

# QUELLE.

## Персонализация коммуникации с пользователями

Андрей Осокин, Директор по маркетингу



# 90-летняя история Quelle

1927

Густав Шикеданц в г. Фюрте зарегистрировал QuelleSchickedanz

1948

Открыт торговый дом, стремительный рост, более 100 филиалов

2004

Открытие дочерней компании в России.

2009

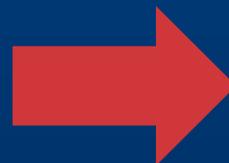
Компания присоединяется к Otto Group.

Сегодня Quelle входит в **Топ-5 Fashion** онлайн-ритейлеров в России

# Изменение в стратегии коммуникации



**Channel based  
marketing**



**People based  
marketing**

# People based marketing

Построение всех маркетинговых коммуникаций вокруг конкретного пользователя

Все каналы!  
Все устройства!

facebook



criteo.

Yandex



retailrocket

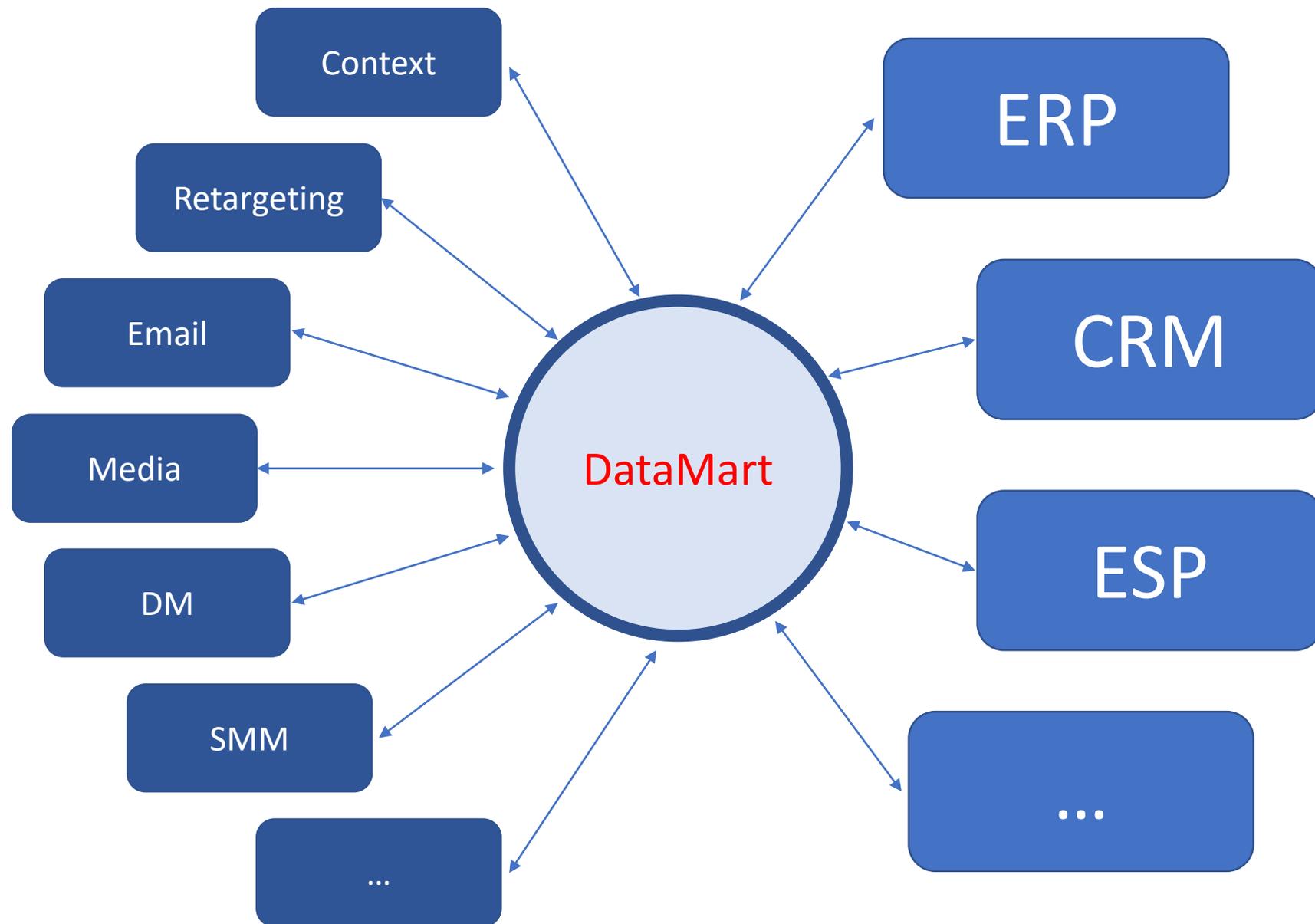
emarsys



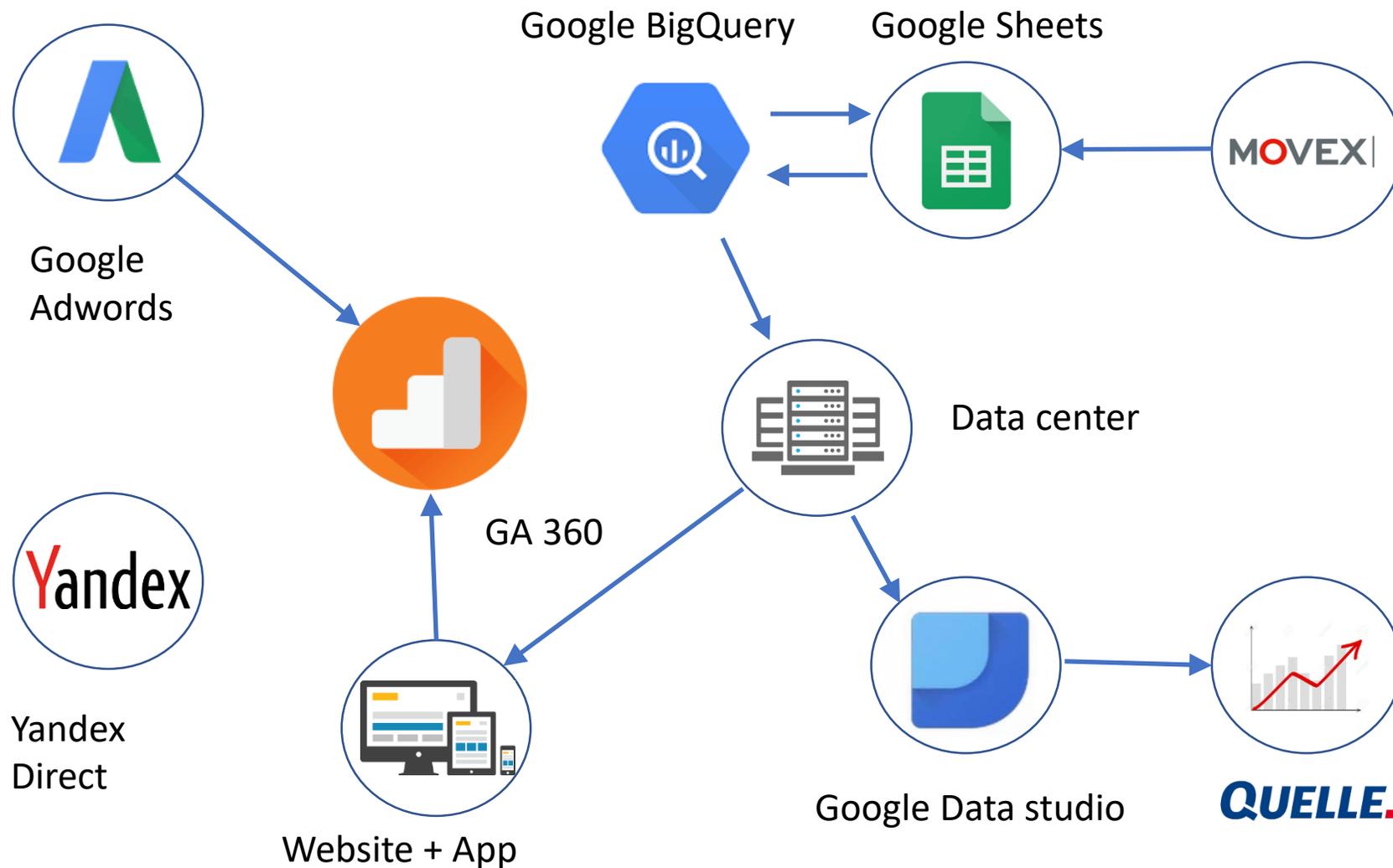
Все данные собираются в одно хранилище

Все каналы управляются централизованно

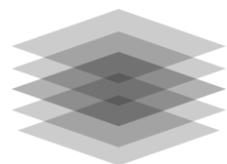
Коммуникации строятся от дешевых каналов к дорогим



Обмен данными  
между системами



