

Месенджери як спосіб комунікації в бізнесі

Ринкова економіка не може існувати без розвинутої інформаційної інфраструктури та інформатизації бізнесу. При цьому важливу роль відіграють такі фактори, як інформація та комунікації. Діяльність підприємства ґрунтується на певній інформації, яку можна зобразити у вигляді системи інформаційної взаємодії персоналу підприємства та контрагентів. На сьогоднішній день інформація розглядається як один з важливіших ресурсів розвитку суспільства. Експерти розташовують інформацію на одному рівні з матеріальними, енергетичними та людськими ресурсами.

Ефективність роботи підприємства залежить від вміння менеджерів працювати з людьми, а також, від того, як вони працюють з інформацією. Основною вимогою для прийняття ефективного та об'єктивного рішення є наявність точної інформації. Єдиним способом отримання такої інформації вважається комунікація.

Останні роки все більшої активності набувають месенджери як спосіб комунікації з клієнтами та партнерами (B2B) і споживачами (B2C). Месенджер – це додаток, що дозволяє обмінюватися текстовими, аудіо- та відеоповідомленнями, використовувати відеозв'язок у реальному часі. Зазвичай, такі додатки безкоштовні, але необхідний доступ до інтернету. Одні з найпопулярніших: Telegram, Viber, Facebook Messenger, Whats App та Twitter.

Особливої популярності набувають чат-боти, які надають можливість консультувати покупця без участі оператора. Саме чат-бот може надати перелік необхідних функцій, які можуть швидко зорієнтувати покупця щодо замовленого товару чи послуги, нагадування про оплату чи відслідковування замовлення. Однією з функцій є показ нових замовлень та надання інформації про товар, який є в обробці. Також присутній швидкий feedback від менеджерів до споживача. Зазвичай чат-боти використовують на базі Telegram та Facebook Messenger.

Щодо розсилки комерційних електронних повідомлень, найбільш зручним є Viber, так як, на відміну від Telegram, можливо надсилати повідомлення за номером телефону. Проте створення та розвиток спільнот у Viber не набуло розвитку, на відміну від Telegram-каналів, функціонал яких дозволяє створювати дописи з обговореннями, розіграші, текстовий та відеоконтент з можливістю голосування. Канали зазвичай використовуються для залучення в обговорення нових товарів, актуальних новин в обраній сфері.

Об'єми інформації, з якою доводиться мати справу як індивідуальним користувачам мережі, так і компаніям, постійно збільшується. У корпоративному світі стандартом для роботи з вхідними потоками даних вже давно є електронна пошта, хоча вона дуже часто не підходить для організації комунікації всередині компанії. Компенсувати недоліки електронної пошти мають месенджери для корпоративних комунікацій. Можна назвати декілька причин чому слід використовувати месенджери в бізнесі. Одна з них – це можливість провести швидке опитування.

На наш погляд, Telegram є одним з кращих серед вищевказаних месенджерів та більш функціональний і комфортний у використанні. Для присутності необхідних учасників у бізнес-чаті, слід відправити посилання на ваш Telegram-канал. За деяких обставин, наприклад, уникаючи непотрібних повідомлень або навпаки потрібно повідомити важливу інформацію, керівник спільноти має можливість надати «mute» учасникам, чи право голосу їм в чаті. Обмінюватися з колегами, клієнтами або партнерами файлами, скрінами, голосовими або відео-повідомленнями, що дозволить швидко і без втрати часу обговорювати ділові питання.

Підводячи підсумок, можна сміливо стверджувати, що месенджери відіграють значну роль саме в електронній комунікації. Використання їх представниками різних вікових груп дозволяє інтуїтивно простий інтерфейс. Месенджери відкривають нові можливості комунікації у різних сферах бізнесу, дозволяють підтримувати зв'язки з різних куточків світу, слугують для швидкої передачі інформації.

Варто відмітити, що чат-ботів в месенджерах можна використовувати практично в будь-якому бізнесі та сфері діяльності. Сьогодні існує велика кількість платформ, що дозволяють створювати роботів під будь-які запити, реалізовувати з їх допомогою різноманітні сценарії. Це дозволяє заощадити бюджет, підвищити лояльність клієнтів до компанії, спростити багато процесів. Передбачається, що чат-боти перейдуть від простих користувальницьких запитів до більш просунутих прогнозуючих аналітичних розмов в реальному часі. На наш погляд, представникам бізнесових організацій, які не використовують месенджери в своїй роботі, варто звернути увагу на їх функціонал та можливості.