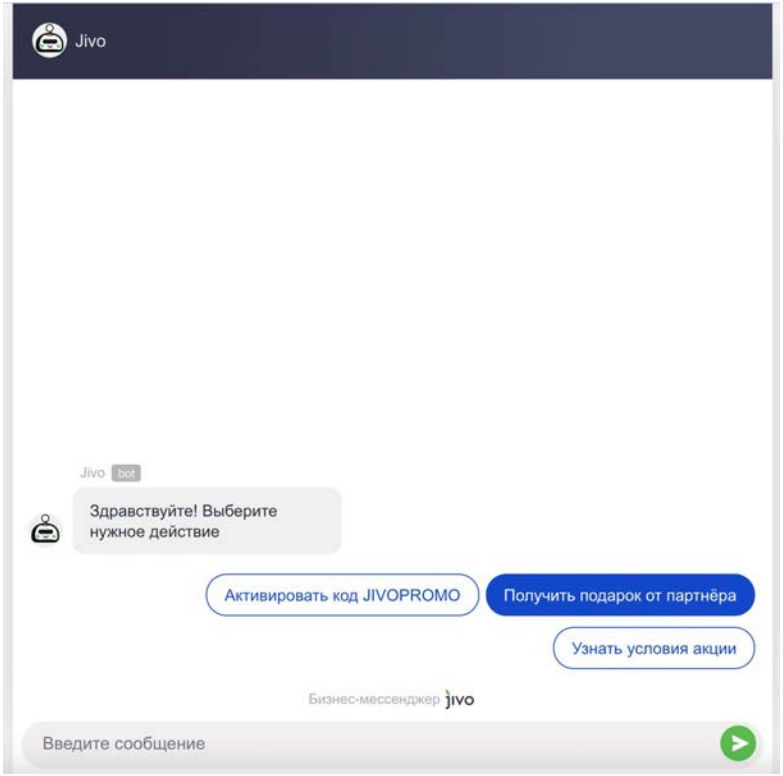
Отличный способ ненавязчиво встраивать партнеров и обеспечивать их ожидания по переходам/кликам