# Все начинается с фундамента: с данных



DigitalData

- Вся информация о пользователе
- Информация о странице
- Информация о корзине
- Информация о контексте посещения
- Поведенческая информация
- Real-time события

Новинки Женщинам Мужчинам Большие размеры Детям Для дома **Скидки** Название товара и

Скидка **50%** на ТРЕТИЙ товар в заказе Код акции: **32175**

« Назад к обзору | Женщинам > Домашняя одежда и одежда для сна > Ночные сорочки > Ночная сорочка, 2 штуки « пред

**Ночная сорочка, 2 штуки**  
Номер артикула: артикул не выбран  
★★★★★ 16 отзывов

**699.30**  
~~999.—~~  
Вы экономите до 30%!

Выберите цвет и размер, чтобы проверить цену и доступность

Пожалуйста, выберите

Немецкий размер  
Пожалуйста, выберите

**Добавить в корзину**

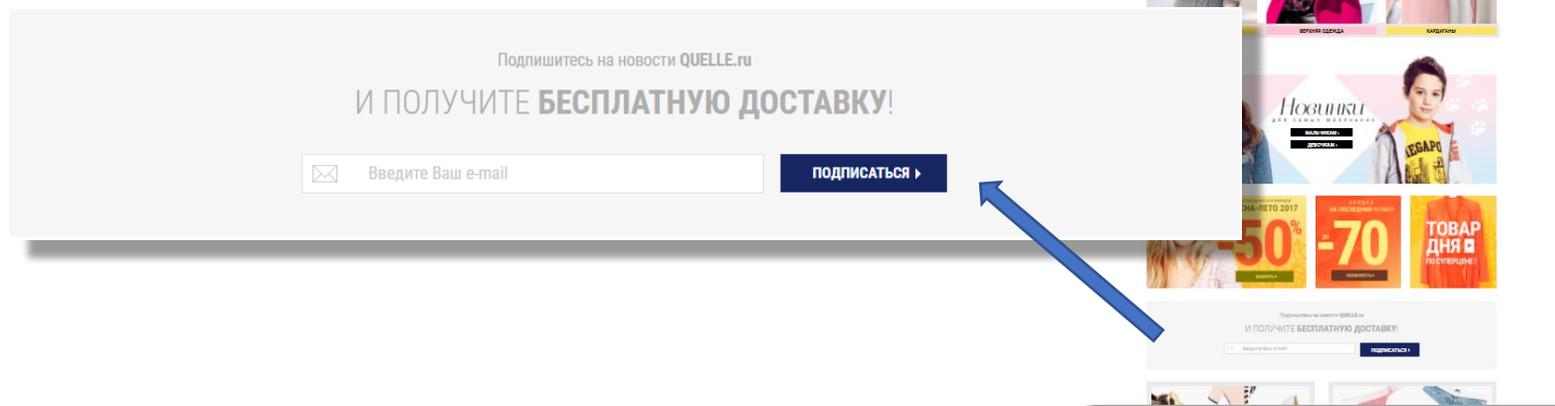
В избранное

Подробнее о товаре

# Собираем базу: сквозные блоки

Стандартные «жесткие»  
блоки на страницах по  
прежнему хорошо собирают  
данные

Сквозные блоки с подпиской на всех  
страницах сайта на десктопе и  
мобильной версии: **19%** от всех новых  
подписчиков

