EXPONEA

MARKETING CLOUD

# Кросс-девайс и смежные проблемы современного CRM маркетинга

Крылов Виктор
Regional Director CIS - Exponea

# Чем полезен трекинг поведения

# Что входит в современную полноту истории клиента

## 01 Общее поведение на сайте и в приложениях

Посещения страниц и их параметры, посещение товаров, корзина, покупки.

## 02 Глубокое поведение

Сравнение товаров, взаимодействие с элементами интерфейса, опросы, долгосрочное “склеивание” сессий

## 03 Особенности бизнеса

Действия с программой лояльности, индустриально-специфичные действия

## 04 Автоматика

История маркетинговых воздействий - почта, смс, пуши, начисления баллов и скидок и прочее

## 05 Оффлайновые действия

Курьер доставил товар, клиент позвонил, клиент посетил оффлайновую точку

## 06 Сторонние источники

Погода, загруженность службы доставки, количество конкурентов по товару

## Unnamed customer

**REGISTERED**
140828
**COOKIE**
d40faa2d-9a86-4a90-9f04-278a07865b13
881f0068-7b31-4041-88a2-14a8f14e71de
e3fe2b29-f6c2-4dff-83cf-1e0321ed80f7
749a67cb-91f2-463b-a738-6e898e2f7647
b701f86e-a631-41ca-82e2-41e8b4709995
4629154d-18ee-4166-bebf-d58efac6d89c

USER ATTRIBUTES — Hide missing

### distinct counts

| | |
|---|---|
| ip_count | 5.00 |
| browser_count | 2.00 |
| os_count | 2.00 |
| country_count | 1.00 |
| hash_count | 3.00 |

### Other attributes

| | |
|---|---|
| license_name | all_icons_vector_updates |
| email | boris.soukenik@gmail.com |
| name | Boris |
| user_status | left_free |
| license_expire_date | 22.01.2016 |
| license_purchase_... | 22.01.2016 |
| channel | web |
| version | 5.4.0.9 |

| EVENT TYPE | DATE ↓ |
|---|---|
| campaign | Mar 13, 2017 16:05:43 |
| campaign | Mar 13, 2017 15:29:41 |
| campaign | Mar 13, 2017 15:11:42 |
| User status change | Mar 10, 2017 07:00:35 |
| User status change | Mar 09, 2017 07:00:26 |
| login | Feb 23, 2017 17:47:56 |
| Set padding | Feb 07, 2017 14:27:10 |
| Set overlay | Feb 07, 2017 14:27:10 |
| Downloaded an icon | Feb 07, 2017 14:26:21 |
| **Set overlay** | Feb 07, 2017 14:26:13 |

| | |
|---|---|
| name | 06_pencil.svg |
| color | #e74c3c |
| referrer | |
| iconId | 16073 |
| platform | win10 |
| device | Other |
| os | Windows |
| channel | web |
| browser | Chrome |
| version | 40.2 |
| location | https://icons8.com/web-app/for/win10/link |

| | |
|---|---|
| Searched | Feb 07, 2017 14:25:26 |
| Searched | Feb 07, 2017 14:24:24 |

## Effects

Recolored TRACKED ›

Set overlay TRACKED ⌄

| Attributes | Descripti |
|---|---|
| name | |
| color | |
| referrer | |
| iconId | |
| platform | |
| device | |
| os | |
| channel | |
| browser | |
| version | |
| location | |

