



Techart

Консалтинговая
группа

Программа непрерывного образования «Текарт» edu.techart.ru

Сессия «Зима 2024–2025»

16.01.2025

Организация рассылок в мессенджерах WhatsApp и Telegram

techart.ru | promo.techart.ru

Регистраций: 100 (компаний – 85), в т.ч.:

- 38 % новых слушателей
- 34 топ-менеджера
- 33 постоянных (4+) слушателя программы
- 12 с вопросами и обратной связью



Ключевые компетенции «Текарт»

Консалтинг

- стратегия и стратегирование
- диагностика, бизнес-девелопмент
- трансформация
- цифровизация
- маркетинг
- организационное развитие
- бизнес-математика



Бизнес-аналитика

Интегрированный маркетинг

Дизайн

IT-решения и веб-разработка

Оргразвитие

Создание контента

25

лет на рынке бизнес-аналитики, маркетинга и digital

14 000

выполненных проектов

38 500+

клиентов и партнеров в экосистеме «Текарт»

4 место

рейтинга «Маркетинговый консалтинг» RAEX

160

сотрудников в штате

ТОП 100

в рейтинге работодателей Headhunter*

* среди компаний до 250 сотрудников



Программа непрерывного образования для руководителей по маркетингу

Основные треки программы:

Маркетинг (комплексное продвижение, SMM, SEO и т. д.), реклама

Martech, аналитика (технологии, данные, автоматизация, цифровые сервисы)

Дизайн, веб-разработка, контент, фото, видео

Маркетинговый анализ и стратегия

Менеджмент и кадры

2

года работы программы

5 000+

участников из 1600 компаний

31

спикер

550

пользователей [платформы](#)

Программа вебинара

03

- 1 Мессенджеры как канал коммуникации.
- 2 Рассылки в WhatsApp
 - WhatsApp Web
 - WhatsApp Business API (WABA)
- 3 Рассылки в Telegram.
- 4 Сервисы для организации рассылок.

Сложный путь клиента

04



[По данным исследований](#) процесс выбора сегодня может затягиваться на 200 и даже 2000 «касаний».