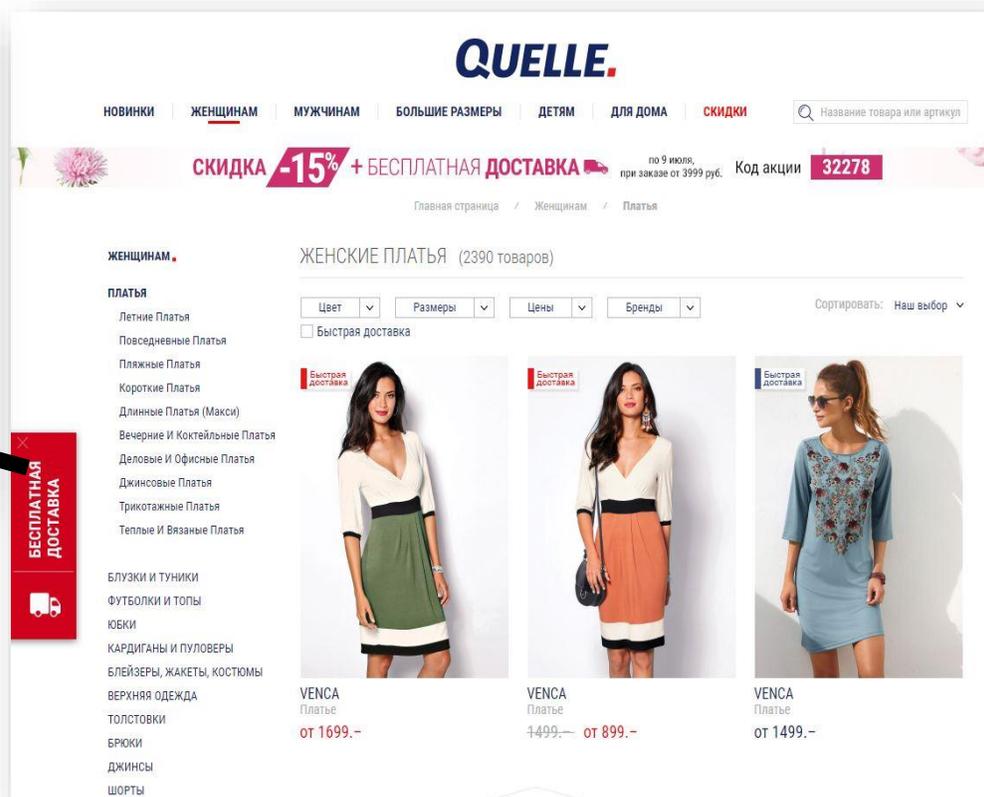
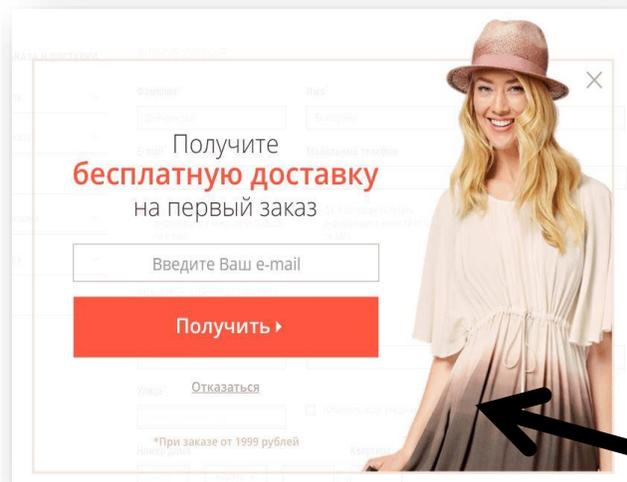


Не отпустим, пока не узнаем email.

У пользователя всегда должна быть возможность его указать.

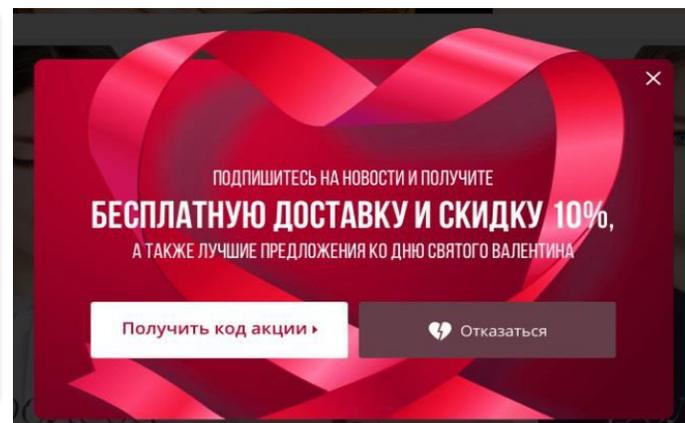
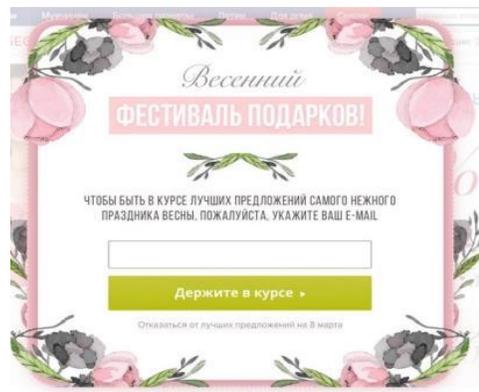
Рост конверсии 35-40%

Сценарии сбора через pop-up: 48% от всех новых подписчиков



Персонализация  
сценариев  
«в нужном месте в  
нужное время»