Set text TRACKED ›

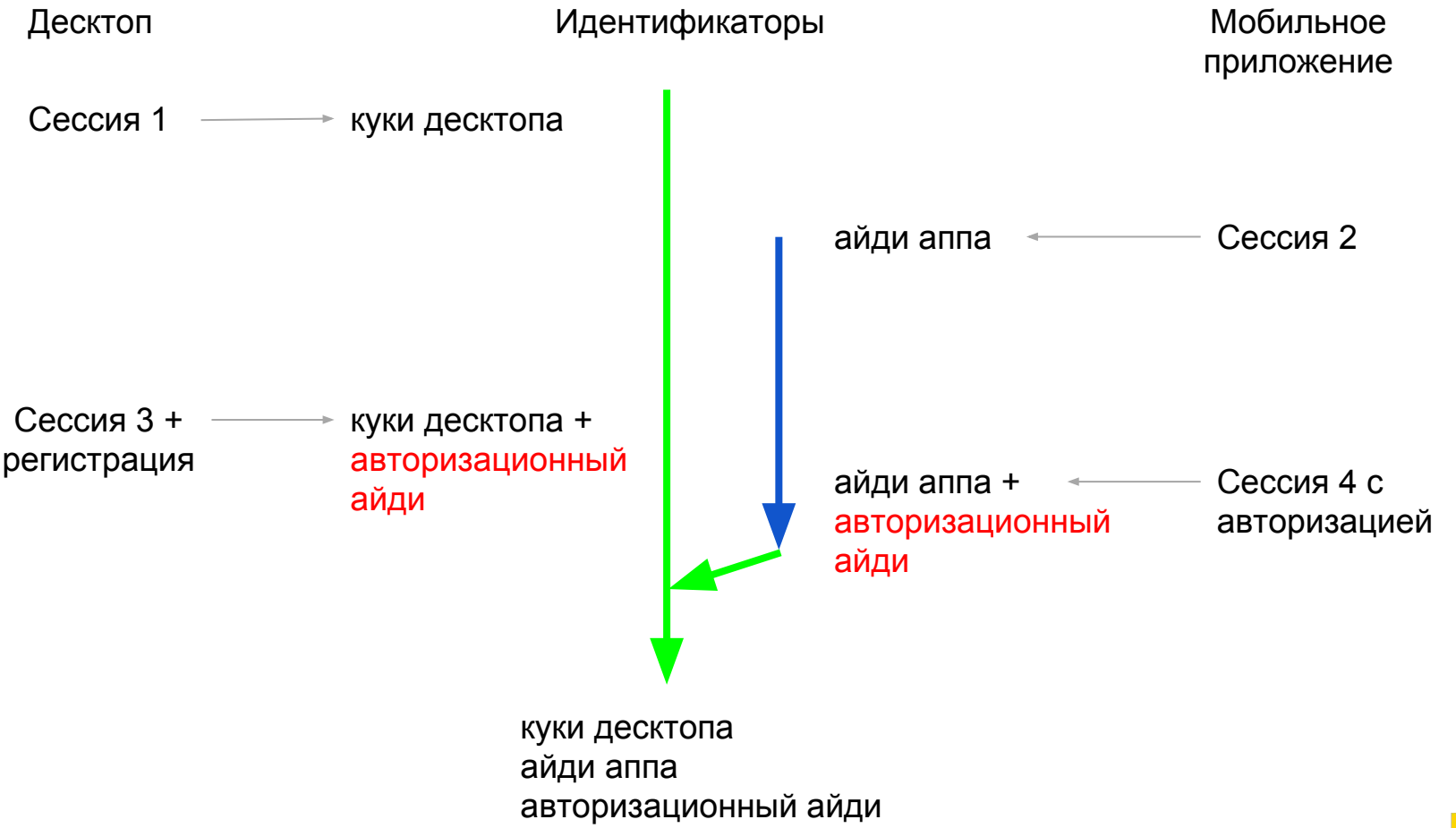
Set circle TRACKED ›

Set stroke TRACKED ›

Set square TRACKED ›

Set background TRACKED ›

Set padding TRACKED ›


Десктоп
Идентификаторы
Мобильное приложение
Сессия 1
куки десктопа
айди аппа
Сессия 2
Сессия 3 + регистрация
куки десктопа + авторизационный айди
айди аппа + авторизационный айди
Сессия 4 с авторизацией
куки десктопа
айди аппа
авторизационный айди

