**Viber стартира нова функция - „Бизнес чатове“ в България**

*Новата функционалност позволява всички съобщения от брандове да бъдат организирани на едно място*

**София, 1 септември 2022** – [Rakuten Viber](https://www.viber.com/), водещата платформа за сигурни разговори и съобщения в света, обяви старта на най-новата си функция, която ще позволи на всички съобщения и чатове между бизнеса и потребителите да бъдат събирани в една папка. България е първата страна в Европа, която ще лансира „Бизнес чатове“ в приложението. Удобна за потребителите и ефективна за брандовете - това е най-новата стъпка на Viber към още по-добро клиентско и потребителско изживяване в приложението.

Новата функционалност ще бъде активирана автоматично след получаване на първото бизнес съобщение - например при потвърждение на поръчка от доставка на храна, известие от банка, специална оферта от магазин и т.н. За потребители, които са имали разговори с бизнес в миналото, новата папка „Бизнес чатове“ ще се появи веднага след актуализацията на последната версията на Viber. Папката ще се намира сред останалите чатове на потребителя и в нея ще се съхраняват всички съобщения получени от брандове, по подразбиране. Това създава и едно допълнително ниво на сигурност за потребителя, тъй като всички съобщения, които се събират там ще бъдат само от верифицирани източници.

Последни проучвания показват, че **71%** от [потребителите искат да има удобни начини](https://www.attentive.com/state-of-conversational-commerce) за комуникация с бизнеса, а **95%** от топ лидерите на компании, залагат като най-голям приоритет в стратегиите си именно клиентското преживяване.

В България само за първото полугодие се вижда ръст от **50%** сред всички изпратени бизнес съобщения и цели **79%** ръст в разговорните съобщенията (поддръжка на клиенти; чат за направена поръчка и т.н.)

**Как функцията „Бизнес чатове“ помага на брандовете да засилят връзката си с клиентите:**

Към днешна дата над 8500 компании използват бизнес решенията на Viber, за да общуват с клиентите си лично. Само в България са създадени близо 700 бизнес акаунта, а бройката продължава да расте.

* Функцията „Бизнес чатове“ е перфектното място за бранда да общува със своите клиенти, за да създава ангажираност и конверисии.
* Функцията също създава обособено място, където потребителите са готови да общуват директно с брандовете.
* Освен това, новата функционалност подобрява отношенията между двете аудитории, като създава по-силна лоялност от потребителите.
* Тестовете показват, че процентът на отворени съобщения е над 70%.
* Клиентите се доверяват на съобщенията събрани в папката, защото са от верифицирани акаунти.

**Как новата функция помага на потребителите:**

* За Viber, поверителността на потребителите е на първо място. С новата функционалност те получават още повече контрол върху преживяването си в приложението благодарение на специална папка, която разделя бизнес разговорите им от личните чатове.
* Всеки потребител може да организира разговорите си с любимите брандове по свой вкус: да мести чатове от папката „Бизнес чатове“ в основния си списък със съобщения и обратно, да „закачи“ важни и конкретни чатове в горната част и т.н.
* Потребителите няма да пропуснат важни напомняния или съобщения от брандовете, благодарение на известията на заключен екран и удобния потребителски интерфейс.
* По подразбиране, съобщенията само от потвърдени акаунти се съхраняват в папката, така потребителите ще знаят, че получават достоверна информация.

*„Нашата основна стратегия в момента е Viber да се превърне в суперприложение, а не просто да остане комуникационен инструмент. Затова и предлагаме набор от функции и възможности, които помагат на потребителите да улеснят ежедневните си задачи, без да напускат комфорта на приложението: от чатове с брандове до поръчка на храна — и дори плащане на комунални услуги, — коментира Кристина Констандаче, глобален директор продажби в Rakuten Viber. „Функцията „Бизнес чатове“ създава специално пространство, което е идеално за разговор между бранд и потребител, което го прави ефективно и удобно както за бизнеса, така и за клиентите.“*

С разработването на всички нови функции за още по-удобна употреба и лесна комуникация с брандовете, сигурността на потребителите и поверителността на данните остават силно заложени в ДНК-то на компанията. Viber продължава ангажимента да защитава данните на своите потребители с криптиране от край до край по подразбиране, достъпно за всички частни и групови разговори от 2016 г. насам, а всички бизнес съобщения са защитени от криптиране в транзит (пренос).

**За Rakuten Viber**

В [Rakuten Viber](https://www.viber.com/) свързваме хората, без значение кои са и откъде са. Нашите потребители по света имат достъп до разнообразие от функционалности като индивидуални съобщения, видео обаждания, групови чатове, актуализации и дискусии с техните любими марки и известни личности. Ние предоставяме на нашите потребители сигурна и свободна среда, където да споделят емоциите си.

Rakuten Viber е част от семейството на Rakuten Group, световен лидер в електронната търговия и финансовите услуги. Rakuten Viber е официален партньор на NBA Golden State Warriors за изпращане на съобщения и разговори.

[За бизнеса, Viber предлага](https://www.forbusiness.viber.com/en/business-messages/) разнообразни комуникационни решения (чатботове, бизнес съобщения), брандирани стикери, реклами, скоро и директни обаждания. Всички тези инструменти помагат на компаниите да достигнат до своите клиенти на всеки етап от маркетинговата фуния.

Всички лични обаждания и чатове във Viber са защитени с криптиране от край до край, по подразбиране а бизнес съобщенията имат криптиране при транзит (пренос), така че потребителите и брандове могат да бъдат сигурни, че техните разговори са винаги защитени.

Повече за бизнес решенията на Viber можете да откриете в тук - <https://www.forbusiness.viber.com>.