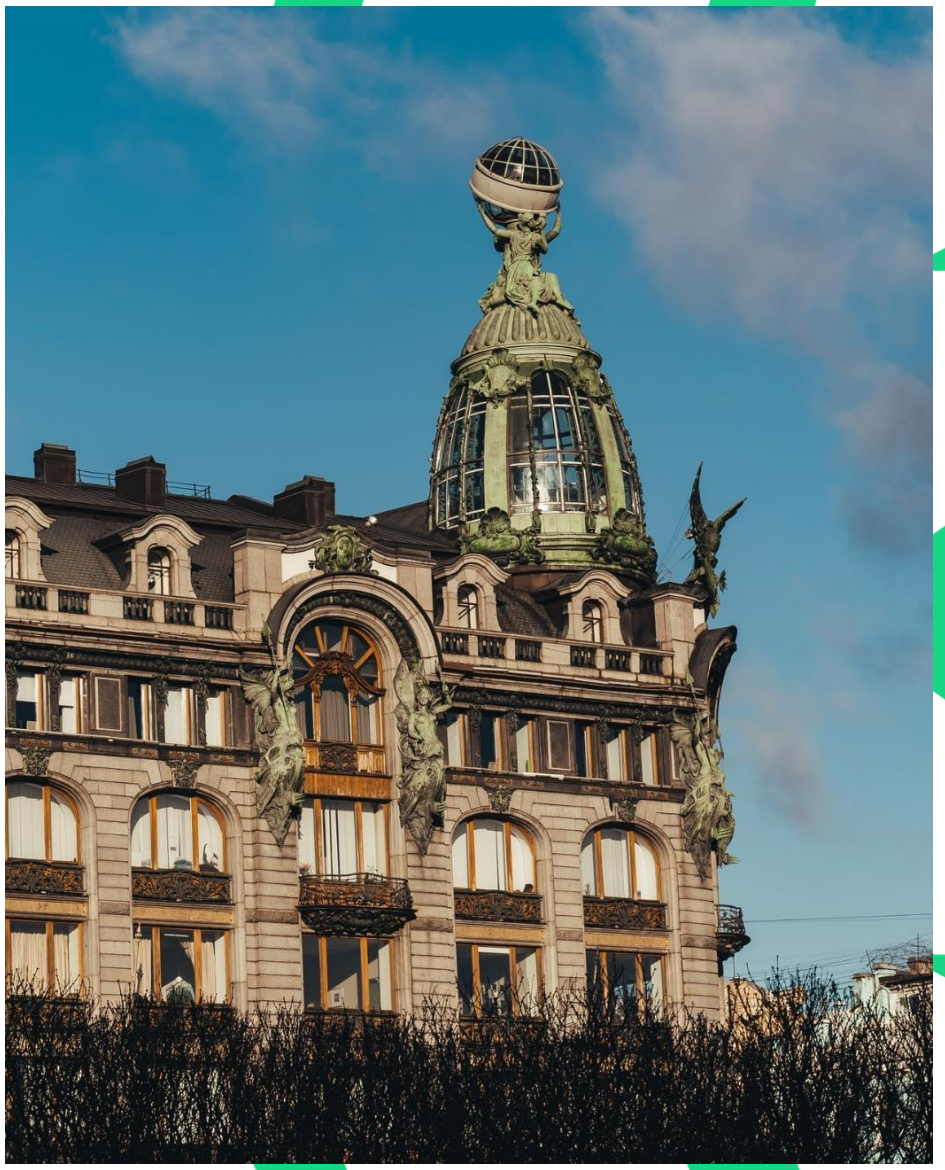
Мессенджер

Воспользуйтесь всеми возможностями
мессенджера ВКонтакте

Факты о ВКонтакте

- Социальная сеть № 1 в России и странах СНГ: 97 миллионов активных пользователей в месяц.
- Охватный сервис для связи пользователей и бизнеса: 47% аудитории рунета посещает ВКонтакте ежедневно, а за месяц охват достигает 75%.
- Самые лояльные пользователи: люди заходят ВКонтакте 15 дней в месяц — чаще, чем на другие интернет-площадки.
- Один из популярнейших мессенджеров в России и СНГ: каждый день пользователи ВКонтакте обмениваются 15 миллиардами сообщений.

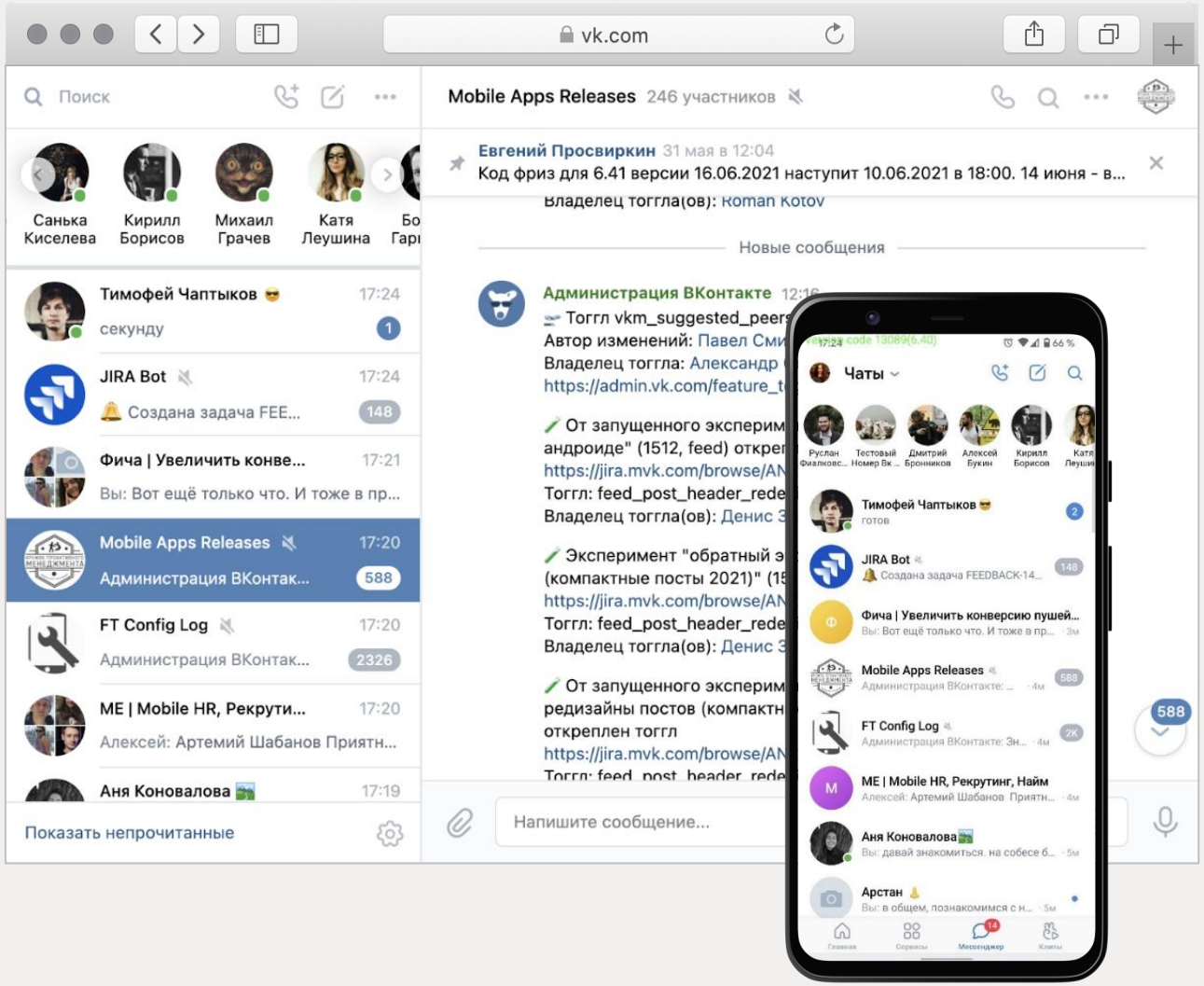


Мессенджер — ключевой раздел ВКонтакте на отдельной вкладке

Доступен на всех популярных платформах

Mobile:
приложение для Android, iOS + iPadOS, web (мобильная версия — m.vk.com)