Копеечные затраты на запуск и wow-эффект 🤘

Опыт #2 - бот на чат-странице и простой путь из e-mail



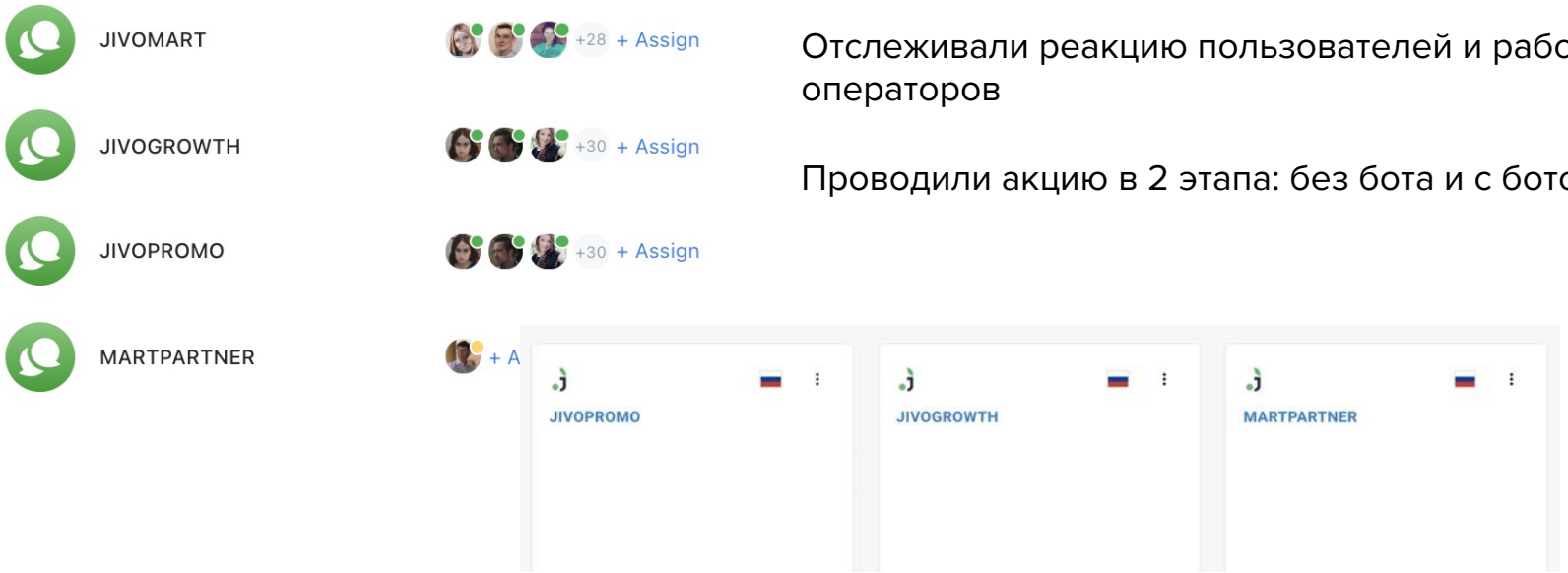
Aimylogic



jivo

На этот раз мы усложнили задачу

Свой бот и свой промокод для каждого сегмента (всего 4)



Отслеживали реакцию пользователей и работу операторов

Проводили акцию в 2 этапа: без бота и с ботом

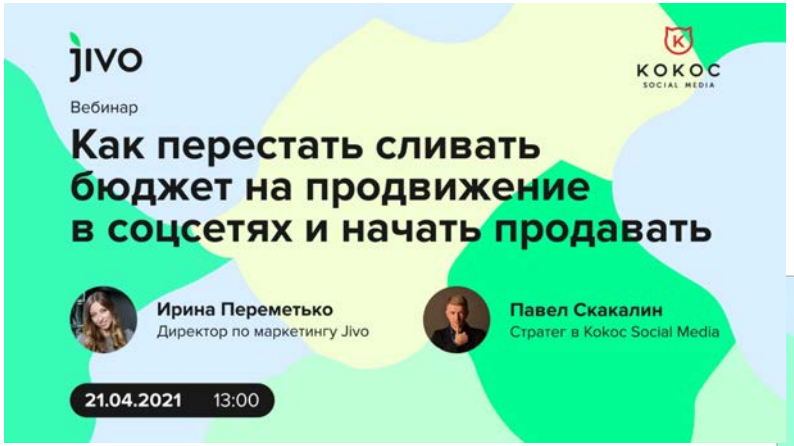
Что получилось

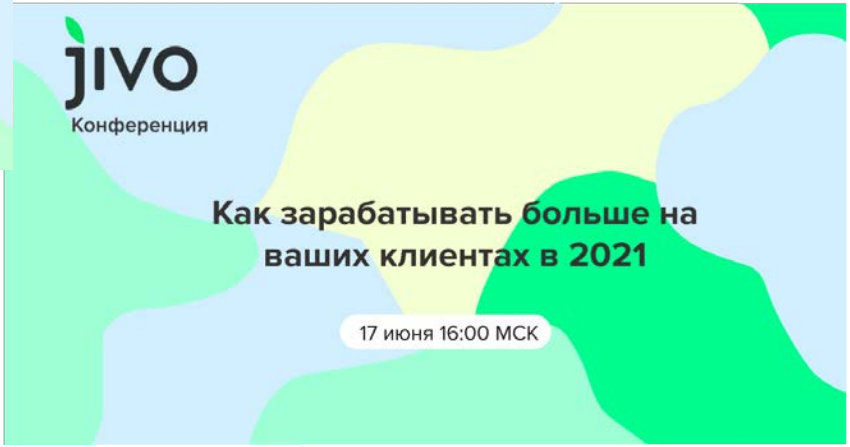
0 пропущенных обращений (с ботом) vs 14 пропущенных (без бота)