# Захват классических идентификаторов

- Куки - автоматически
- Авторизационный айди - после регистрации
  - Айди базы сайта
  - Мейл
  - Номер телефона

- Айди установки приложения - автоматически

# Захват контактов на сайте

- Мейл - формы сбора контактов
- Номер телефона - формы сбора контактов

Механики форм сбора:
“Оставьте телефон - перезвоним”
“Дай мейл - получи скидку”
“Зарегистрируйся - получи скидку”
“Подпишись на интересный спам” (дай мейл просто так)

# Программы лояльности

- Мейл
- Номер телефона
- Соцдем - иногда
- Группы интересов - иногда

Оставь нам море информации в обмен на возможность покупать со скидкой

# Промокоды

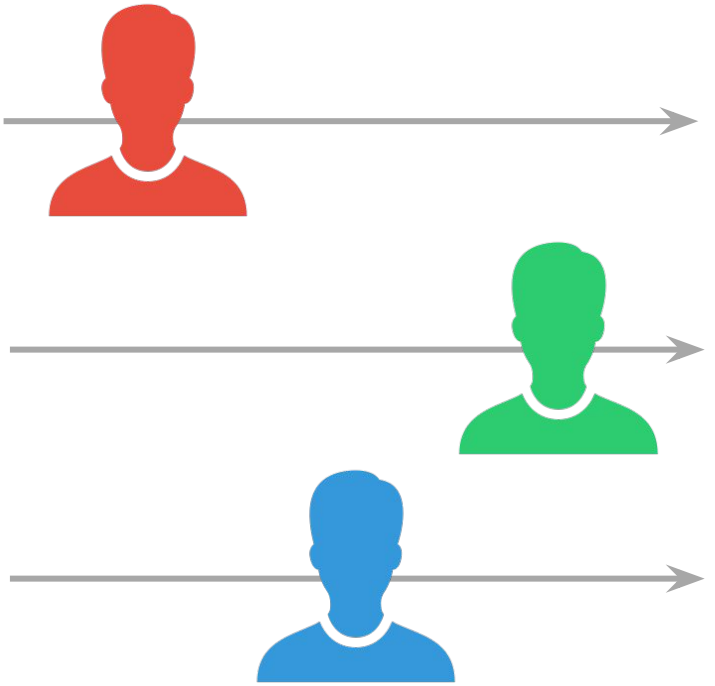
Промокод дает возможность свести идентификаторы канала выдачи кода и канал применения.

Онлайн (сайт, апп) -> Оффлайн
Оффлайн (наружка, оффлайновая точка продажи, телемаркетинг) -> Онлайн

