

MPASS

futuristic services now!



Ваш надёжный цифровой партнёр



С 2009 года MPASS предоставляет инновационные технологические решения для широкого цифрового пространства посредством собственных продвинутых платформ, стремясь к долгосрочной вовлечённости клиента в пользование брендом и лояльности к нему, что способствует увеличению продолжительности цикла взаимоотношений клиента и бренда, росту рентабельности, а также объёмов продаж.

Основа MPASS- это люди с обширным коммерческим опытом, что даёт возможность определить самые последние тенденции и потребности рынка и найти для них углубленные технические решения. Благодаря своей страсти к инновациям и передовому опыту работы с клиентами, команда MPASS полностью нацелена на разработку индивидуальных решений с учетом специфики потребностей наших клиентов.

НАШИ РЕШЕНИЯ

- Омниканальный Маркетинг в комбинации с автоматизированным управлением кампаниями и акциями для достижения максимальной отдачи от коммуникации с клиентами и наискорейшей окупаемости инвестиций,
- Лояльность и вознаграждение - для достижения приверженности потребителей к бренду и услугам наших клиентов,
- Геймификация для повышения мотивации потребителей за счет внедрения увлекательных игровых элементов во все аспекты вовлечения (клиентов, сотрудников, и т.д.)
- Контактный Маркетинг и Геосоциальный Маркетинг для настройки уведомлений клиентов в зависимости от их местоположения и времени,
- Консультационные услуги для максимально полной проработки решений по вовлечению клиентов. Мы стремимся помочь клиентам в достижении их целей, и делаем это, используя наши собственные решения в любой области нашего знания и опыта.

MySocialpass chatbot

Привет, Софи!
Чем могу быть
полезен?

Привет, Бот! Моё интернет-ТВ
не работает. Не знаешь
почему?

Временная техническая
проблема в вашем районе.
Будет исправлено до
13:00-15:00

Ваш виртуальный оператор Службы ОТЛИЧНОГО КЛИЕНТСКОГО ОПЫТА

Превратите ваше обслуживание клиентов в превосходный клиентский опыт путём использования чат-бота!

Низкозатратное, автоматизированное, быстрое и надёжное обслуживание клиентов, круглые сутки, семь дней в неделю.

Посредством платформы управления чат-ботом "mySocialpass."

Легко создать, испытать, запустить, настроить и управлять вашим ботом в соцсетях без программирования и затрат на обновления.

Как мы это делаем?

Разработайте и запустите собственное "клиентское путешествие" посредством бота, основанное на стратегических задачах вашего бизнеса!



Простая настройка "клиентского путешествия" и обновление потока коммуникации



Управление импульсными или запрограммированными push-сообщениями



Простой запуск настраиваемых опросов по обслуживанию клиентов и маркетингу с помощью модуля CMP



Используйте технику обработки естественного языка (NLP-Natural Language Processing) для взаимодействия посредством простого текста



Получите углублённое знание клиентского поведения!



Интегрируйтесь со своей системой CRM/ERP!



Интегрируйтесь с контактными центром и порталами эл. почты и СМС!



Используйте наше решение "white-label!"

Tip!

Общайтесь с клиентами посредством соцсетей (Фейсбук мессенджер, Твиттер, Вайбер)!

Начинайте!



Простите за неудобство. В качестве компенсации примите скидку в 20% с вашего следующего счёта.

Спасибо, Бот!

91%

клиентов разочарованы тем, что им приходится связываться с компанией много раз по одному и тому же поводу.

90%

тем, что приходится долго находиться в режиме ожидания.

89%

тем, что им приходится повторять свой вопрос многим представителям компании

Global Consumer Pulse Survey

ВАШ КЛИЕНТ ПОЛУЧИТ ВЕРНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ЧЕРЕЗ ПРАВИЛЬНЫЙ КАНАЛ

- **Персонализировано:** ответ на запрос о клиентском статусе и услугах
- **Сегментировано:** эксклюзивное клиентское обслуживание, настроенное под разные сегменты
- **Совокупно:** дополнительная информация и обновления о продуктах и услугах
- **Интерактивно:** мгновенная обратная связь от клиентов при улучшении коэффициента **NPS**

ПРИНЕСИТЕ ПОЛЬЗУ СВОЕМУ БИЗНЕСУ!



Сократите расходы своего контактного центра на 90%!



Неограниченное количество клиентов, обслуживаемых одновременно.



Улучшайте обслуживание клиентов, искоренив задержки и ожидание на линии!



Будьте инноватором рынка и получайте конкурентное преимущество!



Улучшайте клиентский опыт и удовлетворение!