Рост количества кликов на предложения на 94%

Рост продаж на 162% в деньгах 🤘

Опыт #3 - голосовой бот для онлайн-мероприятий

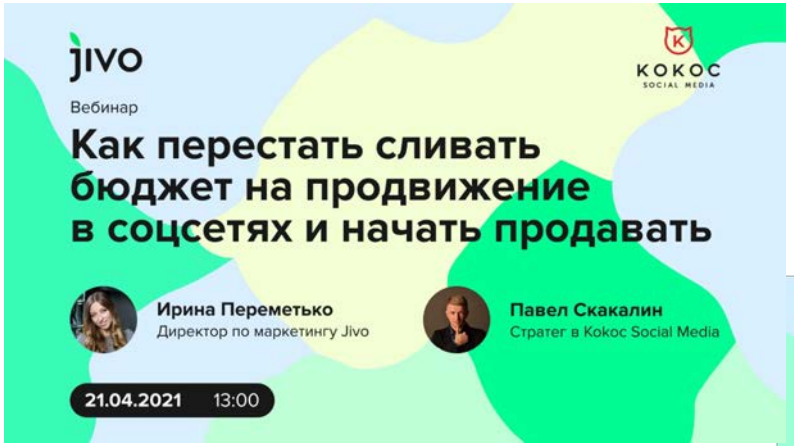




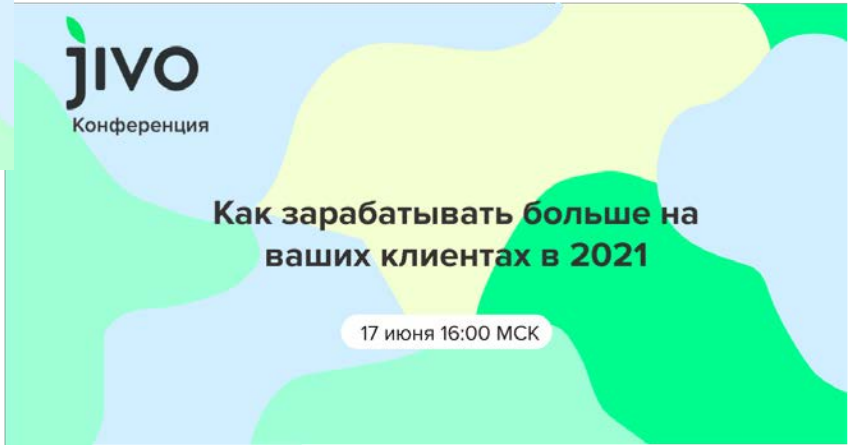
Aimylogic

jivo

Опыт #3 - голосовой бот для онлайн-мероприятий



Aimylogic



jivo

Что получилось

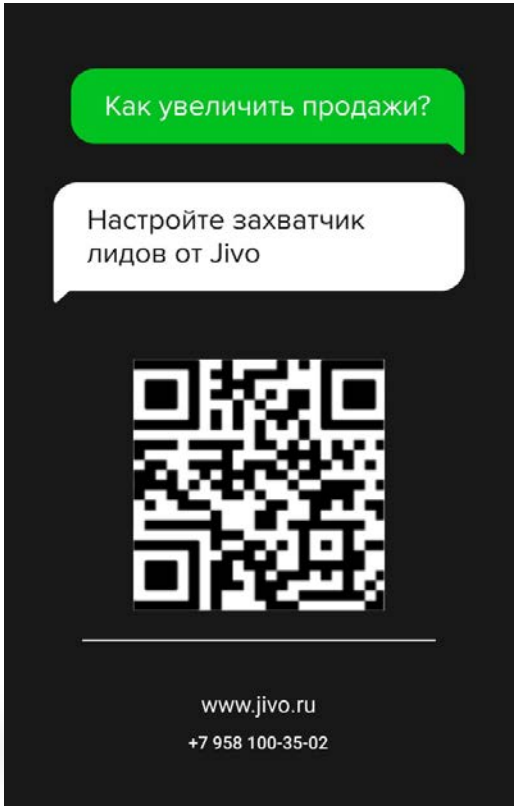
Рост конверсий в посещаемость в более чем 2 раза (30-40% vs 83-86%)