Регулярно обновляем  
креативы и адаптируем  
сценарии под акции и  
праздники

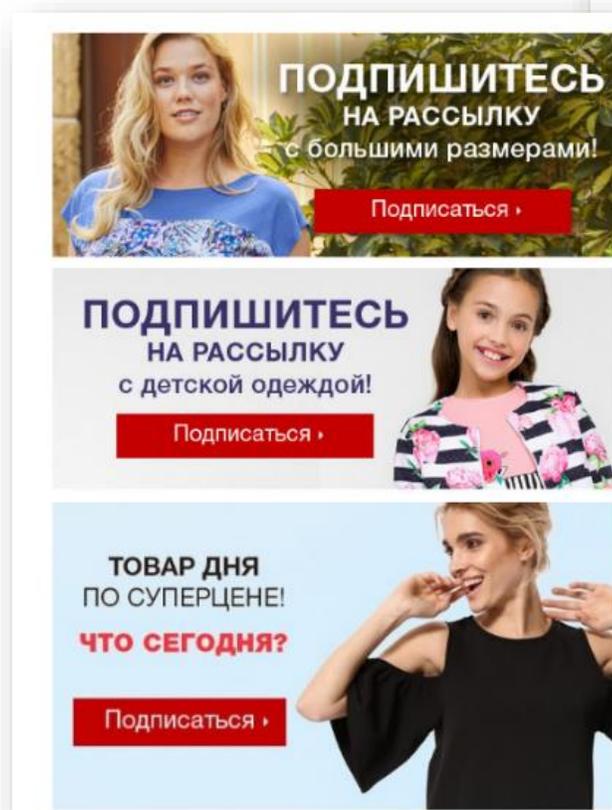


*Результат:*

*Рост конверсии в подписку до 4 раз!*

Сегментируем клиентов через показ баннеров в общей рассылке

Собираем сегменты через вариативные тематические баннеры: показываем только тем, кто не подписан

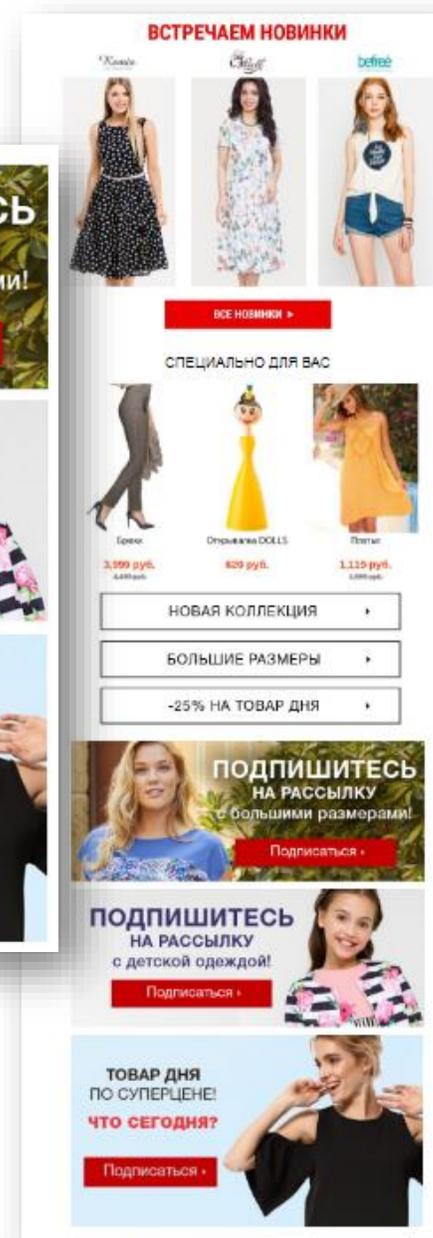


Результат:

Детский сегмент **+42%**

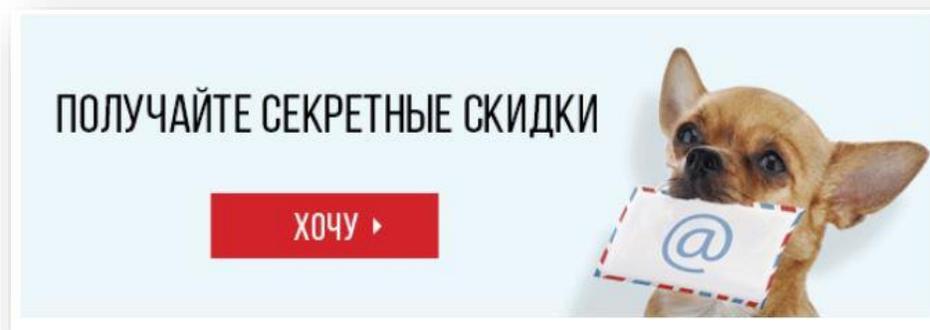
Большие размеры **+196%**

Товар дня **+184%**

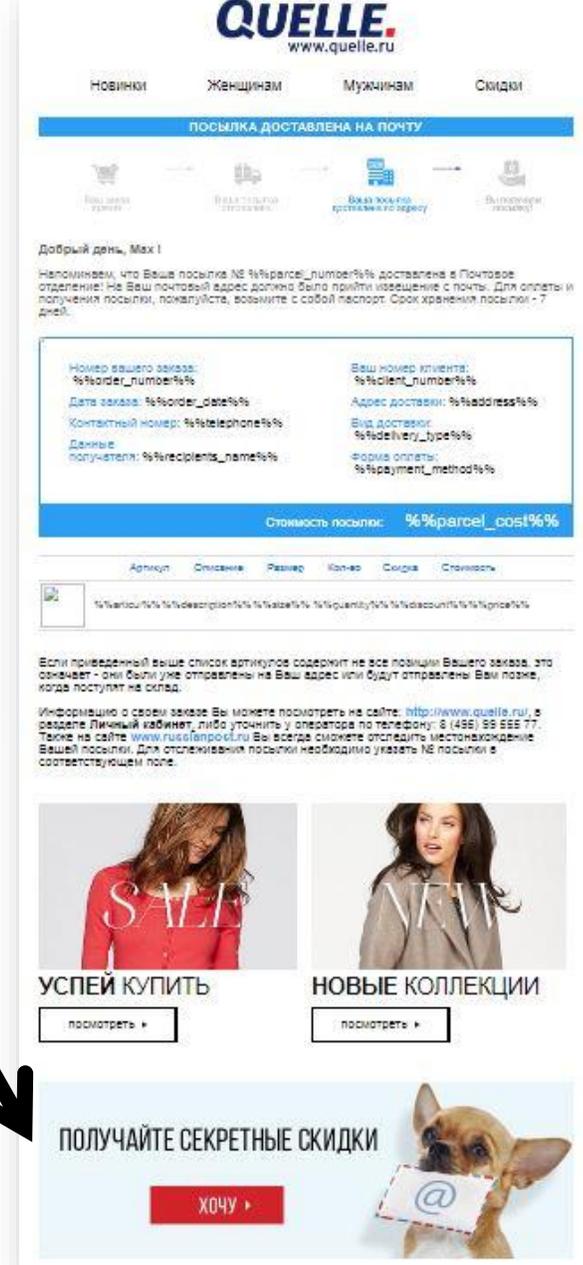


# Нестандартные методы сбора подписчиков: сервисные письма

Сервисные письма  
получают все клиенты,  
не зависимо от подписки  
Добавили гиф-баннер на  
подписку