Медиапотребление в России

05



Яндекс – 83%



ВКонтакте – 74%



Дзен – 63%



Google – 82%



Telegram – 72%



Wildberries – 62%



WhatsApp* – 79%



Сбербанк – 69%



OZON – 61%



YouTube – 75%



Mail.ru – 64%

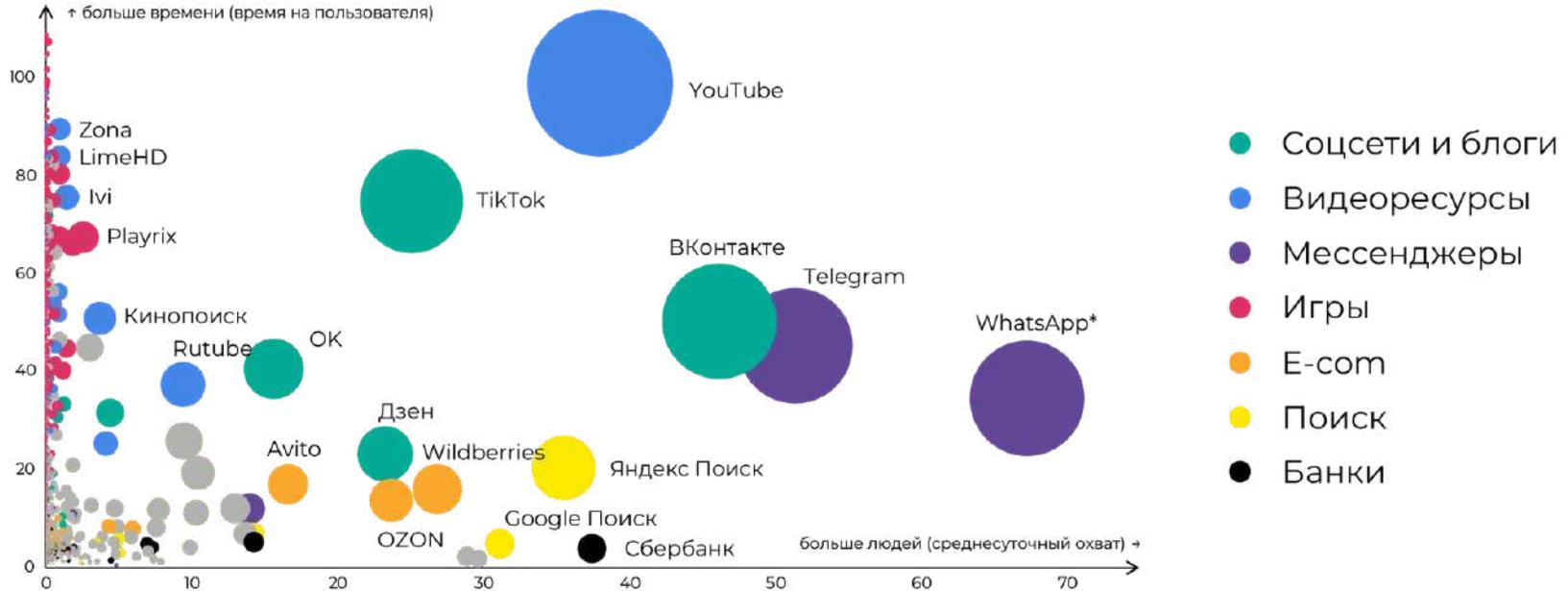


Госуслуги – 57%

* Принадлежит компании Meta (признана экстремистской и запрещена в РФ).

Mediascope Cross Web, мобайл и десктоп, вся Россия, население 12+, октябрь 2024, топ по охвату за месяц, % населения.

Медиапотребление в России



* Принадлежит компании Meta (признана экстремистской и запрещена в РФ).

Mediascope Cross Web, мобайл и десктоп, вся Россия, население 12+, октябрь 2024; по оси X – среднесуточный охват (% населения), по оси Y – время среди пользователей (минут в день), размер – доля интернет-активности.

Медиапотребление в России

07



Mediascope Cross Web, мобайл и десктоп, вся Россия, население 12+, октябрь 2024, доля времени в интернете.

Преимущества мессенджеров

- Почти у каждого в смартфоне.
- Мессенджеры люди используют для личного общения, поэтому заходят в них чаще, чем в электронную почту.
- Сообщение в мессенджере можно прочесть в любой момент.
- Иногда клиенту проще и быстрее уточнить информацию в мессенджере вместо того, чтобы звонить на горячую линию.
- Рассылки в мессенджерах могут быть дешевле SMS-рассылок.

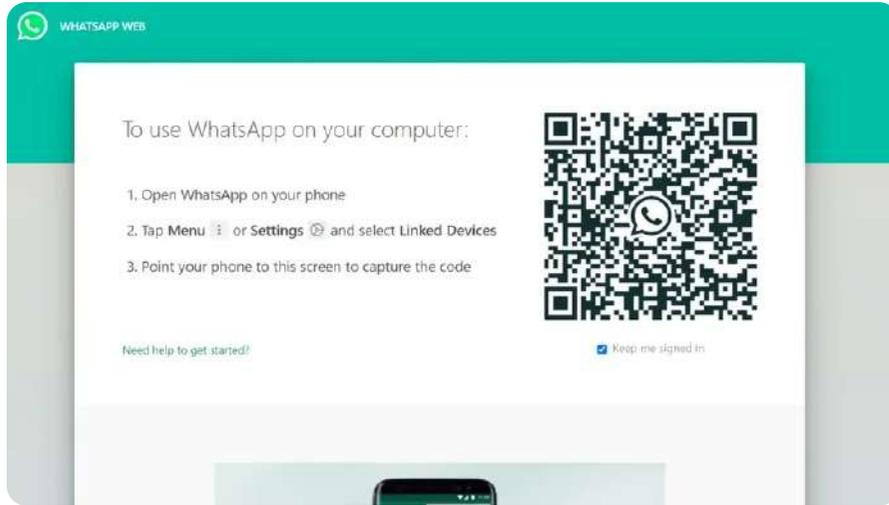
Что рассылает?

