
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВНЕДРЕНИЮ МОБИЛЬНОГО ПРИЛОЖЕНИЯ

Результат внедрения

- ✓ мобильное приложение полностью интегрировано в бизнес-процессы компании
- ✓ 50%+ всех клиентов группы установили приложение
- ✓ 25%+ всех клиентов группы приобрели новые услуги через приложение не менее 1 раза (доп. услуги, которые они не приобретали ранее)
- ✓ 25%+ физ. клиентов ставят оценки сервиса после посещений, обработка оценок в срок «день в день»

Выполняя пошагово нижеследующие простые действия, компания с максимальной вероятностью получит результат, ради которого внедряет мобильное приложение. Также мы готовы обсудить – как проходит каждый из шагов и поделиться обратной связью.

1. Выберете нужный функционал компании для ее клиентов, чтобы исключить лишнее в мобильном приложении. Определите перечень конкретных действий, с которыми компания взаимодействует с клиентами, имеющими это мобильное приложение:

- Создавать новости
- Создавать опросы
- Проводить с клиентами акции
- Общаться с клиентами в чатах
- Производить групповые рассылки (push-уведомления)
- Показывать клиентам каталог товаров и услуг
- Получать заявки от клиентов (для сложных услуг, имеющих много параметров)
- Оформлять онлайн-заказы
- Оформлять онлайн-запись на услугу
- Производить доставку
- Назначать/начислять/списывать скидки и бонусы
- Собственная система лояльности
- Запрашивать обратную связь по оценке сервиса
- Получать от клиентов заявки на обратный звонок
- Сегментировать клиентов
- Другое

Оценки сервиса и обмен сообщениями помогают, в комфортное для клиента время, контролировать качество ваших сотрудников и продукции. Отправка новостей и акций позволяют удерживать и привлекать новых клиентов.

2. Определить ответственных в компании за:
 - наполнение контента новостей и акций
 - своевременного ответа клиентам в чатах, запросы обратной связи
 - актуальность витрин и цен
 - регистрацию сотрудников, наделение правами
 - реагирование на запросы клиентов, покупки, записи на услуги, оценки сервиса
 - управление установками приложений в точках контактов
 - проведение смс-кампаний по внедрению приложения
3. После готовности приложения к выкладке — наполните приложение первичным контентом:
 - не менее 3 новостей
 - не менее 1 акции
 - информация о компании и филиалах
 - категории + продукты и услуги с описанием и изображениями
 - сотрудники привязанные к услугам
 - Расписание работ для записи на услуги
4. Подключение смс-пакета для регистрации клиентов в мобильном приложении
5. Тестирование мобильного приложения перед выкладкой в App Store и Play Market
6. Выкладка в App Store и Play Market. Ожидайте уведомление о выкладке.

Внедрение приложения в процессы компании и маркетинговые мероприятия

1. Используйте все возможные маркетинговые каналы для распространения информации о доступности скачивания мобильного приложения из App Store и Play Market.
2. Расписать и утвердить к исполнению план внедрения приложения (что/срок/отв.):
 - Проведение обучения сотрудников взаимодействию с административной панелью
 - Проведение обучения руководителей взаимодействию с административной панелью
 - Установка мобильного приложения для оперативного реагирования

3. Установка конкретных КПЭ(ключевые показатели эффективности) на каждый месяц для всех подразделений компании, имеющих контакт с клиентом (включая физ. и смс) и по группе в целом:

- По % установок по мес. от числа клиентов в мес. в бизнесе клиента
- По % покупок/заказов (если запланировано), сделанным через приложение / в результате применения приложения от числа всех покупок
- Важно сразу определить, кто, каким образом и как часто готовит отчетность по КПЭ и в каком составе она обсуждается

4. Установка типовых процессов по работе с приложением у клиента:

- Установка приложений клиентам, сотрудникам (кто, где, с каким стимулом клиенту, мотивацией сотруднику, с каким КПЭ, какой механикой контроля через отчеты)
- Отправка новостей (кто, как часто, в какое время, кому, что)
- Отправка акций (кто, как часто, в какое время, кому, что)
- Отправка опросов (кто, как часто, в какое время, кому, что)
- Отправка запросов на сервис (кто, как часто, в какое время, в какой ситуации, что делать по результатам отзывов)
- Ответы на заявки и чаты клиентов (кто, в каком режиме, какими скриптами, с какой механикой контроля общения и ответов)
- Работа с бронированием, записями, заказами и доставкой (кто получает, как реагирует, как оформляет и проводит, как получает ОС от клиента по результату)
- Работа с базовыми настройками приложения — продукты с параметрами, услуги с параметрами, расписания персонала, условия доставки и пр. (кто, как часто обновляет и следить за актуальностью)
- Работа с отзывами приложения в магазинах (кто, как часто)

5. Проведение перечня обязательных мероприятий по раскрутке приложения:

- Определение бонуса клиенту за установку
- Проведение смс и e-mail-рассылки клиентам со ссылкой на магазин + бонус за установку
- Определение специальных условий при заказах через приложение и подготовка торгового маркетинга
- Оформление сайта и офисов с указанием на приложение
- Формирование скриптов, мотивации, планов по установкам и формы контроля для персонала
- Информирование СМИ и SMM о запуске собственного мобильного приложения

6. Внедрение процесса ознакомления с функционалом приложения и пост-продажного обслуживания:

- Чат с благодарностью и подарком
- Запрос на оценку сервиса
- Уведомление о возможности жаловаться
- Уведомление о возможностях приложения и бонусах
- Установка скидки и заведение дисконтной карты клиенту в приложении
- Установка бонуса за референс клиентом приложения друзьям и знакомым
- Внедрение и тиражирование розыгрышей, викторин, промо-призов между пользователями приложения

7. Включение в еженедельную планерку компании отчета по показателям:

- Выполнение плана по установкам
- Выполнение плана по ознакомлению с функционалом приложения

- Число оценок сервиса и их содержание
- Число жалоб в чатах
- Число продаж и заказов через приложение
- Число не отвеченных активностей от клиентов

8. Проведение регулярных встреч с разработчиками по промежуточным итогам реализации плана внедрения с повесткой:

- Оценка исполнения
- Оценка результатов
- Независимая оценка и рекомендации по дальнейшим шагам от разработчиков и сторонних экспертов