



Как увеличить лояльность клиентов на 15% с помощью СМС?

Лояльность клиентов, как счет в банке — залог стабильной прибыли. Поэтому сегодня на формирование пула приверженцев компании тратят силы и бюджеты, разрабатывая многоходовые схемы и используя сложные инструменты. А известно ли вам, что с помощью SMS можно увеличить лояльность клиентов на 15%?

Сегодня в Европе широкое распространение получило SMS-информирование: форма коммуникации компаний с клиентами, ключевая особенность которой заключается в добровольном согласии абонентов получать интересующую их информацию. Яркий пример — SMS-банкинг, когда клиент посредством текстовых сообщений информируется об операциях со своим счетом.

По данным British Telecom прирост SMS трафика от компаний к клиентам составляет 30% в год. Такое внимание к SMS-информированию объясняется высоким проникновением сотовой связи и ролью мобильного телефона в жизни человека — абоненты открывают и просматривают приходящие им текстовые сообщения. С помощью SMS-информирования компании получают возможность коммуницировать практически с каждым клиентом в режиме реального времени.

— В Европе SMS-информирование активно используется как в коммерческом, так и в некоммерческом секторах. Его взяли на вооружение страховые и транспортные компании, здравоохранение и службы спасения. В России ситуация диаметрально противоположная, — отмечает **Сергей Жигулин, генеральный директор компании МобилМани Телеком, первого в России международного текстового оператора**. — Взять, к примеру, проникновение SMS-информирования на рынке страхования. В нашей стране оно составляет всего 15%. Не секрет, что на этом рынке сейчас ведется интенсивная борьба за клиента и проще удержать лояльных клиентов, чем терять старых и тратить баснословные бюджеты на привлечение новых.

Ситуация аналогична практически во всех сферах, кроме банковской, где Россия опережает Европу. В нашей стране проникновение SMS-банкинга составляет 70%, в то время как за рубежом только 20%. Являясь экспертом в области sms-интеграций, МобилМани Телеком предлагает эффективные решения для бизнеса, направленные на повышение лояльности клиентов. Обладая внушительным опытом интеграции подобных сервисов в России и видя перспективы, компания планирует реализовать ряд проектов в Европе.

— Мы находимся в постоянном поиске свежих решений, расширяем возможности и сферы присутствия, — делится подробностями **Сергей Жигулин**. — В частности на лондонской конференции "Global Messaging" нами были проведены переговоры с крупнейшим в мире поставщиком технологических решений и профессиональных услуг для операторов связи компанией Ericsson и операторами связи Jersey Telecom и mcTEL. По результатам переговоров были заключены контракты, которые позволят МобилМани Телеком реализовать проекты в Европе и России.