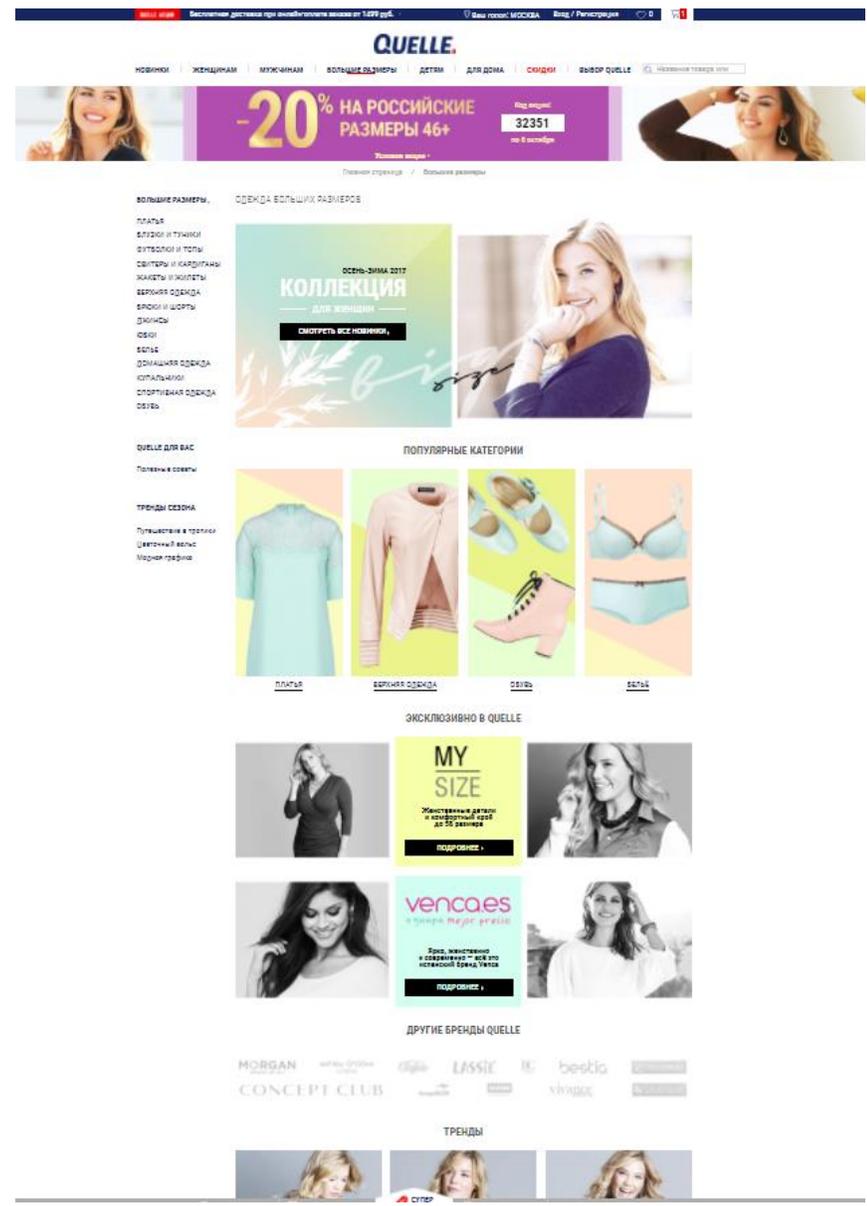
Результат:  
**+11%** новых подписчиков в месяц



# Поищем внутри?!

Анализируем покупателей и их интересы и добавляем в тематические сегменты

Результат:  
Сегмент «Big size» вырос в **5,6** раза  
Сегмент «Kids» - вырос в **10** раз



# Повышение конверсии в подтверждение

Анализируем покупателей  
и их интересы и добавляем  
в тематические сегменты

Убрали все «отвлекающие»  
от кнопки элементы

Было

Не видно картинок? Нажмите здесь.

**QUELLE.**  
www.quelle.ru

Новинки Женщинам Идеи для офиса Скидки



Спасибо за Ваш выбор  
**QUELLE.**

Пожалуйста, подтвердите  
подписку, чтобы всегда  
узнавать новости первыми.

подтвердить подписку >

Будьте  
В ТРЕНДЕ

Заказывайте  
ВЫГОДНО

Следите за  
НОВИНКАМИ

Новинки Женщинам Мужчинам Детям Товары для дома Скидки

У нас много интересного - присоединяйтесь!

QUELLE.  
BLOG

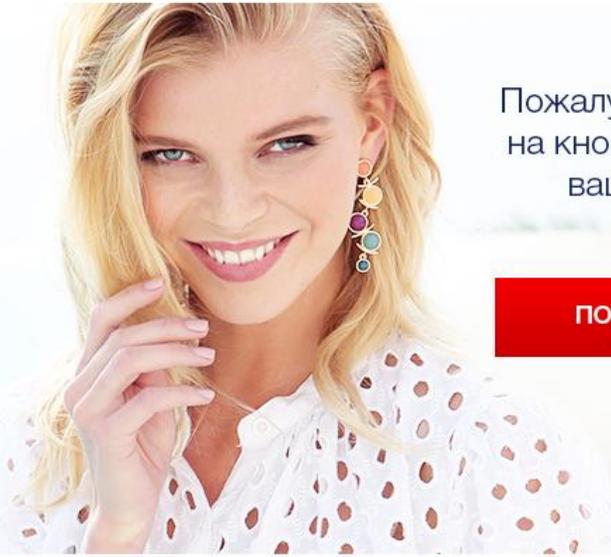
Отписаться от рассылки | Политика конфиденциальности | Клуб клиентов QUELLE

Есть вопрос? Звоните круглосуточно +7 (495) 99 555 77, E-mail order@quelle.ru  
Юридический адрес: 127591, Российская Федерация, г. Москва, Дмитровское шоссе, д. 100, корп. 2.  
© Quelle интернет-магазин. ОГРН 5067746543200

Стало

Доставка по всей России

**QUELLE.**  
www.quelle.ru



Пожалуйста, нажмите  
на кнопку и получите  
ваш подарок.