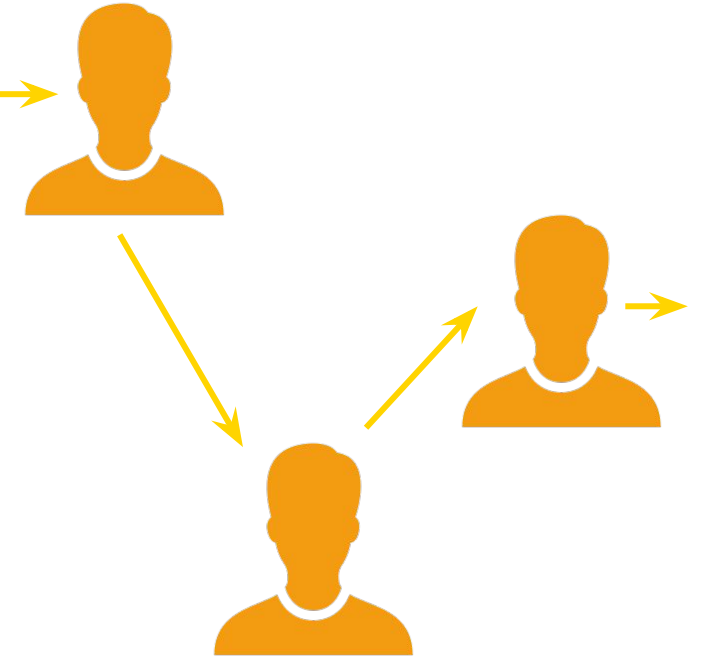
# Оффлайновые автоматические footprint

Распознавание лиц - face ID
WiFi ловушки

## Мультиканальность



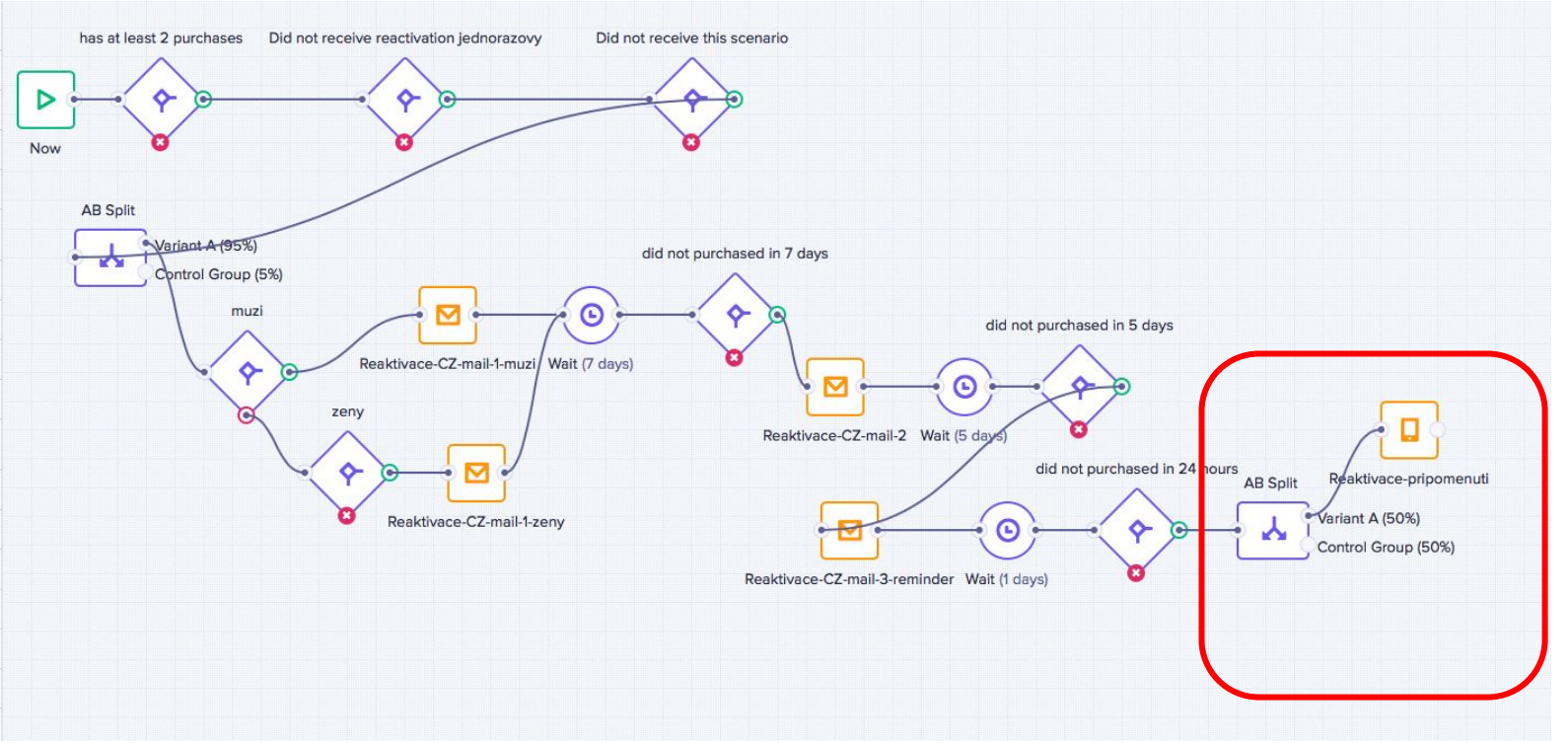