Desktop:
Windows, macOS, Linux



Способы коммуникации



Диалоги и групповые чаты, беседы сообществ с аудио- и видеозвонками



Возможность написать по номеру мобильного, синхронизация контактов с телефонной книгой



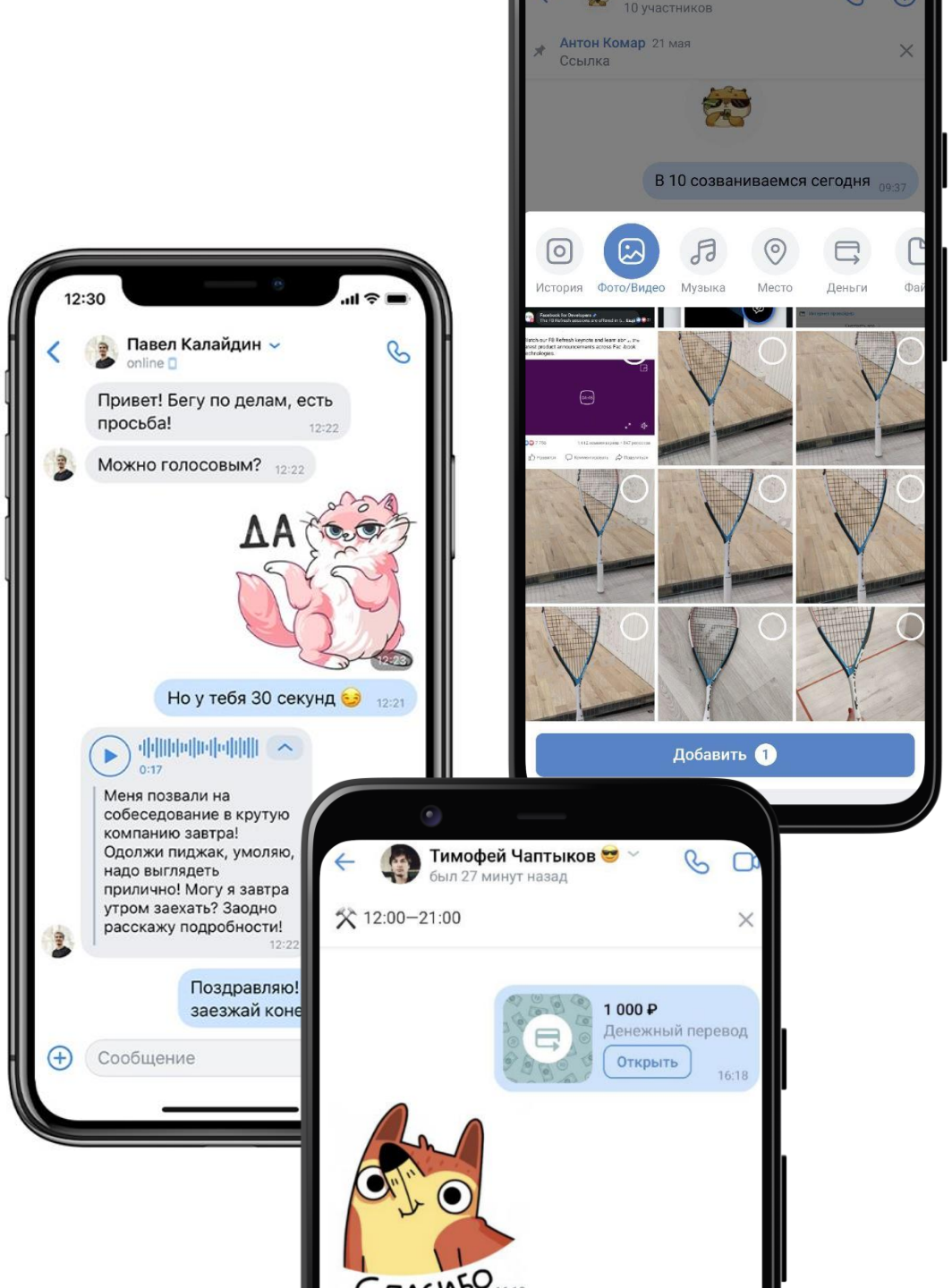
Пользователи связываются с компаниями, отправляя сообщения в их сообщество ВКонтакте



Бизнес может отправлять сервисные сообщения пользователям ВКонтакте через Notify

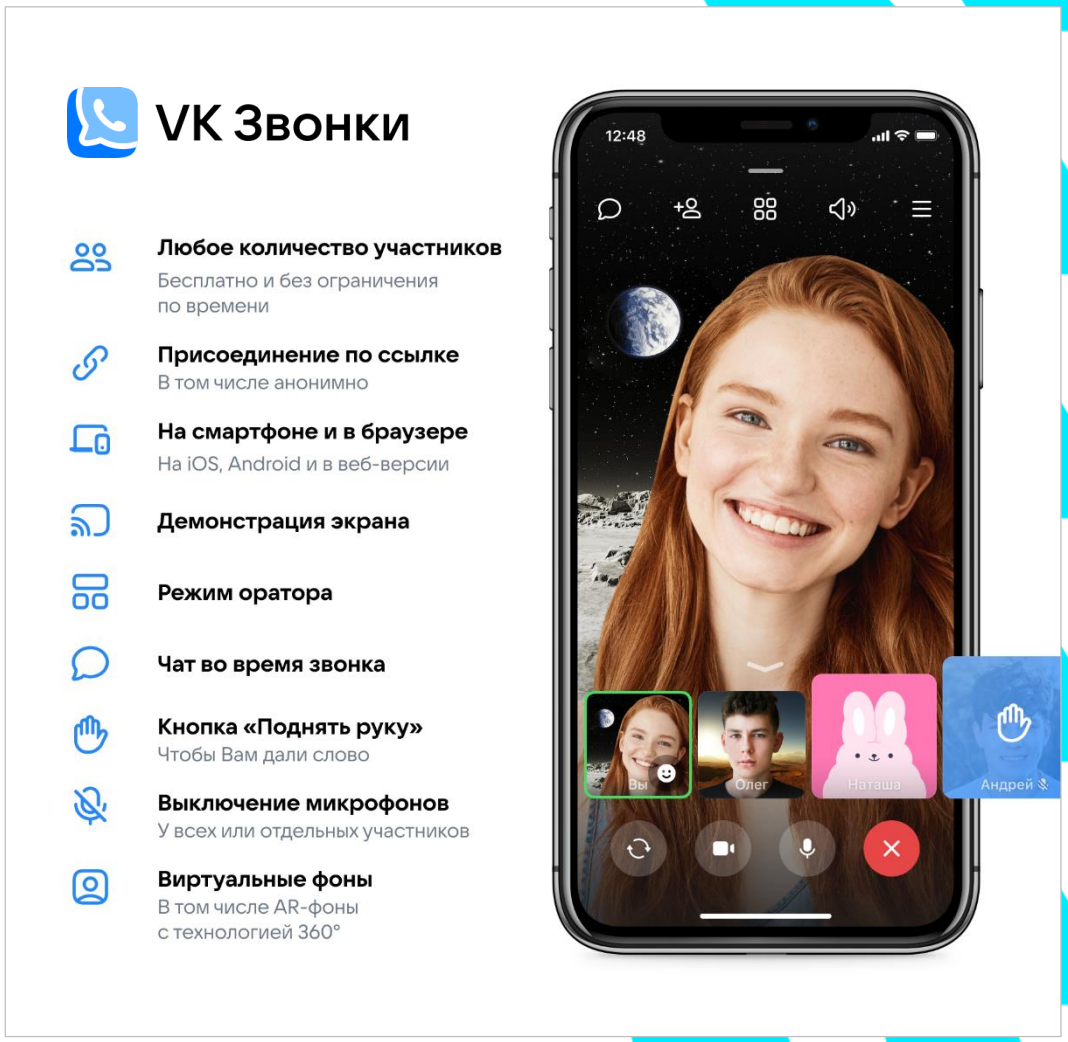
Возможности в диалогах и групповых беседах