- **Маркетинговые рассылки.** Напоминания о брошенной корзине, реактивация базы, сообщение о запуске нового продукта или акции, анонсы и опросы для сбора отзывов.
- **Транзакционные рассылки.** Это напоминания об оплате заказа, доставке, напоминание о записи и её подтверждение.
- **Одноразовые пароли.** Такие рассылки позволяют получить доступ какому-либо сервису.

Варианты рассылок в WhatsApp

10

1. Рассылки через обычный или бизнес-аккаунт («серый» способ).



2. Подключение WABA — официального API для рассылок и автоматизации.

WhatsApp Web/Business

Инструмент, который можно использовать преимущественно для ручных коммуникаций.

Функциональные возможности:

- Отправка сообщений вручную, что делает инструмент подходящим для небольших объемов коммуникации.
- Возможность прикрепления мультимедиа (изображений, видео, документов) для персонализации сообщений.

Ограничения:

- WhatsApp Web не предназначен для массовых рассылок: использование этого инструмента для отправки большого количества сообщений может привести к блокировке аккаунта.
- Отсутствие аналитики и отчетности по эффективности сообщений.
- Не автоматизирует коммуникации, дает сервис для переписок.

Рекомендации:

- Используйте WhatsApp Web для точечной коммуникации с клиентами или партнерами.

WhatsApp Web/Business

12

Варианты использования:

- 1 Вручную — web.whatsapp.com.
- 2 Онлайн сервисы для рассылок с подключением аккаунтов через QR-код.



wahelp.ru



wapico.ru

Wazzup

wazzup24.ru

- 3 Рассылка со сторонних номеров.



smspobeda.ru

WhatsApp Business API (WABA)

Инструмент для автоматизации общения с клиентами и организации массовых рассылок. Он создан специально для компаний, которые работают с большим количеством контактов и нуждаются в интеграции мессенджера с другими бизнес-системами.

Возможности:

- Массовые рассылки: возможность отправки сообщений большому числу пользователей одновременно (при соблюдении политики WhatsApp).
- Персонализация: использование шаблонов сообщений, которые проходят модерацию в WhatsApp.
- Интеграция с CRM и другими системами: автоматизация отправки сообщений на основе триггеров, таких как статус заказа и т.п.
- Аналитика: отслеживание показателей доставки, прочтения и вовлеченности.

WhatsApp Business API (WABA)

Особенности использования:

- 1 Для работы с WABA необходимо зарегистрироваться через официального провайдера WhatsApp Business API.
- 2 Требуется подтвержденный бизнес-аккаунт и соблюдение строгих правил платформы [Facebook Business Manager](#).
- 3 Цена WhatsApp Business API формируется из двух частей: подписка и оплата диалоговых сессий.

Диалоговая сессия начинается с первого сообщения, отправленного с помощью шаблона или полученного от клиента, и длится 24 часа. В течение этого времени можно отправлять неограниченное количество сообщений без дополнительной оплаты.

Получение доступа к WABA

Что потребуется:

- 1 Личная страница в Facebook*, от имени которой будут созданы учетные записи в Meta Business Manager и WhatsApp Business Account.
- 2 Учетная запись [Meta Business Manager](#).
- 3 Номер телефона, который будет связан с WABA. Не должен быть привязан к обычным аккаунтам WhatsApp.