## Омниканальность



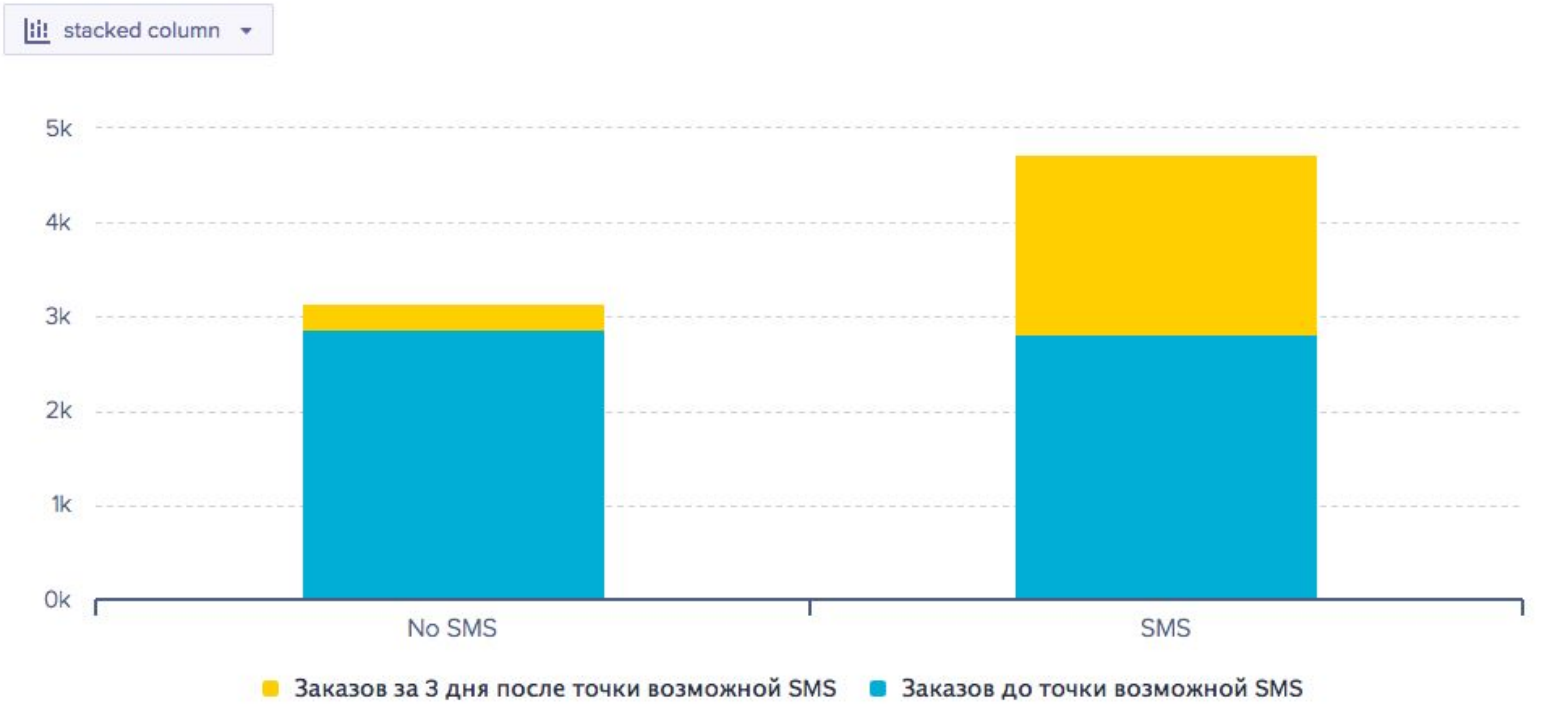
# Сквозна

Распознавание лиц - face ID
WiFi ловушки

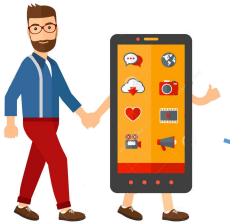
# Добавление точки SMS после цепочки писем