- Можно отправлять текст, фото, видео и другие типы файлов, стикеры, геометку, музыку, истории, опросы, граффити, исчезающие и тихие сообщения, голосовые с расшифровкой.
- Денежные переводы через VK Pay в мессенджере — уникальная функция ВКонтакте. Клиенты могут оплачивать товары и услуги прямо в чате.
- Действия с сообщениями: пересылка, редактирование, закрепление, удаление.



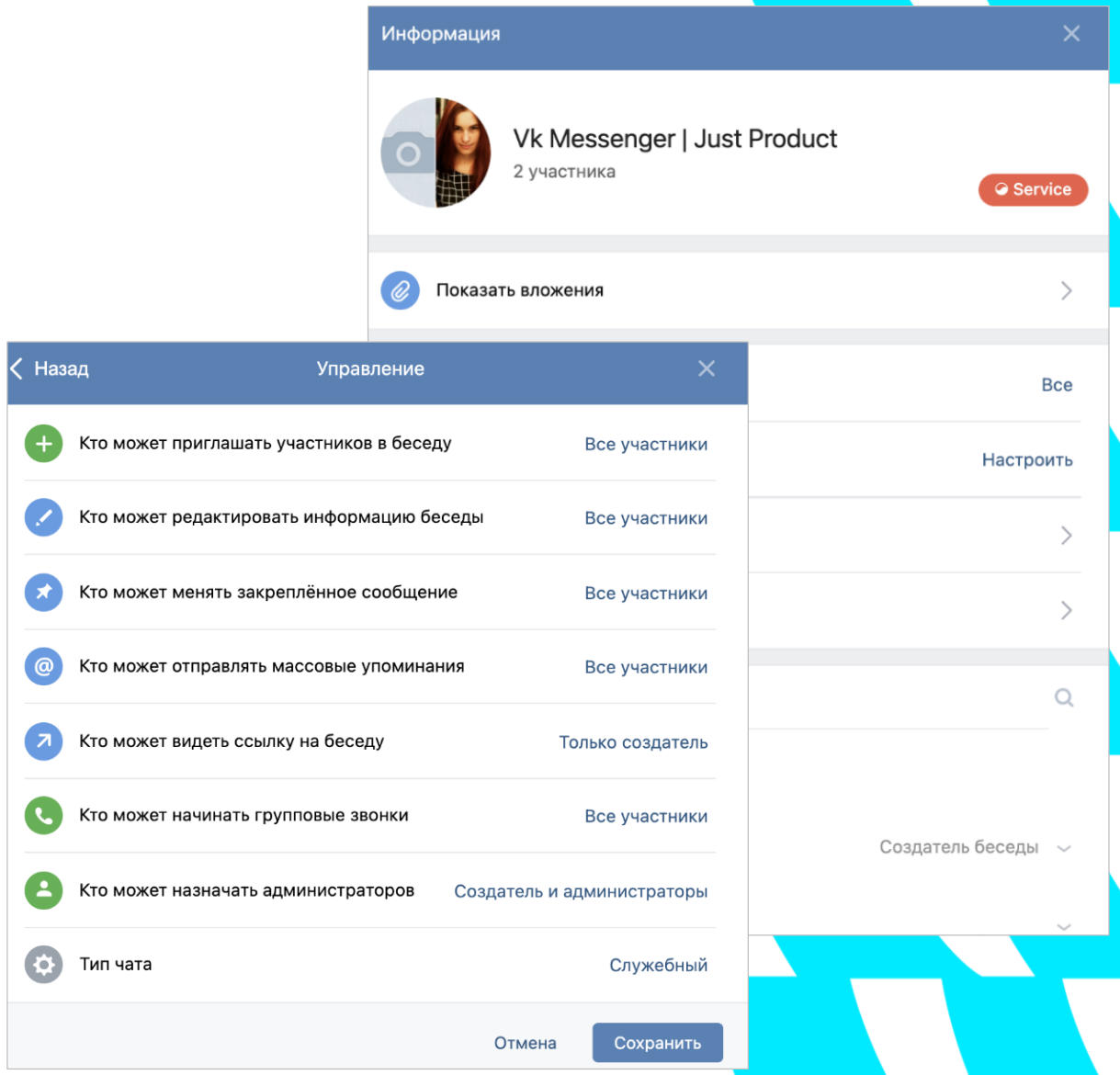
Аудио- и видеозвонки

- **Звонки тет-а-тет и групповые —** с шумоподавлением, демонстрацией экрана, возможностью «поднять руку», включить трансляцию и запись. Проводите масштабные события: онлайн-концерты, конференции, лекции, — количество участников не ограничено.
- **Звонки в сообщество компании и от администратора —** снижают затраты на общение с клиентами.
- **Бесплатно и без ограничений по времени** доступны премиум-функции корпоративных сервисов видеоконференций.
- **SDK звонков для бизнеса и разработчиков IT-сервисов —** чтобы добавить функцию видеоконференций в свой продукт: vk.com/calls-sdk.



