



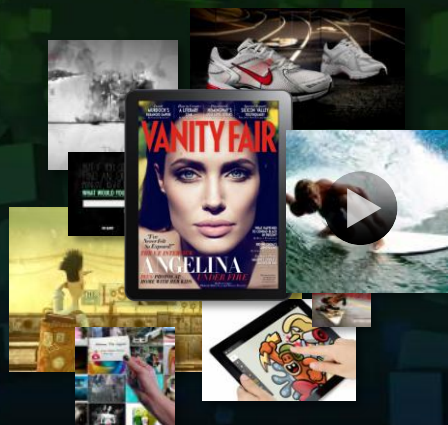
# Целостность бренда и лояльность клиента в multi-channel

*Суслов Андрей, Adobe*

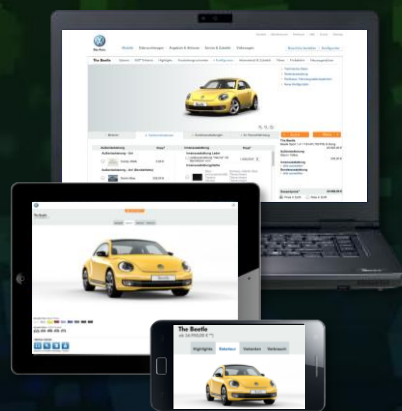


# Что мы делаем

СОЗДАЕМ



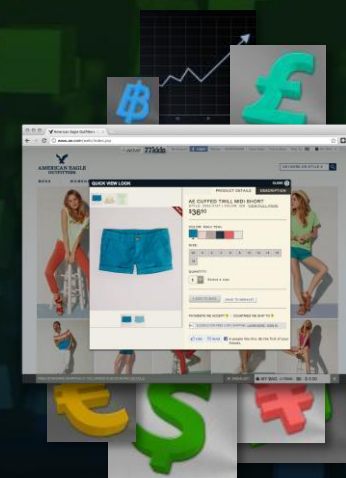
УПРАВЛЯЕМ



ИЗМЕРЯЕМ

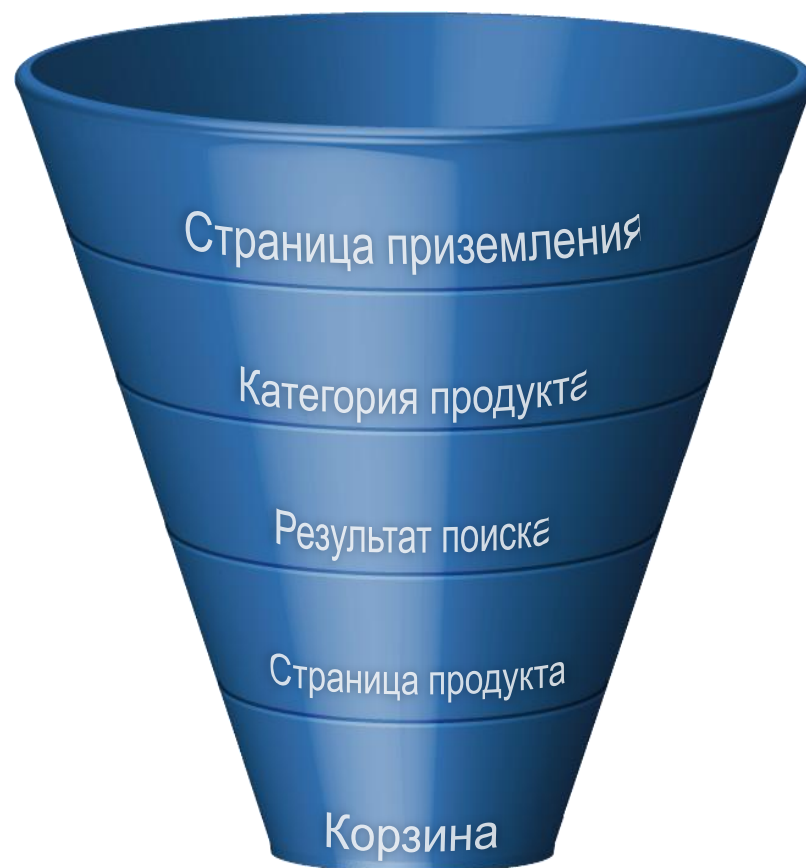


МОНЕТИЗИРУЕМ



# Задачи online вовлечения пользователей

- Увеличение числа посетителей и эффективности paid search
- Целостность кампаний при переходе с внешних ресурсов на страницу приземления и далее по сайту
- Конверсия посетителей в потребителей
- Персонализация и релевантность предложения для данного посетителя
- Персонализация и оптимизация поиска на основе ключевых метрик
- Upsell/cross-sell



