

Повторные продажи на основе
анализа данных клиентов

Первая продажа генерит убытки

Онлайн ритейл зарабатывает только на повторной продаже

Выручка и стоимость привлечения покупателя



Данные по рынку:

Средний чек 3700р, наценка 45%, налог УСН 6% = прибыль 1565 р

Средняя конверсия 1-1.5%. Средняя стоимость посетителя 20-30р

Сложность получения контакта

Раньше боролись за внимание пользователя. Теперь надо начинать бороться за право контактировать.



Кейс 1 - магазин электроники

Меньше шагов – хуже конверсия

Хотите получать скидки?

Введите ваш email и мы пришлем вам
информацию о наших секретных ценах
для лучших клиентов

Введите ваш email адрес

Получить скидку!

Нет, я лучше как все заплачу больше

Кейс 1 - магазин электроники

Меньше шагов – хуже конверсия

Хотите получить доступ к секретным ценам

Мы показываем их только лучшим клиентам

Получить доступ

Нет, я лучше как все заплачу больше

Скажите куда прислать секретную ссылку

Введите ваш email и получите информацию о специальных ценах

Введите ваш email адрес

Получить скидку!

Нет, я лучше как все заплачу больше

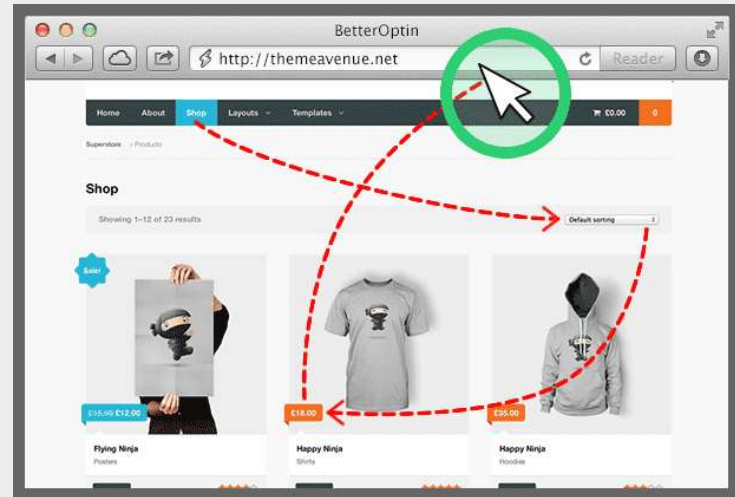
+ 140% к конверсии посетителей в контакты.

Не забывайте про посетителей

Персональные коммуникации не только с покупателем, но и с посетителем

Как получить контакт:

- Технология Exit Intent
- Прислать историю просмотра товаров на email
- Лучше всего работает с технически сложными товарами и для мужской аудитории.
- **Конверсия целевых посетителей в контакты до 30%**



- iPhone
- Samsung
- Sony
- HTC
- Microsoft
- Nokia
- LG
- Fly
- Lenovo
- Huawei
- Huawei Ascend G7
- Huawei Ascend G6
- Huawei Ascend GX1
- Huawei Ascend Mate 7

← предыдущ.
товар

«Бархатная роза», коллекция Nuestro. Чехол с вытяжной лентой (тип g, бордовый)

следующ.
товар →

Артикул: 27947



Выбери себе дизайн



Мы сохранили все товары, которые Вы смотрели, и можем отправить их на e-mail, чтобы Вам не пришлось искать их снова!



«Лучезарный ангел», коллекция BRAVO. Чехол для Lenovo A319 (тип книжка)



Изящный чехол-флип для Huawei Ascend G710 (белый, G-O)



Защитный чехол-флип для Huawei Ascend G700 (черный, G-O)



«Бархатная роза», коллекция Nuestro. Чехол с вытяжной лентой (тип g, бордовый)

Отправить товары на почту:

Отправить

Берите его пока тепленький

Пока клиент еще хочет с вами контактировать – самое время получить разрешение **на большее**

Контакт

SERVICE ONE

Получили контакт, возможно без разрешения на любые маркетинговые рассылки

Опрос

СБОР СВЕДЕНИЙ

Сразу после получения контакта пользователь еще расположен пообщаться – самое время показать ему форму опроса – что именно его интересует

Письмо

РАЗРЕШЕНИЕ






















Посылаем то, что обещали и спрашиваем разрешение на дальнейшие коммуникации, описывая всю ценность наших рассылок

Кейс 3: Форма опроса для взаимного удовольствия

Успокаиваем клиента и получаем разрешение на покупку.