Групповые беседы

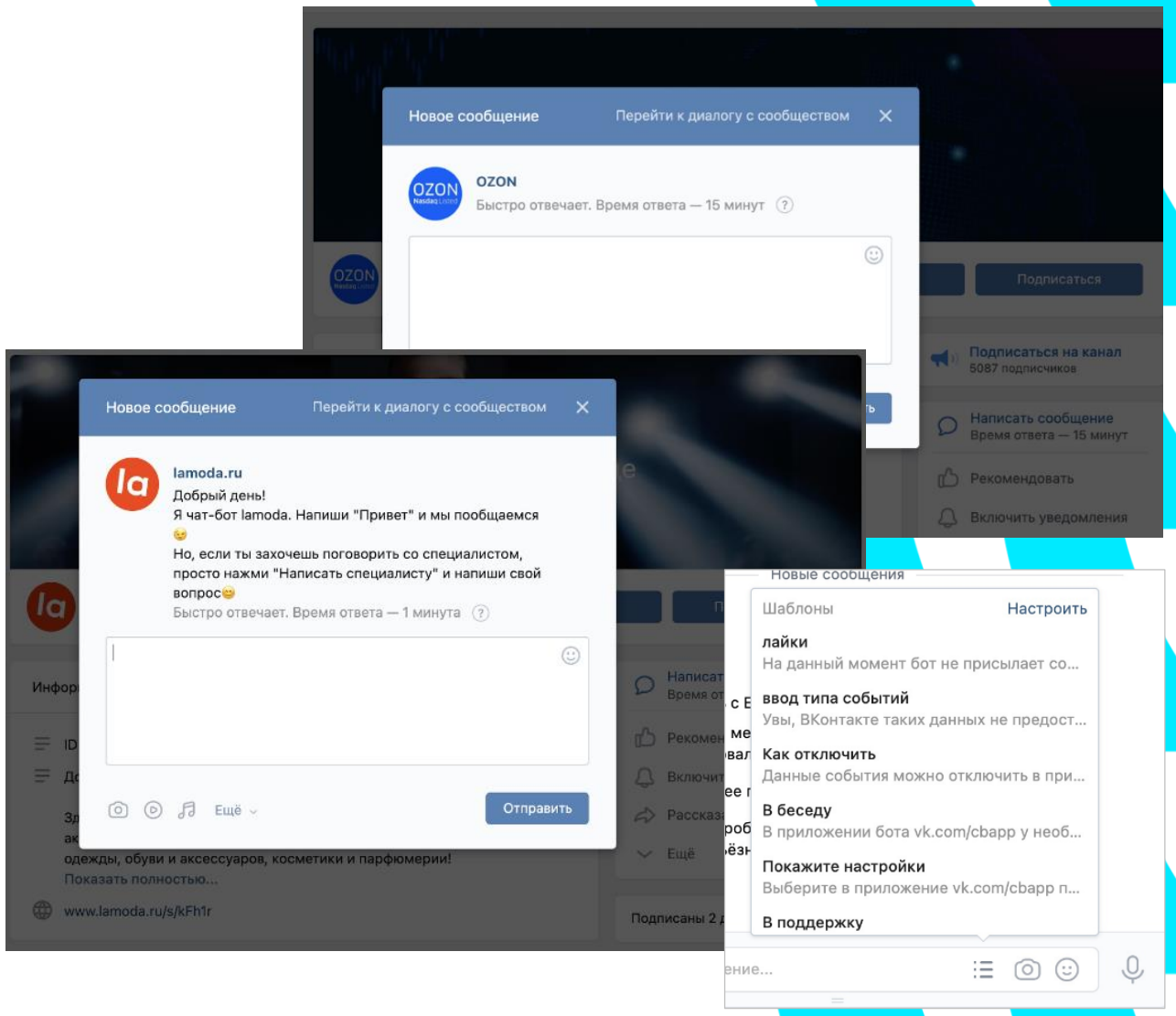
- Сейчас — до 6 000 участников, скоро — до 100 000
- Управление групповыми беседами
- Приглашение в чаты по ссылке



Переписка с сообществом компании

Поддержка клиентов:

- отображается средняя скорость ответа;
- можно интегрировать бота для первой линии поддержки и ответов на популярные вопросы;
- добавляются шаблоны ответов для службы поддержки.



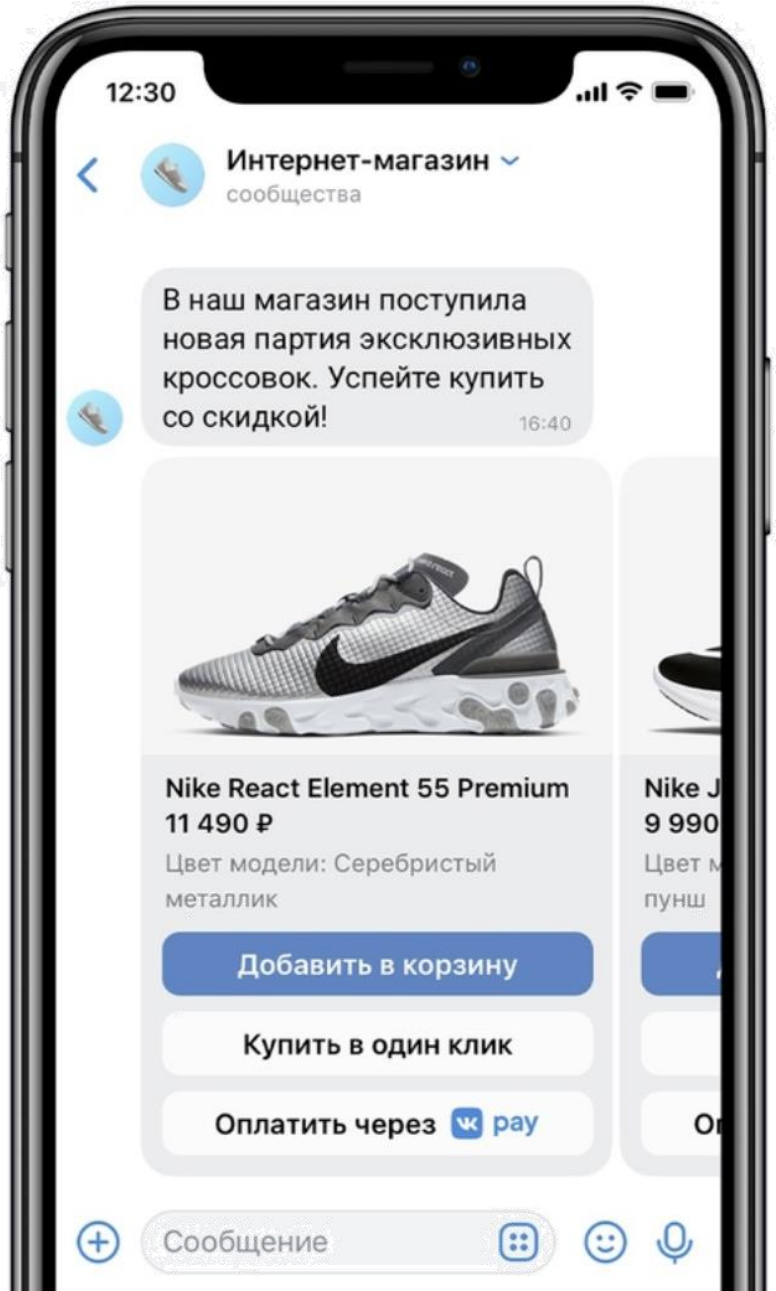
Бот-платформа

Чат-боты ВКонтакте

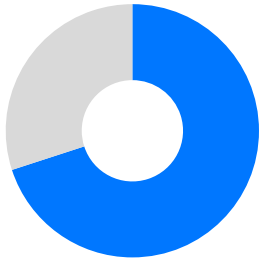
- Чат-бот — программа, ведущая диалог с пользователем от лица сообщества по запрограммированному сценарию.
- Может отправлять текст, изображения, видео, документы, брендированные подарки и стикеры, а также разные реакции и сообщения в ответ на действия пользователя.
- Чат-бота можно связывать с другими инструментами экосистемы для бизнеса, чтобы получать дополнительные преимущества при контакте с пользователем.