# Adobe Digital Marketing Suite



ADOBE® SEARCHCENTER +  
Powered by Omniture®

ОПТИМИЗАЦИЯ

ADOBE  
ADLENS



ОПТИМИЗАЦИЯ



ADOBE® GENESIS  
Powered by Omniture®



ADOBE® SITECATALYST®  
Powered by Omniture®



ADOBE® DISCOVER  
Powered by Omniture®



ADOBE® INSIGHT  
Powered by Omniture®



ADOBE® SOCIAL  
Powered by Omniture®



ADOBE® SCENE7®



ADOBE® SURVEY  
Powered by Omniture®



ADOBE® TEST&TARGET™  
Powered by Omniture®



ADOBE® RECOMMENDATIONS  
Powered by Omniture®



ADOBE® SEARCH&PROMOTE  
Powered by Omniture®



# ADOBE DIGITAL MARKETING SUITE



## ОПТИМИЗАЦИЯ

ПЕРСОНАЛЪН  
ОЕ  
ВОВЛЕЧЕНИЕ

OMNI-  
CHANNEL

МОНИТИЗАЦИЯ  
КОНТЕНТА

АНАЛИТИКА И  
ОТЧЕТНОСТЪ

## ПЛАТФОРМА

CONTENT

DATA

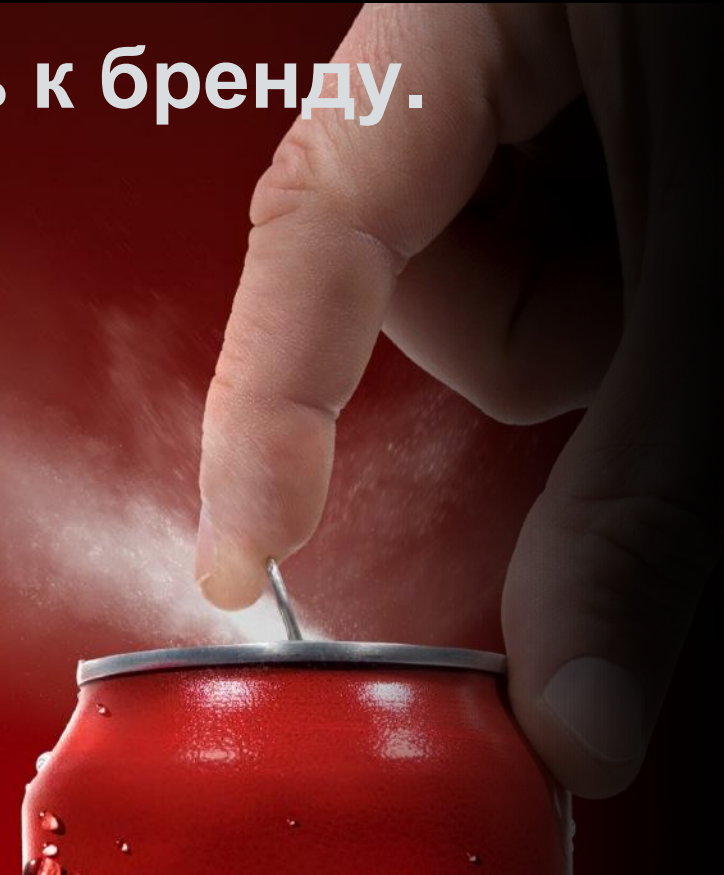


# Почему персонализация так важна?

Она создает лояльность к бренду.

“... готовность купить больше,  
нежелание изменять,  
и склонность рекомендовать.”

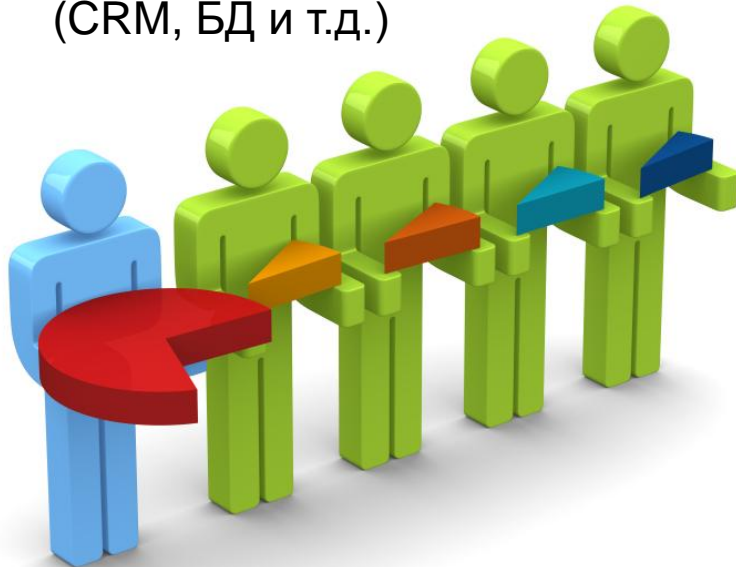
—*Customer Experience Boosts Revenue, Forrester, June 2009*



# Персонализация начинается с понимания клиента

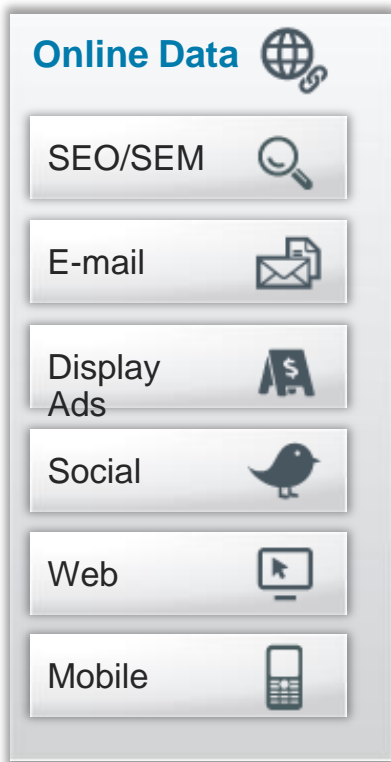
## Определение значимых категорий пользователей за счет Сегментирования

- Сегменты из среды аналитика
- Стандартные сегменты (дата, время, поведение и т.д.)
- Интеграция Сегментов (CRM, БД и т.д.)



