

ONLINE-RETAIL: КАК ДОБИТЬСЯ ЛИДЕРСТВА НА НОВОМ ПОЛЕ БОЯ?

Следуя изменениям в работе с клиентами



Инструменты работы маркетолога



Как работают предложения в реальном времени?



Взаимодействие

- Информация о клиенте и история покупок
- Отклик на предыдущие компании



Предложение

- Описание
- Целевая аудитория
- Приоритет
- Каналы



RTOM

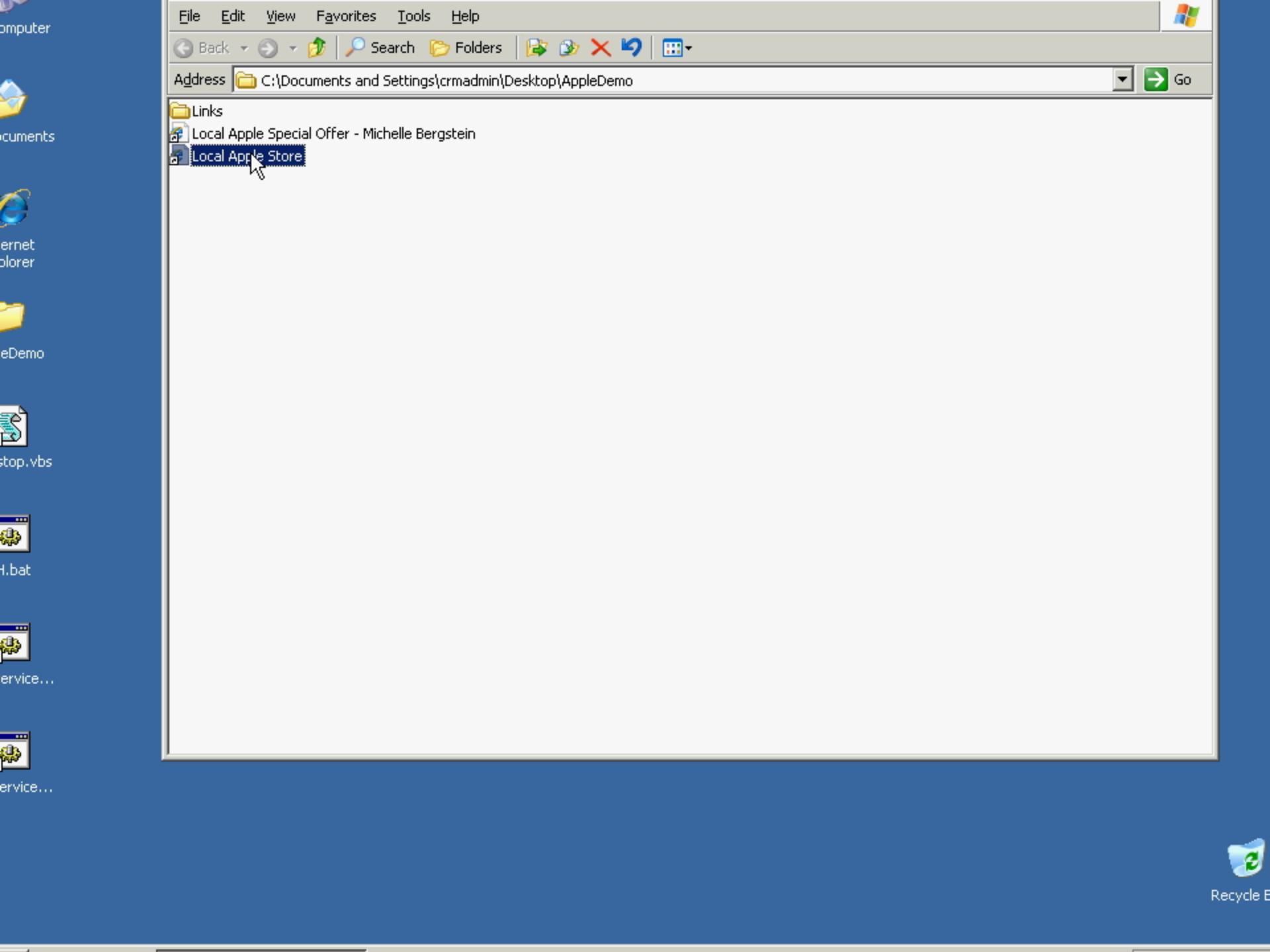
Оптимальные рекомендации

- Cross/up sell
- Управление оттоком
- Побуждение к следующим шагам



Взаимодействие

- Заинтересовавшие продукты
- Месторасположение



File Edit View Favorites Tools Help

Back Search Folders

Address C:\Documents and Settings\crmadmin\Desktop\AppleDemo Go

- Links
- Local Apple Special Offer - Michelle Bergstein
- Local Apple Store

Recycle Bin

Режим реального времени в розничной торговле: что это?