# Добавление точки SMS после цепочки писем



## Схема до

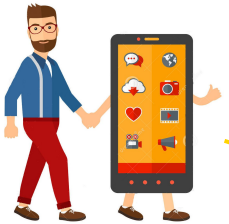


Магазин

Исходящий
колл-центр

Online

## Схема после



Магазин

Outbound
Call Center

Online

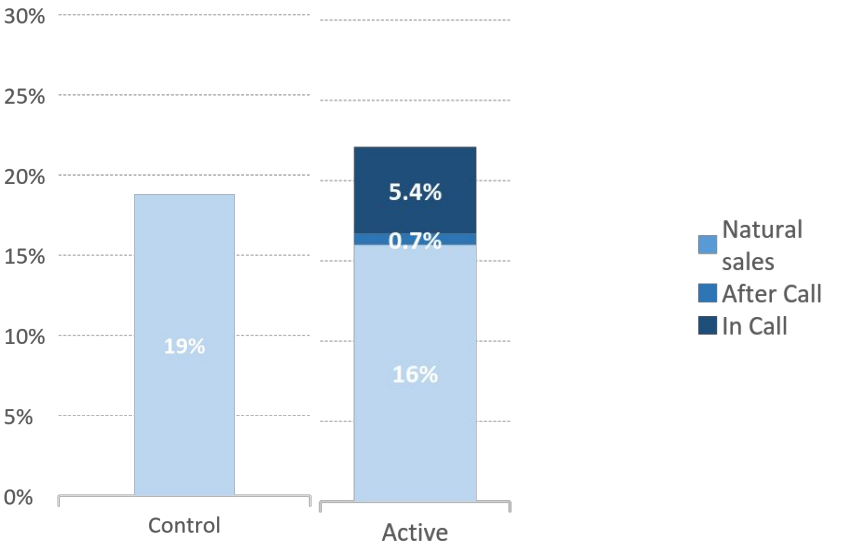
# Измерение пилота по контрольной группе