A screenshot of the Adobe Analytics 'Page Views Report' interface. The 'Segment' dropdown menu is open, showing 'All Visits (No Segment)' selected. A red circle highlights this selection. Below it, the 'SUITE SEGMENTS' section is also circled in red. A red arrow points downwards from the 'All Visits (No Segment)' selection to the 'PRE-CONFIGURED' section, which lists various user segments like 'Non-Purchasers', 'Purchasers', 'First Time Visits', etc.

# Значимость сегментации – только для Online



Представление **релевантного** контента при **первом** посещении

**Погоня за покинувшими** продуктовую корзину

**Retargeting** для интересующихся

**Завоевание** бывших частых посетителей



# Значимость сегментации – только для offline

**Понимание** характеристик заказчика

**Анализ** транзакций в отделениях

**Оптимизация** мерчандайзинга и маркетинга

Offline Data



Direct Mail



Broadcast



Store



Branch



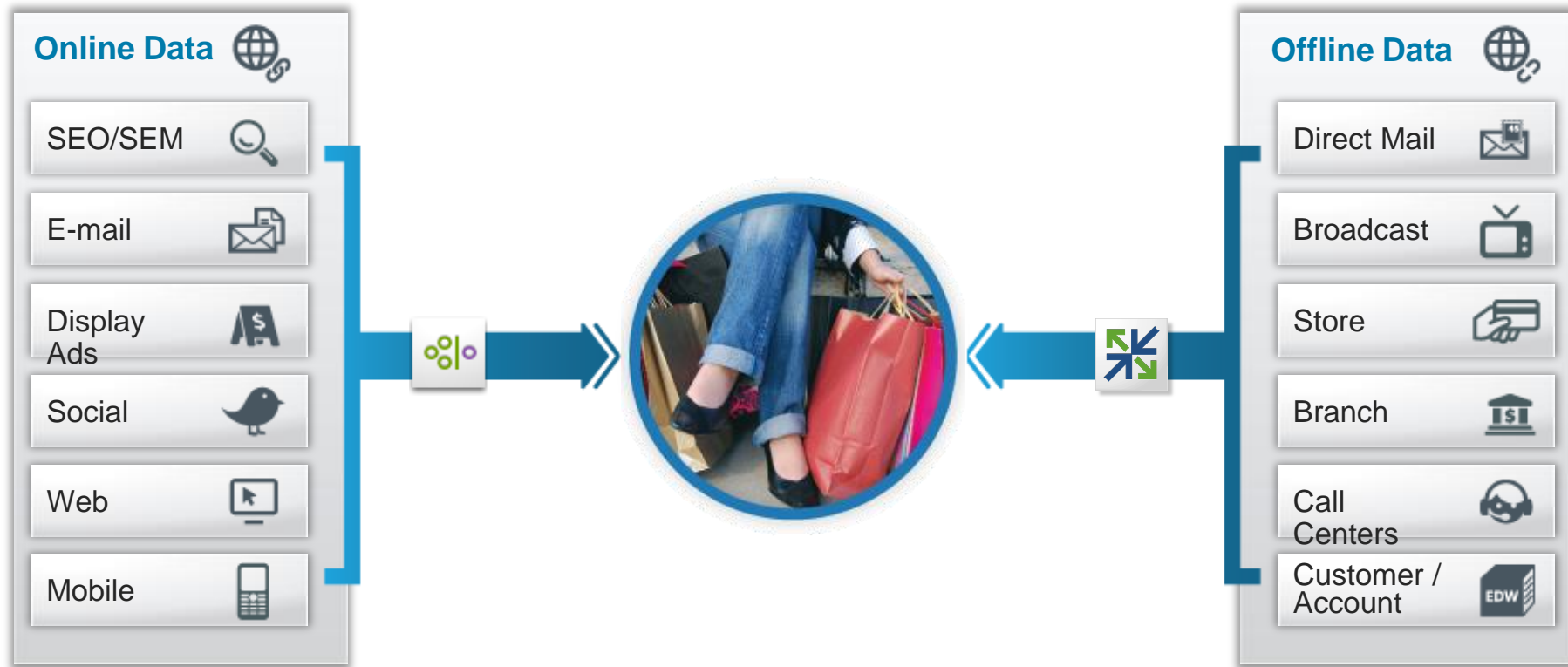