MySocialpass chatbot

Привет, Эмили!
Скидка 20% на
твои любимые туфли.

Сегодня, в магазине по
соседству с твоим домом,
после 15:00.

Спасибо, Бот! В каком
магазине я могу найти
свой размер?

Идите дальше, чем фан-страница в соцсетях!
Максимизируйте узнаваемость бренда и продажи!

Повышайте вовлечение клиентов!

Донosite персонализированный контент и информацию, относящуюся к шопингу через чат-бот "mySocialpass."

Лёгкая разработка, запуск, перенастройка и управление ботом в соцсетях без программирования и затратных процедур по обновлению.

Как мы это делаем?

Разработайте и запустите "клиентское путешествие" посредством бота для вашего бизнеса и выполнения стратегических и маркетинговых задач!



Простая настройка "клиентского путешествия" и обновление потока коммуникации



Управление импульсными или запрограммированными push-сообщениями



Простой запуск настраиваемых опросов по обслуживанию клиентов и маркетингу с помощью модуля CMP



Получите углублённое знание клиентского поведения!



Используйте технику обработки естественного языка (NLP-Natural Language Processing) для взаимодействия посредством простого текста



Используйте наше решение "white-label!"

Tip!

Общайтесь с клиентами посредством соцсетей (Фейсбук мессенджер, Твиттер, Вайбер)!

Начинайте!





Есть ли другие предложения?

Скидка 20% на платья.
Выберите одно и
получите ещё 30
баллов!

56%

Впервые люди используют текстовые приложения больше, чем соцсети.

BI Intelligence, 2016

людей считают, что будут посылать больше текстовых сообщений через два года.

Facebook IQ

53%

людей считают, что готовы покупать в магазинах, с которыми можно общаться через мессенджеры.

Facebook IQ

Каждый месяц бизнес получает до 1 млрд. сообщений.

F8 Conference, 2016

ВАШ КЛИЕНТ ПОЛУЧИТ ВЕРНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ЧЕРЕЗ ПРАВИЛЬНЫЙ КАНАЛ

- Персонализировано: скидки на товары, предпочитаемые клиентом
- Сегментировано: настраиваемые уведомления для различных кластеров клиентов
 - Совокупно: предложения, обновления, реклама
- Интерактивно: участие в изучении общественного мнения и маркетинговых опросах

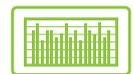
ПРИНЕСИТЕ ПОЛЬЗУ СВОЕМУ БИЗНЕСУ!



Повышайте размер "корзины," средний доход на пользователя (ARPU), и визиты посредством импульсных компаний по продвижению



Повышайте доход посредством нового канала продаж!



Таргетированный маркетинг и уведомления в реальном времени



Повышайте узнаваемость бренда и лояльность к нему!



Позиционируйте свою компанию как инноватора!



EXPLORIoT

70%

ритейлеров готовы воспользоваться "Интернетом вещей" для улучшения клиентского опыта

УЛУЧШАЙТЕ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ!



Повышает информированность и вовлечение в пользование продуктами и услугами



Предлагает улучшенный опыт шоппинга без задержек, надоедливых предложений и рекламы



Всё становится активным, и даже интерактивным и весёлым!



Омни-соединяет вещи с покупателями и клиентами



Настройте платформу "ExplorIoT" для повышения удовлетворения и коэффициента NPS!

УЛУЧШАЙТЕ КЛИЕНТСКИЙ ОПЫТ!

СПОСОБСТВУЙТЕ ИМПУЛЬСНОМУ МАРКЕТИНГУ!

ПОВЫШАЙТЕ РАЗМЕР КОРЗИНЫ!

СОБИРАЙТЕ ДАННЫЕ О КЛИЕНТСКОМ ПОВЕДЕНИИ!

EXPLORIoT

это ритейловая платформа "Интернета вещей" нацеленная на повышение импульсного маркетинга и использование данных о клиентских предпочтениях

Tip! Улучшайте физическое взаимодействие клиентов с продуктами и повышайте импульсные покупки!