Вы пробовали печенье
<торговая марка магазина>?
Оно на 10 центов дешевле
и получило рейтинг
4 из 5 звезд от покупателей
нашего магазина...

Вы пробовали печенье
<торговая марка магазина>?
Оно на 10 центов дешевле и
получило рейтинг 4 из 5 звезд
от покупателей нашего
магазина...

Печенье

Касса

Если сведения не получены мгновенно, то они бесполезны



Предложение в реальном времени

The Casino Group



Различные возможности для коммуникаций



Персональные
специальные
предложения



Оптимизация перечня
покупок



Up-Sell & Cross-
Sell



Apollo
Consumer
Mobile
Solution

Предложения
&
Спец акции

- *Персонализация*
- *Реальное время*

Casino
Информация

результат

результат

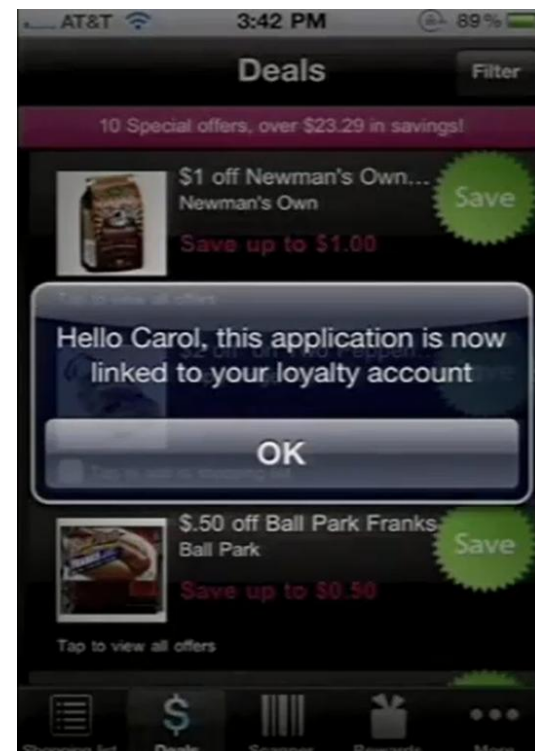
результат

Магазины
(Inventory &
Promotions)

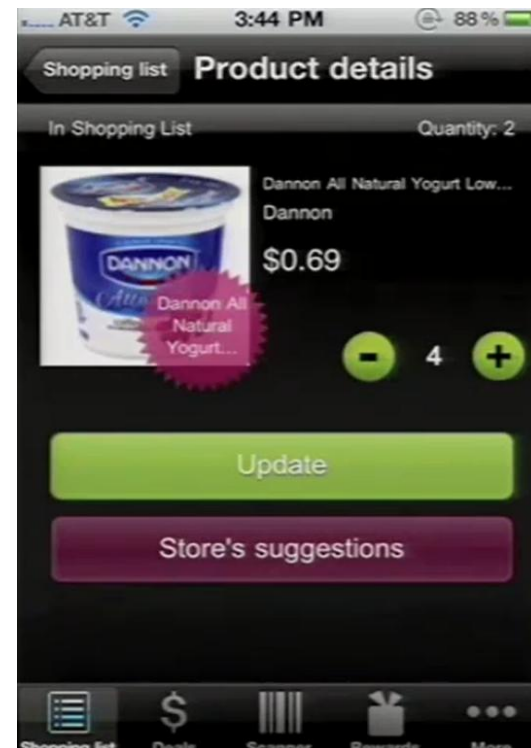
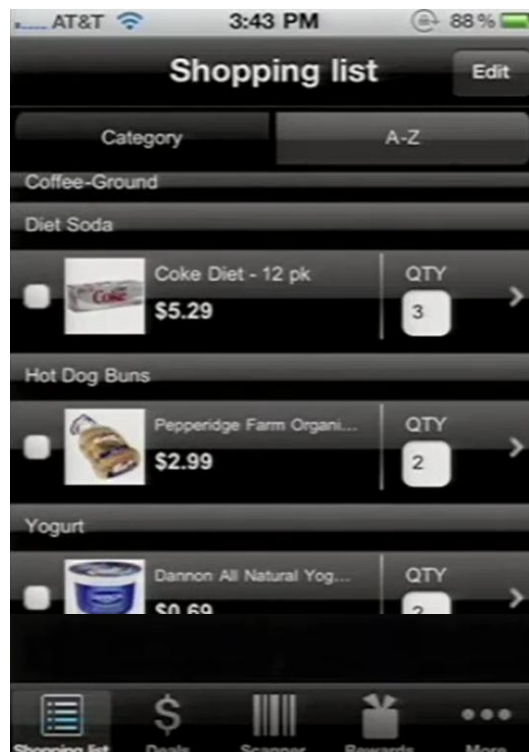
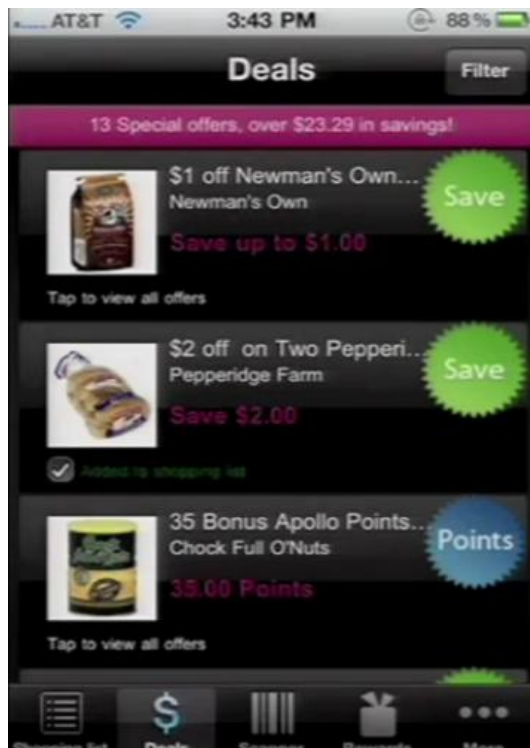
CRM
Профиль
(Loyalty Status)