Call Centers



Customer / Account



# Online + Offline транзакции = 360° понимание клиента

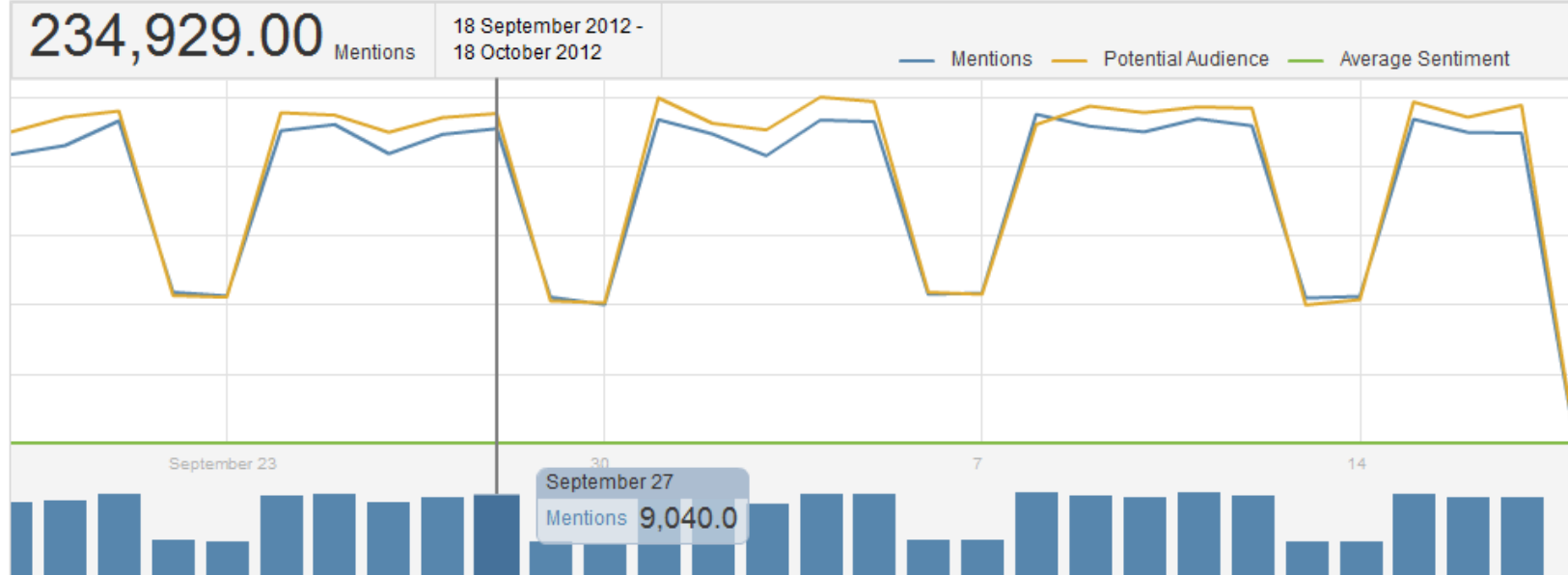


- Позволяет знать больше чем половину о своем клиенте
- Позволяет сегментировать и таргетировать по многим срезам
- Обеспечивает прыжок к Customer-oriented маркетингу

# Соцсети как канал работы с клиентом

your attention.  
Resolve now

## Social Intelligence



Date (newest first) ▾

View 15 per page 1 of 5 ▸

Content Filter Add

5 **dgliba**  
18 October 2012  
Audience: 34

Shopping mens clothes at JJ Esquire

5 **gfritz23**  
18 October 2012  
Audience: 25

Shopping womens clothes at JJ Esquire <http://bit.ly/gHt9oi>

2 **ffogel**  
17 October 2012  
237 Followers

RT @rshmegiel: JJ Esquire lost my order again! #seriously?

7 **mzflanagan9**  
17 October 2012  
Audience: 288

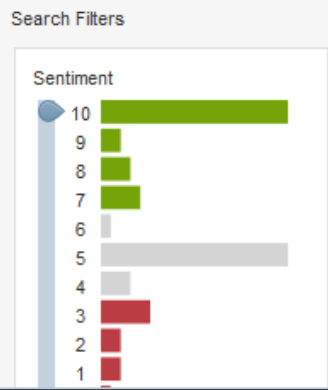
Can't wait to hit the sales at JJ Esquire! <http://bit.ly/gHt9oi>