My Email Preferences

Sales Reminder

	Mon	Tues	Wed	Thurs	Fri
 Daily Sales <i>Sales start at 11am ET.</i> <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  Preview	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 	<input checked="" type="checkbox"/> 
 Weekly Shops <i>Sales start at 7pm ET.</i> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  Preview	Vintage <input checked="" type="checkbox"/> 	Fashion <input checked="" type="checkbox"/> 	Kids <input checked="" type="checkbox"/> 	Pets <input checked="" type="checkbox"/> 	Foodie <input checked="" type="checkbox"/> 
 Weekly Preview <i>Delivered once a week on Sunday nights.</i> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  Preview					

Кейс 4: Доступ к сайту по подписке

Клубная система.

Daily deals for dogs and their people
Discover chews, toys, treats, and more at up to 75% off

Sign up now, membership is free!

1. How big are your dogs?

- Small (Under 20 lbs.)
- Medium
- Large (Over 40 lbs.)

 [continue >](#)




Daily deals for dogs and their people
Discover chews, toys, treats, and more at up to 75% off

Sign up now, membership is free!

2. Enter your email address

[continue >](#)

Or

 [Sign up with Facebook](#)

By signing up, you agree to doggyloot's Terms Of Use.

Активный анализ данных

Каждый факт, который вы знаете о клиенте – нужно обработать

Данных не бывает много

- Сегментация клиентов по каждому известному факту
- Пересечения сегментов для максимально точного таргетирования
- Коллаборативная фильтрация
- Обогащение данных



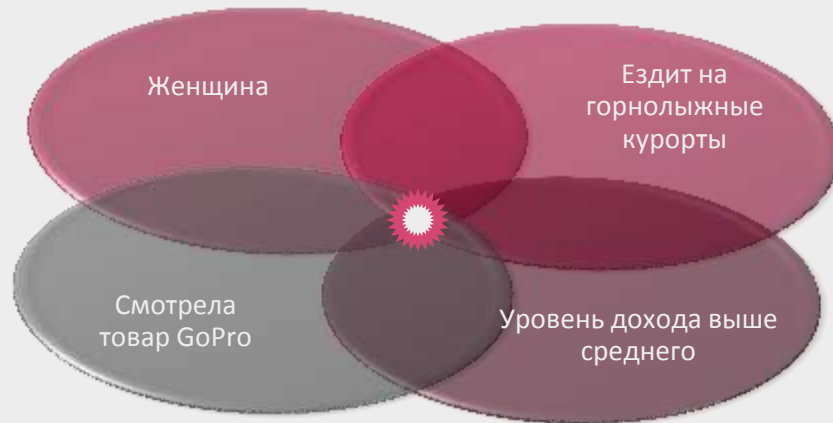
Сегментация

Точное таргетирование маркетинговых сообщений на основе сегментации по полученным данным

И-ИЛИ-НЕ

Маркетинговая CRM позволяет не только сегментировать, но и **строить пересечения сегментов**.

Таргетируйте максимально точно ваши сообщения, объединяя или строя пересечения сегментов. Вы не только добьетесь максимального ROI, но и не будете терять подписчиков – **свой главный актив**



Sendsay позволяет строить пересечение любого количества сегментов по принципу И – ИЛИ – НЕ.