## Измерение результата пилота:

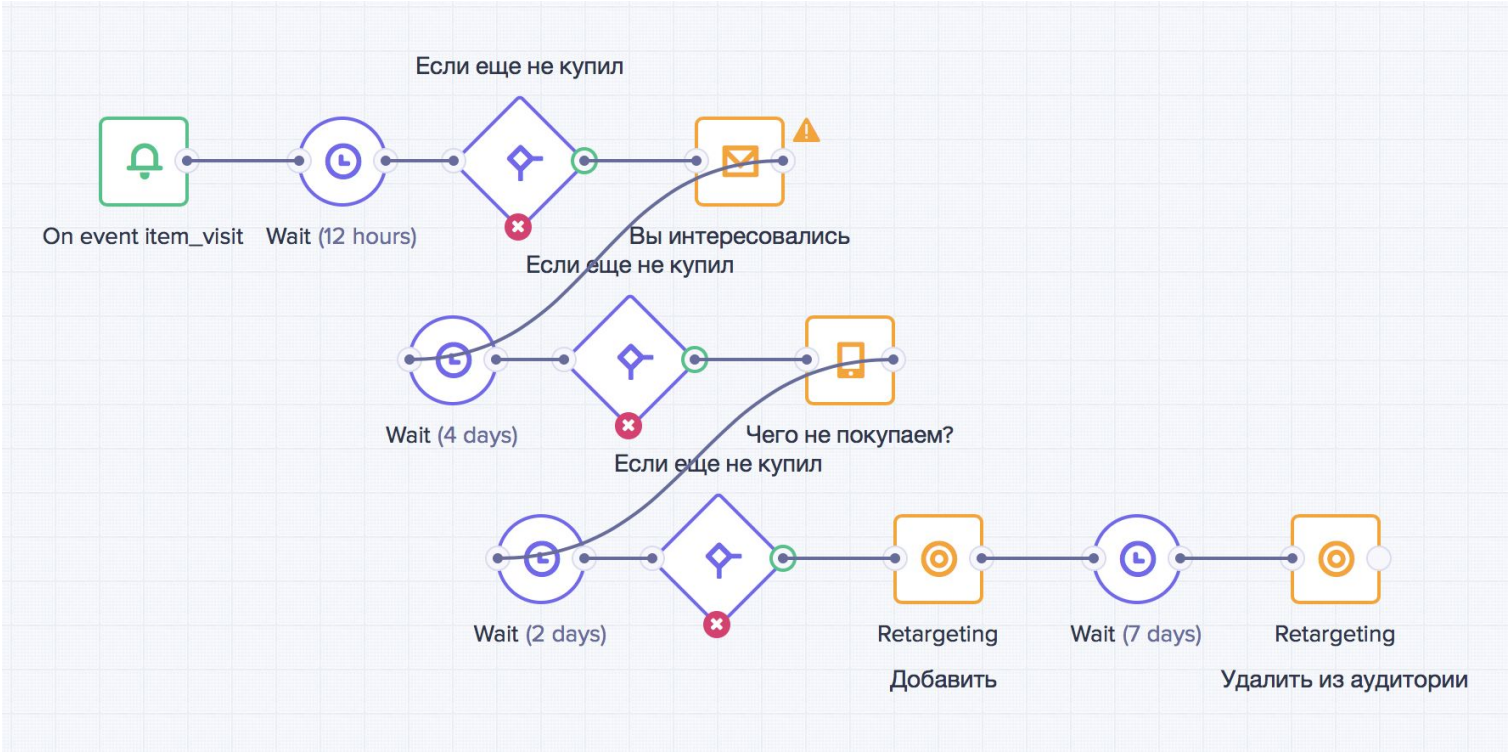
Пилот сгенерировал около 6 % новых продаж

Общее количество продаж от активной группы было всего на 3% больше контрольной. Однако, мы обнаружили, что естественная конверсия для контрольной группы на 3% больше, чем для активной группы.

Большинство продаж конвертировались в колл-центре. Даже если продажа не совершалась, мы все равно видели положительное влияние от звонка клиенту.