5 **jferguson32**  
16 October 2012  
Audience: 250

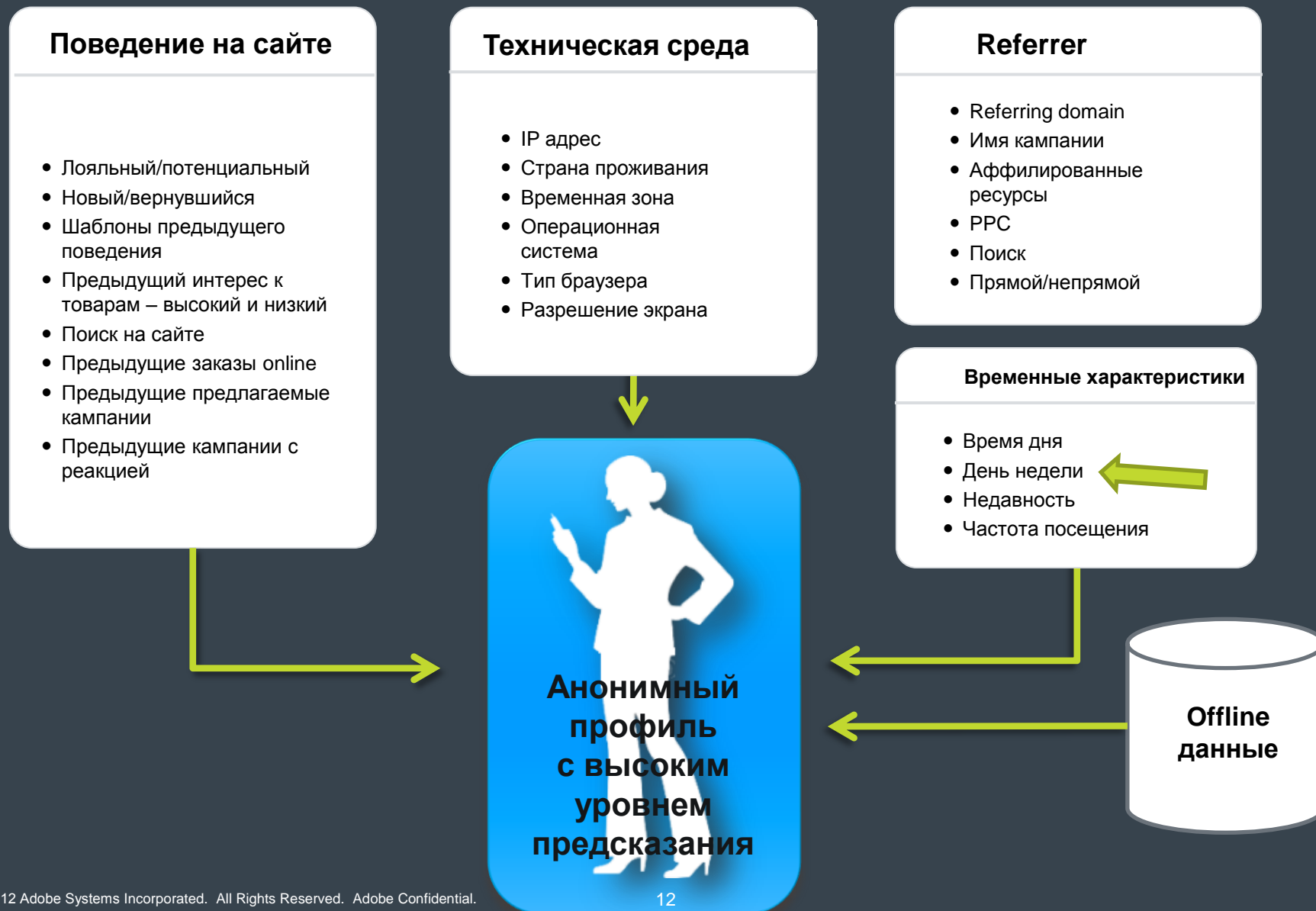
JJ Esquire has their lineup for new season

9 **tbeech**  
16 October 2012  
123 Followers

JJ Esquire has great Jeans! #WIN



# Видение заказчика 360° обеспечивает огромные возможности для персонализации





## Auto Schnellsuche

 Europas großer Automarkt  
1.898.690 Fahrzeuge

**Marke**  
Bitte auswählen ▾

**Modell**  
Alle... ▾

**Version**  
▾

**Kilometerstand**  
von ▾ bis ▾

**Endpreis (€)**  
1.000 ▾ bis ▾

MwSt. ausweisbar

[> Detailsuche](#)

**EZ**  
von ▾ bis ▾

**Kraftstoff**  
Alle... ▾

**Angebote**  
Händler- & Privatangebote ▾

**Umkreis**  
Alle... ▾ um PLZ

Ganz Europa  
 Mit Garantiesiegel

[Ergebnisse anzeigen](#)