Кейс 5 – оффлайн магазин мужской одежды

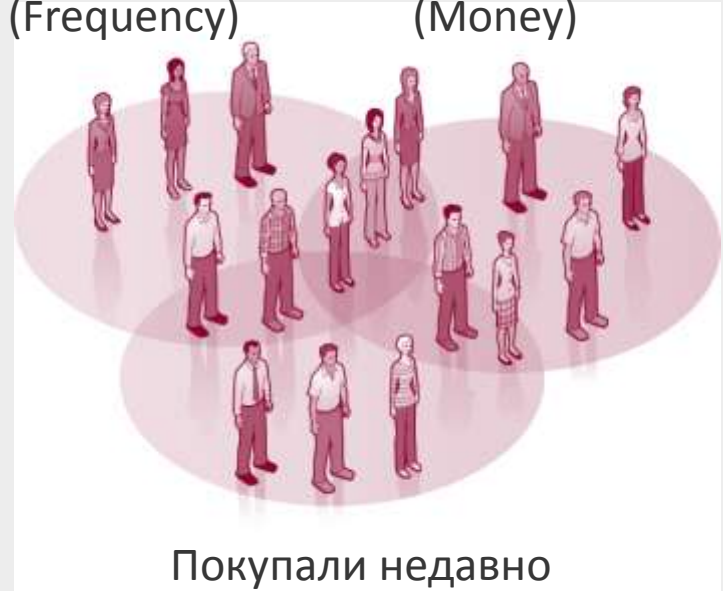
RMF сегментация творит чудеса

Простая сегментация – 4 сегмента

- Лучшие покупатели – Часто и недавно покупавшие. 3 и более покупок всего и есть покупка ща последний год.
- Мы их теряем – клиенты отвечающие критериям Money и Frequency но не покупавшие в последний год
- Подписчики – тот кто не купил пока ничего
- Все остальные (покупали 1-2 раза)

Число покупок
(Frequency)

Средний чек
(Money)



Покупали недавно
(Recency)

Кейс 5 – оффлайн магазин мужской одежды

RFM сегментация творит чудеса

Разные письма каждому сегменту

- **Лучшие покупатели** – Ощущение эксклюзивности. Персональный менеджер продаж. Ссылка купить сейчас.
- **Подписчики** – Стимул для совершения первой покупки. Устранение страхов.
- **Все остальные** (покупали 1-2 раза) – обычные стимулирующие акции

	Open rate	Click Rate	Conversion
Было	25%	3%	0,03%
Сегменты	36%	8,5%	0,1%
Рост	41%	183%	233%

Выручка от email	Средний чек
278%	+40%

Кейс 5 – оффлайн магазин мужской одежды

Реанимация

Разные письма каждому сегменту

- **Мы их теряем** – компания по возвращению:
- через 3 месяца (конверсия 0,6%)
- через 6 месяцев (конверсия 1,2%)
- Через 9 месяцев (конверсия 0%)

	Open rate	Click Rate	Conversion
Было	25%	3%	0,03%
Сегменты	44%	7,8%	0,6%
Рост	79%	160%	1842%

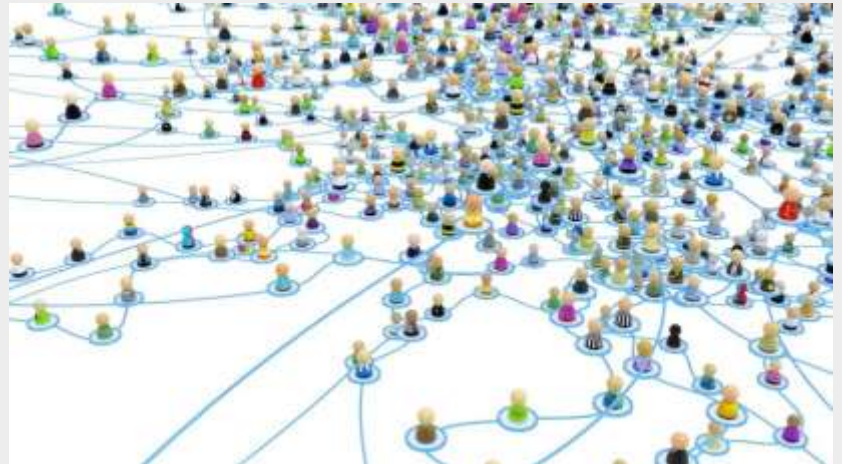
Выручка от email	Средний чек
659%	+89%

Узнать о пользователях больше

Вы можете узнать о своих клиентах то, что они вам пока не рассказали

Соцсети знают всё

- Сбор данных социальных сетей по 2 000 000 000 + уникальным аккаунтам
- Свыше 100 возвращаемых параметров для каждого Email контакта.
 - Соцдем
 - Образование и доход
 - Долгосрочные интересы (владение авто, поездки, покупки) и др.
- Возможность найти работающий email по другим данным о клиенте



Обогащение данных о клиентах

Sendsay может найти еще больше данных



Краткосрочные и долгосрочные интересы по email – соцдем, группы в соцсетях, доход и профессия, дети, устройство, интересы и история поиска.