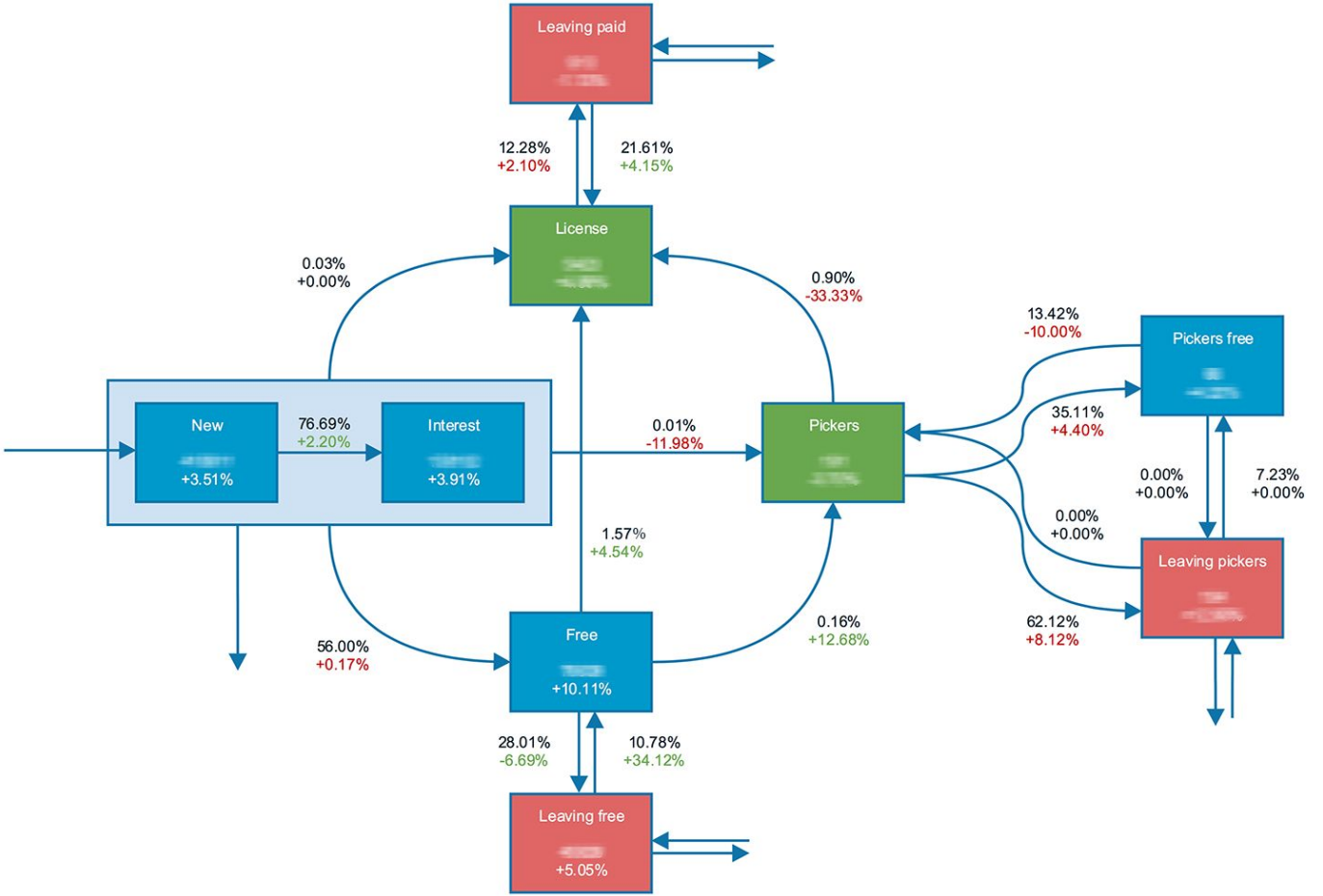


# Как продолжение омниканальной коммуникации



# Эффект в сценарии брошенной корзины

- Возврат по письму - 5% корзин в среднем
- Возврат по цепочке писем - 7% корзин в среднем
- Возврат по SMS  после письма - дополнительно 4%
- Возврат по ретаргетингу после письма и SMS - **дополнительно 5%**


Leaving paid
12.28%
+2.10%
21.61%
+4.15%
License
0.03%
+0.00%
0.90%
-33.33%
13.42%
-10.00%
Pickers free
New
+3.51%
76.69%
+2.20%
Interest
+3.91%
0.01%
-11.98%
Pickers
35.11%
+4.40%
0.00%
+0.00%
7.23%
+0.00%
0.00%
+0.00%
Leaving pickers
1.57%
+4.54%
56.00%
+0.17%
Free
+10.11%
0.16%
+12.68%
62.12%
+8.12%
28.01%
-6.69%
10.78%
+34.12%
Leaving free
+5.05%

# Выводы

- Современный CRM маркетинг использует ваши контакты не только для промо-коммуникаций
- Бизнесы стремятся понимать, помнить и использовать поведение клиента во всех точках касания
- Современные технологии позволяют реализовать целый ряд ранее недоступных омниканальных механик, которые могут дать конечным клиентам новый уровень клиентского опыта.

EXPONEA

Спасибо за внимание!

victor.krylov@exponea.com

exponea.com