**+23 %**

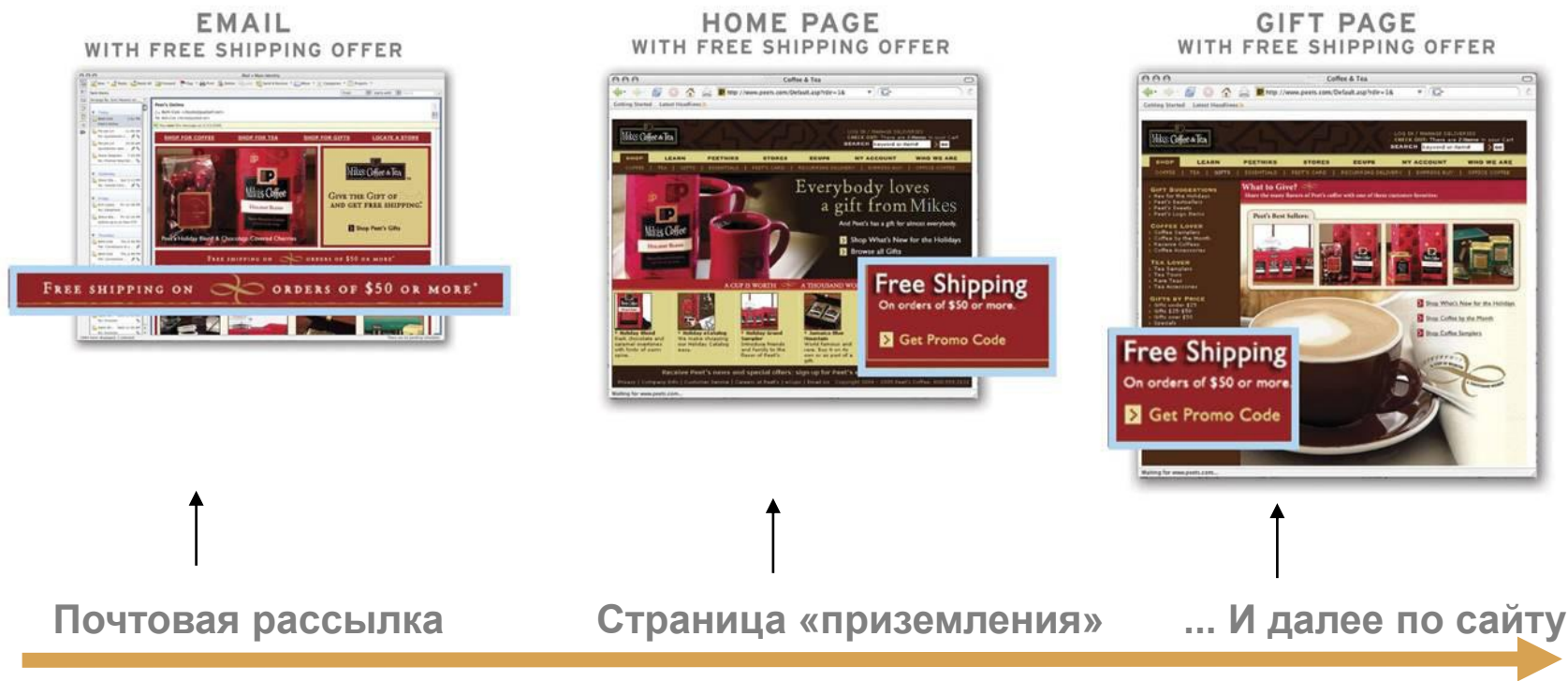
# BUSINESS HOURS

	A.M.	P.M.
MONDAY	8:00	5:30
TUESDAY	8:00	5:30
WEDNESDAY	8:00	5:30
THURSDAY	8:00	5:30
FRIDAY	8:00	5:30
SATURDAY	CLOSED	
SUNDAY	CLOSED	