70% людей берут трубку🤗

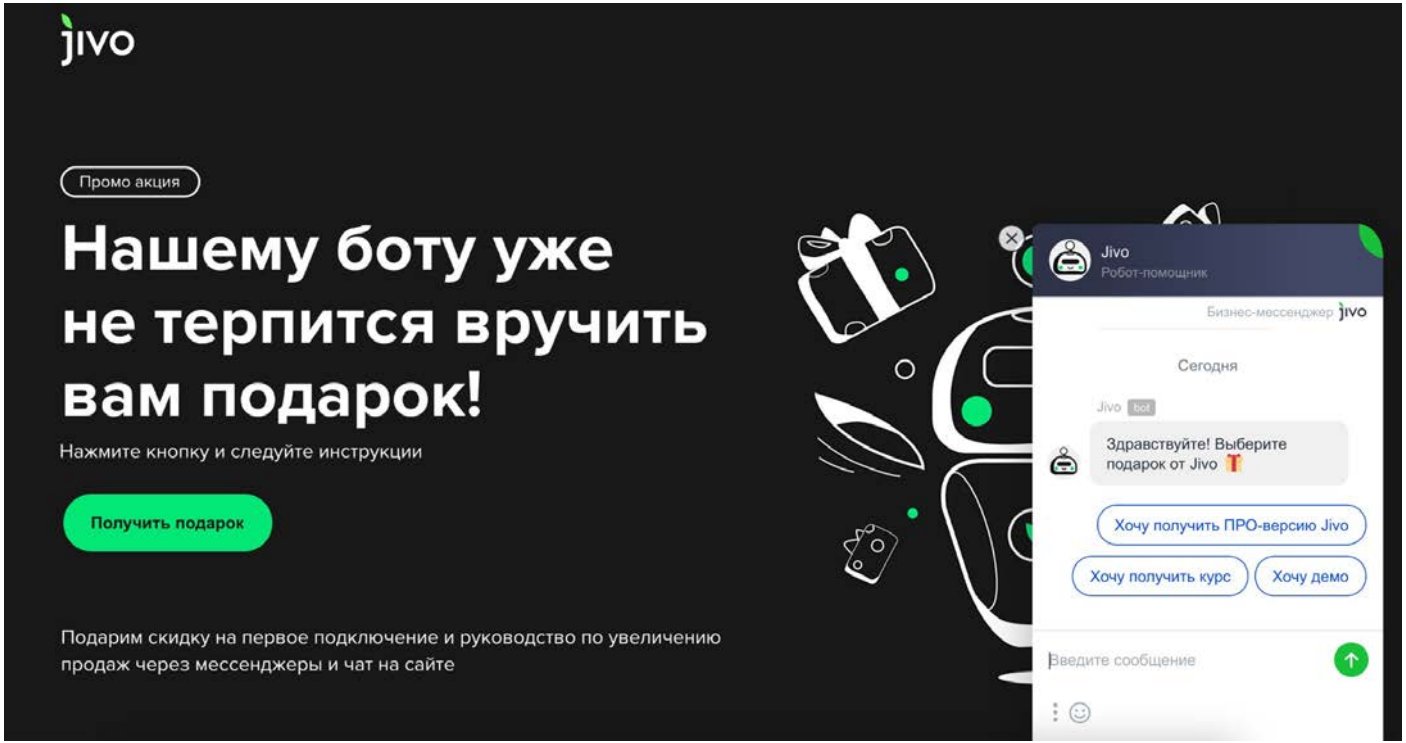
Люди вступают в диалог с ботом

WOW-эффект

Опыт #4 - чат-бот викторина для офлайн-мероприятия



Опыт #4 - чат-бот викторина для офлайн-мероприятия



Aimylogic

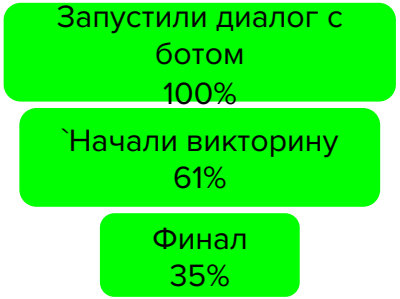
jivo

Что получилось, а точнее не получилось 😓

TechWeek-2021

0 подписок на курс

E-comExpo-2021



21 подписка на курс

а ожидали **сотни** подписок!

Какие выводы мы сделали

Люди отдают приоритет личному общению на мероприятиях 😉

Интерес к бот-механике во время деловой программы

Порядка 15-20% взаимодействий с ботом происходит уже после мероприятия - возможность для встраивания механики в follow-up активности

Опыт #5 - бот в контекстной рекламе

Реклама · www.jivo.chat ▾ +7 (958) 100-35-02

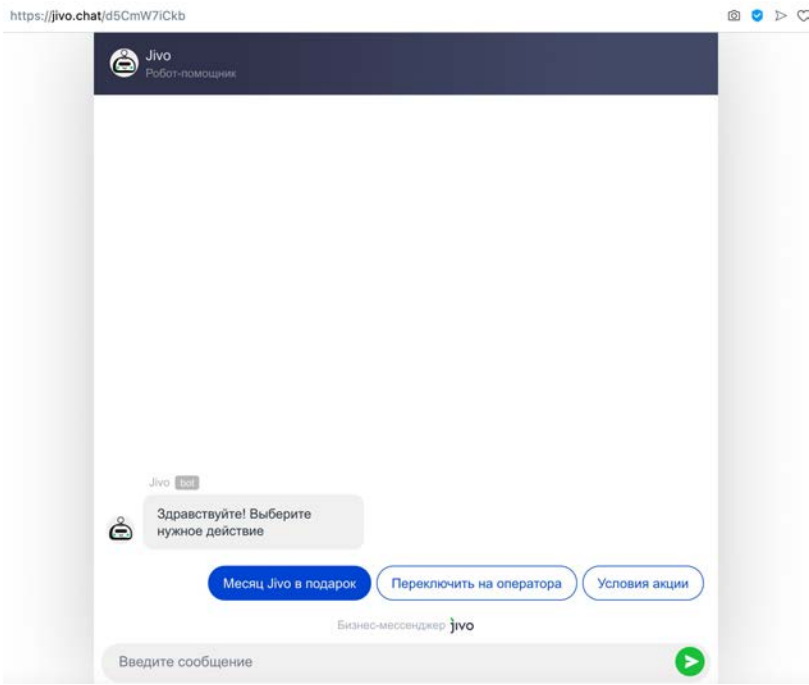
Официальный сайт Jivo | Установите онлайн консультант