4 шага:

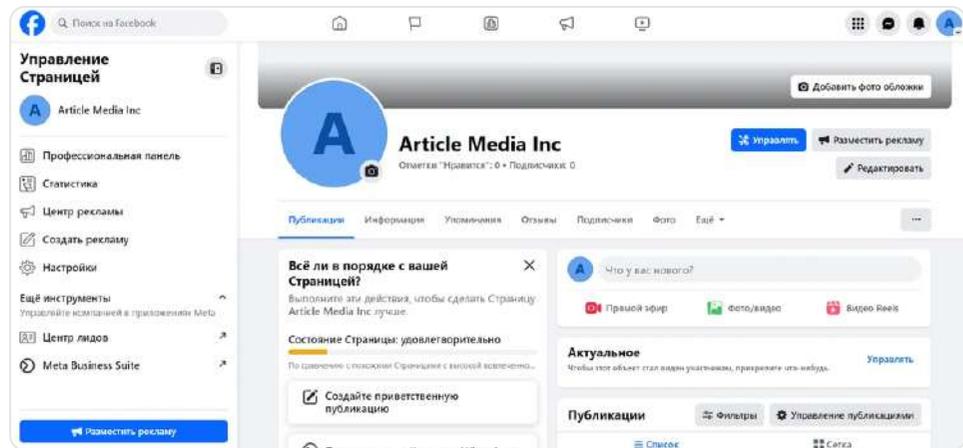
- 1 Зарегистрироваться в сервисе для рассылок [1msg](#) и оформить подписку.
- 2 Пройти регистрацию в провайдере WhatsApp Business API — [360 Dialog](#).
- 3 Авторизоваться в 360 Dialog с помощью учетной записи Meta Business Manager.
- 3 Верифицировать свой номер.

* Принадлежит компании Meta (признана экстремистской и запрещена в РФ).

Получение доступа к WABA

Данные для регистрации в Business Manager:

- Название компании.
- Электронный адрес почты.
- Сайт компании.
- Страну.



На сайте должны быть:

- 1 Ссылка на политику конфиденциальности или обработки персональных данных.
- 2 Юридическое наименование компании. Должно использоваться в Business Manager.
- 3 Юридический адрес. Должен использоваться в Business Manager.

Получение доступа к WABA

Провайдеры WhatsApp Business API — выполняют функции по подключению новых аккаунтов.



gupshup.io



360dialog.com



hubtype.com

Свяжите свой аккаунт с Gupshup

Чтобы компания "Gupshup" могла управлять вашим аккаунтом WhatsApp Business, вам необходимо предоставить ей разрешения на доступ к аккаунту и балансу.

Разрешения, которые вы предоставите Gupshup

- Доступ к бизнес-аккаунту WhatsApp**
Gupshup и смогут добавлять номера телефонов, создавать шаблоны сообщений, отправлять сообщения вашим клиентам, назначать пользователей в ваш аккаунт и просматривать ваши метрики.
- Управление биллингом**
Gupshup получит разрешение на подключение своей кредитной линии и выставление вам счетов напрямую.

Продолжая, вы принимаете Условия предоставления услуг WhatsApp Business и Пользовательское соглашение Meta.

Политика конфиденциальности и Условия приложения Gupshup **Начать**

www.facebook.com

Укажите информацию о вашей компании
Выберите существующий или создайте новую бизнес-профилей и добавьте свой номер телефона. Ваша аудитория не увидит эту информацию в вашем профиле WhatsApp.

Бизнес-профиль
Бизнес и Поечки Киров

Название компании
Бизнес и Поечки Киров 21/190

Сайт или страница профиля компании
Если вы не знаете сайт, используйте URL-адрес страницы вашего профиля в социальной сети. Это должно быть сообщением или страницей вашей компании в социальной сети.

Страна
Россия

+ Добавьте адрес (необязательно)

Политика конфиденциальности и Условия приложения Gupshup Назад **Далее**

Получение доступа к WABA

18

The screenshot displays the Meta Business Suite interface for a business named "Buns and doughnuts". The left sidebar contains navigation options: "Настройки", "Информация о бизне...", "Пользователи", "Аккаунты", "Источники дан...", and "Запросы". The "Аккаунты" section is expanded, showing "Аккаунты WhatsApp" as the selected option. The main content area shows the "Аккаунты WhatsApp" settings for the account "Buns bibums". The account status is "Одобрено". The interface includes a search bar, filters, and a "Добавить" button. The right panel displays account details such as "Владелец", "ID аккаунта WhatsApp", "Информация о компании", "Адрес", "Валюта", "Часовой пояс", "Название компании", "Подтверждение компании", and "Способ оплаты".