Иновация





EXPLOR^{IT}

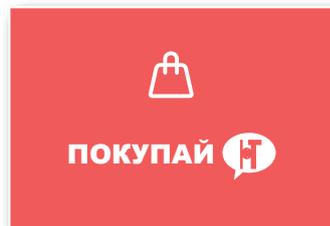
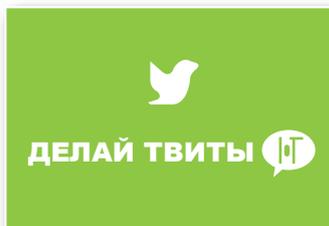
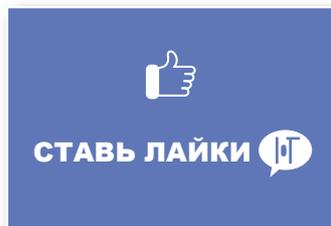
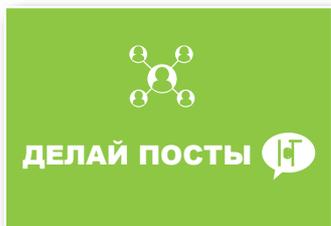
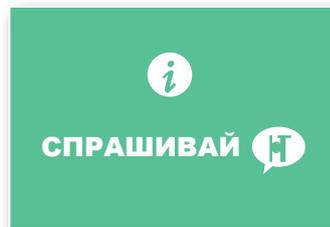
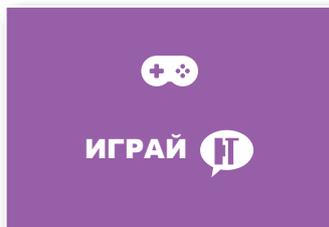
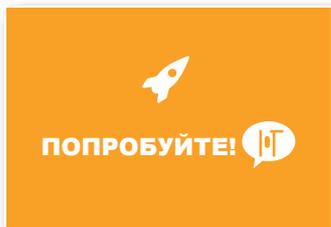
ПОТОМУ ЧТО ВАШ БРЕНД -- ЭТО ВСЁ!



улучшает клиентский опыт посредством датчиков движения, давления, света, направления, близости и местоположения

Предприятия с помощью платформы обеспечиваются

- обогащённым контентом обо ВСЁМ
- Настройка обработки естественного языка (NLP) для текстовых вопросов обо ВСЁМ
- услуги геймификации для повышения знания обо ВСЁМ
- соединяет клиентов с соцсетями обо ВСЁМ
- анализ сантиментов клиента при общении со ВСЕМ
- углублённые данные о клиентских предпочтениях при покупках ВСЕГО



ГЕЙМИФИКАЦИЯ на рабочем месте?



Это про результаты, а не игры!

РЕШЕНИЕ ПО ГЕЙМИФИКАЦИИ ОТ МПАСС ПРЕДОСТАВЛЯЕТ НОВЫЙ СПОСОБ ПОЛУЧЕНИЯ НАИЛУЧШИХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОТ ВАШИХ КОМАНД.

- Мотивируйте команды продаж и обслуживания клиентов!
- Вовлекайте команды и продвигайте культуру компании по обслуживанию клиентов!
 - Способствуйте развитию навыков своих сотрудников!
 - Поощряйте позитивное поведение!
 - Вовлекайте сотрудников в миссию компании!

Как мы это делаем?

Мы разрабатываем решения для вашей организации, направленные на повышение вовлечённости



Определите **вознаграждения**, связанные с производственными целями вашей компании



Поощряйте **здоровое соперничество** между командами!



Давайте **мгновенную обратную связь** при достижении результатов!



Поощряйте сотрудников с рутинными заданиями!



Поддерживайте **сотрудничество** и результаты командной работы!



Создавайте **дружественную рабочую атмосферу!**

Tip!

Вовлечённость на рабочем месте -- залог достижения устойчивого роста компаний и сообществ!

Принимаете вызов?



Поздравляем! Вы первый, кто открыл информационное письмо компании! Вы получаете право обратиться к сотрудникам с новогодним посланием!

Вы получили 300 баллов. Можете взять выходной!

Сообщите друзьям о своих баллах и получите дополнительные баллы!

Это ваш 10-й визит на интранет-сайт! Вы получаете скидку 20% на вашу следующую покупку в магазинах компании!

Задание CSR выполнено! Вы получаете 100 баллов!

10 ★ | 10 🏆 | 10 🏆

НЕСКОЛЬКО ФАКТОВ О ВОВЛЕЧЁННОСТИ СОТРУДНИКОВ

13%

вовлечены

24%

активно не вовлечены

63%

не вовлечены

Gallup's study (2015)

ГЕЙМИФИКАЦИЯ СПОСОБСТВУЕТ ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАЧ БИЗНЕСА

Выполняйте свои задачи! ● Достигайте операционного превосходства!

Выстраивайте положительный клиентский опыт! ● Улучшайте процесс компьютерного обучения!

РЕШЕНИЕ МПАСС ПО ГЕЙМИФИКАЦИИ ОБЕСПЕЧИВАЕТ:

- Инновационная технологическая платформа
- Широкий портфель игр и возможностей "white-label"
- Консультирование и операционная поддержка



Услуги по управлению контентом
Настраиваемая панель управления контентом



Мультиплатформа
Мобильные приложения, респонсивные страницы.