Получите 1 месяц Jivo в подарок после регистрации! Бесплатная версия для вашего сайта. 0+

Установить сейчас Возможности

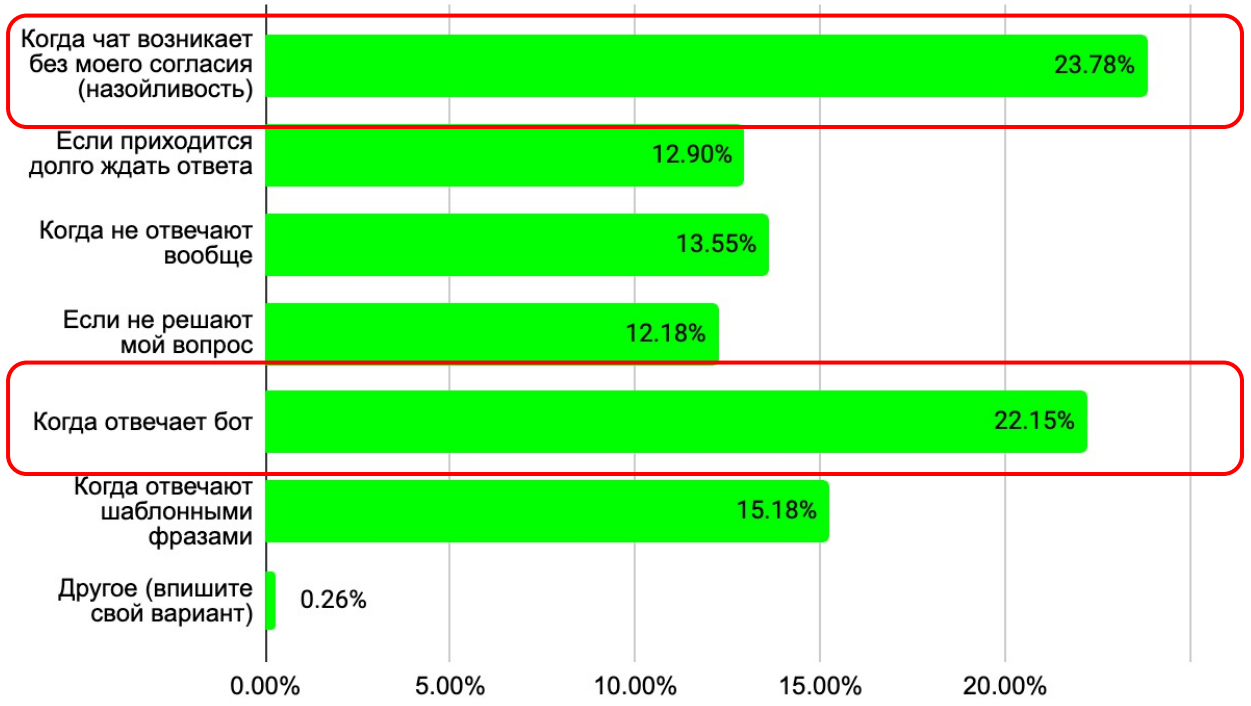
Aimylogic

Эксперимент с 🤖 еще идет...



jivo

Неправильно настроенные чаты и боты раздражают клиентов



Исследование Jivo, проведенное методом онлайн-опроса среди 1000 респондентов из различных городов России, май 2021 года.

Чат и чат-боты эффективны!

70%

диалогов в чате происходит по всплывающим сообщениям

30%

обеспечивая увеличение продаж до 30% при настройке сценария появления чата

50%

на столько боты позволяют сократить нагрузку на поддержку

*По данным клиентов Jivo и собственным данным компании

Что нам дали эти эксперименты

Пользователи готовы взаимодействовать с 🤖

В нужном контексте бот творит чудеса

Баланс между проактивностью и помощью/пользой

Дружелюбие и разумная автоматизация

jivo

Спасибо за внимание💚

CONVERSATIONS

Пока вы придумываете вопросы, я подарю вам промокод на ПРО-версию Jivo 😉

SCAN ME

info@jivo.ru

+7 958 100 35 02