Анализ
поведенческой
модели

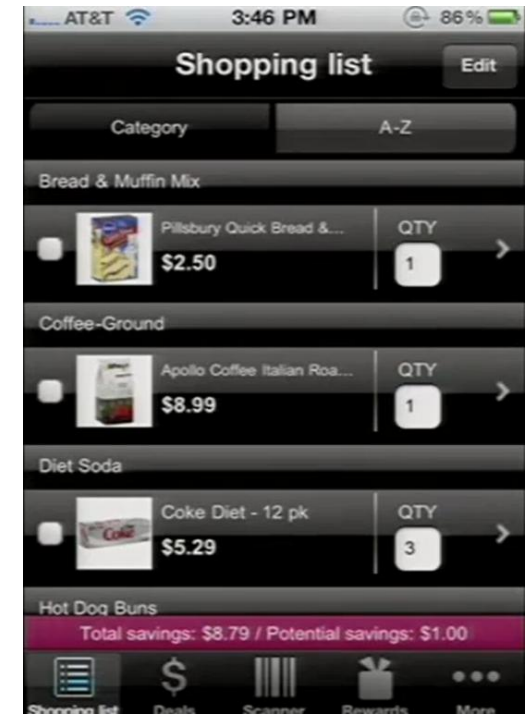
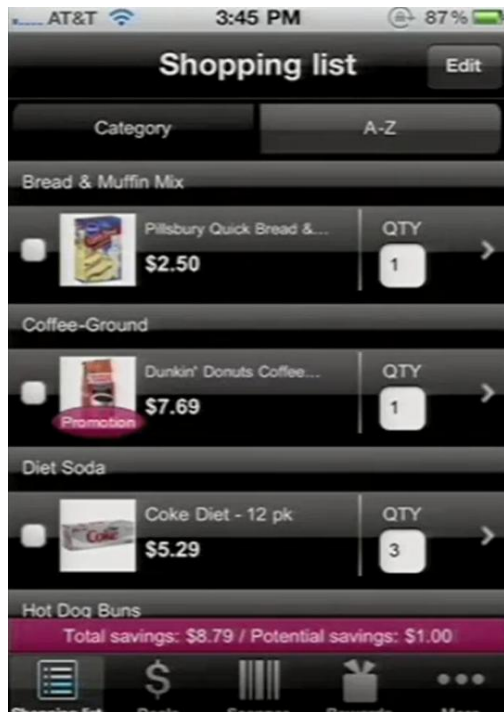
Работа с клиентом в реальном времени. Регистрация в приложении