Добавьте в чат-бота кнопки для быстрых ответов — пользователям будет удобнее общаться с ним ВКонтакте.



Статистика использования чат-ботов



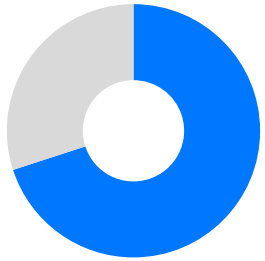
70%

респондентов
заинтересованы
в общении с чат-ботом



40–50%

CR из клика
в старт диалога

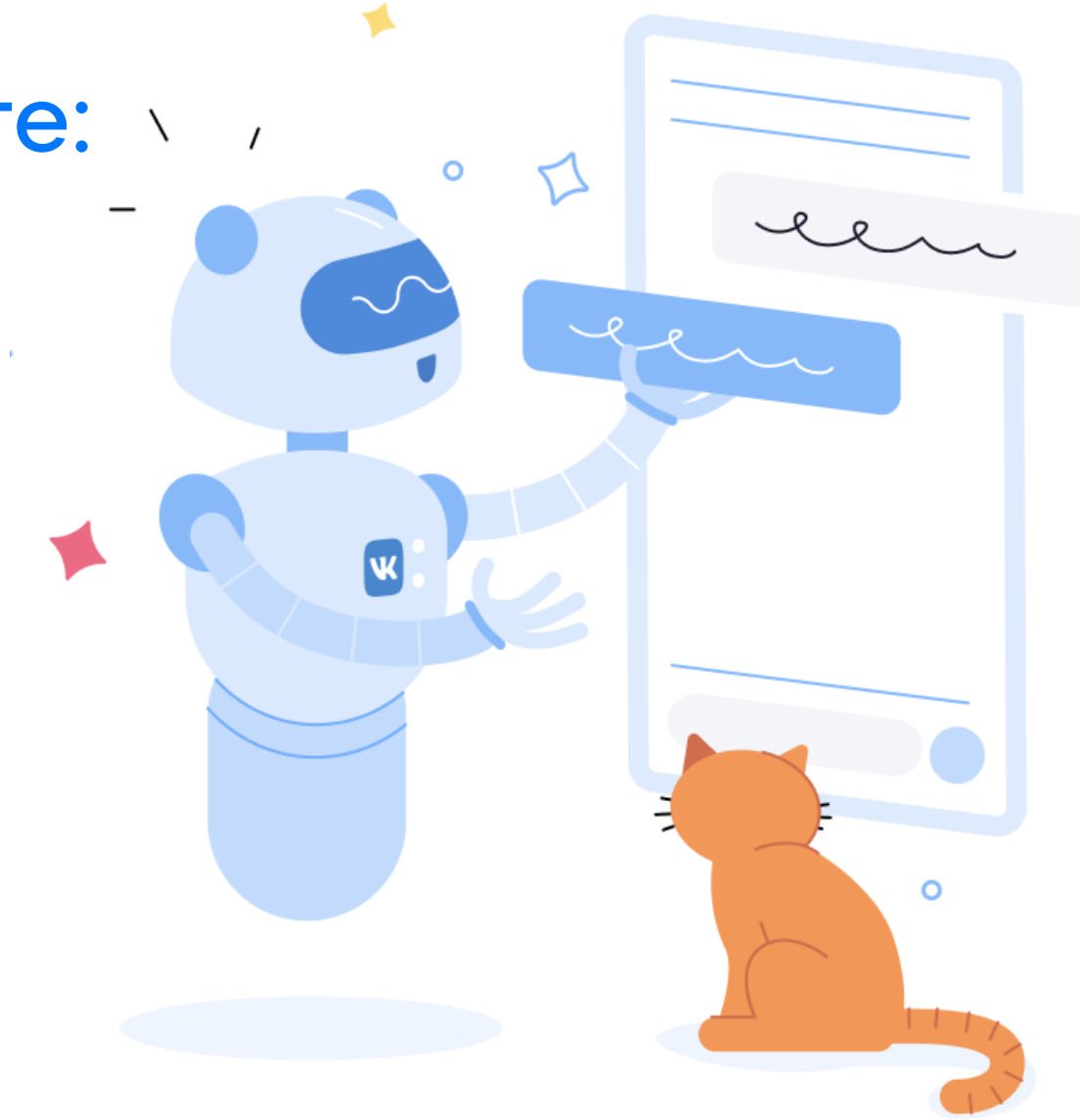


70%

пользователей проходят
3 шага в боте

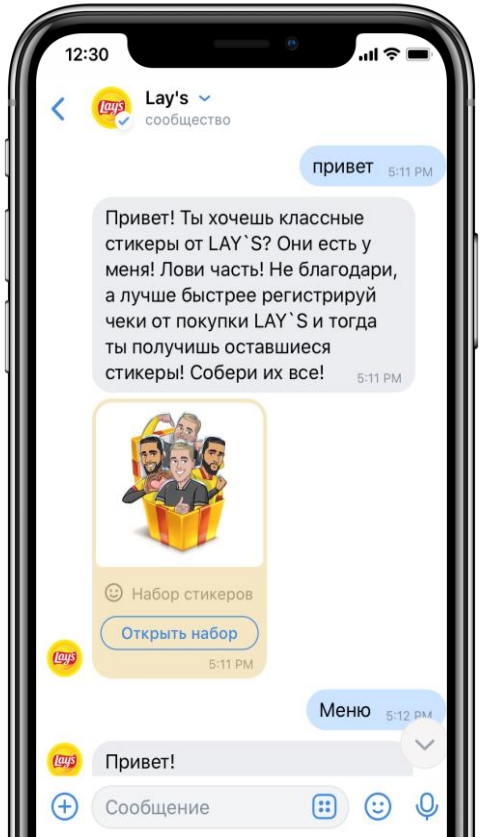
Чат-бот ВКонтакте точно пригодится, если вы хотите:

- быстро отвечать на любые сообщения — можно настроить автоответы на популярные вопросы и переключение на оператора при необходимости;
- автоматизировать приём и обработку заказов;
- принимать оплату в боте через VK Pay;
- показывать в виджетах описания товаров и услуг;
- настроить ботов так, чтобы они реагировали на действия пользователей в сообществах — например, поощряли за комментарии или голосование. Можно использовать разные механики, устраивать конкурсы и розыгрыши;
- делать рассылки для подписчиков;
- привлечь больше внимания к сообществу.