Кейс 7 – Сервис и магазин кастомных футболок

Продажи готовых футболок и печать под заказ

Минимум знаний о клиентах

- База 80 000 email
- 75% покупаемых футболок – мужские.
(гипотеза, что клиенты – мужчины).
- Основные продажи – через email маркетинг.



Кейс 7 – Сервис и магазин кастомных футболок

Продажи готовых футболок и печать под заказ

Синхронизированы и получены данные:

- Пол
- Интересы (12 параметров).

Узнали что

- Женщин 50% (подарки для мужчин)
- Интересы - спорт, компьютерные игры, алкоголь, политика



Кейс 7 – Сервис и магазин кастомных футболок

Продажи готовых футболок и печать под заказ

Изменения

- Отдельные рассылки для женщин с женскими футболками
- Новые серии футболок с пародиями на алкогольные бренды и с тематиками компьютерных игр.
- RFM сегментация и вычисление тех, кого теряем – возвращающие письма.

Расходы на закупку данных (144 000р)
окупались за 2 месяца.

Open rate	Click Rate	Выручка
+42%	+123%	+141%

Кейс 8 – Банк (ТОП 10)

Отсутствие емейлов

Перевести общение из SMS канала в email

- Долгое время банки не обращали внимания на канал email и не собирали email, .
- Стоимость SMS и их количество существенно выросли.
- Отсутствие данных о клиенте в случае случайного потребкредита

Синхронизированы и получены данные:

- Email (по ФИО, городу и телефону)
- Уровень дохода



Кейс 8 – Банк (ТОП 10)

Отсутствие емейлов

Перевод общения в email канал через Double opt in

- 30% базы тех, кто получал только рекламные sms согласились на email рассылки
- Дополнительная сегментация и скоринг на основе данных о доходах позволили сделать более таргетированные рассылки.
- Персональное видео на основе данных о доходах.
- Повышение конверсии в заявки на кредит в 1.5 раза.