Настройки Buns and doughnuts
Бизнес-портфолио

Представляем новую версию настроек в Meta Business Suite

Аккаунты WhatsApp Поиск по имени или ID Фильтры + Добавить

Название ↑

Buns bibums

Владелец: Buns and doughnuts
ID аккаунта WhatsApp: 448004531726611

Информация о компании Edit

Адрес
Нет адреса

Валюта
Валюта не найдена

Часовой пояс
Europe/Moscow

Название компании
Buns and doughnuts

Подтверждение компании ⓘ
● Не подтверждена - Начать подтверждение

Статус аккаунта
● Одобрено

Способ оплаты
Не найден способ оплаты

Настройки оплаты WhatsApp Manager

Рассылки через WABA

После подтверждения получаем API Url и API Key и уже можем рассылать до 250 сообщений в сутки.

The screenshot displays a dashboard for a WABA account. At the top left, the phone number 'ТН0379' is visible. A red box highlights the API credentials: 'API url: https://api.1msg.io/...' and 'API key: ...'. A red arrow points to this box. To the right, the account is marked as 'Активный' (Active) with an expiration date of 'Дата окончания 3 сент. 2023 г.' (Expiration date 3 Sept. 2023). Below, the 'Бизнес-аккаунт' (Business account) section shows 'WABA account status' as 'approved', 'FB business verification' as 'not_verified', and 'Лимит исходящих сообщений' (Outgoing message limit) as '250 Клиенты/24hr'. The 'Подключенный номер' (Connected number) section shows 'External WABA channel' as 'done', 'Display name verification' as 'ready', and 'Number registration' as 'running'.

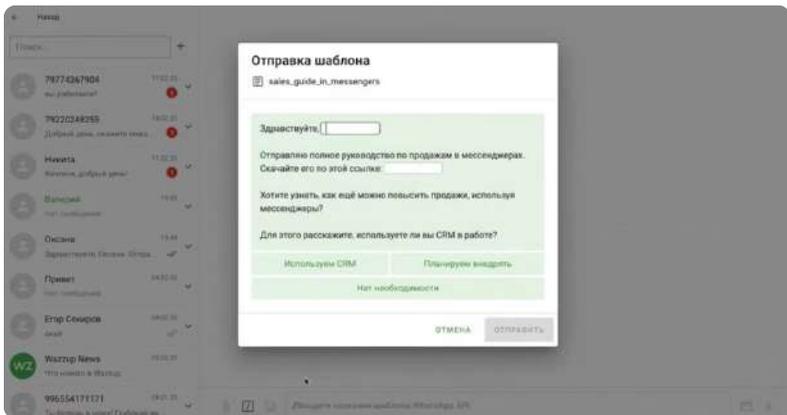
Field	Status
API url	https://api.1msg.io/...
API key	...
Account Status	approved
FB business verification	not_verified
Outgoing message limit	250 Клиенты/24hr
External WABA channel	done
Display name verification	ready
Number registration	running

Рассылки через WABA

20

Рассылка может происходить через:

- 1 Личный кабинет сервиса-рассыльщика.



- 2 Мобильное приложение.

- 3 API.

Шаблоны — заготовки для сообщений, в которые подставляются пользовательские или другие данные. Автоматически создаются сервисами по рассылкам, но можно создавать свои.

Как выглядит предпросмотр шаблона с переменной в текстовом заголовке:

Добрый день, []
Спасибо, что записались на наш курс « [] ».
Напоминаем, первое занятие состоится 1 июля в 19:00. Ссылку на Зум отправим за час до мероприятия.