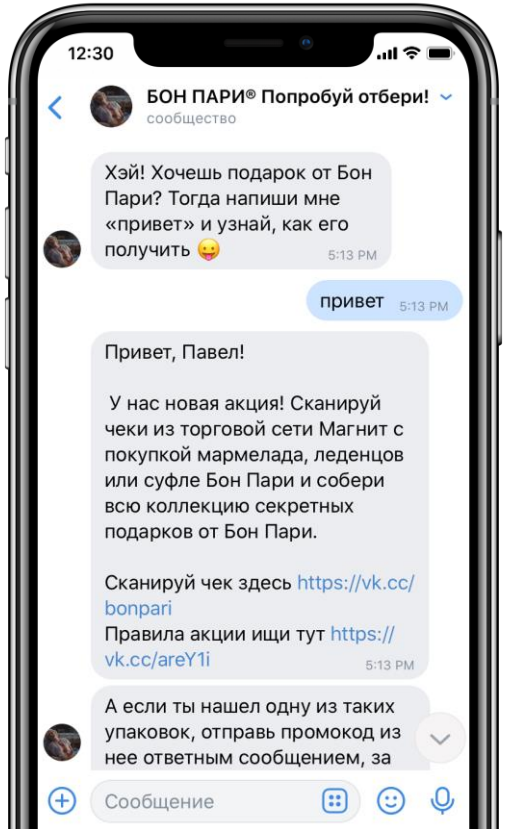


Для каждой задачи можно подобрать индивидуальную механику

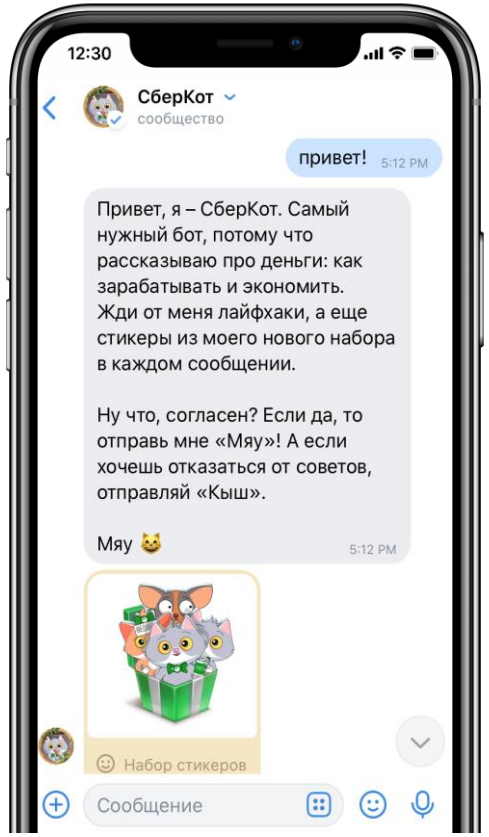
Lay's
механика с выдачей стикеров



Бон Пари
механика с возможностью сканировать чеки



Сбербанк
контентный канал бренда + выдача стикеров



NOTIFY

Отправка сервисных уведомлений ВКонтакте

Как работает Notify?

60%

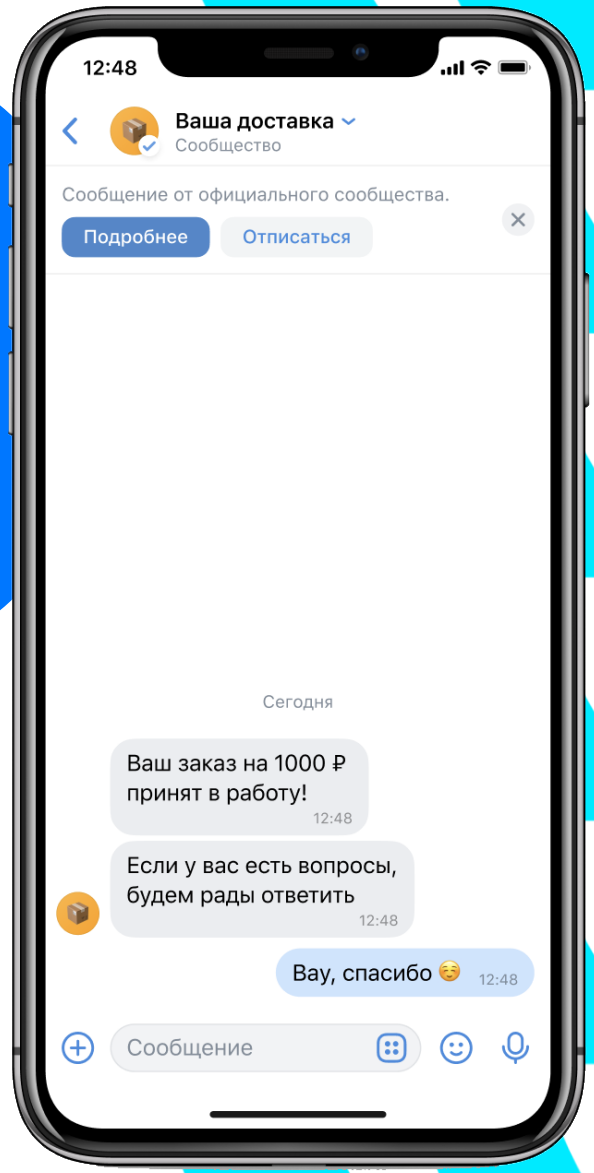
мобильных абонентов РФ доступны через Notify

90%

пользователей получают уведомления в течение 24 часов

×10

ДЕШЕВЛЕ SMS



При отправке указывается номер телефона получателя. Уведомления приходят ВКонтакте от сообщества компании. Адресату не обязательно быть его подписчиком — уведомление доставится в любом случае.

Возможности уведомлений ВКонтакте



До 2 048 знаков в сообщении, отправка медиафайлов во вложении



Пользователь может ответить на уведомление и вступить в диалог с компанией



Больше подписок на сообщество за счёт бесшовного перехода к нему

Гарантия доставки уведомлений и ясный статус

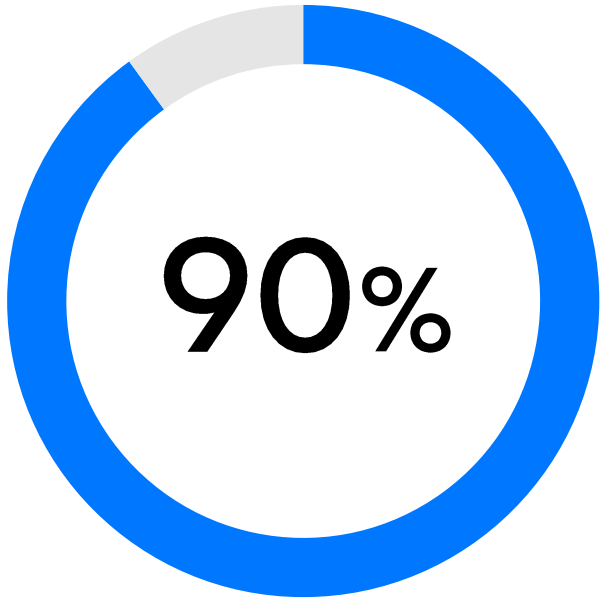


Уведомления доставляются активным пользователям — тем, кто заходил ВКонтакте в последние 7 дней