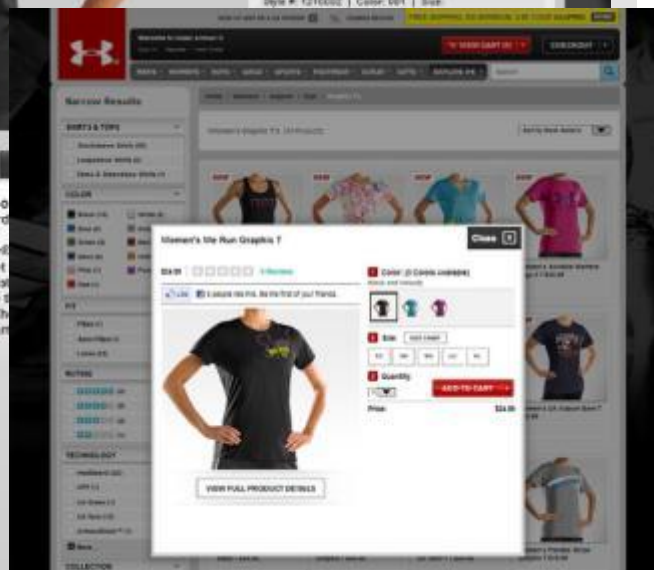


- Пример: Единый контент от промо-предложения до страницы покупки





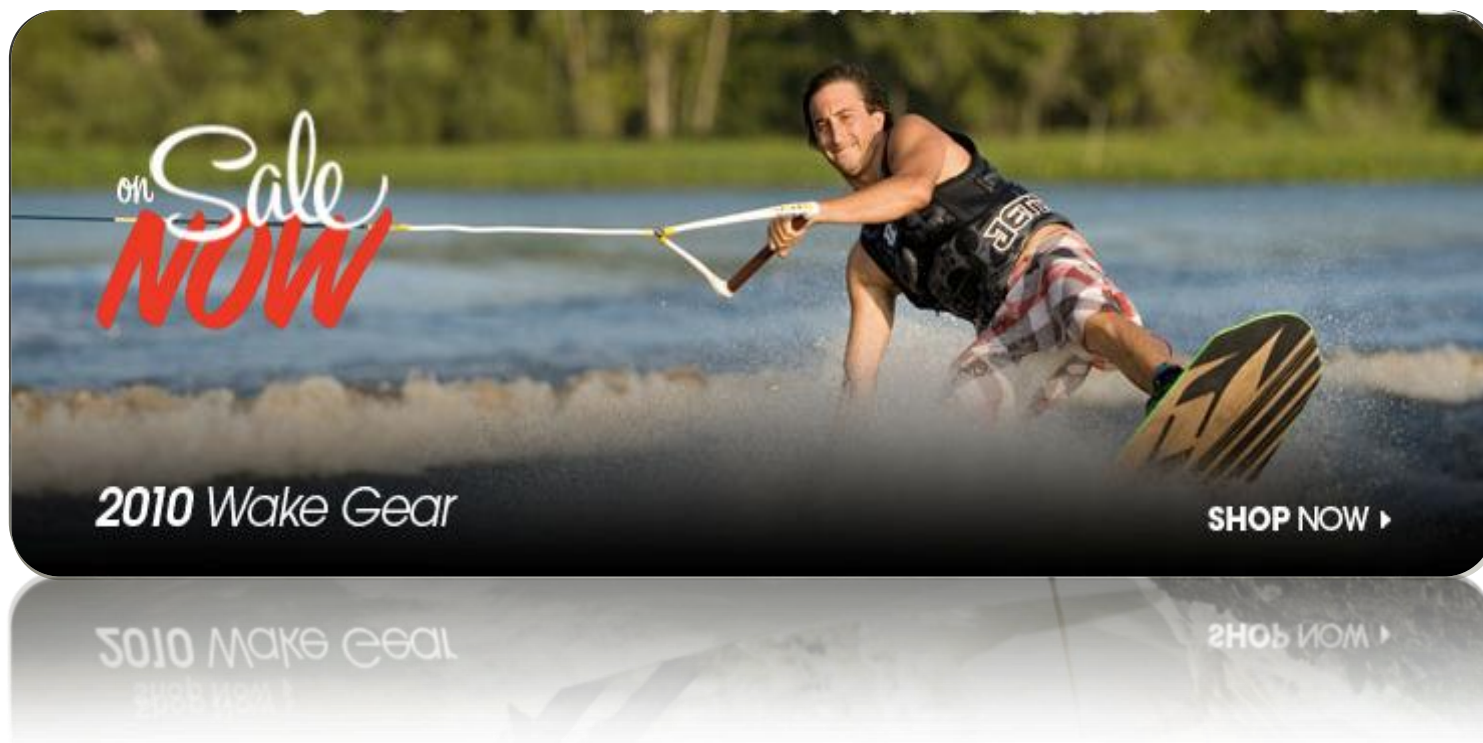
- 300% рост конверсии Корзины через retargeting
- Унификация online и offline метрик для выстраивания online маркетинговой стратегии
- Единый посыл по всем каналам продаж



- S7 ADOBE® SCENE7™
- ADOBE® SITECATALYST™  
Powered by Omniture®
- ADOBE® TEST&TARGET™  
Powered by Omniture®
- ADOBE® DISCOVER™  
Powered by Omniture®
- ADOBE® GENESIS™  
Powered by Omniture®
- ADOBE® CONSULTING



Управление баннерами на основе бизнес-правил





# Может быть либо другом, либо врагом



- Мы НЕ говорим о стандартных задачах настройки поиска
  - Словари, втозаполнение и т.д. просто должны быть.
- Реальная оптимизация основана на бизнес-метриках
  - Conversion Rate, margin, low return rate, ...
  - Inventory, delivery time, ...

**Staged Adjust Ranking Weights**

Modify the weights associated with your Ranking Rules. Ranking Rules allow you to modify the relative positioning of Search results based on contained meta tag content and/or related SiteCatalyst metrics.

Select Rule Group

- Seasonal: Peak Season
- Default Ranking
- Segment: Shops Mens
- Segment: Shops Womens
- Seasonal: Season Starts
- Seasonal: Peak Season
- Seasonal: Season End
- Performance Ranking
- Jewelry 1K Range

**Rules & Relevance Balance**

Rules (30%)  Natural Relevance (70%)

**Individual Rule Weights**

Rule	Weight	Percentage
Revenue_Product	1	11.7%
Days_Old	2	2.6%
Conversion_Rate	3	11.7%
Inventory	3	3.9%

Save Changes View Live Settings Push Live

Galas (3) sku: 300100 Price: \$4995  
Gerhan (1) Price: \$3545

**Business Rule Builder**

Name: Necklace Promotion Banner Save Rule

1. Triggers  
2. Actions

default to position 1 (22 items) Add Action

Enter SKU or Keywords go

FRAGRANCE GIFTS & HOME CHILDREN & TOYS ELECTRONICS

next 1 2 3

**Special Savings on Necklaces!**

for "necklace". Relevance

**Diamond Necklace & Lola Pendant**  
By David Yuri (More)  
sku: 300101  
Price: \$3545

**Moonlight Necklace**  
By Jude Frechar (More)  
sku: 300102  
Price: \$2995

- Push to #1
- Push to #2
- Push to #3
- Push to #4
- Push to #5
- Push to #6
- Push to #7
- Push to #8
- Push to #9
- Push to #10
- Push to bottom