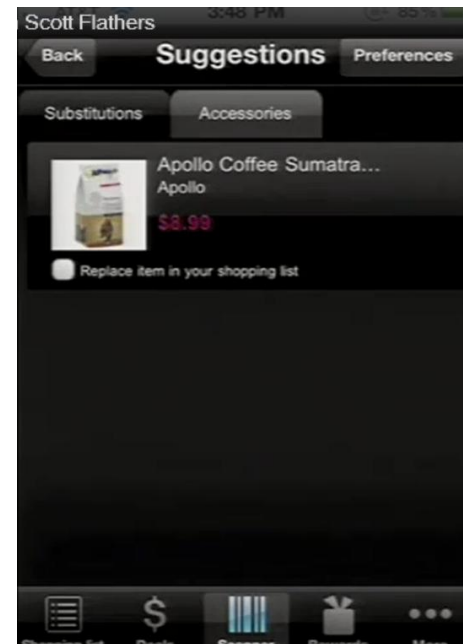
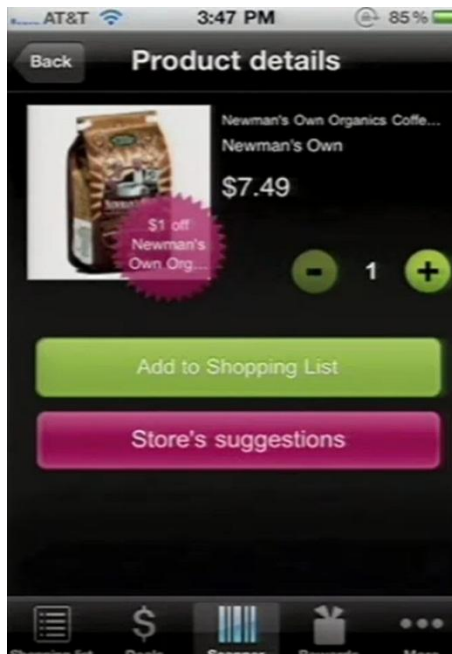
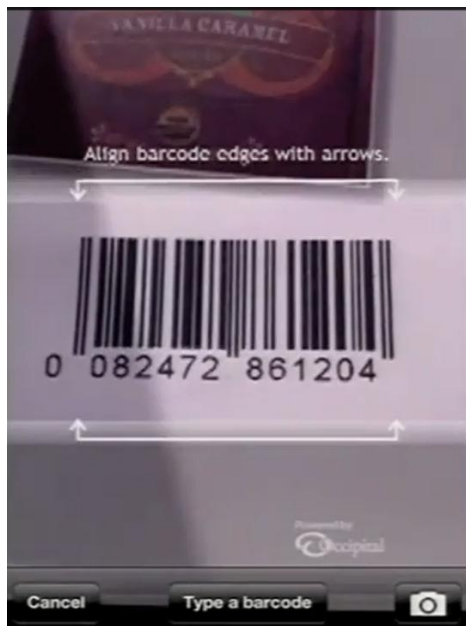
Работа с клиентом в реальном времени. Предложения и список покупок