- Расход на закупку данных 2,8 млн руб

Open rate	Click Rate	Экономия за счет отказа от sms в мес
47%	7%	1,5 млн руб

Массовая персональная рассылка

Одна массовая рассылка может выглядеть у каждого получателя по своему

● Обращение по имени

● Динамический фон в зависимости от возраста

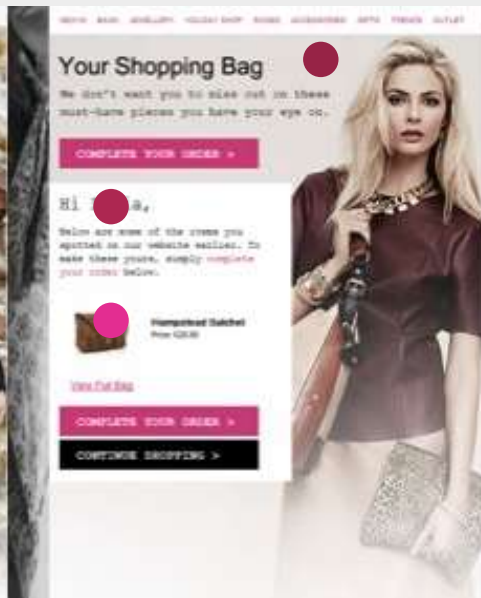
● Товар, который смотрела

● Cross sale товар



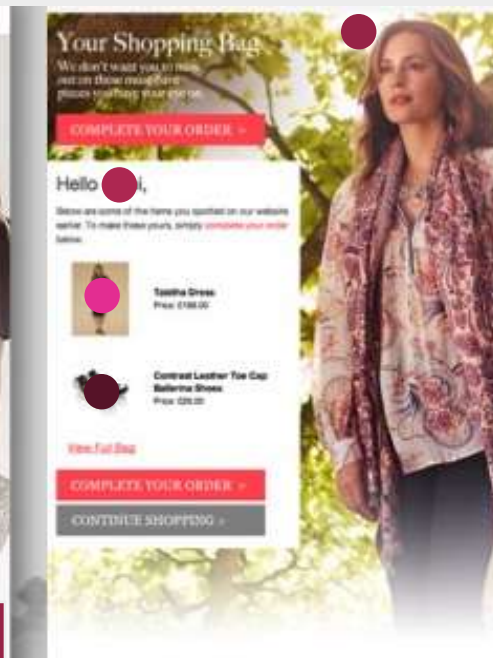
Open rate

+30%



Click Rate

+45%



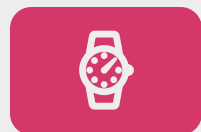
Триггерные сообщения

4 вида триггеров



Товарные

Просмотр, поиск или заказ определенного товара.



Временные

Прошло определенное время после события, или наступление важной календарной даты



Событийные

Реакция на любое действие пользователя, кроме действий с товарами.



CRM

Сгенерирована персональная товарная рекомендация или пользователь попал в определенное пересечение сегментов

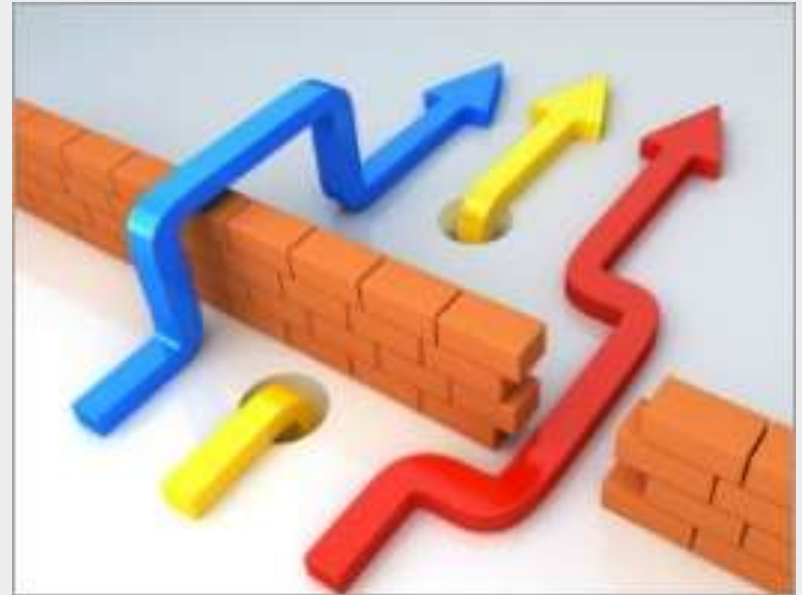
Мультиканальность

Одного канала – email или sms **никогда не достаточно**



Возможности Sendsay

- Кросс постинг контента маркетинговых рассылок и контента групп в соцсетях и наоборот.
- Мультиканальные кампании
Email – push – viber – sms – соцсети
- Экономия на дорогих каналах (sms) или синергия за счет одновременного воздействия





sendsay

01 16 ЛЕТ НА РЫНКЕ
Крупнейший сервис среди российских платформ. Среди наших клиентов - министерства и крупнейшие банки

02 МОЩНОСТЬ
10 миллионов писем в час. Несколько миллионов sms в час, любой объем данных.

03 БЕЗОПАСНОСТЬ
Единственное решение для email и sms маркетинга, имеющее аттестат соответствия закону о персональных данных (и имеющее сервера в России)

04 МУЛЬТИКАНАЛЬНОСТЬ
Email, sms, push, соцсети, автоматические телефонные звонки, доставка бумажной почты.

05 СЕГМЕНТАЦИЯ
CRM возможности по анализу сегментов и клиентов



Контакты



+7 916 694 4707



www.sendsay.com



facebook.com/sendsay



kascheev@sendsay.ru



Москва, ул Барклая д 6 стр 5