ПОДТВЕРДИТЬ >

Политика конфиденциальности

Мы отправили Вам это письмо, потому что Вы хотели получать новостные рассылки.  
Чтобы подтвердить ваше желание, нажмите на кнопку выше.

Есть вопрос? Звоните круглосуточно +7 (495) 99 555 77, E-mail order.mos@quelle.ru  
Юридический адрес: 127591, Российская Федерация, г. Москва, Дмитровское шоссе, д. 100, корп. 2.  
© Quelle интернет-магазин. ОГРН 5067746543200

Результат:

Рост в конверсии **+22%**

# Growth hacking в триггерных письмах – кейс подтверждается!

Убрали отвлекающие элементы в футере

Рекомендуем:

Платье	Легинсы BOYSENS	Платье Katerina	Нафточка
от 1 299,-	от 1 499,-	от 2 999,-	от 1 999,-
<a href="#">СМОТРЕТЬ +</a>	<a href="#">СМОТРЕТЬ +</a>	<a href="#">СМОТРЕТЬ +</a>	<a href="#">СМОТРЕТЬ +</a>

НОВИНКИ  
ОСЕНЬ-ЗИМА 2016

[ПЕРЕЙТИ К ПОКУПКАМ +](#)

Новинки Женщинам Мужчинам Детям Товары для дома Скидки

Доставка по всей России | Оплата при получении заказа | Европейское качество | Не подошло? Можете вернуть

У нас много интересного - присоединяйтесь!

Откажитесь от рассылки | Политика конфиденциальности | Как сделать заказ: на сайте, по телефону, по email

Эксперт моды и стиля более 20 лет!

Есть вопрос? Звоните круглосуточно +7 (495) 99-055-77. E-mail: [order.help@quelle.ru](mailto:order.help@quelle.ru).  
Юридический адрес: 127591, Российская Федерация, г. Москва, Дмитровское шоссе, д. 100, корп. 2.  
© Quelle интернет-магазин. ОГРН 5067746543200

Рекомендуем:

Платье	Легинсы BOYSENS	Платье Katerina	Нафточка
от 1 299,-	от 1 499,-	от 2 999,-	от 1 999,-
<a href="#">СМОТРЕТЬ +</a>	<a href="#">СМОТРЕТЬ +</a>	<a href="#">СМОТРЕТЬ +</a>	<a href="#">СМОТРЕТЬ +</a>

Новинки Женщинам Мужчинам Детям Товары для дома Скидки

Доставка по всей России | Оплата при получении заказа | Европейское качество | Не подошло? Можете вернуть

У нас много интересного - присоединяйтесь!

Откажитесь от рассылки | Политика конфиденциальности | Как сделать заказ: на сайте, по телефону, по email

Эксперт моды и стиля более 20 лет!

Есть вопрос? Звоните круглосуточно +7 (495) 99-055-77. E-mail: [order.help@quelle.ru](mailto:order.help@quelle.ru).  
Юридический адрес: 127591, Российская Федерация, г. Москва, Дмитровское шоссе, д. 100, корп. 2.  
© Quelle интернет-магазин. ОГРН 5067746543200

Результат:

Рост конверсии **+20%**

Собираем дополнительные данные, которые используем в триггерных письмах

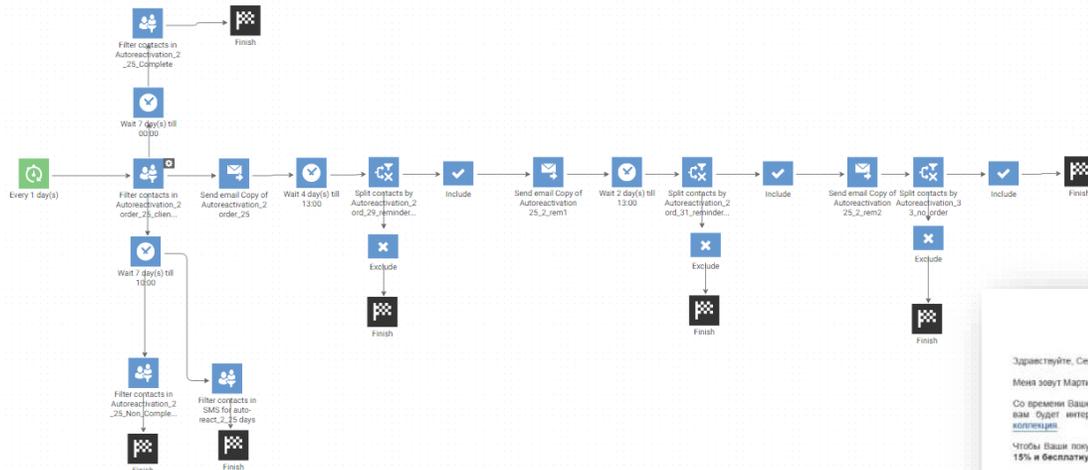
- Сразу раскрыли поле с email, сократив первый шаг
- Разбили подписку на несколько шагов