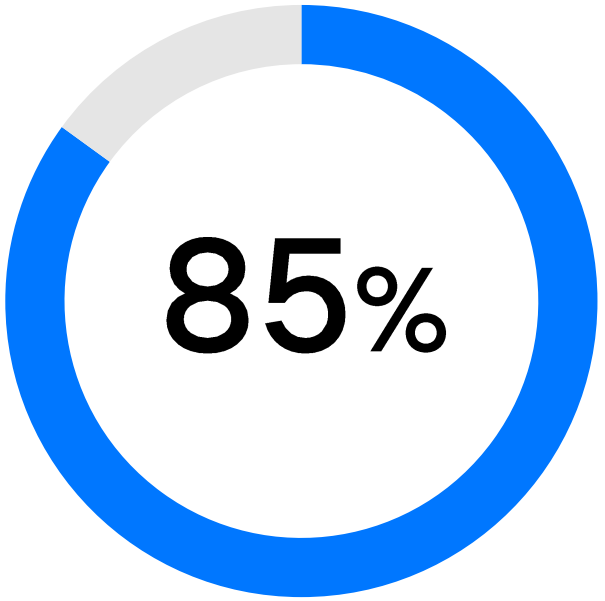


Детализация статуса доставки: отправлено / доставлено / прочитано

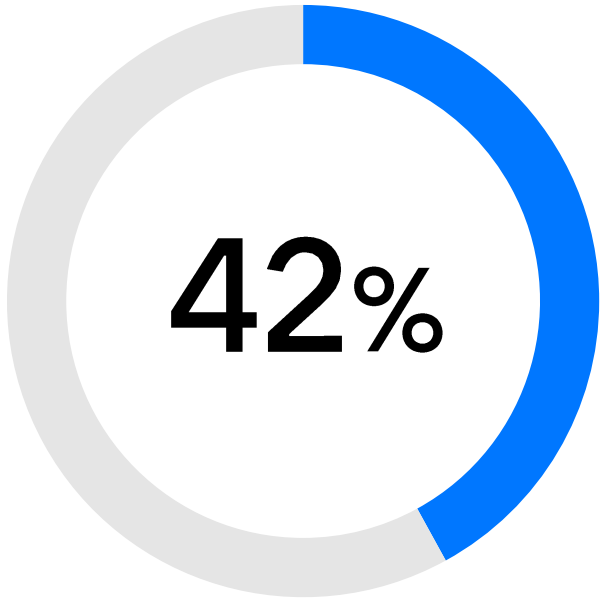
Плата только за доставленные уведомления



пользователей получают уведомления в течение 24 часов в мобильное приложение или браузер



получателей читают уведомления в течение 24 часов



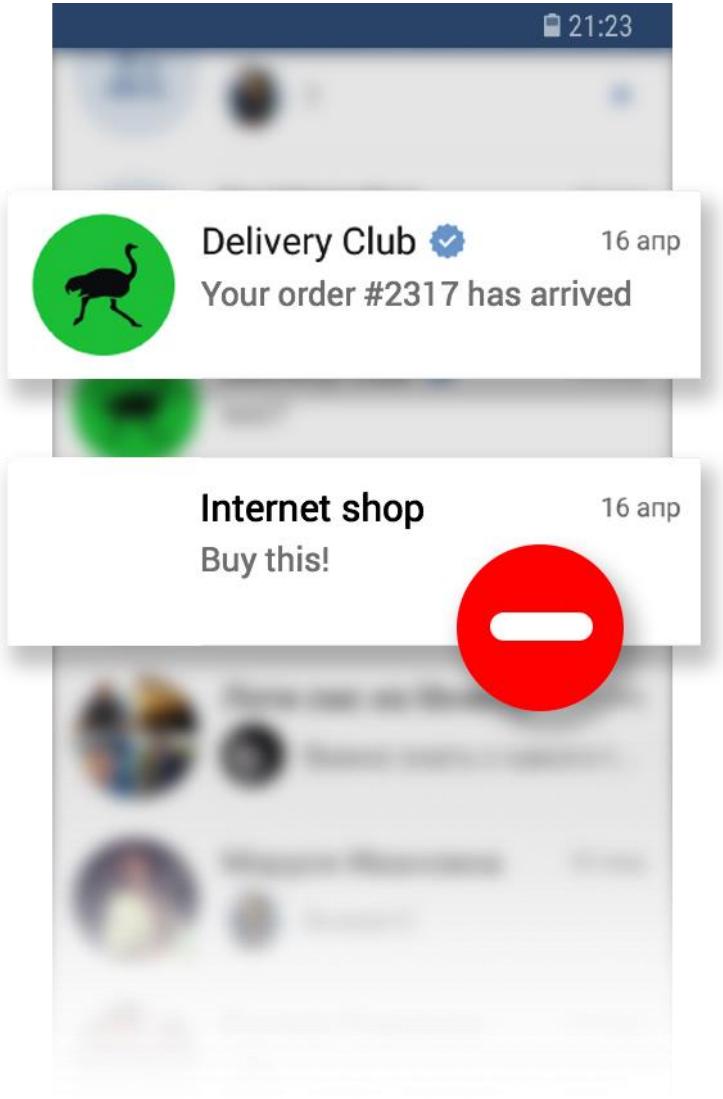
отправленных уведомлений доставляются за минуту

Чтобы начать рассылку, необходимо утвердить шаблон уведомлений

На Ваш счёт зачислена сумма #cost#

Вам назначен предварительный заказ #time# #date#

#name#, Ваш заказ доставлен! Спасибо за покупку!



Только нужная информация

Никакого спама, только важные сообщения. Любые уведомления должны быть привязаны к действию пользователя: заказу, обращению, регистрации, входу, — совершённому не более 3 дней назад (этот срок можно увеличить индивидуально).

Реклама допускается только в конце уведомления.

Нельзя

Неожиданное уведомление без повода

Поздравления с днём рождения, праздником

Реактивация аудитории без повода

Напоминание о чём-то, что было сделано пользователем более 7 дней назад

Новость об изменении в программе лояльности без привязки к действиям пользователя

Взыскание долгов

Реклама медицинских услуг, торговля оружием, наркотиками и другими запрещёнными ВКонтакте товарами

Можно

Подтверждение действий пользователя в течение 3 дней

Уведомления о заказах и услугах, действие которых не завершено

Напоминания о платежах по действующим услугам с договором

Напоминания по действиям в течение 3 дней

Изменения в программе лояльности после действия пользователя

Транзакции, списания, начисления

Уведомления в закрытых корпоративных системах

Уведомления Notify ВКонтакте выбирают















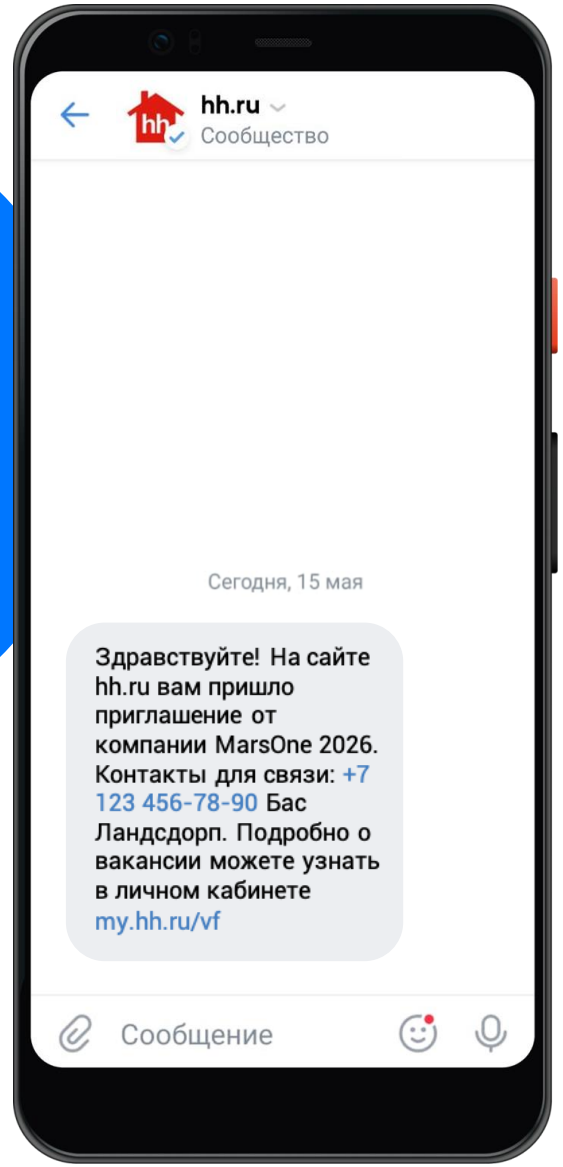




hh.ru
HeadHunter

Отправляется несколько сотен тысяч уведомлений в месяц ВКонтакте. Это выгоднее для бизнеса, чем SMS.