Как будет выглядеть сообщение, которое получит клиент:

Добрый день, Валерий
Спасибо, что записались на наш курс « [] ».
Напоминаем, первое занятие состоится 1 июля в 19:00. Ссылку на Зум отправим за час до мероприятия. 16:03

Виды рассылок через WABA

- **Сервисные.** Отправляются в ответ на действия или запрос клиента, например: подтверждение заказа, транзакция, оформление подписки. Они должны содержать конкретную информацию: номер аккаунта или заказа, статус подписки и так далее.
- **Аутентификация.** Сообщения с одноразовыми кодами, например, во время многофакторных процессов входа в систему (подтверждение учетной записи, восстановление учетной записи и т. д.).
- **Маркетинг.** Любая другая тематика, которая не подпадает под описание «Сервис» или «Аутентификации», будет отнесена к категории «Маркетинг».

Прайс на сессии в рублях

Страна	Переписку начали с шаблона «Оповещения, напоминания, вопросы для клиентов», Р	Переписку начали с шаблона «Одноразовые пароли», Р	Переписку начали с шаблона «Маркетинг», Р
Россия	6,95	6,24	11,68
Казахстан	4,93	4,43	8,79

Рекомендации по WhatsApp

WABA:

- 1 Изучите список [запрещенных тематик](#). Сообщения с таким содержанием вы отправляете на свой страх и риск.
- 2 Необязательно верифицировать компанию сразу после подключения канала. Вы можете сделать это позже, если поймете, что лимитов Facebook не хватает.
- 3 Чтобы клиенты не отправляли ваши маркетинговые сообщения в спам, добавьте к шаблону кнопку «Отписаться». Даже если клиент откажется от рассылки, вы сможете ему писать.
- 4 Используйте возможности персонализации в шаблонах.
- 5 Указывайте реальные данные компании при регистрации и не изменяйте их на некорректные.

«Серые» схемы:

- 1 Используйте «прогретый» номер телефона.
- 2 Делайте рассылки только вашей базе.
- 3 Не больше 1 сообщения в 1-2 минуты.
- 4 Тестируйте разные сервисы.
- 5 После первой блокировки аккаунта WA можно его разблокировать. После второй — нет.

Рассылки через Telegram

- 1** Каналы — можно публиковать новости, акции, обновления продуктов или услуг. Подписчики получают уведомления о каждом новом посте. Есть возможность подключения комментариев.
- 2** Группы — подходят для обсуждений, сбора обратной связи, поддержки или создания сообщества вокруг бренда.
- 3** Боты — могут автоматически отправлять сообщения пользователям, которые дали согласие.

Рассылки через Telegram

Преимущества Telegram как канала рассылок:

- Отсутствие ограничений на количество подписчиков или отправленных сообщений.
- Высокая скорость доставки контента: сообщения доходят мгновенно, а их прочтение можно отслеживать.
- Поддержка мультимедиа-контента, включая изображения, видео, голосовые сообщения и опросы.
- Обширные возможности для создания ботов, которые могут автоматически отправлять сообщения пользователям.

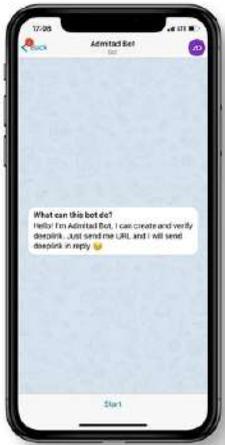
Риски и ограничения:

- Telegram менее популярен у аудитории старшего возраста по сравнению с WhatsApp.
- Важно избегать спама: пользователи могут пожаловаться на ваш бот или канал, что приведет к блокировке.
- Нельзя отправлять сообщения по номеру телефона.

Рассылки через бота в Telegram

Схема работы:

- 1 Вы создаете бота.
- 2 Пользователь переходит в бота (по прямой ссылке, из рекламы или других источников) и нажимает /start.
- 3 Бот приветствует пользователя и добавляет его в список.



Рассылки через бота в Telegram

Варианты реализации:

- 1 Собственные боты на API Telegram.
- 2 Создание в конструкторе ботов.



aimylogic.com



bothelp.io



smartsender.com



chatforma.com

Рассылки через бота в Telegram

Как стимулировать аудиторию подписываться на бота?