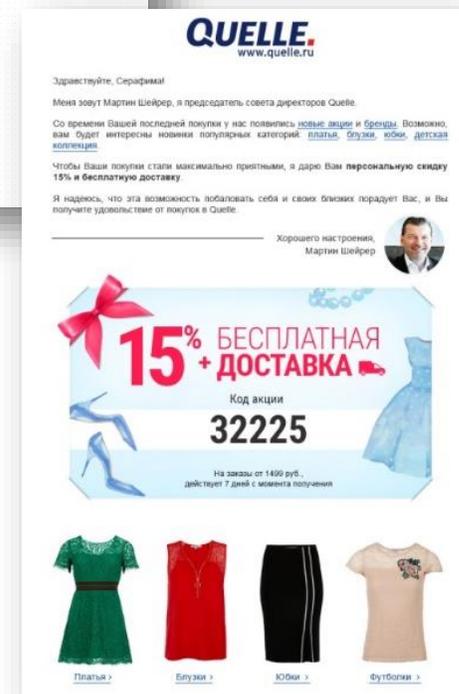
Результат:

**50%** заполнивших первый шаг доходят до конца

# Автоматическая реактивация «остывающих» клиентов

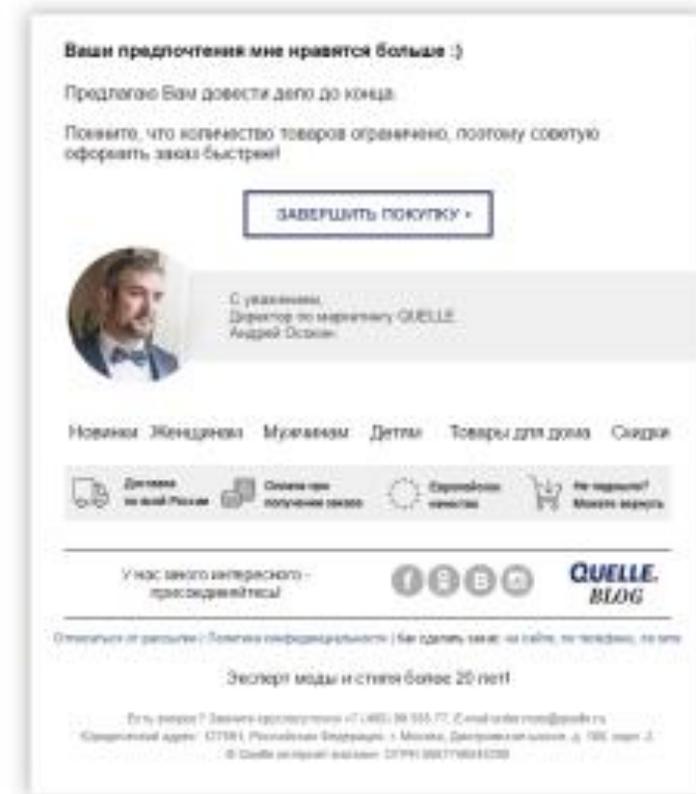
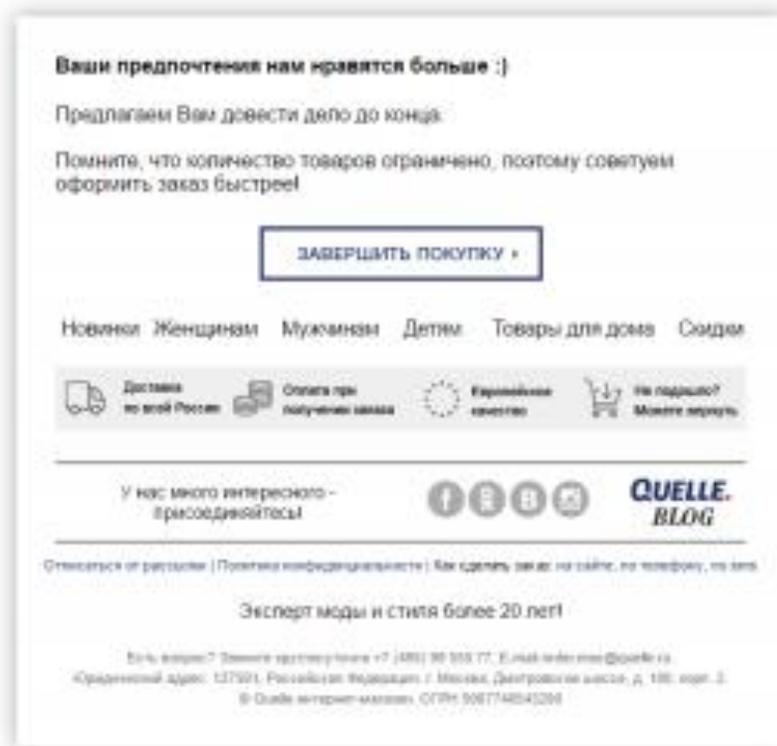


Результат:  
OpenRate - **20,8%**  
VisitRate - **25,6%**  
ConversionRate – **3,29%**



# Growth hacking в триггерных письмах

Добавление подписи представителя магазина



Результат:

Рост конверсии **+104%**

Но может  
получиться забавно:)

Открыть веб-версию письма

**QUELLE.**  
www.quelle.ru

Новинки Женщинам Идти для офиса Скидки

Добрый день!

Вы добавили товары в корзину, но не завершили оформление заказа. Мы сохранили Вашу корзину в целости и сохранности, и она ждет Вас.

Вот товары, которые выбирают сейчас другие пользователи:

Трусики, 5 штук	Трусики, 10 штук	Трусики, 5 штук
<del>от 999.-</del> от 899.-	<del>от 1 299.-</del> от 1 199.-	<del>от 999.-</del> от 899.-
Купили сегодня: 36	Купили сегодня: 30	Купили сегодня: 84
<a href="#">СМОТРЕТЬ</a>	<a href="#">СМОТРЕТЬ</a>	<a href="#">СМОТРЕТЬ</a>

А вот товары, которые выбрали Вы:

	Трусики, 5 штук	<del>от 699.-</del> от 489.-
	Трусики, 10 штук	<del>от 1 299.-</del> от 1 199.-

Ваши предпочтения мне нравятся больше :)

Предлагаю Вам довести дело до конца.

Помните, что количество товаров ограничено, поэтому советую оформить заказ быстрее!

[ЗАВЕРШИТЬ ПОКУПКУ +](#)

С уважением,  
Директор по маркетингу QUELLE  
Андрей Осокин.