на 35%
снизились расходы на рассылки



60%
покрытие

60%
уведомлений доставляется течение 1 часа

<0,1%
пользователей отказываются от рассылок

dpd

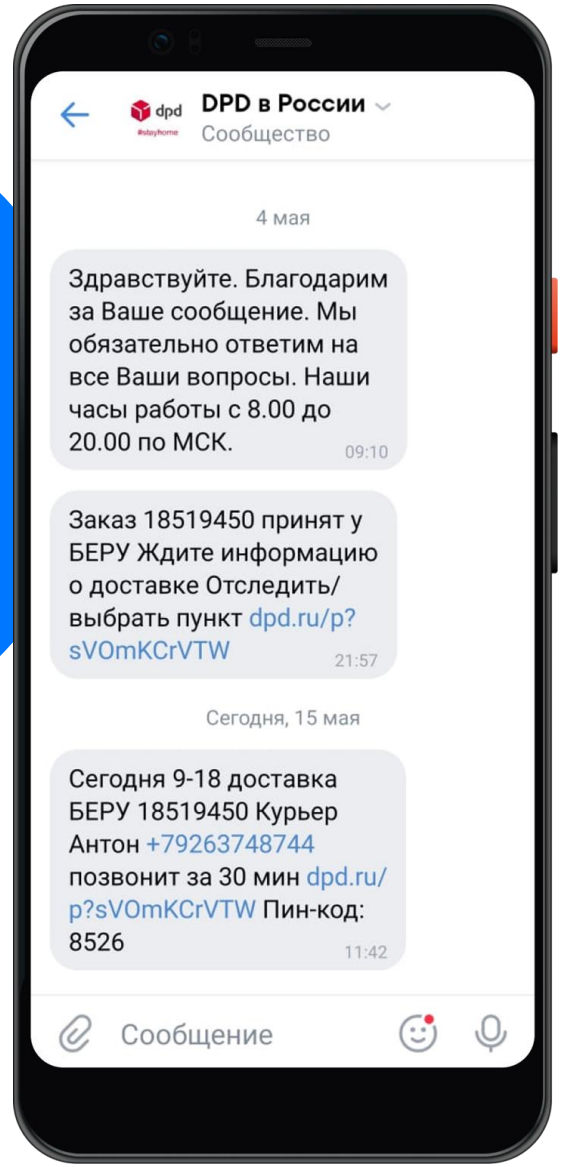
>1 МЛН уведомлений в месяц

на **18%** снизились расходы на рассылки

30% покрытие

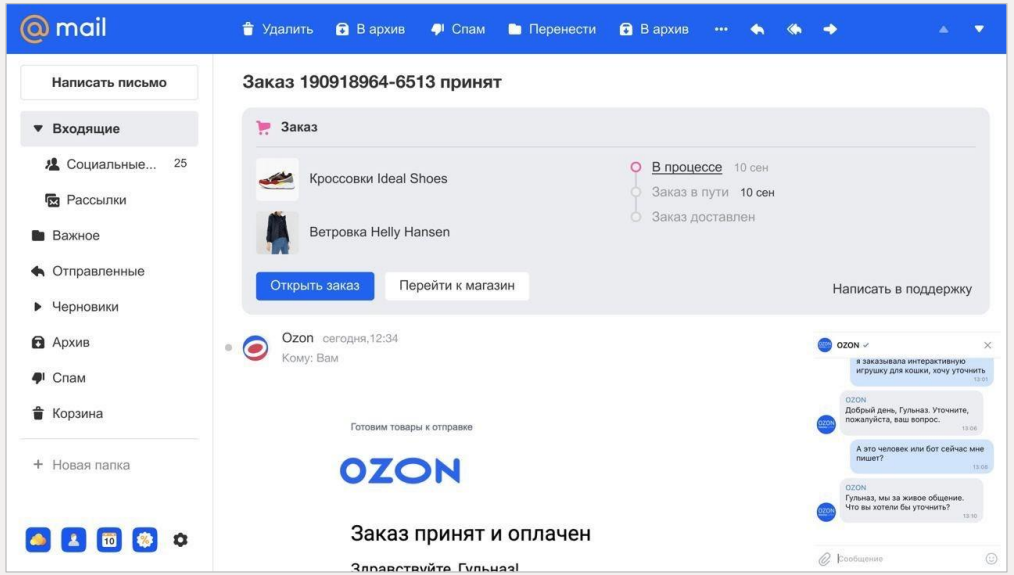
80% доставка

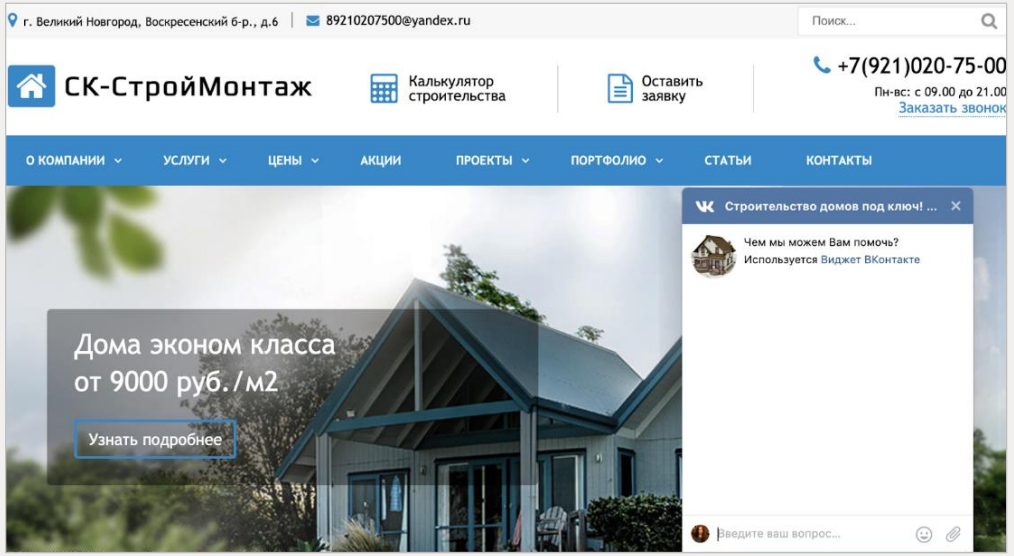
64% прочтение



Виджет мессенджера на сайте компании

- Можно встроить бесплатный виджет мессенджера на сайт компании, чтобы получать в нём обращения от клиентов.
- Авторизация происходит автоматически. Можно войти в одно касание или по паролю от ВКонтакте с помощью VK ID.
- Поддерживаются вложения, можно встроить чат-бота.
- Сохраняется история переписки ВКонтакте: можно возобновить общение, найти сообщение в беседе





До встречи ВКонтакте!