- 1 Предложите ценность. Эксклюзивный контент, скидки и бонусы, полезные функции, развлекательный контент.
- 2 Настройте приветственное сообщение, которое объясняет пользователю, что он получит после подписки.
- 3 Используйте разные каналы для продвижения бота. Расскажите о боте в своих аккаунтах в соц. сетях, разместите на сайте виджет или баннер с призывом подписаться, оставляйте ссылки в письмах.
- 4 Размещайте информацию о боте на кассах, упаковке товаров и т.п.

Заключение



WhatsApp



Telegram

Длина сообщения

До 4096 символов для WhatsApp Business, 1024 — для WABA.

Длина текстового сообщения — до 4096 символов, с медиа — до 1024 символов.

Ограничения для массовых рассылок

- Только для WABA.
- Не более 3 кнопок действий.

Только через бота.

Правила переписки

- Шаблоны сообщений модерируются.
- Есть запрещенные правилами тематики.

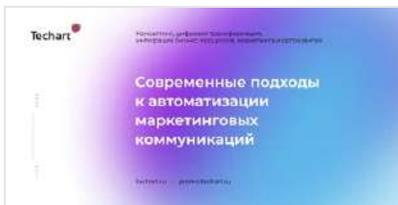
Нет ограничений.

Правила переписки

—

- Бот не может сам начать общаться с клиентом.
- Можно создать не более 20 ботов на один аккаунт.

Наши материалы по теме



22.12.2022

[Современные подходы к автоматизации маркетинговых коммуникаций](#)



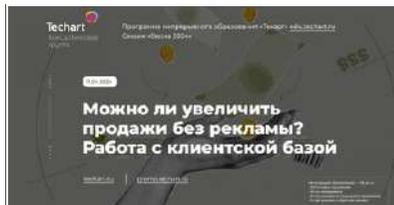
10.08.2023

[Готовые сервисы martech / adtech для электронной коммерции](#)



12.10.2023

[Автоматизация и персонализация маркетинга: инструменты, сценарии и кейсы](#)



11.04.2024

[Можно ли увеличить продажи без рекламы? Работа с клиентской базой](#)

Персональное консультационное мероприятие по теме этого вебинара

Особенности:

- ✓ Будем разбирать именно ваши кейсы
- ✓ Ответим на любые вопросы
- ✓ Подсветим специфику ниши
- ✓ Максимально адаптируем контент под потребности компании
- ✓ Дадим конкретные рекомендации и инструкции
- ✓ Подготовим пошаговое руководство для решения проблемы

Программа может быть реализована в различных вариантах:

- вебинар;
- семинар / лекция;
- мастер-класс;
- стратсессия;
- круглый стол, мозговой штурм;
- диагностическая / консультационная сессия;
- деловая игра.

Форматы:

онлайн, оффлайн, гибрид.

Длительность:

от 1 часа до 2 дней.

При необходимости мы можем собрать комбинацию из нескольких удобных вам вариантов обучения.

[Интересуюсь](#)



Консалтинг, цифровая трансформация,
интеграция бизнес-процессов, маркетинга и оргразвития



Андрей Титенко

Заместитель директора по маркетингу,
руководитель практики
технологического маркетинга

Релевантные услуги «Текарт»:

- [Автоматизация маркетинга и продаж](#)
- [Интеграция маркетинговых сервисов](#)
- [Внедрение и настройка Битрикс24](#)
- [Комплексный интернет-маркетинг](#)
- [Разработка сайтов](#)

+7 495 790 75 91

Консалтинговая группа «Текарт»

techart.ru

Интегрированный маркетинг и PR

promo.techart.ru

IT-решения и веб-разработка

web.techart.ru

Дизайн-бюро

design.techart.ru

Креативное агентство

creative.techart.ru

Фотоагентство

photo.techart.ru

Аналитика и бизнес-планирование

research.techart.ru

Работа в «Текарт»

hr.techart.ru

Образовательная программа

edu.techart.ru



[Авторский telegram-канал «Системное развитие бизнеса»](#)

[Канал информационной поддержки Edu.Techart](#)