Новинки Женщинам Мужчинам Детям Товары для дома Скидки

Доставка по всей России Оплатить при получении заказа Европейское качество Не подошло? Мы рады вернуть

Вот товары из этих категорий, которые выбрали пользователи:

Юбка MY STYLE	Юбка джинсовая Zarina
от 1 699.-	<del>от 2 399.-</del> от 1 400.- <b>Выгода от 999.-</b>
Купили сегодня: 71	Купили сегодня: 68
<a href="#">СМОТРЕТЬ</a>	<a href="#">СМОТРЕТЬ</a>

Юбка Zarina	Юбка Befree
<del>от 2 799.-</del> от 1 800.- <b>Выгода от 999.-</b>	<del>от 2 299.-</del> от 999.- <b>Выгода от 1300.-</b>
Купили сегодня: 90	Купили сегодня: 88
<a href="#">СМОТРЕТЬ</a>	<a href="#">СМОТРЕТЬ</a>

Ваш стиль мне ближе :)

Успейте купить эти товары, пока они еще есть в на!

С уважением,  
Директор по маркетингу QUELLE  
Андрей Осокин.

А вот товары, которые выбрали Вы:

	Моделирующее боди True Shape Sensation BSW Triumph	от 6 999.-
	Боди-минимайзер	<del>от 2 299.-</del> от 1 609.-
	Боди	<del>от 2 299.-</del> от 1 609.-
	Боди без рукавов, 2 штуки	от 999.-

Ваши предпочтения мне нравятся больше :)

Предлагаю Вам довести дело до конца.

Помните, что количество товаров ограничено, поэтому советую оформить заказ быстрее!

[ЗАВЕРШИТЬ ПОКУПКУ +](#)

С уважением,  
Директор по маркетингу QUELLE  
Андрей Осокин.

## Синергия разных каналов

Гипотеза:

Не показывать ремаркетинге рекламу активным получателям email

Должно произойти перераспределение в пользу бесплатного канала

Результат:

Снижение revenue на **4%**

Снижение костов на **19%**

Перераспределение произошло в бесплатные каналы и другие платные

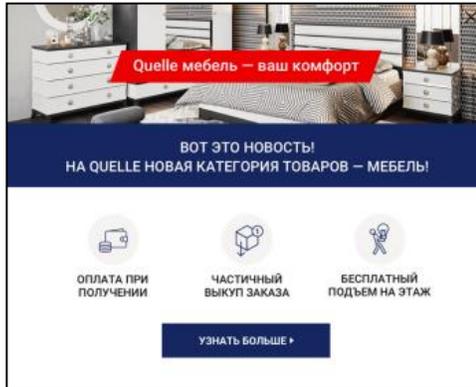
Следующий шаг!

Автоматизация процесса остановки коммуникации с активным пользователем в ремаркетинге и повышение активности в email

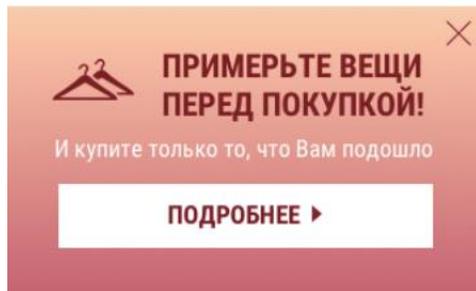
# Примеры персонализированных сценариев



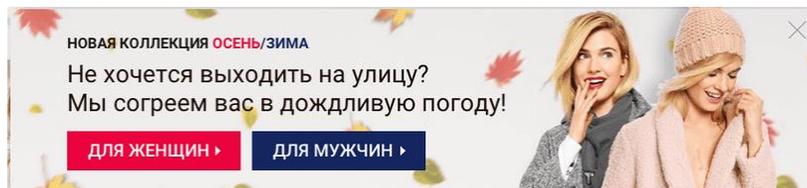
Конверсия сценария в два раза выше регулярного



Персонализированный сценария на Москву о запуске новой категории



Промо запуски примерки в Нижнем Новгороде



Сценарии на регионы с низким CR. Повысили конверсию на 7%.

# Актуальные сценарии персонализации

- Промо быстрой доставки
- Последний размер
- Борьба с сомнениями
- Рост среднего чека
- Персональные скидки
- День Рождения
- Тест в регионах
- Повышение конверсии
- etc

Scenario name	Design	Group	Data used	Results
Fast delivery		Moscow+Moscow region, before 15-00	Time/region	<b>-1% in CR, switched off</b>
Last item left		Visited 1 card more than once	Visits/1 card	<b>+21% in CR</b>
Easy return		Visited 1 card more than once	Visits/1 card	<b>+1% in CR</b>
AOV increase		>2000 rub and <5500 rub in the basket	Sum in the basket	<b>No difference in CR, avg AOV around 8000</b>
Personal sale		>2 visits, no order, goods in the basket, leaving the site	Visits, orders, basket status	<b>+12% in CR</b>
Happy Birthday! (3 parts)		7 days before Birthday, Birthday, after Birthday	Date of Birth	<b>+1% in CR, still testing</b>
Krasnodar free delivery		Krasnodar region, >500 rub and <3500 rub in the basket	Region, basket status	<b>No visible effect</b>
Cold regions with low CR		Mordovia, Chuvashia, Ulyanovsk oblast	Region	<b>+67% in CR, will be widened</b>

## Что дает работа с данными?!

### Передача маржинальности товаров

- Приоритизация продвижения товара в рекламных каналах
- Отключение промо низко маржинальных товаров

### Передача RFM клиентов

- Вариативность назначения ставки в зависимости от ценности клиента
- Отключение коммуникации в платных каналах «прайсхантеров»

### Персонализация листинга

- Персональная выдача в учетом товаров, купленных ранее, размера, предпочитаемых моделей, цветов итд
- Учет в выдаче маржинальности товара и вероятности покупки

### Анализ активности пользователя и его интересов

- Предиктивный маркетинг
- Снижение костов
- Повышение конверсии

# Спасибо!



**Андрей Осокин**

Директор по маркетингу, Quelle

[Andrey.Osokin@ottoruss.ru](mailto:Andrey.Osokin@ottoruss.ru)  
[facebook.com/andrey.osokin](https://facebook.com/andrey.osokin)

**QUELLE.**