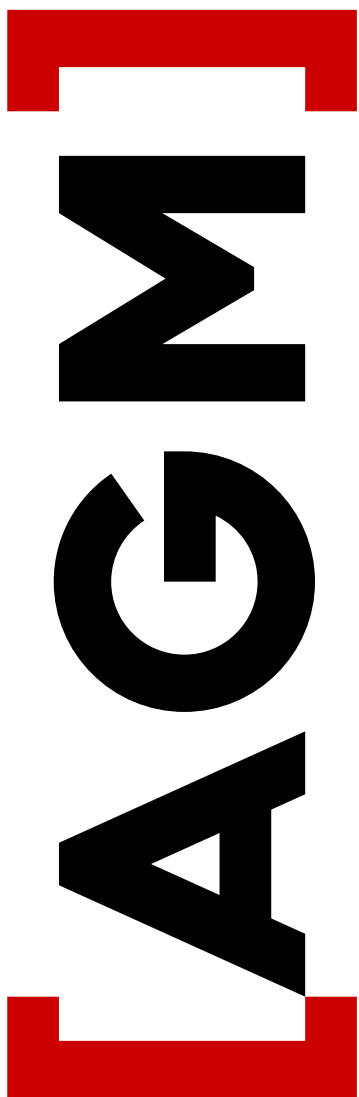


AGM

The background features a collection of vintage-style robots. On the right, a prominent white robot with a rectangular head, large colorful eyes, and a small antenna stands in the foreground. To its left, a blue robot with a more rounded head and large circular eyes is visible. The robots are set against a light grey background, which is partially framed by a red border on the left and right sides.

Чат-боты как **новый**
способ коммуникации с
потребителем
недвижимости



Коммуникационное агентство полного цикла.

Мы реализуем проекты по привлечению аудитории для недвижимости, ресторанного бизнеса, FMCG, e-commerce и медицины.

Цифры

10 лет на рынке рекламных услуг

35 штатных специалистов

30 постоянных клиентов

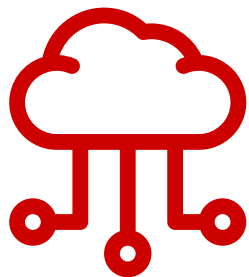


2019 год

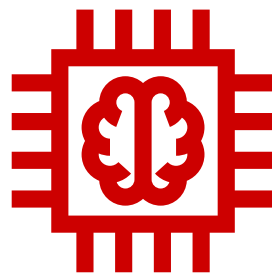
—

**год чат-ботов
в AGM Group**

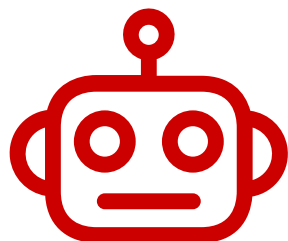
ЧАТ-БОТ — ЭТО..?



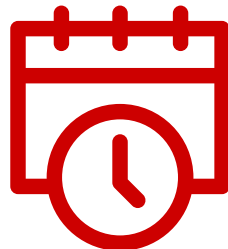
Big Data



**Искусственный
интеллект**



Роботы



Будущее

ПРОГНОЗЫ

	Twilio	Just AI	Juniper Research	Market Research Future
2017	Для общения с компаниями 90% потребителей предпочитают использовать мессенджеры			
2018		По сравнению с 2017 г. увеличится более чем в 2,2 раза до 524 млн руб.		
2022			Чат-боты снизят расходы компании более чем на 8 миллиардов долларов	
2023		Объем рынка достигнет 33 млрд руб.	75-90% запросов в сфере здравоохранения и банковского обслуживания будут отвечать чат-боты;	Мировой рынок чат-ботов вырастет на 37%, достигнет оборота в 6 млрд долларов.

ТРЕНДЫ

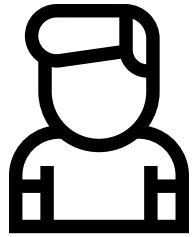
- ✓ [✓] Качественный клиентский сервис онлайн
- ✓ [✓] Мгновенная и адекватная обратная связь
- ✓ [✓] Омниканальность
- ✓ [✓] Интуитивный и удобный интерфейс, возможность получить товар/услугу/консультацию в несколько кликов
- ✓ [✓] Персонализация обращений
- ! [!] **Новые «ресурсы»: внимание, время, усилия**

Чат-боты в мессенджерах — новый способ коммуникации

Клиент — на территории покупателя

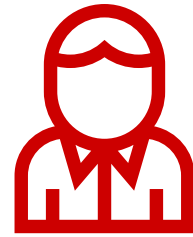


ПРЕИМУЩЕСТВА



Для покупателя

- Оперативность и круглосуточная помощь 24/7 все 365 дней в году
- Поиск и агрегация новостей и данных
- Простота и гибкость — бота не нужно скачивать и устанавливать.
- Общение с ботом приватно, отсутствует эмоциональное давление
- **Новизна**