Аналитика
Отслеживание активности пользователя и оценка эффективности



Программы лояльности и вознаграждения
Лёгкое управление программами лояльности, наградами и призами.

Вовлечение с помощью геймификации?



Да! Наши часы работы: с 10:00-21:00. Скидка 20% на вашу первую покупку.

Правильно! Тадж Махал белого цвета. Получите скидку 30% на поездку в Индию.



Выводите клиентский опыт на новый уровень!

ВЛИЯЙТЕ НА КЛИЕНТСКОЕ ПОВЕДЕНИЕ И ПОВЫШАЙТЕ КОНВЕРСИЮ И ПРИБЫЛЬНОСТЬ В ЦИФРОВОМ ПРОСТРАНСТВЕ!



Повышение сохраняемости пользователей



Больше обратной связи



Больше покупок клиентами



Больше взаимодействия

Полезно для вашего бизнеса



повышение узнаваемости бренда

Мотивация к участию и повышение узнаваемости бренда



Повышение лояльности клиентов

Добавьте веселья, чтобы вовлечь клиентов!



Повышайте активность клиентов!

Повышайте поток к точкам продаж!



Повышайте доход!

Увеличивайте конверсию продаж!



Собирайте данные о поведении клиентов!

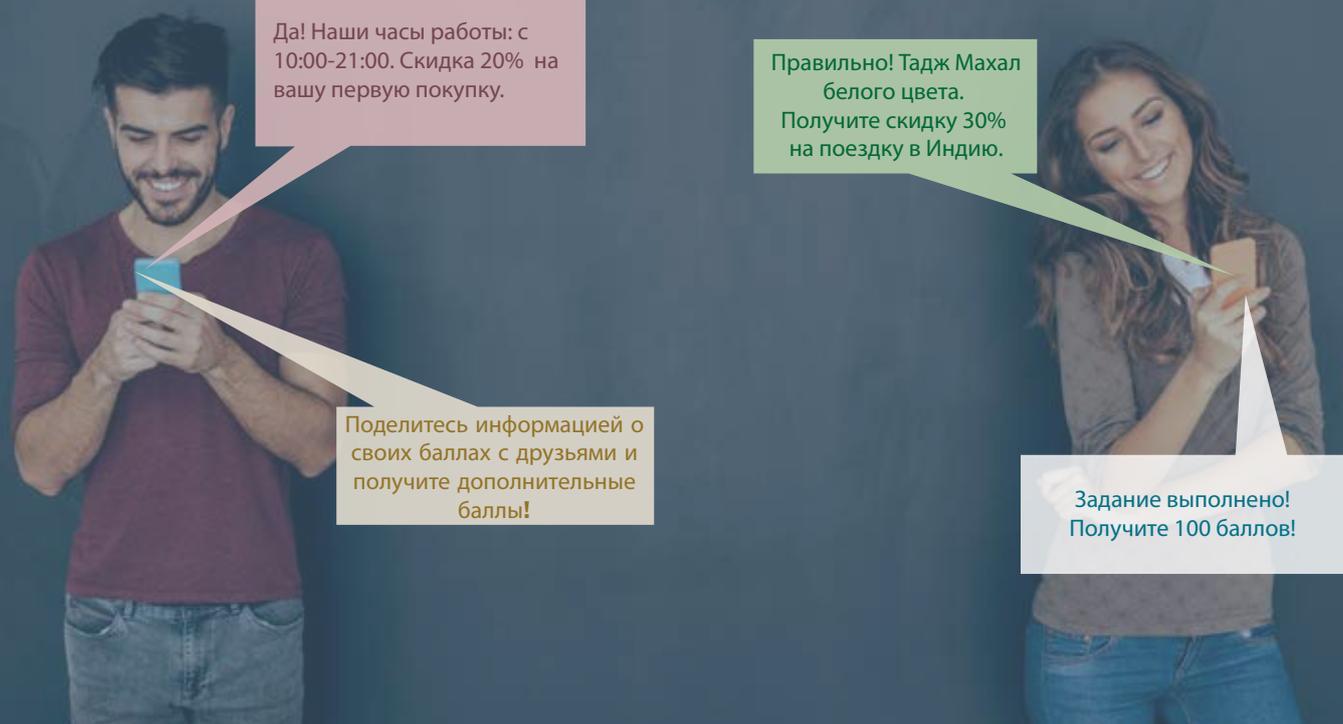
Повышайте качество услуг!