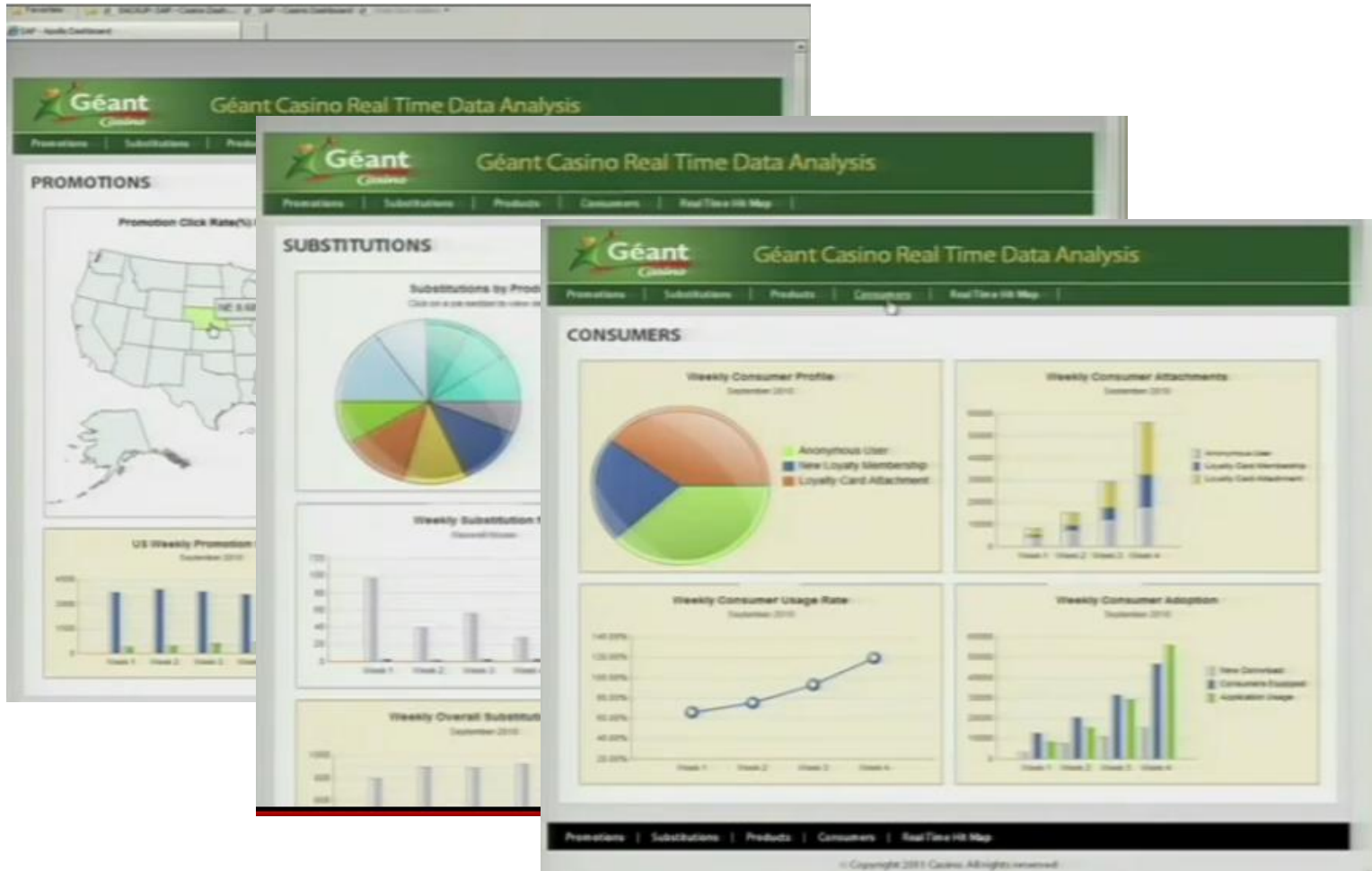
Работа с клиентом в реальном времени. Информация о промотируемых продуктах



Работа с клиентом в реальном времени. Рекомендации клиенту



Анализ информации в реальном времени. Отчетность



Анализ информации в реальном времени. Отчетность



Мобильное пользовательское решение от SAP (Apollo)

Иллюстративный случай использования — компания по производству потребительских товаров (L'Oréal)

Захват



Привлечение клиентов L'Oréal помогает больше узнать о продукции и получить специальное предложение



Расширение досягаемости печатной рекламы

Получите специальное положение

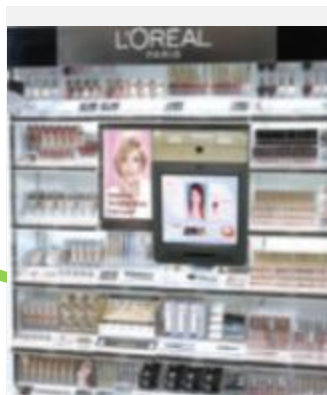


Клиент узнает о продукции и условиях персонализированного специального предложения



Доставка персонализированного специального предложения, когда клиент демонстрирует восприимчивость

Воспользуйтесь преимуществами виртуальной сессии макияжа



Клиент направляется в местный магазин и экспериментирует с услугой виртуального макияжа, предлагаемой L'Oréal



Стимулирование оборота магазина и расширение существующих цифровых активов

Активируйте специальное предложение

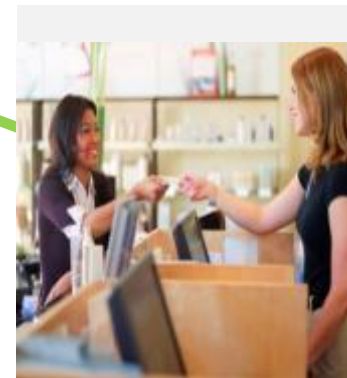


Специальное предложение активируется после завершения клиентом сессии виртуального макияжа



Вознаграждение клиента на основании поведения

Покупайте и экономьте



Клиент получает новую услугу, получает правильные продукты, экономит средства и чувствует свою значимость



Закрытие продажи

Спасибо за внимание!

Глазова Анастасия
CRM Solution Manager
anastasia.glazova@sap.com



THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP™