Для бизнеса

- Замена рутины
- Снижение затрат на персонал, телефонию и поддержку клиентов
- Низкая стоимость разработки по сравнению с сайтом/мобильным приложением
- Оптимизация продаж
- **Повышение конверсии в обращение**

ПРОБЛЕМНАЯ ЗОНА

Бизнес не понимает:



Зачем нужен этот инструмент



Как внедрять ботов в имеющиеся бизнес-
и маркетинговые процессы



Как оценивать результат

СПОСОБЫ КОММУНИКАЦИИ



Каналы коммуникации

1. Корпоративный сайт
2. Landing Page
3. Сообщества в соцсетях
4. SMS-рассылки
5. Консультация по телефону
6. «Живая» консультация
7. Мобильные приложения
8. E-mail-рассылки
9. Чат-боты в мессенджерах

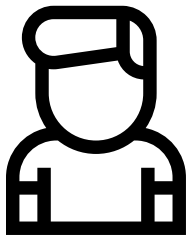


Критерии оценки канала коммуникации

1. Время, затраченное покупателем
2. Физические усилия покупателя
3. Эмоциональные усилия покупателя
4. Внимание покупателя
5. Качество контакта
6. Затраты бизнеса

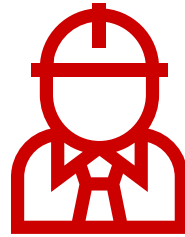
РЫНОК НЕДВИЖИМОСТИ.

Специфика



Покупатель

- Выбор ценой
- непонимание критериев выбора



Застройщик

Типовое предложение:

- Европланировки
- Единообразные условия покупки (20 тысяч рублей в месяц)
- закрытый двор
- внутренняя инфраструктура комплекса
- благоустройство
- и пр.

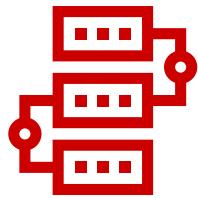
Задачи недвижимости, которые решает чат-бот

Целевые группы общественности	Функции чат-бота	
1. Потенциальный покупатель 2. Текущий клиент 3. Житель комплекса	Информирование	<ul style="list-style-type: none">▪ Справочная информация о компании, комплексе, квартире, графике работы отдела продаж, условиям покупки▪ Новости компании▪ Инструкции по совершению сделки
	Консультация в интерактивном режиме по всем интересующим вопросам	<ul style="list-style-type: none">▪ Сопровождение и стимулирование покупки▪ Сопровождение после покупки▪ Сопровождение после заселения комплекс (адаптация)
	Развлечение	<ul style="list-style-type: none">▪ Видеообзоры, экскурсии по комплексу или квартире▪ Вовлечение в жизнь комплекса или компании▪ Развитие культуры добрососедства
	Развитие компании	<ul style="list-style-type: none">▪ Сбор обратной связи▪ Сбор предложений по улучшению работы▪ Автоматизированные опросы для стратегических и маркетинговых целей▪ Решение коллективных жилищно-хозяйственных вопросов
	Работа с репутацией и имиджем компании	<ul style="list-style-type: none">▪ Трансляция ценностей и миссии бренда через характер коммуникации и контент▪ Кризисные коммуникации

АЛГОРИТМ



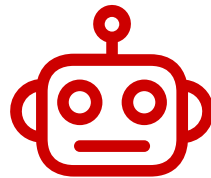
Чат-бот.
Спамим по расписанию



Внедрение элементарной
логики



Ответ на типовые вопросы



Самообучающиеся боты



Работа с имиджем компании

Задача: обоснование добавочной стоимости проектов компании «Ленстройтрест» и трансляция ценностей компании через рассказ о неочевидных преимуществах философии «ЖИВИ»

ЦА: потенциальные и текущие клиенты



Ленстройтрест

Ключевая задача коммуникационной стратегии: системно транслировать философию «ЖИВИ» в инфополе потенциальных клиентов, сформировать в их сознании взаимосвязь проектов компании и ее философии.

Суть философии «ЖИВИ»: «важно, где жить, ещё важнее — как».

Это создание комфортной среды для жизни человека в кварталах «Ленстройтреста», удовлетворение жизненных и социальных потребностей.

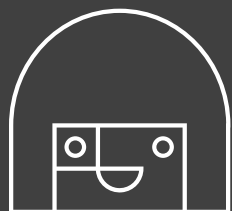
Ленстройтрест

Инструментарий



leeloo.ai

AI LEADGEN, SUPPORT
& SALES AUTOMATION



MEYA.AI

РЕЗУЛЬТАТ

 **151%**

**увеличилась
конверсия
из обращения в
сделку**

Спасибо за внимание



Максим Макаров

исполнительный директор
AGM Group



Ольга Копейкина

Директор по продажам
и маркетингу
ГК «Ленстройтрест»