Tip!

Повышайте информированность клиентов, их вовлечённость и пропаганду вашего бренда!

Принимаете вызов?





ФАКТЫ: Сохранение **5%** клиентов может повысить прибыль на **25%-95%**!

Harvard Business School

ЦЕЛИ ГЕЙМИФИКАЦИИ

Повышение потока клиентов ● Презентация или тестирование продукта ● Показ эксклюзивного контента
 Брендинг ● Вовлечение ● Сбор обратной связи ● Сбор демографических данных и углублённого понимания клиентского поведения

РЕШЕНИЕ МПАСС ПО ГЕЙМИФИКАЦИИ ПОЗВОЛЯЕТ:

- Инновационная технологическая платформа
- Широкий портфель игр и возможностей white-label
- Консультирование и операционная поддержка



Услуги по управлению контентом

Настраиваемая панель для управления контентом



Движок второго экрана

Повышайте взаимодействие аудитории с ТВ и контентом рекламы!



Мультиплатформа

Мобильные приложения, респонсивные страницы.



Аналитика

Программы лояльности и вознаграждения



Программы лояльности и вознаграждения

Лёгкое управление программами лояльности, наградами и призами.



Награда за опыт, Лояльность по-новому

- Объединяет клиентские данные и понимание поведения
- Вознаграждает за транзакции и продвижение бренда
- Сознательная вовлечённость клиента ведёт к лояльности бренду и прибыльному жизненному циклу
- Будьте там, где предпочитает бывать клиент! Будьте остроумно вездесущи!

Шесть ступеней Концепции омниканальной лояльности МПАСС



ЕДИНЫЙ ИДЕНТИФИКАТОР КЛИЕНТА

Распознавайте уникального клиента по любому идентификатору. Унифицируйте клиентские записи



ВЗГЛЯД НА КЛИЕНТА 360°

Отследите любое взаимодействие клиента с брендом, в соцсетях, и через все точки контакта



ПРОФИЛИРОВАНИЕ

Выстраивайте профиль клиента и получайте углублённое понимание его поведения. Кластеризация основанная на предпочтениях



МЕХАНИЗМ ВОЗНАГРАЖДЕНИЙ

Вознаграждайте за опыт и лояльность. Правила мотивации актуальные для вознаграждения клиентов



МАРКЕТПЛЕЙС

Создавайте материальные вознаграждения, основанные на профиле клиента



ОМНИКАНАЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ

Ранжируйте предпочтения клиента относительно каналов коммуникации. Повышайте эффективность и сокращайте расходы

Tip!

Сегодня опыт -- везде!
Сфокусируйтесь на данных,
необходимых для
Вовлечение клиентов.

Вовлечение





Клиенты, покупающие через множественные каналы обладают на **30%** большей ценностью, чем те, кто покупает через один канал.

IDC VIA ThinkWithGoogle

84% ритейлеров в мире считают, что создание последовательного клиентского опыта во всех каналах очень важно!

Retail Systems Research

Компании со стратегиями по омниканальному вовлечению сохраняют **89%** клиентов по сравнению с **33%**, которые достигают компании со слабым омниканальным вовлечением клиентов

Aberdeen Group

ЗАЧЕМ ОМНИКАНАЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ?

- Целостностный маркетинговый подход **через все имеющиеся каналы** с уникальным персонализированным сообщением, основанном на предпочтениях и поведении клиента
- Эффективная по расходам, быстрая во внедрении и **высокоэффективная стратегия коммуникации**

МПАСС. ПАРТНЁР, КОТОРОМУ МОЖНО ДОВЕРИТЬ ИНТЕГРИРОВАННУЮ ОМНИКАНАЛЬНУЮ СТРАТЕГИЮ

- Сильное направление исследований и консалтинга в комбинации с коммерческим и техническим ноу-хау
- Масштабируемые, проверенные ны рынке услуги, инновативные современные технологии, способные интегрироваться с системами и сервисами третьих сторон

ПОЛЬЗА ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА



Повышайте ценность для клиента!



Повышайте эффективность кампаний!



Вознаграждайте "адвокатов бренда" и создателей "вирусного эффекта"



Улучшайте клиентский опыт!



Способствуйте лояльности клиентов!

Команда Мпасс

Разрабатывает современные инновационные технологии.
Создаёт омниканальный опыт лояльности, мотивации, и вовлечения.
Обеспечивает облачные платформы геймификации, мотивирующие и вовлекающие клиентов или сотрудников.
Помогает организациям держаться на связи со своими клиентами и сотрудниками всегда и везде.

MPASS

futuristic services now!



www.mpass.ltd