# Пример интеграции online и offline магазинов : Columbia ★★

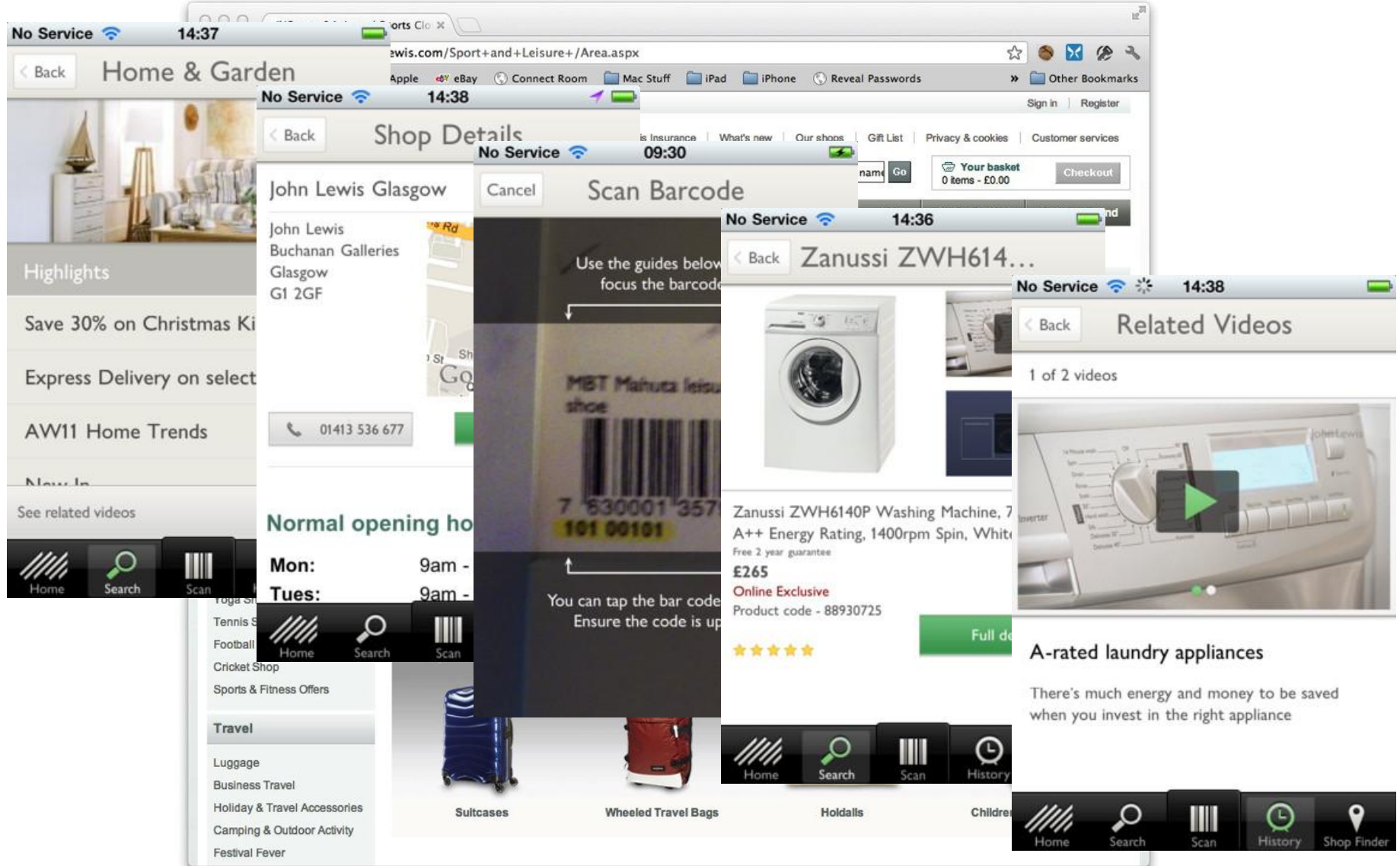
- Единый набор контента для web, mobile, киосков и экранов в магазинах
- Повышение интерактивности и информативности
- Расширение доступности продукта
- Увеличение трафика и продаж вместе с сокращением работы на 200 часов в каждом сезоне

“Наша интегрированная online & offline стратегия еще больше связала покупателя с нашим брендом.”

-Garrett Gonzales,  
Creative Manager,  
Ecommerce



# Пример синхронизации online и offline – johnlewis.com





# Пример рекомендации на основе online и offline истории заказов: Redbox.com



MOVIES GAMES Sign In • Help  0 items



**Adam Sandler**  
**Billy Madison**

Billy Madison's going back to school... way back!

THE TEACHER  
WIDESCREEN

▶ play trailer

## Billy Madison

PG-13 DVD 1:30 [Tweet](#) 3 [Like](#) 3

He's the heir to the Madison Hotel millions but in order to win his father's respect, and his Fortune 500 company, grown-up goof-off Billy must repeat all 12 grades of school - in just 24 weeks! Comedy superstar Adam Sandler stars in this laugh-a-minute hit. Now available in this new special edition with never-before-seen bonus features.

Rated PG-13 by the Motion Picture Association of America for language and crude humor.

3.0 average rating  
62 ratings · 27 reviews · [Log in to write a review](#)

**Genres:** Comedy  
**Starring:** Adam Sandler, Norm MacDonald  
**Directors:** Tamra Davis  
**Studio:** Universal  
**Subtitles:** English, French, Spanish  
**Format:** Widescreen

**FIND**

Other movies you might like · [Browse all](#)



**FIND**



**FIND**



**FIND**



**FIND**

© 2012 Adobe Systems Incorporated. All Rights Reserved. Adobe Confidential.

22

*Насколько ваш  
бизнес готов к  
инвестициям в  
целостность  
бренда в multi-  
channel?*







**Adobe**